**E-P Hyvinvointialue**

**TEHTÄVÄKUVAUS**

**Tehtäväkuvauksen määrittelyn tavoitteena on kuvata ikäihmisten palveluissa työskentelevän asiakaskoordinaattorin työtehtäviä. Kuvauksen tulee olla selkeä ja huolellisesti täytetty. Kuvaa tehtävä nykytilan mukaan ei tavoitetilan mukaan.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Virasto/laitos** | E-P hyvinvointialue |
| **Toimintayksikkö/toimipiste** | Kotihoito |
| **Tehtävän nimike tai vakanssinumero** | Kotiutuskoordinaattori |
| **Hinnoittelu/tunnus** |  |
| **Tehtävän edellyttämä koulutusvaatimus tai vastaava tietotasovaatimus** | Geronomi, sairaanhoitaja,Terveydenhoitaja AMK  AMK tasoinen koulutus |
| **Tehtävän edellyttämä kokemusvaatimus** | vahva osaaminen kotihoidon työstä ja kentästä |
| **Tehtävän edellyttämä kielitaitovaatimus** | Suomi, hyvä/tehtävän edellyttämä, riittävä suomen kielen taito (suullinen ja kirjallinen) |
| **Tehtävän edellyttämät erityisosaamisvaatimukset** |  |
| **Työaika** | (työaika klo 8-15.59) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tehtävän yleiskuvaus** | Toimii virka-aikana. Puhelinaika, jolloin mahdollisuus ilmoittaa kotiutumiset.  Yhteistyö tapahtuu kotihoidon alueiden ja kotiutumisen tiimin kanssa sekä viranomaistahojen kanssa. Ei sisällä ensisijaisesti asiakas tai omaisyhteydenpito  Koordinaattori ottaa vastaan keskitetysti tiedot asiakasohjauksesta, sairaalasta/osastoilta ja vuorohoidosta.  Koordinaattori ottaa tiedon vastaan ja välittää asiakkaasta tiedot kotiutuksen tuen tiimiin tai alueelle, alueilla kh yhteyshenkilöille ja siitä edelleen tiimiin ja optimointiin.  Tk ja keskussairaalan osastot soittavat ja kotiuttavat puhelimitse. Life Caressa on kotiutusfraasit, jotka ohjaavat soittajaa siihen mitä tietoja tulee kysyä ja mihin kotiuttajan tulee osasta vastata (on myös erillinen kaavake joka tasaisin väliajoin lähetetään kotiutushoitajille muistutuksena jotta nämä asiat tulee olla selvitettynä ennen kotiuttamista, tämä lisää tasalaatuisuutta).  Vuorohoito soittaa vain tilanteissa, joissa asiakaan kotoa tarvitaan jotain tavaraa tavallisimmin esim. lääkkeet tai vaipat.  Asiakastieto asiakasohjauksesta ja vuorohoidosta kulkee SBM kautta ja vain erityistilanteissa soitetaan (kts. yllä).  SBM on sujuvoittaa prosessia.  Arvioidaan että yksi sairaalakotiutus ns. ”normaali” ei pitkää sairaalajaksoa takana tai muuta poikkeavaa vie keskimäärin 15 minuutti kokeneelta asiakaskoordinaattorilta (puhelunvastaanotto, kirjaus LC, taustatietojen tarkistus LC kirjauksista ja Hilkka viesti eteenpäin kotiutuksen tuen tiimille)  Osastolta tulevaa työtä ei voi hallita ja tämän vuoksi työpäivä on erilainen eikä ruuhkahuippuja voi ennustaa. Päivät ovat myös viikon sisällä eri tavalla kuormittuneet.  **Muuta huomioitavaa**: Tiedottaminen kotiutusajasta ja puheluiden keskityksestä on tärkeää sidosryhmille. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Keskeiset tehtäväalueet (enintään 6 kpl), niihin kuuluvat tärkeimmät työtehtävät sekä kunkin tehtäväalueen prosentuaalinen osuus vuosittaisesta työajasta** | HUOM: TEHTÄVÄT OVAT AVATTUNA TARKEMMIN SEURAAVAN SUVUN TAULUKOSSA NUMEROJÄRJESTYKSESSÄ |
| Osuus työajasta | (100%) |
| 1.Kotihoidon vanhojen asiakkaiden kotiutukset osastoilta | tähän menee eniten aikaa |
| 2. Kotihoidon uusien asiakkaiden vastaanottaminen:  - suoraan sairaalasta  - SBM:n kautta asiakasohjauksesta | tähän toiseksi eniten |
| 1. Vuorohoitoyksiköistä ilmoitettavat jaksot sekä jaksomuutokset (tiedot tulee SBM:n kautta)   Muut vuorohoitojaksoihin liittyvät muutokset ilmoitetaan sähköpostilla tai soittamalla | tähän kolmanneksi eniten |
| 1. Kotihoidon jonolistan ylläpitäminen ja päivittäminen |  |
| 1. Yhteistyöpalaverit:  * 1 x pv palvelukoordinaattorit-> alueen tilannekatsaus * 1 x vk jonolista palaveri yhdessä tk:n palveluneuvojan, asiakasohjauksen, kh esihenkilöiden ja kh palvelukoordinaattorien kanssa |  |
| 1. Yhteydenotot sidosryhmiltä | Näitä tulee määrällisesti paljon. Nämä tulevat pääsääntöisesti sairaalasta |
| 1. Tilastointien kokoaminen  * palveluiden muutoslomakkeiden välittäminen asiakasohjaukseen, jotka alueiden palvelukoordinaattorit lähettävät * kuukausikoonnit 1xkk | Toivottavasti jatkossa tämä kaikki tieto saadaan automaattisesti eikä tätä tarvitse tehdä enää manuaalisesti. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Keskeisien työtehtävien sisällöllinen kuvaus** |  |
| **1.Kotihoidon vanhojen asiakkaiden kotiutukset osastoilta**    Tehtävässä tarvitaan laajaa ymmärrystä kotihoidon kentästä ja organisaatiosta. Lisäksi tehtävässä tulee olla kyky arvioida asiakkaan sijoittumien.  Työ edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja sekä yhteistyötaitoja.  Muuta: hyvä organisointikykyä ja toiminnan kehittämistä | **Vastaanotetaan tieto asiakkaasta puhelimitse kotiuttavalta taholta**  Kotiuttavan tahon kanssa käydään läpi osastojakson tiedot ja sovitaan käytännön asiat esimerkiksi:  kotiutumisaika, lääkkeiden mukaan laitto, vastaanottajantarve ym.   * kotiutus tapahtuu Life Caren kotiutusfraasien pohjalta, jotka kohta kohdalta käydään läpi kotiutuskeskustelussa. * Asiakaskoordinaattori kirjaa tiedot Life Careen * Asiakaskoordinaattori tarkistaa vielä Life Caren tausta kirjauksia kokonaiskuvan tueksi ja hahmottamiseksi. * Asiakaskoordinaattori lähettää Life Care kirjauksen toiminnanohjauksen kautta (Hilkka viesti) viestinä alueen palvelukoordinaattorille. * Asiakaskoordinaattori ottaa vastaa kotiuttavilta tahoilta tavallisesti useamman puhelun koskien yhtä kotiutusta koska tarkennuksia tulee esim. lääkehoitoon tai kuljetukseen/saattaja tarpeeseen. |
| **2. Kotihoidon uusien asiakkaiden vastaanottaminen:**   1. Suoraan sairaalasta 2. SBM:n kautta asiakasohjauksesta   Uudet asiakkuudet alkavat pääsääntöisesti kotikuntoutustiimissä pois lukien reuna- alueilta joissa asiakkuudet menee suoraan kotihoidon tiimiin | * Asiakaskoordinaattori ottaa vastaan asiakasohjauksen lähettämän tiedon uudesta asiakkaasta. Tieto siirretään sähköisesti SBM:n kautta. Soittoja ei tarvita kuin vain erityisissä tilanteissa. * Asiakaskoordinaattori tarkastaa ja katsoo asiakkaan Life Care tiedot. * Asiakaskoordinaattori lisää asiakkaan kotihoidon jonolistalle ja uusi asiakas käydään läpi joka arkiaamu pidettävässä palvelukoordinaattorien yhteispalaverissa. |
| **3. Vuorohoitoyksiköistä ilmoitettavat jaksot ja jaksomuutokset** | * Vuorohoitoyksiköstä hoitaja ilmoittaa asiakkaiden tulevat vuorohoitojaksot sekä muutokset asiakaskoordinaattorille SBM:n kautta * Asiakaskoordinaattori merkitsee seuraavan kuukauden vuorohoitokeskeytykset Life Careen sekä tekee kuukauden mittaan ilmoitettavat jaksomuutokset Life Careen ja ilmoittaa ne alueiden palvelukoordinaattorille * Vuorohoitoyksikön hoitaja soittaa tai lähettää sähköpostia asiakaskoordinaattorille esimerkiksi tilanteessa, kun asiakkaan vaipat tai lääkkeet ovat loppu kesken jakson. Nämä puutteet asiakaskoordinaattori ilmoittaa alueiden palvelukoordinaattorille sähköpostilla tai toiminnanohjausjärjestelmän viestitoiminnon kautta eli Hilkka viestillä. |
| **Kotihoidon jonolistan ylläpitäminen ja päivittäminen** | * Asiakaskoordinaattori pitää yllä jonolistaa esimerkiksi uusista asiakkaista ja palvelusetelillä omaan tuotantoon jonottavista asiakkaista * Asiakaskoordinaattorilla on hallussa kokonaiskuva alueesta sekä palvelutarpeen ja tuotannon kohtaamisesta. |
| **5. Yhteistyöpalaverit** | * Asiakaskoordinaattori tekee tiivistä yhteistyötä sairaalan, vuorohoidon, asiakasohjausyksikön kh palvelukoordinaattorien, kotikuntoutustiimin kanssa. * Asiakaskoordinaattori kokoontuu joka arkiaamu lyhyeen aamupalaveriin alueen palvelukoordinaattorien kanssa * Yhteistyöpalaveri (jonolistapalaveri) 1x viikossa asiakasohjaus, tk palveluneuvoja, palvelukoordinaattori, esihenkilöt ja asiakaskoordinaattori käyvät jonottavat asiakkaat läpi ja sekä katsaus tulevaan viikkoon. |
| **6. Yhteydenotot sidosryhmiltä. Tavallisimmin yhteydenotto tapahtuu soittamalla.**  **Aiheet ovat moninaisia.** | MUUT YHTEYDENOTOT-KOHTA PITÄÄ SISÄLLÄÄN MUUN MUASSA SEURAAVIA AIHEITA: Kotiutusaika muuttuu, ei tarvitse mennä vastaan / tarvitsee mennä vastaan, kotiutus peruuntuu, lääkärin tekemät viime hetken muutokset; mm. verikoekontrollit ja lääkemuutokset, hoitoneuvottelupyynnöt, hoitoneuvottelun peruuntuminen / uuden ajan sopiminen / kellonajan muutos, kotihoidon näkemys pyydetään jatkon arvioimista varten, kysymykset lääkityksistä, ennakkotietoja kotiutuksiin liittyen, muutostarve palveluihin kotiutuessa, tehoseurantajaksot, CERAD-pyynnöt palveluseteliasiakkaista, ilmoitukset että asiakas on tullut osastolle, tutkimusjaksot, hoitosuunnitelman valmistuminen, osastolta siirtyminen toiselle osastolle / suoraan vuorohoitoon, ilmoitukset muutosta pysyväispaikalle, yhteydenotot hätäsijoitusyksiköistä |
| **7. Tilastotiedon kerääminen manuaalisesti**  *Toivottavasti jatkossa nämä tiedot pystytään keräämään automaattisesti eikä manuaalista kirjanpitoa enää tarvita.*  *Samalla johdon tulee arvioida, halutaanko ko. tietoa jatkossa kerätä* | * Asiakaskoordinaattori kerää tietoa kuukausittain: * uudet asiakkaat * poistuvat asiakkaat/palveluiden muutokset * Kuukauden päätyttyä tehdään kolme eri koontia   1. **Kuukausikoonti** jonne kerätään uusien asiakkaiden määrä ja millä palveluilla tulleet, vanhojen asiakkaiden kotiutukset, vuorohoitoyksiköistä ilmoitetut muutokset, muut yhteydenotot.   2. **Tiimikoonti** johon kerätään tieto montako uutta asiakasat on tullut mihinkäkin tiimiin alueelle   3. **Vertailutaulukko** vuosivertailu uusien asiakkaiden määrästä kuukausittain eri vuosina. |
| **8. Ohjelmistojen hallinta** | * SBM * Life Care * toiminnanohjausjärjestelmä * Sposti * henkilöstöohjelmat * exel tilastojen ylläpitoa |