



Veto- ja pitovoimaa kotihoitoon työprosesseja kehittämällä

– Pieksämäen kotihoidon kotiutumis- ja arviointiprosessi



Kehittämisen lähtökohta

Kotihoidon työssä korostuu moniammatillinen yhteistyö. Moniammatillisuuteen perustuvat palveluprosessit tukevat ja turvaavat työn sujumista. Työprosesseja kehittämällä yhteistyöstä tulee sujuvampaa ja resurssit voidaan kohdistaa entistä paremmin suhteessa asiakkaiden tarpeisiin päivittäin muuttuvissa tilanteissa.

Ongelma ja sen ratkaisu kotihoidon, kotihoidon työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta

	Ongelma Kotona tapahtuvaa asiakkaan arviointi- ja kuntoutusjakso-mallia on viety käytäntöön, mutta sen edellyttämä yhteistyö ja yhteinen näkemys toteutuksesta sekä resursseista vaativat vahvistamista.	Ratkaisu Kotona tapahtuvan asiakkaan arviointi- ja kuntoutusjakso-mallin päivittäminen ja vahvempi käytäntöön vieminen ja kotiutumisen, kuntoutuksen ja kotihoidon yhteensovittaminen toimivaksi prosessiksi. Kotiutumisen prosessin kehittäminen sujuvaksi huomioiden erityisesti ne vaiheet, joissa kotihoidon ja perusturvan osaston prosessit kohtaavat tai ovat päällekkäisiä.	Vaikutus ja hyöty Kotihoidon resurssitarpeen ennakointi ja resurssien kohdistaminen paranevat. Henkilöstön työhyvinvointi lisääntyy ja sitä kautta kotihoidon veto- ja pitovoima vahvistuu.
Kotihoito	<p>Kotiutumisen prosessissa yhteistyö kotihoidon ja perusturvan osaston välillä ei toimi odotetusti ja työnjako on epäselvää.</p> <p>Yhteistyön ja tiedonkulun ongelmien vuoksi kotihoidon tehokkuus ja asiakastyön laatu kärsivät.</p> <p>Kotihoidon ja eri yhteistyötahojen työnjako ja tehtävät kotiutumisen prosessissa ovat epäselvät.</p> <p>Työntekijöiden työtyytyväisyys kärsii ja kotihoidon työprosessit ja työtavat eivät kehity.</p>	<p>Yhteistyön parantaminen prosessin osapuolten kesken.</p> <p>Prosessin vaiheiden, tehtävien ja vastuiden muokkaaminen selkeäksi, ajantasaiseksi ja eri yhteistyötahojen prosessit huomioivaksi kokonaisuudeksi.</p> <p>Kotiutumisen menettelytavoista ja tiedonkulusta sopiminen perusturvan osaston ja muiden osapuolten kanssa.</p> <p>Kehitetyn prosessin kuvaaminen visuaalisessa muodossa.</p>	<p>Kotihoidon laatu on tasainen ja yhtäläinen kaikille asiakkaille.</p> <p>Kotihoidon käyntien väheneminen tai loppuminen vapauttaa työaikaa muihin tehtäviin tai muille asiakkaille.</p> <p>Sujuvamman yhteistyön myötä henkilöstön työhyvinvointi lisääntyy ja kotihoidon pitovoima vahvistuu.</p> <p>Raskaampien palvelujen tarve vähenee.</p>
Työntekijä	<p>Epäselvä tilanne häiritsee työn hallinnan tunnetta.</p> <p>Oman ammatillisuuden ja arvostuksen tunne vähenee, koska työtä ei voi suunnitella riittävästi etukäteen.</p> <p>Ruuhkatilanteet aiheuttavat riittämättömyyttä ja stressiä.</p> <p>Oma vapaa-aika ja palautuminen häiriintyy.</p>	<p>Kotiutumis- ja arviointitiimin (arvi-tiimi) ja kotihoidon tiimien vastuiden ja yhteistyön selkiyttäminen.</p> <p>Työntekijöiden perehdyttäminen kehitettyyn kotiutumisen prosessiin.</p> <p>Tarvittavan työntekijämäärän ennakointi ja riittävyyden varmistaminen.</p>	<p>Työntekijöiden tunne oman työn hallinnasta vahvistuu.</p> <p>Stressi ja työn kuormittavuus vähenevät, ja työhyvinvointi vahvistuu, kun yllättäviä ja kiireisiä kotiutuksia tulee vähemmän.</p> <p>Varsinaiseen asiakastyöhön ja oman työn kehittämiseen jää aikaa.</p> <p>Työ ei häiritse vapaa-ajan suunnitelmia ja työ ja vapaa-aika ovat tasapainossa.</p>
Asiakas	<p>Asiakas ei saa ajoissa oikeanlaista palvelua ja tukea.</p> <p>Asiakkaan kuntoutuminen viivästyy ja elämäntilanne saattaa vaikeutua entisestään.</p> <p>Työntekijöiden tunne oman työn hallitsemattomuudesta johtaa pahimmillaan virheisiin ja häiritsevään toimintaan.</p> <p>Omaisten tietämättömyys kotiutumiseen ja kotona kuntoutumiseen liittyvistä asioista lisää huolta ja käytännön ongelmia.</p>	<p>Kotiutumisen suunnittelu aloitetaan jo perusturvan osastolla ja toteutetaan kehitetyn prosessikuvauksen mukaisesti eri toimijoiden yhteistyönä.</p> <p>Viestintä omaisille ja omaisten ottaminen mukaan kotiutumisen ja kuntoutumisen suunnitteluun alusta alkaen.</p>	<p>Asiakas saa oikeanlaista ja oikea-aikaista palvelua ja tukea, kuntoutus ei viivästy.</p> <p>Oikein ajoitettu kuntoutus edistää toimintakyvyn säilymistä, ja hyvä toimintakyky mahdollistaa kotona pärjäämisen itsenäisesti tai vähemmällä palvelulla ja tuella.</p> <p>Luottamus kotihoitoon syntyy ja säilyy, myös omaisilla.</p>



Pieksämäen kotihoiton kotiutumis- ja arviointiprosessin kehittäminen

Tavoitteena oli kehittää perusturvan osastolta kotiin palaavan asiakkaan kotiutumisen prosessia.

Kehittämisen kohteena oli kotiutumisen prosessi alkaen asiakkaan joutumisesta sairaalahoitoon ja päättyen joko kuntoutumiseen ja itsenäiseen pärjämiseen kotona tai osittaiseen kuntoutumiseen ja pärjämiseen kotona palvelujen ja tuen avulla. Prosessia kehitettiin siten, että sitä voidaan soveltaa myös kotoa arvioon tai asiakkaaksi tulevalle, tai asiakkaisiin, joiden kohdalla harkitaan intervallihoitoa.

Tavoitteena oli, että kotihoitossa pystytään entistä paremmin ennakoimaan ja suunnittelemaan asiakkaan saapuminen kotihoiton palveluihin huomioiden palvelujen tarve ja ajankohta. Kotiutumis- ja arviointiprosessista tehtiin kirjallinen kuvaus, jota voi toteuttamisen lisäksi hyödyntää esimerkiksi viestinnässä ja perehdytyksessä.

1.

Kotihoidon johto ja esimiehet suunnittelivat kehittämistyön sisällön yhteistyössä hankkeen asiantuntijoiden kanssa.

2.

Perusturvan osaston, palveluohjauksen, kuntoutuksen ja kotihoidon esimiehet sekä työntekijät keskustelivat yhteisessä työpajassa prosessin kehittämistarpeista syksyllä 2020. Työpajassa panostettiin myös yhteistyön tiivistämiseen ja vuorovaikutuksen vahvistamiseen.

3.

Kotihoidon työntekijät kuvasivat kirjallisesti perusturvan osastolta kotiin palaavan asiakkaan kotiutumisen prosessit.

4.

Prosessi vietiin käytäntöön yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Erityisen tärkeässä roolissa tässä olivat arvi-työntekijät, kotiutussairaanhoitajat, fysioterapeutit, palveluohjaus ja kotihoidon työntekijät.





Pieksämäen kotihoidon kotiutumis- ja arviointiprosessin kehittäminen

5.

Seuranta- ja arviointikokouksessa keväällä 2021 jaettiin kokemuksia ja määriteltiin jatkokehittämistarpeet.

6.

Kotihoidon ja hankkeen asiantuntijat tarkensivat prosessikuvausta yhteistyössä.

7.

Pieksämäen kotiutumis- ja arviointiprosessin toimijat tutustuivat Essoten arvi- ja arkikuntoutustiimeihin syksyllä 2021.

8.

Kotiutumis- ja arviointiprosessin kehittämisen tilannekatsaus ja ryhmähaastattelu juurtumisen edellytyksistä toteutettiin syksyllä 2021.

Kotiutumis- ja arviointiprosessin jatkuva kehittäminen

Kotiutumis- ja arviointiprosessin kehittämistä edistää yhteisesti sovittu toimintamalli, jossa arviointia tehdään yhteisesti sovitulla tavalla tietyin väliajoin. On tärkeää, että prosessia päivitetään sekä eri toimijoiden että asiakkaiden palautteeseen perustuen.

- Prosessin päivittäminen ja edelleen kehittäminen seurannan ja yhteisen arvioinnin pohjalta.
- Prosessin juurruttaminen pysyväksi toiminnaksi.

- Prosessia arvioidaan yhdessä työntekijöiden ja eri toimijoiden kanssa.
- Kerätään palautetta myös asiakkailta.
- Vertaisarviointi ja -kehittäminen
- Tehdään itsearviointia
 - Voidaanko kuntoutumisen suunnittelu aloittaa joidenkin asiakkaiden, esimerkiksi leikkaukseen tulevien kohdalla vieläkin aikaisemmin?



- Suunnitellaan ja kuvataan prosessi yhteistyössä perusturvan osaston, palveluohjauksen, arvi-tiimin ja kotihoidon kanssa.
- Suunnitellaan prosessin käytännöt, vastuut ja velvollisuudet sekä määritellään tavoitteet.

- Prosessin toteuttaminen käytännössä alkaen asiakkaan saapumisesta perusturvan osastolle, sairaalaan tai arviointiin kotoa ja päättyen asiakkaan pärjäämiseen kotona itsenäisesti tai palvelujen ja tuen turvin.
- Prosessin toteuttamiseen osallistuvat prosessikuvauksen mukaiset tekijät ja vastuhenkilöt.
- Tiedottaminen ja viestintä.





Kotiutumis- ja arviointi- prosessin jatkokehittäminen ja juurruttamisen avaintekijät

Kehittämisen tuloksena Pieksämäen kotihoitoon on nimetty arviointi- ja kuntoutusjaksoa toteuttavat ja vastuussa olevat työntekijät. Arviointi- ja kuntoutusjaksosta saadut kokemukset ovat olleet hyvin myönteisiä, sillä jakson avulla asiakkaat ovat kuntoutuneet, käyntejä on voitu vähentää tai asiakkaat pärjäävät kotona ilman kotihoidon palveluja. Kotihoidon esimiesten mukaan työntekijät ovat innokkaita sekä toteuttamaan arviointi- ja kuntoutusjaksoa asiakkaille että kehittämään sitä edelleen.

Kotiutumis- ja arviointiprosessin juurruttamista varten haastateltiin prosessin toimijoita ja kehittämisessä mukana olleita avainhenkilöitä. Haastattelussa kotihoidon johto kertoi, että jatkossa

- kotiutumis- ja arviointijakso vakiinnutetaan prosessikuvauksen mukaiseksi käytännöksi,
- kuntoutusjakson tarve arvioidaan kaikilta asiakkailta,
- arvioinnin perusteella asiakkaalle tarjotaan hänelle soveltuvin palvelu.



Kotiutumis- ja arviointiprosessin jatkokehittäminen ja juurruttamisen avaintekijät

Perusturvan osasto

Mitä tarvitaan, jotta kotiutumis- ja arviointiprosessin juurtuminen käytäntöön on mahdollista?

- Yhteistyötä sekä yhteistä näkemystä kotiutumiseen ja kuntoutukseen liittyvistä seikoista ja resurssien yhteiskäytöstä erityisesti palveluohjauksen, kotihoiton, arvi-tiimin ja fysioterapeutin kanssa.

Mikä on kunkin oma rooli prosessin juurtumisessa osaksi työn arkea?

- Yhteistyöpalaveriin osallistuminen, käytäntöjen kehittäminen ja organisaation sisäinen viestintä (johto, lääkärit, hoitajat).

Palveluohjaus

Mitä tarvitaan, jotta kotiutumis- ja arviointiprosessin juurtuminen käytäntöön on mahdollista?

- Yhteistyötä ja selkeää tiedonkulkua erityisesti perusturvan osaston, kotihoiton, arvi-tiimin ja fysioterapeutin kanssa.

Mikä on kunkin oma rooli prosessin juurtumisessa osaksi työn arkea?

- Arvi-tiimin ja kotihoiton työn tukeminen ja yhteistyöhön osallistuminen kotiutumis- ja arviointiprosessin toteutuksessa.



Kotihoidon johto

Mitä tarvitaan, jotta kotiutumis- ja arviointiprosessin juurtuminen käytäntöön on mahdollista?

- Yhteisöohjautuvuuden johtamisosaamista.
- Olemassa olevien resurssien uudelleen järjestelyä.
- Yhteistyötä sekä yhteistä näkemystä kotiutumiseen ja kuntoutukseen liittyvistä seikoista ja resurssien yhteiskäytöstä prosessin toimijoiden kanssa.

Mikä on kunkin oma rooli prosessin juurtumisessa osaksi työn arkea?

- Edellytysten luominen sekä toiminnan mahdollistaminen ja tukeminen.

Kotihoidon esimiehet

Mitä tarvitaan, jotta kotiutumis- ja arviointiprosessin juurtuminen käytäntöön on mahdollista?

- Suunnitelmallinen eteneminen sekä mallin toteuttamisessa että jatkuvassa edelleen kehittämisessä, johon liittyy tilan antaminen luovuudelle.
- Tiimien vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen esimerkiksi yhteisöohjautuvan johtamisen keinoin.
- Motivoivan ja valmentavan johtamisen osaamista.

Mikä on kunkin oma rooli prosessin juurtumisessa osaksi työn arkea?

- Aktiivinen viestintä työntekijöille prosessista, sen merkityksestä ja siitä, miten sen mukaan kotihoidossa odotetaan toimittavan.
- Prosessin toteuttamisen, työntekijöiden oma-aloitteisuuden ja jatkuvan kehittämisen tukeminen.
- Prosessiin sitoutuminen ja työntekijöiden sitouttaminen.



Kotiutumis- ja arviointitiimi

Mitä tarvitaan, jotta kotiutumis- ja arviointiprosessin juurtuminen käytäntöön on mahdollista?

- Kotiutumis- ja arviointijakson yhteiset periaatteet ja arkiset käytännöt.
- Kommunikaation ja tiedonkulun selkiyttämistä eri toimijoiden välillä.

Mikä on kunkin oma rooli prosessin juurtumisessa osaksi työn arkea?

- Oman roolin ja tehtävien ymmärtäminen tärkeänä osana prosessia.
- Toimintojen luominen ja toteuttaminen yhteisten periaatteiden mukaisesti.
- Viestiminen palveluohjauksen ja kotihoiton tiimien kanssa.

Kotihoidon tiimit

Mitä tarvitaan, jotta kotiutumis- ja arviointiprosessin juurtuminen käytäntöön on mahdollista?

- Viestintää ja perehdytystä kotiutumis- ja arviointijakson periaatteista ja käytännöistä.
- Kommunikaation ja tiedonkulun tehostamista tiimien välillä.

Mikä on kunkin oma rooli prosessin juurtumisessa osaksi työn arkea?

- Oman roolin ja tehtävien ymmärtäminen tärkeänä osana prosessia.
- Toimintojen toteuttaminen yhteisten periaatteiden mukaisesti.
- Viestiminen palveluohjauksen ja arvi-tiimin kanssa.

Tehdään HYVÄ ARKI yhdessä



essote

Diak



ESEDU
Etelä-Savon ammattiopisto



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Vetovoimainen kotihoito – tehdään hyvä arki yhdessä -hanke vahvistaa kotihoidon vetovoimaisuutta kehittämällä työhyvinvointia, ammatillisuutta, palveluprosesseja, tiedolla johtamista ja viestintää. Hanketta toteuttavat yhteistyössä Essote, Diak, Esedu ja XAMK vuosina 2020–2021 Euroopan sosiaalirahaston tuella.