

## VUOROKAUDENAJASTA RIIPPUMATON KOTIHOITO –toimintamalli

Toimintamalli kuvaa mahdollisia keinoja tukea asiakkaan turvallista kotona asumista ja vastata asiakkaan palvelutarpeeseen vuorokaudenajasta riippumatta. Toimintamallissa huomioidaan hoidon saatavuus eri palveluja yhteensovittaen, sisältäen myös digitaaliset palvelut.

# 1

## Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä

### SAAMELAINEN YHTEISÖLLINEN KEHITTÄJÄASIAKASTOIMINTA –toimintamalli

Toimintamalli perustuu saamelaisyhteisöstä tuotettuun kokempohjaiseen, kulttuuriseen tietoon. Yhteisöstä kumpuavat ajatukset tuodaan toimintamallin kautta käytäntöön.

### ARJEN TURVALLISUUDEN TUNTEEN VAHVISTAMINEN –toimintamalli

Toimintamallin avulla vahvistetaan kotona asuvien ikääntyneiden turvallisuuden tunnetta edistämällä paikallista yhteistyötä ja tarjoamalla keinoja ennaltaehkäisevään turvallisuustyöhön.

### KULTTUURISESTI TURVALLINEN KOTIHOITO –toimintamalli

Toimintamalli edistää saamelaisen ikääntyneen pärjäämistä kotona omissa kulttuuriympäristössään mahdollisimman pitkään. Kulttuurinen turvallisuus pitää sisällään omaan yhteisöön kuulumisen aktiivisena jäsenenä sekä kielen ja kulttuurin ylläpitäminen.

### KOTIHOIDON TIETOJOHTAMINEN JA SEN HYÖDYNTÄMINEN OMAVALVONNAN SEURANNAN TUKENA –toimintamalli

Toimintamallin avulla lähijohtaja saa ajantasaista analysoitua tietoa oman yksikkönsä toiminnasta. Toimintamalli ohjaa lähijohtajaa käyttämään tietoa avuksi työssään ja omavalvonnassa.

### 4 Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla



INNOKYLÄÄN

## IKÄÄNTYNEIDEN KOTONA ASUMISEN TUKI

### KOTONA ASUMISTA TUKEVAT TEKNOLOGIAPALVELUT IKÄÄNTYNEILLE –toimintamalli

Toimintamalli muodostuu etäkotihoitoon, lääkeautomaatti- ja turvapalvelun kokonaisuudesta. Toimintamallin avulla palvelutarpeen arviointityötä tekeville on yhtäläiset mahdollisuudet tarjota asiakkaalle ja omaisille tietoa eri vaihtoehtoista ja valita asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaavat palvelut. Toimintamallissa ilmenee asiakkaan, työntekijän, teknologiavastaavan, organisaation ja laitetoimittajan rooli palveluprosessin aikana.

### VIRTUAALIHOITAJA –toimintamalli

Virtuaalihoitaja-toimintamallin pohjana on tekoäly, joka poimii useista eri järjestelmistä tietoa, joiden pohjalta se luo herätteitä ja mahdollistaa näin terveys- ja hyvinvointipötkökeämien varhaisemman havaitsemisen.

### 3 Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun

#### KOTIHOIDON TUKITOIMINTO –toimintamalli

Kotihoitoon tukitoiminnon toimintamalli auttaa organisoimaan kotihoitoa työtä uudella tavalla ja se vapauttaa henkilöstön työaikaan asiakkaan kanssa tehtävään työhön siirtämällä perustyötä tukevia työtehtäviä uudelle kotihoitoa työntekijäresurssille.

#### TYÖNTEKIJÄLÄHTÖINEN PEREHDYTYS –toimintamalli

Toimintamalli tukee perehdytyksestä vastaavia lähijohtajia toteuttamaan perehdytyksen mahdollisimman työntekijälähtöisesti. Toimintamallin avulla vahvistetaan perehdytysosaamista ja -ymmärrystä ja tehostetaan perehdytystä parantamalla siihen liittyvän vuorovaikutuksen laatua.

### 2 Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan

#### KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS LAPIN HYVINVOINTIALUEELLA –toimintamalli

Toimintamalli vastaa ikääntyneiden lisääntyneeseen ja lisääntyvään tuen ja avun tarpeeseen tarjoamalla laadukasta ensi käden palveluneuvontaa uusille asiakkaille sekä oikea-aikaista tukea jo sosiaalihuollon asiakkuudessa oleville ikääntyneille. Toimintamallin avulla asiakkaat saavat sujuvasti, matalalla kynnyksellä ja monikanavaisesti neuvontaa ja ohjausta arjen tueksi.

#### KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS

**Tavoite:** Luoda Lapin hyvinvointialueelle yhtenäinen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen malli. Toimintamallilla tavoitellaan asiakkaiden yhdenvertaisuutta palveluprosessissa sekä yhtenäistä palvelupolkua.

**Perusidea:** Toimintamallissa ikääntyneiden palveluiden asiakas- ja palveluohjaus nähdään yhtenäisenä keskitettynä prosessina. Toimintamallin sisältöjä hahmotetaan vaiheistamalla ja visualisoimalla asiakas- ja palveluohjauksen prosessi pienempiin osaluokkiin. Prosessin vaiheistamisella tuetaan ja selkiytetään eri toimijoiden vastuuta riippuen siitä, missä vaiheessa prosessia asiakas on. Toimintamallin käyttöönnoton vaiheet ovat olennainen osa toimintamallia.

## IKÄYSTÄVÄLLINEN LAPPI

Toiminta-aika 1.1.2022–31.12.2023

Toteuttaja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) ja Lapin hyvinvointialue

Hankehallinnoija Lapin hyvinvointialue

Toimintakustannukset 1 149 000 €

Rahoittaja STM

HANKESIVULLE



lapha.fi



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



2022-2023