



ASIAKASLÄHTÖINEN HOITO- ja PALVELUSUUNNITELMA

Tavoiteltava hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen käytäntö

- **Asiakkaasta lähtevä**
(asiakkaan omat tavoitteet, voimavarat yksilölliset hoitokeinot ja palvelut)
- **Yhteistyössä ja – ymmärryksessä asiakkaan kanssa laadittu**
(omainen/läheinen mukana tarvittaessa)
- **Käytännön työssä toteutuva** (kuntoutus, hoito, palvelu)

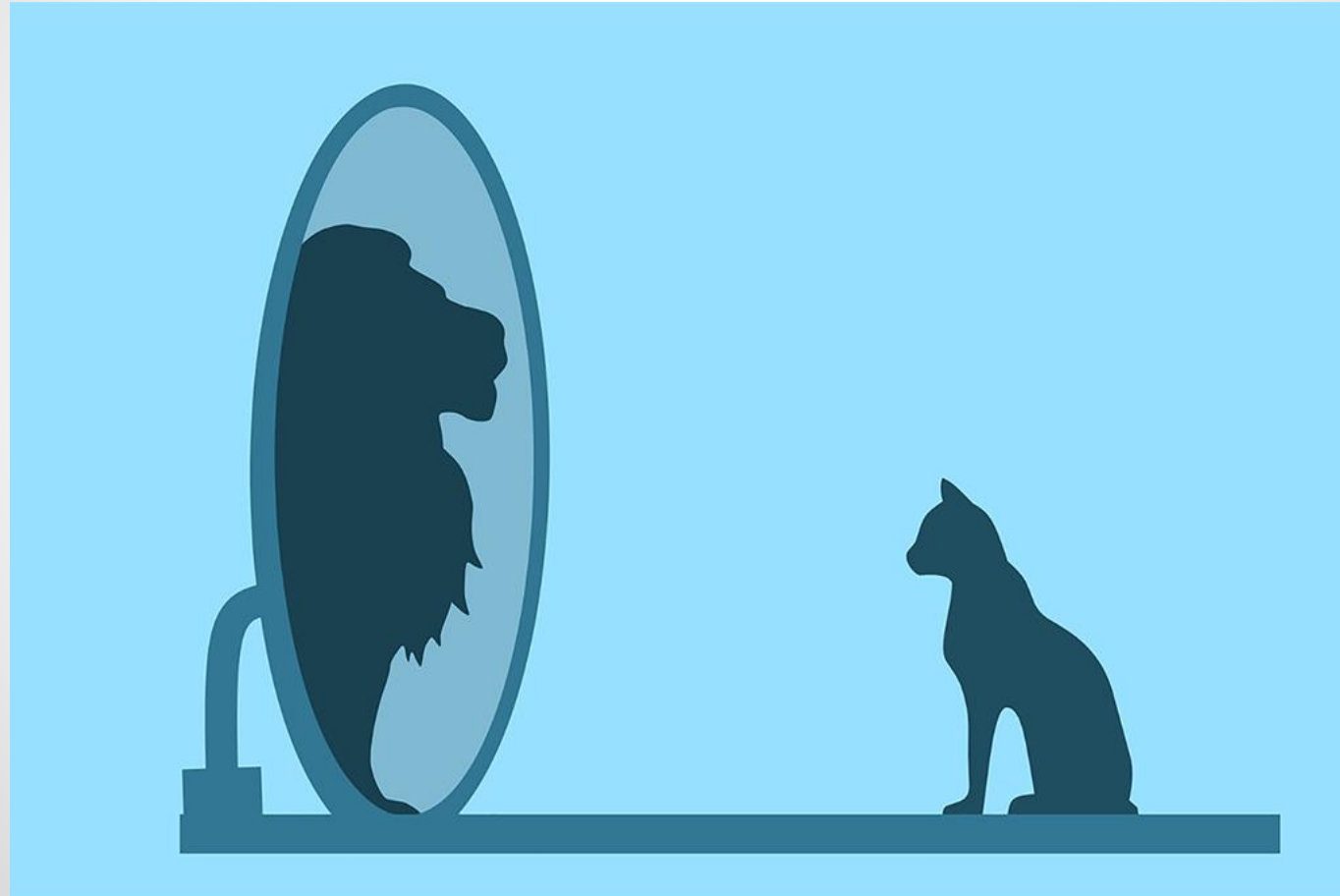


Hyvä hoito- ja palvelusuunnitelma työntekijän tukena

- **kaikilla** hoitoon, palvelujen tuottamiseen, avustamiseen yms osallistuvilla **on tiedossaan samat tavoitteet**
- takaa palvelujen **jatkuvuuden**; osa uuden työntekijän / opiskelijan perehdyttämistä
- **vähentää** päällekkäistä työtä ja **lisää asiakasturvallisuutta**
- **mahdollistaa** oman työskentelyn **jatkuvan arvioinnin** ➡ **edistää** työntekijän hlökohtaista **kehittymistä** ja **oppimista** työssä



Dunning–Kruger-efekti eli ylivertaisuusvinouma; ilmiö, joka saa ihmisen uskomaan osaamisestaan liikoja erityisesti silloin, kun hänen taitonsa ovat todellisuudessa vähäiset



Taitamaton, mutta tietämätön siitä; ihminen itse kuvittelee varmasti tietävänsä ja osaavansa; hän itse asiassa ei tiedä edes sitä, mihin oma tietämys päättyy.

"Tietämättömyys ruokkii itsevarmuutta enemmän kuin tieto", Charles Darwin 150 vuotta sitten



filosofi Bertrand Russell;

"Maailman kiusana on se, että typerät ovat ehdottoman varmoja ja viisaat täynnä epäilystä."

Hoitajan tehtävänä on

- oman ammattitaitonsa,
- paikallisten palvelujärjestelmien tuntemuksensa
- kokemuksensa

turvin rakentaa **sellainen asiakkaan kanssa hänen tarpeisiin sopiva suunnitelma**, joka on toteutettavissa ja jota ollaan jatkuvasti valmiita tarkistamaan (hoitajan ja esihenkilön yhteinen tehtävä)

Suunnitelmaa tehdessä asiakas/ omainen, läheinen voivat tehdä valintoja käytettävissä olevien voimavarojen ja palvelumahdollisuuksien mukaan.

Arvioitaessa asiakkaan

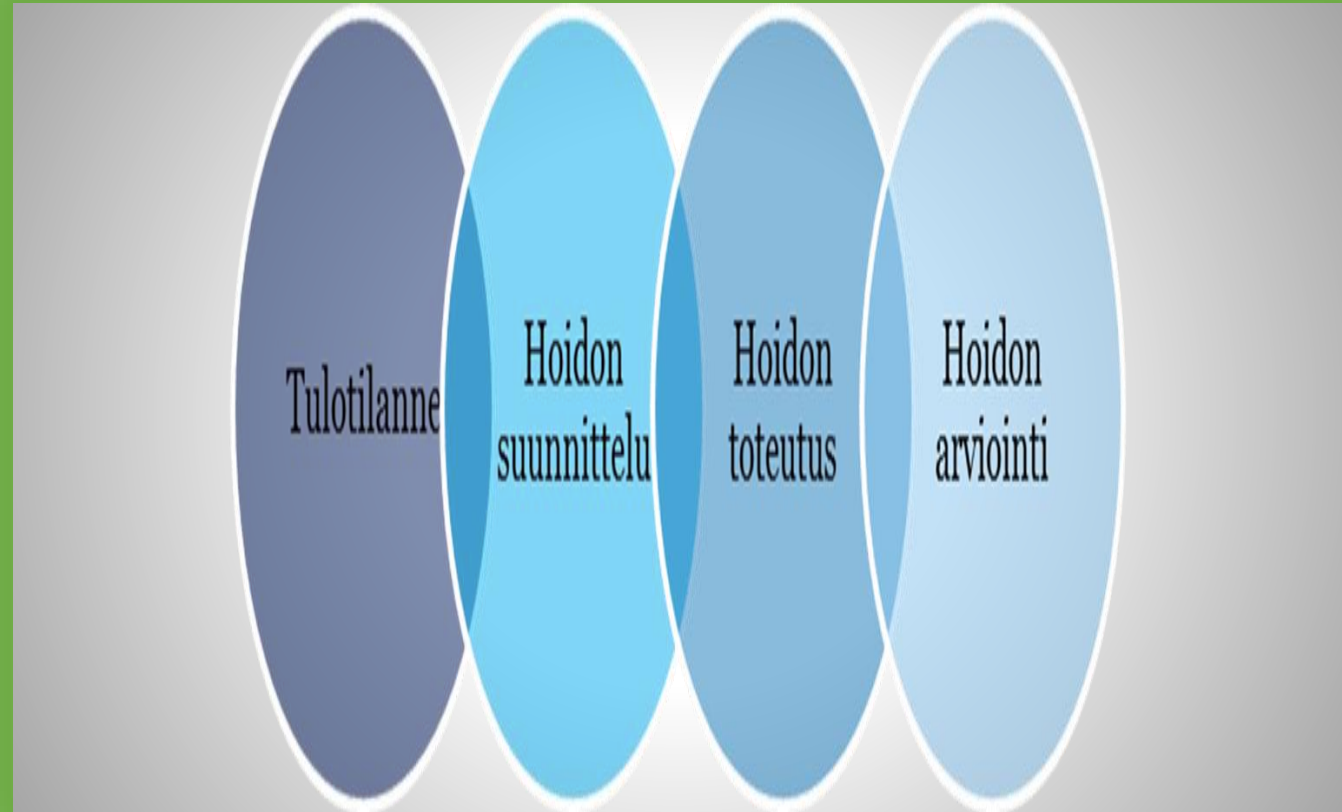
- kuntoutuksen
- palvelujen
- hoivan tai
- hoidon tarvetta

apuna voidaan käyttää yleisesti hyväksyttyjä asiakkaan toimintakyvyn sekä palvelujen ja hoidon tarpeen arvioinnin menetelmiä ja välineitä



RAI-tietojärjestelmä

(Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista)



Asiakaslähtöisyyden arviointi

Kysymyksiä hoito- ja palvelusuunnitelman asiakaslähtöisyyden arvioinnin tueksi:

- Miten työyhteisössämme varmistetaan, että asiakasta kuunnellaan ja hänen näkemyksensä otetaan huomioon hoito- ja palvelusuunnitelmien teossa?
- Kuka edustaa asiakkaan tarpeita, jos asiakas itse ei kykene?
- Miten varmistetaan, että asiakkaan palvelutarpeet ja niihin vastaaminen näkyvät hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjaamisessa?
- Miten varmistetaan, että asiakkaan ja omaisen arviot hoidon vaikutuksista ja palaute hoidon laadusta näkyvät hoito- ja palvelusuunnitelmassa?
- Miten varmistetaan, että asiakas tuntee hoito- ja palvelusuunnitelmansa?
- Miten hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan/ ”päivitetään” asiakkaan tarpeiden tai voimavarojen muuttuessa?
- Miten varmistetaan, että hoito, hoiva, palvelu ym. toteutuu kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti?