

Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa

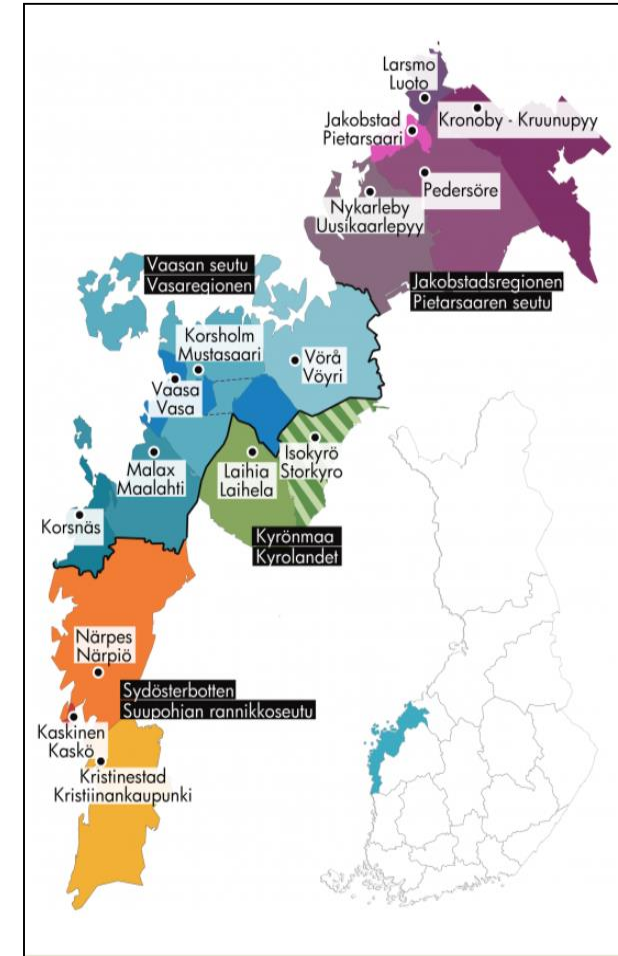
HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon – agenttityön tulokset 23.10.2018

Pohjanmaan maakunta
I&O muutosagentti Pia Vähäkangas
1.11.2016-31.12.2018

- Hanke kuuluu kansalliseen I&O kärkihankkeeseen (STM)
- Tarkoituksena oli kehittää Pohjanmaan maakuntaa kattava palveluohjauksen toimintamalli osana ikäihmisten palvelukokonaisuutta
 - Kehittäminen toteutettiin asiantuntijatyönä
- Hankeresurssina oli I&O muutosagentin työpanos
 - työnantajana Vaasan kaupunki
- Hankeaika: 1.11.2016 – 31.12. 2018
- Rahoitus yhteensä 263 000 euroa



● Lähtökohdat ja tarkoitus

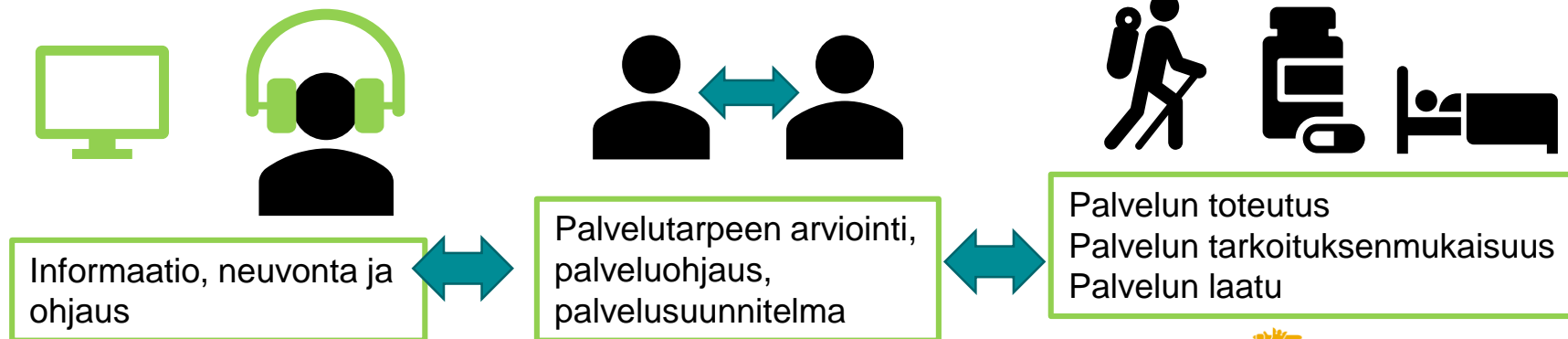
- Tarkoituksena oli tarkastella ikäihmisten palvelukokonaisuutta, sen sisältöä ja laatutasoa maakunnassa erityisesti palveluohjauksen näkökulmasta. Samalla haluttiin avata keskustelu rakenteelliselle kehittämistyölle ja luoda edellytykset strategisten linjausten tekemiselle maakuntaan
- Palveluohjauksen kehittämistyö nähtiin keinoksi, jonka avulla edistetään ikäihmisten palvelujen saatavuutta sekä tuetaan ikäihmisiä omahoitoon ja kotona asumiseen yhtenäisin perustein koko maakunnan alueella

● Tavoite

- Luoda toimintamalli – maakuntaa kattava palveluohjauskeskus - jonka vastuulla on viestintä palveluista, ikäihmisten omahoitoon liittyvä neuvonta ja tarvepohjainen palveluihin ohjaus asiakassegmenttejä hyödyntäen
 - Toiminta on asiakaslähtöistä, kotona asumista ja kuntoutumista edistävää
 - Tulosten seuranta ja arviointi on systemaattista
 - Toiminta perustuu sote integraatioon ja palvelurakennetta kuvaaviin kriteereihin

- Ikäihmisten palvelut on saatavilla maakunnan alueella yhtenäisin perustein ja yhteydensaantiin on tarjolla useita eri mahdollisuuksia
 - Palveluohjauksen keinoin lisätään ikäihmisten tietoa palveluista, edistetään omahoitoa ja kotona asumista
 - Asiakkaalla on yksi asiakassuunnitelma, jos tietojärjestelmät ja lainsäädäntö sen mahdollistavat
 - Maakunta tason tunnuslukuja käyttämällä saadaan tietoa ikäihmisten palvelujen laadusta ja palveluihin ohjautumisesta, jonka avulla voidaan seurata, arvioida ja kehittää palveluja
- => palveluja käytävillä on tieto palvelujen laatutasosta

- Pohjanmaan palveluohjauksen toimintamalli prosesseineen on luotu 2018
- Maakunnallista ikäihmisten palvelurakennekriteereistä on tehty esitys
- Palveluohjauksen asiakassegmenteistä on tehty esitys
- Tietojohtamisen käyttöön on luotu RAI perustaiset tunnusluvut
- Ikäihmisten kuntoutumista edistävistä maakunnallisista toimintamalleista on käyty keskustelua ja verkostoiduttu



- Palveluohjauksen kehittämistyö toteutettiin I&O muutosagentin koordinoimana asiantuntijatyönä maakunnan alueella
 - Sote Ikäihmiset työryhmä toimi muutosagentin tukiryhmänä
 - Sote Ikäihmiset työryhmä valitsi alatyöryhmät (2 ryhmää) asiantuntijatyön toteuttamiseksi. Alatyöryhmien osallistujien valinnassa huomioitiin maakunnallinen kattavuus
- Palveluohjaajien, esimiesten, sote kehittäjien osallistaminen
 - Palveluohjauksen toimintamallin protoversioita testattiin/kehitettiin järjestämällä seminaareja ja työpajoja
- Muutosagentti kävi vuoropuhelua vanhusneuvostojen, eläkeläisjärjestöjen ja koulutusorganisaatioiden kanssa hankkeen aikana
- Suunnittelija/sote koordinaattori toimi muutosagentin työparina hankkeen aikana

- I&O hanke on integroitunut osa Pohjanmaan maakunnan sote rakenneuudistuksen kehittämistyötä
 - Sote Ikäihmiset työryhmän (2017) raportti on ollut pohja hankkeen kehittämistyölle
 - Kehittämistyössä on käyty vuoropuhelua Sote maakunnallista rakenneuudistustyötä tekevien Sote vate työryhmän ja muutosjohtajien kanssa
- I&O muutosagentti on toiminut asiantuntijajäsenenä maakunnan väliaikaisessa toimielimessä ja Sote vate työryhmissä
- Ikäihmisten palvelukokonaisuus – toimintamalli on integroitu maakunnan Sote järjestämissuunnitelmaan

- Kehittämistyön lähtökohdat
 - Hyvistä käytännöistä oppiminen
 - Tietovarantojen hyödyntäminen (esim. RAI, Sotkanet.fi) toimintamalleja ja käytäntöjä kehitettäessä
 - Maakunnan asiantuntijuuden hyödyntäminen (esim. palveluohjaajien osaaminen, RAI asiantuntijat) toimintamallien kehittämistyössä
 - Maakuntaa kattavat kyselyt ja selvitykset
- Työmenetelmät
 - Työryhmätyöskentelyt
 - Työpajat
 - Tutustuminen ja vertailukehittäminen
 - Seminaarit palveluohjaajille, esimiehille, Sote työryhmien puheenjohtajille (asiantuntijoiden osallistaminen)
 - Toimintamallien mallintaminen – kuvat, kaaviot, tunnusluvut

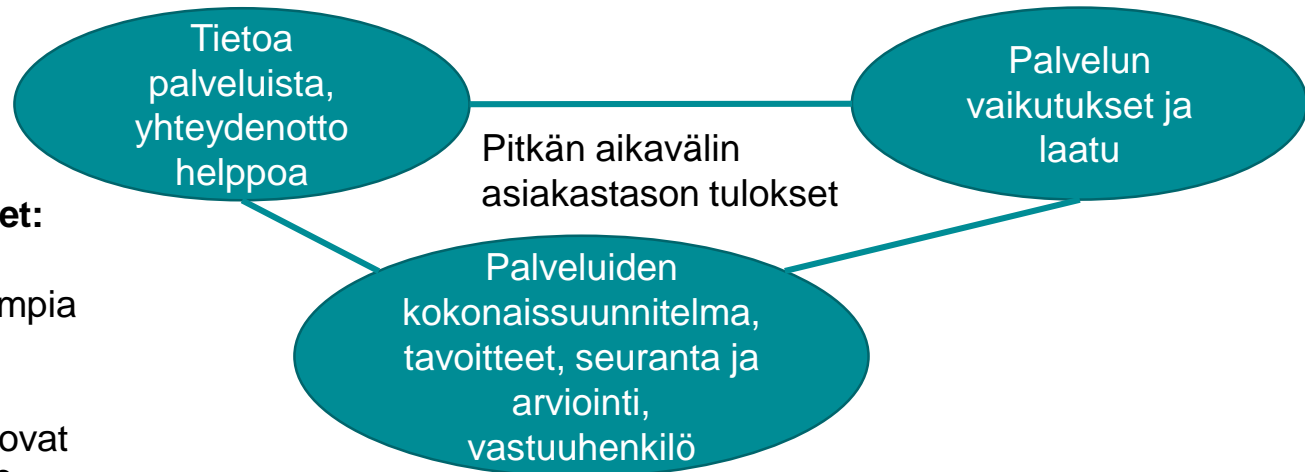
- Tärkeimpänä tuloksena on palveluohjauksen toimintamallin mallintaminen – tulossa STM julkaisu, joka on kaikkien maakuntien hyödynnettävissä
 - Vähäkangas, Orava, Hammar ja Kivimäki (2018). Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon – toimintamalli ja tunnusluvut, kehittämisprosessi ja suosituksia käyttöönottoon
 - Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon on ollut hyvä brändi mutta resurssit kehittämistyölle ovat olleet vähäiset
- RAI tunnusluvuista muodostuu yhteinen palveluohjauksen tietojohdamisen tunnuslukukartta
 - Powerpoint esitys
- Pohjanmaan ikäihmisten palvelukokonaisuus – toimintamalli
 - Sisältää ehdotuksia palvelurakennetavoitteista, kriteereistä, kehittämisen askelmerkeistä vuosille 2019 ja 2020
 - Pohja ikäihmisten palvelukokonaisuuden strategisille keskusteluille ja linjauksille maakunnassa

POHJANMAAN PALVELUOHJAUS KUNTOON – KESKEISET TULOKSET



Pohjanmaan ikäihmiset:

- ovat terveempiä
- keski-ikältään vanhempia
- enemmän palveluja käyttäviä
- Palveluja käyttävät ovat useammin 85+ ja 90+



Asiantuntijatyön tulokset vuonna 2018

Palveluohjauksen toimintamalli laadittu

- Palveluohjauksen prosessit
- Asiakassegmentit
- Palveluohjauksen sisäiset tuotteet
- Palveluohjaajien osaaminen
- Tietojohtamisen tunnusluvut

Säännöllinen kotihoito

- Kotihoidon asiakasrakennekartoitus
- Laadun haasteet (RAI) ja kehittämiskohteet

Tehostettu palveluasuminen

- Asiakasrakennekartoitus
- Laadun haasteet (RAI), kehittämiskohteet

PALVELURAKENNEKRITEERIT JA TIETOJOHTAMISEN TUNNUSLUVUT

Omaishoidon tuki ja omaishoito

- Yhteistyö Henkilökohtaisen Budjetointi - kokeilu hankkeen kanssa (2018)

- Palveluohjauksen toimintamalleja kehitetään paljon. Vähän on tietoa mallien vaikutuksista ja mallien vaativista resurssitarpeista ja niiden kustannuksista
- Pohjanmaan palveluohjaus kuntoon kehittämistyö on kohdentunut palveluohjauksen toimintamallin rakenteelliseen kehittämiseen mutta myös sen kustannusvaikutusta kuvaavien tunnuslukujen kehittämiseen – tätä tietoa tarvitaan tulevaisuudessa lisää
- Palveluohjauksen toteuttaminen edellyttää työvälineitä, tunnuslukuja ja osaamista. Näiden kehittämistyöhön tulee jatkossa panostaa Pohjanmaalla kuten myös koko Suomessa
- Palveluohjaus ei ole ”professiokohtainen” toiminto, vaan se toimii koko sosiaali- ja terveydenhuollon alueella edistäen ikäihmisten palvelukokonaisuuden tavoitteellista kehittämistä

- Maakunta tason keskustelun aloittaminen ikäihmisten palvelukokonaisuudesta ja siihen liittyvistä strategisista linjauksista
- Hankkeessa kehitettyjen toimintamallien ja tunnuslukujen käyttöönoton suunnittelu ja toteuttaminen sekä edelleen kehittäminen
- Ikäihmisten palvelujen (kotona asumista tukevat palvelut, ympärivuorokautiset palvelut) laatutason määrittäminen sekä tarkoituksenmukaisen palvelurakennemuutoksen toteuttamisen suunnittelu
- Rajapinnat palveluohjauksen, Hyte ja ennaltaehkäisevien palvelujen sekä kuntoutumista edistävien palvelujen välillä
- I&O hanke on tuottanut työvälineitä yllä olevien haasteiden käsittelemiseksi