

# **Tulevaisuus kotona - hankkeen tulokset vanhusneuvostolle**

**Vanhusneuvosto 11.4.2024**

**Susanna Lempiäinen, kehittämisasiantuntija**

# Tulevaisuus kotona –hanke Etelä-Savon hyvinvointialueella 2022-2023

## ASIAKASLÄHTÖISET PALVELUT YMPÄRIVUOROKAUTISESTI

### TOIMENPITEET:

- Toimintatapoja kotiin annettavien palveluiden ja tuen varmistamiseksi
- Monialaisen liikkuvan yksikön malli kotona asuvien asiakkaiden tarpeisiin harvaan asutuilla alueilla
- Iäkkäiden sosiaalityön malli

## LAADUN JA VAIKUTTAVUUDEN SEKÄ VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

### TOIMENPITEET

- Yhtenäinen omavalvonnan suunnittelun ja toimeenpanon malli, jossa keskiössä on osallistava tiedolla johtaminen ja valmentava johtajuus
- Ulkoista viestintää tukeva malli ikääntyneiden palveluihin

## OSAAVAN JA RIITTÄVÄN HENKILÖSTÖN VARMISTAMINEN

### TOIMENPITEET

- Kotihoidon työhyvinvointia tukeva malli
- Yhtenäinen perehdytysmalli ja materiaali
- Tukea työntekijöiden digitaalisen osaamisen vahvistamiseksi
- Kotihoidon alueellisten henkilöstöressurssien hallinnan malli

Osallisuutta

Vaikuttamismahdollisuuksia

Turvallisuutta

Hyvinvointia

Veto- ja pitovoimaa

Koulutusta ja perehdytystä

Hanke kuului Sosiaali- ja terveysministeriön Tulevaisuuden sote –keskus ohjelmaan, Kotona asumista tukevat palvelut ikäihmisille -hankkeeseen.

Kehitystyö kohdistuu hallitusohjelman ja ikääntyneiden laatusuosituksen mukaisesti kotona asuvien ikäihmisten palveluiden laatuun ja saatavuuteen. Toimeenpanemme Ikäohjelmaa.

- Toteutusaika: 1.2.2022-31.12.2023
- Rahoitus: 975 000 euroa (100% STM)

- Hankepäällikkö Susanna Lempiäinen, [susanna.lempiainen@etelasavonha.fi](mailto:susanna.lempiainen@etelasavonha.fi), p. 040 359 7097
- [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)

# GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ



Ohjausta      Motivointia

Tukea elämänhallintaan

Tukea taloudellisiin  
ongelmiin

Tukea tarpeenmukaisten  
palvelujen saantiin

Hyvinvoinnin lisääminen

## APUA HAASTEISIIN

Elämänhallinta  
hukassa

Yksinäisyys      Syrjäytyminen

Kaltoinkohtelu      Väkivalta

Taloudelliset ongelmat

Moniongelmaisuus

Kuolema  
perheessä

## Gerontologisen sosiaalityön yksikkö

- On osa ikääntyneiden asiakasohjausta
- Tiimissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja –ohjaajia
- Tiimi vastaa erityistä tukea tarvitsevien yli 65-vuotiaiden palvelutarpeen arvioinnista ja omatyöntekijyydestä
- Etsii ja löytää ratkaisuja arjen pulmiin yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, jotta kotona asuminen olisi mahdollisimman turvallista
- Vahvistaa ikääntyneen itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta
- Tekee monialaista verkosto- ja viranomaisyhteistyötä
- Kohtaa asiakkaan kasvokkain. Tapaaminen voidaan järjestää iäkkään omassa kodissa tai hänen luonnollisessa ympäristössään

## Miten palvelun piiriin pääsee?

Palveluun ohjaututaan iäkkäiden yhteisen asiakasohjauksen arvion perusteella. Tuen tarve voi olla kertaluonteista tai asiakkaan tilanne voi vaatia pitkäkestoista työskentelyä.

Gerontologisen sosiaalityön tiimi tekee myös löytävää vanhustyötä. Löytävän vanhustyön avulla tavoitetaan, ohjataan ja tuetaan palvelujen ulkopuolella olevia, kotona asuvia ikääntyneitä.

**Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.  
Palvelu on maksuton.**

**Lähtökohtana oli aito kehittämisen tarve iäkkäiden parissa tehtävälle sosiaalityölle Etelä-Savossa ja siihen on vastattiin**

**Mikkelin toimipiste  
(Mikkeli, Juva, Puumala, Mäntyharju,  
Hirvensalmi, Pertunmaa, Kangasniemi)**

2 sosiaalityöntekijää  
3 sosiaaliohjaaja

**Savonlinnan toimipiste  
(Savonlinna, Enonkoski, Sulkava, Rantasalmi)**

1 johtava sosiaalityöntekijä  
1 sosiaalityöntekijä  
2 sosiaaliohjaaja

**Pieksämäen toimipiste  
(Pieksämäki, Virtasalmi, Jäppilä)**

1 sosiaalityöntekijä  
1 sosiaaliohjaaja



# ASIAKKUUDET 3/2024

## Gerontologisen sosiaalityön asiakkaita yhteensä 291

Asiakkuudet kasvussa ja hyvin hankalia asiakastilanteita on käsittelyssä.

Määrä ei kerro kaikkea palveluiden tarpeesta.

### Pieksämäki

- asiakkuudet 80 (sostt 56 + sosohj 16 + pta 8)
- päätökset 17

### Mikkeli

- asiakkuudet 107
- päätökset 17

### Savonlinna

- asiakkuudet 104
- päätökset 21

# Gerontologinen sosiaalityö – mikä on muuttunut?

- Gerontologisen sosiaalityön tiimin toiminta **mahdollistaa Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden toteutumisen**
- Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan alustavaan määrittelyyn kriteeristö
- Sosiaalityöntekijöiden **asiantuntijuus** tukena sote- työntekijöille, selkiytynyt työnjako
- **Vetovoimaa:** Gerontologisen sosiaalityön tiimin virkoihin runsaasti hakijoita, työpaikka on houkutteleva, myös opiskelijat ovat olleet kiinnostuneita
- **Oppilaitosyhteistyötä:** Itä-Suomen yliopisto ja Xamk
- **Kustannussäästöt:** Sosiaalityöntekijöiden ostopalvelulle ei tarvetta



Tulkoti –hankkeiden  
tekemässä  
toimintamallin  
vertaisarvioinnissa  
kokonaistulos  
**4=Kiitettävä**



# ETELÄ-SAVON HYVINVOINTIALUE

ASIAKASLÄHTÖISET  
PALVELUT  
YMPÄRIVUOROKAUTISESTI



## MONIALAINEN LISSU -LIIKKUVA YKSIKKÖ

Toimintamalli Innokylässä: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/lissu-liikkuva>



## **MIKÄ ON LISSU?**

- Yhden hengen liikkuva yksikkö
- Vastaa ammattilaisten puolikiireellisiin pyyntöihin koskien asiakkaan hoitoa tai pärjäämistä kotona
- Kotikäynnit ja puhelinkonsultaatiot
- 6 sairaanhoitajaa, lääkäriyhteys
- Auto ja tarvittava välineistö, lääkkeet ja hoitotarvikkeet
- Pilotti: 21.4. – 31.12.23. (12/7 toiminta, 21.8. alk. 24/7 toiminta)
- Kohderyhmänä pääasiassa iäkkäät: Pilottialueella yli 74-vuotiaita n. 17%, eli n. 6700 iäkästä (2022, Sotkanet)

**MALLI ON KEHITETTY,  
JOTTA VOIMME YHÄ  
PAREMMIN:**

**Vahvistaa ikäihmisten  
palveluiden saatavuutta ja  
tasavertaisuutta harvaan  
asutuilla alueilla**

**Tukea kotona asumisen  
turvallisuutta**

**Tuottaa palveluita  
sosiaalisesti, taloudellisesti  
ja ekologisesti kestävällä  
tavalla**

**Toimia asiakaslähtöisemmin  
monialaista palvelua  
hyödyntäen**

**ASIAKASLÄHTÖISET PALVELUT  
YMPÄRIVUOROKAUTISESTI**

# **LISSU-PILOTTI ELOISAN ITÄISELLÄ ALUEELLA 21.4.23 ALKAEN**

## **Keskeiset tehtävät**

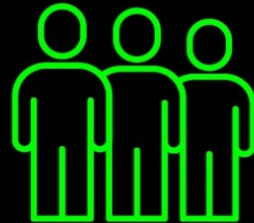
**AMMATTILAISTEN  
VÄLISET  
KONSULTAATIOT**

**NESTE- JA  
LÄÄKEHOITO,  
VAATIVAT  
HAAVAHOIDOT**

**EKG,  
VIERIANALYTIKKA**

**TOIMINTAKYVYN  
JA KOTONA  
PÄRJÄÄMISEN  
ARVIOINTI**

**MONIALAINEN  
YHTEISTYÖ**



**PROSESSIN KUVAAMINEN**

**TIEDOTTAMINEN**

**OHJEET**

**HOIDON TARPEEN ARVIOINTI-  
KOULUTUKSET**

**TOIMINNAN  
SEURANTA  
JA ARVIOINTI**

**VIIDEN KUUKAUDEN AIKANA**

**HOIDETTUJA  
SUORITTEITA 968**



Yli 70 % asiakkaista on pystytty hoitamaan paikan päällä. Yli 80 % asiakkaista on ollut 75-vuotiaita tai vanhempia.

**ASIAKKAAT OVAT  
OLLEET PÄÄOSIN**



Geriatrisia, pitkäaikaissairaita, paljon palveluja käyttäviä, mielenterveysasiakkaita, tukipalveluasiakkaita, sekä omaishoitajia tai -hoidettavia.

**TYTYVÄISET  
ASIAKKAAT**



Asiakkaiden antama NPS arvo 97, keskiarvo 9,6 (N=34, viiden viikon aikana). Asiakaspalautteen (THL:n kansalliset väittämät) keskiarvo 4,8, mediaani 5.

**HYÖDYT  
ASIAKKAALLE**

**Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus  
Tukee turvallista kotona asumista ja kotiutumista  
Asiat hoituu yhdellä kontaktilla**

**HYÖDYT  
ORGANISAATIOLE**

**Osaamisen vahvistuminen  
Monialainen, asiakaslähtöinen yhteistyö  
Kustannustehokkuus  
Ammattilaisten suositteluindeksi 72 (N=82)**

**Mallin mukaista toimintaa integroidaan osaksi laajentuvaa ja uudistuvaa kotisairaaloimintaa terveyspalveluissa koko hyvinvointialueella ja hyödynnetään ikäpalveluiden sairaanhoitajapalveluiden kehittämisessä**

**VERTAISARVIOINNIN TULOS 3=HYVÄ**

# **Kotihoidon perehdytys ja digitaalisen osaamisen vahvistaminen**

- Sähköinen perehdytysohjelma Intro, kotihoidon perehdytysrunko
- Digitaalisten työvälineiden käytössä opastettu ja perustettu muutosagenttiverkosto kotihoitoon
- Kirjallista perehdytysmateriaalia on uudistettu hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Saatavilla sähköisesti.

MUOKKAA

NÄYTÄ TIEDOT

Etsi tehtävistä...

SUODATA

-1 viikkoa

## Ennen aloitusta

OK Valmistele työsuhteessa tarvittavat asiat  
Perehdytysvastaava 0 / 3

OK Lähetä Tervetuloa -kirje ja ennakkomateriaali  
Perehdytysvastaava 0 / 3

OK Kokoa perehdytystiimi  
Perehdytysvastaava 0 / 3

OK Henkilötietolomake ja verokortti ohjeen mukaan  
Perehdytettävä 0 / 2

0 viikkoa

## Aloituspäivänä

OK Työntekijän vastaanottaminen  
Perehdytysvastaava 0 / 18

Tarkista voimassa olevat luvat  
Perehdytysvastaava 0 / 2

Perustehtävän esittely  
Perehdytysvastaava 0 / 6

OK Henkilökortti ja vrk-kortti  
Perehdytysvastaava 0 / 2

Rekisteröi sotekortti  
Perehdytettävä 0 / 1

Esittely itsesi työyhteisölle  
Perehdytettävä 0 / 1

+1 viikkoa

## Ensimmäinen viikko

Fyysiset tilat  
Perehdytysvastaava 0 / 8

Työvälineet ja sovellukset  
Perehdytysvastaava 0 / 6

Kulkuvälineet  
Perehdytysvastaava 0 / 7

OK Turvallisuus työntekijän työssä  
Perehdytysvastaava 0 / 10

Työpaikan ohjeet  
Perehdytysvastaava 0 / 3

+2 viikkoa

## Toinen viikko

Asiakasturvallisuus  
Perehdytysvastaava 0 / 5

Turvallisuus työntekijän työssä  
Perehdytysvastaava 0 / 6

Kotihoidon pakolliset koulutukset  
Perehdytettävä 0 / 1

Toiminnanohjaus  
Perehdytysvastaava 0 / 4

Tarkista ensimmäisen viikon perehdytystehtävät  
Perehdytysvastaava 0 / 1

+3 viikkoa

## Kolmas viikko

Kotihoidon asiakasprosessi  
Perehdytysvastaava 0 / 8

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä  
Perehdytysvastaava 0 / 8

Infektioiden torjunta  
Perehdytysvastaava 0 / 5

Työergonomia  
Perehdytysvastaava 0 / 10

Moniammatillinen yhteistyö  
Perehdytysvastaava 0 / 20

+4 viikkoa

## Neljäs viikko

Lääkehoito  
Perehdytysvastaava 0 / 6

Näytteenotto  
Perehdytysvastaava 0 / 7

Akuuttitilanteet  
Perehdytysvastaava 0 / 3

Teknologia  
Perehdytysvastaava 0 / 10

Hoitotarvikejakelukäytäntö  
Perehdytysvastaava 0 / 5

+5 viikkoa

## Viides viikko

Haavan hoito  
Perehdytysvastaava 0 / 4

Hoidossa käytettävät laitteet  
Perehdytysvastaava 0 / 9

Tukipalvelut  
Perehdytysvastaava 0 / 9

Yhteistyökumppanit  
Perehdytysvastaava

+6 viikkoa

## Kuudes viikko

Mittarit ja sanasto  
Perehdytysvastaava 0 / 8

Muut tarvittavat koulutukset  
Perehdytettävä

Opiskelijan vastaanotto  
Perehdytettävä 0 / 1

Palauttekeskustelu esihenkilön kanssa  
Perehdytettävä

Loppuarviointi  
Perehdytettävä 0 / 1

# Kotihoidon alueellisten henkilöstöresurssien hallinnan malli

## Tarvepohjainen toimintamalli

- Laajentaminen keskittynyt hankeaikana pääsääntöisesti Eloisan itäiselle alueelle.
- Ikääntyneiden palveluissa koordinoidaan yhteisesti tarvepohjaisesti henkilöstöresurssien järkevää käyttöä
- Koordinointia tukemassa varahenkilöstö sekä toiminnanohjaus sekä päivystävä esihenkilömalli

Toimintamalli Innokylässä:  
<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kotihoidon-henkilostoresurssien-hallinnan-hyvat-kaytannot>

# Mitä mallilla haetaan?

**Tehokkuus:** välittömän asiakastyön osuus työajasta

Hoitajat käyttävät valtaosan työajastaan asiakkaiden kanssa heidän hoitamiseen.

Asiakastyö jakautuu tasaisesti hoitajan työvuorossa.

**Laatu:** eri hoitajien määrä asiakkaalla, suunnitellun työajan toteutuminen, keskeytykset, asiakastyytyväisyys

Asiakkaalla käy mahdollisimman tutut hoitajat.

Asiakas saa sen mistä hän maksaa.

Toimintakyky ei heikkene niin, että hänelle kertyy paljon keskeytyksiä.

Asiakas on tyytyväinen palveluihinsa.

**Työhyvinvointi:** (lyhytaikaisten) sairauspoissaolojen määrä, hoitajien vaihtuvuus

Hoitajat viihtyvät työssään eli sairaana ollaan vain kun se on välttämätöntä.

Palvelutuotannon rauhoittuminen ja kiireen vähentäminen parantaa työhyvinvointia. Hyvinvoivien työntekijöiden työsuhteet ovat pitkiä.

# Hankkeessa aloitettiin muutostyötä kotihoidon arjessa:

## 1. Suunnitelmat ajan tasalle ja hoitoa vain tarpeen mukaan

Mahdollistetaan ruuhkahuippujen  
tasaaminen

Määritellään aikakriittisten  
tehtävien kriteerit

Asiakkaiden **suunnitelmien  
päivittäminen** siten, että ne vastaavat  
aikakriittisyyden kriteereitä

Aikakriittisyydskriteerien käyttöönotto  
asiakas- ja palveluohjauksessa uusien  
asiakkaiden kotihoidon alkaessa

Aikakriittisyydestä viestiminen lääkäreille  
(esim. aamulääkkeet)

## 2. Prosessien kehittäminen

**TOIMINNANOJAUKSEN KESKITTÄMINEN**

Varmistetaan, että hoitajatarpeen viime hetken  
muutoksiin voidaan reagoida pikaisesti

**Käyntilistasuunnittelun kehittäminen:**  
tavoitteena, että kotihoidossa suunnitellaan  
vain täysiä käyntilistoja

Varmistetaan että asiakkailla käy  
mahdollisimman pieni määrä eri hoitajia

**Työvuorosuunnittelu: vuorovahvuus  
vastaamaan asiakaskysyntää.** Arvioidaan  
kuinka paljon hoitajia tulisi olla eri vuoroissa.

**Välillisen työajan tarkastelu:** hukkan poisto  
(päällekkäisten työtehtävien  
uudelleen organisointi (esim. keskittämällä  
tehtäviä).

## 3. Vara- ja resurssihenkilöstön hyödyntäminen ja tehostaminen

Varmistetaan, että hoitaja on saatavilla  
kun tarve ilmenee.

Optimaalisen alue- ja tiimirakenteen  
selvittäminen.

**Varahenkilöstön hyödyntäminen**  
Yhteistyömahdollisuudet alueiden välillä.  
Sijaisten tilaamisen ja rekrytoinnin  
keskittäminen pooliin.



# Päivystävän esimiehen toimintamalli ikäpalveluihin

Tarkoituksena turvata henkilöstön saatavuus ja riittävyys myös virka-ajan ulkopuolella ja mahdollistaa työntekijöiden työajan käyttö asiakastyöhön sekä vähentää esimiesten virka-ajan ulkopuolelta tulevaa työkuormaa.

Päivystävien esihenkilöiden rinki hoitaa virka-ajan ulkopuoliset sijaisjärjestelyt viikonloppuisin ja arkipyhinä.

Päivystysajalla tukena myös työnjako kotihoidon osalta

Päivystys:

- Päivystävä esimies (ringissä 6 henkilöä) töissä La-Su ja arkipyhät 6.30-14.30
- Pilotti ja jatkokehittämissyö sekä arviointi
- 2.1.-30.4.2023 Eloisan omana

Toimintamalli Innokylässä:  
Päivystävä esihenkilö  
ikäntyneiden palveluissa |  
Innokylä (innokyla.fi)

# Yhteisöllinen työhyvinvoinnin kehittäminen

- Kotihoidon tiimejä valmennettiin yhteisölliseen työhyvinvoinnin kehittämiseen
- Kotihoidon työhyvinvoinnin yhteyshenkilöverkosto on toiminnassa.
- Vahva yhteistyö organisaation kanssa; erityisesti työsuojelun ja työhyvinvoinnin osalta.
- Verkoston tukena on työhyvinvointikoordinaattori, joka ohjaa ryhmän itsenäiseksi toimijaksi
- Tapaamisiin voidaan kutsua asiantuntijoita tarpeen mukaan. Toimintaa ohjaa yhdessä laadittu vuosikello.

Toimintamalli  
Innokylässä:  
Työhyvinvoinnin  
yhteyshenkilöverkosto  
Etelä-Savon  
hyvinvointialueella |  
Innokylä (innokyla.fi)

## Yhteisöohjautuva työhyvinvoinnin kehittämisen malli



# Työhyvinvointi parantui

- Hankkeen Vetovoimakysely 2023
- Vetovoimakyselyiden vertailu, Helmikuu 2023 (n=83) ja Marraskuu 2023 (n=69)
- NHG:n työhyvinvointikyselyiden vertailu
- Yhteyshenkilöverkoston laajuus ja aktiivisuus, palaute
- Laadullinen arviointi: tyhy-yhteyshenkilöt, työhyvinvointikoordinaattori, esihenkilöt

## **Kotihoidon työhyvinvointi on parantunut eniten koko Suomessa!**

(NHG VERTAISARVIOINTI 2023)

NPS –suosittelemisindeksi noussut  
Alle nolasta -> 40-50 tasolle  
(Eloisan Roidu –kysely)

## **Vetovoimakyselyn keskeisiä tuloksia**

- **Oman työn ja osaamisen arvostus lisääntynyt**
- Tieto perustehtävästä ja työn merkityksestä kasvanut
- Tyytyväisyys työnantajan tarjoamiin kannustimiin ja työsuhte-etuihin vahvistunut
- **Tyytyväisyys sijaisjärjestelyihin kasvanut**
- **Työaikatarkoituksiin** liittyvät järjestelyt koetaan huomattavasti parempina
- **Työntekijät kokevat tulleensa kuulluksi paremmin** (avoimuus, luottamus) ja osallisuus-vaikuttamismahdollisuuksien koetaan lisääntyneen
- Tyytyväisyys viestintäkanaviin kasvanut
- **Perehdytys koetaan kokonaisuudessaan paremmaksi, huomioiden opiskelijat**
- Yleinen ilmapiiri, työhyvinvointi ja tyytyväisyys johtamiseen parantunut
- **Koetaan, että asiakas on työn keskiössä ja työssä tuetaan asiakkaan hyvää elämää**

# Omavalvonnan kehittämistyö

NHG:ltä ostettu asiantuntijapalveluna vuoden 2023 aikana

1. Omavalvonnan dokumentaation uudistamisen projekti
2. Omavalvonnan toimeenpanon koulutuskokonaisuus (2 työpajaa keväällä, 4 syksyllä)
3. Geneerisen ovs pohjan laatiminen koko ikäpalveluihin

Uudet omavalvontasuunnitelmat julkistetaan kesän 2024 alussa

LAADUN  
JA VAIKUTTAVUUDEN  
KEHITTÄMINEN



Kehittämiskokonaisuus Innokylässä:  
Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano | [Innokylä \(innokyla.fi\)](http://innokyla.fi)

# Miksi uudistettiin?

- Saatiin kotihoitoon käyttäjäystävälliset, **selkeät** omavalvontasuunnitelmat työntekijöille ja asiakkaille sekä omaisille
- Omavalvontasuunnitelma tulee lähemmäksi arkea, tuttu toimintaa ohjaava työkalu ja käsikirja jokaiselle
- Asiakkaiden tietoisuus omasta asemasta ja oikeuksista kasvaa
- Vuosikello tukee systemaattista laadun ja riskien hallintaa, seurantaa ja arviointia ympäri vuoden huomioiden uuden valvontalain
- Tukee tietoon pohjautuvaa päätöksentekoa (olemassa olevan mittaritiedon hyödyntämistä)
- Työntekijöiden ja asiakkaiden osallisuus vahvistuu

LAADUN  
JA VAIKUTTAVUUDEN  
KEHITTÄMINEN

VAHVISTAA ELOISAN ARVOJEN MUKAISTA TOIMINTAA: ASIAKASLÄHTÖISYYS, VAIKUTTAVUUS, TURVALLISUUS, ROHKEUS

# Omavalvonnan uudistuessa uusi omavalvontapohja ja vuosikello otetaan käyttöön koko ikääntyneiden palveluissa

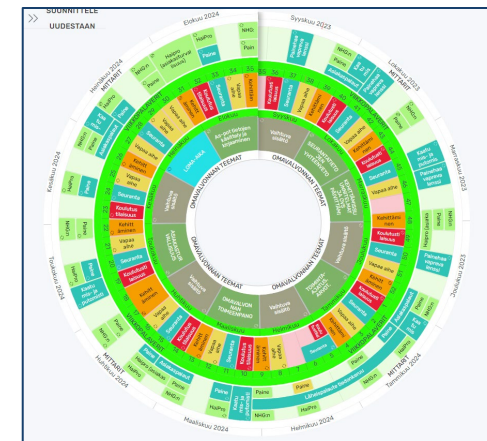
**LAADUN JA VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMINEN**

## Ikääntyneiden palvelujen yhteinen omavalvontasuunnitelmapohja

Lain edellyttämä julkinen dokumentti omavalvonnan toteutuksesta eri yksiköissä. Valtaosa sisällöstä on yhteistä kaikille palveluilla, mutta räätälöitäviä osia on myös.

## Vuosikello, Plandisc

Digitaalinen vuosikello-työkalu, joka tukee omavalvonnan toteutusta





# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....

Omavalvonnan toimeenpano .....

Asiakkaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....



# Kotihoidon yhteiset toimintaperiaatteet



*Myö tehään  
hyvä arki  
yhdessä*

- Vastaamme asiakkaan palvelutarpeisiin oikea-aikaisesti ja tilanteeseen sopivin palveluin
- Teemme yhteistyötä asiakkaan kanssa, tuemme, aktivoimme ja kannustamme oman elämän hallintaan ja pieniin muutoksiin
- Hyödynnämme tarpeen mukaan moniammatillista osaamista
- Seuraamme ja kehitämme toimintamme vaikuttavuutta

## Vaikuttavuus

- Tarjoamme palveluja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan
- Noudatamme yhteisiä periaatteita ja käytäntöjä koko alueella

## Yhdenvertaisuus

- Olemme aidosti läsnä ja kohtaamme asiakkaan välittäen
- Tunnettemme jokaisen asiakkaan, ja pyrimme aina hoitosuhteen jatkuvuuteen
- Kuulemme asiakasta ja hyödynnämme palautetta toiminnan kehittämisessä

## Asiakaslähtöisyys

- Otamme vastuuta ja käytämme rohkeasti ammatillista osaamistamme
- Kehitämme ja kokeilemme luovasti uusia toimintatapoja
- Hyödynnämme uusinta teknologiaa ennakkoluulottomasti

## Rohkeus

- Pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle turvallisen ikääntymisen omassa kodissa sekä erilaisissa elämäntilanteissa
- Seuraamme toimintamme laatua ja puutemme epäkohtiin
- Pidämme huolta henkilöstömme osaamisesta
- Varmistamme turvallisen työympäristön ja työvälineet

## Turvallisuus

# Asiakkaan asema ja oikeudet



*Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.*

## Me toimintayksikössä...

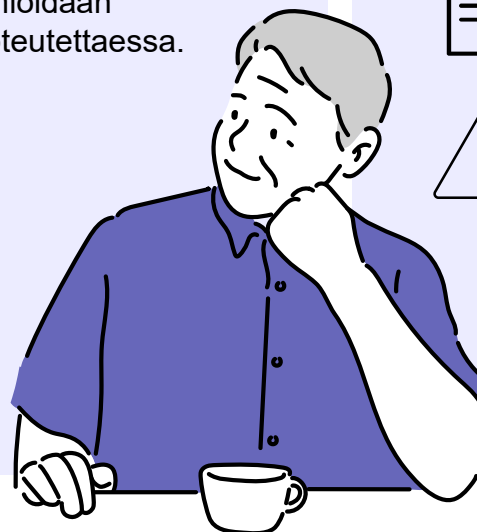
kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla asiakkaana on oikeus...

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.



## Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...



**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

*Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta*

# Vuosikello ohjaa omavalvonnan toteutusta ja tuo rakennetta ja selkeyttä laatutyöhön

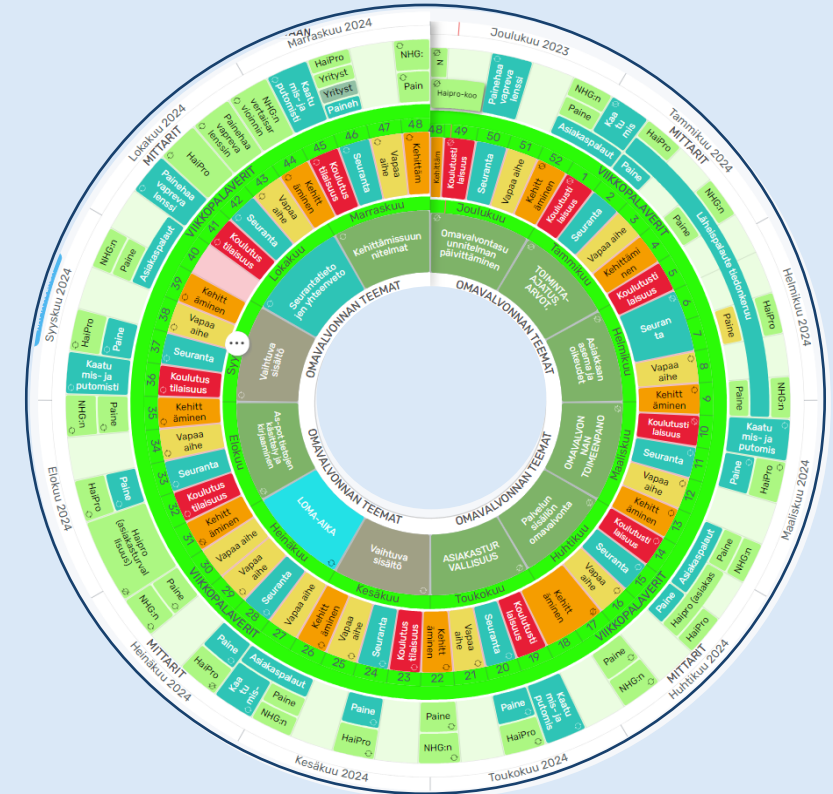
## Tarkoitus

Vuosikello vahvistaa omavalvonnan toteutusta Eloisan ikääntyneiden palveluissa. Se ohjaa omavalvonnan jalkauttamista toimintayksiköiden arkeen jäsentämällä vuoden tehtävät kalenterinomaisesti vuosikellon muotoon. Vuosikellon keskeisenä ajatuksena on rytmittää ja jakaa omavalvontatyötä koko vuoden ajalle. Vuosikellossa näkyvät vuoden toistuvat omavalvonnan tapahtumat kuten koulutukset, seuranta- ja kehittämistoimet.

Vuosikello koostuu kolmesta kerroksesta, jotka kuvaavat omavalvonnan toimia **Eloisan tasoisesti** sekä **toimintayksiköissä**.

## Käyttö

Vuosikello on tarkoitettu erityisesti esihenkilöiden tueksi omavalvonnan toteutukseen. Vuosikelloa käytetään Plandisc -työkalussa.



# Viestinnän kehittäminen

VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

- Luotiin pysyviä käytäntöjä viestintään, jotta
  - Työn veto- ja pitovoima kasvaa
  - Asiakkaat saavat luotettavaa, säännöllistä ja ajantasaista tietoa palveluista

Mediaseuranta hankkeen alusta:

- Somepäivityksiä: 31
- Hankkeen Vetovoimapostit: 16
- Hanke mainittu verkkoartikkeleissa, ammatti- tai paikallislehdissä: 15
- Lisäksi runsaasti sisäistä viestintää organisaation omissa kanavissa

**Kotikulma –lehti** Innokylässä:  
[Kotikulma -lehti | Innokylä](#)  
[innokyla.fi](http://innokyla.fi)

Käytäntöön jäävät viestinnän toimintamallit:

- **KOTIKULMA-lehti ikääntyneiden palveluista asiakkaille kesä 2023 + syksy 23, jatkuu omana toimintana**
- **Videot kotihoidon työstä ja palveluista hyödynnettävissä**
- Ikävoimaposti-tiedote ikäpalveluiden työntekijöille 1x kk
- Tervetuloa –kirjeet opiskelijoille ja uusille työntekijöille, jäävät käyttöön osana Introa
- Viestinnän hyvien käytäntöjen kuvaus
  - Mari Virran opinnäytetyö sähköisen viestinnän parantamiseksi
  - <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023110828903>

**VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN**



# Johtopäätökset 1/2

- **Hankkeen toimenpiteet olivat itsearvioinnin ja ohjausryhmän arvioinnin perusteella tarkoituksenmukaisia tavoitteisiin nähden ja tulokset ja tuotokset vastasivat odotuksia ja tavoitteita hyvin.**
- Kaikkia toimenpiteitä ei päästy arvioimaan suunnitellulla laajuudella toimenpiteiden keskeneräisyyden tai tietojärjestelmien epäyhtenäisyyden vuoksi.
- Toimenpiteet painottuivat hankkeen toiselle vuodelle, ja osa toimenpiteistä jää juurtumaan ja kehittymään vielä hankkeen jälkeen. Hankkeen vaikuttavuuden odotetaan laajemmin näkyvän vasta pidemmällä aikavälillä.
- **Etelä-Savon hyvinvointialueen kotihoidon työhyvinvointitulokset ovat kasvaneet kahden vuoden aikana voimakkaimmin koko Suomessa.** Tulosten paranemisen ei kuitenkaan voida osoittaa johtuneen ainoastaan hankkeen kotihoidon veto- ja pitovoimaan tähtäävistä toimenpiteistä.
- **Kohderyhmiä osallistettiin hankkeen toimenpiteisiin suunniteltua enemmän. Henkilöstölle kohdistetuissa työpajoissa ja valmennuksissa osallistumiskertoja oli noin 950 ja asiakaskohtaamisia eri tapahtumissa oli yli 500 kappaletta.** Yhteistyö ohjausryhmän, organisaation johdon sekä rahoittajan kanssa sujui erinomaisesti.

# Johtopäätökset 2/2

- **Hankkeen riskienhallinnassa onnistuttiin ja tarkennuksia hankesuunnitelmaan tehtiin joustavasti.**
- **Hankkeessa juurrutettiin asioita käytäntöön ja sitoutettiin vastuuhenkilöt toimenpiteisiin jo hankeaikana, jolloin riski hyvien käytäntöjen loppumisesta hankkeen päättyessä on vähäinen.**
- **Muutostarpeita aiheutti erityisesti hyvinvointialueelle siirtymiseen liittyvät muutokset, tietojärjestelmien epäyhtenäisyys sekä muutokset hankehenkilöstössä.**
- ***Huomioitavaa on, että iäkkäiden laatusuosituksen mukainen kehittämistyö on jatkuvaa ja sitä on tapahduttava ilman hanketoimintaakin.***
- ***Kuitenkin on todettava, että erityisesti hyvinvointialueelle siirryttäessä hankkeen työpanos on ollut välttämätön tuki turvallisten kotona asuvien iäkkäiden palveluiden kehittämisessä ja siten tukenut merkittäväällä tavalla palvelurakenteen keventämistavoitetta.***

**Käynnissä:**

<https://etelasavonha.fi/eloisa/tutkimus-ja-kehittamistyo/hankkeet/kestavan-kasvun-eloisa/>

HANKEKOKONAISUUS:

# KESTÄVÄN KASVUN ELOISA

**HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN EDISTÄMINEN**

MONIALAINEN PALVELUTARJOTIN  
SEKÄ ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS

KANSALLINEN DIGITAALINEN ALUSTA

**PITKÄAIKAISSAIRAAT**

HOITOON PÄÄSYN PARANTAMINEN

HOIDON JATKUVUUDEN PARANTAMINEN

ASIAKKAAN OMAHOIDON TUKEMINEN JA OMAVALMENNUS

**NUORTEN MIELENTERVEYS- JA RIIPPUVUUSPALVELUT**

HOITOONPÄÄSYN NOPEUTTAMINEN

YHTENÄISTETYT TOIMINTATAVAT  
JA PALVELUPOLUT

MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT

**IKÄÄNTYNEET**

IKÄÄNTYNEIDEN JA OMAISHOITAJIEN  
ETÄPALVELUKESKUS

HYVINVOINTITEKNOLOGIA JA  
DIGITAALISET PALVELUT

OMAISHOITAJIEN ETÄTUKI

LISSU-LIIKKUVA YKSIKKÖ

Digitaalinen sosiaali- ja terveyskeskus • Sähköinen perhekeskus • Asiakaspalautejärjestelmä  
Tiedolla johtaminen • Osallisuus • Digituki asiakkaille ja ammattilaisille



# Käynnissä:

## Kulttuuria ikääntyville – työnjakopilotti

Pilotin tavoitteena on kokeilla kulttuurialan koulutettujen henkilöiden työllistymistä asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta tukeviin tehtäviin iäkkäiden palveluissa.

### Tavoitteena on

- vastata osaltaan iäkkäiden palvelujen henkilöstön saatavuuteen
- **parantaa/ylläpitää ikääntyneiden toimintakykyä kulttuuritoiminnan avulla**
- **kehittää uusia, osallisuutta, toimintakykyä ja holistista ihmiskäsitystä edistäviä toimintamalleja sote-palveluissa**
- **tukea iäkkäiden asiakkaiden kulttuuristen oikeuksien toteutumista**
- parantaa henkilöstön työhyvinvointia
  
- Pilotin toteutus: 01.01.2024 - 31.10.2024, Rahoitus: STM, pilottiyksiköt Juvalla ja Pieksämäellä
- Yhteyshenkilö Marja Sairanen [marja.sairanen@etelasavonha.fi](mailto:marja.sairanen@etelasavonha.fi)