

ESIMIESTEN JA TYÖNANTAJIEN HAASTATTELUT/ TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TEKNOLOGIA

PIRKANMAA 6 OSALLISTUJAA, JOISTA 3 KOTIHOIDON LÄHIESIMIEHIÄ JA 3 TYÖNANTAJIEN EDUSTAJIA

SATAKUNTA 5 OSALLISTUJAA, JOTKA KOTIHOIDON LÄHIESIMIEHIÄ

KOTIHOIDON TOIMINTAYMPÄRISTÖ

ASIAKKAASEEN LIITTYVÄT PIIRTEET

Asiakaslähtöisyys on kotikäynneillä lähtökohtana ja sen kautta mahdollistuu asiakkaalle tärkeisiin asioihin ajan ja toiminnan kanavointi

asiakkaalle ajan antaminen, vaikkapa ulkoilu yksinäiselle olisi tärkeää
kotikäynnit ovat muuttuneet hoidollisiksi – edelleen kotona asuvalla ihmisellä on paljon muutakin huomioitavaa
kun peruutuksia tai osa asiakkaista on jaksolla muualla, aikaa olisi, mutta annetaanko sitä?
iäkkään ihmisen subjektiivisuutta pitäisi mahdollistaa ja tukea arjessa pärjäämistä
kotikäynnillä välttämättömien asioiden lisäksi pitäisi aikaa kanavoida asiakkaalle tärkeisiin asioihin siinä lomassa
kotona pystyy toimimaan ennalta ehkäisevästi ja tunnistamaan pieniä merkkejä asiakkaasta, se on osaamista
kotihoidon asiakkaat eivät ole samanlaisia kuin ennen – päihde- ja mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet
joudutaan toimimaan kelloa vastaan, aika asiakkaalle jää liian vähäiseksi
on mielenterveysasiakkaita, jotka hyötyisivät siitä, että kerran viikossa kävisi psykiatrinen sairaanhoitaja
entistä huonokuntoisempia asiakkaita, jolloin tarvittaisiin kaksi hoitajaa
turvattomuus ja muistisairauden lisääntyneet
asiakkaasta riippuu haluaako hän apuvälineitä

Asiakkaan ja omaisen kuuleminen ja yhteistyö on välttämätöntä kotihoitotyössä ja se tekee työstä antoisaa

kotihoidon asiakkaat pystyvät kommunikoimaan ja antamaan palautetta enemmän kuin laitossyksikössä
kotona olevat asiakkaan pystyvät vuorovaikuttamaan ja toimimaan, se on työntekijälle mukavaa
omaiset ovat tärkeä yhteistyökumppani, tietää asiakkaan elämänkaaren ja tuntevat hänet, ilman heitä ei pärjää
iäkäs on avuton ja hauras, jos sairastaa muistisairautta, omainen on silloin tärkeässä asemassa
omaisen voi sanoa millainen iäkäs ihminen on, mistä on tykännyt ja miten tekisi asioita
kokeneiden hoitajien vuorovaikutus ja ohjausosaamisen ovat työkaluja, jotka tekevät työstä sujuvaa ja asiakassuhde muodostuu symmetriseksi

Kotihoidon johtamisessa ja suunnittelussa keskiössä on asiakaslähtöisyys

kotihoitotyöntekijöitä rekrytoitaessa asiakaslähtöiseen toimintaan kiinnitetään huomiota asiakaslähtöinen työskentely lisää myös työtyytyväisyyttä ja sen eteen pitää tehdä töitä ohjaako asiakaslähtöisyys työtä vai jotkut muut intressit, sitä pitää miettiä johdonkin ajatus on, että työtä tehdään asiakkaan parhaaksi, vaikka meidän työ taustalla on näkymätöntä hyvä palaute työntekijöiden kautta asiakkaalta tai omaiselta on myös oman työn palkinto, tietää miksi uurastaa asiakkaan parhaaksi koitunut työ ja henkilökunnalla rauha keskittyä omaan työhön on tärkeintä omassa työssä sekä asiakkailta että työntekijöiltä tulee palautetta siitä, että pitäisi olla pysyvämpiä työntekijä-asiakassuhteita, eikä vaihtuvuutta niin paljon enemmän pitäisi olla koulutusta mielenterveysasiakkaan kohtaamisesta palvelusetelikäytäntöä pitäisi kehittää, jotta asiakkailla mahdollisuuksia enemmän

KOTIHOIDON LÄHIESIMESTYÖTÄ TEHDÄÄN PERSONALLISESTI JA TYÖHÖN LIITTYY PALJON VAATIMUKSIA

Kotihoidon esimiestyön vaativuutta lisää mm jatkuva saatavilla olo, kiire, negatiivinen asennoituminen työyhteisössä

esimiehen pitää olla jatkuvasti asiakkaiden, työntekijöiden, esimiehen ja omaisten saatavilla, se lisää työn vaativuutta hallinnonpuolelta tulee esimiehille paljon painetta nykyään ja asioiden valmisteluun ei ole aikaa kuten ennen kiireen tunne on peijooni, vaikka se on vain tunne, se on läsnä työpäivissä ja aiheuttaa ahdistusta aina jossain kohdin työpäivää työyhteisöistä esille tuleva toistuva valitus monista asioista on kuormittavaa, olen yrittänyt tartuttaa omalla esimerkillä asennetta työntekijöihin toivon että valituksen työyhteisöstä saisi karsittua pois ja huomattaisiin, kuinka hyvin asiat meillä on jotkut työntekijät eivät näe mitään positiivista tässä työssä jos on mustat lasit koko ajan silmillä, sitä on raskasta kuunnella ja katsoakin jatkuvasti on ylitöitä ja rästitöitä, mutta olen semmoinen ihminen, jolla pitää olla paljon tekemistä, että kokee elävänsä tunnistan, että mulla on painetta, mutta koen että paineen alla saan parhaan tuloksen -työ on vaihtelevaa, muutoksia tulee koko ajan: peräkkäin ja samaan aikaan, eikä niihin aina ehdi syvällisesti perehtyä -haasteena erityisesti se, että kun puhutaan kotihoidon kehittämisestä ja panostamisesta siihen, niin pitäisi löytyä ratkaisu, miten minimimäärä henkilökuntaa pitää olla vastaamassa tiettyä määrää asiakasmäärää. -asiakkaita tulee koko ajan lisää ja henkilökuntaa ei. -työntekijöillä enemmän myös mielenterveysongelmia, masentuneisuutta, päihteiden käyttöä -vauhti kiihtyy ja tehtävät muuttuu -aluksi on suunnitellut tekevänsä jotain, mutta sitten tulee akuutteja juttuja joihin on puututtava heti -työ on muuttunut siitä, kun tulin tähän työhön – ennen se oli mielenkiintoista, nyt aika menee henkilöstöasioiden hoitamisessa

Esimiestyötä tehdään persoonana ja eri tavalla eri alueilla

olenko esimiehenä liian helposti lähestyttävä, sitä olen miettinyt ja siitä saan palautetta
pidän oman oven auki ja välillä täällä on porukkaa paljon
alueella on monta esimiestä ja kaikki toimitaan eri tavoin
olen helposti lähestyttävä ja joskus se rasittaa, kun työrauhaa ei oikein ole
tiimeihin ollaan yhteydessä sähköpostilla, viesteillä ja puhelimella ja tietysti nähdään myös
olen oikeasti lähiesimies, kun olen tämän yhden tiimin tiimitilan vieressä
kotihoitossa työskentely on minun juttu, olen onnellinen että menin kotihoitoon töihin
työskentelen kotihoitossa eläkkeelle asti
esimiehen pitäisi olla valmentaja ja koutsata työntekijöitä, tsempata – tulevaisuuden esimiehen pitäisi olla semmoinen
tässä työssä täytyisi laaja-alaisesti pystyä huomioimaan erilaiset työntekijät ja heidän tarpeet, jotkut on hiljaa ja joku huutaa pää punaisena ja muut on siitä välistä
kun saa tehdä mitä sydämestään haluaa, niin työ antaa paljon
tiedän, että osaamistani arvostetaan ja tiedän että jos en jotain osaa, niin selvitän asian ja palaan uudestaan
jaksan tätä työtä, koska rakastan työtäni
esimiestyössä on henkilöstöhallintoa, asiakkaista pitäisi tietää monenlaista, työssä pitää olla skarppi
työn vaihtelevuus sopii itselle ja työnkuva on todella monipuolinen
kotihoito työ ei lakkaa antamasta työniloa, se on niin hienoa työtä
työ on vaihtelevaa, ei ole kahta samanlaista päivää ja tässä työssä kokee usein onnistumisen tunteita
on tietysti työn raskauteenkin liittyviä tunteita, tämä on ehkä kaupungin raskaimpia töitä tämä esimiehen työ
työssä saa tehdä monenlaista ja olla arkiasioiden kanssa tekemisissä ja tehdä esimiestehtäviä
tykkään että työ on haasteellista, eikä tarvi ruveta sormia pyörittelemään, aina löytyy tekemistä ja ala on dynaaminen, eteenpäin menevä ja kehittyvä
-työ on hektistä, monipuolista ja vaativaa
-aika menee nopeasti

kotihoitotyöhön liittyvät hallinnolliset asiat

-työ on päätöksentekoa, sijaisten hankintaa ja hallintoa, aikaa ei riitä kehittämiseen
-työsopimusten teko kuuluu työhön
-esimiehille siirtynyt paljon toimistotyöntekijöiden töitä
-aika menee muuhun, kehittämiseen ei jää aikaa
-olen paperinpyörittäjä
-tilastotietoa ja nippelitietoa pitää lähettää sinne tänne
en saa tehdä hoitotyötä
enemmän haluaisin olla asiakkaiden kanssa tekemisissä
mulla on 45 työntekijää, se on liikaa yhdelle esimiehelle

haasteita työssä on paljon, mutta kun niitä saa vietyä läpi ja työilmapiiri on hyvä, voi lähteä onnellisena töistä kotiin tehdään yhteistyötä ja sovitaan turvallisuudesta, laadusta ja yhteistyön tekemisestä, varmistetaan henkilöstölle mahdollisimman hyvät toimintaedellytykset ja asiakaslähtöistä toimintaa
työnantajan kannalta verkostoyhteistyö ja tilaajayhteistyö on yksi keskeinen osaamisen alue

TYÖRYHMÄÄN/TIIMIIN LIITTYVÄT PIIRTEET

Tiimipalavereissa suunnitellaan yhdessä tiimin kesken asiakkaan hoitoa ja toimintaa yleisesti

asiakkaiden pitäisi pärjätä meillä yhden avustamana, vain poikkeustapauksissa voi olla kaksi tai turvallisuuden takia tiimi on tärkeä, siinä yhdessä pohditaan, miten pystytään asiakas hoitamaan tiimiin osallistuu sairaanhoitaja, hoitajat ja esimies
Esimies tuo tiimikokoukseen kaikki ajankohtaiset asiat ja niitä pohditaan yhdessä osallistuminen tiimipalaveriin ja pientyöryhmiin tärkeää kehityskeskustelut vuosittain
tiivis yhteistyö muiden esimiesten kanssa auttaa jaksamisessa tarvittaessa saadaan apua tiimeihin asiakkaan hoitoa koskien esim. psykiatriselta sairaanhoitajalta tiimit toimivat hyvin, välillä tilannetta hämmentää uudet sijaiset

Moniammatillinen yhteistyö on välttämätön tuki yksittäisen työntekijän työssä ja sen kehittämistä tehdään jatkuvasti

verkostoyhteistyö on todella tärkeä taito työntekijöillä
työntekijä pystyy olemaan moniammatilliseen verkostoon yhteydessä ja mobiilista näkee missä muut työntekijät ovat työntekijällä on saatavilla tiimi, asiakasohjaaja, esimies, sosiaalityö, kuntoutuksen ammattilainen, lääkäri vaikka kotikäynti tehdäänkin yksin asiakasohjaus on uusi resurssi verkostossa ja se on havaittu hyväksi
kotikuntoutusta ja fyssaria hyödynnetään paljon ja se prosessi on kunnossa meidän kunnassa moniammatillisuudessa on paljon kehitettävää kuitenkin ja se tulee olemaan meillä ensi vuoden kehityskohde, sen hyödyntäminen arjessa hoitajan ja asiakkaan tueksi
lähdemme kehittämään ja mallintamaan moniammatillista tiimiä, joka koostuu asiakkaan tarpeiden mukaan moniammatillisen tiimin avulla hoitaja pystyy pohtimaan asiakkaaseen liittyviä huolia yhdessä, vaikka kotikäynnit tehdäänkin yksin meillä on toimintamalli, josta näkyy, miten otetaan yhteyttä fyssariin tai lääkäriin jos asiakkaalla huomataan siihen tarve vaikka käynnit tehdään yksin, niin ne väylät konsultointiin on olemassa ja hoitaja saa tukea päätösten tekoon, vaikka tekeekin käynnit yksin kotihoidossa hoitajalla on iso vastuu päätösten teossa, esimerkiksi jääkö asiakas kotiin vai miten toimitaan, kun jotain on tapahtunut suuri ongelma on se, että kotihoidossa ei ole omaa lääkäriä
geriatri pitäisi olla ehdottomasti
pitäisi osata markkinoida omaa työtään niin, että eri alueilla tiedettäisiin, mikä kukakin hoitaa ja mikä kuuluu kenellekin tuki toisilta esimiehiltä on tärkeää

KOTIHOITOTYÖHÖN LIITTYVÄT ENNAKKOLUULOT JA IMAGO

huolena on, hakeutuvatko uudet työntekijät kotihoitoon töihin siihen liittyvien ennakkoluulojen vuoksi

- kotihoitossa pitää olla moniosaaja ja se saattaa joitakin pelottaa
- jos haluaa mielenkiintoisen työn, niin mikään päivä ei ole samanlainen
- opiskelijat ovat hämmentyneitä, kun annetaan kotihoitosta kauhukuva
- myös omaa pesää liataan kirjoittamalla lehtiin

työntekijän näkökulmasta korostuu vaikuttamisen mahdollisuudet omaan työhön
ensimmäiset kokemukset opiskelijayhteistyöstä ovat tärkeitä, ne vaikuttavat siihen kuvaan minkä työstä saa
opettajien tulisi tuoda koulutuksessa esille miten hienoa työ on ja millaisista asioista työntekijä vastaa (ravitseminen, iho, sosiaaliset tuet, lääkkeet, muutosten huomiointi jne)

työn imago on usein median muokkaama, sitä kautta välittyy kuva kiireestä, puhtaanapidosta ja vain välttämättömän tekemisestä
ammattillisesta puolesta ja arvostamisesta pitäisi viestiä asiallisesti
epäilyttää hakeutuuko nykyuoriso riittävästi kotihoitotyöhön

kotihoito nähdään pillerinjaoiksi ja siivoukseksi edelleen, vaikka kotihoidon tehtävän kuva on muuttunut
jos me haetaan vakituista henkilökuntaa, niin hakijoita riittää, mutta jos haetaan kahden vuoden sijaisuutta, niin ei saada siihen hakijoita
imago ja kuva kotihoidon tehtävistä vaikuttaa työn houkuttelevuuteen

imagon positiiviseen suuntaan muokkaamista on työstetty eri tavoin ja se on tärkeää

-hoitajat kotihoitossa ovat todellisia moniosaajia
työ ei ole yksinäistä vaikka sitä tehdään yksin
paikallislehtien kanssa koitetaan tehdä hyvää yhteistyötä, mutta hyvien uutisten saaminen paikallislehteenkin on hankalaa
omassa vaikutusvallassa olevia kanavia koitetaan hyödyntää
työntekijöitä yritetään kannustaa puhumaan omasta työstä positiivisesti ja pitämään hyvää imagoa yllä
uudet työntekijät ja opiskelijat otetaan vastaan hyvin, fiksusti ja yritetään tehdä tervetullut olo heille
ottaisin mielelläni vastaan vinkkejä muilta, siitä mitä imagon eteen voisi tehdä
imagon eteen on jouduttu tekemään paljon töitä erityisesti sen jälkeen kun kotihoidon toteuttaja vaihtui
kotihoidon selkeä ja mielekäs työnkuva, tiimijärjestelyt ja omahoitajuus ovat tärkeitä, ne kohottavat myös kuvaa kotihoitosta
asiaksnäkökulmasta turva ja tutut hoitajat ovat tärkeitä kuvan muodostamisessa kotihoitosta
kotihoidon kuvan kohotusta on tehty pikkuhiljaa ja siinä edetään
usein kun sijainen uskaltautuu kotihoitoon hän huomaa, että työ on mukavaa ja antoisaa kunhan pääsee työhön kiinni
sijaisesta tulee usein vakituinen työntekijä myöhemmin

some toimintaan kiinnitetään huomiota

muutama hoitaja tekee sovittujen reunaehtojen mukaan somepäivityksiä kentältä
esimiehet on some pääkäyttäjiä ja tarvittaessa puuttuvat viestintään
myös someviestinnässä pyritään tuomaan esille asiakaslähtöisyyttä ja yhteiskuntavastuuta, mitkä ovat palvelujen keskeinen asia
työntekijät itse arvioivat, mitä asioita työstään haluavat nostaa somessa esille

FYYSINEN YMPÄRISTÖ JA KOTIYMPÄRISTÖSSÄ TYÖSKENTELY

Kotiympäristön piirteet

-kesä on tulossa ja kohta ihmiset läkähtyvät kuumiin asuntoihin
-asukasmäärät ydinkeskustassa ovat lisääntymässä
-kotien erilaisissa ja puutteellisissa olosuhteissa pitää tehdä työtä kuitenkin tavalla, joka kunnioittaa asiakasta
meille tulee taas leasing autoja lisää, täällä maalla työ on pelkkää autoilua
työnsisältö ja työtehtävät ovat muuttuneet, vaikka toimintaympäristö ei
lapsiperheet, siivous ja ruoanlaitto ovat jääneet kotihoidon töistä pois, niille on omat tukipalvelut ja työntekijät
kotihoitotyön työnsisältö on hoito ja hoivatyötä tänä päivänä
tässä kotihoitotyössä voi tulla riittämättömyyden tunne, kun on ne reunaehdot missä toimitaan ja priorisointi on välttämätöntä
aina ei voi tehdä työtä, niin kuin tekisi, jos olisi kaikki resurssit käytössä tai voisi käyttää toista työryhmää, jatkuva keskeneräisyyden tunne voi kuormittaa
jatkuva tilanteen arvioiminen ja sen mukaan toimiminen on osa ammattitaitoa ja siitä keskustellaan

normaalit kodinhuoltoon liittyvät tehtävät jää tekemättä osalla työntekijöistä – kotihoitotyö vaatii pelisilmää

kaikkia arkipäivän asioita ei huomaa esimiehenä sanoa nuorille työntekijöille ja sitten tulee omaiselta palaute että viekää roskapussia
nykyään kaikki nuoret ei opi kotoa kaikkia asioita, tai huomaa tehdä jotakin
osa nuorista osaa ja perusasiat on kunnossa
kyllä meilläkin puhutaan, että vaipparoskia ei voi jättää yöksi, aamulla on hirvittävä haju
olen nähnyt kuvia, että roskis on niin täysi että lattialle asti valuu, eikä kukaan vie roskia, kyllä näitä tapahtuu meilläkin
vanhempi työntekijä kertoi vihasesti, kuinka listan asiakkailla ”joka paikka huusi apua”, roskat, tiskit, pyykit, hän oli ollut viikko aikaisemmin sillä listalla

koronan vaikutus

-korona-aikana turvallisuusongelmat korostuneet, on valepoliiseja ja valehoitajia
-korona-aikana tiimeihin tullut väkeä muilta toimialoilta, mikä on ollut tiimejä työllistävää
-korona-aika lyhentänyt palaverieja
-korona-aikana tullut puheluita palveluohjaajilta henkilöistä, jotka halusivat kotihoitoa yksinäisyyteen, mutta me ei olla vastaus yksinäisyyteen
korona opetti meitä jakamaan työporukkaa pienempiin ryhmiin, jos tulee korona niin iso joukko ei joudu karanteeniin

TYÖNORGANISOINTIIN LIITTYVÄT PIIRTEET

työvoiman saatavuus on jatkuva haaste

- suuri osa ajasta menee sijaisten hankintaan
- työ on koneen takana istumista ja sijaisten hankkimista
- päätyö on se, että löytää sijaiset niin, että jokaisen asiakkaan luo menee joku
- haasteena työntekijöiden riittävyys
- asiakasmäärät lisääntyvät, työntekijämäärät ei
- päivät menevät sijaisten hankinnassa
- on muutamia, jotka voivat joustaa - kun tilanne tulee, on venyttävä ylitöihin.

täällä oli aikaisemmin tilanne, että työntekijöistä oli iso joukko lähtenyt pois, oli haaste aloittaa silloin työt
työvoiman saatavuus on iso haaste, veitsenterällä sen kanssa mennään
resurssien ja asiakasvirtojen haaste on meillä jatkuva
sijaisten saaminen on haaste
on jouduttu myös luottamuspuolan takia irtisanomaan työntekijä
työvoimapula on edelleen vaikka ollaan saatu paljon uusia tekijöitä
päällekkäiset sairauslomat ja vuosilomat aiheuttaa painetta, mutta aina on kuitenkin selvitty päivästä toiseen
sijaispula on valtakunnallinen itkun aihe joka ei varmaan tule koskaan korjaantumaan

perehdytykseen on tärkeä panostaa riittävästi ja perehdyttää myös työn perusasioihin

koen, että tässä pitäisi olla äiti, kun tulee nuoria työntekijöitä, niin elämän perusasioita pitäisi pystyä opettamaan
kun työtä tehdään kotona yksin, niin pitäisi osata paljon
on tullut paljon uusi ihmisiä ja se perehdytys ei ole voinut olla meillä laadukasta ja hyvää
nyt pikkuhiljaa on pystytty panostamaan perehdytykseen ja pitämään viisi perehdytyspäivää
aluska oli hyvä jos yhden päivän ehti olla toisen kanssa ja sitten piti jo lähteä itsekseen, ei ollut perehdytysmahdollisuuksia
yritetään kahden päivän perehdytystä jos tulee ihan muualta
joskus perehdytetään aamupäivä ja iltapäivällä on pakko laittaa menemään itsekseen jos työntekijöitä ei ole
olen päivittänyt meille perehdytykseen lomaketta ja sitä käydään työntekijän kanssa läpi
mietin, että pitääkö kotona tehtäviä perusasioitakin kirjoittaa paperille, että roskat viedään, pöytä pyyhitään, otetaan roskat pöydän alta ja vessanpytty siivotaan
mä törmään siihen, että arkipäivän perusosaaminen on kadonnut

työntekijöiden oman työn ajanhallinta korostuu kotihoitotyössä

vaatii osaamista kohdentaa työaika sen vaihtelevan työn mukaan, se on iso haaste

meidän kotihoidossa on ongelma, että kaikki työntekijät ei osaa hallita aikaa, usein käy niin, että työntekijät tulevat klo 14 työtilaan ja viimeinen tunti jää käyttämättä asiakastyöhön
olen sanonut työajankäytöstä työntekijöillä ja henkilökunta tietää mitä minä ajattelen asiasta
olen nähnyt että osa hoitajista on asiakkaalla takki päällä ja se luo kiireen tuntua
takki pitää ottaa pois asiakkaalla ja tehdä rauhassa ne mitä tehdään, sitten sanoa, että nyt pitää lähteä
jokainen näkee kiireen omalla tavalla, ei munkaan töistä tulisi mitään, jos vaan kiireestä puhuisin, on mukin pakko priorisoida töissä
kiire moodi voi jäädä henkilökunnalle päälle, kyllä meillä nytkin on päiviä, että resurssi on hyvä, mutta silloinkaan asiakkaan saama aika ei välttämättä lisäännä
kun on jääty siihen kiireen oravanpyörään, niin siitä ei päästä pois
kiirehän on loppujen lopuksi tunne, vaikka tottakai aika on fakta, mitä ei voi sulkea pois, mutta kiire on viime kädessä tunne
kotihoitossa vaaditaan taitoa kohdentaa työaikaa ja itsensä johtamisen taitoja
esimies ei voi olla vieressä sanomassa, että ole nyt pidempään ja lue vaikka lehteä kun aikaa on vaan työntekijä rakentaa oman ohjelman itse
mobiilista nähdään välitön työaika, se ei ole hoitajien kyttäämistä vaan tiedolla johtamista
mobiilista näkyy, milloin asiakkaalle on menty, kauanko on oltu ja näin, olen ottanut sitä tietoa ja se on hyvä
meillä on tavoitteena 60% välitön työaika, asiakkaan luona vietetty aika, se on aika vähän, 4h39min päivässä
työ kohdistuu väärin asioihin, jos se välitön työaika on muuta kuin 60%, helposti jäädään juttelemaan tai tullaan tiimitiloihin iltapäivällä
siirtymät ja muut nähdään myös mobiilista, ei ne ole kuitenkaan niin paljon
asiakastyön välittömän työajan prosentin tavoitteena on ollut 60% jo vuosikausia
osa hoitajista nakuttaa jatkuvasti yli 70% asiakastyötä päivässä ja heillä ei ole kiire, pysyvät töissä ja ovat tyytyväisiä työhön
sitten on juuri 50% tekeviä hoitajia, joiden työtyytyväisyys on huono tai muuten vaan tiimitila houkuttaa

kehittämistyötä tehdään alueiden ja hoitorinkien muodostuksella, RAI:n hyödyntämisellä, asiakaspalautekyselyin ja ajanseurannalla

-esimiesten määrää olisi lisättävä, jotta pystyttäisiin käyttämään aikaa myös kehittämistyöhön
-ahdistaa, kun olisi ideoita suunnitella ja kehittää, mutta kun ei ole rahaa
-jakaisin tätä aluetta uudelleen, muutettaisiin aluejakoa niin, että työntekijöitä olisi esimiehillä vähemmän, jolloin aikaa jäisi kehittämiseen ja tiedottamiseen
työn kohdentamista pohditaan jatkuvasti, mitä tekee hoitaja ja minkä voisi tehdä jotenkin muuten
henkilöstön tarve kasvaa, kun painopiste on kotiin tarjottaviin palveluihin, mutta ei henkilöstöä voi vain lisätä, vaan löytää myös muita vaihtoehtoja
rain käyttämisestä on iso apu hoitajalle, kun oppii hyödyntämään sitä
rai voi olla resurssivoimavara teknologian ja tekoälyn kautta ja se antaa tsekkilistan käyttöön mikä kannattaa käydä asiakkaan tilanteesta läpi
keinoja löytyy, kun niitä otetaan tehokkaammin käyttöön
meillä on oma hoitoketju asiakkaan tarpeen arviointiin ja siihen jos tilanne heikkenee
omahoitajuus on ollut käytössä yli 10 vuotta ja kaikille uusille asiakkaille nimetään omahoitaja
on mietitty, leipääntyykö työhön ja tuleeko työlle sokeaksi, jos aina käy samojen asiakkaiden luona
asiakaspalautekyselyissä tulee aina palautetta kiireestä ja vaihtuvista hoitajista, hoitoringeillä koitetaan vähentää näitä
meillä otetaan hoitoringit käyttöön lokakuussa, vähemmän hoitajia hoitaa yhtä asiakasta

hoitoringillä halutaan panostaa laatuun, vähentää kiireen tuntua asiakkaan luona ja lisätä samojen hoitajien käyntiä asiakkaalla meillä on aikaisemmin käynyt varmaan 20 hoitajaa yhdellä asiakkaalla viikon aikana ja se on liikaa ringin asiakkaat jaettiin maantieteellisesti, jotta matkat pienenevät ja hoitaja voi olla melkein koko päivän samassa kerrostalossa nähdään, miten se onnistuu, täytyy kokeilla ja panostaa laatuun nythän asiakkaalle jäävää aikaa pitää seurata, se on lakisääteinenkin juttu juridisesti ajanseuranta on myös tärkeä, jos omainen sanoo, että asiakkaalla ei ole käyty ja siellä ei olla

Kehittämistyön haasteita riittää, monia asioita pitäisi ottaa kehityskohteiksi ja kehittämiseen pitää olla riittävä resurssi

- ensin pitäisi saada perusasiat kuntoon, sitten voitais lähteä toimintaa kehittämään – sen koen haasteeksi
- haasteena kotihoidon kehittämisessä on se, että ensin pitäisi olla riittävä määrä hoitajia
- aika ei riitä sisällön kehittämiseen
- kuntouttavaa toimintaa pitäisi kehittää – se maksaisi itsensä takaisin
- omalle esimiehelle pystytään sanomaan, mutta ylempänä tulee sitten se raha
- omaishoitoa pitäisi kehittää
- omavalvontasuunnitelmaa ei esim. tunnetta, kun aikaa ei ole ollut tiedotukseen ja yhteiseen keskusteluun

muutosvastarintakin on tärkeää, että sitä on, mutta jälkikäteen näkee kuinka hyviä ja tärkeitä muutoksia on tullut palvelujen ja prosessien kehittämisen lähtökohta pitää miettiä, onko pohjalla asiakaslähtöisyys vai lähdetäänkö ammattilaisen näkökulmasta meillä on mietitty hoivan laatuun liittyvässä hoitoketjussa asiakkaan roolia ja kyllä se on siinä keskiössä kun keskitytään siihen asiakkaan tilanteeseen, niin se energia saadaan käytettyä siihen, eikä muuhun, kuten henkilöstöhallinnon asioihin

kotihoidon johtamisessa merkittävässä roolissa ovat palvelurakenteeseen ja hoitoketjuihin liittyvät asiat

- on suuri haaste yhteiskunnalle ja työntekijöille, jos oletetaan, että vaikeasti muistisairas selviytyy kotona. Turvattomuus ja omaisten huoli.
- moniammatillisuutta tarvitaan, kun yhteiset asiakkaat siirtyvät paikasta toiseen palvelujärjestelmän sisällä

pitää ruveta miettimään työmuotoja ja mitä voi tehdä joku muu kun kotihoito meidän palvelut on elinkaaren alkupuolella ja yksi tai kaksi toimivapaata on suhteellisesti iso osuus meidän resursseista palvelurakenne on muuttunut, nyt on välimuotoisia asumisia ryhmäasumisia, palveluasumisia ja perhehoitoa palvelurakenteen puoleltakin pitäisi saada asioita kuntoon, erityisesti pienellä paikkakunnalla ja se on osa esimiehen työtä tuotamme peruspalveluita ja julkista järjestelmää täydentäviä palveluita ja tukipalveluita, markkinavuoropuhelu ja kehittäminen korostuu meillä tarvitaan valmiutta pitkäaikaiseen ja vastavuoroiseen toiminnan kehittämiseen Suomessa on elinkaaren alussa yksityisen ja kolmannen sektorin osalta yhteistyömallit ja mahdollisuudet osaamisen sekä täydentävien (ei päällekkäisten) palveluiden hyödyntämiseen kuntatoimijan näkökulmasta asiakasohjaajalla on keskeinen rooli siinä, millaiset asiakkuudet ohjautuvat julkiselle kotihoidolle ja mitkä yksityiselle palveluntuottajalle meillä on jonkun verran vajetta yksityisistä kotihoidon yrittäjistä tällä alueella, voitaisiin enemmänkin ohjata sinne puolelle asiakkaita

muutosvaihe on menossa asiakasvirroissa ja nyt näyttää siltä että kokonaisarvioinnin kannalta elämäntilanteelta haasteelliset asiakkaan ohjautuu julkiselle puolelle

monta asiaa vaikuttaa mihin asiakas ohjautuu, esim. varallisuus ja asiat tulee varmasti moninaistumaan

tulevaisuudessa on mielenkiintoista nähdä, ketkä asiakkaan ohjautuu kotihoidon asiakkaiksi ja tietysti itse yrittää vaikuttaa siihen

kotihoito on monisyinen ja siihen liittyy paljon osa-alueita ja tehtäväkenttä on haasteellinen, se miten kotihoidossa toimitaan vaikuttaa muihin alueen palveluihin

TEKNOLOGIA

Työnohjausjärjestelmä tukee paljon kotihoitotyön tekemistä vaikka siihen liittyy joitain haasteita

- ennen optimoinnin tuloa ei pystytty käyttämään varahenkilöstöä yhtä tehokkaasti
- ilman optimointia olisi mahdotonta hallita kasvaa työntekijämäärää
- optimointi ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Siitä puuttuu hienosäätö, paikat eivät ohjaudu loogisesti.

mobiiilista näkee osoitteet, omaiset ja hoitosuunnitelma, siihen voi kirjata ja katsoa vaikka verenpaine arvot
käyttöönotto oli aluksi kova ponnistus, alussa oli taistelua ja yhteydet saattoi katketa
nyt on huomattu, kuinka hyvä mobiili on
edellisellä toimijalla oli mobiilijärjestelmä, sen käyttöönotto oli kova haaste tietojen syöttäminen ja sitten se loppui
paperilla on lueteltu mitä missäkin tehdään ja missä asiakas asuu, meillä on vanhanaikainen systeemi, elämme toivossa, että saataisiin potilastiedon kanssa
keskusteleva järjestelmä
mobiilijärjestelmästä näkee asiakkaalle käytetyn ajan ja voi kerätä tietoja jos tarvitsee tarkistaa jotakin
maaseudulla yhteydet välillä katkeavat
asiakaslistat on kännykässä ja sieltä voi katsoa aikaisempia kirjauksia
potilastietojärjestelmä on ollut käytössä 7 vuotta, se on mukana ja siihen syötetään tiedot
mobiiilista näkee, keitä on työvuorossa, kuka ammattilainen olisi maantieteellisesti lähelle ja kenelle voi tarvittaessa soittaa
teknologiaa markkinoi moni, esim. toiminnanohjausjärjestelmiä, mutta pitäisi nähdä 10 vuoden päähän, että mitä silloin oikeasti tarvitaan

Asiakkaiden viestintävälineet

- kännyköitä alkaa jo olla
- älypuhelimia ei, useimmilla vielä ”karvalakkimalli”
- tietokoneita harvalla

teknologian käyttö pitää perustua selkeään tarpeeseen ja käyttöönotossa pitää huomioida monia asioita

- turvarannekkeet kehittyneet, mutta pystytäänkö niillä kaikkien turvallisuutta takaamaan
- hyvinvointiteknologia pitää rajata yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa
- hoitajaa ei voi korvata
- teknologian tarpeen tulee lähteä asiakkaista, ei omaisista eikä hoitajista
- omaiset voisivat olla tyytyväisiä, jos saisivat seurata laitteista, miten heidän omaisensa voi
- seurannan tulee perustua vapaaehtoisuuteen
- on tulevaisuutta, harvalla asiakkaalla on esim. älykännykkä

teknologia pitää tosi tarkkaan kohdentaa

teknologiaan suhtaudutaan odottaen, sen mahdollisuuksiin luotetaan, mutta vaihtoehtoista sopivan teknologian valinta on haastavaa

painopiste on kotiin tarjottaviin palveluihin ja jatkossa pitää selvittää, minkälaisilla teknologisilla ratkaisuilla voi tukea kotona pärjäämistä käyntien lisäksi oma ja henkilökunnan haaste on, että kaikenlaista sovellusta on tarjolla, mutta mihin kannattaa satsata ja millaiset ylläpitokustannukset on teknologia on hyvä asia ja käyttökelpoiset asiat kannattaa ottaa käyttöön teknologian informaatiotulvasta ei ole vielä löydetty mikä oli meille oikeasti hyödyllinen ollaan toimittu hämäläisellä mallilla, seurattu millaisia kokemuksia teknologiasta kertyy, ei ole otettu oikeastaan mitään ensimmäisenä käyttöön teknologian saralla on paljon vaihtoehtoja tuntuu että teknologiaan liittyen on paljousähky ja on kyllä aika haaste löytää se mikä on oikeasti toimiva

etähoivalle on tarvetta ja sen käyttöönottoa valmistellaan

- joillekin asiakkaille sopisi hyvin pelkästään etäyhteys
- puhuin asiakkaan kanssa tunnin puhelimesta, joka oli yksinäinen. Hänellä ei olisi hätää, jos olisi tällainen palvelu
- ennen varsinaisia kotikäyntejä, joiden asiakkaiden kohdalla voitaisiin alku hoitaa etäyhteyksin

ensi vuonna käynnistetään etähoidon pilotti, nyt sitä valmistellaan
se on fakta, että joitain käyntejä voidaan korvata etähoidolla kun vaan tarkkaan suunnitellaan mitkä käynnit ja asiakkaat on oikeat

KOTIHOIDON TOIMINTAYMPÄRISTÖ, YLÄLUOKAT JA alaluokat

ASIAKKAASEEN LIITTYVÄT PIIRTEET

- Asiakaslähtöisyys on kotikäynneillä lähtökohtana ja sen kautta mahdollistuu asiakkaalle tärkeisiin asioihin ajan ja toiminnan kanavointi
- Asiakkaan ja omaisen kuuleminen ja yhteistyö on välttämätöntä kotihoitotyössä ja se tekee työstä antoisaa
- Kotihoidon johtamisessa ja suunnittelussa keskiössä on asiakaslähtöisyys

KOTIHOIDON LÄHIESIMIESTYÖTÄ TEHDÄÄN PERSOONALLISESTI JA TYÖHÖN LIITTYY PALJON VAATIMUKSIA

- Kotihoidon esimiestyön vaativuutta lisää mm jatkuva saatavilla olo, kiire, negatiivinen asennoituminen työyhteisössä
- Esimiestyötä tehdään persoonana ja eri tavalla eri alueilla
- kotihoitotyöhön liittyvät hallinnolliset asiat

TYÖRYHMÄÄN/TIIMIIN LIITTYVÄT PIIRTEET

- Tiimipalavereissa suunnitellaan yhdessä tiimin kesken asiakkaan hoitoa ja toimintaa yleisesti
- Moniammatillinen yhteistyö on välttämätön tuki yksittäisen työntekijän työssä ja sen kehittämistä tehdään jatkuvasti

KOTIHOITOTYÖHÖN LIITTYVÄT ENNAKKOLUULOT JA IMAGO

- huolena on, hakeutuvatko uudet työntekijät kotihoitoon töihin siihen liittyvien ennakkoaluulojen vuoksi
- some toimintaan kiinnitetään huomiota
- imagon positiiviseen suuntaan muokkaamista on työستetty eri tavoin ja se on tärkeää

FYYSINEN YMPÄRISTÖ JA KOTIYMPÄRISTÖSSÄ TYÖSKENTELY

- Kotiympäristön piirteet
- normaalit kodinhuoltoon liittyvät tehtävät jää tekemättä osalla työntekijöistä – kotihoitotyö vaatii pelisilmää
- koronan vaikutus

TYÖNORGANISOINTIIN LIITTYVÄT PIIRTEET

- perehdytykseen on tärkeä panostaa riittävästi ja perehdyttää myös työn perusasioihin
- työvoiman saatavuus on jatkuva haaste
- työntekijöiden oman työn ajanhallinta korostuu kotihoitotyössä
- kehittämistyötä tehdään alueiden ja hoitorinkien muodostuksella, RAI:n hyödyntämisellä, asiakaspalautekyselyin ja ajanseurannalla
- Kehittämistyön haasteita riittää, monia asioita pitäisi ottaa kehityskohteiksi ja kehittämiselle pitää olla riittävä resurssi
- kotihoidon johtamisessa merkittävässä roolissa ovat palvelurakenteeseen ja hoitoketjuihin liittyvät asiat

TEKNOLOGIA, luokat

Työnohjausjärjestelmä tukee paljon kotihoitotyön tekemistä, vaikka siihen liittyy joitain haasteita

Asiakkaiden viestintävälineet

teknologian käyttö pitää perustua selkeään tarpeeseen ja käyttöönotossa pitää huomioida monia asioita

teknologiaan suhtaudutaan odottaen, sen mahdollisuuksiin luotetaan, mutta vaihtoehtoista sopivan teknologian valinta on haastavaa

etähoivalle on tarvetta ja sen käyttöönottoa valmistellaan