



MUISTIO

HOIVAN TYÖRYHMÄ

Aika: 28.10.2020 klo 14.00 – 15.50

Paikka: Kunnanvirasto, valtuustosali

Läsnä: Miettinen Arto, Jaako Seija, Vaarala Taru, Ruokajärvi Tuovi, Marjamaa Anri, Mäkinen Aimo, Salo Milla, Helske Anne, Kaikkonen-Tiensuu Helena, Kannisto Petra, Nikkinen Marja, Niva Hanna, Ylläsjärvi Ulla puheenjohtaja, Seppälä Tellervo sihteeri

Poissa: Niva Marjut, Pääkkölä Ira, Vanhanen Merja

Työryhmän aluksi Kannisto Petra otti ryhmävalokuvan.

Puheenjohtaja Ulla Ylläsjärvi avasi kokouksen kiittäen työryhmää viime kertaisesta tuotoksesta ja johdatteli tämän päivän aiheeseen. Hoivan tarpeen kasvaessa on ratkaisevaa, missä määrin avopalvelut pystyvät tukemaan kotona asuvia. Muussa tapauksessa joudutaan panostamaan palvelutaloihin ja hoivalaitoksiin, joiden ongelma on kiinteistö- ja hoivatarvikekustannukset.

Keskeisiä kysymyksiä on ainakin kaksi:

- pystyykö avopalvelu tukemaan aikaisempaa vaativampaa hoivaa tarvitsevia?
- pystytäänkö parannetun avopalvelun keinoilla tunnistamaan riskissä olevat ja viivästyttämään laitushoivan tarvetta?

Ryhmäntyön pohjaksi kerrattiin viimekertainen tuotos. Kerrottiin avohoidon nykyinen toimintamalli ja Kolarin avopalveluiden Buurtzorg versio 1.0, joka on kuvaus kolarilaisesta tiimin toiminnasta ja toiminta-ajatuksista.

Kolarin avopalveluiden Buurtzorg – alustava kuvaus tiimin toiminnasta ja toiminta-ajatuksista Versio 0.1

- Noin 12 hengen tiimi on moniammatillinen, eli siinä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia, osa-aikaisesti fysioterapian ja mielenterveyden ammattilaisia.
- Tiimi on itseohjautuva: se etsii itse keinot, ratkaisut ja voimavarojen viisaan käytön, jotta Kolarin määrittelemät tavoitteet toteutuvat.
- Kullakin asiakkaalla on vastuutyöntekijä, joka tukeutuu tiimin resursseihin ja ongelmien tultua moniammatilliseen osaamiseen



Tiimin tavoitteena on:

- erinomainen asiakaskokemus, joka kartoitetaan määrävälein. Asiakas arvioi saamansa palvelun koettua laatua ja määrää. Mikäli asiakkaiden tarpeet ovat epärealistisia, niin aikanaan voi tulla tarve määrittellä Kolarin hoivan palvelulupaus (mitä muuta se sisältää kuin lakisääteiset)
- asiakkaiden määrä on vähintään x kappaletta, joilla on oikeus Kolarin määrittelyn mukaisesti hoivapalveluihin
- kun asiakkaiden minimimäärä ja hoidon perusteet on määritelty, niin tiimille tulee kannustin toimia ketterästi ja älykkäästi
- miten käytämme tiimin resurssia viisaasti, jotta emme menetä asiakkaita laitoshoivaan?
- tarkoitus on luoda kannustin varhaiselle ongelmien tunnistamiselle ja niiden ratkaisemiselle pienimmän ja keveimmän riittävän palvelun tuottamiselle ja sen säätämiseksi asiakkaan tilanteen mukaan
- asiakastytyväisyysmittari on leikkuri sille, että resurssien käyttöä ei säädetä alle kohtuullisen
- henkilöstötytyväisyys on mittari sille, että jatkuvaa ylikuormitusta ei tule

mittarit ovat siis

- asiakasmäärä / tiimi (minimi x kpl / tiimi)
- kustannus / asiakas
- väli-indikaattori on kontaktien määrä / asiakas (josta saadaan kustannus /asiakas) ja kontaktien määrä / ammattilainen (josta saadaan kuormittavuus)

kannustaa käyttämään etäkontakteja: puhelinta ja tulevia tietoteknisiä ratkaisuja

- vähentää matka-aikaa ja -kustannuksia, jotka on huomioitava e.m mittareissa
- henkilöstötytyväisyys on hyvä, ja se kartoitetaan määrävälein



Tiimi ohjautuu itse

- se tietää edellisten viikkojen osalta suoriutumisensa e.m mittareiden osalta
- tiimillä on tiimivastaava joka vaihtuu esim 3 kk välein, jolloin jokainen tietää joutuvansa tähän tehtävään vuorollaan; lisää yhteenliimautuvuutta

Tiimivastaava

- huolehtii, että ammattilaiset toimivat sovitun mallin mukaan
- tiimi sopii itse keskeiset periaatteet: miten varmistetaan, että asiakas saa pienimmän riittävän tuen ja avun, miten ammattilaiset tukevat toisiaan jne jne
- toteuttaa viikkopalaverit, joissa arvioidaan miten on selviydytty ja miten selviydytään vielä paremmin
- toteuttaa aamupalaverin, joissa sovitaan miten selviydytään tästä päivästä
- valmistelee tiimin kanssa lomat, poissaolot, koulutustarpeet päätettäväksi esimiehelle
- vastaa taloudesta tiimin tasolla. Kyse on siitä, että työpanoksella palvellaan riittävä määrä asiakkaita ja muut kuin työn kustannukset ovat kohtuulliset
- tavoitteet, mittarit ja mittaridata tulevat keskitetysti

Esimiehet

- tekevät tiimivastaavien valmistelemana virkavastuulliset tehtävät, kuten rekrytointi, työsopimus, palkkaneuvottelut, myöntävät lomat, virkavapaat, koulutukset ja käyttävät määräysvaltaan
- sparraavat tiimejä tavoitteiden saavuttamiseksi, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan
- vastaavat siitä, että tiimien keskinäinen toimintamalli on kohtuullisessa mitassa yhteneväinen, ja siitä että palvelua tarvitseville pystytään palvelu tuottamaan
- vastaavat siitä, että talous pysyy hallinnassa, koska tiimejä on useita



Tehtävä:

Jos toimintamalli ja ajatus avopalveluissa on yleisellä tasolla suunnilleen kuten Buurtzorg versiossa 1.0 kuvattu, niin

1. Mitkä vaikutukset asiakkaiden saamaan palveluun,
 2. Mitkä ovat vaikutukset henkilöstökokemukseen,
- kun tiimi itse ohjautuu voimavarojen käytön ja erilaisten palvelumuotojen (käynti, etäkontakti) osalta ja
 - tavoitteena on yhtäaikaa hyvä asiakaskokemus, aikaisempaa pienempi kustannus/asiakas, ja hyvä asiakaskokemus

Ryhmiä esittelemä tuotos kysymyksiin seuraavasti:

1. Mitkä vaikutukset asiakkaiden saamaan palveluun?
 - asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitseman aika optimoituu
 - asiakas saa tarvitsemansa palvelun kotiin nopeasti
 - asiakas on enemmän osallisena hoitoonsa
 - luottamus ja turvallisuus lisääntyvät
 - matala kynnyks pyytää apua
 - tiimin olemassaolo luo turvaa ja uskoa siihen, että saa asua kotona
 - riski yksinäisyyteen kasvaa
 - etäasioinnin kynnyks madaltuu
 - tasapuolisuus korostuu "samat käytännöt"
 - tavoitteena asiakkaan hyvä hoito
 - yksilöllinen ja kokonaisvaltainen palvelu
 - asiakastyytyväisyys paranee
 - palvelujen saatavuus kasvaa, väheneekö sosiaalisuus?
 - tarvitaanko apua yhteisöllisyyden lisäämiseksi?
 - yksinäisyyden tunne mahdollisesti lisääntyy?
 - ennaltaehkäisee tilanteen pahenemisen, laitoshoidon väheneminen
 - elintapaohjaus → tavoitteellista → asiakkaan oma osallistuminen
 - itsemääräämisoikeus lisääntyy → "oma tupa oma lupa"
2. Mitkä ovat vaikutukset henkilöstökokemukseen?
 - turvallinen ja yhtenäinen työyhteisö
 - vastuu lisää motivaatiota
 - ammattitilpeys ↑
 - osaamisen jakaminen
 - sitoutuminen yhdessä sovittuun
 - viestintä paranee
 - ammatillinen tuki ja apu
 - luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä → "tulokset" paranee
 - joustavuus ↑ kun luottamus on työnt. välillä, ME HENKI



- erilaisuuden hyväksyminen
- pelot, "joutuu" pois omalta mukavuusalueelta
- pelko vastuun lisääntymisestä
- työnkuva monipuolistuu
- motivaatio paranee
- motivoi kehittämään omaa osaamistaan
- tiimin hyvä henki auttaa tiimivastaavaa
- tiimivastaavalla on isompi taakka

Viides kokous on torstaina 05.11.2020 klo 14–16 on valtuustosalissa.

Muistion laati Tellervo Seppälä