

Selvitys Kotona asumista tukevien palvelujen kehittämisohjelma 2019-2021 tilanteesta

Taustaa

Vuonna 2018 päättyneessä ensimmäisessä kotihoitoa ja kotona asumista tukevia palveluita kehittäneessä ohjelmassa saavutettiin osaprojektien tavoitteet monelta osin, mutta sen päättyessä todettiin, että kotihoitoa ja kotona asumista tukevia palveluja tulee kehittää edelleen. Niinpä Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 16.5.2019 kokouksessaan Kotona asumista tukevien palvelujen kehittämisohjelmasta vuosille 2019-2021.

Kehittämisohjelman sisältö

Kehittämisohjelman tavoitteita ohjasivat valtuuston vuonna 2016 hyväksymä suunnitelma Espoon ikääntyneen väestön tukemiseksi 2016–2021. Kehittämisohjelmassa kehitettiin kotiutusprosessia, arvokasta elämän loppuvaihetta, ennakoivia palveluja, asiakkuuksien hallintaa ja tavoiteltiin parempaa asiakaskokemusta. Lisäksi ohjelmaan sisältyi kotihoidon henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja monipuolistaminen sekä yhden kotihoidon alueen ulkoistuksen valmistelu ja toteutus. Ohjelmassa tavoiteltiin kotihoidon työn sujuvuutta ja tiedolla johtamista. Lisäksi arvioitiin ja kehitettiin teknologian käytön mahdollisuuksia.

Ohjelma jakautui kahdeksaan osahankkeeseen, jotka olivat 1) Kotihoidon työ sujuvaksi, 2) Kotiutusprosessin kehittäminen, 3) Yhden kotihoidon alueen ulkoistus, 4) Kotona asumista tukevan teknologian käyttöönotto, 5) Asiakaskokemuksen kehittäminen, 6) Arvokas elämän loppuvaihe, 7) Kotona asumista tukevan palvelun henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja monipuolistaminen, kotikuntoutuksen jatkokehittäminen ja 8) Omaishoidon kehittäminen.

Osahankkeiden tilanne kehittämisohjelman päättyessä

Koronan aiheuttaman lisätyön vuoksi kaikkea suunniteltua ei ollut mahdollista toteuttaa. Kaikkia osahankkeita on kuitenkin edistetty merkittävästi ja tavoitteita on saavutettu. Vielä kesken olevien osahankkeiden tavoitteiden toteutumista edistetään mm. TakE-ohjelmassa ja Länsi-Uusimaa hankkeessa. Seuraavassa käydään läpi osahankekohtaisesti hankkeen tavoitteet ja niiden edistyminen.

1. Kotihoidon työ sujuvaksi -osahake (2019-2021)

Lähtötilanne ja tavoite: Kotihoidon asiakastyötä koordinoidaan Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmällä, mutta järjestelmä ei ollut käytössä riittävällä laajuudella, jotta sitä voitaisiin hyödyntää tehokkaasti kotihoidon asiakastyön suunnitteluun ja asiakasreittien rakentamiseen. Tavoitteena oli turvata asiakastyön toteutuminen sekä sujuvoittaa kotihoidon työtä asiakastyön koneellisen suunnittelun ja seurannan avulla.

Tilanne: Kotihoidon työ sujuvaksi -osahakkeessa toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan käyttöä laajennettiin koskemaan koko omaa henkilöstöä ja Seuren vuokrahenkilöstöä. Näin työnsuunnittelua on pystytty helpottamaan. Asiakastyön jakaminen tasaisesti koko työpäivän ajalle ei kuitenkaan ole täysin onnistunut asiakkaiden aamuihin ja iltoihin painottuvien tarpeiden vuoksi. Työn tasaaminen koko työpäivälle jatkuu edelleen. Tämä osahake jatkuu osana TakE-ohjelmaa.

2. Kotiutusprosessin kehittäminen (2019-2020)

Lähtötilanne ja tavoite: Espoon kotihoidon ja sairaalan kotiutumisen prosessia on uudistettu osana kotikuntoutuksen kehittämistyötä. Sairaalaan kotiutuminen edellyttää kuitenkin monen eri tahon saumatonta yhteistyötä, jotta turvallinen kotiutuminen voidaan varmistaa. Projektin tavoitteena oli vahvistaa kotiutusprosessin johtamista, luoda turvallisen kotiutumisen mallin sekä rakentaa mittaristo prosessin onnistumisen arvioimiseksi.

Tilanne: Kotiutusprosessin kehittäminen -osahankkeessa tuotoksena syntyi vakioitu kotiutumisen prosessi sairaalasta kotiin eri toimijoiden yhteistyönä sekä prosessin toimivuutta osoittavat mittarit. Osahanke on päättynyt ja prosessin omistajuus siirtynyt Nestoriin, jossa prosessia kehitetään osana normaalia toiminnan kehittämistä.

3. Yhden kotihoidon alueen ulkoistus (2021)

Lähtötilanne ja tavoite: Lautakunta hyväksyi maaliskuussa 2019 periaatteet yhden kotihoidon alueen ulkoistamiseksi. Tavoitteena oli ulkoistaa yksi kotihoidon maantieteellinen alue kahdeksi vuodeksi ja 1+1 optiovuosiksi. Ulkoistamisella tavoiteltiin kotihoidon laadun ja vaikuttavuuden parantumista sekä vertaisarvioinnin kehittämistä ulkoistetun ja kotihoidon vertailualueen välille, vuokratyövoiman käytön vähentäminen sekä kotihoidon hallittua kustannuskehitystä.

Tilanne: Yhden kotihoidon alueen ulkoistus -osahankkeessa ensimmäinen osuus asiakkaita on siirretty Mehiläiselle marraskuussa 2020. Seuraavan asiakasryhmän siirtoajankohdasta sovitaan elokuun lopulla. Siirtoa on viivästyttänyt toiminnanohjausjärjestelmän haasteet. Ulkoistukseen liittyvä vertaiskehittäminen jatkuu osana TakE-ohjelmaa.

4. Kotona asumista tukevan teknologian käyttöönotto (2019-2021)

Lähtötilanne ja tavoite: Osahankkeen tavoitteena oli että kotihoidon toiminnassa hyödynnetään uutta teknologiaa. Teknologian avulla turvataan lisääntyvien asiakaspalvelujen toteuttamista sekä sujuvoitetaan henkilökunnan työtä. Sähköinen ovenavaus lisää asiakasturvallisuutta ja sujuvoittaa henkilöstön työtä. Etäkotihoidon avulla voidaan toteuttaa mm. asiakkaan lääkkeiden oton tai ruokailujen toteutumisen seuranta ilman henkilöstön matkoihin kuluva aikaa. Robotiikalla edistetään kotihoidon prosessien sujuvoittamista, mistä esimerkkejä ovat esim. palvelusetelikirjauksien toteuttaminen Lifecareiin, lisähenkilöstön automatisoitu tilaaminen sekä asiakkaiden lääkehoidon toteutuminen.

Tilanne: Kotona asumista tukevan teknologian käyttöönotto -osahankkeessa sähköisen ovenavauksen käyttöä lisättiin ja etäkotihoidon osuutta kotihoidon käynneistä kasvatettiin. Palvelusetelikirjauksien siirtyminen Lifecareiin robotikan avulla toteutettiin, mikä mahdollistaa kotihoidon kysynnän seuraamisen entistä täsmällisemmin. Myös lääkerobottien pilotti on toteutettu ja kilpailutusta valmistellaan. Osahankkeen tavoitteiden edistäminen jatkuu osana TakE-ohjelmaa.

5. Asiakaskokemuksen kehittäminen (2019-2021)

Lähtötilanne ja tavoite: Asiakaskokemuksen parantaminen on yksi sosiaali- ja terveystoimen kärkihankkeista. Vanhusten palveluiden projektissa tavoitteena oli lisätä valmiuksia asiakaskokemuksen parantamiseen siten, että asiakkaan polku olisi asiakkaalle sujuva kehittäminen olisi jatkossa systemaattista ja jatkuvaa. Tavoitteena oli myös lisätä Nestorin yhteistyötä ja lähineuvontaa terveysasemilla sekä löytää yhdessä eri toimijoiden kanssa yksilöllinen palvelukokonaisuus asiakkaalle.

Tilanne: Asiakaskokemuksen kehittäminen -osahakkeessa kuvattiin Nestorin asiakaspolku ja työstettiin työkalu asiakaskokemuksen johtamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Asiakastytyväisyyskysely otettiin käyttöön. Hankkeen aikana todettiin, että yhteistyön lisääminen eri toimijoiden kesken edellyttää Nestorin tunnettuuden lisäämistä. Siksi hankkeessa tehtiin Nestorin esittelyvideot sekä sote-ammattilaisille että asiakkaille. Osahake on päättynyt ja jatkuva asiakaskokemuksen kehittäminen on osa Nestorin normaalia toimintaa.

6. Arvokas elämän loppuvaihe (2019-2021)

Lähtötilanne ja tavoite: Espoon sairaalassa on ansiokkaasti kehitetty palliatiivista hoitoa ja saattohoitoa. Suuri osa espoolaisista viettää kuitenkin viimeiset vuotensa ja kuolee hoivakodissa. Osahankkeen tavoitteena oli mahdollistaa arvokas elämän loppuvaiheen hoito hoitopaikasta riippumatta. Nykytilakartoituksen jälkeen tavoitteena oli luoda malli arvokkaasta elämän loppuvaiheesta kotihoitoon, palveluasumiseen, pitkäaikaishoitoon ja sairaalaan. Lisäksi tavoitteena oli henkilöstön kouluttaminen mallin mukaan sekä mallin käyttöönotto kaupungin ja yhteistyökumppaneiden toiminnassa.

Tilanne: Arvokas elämän loppuvaihe -osahankkeen alkukartoituksen mukaan elämän loppuvaiheen hoito oli melko hyvää, mutta kehittämistä oli erityisesti kattavuudessa. Asiakkaan hoitotoiveiden selvittäminen ja päivittäminen toteutettiin sairaalan ja hoivan pilottiyksiköissä. Kipumittarin säännönmukainen käyttö toteutui kaikissa yksiköissä. Omaisille tehtiin opas ja pidettiin muistelutilaisuus. Kuoleman jälkikäsitteilytilaisuuksia pidettiin yksiköiden esimiehen ja henkilöstön kanssa. Osahanke on päättynyt, mutta hankkeen tavoitteiden mukainen kehittäminen jatkuu hoivakodeissa LU-Sotet –kehittämisprojektina sekä pääkaupunkiseudun GeroMetro –verkostossa. Espoon saattohoitokehittäminen jatkuu sairaalan asiakassegmentin työpajoissa.

7. Kotona asumista tukevan palvelun henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja monipuolistaminen, kotikuntoutuksen jatkokehittäminen (2020-)

Lähtötilanne ja tavoite: Henkilöstön osaamisen vaatimukset ovat kasvaneet, kun asiakkaita hoidetaan kotona entistä pidempään. Henkilöstön riittävällä osaamisella voidaan tukea työhyvinvointia ja lisätä pitovoimaa. Tavoitteena oli selvittää mitä osaamista kotona asumista tukevissa palveluissa tarvitaan tulevaisuudessa ja toteuttaa selvityksen mukaiset tarvittavat toimenpiteet henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Tavoitteena oli myös kotikuntoutuksen perustamisen tavoitteiden varmistaminen.

Tilanne: Osahankkeessa on tähän mennessä luotu perehdytykseen sähköinen tervetulokirje uudelle työntekijälle, vakioitiin ensimmäisen päivän ohjelma, perehdytyskortti sekä keikkalaisen perehdytysrunko, perehdytysluennot tärkeistä kotihoitoon palvelukenttään liittyvistä asioista sekä jälkimarkkinointikirje. Osaamisen kehittäminen jatkuu erillisenä projektina vuoden 2021 loppuun saakka. Kotikuntoutus on projektina päättynyt, sen toiminnan tavoitteiden toteutumista on seurattu aktiivisesti ja se jatkuu osana normaalia toiminnan kehittämistä.

8. Omaishoidon kehittäminen (2020-2021)

Lähtötilanne ja tavoite: Omaishoito mahdollistaa osaltaan hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien toimintakyvyltään heikentyneiden henkilöiden kotona asumisen. Omaishoitotilanteiden riittävä tukeminen edistää hoidettavien ja omaishoitajien hyvinvointia. Omaishoidon kehittämisen tavoitteena oli luoda konkreettisia omaishoitoa vahvistavia toimintamalleja, jotka turvaavat iäkkäiden laadukkaan hoidon ja huolenpidon kotona omaisen tuella sekä tukevat omaishoitajia heidän tehtävissään. Projektissa luodaan yhtenäinen toimintamalli, jossa palveluohjaus on järjestetty moniammatillisen tiimin ja tarvittaessa omatyöntekijän avulla. Omaishoitajien

näkemyksiä ja kokemuksia kartoitetaan projektin kuluessa. Lisäksi selvitetään uudenlaisten tuki- ja omaishoidon toteuttamistapojen toteuttamismahdollisuuksia.

Tilanne: Omaishoidon kehittäminen -osahankkeessa kuvattiin omaishoidon toimintamalli. Lisäksi toteutettiin omaishoitajakysely, jossa kartoitettiin omaishoitajien näkemyksiä tarvitsemastaan tuesta. Tavoitteena on, että kysely toteutetaan säännöllisesti ja sen tuloksia hyödynnetään palvelujen suunnittelussa. Kirjaamista kehitettiin ja täsmennettiin. Omaishoitajille tehtiin myös opas ja otettiin käyttöön säännölliset infokirjeet omaishoitajille. Osahanke jatkuu erillisenä projektina.