

Vanhusneuvosto

27.5.2025

Toimialajohtaja

Jorma Haapanen

6.6.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Ikäihmisten palvelut 2023 - 2025

- Asiakasvirtojen kehittämisen tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat oikeita palveluita oikeaan aikaan oikeassa paikassa suhteessa palvelutarpeeseensa. Tätä tehdään ikäihmisten palveluissa parhaillaan, ja se edellyttää palveluprosessien sisältöjen uudistamista yli tulosalue- ja toimialarajojen.
- Palvelujen yhtenäistäminen ja päällekkäisten organisaatorakenteiden karsiminen.
- Rakenteelliset muutokset etenivät vuonna 2024 suunniteltua nopeammin, mikä näkyi tuloksessa. Muutoksista huolimatta asiakkaiden tarvitsemat palvelut on pystytty tuottamaan ja järjestämään laadukkaasti ilman merkittäviä toiminnallisia häiriöitä.
- Tiedolla johtamisen taso ja osaaminen kehittyi merkittävästi vuoden 2024 aikana.
- Viestinnän kehittäminen, verkkosivut ja muut sähköiset palvelut, mm. Oma Häme -sovellus ja erilaiset e-lomakkeet.

Asiakasohjaus - onnistumiset

- Ikäihmisten ensilinja aloitti toimintansa 7.10.2024. Puheluihin vastataan klo 9 - 15, ja takaisinsoittopyynnön voi jättää milloin tahansa. Asiakaspalaute on ollut hyvää ensilinjan toiminnasta, vaikka asiakkaat eivät enää saa suoraan kontaktia omatyöntekijäänsä. Asiakasohjaukseen tulevien yhteydenottojen keskittäminen ensilinjaan paransi palveluohjaajien työn hallittavuutta ja mahdollisti resurssin siirtämisen ensilinjaan. Henkilöstöresursointia toiminnossa on kasvatettu kokemusten perusteella kolmesta neljään henkilötyövuoteen alkuvuonna 2025.
- Myös muut keskitetyt toiminnot ovat nopeuttaneet asiakasvirtoja ja mahdollistaneet vastaamisen organisaation muutostavoitteisiin: paikkakoordinaatio koordinoi kaikkia palveluasumisen, yhteisöllisen asumisen ja perhehoidon paikkoja, mikä tehostaa asiakkaiden liikkuvuutta; kotiutusohjaajat ovat varmistaneet ikäihmisten siirtymiä tarvittavaan jatkohoitoon sairaaloista ja gerontologinen sosiaalityö vastaa ikäihmisten erityisen tuen tarpeisiin ja toimii palveluohjaajien konsultatiivisena tukena
- Palvelutarpeen arviointi -prosessia koskeva sisäinen tarkastus tehtiin loppuvuonna 2024. Tarkastuksen perusteella palveluohjaajat tekevät laadukkaita ja kattavia palvelutarpeen arviointeja.

Asiakasohjaus - toteutetut toimenpiteet

- Asiakasmaksujen tulosidonnaisten maksujen tarkastamista, joka tapahtuu aina alkuvuodesta koko asiakasvolyymien osalta, on kehitetty nopeutensa osalta. Asumispalveluiden asiakaslaskutus oli ajan tasalla helmikuun laskuista alkaen. Kotihoidon laskutus on viivästynyt johtuen tietojärjestelmäuudistuksen esiin tuomasta tarpeesta tarkastaa kaikkien asiakkaiden suunnitellut tunnit ennen uusien asiakasmaksujen asettamista.
- Laajat tietojärjestelmäuudistukset (lukuunottamatta asiakastietojärjestelmän uudistumista) toteutettu syksyn 2025 aikana. Vaikuttaneet kaikkien työntekijöiden arkipäivän prosesseihin.
- Tuottavuuden ja tehokkuuden selvitys tehtiin Vertikal Oy:n toimesta loppuvuodesta 2024.

Asiakasohjaus - haasteet ja havainnot

- Tiedolla johtamisen välineitä on tullut käyttöön 2024 syksyn aikana ja niiden täsmentäminen ja sitä kautta tulosalueen tehokkuuden ja tuloksellisuuden arvioiminen vaatii pitkäjänteistä työtä
- Ikääntyneiden perhehoidon kokonaisuus: valtuuston edellyttämä suunnitelma siirtyy poliittiseen käsittelyyn 05/25. Perhehoidon kokonaisuuden rakenteet ja käytännöt vaativat toimenpiteitä.
- Toimialalla tehtävän RAI –mittariston käyttämisen kokonaisuuden kehittäminen on aloitettu, hanketyöstä saadaan tähän apua vuoden 2025 loppuun saakka
- Uusien toimintamallin valmistelu, liittyen sekä ns. kriisisijoituksiin että ikääntyneiden ohjaamiseen tarpeen mukaiseen jatkohoitoon sairaaloista, jatkuu monialaisena yhteistyönä. Toimintamalli liittyy kiinteästi perusterveydenhuolto-asumispalvelu -muutoskokonaisuuteen vuonna 2025.

Asumispalvelut - onnistumiset

- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen peittävyys on laskenut suunnitellusti koko vuoden 2024 ajan. Asumisyksiköiden käyttöasteita on onnistuttu kasvattamaan. Asumispalveluissa on onnistuttu parantamaan tuottavuutta merkittävästi.
- Vuokratyövoiman käyttö on vähentynyt merkittävästi ja resurssitilanne on parantunut. Asumispalveluiden oma varahenkilöstö aloitti toimintansa vuonna 2024, ja vuoden 2025 alusta se siirtyi keskitettyyn varahenkilöstöpooliin.
- Yksityisten palveluntuottajien kanssa on pidetty säännöllisesti yhteistyötilaisuuksia ja infoja.

Asumispalvelut - toteutetut toimenpiteet

- Asumispalveluissa on otettu käyttöön laatu- ja vaikuttavuusmittaristo ja tulosalueen laatuprojekti on alkanut tammikuussa 2025.
- Asumispalveluissa osallistutaan asumispalveluiden vertaiskehittämisen pilottiin sekä valtakunnalliseen asumisen kehittämisen hankkeeseen.
- Palveluverkkomuutokset on toteutettu ja viimeisenä muutoksena on Riihimäellä aloittanut uusi arviointi ja kuntoutusyksikkö.
- Asumispalveluissa on toteutettu asiakastyytyväisyyskysely, johon vastanneita on alustavien tietojen mukaan lähes tuhat henkilöä.
- Asumispalveluissa toteutettiin kahdet yhteistoimintaneuvottelut.
- Asumispalveluissa on toteutettu vuorokausihintatarkastelua sekä kustannusvertailua oman ja ostopalvelun osalta.

Asumispalvelut - haasteet ja havainnot

- Muutoksia on ollut paljon ja niiden vakiinnuttaminen arkiseksi toiminnaksi vie aikaa.
- Uusia toimintatapoja kehitetään ja hyviä käytänteitä yhdenmukaistetaan, että palvelu olisi tasalaatuista. Tämäkin asia vie oman aikansa.
- Toimintakulttuuria kehitetään vastaamaan uuden henkilöstömitoituksen vaatimukseen välittömän asiakastyön osalta.
- Asumispalveluiden tulosalueella on paljon yhteistä ”tekemisen meininkiä” ja lakien sekä talouden reunaehtojen puitteissa keskitytään ratkaisujen löytämiseen esteiden etsimisen sijaan.

Kotihoito - onnistumiset

- Asiakkaat saavat palvelun oikea-aikaisemmin: arviointi- ja kuntoutustiimin kautta ohjautuu säännölliseen kotihoitoon alle 50%
- Kotia kohti-yksiköt perustettiin Forssaan ja Tuulokseen: lyhytaikaista yhteisöllistä asumista, esim. sairaalasta kotiutuminen, jos ei onnistu omaan kotiin
- Henkilöstön työaika mahdollistuu enemmän asiakastyöhön (kokonaiskuormituksen/ reitityksen seuranta)
- Henkilöstön saatavuus parantunut
- Tekeminen tavoitteellista ja sitoutunutta lähijohtajilla ja tiimeillä: Tämä näkyy tiedolla johtamisen luvuissa/ tuloksissa

Kotihoito - toteutetut toimenpiteet

- Tiimirakennemuutokset ja ostopalvelujen laajennus - etenee vähitellen
- Etäpalvelu ensisijainen vaihtoehto: v. 2024 5% kaikista käynneistä etänä, tavoite 8% (v. 2025)
- Tiimien kustannustehokkuus: kokonaistyöaika, talous, sairauspoissaolot, työhyvinvointi (vuosilomasuunnittelu ja onnistumiskeskustelut)
- Kotihoidon laatuun ja palvelunsisältöön panostetaan: hoidon jatkuvuus, RAI, asiakkaiden suunniteltu ja toteutunut palveluaika

Kotihoito - haasteet ja havainnot

- Kotihoidon työ ruuhkautuu tiettyihin vuorokauden ajankohtiin (aamuruuhka ja iltaruuhka aikakriittisissä käynneissä). Joudumme aikatauluttamaan asiakaskäyntejä tarkasti, esimerkiksi tietyt lääkkeiden antokäynnit aikakriittisiä.
- Pienituntisia asiakkaita tarkastellaan, pyritään kohdentamaan kotihoidon palvelua enemmän palvelua tarvitseville.
- Mielenterveys- ja päihdehaasteet näkyvät yhä enemmän myös kotihoidon työssä
- Jatkossa asiakkaat kotiutuvat aiemmin sairaalasta tai lyhytaikaishoidosta kotiin, mikä edellyttää arviointiosaamista ja hyvää vastaanottokykyä kotihoidon henkilöstöltä, myös omaisten ja läheisten tuki sekä osallistuminen ovat tärkeä osa kotona pärjäämistä.



Kiitos!

Jorma Haapanen

Toimialajohtaja

Jorma.haapanen@omahame.fi

