

Vantaan ja Keravan kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämishankkeen tuloksia

Sari Juvanen, projektipäällikkö

Riina Piilo-Saastamoinen, erityisasiantuntija

Elisa Einto, lähihoitaja

Katja Heinänen, projektityöntekijä

Timo Janhonen, projektityöntekijä

Elviira Nieminen, viestintäsuunnittelija



Hanketyöntekijöiden esittely



Sari Juvanen
Projektipäällikkö



Riina Piilo-Saastamoinen
Erityisasiantuntija



Elisa Einto
Lähihoitaja



Katja Heinänen
Projektityöntekijä



Timo Janhonen
Projektityöntekijä



Elviira Nieminen
Viestintäsuunnittelija



Petra Blom-Toivonen
Projektipäällikkö
04/2023 asti



Julia Tiainen
Lähihoitaja
12/2022 asti



Sisällys

- 1 Hankkeen lähtökohta
- 2 Hankkeen tausta ja tavoitteet
- 3 Hankkeessa kehitettyjen toimintamallien esittely
- 4 Hankkeen tulosten arviointi ja jatkokehittäminen

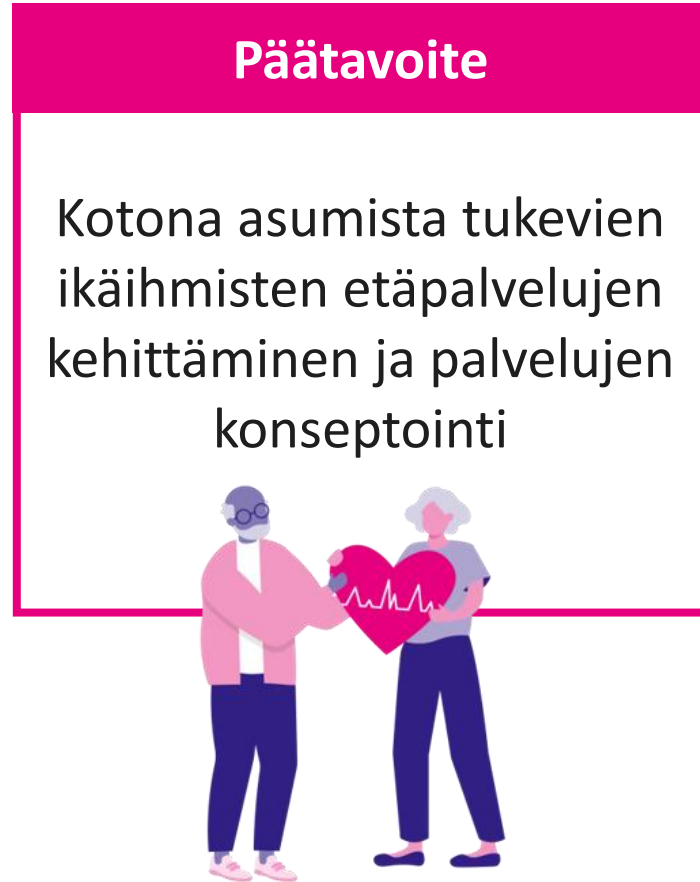


Kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämishanke

- Rahoittaja:
 - Sosiaali- ja terveysministeriö: 1 128 420 €
- Kohderyhmänä:
 - Ikääntyneet
 - Kotihoidon asiakkaat
 - Omaishoitoperheet
- Kesto 2022-2023
- Hallinnointi
 - Kehittämisyhmään sisältyvä ohjausryhmä
 - Projektiryhmä
- Raportointi STM:lle ja AVI:lle
 - Valtion hankesalkku



Etäpalvelujen kehittämishankkeen tavoitteet



Osatavoitteet

1. Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä

2. Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan

3. Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun

4. Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla



Etäpalveluhankkeen kolme toimintamallia



Etäkotihoito



Etäryhmätoiminta



Ikäihmisten asiakasraati



Toimintamallit löytyvät [Innokylästä](#)



Etäkotihoito

"Mukava asia on puheyhteys toiseen ihmiseen. Aikataulu pitää, ei tarvitse odottaa koko päivää."

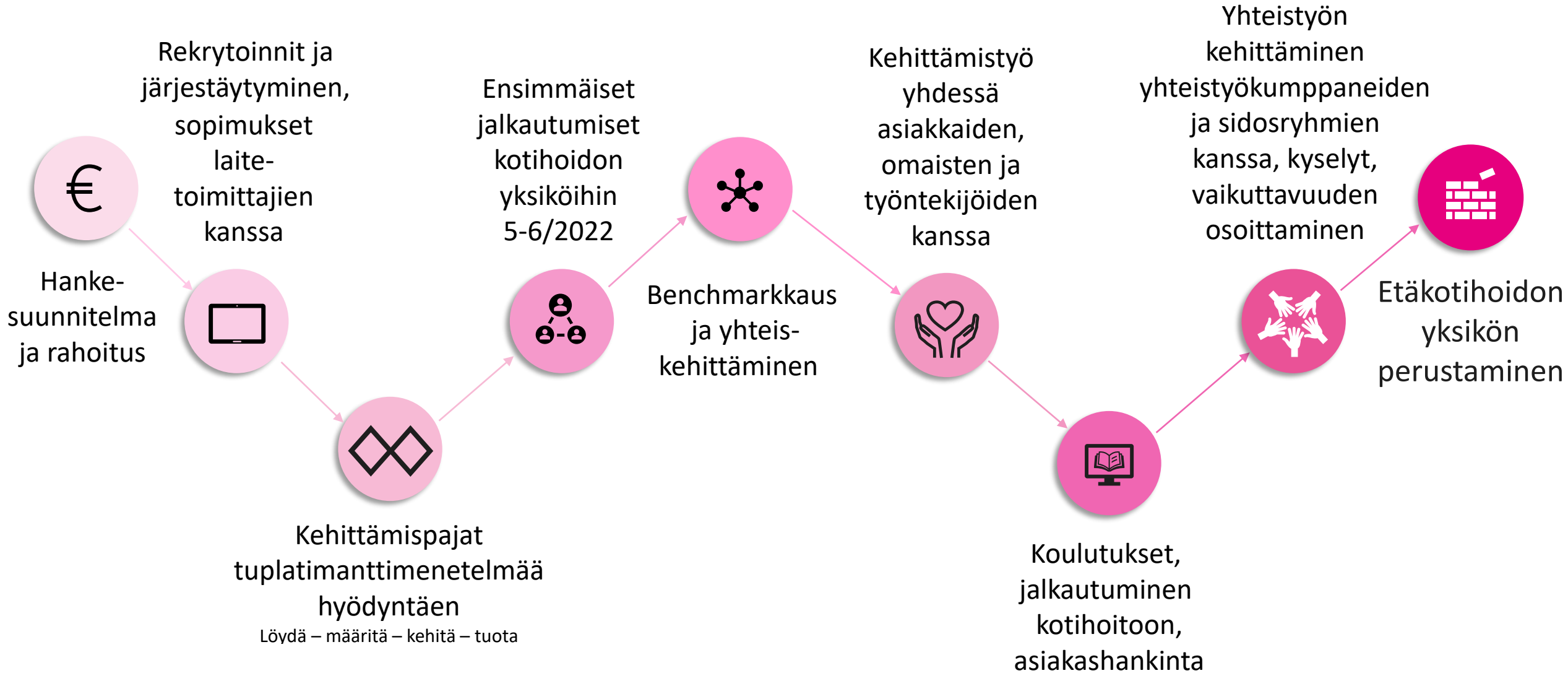
- Etäkotihoidon asiakas



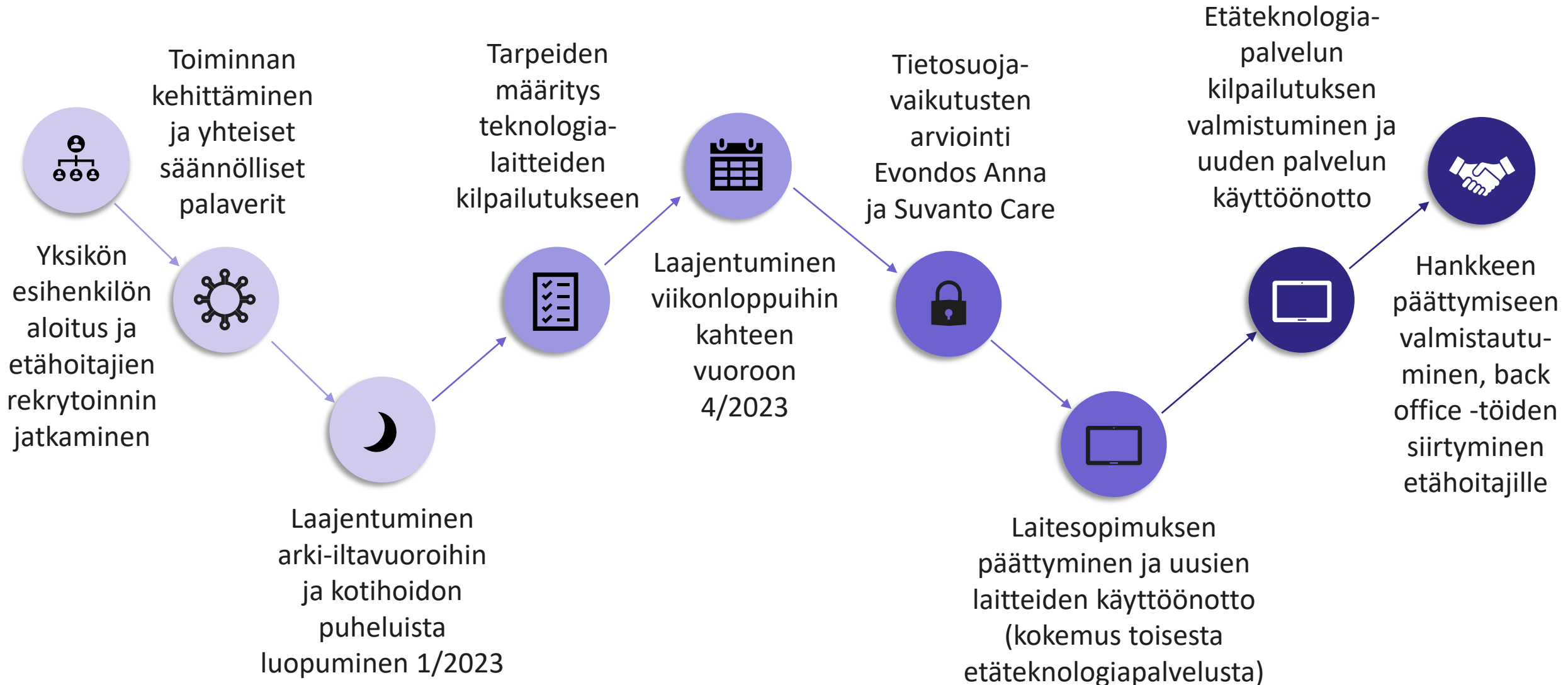
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



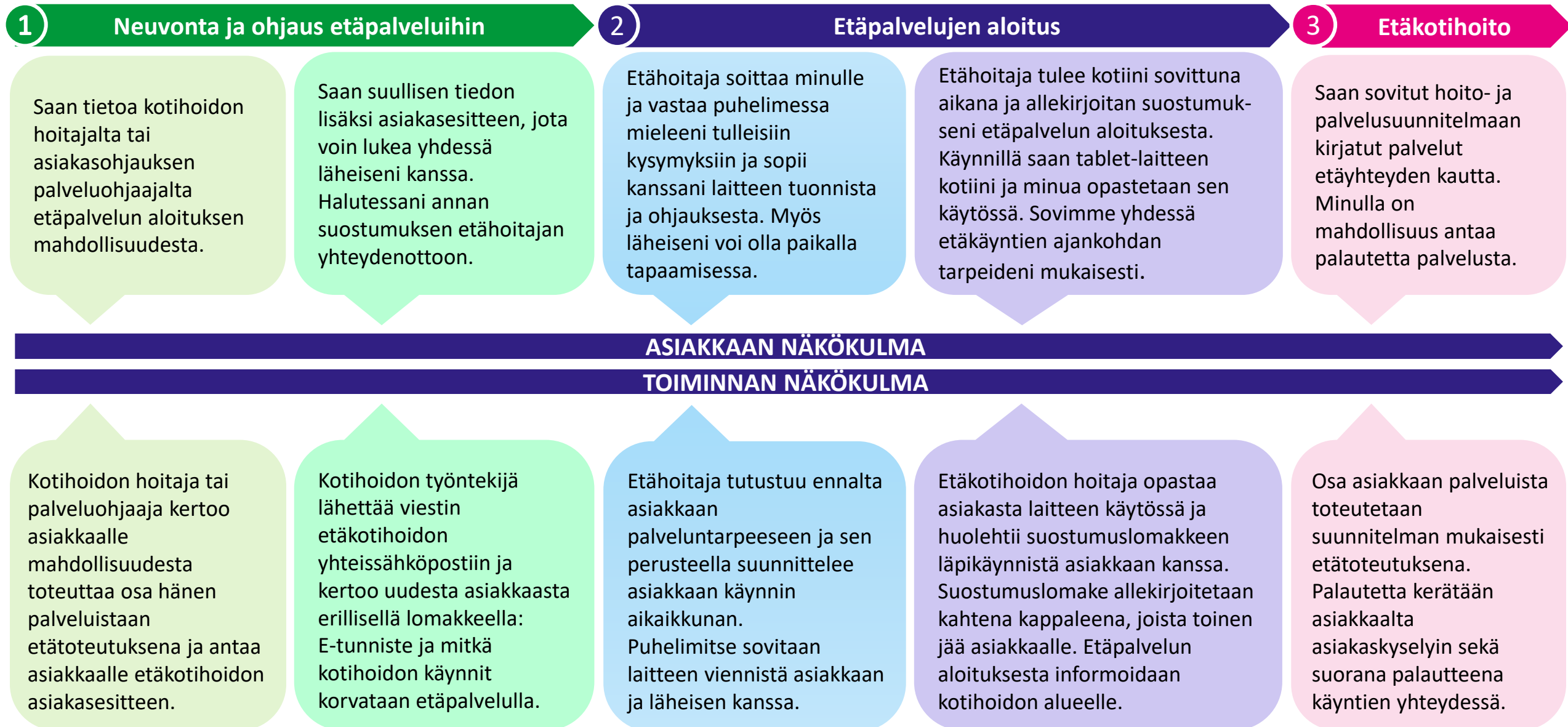
Etäkotihoiton kehittämisen prosessi 2022



Etäkotihoiton juurruttaminen hyvinvointialueelle 2023



Etäkotihoiton palveluun ohjautumisen prosessi





Etäkotihoiton palvelu

- Kotihoidon palvelun myöntämisen perusteet
- Kotihoidon palvelukuvaus
- Toteutetaan asiakkaan kanssa laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan
- Palvelua tuotetaan 7 päivänä viikossa kahdessa vuorossa 7:00-21:30
- Kaikilla etähoidon asiakkailla osa käynneistä tehdään edelleen fyysisinä kotihoidon käynteinä alueen kotihoidon toimesta
- Tiivis yhteistyö alueellisen kotihoidon kanssa
- Mahdollistaa asiakkaan omien voimavarojen laaja-alaisen käytön ja tukee asiakkaan toimintakykyä
- Yhteistyö omaisten kanssa heti palvelun aloituksesta asti



Erilaisten etäyhteyden mahdollistavien teknologiapalvelujen testaus hankkeen aikana



Etäteknologiapalvelu tablet-laitteella

- ✓ Hankkeen aikana on pilotoitu kahta eri videoyhteyden mahdollistavaa etäteknologiapalvelua (VideoVisit (nyk. Oiva Health) ja Suvanto Care)
- ✓ Palvelu mahdollistanut yksilö- ja ryhmäkäyntien toteuttamisen videoyhteyden avulla etäkotihoitoon asiakkaille
- ✓ Palveluun on voinut lisätä myös omaisyhteyden asiakkaan toiveiden mukaan, joka mahdollistaa videoyhteyden myös asiakkaan ja läheisen välille
- ✓ Saatuja kokemuksia on hyödynnetty mm. etäteknologiapalvelun tarpeiden määrittelyssä ja palvelujen kehittämisessä

Kuvayhteydellinen lääkerobotti

- ✓ Pilotoitu kahdella kotihoidon alueella kuvayhteydellistä lääkerobottia (Evondos Anna)
- ✓ Mahdollistaa valvotun lääkkeidenoton asiakkaille etäkäyntinä
- ✓ Palvelulla hoitaja vapauttaa asiakkaan lääkkeen etäyhteyden aikana ja valvoo videoyhteyden turvin asiakkaan lääkkeenoton
- ✓ Jos asiakkaat laitteen käyttäjiksi on valittu oikein, palvelun käyttöönotto säästää hyvinvointialueen sekä asiakkaan kustannuksia
- ✓ Palveluun ei ole ollut mahdollista vielä liittää omaisyhteyttä, eikä sillä voi osallistua etäryhmätoimintaan



Asiakkaiden tarpeet etähoidolle



Lääkityksen muistutus, ohjaaminen ja varmistaminen

- Lääkkeenotto
- Valvottu lääkkeen otto
- Insuliinin pistäminen
- Muu lääkehoito (voiteet, tipat, inhalaatiot)
- Tarvittavat mittaukset

Ruokailun tukeminen ja riittävän ravitsemuksen varmistaminen

- Muistutus ruokailusta
- Ruokailun aloitukseen ohjaaminen
- Ruokailun toteutumisen varmistaminen
- Painon seuranta
- Ruoka-annosten kulutuksen seuraaminen

Ohjaaminen päivittäisiin toimiin

- Hygienian hoidosta muistuttaminen
- Asianmukaisesta pukeutumisesta muistuttaminen
- Kodin askareet

**Kaikilla etäkotihoitoon käyneillä
asiakkaan toimintakyvyn
arviointi ja
turvallisuudentunteen
lisääminen**



Etäkotihoiton asiakasprofiilit



Asiakas, joka tarvitsee apua turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi

- Muistutuksen tarve
- Ohjauksen tarve
- Valvotun lääkkeenoton tarve



Asiakas, jolla avuntarve ja pystyy toimimaan päivittäisissä askareissa ohjattuna

- Tarve muistuttaa toiminnan aloitukseen (ruokailu, hygienian hoito, pukeutuminen, vuorokausirytmien tukeminen)
- Tarve ohjata toiminnan suorittamiseen
- Toiminnan toteutumisen varmistaminen



Hoitokielteinen asiakas, jolla on avuntarve, mutta ei halua vastaanottaa kotihoidon läsnäolokäyntejä

- Edellytyksenä myönteinen suhtautuminen etäpalveluun



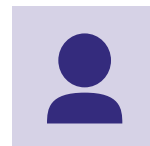
Ohjausta tarvitseva asiakas, jolla on turvattomuutta ja yksinäisyyttä. Kotihoidon kriteerit täyttyvät. Säännöllisten etäkotihoiton ja kotihoidon käyntien lisänä:

- Etäryhmätoiminnot
- Omaisyhteys



Ohjausta tarvitseva asiakas, jonka luona käydään kahden hoitajan voimin turvallisuussyistä

- Edellytyksenä myönteinen suhtautuminen etäpalveluun



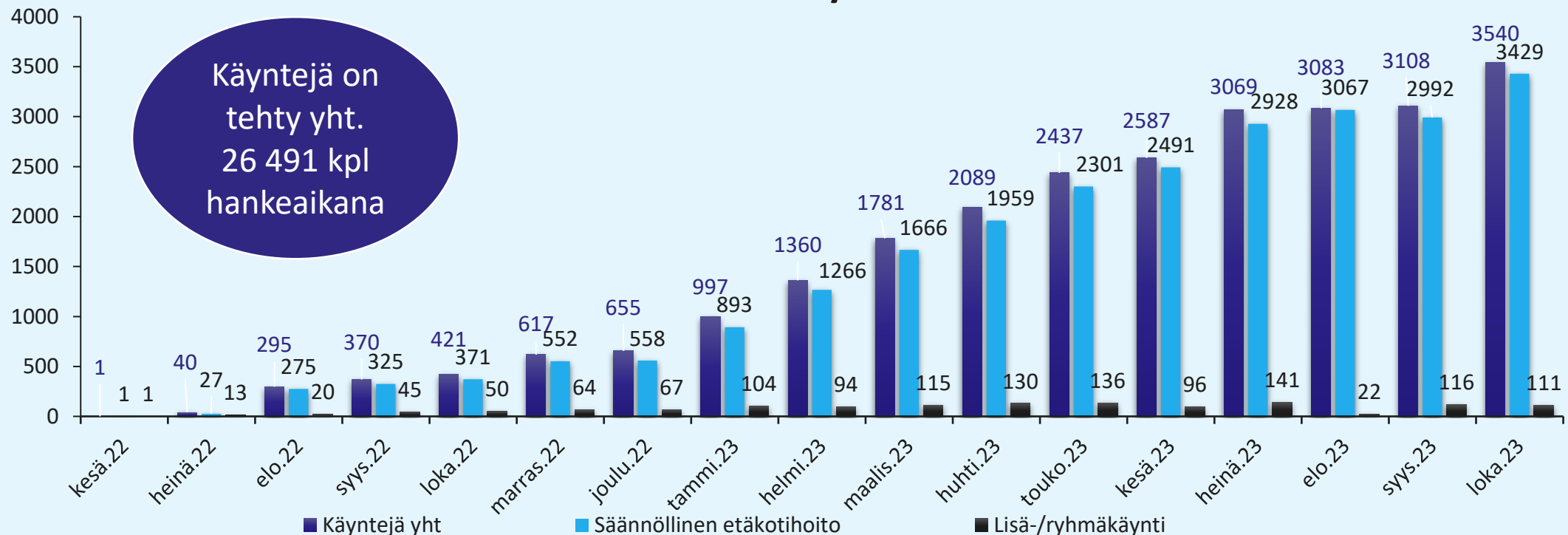
Asiakas, jonka palveluntarpeeseen pystytään vastaamaan etäkäyntinä joko tabletin tai videoyhteydellisen lääkerobotin avulla (etäkäynti korvaa läsnäolokäynnin)

Etäkotihoiton käyntien määrä

Keskimääräinen
käynnin pituus
on n. 11 min
(NHG)



Etäkotihoiton käyntien määrä



1

Hanke-
henkilöstö

2

Hanke + 4
etähoitajaa

3

Etäkotihoiton yksikkö (rekrytointi tammi-toukokuu)



Esitys etäkotihoidon laadun varmistamisesta jatkossa



Työntekijä

- ✓ Asiakkaan voinnin seuranta ja laadukas kirjaaminen
- ✓ Asiakkaan palveluntarpeen seuranta (suunnitellun ja tarpeenmukaisen palveluajan toteutuminen)
- ✓ Sovittujen yhteistyö- ja viestintäkäytäntöjen toteuttaminen kotihoidon kanssa
- ✓ Etäkotihoiton asiakkaan RAI-arviointiin osallistuminen puolivuositain tai tilanteen muuttuessa ja tulosten seuranta

Lähijohtaja

- ✓ Asiakasmäärien ja käyntimäärien seuranta kuukausittain
- ✓ Välittömän asiakastyöajan seuranta kuukausittain
- ✓ Suunnitellun palveluajan toteutumisen seuranta
- ✓ Asiakastyytyväisyyskyselyt

Tehtäväalue- päällikkö

- ✓ Esimiehen kuukausiraportin seuranta
- ✓ Arviointi osavuositarkastuksen yhteydessä



Tuloksia ja päätelmiä etäkotihoidosta 1/2



- Etäkotihoidon toimintamalli on saatu jalkautettua onnistuneesti etäkotihoidon ja hankkeen yhteistyönä
- Lokakuussa etäkotihoidon käyntejä toteutui 3540 kpl, jotka jaettuna työntekijöiden määrällä (10) ja hoitajien työpäivillä (20) on yhteensä n. 18 käyntiä työvuoron aikana
- Hankkeen aikana on tavoitettu etäkotihoidon piirissä olevia säännöllisen kotihoidon asiakkaita yhteensä 178 lokakuun 2023 loppuun mennessä (11,26 %)

- Etäryhmätoimintaa lisäämällä ja etäkotihoidon asiakkaiden RAI- arviointeihin osallistumisella voidaan lisätä etäkotihoidon työntekijöiden työn vaihtelevuutta ja samalla lisätä välittömän asiakastyön määrää
- Etäkotihoidon asiakasmäärää ja käyntimäärää voisi kasvattaa rekrytoimalla henkilöstöä myös osa-aikaisina (4 h/vuoro) ruuhkahuippujen ajalle



Tuloksia ja päätelmiä etäkotihoidosta 2/2



- Etäkotihoidon peittävyys on tällä hetkellä n. 9 % (NHG) kaikista kotihoidon säännöllisistä asiakkuuksista, joten 10 % tavoitteeseen ei täysin päästy hankeaikana. Kaksi laitetoimittajan vaihtoa ja laitemäärien rajoite aiheuttivat reunaehtoja toiminnan laajentamiselle.
- Huomioitavaa on, että peittävyyden ero kotihoidon yksiköiden välillä on suurta. Etäkotihoidon peittävyys on 5,29 - 16,95 % säännöllisen kotihoidon asiakkaista/yksikkö (oma toiminta)
- Kotihoiton ostopalveluissa peittävyys on 1,34 %, joka poikkeaa kaikista oman toiminnan yksiköistä
- Syitä etäkotihoidon peittävyyden eroihin voivat olla esim.:
 - Yksikön tilanne (suuri sijaisten määrä, suuri asiakasmäärä tai tasapainoinen tilanne yksikössä)
 - Kotihoitoyksikön henkilöstön sitoutuneisuus etäpalvelujen lisäämiseen ja työn kiireinen luonne
 - Arviointiosaaminen asiakkaan soveltumisesta etäpalveluihin
 - Etähoitajien näkyvyys yksikössä

- Etäkotihoidon peittävyyden kasvattaminen olisi mahdollista kaikilla alueilla n. 17 %:iin jos asiakasrakenne on suurin piirtein samanlainen kotihoidon alueilla



Etäryhmä- toiminta



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Etäryhmätoiminta



Lähtökohta

- Asiakkaiden liikkuminen kodin ulkopuolella on usein vähäistä
- On yksinäisyyttä ja tarvetta juttuseuralle
- Asiakkaiden päiväohjelma usein hyvin yksitoikkoista ➔ vain lääkkeenotto, kotihoidon käynnit ja ruokailu rytmittävät päivää
- Päivätoimintaan on jonoa
- Sosiaalisten suhteiden puute: kaikilla ei ole omaisia tai ei löydy vapaaehtoisia tukihenkilöitä arjen avuksi

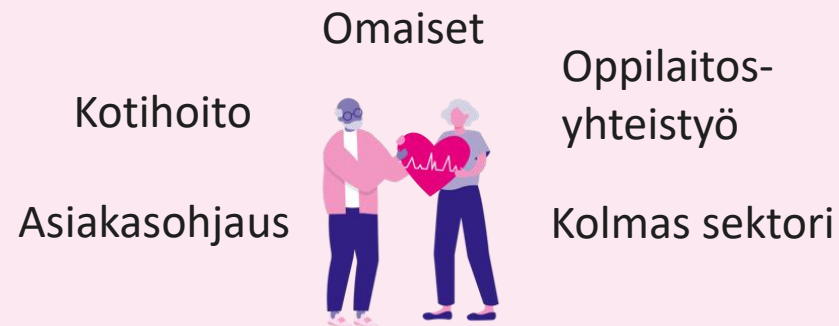
Tavoitteet

- Kaikille halukkaille asiakkaille arkea rytmittävää ryhmätoimintaa viikkoon
- Mielen virkistystä ja asiakkaalle sopivaa lihaskuntoharjoittelua
- Sosiaalisen kanssakäymisen lisääntyminen

Huomioitavaa

- Asiakkaan kognitio oltava riittävällä tasolla ryhmätoimintaan osallistumiseen ja yhteisten pelisääntöjen ymmärtämiseen
- Asiakas jaksaa keskittyä ryhmän vaatiman ajan ryhmän ohjelmaan
- Asiakas hahmottaa itsensä ja ympäristönsä sekä ymmärtää, että muut ryhmäläiset näkevät ja kuulevat hänet sekä ympäristöstä kuuluvat äänet

Etäryhmätoimintojen sidosryhmät



Etäryhmätoiminnan toteutus hyvinvointialueella



Etäkotihoito-ryhmät

- Toteuttajana etähoitajat
- Laaja-alaista toimintakykyä tukevia etäryhmiä etäkotihoitoasiakkaille
 - Jumpparyhmä
 - Visailuryhmä
 - Musiikkiryhmä
 - Teemaryhmä
 - Rentoutusryhmä
 - Lounasryhmä
- Ryhmässä 3-6 asiakasta
- Ryhmän kesto 30-45 min

Omaishoitoperheiden ryhmät

- Yhteistyössä Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa
- Toteuttajana musiikkipedagogiopiskelijat
- Musiikillinen ryhmä omaishoitoperheille
- Toteutettiin kaksi ryhmää 2022-2023 aikana
- Ryhmään osallistui yhteensä 8 omaishoitoperhettä
- 15 kertaa á 60 min

Hybridipäivätoiminta

- Toteuttajana päivätoiminnan työntekijät
- Pilotti toteutettiin syksyllä 2023 hanketyöntekijän tukemana
- Ryhmä sisältää vuorovaikutteista ohjelmaa sekä fyysistä toimintakykyä tukevaa jumppaa
- Ryhmään osallistui 6 asiakasta paikan päällä ja 5 asiakasta etäyhteyden välityksellä
- Ryhmän kesto 1,5 h

Etäpäivätoiminta

- Toteuttajana päivätoiminnan työntekijät
- Myönnetään joko päivätoiminnan korvaavana palveluna tai jonotuksen ajaksi kannattelemaan asiakkaan kotona asumista
- Ryhmä sisältää fyysistä toimintakykyä tukevaa jumppaa sekä vuorovaikutteista ohjelmaa
- Ryhmässä 3-6 asiakasta
- Ryhmän kesto on 1,5 h

Etäkotikuntoutus

- Toteuttajana kotikuntoutuksen fysioterapeutit
- Kotikuntoutusjakson jälkeen jatkokuntoutuksena
- Tavoitteellista, toimintakykyä ylläpitävää harjoittelua
- Asiakkaille tehdään alku- ja loppumittaukset
- Myönnetään 8 viikoksi, 2 kertaa/viikko
- Ryhmän kesto 45 min



Kokemuksia etäryhmistä



Yleistä palautetta ryhmätoiminnoista:

- Ryhmä voi olla asiakkaalle viikon kohokohta: asiakkaat kertovat odottavansa ryhmän tapaamisia – myös ryhmän hiljaisemmat osallistujat



Jumpparyhmä:

- Jumppa oli osallistujan mukaan sopivasti kuormittava kun ”sai tehdä minkä jaksoi”
- Jumpparyhmä voisi olla pidempikin



Teema/ muisteluryhmä

- ”Helppo seurata ja itse ottaa osaa, erinomaista aivojumppaa, ja opinpa uuttakin ryhmän myötä!” (lintuvisa)
- Jokainen kertoi vuorollaan omista lapsuuden muistoista. Laulut herkistivät ja toivat paljon muistoja. (Lapsen oikeuksien viikolla.)



Visailuryhmä

- Helppoja ja ei niin vaikeita visailuja. Mukavaa, kaikki asiakkaat osallistuivat arvailuun, naurua paljon. Vuorovaikutteista ja paljon myös keskustelua.



Omaishoitoperheiden ryhmä

- ”Ekalla kerralla mietin, mikä on kohderyhmä. Muistisairaat vai me omaishoitajat, kunnes pian tajusin, tämä on meidän yhteinen tilaisuus”.



Ohjaajan palaute toivemusiikkiryhmästä

- Hymyä, iloa, kyyneltä, aistittavaa onnea. Asiakas alkoi laulamaan kaikille oma-aloitteisesti.

Kokemuksia hybridipäivätoiminnan pilotista



- Pilotti havainnollisti, että hybridiryhmä tai yksittäisen tapahtuman striimaaminen kotihoidon asiakkaille onnistuu
- Ohjaajat huomasivat osan läsnäosallistujista jännittävän aluksi uutta ryhmän toteuttamistapaa
- Kaikki osallistujat kertoivat hyöttyneensä ryhmästä. Hyödyiksi koettiin kunnon kohotus, aivojumppa, ihmisten tapaaminen ja mukava ajanviete
- Monet osallistujat kertoivat innostuneensa harrastamaan liikuntaa myös itsenäisesti ryhmän ansiosta



”Yhdessäolo ollut hienoa.”

”Tulisin uudelleenkin, hybridiryhmä parempi vaihtoehto.”

”Pirteämpänä pysyy mieli, olen odottanut ryhmää jo edellisinä päivinä.”

”Katkaisee päivän mukavasti ja saa uutta virtaa työhön.” (työntekijä)

Tuloksia ja päätelmiä etäryhmätoiminnasta



- Kotihoidon etäryhmätoiminta on löytänyt kohderyhmänsä ja n. 30 % etäkotihoidon asiakkaista on osallistunut ryhmätoimintaan
- Asiakkaat ovat olleet itse ideoimassa ja kehittämässä ryhmätoimintaa hankkeen aikana ja heidän ääni on tullut kuuluviin
- Myös asiakkaiden omaiset ovat tuoneet esille ryhmätoiminnan tarpeellisuuden ja antaneet positiivista palautetta toiminnasta
- Etäryhmiä on mahdollista toteuttaa olemassa olevalla hoitajaresurssilla
- Esitys etäryhmätoiminnan asiakasmaksuista on valmisteltu päätöksentekoon

- Etäryhmätoimintaa lisäämällä ja edelleen kehittämällä voidaan lisätä ikääntyneiden hyvinvointia



Ikäihmisten asiakasraati



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Asiakasraatimalli

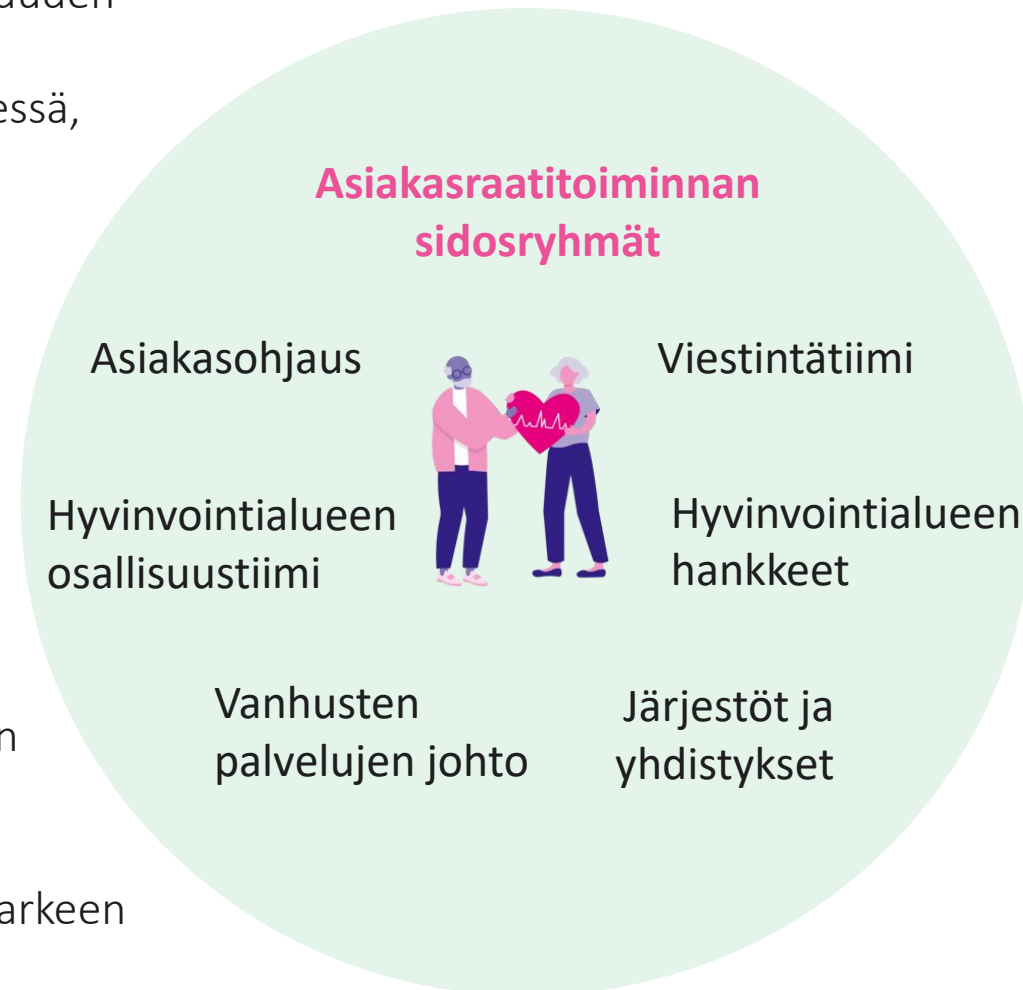


Lähtökohta

- Osallisuusohjelmassa määritellään asiakasraadit yhtenä asiakasosallisuuden muotona
- Asiakasosallisuuden lisääminen palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa
- Hyvinvointialueen ikäihmisten äänen kuuleminen sote-palvelujen käyttäjinä

Tavoitteet

- Matalan kynnyksen osallisuus
- Asiakkaan asiantuntemuksen ja kokemuksen hyödyntäminen osana suunnitteluprosesseja
- Vanhusten palvelujen kehittämispyyntöihin vastaaminen ketterästi
- Kehittämistarpeiden vieminen raadilta vanhusten palvelujen suuntaan
- Raatilaiset viestinviejänä omiin verkostoihinsa, kuten alueellisiin korttelikerhoihin ja yhdistyksiin
- Lisäarvo: mahdollisuus verkostoitua, saada vertaistukea ja virkistystä arkeen



Asiakasraatitoiminnan vaikuttavuus



***"Tunnen, että olen
asioiden äärellä
ja voin vaikuttaa niihin."***



*-Asiakas-
raatilainen*

- Asiakasosallisuus on osallisuusohjelmassa määritelty olevan päämäärä itsessään, mutta myös keino palvelujen laadun ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi
- Vuorovaikutteisuus palvelukulttuurissa
- Avoin asiakasosallisuus kestävien, toimivien ja taloudellisten ratkaisujen mahdollistajana
- Hyvinvointialueella on määritelty yhtenä mittarina suunnitelmaosallisuuden osalta asukas- ja asiakasraatien toteutuminen, määrä ja osallistujat

Miten asiakasraati eroaa muista asiakasosallisuuden toteuttamistavoista hyvinvointialueella?



Asiakasraati

- Uusi osallisuuden muoto hyvinvointialueella
- Monimuotoisuus – erilaisten palvelujen käyttäjiä, koko hyvinvointialue edustettuna
- Määritelty osallisuusohjelmassa suunnitteluosallisuuden alle
- Vantaa Keravan hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasraadissa myös tieto-osallisuuden ja arviointiosallisuuden ulottuvuus ollut mukana ensimmäisenä toimintavuotena
- Keskusteluun pohjautuva osallisuusmuoto

Vanhusneuvosto

- Virallinen vaikuttamistoimielin
- Päätöksenteko-osallisuus
- Laki hyvinvointialueesta määrittelee eri asiakasryhmien vaikuttamismahdollisuuksista palveluihinsa
- Aluehallitus hyväksyy toimielimen lakisääteiset ja mahdolliset muut tehtävät
- Aloitteet, kannanotot ja lausunnot

Kokemusasiantuntijat

- Suunnitteluosallisuuden alla
- Spesifi kokemustieto hyödynnettäväksi palvelun kehittämisessä (sairaus, sote-palvelun käyttö tms.)
- Koulutus kokemusasiantuntijaksi
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue hyödyntää palvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä

Ikäihmisten asiakasraati - toimintamallin keskeiset tekijät



Asiakasraadin kokoonpano ja järjestäytyminen



12 asiakasraatilaista
Vantaalta ja Keravalta

Asiakasraati kokoontui v. 2023
neljä kertaa

Raatilaisten keski-
ikä on noin 70v

Raatilaiset ovat kaikki
eläkkeellä ja erilaisissa
elämäntilanteissa

Osa asuu yksin, osa puolison
kanssa ja osalla on kotona
omaishoidettava

Asiakasraadın pelisäännöt
sovittiin ensimmäisellä
tapaamiskerralla

Asiakasraatilainen voi
osallistua tapaamiseen
myös etänä

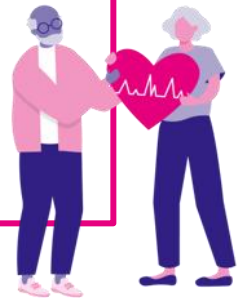
Tikkurilan asukastila on
kaikille sopivan matkan takana,
joten se on sovittu yhteisesti
tapaamispaikaksi





Asiakasraadin toiminnan vaikutukset hankeaikana

- Asiakasraadin perustamiskokouksessa kartoitettiin kokemuksia hyvinvointialueelle siirtymisen tiedottamisesta kuntalaisille
- Asiakasraati mukana Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivujen kehittämisessä → viestintätiimi hyödyntänyt saatuja palautteita
- Palautteiden kerääminen asiakasraatilaisilta kotihoidon asiakaskirjeeseen, jonka perusteella kirjettä muokattiin ennen käyttöön ottoa
- Vapaaehtoisia asiakasraatalaisia kutsuttiin hyvinvointisuunnitelman valmistelutyöpajaan
- Asiantuntija kertomassa hyvinvointialueen vanhusten palveluista asiakasraatilaisille, joita raatilaiset voivat myös viedä eteenpäin korttelikerhoihin
- Vapaaehtoiset raatilaiset ovat osallistuneet etäkotihoidon tablettilaitteiden testaamiseen, josta saatuja palautteita hyödynnetään etäpalvelujen kehittämisessä



Suunnitelma ikäihmisten asiakasraatitoiminnan jatkolle



Asiakasraatitoiminta tulee jäämään hyvinvointialueelle vanhusten palveluihin pysyväksi toiminnaksi, ja se on myös huomioitu osallisuusohjelmassa



Kotona asumisen palvelujen asiantuntija on nimetty yhteyshenkilöksi



Asiakasraadin tapaamisiin kutsutaan mukaan edustaja vanhusten palveluista tapaamisen aihealueen mukaan



Ikäihmisten asiakasraati palvelee sekä kotona asumisen että hoiva-asumisen palveluja



Jatkokehittäminen:

- Vaikuttavuuden seuranta
- Asiakasraadin hyödyntämisen suunnitelmallisuus
- Prosessikuvauksen tekeminen



Sote-digituki



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Sote-digituki -pilotti



Idea digituesta tuli Tikkurilan terveysasemalta



Hankkeen projektityöntekijät suorittivat DVV:n digituen osaamismerkkit



Taustatukea ja koulutusta saatiin Vantaan yleisneuvonnan (Vantaa-infon) digitukikoordinaattoreilta



Digitukea markkinoitiin mm. paikallislehdissä, verkkosivuilla, terveysasemilla, kirjastoissa, Vantaa-infossa, bussin infotaululla



Digituki toteutettiin osana Aukkaan asialla -hankkeen sekä kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämishankkeen kehittämistyötä



KAP Vantaa kokemusasiantuntijat jatkoivat säännöllisenä toimintana ja toiminta laajeni toiselle terveysasemalle



Sote-digituen tarkoituksena on



**Parantaa ikäihmisten
mahdollisuuksia käyttää
sosiaali- ja
terveydenhuollon
sähköisiä palveluita**

**Mahdollistaa sähköinen
asiointi aikaisempaa
useammille asiakkaille**



**Palveluiden saatavuuden
ja saavutettavuuden
parantaminen**

**Nopeuttaa palveluihin
pääsyä sekä tukea
ikäihmisten
toimintakykyä**



Viestintä hankkeen aikana

Asiakasesite

Uudella tavalla Täydellä sydämellä



Saat jatkossa monipuolisempia palveluja kotiin.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on nyt tarjolla perinteisten kotihoidon käyntien lisäksi videovälitteisiä etäkäyntejä sekä asiakkaiden tarpeiden pohjalta perustettuja etäryhmiä, kuten fysioterapeutin kuntoryhmiä.

Kuulet meistä pian!

Sinua ohjaava ammattilainen on arvioinut sinun hyötyvän etäkotihoidon palveluista, joten tulemme ottamaan sinuun yhteyttä. Voit myös halutessasi olla yhteydessä meihin!

Lämpimin tervetuloa,

ETÄHOITAJAT

p. 040 358 2260

tai etapalvelut@vakehyva.fi



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

UUDENLAISTA TUKEA ARKEEN

Etätapaamisten avulla saat uudella tavalla tukea arkeesi perinteisten kotikäyntien ohella. Videopuhelun aikana näet hoitajan ja voitte vaihtaa kuulumiset kiireettömästi. Lisäksi voit saada ohjausta päivittäisissä askareissasi, kuten lääkityksen hoidossa, kuntoutuksessa ja ravitsemuksessa.

HELPPOA JA VAIVATONTA

Etätapaamiseen tarvittava helppokäyttöinen tablet-tietokone tuodaan ja asennetaan kotiisi käyttövalmiiksi veloituksetta. Saat ohjausta ja tukea laitteen käytössä, ja videoyhteys voidaan avata sovituna aikana hoitajan toimesta.

TURVALLISTA JA LUOTTAMUKSELLISTA

Etäpalvelu on turvallista toteuttaa, sillä tietojasi käsitellään luottamuksellisesti ja yhteydet ovat suojattuja.

OSAAVAT AMMATTILAISET APUNASI

Etänä tai kotona – sinua palvelevat edelleen osaavat sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset!

EI LISÄKUSTANNUKSIA

Etäkotihoito on osa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista säännöllisen kotihoidon kuukausimaksua. Palveluiden kehittämisen ajan ryhmät ovat maksuttomia.

Kotihoidon etäpalvelut

Ohje kotihoidon ammattilaiselle



Kenelle?

Etäpalvelut on tarkoitettu vantaalaisille ja keravalaisille kotihoidon asiakkaille sekä omaishoitoperheille, joiden nähdään hyötyvän palvelusta.

Mitä palveluja?

Tarjolla on jatkossa perinteisten kotihoidon käyntien lisäksi videovälitteisiä etäkäyntejä sekä asiakkaiden tarpeiden pohjalta perustettavia etäryhmiä, kuten omaishoitoperheille suunnattuja fysioterapeutin kuntoryhmiä.

Mitä tämä maksaa asiakkaalle?

Etäkotihoito on osa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista säännöllisen kotihoidon kuukausimaksua, ja asiakas saa etälaitteen lainaan veloituksetta. Palveluiden kehittämisen ajan ryhmät ovat maksuttomia.

Mitä muuta uutta?

Lisäksi olemme perustaneet iäkkäistä asiakkaista koostuvan asiakasraadın, jossa asiakkaat pääsevät vaikuttamaan palveluihinsa.

MONIPUOLISTA TUKEA ARKEEN

Etätapaamisten avulla asiakas saa uudella tavalla tukea arkeensa perinteisten kotikäyntien ohella. Videopuhelun aikana asiakas ja hoitaja näkevät toisensa ja voivat vaihtaa kuulumiset kiireettömästi. Lisäksi asiakkaan omaehtoisuutta voidaan tukea ohjaamalla häntä päivittäisissä askareissaan, kuten lääkityksen hoidossa tai kuntoutuksessa ja ravitsemuksessa.

HELPPOA JA VAIVATONTA

Etätapaamiseen tarvittava helppokäyttöinen tablet-tietokone tuodaan ja asennetaan asiakkaan kotiin käyttövalmiiksi. Asiakas saa ohjausta ja tukea laitteen käytössä, ja videoyhteys voidaan avata sovituna aikana hoitajan toimesta.

TURVALLISTA JA LUOTTAMUKSELLISTA

Etäpalvelu on turvallista toteuttaa, sillä asiakkaan tietojasi käsitellään luottamuksellisesti ja yhteydet ovat suojattuja.

Toimi näin:

1. Anna asiakasesite asiakkaalle, jonka arvioit hyötyvän etäpalveluista.

2. Ilmoita etähoitajalle asiakkaasta, jolle olet antanut esitteen, jotta etähoitajat tietävät, keneen ottaa yhteyttä.

Yhteystiedot:

etapalvelut@vakehyva.fi tai 040 358 2260 (ma-su klo 8-21)

Jos pohdit asiakkaan soveltuvuutta etäpalveluihin, ota rohkeasti yhteyttä!



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Viestintä etäpalveluhankkeen aikana

- Hankkeen viestinnän tavoitteena on ollut tukea hankkeen tavoitteiden saavuttamista
- Hankkeen alussa laadittiin viestintäsuunnitelma
 - mm. kohderyhmät, ydinviestit kohderyhmille, kanavat ym.
- Viestintää toteutettu vaiheittain monikanavaisesti hankkeen aikana



Printtimateriaalit: esitteet, tiedotteet, julisteet
– ammattilaisille ja asiakkaille



Verkkouutiset, somepostaukset



Ilmoitustaulut & sähköiset infotaulut
terveyskeskuksissa, kirjastoissa, kaupoissa,
kaupunki-infoissa



Bussimainonta



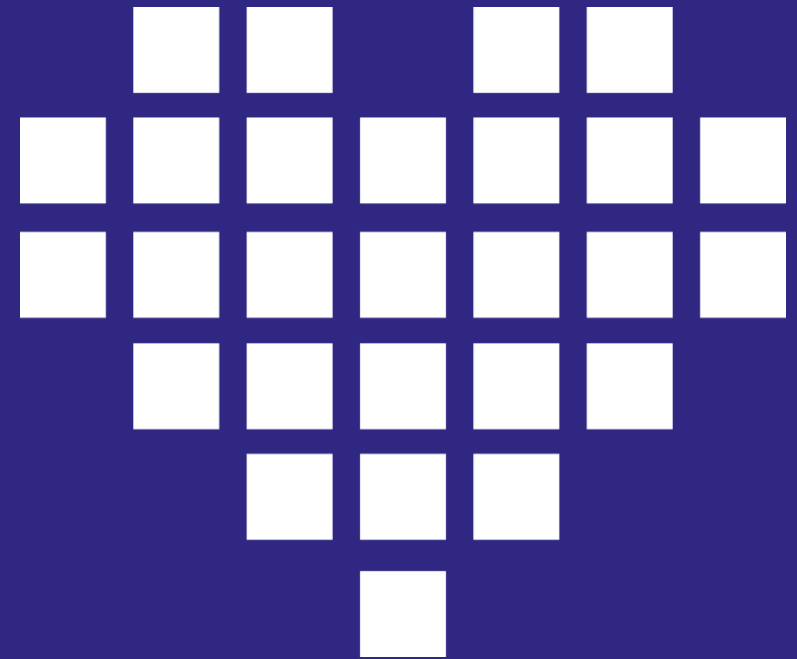
Paikallislehdet: Etäkotihoitosta juttu, digituen
mainos



Hankkeen kuvapankki ja etäpalvelujen
esittelyvideo



Toimintamallien osatavoitteisiin vastaaminen



Osatavoitteisiin vastaaminen - etäpalvelut

Asiakaslähtöisyys

- ✓ Asiakkaan turvallisen kotona asumisen tukeminen
- ✓ Laaja-alainen toimintakyvyn tukeminen ja ylläpitäminen asiakasta sanallisesti ohjaten ja aktivoiden videovälitteisesti
- ✓ Sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen – omaisyhteys ja etäryhmään osallistujat
- ✓ Asiakkaiden palautteiden hyödyntäminen etäpalvelujen kehittämisessä

Oikeat palvelut oikeaan aikaan

- ✓ Palvelu tuottaminen etäpalveluna tukee asiakkaan omia voimavaroja – toimintakyky säilyy mahdollisimman pitkään, mikä voi siirtää raskaampien palvelujen tarvetta
- ✓ Yksilöllinen palveluntarpeen huomioiminen
- ✓ Lyhyemmät aikaikkunat etähoidossa varmistavat palvelun toteutumisen suunnitelman mukaan
- ✓ Ryhmätoiminta vastaa asiakkaan omiin toiveisiin ja tarpeisiin

Osaava henkilökunta

- ✓ Etäkotihoitoon on saatu rekrytoitua 10 ammattilaista aikaisemmin tyhjiille kotihoidon vakansseille
- ✓ Osatyökykyisten työllistyminen, urapolun jatkaminen
- ✓ Työn pito- ja vetovoiman lisääminen työtä monipuolistamalla
- ✓ Ryhmätoimintoja voidaan tuottaa olemassa olevalla resurssilla

Laatu ja vaikuttavuus

- ✓ Etäpalvelulla pystytään tukemaan asiakkaan toimintakykyä
- ✓ Matka-aikojen säästyminen ja välittömän työajan lisääminen
- ✓ Kustannustehokkuuden lisääminen ja ruuhkahuippujen tasaaminen
- ✓ Palvelun laatu varmistetaan jatkuvalla seurannalla
- ✓ Hybridipäivätoiminnassa tuotetaan palvelua samanaikaisesti läsnä- ja etäasiakkaille
- ✓ Kuljetuskustannusten säästyminen, jos päivätoiminnan jakso tuotetaan etäpalveluna etäryhmätoimintaan soveltuville asiakkaille





Osatavoitteisiin vastaaminen - Ikäihmisten asiakasraati

Laadun varmistaminen

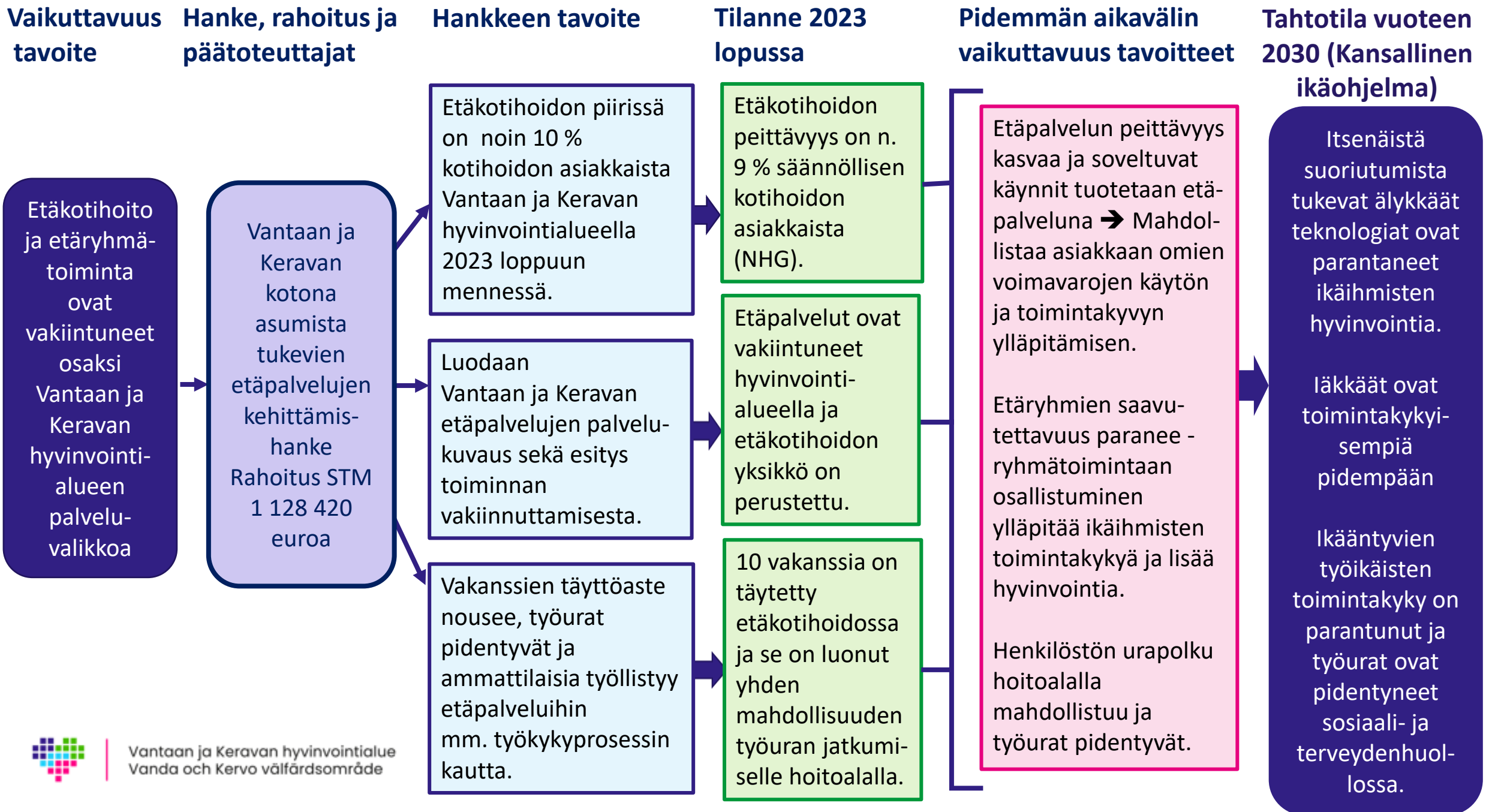
- ✓ Ikäihmisten asiakasraadin antamien palautteiden avulla voidaan kehittää asiakaslähtöisempiä sote-palveluja hyvinvointialueelle
- ✓ Ikääntyneiden kokemusten ja näkemysten hyödyntäminen
- ✓ Vuorovaikutteisuus palvelujen kehittämisessä, yhteyshenkilö linkkinä asiakasraadin ja vanhusten palvelujen välillä
- ✓ Asiakasosallisuuden toteutuminen





Etäpalvelujen kehittämisen vaikuttavuustavoitteet





Hankkeen työntekijöiden omia palautteita



- ”On ollut antoisaa olla luomassa uutta toimintaa hyvinvointialueelle”
- ”Hankesuunnitelman tavoitteet on olleet konkreettisia ja realistisia, mikä on helpottanut tavoitteiden saavuttamista”
- ”On ollut yllättävää, miten uuden etäpalvelun käynnistäminen on otettu niin hyvin vastaan asiakkaiden ja omaisten puolelta – suuri merkitys, että omaiset on otettu mukaan heti palvelun alusta alkaen”

Tiedossa oleva etäpalvelujen jatkokehittäminen kotona asumisen palveluissa



Tulevaisuuden monipuolinen etähoito –hanke

- Toteuttajana Metropolia Ammattikorkeakoulu ja Hämeen ammattikorkeakoulu (HAMK)
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue toimii yhteistyökumppanina hankkeessa
- Etäkotihoitoon henkilöstö osallistuu hankkeen koulutuksiin ja kokeiluihin sekä hankkeen sisällön kehittämiseen.

Etäteknologian hyödyntämisen mahdollisuudet -työpaja

- Ensimmäinen työpaja toteutettiin kotona asumisen ja hankkeen yhteistyönä syksyllä 2023
- Moniammatillinen työpajatyöskentely sai kiitosta osallistujilta
- Tehtäväaluepääalliköt ovat luvanneet järjestää seurantatyöpajan ensi vuoden puolella



vanhaan ja keuhkan hyvinvointia edistäen kotihoidon etäpalvelut - YouTube





Lähteet

- Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030 – Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi, Valtioneuvosto, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:31:
[Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030 \(valtioneuvosto.fi\)](https://valtioneuvosto.fi/kansallinen-ikaohjelma-vuoteen-2030)
- Vake osallisuusohjelma:
[https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Osallisuusohjelma_2023-2025_print .pdf](https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Osallisuusohjelma_2023-2025_print.pdf)
- Laki hyvinvointialueesta:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611#Lidm46434449932192>
- Asiakasosallisuuden talo:
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>





Kiitos!

