



Kotona kokonainen elämä -hanke

Loppuseminaari 24.9.2015, Helsinki

Aamupäivän ohjelma

10:00 Avaus

Katariina Välikangas, hankejohtaja, Kotona kokonainen elämä – hanke

Näkökulmia tästä tulevaisuuteen

Satu Karppanen, neuvotteleva virkamies, STM

10:20 Jatkuvaa tarpeen arviointia kuntouttavalla otteella

Tarja Viitikko, projektikoordinaattori, Eksote

10:50 Kotihoidon päivittäisen työnorganisointi – kohti toiminnanohjausta

Tuula Ekholm, kehittämiskoordinaattori, Sosiaalitalo

11:20 Verkostoitumista lounaan merkeissä

12:00 Jatketaan

Kohti tulevaisuuden kotihoitoa

Katariina Välikangas, hankejohtaja,

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit
6. Saattohoito

Näkökulmia tästä tulevaisuuteen

Satu Karppanen, neuvotteleva virkamies,

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit
6. Saattohoito

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen
arviointi

2. Toiminnanohjaus

3. Palveluketjujen
kehittämiseen
liittyvät prosessit

4. Osaamiseen liittyvät
prosessit

5. Johtamiseen
liittyvät prosessit

6. Saattohoito

Jatkuvaa tarpeen arviointia kuntouttavalla otteella

Tarja Viitikko (Eksote)

Taustaa ja tavoite

- Hankkeen yhtenä teemana ”palvelutarpeen arvioinnin yhdenmukaistaminen ja arviointiosaamisen lisääminen”
- Vanhuspalvelulaki (980/2012)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Lähtökohtana:
 - asiakkaan osallisuus ja osallistuminen
 - voimavaralähtöisyys, hyvinvoinnin edistäminen
 - oma näkemys, toiveet ja tavoitteet
 - yhdenmukaisuus, tasalaatuisuus, ennakointi

Visio

Toimintakykyisenä kotona

Ikääntyneet huolehtivat omatoimisesti toimintakyvystään ja hyvinvoinnistaan

Asiointi on helppoa ns. yhden luukun periaate, matalan kynnyksen palvelut

Asiakkaat ohjataan oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan
Palvelutarpeen arvioinnista hyvinvoinnin ja toimintakyvyn arviointiin

Hoito- ja palvelumallit ovat kevyitä, kuntouttavia ja kotilähtöisiä
Tuotetaan itsenäistä hyvää elämää

Palvelutarpeen arviointi – oikeat palvelut oikeaan aikaan

- Palvelutarpeen arvioinnin laaja-alaisuus, monipuolisuus ja moniammatillisuus
- Perustuu toimintakyvyn huolelliseen arviointiin ja mittaamiseen
- Riskitekijöiden ennakointi ja varhainen puuttuminen
- Kuntoutumisen ja toimintakyvyn ylläpitäminen (kotikuntoutus –mallit, kuntoutumis- ja liikuntasuunnitelmat)
- Toimintakyvyn ”palauttamisen” näkökulma
- Säännöllinen asiakkuus - jatkuvaa toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointia
- Palveluohjaus!
- Omaiset/läheiset myös yhteistyökumppanina tukemassa kotona selviytymistä ja kuntoutumista

Vaikuttavaa palveluohjausta

- Ei ole palveluohjausta ilman palvelutarpeen arviointia, eikä palvelutarpeen arviointia ilman palveluohjausta (ensikontaktista palvelutarpeen arviointiin)
- Palveluohjaus kuuluu kaikille! (perustason osaaminen)
- Palveluohjaus – ja neuvontapalvelut helposti saatavilla (yhden luukun/matalan kynnyksen periaate)
- Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen, tarvittaessa yksilökohtaisesti (palveluohjauksen tasot)
- Kokonaisuuden hallinta yli sektorirajojen
- Painopiste ennaltaehkäisevässä toiminnassa (omahoito, ravitsemus, liikunta, sosiaalinen osallistuminen...)
- Palveluohjaus myös riskien arviointia
- ”Kaistat” palvelutarpeen arviointiin

Toimintamalli, josta palvelujärjestelmä hyötyy

- Yhdenmukainen pta -malli ”tehdään kerralla kunnolla ja loppuun”
- Tunnistetaan kuntoutumisen mahdollisuudet ja ennakoidaan riskitekijät
- Asiakas saa tarpeenmukaiset, toimintakykyään vastaavat palvelut (ei ali-/ylimitoitusta)
- Tunnistetaan todelliset asiakkuudet
- Kevyemmät palvelut ja interventiot kuntoutumisen tueksi
- Vähennetään raskaampaa palvelutarvetta, lyhennetään säännöllisen asiakkuuden kestoa ja siirretään ympärivuorokautisen hoivan tarvetta myöhäisempään vaiheeseen

KIITOS!



Kotihoidon päivittäisen työnorganisointi – kohti toiminnanohjausta

Tuula Ekholm, kehittämiskoordinaattori,

SOSIAALITAITO  SOCIALKOMPETENS

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

1. Palvelutarpeen
arviointi

2. Toiminnanohjaus

3. Palveluketjujen
kehittämiseen
liittyvät prosessit

4. Osaamiseen liittyvät
prosessit

5. Johtamiseen
liittyvät prosessit

6. Saattohoito

Tulevaisuuden
kotihoito

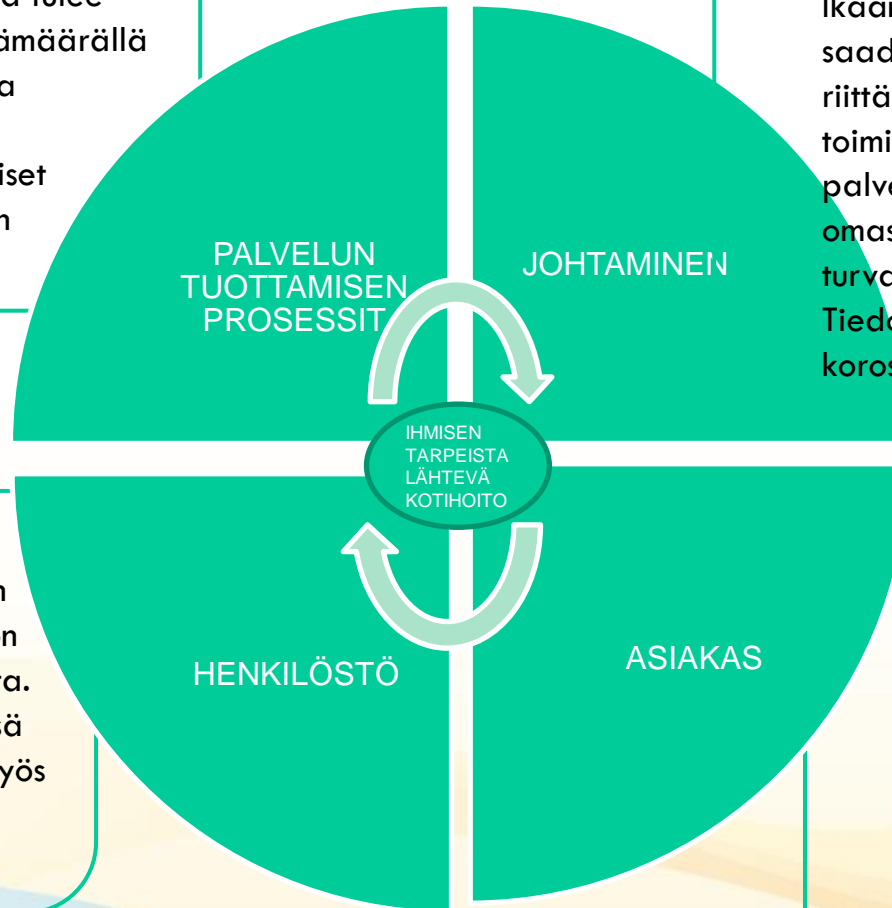
Kotihoidon päivittäisen työnorganisointi - kohti toiminnanohjausta

Tuula Ekholm (Sosiaalitaito)

LÄHTÖTILANNE

- Huoltosuhteen muuttuessa henkilöstön riittävyys tulee olemaan haaste. Nykyistä enemmän palveluja tulee tuottaa nykyisellä työntekijämäärällä ja varmistaa tulevaisuudessa resurssien hallittu kasvu (henkilöstöresurssi, teknologiset resurssi) – työn tuottavuuden kasvu

- Palvelurakenteen muutostarpeen myötä kotona asuminen korostuu. Ikääntyneen asiakkaan tulisi saada tarpeisiinsa nähden riittävästi laadukkaita toimintakykyään tukevia palveluja, jotta hän kokisi omassa kodissaan asumisen turvalliseksi ja mielekkääksi. Tiedolla johtamisen merkitys korostuu muutoksessa.



- Kotihoidon työntekijöiden päälimmäisenä tunteena on jatkuva kiire ja kokemus työn epätasaisesta jakautumisesta. Nämä asiat haastavat työssä jaksamista. Puheissa kuuli myös usein toiveen saada lisää aikaa asiakkaalle.

Asiakkaiden saamat palvelut olivat pirstaleisia ja joustamattomia, eivätkä vastanneet asiakkaan kokemuksiinsa tarpeisiin. Asiakkaan kotona saattaa viikon aikana käydä lukuisia eri työntekijöitä, jolloin kokonaistilanteen hallinta on vaarassa hävitä.

PÄIVITTÄISEN TYÖN ORGANISOINTI

- ❖ Vastuuhoitajuus
- ❖ Palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus
- ❖ Asiakkuuden aloittaminen (arviointijakso, kuntouttava toiminta)
- ❖ **Päivittäisen työn organisointi**

Työprosessien optimointi

- Työnjako · Tiedonhuolto
- Reittien ja vastuuhoidajuuden optimointi

Työkuorman optimointi

- Ruuhkahuippujen purkaminen
- Hukkatyön vähentäminen / poistaminen

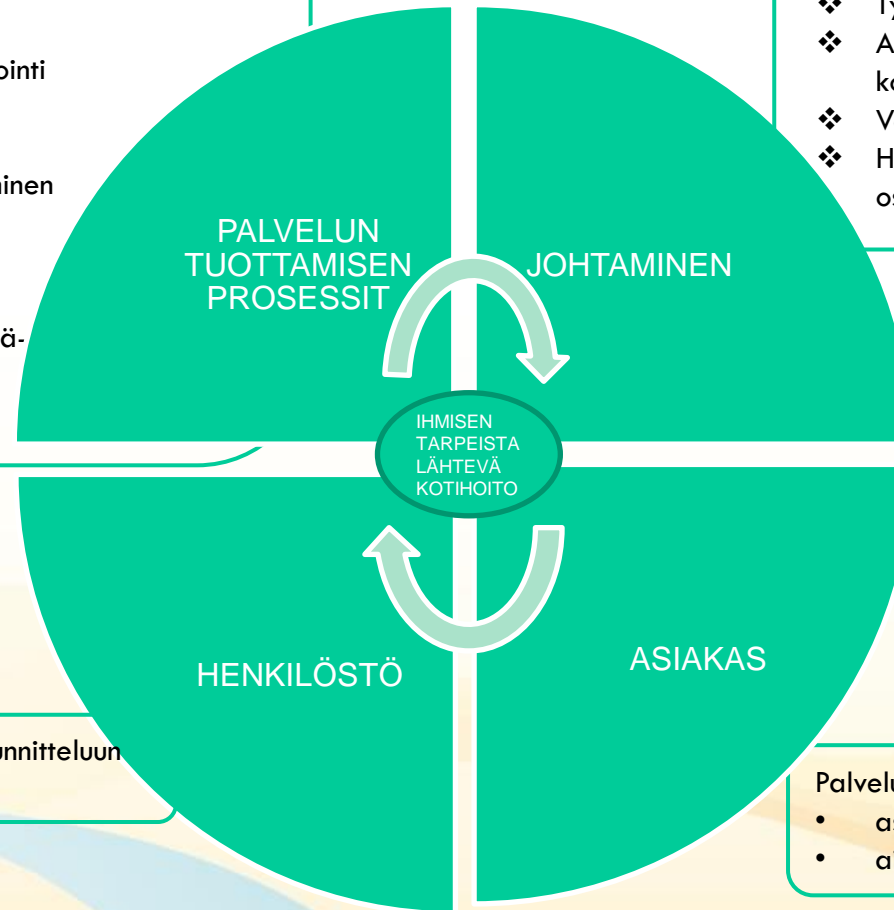
Resurssien optimointi

- Resurssipooli
- Tarvepohjainen resursointi
- Lyhennetty työaika; sopeutettu tehtävänkova
- osaamisen optimointi
- Alueiden/tiimien koko

Tiedolla johtaminen

Nykytilan tunnistaminen, seuranta ja arviointi

- ❖ Työajan kohdentuminen
- ❖ Työn jakautuminen
- ❖ Asiakkaiden/omaisten kokemukset ja palaute
- ❖ Verkkoaiivorihi työntekijöille
- ❖ Hyvinvointiteknologian käyttö ja osaaminen



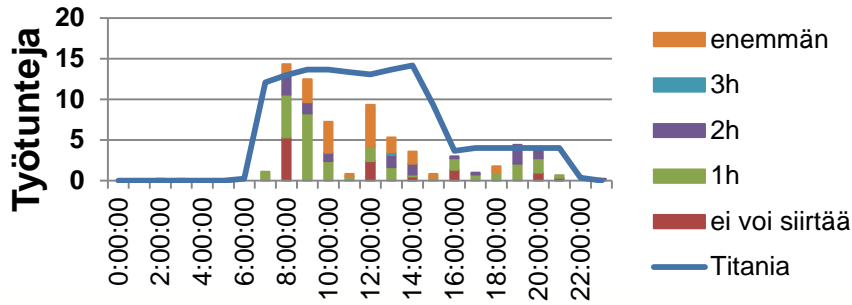
- Osallisena oman työnsä suunnitteluun
- Kiireen väheneminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelma ajantasainen

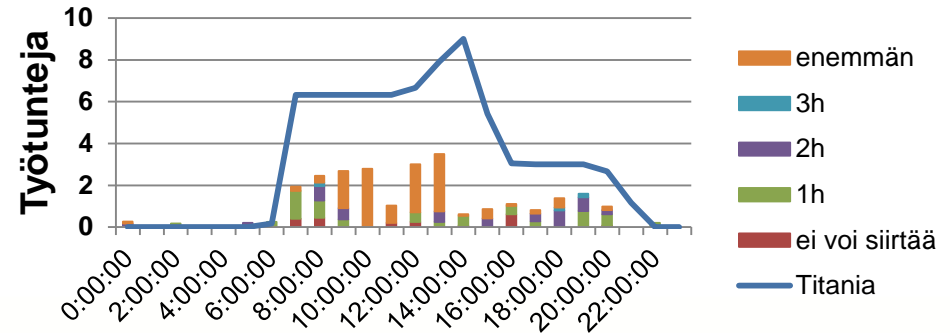
- asiakkaan tarpeen mukainen aika
- aikakriittisyyden huomiointi

TYÖKUORMAN OPTIMOINTI

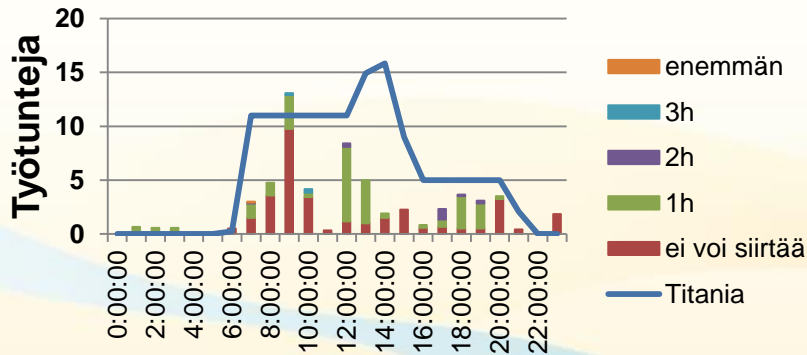
Alue 1 2015: 50,5 %



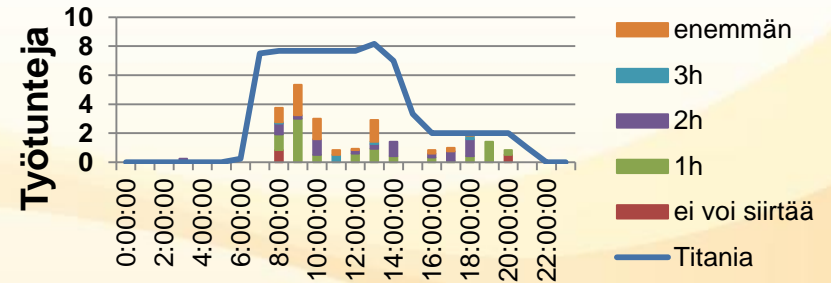
Alue 2 2015: 33,7 %



Alue 3 2015: 45,8 %



Alue 4 2015: 32,5 %



TYÖKUORMAN OPTIMOINTI

8 HUKKATYÖN MUOTOA

1. Ylituotanto

- Ennen tarvetta
- Enemmän kuin tarve
- As. merkityksettömät asiat

2. Odottaminen

- Että jotain tapahtuu
- Että tavaraa tulee
- Kun tieto puuttuu

3. Kuljetus

- Tuottaa myöhästymisiä
- Tarpeeton siirtäminen
- Tarvitaanko ollenkaan?

4. Ylityö

- Virheelliset prosessit
- Arvoa tuottamaton työ: mm. tarpeeton kirjaaminen, tupla raportointi
- Osittainen optimointi – ei koko virtaus

5. Varastointi

- Varastointikustannukset: tilat, vanheneminen, siirtokustannukset
- Käsittelyjono
- Kätkee ongelmia (vähentää kommunik.)
- Kasvattaa tuotannon kokonaisaikaa

6. Tarpeeton liike

- Kulkeminen, nostot
- Kääntymiset, välimatkat
- Etsiminen, tavarat, ihmiset
- Potilaiden juoksuttaminen

7. Virheet, uudelleen tekeminen

Hukkatyötä!

- selvitetään virheitä
- korjataan virheitä

8. Käyttämätön osaaminen

- Taidot
- Puutteellinen kokoustekniikka
- Puutteellinen kommunikaatio

TYÖKUORMAN OPTIMOINTI

Muu työ	%, 2013/2014	min, 2013/2014	%, 2015	min. 2015
Kaikki	27,4 %	2:11	24,3%	1:56
Odottaminen	1,4 %	0:06	0,9 %	0:04

Hukkatyön vähentäminen

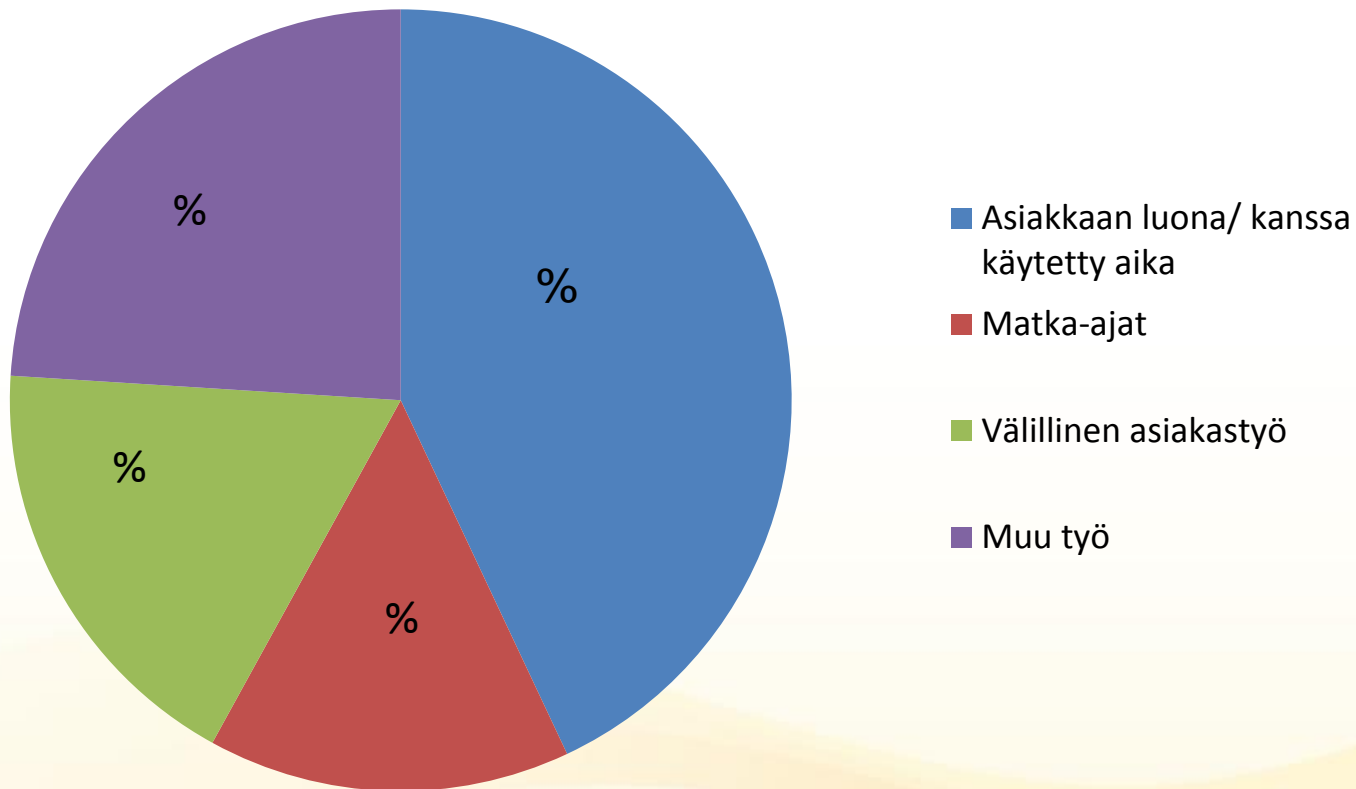
Esim. 15 työntekijällä:

Odottaminen: 15 x -2 min = - **30 min**

Esim. 50 työntekijällä:

Odottaminen: 50 x -2 min = -100 min = - **1 tunti 40 min**

TYÖPROSESSIN OPTIMOINTI



TYÖPROSESSIEN OPTIMOINTI

Muu työ	%, 2013/2014	min, 2013/2014	%, 2015	Min. 2015
Kaikki	27,4 %	2:11	24,3%	1:56
Suullinen raportointi	3,0 %	0:14	1,8 %	0:08
Kirjallinen raportointi	2,0 %	0:09	1,4 %	0:06
Työnjako	2,0 %	0:09	2,9 %	0:13

Tiedonhuolto ja työnjako

Esim. 15 työntekijällä:

Suullinen ja kirjallinen raportointi: $15 \times -9 \text{ min} = -135 \text{ min} = -2 \text{ tuntia } 15 \text{ min}$

Työnjako: $15 \times +4 \text{ min} = +60 \text{ min} = +1 \text{ tunti}$

Esim. 50 työntekijällä:

Suullinen ja kirjallinen raportointi: $50 \times -9 \text{ min} = 450 \text{ min} = -7,5 \text{ tuntia}$

Työnjako: $50 \times +4 \text{ min} = +200 \text{ min} = +3 \text{ tuntia } 20 \text{ min}$

TYÖPROSESSIEN OPTIMOINTI

Välillinen asiakastyö	%, 2013/2014	min, 2013/2014	%, 2015	Min. 2015
Kaikki	20,1 %	1:36	17,4 %	3:08
Kirjaaminen ja tilastointi	9,6 %	0:45	6,9 %	0:33
Asiakaskäyntiin valmistautuminen	5,3 %	0:25	5,7 %	0:27

Tiedonhuolto

Asiakaskäyntiin valmistautuminen

Esim. 15 työntekijällä:

Kirjaaminen ja tilastointi: $15 \times -12 \text{ min} = -180 \text{ min} = \mathbf{-3 \text{ tuntia}}$

Asiakaskäyntiin valmistautuminen: $15 \times +2 \text{ min} = \mathbf{+ 0,5 \text{ tuntia}}$

vk. 39_2013

54 min / työntekijä

vk. 41_2013

49 min / työntekijä

vk. 21_2014

39 min / työntekijä

vk.36_2015

20 min / työntekijä

Esim. 50 työntekijällä:

Kirjaaminen ja tilastointi: $50 \times -12 \text{ min} = -600 \text{ min} = \mathbf{-10 \text{ tuntia}}$

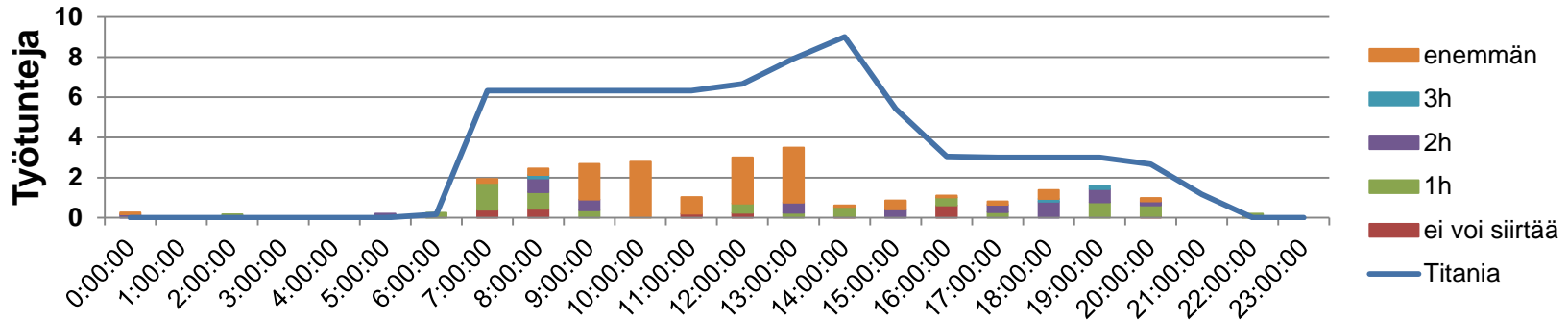
Asiakaskäyntiin valmistautuminen: $50 \times +2 \text{ min} = 100 \text{ min} = \mathbf{+1 \text{ tunti } 40 \text{ min}}$

Reittien ja vastuuhoidajuuden optimointi



RESURSSIEN OPTIMOINTI

- Tarvepohjainen resursointi: 2015: 33,7 %



• Resurssipooli: Resurssipoolin hallinta – resurssit kohdentuvat oikein + reagoidaan kaikkiin lyhytaikaisiin poissaoloihin	2013	2014	2015 1-7/2015
Varahenkilöstön käyttö kotihoidossa euroina €	129 298,20 €	53 838,03 €	20 617,55 €
	Touko–heinäkuu 38 015,94 €	Touko–heinäkuu 16 532,59 €	Touko–heinäkuu 0 €

- **Lyhennetty työaika; sopeutettu tehtäväkuva**
- **Osaamisen optimointi;** mitä osaamista kotihoidossa tarvitaan (mitä laajasti kaikilla, mitä erikoisosaamisena, vastuuhoidajuuksi asiakkaan tarpeiden mukaisen osaamisen kautta) suppeammin
- **Alueiden/tiimien koko**

KIITOKSIA!



*Näe
työpaikkasi
toisin silmin
- pienin
askelin
edeten!*



Landstinget
Västernorrland



Jatketaan klo 12:00!

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit
6. Saattohoito

Iltapäivän ohjelma

- 12:00 Osallisuus kehittämistyönä**
Sara Haimi-Liikkanen, kehittämiskoordinaattori, Kotka
Kaisa Tuuri, projektikehittäjä, Kouvola
- 12:30 Johtamiseen liittyvät prosessit**
Sirkku Kallio, projektipäällikkö, Kouvola
- 13:00 Saattohoito osana hyvää elämää – Eksoten ja Kouvolan kehittämistyö**
Anu Koskela sairaanhoitaja/hankekehittäjä, Eksote
Päivikki Peltonen, projektikehittäjä, Kouvola
- 13:30 Prosesseja yhdistämällä integraation**
Katariina Välikangas, hankejohtaja ja Marjut Tikkanen, hankekoordinaattori, Kotona kokonainen elämä –hanke, Johanna Kiianmies, hankekehittäjä, Hyvinkää
- 14:00 Tilaisuuden päätös**
Pirjo Laitinen-Parkkonen, sosiaali- ja terveysjohtaja Hyvinkää

Osallisuus kehittämistyönä

Sara Haimi-Liikkanen,
kehittämiskoordinaattori,
Etelä-Kymenlaakso /



Kaisa Tuuri, projektikehittäjä, **Kouvola**®

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen
arviointi

2. Toiminnanohjaus

3. Palveluketjujen
kehittämiseen
liittyvät prosessit

4. Osaamiseen liittyvät
prosessit
Osallisuuden
näkökulmasta

5. Johtamiseen
liittyvät prosessit

6. Saattohoito

Osallisuus

Sara Haimi-Liikkanen (Etelä-Kymenlaakso)

Osallisuuden liittyminen KKE -hankekokonaisuuteen

Palvelutarpeen arviointi ja hyvinvoinnin edistäminen

Kotihoidon sisällön ja työprosessin kehittäminen

Muistisairaiden palvelujen kehittäminen

Saattohoito osana hyvää elämää

☀️ Ikääntyneen osallisuuden vahvistaminen

👥 Yhdistetään parhaat voimavarat, osaaminen, sidosryhmäyhteistyö ja verkostoituminen

👥 Henkilöstö kehittää työtään yhdessä palveluketjun toimijoiden kanssa

Osallistava kehittäminen

- Toimintojen uudistamista ja uudenlaista tekemistä
- Suunnittelu ja toteutus limittyvät
- Osallistaa kaikkia toimijoita kehittämisohjelmien sen jokaisessa vaiheessa suunnittelusta toteutukseen
- Arkitieto (kokemuksellinen tieto) liitetään tieteelliseen tietoon ja kaikki oppivat toinen toisiltaan.
- Yhdessä ja yhteisesti, samaan suuntaan

Osallisuuden kolme ulottuvuutta

- Osallisuus yksilötasolla: subjektiivinen kokemus
- Osallisuus yhteisötasolla: toimintaa, kansalaisuus
- Osallisuus yhteisön ja yhteiskunnan päätöksenteossa: toimintaa, mahdollistaminen

Konkreettisia tekoja

- Toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi toiminnan kehittäminen
- Vastuuhoitajuus
- Osallistava asiakaspalaute
- Hoito- ja palvelusuunnitelma, sisältäen kuntoutumissuunnitelma
- Kotihoidon työprosessein kehittäminen huomioiden osallisuus
- Johtamisen kehittäminen

Kehittämistyön rakenne

Asiakasosallisuuden lisääminen

- Keskeistä on kuulla ikääntyneen ihmisen omaa ääntä ja arvostaa kokemuksia
- Saada tietoa, näkemyksiä ja kokemuksia elämän sujuvuudesta ja kotihoidon palveluista
- Lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuutta ja osallisuutta omassa asiakasasiassaan – tiedon hyödyntäminen kotihoidon prosesseissa
- Tuottaa tietoa työntekijälle / tiimille / esimiehelle / johdolle / poliittiseen päätöksentekoon - alueelle kehittämistyön pohjaksi

Osallisuus päätöksenteossa

- itsetunnon vahvistava tekijä
- henkinen tyytyväisyys itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- fyysisen kunnon ylläpitäminen

Informaation saaminen

- saa tietoa palveluista
- tietämys omista palveluista ja niiden sisällöstä
- asiakkaan arvostus
- saatu tieto ymmärrettävää
- yhteiset tapaamiset

Toiveiden ja mielipiteiden huomioiminen

- työntekijät tärkeitä
- kuulluksi tuleminen
- arvostus
- kunnioitus
- vaikuttaminen
- aktiivinen toimija
- vuorovaikutus
- aito dialogi
- yhteistyö

Osallisuuden vahvistaminen palveluiden suunnittelussa

- ikääntyneiden mukaanotto palveluiden suunnitteluun
 - yhteistyön toimivuus
 - tiedon saanti
 - tiedon ymmärrettävyys
- säännölliset tapaamiset ja palaverit
- vastuu omasta hoidosta
 - asennemuutos
- osattomuuden hyväksyminen

Lisämateriaalia

<http://kotonakokonainenelama.wordpress.com>

Lisätietoja:

Länsi- ja Keski-Uusimaa: tuula.ekholm@sosiaalitaito.fi

Eksote: tarja.viitikko@eksote.fi

Kouvola: sirkku.kallio@kouvola.fi; kaisa.tuuri@kouvola.fi

Hallinto: katariina.valikangas@hyvinkaa.fi

Etelä-Kymenlaakso: sara.haimi-liikkanen@kotka.fi

Työntekijöiden näkemyksiä kotihoidon palvelujen kehittämisestä

Kaisa Tuuri (Kouvola)

Tavoite ja prosessi

Tavoite

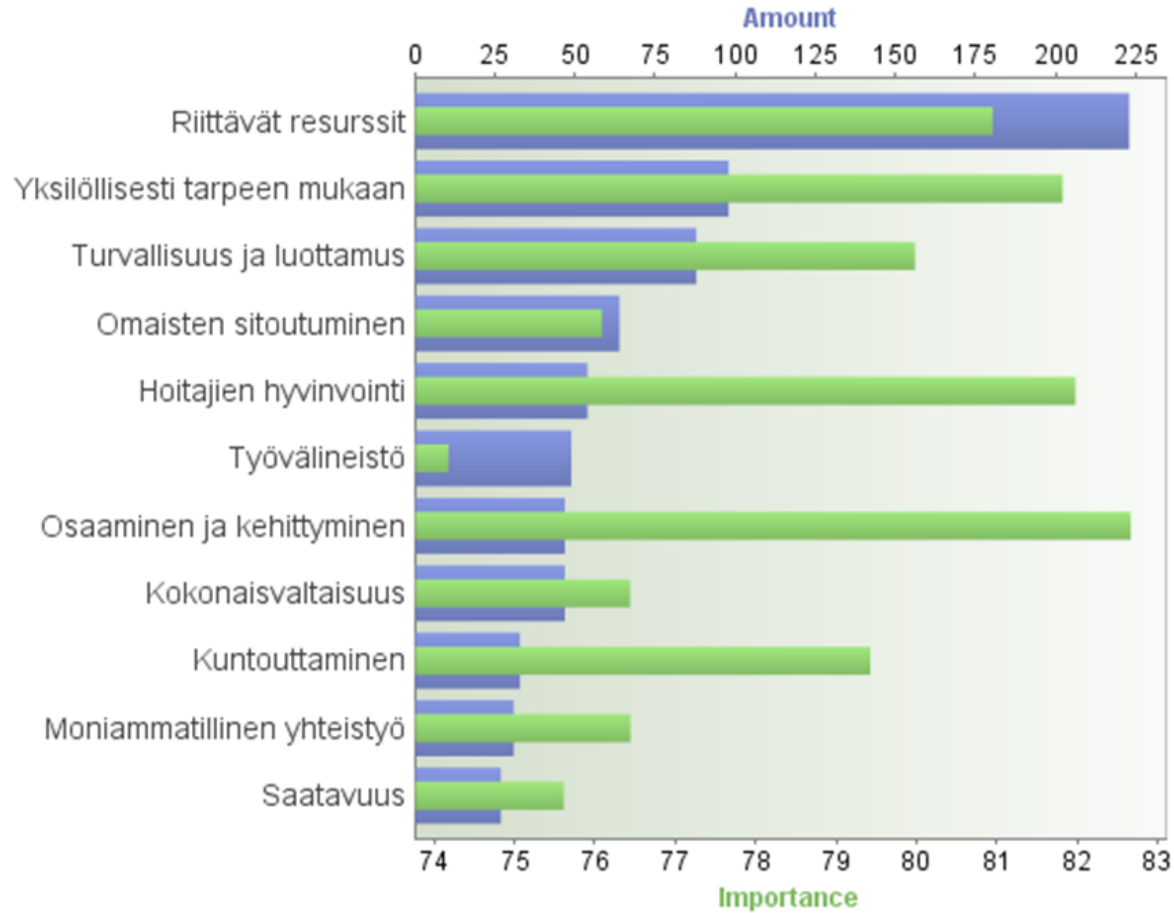
- Tavoitteena oli selvittää verkkoavoriihen avulla Länsi- ja Keski-Uusimaan, Etelä-Karjalan ja Kouvolan kotihoidon työntekijöiltä tulevaisuuden kotihoidolle tärkeitä asioita

Prosessi

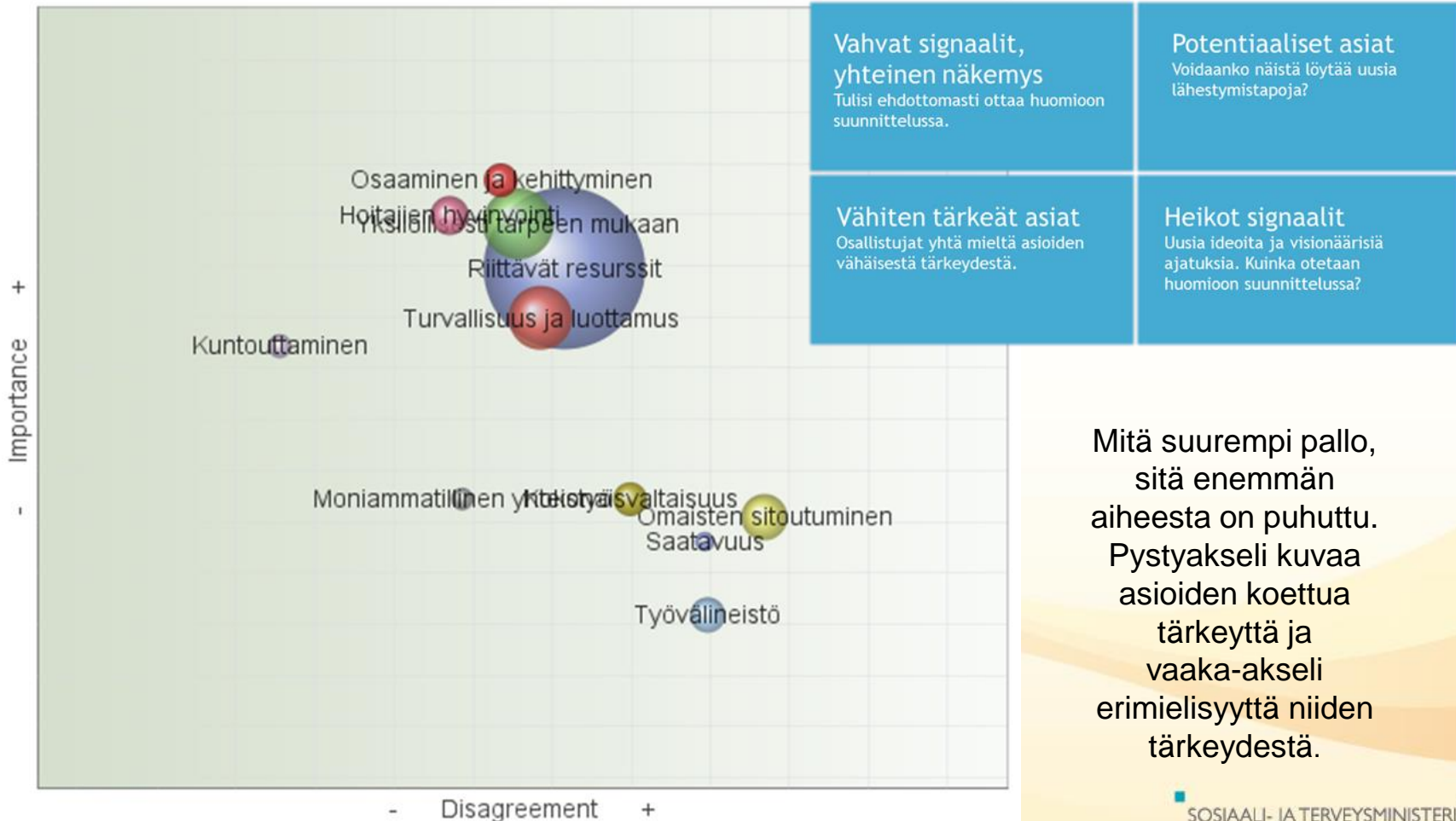
1. Kutsu
2. Ideointi; Mikä on tärkeää kotihoidon palveluissa tulevaisuudessa?
3. Arviointi; Mielestäni tärkeintä tulevaisuudessa?
4. Miten voit kehittää ja tehostaa omaa toimintaasi näihin liittyen?
5. Raportointi

Tärkeimmiksi koetaan hoitajien osaaminen ja hyvinvointi sekä hoidon yksilöllisyys

Kuvion sininen palkki kertoo, kuinka monta kertaa ko. asia on mainittu aineistossa, vihreä palkki asian arvioidun tärkeyden.



Saatavuus, työvälineistö ja omaisten rooli tärkeää tulevaisuuden kehittämistyössä?



Mitä suurempi pallo, sitä enemmän aiheesta on puhuttu. Pystyakseli kuvaa asioiden koettua tärkeyttä ja vaaka-akseli erimielisyyttä niiden tärkeydestä.

Yhteenvetoa

- Resurssien riittävyys on yleisin puheenaihe kotihoidon tulevaisuuden palveluista keskusteltaessa
- Tärkeimmiksi asioiksi kotihoidon palveluille tulevaisuudessa arvioidaan hoitajien osaaminen ja hyvinvointi sekä palvelun yksilöllisyys
- Palvelun saatavuuden, työvälineistön ja omaisten sitoutumisen merkitys osaamisen ja hyvinvoinnin sekä kotihoidon palvelujen kehittämisessä korostunee tulevaisuudessa

Miten saadaan verkkoaiivoriihen tulokset käytäntöön?

- Mitä tarkoittavat / miten toteutuvat arjen toiminnassa:
 - Kuka tekee, mitä ja mihin mennessä?
- Kokonaisuuksien sisällä olevien asioiden avaaminen workshoppeissa käytännön tekemisen tasolle
- Asioiden vastuuttaminen ja aikatauluttaminen

Virtuaalinen työpajatyöskentely

- Tärkeimpien kehittämiskohteiden/-kokonaisuuksien valinta esim. vastuuhoidajuuden toteutuminen
- Esimiesten johdolla osallistetaan työntekijät pienryhmissä arvioimaan toteutumisen esteitä ja pohtimaan konkreettisia ratkaisuja esteiden poistamiseksi *esim. mikä estää meitä kehittämästä vastuuhoidajuutta? miten poistamme nämä esteet?*
 - 3-5 kiireellisimmän esteen valitseminen, joihin konkreettiset ratkaisut
- Tulosten vieminen virtuaaliseen tietokantaan → aineiston analysointi
- Päätulosten läpikäynti esimiesten, johdon ja avainhenkilöiden kanssa → kerättyjen ideoiden konkretisointi, suunnitelma toimeenpanosta ja arvioinnista

KIITOS!



Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

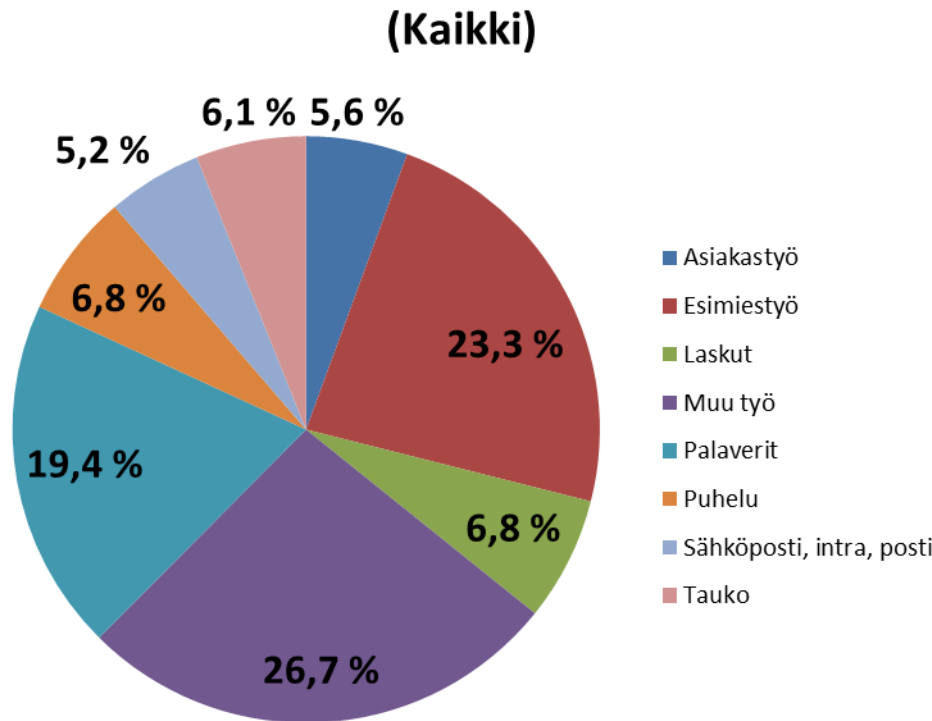
1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit
6. Saattohoito

Johtamiseen liittyvät prosessit

Sirkku Kallio (Kouvola)

Esimiestyö kotihoidossa

- Esimiestyö on pirstaleista, päivään mahtuu monenlaista



	Osuus työpäivästä %	työ päivästä t:mm
Riviotsikot		
Muu työ	28,4 %	2:07
Koulutukset	13,6 %	1:01
Muu työ, mikä?	9,1 %	0:41
Työkavereiden välinen neuvonpito/opastus	1,9 %	0:08
Timer-kirjausten tekeminen	1,8 %	0:08
Oman vastualueen hoitaminen	1,6 %	0:07
Opiskelijaohjaus ja -arviointi	0,3 %	0:01
Esimiestyö	24,9 %	1:51
Työvuorolistojen ja toteumien kirj./hyv.	8,7 %	0:39
Työntekijöiden tukeminen	4,6 %	0:20
Työprosessien seuranta	4,0 %	0:17
ESS	3,0 %	0:13
Rekrytointi	1,8 %	0:08
Kollegan sijaistaminen	1,0 %	0:04
Työntekijöiden perehdytys	1,0 %	0:04
Tilastointi	0,6 %	0:02
Haiprojen käsittely	0,2 %	0:01
Budjetti- ja talousseuranta	0,0 %	0:00
Palaverit	20,7 %	1:33
Muut palaverit ja kokoukset	13,0 %	0:58
Omaan vastualueeseen liittyvät Tiimipalaverit	2,9 %	0:12
VATU, työterveyspalaveri	0,4 %	0:01
Laskut	7,3 %	0:32
Asiakaslaskutukseen liittyvät	6,1 %	0:27
Ostolaskuihin liittyvät	0,9 %	0:04
Matkalaskut (henkilöstön)	0,3 %	0:01
Matkalaskut (omat)	0,0 %	0:00
Puhelu	7,3 %	0:32
Oma henkilöstö	2,8 %	0:12
Asiakas tai omainen	1,9 %	0:08
Verkostot	1,7 %	0:07
Muu	0,4 %	0:01
Työnjakaja	0,4 %	0:01
Asiakastyö	6,0 %	0:26
Tukipalvelut	3,3 %	0:15
Kirjallinen raportointi Effic	1,1 %	0:04
Matkat	0,7 %	0:03
Asiakaspalautteiden käsittely	0,4 %	0:01
Palvelutarpeen arviointi ja hoitoneuvottelu	0,4 %	0:01
Asiakasmaksun alennus	0,1 %	0:00
Sähköposti, intra, posti	5,6 %	0:25
Verkostot	2,6 %	0:11
Oma henkilöstö	1,5 %	0:06
Muu	1,4 %	0:06
Asiakas tai omainen	0,0 %	0:00
Kaikki yhteensä	100,0 %	7:30

Painopisteet

- Työtehtävien ja vastuiden selkeyttäminen
- Esimiesten johtamisosaamisen vahvistaminen
 - Osaamisen arviointi
 - Osaamistarpeiden ennakointi
- Johtamisen kiinnittäminen strategiatasoon
 - Tiedolla johtamisen korostuminen
- Riittävien ja toimivien tukirakenteiden luominen

Kotihoidon johtamisen erityistarpeet

- Toiminnan ja prosessien johtamisen kehittäminen työn sujuvuuden, tehokkuuden sekä laadun näkökulmasta
- Arjen johtamisessa tarvittavan palvelukokonaisuuden hallinta ja työn organisointi
- Esimiesten ja talousosaamisen vahvistaminen
 - lisätä kyvykkyyttä sovittaa toimintaa ja taloutta
 - edistää mahdollisuuksia vaikuttaa talouteen johtamisen ja avoimen viestinnän keinoin

Kotihoidon johtamisen erityistarpeet

- Esimiesten roolin kirkastaminen
 - kotihoidon lähiesimiehenä ja tavoitteellisena johtajana
 - Esimiehen läsnäolo tavoitteellista ja sisällöllistä
 - työyhteisön hyvinvoinnin ylläpitäjänä sekä erilaisten ja erikäisten ihmisten kohtaajana
 - Luottamus, vastuutus ja valtuutus
 - lähiesimiehen johtamisella on vaikutusta tuloksellisuuteen ja tuottavuuteen muuttuvassa toimintaympäristössä



Kotihoidon tuottavuuden kasvu ja henkilöstön hyvinvointi eivät ole vastakkaisia vaan toisiaan tukevia tavoitteita

Toiminnan ja prosessien johtaminen

- Tiedolla johtamisen vahvistaminen
 - Toiminnanohjausjärjestelmä
 - Asiakaspalaute (haastattelu, kysely)
 - Asiakkaiden toimintakyvyn mittaaminen
 - Hoito- ja palvelusuunnitelmat
 - ym



Johtamisella varmistetaan

- Asiakkaan palveluiden toteutuminen
- Laatu
- Muutoksen seuranta ja arviointi

Työ jatkuu, suunta on löydetty yhdessä



Kiitos!

Saattohoito osana hyvää elämää – Eksoten ja Kouvolan kehittämistyö

Anu Koskela,
sairaanhoidtaja/hankekehittäjä,



Päivikki Peltonen, projektikehittäjä,



Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit

Tulevaisuuden
kotihoito

6. Saattohoito

Saattohoito osana hyvää elämää - Eksoten ja Kouvolan kehittämistyö

Anu Koskela (Eksote) ja Päivikki Peltonen (Kouvola)

Osakokonaisuuden tausta ja tarve

- Sosiaali- ja terveysministeriö antoi suosituksen saattohoidon järjestämiseksi vuonna 2010
- Kuolevan potilaan hoito on ollut laitospainotteista, mutta toive olla kotihoidossa elämän loppuun saakka on yhä yleisempää
- Ihmisellä tulisi olla oikeus valita, missä hän haluaa kuolla
- Tärkeää kunnioittaa potilaan ja läheisten toiveita ja tahtoa
- Hyvä ja turvallinen hoito edellyttää asiakaslähtöistä, verkostoituvaa työtapaa eri toimijoiden välillä (pth, esh, kolmas sektori), viimeisimmän ajantasaisen tiedon välittämistä ja riittäviä tukipalveluja
- Molemmilla toimijoilla vahva halu kehittää oman alueen saattohoitoa suositusten mukaiseksi

Saattaen – osakokonaisuuden tavoitteet

1. Palliatiivisen-/saattohoitopotilaan hoitoon luodaan selkeä ja yhtenäinen toimintamalli

- Asiakslähtöisen hoitopolun ja hoitoprosessin kehittäminen ja jalkauttaminen Eksoten ja Kuvolan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuuteen
- Yhteistyön vahvistaminen ikääntyneiden toimintakyvyn tukemisen palveluketjun kanssa

2. Painopisteen siirtäminen laitossaattohoidosta kotisaattohoitoon ja palliatiivisen poliklinikan toiminnan kehittäminen

- Yhtenäiset hoitotyön auttamismenetelmät ja käytännöt, näyttöön perustuva tieto
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen, tukiosaston toiminta
- Potilaalle turvataan mahdollisuus tarvitsemaansa laadukkaaseen palliatiiviseen/saattohoitoon kotona
- Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välisen yhteistyön kehittäminen ja selkeän hoitokäytännön kuvaaminen

3. Palliatiivista/saattohoitoa toteuttavan henkilöstön osaamisen ja yhteistyön vahvistaminen

- Henkilöstön koulutukset ja sitoutuminen yhteisiin käytäntöihin

Merkittävimmät tulokset

Palliatiivisen ja saattohoitopotilaan hoitopolku

- Molemmilla toimijoilla on työstetty toimivat, valtakunnallisiin saattohoitosuosituksiin perustuvat potilaslähtöiset palliatiivisen/saattohoitopotilaan hoitopolut liitteineen. Hoitopolun työstäminen on pohjautunut laajaan alueelliseen yhteistyöhön.
- Liitteet ovat toimintaohjeita ja yhteystietoja, joilla helpotetaan arjen käytännön työtä.
- Syksyn aikana henkilöstölle järjestetään koulutustilaisuuksia, jossa käydään läpi hoitopolkua ja siihen liittyviä uusia ja uudistettuja toimintaohjeita. Näin käynnistetään uusien toimintatapojen juurruttaminen käytäntöön.

Merkittävimmät tulokset

Painopisteen siirtäminen laitosaattohoidosta kotisaattohoitoon

- Eksotessa kotisaattohoitoa on lähdetty kehittämään Lean filosofian, jatkuvan parantamisen menetelmin ja maakuntiin on perustettu kotisaattohoidon verkostot
- Palliatiivisen poliklinikan toiminnan tarpeesta on saatu vahva näyttö osakokonaisuuden aikana. Poliklinikan toiminta vakiinnutetaan osaksi palliatiivisen yksikön toimintaa.

Merkittävimmät tulokset

Painopisteen siirtäminen laitossaattohoidosta kotisaattohoitoon

- Kouvolassa osaamista vahvistamalla ja toimintatapoja kehittämällä kotisaattohoidot ovat lisääntyneet
- Kotihoidon saattohoito-osaamistiimit aloittamassa toimintansa ja kotiutustiimi (toiminta kotisairaalamasta) 24/7
- Palliatiivisen poliklinikan toiminta käynnistyy 1.11.2015; vastuulääkäri ja vastuusairaanhoidaja resurssein.
- Molemmilla yhteistyö Saimaan Syöpäyhdistyksen & Kymenlaakson Syöpäyhdistyksen sekä seurakunnan diakoneiden/sairaalapastoreiden kanssa; henkinen ja hengellinen tuki

Merkittävimmät tulokset

Osaamisen ja yhteistyön vahvistaminen

- Ammattiopisto- ja korkeakoulun järjestämät 10 op:n saattohoitokoulutukset
- Erityisasiantuntijat pitäneet koulutuksia
- Hankehenkilöstön pitämiä tietoiskuja työyksiköihin
- Sähköistä materiaalia työstetty
- Eksotessa saattohoidon hoitajaverkosto ja Kouvolassa saattohoidon yhteistyöryhmä
- Eksoten saattohoidon koulutuskokonaisuus; saattohoitopassi
- **Palliatiivisen/saattohoidon merkitys on tunnustettu ja tunnustettu!**

Tulevaisuuden näkymät

- Potilaslähtöisyys ja hoitolinjausten oikea-aikaisuus
- Molemmilla alueilla palliatiivinen poliklinikka jatkaa kehittämistyötä ja koordinoi palliatiivisen/saattohoidon kokonaisuutta
- Eksotessa ohjausryhmä varmistaa ja tukee työn jatkuvuutta, Kouvolassa avojory
- Koulutustarpeen kartoittaminen & järjestäminen
- Asiakaspalautteen kehittäminen ja hyödyntäminen

KIITOS!



Prosesseja yhdistämällä integraation

Katariina Välikangas, hankejohtaja ja
Marjut Tikkanen, hankekoordinaattori,
Johanna Kiianmies, hankekehittäjä,

Arvot, asiakaslähtöisyys

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen
arviointi

2. Toiminnanohjaus

3. Palveluketjujen
kehittämiseen
liittyvät prosessit

4. Osaamiseen liittyvät
prosessit

5. Johtamiseen
liittyvät prosessit

6. Saattohoito

Prosesseja yhdistämällä integraation

Katariina Välikangas (Kotona kokonainen elämä -hanke), Johanna Kiianmies (Hyvinkää) ja Marjut Tikkanen (Kotona kokonainen elämä -hanke)

Arvon tuottaminen asiakkaalle

Kansalaisyhteiskunta  Palveluyhteiskunta

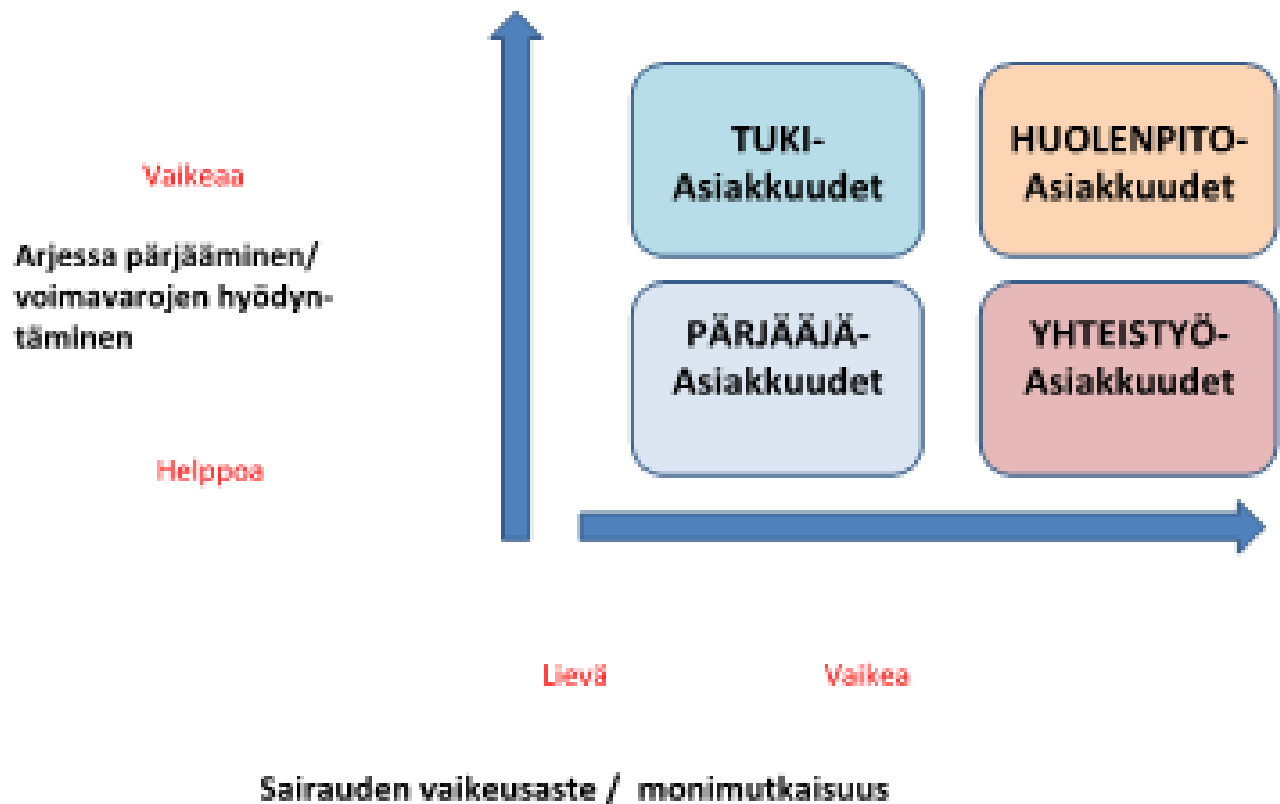
Hyvinvoinnin tuottamisen ympäristöt

Omatoimisuus

Pysyvä avuntarve



Ikääntyneiden asiakkaiden palveluiden kehittäminen Hyvinkäällä – tavoitteena asiakaslähtöiset palvelut



**Kuntoutuminen
Itsenäisyys
Toimintakyky**

Koivuniemi & Simonen 2010, Kekomäki 2010

- Palveluneuvonta ja ohjaukokonaisuus
- Kotihoito
- Terveyskeskussairaala
- Ympäri vuorokautinen hoito
- Alueellisen kuntoutuksen palveluvalikko osana kuntoutuskoordinaatiotyöryhmän työskentelyä

Vaikeaa arjessa/sairaus lievä

- Päiväkeskustoiminta kuntouttavat ryhmät / muistikuntoutus
- Kuntouttava kotihoito
- Tehostettu kotikuntoutus / kuntoutuskäynnit
- Tehko
- Sairaanhoidajan / ft.n / tt.n
- Tukipalvelut käytössä
- Muistutukset, soitot

Vaikea arki/ vaikea sairaus

- Muistikuntoutus
- Vaativa tehostettu kotikuntoutus
- Moniammatillinen verkostotyö
- Hyvä perushoito ja hoiva, oikea lääkitys, liikkuminen, ravinto ja juominen

Arjen pärjääjä/sairaus lievä

- Omahoito
- Valmennus, ohjaus
- Avokuntoutuksen ryhmät
- Omaehtoinen itsehoito
- Toimintakykyä tukeva työote
- Sosiaalinen tukiverkosto
- Tukipalvelut
- Sähköinen palvelutarjotin /ikäntyneiden virtuaalitalo

Arjen pärjääjä/ vaikea sairaus

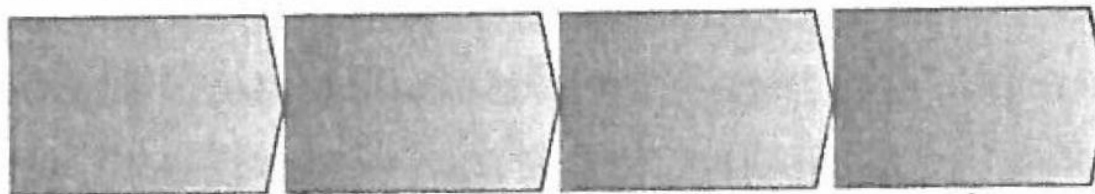
- Kotiutustiimi / kotihoidonkäynnit
- Tehokuntoutusjakso
- Tukipalvelut
- Aktiivinen, tehostettu toimintakyvyn tukeminen
- Fyysiset perusharjoitteet
- Ennaltaehkäisevät / kuntouttavat laitoskuntoutusjaksot
- Päiväkeskustoiminta
- Tk:n jumpparyhmät
- Ulkoilu

minimituki

Tavoitteena ymmärrys palvelun vaikuttavuudesta

- Vaikutusten arvioinnissa tullaan hyödyntämään
 - toimintakykymittareita SPPB ja RAI
 - laadullista mittaria D15 (elämänlaatu)
 - henkilöstön asennemittausta
- Lisäksi selvitetään kustannuskokonaisuuden muutosta

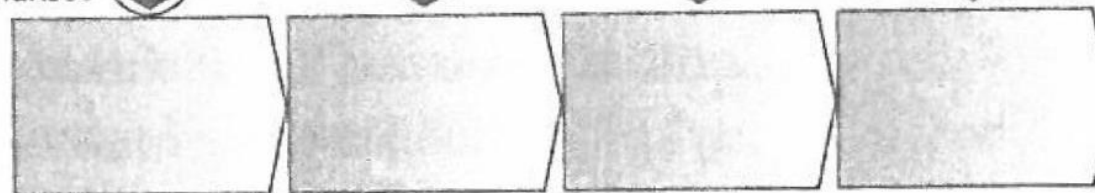
Asiakkaan prosessi



- terveys
- pärjääminen
- oppiminen


Transaktio-
kustannukset

Suhdekustannukset

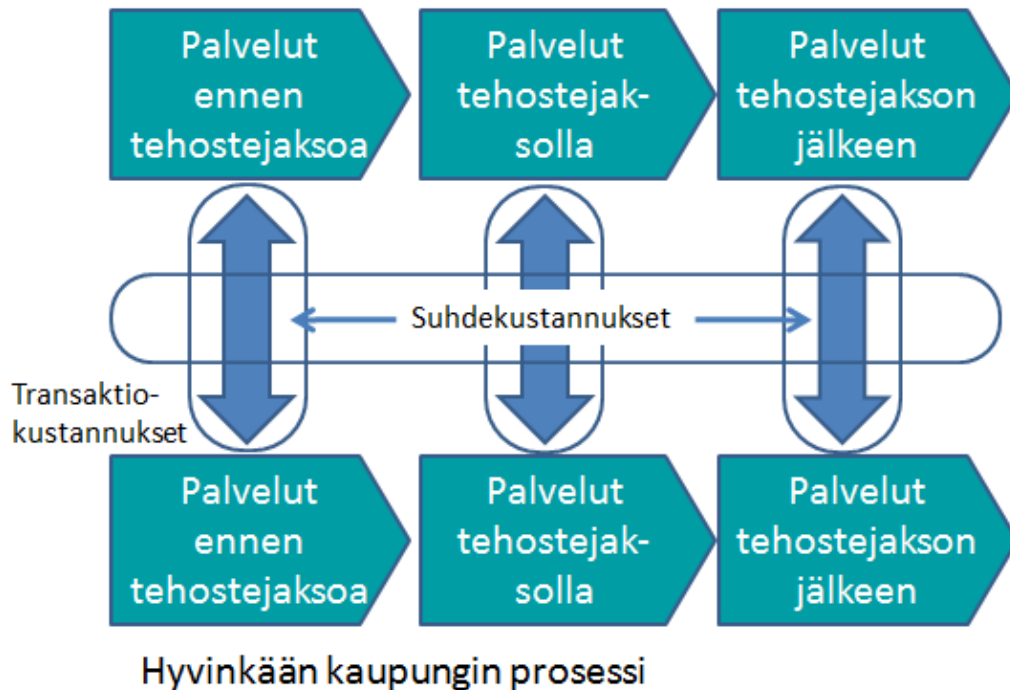


- oppiminen
- referenssit
- rahallinen hyöty

Terveydenhuollon prosessi

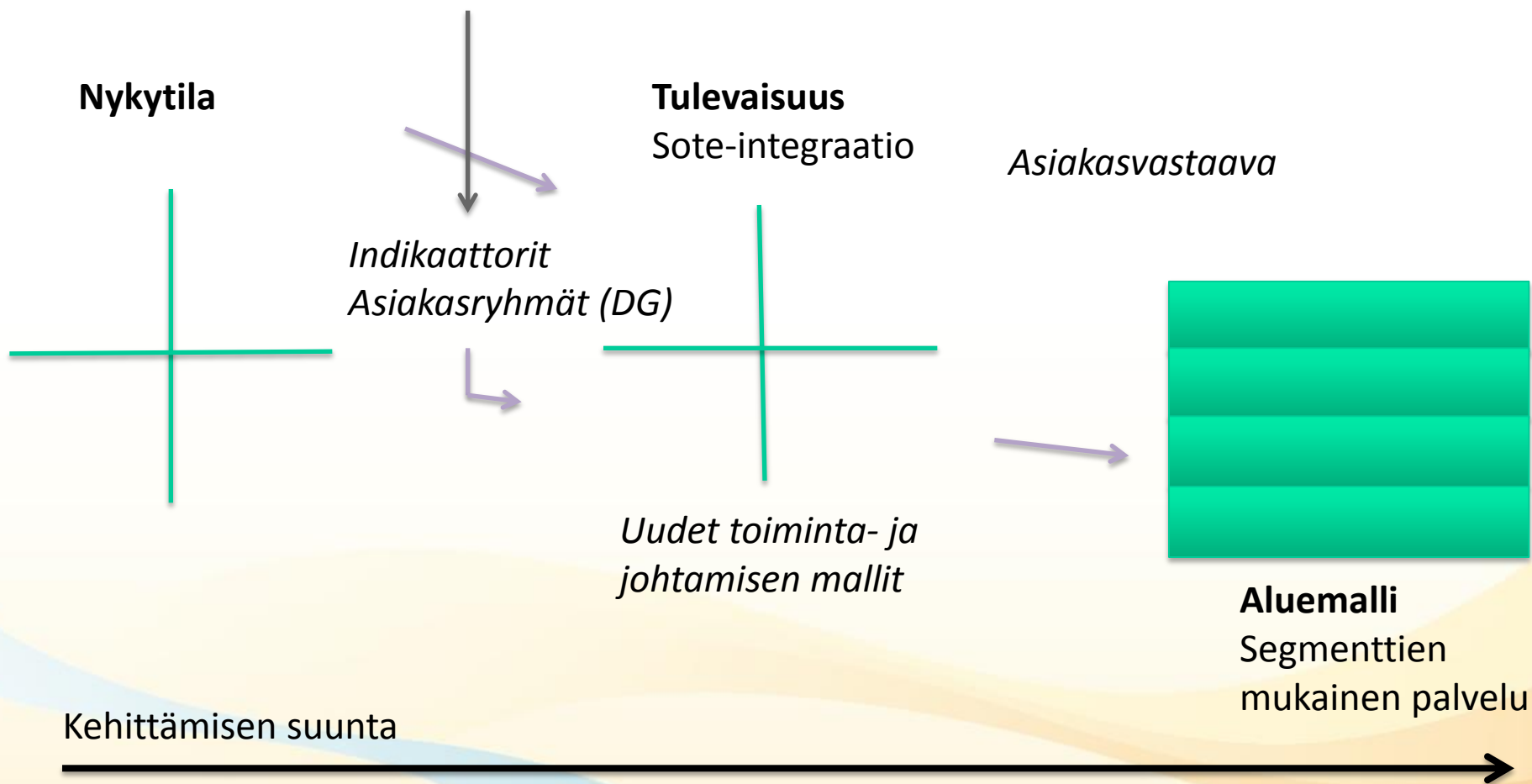
 = joukko kohtaamisia, joilla terveydenhuolto tukee asiakkaan prosessin vaiheita

Tehostejaksolla olleen asiakkaan prosessi



- Transaktiokustannusten kokonaisuus kussakin prosessin vaiheessa muodostuu käytettyjen palveluiden maksuista ja tuotantokustannuksista, jotka voidaan laskea järjestelmistä saatavien tietojen avulla
- Suhdekustannusten kokonaisuus muodostuu koko pilotoitavan prosessin aikana havaituista asiakkaan ja kaupungin maksamista suhdekustannuksista, joita selvitetään havainnointien ja haastattelujen avulla

Segmentoinnin haarukointi



Kehittämisen suunta

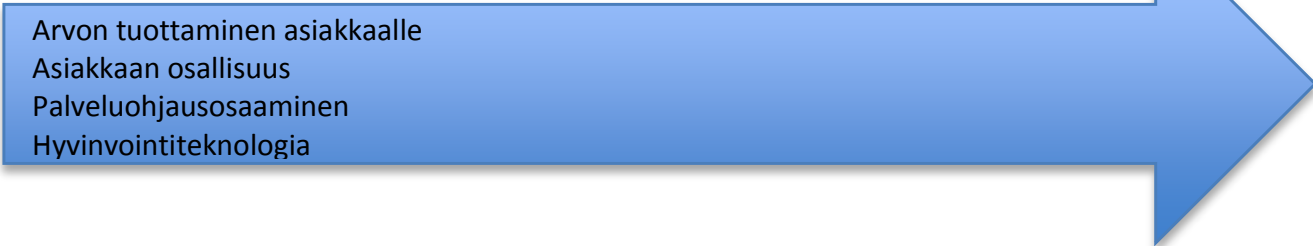
KIITOS!



Loppuyhteenveto

Pirjo Laitinen-Parkkonen,
Dosentti, Sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja
Johtajaylilääkäri,
hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja,

Arvot, asiakaslähtöisyys



Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus
Palveluohjausosaaminen
Hyvinvointiteknologia



Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit
6. Saattohoito

Loppuyhteenvedo

Pirjo Laitinen-Parkkonen (Hyvinkää)

Mallinnukset toteutettu kehittämällä alla olevia teemoja:

Arvon tuottaminen asiakkaalle
Asiakkaan osallisuus

Tulevaisuuden
kotihoito

1. Palvelutarpeen arviointi
2. Toiminnanohjaus
3. Palveluketjujen kehittämiseen liittyvät prosessit
4. Osaamiseen liittyvät prosessit
5. Johtamiseen liittyvät prosessit
6. Saattohoito

- Kehittämistyö yhdessäoppien
- Yhtenevät näkemykset, alueellinen erityisyys
- Tuotokset Innokylässä lokakuun aikana

Tavoitteellinen kotihoito

- Tarvelähtöisyys ja asiakkuuksien tunnistaminen
 - Jatkuva palvelutarpeen arviointi kohti kevyempiä palveluita
 - Osallisuus ja sen eritavat (henkilöstön ja asiakkaan näkökulmasta)
 - Kuntoutuksen läpileikkaava merkitys
 - Johtamisosaamisen vahvistaminen
 - Toiminnanohjausjärjestelmää edeltävän kehittämistyön merkitys
-
- Hankkeessa on luotu tavoitteellista kotihoitoa, tulevaisuuden kotihoitoa
→ avaa mahdollisuuksia tuleville muutoksille sosiaali- ja terveyspalveluissa!

KIITOS!

