

# Asiakastarpeiden mukainen resursointi koti- hoidossa

Loppuraportti 2022–2023

Maria Erholtz

Eeva Harjunpää - Hiltula

|   |    |
|---|----|
| Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun ..... | 3  |
| Kotiin annettavien palvelujen resursointikyvykkyys vahvistuu.....               | 3  |
| Asiakastarpeiden mukainen resursointi Pohteen kotihoidossa .....                | 4  |
| Tausta .....  | 4  |
| Tavoite.....  | 5  |
| Vertaiskehittämisen hyödyntäminen hyvinvointialueen valmistelussa .....         | 6  |
| Resursointityökalun käyttöönotto .....  | 6  |
| Osaamisperusteinen resurssiselvitys .....                                       | 7  |
| Horisontaalisen urakehityspolun pilotointi .....                                | 9  |
| Kehittämistyön tulokset ja vaikuttavuus .....                                   | 11 |
| Kehittämistyön arviointi .....  | 14 |
| Toimintamallin keskeiset hyödyt.....  | 17 |
| Kehittämistyön jatkaminen ja jalkauttaminen hanketyön jälkeen.....              | 18 |
| Viestintä .....   | 19 |
| Lähteet.....  | 20 |

## Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun

### **Kotiin annettavien palvelujen resursointikyvykkyys vahvistuu.**

Hyvinvointialueen kotona asumista tukevien palvelujen tulevaisuuden henkilöstötarpeesta on yhteinen ja konkreettinen kokonaiskuva. Hyvinvointialueella on käytössä toimintamalli, jonka avulla voidaan toistuvasti ja läpinäkyvästi arvioida resurssitarve tasavertaisesti kaikkialla asiakastarpeeseen vastaamaan. Resursointikyvykkyteen liittyy myös henkilöstön saatavuuden ja pysyvyyden vahvistamisen kyvykkyys, jossa kehitytään edelleen yhteistyössä mm. henkilöstön, henkilöstöjärjestöjen sekä hyvinvointialueen henkilöstöhallinnon kanssa.

**Konkreettiset toimenpiteet mm:** Toteutetaan hyvinvointialueetasoinen ikääntyneiden palvelujen henkilöstön määrällinen ja osaamisperusteinen resurssiselvitys sekä tehdään suunnitelma vastamaan selvityksen osoittamaan tarpeeseen. Luodaan toimintamalli, jolla tullaan vastaamaan sosiaalihuollon lakiluonnoksen edellyttämään asiakastarpeiden mukaiseen resursointikäytäntöön. Henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä vahvistetaan toimenpitein, joista yhtenä pilotoidaan horisontaalisen urakehityksen polkua.

**Tuotokset, tulokset ja vaikutukset:** Tuotoksena johtamisen välineeksi tulee kotihoidon asiakastarpeisiin vastaava resursoinnin työkalu. Hyvinvointialueen koko sosiaali - ja terveyskeskustasolla on käsitys siitä, mitä laadukas, *asiakaslähtöinen* ja vaikuttava kotiin annettavien palvelujen kokonaisuus tarkoittaa resurssin ja osaamisen näkökulmasta. Resurssi on oikein kohdennettu ja sen riittävyys varmistamiseksi on laadittu sekä lyhyen että pitkän aikajänteen toimenpiteitä. Sekä johtamisen että henkilöstön mahdollisuuksia laadukkaasti työn tekemiseen on lisätty ja se näkyy positiivisena vaikutuksena työhyvinvointi-indikaattoreissa.

**Seuranta ja arviointi:** Resurssikyvykkyuden toteutumista seurataan hyvinvointialueen kotihoidon henkilöstöön, asiakasrakenteeseen, vaikuttavuuteen, kustannuksiin ja laatuun liittyvillä vertaiskehittämisen mittareilla. Mittarit tarkennetaan hankkeen arviointisuunnitelmaan rahoituspäätöksen jälkeen.

## Asiakastarpeiden mukainen resursointi Pohteen kotihoidossa

### Tausta

Sosiaalihuoltolain uudistus vahvistaa kotihoidon riittävyttä ja laatua edellyttäen kotikäyntien hyvää suunnittelua. Asiakaskäyntien hyvällä suunnittelulla varmistetaan, että asiakas saa hänelle kuuluvat palvelut ja henkilöstöllä on riittävästi työaikaa toteuttamaan asiakaskäynnit mahdollisimman hyvin. Lakiuudistus sisältää myös säännöksiä, joiden perusteella esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin, mikäli palvelussa todetaan resurssivaje. (Ikä on POP- hankesuunnitelma.)

Tilastokeskuksen ennusteen mukaan Pohjois-Pohjanmaan väestö ikääntyy voimakkaasti seuraavan kymmenen vuoden aikana. Nopeasti ikääntyvällä hyvinvointialueella on tehtävä vaikuttavaa kehittämistyötä, jotta ikääntyvien kotona asumisen mahdollistamisen tarpeisiin pystytään vastaamaan yhdenvertaisesti ja järkevästi. Toimintojen järjestämisestä ja kehittämisestä luonnollisesti hyötyvät nyt palvelujen piirissä olevat asiakkaat, vaikka kehittämistyön fokus on tulevaisuudessa. Pohjois-pohjalaisista ikäihmisten palveluiden palvelurakenne on edelleen keventämistä ja monipuolistamista edistävän kehittämistyön tarpeessa. (Ikä on POP- hankesuunnitelma.)

Kotiin annettavien palveluiden resursointikyvykkyyden vahvistaminen pohjautuu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiaan. Strategian tavoitteena Pohjois-Pohjanmaalla on hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden parantuminen sekä palvelutarpeiden väheneminen. Toiminnan ja resurssien yhteensovittaminen on keskeinen näkökulma strategia-työssä. Yhdenvertaisuus, osallisuus, vastuullisuus ja vaikuttavuus ovat johtotähtiä, jotka ohjaavat hyvinvointialueen toimintaa, päätöksentekoa ja kehittämistyötä. (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2030.) Resursointikyvykkyyden vahvistamisen avulla yhtenäistämme kotihoidon palvelurakennetta ja toimintaan osallistamme niin vastuualuepäällikköitä, vastuuyksikköpäällikköitä sekä käytännön työntekijöitä kotihoidon ja toiminnanohjauksen kentältä.

*Vahvuutemme on alueemme erityispiirteiden ja toimintaympäristön ymmärtäminen. Pohjois-Pohjanmaalla ennaltaehkäisy, omatoiminen riskeihin varautuminen ja toimivat lähipalvelut ovat lähtökohta sujuvalle arjelle. (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2030.) Kotihoitoon liittyy vahvasti alueen ja toimintaympäristön ymmärtäminen. Kotihoidon toiminnanohjaus kuuluu vahvasti tällä osa-alueella resursointikyvykkyyden vahvistamiseen, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun oikeanlaisena ja oikeaan aikaan, etäpalvelut huomioiden.*

*Teemme aktiivisesti työtä kestäväen kehityksen ja hyvinvointia tukevan ympäristön eteen ja tavoittelemme hiilineutraalia toimintaa. Pidämme huolta, että henkilöstössä meillä on parhaat osaajat, jotka voivat työssään hyvin. (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2030.) Pohteen tavoitteena on lisätä etäpalveluiden tuottamista myös ikäihmisille ja kotihoidon käyntilistasuunnittelun & ajoreittien tehokkaalla suunnittelulla on vaikutus myös hiilineutraaliin toimintaan.*

## **Tavoite**

- Kehittämistyön tavoitteena on, että hyvinvointialueen kotona asumista tukevien palvelujen tulevaisuuden henkilöstötarpeesta on yhteinen ja konkreettinen kokonaiskuva.
- Hyvinvointialueella on käytössä toimintamalli, jonka avulla voidaan toistuvasti ja läpinäkyvästi arvioida resurssitarve tasavertaisesti kaikkialla asiakastarpeeseen vastaamaan.

## **Vertaiskehittämisen hyödyntäminen hyvinvointialueen valmistelussa**

Pohjois - Pohjanmaan hyvinvointialueen muodostavat organisaatiot ovat olleet mukana NHG:n kotihoidon vertaiskehittämisessä syksystä 2021 alkaen. Muutama hyvinvointialueelle siirtyvä organisaatio oli jo aiemmin liittynyt tähän vertaiskehittämiseen. Kevään 2022 aikana koostettiin NHG:n verkkoraportin tietojen pohjalta kotihoidon kehittämissuunnitelma, joka toimi myös vertaiskehittämisen pohjana. Sen avulla tarkasteltiin mm. asiakasrakennetta, työn tehokkuutta, asiakkaiden saamaa palvelua suhteutettuna toimintakykyyn.

Hyvinvointialueen organisaation valmistelussa kotihoidon toiminnanohjaus irrotettiin kotihoidon yhteydestä. Yhteisen osaamiskeskuksen alle sijoittuvan kotihoidon toiminnanohjauskeskuksen ympärille rakennettiin työryhmä, jonka kanssa käsiteltiin vertaiskehittämisen tunnuslukuja toiminnanohjauksen näkökulmasta. Työryhmälle toteutui hankkeen aikana eri teemaisia työpajoja NHG:n tunnusluvuihin. Työpajoihin osallistui henkilöitä palvelualuejohdosta aina työnjakajiin sakka. Työpajojen avulla priorisoitiin määrittäviä tekijöitä toiminnanohjaukselle sekä jaettiin hyviä käytänteitä muun muassa ruuhkahuippujen purkamiseen. Tuloksien avulla hahmoteltiin järjestelmiin perustuvaa organisoitumista toiminnanohjauksen osalta. Organisoitumisen toteuttaminen siirtyi yhteisen osaamiskeskuksen vastuhenkilöille vuoden 2023 alusta. Hanke oli alussa mukana tukemassa tulosten tulkinnaissa ja hyödyntämisessä.

## **Resursointityökalun käyttöönotto**

Hyvinvointialueella otettiin käyttöön resursointityökalu loppuvuodesta 2022 kotihoidon vertaiskehittämisen tietopohjan lisäksi. Resursointityökalu vastaa hankkeen tavoitteeseen määrällisestä resurssiselvityksestä. Työkalun avulla voidaan säännöllisesti arvioida henkilöstötarvetta eri yksiköihin ja tiimeihin sekä kotihoidon toiminnanohjaukseen. Työkalun avulla voidaan suunnitella niin sairaan- kuin lähihoitajan resursseja niin suunniteltuihin kuin toteutuneisiin palvelutunteihin peilaten. Työkalun avulla saadaan suositus henkilöstömäärästä niin vakanssitasolla kuin myös työvuorovahvuuksia. Toiminnanohjauksen resursseja

voidaan suunnitella suhteuttamalla toiminnanohjaajien työmäärää muihin vastaavien koti-  
hoidon yksikköjen vastaaviin tuloksiin. Resursointikyvykkyyden vahvistamisessa hyödyn-  
netään myös vertaiskehittämisen verkkoraportin tuloksia.



Kuva: Toimintamallin kehittämisen prosessi

## Osaamisperusteinen resurssiselvitys

Osaamisperusteinen resurssiselvitys toteutettiin kolmivaiheisena osaamiskartoituksena, koska nähtiin selkeästi, että resursointityökalun antama osaamisen tieto ei riitä kuvaamaan ikäihmisten palveluissa vaadittavaa osaamista ja sitä minkä tasoista osaaminen ikäihmisten palveluiden hoitohenkilöstön osaaminen on hyvinvointialueella.

Osaamiskartoitus toteutettiin yhteistyössä Pohteen hoitotieteen ja -työn tehtävänalan, Oulun yliopiston ja Gero Nursing Centre:n kanssa. Aineistolle on haettu tutkimuslupa. Osaamiskartoituksen tarkoitus oli arvioida ikäihmisten kanssa työskentelevien hoitotyön ammattilaisten gerontologisen hoitotyön osaamista ja osaamista selittäviä tekijöitä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää ikäihmisten palvelujen toiminnan kehittämisessä, osaamisen kehittämisessä ja johtamisessa sekä jatkuvassa oppimisessä.

Ikäihmisten palveluiden hoitohenkilöstön osaamiskartoitus toteutettiin kevään ja syksyn 2023 aikana. Kysely toteutettiin Webropol- kyselynä sähköpostiin lähetetyn henkilökohtaisen vastauslinkin kautta. Kartoitus kohdennettiin ikäihmisten palveluissa työskenteleville hoitotyön ammattilaisille kotiin annettaviin palveluihin (kotihoito, kotisairaala, kotas, kotikuntoutus), arviointi- ja kuntoutusyksiköihin sekä ympärivuorokautiseen asumispalveluun. Kaikissa kolmessa vaiheessa vastaajat arvioivat omaa osaamistaan 5-portaisella Likert-asteikolla (1= heikosti, 2= kohtalaisesti, 3= hyvin, 4= kiitettävästi, 5= erinomaisesti).

Osaamiskartoituksen ensimmäinen vaihe toteutettiin maaliskuussa 2023. Kysely lähetettiin 2916 henkilölle ja vastausprosentti oli 22% (=651 vastaajaa). Ensimmäisen vaiheen mittarina käytettiin GeroNursingCOM-mittaria (Tohmola, 2021). GeroNursingCommittari sisälsi 67 kysymystä 11 eri osa-alueesta. Mittarin osa-alueet olivat arvostava kohtaaminen ja vuorovaikutus, ikääntyneiden lääkehoidon toteuttaminen, ikääntyneiden ravitsemuksen toteuttaminen, ikääntyneiden turvallisen elinympäristön huomioiminen, ikääntyneiden toimintakykyisyyden tukeminen, elämän loppuvaiheen hoito, oman osaamisen kehittäminen, ikääntyneiden mielen hyvinvoinnin tukeminen, ikääntyneiden seksuaalisuuden tukeminen, ikääntyneiden omahoidon ohjaaminen ja haasteellisiin tilanteisiin vastaaminen. Näiden lisäksi ensimmäisen vaiheen kyselyssä kartoitettiin kirjaamiseen liittyvää osaamista neljällä tähän kyselyyn kehitetyllä kysymyksellä. Kysely sisälsi yhteensä 71 kysymystä.

Osaamiskartoituksen toinen vaihe toteutettiin touko-elokuussa 2023. Kysely lähetettiin 3514 henkilölle ja vastausprosentti oli 15% (= 536 vastaajaa) Osaamiskartoituksen 2.vaiheen mittari koostui OSMU-generisen osaamisen mittarista (Jarva ym. 2022) sekä kliinisen osaamisen kysymyksistä, jotka oli kehitetty tätä kyselyä varten. Kysely sisälsi yhteensä 128 kysymystä. Generisen osaamisen mittari koostui moniammatillisen yhteistyö, ohjaus, vuorovaikutus- ja psykoedukatiivis-emotionaalinen tuki, kuntouttavat menetelmät, hoidon suunnittelu ja järjestäminen, näytön käyttöönotto, osaamisen kehittäminen, itsensä johtaminen ja innovaatio-osaaminen sekä eettisen osaaminen ja digiosaaminen osa-alueista.



Osaamiskartoituksen kolmas vaihe toteutettiin lokakuun 2023 aikana. Kysely lähetettiin 2893 henkilölle ja vastausprosentti oli 16% (= 470 vastaajaa). Osaamiskartoituksen kolmannen vaiheen mittarina oli Ikääntyvien kuntoutumista edistävän hoitotyön osaamismittari (GNC) sekä infektioiden ennaltaehkäisyyn liittyvistä väittämistä (ITY). Kysely sisälsi yhteensä 57 kysymystä. Osa-alueet olivat hoitohenkilöstön ihmiskäsitys iäkkäiden kuntoutumista edistävän hoitotyön lähtökohtana, ikääntyminen yhteiskunnallisena ja kulttuurisena ilmiönä kuntoutumista edistävässä hoitotyössä, voimavarakeskeinen kuntoutumista edistävä hoitotyö ja ohjaus, muuttuva vanhuus ja vanhustyö sekä yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa, ikääntyneen toimintakyky ja siihen vaikuttavat tekijät, ikääntyneen yksilöllisyys kuntoutumista edistävän hoitotyön keskiössä, kuntoutumista edistävän hoitotyön periaatteet, ympäristö, teknologia ja apuvälineet kuntoutumista edistävän hoitotyön tukena, ikääntyneen toimintakyvyn arvioiminen, tavoitteenasettelu ja kuntoutumista edistävän hoitotyön kirjaaminen, osaamiseni virtsatiekatetri-infektioiden ennaltaehkäisemisessä, osaamiseni aspiraatiokeuhkokuumeen ennaltaehkäisemisessä.

### **Horisontaalisen urakehityspolun pilotointi**

Henkilöstön saatavuuden ja pysyvyyden vahvistaminen on merkittävä asia myös resursointikyvykkyyden vahvistamisessa. Hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut vahvistaa henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä. Konkreettiseksi toimenpiteeksi oli asetettu horisontaalisen urakehityspolun pilotointi hankkeen aikana. Riittäväällä ja osaavalla henkilöstöllä turvataan kotiin annettavien palvelujen laatu. Ikäihmisten palveluiden toimialueella toteutettiin RAI-asiantuntijan ja RAI-vastaavan urakehityspolku ikäihmisten palveluissa- pilotti 13.9-24.11.2023.

POPsoite hankkeessa yhtenä kehittämisen asiakokonaisuutena on ollut RAI-toimintamallin kehittäminen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Hankkeen alkukartoituksen mukaan RAI-prosessissa on huomattavia eroavaisuuksia eri alueilla. Yhtenäinen toimintamalli varmistaa sen, että RAI:n käyttö onnistuu laadukkaasti koko Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella 2023 siirtymäajan päätyttyä. RAI-osaaminen varmistetaan laadukkaalla ja tasavertaisella perehdyttämisellä ja koulutuksella. RAI-toimintamallissa on määritelty

RAI-roolit ja vastuut, näissä määritellyissä rooleissa keskeisinä toimijoina ovat RAI-asiantuntijat ja yksiköiden RAI-vastaavat.

RAI-toimintamallin mukaiset RAI-asiantuntijan ja RAI-vastaavan tehtävät ovat yksi mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan ja toimia asiantuntijana omassa yksikössä (RAI-vastaavat) sekä laajemmin koko organisaation tasolla ja myös kansallisesti (RAI-asiantuntijat). RAI-toimintamallin mukaiset RAI-vastaavan ja RAI-asiantuntijan tehtävänkuvat tarjoavat ikäihmisten palveluissa työskenteleville hoitotyön ammattilaisille yhden mahdollisuuden oman osaamisen vahvistamiselle ja urakehitykselle. Tällä hetkellä RAI-asiantuntijat toimivat Ikä on POP-hankkeessa vuoden 2023 saakka. Pohteen tavoitteena on saada kolme alueellista RAI-asiantuntijaa ikäihmisten palveluihin. Kaikissa ikäihmisten palveluiden toimintayksiköissä tulisi olla valittuna RAI-vastaava RAI-toimintamallin mukaisesti.

Pilotin tavoitteena oli

- Pilotoida kansallisen toimintamallin mukaisia RAI-asiantuntijan ja RAI-vastaavan tehtävänkuvia Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluissa
- Seurata RAI-asiantuntijan ja RAI-vastaavan tehtävänkuvien vaikutusta ajantasaiseen ja luotettavaan RAI-toimintaan yksiköissä ja koko organisaation tasolla
- Kartoittaa pilottiyksiköiden RAI-vastaavien ja RAI-asiantuntijoiden kokemuksia RAI-toimintamallista ja toimintamallin mukaisissa tehtävissä toimimisesta
- Kartoittaa vastuuyksikköpäälliköiden kokemuksia RAI-toimintamallista sekä RAI-asiantuntijoiden ja RAI-vastaavan tehtävänkuvien vaikutuksesta yksiköiden RAI-toimintaan.

Pilotin tarkoituksena oli selvittää

- Millainen vaikutus RAI-asiantuntijan toiminnalla on koko organisaation näkökulmasta henkilöstön osaamiseen sekä RAI-arviointitiedon ja vertailutiedon hyödyntämiseen
- Millainen vaikutus RAI-vastaavan toiminnalla on oman yksikön arviointitoiminnan ajantasaisuuteen ja luotettavuuteen

- Miten RAI-asiantuntijat ja RAI-vastaavat kokevat tehtävässä toimimisen
- Miten pilottiyksiköiden vastuuyksikköpäälliköt näkevät RAI-vastaavan ja RAI-asiantuntijan tehtävänkuvan vaikuttavan yksikön toimintaan

Pilotin alussa, puolessavälissä ja lopussa RAI-asiantuntijat ottivat raportit pilottiyksiköiden RAI-arviointien määrästä ja peittävyysistä (asiakasmääriin peilaten RAI-aloitus- ja seuranta-arvioiden, sekä keskeneräisten arviointien määrää ja aukiolon pituudet, peittävyysprosentit mittariraportilta), joiden perusteella pystyttiin seuraamaan arviointien määrässä ja peittävyudessa tapahtunutta muutosta pilotin aikana. Lisäksi pilotin aikana toteutettiin webropol-kyselyt pilottiyksiköiden RAI-vastaaville ja vastuuyksikköpäälliköille sekä RAI-asiantuntijoille. Kyselyillä kartoitettiin heidän kokemuksia RAI-toimintamallista ja toimintamallin mukaisista tehtävänkuvista. Lisäksi kyselyt sisälsivät kysymyksiä urakehitykseen ja perehdytykseen liittyen. Pilotin toteutus on kuvattu tarkemmin pilotin loppuraportissa

### **Kehittämistyön tulokset ja vaikuttavuus**

Hyvinvointialueella on jatkuvassa käytössä niin vertaiskehittämisen tietopohja kuin myös resursointityökalu. Ikäihmisten palveluiden johto on asettanut tavoitteet kotihoidon kenttätyöajalle niin lähi- kuin sairaanhoitajien osalta. Kenttätyöajan tavoitteet auttavat resurssin oikein kohdentamisessa asiakastarpeiden mukaisesti. Resursointityökalun avulla voidaan laskea riittävä henkilöstömäärä vastaamaan asiakkaiden suunniteltuja palvelutunteja vastaamaan. Henkilöstömäärää voidaan tarkastella työvuoroittain sekä viikopäivittäin. Työkalua hyödynnetään myös asiakkaan suunniteltujen ja toteutuneiden palvelutuntien tarkasteluun. Sairaanhoitajien osalta on asetettu tavoite kuinka paljon sairaanhoitajan osaamista tulee olla yksikössä asiakasmäärään nähden. Näin ikäihminen Pohjois- Pohjanmaalla saa riittävät ja oikea- aikaiset palvelut kotona asumisen turvaamiseksi. Yleisesti tuloksia vertaillaan kansalliseen tasoon ja näin tarkastellaan Pohteen toimintakäytäntöjä sekä tehdään kehittämissuunnitelmia tulevaisuuteen.

Resursointityökalun antaman tiedon avulla on rakennettu keskitettyä toiminnanohjauskeskusta hyvinvointialueelle. Työkalun tulosten avulla

toiminnanohjauksen resursseja on tasapuolistettu sekä lisätty ja näin tavoitellaan toiminnanohjauskeskukselle toiminta- aikaa seitsemälle päivälle viikossa. Tämä edistää ja parantaa kotihoidon asiakaskäyntien suunnittelua ja muutoksiin reagoimista nopealla aikataululla. Matka- aikoja seurataan säännöllisesti ja hyödynnetään reittisuunnittelussa.

Vuoden 2021 ja 2023 vertaiskehittämisen tietoja vertailtaessa oli jo nähtävissä tiedon hyödyt toimintakäytänteiden yhtenäistämässä. Välittömän työajan osuudet Pohteen osalta ovat pysytelleet hieman kansallisen tason yläpuolella. Koronapandemian vaikutus välittömään työaikaan nähtävissä vähentyneenä välittömänä asiakastyönä, palautuminen tasolle ennen korona- aikaa on Pohteella lähestulkoon saavutettu. Työvuorojen viiveitä tarkastellessa Pohde on pysytellyt kansallisen tason alapuolella. Näin ollen voidaan päätellä Pohteella olevan tehokkaampaa resurssien käyttöä kuin kansallisella tasolla. Sama ilmiö on nähtävissä niin aamu- kuin iltavuorojen osalta. Kotihoidon asiakaskäyntien määrää ja kestoa tarkastellessa nähdään, että Pohteella toteutuu kansallista tasoa lyhyempiä käyntejä mutta käyntien määrä taas on kansallista tasoa korkeampi.

Kotona asumista turvaa henkilöstö jolla on riittävä, laaja osaaminen gerontologisesta hoitotyöstä ja henkilöstön osaamista vahvistetaan tarpeen mukaisesti. Hyvinvointialueella on toteutunut osaamiskartoitus. Osaamiskartoituksen tulokset antavat ajantasaisen ja kattavan kuvan ikäihmisten palveluiden hoitotyön osaamisesta ja osaamisen vahvistamisen tarpeista. Hankkeen aikana osaamiskartoituksen tulokset on raportoitu koko Pohteen aineistona, palvelualueittain sekä alueittain. Tulokset on raportoitu webropolin raportointityökalun peruseräraportteina. Raportit on tallennettu Teams-alustalle, jossa ne ovat hyödynnettävissä myös hankkeen jälkeen. Kaikkien kolmen vaiheen tulokset on esitelty ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä ja tuloksia on peilattu ikäihmisten palveluiden vuoden 2024 koulutussuunnitelmaan. Lisäksi tuloksia on jo hyödynnetty mm. RAI osaamisen vahvistamiseen sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaan osaamisen vahvistamiseen liittyvän kehittämistyön suunnittelussa.

Osaamiskartoituksen tuloksia voidaan hyödyntää mm. koulutussuunnitelman mukaisten koulutusten sisällön suunnittelussa. Yksittäisen työntekijän on mahdollisuus hyödyntää

omaa osaamiskartoitustulostaan kehityskeskustelussa oman lähiesihenkilön kanssa. Jatkossa aineistosta tehtävän tutkimustyön tuloksena saadaan vielä tarkempaa tietoa henkilöstön osaamisesta ja sitä selittävistä tekijöistä. Aineistosta on tulossa myös opinnäytetöitä eri aiheista, joiden tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää ikäihmisten palveluissa.

Horisontaalisen urakehityspolun pilotin tuloksena kuvattiin RAI-vastaavan ja RAI-asiantuntijan tehtävänkuvien vaikutusta yksiköiden RAI-toimintaan sekä laajemmin hyvinvointialueella (asiantuntijat). Pilotin tuloksena voidaan todeta, että RAI-toimintamallin mukaiset tehtävänkuvat vaikuttavat positiivisesti yksiköiden RAI-toimintaan. RAI-vastaavien toiminta yksiköissä tuo mm. RAI-asioita lähemmäs käytännönhoitotyötä ja RAI-vastaavat tukevat ja ohjaavat omahoitajia RAI-arviointien teossa. RAI-asiantuntijoiden tuki yksiköiden RAI-vastaaville ja vastuuyksikköpäälliköille on koettu tärkeäksi. Kaikkinensa pilotin aikana keskusteluissa nousi esiin se, kuinka tärkeää on, että RAI-asioista keskustellaan aktiivisesti ja asioita nostetaan esiin esimerkiksi yksiköissä. Aktiivinen keskustelu RAI-toiminnasta ja siihen liittyvistä asioista auttaa kehittämään asioita ja lisää tietoisuutta asioista.

RAI-asiantuntijat kokevat, että RAI-asiantuntijan tehtävissä toimiminen tarjoaa heille mahdollisuuden kehittää osaamistaan ja edetä uralla. RAI-vastaavat kokevat, että RAI-vastaavan tehtävissä toimiminen tarjoaa heille mahdollisuuden kehittää omaa osaamistaan, mutta urakehitys mahdollisuus jakaa mielipiteitä. Myös vastuuyksikköpäälliköiden vastauksista tuli esille, että RAI-vastaavan tehtävänkuva tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuden osaamisen kehittämiseen, mutta myös vastuuyksikköpäälliköiden vastauksissa mielipiteet jakautuivat siitä miten urakehitys mahdollisuus nähdään RAI-vastaavan tehtävänkuvassa.

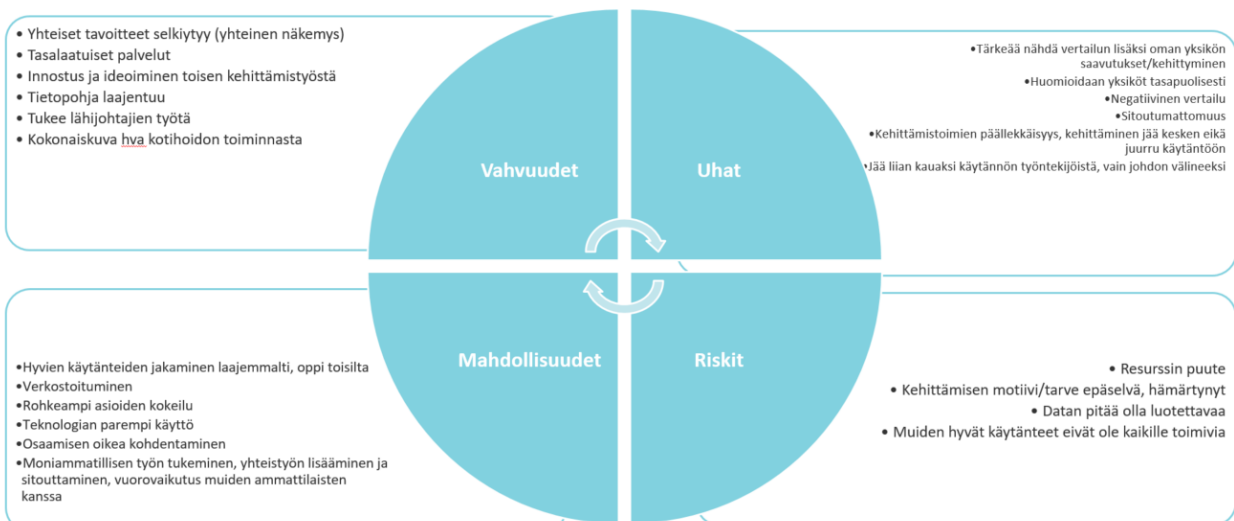
Pilotin tulokset on raportoitu tarkemmin pilotin loppuraportissa.

Kehittämistyön keskeiset tulokset on kuvattu Innokylään [Asiakastarpeiden mukainen resursointi kotiin annettavissa palveluissa- kokonaisuutena](#).

## Kehittämistyön arviointi

Toimintamallin vaikuttavuutta on arvioitu erilaisten kyselyiden ja palautteiden avulla. Toimintamallia rakennettaessa toteutettiin SWOT- analyysi, jonka avulla arvioitiin toimintamallin vahvuuksia & mahdollisuuksia sekä uhkia & riskejä. Analyysiin osallistettiin palvelualuejohtajat, vastuualuepäälliköt sekä lähijohtajina työskentelevät henkilöt. SWOT- analyysin perusteella rakennettiin toimintamallin pohja, joka sisälsi vahvuudet, mahdollisuudet, uhat ja riskit. Analyysin toteuttamisessa hyödynnettiin etätyöpajoja sekä Padlet- alustaa. Tärkeänä esille tuli tulosten käsittelyn säännöllisyys, myös henkilöstön kanssa. Koettiin myös tärkeäksi tuoda yhteiset mittaritiedot mukaan osavuosisikatsauksiin sekä omavalvontasuunnitelmiin mikä edesauttaa laatupoikkeamiin puuttumista.

## Swot- analyysi tulokset



Kuva: Toimintamallin analysoinnin tulokset

Kotihoidon vertaiskehittämiseen liittyy säännöllisesti toteutuva työhyvinvointi- kysely niin ammattilaisille kuin lähijohdolle, tässä on nähtävissä positiivinen kehitys koko Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueella. Työhyvinvointikyselyyn vastataan 6- portaisella asteikolla täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä.

| Hyvinvointialue   | Kuinka todennäköisesti suosittelisit yksikkösi kotihoitoa työpaikkanana ystävällesi? (eNPS) | Kuinka todennäköisesti suosittelisit yksikkösi kotihoitoa hoitopaikkanana läheisellesi? (NPS) | Yleinen (keskiarvo kysymyksistä) | Yhteisöllisyys (keskiarvo kysymyksistä) | Osaaminen ja kehittyminen (keskiarvo kysymyksistä) | Johtaminen ja esihenkilötyö (keskiarvo kysymyksistä) | Työvuorosunnittelu (keskiarvo kysymyksistä) | Käyntitilastasuunnittelu (keskiarvo kysymyksistä) |
|-------------------|---|---|----------------------------------|---|--|--|---|---|
| Pohjois-Pohjanmaa | 4   | 9   | 0,96                             | 1,07                                    | 0,96   | 0,98   | 1,27  | 0,94  |

Kuva: Työhyvinvointikysely 2021 tulosten yhteenveto

| Hyvinvointialue   | Kuinka todennäköisesti suosittelisit yksikkösi kotihoitoa työpaikkanana ystävällesi? (eNPS) | Kuinka todennäköisesti suosittelisit yksikkösi kotihoitoa hoitopaikkanana läheisellesi? (NPS) | Yleinen (keskiarvo kysymyksistä) | Yhteisöllisyys (keskiarvo kysymyksistä) | Osaaminen ja kehittyminen (keskiarvo kysymyksistä) | Johtaminen ja esihenkilötyö (keskiarvo kysymyksistä) | Työvuorosunnittelu (keskiarvo kysymyksistä) | Käyntitilastasuunnittelu (keskiarvo kysymyksistä) |
|-------------------|---|---|----------------------------------|---|--|--|---|---|
| Pohjois-Pohjanmaa | 16  | 19  | 0,98                             | 1,11                                    | 1,19   | 1,26   | 1,45  | 0,95  |

Kuva: Työhyvinvointikysely 2023 tulosten yhteenveto

Työhyvinvointikyselyn yhteenvedon keskiarvot laskettu arvoilla:

- 3 = Täysin samaa mieltä
- 2 = Samaa mieltä
- 1= Osittain samaa mieltä
- - 1= Osittain eri mieltä
- - 2 = Eri mieltä
- - 3 =Täysin eri mieltä

Osaamiskartoituksen aineistot on kerätty hankkeen aikana ja osaamisen kehittämisen suunnittelu on aloitettu. Osaamisen kehittämisen suunnittelu ja hoitohenkilöstön osaamisen kehittäminen vievät aikaa eikä tapahdu hetkessä. Näiden vaiheiden jälkeen arvioidaan osaamista uudelleen, joten tässä vaiheessa osaamiskartoituksen vaikuttavuutta ei voida vielä arvioida, koska työ osaamisen kehittämiseksi on vasta aloitettu.

Vertaiskehittämisen ja resursointityökalun tulosten avulla pyritään yhä tehokkaampaan asiakastarpeisiin perustuvaan resursointiin. Kotihoidon tehokkaammalla resursoinnilla

on vaikutus henkilöstön kokemukseen kuormittuvuudesta. Tällä hetkellä työhyvinvointikyselyn tuloksissa Pohde on kansallisella tasolla, kun arvioidaan henkilöstön palautumista työn rasituksesta. Pohteen kotihoidon ammattilaiset kokevat töihin lähtemisen mielekkäämmäksi kuin kansallinen keskiarvo. Ammattilaiset kokevat myös onnistuvansa hieman paremmin asiakkaiden kotona pärjäämisen ja elämänlaadun ylläpitämisessä sekä parantamisessa. Pohteen ammattilaiset ovat tyytymättömämpiä tarjolla olevaan työterveyshuoltoon kuin kansallinen taso.

Tuloksia hyödynnetään asiakaslähtöisesti. Tavoite on, että Pohteella kotihoidon resurssi on käytettävissä asiakastyöhön tehokkaasti ja asiakas saa suunnitelman mukaista palvelua sovitun tuntimäärän. Näin ikäihmisten kotona asuminen ja hyvän elämän kokeminen turvataan ja resurssi kohdennetaan oikea-aikaisesti asiakastarpeen mukaan. Kotihoidon resurssihaasteet haastavat resursoinnin, asiakkaat voivat kokoa käyntien pilkkomisen ja aikakriittisyyden negatiivisesti palvelua huonontavana. Toisaalta käyntien pilkkominen turvaa asiakkaan kokonaistilanteen tiiviimmän seurannan. Etäpalveluiden hyödyntämistä tehostetaan ja tämä auttaa resurssien kohdentamisessa mutta asiakastasolla voidaan kokea palvelua heikentävänä tekijänä.

RAI-asiantuntijan ja RAI-vastaavan urakehityspolku ikäihmisten palveluissa-pilotti oli neljälle pilotti yksikölle toteutettu pilotti, jonka tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina, mutta tulokset ei ole yleistettävissä, koska pilottiin osallistuneiden ja esimerkiksi pilotin kyselyihin vastanneiden määrä oli hyvin pieni. Pilotin tuloksena on kuvattu pilottiyksiköiden osalta RAI-toimintamallin tehtävänkuvien vaikutusta yksiköiden toimintaan ja RAI-asiantuntijoiden osalta heidän tehtävänkuvan vaikutusta myös laajemmin hyvinvointialueella. Pilotin tulokset tarjoavat työkaluja RAI-asiantuntijoille RAI-toiminnan kehittämiseen ja pilotin kyselyitä voidaan hyödyntää myöhemmin esimerkiksi RAI-verkostolle toteutettavina kyselyinä. Pilotin toteutus jäi hankkeessa melko myöhäiseksi ja pilottiaika oli melko lyhyt. Nyt pilotissa on kuvattu ikäihmisten palveluissa tunnistetun tärkeän asiantuntijuuden vaikutusta RAI-toimintaan. Urakehitys on kuitenkin paljon muutakin ja asia vaatii jatkokehittämistä.



Pilotin kyselyissä nousi esiin, että RAI-asiantuntijat ja RAI-vastaavat nostavat vastauksissa esiin urakehitykseen liittyen mm. kehityskeskustelut, koulutuksen mahdollistamisen, esihenkilön tuen ja työnantajan kannustuksen, osaamista vastaavien tehtävien mahdollistamisen. Urakehitys on siis laaja kokonaisuus, johon liittyy mm. perehdytys, osaamisen tunnistaminen ja sen vahvistaminen sekä säännölliset kehityskeskustelut esihenkilön kanssa.

### **Toimintamallin keskeiset hyödyt**

Resursointityökalu ja vertaiskehittämisen tulokset ovat vahvasti kytköksissä Pohteen systemaattiseen ikäihmisten palveluiden vertaiskehittämisen toimintamalliin ja siitä jalostettuun kotihoidon tiedolla johtamisen toimintamalliin. Systemaattinen ikäihmisten palveluiden vertaiskehittämisen ja kotihoidon tiedolla johtamisen toimintamalli on kytketty osaksi Pohteen kotihoidon kehittämisohjelmaa.

### **Asiakasnäkökulma**

Asiakas saa yhdenvertaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadukkaat, riittävät ja oikea-aikaiset palvelut kotona asumisen turvaamiseksi. Asiakkaalle nimetään omahoitaja. Asiakkaat saavat palveluita yhä enemmän ennaltaehkäisy näkökulmasta.

### **Henkilöstön näkökulma**

Omahoitajan rooli ja tehtävänkuva ovat selkeät. Hoitohenkilöstön osaamisen vahvistaminen parantaa hoidon laatua ja turvallisuutta. Osaamiskartoituksen tuloksia hyödynnetään osaamisen kehittämisessä ja koulutusten oikein kohdentamisessa.

### **Hyvinvointialueen näkökulma**

Pohteella on riittävä resurssi käytössä kotihoidossa ja kotihoidon toiminnanohjaus toimii tehokkaasti ja suunnittelee tasaiset käyntilistat riippumatta alueesta. Kotihoidon käyntien toteuttaminen sähköisesti lisääntyy, tavoite vuodelle 2025 12% kotihoidon käynneistä. Hyvinvointialueella vahvistetaan ikäihmisten kotiin annettavia palveluja ja palveluilla on yhtenäiset kriteerit sekä soveltamisohjeet

## **Kehittämistyön jatkaminen ja jalkauttaminen hanketyön jälkeen**

Vertaiskehittämisen sekä resursointityökalun tulosten hyödyntäminen on vahvasti kytketty kotihoidon kehittämisohjelmaan ja tässä juurruttamistyö jatkuu tulevina vuosina. Hyödyntämistä vielä haastaa tiedon myöhäinen saanti mutta tähän on kehittämistyötä tehty, jotta tieto olisi mahdollisimman ajantasaista ja luotettavaa. Resursointityökalun rakennetta tarkastellaan osana kotihoidon kehittämisohjelmaa ja tehdään tarvittavat muutokset, jotta työkalu vastaa Pohteen kotihoidon ja toiminnanohjauksen organisoitumista. Kotihoidon kehittämisohjelmasta vastaava palvelualuejohtaja vastaa kehittämistyön jatkamisesta yhdessä kotihoidon kehittämisohjelman työryhmän kanssa. Keskitetyn toiminnanohjauksen uudelleen organisoituminen jatkuu yhteisen osaamiskeskuksen vastuulla. Asiakastarpeiden mukaisen resursointikäytännön näkökulmasta aloitettu vastuiden ja tehtävänkuvien kirjaaminen eri toimijoille ja työ jatkuu kotihoidon kehittämisohjelmassa.

Osaamiskartoituksen osalta työ jatkuu ikäihmisten palveluiden johdon ja osaamisen kehittämisen vastuualueen yhteistyönä. Yhteistyöhön liittyen on pidetty ensimmäinen yhteistyötapaaminen. Hankkeen aikana on tuotettu aineisto, jota jatkossa voidaan laajasti hyödyntää ikäihmisten palvelujen toiminnan kehittämisessä, osaamisen kehittämisessä ja johtamisessa sekä jatkuvassa oppimisessa.

Asiantuntija- ja uramallien kehittäminen käyttöönotto ovat yksi Pohteen hoitotieteen ja -työn tehtävänalan keskeisimmistä tehtävistä ja kehittämistyötä näiden eteen tehdään koko ajan hyvinvointialueella. Myös Pohteen vuosien 2024-2025 kotihoidon kehittämisohjelman yhdeksi tavoitteeksi on asetettu kotihoidon hoitohenkilöstön urapolkumallin kehittäminen, joten kehittämistyö jatkuu urakehityksen ja uramallien osalta.

## Viestintä

Toimintamallin kehittämistyön aikana on hyödynnetty Pohteen omia sähköisiä kanavia, uutisointia sekä tiedotusta eri tapahtumissa ja seminaareissa. Viestintää ammattilaisten kesken on pääosin toteutettu sähköpostin avulla. Ennen hyvinvointialueelle siirtymistä viestintää haastoi organisaatioiden erilaiset tietosuojaan liittyvät asetukset, ohjelmistojen saatavuus & käyttöoikeudet sekä yhteystietojen pirstaleisuus. Kehittämistyössä hyödynnettiin monipuolisesti verkosta saatavilla olevia maksuttomia, sähköisiä viestinnän työvälineitä ja selkeästi nähtiin myös osallistujien osaamisen vahvistuminen näiden myötä. Pääosin toimintamallin kehittämistyötä tehtiin etätyöskentelynä osallistaen ammattilaiset laajasti hyvinvointialueelta.

Osaamiskartoituksen tuloksista on julkaistu kaksi julkaisua Ilonassa. Ennen hankkeen päättymistä on tarkoitus tehdä vielä yksi julkaisu Ilonaan. Lisäksi on pohdittu mm. mahdollisuutta järjestää myöhemmässä vaiheessa esimerkiksi webinaari henkilöstölle osaamiskartoituksen tuloksista ja niiden hyödyntämisestä. Osaamiskartoituksen tuloksista ja raporteista on viestitty sähköpostilla palvelualuejohtajille ja vastuualuepäälliköille.

## Lähteet

Sosiaalihuoltolaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Pohjois - Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia <https://pohde.fi/tietoa-meista/strategia/>