

Kotihoito 24/7

Kotihoito 24/7 - Palvelukuvaus ja nykyinen toimintamalli

- **Kotihoidolla** tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon sisältyy hoito ja kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa. Kotihoidon tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan asuminen omassa kodissaan tukemalla asiakkaan toimintakykyä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.
- Kotihoidon palveluita tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana ja palvelusetelillä ja/tai ostopalveluna erityistilanteissa.
- Kotihoidon palveluita ovat tilapäinen kotihoito, kotihoidon kuntouttava arviointijakso, säännöllinen kotihoito ja tehostettu kotikuntoutus. Etähoiva on osa kotihoidon palvelua. Kotihoitoa toteutetaan etähoitona ja/tai kotiin tehtävillä kotikäynneillä. Etähoidolla tarkoitetaan erilaisia teknologisia ratkaisuja, joilla asiakkaan hoitoa voidaan toteuttaa etäyhteyksin. Näitä ovat mm. etähoivakäynnit ja lääkeautomaatit. Etähoidon palveluja myönnetään asiakkaalle ensisijaisena kotihoidon muotona aina kun se soveltuu asiakkaalle. Etähoito soveltuu asiakkaalle, mikäli hän on kykenevä toimimaan itsenäisesti ohjauksen avulla.
- Kotihoidon palvelun sisältö perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn arviointiin (RAI) ja yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jotka tehdään asiakkaan sekä omaisten kanssa.
- Kaikki kotihoidon asiakkuudet alkavat keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen kautta. Asiakas- ja palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palvelutarve -hyödyntämällä RAI-järjestelmää. Palvelutarpeen arviointi tehdään mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa. Palvelusta tehdään palvelupäätös. Ennen säännöllisen kotihoidon aloittamista on noin neljän viikon kuntouttava arviointijakso.

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
Kivijalka 	<ul style="list-style-type: none">• Toimitiloissa toimii kotihoidon toimistoja henkilöstölle (ei asiakasvastaanottoja)
Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut  	<ul style="list-style-type: none">• Kotihoitoa tuotetaan asiakkaiden kotiin
Sähköiset palvelut 	<ul style="list-style-type: none">• Etähoiva

Kotihoito 24/7 – Toiminta lukuina

TUNNUSLUVUT, KÄYNNIT JA ASIAKKAAT

	Yhteensä HVA oma kotihoito	Ostopalvelu	Palveluseteli
Käynnit, kpl	2 015 569		
Asiakkaat, kpl	3 400 as./kuukaudessa 6 296 as./vuodessa	400 asiakasta kuukaudessa (sis. Kinnula ja Jämsä)	200 asiakasta kuukaudessa
Etähoiva Lääkeautomaatit	Etähoivana 376 as./kk Lääkeautomaatti 392 as./kk (joille lääkannoksia 29 234/kk)		

TUNNUSLUVUT, HENKILÖSTÖ

	Lääkärit	Sairaanhoitaja	Lähihoitaja	Muut, hoiva- avustajat, ohjaajat, kodinhoitajat
Henkilöstö, htv	0	120	1 050	70

PALVELUKANAVAT	TUOTETTAVAT PALVELUT
<p>Kivijalka</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Toimitiloissa toimii kotihoidon toimistoja henkilöstölle (ei asiakasvastaanottoja)
<p>Liikkuvat, jalkautuvat ja kotiin vietävät palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Kotihoitoa tuotetaan asiakkaiden kotiin, joten kotiin vietävänä palveluna 100% (sis. etänä tuotettavan palvelun)
<p>Sähköiset palvelut</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Tavoitteena on tuottaa etähoivan palvelua 80 %:lle säännöllisen kotihoidonasiakkaista, tällä hetkellä 15 %

Kotihoito 24/7 – Palveluiden kehittämisen tavoitetilä

JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSET

Järjestämisen linjaukset ohjaavat palveluiden kehittämisen suunnittelua, mm:






- Kotiin tuotettava palvelu on ensisijainen ikääntyneen asukkaan palvelutapa tuen tarpeen alkaessa. Se tuotetaan digipalveluna aina kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista asukkaan näkökulmasta.*

JÄRJESTÄMISEN LINJAUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tavoitteet palveluverkon uudistamiselle

- 1 Etähoiva aloitetaan osana asiakkaan kotihoidon palvelua – tavoitteena että 80 % asiakkailla on etähoiva osana kotihoitoa
- 2 Ennaltaehkäisevien palveluiden kehittäminen (kuten kuntouttava päivätoiminta, tukipalvelut) tukee kotihoitoa
- 3 Uusia palvelu- ja kumppanuusmalleja kehitetään aktiivisesti (myös monituottajusmallit)
- 4 Palvelurakenteen toimivuus ja kustannusten kasvun hillintä

Kotihoito 24/7 – Perustelut muutosehdotuksille

	Nykyisen toiminnan haasteet ja tarpeet palveluverkon kehittämiselle	Perustelut tavoitetilalle ja muutosehdotuksille
Asiakasnäkökulma (saatavuus, saavutettavuus, palvelutarve, palvelukanavat, toimintatavat) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiakkaalle kotiin vietävä palvelu – ei tarvetta toimitiloissa asiakasvastaanottoon ✓ Etähoiva mahdollistaa laajasti palvelun tuottamisen eri puolille maakuntaa ✓ Teknologialla voidaan entistä enemmän tukea asiakkaan kotona asumista ✗ Työskentelyolosuhteet vaihtelevat, työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiakkaan kotiin tuotettavana palveluna voidaan monimuotoistaa palvelua etähoivan ja eri kotiin vietävien teknologian avulla ✗ Asiakasmäärän kasvua on vaikea ennustaa, palvelutarve määrittää kotihoidon palvelutarpeen ✗ Asumisen palveluverkkomuutokset voivat vaikuttaa asiakasmäärään lisääntyvästi ja asiakkaiden hoidon tarve voi olla entistä vaativampaa kotihoidossa
Henkilöstönäkökulma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etähoiva mahdollistaa ammatillisessa kuntoutuksessakin oleville työmahdollisuudet ✓ Kotihoito on monipuolista ja antoisaa työtä ✓ Teknologia ja digi tuo ja vaatii uusia osaamisen taitoja ✗ Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakasmäärään, henkilöstön rekrytoinnin haasteet arjessa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Henkilöstömäärää pitää voida hallita sen mukaan, miten asiakasmäärä kasvaa ✓ Henkilöstön osaamiseen panostaminen uudenlaisten toimintamallien myötä ✓ Toiminnanohjausjärjestelmällä suuri merkitys olemassa olevan henkilöstön optimointiin asiakasprosesseihin ✗ Henkilöstön saatavuus haasteena, saadaanko riittävästi resurssia asiakasmäärän kasvaessa
Tuottavuus- / kustannusnäkökulma 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oman tuotannon kustannuksiin voidaan vaikuttaa tehostamalla toimintaa (esim. Välitön työaika) ✗ Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei tuottajien arvioinnin mukaan ole riittävästi korvattavaa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oman tuotannon ja yksityisesti tuotetun palvelun kustannuslaskenta saatava ajantasaiseksi ✓ Palveluita suunniteltaessa ensisijaisesti arvioitava mahdollisuus teknologian käyttöön ✓ Asiakkaan kotona tuotettava palvelu edellyttää sujuvia ja yhteensopivia asiakastietojärjestelmiä ja muita sovelluksia, kuten toiminnanohjaus ✗ Digi ja teknologia vaatii osaltaan kustannuksia, joihin tulee ennakoida talousarviovarauksia
Tilat 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uusien toimitilojen osalta voitu vaikuttaa tarpeen mukaiseen tilaan ✗ Nykyiset toimitilat eivät mahdollista sujuvaa asiakasprosessia eri osissa hva:ta (ei autopaikkoja, tai tilassa ei riittävä jne) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tilat oltavat toimivat
Muut huomiot 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Asiakkaiden avaimet on saatava kotihoitoon, turvaan, ateriakuljettajille 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sähköinen ovenavaus mahdollistaa kaikkien palvelutuotannon sujuvuutta

Kotihoito 24/7 – Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

Palveluiden kehittämisen ja toimipisteiden sijoittumisen periaatteet

- Säännöllistä kotihoitoa on järjestettävä tarpeen mukaan vuorokauden ajasta riippumatta, joten siten myös yöllä, jos asiakkaalla on siihen tarve
- Kotihoidon palvelut tuotetaan asiakkaan kotona lähipalvelualueilla, jotka eroavat hieman väestöltään ja maantieteellisesti toisistaan
- Kotihoidon henkilöstön toimipisteet voisivat sijoittua alueittain siten, että asiakkaiden käynneille päästää nopeasti ja sujuvasti. Nämä edellyttävät autopaikkoja.
- Kotihoidon henkilöstön toimipiste voi olla terveystalouden lähellä tai jopa samoissa tiloissa (lääkärikonsultaatiot helpottuvat)
- Kotihoidon henkilöstön toimipisteet puhtaita ja sisäilmaltaan tarkastettuja
- Kotihoidon henkilöstön toimipisteen koko määrittyy tiimien jäsenten tarpeen mukaisesti
- Etähoiva mahdollistaa keskitetyt toimipisteet
- Tueksi tarvitaan liikkumisen mahdollistavat kulkuvälineet (leasing autot)
- Kotisairaalan ja kohtayksiköiden yhteistyö merkittävää
- Etä- ja digitalisaatio vaatii osaamisen kehittämistä, laitteiden ja välineiden uusiutumista, sovellusten ja muiden tietojärjestelmien yhteensopivuutta