



## Toimintasuunnitelma 2024–2026

Capri Hoivapalvelut Oy | Y-tunnus 3294208-6

# 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 Oy on perheyritys, jonka molemmat puoliset osallistuvat aktiivisesti hoitotyöhön ja sen kehittämiseen. Hoitotyön he kokevat kutsumusammattiksi, jonka parissa he haluavat kehittää omaa yritystoimintaa yhteiskunnan vaatimusten ja nykypäiväisten arvojen mukaisesti.

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

Voimme palvella asiakkaitamme kaikkiaan kahdeksalla eri kielellä; suomi, ruotsi, englanti, persia, albania, punjabi, hindi ja dari.

## PALVELUT

Capri Hoivapalvelut Oy tarjoaa ikääntyneille asiakkaille asiantuntevaa ja yksilöllistä kotihoitoa (sosiaalihuoltolaki 19a§), kuten

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 kaikkein parhaimman elämän, mitä voimme heille tarjota. Ikääntyneille yhteisöllisyys on tärkeä osa elämää. Myös 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
- Täsmällisyys
- 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 on kehittää toimintaa siten, että mahdollisimman moni (asiakas) voi valita kotihoidon, kotiin tuotetun hoiva- ja kotisairaanhoidon sairaalahoidon tai esim. hoivakoti- hoidon välillä, sekä 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**

- Nykyisen toiminnan vakiinnuttaminen pääkaupunkiseudulla
- Vammaispalvelun asiakkaiden palvelut alkuun
- Laajentaa toimintaa nykyisen maantieteellisen toiminta- alueen puitteissa kokonaistaloudellista hyötyä hakien ( aika, talous, ympäristö)
- Kotiin tuotetun palvelun kehittäminen
- Työllistäminen erilaisin vaihtoehtoin, ei esteitä erilaisille työsuhteille
- Kiitettävä asiakastyytyväisyys
- Palvelun kiitettävä kokonaistaloudellinen ja sisällöllinen laatu, vaikuttavuus
- 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 rikosrekisterin 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 vaihtoehdoin

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

- MOL / TE keskus, rekrytointi suoraan oppilaitoksista
- toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen työsopimus
- kokopäivä tai osa-aikatyö, työntekijän toivomuksesta
- opiskelijoiden 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 työaikatoiveet 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 ja on tärkeä osa riskienhallintaa puolin ja toisin. Yhteisten pelisääntöjen tunteminen vähentää työn henkistä kuormitusta.

### 3.4. Kiitettävä asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyskysely tehdään kaksi kertaa vuodessa 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 turvallisuuteen liittyvin mittarein
- kaatumiset
- läheltä piti tilanteet
- käytöshäiriöt, pelko, uni, unilääkkeet
- lääkepoikkeamat
- infektiot
- ravitsemus
- kipua ilmaiseva mittari
- päivystyskäyntejä 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

Laadunhallinta Capri Hoivapalveluissa perustuu ajatukseen, että laatu on hyvin tekemistä ja asiakasta varten tehtyä työtä. Laadukas työ vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin siellä,

missä häntä hoidetaan tai autetaan, olipa kyseessä kotisairaanhoido tai henkilökohtainen apu. Laadun määritelmä on asiakkaan subjektiivinen kokemus siitä, kuinka hyvin hänen tarpeensa täyttyvät palvelujen avulla. Tämän vuoksi hoito- ja kuntoutussuunnitelmat laaditaan asiakkaan omilla sanoilla, jotta palvelu voi tukea juuri hänen toiveitaan ja tarpeitaan.

### Laadun johtaminen perustuu kolmeen pääperiaatteeseen

- **Riskien minimointi:** Toiminnan kehittämisessä ja asiakastyössä pyritään tunnistamaan mahdolliset riskit ja minimoimaan ne. Tämä tarkoittaa sekä fyysisten riskien että psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden huomioimista.
- **Resurssien optimointi:** Tehokas resurssien käyttö on keskeinen osa laatua. Tämä tarkoittaa henkilöstön osaamisen ja työvälineiden hyödyntämistä parhaalla mahdollisella tavalla.
- **Virheiden poistaminen:** Laadun jatkuva parantaminen edellyttää virheiden ja ongelmien havaitsemista ja korjaamista. Virheiden poistaminen takaa turvallisen ja tehokkaan palvelun asiakkaille.

Capri Hoivapalveluissa käytetään yksinkertaisia, mutta tehokkaita mittareita laadun arvioimiseksi ja seurantaan

- **Asiakastyytyväisyys:** Asiakkaat kertovat päivittäin voivansa hyvin tai huonosti. Tämä yksinkertainen mittari antaa suoran kuvan palvelun laadusta.
- **Kivun hallinta:** Asiakkaan kokemus kivun vähenemisestä tai puuttumisesta on yksi tärkeimmistä laadun mittareista.
- **Minuuden tukeminen ja kunnioitus:** Asiakas ja omaiset tunnistavat päivittäisessä palvelussa tuen ja kunnioituksen, mikä kertoo hyvän hoitosuhteen syntyisestä.
- **Kuulluksi tuleminen:** Asiakas kokee, että hänen toiveensa ja mielipiteensä otetaan huomioon, mikä parantaa asiakaskokemusta.
- **Ahdistuksen puuttuminen:** Asiakkaan kokemus ahdistuksen vähenemisestä on suora merkki siitä, että palvelu on asiakaslähtöistä.
- **Omaisten osallistuminen:** Omaiset voivat osallistua arkipäivään asiakkaan toivomalla tavalla, mikä lisää hoidon kokonaislaadun tunteen.
- **Tapaturmat ja kaatumiset:** Seurataan tapaturmien määrää ja pyritään vähentämään niitä ennaltaehkäisevällä toiminnalla.
- Näitä mittareita seurataan päivittäisessä kotikäyntien dokumentoinnissa ja osaa niistä kysytään asiakastyytyväisyyskyselyssä.

Laadun varmistaminen käytännössä

- **Aikataulutus:** Asiakkaalle varataan riittävästi aikaa hänen tarpeidensa mukaisesti. Tämä varmistaa, että hoito ei jää kiireen jalkoihin.
- **Perehdytys:** Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti yrityksen laatuvaatimuksiin ja toimintatapoihin.
- **Dokumentointi:** Kaikki asiakastiedot ja hoidon kulku dokumentoidaan tarkasti, mikä tukee sekä asiakastyötä että laadun arviointia.
- **Koulutus:** Jatkuva täydennyskoulutus on tärkeää henkilöstön osaamisen ja siten laadun varmistamiseksi.
- **Työryhmäkokoukset:** Säännölliset työryhmäkokoukset mahdollistavat laadun kehittämisen ja parantamisen yhdessä.
- **Asiakkaan kuunteleminen ja päätöksentekoon vaikuttaminen**
- Asiakkaan kuunteleminen on yksi tärkeimmistä tekijöistä laadun varmistamisessa. Asiakas ei ole vain palvelun vastaanottaja, vaan hänellä on oikeus vaikuttaa omaan hoitoonsa ja elämäänsä. Tämä voi ajoittain edellyttää uudenlaista ajattelua ja rajojen rikkomista, mutta se on olennainen osa asiakaslähtöistä hoitoa. Kotihoito on erityisesti tilanne, jossa jokainen koti on ainutlaatuinen, ja siksi laatu määrittyy myös ympäristön ja asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan.
- **Laadunhallinta ja sen dokumentointi**
- Capri Hoivapalveluissa laadunhallinta on kirjattu selkeästi, ja se on kaikkien työntekijöiden luettavissa. Tämä dokumentaatio toimii ohjeellisena pohjana täydennyskoulutuksen suunnittelulle ja varmistaa, että laatuvaatimukset toteutuvat käytännössä. Suunnitelmakauden aikana laadunhallinta käydään läpi käytännön tasolla, ja eri työnkuvien roolit ja vastuut määritellään selkeästi.

## 5. Hoitotyö

### Hoitotyön periaatteet ja kehittämisaalueet

Hoitotyö perustuu hyvään ammattitaitoon, hoitotyön periaatteisiin ja arvoihin. Sen keskiössä on asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, sekä hänen tekemänsä valinnat ja päätökset omassa hoidossaan. Hoitotyö on asiakaslähtöistä ja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa hoitoprosessissa.

### Suunnitelmakauden hoitotyön kehittämisaalueet ovat:

- **Kirjaaminen ja omahoitajana toimiminen:** Kirjaaminen on keskeinen osa hoitotyötä ja sen laadukasta toteuttamista. Se mahdollistaa hoitotiedon välittämisen ja asiakkaan

hoidon jatkuvuuden. Omahoitajuuden toteuttaminen vaatii tarkkaa ja asiakaslähtöistä suunnittelua sekä hoidon seurannan ylläpitämistä.

- **Kliiniset hoitotyön taidot ja yleistilan tason tunnistaminen:** Hoitotyössä on tärkeää tunnistaa asiakkaan yleistilan muutokset ja reagoida niihin nopeasti. Kliiniset taidot mahdollistavat erilaisten hoitotoimenpiteiden toteuttamisen turvallisesti ja tehokkaasti.
- **Haasteellisen asiakkaan tai omaisen kohtaaminen:** Hoitotyössä voi kohdata haasteellisia asiakastilanteita, joissa tarvitaan erityistä empatiaa, kuuntelemista ja ammatillista käytöstä. Erityisesti omaisten kanssa työskentely voi vaatia sensitiivisyyttä ja selkeää kommunikaatiota.

### **Kirjaamisen haasteet ja koulutus**

Kirjaaminen on "ikuisuuskyseminen", joka vaatii jatkuvaa koulutusta ja kehittämistä. Erityisen haasteellista on kirjaaminen nopeassa päivärytmässä, erityisesti kotikäyntien päätteeksi. On tärkeää, että kirjaus tehdään kattavasti, mutta myös lyhyesti ja selkeästi. Aikaa on usein rajallisesti, erityisesti jos tilaaja on lyhentänyt käyntiaikoja.

Lisäksi kotikäynneillä voidaan joutua hoitamaan käyntiin kuulumattomia asioita, kuten turvallisuusriskejä, joita ei voi jättää huomiotta. Näiden asioiden hoitaminen vie aikaa ja voi vaikuttaa kirjaamisen aikarajoitteisiin.

Toiminnanohjausjärjestelmän tulee olla helppokäyttöinen ja mahdollistaa asiakastiedon kirjaaminen nopeasti ja tarkasti. Kirjaaminen tulee pystyä tekemään muutamassa minuutissa asiakkaan luona, jotta se ei vie liikaa aikaa itse hoitotyöltä.

### **Koulutussuunnittelu ja tiimityöskentely**

Koulutussuunnittelussa on otettu huomioon kirjaamisen ja hoitotiimien keskinäinen työskentely. Hoitotiimejä koulutetaan toimimaan tehokkaasti ja yhteistyössä, jotta hoitotyön laatu säilyy ja asiakkaan tarpeet täytetään parhaalla mahdollisella tavalla.

**"Kanssasi tässä ja nyt"** -mottomme tarkoittaa, että asiakkaan luona keskitymme vain hänen hoitoonsa. Tämä lähestymistapa auttaa meitä tarjoamaan asiakkaille yksilöllistä ja ammattimaista hoitoa, jossa heidän tarpeensa ja toiveensa ovat etusijalla.

## 6. Organisaation viestintä

### Viestintä ja työntekijöiden ja johdon välinen yhteys

Yhteys työntekijöiden ja johdon välillä tapahtuu pääosin sähköisesti. Työntekijät saavat puhelimeen tai tablettiin työvuorot, asiakaskäynnit, dokumentoinnit ja muut oleelliset tiedot.

Asiakkaisiin, heidän omaisiinsa ja kunnan edustajiin otetaan yhteys sähköpostilla. Tietosuojan vuoksi käytämme suojattua yhteyttä. Jos hoitaja myöhästyy, asiakas saa tästä tiedon puhelimitse. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä toimistoon soittamalla. Puhelinliikenne on vilkasta koko toimistoajan, joka on klo 7:00-22:00.

Tietotulva on omiaan rasittamaan ihmistä, ja työn jatkuva keskeytyminen aiheuttaa stressiä ja turhautumista. Pyrimme viestimään asiakkaille väliin jäävällä ajalla, jotta tiedonkulku olisi sujuvampaa ja selkeämpää.

### Tavoitteet kaudelle

- Olemassa olevan tiedon selkeyttäminen ja oleellisten asioiden ottaminen mukaan perustyöhön – näin säästämme aikaa ja vältämme turhien asioiden käsittelyä
- Työnjaon selkeyttäminen ja päällekkäisten toimintojen vähentäminen – parannetaan toiminnan tehokkuutta ja varmistetaan, että kaikki tiedot menevät oikeille henkilöille

### Keinot toiminnan parantamiseen

Vastuu- ja työnjakomalli on keskeinen keino työn selkeyttämisessä. Tietyt asiat jaetaan tietyille hoitajalle, joka informoi oman aihealueensa asiat muille siltä osin, kuin ne ovat toiminnan kannalta oleellisia. Kiireettömät asiat käsitellään viikkopalaverissa.

Asiakkaiden asioista huolehtiminen jaetaan myös niin, että asiakas ja hänen läheisensä tietävät, kenelle soittaa tai mihin puhelimeen ottaa yhteyttä tarpeen mukaan. Asiakas voi itse päättää, kenelle hän haluaa kertoa asioitaan ja uskoa hoitoonsa liittyviä tietoja. Asiakkaan kanssa tehdään yhteistyössä määrittely tiedon antamiseen liittyen, niin hoitajille kuin omaisille. Tämä varmistaa, ettei asiakas halua sotkea kaikkia perheenjäseniä joka asiaan. Tieto tästä kirjataan asiakkaan tietoihin.

### Aikataulutus ja kokoukset

Aikataulutus asioiden käsittelyyn tapahtuu työryhmän kokousten mukaan. Kokoukset pidetään kerran kuussa, jolloin kaikki ovat paikalla. Viikkopalaverit pidetään Teams-yhteydellä, mikä mahdollistaa joustavan osallistumisen kaikille. Kokouksiin saa jokainen jättää aiheita keskusteltavaksi, ja niitä voi ilmoittaa soittamalla toimistoon tai lähettämällä sähköpostin tai tekstiviestin.

## Tietoturva

Yritykselle laaditaan tietoturvasuunnitelma THL:n määräyksen 3/2021 mukaan. Capri Hoivapalvelut on ottanut käyttöön DomaCare -toiminnanohjausjärjestelmän ja laatinut sen mukaan tietoturvasuunnitelman. Lisäksi yrityksellä on kirjallinen ohje asiakirjojen laatimiseen, mikä varmistaa asianmukaisen ja turvallisen asiakirjahallinnan.

## 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.