



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Prosessikuvaus uuden asukkaan tulotilanteen kehittämisen välineenä

Sirviö, Sisko

2014 Porvoo



Laurea-ammattikorkeakoulu
Porvoo

Prosessikuvaus uuden asukkaan tulotilanteen kehittämisen välineenä

Sirviö Sisko
Hoitotyönkoulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2014

Neljä pitkään elettyä elämää
joutuneet toistensa huonetovereiksi.
Yksi kiroilee,
toinen ojentaa kättä ja sanoo robotin äänellä:
Päivää, päivää, päivää, päivää.
Kolmas tuijottaa.
Neljäs tietää ettei ole kuin toiset, ja kärsii.

Miten niin kärsii,
siistissä hygieenisessä talossa,
hyvän arkkitehdin piirtämässä,
ympärillä terveellinen mäntymetsä?

Eihän tässä muuta pyydetä
kuin että sopeutat elämäsi
erilailla eläneitten,
eri olojen muovaamien elämään
lopuiksi lukuisiksi päiviksi.

Helena Anhava (2005)

Sirviö Sisko

Prosessikuvaus uuden asukkaan tulotilanteen kehittämisen välineenä

• Vuosi 2014

Sivumäärä 24 + 2

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Loviisan seudun palvelutalo säätiön ryhmäkotiin muuttavan asukkaan tulotilannetta. Opinnäytetyön tavoitteena oli yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Opinnäytetyön tehtävänä oli tuottaa prosessikuvaus Loviisan seudun palvelutalo säätiölle uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin.

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen on palvelumuoto, jota yhä enemmän käytetään laitoshoidon sijaan, hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien ikääntyneiden hoidossa. Päivittäisistä toiminnoista selviytymisen vaikeudet lisääntyvät usein 80 ikävuoden jälkeen, jolloin myös hoidon ja hoivan tarve lisääntyvät. Koti ja kotona asuminen ovat ikääntyville tärkeitä ja suurin osa haluaa asua kotona niin pitkään, kuin mahdollista. Muutto omasta kodista tehostettuun palveluasumiseen ei ole ikääntyneelle helppoa. Tutkimusten mukaan keskeisimpänä toiveena iäkkäillä on turvallisuus ja oman elämän hallinta. Sopeutumisen onnistumiseksi ikääntyvä tarvitsee tukea omaisilta ja hoitajilta. Hoitohenkilökunnan tulisikin entistä paremmin huomioida iäkkään tuen tarve uudessa elämäntilanteessa.

Tässä opinnäytetyössä prosessin kuvaamisessa keskityttiin aluksi prosessin tunnistamiseen ja nykytilanteen kuvaamiseen. Ongelma kohtia ja kehittämisehdotuksia mietittiin yhteisissä tiimipalaverissa. Lopullinen versio syntyi yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan, toiminnanjohtajan ja opinnäytetyön tekijän yhteisten palaverien myötä.

Opinnäytetyön tehtävänä syntyneen prosessikuvauksen tavoitteena oli yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Yhtenäistämällä käytäntöjä ja lisäämällä henkilökunnan tietoisuutta ikääntyneen tuen tarpeesta tässä uudessa elämäntilanteessa, pyrittiin lisäämään ikääntyvän turvallisuuden, arvostuksen ja tarpeellisuuden tunnetta.

Sirviö Sisko

A Process Description as a Tool for Developing the Arrival Process of a New Resident

Year	2014	Pages	24 + 2
------	------	-------	--------

The goal of this thesis was to develop the arrival process of a new resident at the nursing home of Loviisan Seudun Palvelutalo foundation. The goal of the thesis was to unify the procedures during the arrival of a new resident. The task was to produce a process description for the Loviisan Seudun Palvelutalo foundation concerning the arrival of a new resident when they move to the nursing home.

An enhanced nursing home service for senior citizens is a form of service that is being more commonly used instead of institutional care when it comes to taking care of senior citizens who are in need of care and attendance. Difficulties with managing daily tasks often increase after the age of 80, which also increases the need for care and attendance. Home, and living at home, is important to senior citizens, and most of them want to live at home as long as possible. Moving to an enhanced nursing home from one's own home is not easy for senior citizens. According to research, senior citizens desire safety and control over their own lives. Senior citizens need support from the immediate family as well as the nurses in order to adjust successfully. The nursing staff should pay closer attention to the need for support that senior citizens may have in their new life situation.

To describe the process in this thesis, the focus was first on recognizing the process and describing the current situation. Problems and propositions for development were discussed in team meetings. The final draft was made in collaboration with the nurse in charge, executive director, and the student.

The process description that was created as a thesis aims to unify the procedures during the arrival of a new resident. The goal was to increase the senior citizens' sense of security and make them feel more respected and needed. This could be achieved by unifying procedures and increasing the staff's knowledge of the senior citizens' need for support in their new life situation.

Key words: Senior citizens, nursing home service, process, process description development

Sisällys

1	Opinnäytetyön tausta ja tarve.....	7
2	Ikääntyneen avuntarve ja muutto palveluasumiseen	7
2.1	Ikääntyneen palvelutarpeen selvittäminen.....	8
2.2	Omasta kodista tehostettuun palveluasumiseen	9
2.3	Ikääntyneen asukkaan tulotilanne tehostettuun palveluasumiseen.....	10
2.4	Asukkaana tehostetussa palveluasumisessa	10
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät	11
4	Opinnäytetyön toteutus.....	12
4.1	Opinnäytetyön ympäristö	12
4.2	Nykytilanteen kuvaus uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin	13
4.3	Prosessin kuvaus toiminnan kehittämisen välineenä.....	14
4.3.1	Prosessiajattelun lähtökohdat ja käsitteitä	15
4.3.2	Prosessin kuvaamisen vaiheet ja hyödyt	16
4.4	Suunnittelu- ja toteutusvaihe	17
5	Arviointi ja jatkokehittämiskohteet	19
	Lähteet	22
	Liitteet.....	25

1 Opinnäytetyön tausta ja tarve

Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen tavoitteena on lisätä kotona asumisen mahdollisuuksia ja vähentää laitosasumista. Kun toimintakyky heikenee ja kotona asuminen ei enää luonnistu runsaankaan avun turvin, on hoiva järjestettävä ikääntyneiden omien toiveiden mukaan. Perinteistä vanhainkotihoitoa ja terveyskeskusten vuodeosastohoitoa suositeltavampi on tehostetun palvelun yksikkö. (STM 2008: 28 -29.) Vuonna 2013 uudistetun laatusuosituksen yhtenä tavoitteena on tukea uuden vanhuspalvelulain (L 2012/980) toimeenpanoa (STM 2013: 5). Lain tarkoituksena on ikääntyneiden hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen sekä heidän vaikuttamis mahdollisuuksiensa parantaminen (L 2012/980: § 1). Yhtenä keskeisenä arvona palvelujen kehittämisessä nähdään itsemääräämisoikeuden toteutuminen (STM 2008: 12, STM 2013: 15, L 2012/980: § 1). Myös Valtakunnallisessa terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan raportissa sanotaan, että ikääntyneillä on oikeus osallistua hoitoaan ja hoitopaikkaansa koskevaan päätöksentekoon (ETENE 2008: 4).

Ikääntyneiden palveluntarpeeseen vaikuttavat ikääntyneiden määrän lisääntymisen lisäksi yhdyskuntarakenne, ikääntyneiden terveydentila ja toimintakyky sekä väestön odotukset ja asenteet (Tilvis 2010: 66). Erytynen haaste liittyy asenteisiin. Ikääntyneet nähdään useimmiten yhtenäisenä ryhmänä, samanlaisine tarpeineen. Asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän olisikin tulevaisuudessa huomioitava paremmin ikääntyneiden elämäntilanne ja yksilölliset tarpeet. Moniammatillinen, käytännönläheinen yhteistyö ja eri organisaatioiden saumaton yhteistyö on asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän edellytys. (Paasivaara 2005: 31 -32.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Loviisan seudun palvelutalon ryhmäkotiin muuttavan asukkaan tulotilannetta. Tässä opinnäytetyössä uuden asukkaan tulotilanne pitää sisällään ajanjakson johon kuuluu tiedon saanti uudesta asuinpaikasta, tutustumiskäynti, muutto ja muuton jälkeinen kuukauden mittainen ajanjakso. Opinnäytetyön tehtävänä syntyneen prosessikuvauksen tavoitteena on yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa.

2 Ikääntyneen avuntarve ja muutto palveluasumiseen

Parhaimmillaan ikääntyminen voi olla 20 -30 vuotta kestävä vaihe, josta osa on useimmilla aktiivista ikääntymisen aikaa ja vasta loppuosassa korostuvat hoivan sekä pitkäaikaishoidon tarpeet. Päivittäisistä toiminnoista selviytymisen vaikeudet lisääntyvät usein 80 ikävuoden jälkeen, jolloin myös hoidon ja hoivan tarve lisääntyvät. (STM 2007a: 39, 42.) Tässä opinnäytetyössä ikääntyneellä tarkoitetaan henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt siten, että hän ei enää selviydy ilman hoitoa ja hoivaa.

Keskeisin syy hakeutua palvelutaloon on toimintakyvyn heikkeneminen ja turvattomuuden tunne (Puumalainen 2011: 37). Toimintakyvyn heikkeneminen ja lisääntynyt avun tarve päivittäisissä toiminnoissa vaikeuttavat kotona selviytymistä ja johtavat ennen pitkää tehostettuun palveluasumiseen tai laitoshoittoon. Merkittävin tekijä toimintakyvyn heikkenemisen taustalla on heikentynyt kognitio. Sivistyssanakirjan mukaan kognitio tarkoittaa tajunnansisältöä, ajattelua, tietoa sekä havaitsemista ja havaintoja (Suomisanakirja). Häiriöitä kognitiossa esiintyy muistisairauksissa, aivohalvauksen jälkeen, Parkinsonin taudissa ja Ms-taudissa. Myös masennus, psykoosisairaudet ja aivotraumojen jälkitilat voivat aiheuttaa ongelmia kognitiossa. Kognition vajauksen lisäksi toimintakykyä voivat heikentää fyysiset sairaudet sekä vanhenemiseen liittyvä lihasmassan väheneminen, säätelyjärjestelmien heikkeneminen ja huono ravitsemus. (Finne-Soveri 2010: 78.)

2.1 Ikääntyneen palvelutarpeen selvittäminen

Vanhuspalvelulaissa (L 2012/980) korostuu palvelutarpeen selvittämisen asema palveluprosessissa (§15). Palvelutarpeen selvittelyssä on huomioitava fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Lisäksi selvityksessä on huomioitava koti- ja asuinympäristö sekä tunnistettava niihin liittyvät riskitekijät. Palvelutarpeen selvittäminen on tärkeää, jotta palvelut vastaisivat iäkkäiden todellisia tarpeita. (Mäkelä, Autio, Heinonen, Holma, Häkkinen, Hänninen, Pajala, Sainio, Schroderus, Seppänen, Sihvonen, Stenholm, Valkeinen 2013.)

Palvelutarpeen selvittely on tehtävä oikeaan aikaan, kattavasti ja ikääntyvän osallisuus huomioiden. Selvittely toteutetaan luotettavia arviointimenetelmiä käyttäen ja moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen selvittelyn jälkeen alkaa hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta yhdessä ikääntyvän kanssa. Hyvä hoito- ja palvelusuunnitelma vaatii työntekijältä arvioivaa ja asiakaslähtöistä työtettä. (STM 2013: 29 -30.)

Ympäri vuorokautisen hoivan piiriin pääsee yleensä SAS-arvioinnin perusteella. SAS-ryhmä (selvitysarvio-sijoita) on moniammatillinen ryhmä, jonka tehtävänä on arvioida ja koordinoita vanhushoivon tarvetta sekä avo- että laitoshoidossa (Ikonen 2013: 71). Hoitopaikan valinnassa käytetään kriteerinä, asiakkaan toimintakykyä mittaavaa RAVA-indeksiä. RAVA-indeksi mittaa iäkkään toimintakykyä ja päivittäistä avun, sekä palvelun tarvetta. RAVA-mittarissa on 12 osiota ja niissä arvioidaan iäkkään liikkumista, pukeutumista, hygienian hoitoa, syömistä, mielialaa ja muistia. Mittarin avulla lasketaan RAVA-indeksi, jonka arvo on 1,2 - 4,2. Mitä suurempi indeksi-arvo on, sitä suurempi on avun tarve. (Voutilainen 2009: 132.) Tarvittaessa asiakkaille tehdään myös MMSE-muistitesti. MMSE (Mini Mental State Examination) on muistihäiriöiden ja dementian vaikeusasteen arviointiin käytettävä mittari (Voutilainen 2009: 141). Asiakkaan toiveiden ja mielipiteen huomioimisen turvaksi on laki sosiaalihuollon asiakkaan

asemasta ja oikeuksista (L 2000/812). Lain sisällössä korostuvat asiakaslähtöisyys, palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma sekä asiakkaan tietosuoja ja oikeusturva.

2.2 Omasta kodista tehostettuun palveluasumiseen

Koti ja kotona asuminen ovat ikääntyville tärkeitä, ja suurin osa haluaa asua kotona niin pitkään, kuin se on suinkin mahdollista. Kotona on oma rauha, itsemääräämisoikeus ja askareita voi tehdä omaan tahtiin, omien voimavarojen mukaan. (Klemola 2006: 25, Luoma 2009: 81 - 82, STM 2013: 21.) Ikääntyneet kokevat muuton pois omasta kodista hyvin erilailta. Osalle ikääntyneistä muutto voi aiheuttaa surua, katkeruutta ja univaikeuksia, toiset hyväksyvät tilanteen väistämättömänä tapahtumana ja osa on tyytyväisiä kun pääsee palvelujen pariin (Klemola 2006: 87 -88). Ikääntymisen myötä toimintakyky voi heikentyä paljonkin, ennen kuin se on este kotona selviytymiselle. Merkittävin syy hoivapalvelujen piiriin siirtymiselle on kognitiivisen toimintakyvyn heikkeneminen. (Finne-Soveri 2010: 78, STM 2007b.)

Sosiaalihuollon sanaston mukaan palveluasuminen on asumismuoto, johon kuuluu asunnon lisäksi jokapäiväiseen selviytymiseen liittyviä palveluja. Tehostettu palveluasuminen on palveluasumista, johon liittyviä palveluja on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina. (Lehmuskoski, Kuusisto-Niemi 2008: 28.) Tehostettu palveluasuminen kuuluu avohoidon palveluihin ja se on tarkoitettu henkilöille jotka tarvitsevat paljon hoivaa ja valvontaa (Voutilainen 2010). 75 vuotta täyttäneistä vanhainkodeissa oli 2,6 % ja tehostetussa palveluasumisessa 6,1 %. Vuoden 2012 lopussa tehostetussa palveluasumisessa oli asiakkaita 32 257, edellisvuoden määrään verrattuna asiakkaiden määrä oli lisääntynyt 4,7 %. Asiakkaiden keski-ikä oli 83,5 vuotta. (Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2012.)

Koko maassa säännöllisiä kotiin annettavia palveluja (kotihoito tai omaishoidontuki) saa noin 90 000 henkilöä. Vanhainkodeissa, tehostetun palveluasumisen ja terveyskeskusten pitkäaikaispaikoilla on 50 000 henkilöä. (STM 2013: 13.) Ikääntyneiden määrän kasvun myötä tullaan tulevaisuudessa tarvitsemaan enemmän ryhmäkotiasumista ja tehostettua palveluasumista. Palvelutalon sekä tehostetun palveluasumisen yhteydessä sijaitsevat ryhmäkodit ovat tarkoitettu enemmän huolenpitoa ja valvontaa tarvitseville. Ryhmäkodit ovat kodinomaisia, noin 6-10 hengen suuruinen palveluasuntoryhmä. Asukkailla on omat huoneet, joihin kuuluvat wc- ja suihkutilat. Oleskelu- ja ruokailutilat ovat yhteiset. (ARA 2008: 19.) Tehostettu palveluasuminen on Syrjän (2010) tutkimuksen mukaan ollut vuodesta 2007 alkaen suurin ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen muoto. Tehostetun palveluasumisen määrän lisääntymiseen on vaikuttanut kuntien omien vanhainkotien muuttaminen tehostetun palveluasumisen yksiköiksi sekä kuntien lisääntynyt palvelujen osto yksityisiltä palveluntuottajilta (Syrjä 2010: 41 -42.)

Ikääntyneen oma osallistuminen hoitokotihakemuksen tekoon on oleellisen tärkeä siirtymävaiheen onnistumisen kannalta. Ikääntyneen siirtymäprosessi käynnistyy hakemuksen tekemisellä. Useimmiten hakemus tehdään vasta, kun ei enää selvitä kotona runsaankaan avun turvin. Hakemuksen tekijä on useimmiten joku muu kuin ikääntyvä itse, kuten lääkäri tai omainen. (Klemola 2006: 81.) Joskus päätöksiä ikääntyneen uudesta asuinpaikasta tehdään kuulematta ikääntynyttä tai hänen läheisiään (Puumalainen 2011: 52).

2.3 Ikääntyneen asukkaan tulotilanne tehostettuun palveluasumiseen

Ikääntyneillä on usein hyvin vähän tietoa hoitokodin fyysisestä ympäristöstä ja sen hoitokulttuurista. Tutustumiskäynti hoitokotiin, ennen muuttoa, olisi tärkeä sekä ikääntyneen että hoitokodin kannalta. Hoitokodin henkilöstö on oman paikkansa asiantuntija, joten heidän tulisi olla yhteydessä uuteen asukkaaseen ja hänen omaisiinsa heti kun tieto uuden asukkaan valinnasta on tullut hoitokotiin. Asukkaalle valittu omahoitaja on tässä tärkeässä asemassa. Häneltä uusi asukas voi saada vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Samalla omahoitaja voi kartoittaa tietoja tulevaa hoitosuunnitelmaa varten. (Klemola 2009: 104 -105.)

Omahoitajan, omaisen ja uuden asukkaan hyvän yhteistyön perusta luodaan ensikohtaamisessa. Ensikohtaaminen jättää vahvan muistijäljen ja muodostaa usein perustan seuraavalle kohtaamiselle. Ikääntyneen muutto omasta kodista tehostetun hoidon palvelutaloon on raskas prosessi myös hänen omaisilleen. Muuttoon voi sisältyä monenlaisia pelkoja, joita ei ainakaan vähennä median tapa uutisoida negatiivisia asioita ikääntyneiden määrästä ja hoidosta. Omaisten huolena ovat ikääntyneen turvallisuus, ravitsemus ja kohtelu. Vaippojen vaihtoväli ja kuntouttava hoito mietityttävät myös useimpia. (Kotiranta 2012: 17 - 18, 21.)

Omaisten ottaminen mukaan ikääntyneen hoitoon ja sosiaalisen verkoston tukeminen on tärkeää ikääntyneen elämänlaadun kannalta. Turvallisuuden tunteen ja itsenäisyyden tukeminen ovat osa hyvää hoitoa ja hoivaa. (Pitkälä, Huusko, Savikko, Strandberg 2006: 112 - 113.) Kunnioittava kohtaaminen muodostuu seuraavista periaatteista; itsemääräämisoikeus, voimavara-lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus (STM 2008).

2.4 Asukkaana tehostetussa palveluasumisessa

Muutto omasta kodista tehostettuun palveluasumiseen ei ole ikääntyneelle helppoa (Anderson 2007: 12, Klemola 2006: 105). Sopeutuminen uuteen tilanteeseen on helpompaa, jos ikääntyneellä on riittävästi tietoa tulevasta tapahtumasta ja hänellä on vielä jäljellä taitoa tulkita tapahtuman syyt ja seuraukset. Mikäli ikääntyvä kykenee vielä itse tekemään päätöksiä ja muutto tapahtuu itsenäisen harkinnan tuloksena, on sopeutuminen helpompaa, kuin

muutto vastoin omaa tahtoa. Kotiutuminen uuteen paikkaan voi olla helpompaa pienessä ryhmäkodissa, kuin suuressa palvelutalossa. (Ylä-Outinen 2012: 158.)

Tutkimusten mukaan keskeisimpänä toiveena iäkkäillä on turvallisuus ja oman elämän hallinta. Muiden hoitokodin asukkaiden toivotaan olevan saman ikäisiä ja saman kokemuksen omavia mutta toisaalta pelkona on, ettei seuraansa pysty valitsemaan (Klemola 2006: 76, 98, Karhinen 2009: 34). Turvallisuus ja yhteisöllinen tekeminen yksinäisyyden sijaan, ovat asioita, joita myös omaiset arvostavat ikääntyneen hoitopaikkaa valitessaan. Yhteydenpidon jatkuminen omaisten ja ikääntyneen välillä hoitopaikkaan siirtymisen jälkeen, on tärkeää, ikääntyneen kotiutumisen kannalta. Omaisten ottaminen mukaan hoitosuunnitelman tekoon vahvistaa yhteistyötä hoitohenkilöstön kanssa. (Kotiranta 2012: 18 -20.)

Sopeutumisen onnistumiseksi iäkäs tarvitsee tukea omaisilta sekä hoitajilta. Ikääntynyt voi kokea muuton psyykkisenä ja fyysisenä pahoinvointina. Toisten asukkaiden huono kunto voi myös olla yllätys. Tutustuminen uuteen paikkaan ja sen henkilökuntaan sekä talon toimintatapoihin korjaavat tavallisesti tilanteen. (Räsänen 2011: 49.) Sosiaalisen tuen merkitys on yksi tärkeimmistä iäkkään hyvinvointitekijöistä. Parhaimmillaan se lisää iäkkään turvallisuuden, yhteenkuuluvuuden, arvostuksen ja tarpeellisuuden tunnetta. (Lyyra 2006: 207.) Hoitohenkilöstön tulisi huomioida iäkkään ja hänen omaisensa tuen tarve tässä uudessa elämäntilanteessa (Kotiranta 2012: 19).

Sopeutuminen uuteen paikkaan alkaa jo ennen muuttoa (Karhinen 2009: 33). Tässä vaiheessa olisi hyvä keskustella iäkkään kanssa tulevasta muutosta ja uudesta hoitopaikasta. Muuttoon valmistautumista tukee, omaisten ja hoitohenkilökunnan keskustelut muuttoon liittyvistä asioista iäkkään kanssa. Klemolan tutkimuksesta käy ilmi, että useimmat iäkkäät toivovat tulevan hoitopaikan hoitajan yhteyden ottoa, jotta he voisivat keskustella muuttoon liittyvistä asioista heidän kanssaan. Fyysiseltä ympäristöltä toivotaan kodinomaisuutta ja viihtyisyyttä, tähän liittyvät omat henkilökohtaiset tavarat. Epävarmuutta esiintyy, kun ei ole tietoa mitä tavaroita voi viedä mukanaan uuteen asuntoon. (Klemola 2006: 75, 85.)

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Loviisan seudun palvelutalon ryhmäkotiin muuttavan uuden asukkaan tulotilannetta. Opinnäytetyön tavoitteena on yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Opinnäytetyön tehtävänä on tuottaa prosessikuvaus Loviisan seudun palvelutalo säätiölle uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin.

4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä, tuottamalla uuden asukkaan tulovaiheen prosessikuvaus Loviisan seudun palvelutalo säätiölle. Kehittämistoimintaan sisältyy erilaisia osiota jotka etenevät prosessin omaisesti. Prosessin alussa määritellään kehittämisen tarve, joka voi olla visio paremmasta tai jokin nykytilanteen ongelma. Ennen varsinaisen kehittämistyön aloitusta on hyvä saada työlle ylemmän johdon hyväksyntä. Tämän jälkeen voidaan alkaa suunnitella ja toteuttaa kehittämistehtävää. Työn edetessä arvioinnilla on keskeinen arvo. Se suuntaa koko prosessia, tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta ja luo yhteisen merkityksen työn tekijöille. Kehittämistyön valmistuttua on työn tulosten julkaisun ja juurruttamisen aika. (Toikko, Rantanen 2009: 56 - 63.)

Tässä opinnäytetyössä prosessin kuvaamisessa keskityttiin aluksi prosessin tunnistamiseen ja nykytilanteen kuvaamiseen. Ongelma kohtia ja kehittämisehdotuksia mietittiin yhteisissä tiimipalaverissa. Lopullisen version ideointi tapahtui yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan, toiminnanjohtajan ja opinnäytetyön tekijän yhteisten palaverien myötä.

4.1 Opinnäytetyön ympäristö

Loviisan seudun palvelutalosaatiö on perustettu vuonna 1992. Säätiö on syntynyt Loviisan kaupungin, seurakuntien, terveydenhuollon kuntayhtymän ja talousalueella vaikuttavien yhdistysten ja yritysten yhteistyönä. Säätiön tavoitteena on tukea, edistää ja kehittää Loviisan seudun eläkeläisten ja vammaisten avo- ja laitoshuoltoa sekä asumispalvelua tukipalveluineen. Säätiön henkilökunnan yhteisillä kehittämispäivillä määritettiin työtä ohjaavat arvot, ihmisarvon kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja ammatillisuus. Säätiön palveluksessa on 36 henkilöä, joista 2 työskentelee hallinnossa ja 2 kiinteistönhoidossa. Vakituista hoitohenkilökuntaa on 34. Sijaiset mukaan lukien henkilöstön määrä vuositasolla nousee viiteenkymmeneen. Tiimien vetäjinä toimivat sairaanhoitajat, muu hoitohenkilökunta muodostuu lähihoitajista. Operatiivisesta toiminnasta vastaa säätiön toiminnanjohtaja. Palvelutalo Esplanadissa on palveluasumista, ryhmäasumista ja päivätoimintaa sekä uima-allas. Lisäksi siellä järjestetään monipuolista ohjelmaa eläkeikäisille sekä talon asukkaille. (Loviisan seudun palvelutalosaatiö.)

Säätiö ylläpitää palvelutalo Esplanadia, joka on valmistunut v. 1995 sekä palvelutalo Eleonora, joka valmistui v. 2002. Tämän opinnäytetyön ympäristönä ovat ryhmäkodit Eleonorassa ja Helena-koti Esplanadissa. Eleonorassa on tehostettua palveluasumista 32 henkilölle, neljässä ryhmäkodissa. Kaksi ryhmäkodista on tarkoitettu muistisairaille ja kaksi fyysisesti sairaille. Helena-koti on kymmenpaikkainen tehostetun palveluasumisen ryhmäkoti muistisairaille. Asukkaat ryhmäkoteihin sijoittaa Loviisan kaupunki. Asukkaat maksavat huoneenvuokran ja

vesimaksun, ateriamaksun, peruspalvelumaksun sekä hoidon ja hoivan palvelumaksun, joka on tulosidonnainen. Asukkailla on mahdollisuus saada asumis- ja hoitotukea Kelasta. Säätiön asukkaat käyttävät terveyskeskuksen palveluja, kuten muutkin kuntalaiset. Tarvittaessa terveyskeskuksen ylilääkäri tekee kotikäyntejä ryhmäkotien asukkaiden luona. Lääkkeet asukkaat maksavat itse, ryhmäkotien henkilökunta huolehtii lääkkeiden hankinnasta ja jakelusta. Asiakastytyväisyys kyselyjä suoritetaan säännöllisesti kerran vuodessa. Kyselyn tuloksiin paneudutaan tarkemmin henkilökunnan yhteisissä palaverissa, joissa pyritään huomioimaan parannusta tarvitsevat seikat. Ryhmäkoteihin muuttavat asukkaat ovat hyvin iäkkäitä ja useimmiten myös monista eri sairauksista kärsiviä. Lähes kaikki ovat jonottaneet paikkaa terveyskeskuksen vuodeosastolla useita kuukausia. Kaikille asukkaille nimetään omahoitaja jonka tehtävänä on perehtyä tarkemmin asukkaan tarpeisiin ja hoitoon. Omahoitajalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutuksen saanutta hoitotyöntekijää, joka ensisijaisesti huolehtii asukkaan asioiden hoidosta omaisten ja muun hoitotiimin kanssa.

4.2 Nykytilanteen kuvaus uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin

Kaikilla 75 vuotta täyttäneillä tai Kelan erityishoitotukea saavilla on oikeus päästä palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnin suorittaa palveluohjaaja, tai joku sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen. Palveluntarvetta arvioitaessa kiinnitetään huomiota asiakkaan kokonaistilanteeseen. Hänen terveydellinen ja sosiaalinen tilanne, asuinympäristö sekä mahdolliset tukiverkostot huomioidaan. Arvioinnin apuna käytetään RAVA-toimintakykymittaria sekä MMSE-muistitestiä. (Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013-2020.)

Loviisan seudun palvelutalosaäitiöllä on ostopalvelusopimus Loviisan kaupungin kanssa ja asukkaat tehostetun palveluasumisen ryhmäkoteihin sijoittaa Loviisan kaupunki (Loviisan seudun palvelutalosaäitiö). Palvelujen piiriin päästäkseen ikääntyneen on täytettävä hakemus, johon tulee liittää Rava- ja MMSE-tulokset sekä lääkärinlausunto. Hakemukset käsitellään SAS-ryhmässä, johon Loviisassa kuuluvat senioripuolen palvelupäällikkö, vanhustyön palveluvas- taava ja kotiutuskoordinaattori. Hakemuksen täyttää ikääntyvä itse, jos hän ei siihen itse kykene, apuna ovat omaiset tai terveydenhuoltohenkilöstö. Hakemukseen kirjataan aina ikääntyvän oma tahto. Hakemus on virallinen ja siitä tulee aina viranomaispäätös, josta voi tarvittaessa valittaa. (Grönberg 2014.)

Uuden asukkaan muutto tehostetun hoidon palvelutaloon on monella muotoa vaativa tapahtuma. Asukkaalle ja hänen omaiselleen ensikontakti taloon ja sen henkilökuntaan on hyvin merkityksellinen. Tunteakseen olevansa tervetullut, on hyvin tärkeää saada hyvä ensivaikutelma ja sen luomisessa vastaanottavalla henkilöllä on suuri vastuu. Asukas ja omainen tarvitsevat oikeanlaista ja todenmukaista tietoa tulevasta ikääntyneen asuinpaikasta. Selkeiden ohjeiden puuttumisesta johtuen käytäntö on hyvin kirjava. Kun uuden asukkaan valinta SAS-

ryhmässä on tehty, ilmoittaa kotiutuskoordinaattori hänen tietonsa toiminnanjohtajalle. Toiminnanjohtaja kirjoittaa uuden asukkaan kanssa vuokrasopimuksen ja ilmoittaa uuden asukkaan tiedot vastaavalle sairaanhoitajalle, joka vie tiedon tiimin sairaanhoitajalle. Ryhmäkodin sairaanhoitaja ottaa yhteyttä terveyskeskuksen osastolle, mistä hän saa tietoja asukkaan voinnista, lääkityksestä ja muuttopäivän. Asukas ja hänen omaisensa voivat tulla tutustumiskäynnille ryhmäkotiin ennen muuttoa. Tutustumiskäynnillä paikalla oleva hoitaja esittelee heille ryhmäkodin tilat ja huoneen. Huoneessa on vakiovarusteena sänky ja vaatekaappi. Jokaisessa huoneessa on oma invamitoitettu kylpyhuone. Tutustumiskäynnillään asukas saa informaatiopakettin, joka sisältää tietoa talon toiminnasta, listan itse hankittavista tuotteista, tietoa apteekkisopimuksesta ja Kelan etuuksista sekä yhteyshenkilöiden puhelinnumeroita. Tietoa tulee paljon ja sen sulattamiseen iäkäs ja hänen omaisensa tarvitsevat aikaa ja tukea. Tutkimuksessaan ikääntyneiden siirtymävaihetta omasta kodistaan hoitokotiin, Klemola (2006: 106) on havainnut, että hoitajien tuki tässä tilanteessa on riittämätön. Suositus on, että omahoitaja tekee tulohaastattelun sekä hoito- ja palvelusuunnitelman, heti ensimmäisien muuton jälkeisten päivien kuluessa. Mikäli asukas on niin huonokuntoinen, ettei pysty itse osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon, jää suunnitelman teko omahoitajan ja omaisen tehtäväksi. Nykykäytännön mukaan voi mennä useita päiviä ennen kuin uusi asukas tapaa omahoitajansa ensimmäisen kerran, jolloin myös hoito- ja palvelusuunnitelman teko viivästyy. Paikan varmistumisen jälkeen on useimmiten hyvin vähän aikaa itse muuton järjestelyyn. Uuden asukkaan ja hänen omaisensa tehtävänä ennen muuttoa on allekirjoittaa vuokrasopimus. Vuokrasopimuksen allekirjoitus tapahtuu toiminnanjohtajan toimistossa. Toiminnanjohtajan toimisto sijaitsee Palvelutalo Esplanadissa, joten asukkaat jotka muuttavat Eleonoraan joutuvat tekemään käynnin toimistossa ainoastaan allekirjoituksen vuoksi. Muutto uuteen osoitteen vaatii vuokrasopimuksen lisäksi paljon käytännön järjestelyjä. Koska omahoitajan ja tiiminsairaanhoitajan vastuita eli ole tarkasti määritetty uuden asukkaan tulovaiheen kannalta, jää riittävä tuki useimmiten saamatta.

4.3 Prosessin kuvaus toiminnan kehittämisen välineenä

Toimintatapojen muutos edellyttää työyhteisöltä ajattelutapojen muutosta, pitkäjännitteisyyttä ja kykyä nähdä muutoksen merkitys osana isompaa kokonaisuutta. Muutos etenee työyhteisössä vaiheittain, vallitsevan tilanteen kyseenalaistamisesta, muutoshalukkuuteen, muutoksen hyväksymisestä, muutokseen sitoutumiseen ja lopulta uudenlaisen toimintatavan toteuttamisen ja arvioinnin kautta uuteen käytäntöön. (Lauri 2007: 115.)

Kehittämistyö on useimmiten konkreettista toimintaa, jolla on selkeä tavoite (Toikko, Rantanen 2009: 14). Se on oman työn ja yhteisten työtapojen jatkuvaa arviointia, ongelmien tunnistamista, laadun arviointia sekä näyttöön perustuvaa käytäntöjen kehittämistä, tavoitteellista tutkimustulosten soveltamista ja laatusuositusten tuntemista. (Ilvonen 2009: 333.) Tä-

män opinnäytetyön tavoitteena on yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Työyhteisön henkilökunnasta muodostuvat tiimit ovat ryhmä, jolla on yhteinen tavoite ja yhteinen suunnitelma työn kehittämiseksi (Koivukoski, Palomäki 2009: 15). Yhteinen kehittämistyö on sosiaalinen prosessi joka edellyttää osallistujien aktiivista vuorovaikutusta ja osallistumista. Kehittämistyön tukena käytetään aikaisempia tutkimuksia ikääntyneiden siirtymisistä palveluasumiseen, ikääntyneiden laatusuosituksia sekä työyhteisöstä nousevaa ammatillista tietoa. Hoitaminen ja sosiaalityö ovat ihmistyötä, joka on tavallisesti hyvin tapauskohtaista joten sitä ei voi kehittää vain teoreettisista lähtökohdista (Toikko, Rantanen 2009: 21, 89).

Organisaation johto, kehittäjät, luottamushenkilöt sekä palveluista vastaavat käyttävät prosessinkuvauksia johtamisen, päätöksenteon, kehittämisen ja suunnittelun työvälineenä. Prosessikuvauksen teko lähtee tavallisesti kehittämistarpeen havaitsemisesta. Prosessikuvauksen lähtökohdana on hyvä pitää ajatusta siitä, miksi kuvaus tehdään. Tarkoituksen mukaisesti tehdystä kuvauksesta on toiminnalle hyötyä. Prosessikuvaus aloitetaan tunnistamalla prosessi ja sen käyttötarkoitus. Prosessikuvauksen käytettävyyden varmistamiseksi on se hyvä rajata tarkasti käyttötarkoituksen mukaan. (JUHTA 2012.)

4.3.1 Prosessiajattelun lähtökohdat ja käsitteitä

Käsitteenä itse prosessi on määritelty eri asianyhteyksissä eri tavoin. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta määrittelee prosessin joukoksi toisiinsa liittyviä toimintoja, joiden avulla syötteen (prosessiin syötettävä tieto ja materiaali) muutetaan tuotoiksi (JUHTA 2012). Prosessina voidaan kuvata lähes mitä tahansa toimintaa tai kehitystä. Eri organisaatioiden kannalta kiinnostavia ovat prosessit, jotka ovat kriittisiä menestymisen kannalta. Tällaisia prosesseja kutsutaan liiketoimintaprosesseiksi, pääprosesseiksi tai avainprosesseiksi.. Nämä prosessit esitetään tavallisesti myös prosessikartassa. (Laamanen, Tinnilä 2013: 121 -122.)

Prosessit voidaan ymmärtää monella eri tavalla, ja niiden merkitys voi muuttua asiayhteydestä riippuen. Liiketoimintaprosessilla tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä ja toistuvia toimintoja sekä niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla tieto tai materiaali (syötteen) muutetaan asiakkaiden haluamiksi tuotteiksi. Toimintaprosessilla tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä toimintoja sekä niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan tuloksia. (Laamanen 2009: 19.) Prosessit jaetaan yleensä ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Tukiprosessit tuottavat ydinprosessiin lisäarvoa. Jako ydin- ja tukiprosesseihin ei kuitenkaan ole aivan yksiselitteinen. Ikääntyneiden hoidossa voidaan ajatella, että kliiniset suoritteet ovat ydinprosesseja, joita hoiva tukee. Toisaalta voidaan ajatella, että ikääntyneen hoiva on ydinprosessi ja kliiniset toimenpiteet ovat tukiprosesseja. Prosessien määrit-

telyyn liittyy siis useita näkökantoja, asioiden arvostusta ja jopa vallankäyttöä. (Parviainen, Lillrank, Ilvonen 2005: 188 - 189.)

Prosessikirjallisuuden mukaan, prosessit alkavat asiakkaasta ja päättyvät asiakkaaseen (Virtanen, Wennberg 2005: 116). Prosessiajattelun ydin perustuu siihen, että lähdetään liikkeelle asiakkaan toiveista ja tarpeista. Tämän jälkeen mietitään miten ja millaisilla palveluilla ja tuotteilla nämä toiveet ja tarpeet voidaan tyydyttää. Selvittelyn jälkeen suunnitellaan prosessi (resurssit ja toimenpiteet), jonka avulla palvelut tai tuotteet voidaan toteuttaa. Lopuksi mietitään, mitä materiaalia ja tietoja tarvitaan sekä mistä ne hankitaan, jotta prosessi voidaan toteuttaa. Prosessin toiminnasta, kehittämisestä ja tuloksesta vastaa prosessin omistaja. Hänen tehtävänä on kehittää toimintaa organisaation tavoitteiden mukaisesti. Hänen tukeaan toimii kehitystiimi. (Laamanen 2009: 21, 123, Laamanen, Tinnilä 2013: 127.)

Kaikista tärkeistä prosesseista tehdään prosessisuunnitelma. Suunnitelmassa kuvataan prosessin päävaiheet, tarkoitus ja miten se liittyy organisaation strategioihin. Suunnitelmaan kirjaetaan myös mahdolliset mittarit sekä miten tulosten seuranta, tallenteet ja niiden jakelu hoidetaan. Suunnitelman tulisi olla apuväline toiminnan suunnittelemiseksi, ymmärtämiseksi ja kehittämiseksi. Toteutusvaiheessa kuvaukseen liitetään prosessin graafinen esitys ja toimintokaavake. (Lecklin, Laine 2009: 42 -43.)

4.3.2 Prosessin kuvaamisen vaiheet ja hyödyt

Prosessikuvauksen teko alkaa prosessin tunnistamisesta. Prosessin tunnistaminen tarkoittaa sen keskeisten tavoitteiden, asiakkaiden, toimintojen ja suoritteiden määrittämistä. Tärkeintä on ensimmäiseksi määritellä, mihin prosessilla pyritään, mistä se alkaa ja mihin päättyy. Prosessin tunnistamisen edellytys on, että organisaation päämäärät ja tavoite tiedostetaan. Toiminta-ajatuksesta johdetaan keskeiset asiakkaat ja heidän tarpeensa joihin pyritään vastaamaan. (Virtanen, Wennberg 2005: 119 -120.)

Ennen prosessikuvauksen tekoa on tiedostettava, miksi prosessikuvaus tehdään. Kuvauksen täytyy olla tarkoitukseen sopiva ja sen on tuotava hyötyä toiminnalle. Organisaation johdon tunnistettua prosessi ja päätettyä sen omistaja, on prosessin omistajan tehtävä määritellä, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Prosessin rajaaminen on tarpeen, jotta varmistetaan sen tarkoituksenmukaisuus ja hallittavuus. Rajauksella varmistetaan, että prosessi alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen. (JUHTA 2012.) Prosessikuvauksen tavoite ohjaa kuvauksen tekoa. Eri toimijatahoilla voi olla erilaisia näkökulmia ja tavoitteita kuvauksen tasoon. Prosessin omistajan vastuulla on päättää taso, millä prosessi kuvataan, sekä mihin tarkoitukseen kuvausta käytetään. Kuvauksen käyttötarkoitus määrittää sen tason millä kuvaus tehdään. Johdon tavoitteena voi olla kehittää toiminnan tuloksia ja laatua, työntekijä toivoo työn suju-

vuuden lisääntyvän ja asiakkaan näkökulma liittyy palvelun hankkimiseen ja palvelutoiminnan kehittämiseen. (Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savolainen & Tamminen 2012: 26.)

Kun on päätetty miksi prosessi kuvataan ja mihin tarkoitukseen kuvausta tullaan käyttämään, valitaan kuvaustapa ja kuvausvälineet. Kuvauksen käyttötarkoitus määrittelee sen, mistä näkökulmasta kuvaus tehdään ja kuinka tarkka sen täytyy olla. (JUHTA 2012, Virtanen, Wennberg 2005: 122 -123.)

Jotta prosessikuvaus olisi riittävä, tulisi sen sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat, asioiden väliset riippuvuudet, auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja omaa roolia tavoitteiden saavuttamisessa, edistää yhteistyötä prosessissa toimivien välillä sekä antaa mahdollisuus joustoon, tilanteen niin vaatiessa. Hyvä prosessikuvaus on pituudeltaan lyhyt, noin neljä sivua ja vuokaavio, ymmärrettävä, looginen, eikä sisällä ristiriitoja. Se on sovitun rungon ja prosessikaavion mukaisesti laadittu, termit ja käsitteet ovat yhtenäiset, sovitun mukaiset. Lisäksi siitä käy ilmi tekijä, päivämäärä, tunniste ja hyväksyjä. (Laamanen 2009: 76.) Onnistuneen prosessikuvauksen myötä asiakkaat kokevat saavansa parempaa palvelua, ihmiset ymmärtävät paremmin kokonaisuutta ja oman roolinsa arvonluonnissa, asiakkaiden tarpeita ymmärretään paremmin ja niiden merkitys kehittämispäätöksissä korostuu. (Laamanen, Tinnilä 2013: 10 - 11.)

Prosessin kuvauksessa tärkeintä on esittää asiat selkeästi ja johdonmukaisesti. Kuvaus koostuu perustiedoista, toiminnot-taulukosta ja kaaviosta (graafisesta kuvauksesta), jotka täydentävät toisiaan. Prosessikuvauksen perustietokaavakkeesta tulee käydä ilmi prosessin kannalta kriittiset asiat. Sen on tarkoitus selventää, mitä tarkoitusta varten kuvaus tehdään ja siihen kirjataan prosessiin liittyvät tärkeät tiedot. Kuvausta tukee toiminnot-taulukko, jota täytetään yhdessä kaavion kanssa. Toiminnot-taulukosta käy ilmi prosessin vaiheet, toiminnot, tehtävät, toimijat, lähtötila ja tulostila. Prosessin toiminnot esitetään prosessikaaviossa. (JUHTA 2012.)

Prosessikaavioon kirjataan selkeästi roolit ja toiminta. Roolien kirjaaminen on tärkeää, jotta siinä mukana olevien on helpompi sijoittaa itsensä prosessiin. Prosessiajattelun idean mukaan asiakas on tärkein, joten hänet sijoitetaan aina ylimmäksi. Prosessikaavio on viestinnän väline, joten sen täytyy auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa. Asiakkaan mukana olo kaaviossa viestii hänen tärkeästä merkityksestä organisaatiolle. (Laamanen 2009: 60, 80.)

4.4 Suunnittelu- ja toteutusvaihe

Pelkkä prosessikuvaus ja ongelma kohtien tiedostaminen eivät riitä kehittämään toimintaa. Toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että työntekijät tiedostavat, ymmärtävät ja hyväksyvät kehittämistyön. Sitoutuminen uusiin toimintatapoihin on helpompaa, mitä enem-

män työntekijät pääsevät vaikuttamaan siihen. (Laamanen 2009: 261.) Tiimityössä kukaan ei yksin voi muuttaa toimintamalleja, ennen kuin niistä on yhteisesti sovittu. Kehittämistyön onnistumisen kannalta on vuoropuhelu ja toisten kuunteleminen tärkeää. (Koivukoski, Palomäki 2009: 62.)

Toimintatapojen muuttaminen ja kehittäminen onnistuu vasta kun niiden nykytilanne on ensin kartoitettu. Kehittämistyölle on oltava myös visio eli tavoite johon pyritään. (Toikko, Rantanen 2009: 57.) Idea opinnäytetyön aiheeksi tuli toiminnanjohtajan toiveesta kehittää uuden asukkaan kotiutumista ryhmäkotiin. Asiaa mietittiin yhdessä tiimipalaverissa ja kaikkien mielestä aihe oli kehittämisen arvoinen. Aluksi kartoitettiin nykytilanne, huomioitiin nykyisen käytännön hyvät puolet ja mietittiin parannus ehdotuksia. Vastaavalla sairaanhoitajalla oli lähes valmis visio siitä, miten asukkaan tulotilanne pitäisi hoitaa. Tämän vision pohjalta alettiin suunnitella uutta käytäntöä. Vision mukaan tulotilanteen kehittäminen alkaisi jo asukkaan valinta tilanteesta eli SAS-ryhmään pitäisi kuulua myös ryhmäkotien edustaja. Lähetysin sähköpostitse kotiutuskoordinaattoria ja hänen vastauksestaan selvisi, että Loviisan SAS-ryhmään kuuluvat kotiutuskoordinaattorin lisäksi senioripuolen palvelupäällikkö ja vanhustyön palveluvastaava. Keskusteltuani asiasta toiminnanjohtajan ja kaupungin edustajan kanssa ilmeni, että säätiön ja kaupungin välinen ostopalvelusopimus velvoittaa säätiötä sijoittamaan kaupungin valitsemat asukkaat ryhmäkoteihin. Asukkaan tulotilanteen kehittäminen päätettiin aloittaa tilanteesta, jossa tieto uuden asukkaan valinnasta tulee ryhmäkotiin.

Tiimipalavereissa tuli hoitohenkilökunnalta ideoita miten omahoitajaksi valittu hoitaja voisi lähestyä uutta asukasta heti asukkaan valinnan tapahduttua. Omaisten huomioiminen muuttotilanteessa koettiin myös tärkeäksi, vaikka kaikki eivät kokeneetkaan omaisten läsnäoloa hoitosuunnitelman teko-tilanteessa välttämättömäksi. Myös kritiikkiä esiintyi. Työmäärän ja vastuun pelättiin lisääntyvän. Uuden asukkaan muuttopäivän osuminen omahoitajaksi valitun vapaapäivälle aiheutti myös keskustelua. Täytyykö vapaapäivää siirtää, vai voiko asukkaan muuttopäivän sopia toiselle päivälle? Tiimipalaverissa keskusteltiin myös käytössä olevasta tulopakettista. Onko tulopaketti riittävän informatiivinen vai voisiko sitä jotenkin kehittää?

Yhteisten tiimipalavereiden jälkeen täytyi päättää millainen prosessikaavion täytyy olla ja mihin tarkoitukseen sitä käytetään. Opinnäytetyön tavoitteena oli yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Tähän tavoitteeseen pyrittiin laatimalla prosessikuvaus Loviisan seudun palvelutalo säätiölle uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin. Opinnäytetyön tavoitteen ja tehtävän tavoitteen tärkein kohde on asiakas, tai tässä tapauksessa uusi asukas, joten hänen osuutensa kuviossa tulee olla tärkein. Kaavion laadinta aloitettiin miettimällä prosessiin ensisijaisesti kuuluvat toimijat, heidän keskinäinen työnjako ja tiedonsiirto. Olemassa olevat käytännöt vaativat selkiyttämistä, joten graafisen kuvion lisäksi laadittiin toiminnot-taulukko. Prosessikuvauksen toiminnot-taulukossa esitetään sanallisesti

prosessin lähtötilanne, toimijat ja tehtävät. Graafisessa kuviossa toimijoiden väliset nuolet kuvaavat tiedonkulun suuntaa.

Prosessikuvausta mietittäessä eniten pohdintaa aiheutti eritoimijoiden välisen tiedonkulun selkiyttäminen. Käytössä olevan käytännön mukaan valinta uudesta asukkaasta ilmoitettiin toiminnanjohtajalle, joka puolestaan toi tiedon ryhmäkotiin. Uudistetun käytännön mukaan vastaava sairaanhoitaja saa uuden asukkaan tiedot suoraan kotiutuskoordinaattorilta ja näin välttyään turhilta välikäsilta. Toiminnanjohtaja kirjoittaa vuokrasopimuksen ja toimittaa sen vastaavalle sairaanhoitajalle sisäisellä postilla, joka puolestaan pyytää siihen allekirjoituksen uudelta asukkaalta. Tämän uudistuksen myötä uusi asukas ja hänen omaisensa saavat kaiken tiedon ja paperit samasta paikasta ja välttyvät turhilta käynneiltä. Tiimien sairaanhoitajien ja omahoitajien vastuut selkiytyvät myös uuden käytännön myötä.

Prosessikuvauksen tarkoituksena oli kehittää uuden asukkaan tulotilannetta, selkiyttämällä eritoimijoiden työtehtäviä uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin. Ensimmäisessä versiossa mukana kuviossa olivat myös yhteistyökumppanit. Kuvion rakennusvaiheessa päätettiin kuitenkin rajata työ vaan ensisijaisiin toimijoihin, heihin jotka ovat uuden asukkaan muuttotilanteen kannalta tärkeitä.

Prosessikuvauksen valmistuttua valmis työ esiteltiin vastaavalle sairaanhoitajalle sekä toiminnanjohtajalle palaverissa. Ennen työn lopullista hyväksymistä, käytiin se vielä yksityiskohtaisesti läpi. Uusia korjauskohtia ei enää ilmennyt. Viesti uusista toimintaohjeista päätettiin toimittaa myös kotiutuskoordinaattorille sekä terveyskeskuksen osastoille. Työ liitettiin organisaation laatukansioon, josta se on tarvittaessa saatavissa.

5 Arviointi ja jatkokehittämiskohteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Loviisan seudun palvelutalon ryhmäkotiin muuttavan uuden asukkaan tulotilannetta. Opinnäytetyön tavoitteena oli yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä. Työkaluina toimivat tiimipalaverit, aikaisemmat tutkimukset ikääntyneiden siirtymisestä palvelukotiin, ikääntyneiden laatusuositukset ja työyhteisöstä nouseva ammattitaito. Toiminnan johtaja ja vastaava sairaanhoitaja arvioivat prosessikuvausta antamalla tarkentavia ja korjaavia ehdotuksia. Arvioinnissa kiinnitettiin huomiota prosessikuvauksen loogisuuteen ja sen toimivuuteen käytännössä. Vastaava sairaanhoitaja tarkisti erityisesti, että kaikki prosessiin kuuluvat vastuuhenkilöt ovat mukana kuvauksessa. Toiminnan johtajan ja vastaavan sairaanhoitajan hyväksyttyä prosessikuvauksen, lopullinen versio esiteltiin työyhteisölle.

Kun ikääntyneelle tulee aika muuttaa pois kotoa ja siirtyä palvelutaloon, alkaa monivaiheinen prosessi joka ei ole helppo ikääntyneelle itselleen, eikä myöskään hänen omaiselleen. Tämän kehittämistehtävän aikana yhdeksi merkittäväksi huomioksi nousi hoitohenkilökunnan tietoisuuden ja ymmärryksen lisääminen tulotilanteen merkityksestä ikääntyneen ja hänen omaisensa näkökulmasta. Muutto pois omasta kodista on raskas prosessi, jossa myös hoitohenkilökunnan antama tuki on tarpeen. Omassa tutkimuksessaan Klemola (2006) on todennut, ettei hoitohenkilökunnan tuki ole riittävä, ikääntyneen muuttaessa palvelutaloon. Tämän kehittämistyön aikana olemme keskustelleet paljon hoitotyön eettisistä arvoista. Työyhteisössämme asiakaslähtöisyys pitää sisällään näkemyksen, jonka mukaan avustaminen lähtee asukkaan tarpeiden kartoittamisesta, hänen mielipiteensä, itsemääräämisoikeuden ja elämäntarinan huomioimisesta sekä omatoimisuuden tukemisesta. Ihmisarvon kunnioittamisen arvo on johdettu sairaanhoitajan ja lähihoitajan eettisistä ohjeista. Asukkaiden turvallisuudesta huolehtiminen ja ammatillisuus ovat myös tärkeitä arvoja työyhteisössämme. Monista julkisista puheenvuoroista sekä ikääntyneiden omista kertomuksista käy ilmi, etteivät arvot ja eettiset ohjeet aina toteudu nyky-yhteiskunnassa. Aiempien tutkimusten mukaan keskeisimpänä toiveena iäkkäillä on turvallisuus ja oman elämän hallinta (Klemola 2006: 98, Karhinen 2009: 26). Turvallisuus ja yhteisöllinen tekeminen yksinäisyyden sijaan, ovat asioita, joita myös omaiset arvostavat ikääntyneen hoitopaikkaa valitessaan (Kotiranta 2012: 18). Ikääntyneiden hoitotyössä näkyvät arvot lisäävät ikääntyneiden viihtyvyyttä ja hoitotyön laatua.

Sosiaalisen tuen merkitys on yksi tärkeimmistä iäkkään hyvinvointitekijöistä. Parhaimmillaan se lisää iäkkään turvallisuuden, yhteenkuuluvuuden, arvostuksen ja tarpeellisuuden tunnetta. (Lyyra 2006: 207.) Hoitohenkilöstön tulisi huomioida paremmin iäkkään ja hänen omaisensa tuen tarve tässä uudessa elämäntilanteessa (Kotiranta 2012: 19). Kehittämistehtävän suunnitteluvaiheessa totesimme, että tässä asiassa meillä on vielä parannettavaa.

Uuden asukkaan muuttopäivä asettaa meille vielä haasteita. Asukkaat tulevat tavallisesti terveyskeskuksen vuodeosastolta ja nykyisen käytännön mukaan muuttopäivä määräytyy heidän aikataulunsa mukaan. Haasteena onkin organisaatiollemme kehittää muuttopäivää siten, että henkilökuntaresurssit ovat riittävät, jotta omahoitaja voi paneutua lähemmin uuden asukkaan kotiutumiseen muuttopäivänä. Ensikohtaamisen myötä syntyvä vaikutelma on merkityksellinen ja muodostaa useimmiten perustan jatkolle (Kotiranta 2012: 21). Kiireettömyys ja asukkaan sekä omaisen kuuleminen ovat asioita joihin paneutumalla voidaan toimintaa kehittää laadukkaammaksi ja asukasystävällisemmäksi.

Tulevaisuudessa toivomme, että voimme paremmin vaikuttaa asukkaan valintaan ja hänen muuttopäiväänsä. Omahoitajan tutustumiskäynti uuden asukkaan luona ennen muuttoa oli yksi kehittämisidea. Tämä aiheutti jonkin verran keskustelua ja myös vastustusta. Nykyisen

käytännön mukaan, se ei vielä toteudu, mutta uuden asukkaan tutustumiskäynti ryhmäkodissa on jo jonkin verran käytäntönä.

Kehittämistehtävän tavoitteena oli yhtenäistää ryhmäkotiin muuttavan asukkaan käytäntöjä tulotilanteessa. Tavoitteen onnistuminen näkyy tulevissa käytännöissämme. Jo nyt voidaan kuitenkin nähdä, että kehittämistyö on tuottanut myönteistä tulosta. Hoitohenkilökunnan tietämys uuden asukkaan tulotilanteen käytännöistä on parantunut ja ymmärrys tulotilanteen merkityksellisyydestä asukkaalle ja hänen omaiselleen on lisääntynyt. Ilmoitus uuden asukkaan valinnasta tulee nykykäytännön mukaan suoraan vastaavalle sairaanhoitajalle joka tiedottaa tiiminsairaanhoitajaa sekä toiminnanjohtajaa. Toiminnanjohtaja kirjoittaa tiedonsaantuaan vuokrasopimuksen ja toimittaa sen vastaavalle sairaanhoitajalle, joka puolestaan saa allekirjoituksen suoraan uudelta asukkaalta.

Lähteet

Andersson, S. 2007. Palveluasuntoja ikäihmisille. Palveluasumisen nykytilanne ja tuleva tarve. Stakes. Raportteja 14/2007. Helsinki 2007.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75684/R14-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
Tulostettu 12.12.2013.

ARA 2008. Vanhusten ja vammaisten palvelutalon kehittäminen - kuvaus nykytilanteesta, 13 taloa. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Suomen ympäristö 02/2008.

<http://www.ara.fi/download/noname/%7B938CC9CF-AA2F-486E-8473-D6129C072C80%7D/22523> Viitattu 23.1.2014.

ETENE 2008. Vanhuus ja hoidon etiikka. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) raportti. Sosiaali- ja Terveysministeriö. ETENE-julkaisuja 20. 2.painos. Vantaa: Kirjapaino Keili Oy.

Finne-Soveri, H. 2010. Ikääntyneiden pitkäaikaishoito. Teoksessa Tilvis, R., Pitkälä, K., Strandberg, T., Sulkava, R., Viitanen, M. (toim.) Geriatria. 2., uudistettu painos. Helsinki: Duodecim Oy.

Grönberg, M. 2014. SAS. Email merja.gronberg@loviisa.fi 28.5.2014. Tulostettu 29.5.2014.

Ikonen, E-R. 2013. Kehittyvä kotihoito. 3., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Ilvonen, K. 2009. Kehittäminen. Teoksessa Voutilainen, P. ja Tiikkainen, P. (toim.) Gerontologinen hoitotyö. 1. painos, 2009. WSOY Oppimateriaalit Oy.

JUHTA 2012. JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf> Tulostettu 21.4.2014.

Karhinen, P. 2009. Matkalla palvelutaloon. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Pro gradu - tutkielma.

http://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/20095/URN_NBN_fi_jyu-200905131588.pdf?sequence=1 Viitattu 2.2.2014.

Klemola, A. 2006. Omasta kodista hoitokotiin. Etnografia keskipohjalaisten vanhusten siirtymävaiheesta. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja E. yhteiskuntatieteet 138. Kuopion yliopisto 2006. <http://wanda.fi/uku-vaitokset/vaitokset2006/isbn951-27-0377-7.pdf> Viitattu 1.2.2014.

Koivukoski, S., Palomäki, U. 2009. Hoitotyön tiimikirja. Sipoo: Silverprint.

Kotiranta, T. 2012. Omaiset osana hoidon ja hoivan kokonaisuutta. Opas ammattihenkilöstön ja omaisten välisen yhteistyön tueksi. Omaisena edelleen ry. Toinen uudistettu painos. Pori: AllOne Print Oy/Plusprint-palvelut.

L 2000/812 = Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> Viitattu 2.3.2014.

L 2012/980 = Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980> Tulostettu 21.4.2013.

Laamanen, K. 2009. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona - ideasta käytäntöön. 8. painos. Espoo: Redfina.

Laamanen, K., Tinnilä, M. 2013. Prosessijohtamisen käsitteet. Terms and concepts in business process management. 5. uudistettu painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Lauri, S. 2007. Hoitotyön ydinosaaminen ja oppiminen. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lecklin, O., Laine, R. O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lehmuskoski, A., Kuusisto-Niemi, S. 2008. Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämishanke. Raportteja 30/2008. Helsinki 2008. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9150c01f-cce2-4a56-b4ee-d529e77d3660/Sanasto.pdf> Viitattu 23.1.2014.

Loviisan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2013 -2020. <http://www.loviisa.fi/files/download/IKAantumispoliittinenohjelma2013-2020.pdf> Tulostettu 2.1.2014.

Loviisan seudun palvelutalosaatiö. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2013.

Luoma, M-L. 2009. Elämänlaatu. Teoksessa Voutilainen, P. ja Tiikkainen, P. (toim.) Gerontologinen hoitotyö. 1. painos, 2009. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Luukkonen, I., Mykkänen, J., Itälä, T., Savolainen, S. & Tamminen, M. 2012. Toiminnan ja prosessien mallintaminen - Tasot, näkökulmat ja esimerkit. SOLEA - hanke. Itä-Suomen yliopisto. Aalto yliopisto. Kuopio 2012. <http://www.uef.fi/documents/1020024/1020098/SOLEA-Luukkonen-ym-Prosessien-ja-toiminnan-kuvaaminen.pdf/95f666f7-5058-4ebc-82b0-7939c6c39b14> Viitattu 8.9.2014.

Lyyra, T-M. 2006. Sosiaalinen tuki ja elämään tyytyväisyys pidentävät iäkkäiden ihmisten elinikää. Lectio praecursoria. Gerontologia 4, 206 -207.

Mäkelä, M., Autio, T., Heinonen, H., Holma, T., Häkkinen, H., Hänninen, T., Pajala, S., Sainio, P., Schroderus, K., Seppänen, M., Sihvonen, S., Stenholm, S., Valkeinen, H. 2013. Suositus toimintakyvyn arvioinnista iäkkään väestön hyvinvointia edistävien palveluiden yhteydessä. http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2013/12/19/TOIMIA_suositus_toimintakyvyn_arvioinnista_iakkaan_vaeston_hyvinvointia_edistavien_palveluiden_yhteydessä Viitattu 30.4.2014.

Paasivaara, L. 2005. Kuuleeko palvelujärjestelmä vanhuksia? Teoksessa Kankare, H., Lintula, H. (toim.) Vanhuksen äänen kuuleminen. Hygienia. Helsinki: Tammi.

Parviainen, P., Lillrank, P., Ilvonen, K. 2005. Johtaminen terveydenhuollossa. Käytännöt, vastuut, valvonta. Talentum. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Pitkälä, K., Huusko, T., Savikko, N., Strandberg, T. 2006. Johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia. Teoksessa Huusko, T., Strandberg, T., Pitkälä, K. (toim.) Voiko ikääntyneiden elämänlaatua mitata? Geriatriksen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 12. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Puumalainen, P. 2011. Ikääntyneiden asuminen ja hyvinvointi. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaalipolitiikka Pro-gradu - tutkielma. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110124/urn_nbn_fi_uef-20110124.pdf Viitattu 2.2.2014.

Räsänen, R. 2011. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Acta universitatis lapponiensis 210. Tampere: Juvenes Print.

Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2012. (Tiedot päivitetty 24.10.2013) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Suomen virallinen tilasto.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110583/Tr26_13.pdf?sequence=1 Viitattu 27.1.2014.

STM 2007a. Hyvinvointi 2015 - ohjelma. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007: 3. Helsinki: Yliopistopaino.

STM 2007b. Tie hyvään vanhuuteen. Vanhusten hoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 8.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=287078name=DLFE-3595.pdf&title=Tie_hyvaan_vanhuuteen Tulostettu 27.1.2014.

STM 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008: 3. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Yliopistopaino 2008.

STM 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Sosiaali- ja Terveysministeriö. Kuntaliitto. Helsinki 2013.

Suomisanakirja. <http://www.suomisanakirja.fi/kognitio> Viitattu 1.9.2014.

Syrjä, V. 2010. Vanhusten asumispalvelujen kilpailuttamiskokemukset. Raportti 35/2010. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Yliopistopaino.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80410/85fa11a2-b520-4918-6579-f20e12fd815f.pdf?sequence=1> Luettu 30.1.2014.

Tilvis, R. 2010. Vanhukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Tilvis, R., Pitkälä, K., Strandberg, T., Sulkava, R., Viitanen, M. (toim.) Geriatria. 2., uudistettu painos. Helsinki: Duodecim Oy.

Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print.

Virtanen, P., Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Voutilainen, P. 2009. Toimintakyvyn ja voimavarojen arviointi. Teoksessa Voutilainen, P. ja Tiikkainen, P (toim.) Gerontologinen hoitotyö.1. painos, 2009. WSOY Oppimateriaalit Oy.

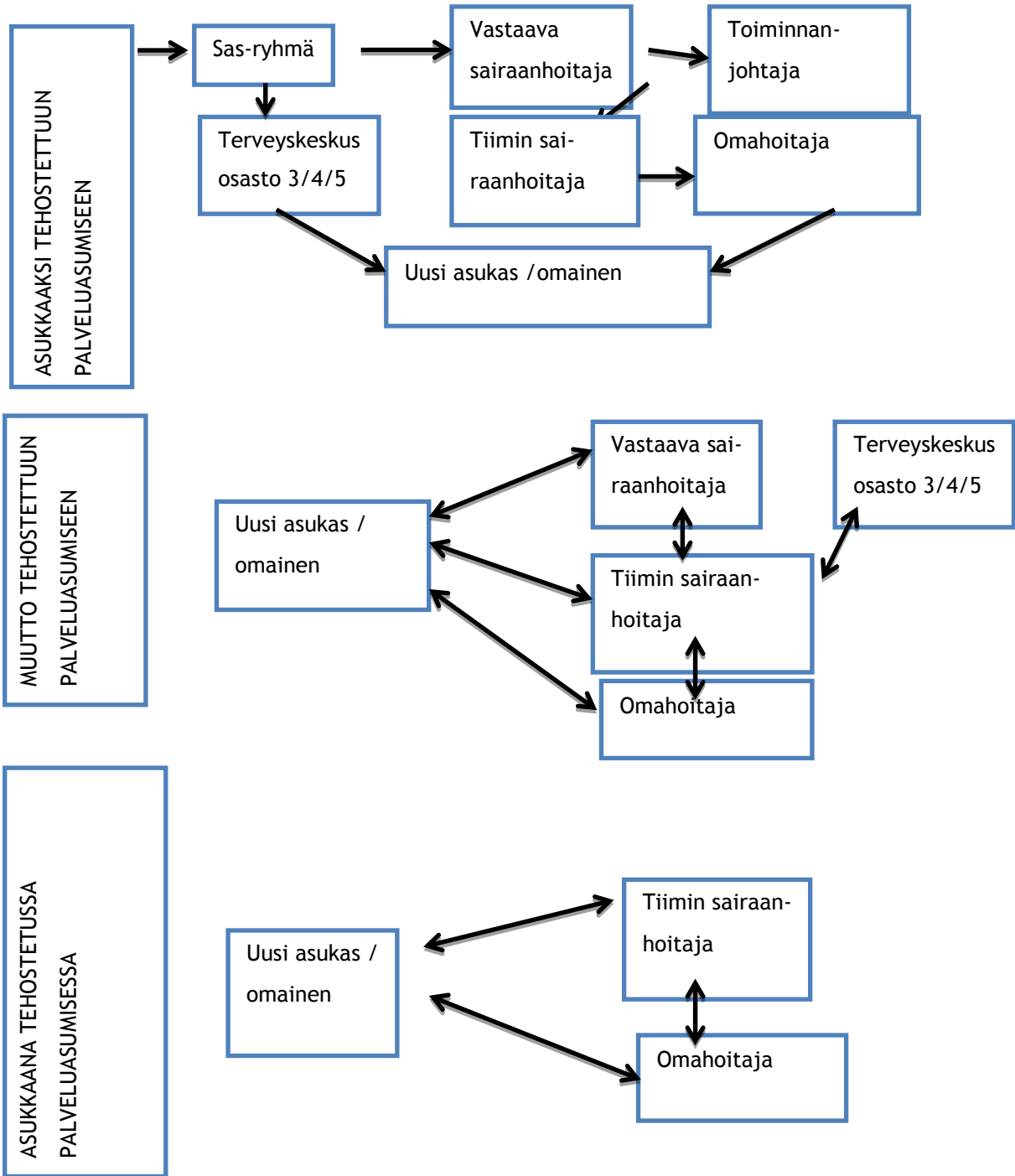
Voutilainen, P. 2010. Palveluasumiseen linjataan yhdenmukaiset maksujen määrätymisperusteet. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://www.stm.fi/ylakulma/artikkeli/view/1517125> Viitattu 23.1.2014.

Ylä-Outinen, T. 2012. Ikäihmisten arki - Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta Kuopio. Väitöskirja. Joensuu: Kopijyvä Oy

Loviisan seudun palvelutalosaatiö Uuden asukkaan tulovaiheen prosessikuvaus

Laatija: Sirviö Sisko

Tarkistaja ja hyväksyjä: vastaava sairaanhoitaja Jaatinen Marina
toiminnanjohtaja Heikkinen Mervi 28.8.2014



Prosessin toiminnot

ASUKKAAKSI TEHOSTETTUUN PALVELUASUMISEEN	MUUTTO TEHOSTETTUUN PALVELUASUMISEEN	ASUKKAANA TEHOSTETUSSA PALVELUASUMISESSA
--	--------------------------------------	--

SAS-ryhmä <ul style="list-style-type: none"> ✓ asukkaan valinta ✓ ilmoitus valinnasta vastaavalle sairaanhoitajalle sekä terveyskeskuksen osastolle 	Uusi asukas / omainen <ul style="list-style-type: none"> ✓ tutustumiskäynti palvelutaloon ✓ huoneen kalustaminen ✓ apteekkisopimus 	Uusi asukas / omainen
Vastaava sairaanhoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ ilmoittaa uuden asukkaan henkilötiedot tiimin sairaanhoitajalle ja toiminnanjohtajalle 	Vastaava sairaanhoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ pyytää allekirjoituksen vuokrasopimukseen 	
Toiminnanjohtaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ vuokrasopimus 		
Tiimin sairaanhoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ ottaa yhteyttä uuden asukkaan terveyskeskuksen osastoon ja saa puhelinraportin asukkaasta ✓ ilmoittaa tiedot omahoitajalle 	Tiimin sairaanhoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ sisään kirjaa asukkaan Hilkkään ✓ hoitaa lääkkeet apteekista ja kirjaa lääkityksen Hilkkään 	Tiimin sairaanhoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ hoito- ja asumistukiasioiden hoito ✓ lääkäriltä tarvittavat todistukset
Omahoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ tutustumiskäynti asukkaan luona ✓ infopaketti asukkaalle ✓ aloittaa tulohaastattelukaavakkeen täytön ✓ tarkistaa asukkaan ruokavalion ja tilaa ruuan 	Omahoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ ottaa asukkaan vastaan ja esittelee tilat sekä kertoo talon käytännöistä ✓ esittelee asukkaan talon asukkaille ✓ kertoo omasta roolistaan omahoitajana 	Omahoitaja <ul style="list-style-type: none"> ✓ tekee hoitosuunnitelman asukkaan ja omaisen kanssa ✓ kirjaa asukkaan rahat ”lompakkoon” ✓ huolehtii ensisijaisesti asukkaan hyvinvoinnista muun tiimin kanssa ✓ täydentää tulohaastattelu kaavakkeen tiedot
Uusi asukas / omainen <ul style="list-style-type: none"> ✓ sopii muuttopäivän ✓ ottaa yhteyttä vastaavaan sairaanhoitajaan 		

