



SOSIAALITAITO

LÄNSI- JA KESKI-UUDENMAAN KUNTIEN  
KOTIHOIDON ASIAKKAIDEN  
KOKEMUKSIA ARJEN SUJUVUUDESTA,  
SAAMISTAAN PALVELUISTA SEKÄ  
OSALLISUUDESTAAN NIIDEN  
SUUNNITTELUUN JA TOTEUTUKSEEN  
- LISÄANALYYSEJÄ KOKO AINEISTOSTA

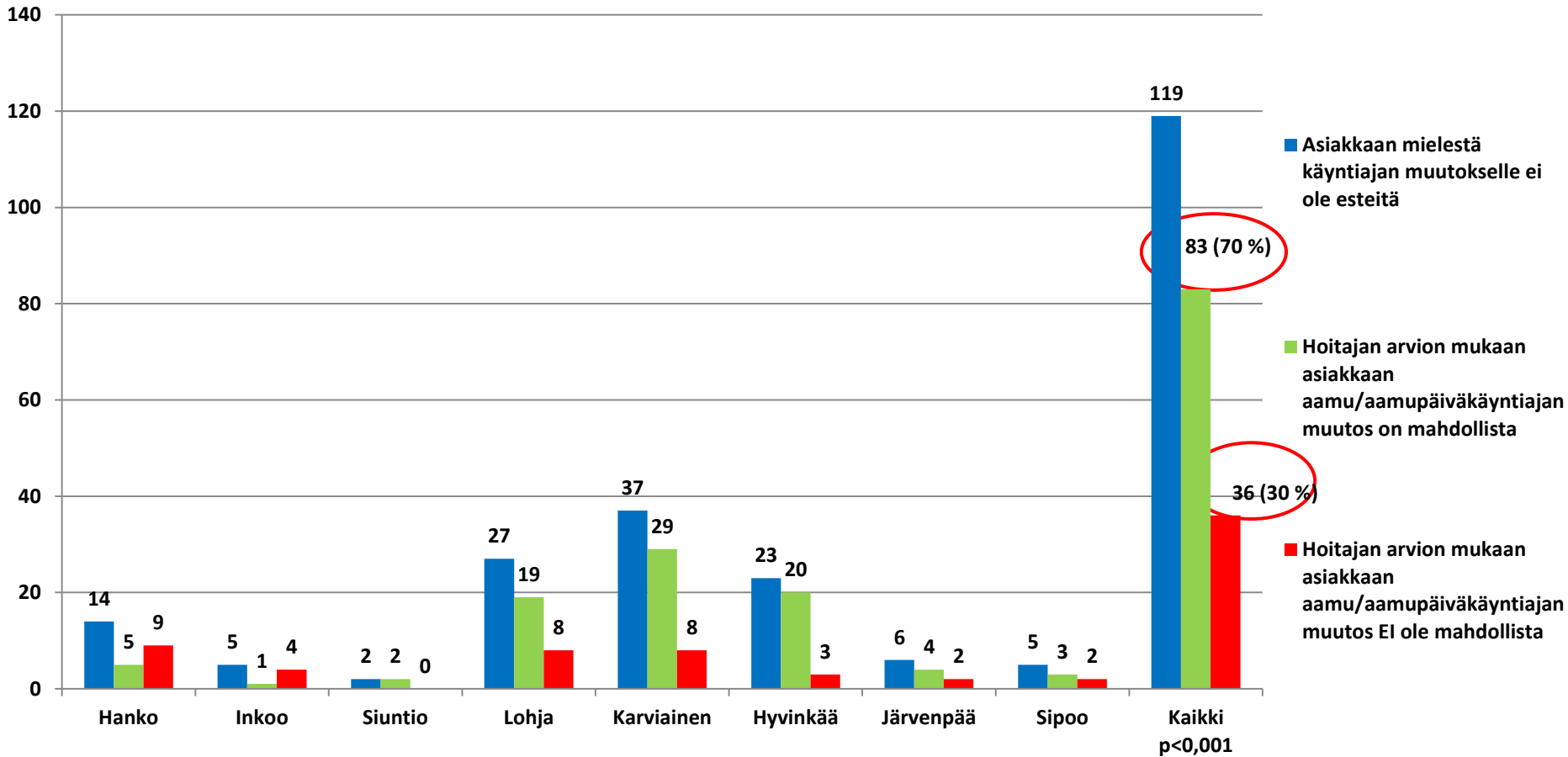
# Selvityksen toteutus

- Selvitys toteutettiin yhdeksässä kunnassa Länsi- ja Keski-Uudellamaalla (Hanko, Inkoo, Siuntio, Lohja, PTKY Karviainen (Vihti ja Karkkila), Järvenpää, Hyvinkää ja Sipoo)
- Tavoitteena oli saada asiakkailta itseltään tietoa, näkemyksiä ja kokemuksia arjen sujuvuudesta ja kotihoidon palveluista. Lisäksi haluttiin saada asiakkaan oma ääni paremmin kuuluviin ja lisätä siten asiakkaan vaikutusmahdollisuutta ja osallisuutta omassa asiakasasiassaan.
- Selvityksen kohderyhmänä oli kuntien säännöllisen kotihoidon piirissä olevat 75-vuotta täyttäneet asiakkaat

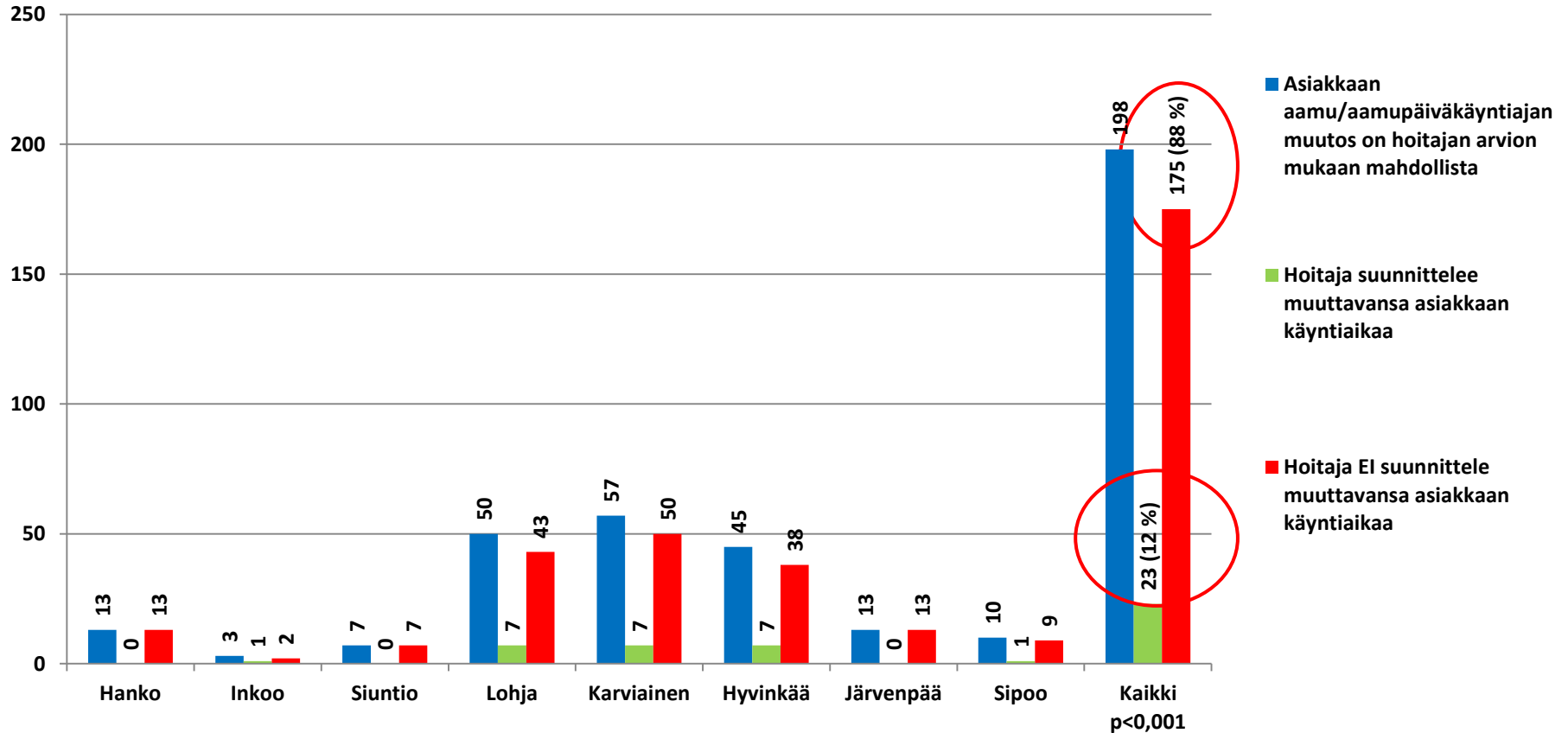
# Selvityksen toteutus

- Tiedot kerättiin strukturoidun keskustelun avulla, jonka toteuttivat asiakas ja hänen nimetty vastuuhoidajansa. Keskustelun jälkeen hoitaja siirsi keskustelun tiedot sähköiseen lomakkeeseen.
- Keskustelut toteutuivat 10.2. – 9.3.2014 (Hanko, Inkoo, Siuntio, Lohja, PTKY Karviainen, Hyvinkää ja Sipoo) ja 7.4. – 18.5.2014 (Järvenpää).
- Keskustelut käytiin 854 asiakkaan kanssa.

# Onko asiakkaan ja hoitajan näkemys aamu/aamupäiväkäyntiajan muutoksesta yhteneväinen?

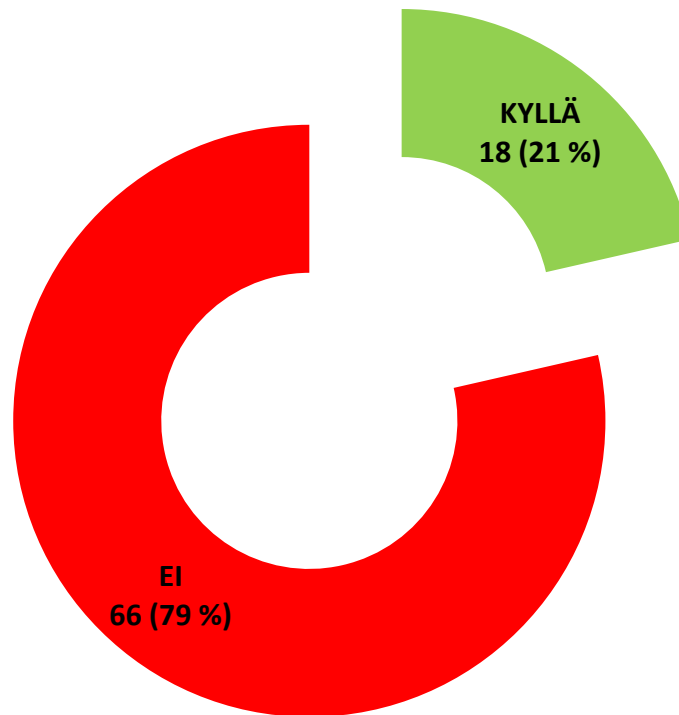


# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan käyntiajan muutosta, jos hänen mielestään asiakkaan aamu/aamupäiväkäyntiä voidaan muuttaa?



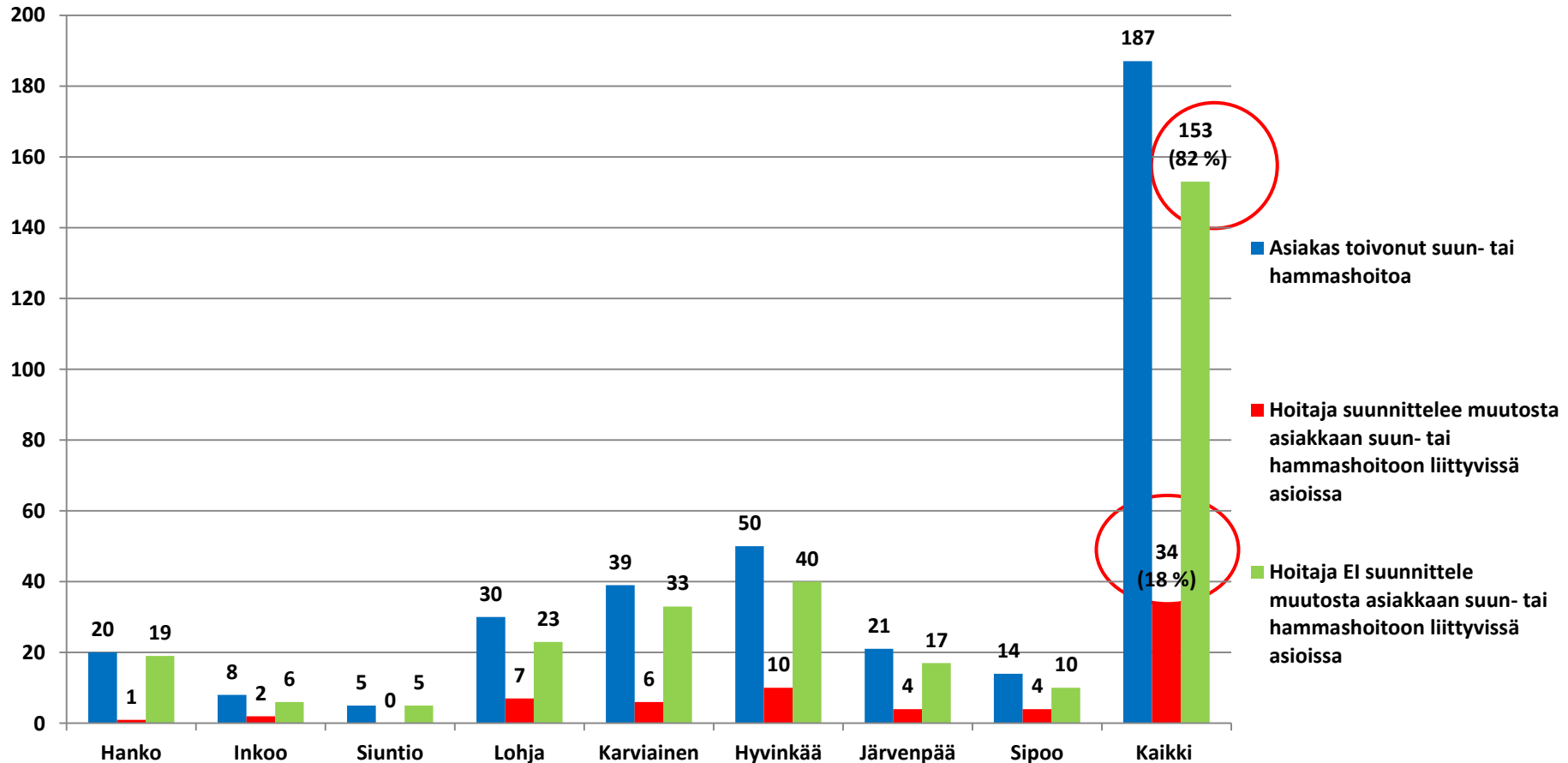
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan aamu/aamupäiväkäyntiajan muutosta, jos sekä hän itse että asiakas arvioivat muutoksen olevan mahdollista?

Asiakkaan aamu/aamupäiväkäyntiajan muutos on mahdollista sekä hoitajan että asiakkaan mielestä

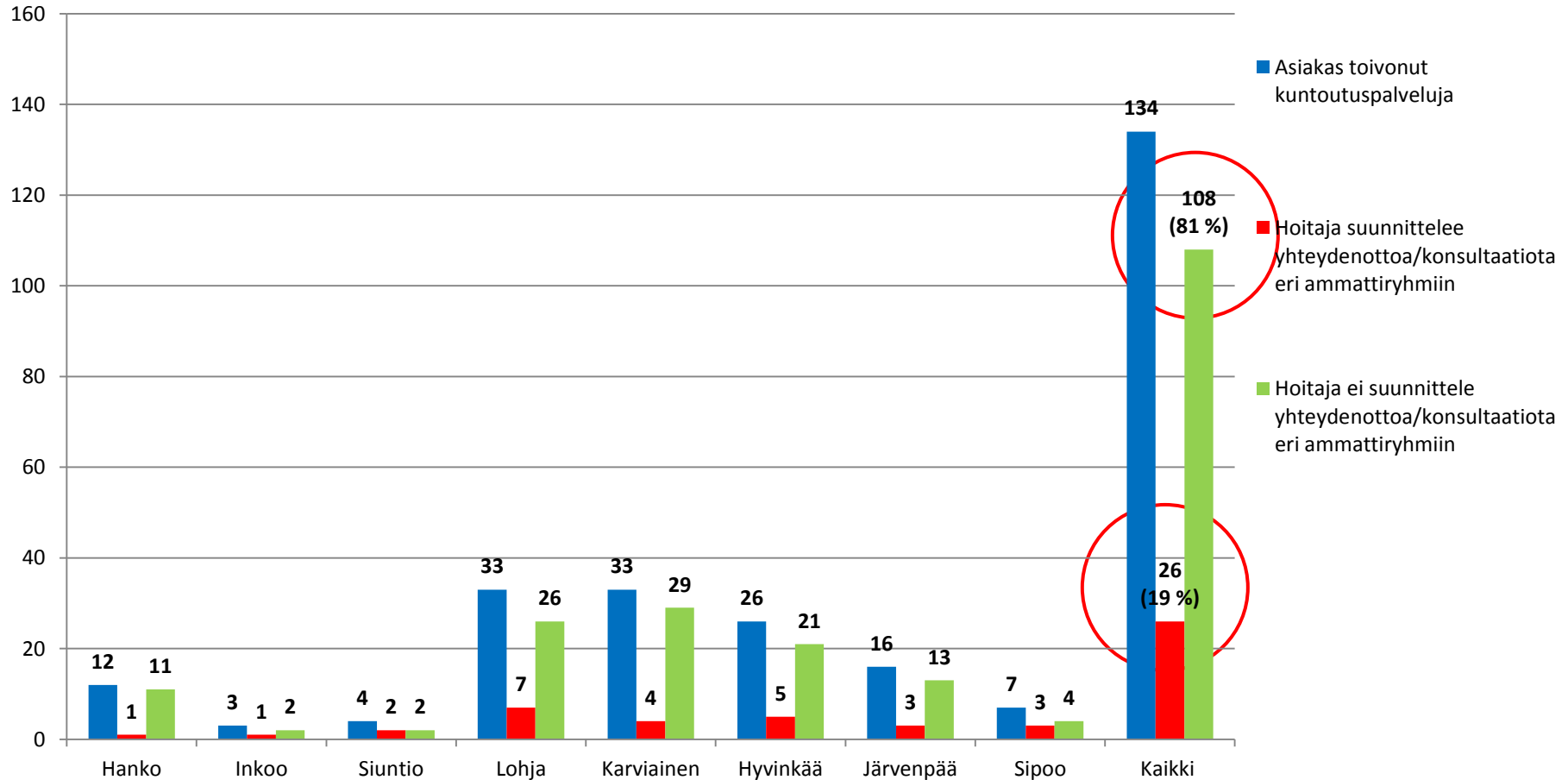


- Hoitaja suunnittelee muuttavansa asiakkaan käyntiaikaa
- Hoitaja Ei suunnittele muuttavansa asiakkaan käyntiaikaa

# Suunnitteleeko vastuuhoitaja muutoksia asiakkaan suun- tai hammashoitoon liittyvissä asioissa, jos asiakas kokee tarvitsevansa suun hoitoa / hammaslääkärin palveluita?

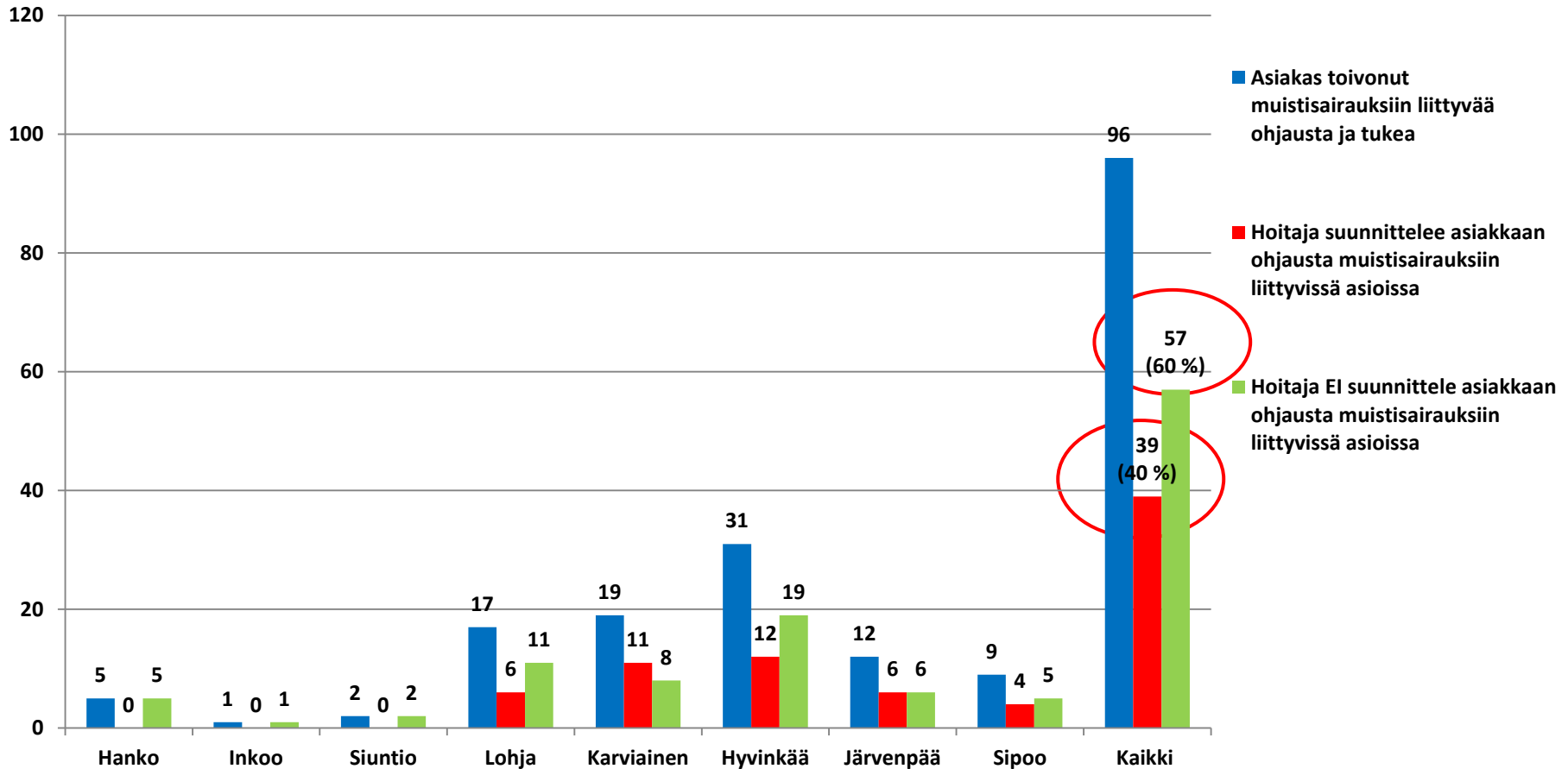


# Suunnitteleeko vastuuhoitaja yhteydenottoa/konsultaatiota eri ammattiryhmiin (esim. fysioterapeutti, toimintaterapeutti), jos asiakas kokee tarvitsevansa kuntoutuspalveluja (fysio-/toimintaterapia)?

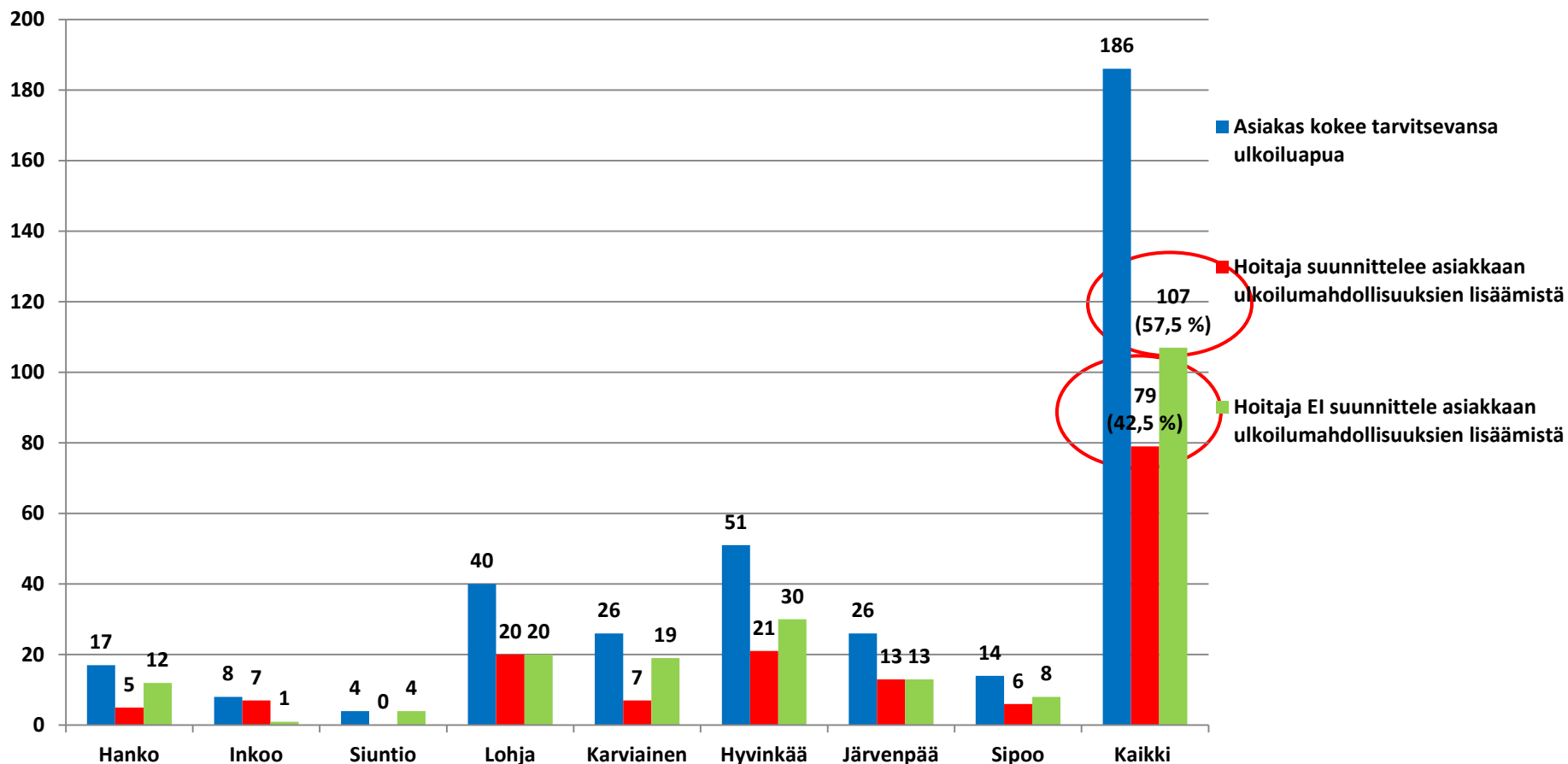




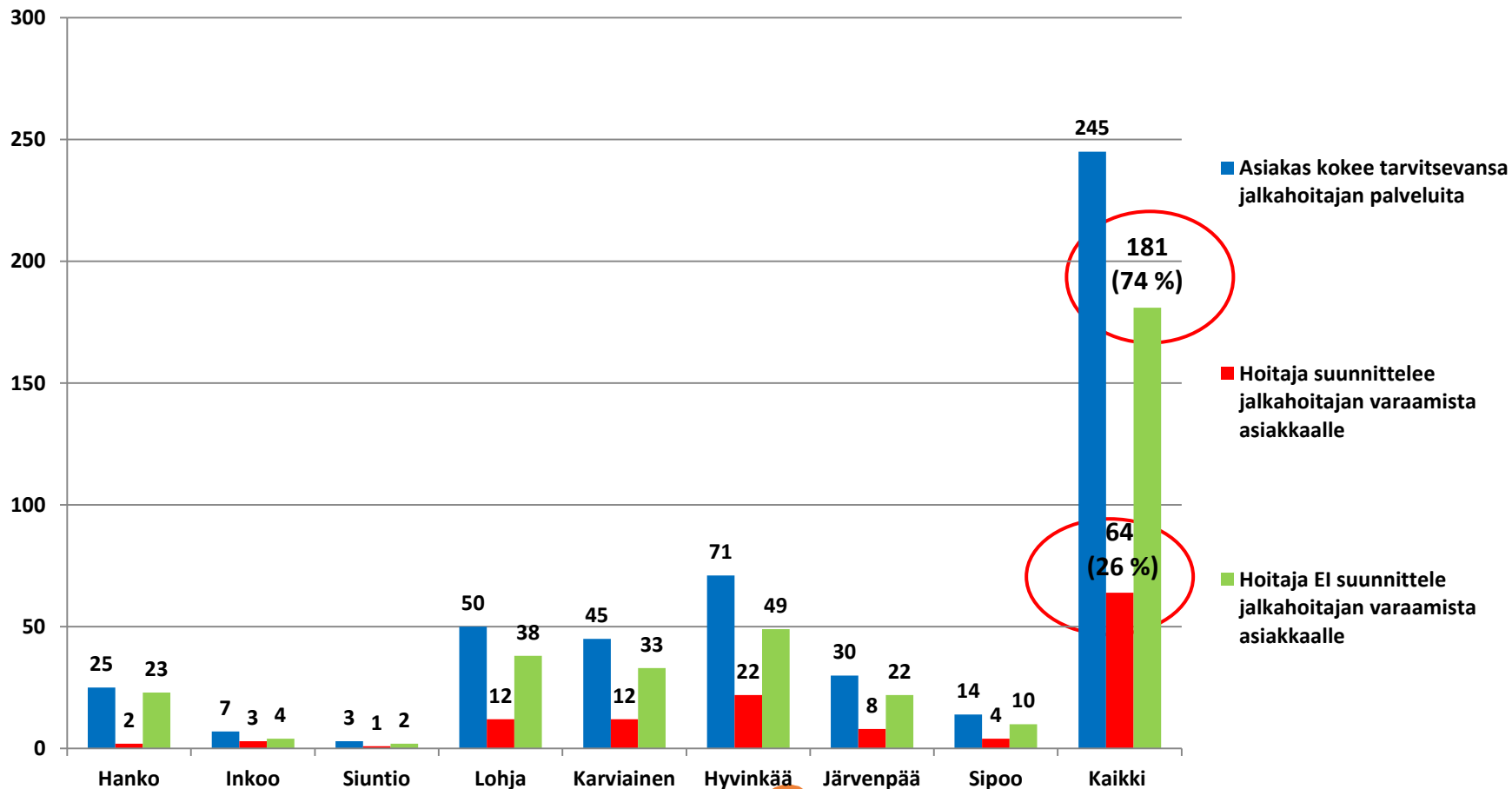
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan ohjausta muistisairauksiin liittyvissä asioissa, jos asiakas kokee tarvitsevansa muistisairauksiin liittyvää ohjausta/tukea?



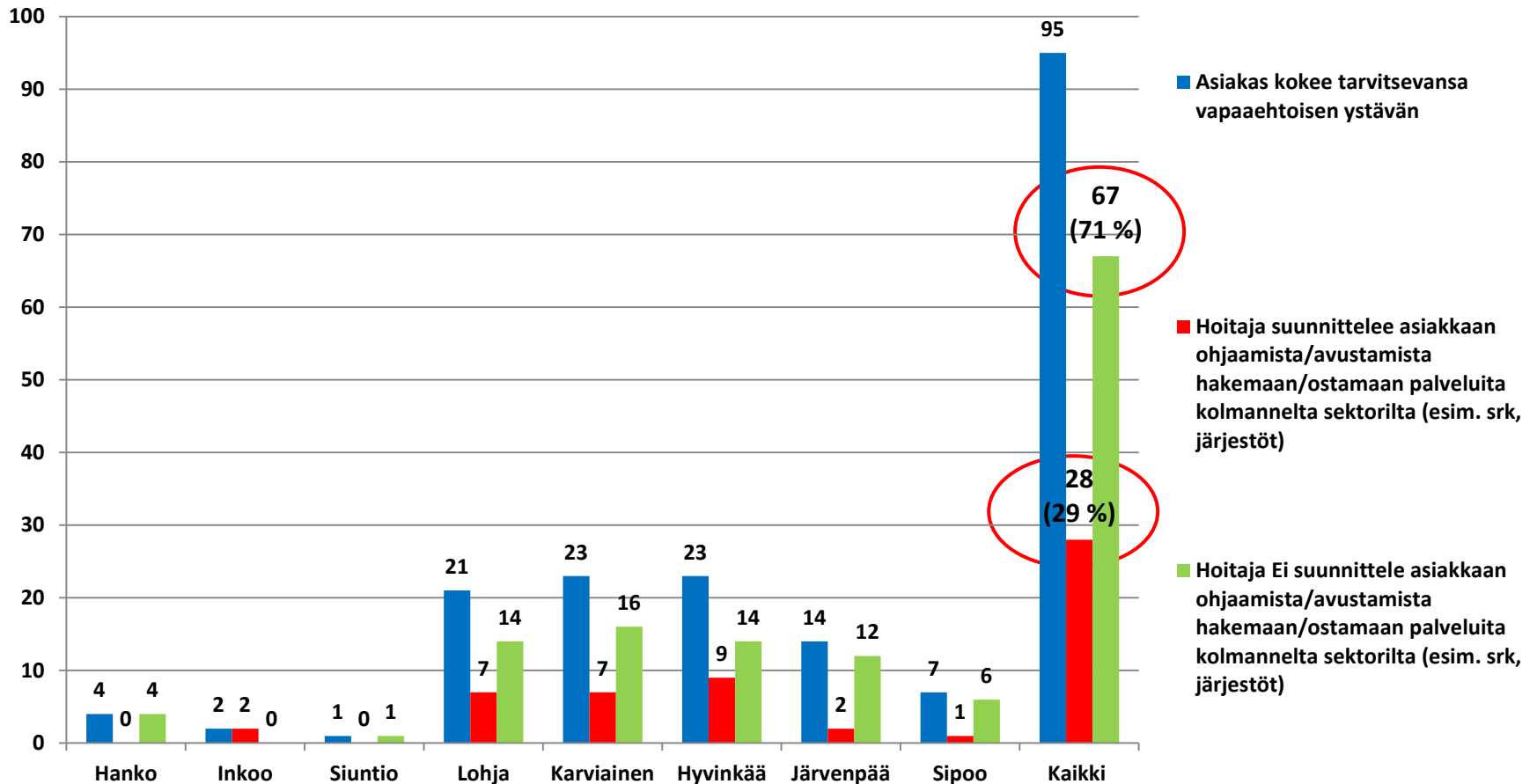
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan ulkoilumahdollisuuksien lisäämistä, jos asiakas kokee tarvitsevansa ulkoiluapua?



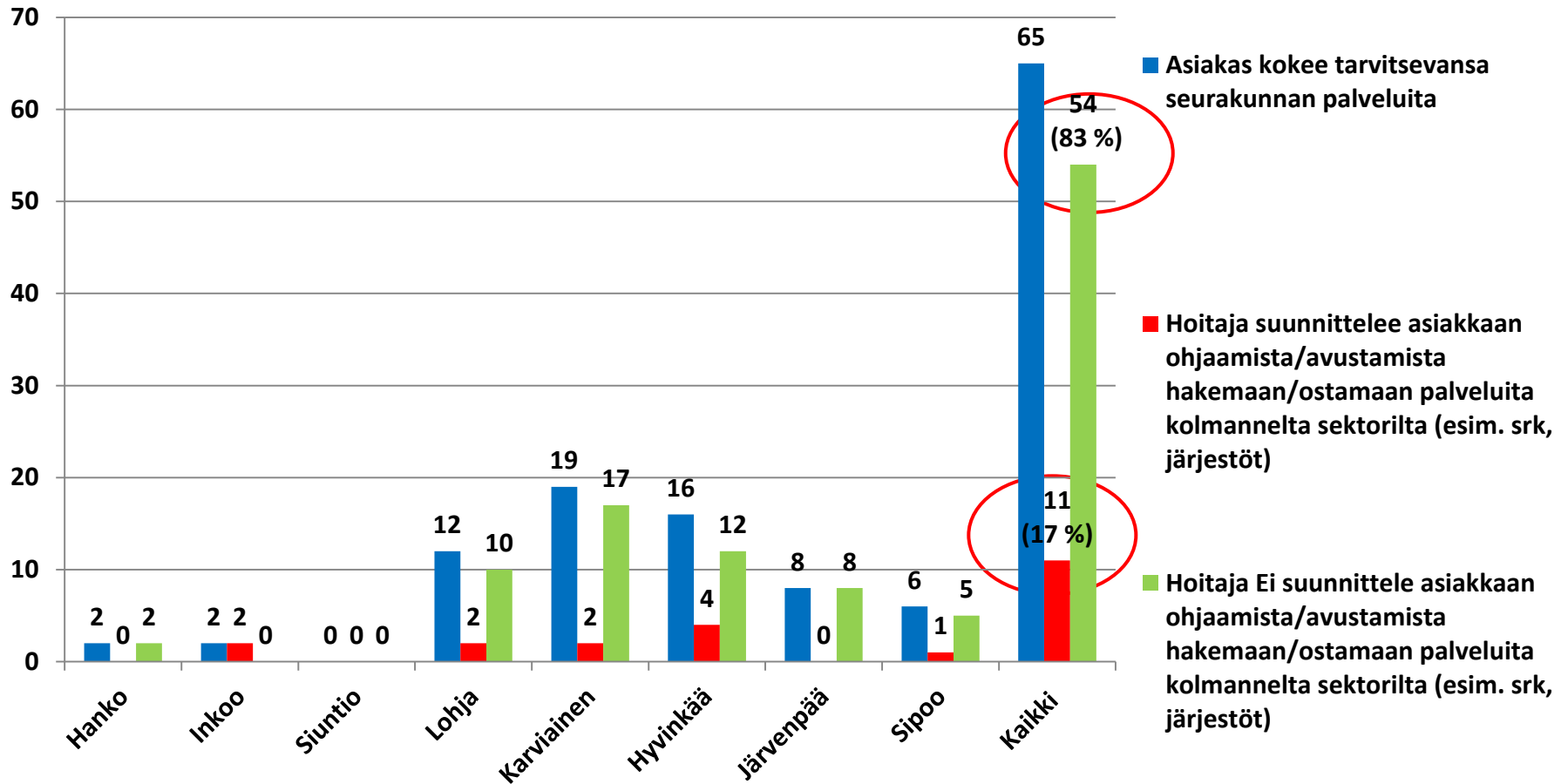
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja jalkahoitajan varaamista asiakkaalle, jos asiakas kokee tarvitsevansa jalkahoitajaa?



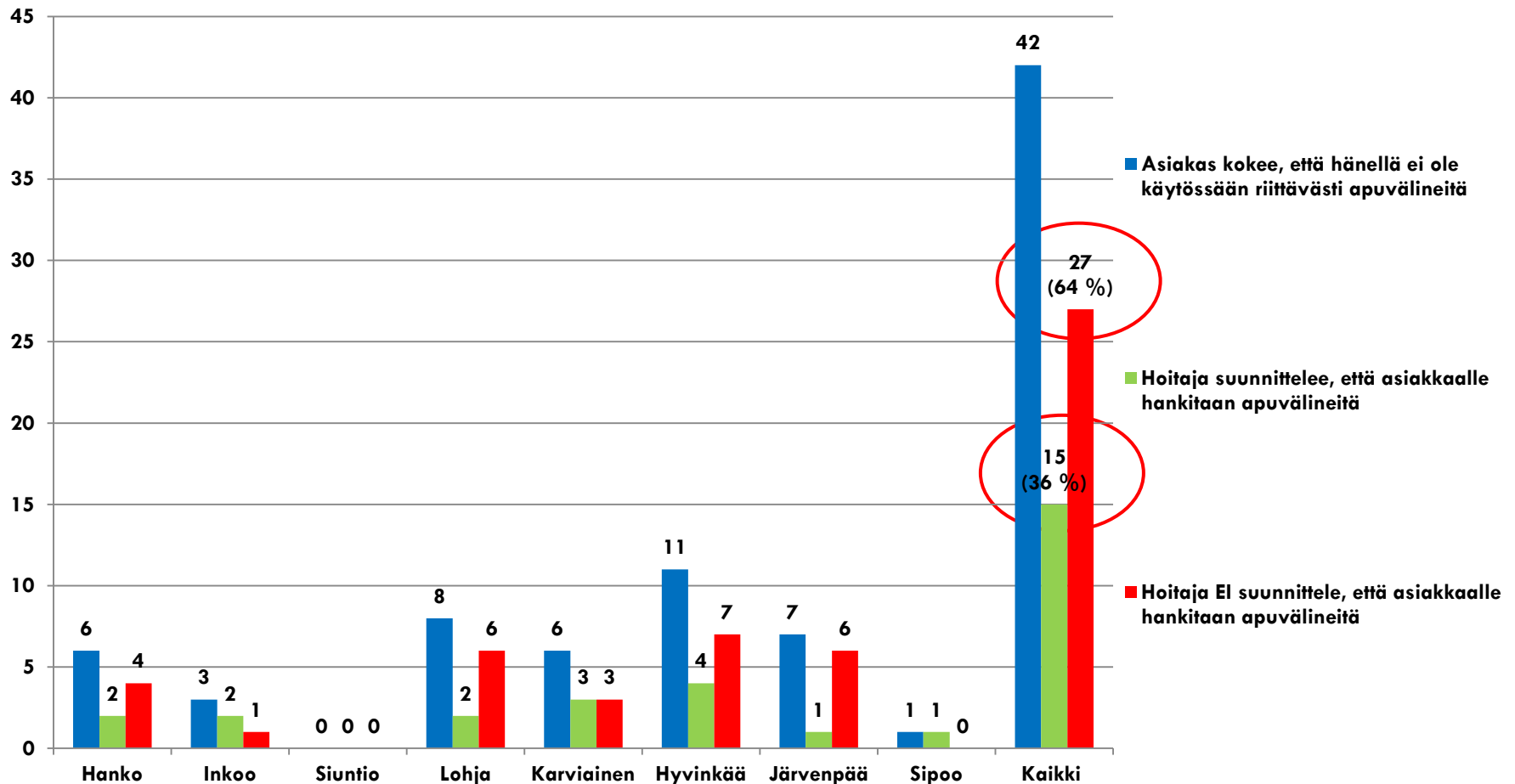
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan ohjaamista/avustamista hakemaan/ostamaan palveluita kolmannelta sektorilta, jos asiakas kokee tarvitsevansa vapaaehtoisen ystävän?



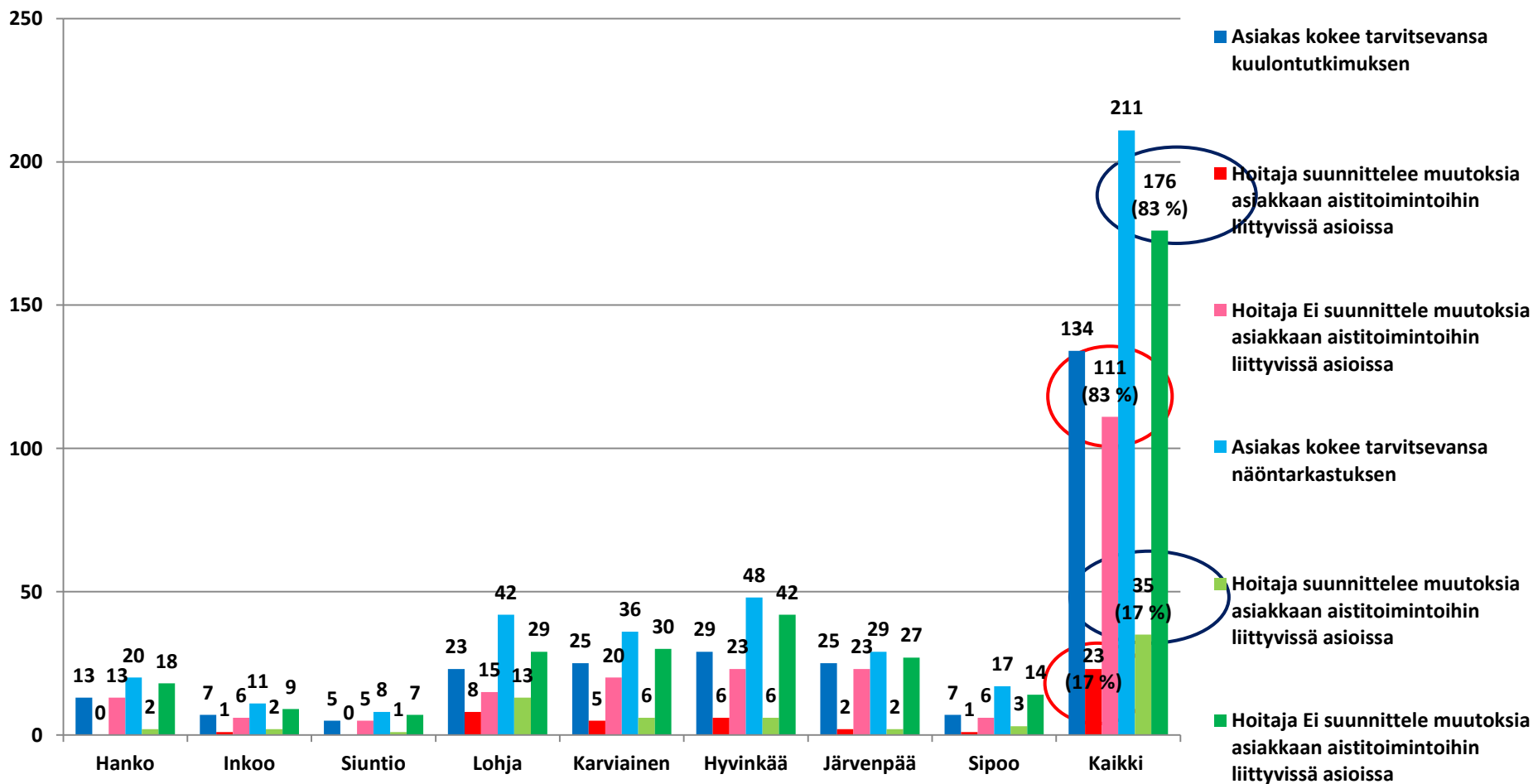
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan ohjaamista/avustamista hakemaan/ostamaan palveluita kolmannelta sektorilta, jos asiakas kokee tarvitsevansa seurakunnan palveluja?



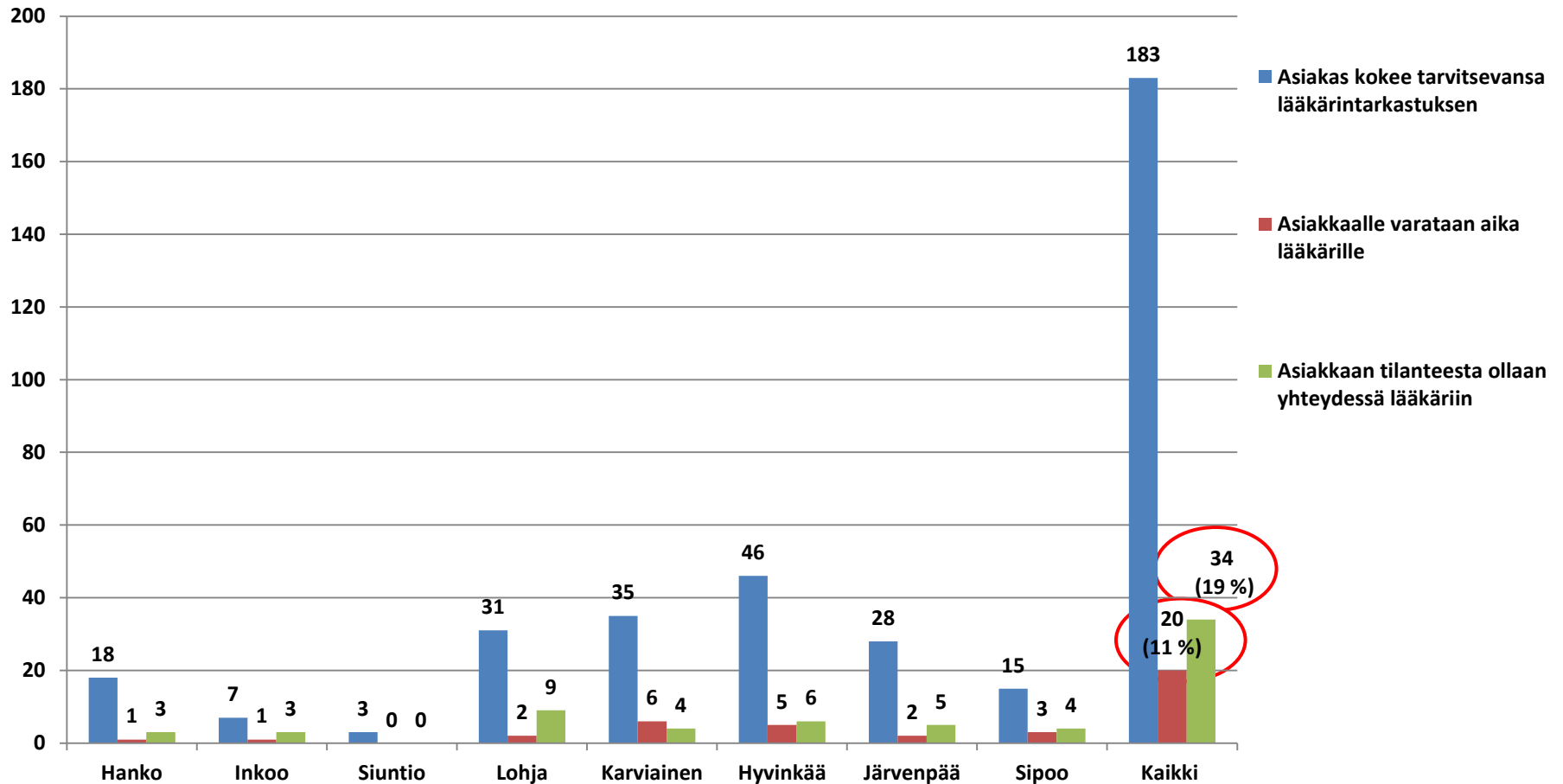
# Suunnitteleeko vastuuhoitaja apuvälineiden hankkimista asiakkaalle, jos asiakas kokee, että hänellä ei ole käytössään riittävästi apuvälineitä?



# Suunnitteleeko vastuuhoitaja muutoksia asiakkaan aistitoimintoihin liittyvissä asioissa, jos asiakas kokee tarvitsevansa kuulontutkimuksen tai näöntarkastuksen?

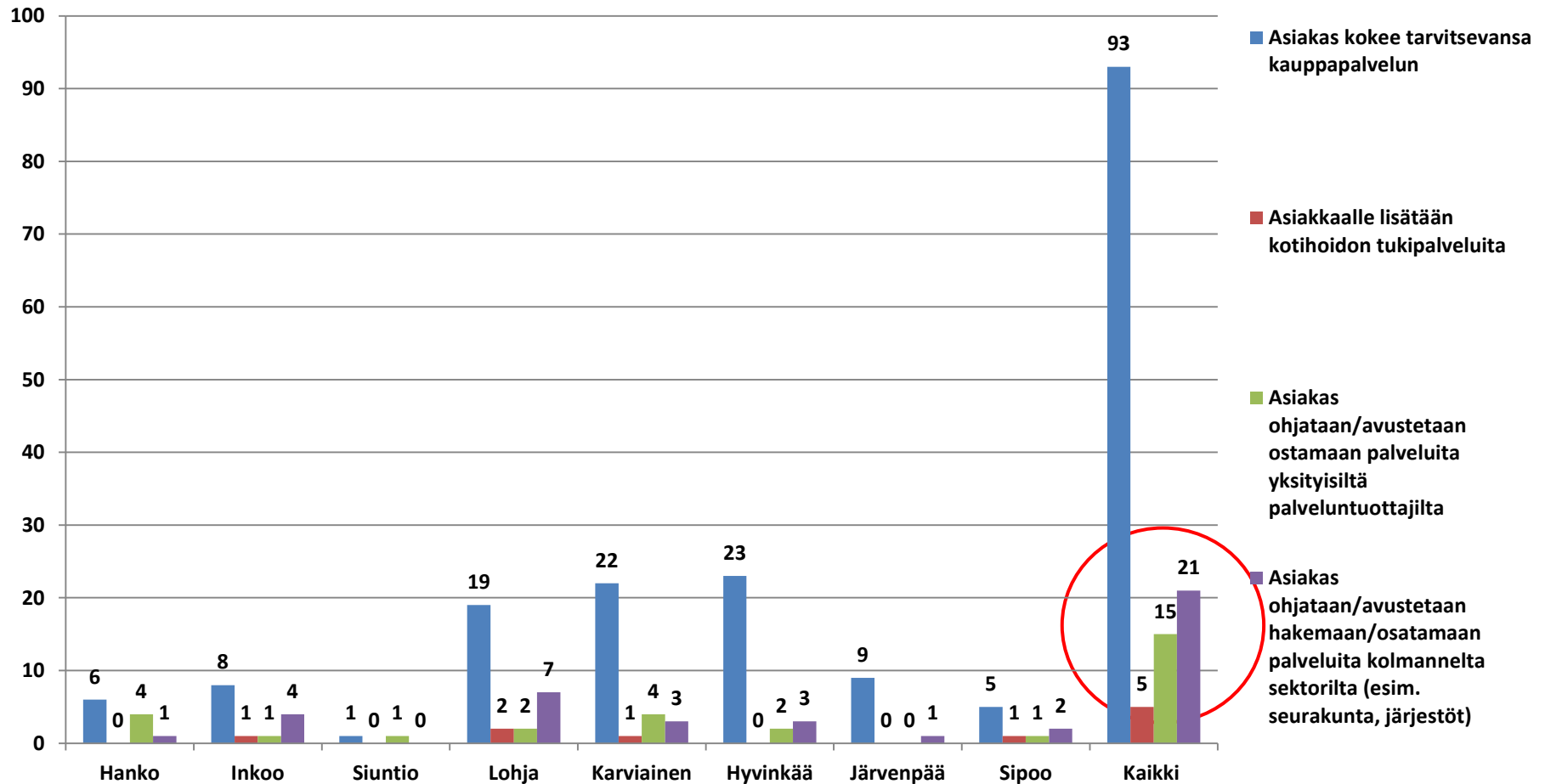


# Suunnitteleeko vastuuhoitaja varaavansa ajan lääkärille tai olevansa lääkäriin yhteydessä asiakkaan tilanteesta, jos asiakas kokee tarvitsevansa kuulontutkimuksen tai näöntarkastuksen?

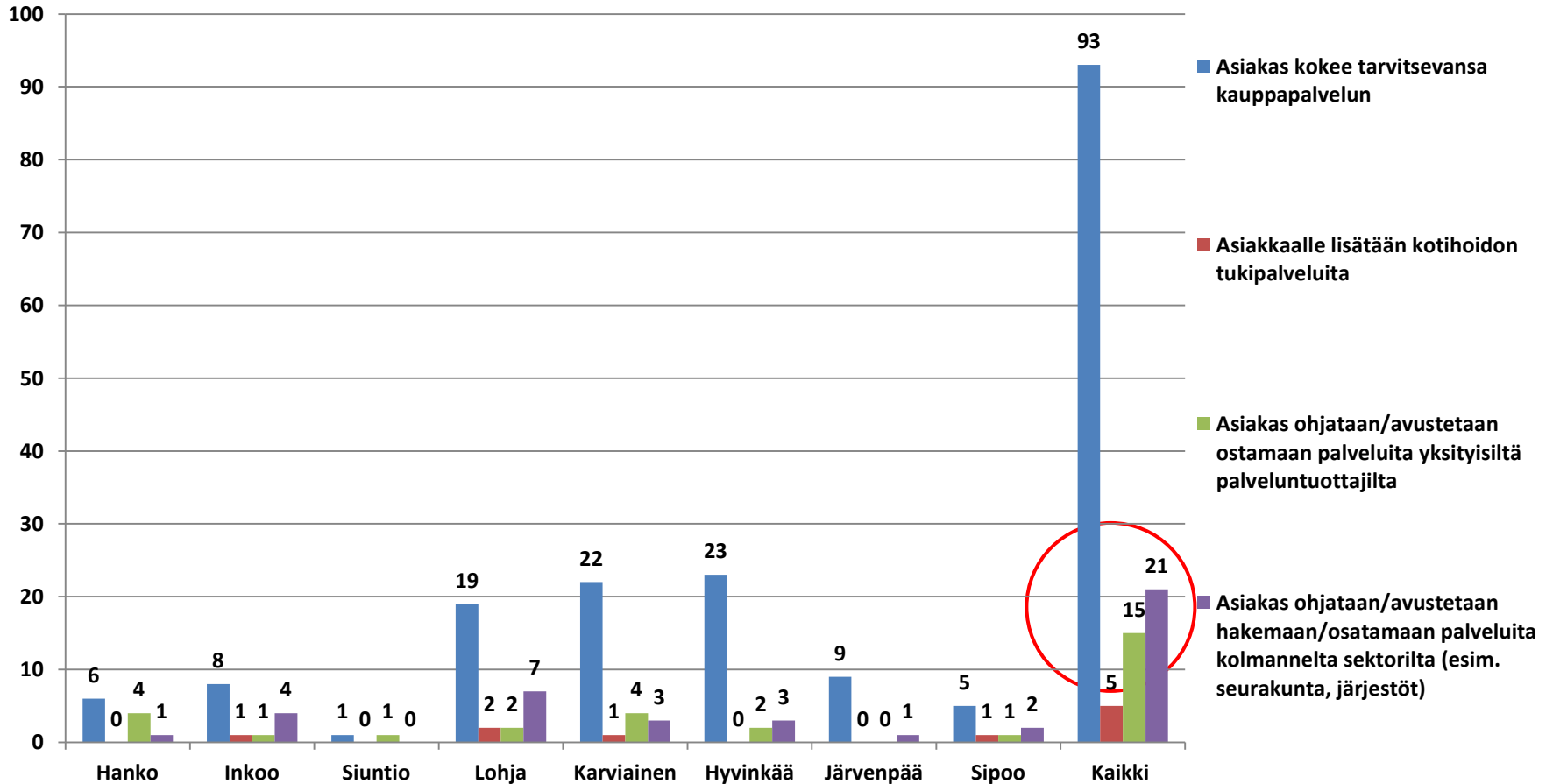




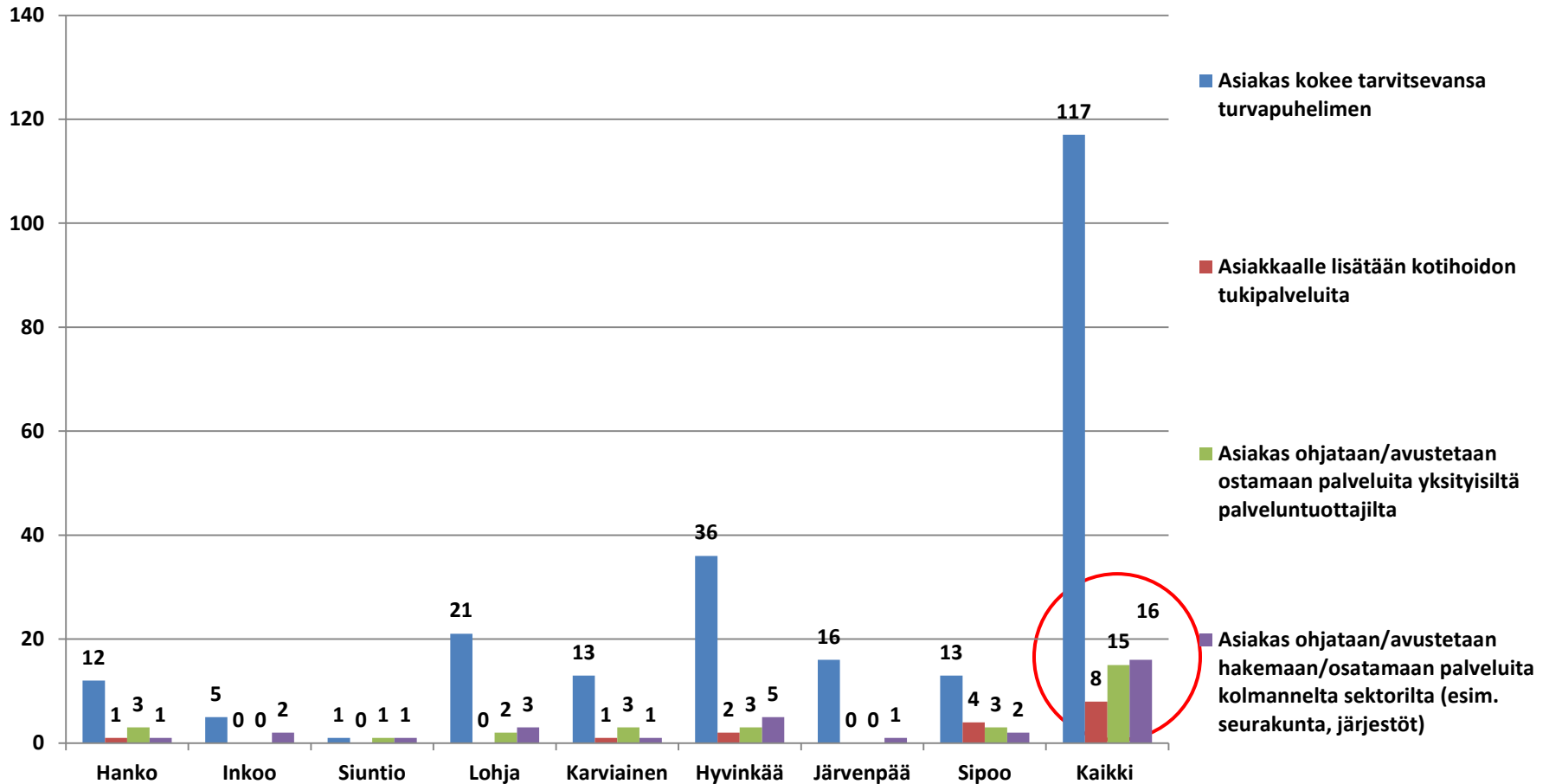
# Kun asiakas kokee tarvitsevansa kauppapalvelua...



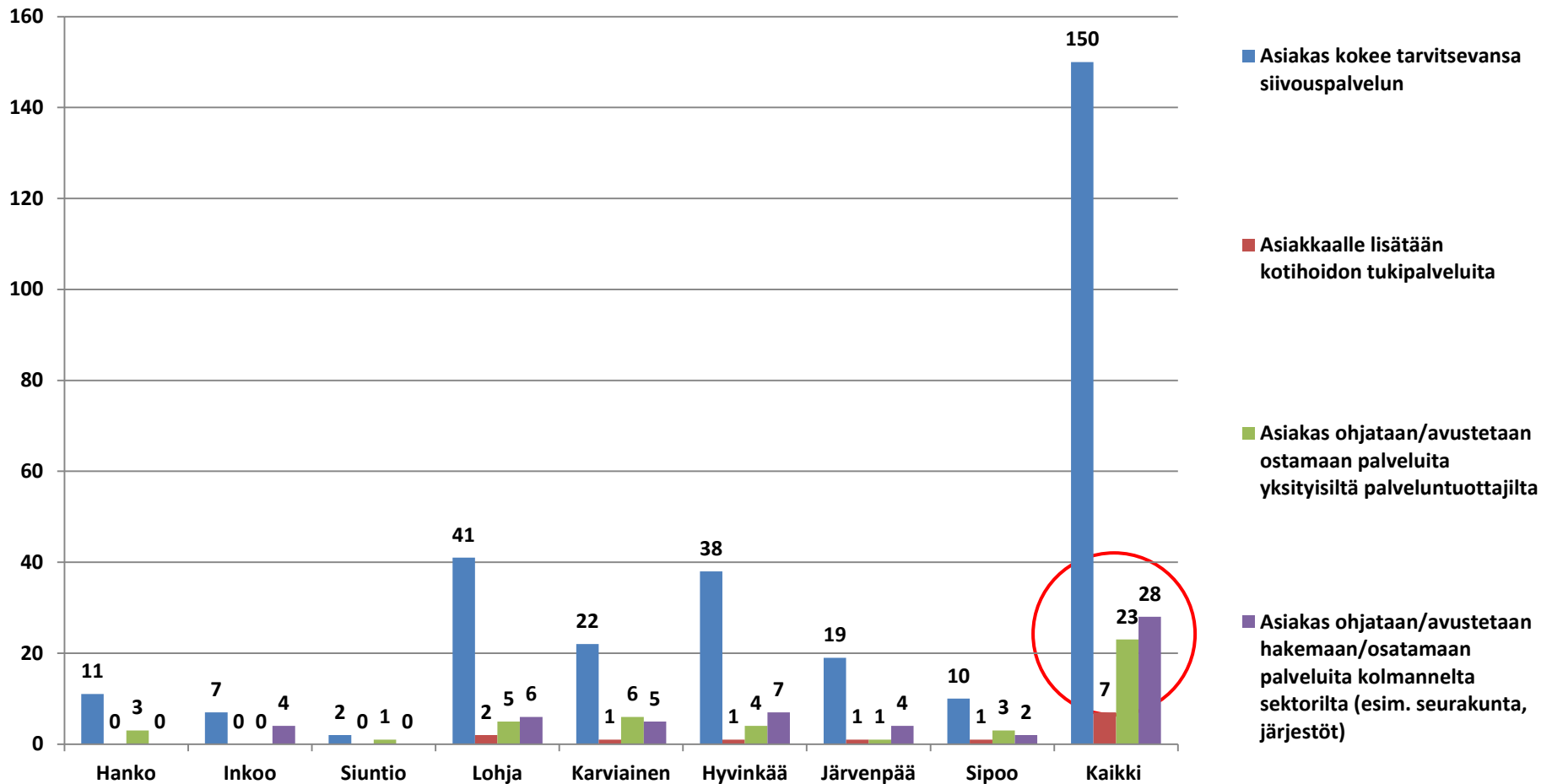
# Kun asiakas kokee tarvitsevansa ateriapalvelua...



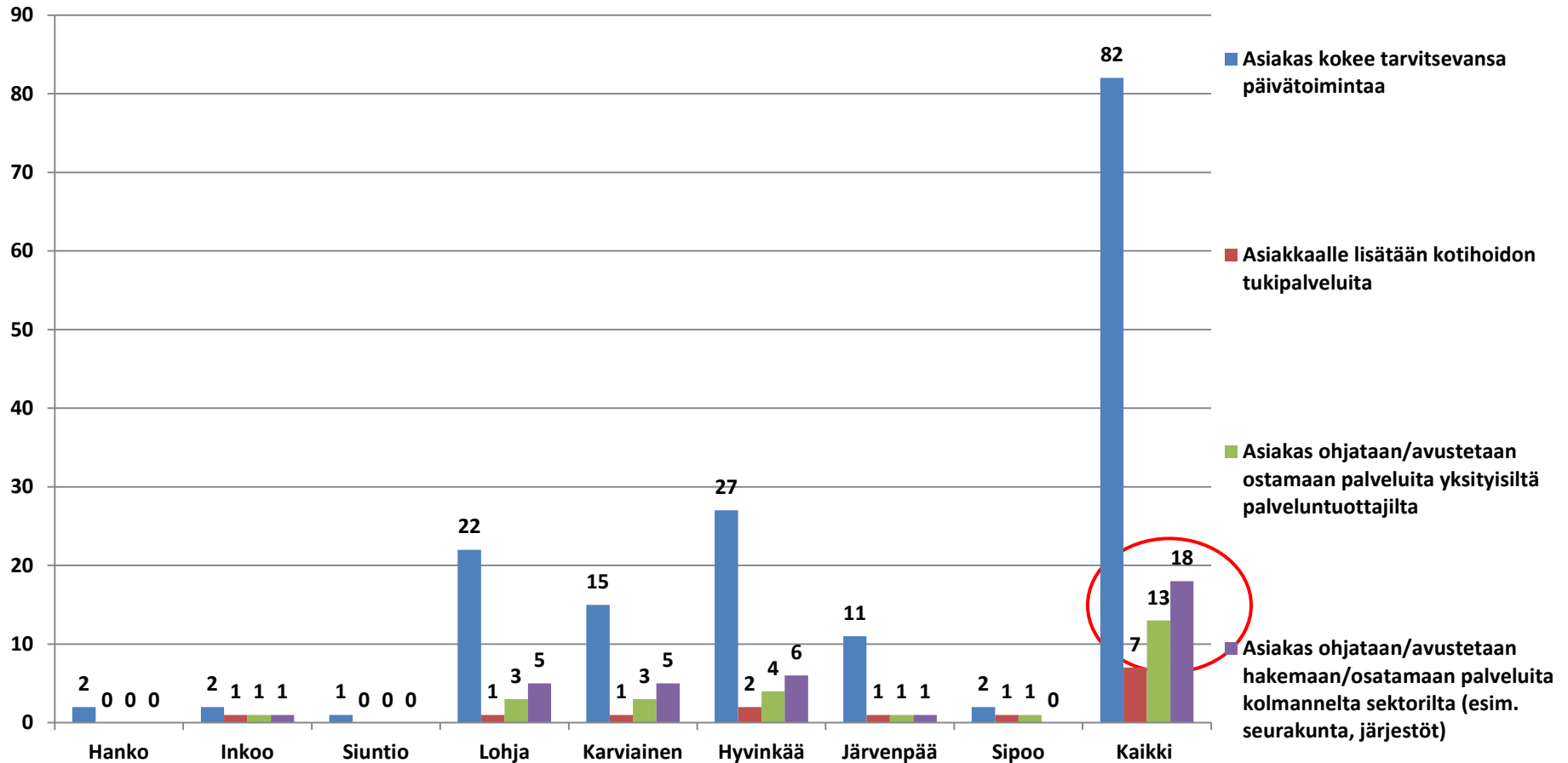
# Kun asiakas kokee tarvitsevansa turvapalvelun...



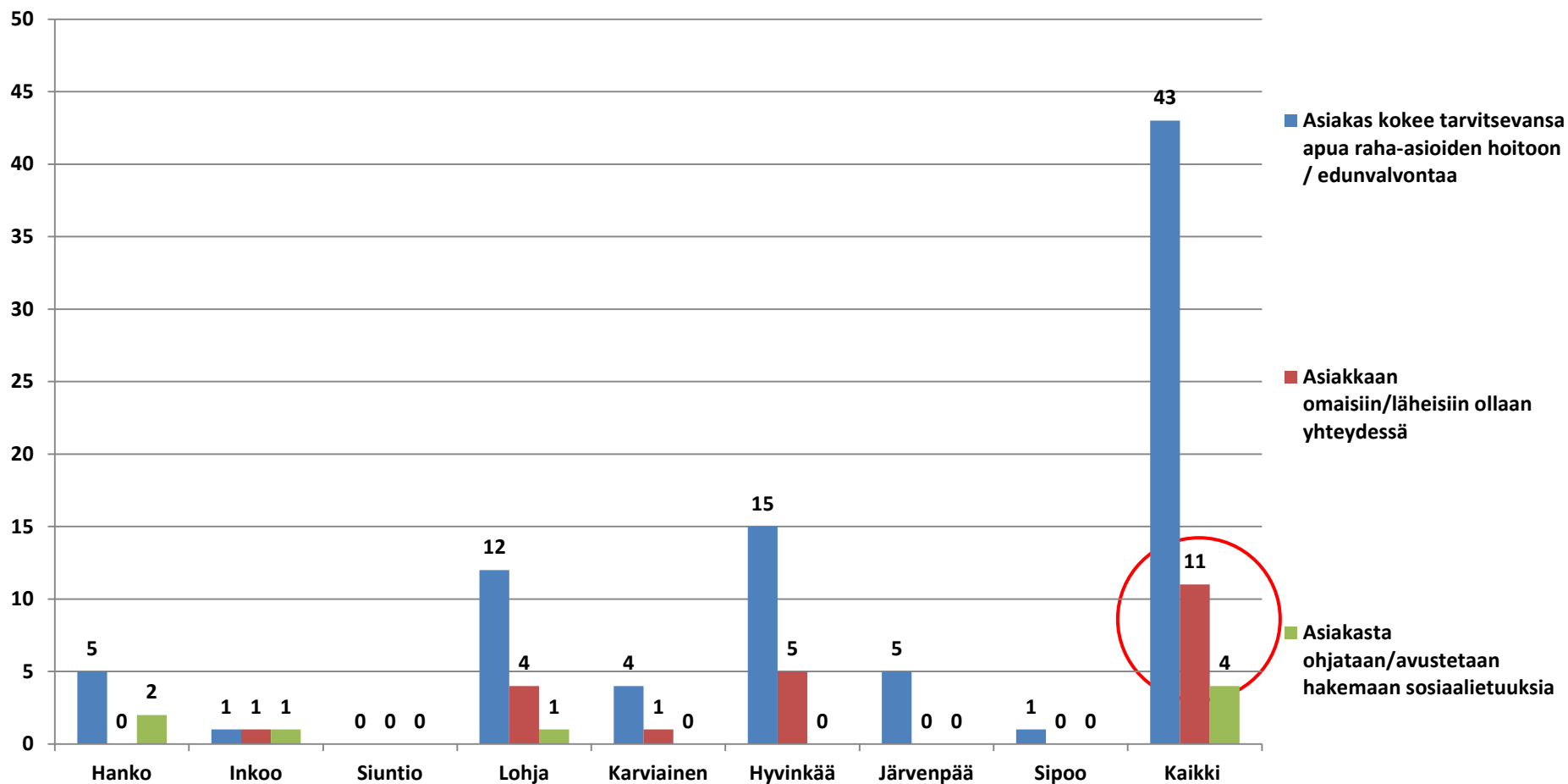
# Kun asiakas kokee tarvitsevansa siivouspalvelua...



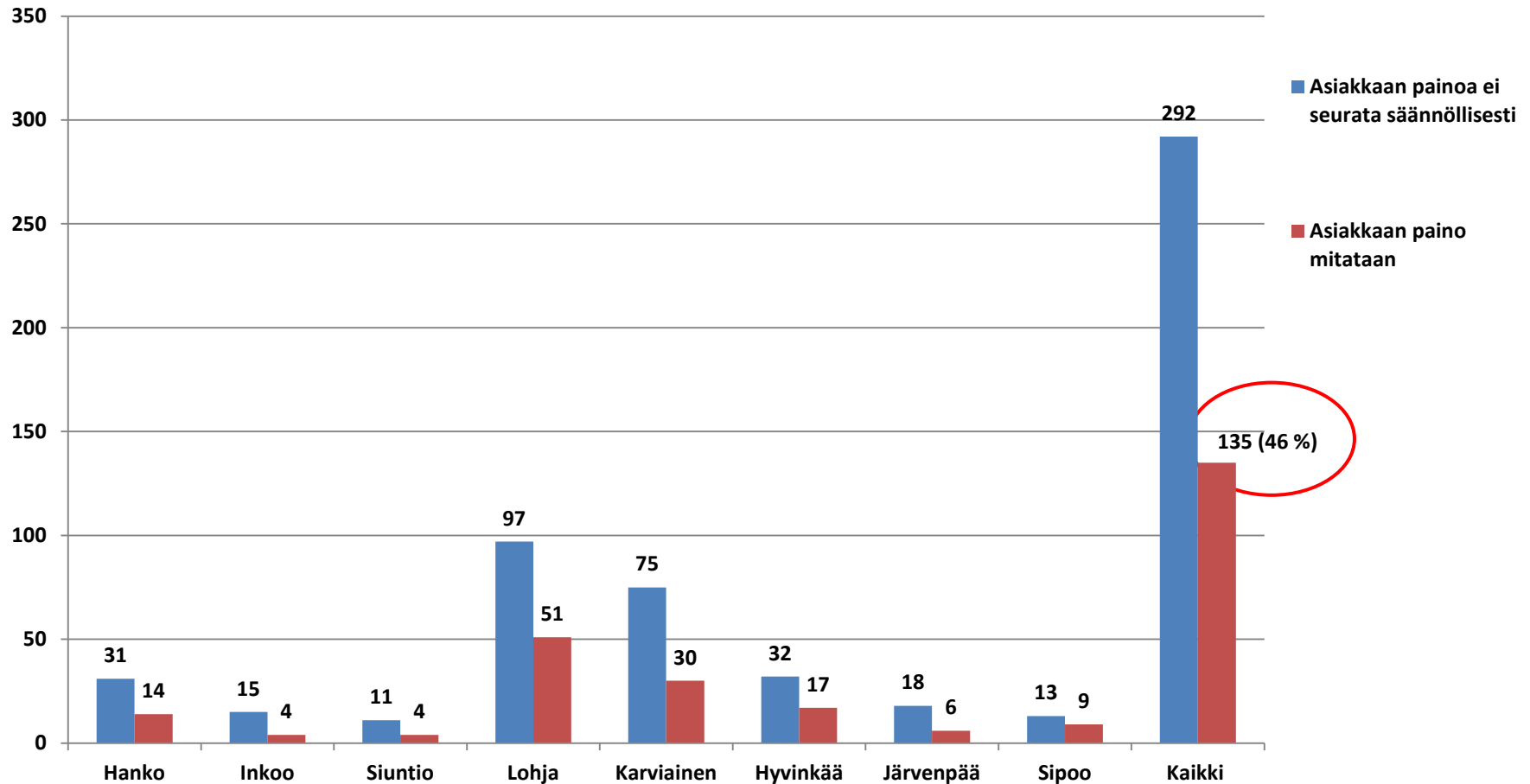
# Kun asiakas kokee tarvitsevansa päivätoimintapalveluja...



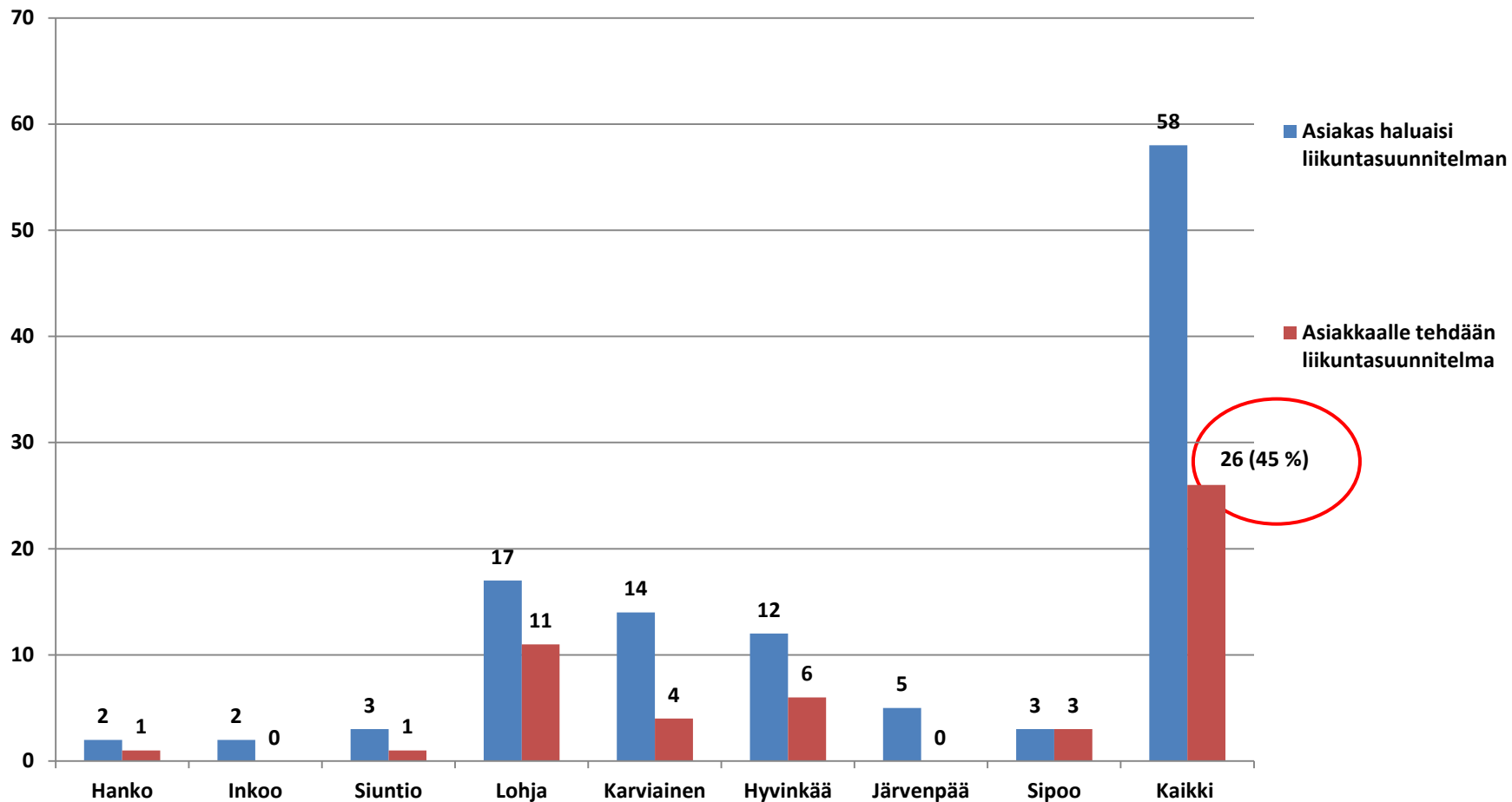
# Kun asiakas kokee tarvitsevansa apua raha-asioiden hoitoon / edunvalvontaa...



# Suunnitteleeko vastuuhoitaja asiakkaan painon mittaamista, jos asiakas on ilmoittanut, että hänen painoaan ei seurata säännöllisesti?



# Suunnitteleeko vastuuhoitaja liikuntasuunnitelman tekemistä asiakkaalle, jos asiakas on ilmaissut sellaisen haluavansa?





# Pohdittavaa jatkotoimenpiteiden suunnittelemiseksi

- Ei-aikakriittisten käyntiaikojen muuttaminen on keskeinen asia ruuhkahuippujen purkamisessa ja kotihoidon päivittäisen toiminnan organisoinnin tehostamisessa
- Palvelutarpeen arvioinnin tulisi johtaa asiakkaan tarpeisiin vastaavaan palveluohjaukseen – sekä kunnan palveluihin että muiden palveluntuottajien palveluihin. Kunnan omien palvelujen lisäksi muihin palveluihin liittyvää palveluohjausosaamista tulisi olla koko henkilöstöllä.
- Toimintakykyä tukevien ennaltaehkäisevien toimenpiteiden aloittaminen olisi helpointa niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat siihen motivoituneet (esim. haluavat liikuntasuunnitelman).
- Toimintakäytäntöjen muuttaminen edellyttää vahvaa johtamista ja jatkuvaa arviointia!