

Alvar-palvelun johtaminen

Palvelun johtamisen peruspilarit

Asiakkaat edellä: Kuuntele ja ymmärrä asiakkaita (potilaita ja asiakkaita) hyvin. Rakenna palvelut vastaamaan heidän tarpeitaan ja odotuksiaan

- Alvar-palvelu todettu laadukkaaksi ja asiakaslähtöiseksi palveluksi.
- Käytä luovuutta erilaisissa asiakastilanteissa digitaalisten ratkaisujen suhteen.

Laatu ensin: Tavoittele korkeaa laatua palveluissasi. Luo toimintatavat ja säännöt varmistaaksesi turvallisuuden ja tehokkuuden

- 1x/viikko Alvar-hoitajien kokoukset
 - o Asialistalla
 - Miten on sujunut, hyvät/kehitettävät asiat?
 - Asiakaskartoitukset tiimeissä
 - Asiakaskartoitukset palveluohjaajien ja kotipalveluohjaajien kanssa
 - Laiteviennit
 - Tekniset asiat
- Alvar-verkoston kokoukset
 - o Tässä verkostossa on sekä Alvar-hoitajia että Alvar-yhdyshenkilöitä (jotka kentän hoitajia)
- Säännölliset kokoukset (2x/kk) palveluohjaajien ja kotipalveluohjaajien kanssa
- Toimintaohjeet erilaisiin tilanteisiin
- Palvelun vetovoimaisuus tärkeää, mutta myös **pitovoima**

Hyvä henkilöstö: Palkkaa ja kouluta motivoitunut ja pätevä henkilöstö. Panosta johtamiseen ja tiimityöhön

- Esihenkilö hoitaa henkilöstöhallinnan sekä varmistaa Alvar-hoitajalle perehdytyksen ja koulutuksen.
- Hankkeen koulutusmateriaaleja kannattaa hyödyntää
- Alvar-hoitajien työsuunnittelu yhdenmukaista, jotta on riittävä määrä Alvar-hoitajia vuorossa.

Selkeä suunta: Määritä selkeä visio ja strategia, joka ohjaa organisaatiotasi

- Kotiin annettavat palvelut ovat sitoutuneet lisäämään digitaalisia ratkaisuja palveluissaan. STM:n ohjauksen mukaisesti 04/2025 pitää olla 35% palveluista tuotettu digitaalisesti.
- Tavoitteena saada 20% säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon asiakkaista Alvar-palvelun käyttäjiksi vuoden 2024 loppuun mennessä.
- Alvar-palvelun suunnittelu vuosittain, kuukausittain, viikoittain.

Tieto hallintaan: Kehitä tietojärjestelmät ja prosessit tietojen keräämiseen ja analysointiin

- Esihenkilö kerää tietoja mm.
 - o Alvar-asiakkaiden määrä
 - o Alvar-käyntien määrä

- Säästyneiden km-kustannusten määrä

Yhteistyö: Luo yhteistyösuhteita muiden terveys- ja sosiaalipalvelujen tarjoajien sekä sidosryhmien kanssa

- Tärkeitä yhteistyökumppaneita ja yhteistyötapaamiset heidän kanssaan

Jatkuva parantaminen: Ole valmis oppimaan ja kehittämään palveluja jatkuvasti

Talouden hallinta: Hallinnoi resursseja huolellisesti, pidä budjetti tasapainossa

- Esihenkilön ymmärrys digitaalisten ratkaisujen tuomista säästöistä mutta myös kustannuksista laitteita hankittaessa.
- Budjetointi asiakas- ja hoitajalaitteisiin ja muihin tarvittaviin välineisiin ja kalustoon.