

Capri Hoivapalvelut Oy

Y- 3294208-6

TOIMINTASUUNNITELMA 2024 - 2026

SISÄLTÖ

1. PERUSTIEDOT	2
1.1 nykyinen toiminta ja palvelut	2
1.2 toiminta- ajatus ja arvot	3
2. TAVOITTEET 2024-2026	4
3. KEINOT TAVOITTEISIIN	5
3.1. nykyisen toiminnan kehittäminen	5
3.2. korkeatasoisen kotiin tuotetun palvelun kehittäminen	5
3.2.1. johtamiseen kuuluu	5
3.2.2. johtaminen toimii	5
3.2.3. johtamisen työkaluja	6
3.2.4. henkilökunta, koulutus ja täydennyskoulutus	6
3.3. työllistäminen, eri vaihtoehdot	6
3.4. kiitettävä asiakastyytyväisyys	7
3.5. kokonaistaloudellisuus, laatu ja vaikuttavuus	7
3.6. jatkuvuus ja toiminnan varmistaminen	8
4. LAATU	8
5. HOITOTYÖ	9
6. ORGANISAATION VIESTINTÄ JA TIETOTURVALLISUUS	10
7. JATKUVUUDEN HALLINTA JA POIKKEUSOLOT	10

1. Perustiedot

Nykyinen toiminta

Capri Hoivapalvelut Oy (Y-tunnus: 3294208-6, kotipaikka Helsinki) on aloittanut toimintansa kesäkuussa 2022 Capri Henkilöstöpalvelut nimisenä. Yrityksen nimi vaihdettiin henkilöstöpalveluista hoivapalveluiksi.

Capri hoivapalvelut on perheyritys, jonka molemmat puoliset osallistuvat aktiivisesti hoitotyöhön ja sen kehittämiseen. Hoitotyön he kokevat kutsumusammattiksi, jota he haluavat tehdä ja kehittää oman yrityksen ja yhteiskunnan vaatimusten mukaan.

Toimintansa alusta alkaen on yritys toiminut pääkaupunkiseudulla tuottaen alihankintaa, vuokratyövoimaa ja yksityisiä kotihoidon palveluita. Kysyntää on myös vammaispalvelujen asiakkaille, joten on tarkoitus laajentaa toimintaa palvelemaan myös vammaisia henkilöitä.

Voimme palvella kahdeksalla eri kielellä: suomi, ruotsi, englantia, persia, albania, punjabi, hindi ja dari.

PALVELUT

Capri Hoivapalvelut Oy tarjoaa ikääntyneille asiakkaille asiantuntevaa ja yksilöllistä kotihoitoa (sosiaalihoitolaki 19a§)

- 1) hoito ja huolenpito
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta
- 4) terveydenhuoltolain 25 § tarkoitettu kotisairaanhoito

sekä

tilapäistä tai säännöllistä kotihoitoa vammaisille, alle 65- vuotiaille henkilöille, jotka tarvitseva apua ja tukea arkipäivässä selviytymiseen, kotisairaanhoitoa ja henkilökohtaisen avustajan palvelua vammaispalvelulakiin (675/2023) perustuen.

Tilapäinen kotihoito voi olla sairaalasta palautumisen vaiheessa tarvittava lääkinnällinen tai muu hoidollinen sairaanhoitoa vaativa tehtävä. Se myös olla omaishoitajan sairastumisen tai lomamatkan ajan tarjottava hoito kotiin.

Capri Hoivapalvelut Oy on rekisteröitynyt sekä yksityistä sosiaalipalvelua, että yksityistä terveyspalvelua tuottavaksi yritykseksi vuonna 2022.

Toiminnan perusajatuksena ja perustehtävänä on tuottaa palveluja ”suurella sydämellä”. Työ kohdistetaan tarvitsevalle ihmiselle parhaalla mahdollisella laadulla varustettuna. Erityisesti ikääntyneet ihmiset ovat ansainneet kaiken parhaan elämän, mitä voimme heille antaa. Ikääntyneille yhteisöllisyys on tärkeä osa elämää. Vammaisille henkilöille osallisuus normaaliin sosiaaliseen kanssakäymiseen, opiskeluun, työntekoon ja harrastamiseen pitää turvata.

Hoitajien ja avustavan henkilökunnan asenteeseen ja osaamiseen asiakkaan hyvinvoinnin hyväksi panostetaan työpaikkakoulutuksena ja laajalla perehdytyksellä.

Palvelut helpottavat kotona selviytymistä ja mahdollisen omaisten hoitovastuuta. Asiakkaan toivomusten ja päätösten mukaan omaiset voivat osallistua päivittäiseen elämään ja saada tukea vaikeissa tilanteissa. Kohtaamme asiakkaan osana omaa perhettään. Hän voi kieltää omaisilta tietoja tai ilmaista ettei halua omaisten kanssa mitään yhteyttä. Kunnioitamme aina asiakkaan toiveita.

Kotiin tuotettujen palvelujen vaatimustaso on noussut vuosien aikana yhteiskunnan taholla tapahtuvan sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja hoivakoti paikkojen vähenemisen myötä. Näihin vaatimuksiin ja kehittämistarpeisiin pyritään jatkuvasti vastaamaan hoitajien ammattitaitoa ja osaamista parantamalla uusimalla kalustoa ja työvälineitä laadullisesti ja määrällisesti. Vastuunjako työryhmässä kannustaa itsensä johtamiseen.

1.1. Toiminta- ajatus ja arvot

Capri Hoitopalvelut tarjoaa asiakkailleen asiantuntevaa ja yksilöllistä kotihoitoa. Ammattitaitoinen henkilöstö takaa turvallisen, luotettavan ja ihmisarvoisen hoidon asiakkaan kotona.

Lähestymistapa on kokonaisvaltainen ihmisestä välittäminen kaikissa elämän tilanteissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tarvittaessa.

Arvot:

- yksilöllinen ihmisarvoon perustuva elämä ja yhdenvertaisuus
 - Luotettavuus ,
 - Itsemääräämisoikeus ja vapaus valita
- Luotettavuus tarkoittaa myös täsmällisyyttä.
 - Vastuullisuus tarkoittaa jokaisen hoitajan (tai yhteistyötahon) omaa vastuuta ammattitaidostaan sekä yhteistä vastuuta asiakkaan palvelun korkeatasoisesta toteuttamisesta.
 - Yksilönvapaus ja asiakkaan vapaus valita tarjotuista vaihtoehdoista tai luoda oma vaihtoehto.

Periaatteita:

- asiakaskeskeisyys
- luotettavuus
- kokonaisvaltaisuus
- yhteiskuntavastuullisuus
sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen
- turvallisuus kaikilla työn osa- alueilla

Kestäväkehitys ja hiilijalanjälki ovat avainsanoja toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

” ikääntyneet ansaitsevat huolenpidon ja lapset tulevaisuuden”

Ammattitaito ja ammatillisuus ovat avainsanoja sisällön tuotannossa. Toimintakulttuurimme perustuu näihin arvoihin ja periaatteisiin ja jokainen työntekijä tai alihankkija sitoutuu niihin.

2. Tavoitteet 2024- 2026

Tavoitteena kehittää toimintaa siten, että mahdollisimman moni (asiakas) voi valita kotihoidon, kotiin tuotetun hoiva- ja kotisairaanhoidon sairaalahoidon tai esim. hoivakoti- hoidon välillä.

Tuottaa omaishoitajille mahdollisuus lepoon,

Perustehtävä itsessään perustelee tuotettavan palvelun. Yhteiskunnan näkökulmasta, verovaroin tuotettavalla, palvelulla pitää olla vaikutus yhteiskunnan toimintaan ja palvelua saaviin asiakkaisiin. Jos palvelu on vaikuttavuudeltaan hyvää ja laadukasta voidaan ajatella, että se maksaa itsensä takaisin yhteiskunnalle esim. säästettyinä ambulanssikutuina, päivystyskäynteinä ja sairaalahoidon tarpeen väheneminen.

Yksityisen henkilön ,itse maksavana asiakkaana, näkökulmasta palvelun tulee olla kaikilta osiltaan parempaa kuin yhteiskunnan hänelle tarjoama vastaava palvelu.

Palvelun tulee olla turvallista ja oikea- aikaista. Sen tulee vastata yksilön ja yhteiskunnan tarpeisiin sekä perustua korkeaan ammattitaitoon ja ammatillisuuteen kaikkia osapuolia kunnioittaen.

Asiakkaan tulee kokea , että palvelu täyttää hänen sille asettamat odotukset.

Capri Hoivapalveluiden tavoite on tuottaa vaikuttavuudeltaan toivottuja palveluita. Suunnitelmakausi on riittävän pitkä vaikuttavuuden mittaamiseen, seuraamiseen ja arvioimiseen.

Suunnitelmakaudella 2024 - 2026 tavoitteena

- 1) nykyisen toiminnan vakiinnuttaminen pääkaupunkiseudulla
- 2) Vammaispalvelun asiakkaiden palvelut alkuun
- 3) laajentaa toimintaa nykyisen maantieteellisen toiminta- alueen puitteissa kokonaistaloudellista hyötyä hakien (aika, talous, ympäristö)
- 4) kotiin tuotetun palvelun kehittäminen
- 5) työllistäminen erilaisin vaihtoehdoin , ei esteitä erilaisille työsuhteille
- 6) kiitettävä asiakastyytyväisyys
- 7) palvelun kiitettävä kokonaistaloudellinen ja sisällöllinen laatu, vaikuttavuus

- 8) toiminnan jatkuvuuden turvaaminen poikkeavissa tilanteissa, asiakasturvallisuuden varmistamiseksi, etukäteen tehtyjen sopimusten avulla.

Tavoite on järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut paremmin yhteiskuntavastuun näkökulmasta .

Tavoitteisiin pääseminen edellyttää jatkuvaa avointa keskustelua tilaavan hyvinvointialueen ja kunnan, asiakkaan itsensä ja palveluntuottajan kesken.

3. Keinot tavoitteisiin pääsemiseen

3.1. Nykyisen toiminnan kehittäminen

Nykyisen toiminnan kehittäminen tarkoittaa uusissa kilpailutuksissa ja hankintamenettelyissä pärjäämistä ja asiakastyytyväisyyttä.

Yksittäisen työntekijän ja hoitotiimin keskinäinen saumaton yhteistyö ja jatkuva vuorovaikutus tilaajan kanssa. Avoin vuorovaikutus on luottamuksellisen asiakassuhteen perusasia.

Keinona pidämme jatkuvat säännölliset työpalaverit henkilöstön kanssa ja tilaajan kanssa seurantakokoukset. Pyrimme parantamaan viestintää.

3.2. Korkeatasoisen kotiin tuotetun palvelun kehittäminen

Hyvin johdettu työhön ja tulokseen sitoutunut työryhmä tuottaa korkeatasoista palvelua, jonka laatua voidaan mitata.

Itsensä johtaminen; edellyttää työn tekevältä henkilöltä tavoitteiden ymmärtämistä yhteiskunnan näkökulmasta, työn osaamista / hallintaa ja ammatillista kykyä tehdä päätöksiä.

3.2.1. Johtamiseen kuuluu

Työyhteisön luova ja ratkaisukeskeinen työote tarkoittaa työntekijälle mahdollisuutta omaan yksilölliseen ja ammatilliseen kasvuun. Tämä edellyttää avointa ammatillista vuorovaikutusta ja luottamusta koko työryhmässä.

- Reilun pelin periaatteiden mukainen toiminta
 - Noudatamme tehtyjä päätöksiä ja pidämme lupauksemme.
 - Kommunikoimme avoimesti ja rehellisesti. Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja saada asiansa käsitellyksi. Kritiikkimme on rakentavaa.
 - Kunnioitamme kanssaihmissiämme.
 - Tehdyt virheet myönnetään, analysoidaan ja niistä opitaan.
- Työssä viihtyminen ja palkitseva työ
 - Rohkaisemme ja motivoimme työyhteisössä ja annamme myönteistä palautetta.
 - Edistämme aina myönteisesti suuntautunutta ja sisäistä yrittäjyyttä tukevaa työilmapiiriä.
 - keksimme palkitsemistapoja aina henkilökohtaisesti palkittavalle

3.2.2. Johtaminen toimii ja on läsnä

- on läsnä ja riittävää
- turvaa riittävän osaavan henkilöstön
- hallitsee / osaa työn, osaa perehdyttää tehtävän mukaan
- suunnittelee aikataulut asiakkaan, tuottavuuden ja työntekijöiden näkökulmista tasapuolisesti
- tunnistaa työtä haittaavat kuormitustekijät ja pyrkii aktiivisesti poistamaan ne
- on oikeudenmukaista ja tasa- arvoista
- on johdonmukaista, perustelevaa ja tekee läpinäkyviä päätöksiä, jolloin ihmisiä kohdellaan samojen periaatteiden ja yhdessä sovittujen sääntöjen mukaisesti.

3.2.3. Johtamisen työkaluja:

- Työpaikkakokoukset
- Kehityskeskustelut
- Jaetaan vastuualueita ja tasataan työn kuormittavuutta kaikille osaamisen perusteella
- Yhteistyö työterveyshuollon kanssa varhaisen puuttumisen kanssa
- Jatkuva riskien ja vaarojen tunnistaminen sekä minimoiminen
- Sisäinen koulutus koulutustarpeen ja -suunnitelman mukaan.
- 2024 alkuvuodesta tehdään kysely kaikille työntekijöille työ hyvinvoinnista ja koulutustarpeista sekä päivitetään koulutusrekisteri henkilöittäin.
- Asiantuntijoiden käyttäminen uusissa - ja erityistilanteissa

3.2.4. Hoitohenkilökunta, koulutus ja täydennyskoulutus

Henkilökunnan rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan tutkinnon suorittaneiden valvira - rekisteröityminen ja todistus siitä.

Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikos-rekisterin tiedot.

Pitkiin työsuhteisiin palkattavilta ja alihankkijoilta (jos otetaan) pyydetään rikosrekisteriote valvontalain 741/2023 28§ mukaan.

Ilman ammatillista koulutusta voivat työskennellä vain henkilökohtaiset avustajat.

Tavoitteena on työhön sitoutunut , ammattitaitoinen ja työssään kehittyvä työntekijä ja työryhmä. Haluamme tarjota onnistumisen kokemuksia ja uuden oppimista työryhmälle.

Suunnitelmakaudella:

- päivitetään koulutussuunnitelma, joka perustuu henkilöstölle tehtyyn kyselyyn koulutuksen tarpeesta.
- budjetoidaan täydennyskoulutukseen rahaa, joka käytetään koko työryhmän koulutukseen yhdessä valitun aiheen mukaan.
- työyhteisön sisäinen toimipaikkakoulutus

Mahdolliset alihankkijat osallistuvat koulutuksiin.

Tarjoamme työryhmälle

- kunnioitusta
- pitkäaikaisen työn

3.3. Työllistäminen eri vaihtoehtoin

Työvoimaa tarvitaan jatkuvasti lisää, vaikka vaihtuvuus on erittäin pientä. Uusien asiakkaiden vastaanottaminen edellyttää lisää työvoimaa.

- Mol / Te keskus, rekrytointi kouluista suoraan
- toistaiseksi voimassaoleva tai määräaikainen työsopimus
- kokopäivä tai osa- aikatyö , työntekijän toivomuksesta
- opiskelijat keikkatyö (Valviran sääntöjen mukaan)
- muut lyhytaikaiset sijaiset, joiden avulla voimme turvata toiminnan häiriöttömän palvelun asiakkaille (jatkuvuus).
- verkostoyhteistyö muiden yrittäjien kanssa

Palvelut tuotetaan klo 7:00 – 22:00 välisenä aikana 7 päivää viikossa, joten työntekijän erilaiset työaika-toiveet voidaan lähes aina toteuttaa.

Huolellisella perehdytyksellä saadaan uusi työntekijä onnistumaan uudessa työssään. Työn moninaisuus asettaa perehdytykselle korkeat vaatimukset. Hyvin tehty perehdytys auttaa uutta työntekijää sitoutumaan pitkään työsuhteeseen. Yhteisten pelisääntöjen tunteminen vähentää työn henkistä kuormitusta. Hyvä perehdytys on osa riskienhallintaa.

3.4. Kiitettävä asiakastyytyväisyys

Kaksi kertaa vuodessa tehdään asiakastyytyväisyyskysely kaikissa kaupungeissa ja/tai kunnissa joissa on asiakkaita.

Asiakastyytyväisyys kyselyllä pyritään selvittämään

- 1) onko palvelu vastannut asiakkaan mielestä hänen tarpeitaan ja odotuksiaan
- 2) hoitajien ammattitaitoa ja käytöstä
- 3) kotihoidon toimivuutta ja vaikuttavuutta asiakkaan kokemana.

3.5. Kokonaistaloudellisuus, Laatu ja Vaikuttavuus

Nämä kolme asiaa kulkevat yhdessä arkityössä. Vaikuttavuutta voidaan mitata:

- asiakkaan turvallisuuden liittyvin mittarein
 - kaatumiset
 - läheltä piti tilanteet
 - käytöshäiriöt, pelko, uni, unilääkkeet
 - lääkepoikkeamat
 - infektiot
 - ravitsemus
 - kipua ilmaiseva mittari
- päivystyskäynnejä terveysasema tai sairaala
- ambulanssi käynteinä
- turvapuhelimen hälytykset
- käyntiaikojen pituus

Asiakkaan voinnin seuranta ja muutosten varhainen havainnointi sekä niiden kirjaaminen toimenpiteitä varten ovat tapaturmia ja turhia päivystyskäyntejä ehkäiseviä toimenpiteitä.

Suunnitelmakaudella korostetaan asiakkaan kanssa vietetyn ajan laatua edellä kuvattujen aiheiden näkökulmasta. Se tarkoittaa sisäistä koulutusta ja hoito palavereita asiakkaiden asioista.

3.6. Jatkuvuus ja toiminnan varmistaminen

Varautuminen poikkeusolojen häiriöttömään palvelun tuottamiseen.

Kuja- pikatestillä saadaan tarkennettua suunnittelun tarve ja osat.

Suunnittelun tavoite on turvata kaikkien asiakkaiden hoito ja tuki kotiin poikkeusolojen aikana; riippuen minkälaisesta poikkeamasta on kyse.

Yksinomaan poikkeusolojen uhatessa on varauduttava esim. lääkkein, ravinto, hoitotarvikkeet jne.

Tyypillinen joka talven poikkeusoloja muistuttava tilanne on aamu lumimyrskyn jälkeen, kun autoilla on pakko päästä liikkumaan.

Capri Hoivapalvelut Oy lähtee siitä, että sopimuksen mukainen palvelu voidaan tuottaa kaikissa sää- ja poikkeus- olosuhteissa, joissa ulkona liikkuminen ei ole 100% kielletty. Yritys on varautunut poikkeaviin olosuhteisiin, kuten sähkökatkot.

4. Laatu

Laatu on keino saavuttaa tyytyväinen asiakas.

Laadukas työ perustuu perustehtävän ymmärtämiseen.

Laatu on hyvin tekemistä. Laadukas työ vastaa asiakkaan, ja nimenomaan asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin siellä missä häntä hoidetaan / autetaan.

Kunkin asiakkaan kohdalla laatu kuvaillaan hoito/ kuntoutussuunnitelmassa asiakkaan omin sanoin.

Johtamisen näkökulmasta laatu edellyttää:

- 1) riskien minimointia
- 2) resurssien optimointia
- 3) virheiden poistamista

yksinkertaisia mittareita:

- asiakas kertoo voivansa hyvin tai huonosti; kirjataan päivittäin
- asiakas kokee olevansa kivuton tai kipuja on vähemmän
- asiakas ja omainen tunnistaa minuuden tukemisen ja kunnioituksen päivittäisessä palvelussa.
- asiakas ilmaisee kokevansa kuulluksi tulemista
- ahdistuksen puuttumisena
- omaiset ottavat osaa arkipäivään asiakkaan toivomassa määrin
- tapaturmien / kaatumisten määrä
- toimintakykymittarit
- asiakastyytyväisyyskysely
- käyntien täsmällisyys raportoitujen aikojen perusteella

Osa edellä mainituista kysytään asiakastyytyväisyyskyselyssä ja osaa seurataan päivittäisessä kotikäyntien dokumentoinnissa.

Vaikuttamistapoja ovat mm.
aikataulutus, perehdytys, dokumentointi, koulutus ja työryhmä- kokoukset.

Asiakkaan tosiasiallinen kuunteleminen ja päätöksiin vaikuttaminen saattaa ajoittain aiheuttaa uuden ajattelun tarvetta, rajojen rikkomista. Jokaisen koti on erilainen ympäristö toteuttaa hyvää ja laadukasta hoitoa.

Laatu on kirjattu laadunhallintaan ja se on kaikkien luettavissa. Se toimii myös ohjeellisena täydennyskoulutuksen suunnittelussa.

Suunnitelmakaudella käsitellään perustehtävää käytännön tasolla kuvaillen ja selvittäen eri työnkuvista alkaen (henkilökohtainen apu, avustavat palvelut, lähihoitaja, sairaanhoitaja ja omahoitaja).

5. Hoitotyö

Hoitotyö perustuu hyvään ammattitaitoon, hoitotyön periaatteisiin ja arvoihin. Se perustuu asiakkaan tunnistettaviin tarpeisiin ja hänen tekemiinsä valintoihin ja päätöksentekoon hoitoonsa liittyen.

Suunnitelmakauden hoitotyön kehittämisalueita ovat:
kirjaaminen ja omahoitajana toimiminen
kliiniset hoitotyön taidot, yleistilan tason tunnistaminen
haasteellisen asiakkaan tai omaisen kohtaaminen

Kirjaaminen on ”ikuisuuskysele”, johon tarvitaan koulutusta jatkuvasti. Erityisen haasteellista on kirjaaminen nopeassa päivärytmisessä kotikäynnin lopuksi, asiakkaan luona. Kirjaukset on tehtävä kattavasti kaikki havainnot sisältäen, mutta myös lyhyesti. Kirjaamiseen varattu aika on lyhyt, tai sitä ei käytännössä ole ollenkaan tilaajan lyhentäessä käyntiaikoja.

Lisäksi aikaa kuluu käyntiin kuulumattomien (välillisesti) asioiden hoitamiseen. Usein kyseessä on henkilöturvallisuuteen liittyviä asioita, joten ne on pakko hoitaa. Toiminnanohjausjärjestelmän tulee olla helppo käyttää. Kokonaisvaltaisen palvelun tarkoituksenmukainen ja asiat priorisoiva kirjaaminen pitää voida tehdä muutamassa minuutissa asiakkaan luona.

Koulutussuunnittelussa huomioitu kirjaaminen ja hoitotiimien keskinäinen työskentely.

” Kanssasi tässä ja nyt” - mottomme tarkoittaa , että asiakkaan luona keskitymme vain hänen hoitoonsa.

6. Organisaation viestintä

Yhteys työntekijöiden ja johdon välillä tapahtuu pääosin sähköisesti. Jokainen saa puhelimeen tai tablettiin työvuorot, asiakaskäynnit, dokumentoinnit ym.

Asiakkaisiin, heidän omaisiin ja kunnan edustajiin saadaan yhteys sähköpostilla. Tietosuojan vuoksi käytössämme on suojattu yhteys.

Asiakkaalle ilmoitetaan puhelimella, jos hoitaja myöhästyy. Asiakas saa yhteyden toimistoon soittamalla. Puhelinliikenne on vilkasta koko toimistoajan klo 7:00- 22:00 välisenä aikana.

Kaikenlainen tietotulva on omiaan rasittamaan ihmistä. Samoin aloitetun työn jatkuva keskeytyminen on stressaavaa ja turhauttavaa. Pyrimme viestimään asiakkaiden väliin jäävällä ajalla.

Tavoitteena kaudella on:

- 1) oppia ottamaan oleellinen tieto perustehtävän mukaiseen toimintaan. Samalla säästyy aikaa turhien asioiden käsittelyltä.
- 2) työnjaon selkeyttäminen ja päällekkäisten toimintojen vähentäminen

Keinona toimii vastuu- ja työnjako. Jaetaan tietyt asiat tietyille hoitajille , jotka informoivat oman aihe- alueensa asiat muille siltä osin kuin ne ovat toiminnan kannalta oleellisia. Kiireettömät asia käsitellään viikkopalaverissa.

Samoin jaetaan asiakkaiden asioista huolehtiminen, joten asiakas itse ja hänen läheisensä tietävät kenelle soittaa (tai mihin puhelimeen) , kun on tarve.

Asiakkaalla on mahdollisuus itse päättää kenelle kaikille kertoo asioitaan ja uskoo hoitoonsa liittyviä asioita.

Asiakkaan kanssa tehdään yhteistyössä määrittely tiedon antamiseen liittyen sekä koskien hoitajia, että hänen omaisiaan. Kaikki eivät halua sotkea kaikkia perheenjäseniä joka asiaan. Asia kirjataan asiakkaan tietoihin.

Aikataulutus asioiden käsittelyyn kulkee työryhmän kokousten mukaan. Kokoukset ovat kerran kuussa, jolloin kaikki ovat paikalla. Viikkopalaverit pidetään teams-yhteydellä, jolloin se on joustavaa kaikille.

Kokouksiin saa jokainen jättää aiheita keskusteltavaksi. Niistä voi soittaa toimistoon tai laittaa sähköpostin tai tekstiviestin.

- 3) yritykselle laaditaan tietoturvasuunnitelma THL määräyksen 3/2021 mukaan
Capri hoivapalvelut on ottanut käyttöön DomaCare toiminnanohjausjärjestelmän ja laatinut sen mukaan tietoturvasuunnitelman.
Lisäksi yrityksellä on kirjallinen ohje asiakirjojen laatimiseen.

7. Jatkuvuuden hallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin

Yrityksellä on laadittu ohjeet poikkeavien olosuhteiden toimintaan. Koko työryhmälle pidetään koulutus sen ymmärtämiseen ja toiminnan organisoimiseen tarvittaessa.

Yrityksen tasolla Capri Hoivapalvelut sitoutuu toimimaan kiinteässä yhteistyössä tilaajan kanssa kaikkien asiakkaiden mahdollisimman normaalin hoidon toteutuksessa.