

# Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille 2022–2023 (TulKoti) –hankkeen loppuraportti

Merita Kautonen, Marjo Kollanen, Kirsi Taskinen ja Hanna-Kaisa Rämä

Kanta-Hämeen hyvinvointialue 2023



# Sisällys

Hankkeen toiminnan ja tulosten tiivistelmä.....	4
Johdanto.....	4
1. Aluehankkeen kuvaus ja tarkoitus.....	5
1.1 Hankkeen tarve.....	5
1.2 Kohderyhmät.....	6
2. Aluehankkeen tavoitteet.....	7
3. Tulokset.....	9
3.1. Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä.....	9
3.1.1. Iäkkäiden henkilöiden arkea ja palveluiden kokonaisuutta tukeva teknologiaa hyödyntävä toimintamalli.....	9
3.1.2 Hyvinvointialueen kotihoidon etäpalvelukeskuksen kehittäminen.....	12
3.1.3 Teknologiakoordinaattorin rooli ikäteknologian jalkauttamisessa Kanta-Hämeen hyvinvointialueella.....	15
3.1.4 Tiedonsaannin parantaminen hyvinvointiteknologian ratkaisuista.....	17
3.1.5 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset/tulokset.....	23
3.2. Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan.....	25
3.2.1. Chat palvelun mahdollisuudet ikäihmisten oikea-aikaisten palveluiden tukena.....	25
3.2.2 Hyvinvointiteknologian mahdollisuudet ovat osa palvelutarpeen arviointia.....	29
3.3. Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun.....	30
3.3.1. Oma Hämeen kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön malli.....	30
3.3.2. Kotihoidon lähijohtajien työhyvinvointipolku.....	35
3.3.3. Kotihoidon asiantuntijuusmalli.....	43
3.3.4. Sijaisjärjestelyn malli Oma Hämeen kotihoitoon.....	45
3.3.5. Muut mahdolliset hankkeen tuotokset/tulokset.....	46
3.4. Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla.....	52
3.4.1. Tiedolla johtamisen vuosikello kotihoidon lähijohtamisen tueksi.....	52
4. Johtopäätökset.....	53
Lähteet:.....	55
Liitteet.....	56
1 Arvoisa oppisopimusopiskelijan työpaikkaohjaaja!.....	1
1.1 Oppisopimuskoulutuksesta lyhyesti.....	1
2 Uuden opiskelijan vastaanottaminen.....	2
3 Tavoitteiden laatiminen ja oppimisen arviointi.....	3

4	Työpaikkaohjaajan osaamisen kehittäminen .....	3
5	Henkilöstön monimuotoisuuden huomiointi oppisopimusopiskelijan ohjauksessa .....	5
6	Työpaikkaohjaajan vinkkilista: .....	6
6.1	Tervetulokirjepohja yksiköiden hyödynnettäväksi .....	7
7	Lähteet: .....	8

# Hankkeen toiminnan ja tulosten tiivistelmä

## Johdanto

Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut (TulKoti)–hanke on sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama ja on osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa tehtävän kehittämistyön kokonaisuutta. Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut –hanke on käynnissä 1.1.2022-31.12.2023 ja sitä toteutetaan kaikilla hyvinvointialueilla.

Hankekokonaisuudella toteutetaan Marinin hallitusohjelmaa (2020), jonka yhtenä tavoitteena on ikäystävällisyyden vahvistaminen. Tavoitteeseen pyritään osaltaan parantamalla iäkkäiden palvelujen laatua ja saatavuutta.

Kotona asumista tukevien palvelujen vahvistaminen ja kotihoidon resurssien riittävyyden turvaaminen on yksi keskeinen osa palvelujärjestelmään liittyvää toimenpidekokonaisuutta, jonka osa-alueita ovat muun muassa iäkkäiden palvelujen hyvän johtamisen varmistaminen sekä uusien työtapojen ja teknologisten välineiden käyttöön ottaminen. Myös hallituskaudella toteutettu iäkkäiden palveluja koskevan lainsäädännön uudistamisen toinen vaihe keskittyi erityisesti kotihoidon laadun ja resurssien vahvistamiseen. Lisäksi hallitusohjelmaan sisältyvän poikkihallinnollisen Ikäohjelman yhtenä vaikuttavuustavoitteena vuoteen 2030 mennessä on turvata palvelujärjestelmän sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen hyväksyminen eduskunnassa käynnisti hyvinvointialueiden toiminnan aloittamiseen tähtäävän toimeenpanotyön. Hankkeessa tuetaan kuntia ja uusia hyvinvointialueita niiden iäkkäiden kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuden kehittämisessä. Hankkeen tavoitteita toteutetaan erityisesti Laatusuosituksessa hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi vuosille 2020–2023 annettuja sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävästä palvelujärjestelmästä koskevia suosituksia toimeenpanemalla.

Tämä on Kanta-Hämeessä toteutetun Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hankkeen loppuraportti. Sen tarkoituksena on kuvata alueellisen hankkeen tarkoitus ja tavoitteet, hankkeessa kehitetyt toimintamallit ja muut tuotokset sekä niiden johtopäätökset.

# 1. Aluehankkeen kuvaus ja tarkoitus

## 1.1 Hankkeen tarve

Väestön ikääntyessä palveluiden tarve kasvaa. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajilta odotetaan palvelurakenteen tarkastelua, joka edellyttää uudenlaisen asenteen lisäksi innovatiivisuutta, tiedolla johtamista, monialaista yhteistyötä sekä teknologian hyödyntämistä. Palveluita suunniteltaessa on tärkeää huomioida erityisesti kotona asumista tukevat palvelut. (THL 2023.) Väestörakennetta tarkasteltaessa voidaan todeta, että Kanta-Hämeen hyvinvointialueella yli 75-vuotta täyttäneiden määrä on hieman muuta maata korkeampi. Myös Kanta-Hämeen ikääntyneiden määrän kasvun on todettu olevan tulevaisuudessa muuta maata vilkkaampaa. (Sotkanet 2023.)

Työ- ja elinkeinoministeriön Ammattibarometrin mukaan Kanta-Hämeessä on paljon pulaa sekä sairaanhoitajista että lähihoitajista, mikä osaltaan vaikuttaa huomattavasti palveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen. Tarve Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille –hankkeeseen nousee edellä kuvatuista Kanta-Hämettä kuvaavista piirteistä, jotka pohjautuvat kansallisiin tilastoihin, THL:n asiantuntija-arvioon sekä Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. Lisäksi hankehakemuksen teossa on hyödynnetty palveluntuottajien omia tilastoja ja raportteja. Kanta-Hämeen kehittämistyö rakentuu aikaisemman kehittämisen viitoittamalla tiellä. Kanta-Hämeessä kehitettiin I&O –hankkeessa ja OmaHäme –valmistelussa laaja-alaisesti ikääntyneiden palveluita, kuten kotihoitoa, omaishoitoa ja asiakas- ja palveluohjausta.

Hautsalo, Salin ja Teeri (2023) tutkivat ryhmähaastatteluiden avulla Veto- ja pitovoimaa kotihoitoon -hankkeessa kotihoidon ammattilaisten kokemuksia työstään. Tutkimuksessa nousi esiin muun muassa kotihoitotyön heikko imago sekä työvoimapula. Ennakkoluuloihin vaikuttivat negatiivinen uutisointi sekä tietämättömyys kotihoidosta. Heikko imago lisää osittain haasteita saada työntekijöitä, erityisesti tilapäisiin työsuhteisiin. Imagoon voidaan vaikuttaa muun muassa lisäämällä työn tunnettavuutta oppilaitosten, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sekä yhteiskunnan tasolla. Tärkeäksi koettiin muun muassa yhteisten työohjeiden noudattaminen sekä yhdessä toimimisen kehittäminen kuten uusien työntekijöiden hyvä perehdytys osaamisen kehittymisen mahdollistamiseksi. Kotihoidon kehittämiskohteina olivat muun muassa perehdyttäminen ja mentorointi. Systemaattisen mentoroinnin avulla voidaan tukea työntekijöiden työhön sitoutumista ja samalla parantaa kotihoidon pitovoimaa. Lisäksi työn veto- ja pitovoimaa voi lisätä oman työn vaikuttamismahdollisuus, sujuvat työkäytännöt sekä tiimien itseohjautuvuus. (Hautsalo ym. 2023.)

Kanta-Häme on 11 kunnan muodostama maakunta, jossa kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyivät Kanta-Hämeen hyvinvointialueen toiminnaksi vuonna 2023. Kanta-Hämeen hyvinvointialue tunnetaan tutummin nimellä Oma Häme. Oma Häme vastaa noin 170 000 asukkaan sosiaali- ja terveys sekä pelastuslaitoksen palveluiden kokonaisuudesta. Säännöllisen kotihoidon piirissä yli 65-vuotiaista kantahämäläisistä vuonna 2022 on ollut 6,4 % prosenttia väestöstä. Joulukuussa 2023 Oma Hämeen kotihoidon työntekijöitä oli 612. Kotihoidon henkilöstön määrä ei ole vastannut resurssitarpeeseen vaan kansallisestikin esiintyvä työntekijäpula on aiheuttanut Oma Hämeen kotihoitoon haasteita (Sotkanet 2023).

Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille –hankkeen hankesuunnitelma oli rakennettu siten, että kehittäminen nivoutuu yhteen, mutta ei mene päällekkäin Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hankkeen kanssa. Lisäksi vuonna 2022 alkanut RRP2 Kestävän kasvun ohjelma eli Kanta-Hämeen Syli- hanke

oli rakennettu tukemaan kokonaisuutta ilman päällekkäisyyttä ja sen avulla voidaan edistää aikaisempien hankkeiden esiin nostamien haavoittuvien ryhmien tarpeista nousseiden teemojen jatkokehittämistä nimenomaan kestävän kasvun kehittämisen hengessä (STM 2022).

Asiakas- ja palveluohjauksessa ja kotihoidon kehittämisessä oli tarkoitus keskittyä teknologian pilotointiin. Teknologian kehittäminen kohdistuu tässä hankkeessa asiakkaiden käyttämiin järjestelmiin, palveluntuottajan toiminnanohjausjärjestelmän sijaan. Lisäksi Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille –hankkeessa oli erillisiä tavoitteita, jotka tukevat muiden hankkeiden tavoitteita, kuten riittävän henkilökunnan turvaaminen ja tiedolla johtamisen kehittäminen. Kanta-Hämeessä koostetaan ikääntyneiden palveluiden toimintojen ja toimintamallien yhteistä kokonaisuutta tiettyjen valittujen kokonaisuuksien ja asioiden ympärillä ja tuetaan siten hyvinvointialueen muodostumista, asiakkaiden palveluiden jatkuvuutta, saatavuuden ja laadun kehittymistä sekä ikääntyneiden kotiin annettavia palveluita työntekijöiden työympäristöinä.

Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hankkeessa kehitettiin kuntien ja kuntayhtymien järjestämiä palveluita. Kehittämisen ulkopuolelle jätettiin ulkoistetut yksityisten palveluntuottajien järjestämät palvelut. Näin ollen hanke ei vaikuta sote-sektorin kilpailutilanteeseen. Kanta-Hämeen kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäjätahot olivat sitoutuneet Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille 2022–2023-hankkeen toteuttamiseen, mikä osaltaan osoitti hankkeen tärkeyden Kanta-Hämeen iäkkäiden palveluiden kannalta.

## **1.2 Kohderyhmät**

Hankkeen kehittäminen kohdistui kaikkiin kotona asuviin kantahämäläisiin iäkkäisiin. Arvoperustaisen (value-based) järjestämisperiaatteen mukaisesti iäkkäiden palveluiden henkilöstöön kohdistuvilla toimenpiteillä parannetaan iäkkäiden palveluiden laatua ja saatavuutta. Esimerkiksi riittävän henkilöstön määrän, heidän osaamisensa ja työhyvinvoinnin avulla luodaan perusta asiakaslähtöisille ja oikea-aikaisille palveluille. Ikäihmisten palveluiden henkilöstöstä kohderyhmänä olivat asiakasohjauksen sekä kotihoidon henkilöstö. Asumispalveluiden henkilöstö oli rajattu kohdetyhmän ulkopuolelle.

## 2. Aluehankkeen tavoitteet

Kanta-Hämeen Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hankkeen avulla oli tavoitteena vahvistaa ja kehittää hyvinvointialueen yhtenäisiä palveluja kotona asumiseen tukea tarvitseville ikäihmisille. Hankkeen toteutus- ja arviointivaiheessa oli tavoitteena tehdä yhteistyötä soten ammattilaisten lisäksi alueen järjestöjen ja ikääntyneiden vanhusneuvostojen kanssa ja vakiinnuttaa tätä yhteistyötä hyvinvointialueella.

Alueen tavoitteita täsmennettiin hankkeen aikana, sillä alkuperäiset suunnitelmat osoittautuivat liian kunnianhimoisiksi. Kanta-Hämeen Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille hankkeen keskeiset tavoitteet olivat:

### **Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä**

- Hankkeen tavoitteena oli tukea ikäihmisten kotona asumista hyvinvointiteknologian avulla ja luoda käytänteet teknologian saamiseksi osaksi iäkkäiden palveluiden normaalitoimintaa.
- Tavoitteena oli lisätä sekä asiakkaiden, läheisten että henkilökunnan myönteistä suhtautumista hyvinvointiteknologian hyödyntämiseen
- Tavoitteena oli vahvistaa ammattilaisten teknologian käyttöön ja kehittämiseen liittyvää osaamista.
- Hankkeessa oli tavoitteena kehittää hyvinvointialueen laajuista etäpalveluiden kokonaisuutta.

Teknologian pilotointi jäi kokonaan pois hankkeen tavoitteista hyvinvointialueen perustamisen yhteydessä johdon päätöksestä keskeneräisten rakenteiden sekä resurssipulan vuoksi. Omais- ja perhehoidon palveluiden kehittämisen tavoitteet sekä tavoite luoda toimintamalli, jolla turvataan toimivat ja laadukkaat perustason terveydenhuoltopalvelut kotona asuville iäkkäille, jäivät pois tavoitteiden täsmentämisen myötä.

### **Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan**

- Hankkeen tavoitteena oli parantaa asiakas- ja palveluohjauksen saatavuutta ja oikea-aikaisuutta luomalla sähköisen asioinnin kokonaisuus.
- Tavoitteena oli kartoittaa ja kokeilla uusia sähköisiä asiointipalveluja.

Tavoitteiden täsmentymisen myötä asioinnin sähköisen alustan kokoaminen poistui hanketavoitteista.

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

- Hankkeessa oli tavoitteena kehittää ja luoda Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sijaisjärjestelyn malli, jonka tavoitteena on riittävän ja osaavan henkilöstön varmistaminen iäkkäiden kotiin annettavissa palveluissa.
- Tavoitteena oli vahvistaa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden pito- ja vetovoimaa.
- Tavoitteena oli erilaisten työsuhteiden mahdollistaminen sekä osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistaminen.
- Tavoitteena oli luoda käytänteet, joilla parannetaan ja tehostetaan palveluiden asiantuntija- ja johtamistehtävien sisältöä ja vetovoimaisuutta.
- Tavoitteena oli moniammatillisen tiimien vahvistaminen ja riittävä sairaanhoitajien määrä sekä asiantuntijaosaamisen riittävyys.

Tavoitteiden täsmentämisen jälkeen viisi keskeistä osa-aluetta olivat sairaanhoitajien ja lähihoitajien näyttöön perustuvan toiminnan vahvistaminen, kotihoidon aloite- ja palkitsemismalli, itseohjautuvien kotihoidon tiimien kokeilu, kotihoidon varahenkilöstön kehittäminen ja tiedolla johtaminen.

#### **Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla**

- Tavoitteena oli datan systemaattinen hyödyntäminen sekä arjen johtamisessa, että strategisella tasolla.



## 3. Tulokset

### 3.1. Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä

#### 3.1.1. Iäkkäiden henkilöiden arkea ja palveluiden kokonaisuutta tukeva teknologiaa hyödyntävä toimintamalli

##### Tavoite

Tavoitteena oli kuvata, miten teknologia saadaan luontevaksi osaksi ikääntyneiden palveluja Kanta-Hämeen hyvinvointialueella.

##### Toimintamalli

Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle kuvattiin eri toimijoita yhdistävä malli (Kuva 1), kuinka teknologiapalveluja hyödynnetään eri palvelun tasoilla ikäihmisen arjessa (matalan kynnyksen palvelut, asiakasohjaus, kotihoito). Toimintamallissa kuvattiin nykyiset käytössä olevat palvelut ja niiden hyödyntäminen sekä kuvattiin muita kartoitettuja teknologiaa hyödyntäviä palveluja, joiden liittäminen hyvinvointialueen ikäihmisten palveluihin tukisi iäkkäiden henkilöiden arkea Kanta-Hämeessä.

Toimintamallissa huomioitiin sekä ammattilaisten käytössä olevat työkalut sekä asiakkaiden käytössä olevat sähköiset työkalut ja digitaaliset palvelut. Toimintamallissa haluttiin kuvata kokonaisuutta minkä hahmottaminen auttaa tiedostamaan, kuinka teknologian monipuolinen hyödyntäminen sujuvoittaa sekä ammattilaisten että asiakkaiden tiedonsaantia asiakaslähtöisesti, palveluiden oikea-aikaisuutta sekä palveluissa olevien asukkaiden etenemistä kevyemmistä palveluista raskaampiin palveluihin.

Asiakkaan teknologiatietoisuuden lisäämistä tulee toteuttaa asiakkaan palvelupolulla kaikissa kontaktipisteissä ja mielellään riittävän varhaisessa vaiheessa ennakoiden tulevaa tarvetta. Matalan kynnyksen palveluissa ennen raskaampiin palveluihin siirtymistä panostetaan asiakkaan omaehtoiseen tutustumiseen ja tarjotaan erilaisia kanavia löytää tietoa arkea tukevasta teknologiasta, tutustua erilaisiin laitteisiin sekä saada neuvoja teknologian hankintaan sekä käyttöön. Yhteistyö hyvinvointialueen, kuntien, ja järjestöjen kanssa on ensiarvoisen tärkeää tietoisuuden kasvattamiseksi. Hyvinvointialueen verkkosivut, erilaiset teknologiakatalogit, lainattavat laiterепut ja hyvinvointialueen tuottamat digitaaliset palvelupolut ovat esitettyjä keinoja tietoisuuden lisäämiseen. Digituen tarjoamiseen tulee olla yhtenäinen suunnitelma, miten ja missä eri toimijat tätä tuottavat koko hyvinvointialueella.

Teknologian hyödyntämisen seuraavalla tasolla eli asiakasohjauksessa tulee keskittyä erityisesti palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä toteutettavaan teknologian soveltuvuuden arviointiin sekä asiakkaan ohjaamiseen teknologiapalveluiden hyödyntämiseen. Ammattilaisten käytössä olevat digitaaliset työkalut sekä asiakkaiden hyödynnettävissä olevat sähköiset palvelukanavat korostuvat asiakkaan yksilöllisen tarpeen arvioinnissa ja hyödynnettävissä olevan teknologian soveltuvuuden arvioinnissa. Ammattilaisten työkaluina esitettiin UNA tilannekuva, Rai laatumoduulit, erilaiset teknologiakatalogit ja virtuaaliset teknologiasisällöt ohjaamisen apuvälineinä sekä asiakkaiden yhteydenottokanavina esimerkiksi Oma Olo, chatbot palvelu sekä erilaiset sähköiset lomakkeet.

Teknologian hyödyntäminen ikääntyneiden palveluissa on keskeistä kotihoidon työtä. Kotihoidon keskitetyillä teknologiapalveluilla tavoitellaan asiakaslähtöisiä teknologiaa hyödyntäviä palveluja, digiosaamisen kehittämistä sekä koordinoitua uuden teknologian jalkauttamista. Laitehallinnan keskittäminen tukee sujuvia kotihoidon prosesseja. Kaikkien erikoistuneiden kotihoitotiimien (etä- ja digitiimi, arviointi- ja kuntoutustiimi) tulee huolehtia saumattomasta yhteistyöstä teknologian käyttöönotossa. Keskitetyn palvelun avulla tuetaan myös muiden kotihoidon tiimien toimintaa ja teknologiatietyösuuden lisäämistä ammattilaisten keskuudessa. Erilaisen koulutusmateriaalin ja opetustapojen kehittämiseksi kotihoidon ympäristöön on tarvetta. Erilaisten verkkokurssimateriaalien, laitepassien ja simulaatioharjoittelun tuottamiseen teknologiaosaamisen lisäämiseksi tulee jatkossa panostaa.

Lähijohdon rooli tulee huomioida myös, jotta teknologian hyödyntäminen toteutuu kotihoidon ympäristössä. Lähijohdolla tulee olla riittävä osaaminen ammattilaisten digiosaamisen kehittämisen tukemiseen, jota kotihoitoympäristössä tullaan entistä enemmän tulevaisuudessa tarvitsemaan palveluiden kehittyessä. Lääkäripalveluiden ja muiden erityisammattiryhmien, kuten farmasian ja kotihoidon yhteistyössä tulee myös huomioida erilaisten sähköisten kanavien ja työkalujen hyödyntäminen asiakkaiden hoidossa.

Teknologian hyödyntämisen saumattomuuteen vaikuttaa tänään tehtävien päätösten vaikutusten arviointi tulevaisuuden sote-kentässä. Sote-tilannekeskuskehittäminen on vielä Kanta-Hämeessä kesken, mutta erilaisten teknologiapalveluiden kehittämisessä tätä voidaan ja tulee jo ennakoida, kuinka käytössä olevaa tietoa voidaan hyödyntää tulevaisuudessa. Erilaisten matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen, kuten seniorineuvola-tyyppiset ratkaisut eivät tänä päivänä johda välttämättä yksien seinien sisällä toteutuviin palveluihin, vaan verkostomaisessa moniammatillisessa työssä hyödynnetään erilaisia sähköisiä kanavia ja liikkuvia palveluja – kunhan huomioimme riittävän digituen ja rinnakkaiset palvelut digisyrjäytymisen vaarassa oleville.

### **Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus**

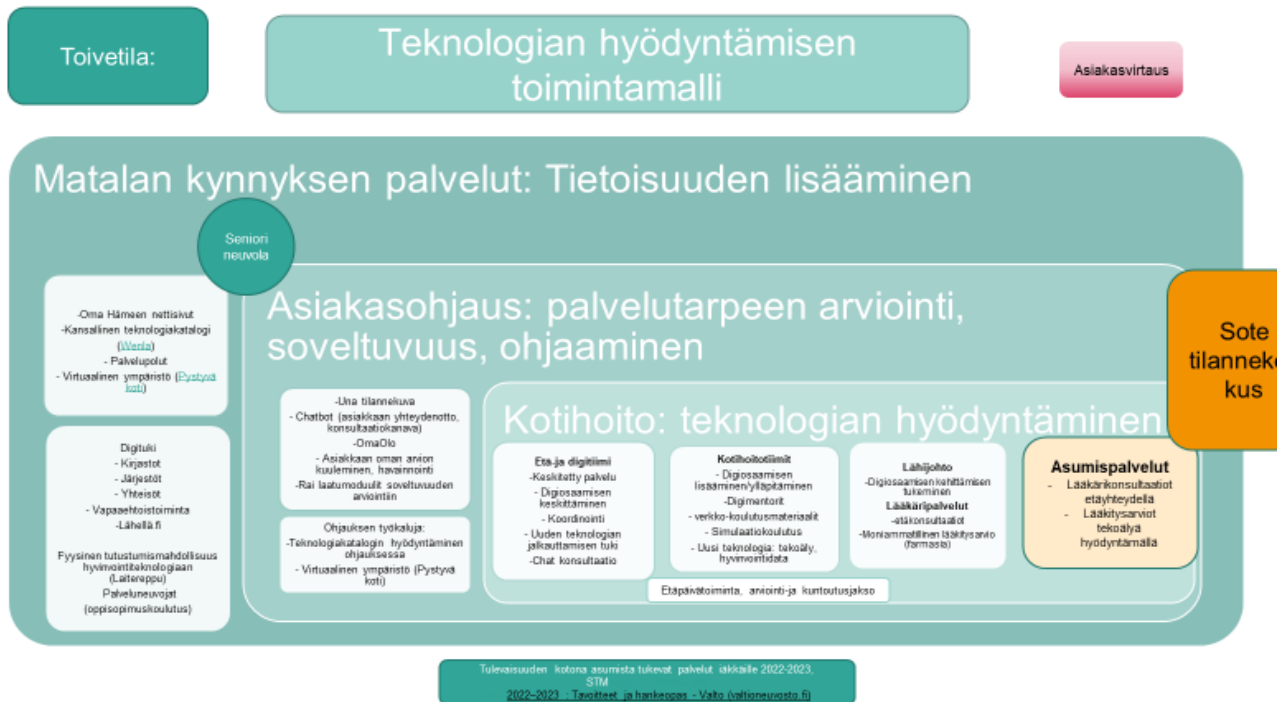
Toimintamallin kehittämisessä keskeistä oli osoittaa teknologian hyödyntämisen eri tasot ja yhteys niiden välillä, jotta voidaan puhua palveluiden kokonaisuudesta. Teknologian hyödyntäminen tulee huomioida kaikilla asiakkaan palvelun osa-alueilla ja yhteistyön tarve eri toimijoiden välillä tukee tämän kokonaisuuden rakentamisessa. Ammattilaisten ymmärrys teknologian hyödyntämisen merkityksestä lisää asiakaslähtöisten teknologiapalvelujen kehittämistä.

Toimintamallissa yksi keskeinen teema on soveltuvuuden arviointi. Jotta teknologiapalvelujen hyödyntäminen on asiakaslähtöistä, tulee tarkkaan arvioida palvelujen soveltuvuus suhteessa sekä asiakkaan palvelutarpeeseen että teknologiakyvykkyyteen. Kyvykkyyden arvioimiseksi tulee asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa kuunnella, kysyä sekä havainnoida. Asiakkaan osallistaminen oman teknologiakyvykkyyden arviointiin tulee perustua sekä ammattilaisen että asiakkaalle annettavaan riittävään tietoon.

## Toimintamallin arviointi

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella rakenteet sekä ikäihmisten palveluissa että yleisissä matalan kynnyksen palveluissa ovat vielä sen verran keskeneräisiä, että toimintamallia ei ole päästy edistämään kuvausta pidemmälle, joten sen vaikuttavuutta ei ole arvioitu eikä mallia ole vertaisarvioitu. Toimintamallin kehittämisessä on hyödynnetty Ikäteknologian kehittämisen kansallista koordinaatiomallia eli Kati-hankkeen kansallista mallia, joten vaikuttavuuden mittareita voidaan tulevaisuudessa miettiä sen pohjalta (THL 2023). Toimintamallin kuvausta on hyödynnetty keskustelun avauksena eri toimijoiden välillä hyvinvointialueella sekä verkostoissa havainnollistamaan ikäihmisten teknologiaa hyödyntävän palvelukentän laajuutta, eri tasoja ja yhteistyön tarpeita. Toimintamallin kuvauksen hyödyntäminen on mahdollista tulevan kehittämisen tukena.

Digikyvykkyys ja digituki ovat merkityksellisiä teemoja, kun digitaalisia palveluja otetaan käyttöön. Digitaalisten palveluiden käyttöönotossa tulee huomioida haavoittuvat ja digisyrjäytymisen riskissä olevat ryhmät, joiden palveluiden toteuttamisessa tulee huomioida laitteiden saatavuus, riittävän tuen tarjoaminen sekä vaihtoehtoiset palvelut, jos digitaalisten palveluiden hyödyntäminen ei ole mahdollista.



Kuva 1. Teknologian hyödyntämisen toimintamalli (Kollanen 2023c)

### 3.1.2 Hyvinvointialueen kotihoidon etäpalvelukeskuksen kehittäminen

#### Tavoite

Hyvinvointialueen laajuisen keskitetyn etäpalvelukeskuksen tarpeen kartoittaminen ja suunnitelma sen toteuttamiseksi.

#### Toimintamalli

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kotihoidon etäpalveluiden yhtenäistämiseksi toteutettiin henkilöstön kanssa yhteistyössä suunnitelma keskitetystä etäpalvelukeskuksesta, Kotihoidon etäpalvelukeskuksen toimintamalli, joka on kuvattuna myös Innokylään (Kollanen 2023b). Keskittämisen kohteena oli etähoito, kotihoidon keskitetty puhelinpalvelu, tunnushallinta sekä kotihoidon asiakkaiden käytössä olevan hyvinvointiteknologian sekä ammattilaisten käytössä olevan laitteiston hallinta.

14 työpajan aikana koottu materiaali kirjattiin hyvinvointialueelle suunnitelmaksi, miten keskitetty etäpalvelukeskus voidaan toteuttaa henkilöstönäkökulma, asiakasnäkökulma, talouden näkökulma sekä johtamisen näkökulma huomioiden. Keskitetyn yksikön perustamisen tavoitteena on hyvinvointialueen laajuisesti yhtenäisten etäpalveluihin liittyvien toimintatapojen edistäminen, ikäteknologiapalvelujen jalkauttamisen edistäminen, osaamisen kehittäminen ikäteknologiapalveluihin liittyen, kotihoidon pito- ja vetovoiman edistäminen mahdollistamalla erilaiset tavat tehdä kotihoidon työtä sekä talouden tasapainottaminen lisäämällä teknologiapalveluita Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kotihoidossa.

Yksikön keskeiset tehtävät

- Etähoidon toteuttaminen jokaisena viikonpäivänä klo 7–22
- Keskitetty puhelinpäivystys jokaisena viikonpäivänä klo 7–22
- Asiakkaan käynteihin liittyvät tehtävät (mm. uudet asiakkuudet, keskeytykset, kotiutukset)
- Asiakkaiden ja omaisten neuvonta ja ohjaus (mm. soittopyynnöt)
- Laittehallinta (mm. laiteilaukset ja -rekisteröinti, laitelogistiikka ja laitteiden käyttöönotto)
- Avaimettoman ovenavausjärjestelmän hallinta
- Henkilöstön käyttäjätunnushallinta
- Henkilöstön neuvonta, tuki ja ohjaus hyvinvointiteknologiaratkaisujen sekä tietojärjestelmien käyttöön
- Asiantuntijuus hyvinvointiteknologisiin ratkaisuihin, osaamisen kehittäminen
- Hyvinvointiteknologian tuottaman datan hallinta
- Ikäteknologian kansallisen kehittämisen jalkauttaminen

#### Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Etäpalveluiden keskittämällä vaikutetaan yhtenäisten, tasa-arvoisten ja asiakaslähtöisten palveluiden tuottamiseen koko hyvinvointialueen laajuisesti. Toimintamallin kuvaamisen avulla etähoidon kattavuutta halutaan lisätä ja laajentaa palvelun saatavuus koko hyvinvointialueen laajuiseksi.

Etäpalveluiden keskittämisellä on haluttu vaikuttaa ammattilaisten asenteisiin teknologian hyödyntämistä kohtaan lisäämällä tietoisuutta etähoidosta, muusta arkea tulevasta teknologiasta sekä soveltuvuuden arvioinnista. Myönteisen suhtautumisen avulla voidaan lisätä asiakkaiden sitoutumista uusiin teknologialla tuettuihin palveluihin.

Keskitetyn palvelun kehittämisessä on huomioitu asiakasta lähellä olevien yksiköiden merkitys: etähoito on lähellä olevaa palvelua myös fyysisesti. Hoitajien paikallistuntemusta haluttiin tukea palvelun satelliittiyksiköiden perustamisella. Keskitetyllä etähoidolla tuetaan hoitajien vaihtuvuuden minimoimista eli asiakkaat saivat etähoidon palvelua mahdollisimman pienen hoitoringin toteuttamana. Tämä vastaa kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksiin, joissa toivotaan henkilöstön vähäistä vaihtuvuutta.

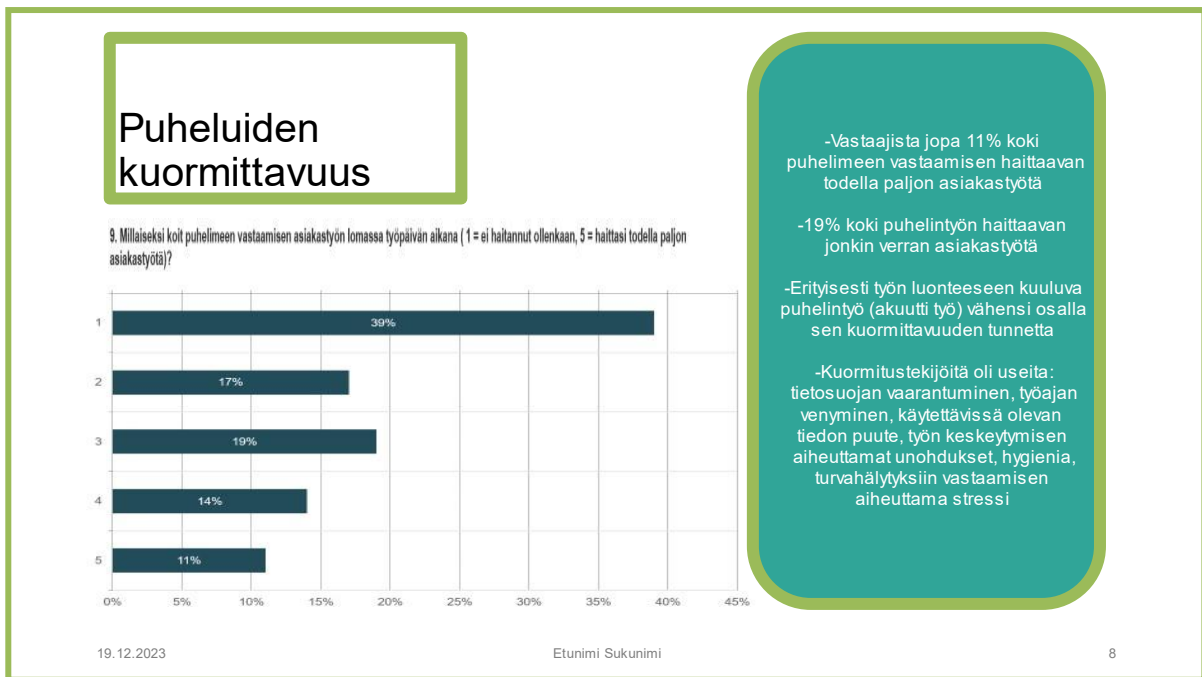
Etähoidon keskittämisellä haetaan kustannusvaikuttavuutta. Etähoidon ensisijaisuuden vahvistaminen vaatii koordinoitua toimintaa, toimivat prosessit ja vahvaa osaamista, jota keskitetyn yksikön avulla tuetaan. Teknologian tehostetun hyödyntämisen vaikutusta hoitajaresurssien riittävyteen ja jakautumiseen, ruuhkahuippujen keventämiseen sekä pitkien matka-aikojen vähentämiseen tullaan seuraamaan. Tavoitteeksi on asetettu 5 % etähoidon kattavuus kaikista säännöllisen kotihoidon käynneistä vuonna 2024 (v. 2023 3.28 %). Muita mittareita ei ole vielä asetettu.

Ammattilaisten työhyvinvointiin halutaan vaikuttaa kotihoidon päivystyspuhelujen keskittämisellä etä- ja digitiimille, jolloin työ fyysisillä asiakaskäynneillä ei keskeydy. Ammattilaisille teetetyn laajan puhelujen seurantakyselyn (Kuva 2, neljän päivän seuranta-aika; tiedon keruu aamu- päivä- ja iltavuoroissa; 266 vastausta) perusteella todettiin työtä keskeyttävien puhelujen vaikutus ammattilaisten työn kuormittavuuteen ja työhyvinvointiin.

*” Työ keskeytyy ja herkästi unohtuu puheluiden kirjaus ja asioiden tarkistaminen. työ pirstaloituu.”*

*”Jos joutuu vastaamaan toisen asiakkaan luona niin yksityisyyden suoja ja tietoturva saattavat vaarantua eli asiakkaan luona toisen asiakkaan asioita puhuminen.”*

*”... Covid suojavaatetus estää vastaamisen. Hygienia muutenkin kesken hoitotoimenpiteiden vaarantuu.”*



Kuva 2. Puheluseurannan tulos puheluiden kuormittavuudesta Kanta-Hämeen kotihoidossa.

Toimintamallin käyttöönottoa toteutetaan vähitellen, koska Kanta-Hämeen hyvinvointialueen rakenteet ovat vasta muotoutuneet ja keskitetyn palvelun kehittäminen etenee sen mukaan. Erillisten tietojärjestelmien yhtenäistäminen hidastaa keskittämistä osittain.

Toimintamallin suunnitelma toimii taustalla, kun kotihoidon keskitettyä etäpalvelua edistetään. Keskitettyyn palveluun perustuva kotihoidon etä- ja digitiimi on perustettu ja sille on valittu alkusyksystä 2023 lähijohtaja, joka lähtee kehittämään palvelua toimintamallia hyödyntäen.

### Toimintamallin arviointi

Toimintamallin kuvauksessa on arvioitu keskittämisen merkitystä asiakas-, henkilöstö-, talous- ja johtamisen näkökulmasta. Toimintamallin käyttöönotto on kesken, joten tuloksia ja vaikuttavuutta ei ole mitattu, mutta käyttöönottovaiheessa toiminnalle asetetaan mittarit organisaation strategian ja toimialan painopisteiden mukaisesti. Toimintamallin tukeman toiminnan arviointiin tarvitaan mittareita, joiden pohdinnassa hanke oli mukana mutta siitä kehitystyöstä vastaa organisaatio vuonna 2024. Alustavasti tavoitteena on keskitetyn toiminnan avulla nostaa etähoidon määrää suhteessa kotihoidon käynnteihin siten, että vuonna 2024 5 % kaikista Kanta-Hämeen kotihoidon käynneistä toteutuu etähoidon käynteinä.

Toimintamallia ei ole vertaisarvioitu. Toimintamallin suunnitelman osia on hyödynnetty etähoidon laajentamisen tukena ja samalla on toiminnassa ketterästi arvioitu, kuinka suunnitelma vastaa organisaation ja ammattilaisten tarpeeseen. Arvioinnissa ei ole käytetty erillisiä kyselyjä. Arvioinnin tuloksena suunnitelman osia on joko hyödynnetty tai jätetty toistaiseksi odottamaan seuraavaa kehitysvaihetta. Asiakkaita ei ole hankkeen aikana osallistettu toimintamallin käyttöönoton arvioinnissa, koska suunnitelman vaiheittainen käyttöönotto on aloitettu vasta loppusyksystä 2023.



Kuva 2. Etäpalvelukeskuksen kehittäminen (Kollanen 2023b)

### 3.1.3 Teknologiakoordinaattorin rooli ikäteknologian jalkauttamisessa Kanta-Hämeen hyvinvointialueella

#### Tavoite

Tavoitteena teknologiakoordinaattorin tarpeen ja tehtäväkuvan määrittely valtakunnallisten arviointien ja suositusten pohjalta.

#### Toimintamalli

Ikäihmisten palveluissa toteutettava teknologiatekniikka tarvitsee tueksi vahvoja ammattilaisia. Ammattilaisten digiosaamista tulee tukea ja kehittää kaikilla organisaation tasoilla. Ennen asiakkaiden palveluun ohjautumista voidaan heitä auttaa hyödyntämään erilaista hyvinvointitekniikkaa oman arkensa helpottamiseksi. Samalla voidaan siirtää raskaampien palveluiden tarvetta, jos asukkaat löytävät palveluja, joita he voivat itsenäisesti vielä hankkia ja hyödyntää. Matalan kynnyksen palveluissa teknologiakoordinaattori on koordinoiva henkilö, joka varmistaa erilaisen sähköisen sekä kirjallisen materiaalin ylläpidosta Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaille. Organisaation verkkosivujen materiaalipankin ylläpidossa teknologiakoordinaattorilla on ratkaiseva rooli, jotta materiaali on ajantasaista ja siitä informoidaan organisaation sosiaalisessa mediassa. Yhteistyö järjestöjen ja yhdistysten kanssa on myös matalan kynnyksen hyvinvointitekniikan tiedonsaannin kannalta merkityksellistä, jotta alueen muut toimijat saavat informaatiota, mitä palveluja organisaatioissa on saatavilla sekä miten kolmas sektori osaltaan voi tukea omin palveluin hyvinvointialueen asukkaita. (Kuva 3.)

Teknologiakoordinaattori on tärkeä linkki ammattilaisten välillä. Asiakasohjauksen ammattilaisten tiedottaminen ja koulutus uusista palveluista tai muutoksista teknologiapalveluissa on teknologiakoordinaattorille koordinoivana ja tietoa välittävänä henkilönä merkityksellistä. Jatkuvan avoimen keskusteluyhteyden ylläpitäminen ikäihmisten palvelukokonaisuuden eri tahojen välillä on tärkeää ammattilaisille, jotka palveluja asukkaille markkinoivat.

Kotihoitoympäristössä erilainen teknologia on hyvin vahvasti läsnä ja jokaisen hoitajan päivittäiseen työhön liittyvää. Jotta arjen työ sujuu, tulee hyvinvointitekniikan hyödyntämisen prosessien olla sitä tukevia. Prosessien ylläpitäminen on yhtä tärkeää kuin itse yksittäiset palvelut. Teknologiakoordinaattorin rooli lähijohtajien tukena on huolehtia, että teknologiapalveluihin liittyvät prosessit toimivat kotihoidon kentällä, ammattilaiset osaavat käyttää palveluja ja koulutusta sekä tukipalveluja on riittävästi. Koulutussuunnittelu, käyttöönottojen suunnittelu ja ammattilaisten päivittäisen tuen kehittäminen ovat teknologiakoordinaattorin keskeisiä tehtäviä.

### **Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus**

Teknologiakoordinaattorin roolin kehittäminen Kanta-Hämeen hyvinvointialueella perustuu [kansalliseen ikäteknologian koordinaatiomalliin](#), jonka avulla halutaan tukea ikäteknologian jalkauttamista ja kehittämistä koko Suomessa (THL 2023). Kanta-Hämeessä ei ole otettu vielä teknologiakoordinaattorin toimenkuvaa käyttöön, mutta asia on esitelty ikäihmisten palveluiden johdolle ja sitä on pidetty tulevaisuuden mahdollisuutena. Hyvinvointialueella on asetettu tavoitteeksi hyvinvointitekniikapalveluiden kasvattaminen 10 % ja etähoidon lisääminen 5 % kaikista kotihoidon käynneistä jo tulevana vuonna, joten kehittämisen ja jalkauttamisen tuki koordinoivan henkilön toimesta on perusteltua.

Teknologiakoordinaattoreiden koulutustasosta käytiin keskustelua Kanta-Hämeen hyvinvointialueella, onko rooli AMK-tasoinen vai perustutkintotasoinen. Tulokoti-hankkeen esityksessä pohjattiin AMK-tasoiseen ammattilaisen rooliin. Työnkuvaa ei ole otettu käyttöön eikä pilotoitu Kanta-Hämeen hyvinvointialueella ikäpalvelujen johdon päätöksestä. Hankkeen toimesta tarjottiin mahdollisuutta kouluttaa teknologiakoordinaattoreita organisaatioon yhteistyössä paikallisen ammattikorkeakoulun kanssa, mutta tätä ei nähty tarpeellisena.

Teknologiakoordinaattorin työnkuvan käyttöönottoa ei ole suunniteltu toistaiseksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen digistrategiassa on kuitenkin mainittu digimentorit, joiden rooli ikäihmisten palveluissa voisi olla osittain teknologiakoordinaattorin tehtäväkuvaa mukailevia. Digistrategian jalkautus hyvinvointialueella on tulevaisuuden suunnitelmissa. Kokemukset eri tavoin koordinoituna ikäteknologian jalkauttamisesta on saatu jo hyviä kokemuksia muilta hyvinvointialueilta, joita seurataan myös Kanta-Hämeessä.

### **Toimintamallin arviointi**

Työnkuvan vaikutuksia tai vaikuttavuutta ei ole arvioitu, koska sitä ei ole otettu käyttöön. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kotihoitoon on hankkeen aikana perustettu etä- ja digitiimi ja siihen on palkattu kotihoidossa työskentelevä sairaanhoitaja. Ammattilaisten kanssa on hanketoimijan toimesta käyty keskustelua teknologiakoordinaattorin työnkuvasta ja se koettiin ikäteknologian kehittämistä tukevana kokonaisuutena ja etenkin lähijohtajan työtä tukevana roolina. Etä- ja digitiimin sairaanhoitajan työnkuvan rakentaminen teknologiakoordinaattorin työnkuvan mukaiseksi saattaa tulla jatkossa mahdolliseksi, mutta tästä ei ole hyvinvointialueella päätöksiä.

Ikäihmisten palveluissa teknologian hyödyntämisen hyödyt ja haitat tulee arvioida sekä organisaation että asiakkaiden näkökulmasta. Jos ammattilaiset eivät osaa käyttää digitaalisia työkaluja eivät myöskään asiakkaat saa niiden avulla laadukasta palvelua. Palveluja ei voida kehittää teknologia vaan asiakas edellä.



Organisaation tuleekin käyttää riittävästi panostusta ammattilaisten osaamisen kehittämiseen kuin myös asukkaiden tietoisuuden lisäämiseen. Vaikka teknologian käyttöönotto sotepalveluissa kiihtyy, tulee kuitenkin muistaa, että palveluja otetaan käyttöön asiakaslähtöisestä tarpeesta eikä organisaation tarpeesta. Teknologiakoordinaattorin rooli tulee nähdä eräänlaisena portinvartijana myös tässä tehtävässä, jotta soveltuvuuden arviointiin kiinnitetään riittävästi huomiota.



Kuva 3. Teknologiakoordinaattorin rooli ikäteknologian jalkauttajana (Kollanen 2023d)

### 3.1.4 Tiedonsaannin parantaminen hyvinvointiteknologian ratkaisuksista

#### Tavoite

Löytää erilaisia tapoja parantaa niin Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaiden, eri toimijoiden kuin ikääntyneiden palveluiden ammattilaisten tietoisuutta erilaisesta hyvinvointiteknologiasta

#### Toimintamalli

Hankkeessa kartoitettiin erilaisia tapoja, miten hyvinvointiteknologiatietoisuutta voidaan lisätä laajasti sekä asukkaille että eri toimijoille Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Pohdittiin myös haasteita, kuten digituen tarvetta ikäihmisten näkökulmasta, jotta sähköisten palveluiden ja hyvinvointiteknologian hyödyntäminen olisi ylipäättään mahdollista. Kysely digitukea järjestäville toimijoille, tapaamiset kolmannen sektorin ikäihmisten palveluja tarjoavien toimijoiden kanssa, vanhusneuvostoista ja ikäraadeista koostuvan osallisuustyöryhmän tapaamiset, messut ja tapahtumat koko hyvinvointialueen laajuisesti ja niissä kävijöiden kanssa käydyt keskustelut ikäihmisten palveluista ja teknologian hyödyntämisestä antoivat tärkeää tietoa kartoitukseen millaisia digipalveluja on ja millaisia palveluja tarvitaan ja toisaalta millaisia palveluja toivotaan.

Hankkeen aikana tehtiin yhteistyössä usean eri hanketoimijan kanssa selvitys maakunnallisesti käytönotettävän **senioritv:n** mahdollisuuksista tukea ikääntyneiden asukkaita omaehtoiseen

kuntouttavaan toimintaan sekä hyvinvointialueen kanavana tiedon jakamiseen. Esitys ei johtanut toimenpiteisiin hyvinvointialueella.

Kartoituksessa ilmeni, että ikäihmiset kaipaavat edelleen digipalvelujen rinnalle fyysisiä henkilökohtaiseen tapaamiseen perustuvia palveluja. Digipalveluja käyttääkseen tarvitaan runsaasti tukea palvelujen käyttämiseen. **Matalan kynnyksen walk in- palvelut, senioripuhelin ja seniorineuvola** olivat toiveita, missä **digitukea ja hyvinvointiteknologiatietoisuutta** ikäihmisten kertoman mukaan voidaan lisätä nykyisten palvelutarjoajien, kuten kolmannen sektorin ja kuntien kirjastojen lisäksi. Matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen on hyvinvointialueelle tulevaisuuden teemoja, samoin kuin seniorineuvolan tarpeen kartoitus, joka on kirjattu Kanta-Hämeen RRP hankkeen toimenpiteisiin. Ikäihmisille suunnattua senioripuhelinta ei tässä rakenteiden kehittämisen vaiheessa nähty ajankohtaisena. Ikäihmisten ohjauksen ja neuvonnan kokonaisuudessa korostuu erilaiset sähköiset kanavat ja ohjauksen ja neuvonnan suunnittelutyöpajoissa kiinnitettiin erityisesti huomiota viestintään ja markkinointiin, kuinka tietoisuutta palveluista ja niiden käytönopastusta voidaan tuottaa.

Sähköisten palveluiden ja hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisäämisen avulla tavoitellaan hyvinvointialueella asukkaiden kotona pärjäämistä pidempään ilman raskaampia palveluja. Kaikki palvelut, joita asukkaat voivat ottaa omatoimisesti käyttöönsä voivat siirtää tätä palveluihin hakeutumista ja ohjautumista. Hyvinvointialueen **verkkosivujen** rakentamisen yhteydessä koostettiin esitys sisällöntuotannosta, miten hyvinvointiteknologiatietoisuutta voidaan edistää organisaation verkkosivuilla. Tämä ei hankkeen aikana johtanut vielä toimenpiteisiin. Seuraavassa on esimerkkejä, millaisia vaihtoehtoja kartoituksessa selvitettiin.

- Hämeen ammattikorkeakoulun kanssa tehdyssä yhteistyössä saatiin edistettyä [Pystyvä Koti-virtuaalimaailman](#) hyödyntämistä. Korkeakoulu ylläpitää hyvinvointiteknologian virtuaalista esittelytilaa, jota asiakkaat voivat hyödyntää itsenäisesti nettisivulle sijoitettavan sähköisen linkin kautta tai sitä voidaan hyödyntää palvelutarpeen arvioinnissa hyvinvointiteknologian ohjauksessa. Palvelun näkyvyyttä edistettiin hankkeessa esittelemällä sitä ammattilaisille sekä osallisuusverkostossa vaikuttaville ikäihmisille. Sitä ei sijoitettu toistaiseksi organisaation verkkosivuille. Selvityksessä on vielä, miten organisaatiossa voidaan tuoda näkyville eri valmistajien tuotteet, kuten virtuaaliympäristössä on toteutettu.
- Eri hyvinvointialueilla on rakennettu sähköisiä teknologiakoosteita ja -katalogeja, joita asukkaat voivat omaehtoisesti tutkia ja niitä voidaan hyödyntää esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaan ohjaamiseen. Esimerkiksi hyvinvointialueen verkkosivulle sijoitettava ikäteknologiaan painottuva Teknologiakatalogi vaatii ylläpitäjän ja koordinoivan henkilön, jollaista Kanta-Hämeen hyvinvointialueella ei tällä hetkellä ole. Teknologiakatalogille on tarvetta, mutta sen koordinointiin vaaditaan järjestelmä ja vastuuhenkilöt, jotta se saataisiin laajamittaiseen käyttöön koko hyvinvointialueen laajuisesti. Kansallisessa kehittämisessä on rakennettu kansallista Hyvinvointi- ja terveysteknologiahakemistoa ([Wenla](#)), jota voivat hyödyntää yritykset, hyvinvointialueet, kolmas sektori sekä asukkaat. Tämän ratkaisun edelleen kehittämisessä tulisi olla mukana ja ottaa se käyttöön Kanta-Hämeeseen markkinoimalla sitä aktiivisesti alueen toimijoille. Hyvinvointialueella RRP-hankkeessa kehityksen alla oleva Hyte-palvelutarjotin Tarmoa, ei vastaa yritysmaailman tarpeisiin ja eikä näin ollen toisi asukkaille tuotteita esille, joita voi itsenäisesti hankkia ja hyödyntää arjen tukena mutta erilaisen digituen mahdollisuudet voidaan Hyte-tarjottamilla tulevaisuudessa huomioida.

Omaehtoista hyvinvointitekologiaan tutustumista varten Suomessa on tehty erilaisia **teknologiasalkkuja**, joiden avulla asukkaat voivat tutustua erilaiseen arkitekologiaan, joiden avulla voi lisätä kodin turvallisuutta ja parantaa kotona pärjäämistä. Hankkeen aikana lainattiin Valli ry:stä Konstikoppa-laitelaukkua ja kierrettiin esittelemässä sitä muistikahviloissa sekä hyödynnettiin sitä ammattilaisten koulutuksissa. Omana toimintana ylläpidettävä laitesalkku vaatii ylläpitäjän ja koordinoivan henkilön, jollaista Kanta-Hämeen hyvinvointialueella ei tällä hetkellä ole. Lainattavalle laitesalkulle on tarvetta, mutta sen koordinointiin vaaditaan järjestelmä ja vastuuhenkilöt, jotta se saataisiin laajamittaiseen käyttöön koko hyvinvointialueen laajuisesti.

Ikäihmisten palvelujen hyvinvointiteknologiatarjonnasta tulee olla organisaation verkkosivulla informatiivinen, myös paperisena hyödynnettävä, **hyvinvointitekologiaesite**. Esite on sekä asukkaiden että ammattilaisten käyttöön. Ikäihmisten palveluissa hyödynnetään lääkeautomaatteja, etähoitoa, automaattista ovenavausjärjestelmää, ruoka-automaatteja ja erilaisia turvalaitteita, joten näiden esittelyyn ja asiakkaiden ohjaamiseen tulisi olla materiaali selkeässä muodossa. Materiaalin rakentamisessa, ylläpidossa ja jalkauttamisessa tulee olla vastuuhenkilö, jota Kanta-Hämeen hyvinvointialueella ei tällä hetkellä ole, joten hankkeessa tuotettua materiaalia ei ole toistaiseksi hyväksytty ja asetettu saataville.

Sosiaaliseen mediaan tuotettavat lyhyet videot eri hyvinvointiteknologialaitteista ja kotihoidon käytännöistä toimivat helposti lähestyttävänä ja vain vähän aikaa vievinä perehdytysmateriaaleina. Hankkeessa suunniteltiin ja työstettiin yhteistyössä Hämeen ammattikorkeakoulun kanssa videomateriaalia. Sairaanhoidajaopiskelijoiden projektityönä tuotettiin video [Hyvinvointitekologia kotihoidon näkökulmasta - opetusvideo henkilöstölle](#), jota voidaan hyödyntää muun muassa uusien hoitajien perehdyttämisessä kotihoitoon. Video julkaistiin Oma Hämeen intrassa ammattilaisten katsottavaksi.

Hankkeiden yhteistyönä (TulKoti- ja TulSote) toteutettiin **kotihoitoasiakkaan palvelupolun kuvaus**. Palvelupolku on sähköinen tapa tuottaa tietoa, jota asiakas voi hyödyntää itsenäisesti oman arjen tueksi ja sillä halutaan edistää ikääntymistä ennakoivaa toimintaa ja siirtää raskaampiin palveluihin hakeutumisen tarvetta. Kotihoidon palvelupolulla teknologian hyödyntäminen nostetaan esille osana asiakkaan palvelupolkuja, kuinka teknologiaa voidaan ennakoiden hyödyntää turvallisen arjen tukena ennen palveluja, ja kuinka teknologiaa hyödynnetään edelleen, kun ollaan hyvinvointialueen kotihoidon asiakkaana. Palvelupolulla tarjotaan tietoa ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn sekä tukea ikääntyvän aktiivisen arjen ylläpitoon erilaisin verkossa hyödynnettävien kansallisesti saatavilla olevien sisältöjen avulla. Palvelupolukuvauksen hyöty on arvioitu sekä asiakas- että ammattilaisnäkökulmasta, kuvauksessa osallistettiin sekä ammattilaisia että asukkaita. Kotihoitoasiakkaan palveluissa on tärkeää tiedostaa erilaisen hyvinvointiteknologian hyödyntämisen tavat myös muiden toimialojen ammattilaisten keskuudessa, jotta asiakkaita voidaan ohjata ennen kotihoidon asiakkuutta tai sen aikana. Palvelupolukuvaus julkaistiin hankkeen aikana ja se on nähtävissä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä hyvinvointialueen omassa mobiilisovelluksessa. Palvelupolukuvaus on toteutettu saavutettavana palveluna, sen lukemiseen voidaan käyttää heikkonäköisten lukuohjelmaa ja materiaali on myös tulostettavissa, jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta lukea materiaalia sähköisenä versiona.

Kotihoidon ammattilaisten **hyvinvointitekologiaosaamisen taso kartoitettiin** hankkeen aikana ja tämän perusteella oli tavoitteena suunnitella koulutuskokonaisuutta. Kotihoitotiimeissä toteutettiin systemaattisesti hankkeen toimesta **infotilaisuuksia** syksyn 2023 aikana, joissa kerrattiin hyvinvointitekologian merkitys kotihoidon asiakkaille, soveltuvuuden arvioinnin merkitys sekä

ammattilaisen rooli asiakkaan ja omaisen ohjaamisessa. Tavoitteina tilaisuuksissa oli lisätä myönteistä suhtautumista teknologiaa kohtaan, lisätä teknologian hyödyntämis- ja soveltamisosaamista nykyisten asiakkaiden palveluissa asiakaslähtöisesti sekä etähoidon profiiliin nostaminen ja yhteistyön merkityksen korostaminen kotihoidon palveluissa. Infoja jatketaan organisaatiossa kohdennettuna toimintana esimerkiksi uusille kotihoidon ammattilaisille kotihoitoon perustetun etä- ja digitiimin toimesta.

Asiakasohjauksen ammattilaisten roolia hyvinvointiteknologiapalveluiden aloittamisessa korostettiin heille järjestetyissä **työpajoissa ja koulutustilaisuuksissa**. Etähoidon ensisijaisuus kotihoidon palveluissa vaatii asennemuutosta sekä aktivoitumista palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä toteutettuun teknologian soveltuvuuden arviointiin. Enää ei riitä, että asiakasohjauksessa aloitetaan kotihoitopalvelu ja kotihoito päättää palvelun toteuttamistavan vaan asiakasohjauksessa tulee ottaa ohjaavampi rooli myös hyvinvointiteknologiapalveluiden ohjauksessa ja markkinoinnissa. Yhteistyötä asiakasohjauksen ja etähoidon ammattilaisten kanssa tuettiin työpajatoiminnassa, mutta mitään suunniteltua yhteistyömenetelmää ei saatu luotua hankkeen aikana.

Tietoisuuden lisäämistä ei voida erottaa osaamisen lisäämisestä. Ammattilaisten hyvinvointiteknologiaosaamista tulee tukea ja kehittää. Se voi olla eri tasoista työnvaativuudesta ja tehtävänkuvista riippuen. Yhtenä osana osaamisen kehittämistä ja osaamisen varmistamisen tueksi suunniteltiin sähköinen **lääkeautomaattipassi**. Organisaatiossa on käytettävissä järjestelmä, jonne voidaan rakentaa erilaista laitteiden käytön osaamisen varmistavaa materiaalia hoitotyön osaamisen johtamisen tueksi. Lääkeautomaattipassin käyttöönotosta ei ole tehty päätöstä hyvinvointialueella.

Hankkeen aikana kartoitetussa hyvinvointiteknologiatietoisuutta lisäävässä toiminnassa korostui **koordinaation merkitys**. Vaikka toiminta olisi kuinka hyvin suunniteltua, mutta sille ei ole määriteltyä vastuutahoa, ei toimintaa voida käynnistää. Hankkeessa toteutettiin teknologiakoordinaattorin tarpeen määrittely ja työnkuvan suunnittelu (Kollanen 2023d). Se toteutettiin osana etäpalvelukeskuskehittämistä (Kollanen 2023b), minkä toiminnassa teknologiakoordinaattorin rooli olisi suuri. Kotihoidon etä- ja digitiimiin palkatun sairaanhoitajan kanssa teknologiakoordinaattorin roolin kuvausta on arvioitu ja rooli nähdään tärkeäksi. Hankkeen aikana tällaista ikäteknologiankehittämisen ja koordinaation vastuun osoittamista ei kuitenkaan vielä tapahtunut mikä johti esitettyjen ehdotusten jäämistä suunnittelu- ja kartoitustasolle.

Hankkeen projektiasiantuntija osallistui **Kansallisen ikäteknologian koordinaatiomallin kehittämiseen** sekä toteutti hankkeen aikana organisaation palautteet ja kommentoinnin Kati-hankkeen viitearkkitehtuurikonaisuudesta ikäihmisten palveluiden puolesta. Kansallisen kehittämisen huomioiminen Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikäteknologiakehittämisessä tulevaisuudessa tukee myös hyvinvointiteknologiatietoisuuden levittämistä ja palveluiden kehittämistä ja siihen tulee panostaa.

### **Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus**

Hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisäämisen myötä voidaan vahvistaa asukkaiden ennakkointia oman arjen turvaamiseksi teknologian avulla ja näin ollen mahdollisesti siirtämään myöhemmäksi raskaampiin palveluihin siirtymistä. Myönteinen suhtautuminen teknologiaan auttaa hyväksymään muutoksia palveluverkossa, jossa väistämättä tulevaisuudessa sähköiset palvelut ovat enenevässä määrin ensisijainen tapa tuottaa sotepalveluja. Ammattilaisten osaaminen ja myönteinen asenne teknologian hyödyntämistä kohtaan auttaa ohjausosaamisen lisäämisessä, jotta asukkaita ja asiakkaita saadaan ohjattua ottamaan sähköisiä palveluja käyttöön.

Hyvinvointiteknologiatietoisuutta voidaan levittää monella tasolla ja eri toimijoiden toimesta. Sen tulee kuitenkin olla suunniteltua ja koordinoitua ja yhteistyössä eri toimijoiden, yli organisaatorajojen, kanssa toteutettua pitkäjänteistä työtä. Hyvinvointialueella tämän tulee pohjautua organisaation strategiaan. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella ei vielä hankkeen aikana olla lähdetty toteuttamaan digiohjelman jalkauttamista, johon hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisääminen tulee nivoa.

Hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisääminen lukuina hankkeen aikana

#### Asukastapahtumia

- messuja, tapahtumia, esittelyjä ~10kpl
- asukkaiden kohtaamisia, tiedusteluihin vastaamista puhelimitse ja sähköpostilla

#### Järjestöyhteistyö

- etänä ja livenä ympäri Oma Hämettä ~16kpl, osallistumisia ~100kpl

#### Oppilaitosyhteistyö

- asiantuntijayhteistyö Kanta-Hämeen oppilaitosten ESR rahoitteisissa DIGITEKO, DIGIKH hankkeissa
- opiskelijoiden projektiyhteistyö
- teknologiakoulutussuunnittelua
- oppilaitosten hyvinvointiteknologian virtuaalimateriaalin jalkauttamisyhteistyö

#### Ammattilaistapahtumia

- kh:n teknologiainfot 17kpl (ammattilaisia, lähijohtajia), osallistumisia ~150kpl
- asiakasohjauksen teknologia työpajat 8kpl, osallistumisia ~100kpl
- etäpalvelukeskuksen työpajat 14kpl, osallistumisia ~200 kpl
- yhteistyötapaamisia teknologianäkökulmasta eri ammattilaisten kanssa
- henkilöstöpäivillä ikääntyneiden palveluiden teknologiaratkaisujen teemalla 2pv
- Rekrytointitilaisuus, jossa teknologian nostaminen ikääntyneiden palveluiden pito- ja vetovoimatekijänä 1kpl

Toimintamallissa on kuvattu useita erillisiä toimia, joiden avulla hyvinvointiteknologiatietoisuutta voidaan lisätä (Kuva 4). Mallin osia voidaan toteuttaa irrallisina toimina.

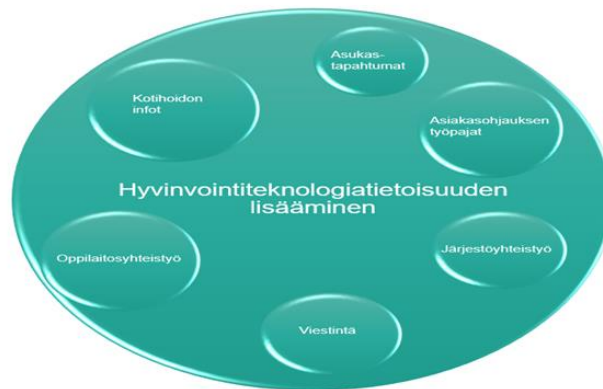
### **Toimintamallin arviointi**

Hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisäämisen tavoite toteutettiin kuvaamalla kartoitettuja erilaisia tapoja hyvinvointitietoisuuden lisäämisen toteuttamiseen, eikä varsinaista toimintamallia luotu eikä sitä vertaisarvioitu. Mittareita ei näin ollen luotu erillisille toiminnoille, joita kartoitettiin.

Kotihoidon ammattilaisille pidetyistä infotilaisuuksista saadun palautteen mukaan henkilöstölle suunnatun teknologiainfomateriaalin tulisi olla selkeämmin kohdennettavissa joko aloittelijoille tai pitkään kotihoidon työssä olijoille. Koska kotihoidon resurssit ovat vähäiset, tulee työajan käyttöä erilaisiin koulutuksiin ja infoihin harkita tarkkaan, jolloin myös sisällöllinen kohdentaminen tulisi olla tarkempaa. Livetilaisuuksien järjestäminen on muutenkin kotihoitoympäristön vaikean resurssitilanteen johdosta haasteellista, jolloin

mahdollisesti erilaisten nauhoitteiden käyttäminen voisi palvella paremmin, joissa kohderyhmät olisi suunniteltu yksilöidymmin perehdytykseen ja sen lisäksi tiedon syventämiseen. Hankkeen päättyessä teknologiatietoisuutta on suunniteltu ylläpidettävän etä- ja digitiimin toimesta pidettävillä yleisillä etäinfoilla 1xkk, joihin lähijohtajat voivat ohjata työntekijöitä osallistumaan. Infojen merkityksen markkinoiminen on tärkeää, jotta niitä osataan hyödyntää. Erillisen tarpeen mukaan osaamisen lisäämiseen suuntaavia toimia voidaan suunnitella yksiköiden toiveesta etä- ja digitiimin tuottamina live tapaamisina.

Hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisäämisen avulla voidaan ehkäistä digisyrjäytymistä. Varhaisten digituen ja ennakoivan tiedon lisäämisellä voidaan tukea digipalvelujen käyttöönottoa. Ikäihmiset kaipaavat hankkeen aikana saadun palautteen mukaan fyysistä mahdollisuutta tutustua erilaisiin hyvinvointiteknologia laitteisiin ja ohjelmiin. Keskusteluissa ikäihmisten kanssa korostui kuitenkin teema, että jos oma tarve ei ole tällä hetkellä akuutti, ei ehkä laitteisiin tutustumista tai esittelyjä koeta tarpeelliseksi. Tämä haastaa ennakkoinnin tavoitetta eikä vähennä digisyrjäytymisen riskiä. Palveluiden kehittämisessä tuleekin huomioida haavoittuvat asiakasryhmät, jotka eivät syystä tai toisesta ohjaudu digipalveluiden käyttäjiksi tai hyödynnä hyvinvointiteknologiaa omassa arjessaan, jolloin heidän palveluiden toteutus tulee huomioida muilla tavoin. Tämä edellyttää yhteistyötä organisaation kaikilla tasoilla, yhteistyötä yli organisaatorajojen, verkostojen ylläpitämistä ja asiakasosallisuuden lisäämistä.



*Kuva 4. Hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisääminen.*

### 3.1.5 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset/tulokset

#### 3.1.5.1 Ympäri vuorokautinen kotihoito ja teknologia

Yhteistyössä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeen kanssa toteutettiin suunnitelma Kanta-Hämeen hyvinvointialueella yöaikaisen kotihoidon mallista ja kriteereistä. TulKoti-hankkeen rooli oli selvittää digitalisaation hyödyntämisen mahdollisuudet yöaikaisessa kotihoidossa.

Hankkeessa osallistettiin syksyllä 2022 kotihoidon ammattilaisia työpajoissa suunnittelemaan yhtenäistä kuvausta, mitä teknologian hyödyntäminen yöaikaisessa hoidossa tarkoittaa. Työpajojen teemoja olivat: miten ammattilaisten ja asiakkaiden asenne teknologian hyödyntämistä kohtaan vaikuttaa palvelun hyödyntämiseen yöaikaisessa hoidossa, missä vaiheessa ja mihin tarkoitukseen tietystä kohdennetusta teknologiasta voidaan tavoitella hyötyä, ammattilaisten teknologiaosaamisen merkitys sekä kustannusvaikuttavuuden merkitys kokonaisuudessa. Työpajoissa laadittiin esitys teknologian haasteista sekä mahdollisuuksista yöaikaisen hoidon tukena.

Materiaalin pohjalta suunniteltiin pilotti hyvinvointidatan hyödyntämisestä yöhoidon tarpeen arvioinnissa. Pilotin tavoitteet asiakasnäkökulmasta

- Palvella asiakasta oikeaan aikaan
- Lisätä asiakkaan turvallista kotona asumista
- Unihäiriöiden arviointi ja sitä kautta toimintakyvyn heikkenemiseen puuttuminen ajoissa
- Arvioida hyvinvointiteknologian hyödyntämisen mahdollisuutta asiakkaan yöaikaisen hoidon oikea-aikaisuuden ja tarpeen arviointiin
  - Mittarina datan avulla tehtyjen toimenpiteiden määrä
  - Asiakkaan kokemus teknologian tuomasta hyödyntämisestä asiakkaan 24/7 palvelussa (kyselyt ennen ja jälkeen pilotin)

Tavoitteet henkilöstön näkökulmasta

- Tuottaa hyvinvointiteknologian avulla helposti asiakaskohtaista dataa hyödynnettäväksi kohdennetusti asiakkaan palvelujen arviointiin ja suunnitteluun
- Helpottaa hoitajan työn kuormittumista kerättyyn dataan perustuvien päätösten avulla (vähentää tarpeettomia yöhoidon käyntejä)
- Tehdä tutuksi uusia työkaluja, joiden käyttöä voidaan hyödyntää sekä asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa kuin myös yöhoidon tarpeen arvioinnissa

Tavoitteet johtamisen näkökulmasta

- Yöhoidon oikea-aikaisuuden avulla tuottaa tietoa yöaikaisen henkilöstön tarpeen arvioinnin määrittämisen tueksi

Tavoitteet talouden näkökulmasta

- Tehostaa resurssien järkevää käyttöä
- Vähentää päivystyksen kuormitusta ennakoivan tiedon avulla

- Etälaitteiden hyödyntäminen myös yöaikaan (kustannus 100 %, käytössä vain 5 % vuorokaudesta)

Pilotin oli tarkoitus olla jatkumo Kanta-Hämeessä toteutetulle Pysyvä Koti—hankkeelle, jossa hyvinvointidatan hyötyjä oli tutkittu ikäihmisten palveluasumisessa. Pilotoinnilla olisi tavoiteltu vastauksia kysymyksiin

- Voidaanko kotihoidon asiakkaan yöhoidon käynnin oikea-aikaisuutta arvioida hyvinvointidata-seurannalla?
- Saadaanko hyvinvointidataseurannan avulla vähennettyä kotihoidon asiakkaan suunniteltuja, mutta turhia yökäyntejä?
- Asiakas, jolla runsaasti yöllisiä puheluja: Omaisille, turvapuhelimeen, naapurille, 112. Kuinka hyvinvointidatan kerääminen tuottaisi hyödynnettävää arviointitietoa? Rauhoittaisiko pelkkä datan kerääminen asiakasta –palvelun tarjoama turva sen lisäksi että voidaan hyödyntää dataa yökäyntien tarpeen arvioimisessa.
- Saadaanko hyvinvointidatan avulla informaatiota etähoivan kehittämiseen 24/7 kotihoitoon: Voidaanko tulevaisuudessa toteuttaa yökäynti kuvapuhelimen avulla? Etäpalvelukeskusta hyödyntämällä?

Koostettu materiaali ja pilottisuunnitelma esiteltiin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden johdolle helmikuussa 2023, mutta sitä ei katsottu ajankohtaiseksi hyvinvointialueen perustamisen yhteydessä. Vuoden 2023 aikana teemaan ei palattu, yöaikaisen kotihoidon kehittäminen jäi organisaation tehtäväksi.

### *3.1.5.2 Teknologiatuettu kotihoidon arviointi- ja kuntoutusjakso*

Hankkeessa toteutettiin hyvinvointialueelle perustetun kotihoidon arviointi- ja kuntoutustiimin roolin kuvaus teknologian käyttöönotossa. Tavoitteena oli selvittää digitalisaation hyödyntämisen mahdollisuudet arviointi- ja kuntoutusjaksolla. Kuvaus sisälsi ennen kotihoidon aloitusta toteutettavan arviointi- ja kuntoutusjakson aikana hyödynnettävän teknologian merkityksen. Jakson aikana oli tavoitteena testata teknologian soveltuvuutta eli asiakkaan toimintakykyä suhteessa teknologian hyödynnettävyyteen ja vastaamaan palvelun tarpeeseen

- Käyntien toteuttaminen etähoidon avulla arviointi- ja kuntoutusjaksolla
- Lääkeautomaatin soveltuvuus ja käyttöönotto
- Ruoka-automaatin tarve
- Turvapalvelujen ja arkiteknologian hyödynnettävyys kotona asumisen turvallisuutta lisäävänä palveluna

Kuvaus toteutettiin yhteistyössä vasta perustetun tiimin lähijohtajien kanssa. Kuvauksessa yhdistyi arviointi- ja kuntoutustiimin sekä etä- ja digitiimin yhteistyö ja yhteisten prosessien toteutuminen. Hyvinvointialueen rakenteiden keskeneräisyyden johdosta esitys annettiin organisaation käyttöön mahdollisen jatkokehittämisen varalta. Asia ei edennyt hankkeen aikana.



### 3.1.5.3 Turvapalvelun palvelukuvaus

Hankkeen asiantuntija osallistui asiantuntijan roolissa turvapalveluhankintaprosessiin tuottamalla kuvauksen hyvinvointialueen turvapalveluiden nykytilasta. Organisaatiolle tuotettiin selvitys erilaisista turvapalveluiden toteutustavoista huomioiden asiakkaan, henkilöstön, johtamisen ja talouden näkökulmat. Prosessia tuettiin kirjaamalla turvapalvelun palvelukuvauksia vastaamaan erilaisiin tarpeisiin sekä osallistamalla hankintaprosessin markkinavuoropuheluihin.

Selvitystä varten benchmarkattiin eri hyvinvointialueiden turvapalveluiden toteutustapoja, tutustuttiin eri yritysten palveluihin sekä tehtiin swot -analyysi eri toteutustavoista. Yhteistyötä tehtiin eri toimialojen kuten ikäihmisten asiakasohjauksen, tietohallinnon ja hankinnan ammattilaisten kanssa. Hankkeen asiantuntijana tuettiin vammaispalvelujen ja sosiaalipäivystyksen, kotihoidon ammattilaisia turvapalveluihin liittyvien palvelukuvausten kirjaamisessa. Turvapalveluhankinta on organisaatiossa edelleen kesken, mutta materiaalit ovat organisaation käytettävissä.

## 3.2. Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan

### 3.2.1. Chat palvelun mahdollisuudet ikäihmisten oikea-aikaisten palveluiden tukena

#### Tavoite

Tavoitteena kartoittaa uusia sähköisiä asiointitapoja ikäihmisten palveluihin sekä ammattilaisten että asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta

#### Toimintamalli

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella kartoitettiin erilaisia sähköisiä palveluja, joiden avulla ikäihmisten asiakasohjauksen saatavuutta ja palveluiden oikea-aikaisuutta voidaan parantaa. Chat palvelusta valmisteltiin malli, kuinka se voisi olla osa ikäihmisten asiakasohjauksen ohjausta ja neuvontaa ja osa asiakkaan palvelupolkua palveluihin ohjautumisessa (Kuva 5). Chatin avulla olisi mahdollisuus palvelulla asukasta siten, että yksi yhteydenotto riittää. Chat palvelun rooli ammattilaisten välisessä moniammatillisessa yhteistyössä nousi myös kehittämisen keskiöön.

#### Kehittämisen polku

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden asiakasohjauksessa on pääasiallinen asiointitapa ollut puhelinpalvelu. Muita käytössä olevia palvelumuotoja hyvinvointialueen eri kunnissa on ollut henkilökohtainen palvelu asiointipisteellä, yhteydenottomahdollisuus sähköpostitse tai sähköinen yhteydenottolomake. Palveluverkkouudistusten yhteydessä kaikkien palveluiden tarkoituksenmukaisuutta, integroitavuutta ja toiminnan moniammatillista näkökulmaa tulee tarkastella.

Hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden asiakasohjauksen yhtenäistämisen yhteydessä kartoitettiin erilaisten sähköisten asiointikanavien, kuten chat palvelun mahdollisuutta tukea asukkaita oikea-aikaisen

palvelun saamiseksi. Organisaatiossa chat palvelun vakiinnuttamisesta on jo tehty päätökset, joten ratkaisun käyttötarkoitusten kartoittaminen oli ajankohtaista. Ammattilaisten välinen viestintä ja konsultaatiokäytänteet vaativat myös tarkastelua ja ikäihmisten ohjauksen ja neuvonnan ammattilaisten työkaluna chat palvelun mahdollisuuksien kartoittaminen nousi tärkeään osaan.

Kanta-Hämeessä on kulkenut rinnakkain TulKoti-hankkeen kanssa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanke sekä Kestävän kasvun ohjelma. Yhteistyössä eri hankkeiden asiantuntijoiden kanssa ikäihmisten sähköisten palveluiden kokonaisuutta lähdettiin edistämään vuonna 2022. Toiminnan suunnitteluun osallistettiin ammattilaisia ikäihmisten palveluista, digikehittämisyksiköstä ja viestinnästä.

Hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden ammattilaisille järjestettiin koulutusta erilaisista sähköisistä palveluista. Palvelutoimittajan kanssa toteutettiin demoversio sähköisen esitietolomakkeen täyttämistä chatbotin avulla, jolla pystyttiin esittämään toiminnallisuutta ammattilaisille. Koulutuksen jälkeen teetettiin asiakasohjauksen ammattilaisille kysely syksyllä 2022, jossa heidän tuli arvioida chat palvelun erilaisia toiminnallisuuksia ja niiden vastaamista ammattilaisten tarpeisiin.

Aihetta esiteltiin myös ikäihmisille osallisuusverkostossa, joka oli koottu hyvinvointialueen vanhusneuvostojen ja ikäraatien jäsenistä ja saatiin palautetta, että chat palvelu vaatii markkinointia ja tukea sen käyttöönottoon, jotta ikäihmiset löytäisivät palvelun. Chat palvelua ikäihmiset eivät koe ensisijaisena tiedonhaku- tai yhteydenottokanavana vaan edelleen tärkeimpänä kanavana toimii puhelinpalvelu, jossa ihminen vastaa. Organisaatiossa on käytössä takaisinsoittopalvelu, jossa on mahdollisuus vastata puheluihin myös reaaliaikaisesti.

Kartoituksen tulokset esitettiin tulosalueen johdolle loppuvuonna 2022, jonka jälkeen kehittäminen keskeytyi hyvinvointialueen perustamisen myötä. Syksyllä 2023 kehittämistyö käynnistyi uudelleen hankevetoisuuden sijasta toimintavetoisesti, ja aiemmin hankkeiden toimesta kerättyä materiaalia voitiin hyödyntää työskentelyssä. Organisaatiossa linjattiin portinvartijan rooli ohjaukselle ja neuvonnalle, jolloin varhaisemmassa vaiheessa asiakkaiden ohjaaminen itsenäiseen tiedonhakuun ja ennakointiin oman arjen tukemisessa nähtiin isossa roolissa ohjauksen ja neuvonnan työtä.

Mukaan työpajakehittämiseen saatiin asiakasohjauksen ammattilaisten kanssa digikehittämisen, verkkosivukehittämisen ja viestinnän ammattilaisia. Hyvinvointialueen kilpailutuksen myötä hankittu uusi chat ratkaisu mahdollisti palvelun kautta toteutettavat etävastaanotot. Tätä voidaan hyödyntää myös matalan kynnyksen palveluna tunnistautumattomana, josta perhekeskuksen palveluissa oli saatu hyvää kokemusta. Herätettiin ajatus fyysisen matalan kynnyksen toimipisteen rinnalle mahdollisuus etäkäyntiin matalalla kynnyksellä. Tähän asiakas voisi itse varata ajan chat palveluun liitettävän sähköisen ajanvarauksen avulla. Palveluverkkouudistuksessa fyysisten toimipisteiden perustaminen on suurennuslasin alla, joten mahdollisuus tapaamiseen matalalla kynnyksellä mutta etäyhdyn avulla, ei olisi paikkaan sidottua toimintaa.

### **Toimintamallin kuvaus**

Henkilöstöä osallistaen sekä työpajoissa että kyselyn avulla, selvitettiin chat palvelun mahdollisuuksia vastata olemassa olevaan ammattilaisten tarpeeseen. Ammattilaisten kokemukset chat palvelusta ohjasivat muokkaamaan kehittämisen alkuvaiheessa mallia ammattilaisten näkökulmasta anonyymiksi, bottityyppiseksi ratkaisuksi, mikä ei vaadi ammattilaisen resursseja tiettyyn aikaan.

- Palvelun oikea-aikaisuutta tukee aikaan ja paikkaan sitoutumaton, anonyymi chatbotti ratkaisu.

- Chatbotti palvelun tulisi olla itsenäiseen tiedonhakuun, asiakkaiden oman arjen muutosten ennakointiin ohjaava, mahdollisimman informatiivinen, sisältäen kuvauksia ja linkkejä erilaisista palveluista.
- Asiakas ja omaiset saavat aikaan ja paikkaan sitoutumattomasti tietoa, jonka avulla raskaampiin palveluihin siirtymistä voidaan vielä hidastaa. Tätä voidaan tukea erilaisten bottiin liitettävien testien ja kyselyjen avulla.
- Chat palvelua ei nähty puhelinpalvelun korvaajana mutta sen rinnalle vaihtoehtona.
- Sähköisen yhteydenottolomakkeen täyttämismahdollisuus bottiratkaisun kautta nähtiin toivottavana.

Kehittäminen jatkui loppusyksystä 2023, jolloin ikäihmisten ohjauksen ja neuvonnan kokonaisuutta alettiin kehittää uudelleen ammattilaisten työpajoissa. Kilpailutuksen myötä vaihtuneen chat palvelun uudet toiminnallisuudet huomioitiin jatkokehittämisessä. Samalla pohdittiin myös ammattilaisen läsnäoloa vaativaa chat palvelua uudelleen aikaisemman botti ratkaisun rinnalle.

- Matalan kynnyksen palveluna mahdollisuus tunnistautumattomaan etävastaanottoon chat palvelun kautta, johon asiakas voi tehdä itse sähköisen ajanvarauksen. Ohjauksen ja neuvonnan ammattilaisella etävastaanottoaikoja varattavissa sovittu määrä viikossa.
- Ryhmächat mahdollisuus moniammatillisesti asiakkaan yhteydenoton perusteella.
- Puolesta asioinnin mahdollisuus tunnistautuneena.
- Ammattilaisten sisäisen konsultaation mahdollisuus, omien sisäpiirien välillä tai koko organisaation laajuisesti.

### **Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus**

Sähköisen asioinnin kartoituksella ja chat palvelun mahdollisuuksien arvioinnilla tavoiteltiin

- ammattilaisen osallistaminen oman työn suunnitteluun
- erilaisten vaihtoehtojen tiedostaminen
- muutoskyvykkyyden vahvistaminen
- asukkaiden osallistaminen asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen

Sähköisten kanavien hyödyntäminen ohjauksen ja neuvonnan työssä

- oman arjen muutosten ennakointiin ohjaavan tiedon haun mahdollisuuksien lisääminen
- palvelujen oikea-aikaisuuden tukeminen
- asiakaslähtöiset palvelut
- asiakasvirtaukseen vaikuttaminen
- resurssien riittävyteen vaikuttaminen

Kartoitus otettiin toiminnan kehittämisen suunnitteluun taustamateriaaliksi loppusyksyllä 2023, kun ikäihmisten asiakasohjauksen ohjauksen ja neuvonnan suunnittelu käynnistyi.

Hyvinvointialueen asukkaiden palveluihin ohjautumista tarkastellaan tällä hetkellä organisaatiossa laajemmin, koko asiakas- ja palveluohjauksen näkökulmasta ja tulevat sähköiset palvelut pyritään rakentamaan vastaamaan laajemmin toiminnan kenttää. Tässä kehittämistyössä toimialojen tulee edetä monialaisesti, jotta siiloutuminen vältetään. Tämä kehittäminen on vielä hyvinvointialueella kesken.

### Toimintamallin arviointi

Sähköisten palveluiden kehittämisessä tulee arvioida niiden vaikuttavuutta suhteessa organisaation tavoitteisiin, ammattilaisten tavoitteisiin sekä asukkaiden tavoitteisiin. Chat palvelun onnistumista ja vaikuttavuutta voidaan seurata muun muassa seuraavilla mittareilla:

- yhteydenottojen määrä
- Asiakasvirtaus: Miten paljon yhteydenotot johtavat palveluun ja kuinka moni on saanut avun pelkän ohjauksen ja neuvonnan keinoin?
- Asiakastytyväisyys (NPS)
- Työhyvinvointi

Kesällä 2023 hyvinvointialueella aloitetulla perusterveydenhuollon sairaanhoitaja chat-palvelussa oli tunnistettu runsaasti ikääntyneiden asukkaiden yhteydenottoja, joten asiakasryhmänä ikäihmiset ovat oikea kohderyhmä, joille chat palvelua kannattaa kehittää myös ikäihmisten palveluihin.

Kehitettäessä sähköisiä palveluja tulee aina huomioida asiakkaat, jotka eivät ole kyvykkäitä niitä käyttämään. Edelleen siis tulee kehittää rinnakkain erilaisia palvelumuotoja, miten asiakkaat saavat palvelunsa oikea-aikaisesti. Erilaisen digiosaamisen tukeminen ikääntyneessä väestössä liittyen palveluiden hakemiseen ja käyttämiseen, tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Mallia on jo osittain hyödynnetty kiinnittämällä hyvinvointialueen verkkosivujen sisältöä osaksi chatbotti ratkaisun tuottamaa informaatioita. Eli ikäihmisten palveluiden sisältöä on jo saavutettavissa organisaation botin kautta, mutta tämän sisällöllinen tarkastelu on vielä kesken, kuten verkkosivujen sisältö kokonaisuudessaankin.



Kuva 5. Chat palvelun kehittäminen ikäihmisten asiakasohjaukseen (Kollanen 2023a).

### **3.2.2 Hyvinvointiteknologian mahdollisuudet ovat osa palvelutarpeen arviointia.**

#### **Tavoite**

Tavoitteena on lisätä asiakasohjauksen ammattilaisten tietoisuutta ja osaamista hyvinvointiteknologian soveltuvuuden arvioinnista sekä kehittää työkaluja sen tukemiseen.

#### **Toimintamalli**

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asukkaille tulee olla samanlaiset mahdollisuudet oikea-aikaisiin ja palvelutarvetta vastaaviin palveluihin asuinkunnasta riippumatta. Kotihoidon palveluja voidaan tuottaa erilaisin menetelmin ja ikäihmisten palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tuleekin huomioida asiakkaan soveltuvuus erilaisten palveluiden käyttäjänä. Hyvinvointiteknologiapalveluiden soveltuvuuden arvioinnin tulee perustua tietoon olemassa olevista palveluista, havainnointiin sekä asiakaslähtöiseen palvelutarpeen arviointiin suhteessa hyvinvointiteknologiakyvykkyyteen (Kuva 6). Palvelutarpeen arvioinnissa ammattilaisen omat ennakkoluulot, osaamisen tai tiedon saannin puute eivät saa vaikuttaa asiakkaan teknologiapalveluiden ohjaamiseen. Käytössä olevat työkalut hyvinvointiteknologian soveltuvuuden arvioinnin tueksi tulee myös olla kaikkien käytössä sekä osaaminen niiden käyttöön tulee varmistaa.

Hyvinvointiteknologian soveltuvuuden arviointia kehitettiin järjestämällä asiakasohjauksen ammattilaisille hyvinvointiteknologiatietoisuuden lisäämiseksi työpajoja ja suunnittelemalla koulutusta ja valmistelemalla koulutusmateriaalia. Koulutuksen suunnittelussa hyödynnettiin ammattilaisilta työpajoissa saatua taustatietoa toiveista, kokemuksista soveltuvuuden arviointiin liittyen sekä erilaista dataa palveluiden hyödyntämisen tilasta.

Ammattilaisten työn tueksi kartoitettuja työkaluja olivat muun muassa UNA tilannekuva asiakkaan kokonaistilanteen arvioimisen tueksi, RAI laatumittarit teknologian soveltuvuuden arvioimiseksi, esite kotihoidon teknologiapalveluista sekä erilaisia mahdollisuuksia ja materiaaleja ei- julkisen palveluntarjoajan palveluiden esittelemiseksi.

#### **Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus**

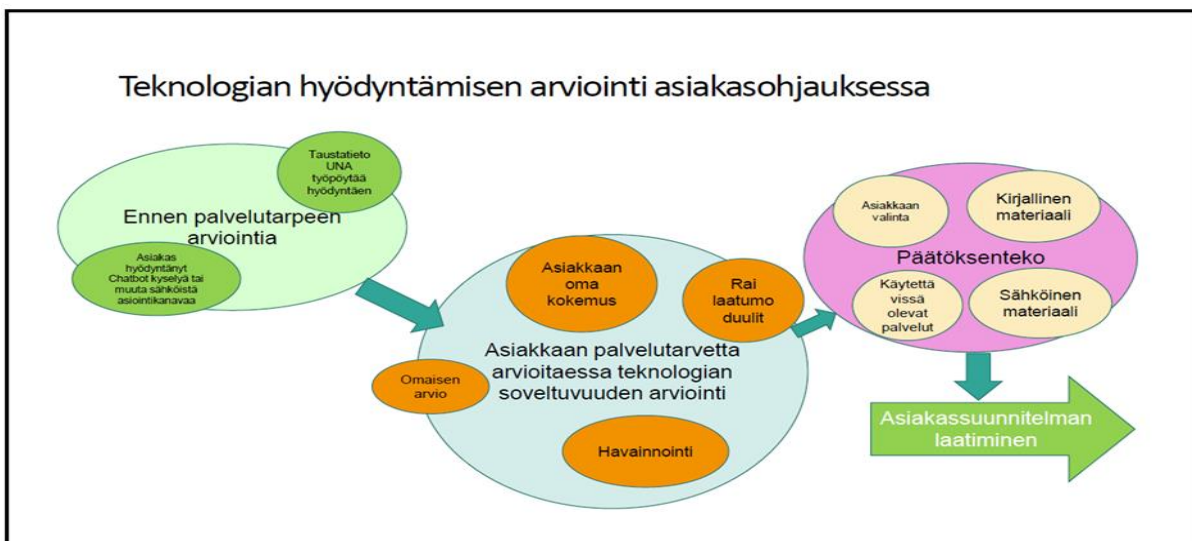
Hyvinvointialueella yhtenäistettiin kotihoidon myöntämisperusteet 1.1.2023 alkaen, jolloin etähoito kirjattiin ensisijaiseksi toteuttamistavaksi kotihoidon palveluissa. Koulutusten toteutumisen jälkeen tulisi seurata palveluiden jalkautumisen kehittymistä ja esimerkiksi etähoidon määrän kasvua, mikä on selkeä yksittäinen mittari soveltuvuuden arvioinnin vaikutuksesta palveluihin ohjautumiseen.

Palvelutarpeen arvioinnissa tulee huomioida, miten tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta suhteessa tarjolla oleviin hyvinvointiteknologiapalveluihin. Asenteisiin vaikuttaminen tutkittuun tietoon perustuen johtaa parhaisiin lopputuloksiin palveluihin ohjautumisessa. Tulee huomioida jatkuva palvelutarpeen arviointi, jotta havaitaan myös, milloin valitut hyvinvointiteknologiapalvelut eivät enää kohtaa asiakkaan tarvetta.

## Toimintamallin arviointi

Koulutusten toteuttamisen suunnitelmat viivästyivät toiminnan rakenteiden muodostumisen myötä ja siirtyivät aivan hankkeen loppuvaiheeseen, joten pidettyjen työpajojen, joissa soveltuvuuden arviointia käytiin läpi, toteutusta ja materiaalia ei ehditty kirjallisesti arvioimaan. Työpajoista saadun suullisen palautteen mukaan teknologiakyvykkyyden huomioiminen ja soveltuvuuden arviointi liittyvät nimenomaan tietoisuuteen siitä, mitä palveluja on tarjolla ja kuinka niitä organisaatiossa toteutetaan. Tarvitaan materiaalia työn tueksi ja työpajojen perusteella viestitettiin kotihoidolle teknologiaesitteen julkaisun ja käyttöönoton kiirehtimisestä. Tiedossa myös on, että kotihoitoalueilla aloitettiin työpajojen jälkeen loppuvuonna enemmän etähoitoa asiakasohjauksen toimesta kuin alkuvuonna. Etähoitoon liittyen organisaatiossa asetetaan mittarit tulevaisuudessa, jotta palveluiden lisääntyminen voidaan havainnoida ja päästä asetettuihin tavoitteisiin.

Hyvinvointialueen perustamiseen liittyen kehittäminen oli erittäin haasteellista. Puuttuvien rakenteiden ja palveluiden yhtenäistämisen viidakossa yhteistyön ja kehittämisen koordinointi ei monista yrityksistä huolimatta toteutunut. Yhteistyön vähäisyys toiminnan kanssa aiheutti haasteita soveltuvuuden arvioinnin työkalun eli Rai laatumoduulien kehittämisessä. Palvelun kehittämiseen ei löytynyt toiminnasta resurssia ja sen kehittäminen jäi sen vuoksi tapahtumatta. Muita esiteltyjä ammattilaisten työkaluja ei vielä otettu käyttöön organisaatiossa (UNA tilannekuva).



Kuva 6. Teknologian hyödyntämisen arviointi asiakasohjauksessa.

## 3.3. Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun

### 3.3.1. Oma Hämeen kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön malli

#### Tavoite

Oma Hämeen opiskelija- ja oppilaitosyhteistyömallin tavoitteena oli parantaa kotihoidon henkilöstön riittävyyttä ja saatavuutta tutustuttamalla opiskelijoita jo opiskeluaikana kotihoidon toimintaympäristöön.

Lisäksi panostettiin oppilaitoksissa tapahtuvaan rekrytointiin ja hyvän harjoittelukokemuksen luomiseen. Mallilla tavoiteltiin tiivistä ja järjestelmällistä yhteistyötä kotihoidon tulosalueen ja Kanta-Hämeen oppilaitosten välillä.

## Toimintamalli

Kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön malli koostuu kuudesta eri osa-alueesta (Kuva 7), joilla pyritään tukemaan henkilöstön saatavuutta sekä yhteistyötä Oma Hämeen kotihoidon ja alueen oppilaitosten välillä. Mallin kuusi osa-alueita ovat järjestelmällinen kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyö, projektiyhteistyö, työpaikalla tapahtuvan opiskelijanohjauksen kehittäminen ja hyvän harjoittelukokemuksen vahvistaminen, kummitoiminta, lisä- ja täydennyskoulutusinfot johdolle ja henkilöstölle sekä osallistavan työnantajamielikuvan kehittäminen. Innokylästä löytyvä toimintamalli (Rämä&Taskinen 2023b) on vertaisarvioitu hanketyön aikana toisen hyvinvointialueen toimesta.



Kuva 7. Oma Hämeen kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön malli

### Järjestelmällinen kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyö

Rungon toimivalle yhteistyölle muodostaa järjestelmällinen yhteistyö, jota pyritään tukemaan säännöllisten tapaamisten avulla. Tapaamisten tueksi TulKoti –hankkeessa tuotettiin muistilista, jota hyödyntämällä voidaan varmistua siitä, että kaikki malliin olennaisesti linkittyvät toiminnot tulevat käsitellyiksi kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmän tapaamisissa.

### Projektiyhteistyö

TulKoti–hankkeessa pilotoitiin työelämän ja oppilaitoksen välistä projektiyhteistyötä yhdessä Hämeen ammattikorkeakoulun kanssa. Projektiyhteistyön pilotissa ammattikorkeakouluopiskelijoille annettiin kaksi

kotihoitoon liittyvää aihetta, joista toinen liittyi henkilöstö kehittämisen teemaan ja toinen hyvinvointiteknologian hyödyntämiseen kotihoidossa. Opiskelijat lähtivät suunnittelemaan videoiden toteuttamista.

Syksyn 2023 aikana TulKoti-hankkeen asiantuntijat ja opiskelijaryhmät tapasivat Teamsin välityksellä. Toisessa ryhmässä mukana oli myös Oma Hämeen rekrytointikoordinaattori. Opiskelijat saivat vapaasti suunnitella ja ideoida videon sisältöä. Projektin aikana opiskelijat lähettivät projektisuunnitelman ja alustavan videokäsikirjoituksen asiantuntijoiden katsottaviksi. Opiskelijat esittelivät valmiin tuotoksen projektin päätösseminaarissa, johon osallistui sekä TulKodin asiantuntijat että Oma Hämeen työntekijöitä.

Opiskelijat tuottivat kaksi videota, kotihoidon esittelyvideon muun muassa rekrytinnin tueksi sekä hyvinvointiteknologiavideon. Oma Häme sai vapaat oikeudet videon käyttämiseen ja molemmat videot löytyvät hyvinvointialueen Intrasta. Lisäksi kotihoidon esittelyvideota on käytetty muun muassa uusien kotihoidon työntekijöiden työpaikkahaku-ilmoituksissa. Jatkossa projektiyhteistyö toteutuu ensisijaisesti ammattikorkeakoulun kanssa, mutta mahdollisuuksien mukaan myös ammattiopisto on kiinnostunut yhteistyöstä erityisesti loppuvaiheen opiskelijoiden kohdalla.

#### *Työpaikalla tapahtuvan opiskelijanohjauksen kehittäminen ja hyvän harjoittelukokemuksen vahvistaminen*

Kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön mallin yhtenä kärkiteemana oli työpaikalla tapahtuvan opiskelijanohjauksen kehittäminen. Tarve kehittämistyölle nousi esiin yhteisen keskustelun kautta kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmän tapaamisissa vuonna 2022. Aihetta toivottiin lähestyttävän erityisesti oppisopimusopiskelijoiden ohjaustyön näkökulmasta. Lopputuotoksena syntyi oppisopimusopiskelijan ohjaajan työpaikkaopas (Liite 1) ohjaustyön tueksi, jonka sisältö painottui oppisopimuskoulutukseen liittyvään perustietoon, ohjaustyöprosessin etenemiseen, työpaikkaohjaajan osaamisen kehittämiseen sekä henkilöstön monimuotoisuuden huomiointiin osana ohjaustyötä. Lisäksi oppaaseen sisällytettiin vinkkilista oppisopimusopiskelijan työpaikkaohjaajille sekä yksiköiden muokattavissa oleva tervetulokirje yksikössä aloittaville oppisopimusopiskelijoille. Opasta työstettiin yhdessä ikäihmisten palveluiden henkilöstön sekä ammattioppilaitos Tavastian edustajan kanssa.

Hyvän harjoittelukokemuksen vahvistamiseksi TulKoti –hankkeessa työstettiin yksiköissä täydennettävää kiitoskirjettä, johon opiskelijanohjaajat voivat täyttää opiskelijoiden vahvuuksia muistoksi suoritetusta harjoittelusta. Lisäksi kirjeeseen on sisällytetty Oma Hämeen rekrytinnin yhteystiedot, mikäli työskentely harjoitteluyksikössä jatkossa kiinnostaa. Ideointiin sisältyi myös mahdollisen kiitoslahjan antaminen opiskelijalle, mutta toistaiseksi kiitoskirje koettiin alkuun riittävänä ja uutena erityisenä huomionosoituksena.

#### *Kummitoiminta*

Kotihoidon vetovoiman lisäämiseksi TulKoti–hankkeessa suunniteltiin ja kokeiltiin kotihoidon ja oppilaitosten välistä kummitoimintaa osana kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön mallia. Kummitoiminnassa opintojensa alkuvaiheessa olevalle opiskelijaryhmälle nimettiin kotihoidosta kummiyksikkö, jonka kanssa tehtiin tiivistä yhteistyötä kotihoidon toimintaympäristöön tutustumisen osalta.



Kevään 2023 aikana opiskelijat kävivät tutustumiskäynneillä kotihoidon yksikössä, jossa kotihoidon henkilöstö kertoi kokemuksiaan työskentelystä kotihoidon toimintaympäristössä. Tämän lisäksi opiskelijat kävivät yhden työvuoron ajan tutustumassa kotihoidon käytännön työtehtäviin yhdessä kotihoidon työntekijän kanssa. Tutustumiskäyntien pohjalta opiskelijat täyttivät lyhyet palautelomakkeet, joissa kuvailivat kokemuksiaan päivästä.

Opiskelijoiden palautteen perusteella kokeilu oli hieno kokemus, tutustumispäivä oli mielenkiintoinen ja opettavainen. Opiskelijat antoivat hyvää palautetta ohjaajista, joilla oli aikaa jutella myös opiskelijoiden kanssa. Useat opiskelijat olivat olleet ennakkoluuloisia ja epäluuloisia kotihoitoa ja yleisesti ikäihmisiä kohtaan. Tutustumispäivän myötä opiskelijoiden käsitys kotihoidon työstä oli muuttunut ja he voisivat tulevaisuudessa työskennellä kotihoidossa.

*”Ennen tätä päivää olin ajatellut, että voisi olla pelottavaa mennä toisen ihmisen kotiin, mutta tämän päivän kokemuksen perusteella voin sanoa, että kotihoito voisi olla tuleva työympäristöni.”*

*”Kokonaisuudessa kotihoitoon tutustuminen oli todella kiva ja opin siitä paljon uutta ja menisin kyllä uudestaan, jos olisi mahdollisuus.”*

Ammattiopiston lehtori toivoi, että tämänkaltainen yhteistyö saisi jatkoa, ja opiskelijat pääsisivät tutustumaan erilaisiin työympäristöihin ennen kuin valitsevat osaamisalan. Kotihoidon ja oppilaitosten välistä kummitoimintaa on tarkoitus jatkaa vuonna 2024 uusien opiskelijaryhmien ja yksiköiden välillä. Kummitoiminnasta vastaavat vastuuhenkilöt sekä kummiyksiköt on nimetty.

#### *Lisä- ja täydennysinfot ikäihmisten palveluiden johdolle ja henkilöstölle*

Kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmässä käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että oppilaitosten tarjoamat lisä- ja täydennyskoulutukset olivat huonosti tiedossa kotihoidon yksiköissä. Tähän pohjautuen suunniteltiin etänä järjestettävää infotilaisuutta ikäihmisten palveluiden johdolle ja henkilöstölle, jossa oppilaitoksilla olisi mahdollista esitellä tarjolla olevia lisä- ja täydennyskoulutuksia. Koulutukset suunniteltiin järjestettäväksi ensimmäisen kerran syksyllä 2023 ja toteuttavaksi tämän jälkeen säännöllisesti 1-2 kertaa vuodessa.

Kotihoidon kokemus oli, että työajalla tarjottavaa koulutusta on paljon eikä kaikkea pystytä hyödyntämään. Oppilaitosyhteistyöryhmän yhteisessä keskustelussa nousi esiin kaksi näkökulmaa:

- henkilöstölle työajalla (osin tai kokonaan) tarjottavat koulutukset sekä
- henkilöstön yksilöllisiä tarpeita tukevat koulutusmahdollisuudet, jotka suoritetaan mahdollisesti kokonaan omalla ajalla ja omakustanteisesti

Tammikuussa 2023 hyvinvointialueella aloitti osaamisen kehittämisen tiimi, jonka kokoonpano on rakentunut vuoden aikana. Heidän tarkoituksena oli suunnitella vuoden 2023 aikana hyvinvointialueen laajuinen osaamisen tiekartta. Hyvinvointialue tarjoaa valmiiksi mietittyjä, strategiaa tukevia täydennyskoulutuksia, joita tarjotaan ensisijaisesti työntekijöille. Näin ollen erillisten oppilaitosten infojen kokeilu siirrettiin tässä kohtaa myöhemmäksi, mutta omien koulutuskokonaisuuksien lisäksi kotihoito on

valmis kuulemaan myös muusta tarjonnasta. Info toivottiin ensisijaisesti johdolle, jonka jälkeen voidaan arvioida, onko kokonaisuutta mahdollista tarjota työntekijöille. Toimintatavan tarkoituksena on pyrkiä välttämään tilanteita, joissa henkilöstölle kerrotaan koulutusmahdollisuuksista, joihin työnantaja ei kuitenkaan pysty vastaamaan. Infojen kokeilu jätettiin opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmän asialistalle, ja sitä voidaan tarpeen mukaan käynnistää. Tyytyväisiä oltiin siihen, että koulutusmahdollisuuksista on tiedotettu sähköpostin välityksellä, ja nämä on välitetty henkilöstölle.

### *Osallistava työnantajamielikuvan kehittäminen*

TulKoti-hankkeen organisoimassa osallistavassa työnantajamielikuvan kehittämisessä kotihoidon henkilöstöä pyydettiin mukaan oppilaitoksissa järjestettäviin rekrytointitapahtumiin kertomaan opiskelijoille käytännön työstä kotihoidon toimintaympäristössä. Mukana tapahtumissa olivat myös Oma Hämeen rekrytointitiimiläiset. Kevään 2023 aikana kotihoidon lähi- ja sairaanhoitajia osallistui Hämeen ammattikorkeakoulussa sekä ammattioppilaitos Tavastiassa järjestettyihin rekrytointitapahtumiin. Hämeen ammattikorkeakoulussa mukana oli TulKodin projektiasiantuntijoiden lisäksi neljä kotihoidon sairaanhoitajaa sekä yhden yksikön lähijohtaja. Tavastiassa mukana oli neljä kotihoidon lähihoitajaa. Molempien tapahtumien osalta henkilöstöltä saatiin positiivista palautetta rekrytointitapahtumiin osallistumisesta. Päivän koettiin olevan virkistävän erilainen ja ammattilaisten koettiin antavan opiskelijoille tärkeää tietoa kotihoidossa täyskentelystä. Ammattioppilaitos Tavastian rekrytointitapahtumassa opiskelijoita houkuteltiin kotihoidon ständille postikorttityöpajalla, jossa opiskelijat saivat työstää postikortteja Oma Hämeen kotihoidon asiakkaille. Postikortteja tehtiin yhteensä yli 50 kpl ja työpaja saavutti suuren suosion. Postikortteja kävivät työstämässä soite-alan opiskelijoiden lisäksi myös useamman muun alan opiskelijat.

Syyskuussa 2023 kotihoidosta oli sairaanhoitajia mukana sairaanhoitajapäivillä. Palaute tältäkin kerralta oli pääasiassa positiivista. Jatkossa rekrytointitapahtumista vastaavat henkilöt on nimetty, ja heidän tehtävänsä on kysyä kotihoidon henkilöstöä tapahtumiin mukaan. Rekrytointitapahtumat ovat opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmän asialistalla, jolloin asiasta keskustellaan vähintään pari kertaa vuodessa.

### **Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus**

Toimintamallin osa-alueet on pilotoitu täydennyskoulutusinfoa lukuun ottamatta. Kehittämisessä on huomioitu hyvinvointialueen osaamisen kehittämisen tiimin työ ja sen tarjoamat koulutusmahdollisuudet. Päällekkäisen työn välttämiseksi jäätettiin odottamaan osaamisen tiekartan valmistumista. Toimintamallin osa-alueista saatiin hyvää palautetta sekä opiskelijoiden että yhteistyötahojen kautta.

Mallin tavoitteena oli parantaa kotihoidon henkilöstön riittävyttä ja saatavuutta, panostaa oppilaitoksissa tapahtuvaan rekrytointiin sekä hyvän harjoittelukokemuksen luomiseen. Lisäksi tavoitteena oli järjestelmällisen yhteistyön luominen kotihoidon tulosalueen ja Kanta-Hämeen oppilaitosten välillä. Hankkeen aikana tuotettiin erilaista tukimateriaalia kuten opas oppisopimusopiskelijan ohjaajan työn tueksi, kiitoskirje opiskelijoiden harjoittelusta (Liite 2) sekä opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmän tapaamisten Tsekkauslista (Liite 3). Toimintamallin tavoitteisiin päästiin, kokeilut tuottivat positiivista palautetta ja osa-alueiden jatkuvuus hyvinvointialueella on turvattu. Toimintamallin eri osa-alueisiin on nimetty vastuhenkilöt ja yhteistyöryhmän koollekutsuja on nimetty. Opiskelija- ja oppilaitosyhteistyöryhmän on tarkoitus kokoontua kahdesti vuodessa, ja siinä on edustajia sekä oppilaitoksista, kotihoidosta että

hyvinvointialueen rekrytoinnin ja osaamisen kehittämisen tiimistä. Mallin kehittäminen on siirretty hyvinvointialueen osaamisen kehittämisen tiimille.

### **Toimintamallin arviointi**

Toimintamallin vaikutuksia ja vaikuttavuutta on arvioitu niukasti. Mikäli hanke olisi jatkunut, niin mallin arviointia olisi kehitetty ja käyttöön olisi otettu mahdollisesti eri mittareita. Opiskelijoilta kerättiin palautetta palautelomakkeen avulla. Lisäksi yhteisten keskusteluiden pohjalta kerättiin toiveita, joiden pohjalta mallia on pyritty rakentamaan paremmaksi. Kehittämisen yhteydessä pyrittiin huomioimaan hyvinvointialueen osaamisen kehittämisen työ, jotta päällekkäisyyksiä voitaisiin välttää ja kehittää toisiaan tukevia rakenteita.

Osana hanketta toteutettiin vähintään yhden toimintamallin vertaisarviointi. Vertaisarvioinnissa arvioitiin kolme osa-aluetta, joita olivat toimintamallin vaikuttavuus, näyttöön perustuva tieto sekä käytäntöön sovellettavuus. Oma Hämeen toimintamalleista vertaisarvioitavaksi malliksi valittiin kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyö. Vertaisarvioinnin avulla mallia tarkasteltiin kriittisesti ja yhteisen keskustelun avulla havaittiin mallin kehittämiskohteet entistä paremmin. Keski-Suomen hyvinvointialue toimi vertaisarvioijana, ja suurimpina kehittämiskohteina he nostivat muun muassa mallin arvioinnin ja vaikuttavuuden mittaamisen sekä kustannusvaikuttavuuden. Toimintamallin vahvuutena nähtiin muun muassa kotihoidon, opiskelijoiden ja oppilaitosten aito halu tehdä yhteistyötä. Jatkossa olisi hyvä selvittää enemmän opiskelijoiden näkökulmaa, pitää ryhmätapaamiset osittain läsnätapaamisina sekä osallistaa enemmän ryhmäläisiä.

Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna toimintamalli huomioi yksilölliset erot ja mahdollistaa, että esimerkiksi opiskelijat pääsevät luomaan oman käsityksen ja kuvan kotihoidon työstä. Opiskelijoille turvataan tukea ja yhteistyökumppaneita projektityöhön ja toisaalta opiskelijat saavat tuottaa materiaalia, jolle on käyttöä hyvinvointialueella. Hyvinvointialue voi parhaimmillaan saada uusia työntekijöitä ja tutustua tuleviin ammattilaisiin jo opiskeluvaiheessa.

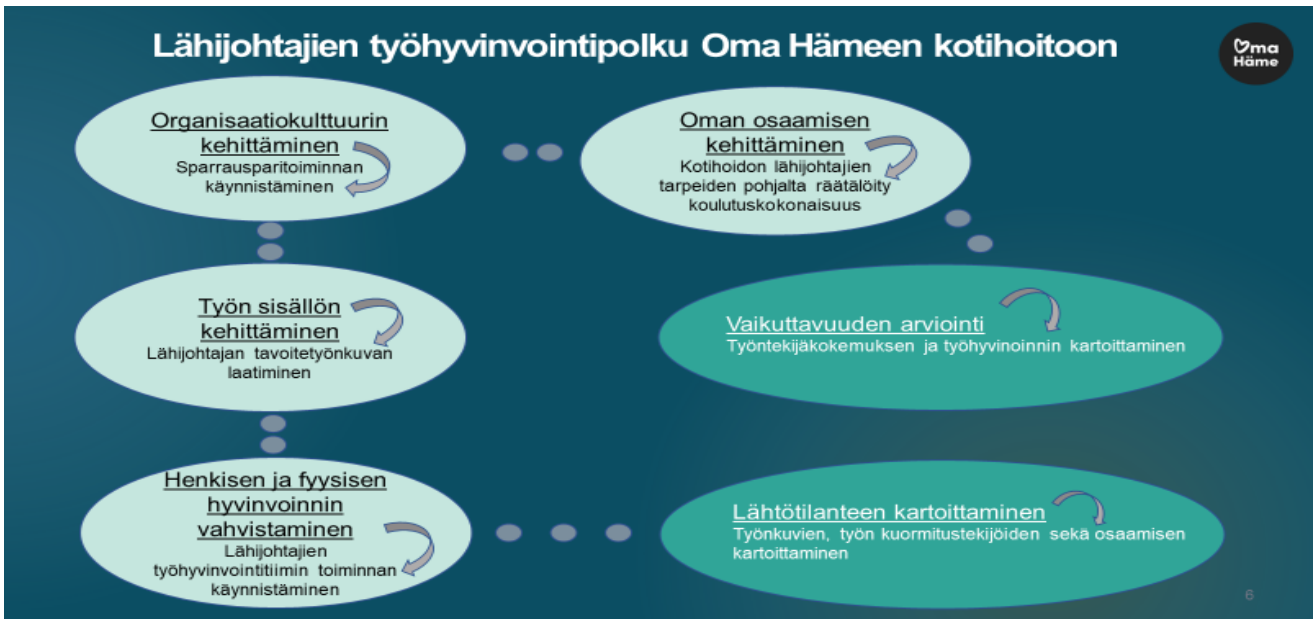
### **3.3.2. Kotihoidon lähijohtajien työhyvinvointipolku**

#### **Tavoite**

Kotihoidon lähijohtajien työhyvinvointipolun tavoitteena on tukea lähijohtajien työhyvinvointia vertaistuen, työhyvinvointitietouden lisäämisen sekä työnkuvien yhtenäistämisen keinoin.

#### **Toimintamalli**

Kotihoidon lähijohtajien työhyvinvointipolun tarkoituksena on systemaattisesti ja ennakoiden tukea kotihoidon lähijohtajien työtä. Toimintamallia työstettiin vuosien 2022-2023 aikana yhdessä kotihoidon lähijohtajien ja johtotiimin kanssa. Malli koostuu kuudesta eri osa-alueesta (Kuva 8), jotka ovat lähtötilanteen kartoittaminen, henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vahvistaminen, työn sisällön kehittäminen, organisaatiokulttuurin kehittäminen, oman osaamisen kehittäminen sekä vaikuttavuuden arviointi. Foorumeissa käytyjen keskustelujen ja mallin työstämisen tukena hyödynnettiin Päivi Rauramon (2009) Työhyvinvoinnin portaat -työkirjaa.



Kuva 8. Visuaalinen kuvaus kotihoidon lähijohtajien työhyvinvointipolusta

### Lähtötilanteen kartoittaminen

Lähtötilannetta kartoitettiin keväällä 2022, jolloin kaikista lähtöorganisaatioista kerättiin käytössä olevat lähijohtajien työn- ja tehtäväkuvaukset. Kuvausten pohjalta luotiin yleiskuva siitä, millaisia työtehtäviä lähijohtajat työssään suorittavat. Samalla tarkasteltiin käytössä olevia tehtävänimikkeitä. Kotihoidon lähijohtajista koostuvassa foorumissa kartoitettiin keväällä 2022 Jamboard-alustaa hyödyntäen myös lähijohtajien työn haasteita ja kehittämiskohteita. Paikalla kyseissä foorumissa oli 15 lähijohtajaa Kanta-Hämeen kotihoidon yksiköistä. Alla olevissa kuvissa kuvataan koontia lähijohtajien työkuvista (Kuva 9) sekä lähijohtamistyön haasteita ja kehittämiskohteita lähijohtajien kokemana (Kuva 10).



Kuva 9. Koonti kotihoidon lähijohtajien työnkuvista ennen hyvinvointialueelle siirtymistä

## Haasteita ja kehittämiskohteita kotiin annettavien palveluiden lähijohtajan työssä ja työnkuvassa



Kuva 10. Työn haasteita ja kehittämiskohteita kotihoidon lähijohtajien (n=15) kokemana

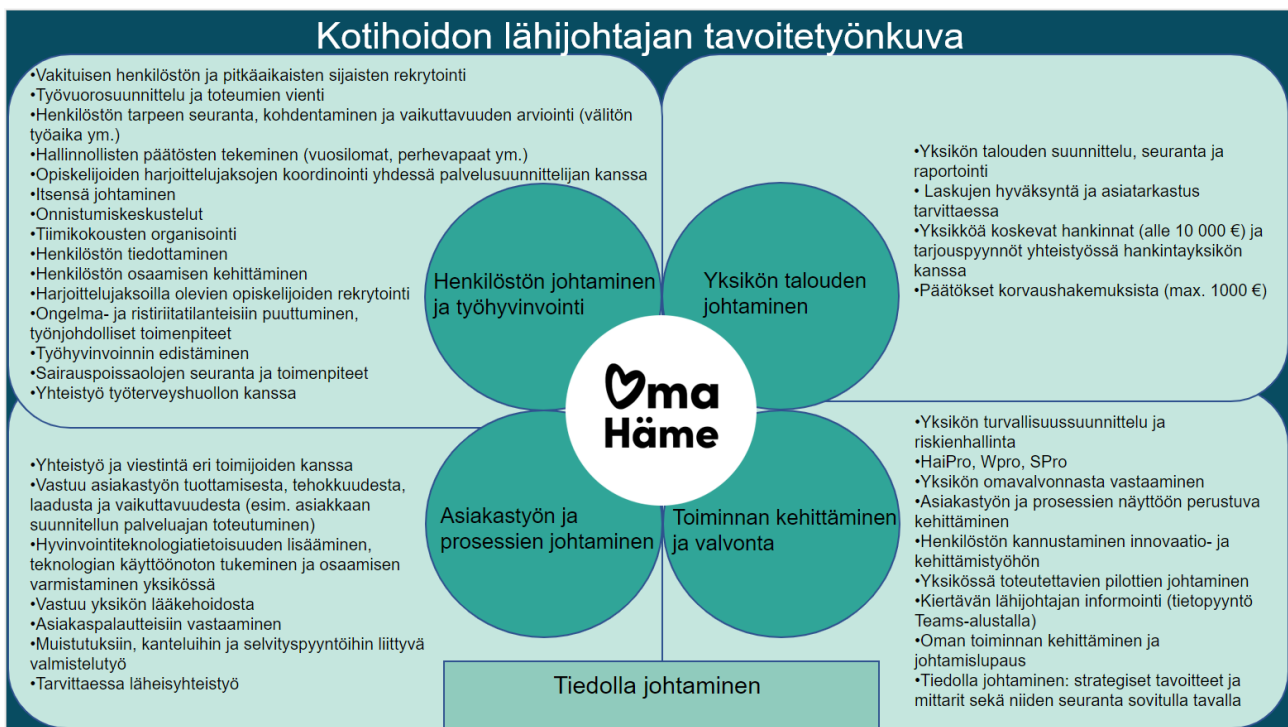
### Henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vahvistaminen – Lähijohtajien työhyvinvointitiimin toiminnan käynnistäminen

Kotihoidon lähijohtajien foorumeissa käydyissä keskusteluissa nousi usein esiin tarve fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseksi ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Tähän tarpeeseen pyrittiin lähijohtajien työhyvinvointipolussa vastaamaan lähijohtajien työhyvinvointitiimin perustamisella ja tiimin toiminnan käynnistämällä. Mukana tiimin toiminnassa syksyllä 2023 oli TulKoti-hankkeen asiantuntijan lisäksi mahdollisuuksien mukaan kotihoidon tulosalueen päällikkö sekä kaksi kotihoidon lähijohtajaa. Tiimin tavoitteena oli edistää lähijohtajien fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia muun muassa työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa tehtävällä yhteistyöllä, työhyvinvointiin liittyvällä tiedon jakamisella, sparrausparitoiminnan koordinoinnilla sekä työhyvinvointiin liittyvän keskustelun lisäämisellä lähijohtajien tapaamisissa.

Työhyvinvointitiimin säännölliset tapaamiset suunniteltiin toteutettavaksi 3-4 kertaa vuodessa. Syksyn 2023 tapaamisissa käsiteltiin muun muassa mahdollisuutta muuttaa lähijohtajien omat tapaamiset mahdollisuuksien mukaan sellaisiksi, että ne sallisivat lähi- ja etätöitä tekeville mahdollisuuden suorittaa kokoukset kävelykokouksina. Lisäksi syksyllä 2023 sovittiin yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa toteutettavasta riskien ja psykososiaalisten kuormitustekijöiden kartoituksesta. Riskien arviointi suoritettiin ainakin niissä yksiköissä, joissa työterveydenhuolto teki työpaikkakäynnit, muissa yksiköissä omaan tahtiin muiden töiden ohessa. TulKoti-hankkeen asiantuntija muistutti riskien arvioinnin tekemisestä syksyn aikana.

## Työn sisällön kehittäminen - Lähijohtajan tavoitetyönkuvan laatiminen

Osana lähtötilannekartoitusta tehty lähijohtajien työn- ja tehtäväkuviin perehtyminen osoitti, että työtehtävät eri lähtöorganisaatioissa vaihtelivat suuresti. Sisällöllisten erojen lisäksi eroja löytyi myös tehtävänimikkeistä ja johtamisen tasoista. Hyvinvointialueelle siirtymisen toivottiin tuovan työn- ja tehtäväkuviin yhtenäisyyttä. Yhdessä lähijohtajien ja kotihoidon johtotiimin kanssa päätettiin, että Tulkoti-hankkeen aikana voitaisiin työkuviin koontia hyödyntäen lähteä työstämään yhtenäistä tavoitetyönkuvaa kotihoidon lähijohtajille. Tavoitetyönkuva valmistui loppuvuodesta 2023 (Kuva 11). Kotihoitoon palkattiin myös kiertävä lähijohtaja, jolle luotiin oma tavoitetyönkuva.



Kuva 11. Visuaalinen kuvaus kotihoidon lähijohtajan tavoitetyönkuvasta

## Organisaatiokulttuurin kehittäminen - Sparrausparitoiminnan käynnistäminen

Lähijohtajien foorumeissa käydyissä keskusteluissa lähijohtajien henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin koettiin toimivan työhyvinvoinnin perustana. Tätä ajatusta tukee myös käytettävissä oleva teoretieto. Rauramon (2009, 11-12) työhyvinvoinnin portaiden kolmantena portaana kuvataan liittymisen ja yhteisöllisyyden tarve, johon voidaan yksilö- ja organisaatiotasolla vaikuttaa muun muassa sosiaalisten kontaktien lisäämisen, kokemusten jakamisen, kollegojen verkostotoimintaan osallistumisen sekä avun tarjoamisen avulla. Koska vertaistuki ja uusiin kollegoihin tutustuminen nousivat useaan otteeseen esiin myös lähijohtajien foorumeissa käydyissä keskusteluissa, päädyttiin työhyvinvointipolkuun lähtötilanteen kartoituksen jälkeen jatkamaan vertaistuen teemalla, jonka tavoitteena oli organisaatiokulttuurin kehittäminen lähijohtajien sparrausparitoiminnan avulla.

Tulkoti-hankkeen ja kotihoidon lähijohtajien sekä tulosalueen johtotiimin kanssa yhteistyössä keskusteltiin syksyn 2023 lähijohtajien sparrausparitoiminnan kokeilemisesta, jonka tavoitteena oli kehittää uuden

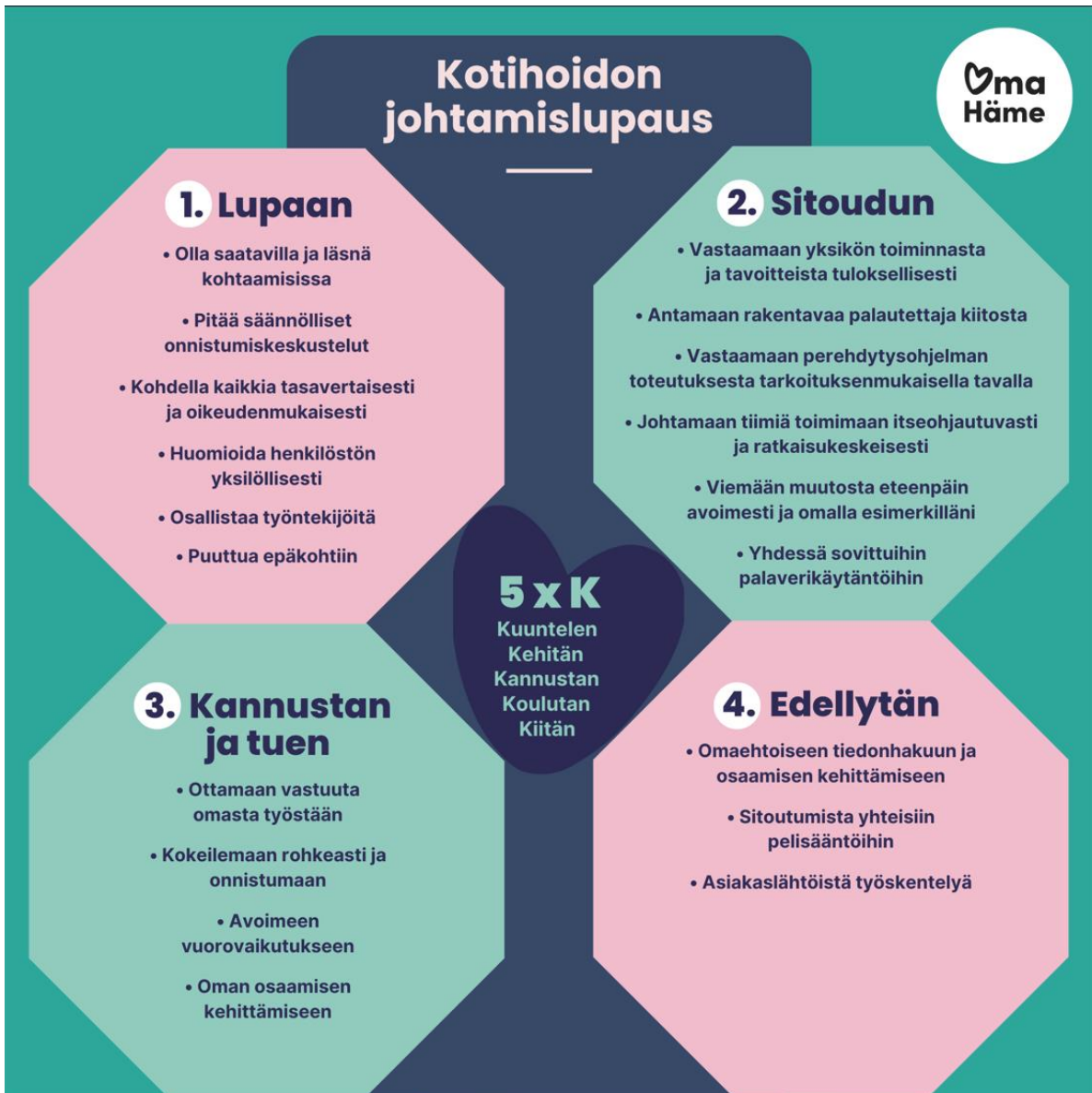
organisaation organisaatiokulttuuria kollegiaalisen vertaistuen keinoin. Sparrausparitoiminnasta käytiin keskustelua kotihoidon päälliköiden ja lähijohtajien kanssa. Ajatus oli osalle lähijohtajista kiinnostava, kun taas osa koki, etteivät kaipaa ja halua sellaista. Yhdessä sovittiin, että sparrausparitoimintaa voisi hyödyntää perehdytysohjelman rinnalla. Sen sijaan päälliköt kokeilivat one to one -keskustelujen mahdollistamista niille lähijohtajille, jotka toivoivat kahdenkeskistä aikaa päällikön kanssa.

#### *Oman osaamisen kehittäminen - Kotihoidon lähijohtajien tarpeiden pohjalta räätälöity koulutuskokonaisuus*

Oman osaamisen kehittäminen nähtiin tärkeäksi asiaksi lähijohtajien foorumeissa käydyissä keskusteluissa. Lähijohtajien koulutustarpeita kartoitettiin lähijohtajien foorumissa Jamboard-alustaa hyödyntäen keväällä 2022. Tällöin koulutuskokonaisuuden aiheiksi toivottiin muun muassa oman työn aikataulutusta, muutoksen johtamista sekä konflikti- ja ristiriitatilanteissa toimimista. Koulutuskokonaisuuden suunnittelussa hyödynnettiin myös lähijohtajien osaamiskartoituksessa esiin tulleita osaamisvajeita. Näitä osaamisvajeita olivat ihmisten johtamisen osiossa muun muassa henkilöstön työhyvinvoinnin ongelmien ennaltaehkäisy, kehityskeskusteluissa käytyjen muutostarpeiden läpivieminen sekä haastaviin vuorovaikutustilanteisiin puuttuminen.

Tarjoukset koulutuskokonaisuudesta pyydettiin yhteensä kolmelta eri toimijalta ja palvelun tuottajaksi koulutuskokonaisuuteen valittiin Valmennustalo Virta Oy. Valintaa tukivat koulutuksen sisällöllisen sopivuuden lisäksi myös yrityksen referenssit. Yrityksellä oli runsaasti taustaa julkisten organisaatioiden sekä sosiaali- ja terveystalouden henkilöstön kouluttamisesta. Koulutuskokonaisuus sisälsi kaksi koko päivän valmennusta sekä yhden fasilitoidun työpajatyöskentelyn. TulKoti-hankkeen asiantuntija osallistui koulutuskokonaisuuteen ja sisältöä pyrittiin muokkaamaan kotihoidon johdon toivoiden mukaisesti. Koulutuskokonaisuuteen osallistui tulosaluejohtaja, kaksi tulosaluepäällikköä, 20-22 lähijohtajaa ja valmennuspäiviin kotihoidon asiantuntija sekä palvelusuunnittelija.

Ensimmäinen valmennus käsitteli muutosjohtamista ja itsensä johtamista. Toisessa valmennuspäivässä ristiriita- ja konfliktitilanteita käytiin läpi muun muassa case-työskentelyn pohjalta. Fasilitoidussa työpajassa mietittiin oman yksikön kehittämissuunnitelmaa sekä laadittiin yhteinen johtamislupaus (Kuva 12).



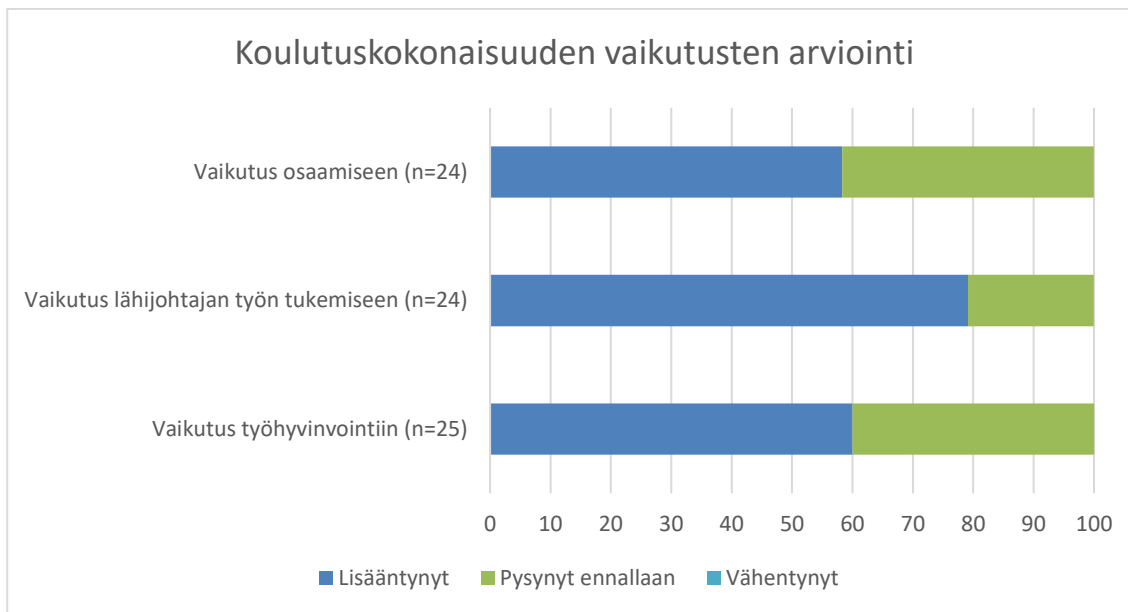
Kuva 12 Kotihoidon johtamislupaus

Kotihoidon johdon koulutuskokonaisuuden arvioinnin tueksi TulKodin projektiasiantuntija laati Webropol-kyselyn. Palautekyselyyn vastasi 24 osallistujaa, yksi osallistuja oli vastannut osaan kysymyksistä kaksi kertaa, jolloin vastauksia oli 25.

Enimmistöllä vastaajista (n=9) oli yli 10 vuotta esihenkilötyökokemusta ja seuraavaksi eniten 2-5- vuotta (n=7). Uusia lähijohtajia alle vuoden esihenkilökokemuksella oli viisi. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuskokonaisuus oli lisännyt työhyvinvointia (60,0 %), osaamista (58,3 %) ja oli saanut tukea lähijohtajan työhön (79,2 %) (Taulukko 1). Vastaajien mukaan yksikään ei ollut kokenut, että koulutuskokonaisuus olisi heikentänyt näitä edellä mainittuja osa-alueita. Työhyvinvoinnin näkökulmasta vastaajat kertoivat, että koulutuskokonaisuus oli muun muassa vahvistanut ja rohkaissut hankalien asioiden puheeksiottamisessa sekä rohkaissut kannustamaan ja kiittämään työntekijöitä säännöllisesti. Osa vastaajista koki, että koulutuskokonaisuuden asiat olivat tuttuja eikä niillä ollut vaikutusta työhyvinvointiin.



Taulukko 1 Koulutuskokonaisuuden vaikutusten arviointi



Koulutuskokonaisuus oli myös selkiyttänyt omaa työskentelyä sekä auttanut tarkastelemaan omaa työntekoa armollisemmin.

*”Valmennuksessa saamani työkalut ovat selkeyttäneet työskentelyäni mikä on antanut lisää aikaa muille tehtäville ja vähentänyt kuormituksen tunnettani.”*

Yhteiset koulutushetket koettiin tärkeiksi muun muassa kohtaamisen, keskustelun ja asioiden ääreen pysähtymisen sekä vertaistuen näkökulmasta. Koulutuskokonaisuuden myötä lähijohtajien välinen yhteistyö oli alkanut tuntua rennommalta.

Vastaajat kertoivat, että koulutuskokonaisuus oli tukenut lähijohtajan työssä antamalla muun muassa konkreettisia työkaluja ja ideoita johtamiseen ja oman työn toteuttamiseen, selkeyttänyt tehtävänkuvaa, uusia ajatuksia ja varmuutta omaan ajatuksiin sekä yhteisiä näkemyksiä ja vertaistukea.

*”Oman työajan käyttö ja organisointi on parantunut.”*

Osaamisen kehittämisessä vastaajat mainitsivat muun muassa keinot oman osaamisen arviointiin, työkalut omaan arkeen, innokkuuden lisääntymistä, lisännyt sitoutumista tavoitteiden asettamiseen ja niihin pääsemiseen.

*”Tullut tietoa kollegoilta, jota pystynyt myös itse hyödyntämään. Jaettu tietoa ja oppeja kollegojen kesken. Hyviä materiaaleja saatu valmentajilta, joita voi hyödyntää omassa työssä.”*

### Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin kuuden eri osa-alueen kokonaisuuksista osa toteutui. Lähijohtajien lähtötilanne kartoitettiin systemaattisesti ja sen pohjalta lähdettiin kehittämään sekä vahvistamaan eri osa-alueita. Henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vahvistamiseksi perustettu työhyvinvointitiimi jatkaa toimintaansa hyvinvointialueella

hankkeen päättymisen jälkeen. Tiimiin valittiin neljä lähijohtajaa edistämään lähijohtajien työhyvinvointia. Hyvinvointitiimin työn tueksi laadittiin asialista, jonka perusteella eri osa-alueita pyritään pitämään lähijohtotiimin keskustelussa yllä. Lisäksi työhyvinvointitiimin yksi keskeinen tehtävä ja tavoite on muistuttaa kehitettyjen toimenpiteiden arvioinnista.

Organisaatiokulttuurin kehittäminen on alkuvaiheessa, mutta eri lähtöorganisaatioiden toimintatapoja on yhtenäistetty aktiivisesti muun muassa lähijohtajan tavoitetyön kuvan kautta. Sparrausparitoiminta nähtiin kokeilemisen arvoiseksi siinä kohtaa, kun saadaan kotihoidon henkilöstön osaamisen kehittämisen yhteydessä kehitetty perehdytysohjelma käyttöön. Sparrausparitoimintaa ei vielä käynnistetty, mutta sen sijaan kotihoidon päälliköt tarttuivat lähijohtajien kehittämisehdotukseen one to one -keskusteluiden osalta. Syksyn 2023 päälliköt ovat varanneet kerran kuukaudessa 15 minuutin ajan jokaisen lähijohtajan kanssa kahden kesken. Näiden kokeilu on osoittautunut toimivaksi, osalle tärkeämmäksi kuin toisille. Päälliköt kokevat, että tapaamisten sopiminen vie aikaa. Toisaalta lähijohtajat ovat kokeneet, ettei heidän ole tarvinnut kysyä asioita niin paljon sähköpostilla, kun on tiennyt tulevasta keskusteluajasta ja mahdollisuudesta kysyä silloin. Kokonaisuudessaan päälliköiden sekä lähijohtajien kokemukset ovat olleet positiivisia. Uuden lähijohtajan näkökulmasta sovittu tapaamisaika on tukenut ja auttanut uran alussa. Kokeilu on hieno esimerkki siitä, miten kotihoidon johdosta on rohkeasti lähdetty testaamaan lähijohtajien toiveista noussutta toimintatapaa.

Lähijohtajien tarpeiden pohjalta räätälöity koulutuskokonaisuus koettiin antoisaksi, voimaannuttavaksi, mutta osaltaan myös raskaaksi. Koulutuskokonaisuus oli onnistunut, kuten edellä palautteiden perusteella voi todeta. Koulutuskokonaisuus tuki laajemmassa kuvassa myös koko lähijohtotiimin yhteistä keskustelua ja toi työntekijöitä lähemmäksi toisiaan muun muassa fyysisten tapaamisten ansiosta. Fyysisesti tapahtuneita kohtaamisia oli koulutuskokonaisuuden ulkopuolella vain muutama koko vuoden aikana.

Toimintamallin tavoitteen mukaisesti onnistuttiin tukemaan lähijohtajien työhyvinvointia vertaistuen, työhyvinvointitietoisuuden ja työnkuvien yhtenäistämisen keinoin. Lisäksi laadittiin yhteinen johtamislupaus, johon kaikki lähijohtajat sitoutuvat. Koulutuskokonaisuudessa pyrittiin konkreettisten esimerkkien avulla havainnollistamaan muun muassa työn tauottamista (noin tunnin välein pieni jaloitteluhetki), tietokoneen hälytysäänten vaimentamista sekä kannustamaan ruokataukojen pitämisessä.

Toimintamallista hyvinvointialueen käyttöön siirtyi ainakin lähijohtajan ja kiertävän lähijohtajan tavoitetyönkuvat sekä työhyvinvointitiimi. Työhyvinvointitiimin asialistalla ovat osa toimintamallin asioista kuten sparrausparitoiminta ja vaikuttavuuden arviointi.

### **Toimintamallin arviointi**

Toimintamallia arvioitiin yhteisten keskusteluiden ohessa sekä kotihoidon johdon koulutuskokonaisuudessa kerätyn Webropol-kyselyn avulla. Vaikuttavuuden arvioinnissa ei ole käytetty muita mittareita, mutta mikäli hanke olisi vielä jatkunut, niin olisi ollut aikaa myös mittareiden käyttämiselle. Toisekseen mitattavia asioita valmistui syksyn 2023 aikana, jolloin varsinaiselle vaikuttavuuden mittaamiselle jäi vähän aikaa. Jatkokehittämisen kannalta onkin tärkeää pohtia jo toimintamallin ideointivaiheessa, miten sitä voidaan mitata ja arvioida heti kehitysvaiheen alusta alkaen.

Eettisestä näkökulmasta kaikkia lähijohtajia pyrittiin kuulemaan ja ottamaan toiveita vastaan. Kotihoidon lähijohdon esihenkilökokemus oli kirjava, sekä uusia että kokeneempia työntekijöitä pyrittiin huomioimaan. Keskusteluista nousi esiin, että myös kokenut työntekijä kaipaa vertaistukea ja työkaveria, jonka kanssa jakaa arjessa esiinnousevia tilanteita.

### 3.3.3. Kotihoidon asiantuntijuusmalli

#### Tavoite

Kotihoidon asiantuntijuusmallin tavoitteena oli parantaa kotihoidon pitovoimaa antamalla henkilöstölle mahdollisuuksia oman ammattitaidon vahvistamiseen ja kehittämiseen. Lisäksi mallilla tavoiteltiin välillisesti myös asiakastyön laadun paranemista henkilöstön asiantuntijuutta lisäämällä.

#### Toimintamalli

Kotihoidon asiantuntijuusmallia lähdettiin vuonna 2022 työstämään yhdessä Riihimäen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Mallin tarkoituksena oli laajentaa sairaanhoitajista koostuvien asiantuntijatiimien toimintaa hyvinvointialuelajuisesti, jolloin ikäihmisten palveluissa olisi tulevaisuudessa mahdollisuus verkostoitua omien asiantuntijatiimiläisten kanssa. Lisäksi toimintaan oli toivottu mukaan myös kotihoidon lähihoitajia. Asiantuntijuuden osa-alueita olivat muun muassa saattohoito- ja palliatiivinen hoito, haavanhoito sekä ravitsemukseen, diabetekseen ja keuhkosairauksiin liittyvä osaaminen. Malli esiteltiin kotihoidon johtotiimille 30.5.2023. Kotihoidon kireiden henkilöstöressurssien vuoksi mallin ei kuitenkaan nähty palvelevan tulosalueen tarpeita. Mallia päätettiin soveltuvin osin työstää Nordic Health Care Groupin (NHG) kanssa osana kotihoiton osaamisen kehittämisen suunnitelmaa.

NHG:n osaamisen kehittämisen kokonaisuuden yhteydessä tulosalueelta tuli vahva toive siitä, että kehittämiseen käytettävissä olevat henkilöstöressurit hyödynnettäisiin ensisijaisesti perehdytyksen suunnitteluun ja yhdenmukaistamiseen. Näin ollen päädyttiin toivomaan NHG:lta yleisen tason asiantuntijuusmallia, johon voidaan myöhemmin tehdä omat muokkaukset ja hienosäädöt omia tarpeita vastaavaksi. Kotihoidon henkilöstöä osallistettiin henkilöstön osaamisen varmistamisen kokonaisuudessa yhteensä neljässä eri työpajassa sekä lisäksi haastatteluiden ja kokouskeskustelujen avulla. Yhdessä työpajoista työstettiin asiantuntijuusmallia Miro-alustaa hyödyntäen. NHG työsti pohjaa sekä henkilöstöltä saamiensa tietojen että teorian pohjalta. Kuvassa 13 pieni osa asiantuntijuusmallin pohjaa, josta näkee sen ulkonäköä ja eri sisältöjä. Tällä hetkellä asiantuntijuusmalliin on kerätty seuraavat erikoisosaamisalueet:

- Asiakasturvallisuus
- Ergonomia
- Haavat ja avanteet
- Hengitys ja keuhkot
- Hilkka, LifeCare, Evondos
- Hyvinvointiteknologia
- Kuntouttava työote
- Lääkehoito

- Muistisairaudet
- Palliatiivinen hoitotyö ja saattohoito
- Päihde- ja mielenterveyshoitotyö
- RAI
- Ravitsemus ja diabetes
- Työhyvinvointi

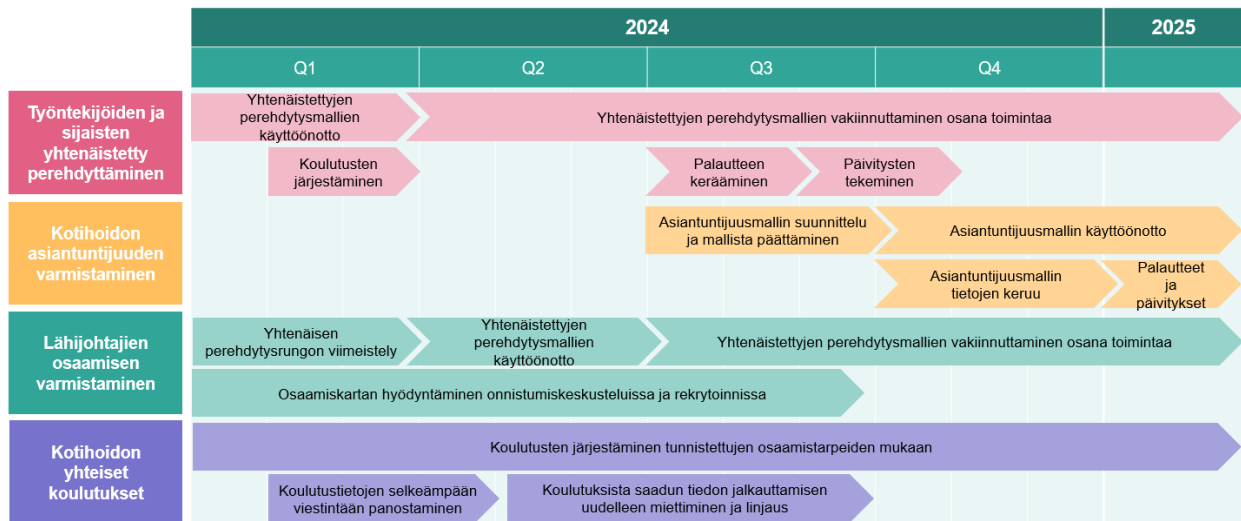
Erikoisosaaminen	Mitä erikoisosaaminen sisältää?	Erikoisosaajan tiedot				
		Nimi	Puhelinnumero	Sähköposti	Tiimi	Muuta
Asiakasturvallisuus						
Ergonomia						
Haavat ja avanteet						
Hengitys ja keuhkot						

Kuva 13 Kotihoidon asiantuntijuusmalli

Asiantuntijuusmallin suunnittelun ja käyttöönoton avulla varmistetaan kotihoidon asiantuntijuus. Asiantuntijuusmalli toimii kotihoidon erikoisosaajaverkoston työkaluna, ja sen tavoitteena on tiedon levittäminen sekä oppimisen motivointi. Toimintamallin vaiheittainen kuvaus löytyy Innokylästä (Taskinen 2023).

**Toimintamallin vaikutuksia, vaikuttavuutta ja arviointia** ei tässä kohtaa pystytä arvioimaan, koska malli jää hyvin yleiselle tasolle. Toimintamallin suunnittelu ja jatkokehittäminen jää tulosalueen vastuulle alustavan suunnitelman mukaisesti toteuttavaksi vuosien 2024–2025 aikana. Tulosalueelle on laadittu alustava toimenpidesuunnitelma, jonne on aikataulutettu myös kotihoidon asiantuntijuuden varmistaminen keltaisella värillä (Kuva 14).

# Toteutuksen alustava aikataulu



Kuva 14 Kotihoidon toimenpidesuunnitelma

## 3.3.4. Sijaisjärjestelyn malli Oma Hämeen kotihoitoon

### Tavoite

Hankesuunnitelman perusteella oli tarkoitus kehittää ja luoda sijaisjärjestelymalli hyvinvointialueelle hyödyntämällä tietojohtamisen menetelmiä.

### Toimintamalli

Kotihoidossa on aloittamassa varahenkilötiimi, mutta sen aloittaminen viivästyi syksyn 2023 aikana. Siirtymisen syyinä oli muun muassa se, että tulosalueen piti tarkentaa käytetyn työajan kriteereitä. TulKoti-hankkeen asiantuntija tarjosi tukea ja apua varahenkilötiimistä vastaavalle lähijohtajalle, mutta toiminnan siirtymisen vuoksi yhteinen suunnittelu jäi vähäiseksi.

Hyvinvointialueella otetaan käyttöön tammikuussa 2024 Omakoordinointi osana Tempore-järjestelmää, ja sen tarkoituksena on helpottaa hyvinvointialueen omien varahenkilöiden koordinoitua lyhyissä sijaistuksissa. Tempore-järjestelmään tehdään myös sijaistilaukset. Käyttöönoton tarkoituksena on helpottaa kokonaiskuvan saamista sijaistarpeista. Omakoordinoinnin avulla hyvinvointialue varmistuu työntekijöiden liikkumisesta eri yksiköiden välillä. Järjestelmä tarkistaa, onko sijaistarpeeseen mahdollista ottaa ensisijaisesti oman hyvinvointialueen varahenkilö. Omakoordinointi toimii sekä palvelu- että tulosaluekohtaisesti.

### 3.3.5. Muut mahdolliset hankkeen tuotokset/tulokset

#### 3.3.5.1 Kotihoidon henkilöstön osaamisen kartoitus

Kanta-Hämeen Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hankkeessa yhtenä keskeisenä kehittämisen osa-alueena oli henkilöstön osaamisen vahvistaminen. Hankesuunnitelmaan oli kirjattuna tähän liittyen tarve osaamisen nykytilan kartoittamiselle erityisesti geriatrian, gerontologisen hoitotyön ja sosiaalityön sekä iäkkäiden monialaisen kuntoutuksen, ravitsemuksen, saatto- ja palliatiivisen hoidon, suun terveydenhuollon sekä lääkehoidon osalta. Kartoituksella tavoiteltiin tietoa kotihoidon henkilöstön osaamisen nykytilasta sekä tunnistetuista osaamisvajasteista. Kartoituksen tuloksia hyödynnettiin osana kotihoidon henkilöstön osaamisen ylläpitämistä ja vahvistamista Kanta-Hämeen hyvinvointialueella.

Henkilöstön osaamisen kartoitus toteutettiin TulKoti-hankkeen rahoitusta hyödyntäen keväällä 2023. Toteutuksesta vastasi puitesopimuksen nojalla NHG. Osalle lähtöorganisaatioista samankaltainen kysely oli toteutettu jo vuonna 2018 osana NHG:n kotihoidon vertaiskehittämisen työkalua. Vuoden 2023 kartoitus pyrittiin pitämään rakenteeltaan melko samanlaisena kuin vuonna 2018 suoritettu kysely, jotta vertaaminen aiempiin tuloksiin olisi mahdollista.

Henkilöstön osaamisen nykytilaa kartoitettiin sähköisellä kyselyllä, johon kotihoidossa työskentelevät henkilöt saivat sähköpostitse linkin. Kysely toteutettiin erikseen kotihoidon työntekijöille ja kotihoidon lähijohtajille. Sähköisen kyselyn lisäksi henkilöstölle suoritettiin analyysin syventämiseksi vielä erikseen syventäviä teemahaastattuja. Kartoitus sisälsi sähköisen kyselyn ja teemahaastattelujen lisäksi myös koonnin kotihoidon ammattirakenteesta.

Kotihoidon henkilöstön osaamista kartoitettiin kyselyssä seuraavien teemojen osalta:

- Mielenterveys- ja päihdehoito
- Kivunhoito
- Palliatiivinen hoito ja saattohoito
- Ikäteknologia
- Hygienia
- Muistisairaudet
- Ravinto, ravitsemus ja suun terveys
- Lääkehoito
- Ennakoiva ja toimintakykyä edistävä osaaminen
- Haavanhoito
- Akuuttihoito
- Näytteenotto ja injektiot
- Asiakkuusosaaminen
- Kuntoutus
- Minä työntekijänä

Lisäksi kotihoidon lähijohtajille suoritettiin oma kartoituksensa keskittyen viiteen osaamiseen teemaan, jotka olivat:

- Ihmisten johtaminen

- Asiakastyön johtaminen
- Minä työntekijänä
- Hallinnollinen ja lainsäädännöllinen osaaminen
- Toiminnan suunnittelu ja johtaminen

Vastausprosentti henkilöstölle tehtyyn kyselyyn oli 60 % ja lähijohtajille osoitettuun kyselyyn noin 70 %.

Syventävät teemahaastattelut suoritettiin sähköisen kyselyn päätyttyä. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, ja niissä pyrittiin paneutumaan sähköisessä kyselyssä nousseiden teemojen juurisyihin sekä tunnistamaan muita osaamiseen vaikuttavia näkökohtia. Haastatteluja toteutettiin yhteensä seitsemän kappaletta seuraaville henkilöstöryhmille: alueellisen kotihoidon lähihoitajat (kaksi haastattelua) ja sairaanhoitajat, arviointi, kuntoutus ja kotiutustoiminnot, työnjako, varahenkilöstö sekä kotihoidon lähijohtajat.

Osaamiskartoituksen keskeisiä tuloksia:

- Kyselyn tulosten perusteella sekä kotihoidon työntekijät, että lähijohtajat kokivat osaamisensa olevan melko hyvällä tasolla. Tämä tarkoittaa perustaitojen hallitsemista sekä itsenäistä selviytymistä työtehtävistä.
- Vahvimmiksi osaamisen alueiksi kuvattiin kaikilla ammattiryhmillä hygieniaosaaminen ja lääkehoito. Sairaanhoitajat arvioivat yleisesti osaamisensa selvästi paremmaksi kuin kotihoidon muut ammattiryhmät.
- Lähijohtajat kokivat osaamisen vahvuudeksi erityisesti ihmisten johtamiseen liittyvät teemat.
- Tulosten perusteella heikoimmaksi osaamisen teemaksi kaikissa työntekijäryhmissä koettiin mielenterveys- ja päihdehoidon osaaminen. Myös kivunhoito ja asiakkuusosaaminen lukeutuivat kaikilla työntekijäryhmillä viiden heikoimman osaamisteeman joukkoon. Lähihoitajilla heikoimpiin osaamisteemoihin lukeutuivat lisäksi kuntoutusosaaminen sekä saatto- ja palliatiivinen hoito.
- Avointen vastausten perusteella lähi- ja sairaanhoitajat kokivat tarvitsevansa lisää osaamista mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden hoidossa sekä haavanhoidossa.
- Osaamiseen koettiin vaikuttavan erityisesti koulutusten puute sekä ohjeiden puute tai ohjeiden käyttämättä jättäminen. Lisäksi lähihoitajat kokivat epävarmuutta harvoin toistuvissa hoito- tai asiakastilanteissa. Sairaanhoitajat kokivat lisäksi kuormittuvansa vastuun laajuudesta sekä töiden määrästä.
- Lähijohtajat kokivat osaamisen kehittämisen tarvetta eniten toiminnan suunnittelun ja johtamisen osa-alueella. Lähijohtajat kokivat kaipaavansa lisää koulutusta erityisesti työkaluihin ja järjestelmiin, tiedolla johtamiseen sekä käytössä olevien toimintakykymittareiden käyttöön.
- Osaamisen kehittämiseen vaikuttaviksi tekijöiksi koettiin hyvinvointialueen keskeneräiset prosessit, ajanpuute sekä koulutusten vähäisyys.

## Suunnitelma kotihoidon henkilöstön osaamisen kehittämisestä

Osaamisen kehittämisen tavoitteena oli parantaa sekä asiakastyön laatua että henkilöstön pitovoimaa. Osaamisen kehittämisen suunnitelma ja tähän liittyvät toimenpiteet pohjautuivat kotihoidon henkilöstölle keväällä 2023 tehdyn osaamiskartoituksen tuloksiin ja kartoituksessa tunnistettuihin osaamisvajaisiin.

Osaamiskartoituksen tulosten hyödyntämiseksi kotihoidon tulosalueelle lähdettiin suunnittelemaan toimenpiteitä henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Kehitystyön tueksi toivottiin ulkopuolista tukea, sillä suunnittelutyön koettiin vaativan asiasisältöjen tuntemuksen lisäksi muun muassa osaavaa fasilitointia, kokonaiskuvan yhteensovittamista, sekä kykyä tuottaa selkeää ja visuaalista dokumentaatiota yhteisten toimintamallien ja -tapojen käyttöönoton ja juurruttamisen tukemiseksi. Asiantuntijatukeen kotihoidon osaamisen varmistamiseksi sisältyivät seuraavat toimenpiteet:

1. Yhteisen tietopohjan ja näkemyksen luominen – Johdon ja esihenkilöiden kesken jaettu ymmärrys osaamisen tilanteesta ja tarpeista sekä tilannekuvan pohjalta työstetty osaamiskartta, joka toimii yhteenvetona ja kuvauksena kotihoidossa tavoitellusta osaamisesta.
2. Toimenpidesuunnitelman laatiminen ja toimintamallien kehittäminen työpajojen avulla - Toimenpidesuunnitelma (strukturoitu listaus toimenpiteistä, alustava aikataulu- ja toteutussuunnitelma sekä vastuut - kuvattuna kaikki keskeiset toimet, joilla tuetaan osaamisen ylläpysymistä ja kehittymistä), asiantuntijuusmallin kuvaus sekä yhtenäistetty perehdytysuunnitelma.
3. Toimeenpanon käynnistäminen – Suunnitelma koulutussarjasta sekä yhtenäistetyt ohjausdokumentit (2–3 kpl).

## Toteutus kotihoidon henkilöstön osaamisen kehittämisestä

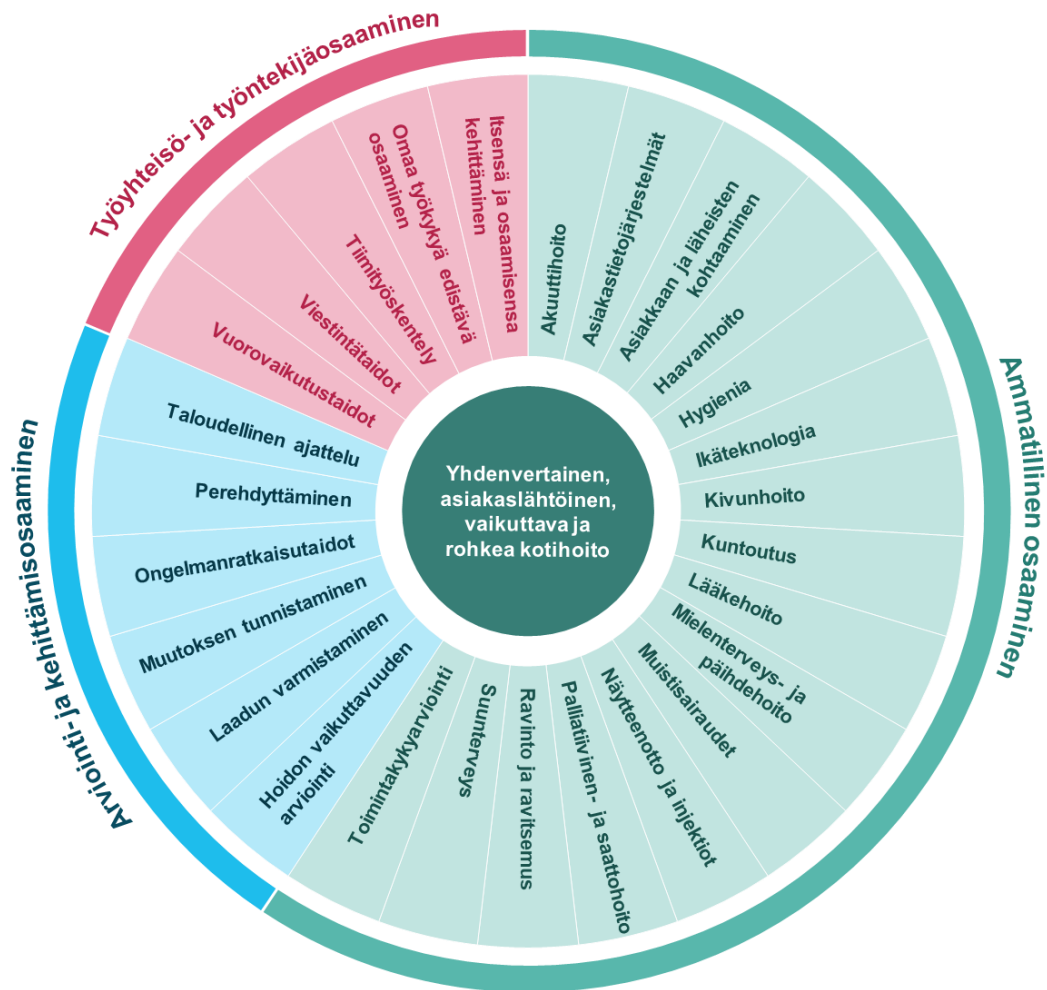


Kuva 15 Kotihoidon henkilöstön osaamisen varmistamisen toimenpidekokonaisuus

Kokonaisuus (Kuva 15) sisälsi lopulta NHG:n perehtymisen eri lähtöorganisaatioiden materiaaleihin sekä ymmärryksen syventämistä kotihoidon henkilöstöhaastatteluiden avulla. Näiden jälkeen oli neljä NHG:n vetämää 2–3 tunnin työpajaa, kaksi Teams-tapaamista lähijohtajien perehdytykseen sekä TulKoti-hankkeen projektiasiantuntijan ja NHG:n välisiä yhteydenpitoja. Työpajoihin ja Teams-tapaamisiin osallistui



vaihtelevalla kokoonpanolla kotihoidon henkilöstöä. Kaksi työpajoista järjestettiin koko kotihoidon johtotiimille.



Kuva 16 Kotihoidon osaamiskartta

Osaamisen kehittämisen kokonaisuudessa valmistui toimenpidesuunnitelma, kotihoidon osaamiskartta (Kuva 16), yhtenäistetty perehdytysprosessi ja -runko työntekijöille sekä sijaisille (Kuva 17), kotihoidon asiantuntijuusmalli (Kuva 13) sekä lähijohtajien osaamisen varmistaminen uuden lähijohtajan perehdytysprosessin ja -rungon avulla. Koulutuskokonaisuuden suunnittelu päädyttiin korvaamaan

yksityiskohtaisemmilla perehdytysmateriaaleilla, koska tälle nähtiin suuri tarve. Ja toiseksi hyvinvointialueelle oli perustettu osaamisen kehittämisen tiimi, joka suunnittelee ensisijaisesti hyvinvointialueen koulutukset.



Joulukuu 2023

## Keikkalaisen perehdytyslista

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kotihoito

### Perehdytyslista

#### Työpuhelin:

- Kerro puhelimen PIN-koodi ja näyttökoodi

#### Työajan leimaaminen:

- Käytä työaika-tägiä. Työaika on aina aloitettava ja lopetettava.

#### Tunnukset:

- Lifecare- ja Hilikka-tunnukset
  - LC- ja Hilikka-käyttäjätunnus on aina sama, kumpaankin järjestelmään vaihdetaan erikseen salasana
  - Varmista, että Hilikka-tunnukset toimivat ja asiakaslista näkyy

VAKINAISTEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA PITKÄAIKAISTEN SIAISTEN PEREHDYTYSLISTA

Perehdyttävä	Nimi
Lähiohtaja	Nimi
Perehdyttäjä	Nimi
Yksikkö	Nimi

#### Kokonaisuus

#### Käsiteltävä asia

#### Ensimmäinen päivä

#### Palvelusuhteeseen liittyvät asiat

Tunnusten antaminen (AD-tunnus, Lifecare, Hilikka, Tes) ja Hilikan läpikäynti  
Lääkehoidon perehdytyksen käynnistys (lääkelupaprosessin aloittaminen, lääkehoitosuunnitelma)  
Avaimet toimistolle  
Puhelimen anto, tarvittavat puhelinnumerot ja niiden tallentaminen, tiimpuhelin  
Työvälineiden ja työasun anto

#### Esittelyt ja tutustuminen

Yksikön, työnjärjestelijöiden ja uuden työntekijän esittely  
Työympäristöön tutustuminen (toimisto, toimialue, sähköluukko jne.)

#### Tarvittavien ohjelmien ja työvälineiden opastus

Tarvittavat puhelinnumerot ja niiden tallentaminen

#### Yksikön tehtävät, työskentelytavat ja pelisäännöt sekä työhön

Kotihoitoon työn sisältö  
Käyntilistan esittely

#### Ensimmäinen viikko

#### Palvelusuhteeseen liittyvät asiat

Työnantajan odotukset (tehokas työaika, kustannustietoisuus, palvelun vaikuttavuus ja laatu)  
Käytännön tietosuoja-asiat (esim. Paperien sijoittaminen)  
Sävyttömyys  
Työterveyshuolto  
Henkilöstöetuedet ja -kortti  
Kotihoidossa oman auton käyttöön/leasing autoihin liittyvät asiat  
Työvuorosuunnittelu, lomat, poissaolokäytännöt  
Työturvallisuus ja työtapatarmat  
Osallistuminen (viestintä ja kanavat, sähköpostin lukeminen, kokouskäytännöt, muistiot)  
Tauotus (taukopaikat, taukojen pitäminen)  
Lifecare-kirjaaminen

Kuva 17 Kotihoidon yhtenäistettyä perehdytysmateriaalia

### **3.3.5.2 Kansainvälisen rekrytinnin kehittäminen**

Suomen kasvavaan pulaan osaavasta hoitohenkilökunnasta kehitettiin kansainvälinen rekrytointi (kv-rekrytointi). TulKoti-hankkeen projektiasiantuntija oli mukana asumispalveluiden kv-rekrytinnissa henkilöstökoulutuksen ja ”sparrauksen” osalta sekä vetämässä kehittämisryhmiä. Tapaamisissa käytiin läpi yksiköiden kuulumiset, oppilaitosten kuulumiset sekä palautteita henkilöstön tietoisuista.

Hämeenlinnan ja Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän yksiköihin rekrytoitiin syksyn 2022 aikana 30 hoitajaa Filippiineiltä. Vuoden 2023 aikana hoitajilla alkoi lähihoitajan oppisopimuskoulutus. Sitä ennen opiskelijat suorittivat hoiva-avustajan opintoihin sisältyvät näytöt ja aloittivat suomen kielen opinnot. Hoitajien työyksiköt olivat ikäihmisten ja vammaisten asumispalveluissa. Rekrytointi toteutettiin yhteistyössä Sarastia Rekryn kanssa. Rekrytointiprosessin hoiti Silkkitie Oy. Prosessissa tehtiin laajaa yhteistyötä hyvinvointialuevalmistelun, oppilaitosten, henkilöstöpalveluyritysten sekä kotoutustoiminnan kanssa.

Henkilöstölle järjestettiin valmennusta ja koulutusta, tehtiin työyhteisövierailuja ja kehitettiin työyhteisöille jaettava kirjallinen materiaali. Uusien työntekijöiden työ lähti sujumaan yksiköissä hyvin ja kokonaisuudessaan rekrytointi koettiin positiiviseksi ja innostavaksi. Kansainväliset hoitajat olivat innostuneita, motivoituneita ja oppivat nopeasti uutta. Kielitaito herätti eniten keskustelua niin yksiköissä kuin oppilaitoksissakin. Toiminnan jalkauttaminen ja jatkuminen siirtyi syksyn 2023 aikana TulKodin projektiasiantuntijalta hyvinvointialueen osaamisen kehittämisen tiimiin.

### **3.3.5.3 Itseohjautuvien kotihoidon tiimien pilotointi**

Tavoitteena oli parantaa kotihoidon pitovoimaa itseohjautuvuutta lisäävillä toimintatavoilla. Itseohjautuvien kotihoidon tiimien pilotointia suunniteltiin heti hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen. Pilotointiin työstettiin hankintakuvausta, sillä tavoitteena oli ostaa kokeiluun ulkopuolista asiantuntija-apua.

Ikäihmisten palveluiden toimialajohdon sekä kotihoidon tulosaluejohdon kanssa käydyssä palaverissa tulosaluejohdon näkemys oli kuitenkin se, ettei aika pilotille ole vielä oikea. Tulosaluejohdon sekä ministeriön kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen sovittiin, ettei tätä kokonaisuutta lähdetä TulKoti-hankkeessa edistämään.

### **3.3.5.4 Erilaiset työsuhteet huomioiva toimintamalli**

Tavoitteena oli, että erilaiset työsuhteet huomioidaan osana uusia tehtävänkuvia ja selvitetään, voisiko uusia tehtävänkuvia tehdä erilaisissa työsuhteissa. Tavoitteena oli kuvata, millaisella osaamisella ja koulutustaustalla töitä voisi tehdä.

Toimintamallia alettiin kehittämään tutustumalla ensin, miten muualla on toimittu. Ajanpuutteen vuoksi Oma Hämeen omaa mallia ei ehditty suunnittelemaan, mutta hyvinvointialueen rekrytinnissa ja osaamisen kehittämisen tiimissä asiaa on suunniteltu edistettäväksi vuonna 2024.

### **3.3.5.5 Kotihoidon henkilöstön aloite- ja palkitsemismalli**

Aloite- ja palkitsemismallia oli tarkoitus suunnitella syksyn 2023 aikana, mutta ajanpuutteen vuoksi sitä ei ehditty tekemään. Mallin perustaksi oli ajateltu vaikuttavuuden mittaaminen ja arviointi tietojohtamisen sekä tiedolla johtamisen avulla.

Jotta mallia voisi edistää, edellyttää se yhteistä keskustelua tulosalueen kanssa siitä, minkälaisia ajatuksia malli herättää sekä mitä mittareita voitaisiin hyödyntää osana kotihoidon tiimien palkitsemista.

## **3.4. Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla**

### **3.4.1. Tiedolla johtamisen vuosikello kotihoidon lähijohtamisen tueksi**

#### **Tavoite**

Mallin pääasiallisena tavoitteena oli kehittää ja yhtenäistää Oma Hämeen kotihoidon tiedolla johtamisen toimintatapoja sekä tehdä tiedolla johtaminen näkyväksi osa-alueeksi osana päivittäisjohtamista.

#### **Toimintamalli**

Tiedolla johtamisen vuosikello toimii arjen työkaluna. Vuosikellon kehittäminen lähti liikkeelle siitä, että koottiin yhteen ne komponentit, joita mitataan ja kuinka usein. Mallin koottavia asioita työstettiin yhdessä kotihoidon johdon ja asiantuntijan kanssa. Ennen hankkeen päättymistä Tulkodin asiantuntija ehti tehdä luonnosversion vuosikellosta, mutta yhteisen ajanpuutteen vuoksi vuosikellon kehittäminen ja viimeistely jäi kotihoidon asiantuntijalle.

## 4. Johtopäätökset

### Onnistumiset

Kotihoidon etäpalvelukeskuksen toimintamalli toteutettiin tiiviissä yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Jotta toimintamallista saadaan toimiva, se vaatii laaja-alaista selvitystyötä, kokemusten ja innovaatioiden keräämistä, mikä yhteistyössä ammattilaisten kanssa parhaimmillaan toteutuu. Jatkokehittämiseen hankkeen jälkeen toivotaan johdolta mahdollisuutta antaa vahvemmin tukea ammattilaisten osallistamiseen ja ohjaamaan kehittämisen suuntaa. Hankkeen aikana toimintamallin osia päästiin jo toteuttamaan käytännössä, jolloin saatiin kokemuksia mallin toimivuudesta. Myös jalkauttamisessa merkityksellistä oli ammattilaisten osallisuus, jolloin he saivat kokemuksen omaan työhönsä vaikuttamisesta kehittämällä selkeästi omaa työtään. Etähoitajien ammattitaidon ja osaamisen nostaminen keskiöön ja työn merkityksellisyyden korostaminen oli vaikuttavaa koko prosessin tuloksena. Tällä voidaan nähdä olevan merkitystä alan pito- ja vetovoiman näkökulmasta.

Kotihoidon henkilöstöosaamisen näkökulmasta lähijohtajien työhyvinvointiin panostettiin ja koulutuksesta saatu palaute oli pääasiassa kiitettävää. Kotihoidon työntekijöiden osaamisen kehittäminen jäi vähemmälle. Työyhteisötaitojen webinaaritalenteisiin saatiin hankintalupa, mutta lopulta kotihoidon lähijohtajat kuitenkin kokivat, ettei tässä vaiheessa ole riittävästi aikaa käyttää tallenteiden perusteelliseen katsomiseen ja läpikäymiseen, joten hankinnasta luovuttiin. Hankkeen aikana saatiin luotua useita eri toimintamalleja, joista erityisesti opiskelija- ja oppilaitosyhteistyö sekä työhyvinvointitiimi ovat jatkamassa toimintaa hankkeen päättymisen jälkeenkin. Lisäksi hankkeen aikana tuotettiin useita materiaaleja ja yhtenäistettiin eri käytänteitä, joille toimialalla oli tarvetta. Näistä erityisesti lähijohtajien tavoitetyönkuvan, perehdytysohjelman ja johtamislupauksen luominen edistävät työyhteisön yhteisiä toimintatapoja.

Hankkeen aikana kehitetty kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyömalli voi parhaimmillaan tukea ja auttaa kotihoitotyön heikkoon imagoon sekä työvoimapulaan esimerkiksi kummitoiminnan avulla. Hautsalo ym. (2023) havaitsivat, että imagoon voidaan vaikuttaa myös muun muassa lisäämällä työn tunnettavuutta oppilaitosten, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sekä yhteiskunnan tasolla. Tärkeäksi koettiin muun muassa yhteisten työohjeiden noudattaminen sekä yhdessä toimimisen kehittäminen kuten uusien työntekijöiden hyvä perehdytys osaamisen kehittymisen mahdollistamiseksi (Hautsalo ym. 2023). Näin ollen hankkeessa kehitetyt toimintamallit tukeutuvat tieteellisesti tutkittuun tietoon ja siellä havaittuihin haastekohtiin.

Syksyllä 2023 yhteiset tavoitteet henkilöstökehittämisen osa-alueella löytyi ja yhteistyö hankkeen sekä toimialan välillä oli sujuvaa. Onnistuneeseen lopputulokseen vaikutti muun muassa se, että kotihoidon johdon kanssa järjestettiin yhteinen aika, jossa puhuttiin avoimesti sopien ja suunnitellen edistettävät asiat ja aikataulut. Työskentelyssä tärkeässä roolissa oli jatkuva avoin vuorovaikutus ja molemminpuolinen ymmärrys. Syksyllä 2023 kotihoidon toimialalla oli myös paremmin resursseja ja valmiutta kehittämiselle.

Hankkeen tavoitteet tehdä yhteistyötä soten ammattilaisten lisäksi alueen järjestöjen ja ikääntyneiden vanhusneuvostojen kanssa ja yhteistyön vakiinnuttaminen hyvinvointialueella toteutui. Yhteistyöverkoston ylläpito jatkui koko hankkeen ajan ja sitä juurrutettiin osaksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen toimintaa luomalla yhteisiä tapoja osallistua ja osallistaa. Toiminta jatkuu osana hyvinvointialueen osallisuuskoordinaattorin koordinoimaa toimintaa ns. kyselytuntien muodossa.

## Haasteet

Tulkoti-hankkeella oli organisaatioiden sotejohdon hyväksymät ja perustellut tarpeet sekä tavoitteet, mutta toiminnasta ei löytynyt riittävää resurssia, jotta hankkeen tavoitteita olisi saatu edistettyä suunnitellusti hankkeen ja toiminnan yhteistyössä. Hanketyö sijoittui haasteelliseen aikaan, jonka aikana hyvinvointialueet aloittivat toimintansa. Ymmärrettävistä syistä toimialueilla oli vuoden 2023 aikana monia uusia asioita ja prosesseja hoidettavana, eikä kaikkeen ollut aikaa. Myös päätöksenteko ja hankintojen edistäminen viivästyi ajoittain johdon työpaineista johtuen. Ajanjaksoa voisi kuvailla osittain selviytymiseksi päivittäisestä työstä.

Ikäihmisten toimialan resurssit kaikilla tasoilla kohdistuivat lakisääteisten hyvinvointialueen järjestämistä vastaavien palvelujen tuottamiseen ja yhdenmukaistamiseen, ja se ohjasi paljon myös hanketyön tekemistä. Hankesuunnitelman tavoitteet täyttyivät vain osittain ja etenkin tulevaisuudessa kehittämisen resursseja pitäisi kohdistaa rohkeammin myös toteutumatta jääneisiin eli ennaltaehkäisevään ja ennakoivaan työhön. Digitalisaation hyödyntäminen on tärkeä painopiste tällä hetkellä kaikkien palveluiden järjestämisessä, ikääntyneiden näkökulmasta olisi ensiarvoisen tärkeää ja kiireellistä, että ikäteknologian kehittämistä toteutetaan systemaattisesti ja koordinoitusti koko hyvinvointialueen palvelut huomioiden.

Hanketyön rooli suhteessa ikäihmisten palvelujen toimialaan jäi osin ulkopuoliseksi. Hankkeen ajalta jäi kokemus, ettei hanketyö ollut säännöllisesti mukana toimialan toiminnassa tai kokouskäytännöissä, jolloin vuoropuhelua hankkeen ja toimialan välillä ei käyty riittävästi. Vaikka hankkeelle nimettiin tavoitteiden mukaan toimialalta vastuu yhteyshenkilö, niin valitettavan usein kuitenkin asia jäi vastuuhenkilön haltuun muiden lukuisten työtehtävien sekaan eikä siten siirtynyt tiedoksi ja/tai toimeenpantavaksi koko toimialalle. Tästä aiheutui myös riski osin päällekkäisestä kehittämisestä ja siten resurssien epätarkoituksenmukaisesta käytöstä, jos asioita edistetään niin toimialan sisällä kuin hankkeessa. Hankepäällikön kutsuminen organisaatiossa kehittämisestä vastaavan johtoryhmän jäseneksi kesällä 2023 paransi tiedonkulkua. Hanketyön sitominen paremmin osaksi organisaation kehittämistoimintaa on Kanta-Hämeen hyvinvointialueella 1.1.2024 aloittavan Strategia- ja integraatio toimialan tulevaisuuden tehtävä. Se tukee tulevaisuudessa hankkeiden ja toimialan yhteistyötä organisaation palvelujen kehittämisessä.

Hankkeessa oli tunnistettuna riskinä henkilöstön vaihtuvuus. Hankepäällikön vaihtuminen sekä asiantuntijan vaihtuminen eivät estäneet toiminnan jatkumista, kun niihin ehdittiin varautumaan mutta haasteellista oli toki tiedon siirtäminen ammatilliselta toiselle ja keskeneräisten teemojen ymmärryksen sisäistäminen. Vaihdoksesta huolimatta henkilöstökehittämisen teemoista kaksi isoa suunniteltua kokonaisuutta saatiin kokonaisuudessaan valmiiksi.

## Lähteet:

Hautsalo K., Salin S. & Teeri S. (2023) Arjen auttajien matkassa – kotihoito ammattilaisten silmin. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti **60**: 57–71. <https://doi.org/10.23990/sa.111876>, viitattu 1.12.2023

Kollanen M. (2023a) Chat palvelun mahdollisuudet ikäihmisten oikea-aikaisten palveluiden tukena. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/chat-palvelun-mahdollisuudet-ikaihminen-oikea-aikaisten-palveluiden-tukena>, viitattu 28.12.2023

Kollanen M. (2023b) Kotihoidon etäpalvelukeskuksen kehittäminen. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kotihoidon-etapalvelukeskuksen-kehittaminen>, viitattu 28.12.2023

Kollanen M. (2023c) Teknologian hyödyntämisen mahdollisuudet ikäihmisten palveluissa. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/teknologian-hyodyntamisen-mahdollisuudet-ikaihminen-palveluissa>, viitattu 28.12.2023

Kollanen M. (2023d) Teknologiakoordinaattori ikäteknologian jalkauttajana. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/teknologiakoordinaattori-ikateknologian-jalkauttajana>, viitattu 28.12.2023

Rauramo P. (2009) Työhyvinvoinnin portaat -työkirja. Työturvallisuuskeskus TTK. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyohyvinvoinnin-portaat-tyokirja-taytettava.pdf>, viitattu 13.12.2023

Rämä H-K. & Taskinen K. (2023a) Kotihoidon lähijohtajien työhyvinvointipolku. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kotihoidon-lahijohtajien-tyohyvinvointipolku>, viitattu 14.12.2023

Rämä H-K. & Taskinen K. (2023b) Kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön malli. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kotihoidon-opiskelija-ja-oppilaitosyhteistyon-malli>, viitattu 14.12.2023

Taskinen K. (2023) Kotihoidon asiantuntijuusmalli. Toimintamallin kuvaus Innokylässä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kotihoidon-asiantuntijuusmalli>, viitattu 28.12.2023

THL 2023. Muuttuvat vanhuspalvelut. <https://thl.fi/aiheet/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut>, viitattu 24.5.2023

Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi. 2023. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/index>, viitattu 24.5.2023

STM 2023. Suomen kestävä kasvun ohjelma 2022–2025. <https://stm.fi/kestavan-kasvun-ohjelma>, viitattu 1.11.2023

## Liitteet

### Liite 1 Oppisopimusopiskelijan ohjaajan työpaikkaopas



# TYÖPAIKKAOHJAAJAN OPAS



THL



## Sisällysluettelo

1	Arvoisa oppisopimusopiskelijan työpaikkaohjaaja!	1
1.1	Oppisopimuskoulutuksesta lyhyesti	1
2	Uuden opiskelijan vastaanottaminen	2
3	Tavoitteiden laatiminen ja oppimisen arviointi	3
4	Työpaikkaohjaajan osaamisen kehittäminen	3
5	Henkilöstön monimuotoisuuden huomiointi oppisopimusopiskelijan ohjauksessa	5
6	Työpaikkaohjaajan vinkkilista	6
6.1	Tervetulokirjepohja yksiköiden hyödynnettäväksi	7
7	Lähteet:	8



# 1 Arvoisa oppisopimusopiskelijan työpaikkaohjaaja!

Tervetuloa tekemään tärkeää ja vastuullista työtä. Työpaikkaohjaajana vastaat oppisopimusopiskelijan ohjauksesta ja perehdytyksestä yhdessä muun työyhteisön kanssa. Ohjaajan roolissasi tuet, kannustat ja rohkaiset oppisopimusopiskelijaa työsuhteen ajan. Huolellinen valmistautuminen ja opiskelijan vastaanottoon panostaminen luovat hyvän pohjan alkavalle ohjaussuhteelle. Ennen ohjauksen aloittamista kannattaa tutustua jo edeltävästi suoritettavan tutkinnon tai tutkinnonosan perusteisiin sekä työpaikkaohjaajalle suunnattuun materiaaliin.

Tämän oppaan tavoitteena on antaa tietoa työpaikkaohjaajille oppisopimusopiskelijan ohjauksesta sekä yhtenäistää työpaikalla tapahtuvan ohjauksen toimintatapoja Kanta-Hämeen alueella. Käsikirja on toteutettu osana Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille -hanketta yhteistyössä ammattiopisto Tavastian ja Oma Hämeen ikäihmisten palveluiden henkilöstön kanssa.

## 1.1 Oppisopimuskoulutuksesta lyhyesti

Oppisopimuskoulutuksessa työntekijän kanssa solmitaan määräaikainen työsuhde, jonka aikana työnantaja ja oppilaitos kouluttavat uuden tai jo yksikössä työskentelevän työntekijän. Oppisopimuskoulutuksella on mahdollista suorittaa mikä tahansa toisen asteen tutkinto. Oppisopimuskoulutuksena voidaan suorittaa myös yksittäisiä tutkinnon osia. Koulutuksen etuina ovat mm. työstä saatava palkka sekä työkokemuksen kertyminen opintojen aikana. Ennen oppisopimuskoulutuksen aloittamista opiskelijalle laaditaan yhteistyössä opiskelijan, työelämän ja oppilaitoksen edustajan kanssa henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS), jossa tunnistetaan opiskelijan aiempi osaaminen ja suunnitellaan osaamisen kehittämiseen liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet osaksi oppisopimuskoulutusta.



Työntekijän ja työsuhteen solmineen työnantajan lisäksi oppisopimuskoulutuksen osapuolia ovat oppilaitos ja oppisopimustoimija. Oppisopimuskoulutukseen kuuluu usein myös oppilaitoksessa suoritettavia opintoja, jotka tukevat käytännön työtä.

Lähiopetuspäiviä on tavallisesti 1–4 päivää kuukaudessa. Oppilaitosten ohjaavat opettajat seuraavat opiskelijan opintojen edistymistä ja arvioivat oppimista yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa.

Oppisopimustoimijan tehtäviin lukeutuvat oppisopimusprosessiin liittyvät sopimusasiat sekä koulutuskorvausten ja opiskelijalle mahdollisesti maksettavien taloudellisten etuuksien maksaminen.

Oppisopimus on mahdollista solmia myös esimerkiksi kesätyön ajaksi, jolloin työsuhteen aikana suoritetaan tavallisesti yksi tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta. Kesäaikana tapahtuvasta oppisopimusopiskelusta hyötyvät sekä opiskelija että työnantaja. Kesätyönä suoritettava oppisopimuskoulutus edellyttää muun oppisopimusopiskelun tavoin aktiivista työpaikkaohjausta. Se soveltuu myös yksikön nykyisille työntekijöille täydennyskoulutukseen tai osaksi uuden ammatin opiskelua.

## 2 Uuden opiskelijan vastaanottaminen

Uuden opiskelijan saapumiseen on syytä valmistautua huolellisesti. Etukäteen tehty työ edesauttaa onnistuneen ensivaikutelman luomista. Osana tätä käsikirjaa on laadittu **tervetulokirjeen pohja**, johon voit täydentää oman yksikkösi tiedot. Vahvana suosituksena on, että kirje lähetetään postitse tai sähköpostitse 2–3 viikkoa ennen työsuhteen alkamista. Tervetulokirjeeseen on koottu käytännön tietoa työyksiköstä ja työsuhteen aloitukseen liittyvistä käytännön asioista. Voit olla opiskelijaan yhteydessä edeltävästi myös puhelimitse, sähköpostitse, videovälitteisesti tai kasvokkain tapahtuvan tapaamisen merkeissä. Tällöin voitte rennossa ilmapiirissä tutustua jo etukäteen toisiinne, ja voit kertoa opiskelijalle tulevasta työyksiköstä hyödyntäen tervetulokirjeeseen kirjattuja asioita.

Myös muiden työyhteisön jäsenten olisi hyvä saada tietoa uudesta oppisopimusopiskelijasta ja hänen työtehtävistään ennen työsuhteen alkamista. Myös kaikki valmistelua vaativat käytännön asiat tulisi hoitaa kuntoon ennen opiskelijan saapumista. Näitä ovat esimerkiksi työvaatteiden, kulkulupien ja erilaisten tunnusten hankinta. Yksikön lähijohtajan kanssa voitte yhdessä sopia perehdytyksen kulusta ja vastuualueista.

Opiskelijan ensimmäiseen työpäivään on hyvä varautua riittävän väljällä aikataululla, jotta ehditte perehtyä työyhteisöön sekä työyksikköön ja sen toimintatapoihin.

Perehdytyksen tukena kannattaa käyttää yksikön omaa perehdytysuunnitelmaa ja muuta perehdytyksen tueksi laadittua materiaalia. Voit käyttää perehdytyksen tukena myös tämän oppaan mukana olevaa **työpaikkaohjaajan vinkkilistaa**.



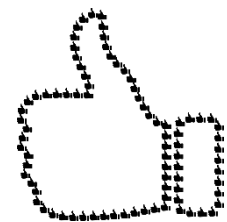
### 3 Tavoitteiden laatiminen ja oppimisen arviointi



Työpaikkaohjaaja suunnittelee ja arvioi oppimiseen liittyviä tavoitteita yhdessä opiskelijan kanssa. Kun opiskelijan tavoitteet ovat selvillä, on ohjaajan tehtävänä suunnitella ja organisoida opiskelijalle tavoitteisiin liittyviä työtehtäviä sekä pohtia yhdessä opiskelijan kanssa yksilöllisiä keinoja, joilla tavoitteet saavutetaan. Ohjaustyön onnistumisen kannalta on tärkeää, että ohjaaja perehtyy opintojen alkaessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Myös muiden työyhteisön jäsenten olisi hyvä olla perillä oppisopimusopiskelijan opintoihin liittyvistä tavoitteista.

Oppimisen arviointi on vastuullista ja ajoittain vaativaakin työtä. Palutteen antaminen kehittymisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää. Säännöllisesti käytävät yhteiset keskustelut osaamisen edistymisestä ja tavoitteiden saavuttamisesta auttavat molempia osapuolia luomaan tilannekuvaa opiskelijan kehittämisestä. Opiskelijan osaamista tulisi arvioida laajasti ja erilaisia menetelmiä hyödyntäen. Hyväksi havaittuja menetelmiä ovat esimerkiksi keskustelut, itsearviointi, työyksikön muiden työntekijöiden kuuleminen sekä perehtyminen opiskelijan tuottamaan kirjalliseen materiaaliin.

Oppilaitos huolehtii osaltaan siitä, että opiskelija hankkii osaamista tutkinnon osan ammattitaidon saavuttamiseksi. Oppilaitoksen ohjaava opettaja seuraa opintojen etenemistä ja toimii tukena tavoitteiden laatimisessa sekä opintojen arvioinnissa. Ohjaavaan opettajaan voi olla matalalla kynnyksellä yhteydessä koko oppisopimuskoulutuksen ajan. Ohjaavalta opettajalta voi tiedustella tavoitteisiin ja arviointeihin liittyvien asioiden lisäksi esimerkiksi oppilaitoksessa järjestettävän opetuksen sisältöä ja aikatauluja.



### 4 Työpaikkaohjaajan osaamisen kehittäminen

Työpaikkaohjaajille on tarjolla useita koulutuksia ja tietopaketteja oman ohjaustyön tueksi. Kanta-Hämeen oppilaitoksista Tavastia, Fai ja Hyria järjestävät maksutonta työpaikkaohjaajien koulutusta. Niitä tarjotaan sekä verkko- että lähiopetuksena. Osa koulutuksista voidaan suunnitella ja toteuttaa yksiköille räätälöidysti. Työpaikkaohjaajan koulutuksessa saat valmiuksia mm. työelämässä oppimisen ja näyttöjen suunnitteluun, ohjaamiseen, palutteen antamiseen sekä opiskelijan osaamisen arviointiin. Lisää tietoa koulutuksista ja niiden ajankohdista löydät oppilaitosten verkkosivuilta.

Oppilaitosten järjestämien koulutusten lisäksi verkosta löytyy runsaasti tietoa ja työkaluja oman ohjausosaamisen kehittämiseen. Alle on lisätty hyväksi havaittuja verkkosivustoja aihealueittain tukemaan työpaikalla tapahtuvaa ohjaustyötä:

**Tietoa oppisopimuskoulutuksesta ja tutkintojen sisällöistä:**

[Ammatillinen koulutus - ePerusteet \(opintopolku.fi\)](https://opintopolku.fi)

[Oppisopimus – Kouluttaudu tai kouluta ammattiin työpaikalla](#)

**Tietoa ohjaustyön tueksi:**

[Ohjaan.fi | Tukea ja työvälineitä työelämässä oppimisen ohjaukseen](#)

[Osaamisen arviointi ammatillisessa koulutuksessa | Opetushallitus \(oph.fi\)](#)



## 5 Henkilöstön monimuotoisuuden huomiointi oppisopimusopiskelijan ohjauksessa

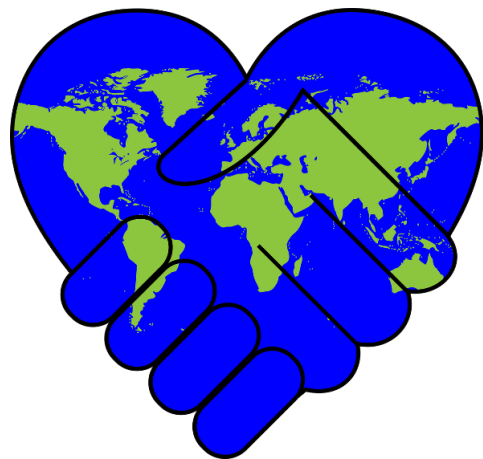
Henkilöstön monimuotoisuudella tarkoitetaan työyhteisön jäsenten keskinäistä erilaisuutta. Näitä ovat mm. ikä, sukupuoli, etninen tausta, seksuaalinen suuntautuminen, perhetilanne, vammaisuus, kieli, uskonto, vakaumus ja koulutustausta. Olemme kaikki erilaisia, opimme eri tavoin ja elämme erilaisissa elämäntilanteissa. Parhaimmillaan monimuotoisuus rikastuttaa työyhteisön arkea ja parantaa asiakastytytyväisyyttä.

Monimuotoisuus asettaa työyhteisöille myös haasteita.

Eteen saattaa tulla esimerkiksi tilanne, jossa oppisopimusopiskelijalla ja ohjaajalla ei ole yhteistä äidinkieltä. Ohjaajana voit rohkaista oppisopimusopiskelijaa osallistumaan työyhteisön vuorovaikutustilanteisiin. Keskustelut työyhteisössä tulisi käydä suomen kielellä murre sanoja välttäen. Kun kommunikointi on kulttuurillisista tai kielellisistä syistä hankalaa, korostuu vuorovaikutustilanteissa myös henkilöiden välinen non-verbaalinen viestintä.

Suomalaisessa kulttuurissa suositaan helposti suoraa viestintää. Vastaavasti joissakin muissa kulttuureissa saatetaan tavoitella ihmisten välistä sopusointua ja vältellä ”kasvojen menettämistä”. Suorat kehotukset saatetaan joissakin kulttuureissa tulkita töykeiksi. Työpaikkaohjaajana voit keskustella näistä asioista yhdessä oppisopimusopiskelijan kanssa. Ohjaustyössä on myös syytä yhteisellä keskustelulla varmistua siitä, että työyhteisön arjessa opetetut asiat ovat tulleet sisäistetyiksi.

Ohjaajan roolin muodostumiseen vaikuttavat myös esimerkiksi oppisopimusopiskelijan oppimisvalmiudet, ikä ja kertynyt työkokemus. Työelämäänsä vasta aloittelevien opiskelijoiden ohjauksessa ohjaajan olisi hyvä muistaa, että uran alkuvaiheessa opitaan samalla myös työelämän pelisääntöjä. Kokeneempien opiskelijoiden kohdalla rooli saattaa muuttua enemmän mentoroivaan suuntaan. Tutustumalla opiskelijaan persoonana ohjaajan on helpompi rakentaa ja sopeuttaa rooliaan ohjaussuhteen aikana.



## 6 Työpaikkaohjaajan vinkkilista:

Ohjaajan nimi:

Opiskelijan nimi:

Ohjaavan opettajan nimi ja yhteystiedot:

### Ennen opiskelijan saapumista

- 😊 Lähetä tervetulokirje 2–3 viikkoa ennen työsuhteen alkua.
- 😊 Pyrkikää yksikössä järjestämään työvuorot siten, että olette opiskelijan kanssa yhteisissä vuoroissa ensimmäisinä työpäivinä.
- 😊 Huolehdi, että opiskelijalle on järjestetty työn kannalta tarpeellinen välineistö (avaimet, työasu, tunnukset ym.).
- 😊 Informoi työyksikön henkilöstöä (myös työnjärjestelijät & optimointi) uuden työntekijän saapumisesta.
- 😊 Varaa opiskelijan vastaanottamiselle kiireetön hetki, jotta voitte tutustua rauhassa toisiinne ja työyksikköön.

### Opiskelijan saapuessa

- 😊 Esitelkää opiskelijalle tilat, työyksikön toimintatavat ja uudet työkaverit.
- 😊 Suunnitelkaa tulevia työvuoroja yhdessä.
- 😊 Porrastakaa perehdytyksessä käytävät asiat useammalle päivälle.

### Oppisopimuskoulutuksen aikana

- 😊 Käykää säännöllisin väliajoin läpi opiskelijan tavoitteita yhteisten palautekeskustelujen muodossa.
- 😊 Kutsukaa säännöllisin väliajoin myös ohjaava opettaja mukaan arviointi- ja palautekeskusteluihin.
- 😊 Jakakaa kehittämis- ja oppimistehtävistä saatavaa tietoa ja tuloksia myös muulle työyhteisölle.
- 😊 Ilmoittakaa ohjaavalle opettajalle mahdollista oppisopimuskoulutukseen liittyvistä muutoksista, joita ovat mm. pitkät poissaolot, työsuhteeseen liittyvät muutokset ja työpaikkaohjaajan vaihtumin

## 6.1 Tervetulokirjepohja yksiköiden hyödynnettäväksi

**Tervetuloa oppisopimusopiskelijaksi esimerkkiyksikkö Erkkilään**

Hei **Ella Esimerkki**,

Lämpimästi tervetuloa oppisopimusopiskelijaksi **esimerkkiyksikkö Erkkilään**. **Erkkilässä työskentelee tällä hetkellä 25 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista. Asiakkaita meillä on tällä hetkellä noin 150, joista suurin osa on kotona asuvia ikäihmisiä. Yksikössämme pääset oppimaan paljon eri sairauksista ja niiden hoidosta.**

Ohjaajanasi oppisopimuskoulutuksesi aikana toimii **Eikka Esimerkki**. Voit olla ohjaajaasi halutessasi yhteydessä jo ennen työsuhteen alkua sähköpostitse. Olet myös lämpimästi tervetullut tutustumaan yksikköömme ennen työsuhteen alkua.

Haluamme rohkaista opiskelijoita antamaan palautetta oppisopimus-koulutuksesta ja työpaikalla tapahtuvasta ohjauksesta. Palautetta voit antaa oman työpaikkaohjaajasi lisäksi yksikön lähijohtajalle ja ohjaavalle opettajalle.

Ensimmäisinä työpäivinä tulee paljon uutta asiaa. Ei kannata hämmentyä, jos tuntuu siltä, että monet asiat menevät ohitse. Myös jännittäminen on meillä täysin sallittua. 😊 Omien työkenkien ja iloisen mielen lisäksi voit tuoda mukanas myös nimikyltin, mikäli sellainen löytyy. Myös oppisopimus-koulutuksen tavoitteita olisi hyvä pohtia ainakin ajatuksen tasolla etukäteen, sillä niihin perehdymme tarkemmin heti työsuhteen alkaessa.

Tuloasi innolla odottaen,

ohjaajasi **Eikka** ja muu **Erkkilän väki**



## 7 Lähteet:

Koulutuskeskus Tavastia. 2022. Työpaikkaohjaajakoulutus. Työpaikkaohjaajakoulutus | Ammattiopisto Tavastia | Osallistu koulutukseen (kktavastia.fi), luettu 4.1.23

Ohjaan.fi. n.d. <https://ohjaan.fi/>

Suomen oppisopimuskoulutuksen järjestäjät ry. 2023. Mikä on oppisopimus? Luettu 2.1.23, <https://oppisopimus.fi/>

Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2023. Ikätekniikan käytön kansallinen toimintamalli, KATI-malli. [KATI-malli.pdf \(julkari.fi\)](#) (luettu 31.1.2024)

Työterveyslaitos. Monimuotoinen työelämä. Monimuotoinen työelämä | Työterveyslaitos (ttl.fi) Luettu 9.2.2023

## Liite 2 Opiskelijan kiitoskirje

Hei \_\_\_\_\_,

mahtava juttu, että olit meillä opiskelijana. Toivottavasti harjoittelujaksosi sujui hyvin ja jaksolle asettamasi tavoitteet täyttyivät. Haluamme osaltamme kiittää sinua siitä, että täydensit työyhteisöämme ja toivottavasti yksikköömme \_\_\_\_\_.

Työ kotihoidossa on vaihtelevaa, antoisaa, haastavaa ja monipuolista työtä, jossa omia vahvuuksia ja ammattiosaamistaan pääsee hyödyntämään laaja-alaisesti. Vaikka arviointikeskustelut on jo pidetty, mainittakoon kuitenkin vielä, että vahvuuksiasi tässä työssä ovat \_\_\_\_\_.

Toivottavasti törmäämme vielä työn merkeissä. Mikäli työskentely kotihoidossa jatkossa kiinnostaa, olethan rohkeasti yhteydessä Oma Hämeen rekrytointiin (rekry@omahame.fi).

Kaikkea hyvää tulevaan,

terveisin \_\_\_\_\_ väki



Kuva. Taru Arnkil, 2023.

## Kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosyhteistyön tsekkauslista yhteisten tapaamisten tueksi

Oppilaitos- ja työyhteisövierailut tuleville kuukausille ovat sovittuna ■

Kummitoimintaryhmät tuleville kuukausille on nimetty ■

Oppilaitoksissa järjestettävät rekrytointitapahtumat ovat tiedossa ■

Seuraava oppilaitosten lisä- ja täydennyskoulutusinfo on sovittuna ■

Listaus oppimistehtävä-, projekti- ja opinnäytetyöaiheista on ajan tasalla Oma Hämeen verkkosivuilla ■

Projektiyhteistyötapaamiset Hämeen ammattikorkeakoulun ja kotihoidon välillä ovat säännöllisiä ■

Kotihoidon opiskelija- ja oppilaitosryhmän seuraava tapaaminen on sovittuna ■

