

Monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut 1.11.2011–31.10.2013
Raportti toiminnasta

Kotihoidon prosessien kehittäminen /Kolarin kunta

1.9-4.11.2012

4.2-15.3.2013

pvm **9.4.2013** /Anri Marjamaa

Raportti työskentelyjakson toteutumisesta Pakaste 2

<u>Keinot</u>	<u>Toiminta</u>	<u>Toteuma</u>
<p>Kotipalvelumaksuperusteiden selkiyttäminen</p> <p>1)Selvitetään valtakunnalliset säädökset/ohjeet 2)Selvitetään Tunturi-Lapin käytännöt 3)Nykyinen malli vuorokausiperusteinen maksu. Tehdään koelaskentoja tunti-perusteisesta maksutaulukosta 4)IVA ihmiseen kohdistuvan Vaikutusten arviointi, kun mietitään vrk/käynti maksuperuste verrattuna tunti-perusteiseen</p>	<p>1)Yhteydenotot kuntaliittoon E-L Virnekselle Valviran Hussole 2)Tapaamiset ja kyselyt 3)Eri uusien maksuperuste vaihtoehtotaulukoiden laatiminen ja testaus nykyisille asiakkaille 4)Tehdään maksuperusteeseen vaihtumisesta IVA, asiakas edustajan kommentit Asiakaskehittäjän tapaamiset Paikallisen tukitiimin kokoukset</p>	<p>12/2012 sosiaali- ja terveyslautakunta vahvisti uudistukset ” Jatkuvasta ja säännöllisestä kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta perittävät asiakasmaksut 1.4.2013 lukien” Asiakastiedotteiden lähettäminen ja asiakastiedotustilaisuus 2/2013</p>
<p>Pro Consona vanhustyö käyttöjärjestelmän täysimääräisempi hyödyntäminen</p> <p>1)Kehittäjätyöntekijä kartoittaa nykytilan</p> <p>2)Selvitetään Logicaalta ongelmakohtia</p>	<p>1)Kehittäjätyöntekijä seuraa laskutusprosessia ja työstää myös toimistotyöntekijän ja tiimin kanssa korjausehdotuksia. Kehitt. työntekijä esim. pyytää eläkelaitoksilta tietoja suojatusta sähköisestä asiakkaiden eläkkeen määrän tiedustelu palvelusta Kotihoidon laskutusprosessi: asiakasohjausta kehitetään luomalla uudistetut asiakastiedote pohjat.</p> <p>2)Yhteydnotto Logicaan, paikallistiimissä arvio.</p>	<p>1)Asiakastiedotteet alustavasti uudistettu. 2)Logican vastaus ongelmakohtista selvensi mille asioille ns. ei voi mitään.</p>

<p>Asiakastiedotuksen parantaminen (asiakas näkökulma, työntekijä näkökulma)</p> <p>Kartoitetaan nykyinen materiaali mitä on kotihoitoprosessissa käytössä, milloin päivitetty, kartoitetaan muutostarpeet. Muutostarpeita tulee viimeistään kun asiakas maksuperusteet muuttuvat.</p>	<p>Asiakaskehittäjän tapaamiset, kehittäjätiimin kokoukset, nykyinen materiaali ja alustavat uudet tiedotteet uudelle asiakkaalle kommentoitavaksi. Kehittäjätyöntekijä tutustuu muiden kuntien malleihin esim. kotipalvelun tulosearviin.</p>	<p>Asiakaskehittäjän ja toimistotyöntekijän kommenttien sekä muiden kuntien mallien pohjalta kehittäjätyöntekijä on laatinut alustavat uudet pohjat asiakastiedotteista.</p>
<p>Tietosuoja-asioiden ja arkistoinnin kehittäminen</p> <p>Luodaan tietosuoja/ rekisteriseloste kotipalveluun, perhetyöhön, omaishoidontukeen</p> <p>Selvitetään kotipalvelun arkistoitavat paperit, arkistointijat, jne.</p>	<p>Tietosuojaavaltuutetun www.sivut Käsitelty sosiaalityötoimiston palaverissa.</p> <p>Kotipalveluprosessin arkistoitavia papereita käyty läpi. Nykyistä arkistoa käyty läpi. Arkistonmuodostus suunnitelman laatiminen. Jatkosuunnitelman tekeminen.</p>	<p>Luotu rekisteriselosteet kotipalveluun, omaishoidontukeen ja Ruuttikotiin.</p> <p>Alustava arkistonmuodostus suunnitelma laadittu kotipalveluun. Tavoite jatkaa 5/2013 eteenpäin.</p>

<p>Siivouksen Palvelusetelimiin päivittäminen</p> <p>Keskustelut eri tahoilla parannusmahdollisuuksista.</p> <p>Sosiaalityön opiskelijan tutkimus</p>	<p>Yrittäjätilaisuus 9/2013. Omavalvontasuunnitelma pohjan läpikäynti yhdessä, sekä palveluseteli toiminnan palaute keskustelu. Tutkimuksen tekevä sosiaalityön opiskelija mukana.</p> <p>Lisäksi huomioidaan kertynyt asiakaspalaute, mm. virkistyspäivästä, sosiaali- ja terveyslautakunnasta.</p> <p>Opiskelija teki tutkimuksen nykytilasta ja sekä esitti selvityksessä palveluseteli-toiminnan kehittämisehdotukset. Tutkimuksen laajuus: Kirjallinen kysely 19 hlö:lle, johon 13 vastasi. Asiakashaastattelut 6 henkilölle sekä yrittäjien puhelinhaastattelut (5 hlö:ä). Selvitystä käsitellään eri tiimeissä. Lähetetään haastatelluille ja yrittäjille jne.</p>	<p>Sos.- ja terv.lautakunta vahvisti uudet siivouksen palveluseteli kriteerit 18.12.2013. Huomioitiin selvityksen kehittämisehdotukset</p>
--	---	--

PAKASTE 2

Monialaiset sosiaali- ja terveyspalvelut 1.11.2011–31.10.2013

Toimintasuunnitelma

Kotihoidon prosessien kehittämisen / Kolarin kunta Kotipalvelu
3.9-2.11.2012 ja 4.2-15.3.2013

pvm 9.4.2013

TOIMINTASUUNNITELMA Pakaste 2.
 Kehittämistehtävässä Anri Marjamaa 1.9-4.11.2013 kotipalvelumaksuperusteiden ja siivouksen palvelusetelmällin päivittäminen ja kehittämisen pääasiallisena kehittämiskohteena. Päivi Nordlund 4.2.-15.3.2013 keskittyi pääasiassa kotipalvelun arkistoinnin päivittämiseen ja kehittämiseen.

<u>Tavoite</u>	<u>Keinot</u>	<u>Toiminta</u>	<u>Alkutaulu</u>
Kotipalvelumaksuperusteiden selkiyttäminen	Valtakunnalliset säädökset/ohjeet selvittää Tunturi-Lapin käytännöt selvittää Vaikutusten arviointi, vrk/käynti peruste ja tuntiperuste	Soitto kuntaliittoon E-L Virnekselle sähköposti Valviran Hussole Koulutuksessa tapaamisessa kyseilyt (Roi) sähköpostit (Pello, Inari) IVA, johon asiakas edustaja kommentoimaan Asiakaskehittäjän tapaaminen Paikallisen tukitiimin kokoukset Eri uusien vaihtoehtotaulukoiden laatiminen ja testaus Sosiaali- ja terveyslautakunta vahvistaa uudet kriteerit ja uuden maksutaulukon Tiedotustilaisuus kotipalveluasiakkaille	24.9.2012 5.10.2012, vastus 9.10.2012 6-7.9.2012 Lokakuu 2.10.2012 ja 15.10 25-29.10 18.12.2012 11.2.2013

<p>Pro Consona vanhustyö käyttäjärjestelmän täysimääräisempi hyödyntäminen</p>	<p>Kehittäjätyöntekijä kartoittaa nykytilan</p>	<p>kehittäjätyöntekijä seuraa laskutusprosessia, kehitt.työntekijä pyytää eläkelaitoksilta tietoja sähköisestä asiakkaiden eläkkeenmäärän tiedustelu palvelusta palvelutalolta uudistettu exell pohjainen aterialista</p>	<p>11, 13 ja 24.9.2012 24.10.2012 24.10.2012 25.9.2012, vastaus 2.10.2012</p>
<p>Asiakastiedotuksen parantaminen (asiakas näkökulma, työntekijä näkökulma)</p>	<p>Kartoitetaan nykyinen materiaali mitä koko kothoitoprosessissa on käytössä, milloin päivitetty, kartoitetaan muutostarpeet. Muutostarpeita tulee viimeistään kun maksuperusteet muuttuvat.</p>	<p>Asiakaskehittäjän tapaaminen, nykyinen materiaali tiedotteet uudelle asiakkaalle</p>	<p>2.10.2012 ja 15.10 10-11/2012, työ jatkuu 2013 (esim. 1.3.2013)</p>
<p>Tietosuojasioiden ja arkistoinnin kehittäminen</p>	<p>Tietosuoja/rekisteriseloste kotipalveluun, perhetyöhön, omaishoidontukeen</p>	<p>Tietosuojaavaltuutetun www.sivut Sosiaalitoimiston aamupalaveri keskustelu. Rekisteriselosteet valmistuneet.</p>	<p>Lokakuu 2012 helmikuu 2013 15.2.2013</p>
	<p>Arkistoitavien paperien selventäminen</p>	<p>Ohjeistuksen laatiminen, jatkosuunnitelma. Päivi Nordlund. Sos- ja terv.toimiston palaveri</p>	

Palvelusetelmallin päivittäminen	Sosiaalityön opiskelijan tutkimus	Kirjallinen kysely 19 kpl. (13 vastasi), haastattelut 6 kpl, yrittäjien puhelinhaastattelut. Opiskelijan tapaaminen (alustavat tulokset) Omavalvontasuunnitelma pohjan läpikäynti yhdessä, toiminnan palaute keskustelu. Sosiaalityöopiskelija mukana. Opiskelijan selvitys. Sos.- ja terv.lautakuntaan valmisteltu pykälä, kriteerien yms. päivitys. Lautakunta hyväksyy esityksen.	17-19.9.2012 4.10.2012 19.9 Loka-Marraskuu 18.12.2012
MUUT KEHITTÄMISTYÖTÄ TUKEVAT TOIMENPITEET Yhteistyöverkostojen hyödyntäminen kehittämistehävässä	Paikallinen tukitiimi kokoukset Asiakaskehittäjä tapaamiset	Kehittäjätyöntekijä kutsuu koolle ja vetää kokouksen ja tekee muistion -Palvelusetelitutkimus -Kotipalvelun maksuperusteet ja Asiakastiedotus asiakkaita koolle	4.9, 2.10, 15.10, 16.10/2012 2.10.2012 ja 15.10.2012