



**Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan
kaikenikäisten omaishoitoa**

Keski-Pohjanmaan toimintasuunnitelma/muutosagentti

Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön

Liisa Ahonen
muutosagentti
7.4.2017

1. Tavoitteet

Keski-Pohjanmaan I&O-hankkeen päätavoitteet yhteensovitetaan Soiten *Hoidon ja hoivan toimialueen* strategiaan tavoitteisiin ja toimialueen toiminta- ja laadunhallintasuunnitelmaan.

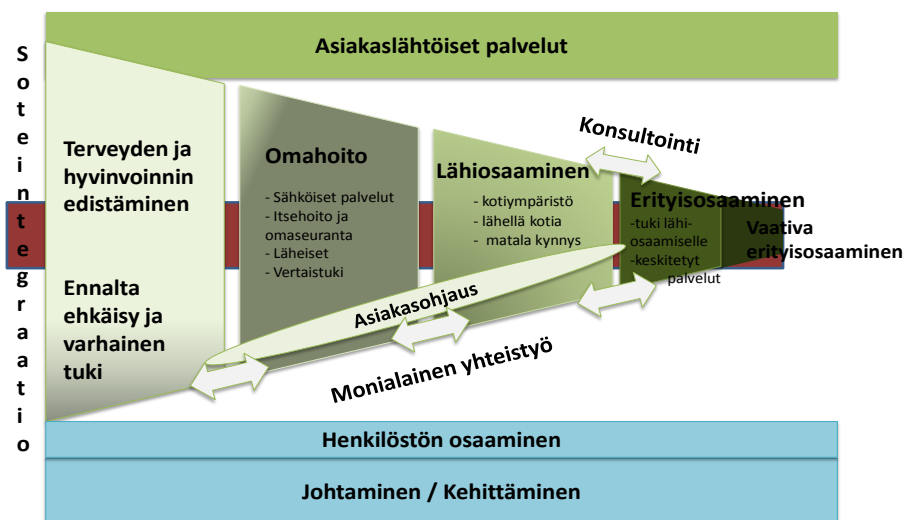
Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se on inhimillisesti ja resurssien mukaan mahdollista. Jokaisessa *Hoidon ja hoivan* yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin.

Hoidon ja hoivan toiminta perustuu lakinormien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Päätavoitteena on ***Toimiva integroitu ikäihmisten palvelujärjestelmä, jonka keskiössä on asiakas.*** Vahvana yhteisenä alatavoitteena on palvelurakenteen keventäminen.

Toimintamalli perustuu hyväksytyyn Soiten hyvinvointipalvelujen järjestämissuunnitelman strategiaan periaatteisiin, joissa pääpaino on ennakoiduissa palveluissa. Alla olevassa kuviossa on palvelujen järjestämisen yhteiset periaatteet.



Kuvio1. Soiten palvelujen järjestämisen strategiset periaatteet

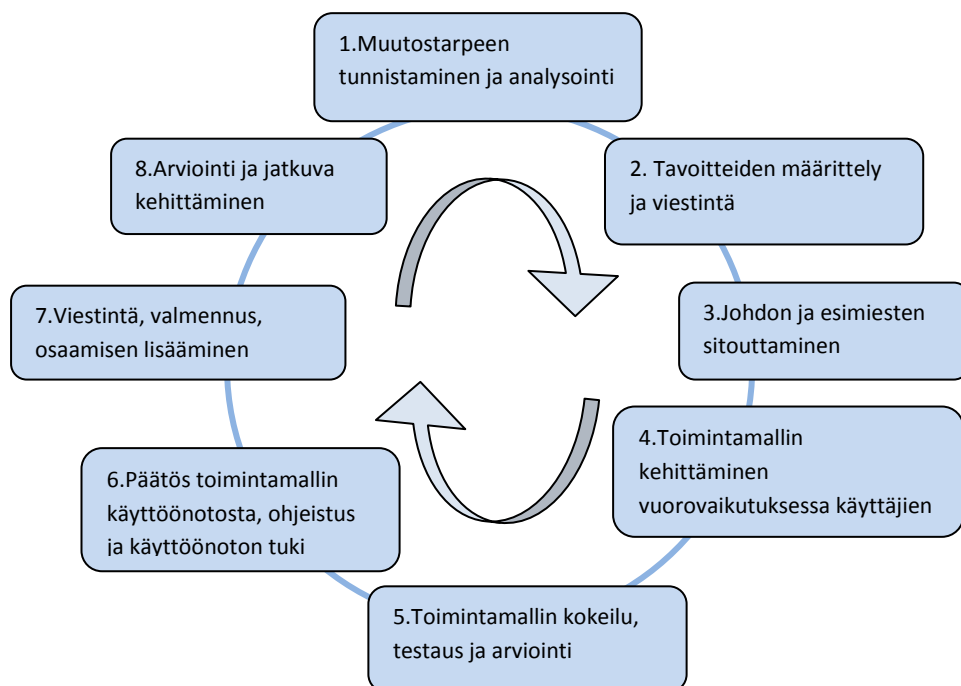
Muutosagentin työn tuloksena on kirjallinen ja alueen toimijoiden hyväksymä toimintasuunnitelma iäkkäiden elämisen ja palvelujen yhdistämisestä maakunnassa (VaPL 980/2012, 5 §).

2. Alatavoitteet / keinot

Kaikki kehittämistyö tehdään monialaisessa yhteistyössä Soiten hoivan ja hoidon esimiesten ja henkilöstön kanssa, jolloin kehittämistyön tavoitteet sisältyvät *Hoidon ja hoivan toimialueen* strategiaan ja kehittämistyön tulokset otetaan esimiesten johdolla välittömästi osaksi arjen työtä. Alatavoitteesta riippuen kehittämistyössä on mukana muita toimialueita ja järjestöjen edustajia. Hoidon ja hoivan johtoryhmä toimii osaltaan kärkihankkeen ohjausryhmänä. Muutosagentin kehittämistyön kohteeksi ovat valittu erityisesti alla olevat teemat. Muutosagentin toiminta ajoittuu vuosille 2017-2018.

Alatavoite	Toimepiteet
Asiakkaan toimintakykyisyyden vahvistaminen	Omaehtoinen toimintakyvyn ylläpito. Monialaisella yhteistyöllä kunnan toimialojen, järjestöjen, seurakuntien ym. toimijoiden kanssa terveyttä ja hyvinvointia ikäihmisille Kuntoutumista edistävä kotihoito Kuntoutumista edistävä intervallihoito Tehostettu kotikuntoutuminen ➔ kuntoutumissuunnitelmat ja niiden arviointi
Omais- ja perhehoitokeskustoiminnan kehittäminen	Kaikenikäisten omais- ja perhehoitokeskuksen toimintamallin luominen Omais- ja perhehoitajien valmennusmalli Hyvinvointi- ja terveystarkastusten malli Omais- ja perhehoitajien ja hoidettavien kuntoutumisen toimintamalli Päivätoiminta Omais- ja perhehoitajien työn tukeminen (tukitiimi, sijaistukset, vertaistapaamiset, työnohjaus, seuranta ja arviointi)
Geriatrisen osaamiskeskuksen kehittäminen	Muistipoliklinikkatoiminta Matalan kynnyksen terveystieteiden toiminta Muistiasiakkaan varhaiskuntoutus
Osallisuuden vahvistaminen	Kuntakierrokset Ikääntyneiden asiakasraatitoiminnan aloittaminen Ikääntyneiden kuuleminen Henkilöstön osallistuminen kehittämiseen
Senioriasuminen	Senioriasumispaikkojen lisääminen Toimintamallin vakiinnuttaminen ja jalkauttaminen koko alueelle
Digitalisaation hyödyntäminen	Verkkohoitajatoiminta, esim. videovälitteiset asiakaskäynnit, ryhmätoiminnot Erityisosaamisen konsultaatiot, esim. geriatria, palliatiivinen hoito Palvelujen piirissä oleville asiakkaille etälääkäripalvelu 24/7 Hankeyhteistyö yliopistokeskuksen ja Centrian kanssa
Dialogisen toimintakulttuurin ja osaamisen vahvistaminen yhteistyössä LAPE muutosohjelman kanssa	Dialogisten työmenetelmien hyödyntäminen asiakastyössä ja työyhteisöjen kehittämisessä, esim. ennakoitdialogit ja hyvien käytäntöjen dialogit Monialaisen verkostotyön hyödyntäminen Henkilöstön osaamisen lisääminen –

Kehittämistyö tehdään yhteistyössä Soiten henkilöstön kanssa ja sitä arvioidaan organisaation käytössä olevilla arviointimittareilla. Kts luku 4. Juurruttamisen peruslähtökohta on, että kehittämistyössä ovat mukana Soiten esimiehet ja henkilöstö – parhaimmillaan myös asiakkaat ja päättäjät. Kehittämistyön tulokset sisällytetään Hoidon ja hoivan strategiaan ja toiminta- ja laadunhallintasuunnitelmaan. Työn edetessä kiinnitetään huomio juurruttamisen prosessin etenemiseen alla olevan kuvion mukaisesti:



Kuvio 2. Juurruttamisen prosessi

Muutostyön ja juurruttamisen tukena hyödynnetään dialogisia menetelmiä kuten hyvien käytäntöjen dialogeja ja ennakointidialogeja, jotka edistävät osallisuutta, hyvää kohtaamista ja yhteisöllisyyttä.

3. Verkostot

Seniorkaste-hankkeen Keski-Pohjanmaan toiminnallisen osakokonaisuuden aikana luotiin laaja monitoimijainen verkosto, jonka kanssa jatketaan kehittämistyötä. Keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat alla olevassa taulukossa. Toimijoiden roolit tarkentuvat kehittämistyön aikana.

Keski-Pohjanmaan I&O hankkeen yhteistyökumppanit		
Toimija	Tehtävä	Rooli
Hoidon ja hoivan asiakkaat, kuntalaiset, ikäihmiset ja heidän läheisensä, omaishoidettavat ja –hoitajat, asiakasraadit	Mukana palvelujen suunnittelussa ja muotoilussa. Palaute kehittämissuunnitelmiin.	Asiantuntija, arvioija
Soiten johto, päättäjät, esimiehet,	Resurssien turvaaminen,	Mahdollistaja, kehittäjä,

henkilöstö	suunnittelu, kehittäminen, viestintä, arviointi	arvioija
Alueen vanhusneuvostot, vammaisneuvostot	Mukana palvelujen suunnittelussa ja muotoilussa. Palaute kehittämissuunnitelmiin.	Asiantuntija, arvioija
Kuntien muut toimialat (liikunta, kulttuuri....)	Aivoterveyden edistämisen toiminta, kotona asumisen tukeminen, turvallinen kotona asuminen	Toimija, kehittäjä
Kokkolanseudun omaishoitajat ja läheiset ry Perhonjokilaakson omaishoitajat ja läheiset ry Muistiluotsi Keski-Pohjanmaa Paikallistason järjestötoimijat Alueen seurakunnat	Palvelujen kehittäminen, aivoterveyden edistäminen, vertaisryhmien järjestäminen, valmennusryhmien järjestäminen, monialaisen arkea rikastuttavan toiminnan järjestäminen	Asiantuntija, kehittäjä, tuottaja, toimija
Kosti ry/ Yhteisöklubi Silta	Järjestötyön koordinointi	Asiantuntija, kehittäjä
Sosiaalialan Osaamiskeskus SONet BOTNIA	Sosiaalialan osaamisen tuottaminen, sisältöjen kehittäminen ja koordinointi	Asiantuntija
Sote-alan korkeakoulut ja ammatilliset oppilaitokset	Tiedon tuottaminen, opinnäyte- ja projektitöiden tekeminen	Asiantuntija, arvioija, palvelun tuottaja
Keski-Pohjanmaan Liitto ry	Strateginen yhteistyökumppani sote- ja maakuntauudistuksessa	Yhteistyökumppani, kehittäjä
Kela	Kuljetusten palvelukeskus toiminman kehittäminen (ShL, VpL)	Yhteistyökumppani, kehittäjä
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos	Tiedon tuottaminen	Asiantuntija
Muut kehittämishankkeet	Yhteistyö, hyvien käytäntöjen jakaminen	Asiantuntija, kumppani

4. Muutoksen etenemisen arviointi ja välitarkistuspisteet

Arviointi kohdistuu koko hoidon ja hoivan toimialueen tavoitteiden toteutumiseen erityisesti palvelurakenteen keventämisen toteutumiseen sekä luvussa 2 asetettujen tavoitteiden toteutumiseen. Arviointi toteutetaan ensisijaisesti sisäisenä prosessiarviointina koko hankkeen ajan. Arviointitiedon kokoamisessa hyödynnetään organisaation käytössä olevia arviointijärjestelmiä ja mittareita. Asiakastietoa kerätään vanhusneuvostojen, asiakasraadien ja asiakaspalautekyselyjen välityksellä. Myös koulutusorganisaatioita hyödynnetään arvioinnin toteuttamisessa.

Organisaation käytössä olevat arviointimenetelmät:

- toiminta- ja laadunhallintasuunnitelmat mittarit: BSC-korttien mittarit ja laatusuosituksen mukaiset mittarit
- Soiten valtuustolle esitettävä osavuosisikatsaus 3x/vuodessa
- Soiten johtoryhmä 1x/kk

- Hoidon ja hoivan jory 1x/kk ja jatkuva itsearviointi
- Asiakastytyväisyyskysely 1x/vuosi
- Asiakaspalautteet

Kustannusten seuranta toteutuu osana hoidon ja hoivan toimialueen strategian toteuttamista. NHG:n vuoden 2015 arviointiraportin mukaan Soiten alueella palvelurakennetta keventämällä säästöpotentiaali olisi 16 milj. euroa vuoteen 2020 mennessä. Toimenpiteinä tämä tarkoittaa mm. tehostetun palveluasumisen peittävyuden pienentämistä, vuodeosastohoidon supistamista, kevyempien palvelujen käytön kasvattamista sekä kotikuntoutumisen tehostamista. Soiten hoidon ja hoivan palvelustrategiassa on otettu huomioon em. tavoitteet ja työ palvelurakenteen keventämiseksi on hyvässä vauhdissa.

5. Viestintäsuunnitelma

Aktiivisella viestinnällä ja sidosryhmätyöllä tuetaan hankkeen tavoitteiden toteutumista ja sitoutetaan keskeiset toimijat sen toteuttamiseen. Henkilöstölle ja muille yhteistyökumppaneille tulee kertoa ajoissa, riittävästi ja ymmärrettävästi, mitä kärkihankkeessa tavoitellaan ja siten saada aikaan yhteisymmärrys muutoksen tarpeellisuudesta. Hyvä viestintä mahdollistaa ja parantaa kumppaneiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia.

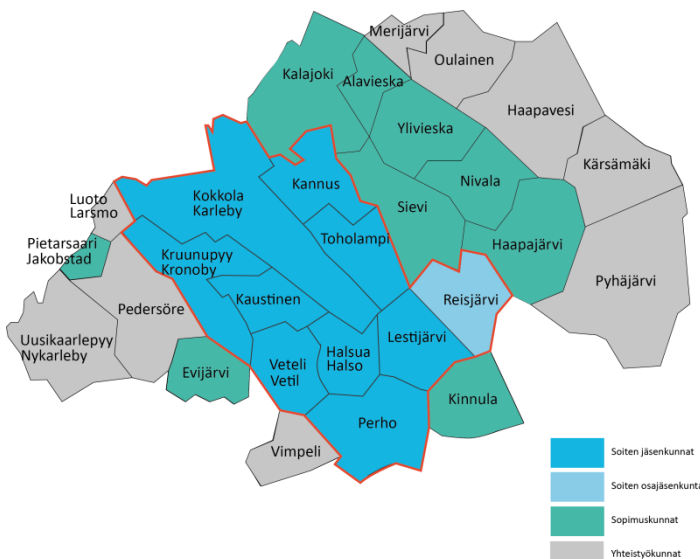
Hyvä viestintä vähentää muutokseen liittyvää epävarmuutta, ohjaa mahdollista vastarintaa positiiviseksi muutosvoimaksi ja rohkaisee ihmisiä näkemään muutos mahdollisuutena. Ennen kaikkea avoin viestintä synnyttää luottamusta toimijoiden kesken, joka on edellytys rakentavalle yhteistyölle.

Kohderyhmä	Tavoite	Kanavat ja keinot	Aikataulu	Vastuuhenkilö
Sisäinen viestintä	Tiedottaa I&O hankkeen työstä	Yhteiset kokoukset, kehittäjäryhmät	Materiaalit luettavissa intrassa/www.sivuilla	Muutosagentti
-sote-henkilöstö				
-sote-johto	Osallistaa kehittämiseen ja toteuttamiseen	WorkShop-työskentelyt/suunnitelu-dialogit	Sähköinen uutiskirje	Työryhmissä mukana olevat jäsenet
-muiden hallintokuntien yhteistyökumppanit	Tukea muutosvalmiutta	Sähköinen uutiskirje	Somen kautta tiedon ja tapahtumien informointi	Esimiehet
-luottamushenkilöt	Parantaa organisaation tehokkuutta	Materiaalipankki intranetissä	pääsääntöisesti aina kun jotain tapahtuu	
	Tukea johtamista	Sosiaalinen media		
Ulkoinen viestintä	Tiedottaa hankkeen työstä	Tapaamiset ja vierailut	Uutiskirjeet	Muutosagentti
-asiakkaat ja omaiset	Haastaa mukaan osallistumaan ja	Kehittäjäryhmä-työskentely	Muistiot ja materiaalit aina	Työryhmissä mukana olevat jäsenet

-kuntalaiset -sidosryhmät: yhdistykset, järjestöt, palveluntuottajat -koulutus- organisaatiot	vaikuttamaan Lisätä myönteistä asenneilmapiiriä ikäntyneiden asioita kohtaan Vaikuttaa ikäystävällisen maakunnan syntyy	WorkShop-työskentely Uutiskirjeet ja kuntatiedotteet Esitteet ja julkaisut Seminaarit Sosiaalinen media	työryhmien jälkeen Esitteet ja julkaisut yleisesti saatavilla Somen kautta tiedon ja tapahtumien informointi pääsääntöisesti aina kun jotain tapahtuu	
Media	Tiedottaa I&O hankkeen työstä ja tuloksista Jakaa tietoa omais- ja perhehoidosta ja ikäntymiseen liittyvistä asioista Haastaa mediaa pitämään esillä ikäihmisten asioita myönteisellä tavalla	Lehdistötiedotteet Uutisvinkit Artikkelit Tapahtumat Sosiaalinen media	Säännöllisesti	Muutosagentti
Hankkeen graafinen ilme	Tiedotteissa ja materiaaleissa yhtenäinen ilme	Käytetään STM:n graafinen ohjetta kaikessa hankkeen viestinnässä	Hankkeen alussa	STM Muutosagentti

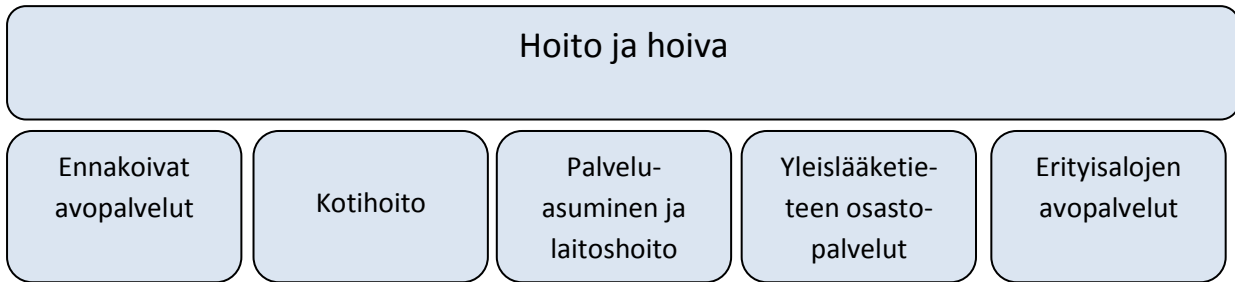
6. Lähtötilanteen kuvaus

Keski-Pohjanmaan maakunnan kunnat ovat joulukuussa 2015 hyväksyneet perussopimuksen, jonka mukaan Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystaloyhtymä Soite järjestää alueensa väestölle laaja-alaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 1.1.2017 alkaen. Soiten toiminta perustuu laaja-alaiseen ja syvään sosiaali- ja terveydenhuollon integraatioon. Soiten toiminta-alue on maakuntaa laajempi.



Keski-Pohjanmaan maakunnan I&O-tilaisuuden maakuntaprofiili ja muutosagentin esitys on nähtävillä THL:n sivuilla [Keski-Pohjanmaan maakuntakierros](#).

Hoidon ja hoivan toimialueeseen saman johdon alaisuuteen on yhdistetty kaikki ikäihmisten tarvitsemat palvelut sekä myös kaikenikäisten tarvitsemat kotisairaalan ja palliatiivisen poliklinikan palvelut. Integroitu ennakoivia palveluja painottava organisaatorakenne antaa hyvän pohjan alueellisen palvelukokonaisuuden edelleen kehittämiseksi. Alla olevassa kuviossa on pelkistetty organisaatiokaavio.



Pohjois-Suomen SenioriKaste-hankkeen 2014-2016 yksi toiminnallinen osakokonaisuus toteutettiin Keski-Pohjanmaalla. Hankkeen keskeisimpinä tuloksina olivat

- elämäntavoilla aivoterveyttä toiminta
- alueen muistiasiakkaan palvelupolun kuvaaminen
- ikäihmisten perhehoidon perusteiden luominen ja toiminnan aloittaminen
- asiakkaan kuntoutumista tukevan toimintamallin luominen kotihoitoon ja tilapäishoittoon
- kodin turvallisuus

Hoidon ja hoivan palvelujen kehittämistyö pohjautuu hankkeen tuloksiin niitä edelleen hyödyntäen.

Omaishoitoasioissa tehdään tiivistä yhteistyötä Kokkolanseudun omaishoitajat ja läheiset ry:n sekä Perhonjokilaakson omaishoitajat ja läheiset ry:n toimijoiden kanssa.

Kuntien eri toimialojen ja järjestöjen kanssa tehtävässä monialaisessa yhteistyössä merkittävä rooli on Voimaa Vanhuuteen –hankkeella.

7. Keskeisimmät tietovarannot

Kehittämistyön perustana ovat kansalliset, ikäihmisten palveluja koskevat säädökset ja tietovarannot:

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013
- Kansallinen muistiohjelma 2012-2020
- Kansallinen omaishoidon kehittämisohjelma 2014
- Perhehoitolaki 263/2015
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005

- Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa – hankesuunnitelma
- THL:n keräämä tietoaikaineisto ikäihmisten palveluista

Uusien toimintamallien kehittämisen lähtökohtana on näyttöön perustuva toiminta.

Tiedontuotannon lähtökohtana on valtakunnallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuuri, jolloin saadaan valtakunnallisesti yhdenmukaista vertailutietoa (mm. THL). Maakunnan tietotuotannon perustana on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen tietojärjestelmä, joka mahdollistaa yhteentoimivan ajankohtaisen tiedon saamisen palvelujen käytöstä. Kerätyn tiedon avulla tehdään asiakasanalyyskejä sekä tietoon perustuvia ennusmalleja. Palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arviointi perustuu kerättyyn asiakas- ja toimintatietoon.

8. Muutosagenttiverkoston ja muiden maakuntien kehittämistyön hyödyntäminen

Muutosagenteilla on kaikissa maakunnissa sama työn tavoite – tosin erilaisissa konteksteissä. Hankkeen johdon järjestämässä yhteisissä tapaamisissa on mahdollisuus luoda kumppanuuksia muiden maakuntien työntekijöihin. Joitain muutosagenttien tapaamisia voisi järjestää Hyvien käytäntöjen jakamisen teemalla esim. Puimala- työmenetelmää hyödyntäen.

9. Riskien tunnistaminen ja niiden arviointi

Tuloksellisuuden varmistamiseksi tulee tunnistaa ja ennakoida hanketta uhkaavat riskit. Keskeisin riski on käytettyjen resurssien menettäminen saamatta vastineeksi tavoiteltuja tuloksia. Alla olevassa taulukossa on ennakoitu tunnistetut riskit sekä niiden hallintakeinot. Riskejä on arvioitu vakavuusasteikolla 1-5, jossa 1=hyvin pieni riski ja 5=vakava riski.

Riski	V	Indikaattori	Hallintakeino	Seuraukset
Johdosta aiheutuvat riskit	4	Johto ei sitoudu hankkeen tavoitteisiin eikä kommunikoi henkilöstölle muutosten tarvetta. Ristiriitaisia näkemyksiä kehittämisen suunnasta.	Säännöllinen keskustelu johdon ja esimiesten kanssa hankkeen sisällöistä ja etenemisestä. Osallistuminen hoidon ja hoivan johtoryhmään.	Tavoiteltu muutos ei juurru työyhteisöjen toimintatavaksi.
Henkilöstöstä aiheutuvat riskit	4	Avainhenkilöiden vaihtuminen. Tuen puute linjaorganisaatiolta.	Johdon riittävä tuki, ohjaus ja palaute. Työympäristö ja esimiestyö kunnossa.	Hidastaa hankkeen etenemistä.
Tavoitteiden epäselvyys	4	Hankkeen tarkoitus epäselvä. Kohderyhmän tarpeita ei tunneta.	Lähtötilanteen kartoitus ja tarveanalyysi. Selkeä yhdessä laadittu toimintasuunnitelma.	Hankkeen tulokset jäävät hajanaisiksi. Tavoitteita ei saavuteta.
Hankkeen resurssit eivät	3	Käytettävissä olevien	Hankkeen toimintojen	Osa tavoitteista

vastaa hankkeen tavoitteita		resurssien ja tavoitteiden ristiriita. Aikataulu ei pidä.	priorisointi. Toimintasuunnitelmassa resurssien ja tavoitteiden yhteensovittaminen.	jää toteutumatta.
Epätarkoituksenmukaiset työkäytännöt	3	Epäselvät vastuut ja valtuudet. Puutteellinen dokumentointi. Suunnittelemattomuus. Itsearviointin puute.	Säännölliset keskustelut johdon kanssa. Toimivat rutiinit alusta alkaen.	Työaika kuluu "sähläykseen". Hankkeen eteneminen hidastuu.
Viestintä	4	Hankkeen työstä ei tiedetä. Tuotokset jäävät pienen piirin sisälle.	Avoin, ennakoiva viestintä viestintäsuunnitelman mukaan.	Tavoitteiden saavuttaminen vaikeutuu.