

ENNAKKOARVIOINTI: Kotihoidon myöntämisen perusteet, skenaariot eri vaihtoehdoissa

Vaihtoehdot	1. Vaihtoehto	2. Vaihtoehto	3. Vaihtoehto
Kuvaus asiakas-profiilista	<p>Kotihoitoa myönnetään asiakkaille,</p> <ul style="list-style-type: none"> • jotka eivät ole kognitioltaan tai arkisuoriutumiseltaan itsenäisiä (mukaan lukien kylpeminen ja ulkona liikkuminen) tai palveluntarve vähäistä suurempi <p>ADL_28 > 0 tai CPS > 0 tai MAPLe >1 Nykyinen asiakasprofiili -3 %</p>	<p>Kotihoitoa myönnetään asiakkaille,</p> <ul style="list-style-type: none"> • jotka eivät ole kognitioltaan itsenäisiä/ miltei itsenäisiä ja joilla on avun tarvetta arkisuoriutumisessa TAI • joilla on vähintään kohtalainen palveluntarve TAI • jotka eivät kykene huolehtimaan lääkityksestään <p>ADLh > 1 tai CPS > 1 tai MAPLe > 2 Nykyinen asiakasprofiili – 10 %</p>	<p>Kotihoitoa myönnetään asiakkaille,</p> <ul style="list-style-type: none"> • jotka eivät ole kognitioltaan itsenäisiä/ miltei itsenäisiä ja joilla on avun tarvetta arkisuoriutumisessa TAI • joilla on vähintään kohtalainen palveluntarve TAI • jotka eivät pysty liikkumaan kodin ulkopuolella itsenäisesti ja asiakkaalla on jokin kotona annettava sairaanhoidollinen tarve <p>ADLh > 1 tai CPS > 1 tai MAPLe > 2 Nykyinen asiakasprofiili -20 %</p>
Ohjaaminen tarpeen mukaisiin palveluihin	<p>Muihin kuin kotihoidon palveluihin ohjataan toimintakykyiset asiakkaat, jotka</p> <ul style="list-style-type: none"> • ovat itsenäisiä kognitioltaan (CPS = 0) ja arkisuoriutumiseltaan (ADL_28 = 0) ja MAPLe=1 • itsenäisiä kylpemisessään ja liikkumisessaan kodin ulkopuolella ja palveluntarve on vähäinen • huolehtivat/kykenisivät huolehtimaan itse aterioiden valmistamisesta, ostoksista ja lääkityksen hoidostaan 	<p>Muihin kuin kotihoidon palveluihin ohjataan asiakkaat, jotka</p> <ul style="list-style-type: none"> • ovat kognitioltaan itsenäisiä/miltei itsenäisiä (CPS = 0-1) ja eivät tarvitse fyysistä apua arkisuoriutumisessa (liikkuminen, ruokailu, hygienian hoito, wc-toiminnot, ADLh = 0-1) ja • joilla on vähäinen tai lievä palvelun tarve (MAPLe = 1-2) ja huolehtivat/kykenisivät huolehtimaan itse lääkityksen hoidostaan. 	<p>Muihin kuin kotihoidon palveluihin ohjataan asiakkaat, jotka</p> <ul style="list-style-type: none"> • ovat kognitioltaan itsenäisiä/miltei itsenäisiä (CPS = 0-1) ja eivät tarvitse fyysistä apua arkisuoriutumisessa (liikkuminen, ruokailu, hygienian hoito, wc-toiminnot, ADLh = 0-1) ja • joilla on vähäinen tai lievä palvelun tarve (MAPLe = 1-2) ja kykenevät liikkumaan kodin ulkopuolella ja huolehtimaan itse lääkityksen hoidostaan esim. käymään terveysasemalla ja apteekissa.
Asiakas-kokemus ja saatavuus	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat saavat palvelut yhdenvertaisesti Helsingin omien myöntämisperusteiden mukaisesti. • Myöntämisperusteiden ja päätöksenteon 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat saavat palvelut lähes yhdenvertaisesti koko pääkaupunkiseudulla • Myöntämisperusteiden ja päätöksenteon läpinäkyvyys paranee. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat saavat palvelut yhdenvertaisesti koko pääkaupunkiseudulla • Myöntämisperusteiden ja päätöksenteon läpinäkyvyys paranee.

	<p>läpinäkyvyys paranee.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden kasvavaan palvelutarpeeseen on jatkossa haastavaa, jopa mahdotonta, vastata niukkenevilla resursseilla. • Henkilöstön määrän riittävän suuri kasvattaminen ei tulevaisuudessa ole mahdollista ->Hyvän asiakaskokemuksen ylläpitäminen vaikeutuu. • Asiakas saa yksilöllisen palvelutarpeen arvion. Kotihoidon palveluita myönnetään mahdollisesti liian matalalla kynnyksellä, vaikka vaihtoehtoisia tapoja on jo käytettävissä. • Asiakas saattaa maksaa turhaan kotihoidon palveluista, vaikka pärjäisi kevyemmilläkin palveluilla. • Asiakas osallistetaan hoitoprosessiin, on mukana oman palvelunsa ja hoitonsa suunnittelussa ja tulee kuulluksi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelujen myöntämisen perusteet yhdistävät palvelujen tarpeet ja tarjolla olevat palvelut kaupungin strategian mukaisesti ja ikäihmisten oikeuksia kunnioittaen. • Asiakkaiden palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan ja asiakaskokemus on hyvä. • Riskinä kotihoidon palveluiden ulkopuolelle jäävien tyytymättömyys, jollei korvaavia palveluita tai toimintaa ole saatavilla. • Asiakas saa yksilöllisen palvelutarpeen arvion ja ohjataan tarpeidensa mukaisesti toimintoihin ja palveluihin. • Asiakas maksaa vain tarvitsemistaan palveluista. • Monimuotoisten palveluiden saatavuus paranee. • Asiakas osallistetaan hoitoprosessiin, hän on mukana oman palvelunsa ja hoitonsa suunnittelussa ja tulee kuulluksi. • Tulevaisuuden sote-keskuksen palveluja kehitetään niin, että myös iäkkäät kokevat palvelut riittäviksi ja helposti saavutettaviksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelujen myöntämisen perusteet yhdistävät palvelujen tarpeet ja tarjolla olevat palvelut kaupungin strategian mukaisesti ja ikäihmisten oikeuksia kunnioittaen. • Asiakkaiden palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan ja asiakaskokemus on hyvä • Riskinä kotihoidon palveluiden ulkopuolelle jäävien tyytymättömyys, jollei korvaavia palveluita ja toimintaa ole saatavilla. • Asiakas saa yksilöllisen palvelutarpeen arvion ja ohjataan tarpeidensa mukaisesti toimintoihin ja palveluihin. • Asiakas maksaa vain tarvitsemistaan palveluista. • Monimuotoisten palveluiden saatavuus paranee. • Asiakas osallistetaan hoitoprosessiin, hän on mukana oman palvelunsa ja hoitonsa suunnittelussa ja tulee kuulluksi. • Tulevaisuuden sote-keskuksen palveluja kehitetään niin, että myös iäkkäät kokevat palvelut riittäviksi ja helposti saavutettaviksi.
Vaikutta- vuus	<ul style="list-style-type: none"> • Kotihoidon palveluita myönnetään yhdenmukaisemmin helsinkiläisille. • Oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus ja avoimuus toteutuvat paremmin. • Asiakkaiden voimavaroja ei aina hyödynnetä optimaalisesti. • Palvelujen myönnetään eri periaattein muuhun pääkaupunkiseutuun verrattuna. • Eniten palveluita tarvitsevien riittävä avunsaanti voi vaarantua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kotihoidon palveluita myönnetään yhdenmukaisemmin koko pääkaupunkiseudulla. • Oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus ja avoimuus toteutuvat. • Asiakkaan voimavarat saadaan käyttöön, joka lisää fyysistä ja psyykkistä kuntoutumista ja oman elämän hallintaa. Kotona asuminen on mielekästä mahdollisimman pitkään. • Kotihoidon palveluita myönnetään tarpeeseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kotihoidon palveluita myönnetään yhdenmukaisesti koko pääkaupunkiseudulla. • Oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus ja avoimuus toteutuvat. • Asiakkaan voimavarat saadaan käyttöön, joka lisää fyysistä ja psyykkistä kuntoutumista ja oman elämän hallintaa. Kotona asuminen on mielekästä mahdollisimman pitkään. • Kotihoidon palveluita myönnetään tarpeeseen ja yhdenmukaisesti kaikille asuinalueesta

	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas saattaa saada epätarkoituksenmukaista, liian raskasta tai useita palveluita. 	<p>ja yhdenmukaisesti kaikille asuinalueesta riippumatta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Varmistetaan, että eniten palveluja tarvitsevat saavat tarvitsemansa avun ja turvataan, että asiakkaat saavat lainsäädännön edellyttämät vaikuttavat palvelut. Riskinä, että edellä mainitut asiakashyödyt eivät toteudu, mikäli vapautuvia resursseja ei kohdenneta korvaaviin palveluihin. 	<p>riippumatta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Varmistetaan, että eniten palveluja tarvitsevat saavat tarvitsemansa avun ja turvataan, että asiakkaat saavat lainsäädännön edellyttämät vaikuttavat palvelut. Riskinä, että edellä mainitut asiakashyödyt eivät toteudu, mikäli vapautuvia resursseja ei kohdenneta korvaaviin palveluihin.
Henkilöstökokemus ja henkilöstön saatavuus	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstökokemus parantuu, kun käytössä selkeät yhteiset myöntämisen perusteet ja toimintamallit. Henkilöstö saa paremman kokemuksen oikeudenmukaisesta ja yhdenmukaisesta asiakkaaksi tuloprosessista. Henkilöstön riittävyyden riski on korkea, kasvava asiakasmäärä lisää kuormitusta ja vaikuttaa negatiivisesti henkilöstökokemukseen. 	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstökokemus parantuu, kun käytössä selkeät yhteiset myöntämisen perusteet ja toimintamallit. Henkilöstön osaaminen lisääntyy, työskentely yhteisen asiakkaan hyväksi parantaa henkilöstökokemusta. Henkilöstö saa paremman kokemuksen oikeudenmukaisesta ja yhdenmukaisesta asiakkaaksi tuloprosessista. Henkilöstön riittävyyden riski pienenee. 	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstökokemus parantuu, kun käytössä selkeät yhteiset myöntämisen perusteet ja toimintamallit. Henkilöstön osaaminen lisääntyy, työskentely yhteisen asiakkaan hyväksi parantaa henkilöstökokemusta. Henkilöstö saa paremman kokemuksen oikeudenmukaisesta ja yhdenmukaisesta asiakkaaksi tuloprosessista. Henkilöstön riittävyyden riski pienenee.
Tuottavuus ja talous	<ul style="list-style-type: none"> Yhtenäiset myöntämisen perusteet tukevat resurssien hyödyntämistä laadukkaiden, vaikuttavien ja tasavertaisten palvelujen tuottamiseen. Yhtenäiset toimintatavat edistävät tuottavuutta. Palvelutarpeen arviointi tehdään systemaattisesti standardisoidulla kansallisella mittarilla. Resurssien käyttö ei ole kaikilta osin optimaalista. Kustannukset kasvavat ikääntyneen väestön määrän kasvun myötä. 	<ul style="list-style-type: none"> Nykyresurssit hyödynnetään laadukkaiden, vaikuttavien ja tasavertaisten palvelujen tuottamiseen. Asiakkaan palvelut sovitetaan yhteen ja tarvittavat tahot osallistuvat hoitoon. Ylläpidetään ja lisätään asiakkaan toimintakykyä siten, että kotona asuminen on mielekästä mahdollisimman pitkään. Omat henkilöstöresurssit ohjataan raskaimpiin, eniten palveluita tarvitseviin. Varaudutaan paremmin ikääntymisen mukanaan tuomiin haasteisiin. Yhtenäiset toimintatavat edistävät 	<ul style="list-style-type: none"> Nykyresurssit hyödynnetään mahdollisimman täysimääräisesti laadukkaiden, vaikuttavien ja tasavertaisten palvelujen tuottamiseen. Asiakkaan palvelut sovitetaan yhteen ja tarvittavat tahot osallistuvat hoitoon. Ylläpidetään ja lisätään asiakkaan toimintakykyä siten, että kotona asuminen on mielekästä mahdollisimman pitkään. Omat henkilöstöresurssit ohjataan raskaimpiin, eniten palveluita tarvitseviin. Varaudutaan ikääntymisen mukanaan tuomiin haasteisiin. Yhtenäiset toimintatavat edistävät

		<p>tuottavuutta. Henkilöstön osaaminen vahvistuu asiakkaaksi tulon prosessista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palvelutarpeen arviointi tehdään systemaattisesti standardisoidulla kansallisella mittarilla. • Asiakas saa tarpeensa mukaiset palvelut koko hoitoketjussa. 	<p>tuottavuutta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palvelutarpeen arviointi tehdään systemaattisesti standardisoidulla kansallisella mittarilla. • Asiakas saa tarpeensa mukaiset palvelut koko hoitoketjussa.
<p>Tulevaisuuden palveluvalikoima, kattavuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kotihoidon myöntämisen perusteet eroavat muusta pääkaupunkiseudusta, yhteisten toimintamallien kehittäminen ei toteudu riittävän hyvin. • Kotihoidossa asiakkaita, joille riittäisi palvelu esim. seniorikeskuksessa tai terveysasemalla. • Ei hyödynnetä koko organisaation osaamista. • Monimuotoiset palvelujen tuotantotavat kehittyvät hitaammin. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pääkaupunkiseudun kotihoidon myöntämisen perusteet on tehty yhteistyössä. • Palvelun kattavuus on palvelutarpeen mukainen. Palvelut kohdennetaan eniten tarvitseville. • Palveluja lisätään ja vähennetään joustavasti asiakastarpeen mukaan. • Asiakkaille etsitään vaihtoehtoisia palveluita. Monimuotoiset palvelujen tuotantotavat kehittyvät. • Panostetaan seniorikeskusten palvelukeskustoiminnan palveluvalikoimaan. • Tulevaisuuden sote-keskuksen palveluja kehitetään niin, että myös iäkkäät kokevat palvelut riittäviksi ja helposti saavutettaviksi. • Asiakkaat ovat THK:n seurannassa, asiakasohjaus määrittää asiakkaalle yhteyshenkilön tarvittaessa ja asiakas on asiakasohjauksen seurannassa. • Edellisten lisäksi asiakas voi täydentää tarpeensa mukaisia palveluja itsenäisesti 	<ul style="list-style-type: none"> • Pääkaupunkiseudun kotihoidon myöntämisen perusteet on tehty yhteistyössä. • Palvelun kattavuus on palvelutarpeen mukainen. Palvelut kohdennetaan eniten tarvitseville. • Palveluja lisätään ja vähennetään joustavasti asiakastarpeen mukaan. • Asiakkaille etsitään vaihtoehtoisia palveluita. Monimuotoiset palvelujen tuotantotavat kehittyvät. • Panostetaan seniorikeskusten palvelukeskustoiminnan palveluvalikoimaan. • Tulevaisuuden sote-keskuksen palveluja kehitetään niin, että myös iäkkäät kokevat palvelut riittäviksi ja helposti saavutettaviksi. • Asiakkaat ovat THK:n seurannassa, asiakasohjaus määrittää asiakkaalle yhteyshenkilön tarvittaessa ja asiakas on asiakasohjauksen seurannassa. • Edellisten lisäksi asiakas voi täydentää tarpeensa mukaisia palveluja itsenäisesti.