

Kotipalvelu Aitoapu

- Yksityinen sosiaalipalveluiden tuottaja Rovaniemellä
- Yrittäjä + 1 kokopäiväinen työntekijä + 1-2 osa-aikaista työntekijää
- Pääkohderyhmä ikäihmiset, 90 % alv-vapaita asiakkaita
- 50-60 säännöllistä asiakasta
- Kotisiivousta, asiointiapua, pihatöitä, monia omaisille tyypillisiä tehtäviä joko omaisten sijasta tai rinnalla
- Ei terveydenhuollon toimenpiteitä
- Asiakasta hoitaa sama työntekijä koko ajan, vain lomat tms. sijaistetaan
- Omaisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä jokaisen haluamassa muodossa ja säännöllisyydellä
- Lähtökohta on asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu, ei teknisten suoritusten tekeminen. Emme tuota siivousta, vaan tukea arkeen.
- Teemme kaikkia asiakkaan tarvitsemia palveluita lain sallimissa puitteissa.

Kotipalvelu Aitoapu

Toimintatapamme mahdollistaa

- **Asiakkaan hyvän tuntemisen, näemme kokonaisvaltaisesti voinnin kehittymisen**
- <- voiko monisairaana selviytymisestä ja avuntarpeesta kotona tehdä päätöksiä esim. vain laboratoriotestien, yhden lääkärikäynnin tai henkilöä vain lyhyitä aikoja tavanneen ammattilaisen arvioon perusteella
- **Asiakkaiden erilaisuuden ymmärtämisen, miten monella tavalla saman palvelun voi tehdä, jotta se auttaisi kotona selviämässä / viihtymässä juuri hänelle**
- <- mekaaninen palveluntuottaminen voi ahdistaa ja masentaa toista, kun joku toinen on täysin tyytyväinen

Haasteena:

- Miten kehitetään kotihoidon työvuorojärjestelmiä siten, että yhtä asiakasta hoitaa vain 2-4 henkilöä?
- Kokemustemme perusteella tämä on keskeisin keino nostaa palvelun laatua, tehostaa käyntien sisältöjä (ei etsitä tavaroita tai käytetä aikaa asiakkaan tietojen etsimiseen järjestelmistä), tehdään vähemmän myös ”turhaa” eli mekaanisesti määriteltyjä tehtäviä, joille ei ole todellisuudessa tarvetta. Tehdään siis tälle asiakkaalle merkityksellisiä ja kotona asumista tukevia toimenpiteitä. Tämä mahdollistuu vain asiakkaan todellisen tuntemisen kautta. Myös voinnin muutokset tai sairaanhoidolliset tarpeet voidaan ennakoita ennen kriisiytymistä. Toisaalta myös työntekijän näkökulmasta on mielekkäämpää tehdä omaa työtään kokonaisvaltaisemmin, kuin vain suorittaa toimenpiteitä. Lähes jokainen asiakas on toivonut samojen ihmisten käyvän myös kaupungin kotihoidon osalta.
- **Tekemisen fokus mekaanisista toimenpiteistä asiakkaan tarpeisiin**

Kotipalvelu Aitoapu

Yksityinen palveluntuottaja kohtaa ikään kuin maallikkona julkisen kotihoidon ja sairaanhoidon palvelutilanteita asiakkaiden luona.

Miten voimme kehittää yhteistyössä mm. seuraavia hyvin eri tasoisia asioita:

- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan loppuun asti. Jos muistisairas ei halua ottaa lääkkeitään, edes fyysisen terveyden kannalta oleellisia, pitääkö siihen tyytyä/suostua? Entä jos hän ei suostu pesulle tai halua vaihtaa vaatteita? **Onko aikataulu sellainen, että näille kotona selviämisen kannalta oleellisille toimenpiteille ei ole suostuttelu- / keskusteluaikaa?** Yrittäjä kohtaa hyvin erilaisia toimintatapoja näissä tilanteissa. Mikä on yhteinen ohjeistus? Mikä on tavoite? Missä yksityinen kotipalvelu voisi auttaa, kun aikaa on ehkä enemmän käytettävissä asiakkaan luona?
- Muistisairaiden riittävä ravinnon saanti on keskeinen edellytys riittäväälle voinnille kotona selviämiseen. Hämmäntävän usein uskotaan asiakkaan sanomisia syömisistä, eikä tarkisteta jääkaappia, tiskiallasta tai roska-astiaa. **Millaista teknologiaa voidaan kehittää jääkaappeihin asian järjestelmälliseksi seuraamiseksi? Voidaanko muistisairaille suunnitella jääkaappiin "laatikoita", joihin voidaan tehdä kunkin ruoka-aineen kulutuksesta merkintöjä päivittäin tms.?**

Kotipalvelu Aitoapu

Jatkuu....

Miten voimme kehittää yhteistyössä mm. seuraavia hyvin eri tasoisia asioita:

- **Miten asiakkaan luona mahdollisesti säännöllisesti käyvä yksityinen palveluntuottaja voisi olla todellinen osa hoivakokonaisuutta?**

- toisinaan kaupungin kotihoidon toimesta on tehty esim. "siistaustyötä" edellisenä päivänä, vaikka kalenterista näkyy, että koti siivotaan seuraavana päivänä eli joku tekee osittain turhaa työtä.
-> miten siis pidämme yhteyttä tai julkinen/yksityinen palvelu kohtaavat? Tavoitteena on täydentää toisiamme.

Ns. reissuvihko ei ole osoittautunut kovin toimivaksi. Jos työntekijät vaihtuvat, he eivät ehdi lukea perusteellisesti aiempia viestejä ja usein jää näin esim. omaisten vihkoon aiemmin kirjoittamat toiveet/viestit huomioimatta.

- Julkinen keskustelu yksityisestä palvelusta julkisen tukena on todellisuutta vain järjestelmällisen suunnittelun ja aidon yhteistyön kautta. Miten se toteutetaan?

Kotipalvelu Aitoapu

- **Yrittäjänä on kertynyt vahva kokemus siitä, että tyytyväinen ja onnellinen asiakas on suhteellisesti terveempi, aktiivisempi, oma-aloitteisempi**
- **Näin myös kotona asumisen edellytykset säilyvät pidempään.**
- **Asiakkaan kokemuksella on merkitystä hänen voinnilleen.**
- Miten ruokalautasen lämmittämisestä ja asiakkaan yksin aterioimaan jättämisestä päästään toisenlaiseen kokemukseen
- Miten pesuavusta tehdään viikon paras tapahtuma
- Miten kehitetään työprosesseja siten, että hoitaja ei istu puolet ajasta näpyttelemässä puhelintaan tietojen hakemiseksi tai viemiseksi järjestelmään. Se on asiakkaasta yhtä loukkaavaa, kuin oman perheenjäsenen puhelimen näpyttely ruokapöydässä.
- Miten palvelukäytännöt asiakkaan luona saadaan yhdenmukaisiksi? Yksi tiskaa, toinen ei. Toinen keittää kahvit, toinen ei....
- Miten luodaan työkuultuuri, jossa kollegan työstä puhutaan aina arvostavasti? Ei arvioida toisen siteenlääkötaitoa, wc:n pesua, polin toimintaa, sairaanhoitajan työtä tms. Tämä saa asiakkaan tuntemaan saaneensa sittenkin huonoa hoivaa, vaikka hän on saattanut olla aivan tyytyväinen.
- **Työnohjaus on keskeistä, paperilla ohjeistus ei riitä, käytännöistä pitää keskustella ja sopia myös valmennustyyppisesti työntekijöiden kanssa.**