

# Kotihoidon tiimien tehtäväkirja

Essoten ja Pieksämäen kotihoito  
Vetovoimainen kotihoito -hanke 2021

Versio 8.3.2021



Vetovoimainen kotihoito - tehdään hyvä arki yhdessä -hanketta (2020-2021) rahoittavat Etelä-Savon ELY-keskus ja Euroopan Unionin sosiaalirahasto.

# Sisältö



Kotihoidon tiimien tehtäväkirjaa on luotu yhdessä Essoten ja Pieksämäen kotihoidon henkilöstön kanssa Vetovoimainen kotihoito -hankkeessa.

Kirja tukee kotihoidon yhteisten pelisääntöjen ja toimintatapojen tuomista arkeen käytännönläheisten vinkkien avulla.

Keskustelkaa tiimipalaverissa teemoista ja sopikaa yhdessä, miten lähdette teemaa arjessa toteuttamaan! Tehdään hyvä arki yhdessä.

## **Mikä on Vetovoimainen kotihoito –hanke?**

Essoten ja Pieksämäen kotihoito kehittävät vetovoimaisempaa kotihoitoa loppuvuodesta 2020 ja keväällä 2021 järjestettävien kuuden työpajan sekä tiimitehtävien avulla. Tavoitteena on lisätä työn hallittavuutta. Työpajojen aiheet liittyvät kotihoidon roolien ja vastuiden selkeyttämiseen, esimiestyöhön sekä tiedolla johtamiseen.

[www.essote.fi/vetovoimainenkotihoito](http://www.essote.fi/vetovoimainenkotihoito)

Tehtäväkirjan esittelyvideo:

[https://www.youtube.com/watch?v=qmw0\\_tdAmXM](https://www.youtube.com/watch?v=qmw0_tdAmXM)

## Sisällysluettelo

Teema 1: Kotihoidon työnkuva - Kaikki osaaminen käyttöön!

Teema 1: Kotihoidon työnkuva – Mentorointimalli

Teema 2: Aikaa asiakkaalle – välitön työaika täyttyy asiakkaan luona

Teema 3: Selkeät vastuut – asiakkaasta pitävät huolta sekä omatyöntekijä että hoitorinki

Teema 4: Esimiestyön kehittäminen

Teema 5: Osallistava tiedolla johtaminen

Vaaleansinisellä pohjalla olevat sivut ovat keskustelu- ja suunnitelmapohjia.

1. Pysähtykää keskustelemaan aiheesta yhdessä esimerkiksi tiimipalaverissa.
2. Kirjatkaa keskustelun lopputulemat pohjaan.
3. Sopikaa, milloin seuraatte suunnitelman edistymistä ja onnistumista.

## Teema 1

# Kotihoidon työnkuva – Kaikki osaaminen käyttöön!

Itse  
tekemällä  
oppii

Pyydä  
työkaveri  
tueksi

Kannusta  
kollegaa  
onnistumaan



Me Essoten ja Pieksämäen kotihoidossa haluamme saada kaiken osaamisen käyttöön.

Jännittääkö näytteenotto, epäilyttääkö haavahoito tai aiheuttaako katetrin laitto epävarmuutta? Voit sopia etukäteen, että työtehtävässä rutinoitunut kollega tulee mukaan käynnille.

Varmista omalta osaltasi, että kaikilla on mahdollisuus kehittää ja vahvistaa osaamistaan - kannusta ja auta työkaveria kokeilemaan itse!

# Lähtökohtaisesti asiakaskäynneillä ei ole sairaanhoitajan ja lähihoitajan työtehtäviä

osaamisen ja koulutuksen sallimissa rajoissa.

## ESIMERKIKSI

Sairaanhoitajan on äärettömän hyödyllistä tehdä välillä asiakkaan suihkutus, koska se kertoo paljon asiakkaan kokonaisvaltaisesta toimintakyvystä.



## ESIMERKIKSI

Lähihoitajien haavahoito- ja näytteenotto-osaaminen tulee ottaa hyötykäyttöön. Oman osaamisen vahvistaminen sairaanhoidollisissa tehtävissä tuo työhön mielekkyyttä.



Kaikki työt ovat tärkeitä ja meidän on osattava tehdä niistä havaintoja asiakkaan voinnista.

# Kaikki osaaminen käyttöön – ajattelumalli ei vähennä erityisosaamisen merkitystä

Kannustamme Essotessa ja Pieksämäellä kehittämään erityisosaamista oman kiinnostuksesi ja vahvuuksiesi mukaan. Tiimeissä onkin nimetty paljon vastuuhenkilöitä eri osaamisalueilla.

- Varmistetaan, että vastuuhenkilöt ovat kaikkien tiedossa ja että heidän osaamistaan muistetaan hyödyntää laajemminkin organisaatiossa.
- Myös vastuuhenkilöiden tehtävänä on valmentaa ja tukea tiimiläisiä oman osaamisen kehittämisessä.

*Mis ä kaik es sa  
me illä on  
erityis os aam is ta  
om aavia ja  
kartu ttavia  
vas tu u ty ön te kijöitä?*

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Auto

AVEKKI

AVH-yhdyshenkilöt

Diabetes

Etäfarmasia

Etäpalvelut

Haavahoito

Hoitotarvike

IT (tietojärjestelmät)

Kirjaaminen

Kolmas sektori

Koneellinen lääkkeenjako

Kotikuntoutus

Muisti

Opiskelija

RAI

Saattohoito

Sähkölukko

Turvapalvelut

Vaippa

Virve

# Miten meidän tiimi varmistaa, että kaikki osaaminen saadaan käyttöön?



## Esimerkki suunnitelmasta:

### TAVOITE:

*Lähihoitajat tekevät entistä enemmän näytteenottoa.*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Kartoitetaan tarve mahdollisille lisäkoulutukselle
2. Koulutusten jälkeen varmistetaan työnjakajan kanssa yhteistyössä, että tiimiläiset pääsevät hyödyntämään ja vahvistamaan opittuja taitoja asiakaskäynneillä
3. Varmistetaan, että lähihoitajille löytyy tarvittavat näytteenottolaukut, -pakit tai -nyssäkät
4. Sairaanhoidajat tukevat ja valmentavat muutoksessa
5. Valitaan "helppoja suonia" vasta-alkajalle
6. Kehutaan vasta aloittanutta, kun onnistuu tehtävässä (esim. pullat kaupasta)

## Meidän tiimimme suunnitelma:

### TAVOITE:

*Kirjoita tähän*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Kirjoita tähän



## Teema 1

# Kotihoidon työnkuva - Mentorointimalli

## Mikä on mentori?

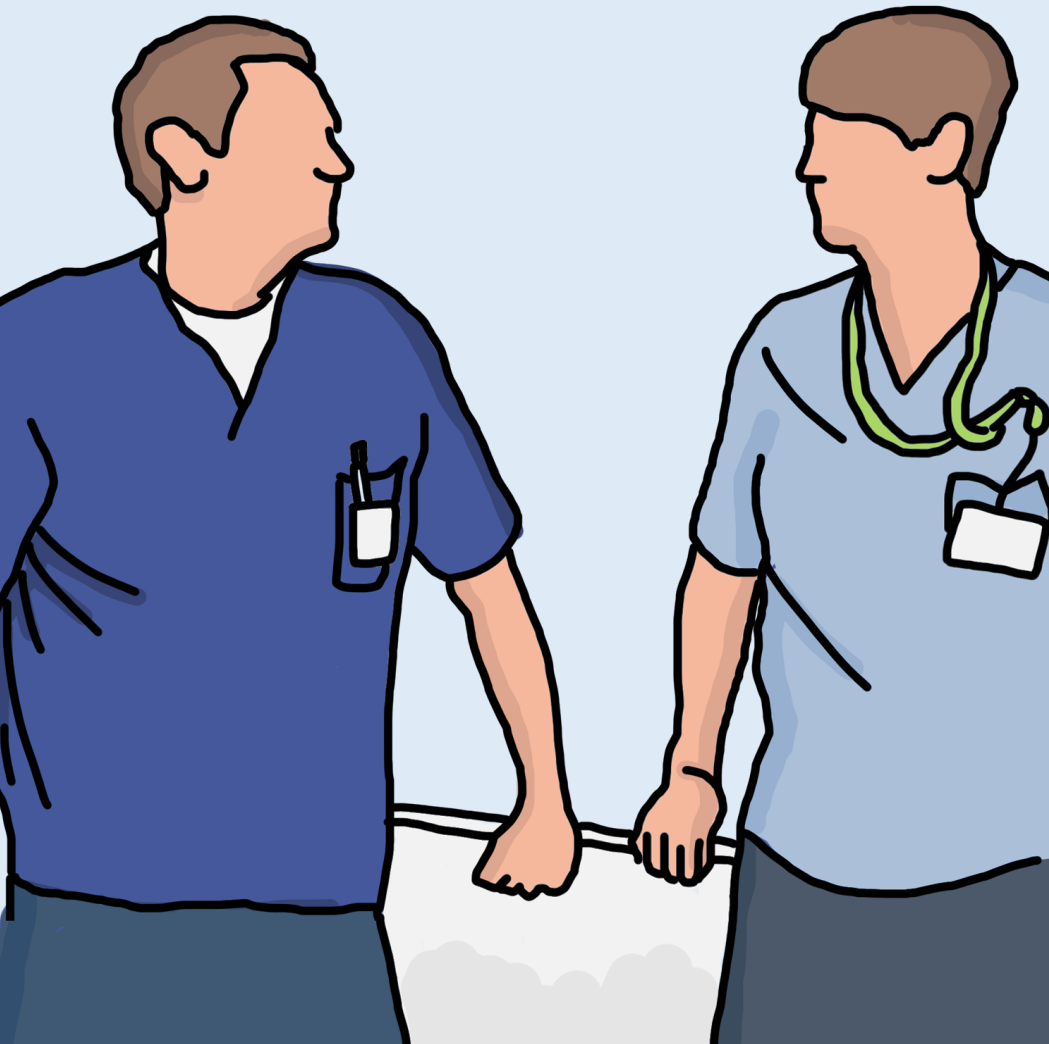
Mentori on uuden tai tarvittaessa jo pidempään työskennelleen tiimiläisen henkinen tuki ja turva. Mentori on yksi nimetty henkilö, johon työntekijä voi ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä asiakasasioissa ja muissa mieltä askarruttavissa tilanteissa.

Mentorin tuki on tärkeää erityisesti työsuhteen alkuvaiheessa, mutta mentorisuhde jatkuu myös perehdytysvaiheen jälkeen.

### **Pidempään talossa olleen työntekijän mentorointi**

*Mentori voidaan nimetä myös pidempään talossa olleelle työntekijälle. Mentorointi sopii yhdessä esimiehen kanssa tavoitteet mentoroinnille – missä haluan kehittyä ja mitä asioita haluan mentorin kanssa käsitellä?*

*Mentori ja mentorointi sopivat tapaamisajankohdista, jotka suunnitellaan työvuoroon yhdessä esimiehen ja työnjakajan kanssa. Mentoroinnin oivalluksista keskustellaan kehityskeskusteluissa.*



# Essoten ja Pieksämäen kotihoidon mentorointimalli

## Mentorin valinta ja mentoroinnin suunnittelu

Mentoriksi valitaan myönteisesti kotihoidon työhön suhtautuva ja mentoroinnista kiinnostunut tiimiläinen. Mentoroinnissa on hyvä huomioida mentoroitavan työntekijän sijoittuminen samalle alueelle. Mentorilla ja mentoritavalla olisi hyvä olla yhteisiä työvuoroja ja asiakkaita.

Jos mentoroitava on uusi työntekijä, mentori voi lähettää hänelle tervetuloa-kirjeen jo ennen ensimmäistä työpäivää.

## Ensitapaaminen ja tutustuminen

Uusi työntekijä toivotetaan mentorin ja tiimin taholta lämpimästi tervetulleeksi.

Mentori selvittää uuden tiimiläisen osaamista - esimerkiksi onko hän tehnyt kotihoidon työtä aiemmin.

Mentori pilkkoo perehdytettäviä asioita pienempiin osakokonaisuuksiin. Kaikkea tietoa ei kaadeta uuden tiimiläisten päähän kerralla, vaan aloitetaan niistä asioita, jotka on juuri sillä hetkellä tärkeintä tietää.

Mentori varmistaa, että uudella työntekijällä on hänen puhelinnumerosa ja kertoo, että soittaa saa milloin vaan.

Mentori muistuttaa uutta työntekijää, että hänen kannattaa ottaa oma-aloitteinen ja aktiivinen ote

## Perehdytys ja tuki alkuvaiheessa

Mentori kulkee uuden työntekijän kanssa mahdollisuuksien mukaan noin viikon tai vähintään 1-2 päivän ajan asiakaskäynneillä mukana.

Kun uusi työntekijä lähtee itsenäisesti käynneille, mentori soittaa jossain vaiheessa päivää kysyäkseen miten hänellä on mennyt.

Vetovoimainen kotihoito - hankkeessa on luotu yhteinen sähköinen perehdytyskansio, johon kerätään ajantasainen ja relevantti tieto.

## Yhteydenpito

Mentori kertoo työntekijälle, että mentorointi ei päätty alkuvaiheen perehdytykseen, vaan mentoriin voi ottaa yhteyttä myöhemminkin matalalla kynnyksellä.

Mentori varmistaa, että tiimiläisellä on tiedossa tiimin eri vastuusaajat ja kannustaa kysymään heiltä tarvittaessa.

Mentori ja mentoritava voivat yhdessä pyytää esimiestä/työnjakaajaa järjestämään mahdollisuuksien mukaan yhteisiä työvuoroja. Esimies on mentoritavan ja mentorin tukena ja tavattavissa mahdollisissa ongelmatilanteissa.

# Miten meidän tiimimme kokeilee mentorointimallia?



## Esimerkki suunnitelmasta:

### TAVOITE:

*Kokeilemme mentorointia seuraavalle uudelle työntekijälle*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Sovimme yhdessä, kuka myönteisesti kotihoidon työhön suhtautuva ja mentoroinnista kiinnostunut haluaisi olla uuden työntekijän mentori
2. Mentori, esimies ja työnjakaja varmistavat, että mentorille ja uudelle työntekijälle löytyy yhteistä perehdytys- ja työaika
3. Sovimme koko tiimin kanssa uuden työntekijän vastaanotosta ja perehdytyksestä
4. Mentori tukee uutta työntekijää mentorointimallin mukaisesti
5. Mentori, uusi työntekijä ja esimies arvioivat mentorointikokemusta keskustelussa kahden kuukauden jälkeen
  - Mentorointimallia päivitetään tarvittaessa

## Meidän tiimimme suunnitelma:

### TAVOITE:

*Kirjoita tähän*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Kirjoita tähän

## Teema 2

**Aikaa asiakkaalle – välitön  
työaika täyttyy asiakkaan luona**

# Aikaa asiakkaalle

## Osallista asiakasta

## Välitön työaika täyttyy asiakkaan luona



Tavoitteenamme kotihoidossa on, että asiakas osallistuu omaan hoitoonsa aktiivisesti – Me Essoten ja Pieksämäen kotihoidossa emme hoida asioita asiakkaan ”yli”, vaan osallistamme hänet hänen hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Tuntuuko, että lista on täysi ja välittömän työajan tavoite vaikea saavuttaa? Kun kaiken asiakastyöhön liittyvän asioinnin hoitaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen luonaan, ei toimistolle jää päivän päätteeksi enää niin paljon tehtäviä asioita, ja välittömän työajan osuus täyttyy helpommin. Voit myös pyytää työnjakajaa huomioimaan päivän listassa sen, että teet esim. kauppatilauksen asiakkaan luona.

Myötävaikuta omalta osaltasi siihen, että asiakkaan ääni saadaan kuuluviin arjen askareissa!

# Kaikki asiakastyöhön liittyvä asiointi pyritään tekemään yhdessä asiakkaan kanssa



## ESIMERKIKSI

Kauppalistat ja kauppatilaukset ovat jo nykyisin toteutettavissa asiakkaan luona. Tilauksen voi tehdä puhelimella sovelluksen välityksellä, tai sim-kortillisen kannettavan tietokoneen avulla selaimesta. Asiakkaan on mukava osallistua tilauksen tuotteiden valitsemiseen, jos hän ei itse pääse kauppaan ostoksille.



## ESIMERKIKSI

Kaikki kirjaamiset olisi hyvä tehdä mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle varatulla ajalla.

Osallistava kirjaaminen vähentää toimistolla tehtävän työn määrää ja toisaalta osoittaa asiakkaalle, että hänelle on aikaa. Asiakkaan mielipide on siten myös helpompi saada läpinäkyväksi kirjauksiin.

Mitä enemmän teemme töitä osallistaen asiakasta tämän kotona, sitä paremmin asiakkaan ääni saadaan kuuluviin ja hänelle tulee olo, että hänen tarpeensa huomioidaan.

# Uusi ajattelumalli työtehtävien tekemiseksi asiakkaan luona edellyttää arjen pieniä muutoksia

- **Työvälineiden puutteellisuus:** Sim-kortillisten tietokoneiden määrä lisätään
- **Asiakspuheluista johtuvat keskeytykset asiakaskäynneillä:** Kotihoidon keskitettyä puhelinta suunnitellaan
- **Aamuviiveet (aamulla mennyt joillain alueilla liikaa aikaa toimistolla):** Suoraan kotoa asiakkaalle -mallia hyödynnetty korona-aikaan
- **Kokeile rohkeasti uutta ajattelumallia ja jaa hyviä vinkkejä muille**
- **Huomioi viikko-ohjelman teossa myös kirjaamiseen ja asiakkaan osallistamiseen käytettävä aika! Huolehdi, että asiakasta tiedotetaan muutoksista.**

*Mitä kaikkea  
voisimme tehdä  
asiakkaan luona?*

Ajanvaraukset

Asiakkaan lab.tulosten  
katsominen ja läheteiden teko

Hoitosuunnitelmat

Hoitotukihakemukset yms.  
lomakkeiden täyttö

Kauppa-asiat: kauppalista ja  
kauppatilaus

Muiden kirjausten teko kannettavilla  
(esim. painot, tutkimukset yms.)

Osallistava kirjaaminen asiakkaan  
kanssa

Puhelut eri yhteistyökumppanien  
kanssa (esim. lääkäri, fysioterapeutti)

Puhelut omaisten kanssa

RAI-arviot

Vaippatilaukset ja muut  
hoitotarviketilaukset



# Miten aion itse varmistaa, että teemme enemmän asiakkaan luona?



## Esimerkki suunnitelmasta:

### TAVOITE:

*Teen tästä lähin kauppailaukset asiakkaan luona*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Mietin kenen asiakkaistani luona kauppailausten tekeminen yhdessä onnistuisi
2. Keksin, että voisin tehdä asiakkaiden luona kauppa-asiointit, ja huomioin tämän itse viikko-ohjelmassa tarpeeksi pitkinä käyntiaikoina.
3. Selvitän, onko tilaus mahdollista tehdä mobiilisovelluksella vai tarvitsenko läppäriin mukaan
4. Voin vilkaista jo edellispäivänä, onko seuraavan päivän listassa kauppailauksia tms. asioita hoidettavana, joita voisin tehdä asiakkaan luona (huom. ellen koe sitä stressaavaksi)
5. Jaan hyviä kokemuksia ja vinkkejä tiimilleni

## Oma suunnitelmani:

### TAVOITE:

*Kirjoita tähän*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Kirjoita tähän

# Miten meidän tiimi varmistaa, että teemme enemmän asiakkaan luona?



## Esimerkki suunnitelmasta:

### TAVOITE:

*Teemme tästä lähtien enemmän työtehtäviä asiakkaan luona, niin että välittömän työajan tiimitavoitteemme täyttyy.*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Käymme tiimissämme läpi, mitä välitön työaika tarkoittaa ja mitä kaikkea siihen voidaan sisällyttää – entä mikä sen merkitys on asiakkaiden kannalta?
2. Käymme läpi kunkin asiakkaan kohdalla, mitkä tehtävät voisimme tehdä jatkossa asiakkaan luona
3. Otamme säännöllisin aikaväleihin koko viikon listat yhdessä toiminnanohjauksen kanssa ulos ja mietimme päivitystarpeita. Sovimme kuka katsoo mitkäkin listat ja viestimme muutokset eteenpäin. Näin saamme listat päivitettyä niin, että asiakkaan luona tehtävät tehtävät on huomioitu, ja aamuihin on saatu enemmän tilaa huomioimalla aikakriittisyys listojen päivityksessä

## Meidän tiimimme suunnitelma:

### TAVOITE:

*Kirjoita tähän*

### NÄIN TOIMIMME:

1. Kirjoita tähän

## Teema 3

**Selkeät vastuut – asiakkaasta  
pitävät huolta sekä  
omatyöntekijä että hoitorinki**

# Omatyöntekijällä kokonaiskuva asiakkaasta

Essoten ja Pieksämäen kotihoidossa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä.

Omatyöntekijällä on kokonaisvaltainen kuva asiakkaan tilanteesta, hän koordinoi asiakkaan hoitoa ja on ensisijainen kontakti asiakkaan omaisten suuntaan.



# Hoitoringillä asiakkaasta yhteisvastuu

Omatyöntekijän lisäksi asiakkaan hoidosta on vastuussa hoitorinki. Hoitoringin jäsenet hoitavat asiakkaiden asioita yhteisvastuullisesti.

Työsuunnittelun kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, jotta asiakkailla käy mahdollisimman tutut hoitajat.



# Omatyöntekijän vastuulla ovat sellaiset asiat, jotka vaativat kokonaisvaltaista näkemystä asiakkaan tilanteesta



- Omatyöntekijä tekee ja päivittää asiakkaan viikko-ohjelman
- Omatyöntekijä tekee ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan kotona
- Omatyöntekijä arvioi asiakkaan palveluntarvetta tekemällä ja päivittämällä RAI-arvion yhdessä asiakkaan kanssa
- Omatyöntekijä on vastuussa asiakkaaseen liittyvästä tiedonkulusta, mm. kotona olevan tiedon ajantasaisuudesta ja hoitorinkiläisten tiedottamisesta koskien asiakkaan ajankohtaisia asioita.
- Omatyöntekijä on vastuussa omaisyhteistyöstä, ja asiakkaan toiveiden pohjalta pyrkii osallistamaan omaisia asiakkaan arkeen ja sen tukemiseen

## Omatyöntekijän poissaollessa

*Omatyöntekijä sopii, kuka omasta hoitoringistä hoitaa hänen asiakkaidensa asioita. Tämä kirjataan kertomukseen ja ilmoitetaan pidemmistä jaksoista omaisille.*

*Omatyöntekijöille ei nimetä pysyvää sijaista, koska kaksi henkilöä voi olla yhtä aikaa esim. sairaana, ja tämä rajoittaa mm. lomien suunnittelua. Jos omatyöntekijä ei ole paikalla eikä sijaista ole paikalla tai nimetty, hoitorinki hoitaa kaikki asiakkaan asiat.*

# Miten edistämme omatyöntekijyyttä käytännössä?



## Esimerkki suunnitelmasta:

### TAVOITETILA:

*Jokaiselle asiakkaalle nimetty omatyöntekijä maaliskuuhun 2021 mennessä. Omatyöntekijä tekee RAI-arvion aina yhdessä omien asiakkaidensa kanssa ja heidän luonaan.*

### NÄIN TOIMIMME:

- Varmistetaan, että omatyöntekijät on nimetty jokaiselle asiakkaalle maaliskuun 2021 loppuun mennessä tiiviissä yhteistyössä työnjakajan kanssa, jotta omatyöntekijät todella pääsevät käynneille omien asiakkaidensa luokse
- Kun asiakkaan RAI-arvio on päivityksen tarpeessa, omatyöntekijä sopii työnjakajan kanssa, että hänelle varataan pidempi käyntiaika kyseisen asiakkaan luona
- Omatyöntekijä tekee RAI-arvion asiakkaan kanssa asiakkaan kotona

## Meidän tiimimme suunnitelma:

### TAVOITE:

*Kirjoita tähän*

### NÄIN TOIMIMME:

Kirjoita tähän

## Hoitoringin yhteisvastuullisuus tarkoittaa sitä, että kaikki hoitoringin jäsenet hoitavat asiakkaiden päivittäisiä asioita ja hoitoringin yhteisiä asioita

Meillä kaikilla on yhteinen päämäärä: varmistetaan asiakkaidemme hyvä ja turvallinen arki kotona. Hyvä arki tehdään yhdessä, tiiminä.

Vaikka asiakkaille nimetään omatyöntekijä, kaikki hoitoringin jäsenet ovat vastuussa ringin asiakkaista. Hoitoringin jäsenet sijaistavat kunkin asiakkaan omatyöntekijää tämän poissa ollessa.

Kun hoitoringin jäsen huomaa, että jotain pitää tehdä, hän alkaa edistämään asiaa niin pitkälle kuin itse pystyy.

Hoitoringin kannattaa keskustella esimiehen kanssa mahdollisista ongelmatilanteista.

### *Hoitoringin tehtäviä esimerkiksi*

- ✓ *Perushoito*
- ✓ *Kauppatilaukset*
- ✓ *Apteekki- ja tarviketilaukset*
- ✓ *Oman hoitoringin asiakaskokonaisuudesta huolehtiminen – viikko-ohjelmien organisointi ja tarkistaminen palaverissa*



# Miten meidän hoitoringissä toimitaan yhteisvastuullisesti?



## Esimerkki suunnitelmasta:

### TAVOITETILA:

*Jos huomaat jonkun asian joka tulisi tehdä, niin tee se loppuun tai edistä asiaa niin pitkälle kuin pysyt*

### NÄIN TOIMIMME:

- Keskustellaan tiimipalaverissa yhdessä, mitä hoitoringin yhteisvastuu meidän tiimille tarkoittaa
  - Jokainen tuo esiin tilanteen, joissa yhteisvastuu on näkynyt myönteisesti ja tilanteen, jossa siitä on ikävällä tavalla lipsuttu
- Sovitaan 1-3 asiaa, joihin kaikki sitoutuvat. Esimerkiksi:
  - Lippulappuja ei saa jättää pöydille. Asia joko hoidetaan loppuun itse tai tiedotetaan (suullinen & järjestelmään) toista henkilöä asian loppuunsaattamiseksi
  - Vuoron alussa jokainen tarkistaa tarvikepöydältä, lääkkeitä ja papereista, onko mitään menossa sinä päivänä kellekään listan asiakkaalle. Jos on, ne viedään asiakkaalle käynnin yhteydessä.

## Meidän tiimimme suunnitelma:

### TAVOITE:

*Kirjoita tähän*

### NÄIN TOIMIMME:

Kirjoita tähän



## Teema 4

# Esimiestyön kehittäminen

K = Kiinnostus,  
kuunteleminen

K = Kannustus

K = Kiitos

K = Korjaava  
palaute

Valmentava johtaja auttaa työntekijöitä tunnistamaan mahdollisuuksia kehittyä ja kasvaa ammattillisesti. Tavoitteena on pyrkiä kohti parempaa työsuoritusta yhdessä työntekijän kanssa.

Valmentava johtaja auttaa työntekijää ratkaisemaan ongelmansa itse, sen sijaan että tarjoaisi aina valmiita vastauksia. Tätä voi harjoitella esimerkiksi kuuntelun, reflektoinnin, kysymysten ja sanotun toistamisen kautta.

Valmentavan johtajan työkalupakkiin kuuluu neljän K:n malli. Näistä neljästä työpajan osallistujat näkivät tärkeimpänä keskittyä erityisesti kiittämiseen (63%).

*Miten esimies voi tukea tiimiä työn hallinnan tunteen vahvistamisessa valmentavan johtamisen menetelmin?*

*Esimies: kokeile keskittyä kahden viikon ajan johonkin näistä työkaluista (esimerkiksi kuunteleminen, kiitos tai kannustus) – millaisia asioita huomaat kokeilun aikana?*

# Essoten ja Pieksämäen kotihoidon esimiehen muistitaulu

Johdan itseäni ja omaa työtäni. Viestin tiimille selkeät tavoitteet ja pelisäännöt.

1. Laadin itselleni oman priorisoidun aikataulun (viikko, kuukausi, vuosi)
2. Viestin selkeästi työnantajan / ylemmän johdon asettamista tavoitteista ja pelisäännöistä
3. Muiden pelisääntöjen osalta sovimme niistä yhdessä tiimin kanssa tiimipalavereissa
4. Toistan tarvittaessa samaa viestiä uudestaan ja uudestaan – palaamme sovittuihin asioihin ja päivitämme niitä tarvittaessa. Tällä varmistan myös, että uudet työntekijät ovat perillä tavoitteista ja pelisäännöistä
5. Hyödynnän perehdytyskansiota ja tiedolla johtamisen työkaluja

Kuunteleminen Kannustus Kiitos Korjaava palaute

Olen läsnä ja pidän aktiivisesti yhteyttä työntekijöihin.

1. Huolehdin säännöllisistä tiimipalavereista, joista lähetän aina kirjallisen muistion
2. Huolehdin siitä, että kehityskeskustelut pidetään ajallaan
3. Olen läsnä toimistolla ja kentällä – menen esimerkiksi tauolla samaan aikaan työntekijöiden kanssa
4. Pohdimme yhdessä tiimin kanssa, mitä kuunteleminen tarkoittaa
5. Selvitän ja otan käyttöön meidän tiimille sopivimmat viestintäkanavat. Ideoita:
  - *Whatsappin tyylinen helppo pikaviestinkanava*
  - *Viikkotiedote sähköpostiin*
  - *Digitaalinen taulu, jossa ajankohtaiset asiat*
  - *Palautekanava työntekijöille ja esimiehille*

Seuraan tavoitteiden saavuttamista ja pelisääntöjen noudattamista rohkeasti.

1. Seurataan tavoitteiden saavuttamista ja pelisääntöjen noudattamista tiimin kanssa yhdessä – kuunnellen, keskustellen ja kannustaen
2. Aikataulutun ja kalenteroin tavoitteiden seurantaan
  - Seuraan säännöllisesti sovittuja mittareita esim. vertaan välittömän työajan suunnitelmaa ja toteumaa
3. Suunnittelen ja toteutan jatkotoimet työntekijöiltä saadun palautteen perusteella
4. Pidän huoli, että kaikki sitoutuvat samoihin pelisääntöihin
5. Olen rohkea ja nostan ikäviäkin asioita tarvittaessa pöydälle

# Miten **tiimiläiset** toivovat esimiesten edistävän aiemmissa työpajoissa käsiteltyjä kolmea teemaa valmentavan johtamisen keinoin?



## Kiitokset tiimiläisiltä työpajassa: Näissä meillä menee hyvin!

- Ammattitaitoiset työtoverit
- Monipuolisia osajia: esim. näytteenottotaidot ja fysioterapeutin hyödyntäminen
- Mahdollisuus tehdä erilaisia työtehtäviä
- Avoin keskustelu asioista ja ideoiden vaihtaminen
- Kuuntelu, kuulumiset ja välittäminen
- Saatua lisää työkoneita

## Kotihoidon työnkuva –

Kaikki osaaminen  
käyttöön! &  
Mentorointimalli

**Aikaa  
asiakkaalle –**  
Välitön työaika  
täyttyy  
asiakkaan luona

**Selkeät vastuut –**  
Asiakkaasta  
pitävät huolta  
sekä  
omatyöntekijä  
hoitorinki

## Psst - tässä vinkkejä, joissa voisimme vielä petrata:

- Tuki ja linjaukset erimielisyyksiin sekä uskallus puuttua/tarttua asioihin
- Säännölliset palaverit, joissa esimies läsnä
- Palavereissa keskustelua ohjeistuksien rinnalle
- Tiedonkulku työnjakoon (esim. näytteenottojen lähetykset)
- Varahoitajien nimeäminen, vastuiden ulottaminen ja viestiminen myös sijaisille
- Hoitorinkiajattelun (yhteisvastuu) jalkauttaminen
- ”Me”-hengen vahvistaminen

# Miten edistän esimiehenä aiemmissa työpajoissa käsiteltyjä kolmea teemaa valmentavan johtamisen keinoin?



## Näissä asioissa työpajaan osallistuneiden esimiesten mielestä menee jo hyvin:

- Läsnäolo arjessa
- Tilannetaju ja työntekijöiden tunteminen
- Oikeudenmukaisuus
- Tiedolla johtaminen ja tunnuslukujen seuranta
- Tietokoneita lisätty, työvälineosaaminen & -perehdytys
- Substanssiosaaminen hoitotyöstä
- Kannustava ote itseohjautuvuuteen sekä rohkaisu kokeiluun ja kouluttautumiseen
- Omatyöntekijyydet ja vastuut joillain alueilla jo määritetty
- Joillain alueilla yhteistyö esimiehen ja työnjakajan kesken on jo tiivistä

**Kotihoidon työnkuva –**  
Kaikki osaaminen käyttöön! & Mentorointimalli

**Aikaa asiakkaalle –**  
Välitön työaika täyttyy asiakkaan luona

**Selkeät vastuut –**  
Asiakkaasta pitävät huolta sekä omatyöntekijä että hoitorinki

## Tällaisia kehityskohteita työpajaan osallistuvat esimiehet tunnistivat:

- Kehityskeskustelujen pitäminen säännöllisesti
- Säännöllistä keskustelua ja kertausta yhteisistä pelisäännöistä – toistoa!
- Annetaan työntekijöille mahdollisuus ottaa enemmän vastuuta
- Positiivisen palautteen antaminen useammin
- Mentorointimallin käyttöönotto: Mentoreiden valitseminen ja tukeminen, jalkautus yhdessä tiimin kanssa
- Perehtyminen tiedolla johtamisen materiaaleihin & niiden hallinta ja jakaminen tiimille
- Enemmän tukea tiimille uusien tehtävien tekoon asiakkaan luona
- Hoitorinkiajattelun ymmärryksen lisääminen itselle & koko tiimille
- Työvuorosunnittelu tukemaan hoitorinkejä
- Omatyöntekijyyden sekä hoitorinkien vastuunjaon tukeminen
- Osaaminen: Perustason määrittely ja varmistaminen sekä koulutusmahdollisuuksien varmistaminen ja tuki ammattitaidon ylläpitämisessä (myös harvemmin tehtäviin asioihin)
- Osaaminen: Ymmärrys nykytilasta (osaamistaso, erikoisosaamiset ja henk.koht. eroavaisuudet, motivaatiot)
- Yhteistyön ja -hengen vahvistaminen tiimin sisällä
- Ajan hallinta – suunnitelmissa pysyminen

# Esimiehet: Miten edistän kolmea työpajoissa käsiteltyä teemaa omalla alueellani valmentavan johtamisen keinoin?

NIMI, ALUE: **KIRJOITA TÄHÄN**

Mieti, miten voisit esimiehenä tukea teemojen jalkautumista oman alueenne arkeen – Täytä alla oleva pohja oman esimiestyöskentelysi kehittämisen suunnitelmaksi

## Kotihoidon työnkuva – Kaikki osaaminen käyttöön! & Mentorointimalli

### Alueemme nykytila



### Alueemme tavoitetila 2021



### Vahvuuteni

Mitkä ovat tärkeimmät vahvuuteni ja keinoni esimiehenä, joilla edistän teemaa jatkossakin?

- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...

### Kehittymisen paikat

Mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet, joissa haluan kehittyä tukeakseni tiimiäni paremmin kohti tavoitetilaa?

- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...

Valitsemme tämän alueellamme priorisoitavaksi kehitysteemaksi vuonna 2021 (merkkää X:llä)

## Aikaa asiakkaalle – Välitön työaika täyttyy asiakkaan luona

### Alueemme nykytila



### Alueemme tavoitetila 2021



### Vahvuuteni

Mitkä ovat tärkeimmät vahvuuteni ja keinoni esimiehenä, joilla edistän teemaa jatkossakin?

- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...

### Kehittymisen paikat

Mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet, joissa haluan kehittyä tukeakseni tiimiäni paremmin kohti tavoitetilaa?

- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...

Valitsemme tämän alueellamme priorisoitavaksi kehitysteemaksi vuonna 2021 (merkkää X:llä)

## Selkeät vastuut – Asiakkaasta pitävät huolta sekä omatyöntekijä että hoitorinki

### Alueemme nykytila



### Alueemme tavoitetila 2021



### Vahvuuteni

Mitkä ovat tärkeimmät vahvuuteni ja keinoni esimiehenä, joilla edistän teemaa jatkossakin?

- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...

### Kehittymisen paikat

Mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet, joissa haluan kehittyä tukeakseni tiimiäni paremmin kohti tavoitetilaa?

- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...
- Kirjoita tähän...

Valitsemme tämän alueellamme priorisoitavaksi kehitysteemaksi vuonna 2021 (merkkää X:llä)

## Teema 5

# Osallistava tiedolla johtaminen



# Vetovoimaisuus

(työntekijälle – hyvinvointi)

Laatu  
(asiakkaalle)

Tuottavuus

Kotihoidon toiminta perustuu kolmeen ydintavoitteeseen: että kotihoito on työpaikkana **vetovoimainen** työntekijöiden näkökulmasta, että tarjoamamme palvelu on **laadukasta** asiakkaille ja että toiminta on **tuottavaa** turvataksemme sen jatkuvuuden.

Jotta ymmärtäisimme nykytilaa ja pystyisimme asettaa tavoitteita sekä suunnitella keinoja päästä kohti tavoitetilaamme, tulee meidän seurata toimintaamme valituilla mittareilla. Tiedolla johtamisen voikin nähdä **tiimiä opastavana tienviittana:**

*”Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedolla johtaminen tarkoittaa palvelujärjestelmään liittyen toteutuneen toiminnan **itsearviointia** ja tulevan toiminnan **suunnittelua** parasta mahdollista käytettävissä olevaa **tietoa hyödyntäen**”\**



# Vetovoimaisuus

## Näin mittaamme tämän tavoitteen toteutumista:



 Mittarit	Nyky- taso	Tavoite- taso*	 Mistä tieto löytyy?
<b>Henkilöstön työtyytyväisyys eNPS* tulos</b> (Kuinka todennäköisesti suosittelet Essotea työntelijänä ja työpaikkana tuttavillesi? -100-100)			<b>3 kk välein toteutettava kysely: Kotihoidon päällikkö välittää tiedot esimiehille</b>
Sairauspoissaolopäivät /hoitaja /vuosi			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
1-5 päivän lyhyet sairauspoissaolopäivät /hoitaja /vuosi			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Mitä kuuluu: Työyhteisö-mittari sijoitus (1-100)			Kerran vuodessa toteutettava kysely: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse. Tavoitteena tulosten paraneminen.
Mitä kuuluu: Johtaminen mittari-sijoitus (1-100)			Kerran vuodessa toteutettava kysely: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse. Tavoitteena tulosten paraneminen.
Osuus työvuoroista, joissa tehtiin ylityötä			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse (huom. tieto vain kotihoitoyksikötasolla)
Lopettaneiden pitkäaikaisten työntekijöiden osuus			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse (huom. tieto vain kotihoitoyksikötasolla)

\*Mistä mittarit ja tavoitetasot tulevat? Ne ovat kotihoidon johdon asettamia & hankkeen yhteyshenkilöiden ja NHG:n kommentoimia. Tavoitteiden toteutumisaikajako 2021-2022.

# Laatu:

## Näin mittaamme tämän tavoitteen toteutumista





 Mittarit	Nyky- taso	Tavoite- taso*	 Mistä tieto löytyy?
<b>Viiden tutuimman hoitajan osuus asiakaskäynneistä</b>			<b>Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse</b>
Asiakkaalla käyvien eri hoitajien määrä keskimäärin per kk			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Asiakkaiden osuus, joilla käy sama hoitaja koko vuorolla			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Asiakaskäynnin keskimääräinen toteutunut vs. suunniteltu kesto erotus (min)			Esimiehet (ja tiimiläiset) keräävät ja seuraavat itse
Palvelutunnit / asiakas / kk			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
RAI-arvioitujen asiakkaiden osuus			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Etäpalvelua saavien asiakkaiden osuus (ei sisällä puheluita)			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse. Pysyväistavoite, että kk-tasolla palvelun piirissä n. 10 %
HaiPro- ja muut laatupoikkeamat			Esimiehet (ja tiimiläiset) keräävät ja seuraavat itse. Pysyväistavoite, että vaaratapahtumat vähenevät.

\*Mistä mittarit ja tavoitetasot tulevat? Ne ovat kotihoidon johdon asettamia & hankkeen yhteyshenkilöiden ja NHG:n kommentoimia. Tavoitteiden toteutumisaikakohta 2021-2022.

# Tuottavuus:

## Näin mittaamme tämän tavoitteen toteutumista



 Mittarit	Nyky- taso	Tavoite- taso*	 Mistä tieto löytyy?
<b>Asiakastunnin hinta</b>			<b>Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse</b>
Kotihoidon hoitovuorokauden hinta (sis. keskeytysten kustannukset)			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Välittömän työajan osuus työajasta, LH			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Välittömän työajan osuus työajasta, SH			Esimiehet (ja tiimiläiset) keräävät ja seuraavat itse
Aamun viive			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Keskeytyspäivät, sairaala tai tk (pv/asiakas/vuosi)			Vertaisarvioinnin tulokset: Esimiehet keräävät ja seuraavat itse
Sijaisten (alle 3 kk) käyttö			Sarastia-tilastot: Kotihoidon päällikkö välittää tiedot esimiehille.
Välittömän työajan osuus etäpalvelussa (etähoitajien työajasta asiakastyöhön käytetty aika)			Ei vielä mitattu, mutta halutaan seurata – työn alla tutkia, miten seuraaminen mahdollistetaan

\*Mistä mittarit ja tavoitetasot tulevat? Ne ovat kotihoidon johdon asettamia & hankkeen yhteyshenkilöiden ja NHG:n kommentoimia. Tavoitteiden toteutumisaikakohta 2021-2022.

# Miten kotihoidon tavoitteet ja mittarit näkyvät meidän tiimimme arjessa?



## Esimerkki muistiosta:

OVATKO TAVOITTEET JA MITTARIT MEILLE SELKEITÄ?  
*Kyllä, mutta mittarit vaativat tois toa ja säännöllistä läpikäyntiä*

## MITEN TAVOITTEET NÄKYVÄT ARJESSAMME?

- Hoidon laatu on aina läsnä tekemisessämme
- Vetovoimaisuutta vaalimme välittämällä toisistamme
- Tekemällä asioita oikein toimintamme on myös tuottavaa

## MISSÄ TAVOITTEESSA JA SEN MITTAREISSA MEILLÄ MENEÉ HYVIN? MIHIN HALUAMME ERITYISESTI KESKITTÄÄ JATKOSSA?

- Olemme saavuttaneet hyviä tuloksia välittömässä työajassa
- Haluamme jatkossa panostaa erityisesti siihen, että asiakkaan yhden vuoron käynneillä käy aina sama hoitaja

## Meidän tiimimme keskustelu:

OVATKO TAVOITTEET JA MITTARIT MEILLE SELKEITÄ?  
*Kirjoita tähän*

## MITEN TAVOITTEET NÄKYVÄT ARJESSAMME?

- Kirjoita tähän

## MISSÄ TAVOITTEESSA JA SEN MITTAREISSA MEILLÄ MENEÉ HYVIN? MIHIN HALUAMME ERITYISESTI KESKITTÄÄ JATKOSSA?

- Kirjoita tähän

## Miten Essoten kotihoidon tavoitteista ja mittareista viestitään arjessa?

Kaikki varmistavat, että tavoitteet ja mittarit ovat ymmärrettäviä ja selkeitä. Tavoitteiden ja mittareiden sisältö avataan kaikille rauhassa.

Tuloksista kerrottaessa pitää aina kertoa jostain onnistumisesta: mikä on paremmin kuin edellisellä kerralla tai missä on onnistuttu. Onnistuminen voi olla jokin pienikin positiivinen asia.

Työntekijät otetaan mukaan keskusteluun ja kuunnellaan työntekijöiden ehdotuksia siitä, miten tavoitteisiin voidaan päästä. Pohditaan, miten jokainen voi vaikuttaa omilla teoillaan.

On tärkeää, ettei tavoitteista tulisi ahdistavia pakotteita. Mennään yhdessä ja positiivisella mielellä pienin askelin kohti tavoitetta!

*Tiedolla johtamisen asioita käydään läpi säännöllisesti tiimipalavereissa.*

*Tiimipalaveriin valitaan yksi tiedolla johtamisen aihe kerrallaan käsiteltäväksi – vuoden mittaan tiimit pääsevät pala palalta tutustumaan kaikkiin tavoitteisiin ja tietolähteisiin tarkemmin.*



# Miten meidän tiimimme aikoo toteuttaa osallistavaa tiedolla johtamista?



Mitä asioita käsittelette säännöllisesti viikoittain pidettävissä tiimipalaverissa? Mitkä ovat yhteiset pelisääntönne ja viestintäkanavanne? Entä mihin haluatte erityisesti keskittyä? Täyttäkää alla oleva pohja yhdessä ryhmänne kanssa



**Meidän tiimipalaverimme**

**Mitkä asiat käymme säännöllisesti läpi viikkopalaverissa?** Huom. Osallistavan tiedolla johtamisen raameja noudattaen

- Kirjoita tähän
- Kirjoita tähän

**Mitkä asiat ovat meille erityisen tärkeitä tiedolla johtamisen kannalta?**

- Kirjoita tähän
- Kirjoita tähän

**Mitkä ovat yhteiset pelisääntömme tiimipalaverihin?** Esim. millä tapaa viestimme asioista?

- Kirjoita tähän
- Kirjoita tähän

**Mitä muita viestintäkanavia käytämme tiimipalaverien lisäksi? Milloin niitä käytetään?**

- Kirjoita tähän
- Kirjoita tähän



# Mistä saan tarvittavat tiedot?



	<b>Esimiehet (ja tiimiläiset) keräävät ja seuraavat itse</b>	<b>Kotihoidon päällikkö välittää tiedot esimiehille</b>
Asiakas-, tiedotus- ja tiimin sisäiset asiat	✓	
Vertaisarvioinnin tulokset	✓	
Haipro- ja muut laatupoikkeamat	✓	
Käyntien suunniteltu ja toteutunut kesto	✓	
eNPS-tulokset		✓
Sarastia-tilastot		✓
Mitä kuuluu –tulokset	✓	
Omais- ja asiakaskyselyjen tulokset		✓



# Minun osallistavan tiedolla johtamisen suunnitelmani tiimin esimiehenä.

## Esimiehen muistilista tiedolla johtamisen tietolähteisiin

Esimies (ja tiimiläiset) keräävät ja seuraavat itse:

- Asiakas-, tiedotus- ja tiimin sisäiset asiat
- Vertaisarvioinnin tulokset
- Haipro- ja muut laatupoikkeamat
- Käyntien suunniteltu ja toteutunut kesto
- Mitä kuuluu -tulokset

Kotihoidon päällikkö välittää esimiehille:

- eNPS-tulokset
- Sarastia-tilastot
- Omais- ja asiakaskyselyjen tulokset

Tammi	1	
	2	
	3	
	4	
Helmi	5	
	6	
	7	
	8	
Maalis	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
Huhti	14	
	15	
	16	
	17	
Touko	18	
	19	
	20	
	21	
Kesä	22	
	23	
	24	
	25	
	26	

Heinä	27	
	28	
	29	
	30	
Elo	31	
	32	
	33	
	34	
Syys	35	
	36	
	37	
	38	
	39	
Loka	40	
	41	
	42	
	43	
Marras	44	
	45	
	46	
	47	
Joulu	48	
	49	
	50	
	51	
	52	

*Esimiehen tiimipalavereiden vuosisuunnitelma: kirjoita muistiin, mistä tiedolla johtamisen teemasta aiotte keskustella missäkin tiimipalaverissa.*