

Ikääntyneet Palvelustrategia Toimialakohtainen osuus

Mikko Korhonen

Toimialajohtaja

Ikääntyvien palvelut

Ikääntyvien asiakasohjaus

Tavoitteet

- Ikäihminen saa helposti ja oikea-aikaisesti tietoa erilaisista vaihtoehtoista, joita kunnissa, yksityisellä ja kolmannella sektorilla, sekä hyvinvointialueella on tarjolla.
- Asiakkaiden käytössä on erilaisia palvelukanavia. Ikäkeskuksen neuvonnassa asiakas pääsee keskustelemaan ammattilaisen kanssa omasta tilanteestaan ja saa ohjausta ja neuvontaa tilanteensa ratkaisemiseksi.
- Ikäihmisen palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhdenvertaisesti ja laadukkaasti koko hyvinvointialueella.
- Palvelutarpeen arviot tehdään lakisääteisessä ajassa ja palvelutarpeen arvioinnista siirtyminen ikääntyneiden palveluiden piiriin on sujuvaa ja viiveetöntä.
- Asiakas saa oikea-aikaisesti tarvitsemansa gerontologisen sosiaalityön ja -ohjauksen
- Tuetaan omaishoitajien jaksamista ja parannetaan omaishoitajien mahdollisuuksia yhdistää työ ja omaishoito
- Tarjotaan ikääntyneille mahdollisuuksia saada lyhytaikaista tai pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa kodinomaisissa olosuhteissa, joko asiakkaan omassa kodissa tai perhehoitajan kodissa. Perhehoidossa mahdollistuu yksilöllinen hoiva ja läheiset ihmissuhteet.

Mittarit

- Palvelutarpeen arvioinnin käynnistyminen
- Palvelut järjestyvät lainsäätämässä määräajoissa
- Omaishoidon piirissä olevat, % yli 75v
- Perhehoidossa olleiden ikääntyneiden määrä/hoitopäivät
- Ensilinjan ohjauksella hoidettujen osuus (%) onnistuu

Toimenpiteet

- Tarkennetaan ja luodaan reaaliaikaista tilannekuvaa
- Yhtenäistetään RAI-arviointiväline
- Kokeillaan kuva/ etäyhteyttä ohjauksen ja neuvonnan välineenä ja otetaan käyttöön chat -palvelut
- Toteutetaan asiakasohjauksen reformi, jossa yhtenäistetään asiakasohjauksen työprosessit, järjestelmät (SBM), työtavat sekä palvelutarpeen arvioinnin käytänteet
- Luodaan toimintamalli jonojen hallintaan
- Käynnistetään hoivakoordinaattoritoiminta
- Kehitetään monimuotoisia omaishoitoperheiden tukimuotoja
- Luodaan toimintamalli lakisääteisille omaishoitajien hyvinvointitarkastuksille
- Kehitetään pitkäaikaista ja lyhytaikaista perhehoitoa
- Luodaan ja käyttöön otetaan rakenteisen sosiaalityön malli
- Sosiaalityön ja -ohjauksen painopistettä kehitetään kohti suunnitelmallista sosiaalityötä

Ikääntyvien palvelut

Ikääntyvien asiakasohjaus, geriatriset palvelut

Tavoitteet	Mittarit	Toimenpiteet
<ul style="list-style-type: none"> Asiakas saa riittävät, toimintakykyä turvaavat terveyspalvelut oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa Kotisairaala on ensisijainen palvelu hyvinvointialueen asukkaalle silloin, kun tarvitaan sairaalatasoista hoitoa kotiin. Asukkaalla turvataan hyvä elämän loppuvaiheen hoito hänen toivomallaan tavalla 	<ul style="list-style-type: none"> lääkäiden palvelujen asiakkaiden päivystyksen käyttö Kotihoidon keskeytykset sairaalahoidon takia lääkäiden sairaalahoitopäivät RAI (CHESS, MAPLE -15) Muistidiagnoosien määrät Kotisairaalan käynti- ja asiakasmäärät nousevat % vuosittain Asiakaskokemus Kotisaattohoidon lisääntyminen Ikääntyneiden palvelujen asiakkaiden hoitotahtojen peittävyys 	<ul style="list-style-type: none"> Laajennetaan ARVI-toimintamallin geriatrista kokonaisvaltaista arviointia(CGA) koko hyvinvointialueelle Asiakkaiden ennakoivien hoitosuunnitelmien peittävyuden lisääminen Yhtenäistetään asumisen lääkäripalvelujen toimintamalli Kehitetään ja yhtenäistetään muistipoliklinikkatoimintaa ja matalan kynnyksen geriatrisia lääkärikonsultaatioita Turvataan virka-ajan ulkopuolinen geriatrinen päivystys joka päivälle Kehitetään akuutisti sairas iäkäs- hoitoketjua laaja-alaisessa yhteistyössä Kotisairaaloiminnan toimintamallin harmonisointi Kotisairaaloiminnan alueellinen laajentaminen Saattohoidon yhteiskehittäminen hyvinvointialueen yhteisenä prosessina Saattohoito-osaamisen lisääminen iäkkäiden palveluissa Hoitotahtoprosessin osaamisen ja hoitotahtojen peittävyuden lisääminen

Ikääntyvien palvelut

Asumispalvelut

Tavoitteet

- Ikäihmiset saavat palvelutarpeensa ja toimintakykynsä mukaista asumispalvelua yhdenmukaisesti ja oikea-aikaisesti paikkakunnasta tai toimintayksiköstä riippumatta.
- Asumispalveluiden ja asumisyksikköjen kehittäminen ja monimuotoistaminen vastaamaan palveluntarvetta.
- Henkilöstömitoituksen noston tuoman resurssin systemaattinen hyödyntäminen asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi.
- RAI-arviointiväline on käytössä ja sitä hyödynnetään arjessa
- Asumispalvelujen piirissä olevat ikäihmiset saavat asua kodinomaisessa ympäristössä elämänsä loppuun saakka.
- Turvataan riittävät ja oikea-aikaiset asumispalvelupaikat niin tilapäiseen kuin pitkäaikaiseenkin asumiseen.

Mittarit

- Yli 75v % osuus eri palvelumuodoissa
 - Ympärivuorokautinen asuminen
 - Yhteisöllinen asumien
 - Laitoshiito
- Selvitys uudenlaisen yhteisöllisen asumisen rakenteista (kyllä/ei)
- Hoitopäivät/käyttöaste
- Palvelun laatu (laatuseurantajärjestelmä (nhg), RAI, haipro-ilmoitukset, muistutukset, kantelut, potilasvahingot)

Toimenpiteet

- Toteutetaan olemassa olevista asumisen kiinteistöstä selvitys ostopalveluna
- Toteutetaan asumispalvelujen sisältöjen nykytilan selvitys ja tuotetaan lyhytaikaispaikkojen ja yhteisöllisen asumisen palvelukuvaukset
- Yhdenmukaistetaan asumisen toiminnan ja palveluiden sisällöt vastaamaan asumisen palvelukuvauksia
- Muotoillaan uudet toimintatavat asukkaiden aktiivisen ja mielekkään arjen tukemiseksi
- Kehitetään asumisen monimuotoisuutta sekä yhteisöllistä asumista.
- Kehitetään ja yhtenäistetään lyhytaikaishoidon toimintamallit eri asiakasryhmille.
- Laatu ja vaikuttavuus asumisen työkalun käyttöönotto, kehittäminen sekä tiedolla johtaminen.
- Henkilöstön osaamisen ja ammattitaidon vahvistaminen.
- Teknologisten ratkaisujen käyttöönoton laajentuminen asumispalveluissa.

Ikääntyvien palvelut

Kotiin annettavat palvelut

Tavoitteet

- Parannetaan kotihoidon jatkuvuutta
- RAI-arviointiväline on käytössä ja sitä hyödynnetään arjessa
- Tuodaan etähoiva kaikkien pohjoissavolaisten kotihoidon asiakkaiden saataville ja osaksi palveluvalikoimaa
- Parannetaan muistihäiriöpotilaiden ja muiden kotiin annettavien palvelujen asiakkaiden mahdollisuuksia turvalliseen ja oikea-aikaiseen lääkehoitoon lääkeautomaatin avulla asiakkaan itsenäisyyttä vahvistaen.
- Sujuvoitetaan asiakkaan palvelupolkua asiakasohjauksesta kuntouttavalle arviointijaksolle (ARVI) ja sieltä kotihoitoon. Yhtenäistetään ARVI-jakson sisällöt ja levitetään toimintamalli koko hyvinvointialueelle
- Tarjotaan etähoivan asiakkaille toimintakykyä ylläpitävää ja kuntouttavaa etäpäivätoimintaa etähoivan laitteeseen, joka on jo ko. asiakkailla käytössä.
- Toimintakyvyn oikea-aikainen tukeminen etä- ja kotikuntoutuksen menetelmillä
- Turvataan kotihoidon ja turvapalveluiden asiakkaille oikea apu, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa systemaattiseen hoidon tarpeen arviointiin perustuen yhdellä yhteydenotolla

Mittarit

- Etähoiva, peittävyys %
- Lääkehoito lääkeautomaatin avulla, peittävyys %
- Etäkäyntien määrä kotihoidon käynneistä %
- Säännöllisen kotihoidon peittävyys yli 75v
- Kotisairaalan asiakasmäärä,
- Kotihoidon keskeytyspäivät
- Kotihoidon palveluaika h/kk
- Kotisairaaloiminnan HVA tasoinen toimintamalli (kyllä/ei)
- Asiakkaan palvelutunnit jakson alussa ja lopussa
- Asiakkaiden ohjautuminen kotihoitoon ja muualle
- Arvi-jakson pituus, toimintakyvyn muutos ARVI-jakson aikana, Asiakkaiden kokemus jaksosta, jonon pituus ARVIlle, jonon pituus kotihoitoon
- RAI
- Palvelun laatu (haipro, muistutukset, kantelut, potilasvahingot, RAI, NHG)

Toimenpiteet

- Suunnitellaan etähoivan käytön laajentaminen ja valitaan toimintamalli (keskitetty/hajautettu)
- Lääkeautomaattien käyttöönoton laajennus ja käytön lisääminen
- Yhtenäistetään kuntouttavan arviointijakson sisällöt ja levitetään toimintamalli koko hvalle kaikkiin toimintayksiköihin
- Jalkautetaan ja juurrutetaan ARVI-toimintamalli ja edelleen kehitetään sitä kokemusten pohjalta vastaamaan tavoitteita
- Sujuvoitetaan Lean-menetelmiä hyödyntäen asiakkaan palvelupolku asiakasohjauksesta ARVI-jaksolle ja sieltä kotihoitoon.
- Luodaan etäpäivätoiminnan toimintamalli
- Kasvatetaan etäpäivätoiminnan asiakasmäärää
- Tunnistetaan asiakkuuksia hyödyntämällä RAI-arviointityökäytäntöä
- Yhtenäistetään turvapalvelu hvalla
- Laajennetaan sote-tike keskuksen toiminta hva-tasoiseksi
- Luodaan etäkuntoutuksen toimintamalli



Pohjois-Savon
hyvinvointialue

Ikääntyvien palvelut

Ikääntyvien palveluiden perustehtävä



Ikääntyvien palveluiden palvelulupaus

Olen aidosti läsnä, välitän ja kuuntelen

TARVE

- Ikäihmiset kaipaavat keskustelua ja kohtaamisia osin hyvinkin yksinäisessä arjessa
- Ensikohtaamisen merkitys korostuu, kun asiakas on uuden asian äärellä ja tietoa on paljon
- Kun kuuntelen asiakasta aidosti – on mahdollista tarttua yksilöllisiin tarpeisiin ennaltaehkäisevästi ja huomata muuttuvat tilanteet
- Persoonat ja yksilöt katoavat helposti vanhusten ja muistisairaiden massaan

NÄIN SEN TEEMME

- Keskityn asiakkaaseen
- Jätän takin nauhalakoon
- Huomioidaan asiakkaan joka hetkessä mm. kertoen kirjauksia tehdessä mitä puhelimella teen
- Rentoutan (nollaan) ajatukseni ennen asiakkaan kohtaamista
- Tunnen asiakkaan mahdollisimman hyvin sekä jaan tietoa asiakkaasta myös työväkäreilleni

NÄIN MITTAAMME ONNISTUMISTA

- Asiakkaan kokemus
- Henkilöstön kokemus

NÄIN SEN MAHDOLLISTAMME

- Työn suunnittelu – omahoitajuuteen panostaminen
- Mahdollistamme asiakkaan ajan pyhittämisen esimerkiksi puhelinkäytäntöjen pelisäännöillä
- Arvostamme palveluhenkisyiden kulttuuria ja kannustamme siihen
- Annamme työntekijöille työkaluja ajatusten nollaamiseen ja asioiden purkamiseen
- Hyvien käytäntöjen jakaminen työntekijöiden kesken
- Työntekijöiden koulutukset



Tuon pienillä teoilla piristystä arkeen

TARVE

- Arki on usein yksinäistä ja virikkeetöntä
- Pienikin asia voi tuoda ison merkityksen, tukea toimintakykyä ja parantaa elämäntilaa
- Onnellisuutta tuo luonnon läheisyys ja luonnossa olo – jos ikäihminen ei pääse luonnon luo, tuodaan luonto hänen luoksaan

NÄIN SEN TEEMME

- Tuomme pienillä teoilla piristystä asiakkaan arkeen – lankakerä, piruspaperi, ruskan lehti, musiikki, soitto läheiselle/omaiselle tms.
- Kun tuntemme asiakkaan tavat ja tottumukset – tiedämme mikä hänelle tuo piristystä arkeen

NÄIN MITTAAMME ONNISTUMISTA

- Asiakkaan kokemus
- Henkilöstön kokemus

NÄIN SEN MAHDOLLISTAMME

- Varaamme aikaa myös työn suunnitteluun ja pienten tekojen ideointiin
- Kootaan pienten tekojen ideapankki kaikkien saataville
- Selvitämme asiakkaan mielenkiinnon kohteita tai harrastuksia aiemmasta elämästä – systemaattisuutta
- Tuodaan teot osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa
- Rohkaistaan tuomaan omaa osaamista ja mielenkiinnon kohteita esille



Olen aktiivinen asiakkaan parhaaksi

TARVE

- Arjen pienet hoksaamiset voivat olla asiakkaan kannalta merkityksellisiä
- Ennaltaehkäisevä vaikutus esioiden varhaisessa tunnistamisessa
- Henkilöstön oman ammattitaidon ylläpitäminen ja vahvistaminen

NÄIN SEN TEEMME

- Se aika mikä murella on, käytän sen hyvin
- Seuraan aktiivisesti asiakkaan vointia, lääkitystä ja palvelutarpeita
- Pidän yllä aktiivista keskustelua kehitysideoista ja työkalutavoista – asiakkaan parhaaksi
- Ylläpidän tietoa järjestöjen palveluista sekä teknologisista ratkaisuista
- Jaan parhaimpia palveluita asiakkaiden, omaisten ja työväkäreiden suoraan – teen sen ääneen

NÄIN MITTAAMME ONNISTUMISTA

- Asiakkaan kokemus
- Henkilöstön kokemus

NÄIN SEN MAHDOLLISTAMME

- Asiantuntijapäämiesi järjestötoimijoiden kanssa
- Tietoa tarjotaan työntekijöille selkeässä - vaihtomallissa
- Tiedonjako työntekijöiden kesken
- Luodaan kehittämissuunnitelmat, jotka mahdollistavat työntekijöiden osallistumisen kehittämiseen
- Luodaan avoin ilmapiiri uusien kehittämissuunnitelmien esille tuomiseksi
- Selkeyhdään tarjota olevia koulutuksia ja ideoidaan uusia



Rakennemuutoksen tavoitteet	Mittarit	Lähtö-tilanne /vuosi	Tavoite 31.12.2025	Säästö
<ul style="list-style-type: none"> Tavoitteena on hallita ikääntymisen aiheuttamaa kasvupainetta Ikääntymisen aiheuttama kustannuskasvu on arviolta 7 m€ vuodessa eli kolmen vuoden aikana yhteensä 21 m€. Kehittämistoimien tavoitteena on, että palvelurakenne pohjaiset kustannukset pysyvät vuoden 2023 tasolla huolimatta palvelutarpeen jatkuvasta kasvusta Tuottavuusohjelman tavoitteisiin pyritään toiminnan kehittämisellä ja palveluiden harmonisoinnilla 	Ikääntyneiden palveluiden toteutuneet kustannukset	Talouden Toteuma ennuste 2023 Asiakkuuksien määrä palveluittain 2023	Toteutunut palvelurakenteen osalta 21m€ kevyempänä " (pl inflaatiotekijät)	21 m€
<ul style="list-style-type: none"> Siirrytään kevyempään avohoito painotteiseen palvelurakenteeseen. Kevyissä palvelutarpeissa korostuu asiakkaiden omavastuu ja yksityisen ja kolmannen sektorin toiminta, jolloin Ikäkeskuksen neuvonnalla on tärkeä rooli asiakkaiden ja palveluiden yhteen saattamisessa. Ikäkeskuksen palvelujen piiriin ohjaututaan asiakasohjauksen ja kuntoutuksellisten prosessien kautta, jotka mahdollistavat asiakkaan omien voimavarojen tunnistamisen ja vahvistamisen sekä selviytymisen ilman julkista palvelua mahdollisimman kevyellä palvelukokonaisuudella. Kotona asumista tukevia palveluita kehitetään siten, että omaishoitajat jaksavat hoitaa omaistaan entistä pidempään ja saavat siihen riittävän tuen. Kotihoidon teknologia-avusteisia palveluita laajennetaan samoin kuin kotisairaala toimintaa. Yhteisöllistä asumista ja perhehoitoa lisätään ja sosiaalihuollon lyhytaikaispaikat muotoillaan uudelleen siten, että ne sisältävät toimintakyky- ja geriatriasia arvioita sekä kuntoutusta. 	Omaishoidon tuen peittävyys	5,4 % /2021	6%	+4,5 m€
	Yhteisöllisen asumisen peittävyys	0,2 % /2021	2-4%	On osa kotihoidon peittävyystä
	Kotihoidon peittävyys	16,6 % /2021	16%	+10m€
	Ympäri vuorokautisen palveluasumisen peittävyys	7,5 % /2021	6 %	-13m€
	Laitoshoidon peittävyys	0,7 % /2021	2027= 0 %	-1,5m€
<p>Tavoitteet perustuu asiakkuuksien määrän hallintaa palveluittain. Arvioitu säästö potentiaali tarkentuu kun ajantasainen, palvelurakennetieto on saatavissa. Rakenne muutosten summa =0 ja säästö syntyy että ikääntymiskehityksen aiheuttama palvelutarpeeseen vastataksaan kevyemmällä palvelurakenteella. Inflaatiotekijät yms. huomioitava kustannuksia vastaavasti</p>				