

Ikäystävällinen Lappi - Kotona turvallisesti tulevaisuuden kodeissa 2022–2023 -hanke (TulKoti) loppuraportti

Maarit Alalahti

Raisa Similä

Mirka Kelahaara

Marika Harju

Saija Reijo

Hanna-Mari Nieminen

Vesa Karjalainen

Lapin hyvinvointialue

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (POSKE)

2023



Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvájjeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



Sisällys

Hankkeen toiminnan ja tulosten tiivistelmä.....	4
Sammanfattning av projektets verksamhet och resultat	6
Abstract	8
Čoahkkáigeassu.....	10
Čuákánkiäsu.....	12
Vuänös	14
Johdanto.....	16
1 Aluehankkeen kuvaus ja tarkoitus.....	17
1.1 Hankkeen tarve	17
1.2 Kohderyhmät.....	19
2 Aluehankkeen tavoitteet	20
3 Tulokset.....	21
3.1 Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä.....	21
3.1.1 Toimintamallit.....	21
Toimintamalli 1: Vuorokaudenajasta riippumaton kotihoito	21
Toimintamalli 2: Lapin hyvinvointialueella kotona asuvien ikääntyneiden arjen turvallisuuden tunteen vahvistaminen.....	23
Toimintamalli 3: Saamelainen yhteisöllinen kehittäminen	24
Toimintamalli 4: Kulttuurisesti turvallinen kotihoito	25
3.1.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset	26
3.2 Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan.....	28
3.2.1 Toimintamallit.....	28
Toimintamalli 1: Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus Lapin hyvinvointialueella	28
Toimintamalli 2: Ofelaš - saamelainen palveluohjaus	30
Toimintamalli 3: Virtuaalihoitaja.....	31
Toimintamalli 4: Kotona asumista tukevat teknologiapalvelut ikääntyneille.....	32
3.2.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset	33
3.3 Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun	34
3.3.1 Toimintamallit.....	34
Toimintamalli 1: Työntekijälähtöinen perehdytyksen toimintamalli	34
Toimintamalli 2: Kotihoidon tukitoiminnon toimintamalli	35
3.3.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset	37
3.4 Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla	38
3.4.1 Toimintamallit.....	38
Toimintamalli 1: Kotihoidon tietojohdantaminen ja sen hyödyntäminen omavalvonnan seurannan tukena	38
3.4.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset	39
4 Johtopäätökset.....	41

Hankkeen toiminnan ja tulosten tiivistelmä

Ikäystävällinen Lappi -hanke oli Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut (TulKoti) -hanke, joka oli osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa tehtävän kehittämistyön kokonaisuutta. Hankekokonaisuudella toteutettiin Marinin (2020) hallitusohjelmaa, jonka yhtenä tavoitteena oli ikäystävällisyyden vahvistaminen. Ikäystävällinen Lappi -hankkeen toiminta-aika oli 1.1.2022–31.12.2023, hankkeen toteuttajana toimi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) ja hallinnoijana Lapin hyvinvointialue.

Tavoitteet

Hankkeen ydintavoite oli luoda kotona-asumisen tuen toimintamalli, joka pitää sisällään kaikki hankkeen tavoitekokonaisuuksiin sisältyvät toimintamallit ja muut tuotokset. Tavoitteena oli luoda toimintamalleja ja tuotoksia, joiden avulla käytännöt yhtenäistyvät, ja joiden avulla johtaminen ja kehittäminen helpottuu. Tavoitteena oli vahvistaa yhdenvertaisten palvelujen järjestämisen ja tuottamisen edellytyksiä ja vastata hyvinvointialueen erityispiirteiden tuomiin haasteisiin. Paikallista yhteistyötä, niin organisaation sisällä kuin ulkoisten sidosryhmien kanssa, haluttiin vahvistaa hankkeen aikana.

Hankkeessa tavoiteltiin vuorokaudenajasta riippumattoman kotihoidon kehittämistä, digitaalisten ja teknologisten ratkaisujen suunnittelua ja kokeilua, yhtenäisiä omavalvonnan käytäntöjä, yhtenäisen asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistä, riittävän ja osaavan henkilöstön varmistamisen toimenpiteiden edistämistä, osaamisen kehittämistä, tiedolla johtamisen vahvistamista ja arjen turvan kokonaisuuden kehittämistä. Keskeinen tavoite oli myös saamen kielen ja kulttuurin mukaisten palvelujen kehittäminen.

Tulokset ja toimintamallit

Hanke aloitti työskentelyn kartoittamalla ikääntyneiden palveluja ja palvelujen kehittämistarpeita tapamalla kuntien toimijoita ja kuntien asukkaita. Kartoitus ohjasi hankkeen jatkotyöskentelyä mm. verkostojen rakentumisen osalta. Hankkeessa hyödynnettiin monipuolisesti erilaisia kehittämistyön menetelmiä, kuten haastatteluja ja kyselyjä (14 kpl), joihin saatiin yhteensä 759 vastausta. Osallistavassa kehittämisessä oli mukana kehittäjäasiakkaita ja työntekijöitä, yhteensä hankkeen aikana toteutettiin 134 tapaamista, joissa oli yli 1700 osallistujaa.

Hankkeen tuloksena syntynyt kotona asumisen tuki -toimintamalli koostuu viidestä tavoitekokonaisuudesta, joissa on yhteensä 11 toimintamallia. Kaikki toimintamallit dokumentoitiin ja ne ovat käytettävissä hyvinvointialueella. Toimintamallien lisäksi toteutettiin muun muassa viisi käsikirjaa ja kaksi opasta työntekijöiden ja toimintamallien käytön tueksi, toteutettiin tekoälykokeilu ja omaisviestintäsovellus-pilotti, valmisteltiin osana kotihoidon tukitoiminnon toimintamallin kehittämistä kotihoidon tiimityöntekijän pilotin aloitus ja toteutettiin osaamisen kehittämisen toimenpiteitä muun muassa RAI-tiedon hyödyntämiseen, valmentavaan johtamiseen ja geriatrisen ja gerontologisen osaamisen vahvistamiseen liittyen.

Johtopäätökset

Kotona asumisen tuen toimintamalli päädyttiin toteuttamaan siten, että se kokoaa kaikki hankkeen viisi tavoitekokonaisuutta ja niihin liittyvät tuotokset yhteen. Implementoinnin näkökulmasta kokoava toimintamalli voi olla hyödyksi, sillä se auttaa hahmottamaan kotona asumisen tuen kokonaisuuden ja helpottaa sekä kokonaisuuden että yksittäisten toimintamallien jatkokehittämistä.

Hanke onnistui vastaamaan kehittämistarpeeseen ja suunnitellut toimintamallit saatiin kehitettyä. Kehittämisessä tukeuduttiin vahvasti hankesuunnitelmaan, mutta huomioitiin toimintaympäristö ja siinä tapahtuneet muutokset etsimällä rohkeasti aitoja, tämän hetken kehittämistarpeita. Näihin tarpeisiin pystyttiin myös vastaamaan, joka voidaan lukea yhdeksi hankkeen onnistumisista. Suurin osa toimintamalleista valmistui vasta hankkeen loppuvaiheessa, joten käyttöönottoja ei ehditty tehdä eikä siksi toimintamallien arviointia voitu toteuttaa. Toimintamallien arvioinnin osalta laadittiin kuitenkin suunnitelmia, joiden avulla toimintamallien arviointi on mahdollista jatkossa käyttöönottamisen jälkeen. Lisäksi toimintamallien vastuhenkilöt tai omistajat tunnistettiin hankkeen loppuvaiheessa ja tarvittavat tiedot käyttöönottoja varten siirrettiin hyvinvointialueelle.

Yhteistyö hanketiimin, verkostojen ja työryhmien kesken sekä hyvinvointialueen toimijoiden, työntekijöiden ja viranhaltijoiden kanssa oli hankkeen aikana erittäin toimivaa, joten yhteinen tekeminen Lapin hyvinvointialueella tiivistyi ja rakentui monella eri tasolla. Osa hankkeessa käynnistyneistä verkostoista jatkaa työskentelyä hankkeen päättymisen jälkeen.

Sammanfattning av projektets verksamhet och resultat

Åldersvänliga Lappland var ett projekt inom ramen för Framtidens tjänster som stöder boende hemma för äldre (TulKoti), som ingick i helheten av utvecklingsarbetet i programmet Framtidens social- och hälsocentral. Projektet finansierades av social- och hälsovårdsministeriet. Med projekthelheten genomfördes regeringsprogrammet för Marins (2020) regering, där ett av målen var att stärka åldersvänligheten. Verksamhetstiden för Åldersvänliga Lappland-projektet var 1.1.2022–31.12.2023, projektet genomfördes av Norra Finlands kompetenscentrum inom det sociala området (Poske) och förvaltades av Lapplands välfärdsområde.

Mål

Projektets kärnmål var att hitta en verksamhetsmodell för stöd för hemmaboendet, som omfattar alla de verksamhetsmodeller och andra produkter som ingår i projektets målhelheter. Målet var att skapa verksamhetsmodeller och produkter som förenhetligar praxis och underlättar ledningen och utvecklingen. Målet var att stärka förutsättningarna för ordnande av jämlika tjänster och svara mot de utmaningar som välfärdsområdets särdrag medför. Under projektet ville man stärka det lokala samarbetet, både inom organisationen och med externa intressentgrupper.

I projektet eftersträvades utveckling av hemvård som är oberoende av tiden på dygnet, planering och testning av digitala och tekniska lösningar, enhetliga praxis för egenkontrollen, utveckling av en enhetlig klient- och servicestyrning, främjande av åtgärder för att säkerställa en tillräcklig och kunnig personal, kompetensutveckling, stärkande av den kunskapsbaserade ledningen och utveckling av helheten för trygghet i vardagen. Ett centralt mål var också att utveckla tjänster på samiska, där den samiska kulturen beaktas.

Resultat och verksamhetsmodeller

Projektarbetet inleddes med att kartlägga tjänsterna för äldre och utvecklingsbehoven i tjänsterna genom att träffa aktörer och invånare i kommunerna. Kartläggningen styrde det fortsatta arbetet bland annat i fråga om uppbyggandet av nätverk. I projektet utnyttjades mångsidigt olika metoder för utvecklingen, såsom intervjuer och enkäter (14 st.), på vilka man fick sammanlagt 759 svar. I det delaktiggörande utvecklandet medverkade utvecklarkunder och anställda och under projektet genomfördes sammanlagt 134 möten med över 1 700 deltagare.

Projektets resultat, verksamhetsmodellen för stöd för hemmaboendet, består av fem målhelheter med sammanlagt elva verksamhetsmodeller. Samtliga verksamhetsmodeller dokumenterades och finns tillgängliga i välfärdsområdet. Utöver verksamhetsmodellerna genomfördes bland annat fem handböcker och två guider som fungerar som stöd för personalen och användningen av verksamhetsmodellerna, ett försök med artificiell intelligens och ett pilotprojekt med en applikation för kommunikation med anhöriga, förbereddes starten av ett pilotprojekt för hemvårdens teamarbetare i anslutning till utvecklingen av verksamhetsmodellen för hemvårdens stödmodell och genomfördes åtgärder för kompetensutveckling bland annat i anslutning till utnyttjande av RAI-information, coachande ledning samt stärkande av den geriatriska och gerontologiska kompetensen.

Slutsatser

Man valde att genomföra verksamhetsmodellen för stöd för hemmaboendet så att den samlar projektets alla fem målhelheter och de produkter som uppstår i dem. Med tanke på implementeringen kan en samlande verksamhetsmodell vara bra, eftersom den hjälper att överblicka helheten för stödet för hemmaboendet och underlättar den fortsatta utvecklingen av både helheten och enskilda verksamhetsmodeller.

Projektet lyckades svara mot utvecklingsbehovet och man lyckades utveckla de verksamhetsmodeller som planerats. Utvecklingen tog kraftigt stöd av projektplanen, men också verksamhetsmiljön och förändringarna i den beaktades genom att modigt söka efter verkliga och aktuella utvecklingsbehov. Också dessa behov kunde tillgodoses, vilket kan räknas som en av framgångarna inom projektet. De flesta verksamhetsmodellerna slutfördes först i projektets slutskede, vilket innebar att man inte hann implementera dem och därför inte heller kunde utvärdera dem. För utvärderingen av verksamhetsmodellerna utarbetades dock

planer, med hjälp av vilka verksamhetsmodellerna kan utvärderas senare, efter implementeringen. I projektets slutskede identifierades dessutom verksamhetsmodellernas ansvarspersoner eller ägare och informationen som behövs för implementeringarna fördes över till välfärdsområdet.

Samarbetet mellan projektteamet, nätverken och arbetsgrupperna samt aktörerna, medarbetarna och tjänsteinnehavarna i välfärdsområdet fungerade mycket bra under projektet och bidrog därmed till att intensifiera och bygga upp det gemensamma arbetet i Lapplands välfärdsområde på många plan. En del av de nätverk som uppstod under projektet kommer att fortsätta sitt arbete efter att projektet har avslutats.

Abstract

The Ikäystävällinen Lappi project was part of the Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut (TuKoti) collection of projects funded by the Ministry of Social Affairs and Health. This collection of projects was part of the larger Future Health and Social Services Centres development program. At the core of the project was the government program of the Marin Cabinet (2019–2023), in which one of the goals set was to strengthen pro-elderly sentiment and action. The operating time for the Ikäystävällinen Lappi project was 1.1.2022–31.12.2023. The project was coordinated by the Centre of Expertise on Social Welfare in Northern Finland and administered by the Lapland Wellbeing Services County.

Goals

The primary goal of the project was to establish a new operation model to support elderly citizens living at home. This broader operation model would include all the models and other results developed within the various target areas of the project. The models and other results were developed with the goal of unifying practices and facilitating management processes and future development work. In addition, the project aimed at ensuring equal conditions in organizing and producing services and in reacting to the challenges posed by the unique characteristics of the new wellbeing services county. There was a strong desire to consolidate both intra-organizational and inter-organizational cooperation in Lapland.

The goals defined by the project's target areas included 24-hour home care, the planning and piloting of digital and technological home care solutions, shared practices for self-supervision, the development of shared customer and service assistance practices, the strengthening of knowledge-based management, and the further development of the Civil Safety Networking model. Furthermore, the project aimed at developing services in the Sámi language, taking into consideration the Sámi culture.

Results and operation models

During the early stages of the project various municipal service providers and citizens were met in order to map out services for the elderly within Lapland and to scope the development needs within the service structure. This early mapping stage would then guide the project work onwards, for example by influencing the building of necessary professional networks to support the planning and development processes. A variety of information gathering methods, including interviews and a total of 14 surveys, were utilized to collect a total of 759 replies. In total, more than 1 700 participants, including professionals and clients, were involved in the project during its 134 events held.

The project's main result, the Operation Model for Supported Home Living, consists of five target areas which in turn comprise a total of 11 smaller-scale operation models. All these operation models have been documented and set available for the professionals within the Lapland Wellbeing Services County. In addition, five manuals and two guidebooks were created to support professionals in deploying the models. Other results of the project include piloting cycles for utilizing AI in elderly care and for communicating with clients' family members via an app, preparations for the new professional position of home care team worker within the wellbeing services county, and measures to increase professionals' skills and know-how in regard to utilizing RAI information, establishing coaching as a management style and increasing the amount of geriatric and gerontological knowledge.

Conclusions

The Operation Model for Supported Home Living was implemented by assembling all the target areas and their results into one broader entity. From the point of view of implementation this assembled model helps professionals to perceive the larger context of supported home living and makes it easier to further develop both the assembled model and its parts.

During the project, all development needs were met, and all the necessary operation models were designed and prepared for future use. The initial project plan was an important blueprint for all the work done within the project, but the operational environment and the development needs rising from it were acknowledged

by actively seeking genuine demand for new solutions. The fact that these kinds of needs were discovered and met can be seen as one of the accomplishments of the project. Most of the operation models were not finalized until near the end of the project's operating time, so there was little time for implementation and therefore no opportunities for evaluating the models. However, detailed plans were documented for future implementation and evaluation. In addition, the operation models were each assigned a person in charge and an owner, and all the necessary information for implementation was transferred over to the Lapland Wellbeing Services County.

The cooperation between the project team, connected networks and teams, and the professionals from the wellbeing services county functioned very well throughout the project, and as a result joint development work within the Lapland Wellbeing Services County became a more close-knit process where professionals from various levels of the organization work together for a shared goal. Some of the networks built during the project will continue their collaboration even after the project has ended.

Čoahkkáigeassu

Ikäystävällinen Lappi -fidnu (*Ahkeustitlaš Lappi*) lei Sosiála- ja dearvašvuodaministeriija ruhtadan Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut (Tulkoti) -fidnu (*Bálvalusat, mat dorjot ruovttus ássama boahttevuodas*). Dat lei oassin ovddidanbarggu ollisvuodas, mii dahkkui Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -prográmmas (*Boahttevuoda sosiála- ja dearvašvuodaguovddáš*). Fidnoollisvuolta ollašuhtii Marin (2020) ráđđehusprográmma, man okta ulbmil lei ahkeustitlašvuoda nannen. Ahkeustitlaš Lappi -fitnu doaibmanáigi lei 1.1.2022–31.12.2023, fitnu ollašuhtii Davvi-Suoma sosiálasuorggi máhttinguovddáš (Poske) ja hálddašii Lappi buresveadjinguovlu.

Ulbmilat

Fitnu guovddášulbmilin lei ráhkadit ruovttus ássama doarjaga doaibmanmálla, mii sisttisdoallá buot fitnu ulbmilollisvuodaid doaibmanmálliid ja eará buktosiid. Ulbmilin lei ráhkadit doaibmanmálliid ja buktosiid, maid vuodul geavadagat rivdet eanet ovttaláganin, ja jodiheapmi ja ovddideapmi rievdá álkibun. Ulbmilin lei nannet ovttaeardásaš bálvalusaid lágideami ja buvttadeami eavttuid ja vástidit buresveadjinguovllu sierraiešvuodaid mielde boahrán hástalusaid. Fitnu áigge lei hállu nannet báikkálaš ovttasbarggu, nu organisašuvnna siste go maid olgguldas čanusjoavkkuiguin.

Fitnus joksannemearrin lei birrajándorlaš ruovttudivššu ovddideapmi, digitála ja teknologalaš čovdosiid plánen ja iskkadeapmi, ovttalágan siskkáldas bearráigeahču geavadagat, ovttalágan áššehas- ja bálvalanstivrema ovddideapmi, doarvái čeahpes bargiid ja daid meari sihkkarastima doaimmaid ovddideapmi, máhtu ovddideapmi, dieđuin jodiheami nannen ja dorvolaš árgga ollisvuoda ovddideapmi. Guovddáš ulbmilin lei maid ovddidit sámegiela ja kulturvuđot bálvalusaid.

Bohtosat ja doaibmanmálla

Fidnu álggahii barggus dan láhkai, ahte gártii Lappi buresveadjinguovllu gárvves bálvalusaid eallilanolbmuide ja bálvalusaid ovddidandárbuid, nu ahte deaivvadii gielddaid doibmiid ja ássiid. Gárten stivrii fitnu joatkkadoaimmaid ee. fierpmádagaid hápmašuvvama oasil. Fitnus adnojuvvojedje ávkin mánggabealagat iešguđetlágan ovddidanbarggu vuogit, dego jearahallamat ja gažadeamit (14 st), maidda bohte oktiibuot 159 vástádusa. Oasálašvuoda buorideaddji ovddideamis ledje mielde ovddideaddjiáššehasat ja bargit. Fitnu áigge ollašuhttojuvvojedje oktiibuot 134 deaivvadeami, main ledje juo badjel 1700 oassálasti.

Fitnu boadusin šaddan ruovttus ássama doarjja -doaibmanmálla leat vihtta ulbmilollisvuoda, main leat oktiibuot 11 doaibmanmálla. Buot doaibmanmálla leat dokumenterejuvvon ja dat leat geavahas buresveadjinguovllus. Doaibmanmálliid lassin ollašuhttojedje earret eará vihtta giehtagirjji ja guokte rávagirjžá bargiide ja doaibmanmálliid geavaheami doarjjan. Maiddái goanstajierpmeiskadeapmi ja oapmahašgulahallanheivehus-pilohtta ollašuhttojedje. Lassin válmmaštallojuvui ruoktodivššu joavkobargi pilohta álggahus ruoktodivššu doarjjadoaimma doaibmanmálla ovddideami oassin ja ollašuhttojedje máhtu ovddideami doaimmat earret eará RAI-dieđu ávkin atnima, ráhkaneaddji jodiheami ja geriátralaš ja gerontologalaš máhtu nannema várás.

Loahppabohtosat

Ruovttus ássama doarjaga doaibmanmálla mearriduvvui ollašuhttit, nu ahte dat čohkke buot vihtta fitnu ulbmilollisvuoda ja daidda gullevaš buktosiid oktii. Ollašuhttima geahččanguovllus čohkkejeaddji doaibmanmálla sáhtta leat ávkin, dasgo dat veahkeha hábmet ruovttus ássama doarjaga ollisvuoda ja veahkeha sihke ollisvuoda ja ovttaskas doaibmanmálliid ovddideamis viidásabbot.

Fidnu lihkestuvai vástidit ovddidandárbui ja plánejuvvon doaibmanmálliid ovddideapmi lihkestuvai. Ovddideamis fidnoplána lei nannosit doarjjan, muhto doaibmanbiras ja das dáhpuvvan nuppástusat vuhtiiváldjuvvojedje, nu ahte roahkkadit ohccojuvvojedje albma, áigejuvvojedje ovddidandárbbut. Dáidda dárbbuide sáhtii maiddái vástidit, man sáhtta maid dadjat leat okta ášši, mii lea lihkestuvvan fitnus. Stuuramus oassi doaibmanmálliin gárvánii easka fitnu loahpas, de geavahussii váldima ii geargan dahkat

iige danin doaibmanmálliid árvoštallama sáhtán ollašuhttit. Doaibmanmálliid árvoštallama oasil ráhkaduvojedje goittotge plánat, maid vuodul doaibmanmálliid árvoštallama sáhtá dahkat vejolažžan boahttevuodas geavahussii váldima maŋŋá. Lassin doaibmanmálliid vástoolbmot dahje oamasteaddjit earuhuvojedje fitnu loahppamuttus ja dárbbášlaš dieđut geavahussii váldima várás sirdojuvojedje buresveadjinguovllu bargun.

Ovttasbargu fidnojoavkku, fierpmádagaid ja bargujoavkkuid gaskkas ja maid buresveadjinguovllu doibmiiguin, bargiiguin ja virgehálddašeaddjiiguin fitnu áigge doaimmai hui bures, de ovttasbargan Lappi buresveadjinguovllus nanosnuvai ja hápmašuvai mángga sierra dásis. Oassi fitnus johtui vuolgán fierpmádagain joatká ain ovttasbargama fitnu nohkama maŋŋá.

Čuákankiäsu

Ikäystävällinen Lappi -haahâ lâi Sosiaal- já tierväsvuodâministeriö ruttâdâm Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut (TulKoti) -haahâ, mii lâi uási Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmist tahoo ovdedempargo ubâlâšvuodâ. Hahâolesvuodâin olášuttjii Marin (2020) haldättâsohjelm, mon oohân ulmen lâi aheustevlâšvuodâ nonnim. Ikäystävällinen Lappi-haavâ toimâmâigi lâi 1.1.2022–31.12.2023, haavâ olášutten tooimâi Tave-Suomâ sosiaalsyergi mättimkuávdáš (Poske) já haldâšeijen Laapi pyereestvaijeemkuávlun.

Ulmeh

Haavâ kuávdášulme lâi rähtid pääihist aassâm torjuu toimâmmalli, mii ana sistees puoh haavâ ulmeolesvuodâid siskeldejee toimâmmaalijd já eres puáhtusijd. Ulmen lâi rähtid toimâmmaalijd já puáhtusijd, moi iššeen keevâtlâšvuodah šaddeh oovtlágánin, ja moi iššeen jođettem já ovdedem šaddeh älkkeebin. Ulmen lâi nanodid ovtviärdäsâš palvâlusâi ornim já pyevtittem máhđulâšvuodâid já västidid pyereestvaijeemkuávlun eromâšvuodâi puáhtâm hástoid. Páihálâš oovtâstpargo, nuuvt organisaatio siste ko olgoldâš čonâšjuávhuiguin, halijduvojii nanodid haavâ ääigi.

Haavâst mittomeerrin lijii jándurääigist sorjoomettumis päikkitiššo ovdedem, digitaallâš já teknologisâš čuávdusij vuávám já iskâdem, ohtâlâš jiešvakšum keevâtlâšvuodah, ohtâlâš äššigâs- já palvâlemstivrim ovdedem, mättee pargovievâ visâsmittem tooimâi ovdedem, máátu ovdedem, tiäđoin jođettem nanodem já aargâ torvo olesvuodâ ovdedem. Kuávdâšlâš ulme lâi meiddei sâmikielâi já kulttuur miäldäsâš palvâlusâi ovdedem.

Puátuseh já toimâmmaalih

Haahâ algâttij porgâm karttiimáin Laapi pyereestvaijeemkuávlust orroo elilâmulmui palvâlusâi já palvâlusâi ovdedemtáárbuid teivâdmáin kiöldâi tuáimeiguin já kiöldâi ässeiguin. Karttim stivrij haavâ jotkâporgâm el. viärmâduvâi rähtim uásild. Haavâst onnii ävkkim maangâpiälâlâvt ereslágán ovdedempargo vuovijd, tego sahiittâlmijd já kojâdâlmijd (14 stk), moid pottii ohtsis 759 västâdâssâd. Uásálistee oovdedmist lijii miöldi ovdedemäššigâsah já pargeeh, ohtsis haavâ ääigi olášuttii 134 teivâdemmid, moin lijii paijeel 1700 uásálisted.

Haavâ puáđusin šoddâm pääihist aassâm toorjâ -toimâmmalli šaddeh viidâ ulmeolesvuodâst, moin láá ohtsis 11 toimâmmallid. Puoh toimâmmaalih láá dokumentistum já toh láá anoost pyereestvaijeemkuávlust. Toimâmmaalij lasseen olášuttii eereeb iärrás kietâkirje já kyehti raavâkirje pargei já toimâmmaalij kevttim toorjân, olášuttii tahojiermiiskâm já omâhâšviestâdemheiviittâs-piiloot, valmâštállii uássin päikkitiššo toorjâtoimâm toimâmmaalij ovdedem päikkitiššo juávkkupargee piiloot algâttim já olášuttii mättim ovdedem tooimâid eereeb iärrás RAI-tiäđu ávhâstâlmân, välmeijejee joođetmân já geriatrâš já gerontologlâš mättim naanodmân.

Juurdâpuátuseh

Pääihist aassâm torjuu toimâmmaali šoddi olášuttid nuuvt, ete tot čuákkee puoh haavâ vittâ ulmeolesvuodâ já toid lohtâsejee puáhtusijd oohân. Implementistem uáinimčievâst čuákkee toimâmmalli puáhtá leđe ävkkim, tastko tot iššeed iberdid pääihist aassâm torjuu olesvuodâ já helppiđ sehe olesvuodâ ete ovtâskâs toimâmmaalij jotkâovdedem.

Haahâ luhostui västidid ovdedemtáárbun já vuávâjum toimâmmaalih olášuttjii. Oovdedmist čuovvuu hahâvuávám, mutâ tast valdii huámmâšumán toimâmpirâs já tast tábâhtum nubâstusâid ucâmáin ruokkâdâvt taan ääigi puigâ ovdedemtáárbuid. Taid tárboid puohtii meiddei västidid, mon puáhtá luuhâđ ohtân haavâ luhostuumijn. Stuárráamus uási toimâmmaalijn valmâštui esken haavâ loppâpeelest, nuuvt ete anonvâldimijd iä enittâm olášuttid iäge tane toimâmmaalij árvuštállâm puáhtâm olášuttid. Toimâmmaalij árvuštállâm uásild rahtui kuittâg vuávâameh moi vievâst toimâmmaalij árvuštállâm lii máhđulâš anonvâldim maŋa. Lasseen toimâmmaalij ovdâsvâstâdâsulmuuh teikkâ omâsteijeeh tubdii haavâ loppâpeelest já taarbâšlâš tiäđu anonvâldimijd värâs sirdii pyereestvaijeemkuávlun.

Oovtâstpargo hahâjuávhu, viärmáduvâi já pargojuávhui kooskâst sehe pyereestvaijeemkuávlu tuáimeiguin, pargeiguin já virgehaldâšeijeiguin lâi haavâ ääigi eromâš tuáimee, te ohtâsâš porgâm Laapi pyereestvaijeemkuávlust šoodâi nanosubbon já šoodâi maangâ sierâ tääsist. Uási haavâst joton vuálgám viärmáduvâin juátkih porgâm haavâ nuuhâm maŋa.

Vuänös

Ää'kksci'sttjeei Lappi -ha'ŋkkös leäi Sosiaal- da tiörväsvuottministeria teäggtem (Pue'ttiäai'j dommjälstummuž) Tulevaisuuden kotona asumista tuärjjei kääzkkööz (TulKoti) - ha'ŋkkös, kää'tt leäi pie'kk Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyseskus -prograammâst tue'jjeem ooudâsviikkâmтуâj obbvuođ. Ha'ŋkkösobbvuođin viiggim čöođ Marin (2020) halltösprograamm, koon öhttân täävtössân leäi ää'kksci'sttjeeivuođ raavummuš. Ää'kksci'sttjeei Lappi -ha'ŋkkööz täimmamäi'g'g leäi 1.1.2022–31.12.2023, ha'ŋkkööz čöođviikkjen leäi Tä'vv-Lää'ddjännam sosiaalsue'rij siltteemkööskös (Poske) ja vaaldšnö'sttjen Lappi pue'rrväâjjamvu'vdd.

Täävtööz

Ha'ŋkkööz päämöstäävtös leäi raajjad dommjälstem tuärj täimmam-maall, kää'tt äänn se'st puk ha'ŋkkööz täävtösobbvuođid se'st öö'nni täimmam-maallid da jee'res puhttöözid. Täävtössân leäi raajjad täimmam-maallid da puhttöözid, kooi veäka vue'ji öhttnä've, da kooi veäka jää'dtummuš da ööudâsviikkmöš hiälptääv. Täävtössân leäi raaveed ööutverddsai kääzkköözi riäšsmööz da puu'ttummuž ooudlöözid da va'stteed pue'rrväâjjamvuu'd jiiijâsnallšemvuođi pu'httmid va'žtöözid. Pääiklaž öhttsažtuâj, nu't organisaatio se'st gu ää'glai čöönâsjookivui'm, haa'liim raaveed ha'ŋkkööz poodd.

Ha'ŋkköözâst täävtöölum suutkpââ'jest čönnöott'te'mes dommhâaid ooudâsviikkmööz, digitaal'laž da teknolooglaž rä'tkkummsi plaanummuž da kiöččlästtmööz, öhttnaid jiiöččvuappâm vu'jjid, öhttna ä'sšne- da kääzkkösvuä'pstööz ooudâsviikkmööz, ri'jttjeei da siltteei tuâjlažkää'dd ainsmâttmööz täaimai ooudâsviikkmööz, silttummuž ooudâsviikkmööz, teäđain jää'dtummuž raavummuž da aarg tuörv obbvuođ ooudâsviikkmööz. Vuöss-sâjjsaž täävtös leäi še sää'mkiöl da kulttuur meäldlaž kääzkköözi ooudâsviikkmöš.

Puäđööz da täimmam-maall

Ha'ŋkkös alttii tuâj kaart'tee'l Lappi pue'rrväâjjamvuu'd äärmöözâst äärri puä'res oummui kääzkköözid da kääzkköözi ooudâsviikkâmtaarbid vuöinnlööđee'l koo'ddi täimmjid da koo'ddi jälstee'jid. Kaart'tös vuä'psti ha'ŋkkööz juätkkтуâj jm. säimmöözi raajsmöövmmööz beä'Inn. Ha'ŋkköözâst öö'nim äü'kken määngpeällsânji jee'resnallšem ooudâsviikkâmтуâj mööntööllmöözid, mâta mainstâttmöözid ja kööjöözid (14 kpl), koid vuäžžaim vasttöözid öhttsi'žze 759. Vuässâ'ttemvuâlast ooudâsviikkmöözâst le'jje mie'ldd ooudâsviikkiä'sšnee'kk da tuâjla, öhttsi'žze ha'ŋkkööz poodd viiggim čöođ 134 vuöinnlööttmööz, koin le'jje pä'jjel 1700 vuässöödi.

Ha'ŋkkööz puäđöösân šöddâm dommjälstummuž tuärjös -täimmam-mall nârrai viidâst täävtösobbvuođâst, koin liä öhttsi'žze 11 täimmam-maall. Puk täimmam-maall liä dokumentösttum da tök liä ää'nmemnalla pue'rrväâjjamvuu'dest. Täimmam-maalli lää'ssen ra'jješ jeä'rbi mie'ldd vitt kiött-kee'rij da kue'htt vuäppaz tuâjilai da täimmam-maalli äännmööz tuärjössân, viiggim čöođ rajjumtoolk-kiöččlöödmöš da roodnairuädsaaakeemsuävdös-pilott, valmstöölum pie'kken dommhâaid tuärjöstâaim täimmam-maall ooudâsviikkmööz dommhâaid tiimtuâjila piloott alttös da viiggim čöođ silttummuž ooudâsviikkmööz täaimaid jeä'rbi mie'ldd RAI-teäđ äü'kkummsä, vaalmteei jää'dtummsä da geriatraatla da gerontologla silttummuž raavummsä öhtnee'l.

Juurpuättmööž

Dommjälstummuž tuärj täimmam-maall tu'mmješ viikkâd čöođ nu't, što töt nâär puk ha'ŋkkööz vitt täävtösobbvuođ da töid öhtteei puhttöözid ö'hte. Implementâsttmööz kiöččâmvue'jjest noorri täimmam-mall vuäitt lee'd äü'kken, gu töt vie'kkat äblkä'stted dommjälstummuž tuärj obbvuođ da hiälpat nu't obbvuođ gu päâđ täimmam-maalli juätkköudâsviikkmööz.

Ha'ŋkkös o'nnsti va'stteed ooudâsviikkâmта'rbbe da plaanuum täimmam-maall vuöžžuš rajjum. Ooudâsviikkmöözâst tuärjöstteš ravvsânji ha'ŋkkösplaa'ne, leša va'lddeš lokku täimmampirrööz da töst šöddâm muttsid oozjee'l tuöstlönji tuöttlaž, änn'jöžpoddsaz ooudâsviikkâmtaarbid. Täid taarbid pö'stteš

še va'stteeđ, koon vuei'tet lookkâđ oħttân ha'ŋķķōōzz o'nnstummšin. Šuurmōš pie'ķķ tâimmam-maallin valmštōōđi eman ha'ŋķķōōzz lopp-pââ'jest, nââi't ââ'nnmavâlddmōōžžid jeâ't oštâm tuejjeed jeât-ga tōn diōtt tâimmam-maalli ärvvtōōllmōōžžid leäkku vuōittum viikkâđ čōōđ. Tâimmam-maalli ärvvtōōllmōōžž beä'lnn rajješ kuuitâg plaanid, kooi veäkka tâimmam-maalli ärvvtōōllmōš lij vuei'tlvaž juätkast ââ'nnmavâlddmōōžž mâŋŋa. Lââ'ssen tâimmam-maalli vasttōsoummu le'be vuä'mstee'j tåbddeeš ha'ŋķķōōzz lopp-pââ'jest da taarbšeei teäđ ââ'nnmavâlddmōōžži vääras si'rddeš pue'rrvââjjamvouda.

Ōhttsažtuâjj ha'ŋķķōōstiim, säimmōōzzi da tuâjj-joouki kōōsk di pue'rrvââjjamvuu'di tåimmjivui'm, tuâjjlaivui'm da vee'rjtuō'll'jee'jivui'm leäi ha'ŋķķōōzz poodd samai toi'mmjeei, nââi't oħttsaž tue'jjummuš Lappi pue'rrvââjjamvuu'dest puârri da raajsmōōvi mäŋg jee'res tää'zzest. Pie'ķķ ha'ŋķķōōzzâst jättjam säimmōōzzin juätkk veäl tuâj ha'ŋķķōōzz jōskkmōōžž mâŋŋa.

Johdanto

Ikäystävällinen Lappi -hanke oli Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut (TulKoti) -hanke, joka oli osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa tehtävän kehittämistyön kokonaisuutta. Hankekokonaisuudella toteutettiin Marinin (2020) hallitusohjelmaa, jonka yhtenä tavoitteena oli ikäystävällisyyden vahvistaminen ja palvelujen laadun ja saatavuuden parantaminen. Ikäystävällinen Lappi -hankkeen toiminta-aika oli 1.1.2022–31.12.2023, hankkeen toteuttajana toimi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) ja hallinnoijana Lapin hyvinvointialue.

Kotona asumista tukevien palvelujen vahvistaminen ja kotihoidon resurssien riittävyyden turvaaminen on yksi keskeinen osa palvelujärjestelmään liittyvää kehittämistyötä. Painotuksia 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 Ikäystävällinen Lappi - Kotona turvallisesti tulevaisuuden kodeissa 2022–2023 -hankkeen loppuraportti. Loppuraportissa kuvataan alueellisen hankkeen tarkoitus ja tavoitteet, hankkeessa kehitetyt toimenpiteet ja muut tuotokset sekä niiden johtopäätökset. Loppuraportti vastaa rakenteeltaan kansallista hanketta rakentuen tavoitekokonaisuuksittain.

1 Aluehankkeen kuvaus ja tarkoitus

1.1 Hankkeen tarve

Lapin hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023 yhdistäen 21 eri kunnan ja kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat. Lapin hyvinvointialueen lakisääteisiin tehtäviin kuuluu sosiaali- ja terveyshuollon sekä pelastuspalveluiden järjestäminen. Lapin väkiluku oli vuoden 2022 lopussa 175 795, joista 65 vuotta täyttäneiden osuus oli 27,1 %. Lapin hyvinvointialue toiminta-alueena on maantieteellisesti laaja ja välimatkat ovat pitkiä. Hyvinvointialue on jakautunut hallinnollisesti neljään eri palvelualueeseen (lounainen, kaakkoinen, itäinen ja pohjoinen palvelualue). Lappi on harmaantuva ja harventuva maakunta. Tämä asettaa valtavat haasteet yhdenvertaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonnalle koko maakunnan alueella.

Lapin hyvinvointialueeseen kuuluu saamelaiden kotiseutualue ja hyvinvointialueen tehtävänä on saamelaiden kotiseutualueella asuvan saamelaisväestön omakielisten ja kulttuurinmukaisten palvelujen järjestäminen. Perustuslain mukaan saamelaisilla on saamelaiden kotiseutualueella kieltään ja kulttuuriaan koskeva itsehallinto siten, kuin lailla säädetään. Perustuslain lisäksi saamelaiden oikeuksista säädetään tarkemmin muun muassa laissa saamelaiskäräjistä (974/1995) ja Saamen kielilaissa (1086/2003). Saamelaisilla on Lapin hyvinvointialueella oikeus saada sosiaali- ja terveyspalveluja saamen kielillä. Sosiaalihuoltolain 4§ mukaan asiakkaan etua arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut turvaavat parhaiten asiakkaan kielellisen ja kulttuurisen taustan huomioimisen. Lapin hyvinvointialueella puhutaan kolmea saamen kieltä: inarinsaamea, koltansaamea ja pohjoissaamea.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden kannalta olennaisimmat väestörakenteen muutokset ovat väestön vanheneminen ja työikäisten suhteellisen osuuden pieneneminen. Ennusteen mukaan Lapin huoltosuhte tulee nousemaan yli 75:n vuonna 2040 eli sadan työikäisen (16–64-vuotiaat) huollettavana on yli 75 työelämän ulkopuolella olevaa. Työurien pidentäminen ja ikääntyneen väestön entistä parempi kunto auttaa selviytymään kasvavasta huoltopaineesta. Lapissa joudutaan kuitenkin miettimään tarkasti, miten tulevaisuuden sosiaali- ja terveysalan palvelut pystytään tarjoamaan laajasti, tarpeenmukaisesti, oikea-aikaisesti, tehokkaasti ja yhdenvertaisesti. Palvelurakenteen kannalta väestörakenteen muutokset aiheuttavat haasteita mm. palvelutarpeiden kasvuun, sote-henkilöstön eläköitymisen aiheuttamaan osaajapulaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rahoituksen riittävyyteen.

Valtakunnallinen vanhuspolitiikka korostaa kotona-asumisen ensisijaisuutta muihin palveluihin nähden. Lapin tavoitteet ovat valtakunnallisten tavoitteiden mukaiset. Tämä edellyttää kotona asumista tukevien palvelujen kehittämistä, määrän ja monipuolisuuden lisäämistä harvan asutuksen alueelle sopiviksi ja tarpeeksi kattaviksi. Se tarkoittaa kotihoidon resurssien riittävyyden varmistamista ja palvelurakenteen muuttamista laaja-alaisessa yhteistyössä hyvinvointialueen, kunnan eri toimialojen ja kolmannen sektorin välillä. Se edellyttää myös ennaltaehkäisevän ja toimintakykyä ylläpitävän toiminnan lisäämistä.

Lapissa kotihoidon peruseräjäotteita on, että kotona asuvan ikääntyneen toiminnallista arkea pyritään mahdollistamaan ja vahvistamaan riippumatta hänen avun tarpeestaan ja toimintakyvystään. Ikääntyneen itsemääräämisoikeutta ja myös läheisten osallistumista tulee vahvistaa. Saamenkielisten palveluiden kulttuurinmukaisuus tulee huomioida ikäihmisten palveluiden kehittämisessä.

Lapissa on aikaisemmin kehitetty kotiin annettavia palveluja I&O-kärkihankkeessa ja Toimiva kotihoito Lappiin -hankkeessa (2016–2018). Molemmissa hankkeissa on kehitetty Lapin kotiin järjestettäviä palveluja laajassa kuntien ja eri organisaatioiden välisessä yhteistyössä. Toimiva kotihoito Lappiin -hankkeessa on mm. yhtenäistetty toimintaperiaatteita, kehitetty toimintamalleja ja kehittäjäasiakastoimintaa, tehty hyvinvointiteknologiakokeiluja, alueellinen palveluohjauksen ja neuvonnan kokeilu sekä selvityksiä eri kotihoidon teemoihin liittyen. Yhtenä tärkeänä tuloksena oli Toimivan kotihoidon käsikirja. I&O-hankkeessa luotiin pohjaa maakuntavalmistelulle sekä tehtiin yhteneviä toimintamalleja mm. omais- ja perhehoidonkeskuksesta. Ikäystävällinen Lappi -hanke on jatkanut käytäntöjen yhtenäistämistä sekä toimintojen toteuttamisen suunnittelua Lapin hyvinvointialueella.

Tulevaisuuden sote-keskushankkeessa (2020–2022) ikäihmisten osuuden toimenpiteinä on kehitetty palvelutarpeen arvioinnin käytäntöjä sekä edistetty yhtenäisten työvälineiden ja palvelujen myöntämisperusteiden käyttöönottoa kunnissa (RAI-järjestelmän käyttöönotto). Lisäksi on edistetty ikäihmisten välimuotoisten asumispalveluiden sekä etäpalvelujen käyttöönottoa. Sote-keskushankkeen täydennyshaussa (2022–2023) kehittämiskohteena oli kotikuntoutuksen, etäkuntoutuksen ja ennakoivan kotiutumisen kehittäminen. Ikäystävällinen Lappi -hankkeen ja tulevaisuuden sote-keskushankkeen kesken tehtiin yhteistyötä niiltä osin, kun kehittämisosuudet sivasivat toisiaan.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 suosittaa, että teknologiaa, tekoälyä ja robotiikkaa käytetään, seurataan ja arvioidaan ikäihmisten hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn sekä palvelujen ja työntekijöiden tukena. Teknologiset ratkaisut tarjoavat kasvavan mahdollisuuden tuottaa erilaisia kotona asumista tukevia palveluja. Näistä on erityistä hyötyä harvan asutuksen alueilla, mutta niillä tuetaan jokaisen ikääntyvän henkilön kotona asumisen mahdollisuutta.

Lapissa on toteutettu Arjen turvaa -hankekokonaisuutta vuodesta 2004 lähtien. Lapin arjen turvan toimintamalli on palkittu European Public Sector Award 2013 -kilpailussa Euroopan parhaana alueellisena toimintamallina. Arjen turvan kokonaisuutta jatkokehitetään Lapin ammattikorkeakoulun johdolla. Paikallisella yritystoiminnalla, järjestösektorilla ja kuntien toiminnoilla on merkittävä julkisia hyvinvointipalveluja täydentävä rooli, mikä on huomioitu myös tässä hankkeessa kehitettäessä ikääntyneiden arjen turvallisuuden tunteen vahvistamiseen liittyvää toimintamalli ja lappilaisen kotihoidon vuorokaudenajasta riippumatonta mallia.

1.2 Kohderyhmät

Hankkeen toimenpiteiden todellinen kohderyhmä oli Lapin kotona asuvat ikäihmiset ja heidän lähipiirinsä, joille pyrittiin hankkeessa kehittämään mahdollisimman sujuvia ja kattavia kotona asumista tukevia palveluita. Hankkeen toimenpiteet kohdistuivat hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyssektorin toimijoihin, erityisesti kotihoiton ja asiakas- ja palveluohjauksen esihenkilöihin ja työntekijöihin. Kotihoitoa kehitettäessä hankkeen kohderyhmiä olivat myös muut kotiin järjestettävien palvelujen toimijat maakunnassa eli hoiva-alan yritykset, järjestötoimijat, hyvinvointiteknologian tuottajat sekä alan työntekijöiden koulutuksesta vastaavat oppilaitokset.

Välillisesti hankkeen toimenpiteet kohdistuivat kaikkiin Lapissa asuviin ikääntyneisiin. Yli 75-vuotiaista lappilaisista noin 90 % asuu vielä kotona, joka tarkoittaa noin 17 800 ikääntynyttä. Heistä noin 20 % oli kotipalvelun piirissä vuonna 2019 (sotkanet) eli yhteensä noin 3500 henkeä. Palveluja tarvitsevien määrä nousee ja tuen tarve kasvaa merkittävästi tulevina vuosina. Lisäksi Lappi on jo pitkään ollut maakunta, josta nuorempi sukupolvi muuttaa pois ja ikääntyvät vanhemmat jäävät usein yksin pienille paikkakunnille, jolloin läheisten rooli kotona asumisen tukijana muuttuu.

Hyvinvointialueella on tunnistettu, että saamenkielisiä ja kulttuurinmukaisia ikäihmisten palveluita koskevat samat kehittämishaasteet kuin muitakin saamenkielisiä palveluja mm. saamenkielisten työntekijöiden rekrytoinnin haasteet. Ikäystävällinen Lappi -hankkeessa saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten ikäihmisten palvelujen kehittämiseen oli kohdennettu yksi henkilöresurssi.

2 Aluehankkeen tavoitteet

Hankkeen tavoitteet olivat hankehaun tavoitteiden mukaiset. Hankkeen ydintavoite oli kotona-asumisen tuen toimintamallin luominen Lapin alueelle. Siihen liittyen kehittämiskohteiksi valittiin kokonaisuuksia kaikista hankehaun tavoitekokonaisuuksista. Hankkeen tavoitteena oli:

1. Luoda Lappiin ympärivuorokautinen kotihoidon toimintamalli, jolla turvataan kotona asumisen mahdollisuus ja hoidon saatavuus ympärivuorokautisesti eri palveluja yhteensovittaen ja huomioiden hyvinvointialueen erilaiset toiminta- ja kieliympäristöt.
2. Suunnitella hyvinvointialueelle digitaalisia palveluita yhteistyössä Tulevaisuuden sote-keskushankkeen kanssa. Lisäksi tavoitteena oli kokeilla hyvinvointi- ja terveysteknologiaa hyödyntävää asiakaslähtöistä kotihoitoa ja -palvelua sisältäen mm. etäkotihoivan, etäkuntoutuksen sekä arkea helpottavien apuvälineiden käytönohjauksen. Digitaalisia palveluita kehittäessä huomioida niiden toimivuus saamen kielillä.
3. Suunnitella hyvinvointialueelle yhtenäiset omavalvonnan käytännöt ja toimintamalli.
4. Luoda Lapin hyvinvointialueelle yhtenäinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli huomioiden saamenkieliset ja kulttuurinmukaiset palvelut.
5. Kehittää toimenpiteitä, joilla varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö kotona asumisen tueksi. Tavoitteena oli myös geriatrician ja gerontologisen osaamisen varmistaminen kotiin järjestettävissä palveluissa.
6. Luoda ikäihmisten palveluihin tiedolla johtamisen toimintamallia sekä omavalvonnan menetelmiä kotihoidon laadun varmistamiseksi. Tiedolla johtamisessa ja omavalvonnassa huomioidaan saamenkieliset ja kulttuurinmukaiset palvelut.
7. Luoda ikäänntyneiden kotona asumista tukeva arjen turvaa vahvistava toimintamalli yhdessä hyvinvointialueen, ikäihmisten lähipiirin, järjestösektorin, paikallisten viranomaisten sekä hoiva-alan yritysten kanssa.

3 Tulokset

Hankkeen tuloksena hyvinvointialueelle on hankesuunnitelman mukaisesti kuvattu kotona asumisen tuen palvelukokonaisuus, tehty valmiiksi ja käyttöön otettavaksi palveluohjauksen yhtenäinen toimintamalli, vahvistettu geriatrasta ja gerontologista osaamista kotona asumista tukevissa palveluissa, lisätty henkilöstön osaamista palvelutarpeen arvioinnista, monialaisista palveluista, verkostoyhteistyöstä sekä hyvinvointitekniologiasta, löydetty uusia tapoja henkilöstön saatavuuden ja pysyvyyden parantamiseksi, kokeiltu ja otettu käyttöön uusia hyvinvointitekniologioita eri puolilla Lappia ja saatu kokemustietoa teknologian mahdollisuuksista, edistetty kotihoitoon liittyvää tiedonkeruuta (mm. yhtenäisempi ymmärrys RAI-tiedolla johtamisesta) koulutusten avulla ja vahvistettu paikallista yhteistyötä niin organisaation sisällä kuin ulkoisten sidosryhmien ja asukkaiden kanssa.

Hankkeen tuloksena syntyi yhteensä yksitoista toimintamallia, jotka on dokumentoitu ja käyttöön otettavissa hyvinvointialueella. Kaikki toimintamallit ovat saatavilla Innokylässä. Toimintamallien lisäksi hankkeessa tehtiin viisi käsikirjaa ja kaksi opasta työntekijöiden ja toimintamallien käytön tueksi, toteutettiin tekoälykokeilu kotihoidossa lounaisella palvelualueella, vietiin läpi omaisviestintäsovellus-pilotti itäisellä palvelualueella, valmisteltiin osana kotihoidon tukitoiminnon toimintamallin kehittämistä kotihoidon tiimityöntekijän pilotin aloitus kaakkoisella palvelualueella ja toteutettiin osaamisen kehittämisen toimenpiteitä kaikilla palvelualueilla muun muassa RAI-tiedon hyödyntämiseen, valmentavaan johtamiseen ja geriatrisen ja gerontologisen osaamisen vahvistamiseen liittyen.

3.1 Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä

3.1.1 Toimintamallit

Toimintamalli 1: Vuorokaudenajasta riippumaton kotihoito

Tavoite

Tavoitteena oli luoda Lappiin vuorokaudenajasta riippumattoman kotihoidon toimintamalli, jolla turvataan kotona asumisen mahdollisuus ja hoidon saatavuus ympärivuorokautisesti eri palveluja yhteensovittaen. Toimenpiteenä oli selvityksen tekeminen, kotona asumista tukevien asiakaslähtöisten palvelujen kokonaisvaltainen kuvaaminen ja uudenlaisten palvelujen pilotointi. Toimintamallin tavoitteena on yhdenvertaiset turvallisen kotona asumisen edellytykset vuorokaudenajasta riippumatta eri palveluja yhteensovittaen ja huomioiden hyvinvointialueen erilaiset toiminta- ja kieliympäristöt.

Toimintamalli

Toimintamalli kuvaa mahdollisia keinoja tukea asiakkaan turvallista kotona asumista ja vastata asiakkaan palvelutarpeeseen vuorokaudenajasta riippumatta. Toimenpiteenä on hankesuunnitelman mukaisesti tehty selvitys Lapin hyvinvointialueen kotihoidon lähtötilanteesta ja kuvattu kotona asumista tukevat asiakaslähtöiset palvelut kokonaisvaltaisesti. Toimintamallissa tunnustetaan, että kotona asumisen tuki muodostuu usean eri palvelun kokonaisuudesta ja toimijoiden välisestä yhteistyöstä ja teknologisista ratkaisuista. Näitä toimijoita ovat esimerkiksi perhe- ja omaishoitajat, asiakkaan läheisten muodostama tukiverkosto sekä erikoissairaanhoido ja perusterveydenhuolto. Asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan yksilöllisesti palveluja yhteensovittamalla ja asiakas on aktiivisessa roolissa palvelukokonaisuutta suunnitellessa. Palvelutarpeen arviointikäynnillä kartoitetaan kattavasti asiakkaan toimintakyky ja voimavarat ja se toimii perustana palveluiden suunnittelulle. Toimintamalliin on kuvattu asiakkaan, työntekijän ja organisaation roolit palvelutarpeen arvioinnin prosessissa yhteydenotosta palvelutarpeen tunnistamiseen.

Lapin hyvinvointialueen kotihoidon yksiköiden toiminnan kuvaaminen luo mahdollisuuksia kuntarajoja ylittävälle yhteistyölle. Yöaikaiseen kotihoidon tarpeeseen voidaan vastata etäkotihoidon käynnillä tai fyysisellä kotikäynnillä hoidon tarpeen mukaan. Etäkotihoito on ensisijainen ja perusteltu vaihtoehto tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee sanallista ohjausta ja läsnäolo etäyhteydellä on riittävä. Fyysinen kotikäynti järjestetään, kun

tarve on fyysiselle läsnäololle, ohjaukselle, avustamiselle ja puolesta tekemiselle. Suuremmissa kuntakeskitymissä yöaikaista kotihoitoa toteuttaa keskitetty yöaikaisen kotihoidon tiimi, josta hoidetaan yöaikaiset kotikäynnit tiimirajoja ylittävästi. Tavoitteena on tulevaisuudessa muodostaa keskitetty tiimi myös etäkotihoiton järjestämiselle yksiköiden rajoja ylittävästi. Yksiköiden rajoja ylittävää etäkotihoitoa on pilotoitu hankkeen aikana. Lapin hyvinvointialueen pienemmillä paikkakunnilla kotihoidon työntekijän toimipiste voi olla yöaikana määritelty alueen ikääntyneiden ympärivuorokautiseen asumisyksikköön. Työntekijä voi tehdä eriteltyjä työtehtäviä, mikäli suunnitelmallisilta kotihoidon käynneiltä ja turvahälytyksiltä jää aikaa.

Toimintamalli toimii työntekijän tukena, kun ikääntyneen toimintakyvyn muutos edellyttää palvelukokonaisuuden tarkastelua. Oleellista on tunnistaa toimijat, jotka vastaavat asiakkaan palvelutarpeeseen ja kirjata eri toimijoiden vastuut ja yhteistyön rajapinnat. Toimintamalli antaa ikääntyneiden kotona asumista tukevien palvelujen palvelupäälliköille tietoa kotiin annettavien palvelujen kokonaisuudesta Lapin hyvinvointialueella.

Kotona asumisen tuen uudenaikaisista palveluista on hankkeessa pilotoitavana virtuaalihoitajan toimintamalli, omaisviestintäsovellus ja kotihoidon tukitoiminto, joista on kirjoitettuna erilliset toimintamallikuvaukset.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Hankkeessa toteutetun selvitystyön perusteella kotihoidon palveluja järjestetään eri palvelualueilla eri tavoin. Koottua tietoa kotihoidon palveluista vuorokaudenajasta riippumatta ei ole aiemmin ollut saatavilla. Lainsäädäntö velvoittaa, että kotihoitoa on järjestettävä vuorokaudenajasta riippumatta, mikä osaltaan perustelee kehittämistyön tarvetta. Kehittämistyön tuloksena on luotu kuvaus kotona asumista tukevista asiakaslähtöisistä palveluista, joilla turvataan ikääntyneelle kotona asumisen mahdollisuus ja hoidon saatavuus vuorokaudenajasta riippumatta. Kuvauksessa on huomioitu hyvinvointialueen erilaiset toiminta- ja kieliympäristöt. Palveluiden kattava kuvaus edistää kotona asuvien ikääntyneiden yhdenvertaista palvelua.

Toimintamallin tuloksena kotihoidon henkilöstö voi tunnistaa paremmin asiakkaan kotona asumista tukevia yhteistyötahoja ja toimijoita ja työntekijällä käytettävissä esimerkkejä hoidontarpeista, joihin voidaan vastata etäkotihoitolla ja tilanteista, joissa fyysinen kotikäynti voi olla tarkoituksenmukaisempi. Toimintamallin vaikutuksena asiakkaat saavat tasavertaisesti tietoa palveluista, työntekijöillä on mahdollisuus antaa yhdenmukaisempaa ohjausta, yksiköiden välinen yhteistyö voi vahvistua ja organisaatio saa tietoa palveluista ja mahdollistaa kehittämistyön kohdentamisen palvelualuekohtaisesti.

Hankkeen tavoite, luoda kuvaus kotona asumista tukevista asiakaslähtöisistä palveluista, joilla turvataan ikääntyneelle kotona asumisen mahdollisuus ja hoidon saatavuus vuorokaudenajasta riippumatta, toteutui. Hankesuunnitelman mukaisesti kuvauksessa on huomioitu hyvinvointialueen erilaiset toiminta- ja kieliympäristöt.

Toimintamalli ei ole tällaisenaan käyttöönotettavissa, vaan se vaatii käyttöönottoon kuuluvan aluekohtaisen arvioinnin ja suunnitelman palveluiden järjestämiseksi.

Toimintamallin arviointi

Toimintamallia on arvioitu hankesuunnitelman tavoitteen saavuttamisen osalta. Toimintamallikuvaus valmistui vasta hankkeen loppuvaiheessa, mutta käyttöönottoa ja pilotointia ei ehditty toteuttaa, joten vaikutavuuden arviointia ei pystytty tekemään hankkeen aikana.

Toimintamallin vaikuttavuutta voitaisiin arvioida mittaamalla asiakastyytyväisyyttä, työntekijöiden kokemusta prosessin selkeydestä, asiakasmääriä, kotona asuvien ikääntyneiden toimintakykyä ja palveluntuotamisen kustannuksia. Eettisestä näkökulmasta toimintamallin kehittämisen ohjaavin arvo on yhdenvertaisuus ja yksilön mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Kehittämistä on ohjannut Lapin hyvinvointialueen strategian ja sote-uudistuksen tavoite yhdenvertaisista palveluista. Toimintamallin onnistuneessa toteutuksessa eri toimijoiden yhteistyö asiakkaan hyväksi nähdään erityisen tärkeänä.

Toimintamalli 2: Lapin hyvinvointialueella kotona asuvien ikääntyneiden arjen turvallisuuden tunteen vahvistaminen

Tavoite

Tavoitteena oli luoda ikääntyneiden arjen turvan toimintamalli ja vahvistaa paikallista yhteistyötä lisäämällä eri toimijoiden tietoisuutta arjen turvan kokonaisuudesta. Mallilla tavoitellaan ikääntyneen turvallisuuden tunteen lisääntymistä ja taloudellisten menetysten vähenemistä sekä epäasiallisten myyntitilanteiden ja huijauksen vähenemistä. Toimintamallin avulla epäasiallisiin myyntitilanteisiin ja huijauksiin osataan varautua ja tiedetään, miten kyseisissä tilanteissa tulee toimia.

Toimintamalli

Toimintamalli koostuu arjen turvallisuuden toimijoita kokoavasta toimijakartasta ja puheeksi ottamisen mallista. Toimintamallin avulla vahvistetaan kotona asuvien ikääntyneiden turvallisuuden tunnetta edistämällä paikallista yhteistyötä ja tarjoamalla keinoja ennaltaehkäisevään turvallisuustyöhön. Toimintamalli tarjoaa mahdollisuuden ennakoivaan turvallisuustyöhön puheeksi ottamisen -materiaalin avulla.

Toimintamalli on työväline hyvinvointialueen kotihoidon ja ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen työntekijöille. Toimintamallin materiaalien avulla voidaan käydä ennaltaehkäisevää ja turvallisuuden tunnetta vahvistavaa keskustelua ikäihmisen kanssa. Toimijakartan avulla voidaan havainnollistaa, kuinka paljon ja mitä toimijoita Lapin alueella on, ja voidaan lisätä ikääntyneen tietoisuutta toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Toimijakartan avulla arjen turvallisuuteen vaikuttavat toimijat saadaan helposti esille. Puheeksi ottamisen materiaalin avulla hankalasta aiheesta on helpompi lähteä keskustelemaan esimerkiksi ammattilaisen tekemällä kotikäynnillä.

Toimintamallin ei tarvitse edetä prosessimaisesti, mutta seuraavat vaiheet ovat toteutettavissa erityisesti käyttöönottoon liittyen:

1. Arjen turvan vahvistamisen tarve tunnistetaan
2. Työyhteisölle järjestetään infotilaisuus arjen turvan kokonaisuudesta ja puheeksi ottamisen materiaalista. Hankitaan tarvittava määrä materiaaleja (Älä osta-esite ja toimijakartta)
3. Asetetaan tavoitteet työyhteisölle, esim. käytetään puheeksi ottamisen materiaalia 3–5 asiakastilanteessa viikon aikana
4. Ammattilainen käyttää materiaalia asiakastilanteissa, joissa havaitsee tuen tarvetta. Ikääntynyt ohjataan tarvittaessa materiaalissa olevien toimijoiden tuen piiriin.
5. Käydään kokoava keskustelu työyhteisössä.
6. Sovitaan, miten asiaa pidetään jatkossa esillä; säännöllisesti vai kampanjaluontoisesti.

Puheeksi ottamisen tukena on arjen turvan Älä osta -esite ja toimijakartta. Älä osta -esitteen ja toimijakartan läpikäyminen verkostotapaamisissa on tärkeä osa mallin käyttöönottoa. Kotihoidon henkilöstölle suunnattu puheeksi ottamisen materiaaliin liittyvä lyhytkoulutus voisi pitää sisällään seuraavat teemat: Arjen turvan kokonaisuus, miksi ennakointi on tärkeää, miten ottaa asia puheeksi ja miten toimia, jos tunnistaa ikäihmiselle epäedullisen tilanteen.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tuloksena ja vaikutuksena kotona asumista tukevissa palveluissa on mahdollisuus hyödyntää puheeksi ottamisen mallia ja mahdollisuus lisätä asiakkaiden tietoisuutta arjen turvallisuuteen vaikuttavista toimijoista ja siten vahvistaa asiakkaiden arjen turvallisuuden tunnetta. Toimintamallin tuloksena paikallinen yhteistyö vahvistuu. Epäasiallisista myyntitilanteista keskustelu ikääntyneen kanssa on toimintamallin avulla helpompi aloittaa, jonka seurauksena epäasialliset myyntitilanteet ja huijaukset voivat vähentyä.

Prosessiarvioinnin näkökulmasta arvioituna hankesuunnitelman tavoite täyttyi, toimintamalli on kuvattu, dokumentoitu ja vertaisarvioitu. Hankesuunnitelman tavoitteena oli luoda arjen turvallisuutta vahvistava

toimintamalli, joten tavoitteeseen pystyttiin vastaamaan, mutta toimintamallin käyttöönottoa ei ehditty toteuttaa vaan sen osalta pystyttiin tekemään vain valmistelevia toimenpiteitä. Toimintamalli on herättänyt kiinnostusta ja siitä on saatu positiivista palautetta sidosryhmiltä. Toimintamalli on hyödynnettävissä ja käytönotettavissa Lapin hyvinvointialueella.

Toimintamallin arviointi

Toimintamalli vaatisi vielä käyttöönoton toteuttamisen, joten vaikuttavuuden arviointia ei ole pystytty tekemään. Käyttöönoton jälkeen toimintamallin vaikuttavuutta voitaisiin arvioida tilastojen kautta (huijausten väheneminen) ja asiakkaille ja henkilöstölle tehtävän kyselyn avulla.

Toimintamallin kehittämisen eettisestä näkökulmasta ohjaavin arvo on ollut yhdenvertaisuus. Kehittämistä on ohjannut vahvasti hyvinvointialueen strategian ja sote-uudistuksen tavoite yhdenvertaisista palveluista.

Toimintamalli 3: Saamelainen yhteisöllinen kehittäminen

Tavoite

Toimintamallin tavoitteena on vahvistaa saamelaisväestön osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Hankesuunnitelman mukaisesti yhtenäisten toimintamallien rakentamisessa tuli huomioida paikallisten olosuhteiden asettamat rajoitukset sekä saamelaisten perusoikeudet ja asema alkuperäiskansana. Toimintamallin tavoitteena on saamelaisväestön osallisuus palveluiden kehittämisessä ja luoda saamelaisia asiakkaita osallistava tiedontuotannon toimintamalli.

Toimintamalli

Toimintamalli kehitettiin, koska Lapin hyvinvointialueella on tarve saada tietoa saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden johtamisen tueksi. Sillä on myös seuranta ja arviointivelvollisuus väestöryhmittäin. Toimintamalli perustuu saamelaisyhteisöstä peräisin olevaan kokemuspohjaiseen, kulttuuriseen tietoon. Saamenkielisissä ja kulttuurinmukaisissa sote-palveluissa tarvitaan systemaattisesti kerättyä tietoa liittyen palveluiden laatuun ja asiakaskokemukseen johtamisen tueksi.

Yhteisöllinen kehittäjäasiakastoiminta on osa tiedontuotantoa, joka kytkeytyy osaksi saamenkielisiä sote-palveluiden seuranta ja arviointia. Yksilökeskeistä kehittäjäasiakkaiden rekrytointia ja koulutusta on käynnistetty useita kertoja eri hankkeissa tuloksetta. Yhteisöllinen kehittäjäasiakastoiminta on koettu toimivaksi tavaksi osallistaa saamenkielisiä ja kulttuurissa eläviä palveluiden käyttäjiä.

Avainroolissa on yhteistyö paikallisten järjestöjen ja toimijoiden kanssa, jotka toimivat koollekutsujina vapaamuotoisiin kahitteluhetkiin, joissa vallitsee psykologisesti turvallinen ilmapiiri. Kehittäjien työparityöskentely mahdollistaa luontevan kohtaamisen, ja havaintojen kautta sanattomat viestit ja ilmaukset tulevat huomioiduksi laajemmin.

Toimintamalli on yhteiskehittämistä, johon osallistuvat paikalliset toimijat, sekä saamelaiset ikääntyneet tai heidän omaisensa. Saamelaisten kannanotot tapahtuvat luonnollisesti yhteisötasolla, jonka vuoksi nähtiin tarpeelliseksi osallistaa alueiden paikallistoimijat mukaan toteutukseen. Toimivaksi työskentelytavaksi on koettu tiivis yhteistyö paikallisten järjestöjen ja toimijoiden kanssa, jotka toimivat tilaisuuksien koollekutsujina tai vaihtoehtoisesti kehittäjätyöntekijät menevät vierailemaan valmiisiin tapahtumiin. Tämä yhteistyötapa on koettu avaintekijänä paikallisten ihmisten tavoittamisessa ja luottamuksellisen suhteen luomisessa yhteisön jäseniin.

Toiminta tulee tapahtua paikanpäällä yhteisölle tutussa ympäristössä luottamuksellisen ja psykologisesti turvallisen ilmapiirin luomiseksi. Aikaa tulee varata hyvin, että keskustelu voi edetä osallistujien määräämään tahtiin ja että keskustelu voi tarvittaessa jatkua virallisen keskustelun jälkeen pienemmillä kokoonpanoilla. Osallistujille tarjotaan tilaisuudessa kahvia ja pientä syötävää, jolla luodaan rento ilmapiiri.

Vahvan kulttuuriymmärryksen omaavien kehittäjien työparityöskentely mahdollistaa luontevan kohtaamisen, ja havaintojen kautta sanattomat viestit ja ilmaukset tulevat huomioiduksi laajemmin.

Saamelainen yhteisöllinen kehittäjäasiakastoiminta on kulttuurinmukaista tiedontuotantoa, joka kytkeytyy osaksi saamenkielisiä sote-palveluiden seuranta ja arviointia. Hankkeen aikana käytiin kaikilla paikkakunnilla ja kyläkeskitymissä ainakin kerran. Muutamalla paikkakunnalla ehdittiin käymään kahdesti, jolloin tietoa pystyttiin palauttamaan yhteisöön (alkuperäiskansatutkimuksen periaatteiden mukaisesti), eli kertomaan, miten asiakkaiden ääni oli tullut kuulluksi saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden kehittämisessä.

Lapin hyvinvointialueella sote-palveluiden tuottamisen vastuu saamenkieliselle väestölle. Saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden saatavuutta pyritään parantamaan ja yhdenmukaistamaan, minkä vuoksi tarvitaan asiakkaiden osallistamista kehittämiseen.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Saamelaisessa yhteisöllisessä kehittäjäasiakastoiminnassa on ollut mukana lähes 100 osallistujaa, pääasiassa ikääntyneitä ja heidän omaisiaan. Toimintamallin tuloksena saamelaiset saavat äänensä kuuluviin sote-palveluiden kehittämisessä kulttuurilähtöisemmiksi. Toimintamallin vaikutuksesta saavutetaan ymmärrys myös siitä, minkälaisista asioista kulttuurilähtöisyys koostuu. Lisäksi saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palvelujen tilaa ja laatua voidaan seurata ja arvioida saamelaisen yhteisöllisen kehittäjäasiakastoiminnan avulla.

Prosessiarvioinnin näkökulmasta arvioituna hankesuunnitelman tavoite täyttyi, toimintamalli on kuvattu, dokumentoitu ja luovutettu hyvinvointialueelle käyttöön otettavaksi. Toimintamallia ei hankkeen aikana ehditty ottamaan käyttöön.

Toimintamallin arviointi

Toimintamalli vaatisi vielä käyttöönoton, jonka jälkeen vaikuttavuuden arviointia voitaisiin toteuttaa. Arviointia voitaisiin tehdä mittaamalla toteutuneita toimenpiteitä, kuten tapaamisia, sekä eri toimijoiden kokemuksia yhteisöllisestä kehittämisestä.

Toimintamallin kehittämistä ohjasi eettisestä näkökulmasta kulttuurilähtöisyys ja tavoite yhdenvertaisista palveluista.

Toimintamalli 4: Kulttuurisesti turvallinen kotihoito

Tavoite

Toimintamallin tavoitteena on edistää saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden yhtenäistämistä. Toimintamalliin perusidea on toteutettu eri tavoilla, joten hankkeen tehtävänä oli mallintaa toiminnan sisältö palveluiden yhtenäistämistä varten. Toimintamalli kehitettiin, koska Lapin toimintaympäristössä kotona asumista tukevilla palveluilla tulee huomioida saamelaisten kielelliset oikeudet ja oikeudet alkupe- räiskansana.

Kulttuurista turvallisuutta luovan kotihoidon toimintamallin tavoitteena on edistää saamelaisen ikääntyneen kotona pärjäämistä omassa kulttuuriympäristössä siten, että turvallinen asuminen kotona on mahdollista.

Toimintamalli

Toimintamallia on toteutettu jo aiemmin saamelaisalueen kunnissa erilaisin tehtävänimikkein, hankkeen tehtävänä oli mallintaa toiminnan sisältö palveluiden yhtenäistämistä varten. Kulttuurinen turvallisuus koti- hoidossa sisältää saamelaisen kokonaisvaltaisen elämänkatsomuksen ja terveystietämisen huomioimista. Saamelaiset ikääntyneet kokevat kulttuurisesti turvallisen kotihoidon toiminnan tärkeänä kotona pärjää- mistä tukevana toimintana.

Saamelainen kotihoidon työntekijä tukee saamelaisen iäkkään toimintakykyä kannustamalla ikääntynyttä osallistumaan oman toimintakykynsä mukaan erilaisiin askareisiin yhdessä työntekijän kanssa. Lisäksi työntekijä ylläpitää ikääntyneen asuinoloja tekemällä tarpeellisia huolto- ja siivoustoimenpiteitä.

Sosiaaliin tilaisuuksiin osallistumista mahdollistetaan ja autetaan mm. kyytjärjestelyiden kanssa. Tiivistä yhteistyötä tilaisuuksien osalta tehdään kolmannen sektorin toimijoiden ja seurakunnan, sekä rajanaapurikuntien toimijoiden kesken. Saamelaisten kotihoidon työntekijöiden ansiosta saamelaiset saavat kulttuurin ja tarpeenmukaista psykososiaalista tukea, eikä tarvetta muunlaisille mielenterveyspalveluille välttämättä tule.

Menetelmän taustalla on ajatus kulttuurin monimuotoisuuden ymmärtämisestä ja sekä kyky huomioida yksilön tarpeet ja taustat. Työskentely on ihmisen kokonaisvaltaista huomioimista. Työntekijältä vaaditaan motivoivaa, kuntouttavaa työtettä, kulttuurista kompetenssia sekä ymmärrystä omasta kulttuuritaustastaan ja siihen liittyvästä arvomaailmasta.

Kotona asumista tukevissa asiakaslähtöisissä palveluissa tulee huomioida Lapin monet erilaiset toimintaympäristöt. Toimintaympäristöissä huomioidaan erityisesti harvan asutuksen haasteet, rajat ylittävät palvelut Ruotsin ja Norjan rajoilla sekä saamelaisten kielelliset oikeudet ja oikeudet alkuperäiskansana.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tuloksena ja vaikutuksena tarve raskaisiin palveluihin vähenee, kun asiakkaiden toimintakykyä tuetaan kulttuurilähtöisellä työotteella. Työntekijöiden roolit ja vastuut selkenevät ja asiakaskokemus paranee. Toimintamallia toteuttavien työntekijöiden koetaan olevan kaikista suurimmassa roolissa ikääntyneiden kotona pärjäämisessä. Saamelaisalueen koulutuskeskuksessa alkaa kylätyöntekijäkoulutus, jonka sisällössä on mukana toimintamallissa kuvattuja asioita.

Prosessiarvioinnin näkökulmasta arvioituna hankesuunnitelman tavoite täyttyi, toimintamalli on kuvattu, dokumentoitu ja otettu hyvinvointialueella käyttöön.

Toimintamallin arviointi

Toimintamalli on käyttöön otettu, mutta vaikuttavuuden arviointia ei ehditty toteuttaa hankkeen aikana. Arviointia voitaisiin tehdä arvioimalla asiakaskokemusta sekä työntekijöiden näkemyksiä yhtenäisten palvelujen toteutumisesta.

Toimintamallin kehittämistä ohjasi eettisestä näkökulmasta kulttuurilähtöisyys ja tavoite yhdenvertaisista palveluista.

3.1.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset

Kotihoidon sähköinen käsikirja: Kotihoidon sähköinen käsikirja kokoaa yhteen yhtenäisiä ohjeita ja toimintatapoja kotihoidossa Lapin hyvinvointialueella. Käsikirjasisällöt muodostuvat asiakas- ja hoitotyötä koskevista ohjeista ja kotihoidon tiimityön hyvistä käytännöistä. Käsikirja sijaitsee Lapin hyvinvointialueen intranetissä, eikä sitä ole tarkoitettu tulostettavaan muotoon. Käsikirjan on tarkoitus toimia ikääntyneiden kotiin annettavissa palveluissa työskentelevien perehdytysmateriaalina sekä työntekijän tukena kotikäynneillä. Käsikirjan työstämiseen on ollut nimettynä yli 100 Lapin hyvinvointialueen työntekijää ja sisältöjä on tarkasteltu ja tuotettu yhdessä ja itsenäisesti vuoden 2023 aikana. Käsikirjan päivitysvastuu jatkuu Lapin hyvinvointialueella.

Kysely kotihoidon työntekijöille: Hankkeessa toteutettiin kesä-elokuussa 2023 Webropol-kysely Lapin hyvinvointialueen kotihoidon työntekijöille. Kyselyn tavoitteena oli tunnistaa työstä suoriutumiseen liittyviä

voimavaratekijöitä ja kohdentaa kehittämistoimia työntekijöiden nostamien havaintojen perusteella. Kyselyn tarkoituksena oli tarjota tietoa hankkeelle kehittämistyön tueksi ja Lapin hyvinvointialueelle toiminnan kehittämiseksi.

Kyselyyn vastasi 252 kotihoidon työntekijää eri puolilta Lappia. 52 % vastaajista on tehnyt työtä kotihoidossa vähintään kuusi vuotta ja 81 % vastaajista on vakituudessa työsuhteessa. Vastaajista valtaosa on lähihoitajia tai kotisairaanhoidajia ja lisäksi kyselyyn vastaajien työtehtäviä olivat esimerkiksi hoiva-avustajan, etäkotihoiton hoitajan ja fysioterapeutin työtehtävät. Kyselyyn vastaajista 71 % kokee pystyvänsä tekemään työnsä riittävän hyvin tällä hetkellä ja 62 % vastaajista kokee, että töissä jokin asia sujuu erityisen hyvin. Ylivoimaisesti eniten hyvin sujuvat asiat liittyvät ihmissuhteisiin ja yhteistyöhön asiakkaiden, työkavereiden ja omaisten kesken. Parasta kotihoidon työssä ovat vastaajien mukaan työkaverit, työn mielekkyys ja monipuolisuus sekä asiakkaat ja asiakastyö. ”Asiakkaat on työn ilo.” ”Ryhmähenki ja huumori virtaa.” ”Mielekäs työ ja hyvät kamut.”

Kyselyyn vastaajista 73 % kokee, että asiakkaille kotiin annettava teknologia helpottaa työtä kotihoidossa. Teknologia auttaa hoitajien työtä erityisesti siten, että se vähentää käyntejä paikan päällä. Toisaalta laitteissa ilmenevät ongelmat teettävät lisätöitä. Näitä ei ole aina otettu huomioon työnjaossa. Vastaajat halusivat teknologiaa käyttöön enemmänkin, kunhan sekä hoitajat että asiakkaat saavat hyvän perehdytyksen. Perehdytykseen toivotaan lisää resursseja. Teknologia sopii joillekin asiakkaille edistään heidän turvallisuuttaan ja kotona pärjäämistään. Kyselystä ilmenee, että vastaajien mielestä hyvä perehdytys on kattava, motivoiva ja käytännönläheinen ja siinä huomioidaan yksilölliset tarpeet. On tärkeää tarjota selkeät ohjeet ja riittävä dokumentointi sekä varmistaa motivaatio ja tuen saatavuus koko perehdytysprosessin ajan. Toimiva yhteistyö ja suhteet asiakkaiden, työkavereiden ja omaisten kesken ovatkin suuri voimavara kotihoitajan työssä. Huonointa on kiire. Asiakkaille haluttaisiin antaa enemmän aikaa.

Käsikirja saamelaisen ikääntyneen kohtaamiseen: Hankkeessa laadittu käsikirja saamelaisen ikääntyneen kohtaamiseen on tehty kulttuurisen reflektoinnin tueksi sosiaali- ja terveysalan henkilöstölle, jotka työssään kohtaavat tai voivat kohdata saamelaisia ikääntyneitä ja heidän omaisiaan. Käsikirjan tavoitteena on, että työntekijä oppii reflektoimalla tunnistamaan kulttuurien väliset eroavaisuudet omasta näkökulmastaan ja arvostamaan niitä työssä saamelaisten ikääntyneiden kanssa.

Huoneentaulut kulttuurisesti turvalliseen kohtaamiseen (muistisairaana kanssa, kotihoidossa, asumispalveluissa): Visuaaliset huoneentaulut luotiin Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden työntekijöiden työn tueksi. Huoneentaulujen tarkoituksena on tuoda ikääntyneiden palveluissa työskenteleville lisää keinoja ja ymmärrystä ikääntyneen saamelaisen kulttuurisesti turvalliseen kohtaamiseen.

Arjen turva -verkostokartta: Visuaaliseen Arjen turva- verkostokarttaan on koottu Lapin alueella toimivia ikääntyneiden arjen turvaa vahvistavia toimijoita. Verkostokartan avulla voidaan havainnollistaa, kuinka paljon ja mitä toimijoita Lapin alueella on, ja voidaan lisätä ikääntyneen tietoisuutta toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Materiaalin avulla voidaan käydä ennaltaehkäisevää ja turvallisuuden tunnetta vahvistavaa keskustelua ikäihmisen kanssa.

Arjen turva -kampanjamateriaali: Arjen turva -kampanjamateriaalina luotiin Älä osta -esite, jonka tarkoituksena on herättää ja kannustaa ikääntyneiden kanssa toimivia ottamaan materiaalin tukemana mahdollinen ikääntyneeseen kohdistunut epäasiallinen myyntitilanne puheeksi. Materiaalin avulla voidaan käydä ennaltaehkäisevää ja turvallisuuden tunnetta vahvistavaa keskustelua ikäihmisen kanssa.

Kuntakierrokset ja kehittäjäkahvilat: Hankkeessa on toteutettu kuntakierroksia ja palvelualuekohtaisia kehittäjäkahviloita aidon osallisuuden mahdollistamiseksi kehittämistyössä. Kuntakierroksilla esiteltiin hankkeen toimintaa ikääntyneiden palveluiden toimipisteissä sekä esimerkiksi ikääntyneiden kerhoissa ja kuultiin alueen asukkaita ja ikääntyneiden palveluissa työskentelevää henkilöstöä. Kehittäjäkahviloiden kohdeyrymänä olivat alueen iäkkäät asukkaat ja muut iäkkäiden palveluiden kehittämisestä kiinnostuneet. Tapaamisissa oli mukana ikääntyneiden palvelujen toimijoita kertomassa ajankohtaisista asioista Lapin hyvinvointialueella. Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palvelujen vastuuyksikköjohtajat sekä kotiin annetta-

vien palvelujen palvelupäälliköt ja johtavat sosiaalityöntekijät ovat olleet merkittävässä asemassa yhteistyössä. Kehittäjäkahviloiden osallistujat kommentoivat kehitteillä olevia kokonaisuuksia ja asioista käytiin yhteistä keskustelua. Yhteistyötä edistivät kohtaaminen asukkaan lähiympäristössä, kuten kylätaloilla.

3.2 Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan

3.2.1 Toimintamallit

Toimintamalli 1: Keskitetty asiakas- ja palveluohjaus Lapin hyvinvointialueella

Tavoite

Hankkeen tavoitteena oli luoda Lapin hyvinvointialueelle yhtenäinen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen malli. Ennen organisaatiomuutosta ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen käytännöt olivat vaihtelevat johtuen laajan alueen palvelujen järjestäjien moninaisuudesta. Toimintamallilla tavoitellaan asiakkaiden yhdenvertaisuutta palveluprosessissa sekä yhtenäistä palvelupolkua huomioiden saamelaisten kielelliset ja kulttuuriset oikeudet.

Toimintamalli

Yhtenäisten toimintatapojen ja niiden käyttöä tukevien toimintamallien tarve on vahvistunut hyvinvointialueen organisoitumisen myötä. Tarve kyseiselle toimintamallille on havaittu myös mm. aiemmissa Lapin alueen ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjausta kehittäneissä hankkeissa.

Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön 2016 kuvaamaan KAAPO-malliin = keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjaus -malli (Noro A. ja Karppanen S. Ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon uudistus 2016–2018: Tuloksia ja toimintamalleja. Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Toimintamallin kuvaamisessa on hyödynnetty Lapin sekä muiden I&O-kärkihankkeiden alueellisia tuotoksia ja materiaaleja (mm. Toimiva kotihoito Lappiin -hanke, Kymenlaakson Ikäopastin ja Pirkanmaan Ikäneuvo). Toimintamalliin on haettu mallia, ohjausta ja tukea muiden hyvinvointialueiden ja aiempien sote-kuntayhtymien asiakas- ja palveluohjauksen keskitetyistä ratkaisuista. Toimintamallissa on huomioitu Paljon tukea tarvitsevat – paljon palveluita käyttävät -hankkeen (2016–2017) luoma saamelaisten palveluohjauspolku.

Toimintamalli painottuu asiakas- ja palveluohjausprosessin alkuvaiheen asiantuntevaan ja monipuoliseen keskitettyyn palveluneuvontaan, jolla tavoitellaan ikääntyneiden hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemista. Toimintamallilla tuetaan ikääntyneiden laadukkaalle asiakas- ja palveluohjaukselle keskeistä yhden luukun periaatetta. Mallin avulla vahvistetaan asiakkaiden luottamusta neuvonnan, tuen ja palveluiden saatavuuteen.

Ammattilaisen ja organisaation näkökulmasta toimintamallilla tavoitellaan asiakas- ja palveluohjauksen prosessien selkiytystä, yhtenäisiä käytäntöjä, vastuiden selkiyttämistä sekä resurssien tehokkaampaa jakautumista. Laadukkaalla asiakasneuvonnalla ennaltaehkäistään raskaampiin palveluihin siirtymistä sekä vapautetaan resursseja paljon tukea ja palveluita tarvitsevien asiakkaiden tukemiseen. Resurssien tehokkaamman jakautumisen myötä tavoitellaan myös kustannustehokkuutta. Toimintamalli tarjoaa tukea asiakas- ja palveluohjausyksiköiden muutosjohtamiseen.

Keskitetty ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli Lapin hyvinvointialueella vastaa ikääntyneiden lisääntyneeseen ja lisääntyvään tuen ja avun tarpeeseen tarjoamalla laadukasta ensi käden palveluneuvontaa uusille asiakkaille sekä oikea-aikaista asiakaslähtöistä sosiaalihuollon palvelua. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin avulla asiakkaat saavat sujuvasti, matalalla kynnyksellä ja monikanavaisesti neuvontaa ja ohjausta arjen tueksi.

Toimintamallissa ikääntyneiden palveluiden asiakas- ja palveluohjaus nähdään yhtenäisenä keskitettynä prosessina. Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli perustuu iäkkäiden palvelutehtävän mukaiseen sosiaalihuollon palveluprosessiin siltä osin, kun on kyse sosiaalihuollon tarkoittamista iäkkäiden palveluista ja niiden järjestämisestä asiakkaalle. Toimintamallin sisältöjä hahmotetaan vaiheistamalla ja visualisoimalla asiakas- ja palveluohjauksen prosessi pienempiin osa-alueisiin. Prosessin vaiheistamisella tuetaan ja selkiytetään eri toimijoiden vastuita riippuen siitä, missä vaiheessa prosessia asiakas on.

Toimintamallissa keskitetty asiakas- ja palveluohjaus nähdään yläkäsitteenä sosiaalihuollon asiakasohjausprosessille. Toiminnan näkökulmasta keskitetty asiakas- ja palveluohjausprosessi sisältää neljä eri tasoa: omatoimiset ratkaisut, neuvonta, asiakas- ja palveluohjaus sekä koordinaatio ja seuranta. **Omatoimisten ratkaisujen** tukemisella pyritään vahvistamaan ikääntyneiden väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Omatoimiset ratkaisut sisältävät mm. itsenäisen tiedonhankinnan, joka edellyttää eri toimijoiden monikanavaista ja saavutettavaa viestintää ja tiedon tuotantoa. Omatoimisiin ratkaisuihin kuuluvat myös erilaiset sähköiset itsearviointien alustat esim. Omaolo.

Neuvonta on osaavaa ensivaiheen kynnyksetöntä neuvontapalvelua. Neuvontaa tarjotaan monikanavaisesti ja asiakkaan tilanne otetaan käsittelyyn yhden yhteydenoton periaatteella. Neuvonnassa annetaan yleistä hyvinvointiin ja terveyteen liittyvää opastusta sekä ohjataan ja jaetaan tietoa yksityisten toimijoiden, kunnallisten/maakunnallisten toimijoiden ja kolmannen sektorin palveluihin ja toimintaan liittyen. Tietoa tarjotaan myös omarahoitteisista palveluvaihtoehdoista. Neuvonnassa toteutetaan asiakkaan tilanteen ensiarviointi ja tehdään kiireellisyysarvio. Ensiarviointin toteuttamisessa hyödynnetään siihen laadittua kysymyslistaa. Asiakas ohjautuu tarvittaessa neuvonnasta eteenpäin sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin, joka toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona.

Asiakas- ja palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioiva kokonaistilanteen selvitys ja kokonaisratkaisu. Asiakas- ja palveluohjauksen vaihe sisältää mm. sosiaalihuoltolain mukaisen laajan palvelutarpeen arvion sisältäen asianmukaisilla arviointivälineillä toteutetun toimintakyvyn arvioinnin. Asiakas- ja palveluohjauksen vaiheessa tehdään myös tarvittavat palvelupäätökset sekä asiakassuunnitelma. **Koordinoinnin ja seurannan** vaiheeseen sisältyy toiminnan näkökulmasta mm. asiakassuunnitelmien päivitykset sekä sosiaalihuoltolain mukaiseen omatyöntekijyyteen liittyvät vastuut ja tehtävät.

Saamenkielisten kielellinen ja kulttuurinmukainen asiakas- ja palveluohjaus läpileikkaa kaikki toimintamallin neljä osa-aluetta. Saamenkielisille asiakkaille on oma, koko saamelaisalueen kattava palveluneuvonta ja -ohjaus. Saamenkielisille asiakkaille tarjotaan omakielistä ja kulttuuria huomioivaa neuvontaa ja asiakasohjausta (ks. kohta Ofelaš - saamelainen palveluohjaus).

Lapin hyvinvointialueen toimintamallissa keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta toteuttavat palvelualueittaiset asiakas- ja palveluohjausyksiköt vastaavat neuvonnasta ennen varsinaista sosiaalihuollon asiakkuutta sekä asiakkuuden osalta vireilletulon, palvelutarpeen arvioinnin, asiakkuuden suunnittelun, palvelun järjestämisen ja seurannan tehtävistä.

Toimintamallin käyttöönoton vaiheet ovat olennainen osa toimintamallia ja sen jalkauttamista. Toimintamalli käyttöönoton vaiheineen on kuvattu kokonaisuudessaan Innokylässä. Toimintamalliin sisältyvä tuotos, asiakas- ja palveluohjaajan käsikirja tukee toimintamallin jalkauttamista avaamalla toimintamallin osa-alueiden sisältöjä laajemmin.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tuloksena ja vaikutuksena asiakas- ja palveluohjauksen työntekijällä on mahdollisuus antaa ja asiakkaalla saada yhdenvertaista ja yhtenäistä asiakas- ja palveluohjausta koko Lapin hyvinvointialueella. Yksilötasolla työntekijä voi toteuttaa yhtenäistä palvelua, osaaminen on parantunut ja sitä kautta palvelun laatu on "tasaisempaa" eikä ole liikaa sidoksissa työntekijään. Toimintamalli tukee saamenkielisten oikeutta omakieliseen ja kulttuurimukaiseen neuvontaan ja asiakasohjaukseen. Toimintamallilla ja siihen liittyvällä käsikirjalla tuetaan uuden työntekijän perehdyttämistä.

Kehittämistyöllä päästiin hankesuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin. Toimintamalli on kuvattu ja on käytönotettavissa ja sovellettavissa koko Lapin hyvinvointialueella.

Toimintamalli ei ole vielä kokonaisuudessaan käytössä Lapin hyvinvointialueella, mutta mallin osa-alueita toteutetaan jo osittain. Toimintamallia hyödynnetään jatkossa Lapin hyvinvointialueella asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistyössä ja johtamisen tukena.

Toimintamallin arviointi

Toimintamallia ei ole vielä kokonaisuudessaan käyttöönotettu, joten vaikutuksia ja vaikuttavuuden arviointia ei ole voitu toteuttaa. Toimintamallin käyttöönoton jälkeen mallin vaikutuksia ja vaikuttavuutta voidaan arvioida mm. seuraavilla mittareilla: asiakastytyväisyys, asiakasmäärät, kotona asuvien henkilöiden toimintakyky, ja kustannusten lasku.

Eettisestä näkökulmasta toimintamallin kehittämisen ohjaavin arvo on yhdenvertaisuus. Toimintamallin kehittämisessä on huomioitu Lapin hyvinvointialuestrategian eri painopisteitä (mm. asiakaskokemus ja talouden tasapaino). Toimintamallin myötä vahvistuvat yhtenäiset toimintatavat tukevat hyvinvointialuestrategian tavoitetta asiakkaiden yhdenvertaisuudesta. Toimintamalli edistää kotona asuvien ikäihmisten kotona pärjäämistä sekä vastaa ikääntyneiden lisääntyvään tiedon ja tuen tarpeeseen.

Toimintamalli 2: Ofelaš - saamelainen palveluohjaus

Tavoite

Toimintamallin tavoitteena on, että saamelaiset ikääntyneet saavat omakielistä ja kulttuurisesti turvallista palveluohjausta.

Toimintamalli

Saamelainen palveluohjauksen toimintamalli on osa keskitettyä ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallia Lapin hyvinvointialueella. Se vastaa ikääntyneiden lisääntyvään tuen ja avun tarpeeseen tarjoamalla laadukasta ensi käden palveluneuvontaa sekä oikea-aikaista tukea.

Toiminnan näkökulmasta keskitetty asiakas- ja palveluohjausprosessi sisältää neljä eri tasoa: omatoimiset ratkaisut, neuvonta, asiakas- ja palveluohjaus sekä koordinaatio ja seuranta. Saamenkielisten kielellinen ja kulttuurinmukainen asiakas- ja palveluohjaus läpileikkaa kaikki toimintamallin neljä osa-alueita. Saamelaisen palveluohjauksen toimintamallin avulla ikääntynyt voi saada omakielistä ja kulttuurinmukaista palvelua sujuvasti, matalalla kynnyksellä ja monikanavaisesti, saamenkielisen palveluohjaajan toteuttamana.

Saamelaisen palveluohjauksen käyttöönotossa tulee huomioida, sujuvan pääsyn varmistaminen asiakastietoihin, palvelutarjottimeen kokoaminen, toimivat teknologiset ratkaisut sekä henkilöstön koulutus ja tuki.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Mallia ei ole vielä kokonaisuudessaan käyttöönotettu Lapin hyvinvointialueella, mutta mallin osa-alueita toteutetaan jo osittain. Toimintamallin käyttöönoton jälkeen mallin vaikutuksia voidaan arvioida mm. seuraavilla mittareilla: asiakastytyväisyys, asiakasmäärät, kotona asuvien ikääntyneiden toimintakyky ja kustannusten lasku. Vaikuttavuuden arviointia ei pystytä vielä tässä vaiheessa tekemään

Toimintamallin arviointi

Saamelaista palveluohjausmallia on kehitetty jo aiemmin Toimiva kotihoito Lappiin, sekä Paljon palveluita tarvitsevat -hankkeissa, jotka ovat toimineet pohjana Ikäystävällinen Lappi -hankkeen kehitystyössä. Kehittämistyöllä päästiin hankesuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin. Toimintamallin avulla asiakas- ja palveluohjauksen työntekijällä on mahdollisuus tarjota ja saamelaisella asiakkaalla saada yhdenvertaista ja

yhtenäistä asiakas- ja palveluohjausta. Toimintamalli on kuvattu ja on käyttöön otettavissa ja sovellettavissa koko Lapin hyvinvointialueella.

Toimintamalli 3: Virtuaalihoitaja

Tavoite

Hankkeen tavoitteena oli suunnitella ja kokeilla hyvinvointi- ja terveysteknologiaan perustuvia digitaalisia palveluita. Virtuaalihoitajatoimintamallin tavoitteena on tukea kotihoidon työntekijöiden arjen työtä ja auttaa tunnistamaan asiakkaan hoidollisia tarpeita tehokkaammin. Toimintamallin avulla pyritään tehostamaan kotihoidon palvelua. Toimintamallin avulla pyritään vähentämään psykososiaalista kuormittumista. Hyvinvointialueella on tunnistettu tarve kotihoidon työn kehittämiseksi ja työntekijöiden kuormittumisen vähentämiseksi.

Toimintamalli

Toimintamallin perusidea on kuvata kotihoidon työntekijän ja virtuaalihoitajan välinen yhteistyö. Tekoälypohjainen virtuaalihoitaja toimii kotihoidon työntekijän työparina. Virtuaalihoitajan tehtävänä on kerätä tietoa eri lähteistä, tunnistaa muutokset, luokitella muutosten kiireellisyys ja tehdä herätteitä kotihoidon työntekijälle. Työntekijän tehtävänä on seurata aktiivisesti virtuaalihoitajan tekemiä herätteitä ja reagoida niihin tekemällä jatkosuunnitelma virtuaalihoitajan tuottaman tiedon perusteella.

Virtuaalihoitajan pohjana toimiva tekoäly kerää tietoa asiakkaan käyttämistä mittauslaitteista ja asiakastietojärjestelmän kirjauksista. Niiden pohjalta järjestelmä tunnistaa terveydentilan muutokset, luokittelee kiireellisyyden ja tekee herätteen, jonka pohjalta hoitaja tekee jatkosuunnitelman.

Virtuaalihoitaja oppii tunnistamaan, mikä on kullekin asiakkaalle normaalia. Se auttaa havaitsemaan asiakkaan terveydentilan muutokset aikaisemmin ja mahdollistaa niihin reagoimisen hyvissä ajoin. Tämän toivotaan vaikuttavan suotuisasti asiakkaiden hyvinvointiin ja terveyteen. Lisäksi virtuaalihoitajan toivotaan tuovan taloudellista säästöä vähentämällä päivystyskäyntien määrää ja mahdollistavan kotona asumisen pidempään. Työntekijöiden näkökulmasta virtuaalihoitaja tuo tukea asiakkaiden terveys- ja hyvinvointipoiikkeiden havaitsemiseen ja keventää näin osaltaan työn kuormitusta.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin välittömiä tuloksia ja vaikutuksia ovat asukkaan pidentynyt mahdollisuus kotona asumiseen, määrällisesti vähemmän päivystyskäyntejä ja asiakkaan hyvinvoinnin ja terveydentilan säilyminen parempana. Pidemmällä aikavälillä kotihoidon työntekijöiden kuormitus vähenee ja henkilöstön hyvinvointi kasvaa sekä palveluita tuotetaan kustannustehokkaasti ja resurssit kohdistuva oikein.

Hankkeen tavoitteeseen vastattiin ja hyvinvointialueen käyttöön saatiin arvokasta tietoa uusista teknologioista ja niiden käyttöönottoon liittyvistä tarpeista. Tiedot ovat arvokkaita tulevien käyttöönottojen suunnittelujen näkökulmasta.

Toimintamallin käyttöönotto vaatii laajan ja perusteellisen valmistelutyön tekoälyohjelmistojen osalta, joten toimintamallia ei tässä vaiheessa oteta käyttöön. Toimintamallin kehittäminen ja siihen liittynyt tekoälykokeilu kotihoidossa ovat kuitenkin pohjana, kun tekoälyn hyödyntämistä suunnitellaan jatkossa.

Toimintamallin arviointi

Toimintamalli on vielä kehitysvaiheessa eikä käyttöönottoa ole tehty, joten vaikuttavuuden arviointia ei ole voitu toteuttaa hankkeen aikana. Hankkeessa toteutettu arviointi kohdistui toimintamallin kehittämiseksi toteutettuun tekoälykokeiluun. Tekoälyohjelmistoa kokeiltiin kotihoidossa lounaisella palvelualueella 1.9.–31.12.2023. Kokeilun vaikutusten arviointi toteutettiin kyselyllä ja ryhmähaastattelulla ulkopuolisen toimijan toimesta. Kokeilussa saatiin arvokasta tietoa virtuaalihoitaja-toimintamallin ja työn tekemisen, toimintatapojen ja organisoinnin kehittämisen tueksi. Lisäksi saatiin arvokasta tietoa digitaalisten ratkaisujen käyttöönottotilanteita varten.

Toimintamallin vaikuttavuutta voitaisiin arvioida esimerkiksi asiakkaisiin liittyvillä mittareilla (mm. päivystyskäyntien määrän muutos, herätteisiin liittyvät toimenpiteet) ja henkilöstöön liittyvillä mittareilla (mm. koettu psykososiaalinen kuormitus, kokemus uudesta toimintamallista, virtuaalihoitajan hyödyt).

Eettisestä näkökulmasta tekoälyyn liittyviä kysymyksiä on syytä huomioida ja pohtia tarkkaan uusia ratkaisuja käyttöönotettaessa.

Toimintamalli 4: Kotona asumista tukevat teknologiapalvelut ikääntyneille

Tavoite

Hankesuunnitelman mukaisesti tavoitteena oli suunnitella hyvinvointialueelle digitaalisia palveluita sekä tukea hyvinvointialueen työntekijöitä teknologian käyttöönotossa. Toimintamallin tavoitteena on kuvata etäkotihoitoa, lääkeautomaatti- ja turvapalvelun kokonaisuudet selkeästi.

Toimintamalli

Hyvinvointi- ja terveysteknologia tarjoaa kasvavan mahdollisuuden tuottaa erilaisia kotona asumista tukevia palveluja. Näistä on erityistä hyötyä harvan asutuksen alueilla, mutta niillä tuetaan jokaisen ikääntyvän henkilön kotona asumisen mahdollisuutta. Hyvinvointi- ja terveysteknologia mahdollistaa monen ikäihmisen osalta kotona asumisen pitkittämisen. Teknologian avulla myös säästetään palvelujen tuottajien aika- ja työntekijäresursseja erityisesti harvan asutuksen Lapissa. Jotta kotiin annettavan teknologian kehittäminen, käyttöönotto ja käytön laajentaminen olisi mahdollista, tarvitaan myös työntekijöitä ikääntyneiden kotiin annettavan teknologiaan.

Hankesuunnittelun ja -työskentelyn aikana tunnistettiin tarve etäkotihoitoa, lääkeautomaattipalvelun ja turvapalveluiden osalta prosessien selkiytykselle, yhtenäisille käytännöille, vastuiden selkiyttämiseksi sekä resurssien tehokkaammalle jakautumiselle. Tähän tarpeeseen pyritään vastaamaan kotona asumista tukevat teknologiapalvelut ikääntyneille Lapin hyvinvointialueella -toimintamallilla. Tietoisuutta pyritään myös lisäämään ammattilaisten käyttöön tulevalle teknologia käsikirjalla ja erilaisista arkea helpottavista apuvälineistä kertovalla kuvastolla.

Kotona asumista tukevat teknologiapalvelut ikääntyneille Lapin hyvinvointialueella -toimintamalli muodostuu etäkotihoitoa, lääkeautomaatti- ja turvapalvelun kokonaisuuksista. Toimintamallissa ilmenee asiakkaan, työntekijän, teknologiavastaavan, organisaation ja laitetoimittajan roolit ja vastuut palveluprosessin aikana. Innokylään on avattu sanallisesti etäkotihoitoa osalta eri toimijoiden tehtävät palvelussa. Toimintamallin avulla lisätään teknologiaan liittyvän tietoisuutta eri toimijoiden välillä.

Kotona asumista tukevissa teknologiapalveluissa on suuria eroja Lapin hyvinvointialueella. Kaupungeissa teknologiaa on ollut käytössä pidempään ja monipuolisemmin. Pienemmissä kunnissa käytössä on ollut ainoastaan turvapuhelimet ja lisäksi muutamalla paikkakunnalla lääkeautomaatteja. Organisaatiomuutoksen myötä palveluja pyritään yhtenäistämään ja takamaan kaikille Lapin hyvinvointialueen ikäihmisille tasavertaiset palvelut asuinpaikasta riippumatta. Toimintamallin avulla lisätään työntekijöiden tietoisuutta erilaisista kotiin annettavista teknologioista ja tuetaan yhtenäisiä teknologisia palveluita ikääntyneille. Toimintamallia hyödyntämällä kotihoidon työtä tekeville on yhtäläiset mahdollisuudet tarjota asiakkaalle ja omaisille tietoa eri vaihtoehdoista ja valita asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaavat palvelut. Hankkeessa on tuotettu teknologiavastaavien verkostossa etäkotihoitoa myöntämisen perusteet, joiden tarkoituksena on taata kaikille ikääntyneille yhdenvertaiset palvelut. Osana toimintamallin käyttöönottoa hanke oli mukana suunnittelemassa, käynnistämässä ja toteuttamassa alueellista keskitettyä etäkotihoitoa Lapin hyvinvointialueen lounaisella palvelualueella.

Kotona asumista tukevista teknologiapalveluista Lapin hyvinvointialueella ei ollut yhtenäistä ajantasaista koottua tietoa. Toimintamalliin sisältyy Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden kotiin annettavien palveluiden kartoitus ja suunnitelma, miten tulevaisuudessa teknologian käyttöä voitaisiin tehostaa ja lisätä.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tuloksena ja vaikutuksena Lapin hyvinvointialueen kotihoidon työntekijöillä on mahdollisuus hahmottaa kotona asumista tukevien teknologiapalveluiden kokonaisuus ja hyödyntää sitä oman työn tukena. Toimintamalli tuo tarvittavaa tiedollista tukea myös palveluiden johtamiseen. Toimintamallin vaikutuksesta koko hyvinvointialueella asuvien on mahdollista saada yhdenvertaista kotihoidon palvelua. Toimintamallin myötä hyvinvointi- ja terveysteknologian tietoisuus lisääntyy ja mahdolliset negatiiviset ennako-aseteet vähentyvät sekä ammattilaisten että asiakkaiden keskuudessa. Toimintamallin avulla voidaan yhtenäistää palveluita ja erilaisia käytäntöjä. Lyhyen aikavälin vaikutuksia ovat palveluiden laajeneminen uutta teknologiaa otettaessa käyttöön sekä työn veto- ja pitovoiman paraneminen työn sisällön ja tekemisen muuttumisen myötä. Pitkän aikavälin vaikutuksia ovat kustannustehokkuuden lisääntyminen palveluiden kehittyessä vastaamaan nykyistä paremmin muuttuvia ja kasvavia asiakastarpeita huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tietoturva.

Hankesuunnitelman tavoitteeseen vastattiin ja hyvinvointialueella kokeiltiin uutta teknologiaa ja luotiin toimintamallikuvauksen avulla edellytykset uusien ratkaisujen laajemmalle käyttöönnotolle.

Toimintamalli on ideoitu ja se on hyväksytty teknologiavastaavien verkostossa ja se on käyttöönotettavissa koko Lapin hyvinvointialueella. Teknologiavastaavien verkosto vastaa toimintamallin jalkauttamisesta tulevaisuudessa. Toimintamalli on osittain käyttöönotettu Lapin hyvinvointialueen lounaisella palvelualueella, jossa on aloitettu alueellinen keskitetty etäkotihoito.

Toimintamallin arviointi

Toimintamallia ei ehditty käyttöönottaa hankkeen aikana, joten vaikuttavuuden arviointia ei ole toteutettu. Toimintamallin vaikuttavuutta voitaisiin arvioida esimerkiksi mittaamalla asiakastyytyväisyyttä, työntekijöiden käyttökokemusta, teknologian määrää, kotona asuvien ikääntyneiden toimintakykyä sekä kustannusvaikuttavuutta.

Eettisestä näkökulmasta toimintamalli mahdollistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta palveluprosessissa sekä yhtenäistä palvelupolkua huomioiden saamelaisten kielelliset ja kulttuuriset oikeudet.

3.2.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset

Asiakas- ja palveluohjaajan käsikirja: Asiakas- ja palveluohjauksen yhtenäisiä toimintatapoja tukeva käsikirja tukee toimintamallin toteutumista. Käsikirjan tarkoituksena on tukea ja ohjata asiakas- ja palveluohjauksen käytännön työtä. Käsikirja sisältää asiakas- ja palveluohjauksen kannalta olennaisia lainsäädännöllisiä ohjeistuksia sekä hyvinvointialue- ja/tai palvelualuekohtaisia linjauksia. Käsikirja toimii uuden työntekijän perehdyttämisen tukena. Käsikirja sijaitsee Lapin hyvinvointialueen Intranetissä Kaltiossa

Asiakas- ja palveluohjaajien kyselyn koonti: Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden asiakas- ja palveluohjausyksiköiden työntekijöille laadittiin hankkeen tukemana kevään 2023 aikana pienimuotoinen kysely. Kyselyn tarkoituksena oli tarjota Lapin hyvinvointialueelle ja hankkeelle tietoa ikääntyneiden asiakas- ja palveluohjauksen toiminnan ja kehittämisen tueksi. Kyselyn avulla saatiin työntekijöiden kokemuksiin ja havaintoihin perustuvaa tietoa liittyen hyvinvointialueen organisoitumiseen, koulutustarpeisiin sekä työntekijöiden tarvitsemaan tukeen.

Teknologiakäsikirja: Teknologiakäsikirja on osa hankkeessa tuotettua kotihoidon sähköistä käsikirjaa. Käsikirja toimii uuden työntekijän perehdytysmateriaalina, mutta myös työntekijöiden tukena kotikäynnillä ja ohjatessa ikääntyvää asiakasta teknologiassa.

Teknologiakuvasto: Kuvaston tarkoituksena on helpottaa löytämään kotona asumista tukevia teknologisia ratkaisuja. Kuvasto on tarkoitettu ikääntyneiden palveluissa työskenteleville sekä asiakas- ja palveluohjauksen työntekijöille ohjauksen tueksi. Kuvastoa voi hyödyntää myös ikääntyneet ja heidän läheiset mieltiesään ratkaisuja kotona asumisen tueksi.

Teknologiavastaajan ja -ohjaajan tehtäväkuvat: Ikäystävällinen Lappi -hanke yhdessä teknologiavastavien verkoston kanssa on tehnyt tehtäväkuvat teknologiavastaavalle ja teknologiaohjaajalle. Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden johtoryhmälle on tehtäväkuvat toimitettu ja yhtenäisiä nimityksiä on alettu suunnittelemaan.

Onerva omaisviestintäsovellus-pilotti: Onerva omaisviestintäsovellus on tietoturvallinen pikaviestintäsovellus ikääntyneiden kotihoidon henkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten väliseen viestintään. Pilotilla tavoiteltiin työn tehostamista ja kuormituksen vähentämistä omaisten kanssa tehtävän työn osalta. Tavoitteena oli myös vastata sujuvamman omais- ja läheisviestinnän tarpeeseen. Onerva omaisviestintäsovellusta pilotoitiin Sodankylän kotihoidossa ja asumispalveluyksiköissä syksyllä 2023. Pilottiin osallistui yhteensä 110 henkilökunnan jäsentä, 19 asiakasta ja 43 omaista. Pilotin aikana toteutettiin palautekysely, jonka perusteella etenkin omaisten suhtautuminen Onervaan oli myönteistä.

3.3 Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun

3.3.1 Toimintamallit

Toimintamalli 1: Työntekijälähtöinen perehdytyksen toimintamalli

Tavoite

Työntekijälähtöisellä perehdytyksen toimintamallilla tavoitellaan parempaa perehdytyskokemusta eli sitä, että uudet työntekijät kokevat perehdytyksen riittäväksi. Toimintamallin tavoite on sujuvoittaa uuden työntekijän työn aloitusta ja luoda paremmat edellytykset työpaikkaan sitoutumiselle.

Toimintamalli

Perehdytyksen työntekijälähtöinen toimintamalli tukee perehdytyksestä vastaavia lähijohtajia toteuttamaan perehdytyksen mahdollisimman työntekijälähtöisesti. Toimintamallissa huomioidaan perehdyttämisen psykologinen näkökulma ja toimintamallin painopiste on kohtaamisessa ja tiedon jakamisessa uuden työntekijän yksilölliset tarpeet huomioiden. Toimintamalli korostaa positiivisten tunnetilojen vahvistamisen huomioimista osana perehdyttämistä. Toimintamallin avulla vahvistetaan lähijohtajien perehdytysosaamista ja -ymmärrystä (mm. perehdytyksen osapuolien vastuut ja velvollisuudet) ja tehostetaan perehdytystä kiinnittämällä huomiota perehdytystilanteiden vuorovaikutukseen. Toimintamalli selkeyttää lähijohtajan näkökulmasta perehdytyksen vaiheita ja jakaa vaiheet aiempaa selkeämmin kolmeen osaan. Toimintamalli sujuvoittaa uuden työntekijän työn aloitusta ja luo paremmat edellytykset työpaikkaan sitoutumiselle. Toimintamallissa perehdyttämisen näkökulma vaihtuu enemmän perehtymisen mahdollistamiseen.

Perehdyttämisen mahdollistaminen jaetaan kolmeen vaiheeseen. Keskiöön nousee psykologinen näkökulma, vuorovaikutus ja positiivisen tunnekokemuksen aikaansaaminen, ei perehdytyksen substanssikysymykset. Toimintamalli selkeyttää perehdytyksen vaiheita ja jakaa vaiheet selkeämmin. Vaiheita ovat a) ennakoperehdytyksen vaihe (ennen työtä ja aloitusvaiheessa toteutettavat toimet), b) yleisperehdytyksen ja työnopastuksen vaihe (työtehtävänkohtaisen tarkistuslistan ja käsikirjan avulla tehtävä perehdytys) ja c) varmistuksen ja työyhteisöön perehdytyksen vaihe (sosiaalinen perehdytys).

Toimintamallissa on hyödynnetty vaikutteita asiakkuusajattelusta (tunne, tieto ja teot kohtaamisessa) ja palvelumuotoilusta (ennen-aikana-jälkeen -ajattelu). Toimintamallissa huomioidaan kiireelliset perehdytystilanteet omana osiona, joka sisältää myös opiskelijoiden perehdyttämisen näkökulman.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tuloksena kotihoidon lähijohtajilla on mahdollisuus ja valmiudet toteuttaa perehdytystä työntekijälähtöisemmin. Toimintamallin hyödyntäminen tukee ja vahvistaa koko hyvinvointialueen yhtenäisiä perehdytyksen käytäntöjä ja täydentää koko organisaation ja yksiköiden tiedollisen perehdytyksen käytäntöjä. Toimintamalli luo edellytykset jatkokehittää tehokkaasti riittävän ja osaavan henkilöstön varmistamisen toimenpiteitä perehdytyksen osalta. Toimintamallia hyödyntämällä voidaan vahvistaa ikääntyneiden kotona asumista tukevien palvelujen veto- ja pitovoimaa. Systemaattisten perehdytyskäytäntöjen ("mitä perehdytän") tueksi ja niitä täydentämään muotoutuu perehdytyksen niin sanottu "miten perehdytän" ymmärrys organisaation eri tasoille. Toimintamallin tulokset ovat linjassa hankesuunnitelman tavoitteen kanssa.

Toimintamallin vaikutuksena kotihoidon lähijohtaja hienosäätää omaa toimintaa perehdytystilanteissa oivalluttuaan perehdytystilanteisiin liittyvien vuorovaikutuksellisten yksityiskohtien merkityksen. Lähijohtaja rohkaistuu muuttamaan omaa toimintaansa kohti haluttua toiminnan tasoa. Lähijohtajan ymmärrys ja osaaminen perehdytyksen kokonaisuudesta laajenee ja hän pystyy toteuttamaan perehdytystä työntekijälähtöisemmin. Toimintamallin myötä perehdytyskäytännöt jalostuvat ja positiivinen asennoituminen perehdytykseen vahvistuu.

Hankkeen yhtenä tavoitteena oli kehittää toimenpiteitä, jolla varmistetaan riittävä ja osaava henkilöstö. Työntekijälähtöisen perehdytyksen toimintamalli vastaa hankkeen tavoitteeseen, sen tarve on todennettu hyvinvointialueen viranhaltijoiden kanssa työskentelyn, kotihoidon työntekijöiden haastattelujen ja kotihoidon työntekijöille suunnatun kyselyn avulla. Hankkeessa kehitetty työntekijälähtöinen perehdytyksen toimintamalli on yksi ratkaisu henkilöstöhaasteeseen ja sen myötävaikutuksesta rakentuu yhtenäisemmät käytännöt ja jaetumpi ymmärrys perehdytyksen kokonaisuudesta.

Toimintamallia ei ehditty hankkeen aikana pilotoimaan ja sen käyttöönotto jää hyvinvointialueen vastuulle. Toimintamallin omistajuus siirtyy henkilöstöhallinnolle, jolla on mahdollisuus jatkojalostaa toimintamallia.

Toimintamallin arviointi

Työntekijälähtöinen perehdytyksen toimintamalli on dokumentoitu, materiaali on hyvinvointialueen käyttöön soveltuva ja hyödynnettävissä koko hyvinvointialueella. Vaikuttavuuden arviointia ei ole voitu toteuttaa hankkeen aikana. Kehittämistä on tehty yhteistyössä henkilöstöhallinnon kanssa ja pyritty luomaan näin edellytykset toimintamallin käyttöönotolle hankkeen päättymisen jälkeen.

Toimintamallin käyttöönoton jälkeen toimintamallin vaikutuksia voidaan arvioida mm. seuraavilla mittareilla: vaihtuvuuden seurannalla, lähtökyselyillä, mittaamalla uuden työntekijän kokemusta perehtymisestä (nopea palaute ensimmäisen päivän, viikon ja kuukauden jälkeen), mittaamalla perehdyttäjien kokemusta perehdytyksestä (pulssikysely) ja työyhteisökyselyllä.

Toimintamalliin ei arvioinnin näkökulmasta liity erityisiä eettisiä kysymyksiä.

Toimintamalli 2: Kotihoidon tukitoiminnon toimintamalli

Tavoite

Kotihoidon tukitoiminnon toimintamallin tavoitteena on mahdollistaa työn uudelleenorganisointi kotihoidossa ja vähentää työn psykososiaalista kuormitusta. Toimintamalli vahvistaa kotihoidon työn vetovoimaa.

Toimintamalli

Kotihoidon tukitoiminnon toimintamalli tarjoaa mahdollisuuden organisoida kotihoidon työtä uudella tavalla ja siten vähentää henkilöstön psykososiaalista kuormitusta. Toimintamalli sisältää tukitoiminnon valmistelun, aloituksen ja ylläpidon vaiheiden kuvaukset prosessimaisesti. Lisäksi toimintamalli sisältää tukitoimintotyön organisoinnin sähköisen työkalun. Toimintamalli on helposti ymmärrettävä, vähäisellä työmäärällä käyttöönottettava, se omaa uutuusarvoa ja se on lisäarvoa nopeasti tuova. Se vahvistaa työyhteisöä kehittämiseen osallistavaa tapaa toimia.

Työtehtävien uudelleenorganisointi on yksi keskeinen keino psykososiaalisen kuormituksen vähentämiseen. Tuomalla uusi tukitoiminto ja resurssi kotihoitoon, vastataan työn kehittämisen tarpeeseen. Tukitoiminnon toimintamallin etuna on se, että sen hyödyntäminen ei vaadi merkittäviä panostuksia käyttöönottoon ja sen hyödyt ovat nopeasti todennettavissa. Tukitoiminnon aloittamisen vaihe on koko työyhteisön osallistava, jolloin syntyy edellytykset menestyksekkäälle uudelle työn tekemisen tavalle.

Lapin hyvinvointialueen kotihoitoon luotua tukitoiminnon toimintamallia kehitettiin kokeilevaa kehittämistä ja työn muotoilua hyödyntäen. Toimintamalli auttaa organisoimaan työtä uudella tavalla ja se vapauttaa henkilöstön työpanosta asiakkaan kanssa tehtävään työhön kohdentamalla perustyötä tukevia työtehtäviä uudelle työntekijäresurssille (tiimityöntekijä). Tarkoituksena on vahvistaa kotihoidon pitovoimaa ja keventää psykososiaalista kuormitusta organisoimalla uudelleen arkisia työtehtäviä. Lisäksi toimintamallilla pyritään vahvistamaan kotihoidon vetovoimaa uudistamalla ja modernisoimalla toimintatapoja. Osana toimintamallin kehittämistä käynnistettiin 8 kuukautta kestävä Ounasvaara-pilotti, jossa kotihoidon tiimiin palkattiin tiimityöntekijä.

Kotihoidon tukitoiminnon toimintamallia hyödynnetään tilanteissa, joissa kotihoidon lähijohtaja tunnistaa tarpeen kehittää työtä uudelleenorganisoinnin kautta. Toimintamallin avulla toteutuu työtehtävien uudelleen kohdentaminen, uuden henkilöresurssin hankinta ja uuden tehtävän kehittäminen ja johtaminen työyhteisö osallistaen. Koska tukitoiminnon aloittamisen vaihe on koko työyhteisön osallistava, syntyy edellytykset menestyksekkäälle uudelle työn organisoimiselle. Toimintamalli koostuu kolmesta eri vaiheesta, valmistelu-, aloitus- ja ylläpitovaiheesta, joihin kuuluvat toimenpiteet on kuvattu toimintamallissa.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tuloksena (muotoiltavissa arviointimittareiksi) Lapin kotihoidossa on mahdollisuus kotihoidon tukitoiminnon käyttöönotolle ja hyödyntämiselle, yleinen kiinnostus työn uudelleenorganisoinnin mahdollisuuksia kohtaan kasvaa ja kotihoidon työ uudelleen muotoutuu.

Toimintamallin vaikutuksena (muotoiltavissa arviointimittareiksi) voi kotihoidon työntekijän työaika kohdentua enemmän suoraan asiakastyöhön, yksittäisen työntekijän kokemasta työstä johtuva kuormitus vähentyä, työyhteisön jaksaminen vahvistua ja kotihoidon työn vetovoima kasvaa.

Kehittämistyöllä päästiin hankesuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin. Kotihoidon tukitoiminnon toimintamallia lähdettiin kehittämään, koska se vastaa hankkeen tavoitteeseen ja sille on tarve, joka on todennettu hyvinvointialueen viranhaltijoiden kanssa toteutetun työskentelyn, kotihoidon työntekijöiden haastattelujen ja kotihoidon työntekijöille suunnatun kyselyn avulla.

Toimintamalli on kuvattu ja se on käyttöönottavissa ja sovellettavissa koko Lapin hyvinvointialueella. Kehittämisessä on huomioitu hyvinvointialueen strategia ja hyvinvointialueen organisoituminen (palvelualueet).

Toimintamallin arviointi

Toimintamallia ei ehditty hankkeen aikana käyttöönottaa, koska se valmistui vasta hankkeen loppuvaiheessa. Vaikuttavuutta ei näin ollen ole voitu arvioida. Toimintamallin arvioinnin osalta tehtiin suunnitelmaa ja hahmoteltiin mahdollisia arviointimittareita. Toimintamallin arviointia varten suunnitellut mittarit on laadittu tavoitteiden pohjalta. Vaikuttavuutta voitaisiin arvioida käyttöönoton jälkeen mm. henkilöstöön liittyvillä mittareilla (työn mielekkyys, psykososiaalinen kuormitus) ja asiakastyön tehokkuuteen liittyvillä

mittareilla (asiakastyöhön käytetty aika). Toimintamallia voidaan arvioida myös toteuttamalla eri vaiheiden arviointia.

Toimintamallin kehittämisen eettisestä näkökulmasta ohjaavin arvo on ollut yhdenvertaisuus. Kehittämistä on ohjannut vahvasti hyvinvointialueen strategian ja sote-uudistuksen tavoite yhdenvertaisista palveluista. Toimintamalli on hyödynnettävissä koko hyvinvointialueella, sillä sen kehittämisessä on huomioitu kotihoidon organisoituminen.

3.3.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset

Kotihoidon tiimityöntekijän tehtävänkuvan ja Ounasvaara-pilotin käynnistämisen lyhyt kuvaus: Osana kotihoidon tukitoiminnon kehittämistä tehtiin hankkeen toimesta aloite toimintamalliin liittyvän tiimityöntekijän pilotoinnista kotihoidossa. Hanke oli keskeisessä roolissa pilotin alkuvaiheen suunnittelussa ja uuden tehtävänkuvan kehittämisessä. Pilotin tavoitteena on kotihoidon työtä uudelleenorganisoimalla mahdollistaa se, että kotihoidon palveluvastaavat ja asiakastyötä tekevät työntekijät voivat keskittyä ydintehtäväänsä paremmin. Tiimityöntekijä tulee toimimaan osana kotihoidon tiimiä hoitaen monipuolisesti erilaisia kotihoidon työtä tukevia työtehtäviä. Tehtävä sisältää esimerkiksi tiimityöhön liittyviä valmistelu- ja tukitehtäviä (esim. tilavaraukset ja tiedottaminen), asiakastyöhön liittyviä avustavia tehtäviä (esim. työvälineiden ja tarvikkeiden tilaukset), raportointiin liittyviä avustavia tehtäviä (esim. tilastojen koontia), leasing-autoihin liittyviä tehtäviä (esim. ajanvaraukset huoltoon) ja säännölliset tehtäviä (esim. työvaatehuolto). Pilotti käynnistyy vuoden 2024 alussa ja sen kestoksi on määritelty kahdeksan kuukautta.

Osaamisen kehittämisen toimenpiteet: Hankkeessa toteutettiin osaamisen vahvistamiseksi RAI-tiedon hyödyntämisen valmennus lähiesihenkilöille, valmentava johtaminen -valmennus lähiesihenkilöille ja henkilöstön saatavuuden kehittäminen -työpajakokonaisuus. Lisäksi toteutettiin seminaari yhteistyössä Lapin ammattikorkeakoulun kanssa gerontologisen ja gerontologisen osaamisen vahvistamiseksi.

Valmentavan johtamisen opas: Osana hankkeen osaamisen kehittämisen toimenpiteitä syntyi kotihoidon lähiesihenkilöiden työn tueksi valmentavan johtamisen ABC. Tuotos syntyi ja jalostui valmentavan johtamisen koulutuksellisissa työpajoissa ja sen kirjoittamiseen osallistui Lapin hyvinvointialueen asiantuntijoita ja kotihoidon esihenkilöitä. Opas kokoaa parhaat oivallukset ja juuri Lapin hyvinvointialueella ajankohtaisesti vaikuttavat teemat yhteen.

Henkilöstön saatavuuden parantamisen opas: Osana hankkeen osaamisen kehittämisen toimenpiteitä laadittiin ideakirja, jonka tarkoituksena on tarjota vaihtoehtoisia näkökulmia ja ideoita työvoiman saatavuuden parantamiseksi Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluihin. Opas syntyi osana osaavan ja riittävän henkilöstön varmistamisen toimenpidekokonaisuutta. Erityisenä näkökulmana oppaassa tuodaan esille Lapissa jo asuvien, mutta työttömänä olevien henkilöiden vaihtoehtoiset mahdollisuudet työllistyä sote-alalle. Opas luo hyvän pohjan kehittää vaihtoehtoisia tapoja rekrytointiin.

3.4 Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla

3.4.1 Toimintamallit

Toimintamalli 1: Kotihoidon tietojohdaminen ja sen hyödyntäminen omavalvonnan seurannan tukena

Tavoite

Hankkeen yhtenä tavoitteena oli kehittää ikäihmisten palveluihin tietojohdamisen toimintamallia ja omavalvonnan menetelmiä kotihoidon laadun varmistamiseksi. Toimintamallin tavoitteena on työmenetelmien yhdenmukaistaminen ja datan saaminen analysoitavaksi yhtenäisten järjestelmien käytöllä. Toimintamallin tavoitteena on lisäksi tukea lähijohtajan työtä kuvaamalla, miten lähijohtaja voi käyttää tietoa avuksi työssään ja omavalvonnassa, edistää omavalvonnan toteutumista ja auttaa hyvinvointialuetta tuottamaan asiakasturvallisia ja laadukkaita palveluja.

Toimintamalli

Hankkeessa on suunniteltu lähijohtajan työn avuksi tietojohdamisen työpöytä ja kehitetty siihen liittyvä toimintamalli. Toimintamallin perusidea on kuvata tietojohdamisen työpöydän käyttö johtamisen tukena ja apuna. Kun toimintamalli on käytössä, lähijohtaja saa ajantasaista analysoitua tietoa oman yksikkönsä toiminnasta: mitkä asiat toimivat odotetusti ja missä on korjausta vaativia poikkeamia. Tieto tukee myös kotihoidon toiminnan kehittämistä. Toimintamalli yhdenmukaistaa käytäntöjä ja helpottaa lähijohtajan työtä kuvaamalla, miten lähijohtaja voi käyttää tietoa avuksi työssään ja toteuttaa omavalvontaa. Toimintamalli kuvaa, miten korjausta vaativia toimia lähdetään tekemään, ja mitkä ovat organisaatiossa määritellyt vastuut ja valtuudet tehdä tarvittavia muutoksia.

Työpöytä sisältäisi mittareita, jotka kertovat, miten kotihoidolla sujuu. Mittareiden on tarkoitus antaa helposti havaittavaa tietoa asioista, jotka sujuvat hyvin ja asioista, joihin tulisi puuttua. Mittareiden avulla voitaisiin seurata myös omavalvonnan toteutumista.

Kotihoidon lähijohtaja käyttää tietojohdamisen työpöytä päivittäin. Työpöydän etusivulta johtaja näkee yhdellä silmäyksellä yleiskuvan itselleen valitsemistaan tärkeistä mittareista. Työpöydän muilta sivuilta johtaja pääsee tarkastelemaan yksityiskohtia haluamistaan mittareista. Omavalvonnan mittarit ovat osa työpöytä, joten lähijohtaja voi työpöytä käyttämällä toteuttaa lakisäateistä vaatimusta omavalvonnasta. Työpöydän ollessa käytössä, toimintamallissa voidaan kuvata ns. komentoketju, joka toimii, kun työpöydän tiedoista tunnistetaan tarvittavia toimenpiteitä. Toimintamallia käytettäessä jaetaan hyväksi havaittuja toimintatapoja koko kotihoidon lähijohtajille.

Toimintamalliin liittyy kolme prosessia: 1) tiedon käyttö lähijohtajan työssä ja omavalvonnassa, 2) korjausta vaativien poikkeamien tunnistaminen ja tarvittavien toimenpiteiden toteutus ja 3) kotihoidon toiminnan kehittäminen perustuen työpöydän tietoihin.

Toimintamallin vaikutukset ja vaikuttavuus

Toimintamallin tulokset ovat linjassa hankesuunnitelman tavoitteiden kanssa. Toimintamallin tuloksena Lapin hyvinvointialueella on käytettävissä suunnitelma ja toimintamalli, jonka pohjalta kotihoidon tietojohdamista voidaan kehittää, työmenetelmät yhdenmukaistuvat ja dataa saadaan analysoitavaksi, lähijohtajalla on mahdollisuus käyttää tietoa avuksi työssään ja omavalvonnassa ja omavalvonnan toteutus helpottuu.

Toimintamallin vaikutuksena kotihoidon esihenkilöiden ymmärrys tietojohdamisesta ja sen hyödyistä vahvistuu, lähijohtajilla on käytössään yhtenäinen järjestelmä, jossa on tarjolla tietoa johtamisen tueksi ja tietoa ei tarvitse enää koota ja editoida tai analysoida manuaalisesti, vaan lähijohtaja pystyy keskittymään enemmän henkilöstön johtamiseen. Lisäksi vaikutuksena kotihoidon toiminta tehostuu, kun resurssien hallinta helpottuu ja kotihoidon kehittämistarpeet ja vahvuudet tunnistetaan nopeammin. Omavalvonnan

näkökulmasta toimintamallin vaikutuksena omavalvonta toteutuu lain vaatimalla tavalla yhtenäisen mittariston avulla. Kotihoidon esihenkilöiden ymmärrys tietojohdamisesta ja sen hyödyistä vahvistuu toimintamallin vaikutuksesta.

Kotihoidon tietojohdaminen ja sen hyödyntäminen omavalvonnan seurannan tukena toimintamallia lähdettiin kehittämään, koska se vastaa hankkeen tavoitteeseen tiedolla johtamisen kehittämisestä. Kehittämislle myös tunnistettiin hankkeen selvitystyössä tarve, joka todennettiin hyvinvointialueen viranhaltijoiden kanssa toteutetun työskentelyn avulla. Toimintamalliin yhdistyy omavalvonnan kokonaisuus, jonka osalta hankkeessa toteutettiin suunnitellusti omavalvonnan yhtenäisten käytäntöjen suunnittelu.

Toimintamallia ei ole käyttöönotettu hankkeen aikana. Kokonaisuus vaatii vielä jatkokehittämistä, sillä hyvinvointialueella on lähivuosina tulossa asiakas- ja tietojärjestelmämuutoksia, jotka vaikuttavat olennaisesti toimintamallin yksityiskohtiin ja käyttöönottoon. Toimintamalli on kuitenkin tulevaisuudessa hyödynnettävissä koko hyvinvointialueella.

Toimintamallin arviointi

Toimintamallin vaikutuksia ja vaikuttavuutta on haasteellista arvioida ennen toimintamallin käyttöönottoa. Usein tietojohdamisen työkalujen vaikutusten arviointia voidaan tehdä vasta useamman vuoden kuluttua käyttöönotosta.

Mahdollisia vaikutuksia ja keinoja niiden mittaamiseen: Kaikilla lähijohtajilla on käytössään tietojohdamisen työpöytä (monellako työpöytä käytössä), tietoa ei tarvitse enää koota ja editoida/analysoida manuaalisesti, vaan aikaa jää henkilöstön johtamiseen (henkilöstön tyytyväisyyskyselyt), kotihoidon toiminta tehostuu, kun resurssien hallinta helpottuu (resurssien käyttöaste), omavalvonta toteutuu lain vaatimalla tavalla ja omavalvontaa toteutetaan yhtenäisen mittariston avulla (omavalvonta toteutumisen seuranta) ja kotihoidon kehittämistarpeet ja vahvuudet on tunnistettu (kotihoidon kehittämiseksi on tehty tietty määrä toimenpiteitä liittyen työpöydän esille tuomiin asioihin).

Toimintamallin kehittämisen eettisestä näkökulmasta ohjaavin arvo on ollut yhdenvertaisuus. Kehittämistä on ohjannut vahvasti hyvinvointialueen strategian ja sote-uudistuksen tavoite yhdenvertaisista palveluista.

3.4.2 Muut mahdolliset hankkeen tuotokset ja tulokset

Tietojohdamisen työpöytä: Tietojohdamisen toimintamalliin liittyvästä tietojohdamisen työpöydästä tehtiin visuaalinen suunnitelma, eräänlainen havainnekuva, jonka kautta hahmottuu kotihoidon tiedolla johtamisen tarpeita. Suunnitelma tuo kotihoidon tietojohdamisen näkyväksi ja edistää kotihoidon huomioimista osana hyvinvointialueen tiedolla johtamisen kokonaisuuden kehittämistä.

Omavalvonnan käsikirja: Omavalvonnan toteutumisen tueksi hankkeessa laadittiin omavalvonnan käsikirja. Käsikirjan tarkoituksena on yhdenmukaistaa omavalvonnan käytänteet Lapin hyvinvointialueella. Käsikirjassa kuvataan mm. omavalvonnan toteutustavat, prosessit ja sisällöt. Käsikirjaa voivat hyödyntää varsinaista valvontatehtävää suorittavat viranhaltijat ja yksiköiden esihenkilöt yksikkönsä omavalvonnan toteutamisessa ja omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Käsikirjaa voidaan hyödyntää myös henkilöstön perehdyttämisessä. Käsikirja vietiin sähköiseen muotoon Lapin hyvinvointialueen intranet -sivustolle.

Kotihoidon omavalvontasuunnitelmapohja: Hankkeessa laadittiin Lapin hyvinvointialueen kotihoidon omavalvontasuunnitelmapohja. Omavalvontasuunnitelma laaditaan jokaisessa palveluja antavassa yksikössä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten varmistamme laadukkaan ja turvallisen palveluiden toteutumisen, miten toimintaa seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan.

Omavalvontaosaamisen vahvistaminen: Omavalvonnan toteutumisen tueksi hankkeessa laadittiin omavalvonnan tallenne kotihoidon henkilöstölle. Tallenne on katsottavissa Lapin hyvinvointialueen henkilöstön intranet -sivustolla.

4 Johtopäätökset

Hankkeen ydintavoitteena oli kotona-asumisen tuen toimintamallin luominen Lapin alueelle. Siihen liittyen kehittämiskohteiksi valittiin kokonaisuuksia kaikista hankehaun tavoitekokonaisuuksista. Kaikkien tavoitekokonaisuuksien osalta päästiin vähintään minimitalvoitteeseen eli kehittämistyötä toteutettiin suunnitellusti, mutta joidenkin toimintamallien käyttöönottovalmiutta voitaisiin vielä parantaa ennen käyttöönotto-vaiheen aloittamista. Keskeisin syy siihen, että toimintamalleja ei ehditty käyttöönottaa on hankkeessa ta-pahtuneet henkilöstömuutokset ja sitä kautta toteutusajatauluun muodostuneet haasteet.

Hankkeessa kehitetyt yksitoista toimintamallia ja niihin liittyvät tuotokset syntyivät verrattain lyhyessä ajassa. Kehittämistyössä tukeuduttiin hankesuunnitelmaan, joka ohjasi vahvasti kehittämistä, mutta hank-keessa etsittiin myös rohkeasti aitoja, tämän hetken kehittämistarpeita ja pystyttiin reagoimaan niihin han-kesuunnitelman puitteissa. Työntekijöitä ja asiakkaita osallistettiin toimintamallien kehittämisessä ja mui-den tuotosten syntyemisessä. Erityisesti hankkeessa toteutetut kyselyt olivat onnistuneita ja toivat paljon li-säarvoa kehittämistyöhön. Yhteistyö tiimin, verkostojen ja työryhmien kesken sekä hyvinvointialueen toimi-joiden kanssa oli erittäin toimivaa.

Kaikki hankkeen toimintamallit täyttivät minimivaatimukset eli ne dokumentoitiin ja ne voidaan ottaa käyt-töön. Saamen kielen ja kulttuurin mukaisten toimintamallien merkitys kohderyhmälle on suuri, joten niitä voidaan pitää onnistuneina yhdenvertaisuuden vahvistamisen näkökulmasta. Kotihoidon ja teknologisten palveluiden toimintamallien arvo tulee esille siinä, että ne luovat pohjaa ratkaista tulevien vuosien asiakas-määrien nousuun liittyvät haasteet.

Asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin kehittämistyö eteni prosessimaisesti ja onnistui hyvin, ja se nä-kyy lopputuotoksessa. Toimintamalli vastaa selkeästi tarpeeseen, se on ymmärrettävä ja sen kokonaiskäyt-töönotto tapahtuu lähitulevaisuudessa. Toimintamalli sai ansaitusti hyvät arvostelut vertaisarvioinnissa ja se oli yhtenä esimerkkinä hyvistä toimintamalleista kansallisessa hankkeen loppuseminaarissa. Virtuaaliohoi-taja-, työntekijälähtöinen perehdytys- ja kotihoidon tukitoiminto -toimintamallit omaavat uutuusarvoa ja niillä on potentiaalia tuoda merkittävästi hyötyä kotihoidon työhön muun muassa työn tehostamisen näkö-kulmasta.

Hankkeen loppuvaiheessa kaikkien toimintamallien osalta käytiin vuoropuhelua ikääntyneiden palveluiden johtoryhmän kanssa ja nimettiin toimintamalleista vastaavat henkilöt tai toimintamallit jatkossa omistavat yksiköt. Käyttöönottojen osalta useassa toimintamallissa tehtiin käyttöönoton tueksi selvitys- ja suunnitte-lutyötä, jotta käyttöönotto hankkeen jälkeen olisi helpompaa.

Hankkeen tuloksia levitettiin pitämällä webinaareja ja infoja, tuottamalla laadukasta materiaalia työnteki-jöille, viemällä materiaaleja organisaation sisäiseen intraan ja tuottamalla toimintamallien käytön tueksi kä-sikirjoja ja tallenteita. Osa toimintamalleista tarvitsee vielä kokeilu- tai pilotointivaiheen, osa on suoraan käyt-töön otettavissa. Hanke tuotti usean toimintamallin osalta äärimmäisen arvokasta tietoa esimerkiksi tekno-logioiden käyttöönottoa varten.

Hyvinvointialueen organisaation muodostaminen jatkui vuoden 2023 aikana. Hanketyöskentelyä haastoi or-ganisaatorakenteiden keskeneräisyys, mikä näkyi hankkeen kannalta tärkeiden viranhaltijoiden puuttumi-sena ja yhteistyöverkostojen jäsenten vaihtuvuutena kesken työskentelyn. Epävarmuus kehittämistyön jat-kumisesta vaikutti jonkin verran hankkeen toimintaan, ja jo verrattain aikaisessa vaiheessa ole todettavissa, että käyttöönottoja ei ehditä toteuttamaan hankkeen aikana. Näkymä uudesta ikääntyneiden palvelujen kehittämishankkeesta olisi vaikuttanut positiivisesti toimintamallien kehittämiseen ja käyttöönottojen suunnitteluun. Toimintaympäristön muutokset ja hankkeen toimenpiteiden painottuminen hankkeen lop-puvaiheeseen loivat osaltaan kiireisen hankkeen päätösvaiheen, mutta sitoutuneen, motivoituneen ja osaa-van hanketiimin johdolla hankkeessa saatiin toteutettua suunnitellut toimenpiteet.

Kokemuksena jatkoa varten voidaan todeta, että se miten kehittämistyötä tehdään, vaikuttaa ratkaisevasti siihen, kuinka helpoksi tai vaikeaksi toimintamallin käyttöönotto muodostuu. Keskeisiä huomioitavia asioita

ovat erityisesti tarpeesta lähtevä kehittäminen ja tarpeen todentaminen, niiden työntekijöiden osallistaminen ja kuunteleminen, kenen työtä kehitetään ja kehitävään asiaan liittyvän erityisosaamisen hankkiminen joko omasta organisaatiosta tai ulkopuolelta.

Kotihoitoa pitäisi kehittää kokonaisuutena eikä kehittämistä pitäisi tehdä toimintamallien kautta. Kehittämisen tarpeet pitäisi tunnistaa ja nostaa paremmin arjen työstä, jolloin kehittämisellä olisi vaikuttavuutta. Pitäisi myös rohkeasti pohtia kotona asumista tukevien palveluiden uudelleenmuotoilua. Nyt kehittäminen rakentuu vanhan päälle ja se tuo ja luo monia haasteita muun muassa käyttöönottojen näkökulmasta. Koska muutos on nyt läsnä koko ajan, niin tulisi kriittisesti pohtia, mikä on todella tarpeellista palvelujen tuottamisessa ja onko kaikki nyt vaadittavat ja toteutettavat toimenpiteet juuri niitä vaikuttavia, joilla yksittäinen Lapissa asuva ikäihminen saa mahdollisuuden asua kotona.

Hankkeen aikana nousi esille useita kehittämisideoita. Toimintamallien sijaan pitäisi keskittyä kehittämään palveluja, yhteistyömalleja ja -käytäntöjä. Kehittämisen osalta voitaisiin hyödyntää enemmän ketteriä kehittämisen menetelmiä, kotona asumista tukevien palveluiden perusasiat ja arkitekeminen vaatisi välitöntä kehittämistä kuten myös henkilöstön jaksaminen ja hyvinvointi. Kehittämistyössä voitaisiin kokeilla rohkeasti uusia ratkaisuja ja ikääntyneiden palveluiden toimintatapojen ja kulttuurin kehittäminen pitäisi nousta vahvemmin esille. Henkilöstöön liittyviin haasteisiin ei voi panostaa liikaa ja uusien tehtävien kehittäminen kotihoitoon olisi syytä olla mukana tulevilla hankekokonaisuuksissa.

Palveluiden kehittämisen osalta keskiöön voitaisiin nostaa mm. asiakaskokemuksen parantaminen modernien keinojen avulla ja omaisten kanssa tehtävän yhteistyön aktivoiminen. Osana kokonaisuutta pitäisi myös kehittää ennakoivia ja ennaltaehkäiseviä palveluja, ei vain puhua niiden merkityksestä ja tärkeydestä. Palvelujen kehittämistyöhön pitäisi saada lisää rakennetta ja yhteistyötä eri alueiden välillä. Vertaiskehittämisen hyödyntäminen on yksi mahdollisuuksista. Myös kehittämistyön arviointia pitäisi vahvistaa ja selkeyttää, ja siten ohjata kehittämistyötä kohdentumaan arjen työn kehittämiseen.