

IKÄIHMINEN TOIMIJANA-HANKE

Loppuraportti hankkeen kehittämistyöstä ajalla 1.1.–31.8.2014
Kehittäjätyöntekijä Sari Korhonen

*Vanhuspalvelulain
toimeenpanoa
Utsjoen kunnassa*

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	2
2. Kehittämistehtävä	2
3. Resurssit	3
4. Toteutus ja tulokset	3
5. Pohdinta	5

LIITELUETTELO:

1. Pilotointisuunnitelma
2. Kehittämistyön toimintasuunnitelma
3. Hankkeen kokoukset ym.
4. Nelikenttäänalyysit (Utsjoen ikääntyneiden hyvinvoinnin tila sekä palvelujen riittävyys ja laatu)
5. Toimenpideohjelma
6. RAI-ohjelmiston käyttöönoton kartoitus
7. Ehdotukset asiakaspalautejärjestelmästä
8. Ehdotus asiakaspalautepäivän järjestämisestä
9. Asiakaspalautekaavake
10. Ehdotukset kuntouttavan työtteen koulutuksesta
11. Ehdotus rekrytinnin järjestämisestä
12. Rekrytointi-mainos oppilaitoksille

1. Johdanto

Ikäihminen toimijana – vanhuspalvelulain toimeenpanoa Pohjois-Suomessa – hanke vastasi 1.7.2013 voimaan tulleen vanhuspalvelulain haasteisiin Lapin kunnissa. Hankkeen hallinnoijana toimi Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja toteuttajana Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Projektipäällikkönä toimi Leila Mukkala. Utsjoen kunta osallistui hankkeeseen ajalla 1.1.–31.8.2014. Utsjoen kehittäjätyöntekijänä toimi Sari Korhonen.

Hankkeen kehittämisen ydin muodostui kolmesta kehittämistavoitteesta: 1) ikääntyvän kuntalaisen omatoimisuuden ja arjessa selviytymisen tukeminen, 2) kiireen kesytys toiminnanohjauksella, palveluohjauksella ja työhyvinvoinnin lisäämisellä kotiin annettavissa palveluissa sekä 3) strateginen johtaminen ja alueellinen suunnittelu.

Utsjoen kunnassa suunniteltiin kehittämistehtävät vastaamaan kaikkiin kolmeen tavoitteeseen ja tehtäviksi valittiin suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi, kunnan tarpeisiin soveltuvan asiakkaiden toimintakykyä mittaavan arviointivälineen selvittäminen sekä asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen.

2. Kehittämistehtävä

Utsjoen kunnan kehittämistyön päätavoitteena oli laatia vanhuspalvelulain 5 §:n edellyttämä *suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi*. Edellinen vanhustyön suunnitelma oli vuodelta 2006. Suunnitelmaa ei ollut päivitetty ja sen sisältö oli jo vanhentunut. Uuden suunnitelman tavoitteena oli vastata vanhuspalvelulain velvoitteisiin ja kartoittaa toimenpiteet, joihin kunnan on vastattava täyttääkseen lain vaatimukset.

Muina kehittämistehtävän osa-alueina olivat *asiakkaiden toimintakyvyn arviointimittarin selvittäminen* ja *asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen*. Kunnassa on käytössä palvelutarpeen arvioinnissa kotipalvelun ja kotisairaanhoidon puolella kattava haastattelulomake, mutta arviointimittareista ainoastaan CERAD. Terveyskeskuksen vuodeosastolla ei ole käytössä haastattelulomakkeita eikä arviointimittareita. Kunnan puolelta esitettiin toive selvittää ensisijaisesti RAI-ohjelman käyttöönoton mahdollisuutta. Vanhuspalveluista ei ole Utsjoella systemaattisesti kerätty palautetta asiakkailta eikä henkilökunnalta, joten uuden lain myötä asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen tuli ajankohtaiseksi. (Liite 1: Hankkeen pilotointisuunnitelma)

3. Resurssit

Kehittäjätyöntekijä sairaanhoitaja Sari Korhonen työskenteli hankkeessa 50 %:n työajalla 1.1.–31.8.2014. Hänen käytössään oli työhuone varusteineen kunnantalolla. Hankkeen videopalaverit toteutettiin kunnantalon valtuustosalissa.

Ohjausryhmänä toimi sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmä. Kehittäjätyöntekijän ohjaajana toimi avopalvelunohjaaja Anu Puustinen. Kehittäjäasiakas-ryhmäksi valittiin syksyllä 2013 perustettu vanhusneuvosto, jossa on edustajat Utsjoella toimivista vanhustyön yhdistyksistä.

4. Toteutus ja tulokset

Kehittämistyö Utsjoella alkoi tavoitteiden tarkentamisella yhdessä avopalvelunohjaajan ja perusturvajohtajan kanssa. Perehtyminen vanhuspalvelulakiin ja laatusuositukseen antoi työlle pohjan. Toimintasuunnitelma työn etenemisestä hahmottui (liite 2) ja tiedon hankinta alkoi hankkeen videopalavereiden ja muissa kunnissa tehtyjen kehittämistöiden tuella. Yhteistyön luominen ja suunnittelukokousten (liite 3) aloittaminen auttoivat rakentamaan alustavan sisällysluettelon suunnitelmalle ikääntyneen väestön tukemiseksi.

Vanhuspalvelulaissa määritellyn suunnitelman tulee sisältää arviot ikääntyneen väestön hyvinvoinnin tilasta sekä palvelujen laadusta ja riittävydestä. Arviot koottiin kuntalaisten haastattelujen perusteella. Helmi- maaliskuussa 2014 kehittäjätyöntekijä haastatteli 42 henkilöä, jotka edustivat ikäihmisiä, heidän läheisiään, kuntapäättäjiä ja vanhustyössä toimivaa henkilökuntaa. Haastatteluista koottiin nelikenttä-analyysit (liite 4). Analyysien lisäksi tehtiin kartoitus palvelutarpeeseen vaikuttavista tekijöistä tilastokeskuksen ennusteiden ja elinympäristön erityispiirteiden pohjalta.

Suunnitelma ja sen sisältämät tavoitteet ja toimenpideohjelma (liite 5) laadittiin yhteistyössä ohjausryhmän ja kehittäjäasiakkaiden kanssa. Suunnitelman runko koostuu ikäihmisten palvelujen nykytilasta sekä tulevaisuuden haasteista. Suunnitelmaan on koottu ne asiat, jotka Utsjoen kunnassa jo toimivat lain velvoitteiden mukaan. Kohtiin, joissa lain velvoitteet eivät vielä täyty, annetaan suositukset ja toimenpide-ehdotukset. Valmis suunnitelma antaa kunnalle suunnan vanhuspalvelujen kehittämiseksi sekä listaa vanhuspalvelulain vaatimat toimenpiteet. Suunnitelmaa on esitelty ja toimenpiteistä keskusteltu sekä kuntalaisten haastattelujen yhteydessä että vanhustyön yhdistysten kokoontumisissa. Näin on pyritty vahvistamaan kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja tekemään suunnitelmasta koko ikääntyneen väestön yhteinen asia.

Maaliskuussa aloitettiin asiakkaiden toimintakyvyn arviointimittarin selvitystyö ja tilattiin Raisoft Oy:lta info-tilaisuus RAI-ohjelmiston toiminnasta. Tilaisuuteen osallistui vanhustyön vastaavia työntekijöitä ja esittelyn perusteella päätettiin lähettää tarjouspyyntö Raisoftille. Toukokuussa tarjous ja selvitystyön tulokset (liite 6) esiteltiin sote-johtoryhmälle, joka päätyi hylkäämään tarjouksen. RAI-ohjelmiston kustannukset nähtiin liian korkeina ja koulutuksen järjestäminen haastavana henkilökuntapulan ja usein vaihtuvien työntekijöiden vuoksi. Hanketyö jatkui muiden arviointimittareiden selvityksellä. Kesäkuussa kunnalle jätettiin ehdotus, jossa jo käytössä olevan CERAD-mittarin lisäksi aloitetaan IADL-mittarin ja depressioseulan käyttö. Samojen arviointimittareiden tulisi olla käytössä sekä avo- että laitospuolella ja pisteytyksen merkinnästä Effican tulisi tehdä ohjeistus. Päätös arviointimittarin käyttöönotosta tehdään viimeistään vuoden 2015 aikana.

Samanaikaisesti arviointimittarin selvitystyön kanssa aloitettiin asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen. Jo aiemmin vanhuspalvelujen suunnitelmaa varten tehdyissä haastatteluissa oli käynyt ilmi, että Utsjoella kaivataan henkilökohtaisia kontakteja ja halutaan keskustella kasvotusten kunnan työntekijöiden kanssa. Kyselylomakkeisiin tai palautelaatikoihin ei tule riittävästi vastauksia. Hankkeessa valmisteltiin kolme eri ehdotusta asiakaspalautteen keräämiseksi (liite 7). Näistä vaihtoehtoista sote-johtoryhmä valitsi vuosittain pidettävän asiakaspalautepäivän. Päätöksen jälkeen hankkeessa jatkettiin palautepäivän suunnittelulla ja lopullinen ehdotus sisältää tarkemmat yksityiskohdat päivän järjestämisestä (liite 8). Keskustelutilaisuuden lisäksi haluttiin antaa asiakkaille mahdollisuus myös kyselykaavakkeen täyttöön ja kyseinen lomake muokattiin Ikäihminen toimijana-hankkeen Länsi-Pohjan kehittämistyön tuloksena syntyneestä kaavakkeesta (liite 9). Ensimmäinen asiakaspalautepäivä järjestetään vuonna 2015.

Suunniteltujen kehittämistehtävien lisäksi hankkeessa valmisteltiin kaksi muuta ehdotusta, joilla pyrittiin vastaamaan kehitystyön aikana esiin tulleisiin ongelmakohtiin. Ehdotukset *kuntouttavan työotteen koulutuksesta henkilökunnalle sekä rekrytoinnin järjestämisestä*. Ikäihminen toimijana-hanke järjesti useita eri videovälitteisiä koulutussarjoja vanhuspalvelulain toteuttamiseen liittyvistä asioista, mutta osallistuminen Utsjoella oli todella vähäistä. Toimintatapojen muutokseen tarvitaan kuitenkin koko henkilökunnan sitoutumista. Näistä syistä hankkeessa valmisteltiin ehdotukset koulutuksen järjestämisestä (liite 10). Koulutus järjestetään kunnassa vuoden 2015 aikana.

Henkilökuntapula ja usein vaihtuvat työntekijät ovat ongelma useissa Lapin kunnissa. Utsjoella hoitohenkilökunnan palkkataso on jo hieman keskimääräistä parempi, mutta silti pysyvää henkilökuntaa on ollut vaikea saada. Hankkeen ehdotus rekrytoinnin järjestämisestä (liite 11) pyrkii realistisuuteen ja huomioi sen, että kovinkaan moni ei halua asua syrjäseuduilla pysyvästi. Rekrytointi ehdotetaan siis kohdistuvaksi nuoriin

vastavalmistuneisiin ja pyrkimyksenä on saada vähintään 6 kk:n mittaisia työsuhteita. Kunnassa on jo pitkään hoitajien ollut mahdollista asua ilmaisessa kimppekämpässä puolen vuoden ajan ja tätä etua tulisi enemmän mainostaa. Hankkeessa suunniteltiin myös hoitoalan oppilaitoksille suunnattava rekrytointi-mainos (liite 12). Ehdotuksen mukaisen rekrytointin aloittamisesta ei ole kunnassa tehty päätöstä.

5. Pohdinta

Kehittämistyö eteni suunnitellussa aikataulussa ja asetetut tavoitteet toteutuivat. Vanhuspalvelujen suunnitelman ja siihen sisältyvän toimenpideohjelman valmistuminen hanketyönä on säästänyt paljon kunnan ajoittain ylityöllistetyn henkilökunnan aikaa ja helpottanut vanhuspalvelujen kehittämistyötä. Suunnitellut toimenpiteet tulee kuitenkin toteuttaa käytännössä ja epäilyksenä on, että hyvistä aikeista huolimatta resurssit eivät riitä kaikkeen. Pienellä paikkakunnalla yhden työntekijän harteille kasautuu helposti liian monta asiaa. Toivon kuitenkin, että hankkeessa tehty jalkautuminen ikäihmisten pariin edesauttaisi asioiden eteenpäin viemistä. Mikäli Utsjoen ikäihmiset itse innostuvat vaikuttamaan heitä koskevien asioiden päätöksentekoon, suunnitelmat eivät jää vain paperille vaan toteutuvat myös käytännössä. Kun asiakaspalautepäivä järjestetään ensimmäisen kerran, mitataan kuntalaisten aktiivisuus ja nähdään ovatko he ottaneet asian omakseen.

RAI-ohjelmiston kustannukset ja muut käyttöönottoon liittyvät ongelmat olivat pettymys. Kunnassa kaivattaisiin yhteisiä linjauksia vanhuspalveluihin, mutta sosiaali- ja terveystyöpalvelut toimivat osin erillään. Suunnitelmat henkilökunnan yhteisestä koulutuksesta ja säännöllisistä yhteistyötapaamisista ovat erittäin tärkeitä, jotta toimintatavat voisivat kehittyä kaikkien ikäihmisten parhaaksi.

Ikäihminen toimijana-hankkeen antama tuki ja tiedonvälitys ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä kehittämistyön etenemiselle. Projektipäällikön, geriatrin ja muiden kehittäjätyöntekijöiden kanssa asioiden jakaminen on avartanut näkökulmia. Kehittämistyön ohjaaja, kunnan avopalveluohjaaja, on omalla panoksellaan auttanut suunnitelmien pysymistä realistisina ja toteuttamiskelpoisina. Pienen paikkakunnan resurssipulat ja henkilökunnasta ajoittain huokuva väsymys, aiheuttivat välillä epäuskoa kehittämisen mahdollisuuksiin, mutta Utsjoen vanhusneuvosto ja vanhustyössä toimivat järjestöt ovat aktiivisella osallistumisellaan antaneet toivoa paremmasta tulevaisuudesta.

*”Uskoa nuoruuteen on yhtä kuin katsoa taaksepäin,
katsoakseen eteenpäin on uskottava vanhuuteen”*

(Dorothy L. Sayers)

IKÄIHMINEN TOIMIJANA – VANHUSPALVELULAIN TOIMEENPANO -HANKE

PILOTOINTISUUNNITELMA

Kunta:Utsjoki	Aloituspvm: 1.1.2014	Lopetuspvm:
<p>Kunnan kehittämistavoite:</p> <ul style="list-style-type: none"> x Ikääntyvän kuntalaisen omatoimisuuden ja arjessa selviytymisen tukeminen x Kiireen kesytys toiminnan ohjauksella, palveluohjauksella ja työhyvinvoinnin lisäämisellä kotiin annettavissa palveluissa x Strateginen johtaminen ja alueellinen suunnittelu 		
<p>Kunnan kehittämistehtävä</p> <p>Suunnitelma ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi (5 §).</p> <p>Kunnan tarpeisiin soveltuvan arviointivälineen selvittäminen asiakkaiden toimintakyvyn arvioimiseksi (15§)</p> <p>Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen(6§).</p>		
<p>Perustelut millä tavalla kehittämistavoite edistää vanhuspäalvelulain toimeenpanoa kunnassa (§):</p> <p>Kunnan on laadittava suunnitelma toimenpiteistä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn tueksi 5§. Palveluntarvetta ja toimintakykyä on arvioitava monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen 15§. Palveluiden laadun ja riittävyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluita käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja kunnan henkilöstöltä 6§.</p>		
<p>Kehittäjätyöntekijä _____ Sari Korhonen _____</p> <p>ja kuvaus työntekijän roolista pilotissa:</p> <p>Tekee kehittämistyötä kunnassa: 5 §:n mukaisen suunnitelman tekeminen ja 6§ mukaisen asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen. Selvittää soveltuvan arviointivälineen asiakkaiden toimintakyvyn arvioimiseksi, Rai yksi mahdollinen. Tekee yhteistyötä vanhustenhuollon eri</p>		



toimijoiden kanssa.

Kehittäjätiimi ja kuvaus tiimin jäsenten roolista pilotissa:

Kehittäjätiimiin kuuluvat kunnan vanhustyössä toimivat esimiehet. Avopalvelunohjaaja ohjaa tiimiä ja toimii kehittäjätyöntekijän ohjaajana.

Kehittäjäasiakkaat ja kuvaus asiakkaiden roolista pilotissa:

Utsjoen kunnan ikääntyneet kuntalaiset sekä vanhusneuvosto. Rooli kehitystyötä osallistava sekä kantaaottava.

Vanhustyön vastaavan allekirjoitus

Kehittäjätyöntekijän allekirjoitus

___Anu Puustinen___

_____Sari Korhonen_____

Paikka _____Utsjoki **Päivämäärä** _____11.12.2013_____

Toimintasuunnitelma:

- ❖ tammikuussa suunnitelman alustava sisältö
- ❖ helmikuussa haastattelut, nelikenttä-analyysit ja ensimmäinen tapaaminen kehittäjäasiakkaiden kanssa
- ❖ maaliskuussa suunnitelman alustava kirjaaminen
 - ❖ huhtikuussa arviointivälineen ja asiakaspalautejärjestelmän selvittäminen
- ❖ toukokuussa ehdotukset arviointivälineestä ja asiakaspalautejärjestelmästä sekä suunnitelmaan sisältyvän toimenpideohjelman valmistuminen
- ❖ kesäkuussa suunnitelman valmistuminen

Ikäihminen toimijana-hankkeen kehittäjätyöntekijän suunnittelukokoukset, videopalaverit, seminaarit ym.

SUUNNITTELUKOKOUKSET:

Aika ja paikka	Aihe	Osallistujat
8.1.14 Utsjoen kunnantalo	Hankkeen pilotointisuunnitelma	Perusturvajohtaja, avopalvelunohjaaja ja puhelimitse Leila Mukkala
24.2.14 Utsjoen kunnantalo	Ikäihmisten hyvinvointisuunnitelman suunnittelu	Vanhusneuvosto, avopalvelunohjaaja
28.2.14 Utsjoen kunnantalo	Hankkeen esittely ja suunnittelu	Hallintoryhmä
28.2.14 Utsjoen kunnantalo	Swot-analyysi ja suunnitelman eteneminen	Avopalvelunohjaaja
1.3.14 Utsjoen terveyskeskuksen vuodeosasto	Suunnitelman laitoshoidon osio	Vuodeosaston oh
20.3.14 Utsjoen kunnantalo	RAIn käyttöönoton suunnittelu	Vuodeosaston oh, avopalv.ohj, videoyhteydellä Raisoftin Minna Wentus
2.4.14 Utsjoen terveyskeskus	Suunnitelman kuntoutusosio	Fysioterapeutti
15.4.14 Utsjoen kunnantalo	Asiakaspalaute, RAI ja suunnitelman eteneminen	Avopalvelunohjaaja
15.4.14 Utsjoen kunnantalo	Hankkeen suunnittelu	Perusturvajohtaja
25.4.14 Utsjoen terveyskeskus	Suunnitelman ksh:n osio	Kotisairaanhoidaja
5.5.14 Utsjoen kunnantalo	Hankkeen suunnittelu	Avopalvelunohjaaja
19.5.14 Utsjoen kunnantalo	Suunnitelman viimeistely	Vanhusneuvosto, avopalv.ohj.
22.5.14 Utsjoen kunnantalo	Suunnitelman esittely	Kunnan sote-hallintoryhmä
4.6.14 Utsjoen kunnantalo	Suunnitelman viimeistely	Avopalvelunohjaaja
9.6.14 Utsjoki	Kuntakierros	Leila Mukkala, perusturvajohtaja, avopalv.oh
10.6.14 Utsjoki	Suunnitelman viimeistely	Vanhusneuvoston jäsen UW
12.6.14 Utsjoki	Suunnitelman viimeistely	Vanhusneuvoston jäsen MV

12.6.14 Utsjoki	Suunnitelman viimeistely	Vanhusneuvoston jäsen MM
18.6.14 Utsjoki	Suunnitelman viimeistely	Vanhusneuvoston jäsen LA
24.6.14 Utsjoen kunnantalo	Koulutus-ehdotus	Avopalvelunohjaaja
26.6.14 Vuodeosasto	Koulutus-ehdotus	Osastonhoitaja
1.7.14 Seurakuntakoti	Suunnitelman viimeistely	Vanhusneuvoston jäsen IA

VIDEOPALAVERIT:

Aika ja paikka	Aihe	Osallistujat
14.1.14 videosilta	Väliarviointeja ja palveluohj.	Kehittäjätyöntekijät
12.2.14 videosilta	Arjessa selviytyminen	Kehittäjätyöntekijät
3.3.14 videosilta	Vanhussuunnitelma ja palveluohjaus	Kehittäjätyöntekijät
10.3.14 videosilta	RAI	Kehittäjätyöntekijät
24.3.14 videosilta	Posken tt-palaveri	Posken työntekijöitä
17.4.14 videosilta	Posken tt-palaveri	Posken työntekijöitä
8.5.14 videosilta	Posken tt-palaveri	Posken työntekijöitä
4.6.14 videosilta	Posken tt-palaveri	Posken työntekijöitä
12.6.14 videosilta	Posken tt-palaveri	Posken työntekijöitä

SEMINAARIT:

Aika ja paikka	Aihe	Osallistujat
22.1.14 Rovaniemi	Väliseminaari	kehittäjätyöntekijät
14.5.14 Rovaniemi	Päätösseminaari	kehittäjätyöntekijät

ESITTELYT:

Aika ja paikka	Aihe	Osallistujat
20.2.14 Utsjoen Aspa-koti	Hankkeen esittely	Utsjoen eläkeläiset
25.3.14 Nuorgamin koulu	Hankkeen esittely	Nuorgamin eläkeläiset
Helmi- maaliskuussa 2014 Utsjoella	Hankkeen esittely ja kuntalaisten haastattelut	42 hlöä Utsjoen ikäihmisiä, omaisia ja vanhustyön tt

NELIKENTTÄ-ANALYYSIT

IÄKKÄIDEN HYVINVOINTI

VAHVUUDET:

yhteisöllisyys ja naapuriapu,
ihmiset tunnetaan,
terveys ja sitkeys,
vahva saamelainen kulttuuri,
puhdas ilma ja luonto

HEIKKOUEDET:

yksinäisyys,
omaiset kaukana,
asunnot syrjäisillä alueilla,
pitkät välimatkat,
turvattomuus,
kylästely-kulttuurin näivettyminen,
kynnys pyytää apua,
masennus ja alkoholismi,
tulevaisuuden pelko

MAHDOLLISUUDET:

itsemääräämisoikeuden
kunnioittaminen,
vaikutusmahdollisuuksien
parantaminen päätöksenteossa,
hoitotahtojen kartoittaminen,
puhtaasta luonnosta nauttiminen

UHAT:

arvostuksen puute,
ei osata hyödyntää ikäihmisten voimavaroja,
muistisairauksien lisääntyminen,
omaishoitajien kuormittuminen,
yksinäisyyden lisääntyminen

PALVELUJEN LAATU JA RIITTÄVYYS

VAHVUUDET:

toimivat peruspalvelut,
Auttaja-Aslak-toiminta,
hyvät liikuntatilat ja muu harrastustarjonta,
lääkäriaikojen saaminen nopeasti

HEIKKOUEDET:

henkilökunnan vaihtuvuus,
kiireellä toteutetut kotipalvelut,
ennaltaehkäisevien liikuntaryhmien puute,
henkilökunnan asenteissa arvostuksen puute,
kulttuurin ja kielen osaamattomuus,
palveluissa ei hyödynnetä paikallista kulttuuria,
julkinen liikenne vähäistä,
ikäluokkatarkastusten puuttuminen

MAHDOLLISUUDET:

palvelutarpeen kartoitus,
tiedotuksen lisääminen,
ennaltaehkäisevän toiminnan lisääminen,
palveluorganisaation uudistaminen,
henkilökunnan koulutukseen panostaminen,
henkilökunnan rekrytointi,
yhteistyö Norjan kanssa,
laitoshoidon uudistaminen

UHAT:

taloudellisten resurssien heikentyminen,
hoitajapula,
palvelujen keskittyminen kirkonkylälle tai
kunnan ulkopuolelle,
toimimaton elinkeinorakenne,
asuntopula

Liite 5 Toimenpideohjelma

TAVOITE	TOIMENPITEET	AIKATAULU	VASTUU
Kotona tai kodinomaisessa ympäristössä asumisen tukeminen	Palveluasumismahdollisuuksien lisääminen	Tehostetun palv.asumisen yksikkö 2014	Sos.-terveystoimi
	Perhehoitajien rekrytoinnin info-tilaisuuden järjestäminen	2015	Avopalvelut
	Omaishoitajien vertaistuen kehittäminen	2015	Avopalvelut
Palvelutarpeiden arvioinnin kehittäminen	Arviointimittarin käyttöönotto	2015	Sos.-terveystoimi
	Ohjeistus laitoshoidosta kotiuttamisesta	2015	Sos.-terveystoimi
	Sosiaalipalvelujen odotusaikojen julkistaminen	2015	Sosiaalitoimi
Ennaltaehkäisevien ja kuntouttavien palvelujen kehittäminen	Erytysasiantuntemuksen järjestäminen	2015	Terveystoimi
	Päivätoiminnan ja kulttuurin mukaisen kuntoutuksen kehittäminen	2015	Avopalvelut
	Kuntouttavan työotteen koulutus henkilökunnalle	kevät 2015	Sos.-terveystoimi
	Yhteistyö liikuntatoimen kanssa ennaltaehkäisevien liikuntaryhmien lisäämiseksi	2015	Avopalvelut
	Seniorineuvolan käynnistyssuunnitelma	2014	Terveystoimi
Palvelujen riittävyys ja hyvä laatu	Pitkäaikaishoitopaikat suositusten mukaisiksi (vuodeosasto ja piha-alue)	alk. 2014	Sos.-terveystoimi
	Vastuutyöntekijöiden nimeäminen	syksy 2014	Sos.-terveystoimi
	Omaavontasuunnitelmat	2015	Sos.-terveystoimi
Ikäihmisten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen	Vanhusneuvoston toiminnan kehittäminen	2014	Avopalvelut
	Asiakaspalautepäivän järjestäminen	2015	Sos.-terveystoimi
	Hoitotahtojen kartoitus	2016	Sos.-terveystoimi
Yhteistyö kunnan eri toimialojen ja kolmannen sektorin kanssa	Yhteistyötapaamiset	syksy 2014	Sos.-terveystoimi
	Kotona asumisen tukeminen palveluketjun suunnittelussa	kevät 2015	Sos.-terveystoimi
Tasavertaisen tiedonsaannin mahdollistaminen	Verkkosivujen sisällön päivittäminen ja Seniori-infon lisääminen sivuille	2015	Kunnan johtoryhmä
	Palveluoppaan päivitys ja saatavuus kaikille iäkkäille kuntalaisille	2015	Avopalvelut

RAI

THL:n suosittama (vertailuraportit automaattisesti)

Kokemuksia muista Lapin kunnista:

- HYVÄÄ** antaa realistisen kuvan hoidosta
hoidon tarpeen määrittely toimii hyvin
palveluntarpeen määrittely toimii hyvin
henkilökuntaresurssien laskeminen helppoa
osoittaa päällekkäisen työn
mahdollista yhdistää Efficään ja lääkäreiden käyttöön
- HUONOA** hyvä systeemi, mutta usein ei käytetä eikä hyödynnetä
koulutus kallista ja vaatii monien koulutuksen toimia kseen
henkilökunnan sitoutuminen ei aina toimi
asiakasarvioinnit vievät aikaa (1,5 h x 2)
jos tiedot laahaavat jäljessä, ei hyötyä
kotihoitossa vaatii mobiiliyhteyden, muuten tuplatyö

ASIAKASPALAUTE (väh. kerran vuodessa)

Ehdotus A *Kehittäjäasiakkaat*

- palvelua käyttäneistä kootaan ryhmä, joka arvioi palvelujen toimivuutta
- ryhmähaastattelu ja/ tai henkilökohtaiset haastattelut

Ehdotus B *Kaikkien asiakkaiden haastattelut ja kyselylomake henkilökunnalle*

- kaikkien asiakkaiden haastattelut nla- ja kotikäyntien yhteydessä vastaavan työntekijän toimesta (jatkuvaa arviointia)
- hlökunnalle itse täytettävä arviointilomake / ITE-arviointi

Ehdotus C *Asiakaspalautepäivät*

- keskustelupäivä asiakkaille ja läheisille
- oma keskustelutilaisuus hlökunnalle

HAASTATTELUT

- iäkkäille ihmisille toimivin tapa on vapaamuotoinen keskusteluhetki
- haastattelun pohjana työntekijällä voi olla kysymyslomake, jonka hän käy asiakkaan kanssa läpi keskustellen ja kirjaa mielipiteet
- ryhmähaastatteluissa mahdollisuus vertaistukeen ja yhdessä pohtia, mitä itse voi tehdä hyvinvointinsa eteen

LOMAKKEET

- lomakkeen suunnittelu: ostopalveluna (esim. Analystica), opiskelijatyönä, osana seniorinlan käynnistämistä, joku nykyisistä työntekijöistä
- lomake voi sisältää joko pisteytettäviä kysymyksiä, vapaamuotoisia kysymyksiä tai molempia

KOOSTE

- kooste riippuu haastattelutavan valinnasta: vapaamuotoisista kysymyksistä *nelikenttäanalyysi* pisteytettävistä kysymyksistä *esim. pylväsdiagrammi* ostopalvelu-ohjelmissa *valmiit analyysit*

TOTEUTTAJA

- ulkopuolinen (opiskelija, ostopalvelu)
- vastaava työntekijä (seniorinla, avopalvelunohjaaja, osastonhoitaja)
- ulkopuoliselle helpompi antaa palautetta
- oman työntekijän etuna asiakkaan ja hänen tilanteensa tunteminen / paikallisen kulttuurin ja keskustelutavan tunteminen

EHDOTUS ASIAKASPALAUTEPÄIVÄN JÄRJESTÄMISESTÄ

Vanhuslain 6 §: Palautetta kerättävä palveluiden laadun ja riittävyyden arvioimiseksi. Lisäksi tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista varoista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta.

Palaute kerättävä säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa!

- a) kutsu Inarilaisessa ja ilmoitustauluilla, erilliset kutsut vanhustyön järjestöille
- b) kutsuttuina ikääntyneen väestön palvelujen käyttäjät, omaiset ja läheiset
- c) yksi tilaisuus Karigasniemellä ja toinen Utsjoella
- d) oma tilaisuus henkilökunnalle

e) Ohjelma:

vanhustyön esimiesten esittäytyminen

vanhusneuvoston esittäytyminen

perusturvajohtaja: "Ajankohtaista Utsjoella"

keskustelua ja palautetta palveluista

(sihteeri kokoaa palautteen nelikenttä-analyysin muotoon)

Nykyisten palveluiden hyvät puolet: mikä toimii hyvin?	Nykyisten palveluiden huonot puolet: mikä ei toimi?
Tulevaisuuden mahdollisuudet: mihin kannattaisi panostaa? mitä kaivataan?	Tulevaisuuden uhkakuvat: mitä tulisi välttää?

kahvitarjoilu ja mahdollisuus täyttää asiakaspalautelomake

(palautelomaketta voisi lisäksi olla saatavilla esim. terveyskeskuksessa, neuvoloissa ym.)

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

1. Sukupuoli

Nainen

Mies

2. Ikä _____ vuotta

3. Miten asutte?

Yksin

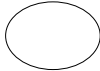




Jonkun muun kanssa

4. Missä asutte?

Kotona

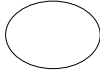




Palvelutalossa, missä? _____

5. Olen tyytyväinen saamaani hoitoon / palveluihin

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
				

Mahdolliset perustelut:

6. Koen tällä hetkellä saamani hoidon / palvelut riittäviksi

Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
				

Mahdolliset perustelut:

7. Hoito- ja palvelusuunnitelmassani sovitut asiat toteutuvat mielestäni

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

8. Saan tarpeeksi tietoa omista palveluistani/hoidostani sitä kysyttäessä

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

9. Saan tarpeeksi tietoa erilaisista palveluista (siivous, ateriat, kuljetus ym.)

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

10. Koen tulevani kuulluksi

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

11. Koen saavani riittävästi tietoa omasta terveydentilastani

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

12. Palvelut vastaavat niistä maksamaani hintaa

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

13. Henkilökunnalla on riittävästi aikaa minulle

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

14. Henkilökunta on helposti tavoitettavissani

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

15. Henkilökunta reagoi terveydentilassani tapahtuviin muutoksiin

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

16. Henkilökunta on ammattitaitoinen

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

17. Henkilökunta on luotettava

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

18. Henkilökunta on aidosti kiinnostunut asioistani

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

19. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa hoitooni liittyviin asioihin

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

20. Koen oloni turvalliseksi

Täysin samaa mieltä <input type="radio"/>	Jokseenkin samaa mieltä <input type="radio"/>	En osaa sanoa <input type="radio"/>	Jokseenkin eri mieltä <input type="radio"/>	Täysin eri mieltä <input type="radio"/>
--	--	--	--	--

Mahdolliset perustelut:

KUNTOUTTAVA TYÖOTE-KOULUTUS

Ehdotus A

- Ikäihminen toimijana-hankkeen maksuton koulutusmateriaali
- henkilökunta 10 (+1 esimies) hengen ryhmissä = 2 ryhmää
- 4 koulutuskertaa (4 x 2,5 h = 10 h) / hlö
- sis. 3 x 1,5h **nauhoitettuja** videoluentoja+ ryhmätehtävät
- koulutussarjan aiheet:
 1. toimintakyky + ikääntyneiden lääkehoito
 2. kuntouttava työote
 3. toimintatapojen muutos
 4. esimerkki-hoitosuunnitelman teko
- koulutussarjan päätteeksi sovitaan kunnan yhteiset hoitotyön linjaukset kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti ja tehdään niistä ”huoneentaulu” jokaisen yksikön seinälle
- yhteisten linjausten aiheita esim. ohjeistus laitoshoidosta kotiuttamisesta ja yhteinen arviointimittari avo- ja laitospuolelle (pisteytys Efficään)

KUSTANNUKSET:

hlökunnan työaika yht. n. 200 h

fysioterapeutin työaika n. 2 työpä

koulutusvastaavan työaika n. 2 työpä/vko 4 vkon ajan = 8 työpä

koulutuspäivien kahvitarjoilut

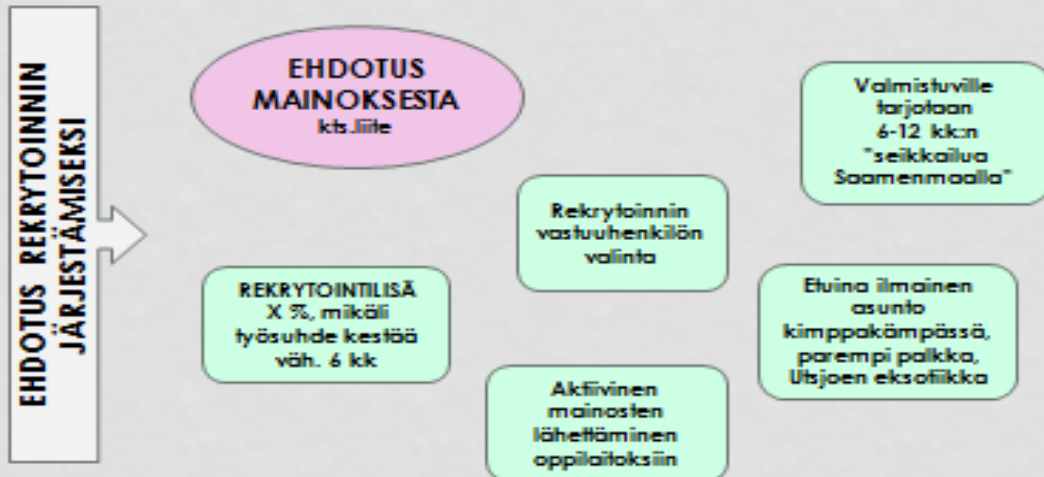
Ehdotus B

- Ikäinstituutin koulutus edm. aiheista
- 2 x 8 h:n koulutuspv (hlökunta kahdessa ryhmässä)

KUSTANNUKSET:

1800 € / pv + kahden henkilön matka- ja majoituskustannukset (Hgistä)

B) REKRYTOINTI



Tule hoitotyöhön Utsjoelle!

Puolen vuoden tai vuoden seikkailu Suomen pohjoisimmassa kunnassa!

Ilmainen asunto kimppekämpässä rivitalossa
Utsjoen keskustassa (max.6 kk).

Lähihoitajan peruspalkka XXXX / kk
+ X% rekrytointilisä.

Sairaanhoitajan peruspalkka XXXX / kk
+ X% rekrytointilisä.

Lisätietoja työpaikoista puh. 040-8436 216 tai 040-1810 280

Lisätietoja Utsjoesta www.saanivillage.fi