



**Kotona kokonainen elämä**  
**Aloitusseminaari 6.9.2013**

**Johtajaylilääkäri Pirjo Laitinen-Parkkonen**  
**Hyvinkään kaupunki**



HYVINKÄÄLLÄ  
ON HYVÄ HUOMEN.

## ARVON TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE

Ikääntyvän mielekäs elämä ja hyvinvointi on laajempi kokonaisuus kuin palvelujärjestelmä



# Nykytila

- Nykyisin ikääntyneiden palveluiden tuottaminen ja mittaaminen
  - Perustuu erilaisiin suosituksiin ja normiohjaukseen
  - Arvioidaan palvelujen tarjonnan kattavuuden perusteella
  - Tapahtuu helposti organisaatiolähtöisesti, ei asiakaslähtöisesti
  - Ikääntynyt on usein palvelutuotannon "kohde", ei aktiivinen toimija



# Miksi muutosta tarvitaan?

- Asiakkaat ja palvelutarpeet muuttuvat
- Toimintaympäristö muuttuu
- Resurssien ja kustannusten hallinta välttämätöntä



# Tulevaisuus ja miten sinne mennään?

- Asiakasarvoon pohjautuva palveluiden tuottaminen edellyttää
  - Palvelujen kehittämissuunnan määrittämistä
  - Asiakkuuksien muutossuunnan hahmottamista
  - Palvelun tarkoituksen uudelleenarviointia
  - Asiakasarvojen tunnistamista



# Tulevaisuus ja miten sinne mennään?

- Asiakasarvon tuottamiseen pohjautuva palvelutuotanto edellyttää
  - Verkostoitumista
  - Kuntayhteistyön mahdollisuuksien huomioimista
  - Hyvien käytäntöjen jakamista



# Haasteet

- Lukuisia:
  - Johtamisen ja sitoutumisen haasteet
  - Resurssikysymykset
  - Totutuista ja turvallisiksi koetuista malleista poistuminen vaatii ponnistusta
  - Verkostotyöskentelyn osaamishaasteet
  - Asennemuutoksen haaste
  - ....



# Miten haasteisiin vastataan?

- Otetaan vanhasta toimintamallista se mikä on hyvää
- Käännetään kehittämisorientaatio ja prosessit asiakasarvon tuottamiseen
- Tehdään työtä vuorovaikutteisesti ikääntyneiden kanssa
- Tehdään työtä vuorovaikutteisesti muiden toimijoiden kanssa





# Miten haasteisiin vastataan?

- Katsotaan yli organisaatorajojen, kootaan monitoimijaisia ikääntyneiden palveluketjuja
- Arvioidaan kehittämistyöstä saatu hyöty ja viedään se käytäntöön tulosta seuraten
- Luovutaan toimintamallista joka ei toimi



HYVINKÄÄLLÄ  
ON HYVÄ HUOMEN.

# Hyvinkään lähestymistapa -esimerkkejä kotihoidosta

# Hyvinkään kotihoito Palvelukonsepti



PALVELUT,  
ASIAKKAAT,  
PALVELUN  
TARKOITUS

## Kehityssuunta Mistä...

- *Sairauslähtöisyys, jäykät kriteerit*
- *Ikääntyviä, monisairaita, erityisryhmiä ja moniongelmaisia*
- *Kotona asuminen*

- Hoitotyön prosessin selkiyttäminen
- Välittömän ja välillisen työn määrittely ja kehittäminen
- Palvelusetelin käytön tehostaminen (valinnanmahdollisuus)
- Teknologian käyttöönotto kotihoidossa
- Resurssien optimaalinen käyttö
- Tiimien ja toimijoiden välinen yhteistyö
- Alueellisen yhteistyön hyödyntäminen
- Liikkumissopimus, liikkumisresepti asiakkaille
- Tuotteistaminen
- Ikääntymispoliittisen ohjelman maastouttaminen

## Kehityssuunta Mistä...

- *Henkilökohtaiset kotikäynnit*
- *Oppiminen ohjauksen kautta*

PALVELUN TUOTTAMISEN TAVAT

## ...Minne

- *Kotikäynntejä korvaavat toimintatavat, verkostotyö, uusiutuvat kotihoidon toimintakäytännöt, varhainen tuki*
- *Oma-aloitteinen oppiminen, itseohjautuvuus, sitoutuminen, myönteinen asiakaspalvelu*

### Ikääntyvien hyvinvoinnin edistäminen:

- Asiakkaan oman hoidon vahvistaminen
- Päihteidenkäytön varhaisen puuttumisen malli käytäntöön
- Turvallisuuskartoitukset
- Lähisuhdeväkivallan ehkäisemisen toimintamallin käyttöönotto
- Myönteinen asiakaspalvelu. vuorovaikutteisuus

- Palliatiivinen hoito ja saattohoito, kotisairaala
- Keskitetty palvelutarpeen arviointi
- Yhteistyö Hyvän arjen kuriirien kanssa, Aamukorva-palvelun käytön tehostaminen

## ...Minne

- *Ennalta ehkäisevää, terveyttä ja hyvinvointia edistävää, asiakkaan elämän kokonaishallinta*
- *Yhä vanhempia, toimintakyvyltään heikompia, vaikutushaluisia, tiedostavampia*
- *Hyvä arki kotona, itsehoito, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, erityisryhmä-asiakkaiden palvelun kehittäminen*
- *Osallisuus palveluiden kehittämisessä*



# Jatkossa

- Kotona kokonainen elämä- hankekokonaisuus arvoketjun tuottaja
- Tuloksena Suomen paras kotihoito!