

**Vantaan ja Keravan kotona asumista
tukevien etäpalvelujen kehittämishanke**



Hankesuunnitelma

Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

1.1.2022 – 31.12.2023



Sisällysluettelo

Hankkeen tausta ja tarve	3
Yhteys tulevaisuuden sotekeskus- ohjelmaan ja muihin alueen toimijoihin	4
Hankkeen kohderyhmä ja tavoitteet.....	5
Hankkeen organisoituminen ja hallinnointi.....	7
Tuotokset ja toteutus.....	8
Seuranta ja arviointi	8
Tulostavoitteet ja mittarit.....	9
Toimenpiteet ja toteutustapa käytännössä.....	10
Laitteet, sovellukset ja potilastietojärjestelmä.....	11
Hankkeen resurssit.....	12
Viestintä ja osallisuus.....	12
Osallisuuden edistäminen	13
Riskit ja niihin varautuminen.....	14
Aikataulu	15

Liitteet



Hankkeen tausta ja tarve

Etäpalvelujen kehittämisen hankkeessa kehitetään Vantaan ja Keravan kotihoitoa ja muita kotona asumista tukevia kuntouttavia palveluja sekä niiden laatua, jotta niiden avulla voidaan tukea asiakkaan omia voimavaroja asiakaslähtöisesti ja palvelujen oikea-aikaisuutta vahvistaen. Etäpalvelut tarjoavat myös mahdollisuuden tehdä kotihoidon työtä uudella tavalla ja mahdollistaa näin työntekijöidenkin saatavuuden, riittävyyden ja työn monimuotoisuuden muodostumisen.

Kotona asumista tukevien etäpalvelujen toteuttamisesta on aiempaa kokemusta Keravalla, jossa etäkotihoidon palvelua on toteutettu ensin omana tuotantona yhteistyössä VideoVisit Oy:n kanssa puolen vuoden mittaisena pilottina ja tuolloin palvelun piirissä oli noin 10 asiakasta. Pilotin haasteena oli mm. laitteiston toimintahäiriöt, pieni henkilöstöresurssi ja soveltuvien asiakkaiden valinta. Jo tämän pilotin aikana aloitettiin keskustelut yhteistyöstä Helsingin palvelukeskuksen kanssa etähoidon kokonaispalvelun hankinnasta ja pilotoinnista. Hankittuun palveluun sisältyivät laitteet, etähoitokontaktit asiakkaisiin sekä tekninen tuki. Laitteet hankittiin, asennettiin ja huollettiin palvelukeskus Helsingin toimesta.

Yhteistyö alkoi puolen vuoden mittaisella asiakkaalle maksuttomalla pilottijaksolla 2019 ja palvelu jatkui pilotin jälkeen vielä helmikuun loppuun 2021 saakka. Palvelun piirissä oli parhaimmillaan 10 % kotihoidon asiakkaista. Palvelu jouduttiin valitettavasti lopettamaan hankintateknisten syiden vuoksi eikä palvelun laajentaminenkaan ollut mahdollista. Palvelun piirissä olevat asiakkaat sekä heidän omaisensa olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Tarve etäpalveluille on Vantaa-Kerava alueella jo tunnistettu. Etäkotihoito onkin jo vakiintunut osa mm. Espoon ja Helsingin palveluvalikkoa. Muiden kuntien jo keräämää tietoa tullaan hyödyntämään tässä hankkeessa. Vantaa-Kerava alue haluaa etäkotihoidon ohella tarjota asiakkaille myös monimuotoista ja moniammatillista kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää palvelua. Myös erilaisista etä-ryhmätoiminnoista on kerätty kokemuksia ja tietoa Vantaan iäkkäiden päivätoiminnan sekä kotikuntoutuksen etäpalvelu-piloteissa ja niitä tullaan hyödyntämään hankkeessa.

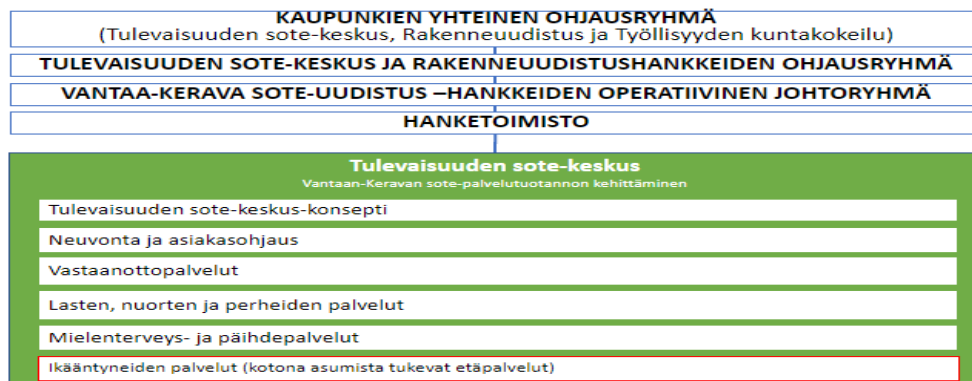
Hankkeen myötä on tarkoitus vastata Vantaa- Kerava alueella tunnistettuun palvelujen monipuolistamisen tarpeeseen ja pilotoida omana toimintana alueella etäpalveluja. Pilotoinnin myötä kehitetään juuri Vantaa- Kerava alueen tarpeisiin soveltuva etäpalvelun palvelukonsepti, joka on myös mahdollista tarvittaessa kilpailuttaa. Etäkotihoidon lisäksi hankkeessa kehitetään myös kuntoutuksellista ryhmätoimintaa hyvinvointikeskuksen sekä yhteistyökumppaneiden palveluita hyödyntäen.

Etäpalvelujen kehittäminen ja näin palvelutarjonnan monipuolistaminen nähdään myös mahdollisuutena tarjota toisenlaista työtä, niille kotihoidon osaajille, joiden työkyky on rajoittunut esimerkiksi liikunta- ja tukielin sairauksista johtuen. Hankkeella pyritään siis tarjoamaan erilaista työtä ammattitaitoiselle henkilöstölle ja mahdollistamaan arvokas kotihoidontyö erilaisissa elämäntilanteissa sekä vähentämään sairaspotilaaloja.



Yhteys tulevaisuuden sotekeskus- ohjelmaan ja muihin alueen toimijoihin

Hanke on osa Vantaan ja Keravan Tulevaisuuden sote-keskus-ohjelmaa ja linkittyy olemassa oleviin hankeorganisaatorakenteisiin. Kuvassa 1. on esitelty hankeorganisaatio kokonaisuudessaan. Hanke tekee tiivistä yhteistyötä koko Tulevaisuuden sote-keskus kehittäjäryhmien, kaupunkien vanhuspalvelujen kuten asiakasohjauksen, kotihoidon, päivätoiminnan sekä terveysasemien kanssa. Yhteistyön tekeminen hankkeen aikana mahdollistaa toiminnan vakiintumisen osana sujuvia palveluprosesseja. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin, seurakuntien sekä vanhusneuvostojen kanssa mm. yhteisten tapahtumien ja viestinnän tehostamisen mahdollistamiseksi teknologiaa hyödyntäen ja kokemuksia jakaen.



Kuva 1. Hankeorganisaatio

Etäpalvelujen kehittämishanke on keskeisesti osa Vantaa-Kerava tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman Vantaa-Kerava-sote – Asukkaan asialla hanketta. Kuvassa 2. on kuvattu Vantaa-Kerava Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman kärjet ja hyötytavoitteet. Etäpalvelujen kehittämishanke on yksi ikäntyneiden palveluiden kokonaisuuden hankkeista ja sillä on vahvat liittymäpinnat Tulevaisuuden sote-keskus-konseptointi-kärkeen, Neuvonnan ja asiakasohjauksen-kärkeen, Vastaanottopalvelut-kärkeen sekä Mielenterveys- ja päihdepalvelut-kärkeen.



Kuva 2. Vantaa – Keravan alueen Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelmaan kuuluvan hankkeen kärjet (vihr.) ja niiden yhteys hyötytavoitteiden saavuttamiseen kärkien kehittämistyön seurauksena.



Hankkeen kohderyhmä ja tavoitteet

Hankkeen kohderyhmä muodostuu kotihoitoa tarvitsevista vantaalaisista ja keravalaisista ikäihmisistä. Kotona asumista tukeva etäpalvelu voi olla korvaava tai täydentävä palvelu kotihoidon läsnäolopalvelulle ja se vastaa aina asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Etäpalvelulla pyritään vahvistamaan myös kuntoutuksellista toimintaa ja näin vahvistamaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä ja parantamista.

Tarkemmin kohderyhmänä ovat vantaalaiset ja keravalaiset omaishoitoperheet ja kotihoidon asiakkaat, jotka ovat motivoituneita ja joiden kognitio- sekä muu toimintakyky ovat riittävällä tasolla etähoitopalvelun aloittamista varten. Ennen kaikkea asiakkaiden tulee arvion perusteella hyötyä etähoitopalvelusta. Asiakas ei voi olla liian muistamaton, psyykkisesti haasteellisessa tilassa tai lääkekielteinen. Kokeilun onnistumisen kannalta on myös tärkeää, että kokeiluun osallistuvien asiakkaiden omaiset suhtautuvat myönteisesti etähoitopalvelun aloittamiseen.

Hankkeen keskeinen tavoite on kotona asumista tukevien ikäihmisten etäpalveluiden kehittäminen ja palveluiden konseptointi. Tämä tavoite jakautuu useampaan osatavoitteeseen, jotka on kuvattu jäljempänä. Osatavoitteet ovat ikääntyneiden laatusuosituksen tavoitteiden mukaisia: ikääntyneiden toimintakyvyn edistämiseen, digitalisaation ja teknologioiden hyödyntämiseen sekä palveluiden tuottamiseen ja järjestämiseen, asiakas- ja palveluohjauksen kehittämiseen sekä osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön ja laadun varmistamiseen tähtääviä.

Hankkeen tavoitteet vastaavat kaikkiin sote-uudistuksen painopistealueisiin, jotka on kuvattu kuvassa 3. Hankkeella pyritään vaikuttamaan siihen, että asiakkaiden kotona asumista tukevat palvelut, kuten kotihoito pystytään tarjoamaan oikea-aikaisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.



Kuva 3. Sote-uudistuksen painopisteet (kuva lainattu sote-uudistus.fi sivustolta)

Kotona asumista tukevien etäpalvelujen kehittämisen avulla pyritään tunnistamaan etäkynneistä hyötyviä asiakkaita, ja mahdollistaa mm. oikea-aikaisempaa ja yksilöllisempää palvelua asiakkaan omien toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena on hankkeen aikana tarjota etäpalvelua noin



10 %:lle säännöllisen kotihoidon asiakkaista. Vantaa-Kerava hyvinvointialueella tämän palvelun piiriin tavoitellaan noin 150–200 asiakasta.

Etäpalvelujen kehittämisellä ja käyttöönottolla pyritään myös vahvistamaan palveluiden saatavuutta ja turvaamaan henkilöstön riittävyys. Etäpalvelujen kehittämisen avulla pyritään tuottamaan laadukkaita ja vaikuttavia ennaltaehkäiseviä ja asiakkaan toimintakykyä vahvistavia palveluja. Etäpalvelun avulla pystytään tarjoamaan kotona asuville kotihoidon asiakkaille sekä omaishoitoperheille yhteisöllisiä ja kuntoutumista vahvistavia toimintatuokioita sekä harjoitteita, joiden avulla asiakkaiden voimavaroja sekä itsenäisyyttä tuetaan. Lisäksi sen avulla pyritään vähentämään yksinäisyyden kokemusta mahdollistamalla osallisuuden kokemuksia ja osallistumista eri toimintoihin yhdenvertaisesti myös omassa kodissa.

Etäpalvelun avulla voidaan tavoittaa kotona asuvia asiakkaita kustannustehokkaasti hyödyntäen jo eri toimipisteillä tapahtuvia toimintoja ja palveluja sekä tehostaa näin ammattilaisten kuten fysioterapeuttien osaamisen jakamista laajemmalle asiakaskunnalle. Hankkeessa pyritään tiivistämään yhteistyötä ja jakamaan eri palvelujen tuottamia tapahtumia sekä kuntouttavia palveluja laajemmalle asiakaskunnalle esimerkiksi kotikuntoutuksen, päivätoiminnan ja kotihoidon toiminnat tuokiot käytettäväksi soveltuvien osien myös omaishoitoperheille.

Hankkeen osatavoitteet

1. Kotona asumista tukevien etäpalveluiden asiakaslähtöinen toteuttaminen
 - a. Asiakkaan voimavarojen tukeminen ja oman elämän hallinnankokemuksen vahvistaminen räätälöidyin palveluin
 - b. Asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen etäpalvelujen keinoin
 - Etäkotihoito
 - Etäpäivätoiminta
 - Etäkuntoutus
 - Etälääkäripalvelut
2. Kotona asumista tukevien palvelujen oikea-aikaisen saatavuuden parantaminen
 - a. Asiakkaan yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden huomioiminen palvelusuunnitelman mukaisesti
 - b. Asiakkaan tarpeen huomioiminen kuten lääkityksen tai ravitsemuksen toteutumisen varmistaminen
 - c. Turvallisuuden ja omiin voimavaroihin luottamuksen vahvistaminen
3. Osaavan henkilöstön riittävyyden turvaaminen työtä monipuolistamalla ja resurssien tehokkaalla kohdentamisella
 - a. Työntekijöiden yksilöllisten voimavarojen ja työkyvyn mahdollistaminen tarjoamalla erilaisia työtekemisen mahdollisuuksia
 - Sairaspoissaolojen vähentäminen
 - b. Työn monipuolistaminen ja vetovoiman lisääminen
 - c. Työntekijäresurssien kohdentumisen mallintaminen asiakkaiden palvelutarpeiden perusteella
 - d. Etäpalveluyksikköön keskitetty ulkopuolisten kotihoidonpuheluiden vastaanoton- kokeilu



4. Kotona asumista tukevien etäpalvelujen laadun ja vaikuttavuuden seuranta
- Luodaan malli palvelun laadun seuraamiselle
 - Tuotetaan tietoa etäpalvelujen vaikuttavuudesta
 - Asiakaskokemuksen tiedon tuottaminen etäkotihoitosta ja muista kotona asumista tukevista etäpalveluista

Hankkeen organisoituminen ja hallinnointi

Hankkeen edistymistä ja tuloksia seurataan kaupunkien eritasoisissa johtoryhmissä, Tulevaisuuden sote-keskuksen ohjausryhmässä sekä etäpalvelujen kehittämishankkeen omassa ohjaus- ja projektiryhmässä. Hankkeen ohjausryhmä muodostuu Vantaan ja Keravan etäpalvelujen kehittämisen kannalta keskeisistä johtajista, päälliköistä ja asiantuntijoista. Puheenjohtajana ohjausryhmässä toimii Vantaan Vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja. Hankkeen tavoitteiden mukaisesta toiminnan edistämisestä sekä talouden toteutumisesta on vetovastuu Vantaan Kotona asumisen tuen palveluissa, jossa vastuuhenkilönä toimii Kotona asumisen tuen palvelupäällikkö. Kaupunki- ja myöhemmin hyvinvointialuetasoisesti hanketta hallinnoidaan Vantaan kaupungin hankesalkku- työalustaa käyttäen osavuosisikatsaus aikataulun mukaisesti.

Valtionhallinnon tasolla hanketta hallinnoidaan valtakunnallisen digi- ja väestötietoviraston ylläpitämän ja sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoiman yhteisen hankesalkku raportointityönkalun kautta. Hankesalkku käytetään kaikissa valtionavustusta saavissa hankkeissa läpi hankkeen elinkaaren ajan. Hankesalkun kautta sosiaali- ja terveysministeriö toteuttaa hankkeiden tilanneseurantaa. Liitteenä 1. ohje hankesalkku-raportointiin.

Ohjausryhmän pöytäkirjat toimitetaan sosiaali- ja terveysministeriölle hankesalkku-raportoinnin yhteydessä. Ohjausryhmässä ei näin ollen ole sosiaali- ja terveysministeriön edustusta. Pöytäkirja liitetään hankesalkkuun tilanneraportti- välilehden kautta. Hankesalkkuun ei ole tarkoitus toteuttaa erillistä talousraportointia. Hankesalkku päivittää ja ylläpitää tässä hankkeessa projektipäällikkö ja /tai erityisasiantuntija. Hankesalkun raportoinnin päivät ovat seuraavat:

Raportointia koskeva ajanjakso	Valtionavustusta saavan hankkeen raportoinnin määräaika viimeistään
Maalis-huhtikuu	9.5.2022
Touko-kesäkuu	7.7.2022
Heinä-elokuu	7.9.2022
Syys-lokakuu	7.11.2022
Marras-joulukuu	9.1.2023
Tamm-helmikuu	7.3.2023
Maalis-huhtikuu	8.5.2023
Touko-kesäkuu	7.7.2023
Heinä-elokuu	8.9.2023
Syys-lokakuu	8.11.2023
Marras-joulukuu	12.1.2024



Tuotokset ja toteutus

Hankkeen tuotoksena syntyy kotona asumista tukevien etäpalvelujen palvelukuvaus, toimintamalli sekä esitys toiminnan vakiinnuttamisesta osaksi Vantaa-Kerava hyvinvointialueen palveluvalikkoa. Etäkotihoitoon pilotoinnilla tuotetaan tietoa asiakaskokemuksesta, etäpalvelujen vaikutuksista asiakkaan toimintakykyyn, asiakkaan läsnäolokäyntien määrään, säästettyyn siirtymätyöaikaan sekä työntekijöiden tyytyväisyyteen.

Hankkeen tuloksena syntyy laajempi ja paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaava etäpalvelujen palveluvalikko, jolla tuetaan ikääntyvien asiakkaiden kotona asumista. Etäpalvelujen kehittäminen mahdollistaa osaltaan kotona asuvien ikääntyneiden osuuden säilyttämisen nykyisellä tasolla väestön ikääntymisestä huolimatta.

Laajempi ja monipuolisempi palvelujen toteuttaminen mahdollistaa henkilöstön osaamisen ja saatavuuden parempaa kohdentamista myös mm. osatyökykyisten ja työntekijöiden erilaisten elämäntilanteiden tarpeiden mukaisesti. Sairauspoissaolopäivien vähentyminen kotihoidossa mahdollistuu fyysisesti vähemmän kuormittavan työmuodon toteutumisen myötä. Ikääntyneiden kotona asumista tukevien etäpalvelujen myötä pystymme vaikuttamaan asiakkaiden toimintakykyyn muuttuviin tilanteisiin jo ennakoivasti ja näin vähentämään tai viivästyttämään raskaampien palvelujen tarvetta.

Toiminnan suunnittelu ja kehittäminen toteutetaan tiiviissä yhteistyössä Vantaan ja Keravan vanhuspalvelujen toimijoiden kesken. Valtionavustuksen osalta avustus on kohdistettu Vantaan kaupungille, eikä avustuksia siirretä kaupunkien kesken. Toiminnan pilotointi toteutetaan sekä Vantaan että Keravan alueella ja näin koko hyvinvointialueen hankkeen kohderyhmän asiakaskunta pääsee vaikuttamaan sekä kehittämään kotona asumista tukevia etäpalveluja. Pilotoinnin toteuttamiseen osallistuu sekä Vantaan että Keravan vanhuspalvelujen henkilöstöä.

Seuranta ja arviointi

Hanketta arvioidaan ja seurataan Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön päätöksen ja sen ohjeistuksen mukaisesti (päättöliitteenä 2). Arviointitietoa kerätään sekä kvantitatiivisista, että kvalitatiivisista lähteistä. Arvioinnissa huomioidaan hankkeisiin osallistuvien eri tahojen näkökulmat ja vältetään näin asioiden tarkastelua ja arviointia siilopohjaisesti. Kaikessa arvioinnissa pyritään systemaattisuuteen ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen.

Hankkeen toteutumisen kannalta jatkuva seuranta ja arviointi ovat keskeisiä hankkeen läpiviemiseksi ja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Hankkeen seuranta arvioidaan tulostavoitteiden ja mittareiden kautta. Tulostavoitteet on määritetty Tulevaisuuden kotona asumista tukevien palvelujen iäkkäille- hankekokonaisuudelle asetettujen päätavoitteiden mukaisesti.



Tulostavoitteet ja mittarit

1. **Tavoite:** Kotona asumista tukevat palvelut ovat asiakaslähtöisiä
Mittari: Asiakastyytyväisyys etäkotihoitopalveluun NPS- mittari

Toteutus: Etäpalvelujen kehittämisestä sekä asiakkaiden kokemuksesta tullaan keräämään tietoa koko hankkeen ajan kehittäjäryhmissä palautetta keräten sekä asiakkaiden kokemuksia kartoittaen säännöllisesti toteutettujen palautteenkeräämisten kautta. Tiedon keräämisessä hyödynnetään eri menetelmiä kuten kyselyitä, haastatteluja sekä mittauksia. Myös tiedonkeräämisessä hyödynnetään erilaisia teknologisia ratkaisuja.

2. **Tavoite:** Asiakas saa oikeat palvelut oikeaan aikaan
Mittarit: Toimintakyvyn mittarit, RAI

Toteutus: Asiakkaiden toimintakyvyn muutosten sekä palvelun vaikuttavuuden arvioinnissa hyödynnetään RAI:n tuloksia. Seuranta tehdään aloitustilanteessa, tilanteen muuttuessa sekä aina vähintään puolivuositain. Vaikuttavuuden arvioinnissa tullaan hyödyntämään myös muita asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista kuvaavia mittareita tavoitteiden mukaisesti. Mittarit valitaan hankkeen ensimmäisen pilottiryhmän aikana. Esimerkiksi yhteisöllisen etäpalvelun avulla toteutetun ravitsemuksen parantamisen tavoitteen toteutumisen arviointi painon seurannan avulla. Myös asiakkaan oma kokemus palvelun toteutumisesta ja vaikuttavuudesta tullaan keräämään ja sitä hyödynnetään hankkeen aikana palvelun kehittämisessä.

3. **Tavoite:** Riittävä ja osaava henkilöstö turvaa kotiin annettavien palvelujen laadun
Mittarit: Henkilöstön tarve ja resurssin määrä etäpalvelussa sekä läsnäolopalvelussa. Henkilöstön kokemuksia kartoitetaan henkilöstökyselyllä ja etäpalveluosaamista kehitetään koulutusten avulla.

Toteutus: Työntekijöiden kokemuksia kehittämisestä sekä uuden palvelun toteuttamisesta kerätään mm. kyselyin sekä havainnoiden toimintaa. Tuotetun palvelun määrä asiakastarpeeseen nähden huomioiden erilainen osaamisen tarve (lähihoitaja, sairaanhoitaja, kuntoutuksen ammattilainen yms.) Koulutuksiin panostetaan ennen toiminnan aloitusta sekä säännöllisellä osaamisen kartoituksella, yhteisillä tiimipalavereilla, tiedon jakamisella sekä esimiehen tuella.

4. **Tavoite:** Palvelujen laatu varmistetaan järjestelmällisellä seurannalla

Mittarit: Tietoa kerätään tietojärjestelmien tuottaman tiedon avulla mm. palvelun suoritteita, työntekijöiden poissaoloja sekä asiakastyöntoteutumista seuraten. Toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan mm. etäkotihoito- ja läsnäolokäyntien määriä seuraamalla; säästetty matka-aika, palvelun oikea-aikaisuuden varmistaminen, asiakkaan saama ja tarvitsema palvelun määrä ja sen toteutuminen.

Tavoitteiden seuranta tehdään lisäksi prosessi- ja tulostavoitteita seuraten ja arvioiden kuten palveluiden saatavuus, laatu, kustannukset ja skaalautuvuus.



Toimenpiteet ja toteutustapa käytännössä

Kotona asumista tukevien etäpalvelujen pilotissa asiakkaalle viedään 10 tuuman tabletti etälaitte, jonka kautta terveyden- ja sosiaalihuollon henkilökunta ohjaa ja tukee asiakasta päivittäisissä toimissa. Etäkotihoito mahdollistaa näin asiakkaalle etävastaanottimen kautta tapahtuvana mm. lääkkeiden ottamisen ohjauksen, verensokerin mittauksen ja insuliinin pistämisen ohjauksen, ohjauksen ruoan lämmittämiseen, ruokailutilanteen yhteisöllisyyden ja toteutumisen sekä esimerkiksi vanhuspsykiatristen asiakkaiden käynnit (ohjaus, keskustelu ja tuki). Etälaitteen avulla asiakkaalle voidaan tarjota myös mahdollisuutta osallistua erilaisiin ryhmätoimintoihin kuten tuolijumppaan ja sosiaalisiin tuokioihin.

Asiakkaiden etäpalvelut suunnitellaan ja tuotetaan pilotin aikana asiakkaiden tunnistettujen tarpeiden pohjalta. Etäpalvelujen kehittämisessä hyödynnetään jo olemassa olevaa kokemusta sekä muiden kuntien tuottamaa tietoa. Projektityöntekijöiden avulla pyritään asiakaskokemuksen ja tarpeiden pohjalta luomaan myös uutta etäpalvelua, jolla voidaan vastata asiakkaiden tarpeisiin ja tukea kotona asumista. Asiakaskokemusta kerätään kehittämistyön tueksi toistuvasti mm. asiakasraadilta sekä palvelun käyttäjiltä.

Toimenpiteitä luodaan, toteutetaan ja tarkennetaan hankkeen tuottaman tiedon ja asiakkailta sekä heidän omaisiltaan saadun palautteen avulla koko hankkeen ajan.

Hankkeessa toteutetaan seuraavat toimenpiteet:

1. Kartoitetaan asiakastarpeita ja luodaan asiakasprofiilit
2. Luodaan toimiva kotona asumista tukeva etäpalvelujen palvelukonsepti mm. etäkotihoiton palvelulle, joka tukee asiakkaan palvelun oikea-aikaisuutta sekä vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja voimavaroja
3. Luodaan toimivat käytännöt sekä sujuvat prosessit, joiden avulla hyödynnetään laajasti osaamista sekä sen jakamista asiakkaille (päivätoiminnan etäpalvelu, kotikuntoutuksen ja kotihoiton fysioterapeuttien/ geronomien kuntouttavat toiminnalliset tuokiot)
4. Pilotoidaan kotona asumista tukevia etäpalveluja Vantaa-Kerava hyvinvointialueella kaupunkien yhteisenä työnä
5. Selvitetään kotona asumista tukevien etäpalvelujen vaikuttavuutta ikäihmisten sekä omaishoitoperheiden palvelun laadun sekä asiakkaan toimintakyvyn näkökulmat huomioiden sekä toiminnan toteutuksen näkökulmista katsottuna.
6. Tuotetaan tietoa toiminnan monipuolistamisen vaikutuksesta mm. sairaspoissaoloihin kotihoitossa
7. Kerätään asiakas- ja työntekijä kokemusta kotona asumista tukevista etäpalveluista kuten etäkotihoiton palvelusta



Toimenpiteiden suhde asetettuihin tavoitteisiin on kuvattu kuvassa 4.

Toimenpiteet	Tavoitteet			
	Palvelun asiakaslähtöinen toteuttaminen	Oikea-aikaisen saatavuuden parantaminen	Osaavan henkilöstön riittävyyden turvaaminen	Laadun ja vaikuttavuuden kehittäminen
1. Kartoitetaan asiakastarpeita				
2. Luodaan toimiva kotona asumista tukeva etäpalvelujen palvelukonsepti				
3. Luodaan toimivat käytänteet oikean osaamisen kohdentamiseksi asiakkaille				
4. Pilotoidaan kotona asumista tukevia etäpalveluja				
5. Selvitetään kotona asumista tukevien etäpalvelujen vaikuttavuutta				
6. Tuotetaan tietoa toiminnan monipuolistamisen vaikutuksesta				
7. Kerätään asiakaskokemusta kotona asumista tukevista etäpalveluista				

Kuva 4. Toimenpiteiden suhde tavoitteisiin.

Laitteet, sovellukset ja potilastietojärjestelmä

Vantaalla on asiakaskäytössä 18 kpl (päivätoiminnassa ja kotikuntoutuksessa) VideoVisit Oy:n etäpalvelulaitetta. Kuntahankintojen kautta kilpailutettu puitesopimus (KLKH109 virtuaaliset hoivaratkaisut) VideoVisit Oy:n ja Vantaan kaupungin kanssa on voimassa 31.7.2023 asti. Laitteiden määriä voi tarvittaessa lisätä ja sopimusta laajentaa tarvittaessa hyvinkin nopealla aikataululla (laitteiden tilaus ja toimitus on 1-2 vkoa tilauksesta).

Hankkeen alussa on mahdollista käynnistää yhteiskehittäminen ja näin etäpalvelun laajentuminen VideoVisitin kautta. Hankkeen käynnistymisvaiheessa käydään läpi myös muita mahdollisia laitetoimittajia ja päätös virallisesta hankkeen laitetoimittajasta ja mahdollisista kilpailutuksista tehdään ohjausryhmän toisessa kokouksessa. Tärkeä huomio sopimuksen sisältöä ajatellen on, että etäpalvelusovelluksen päivittäminen, ylläpitäminen ja huoltaminen sekä asiakkaan verkkoyhteyksien yhteensopivuus etäpalvelulaitteen kanssa, kuuluvat laitetoimittajan vastuulle.

Vantaalla ja Keravalla on käytössä Apotti potilastietojärjestelmä, jonka yhteensopivuutta harmonisoidaan vuoden 2022 aikana. Etäpalvelujen kehittämishankkeen näkökulmista on tärkeintä kehittää etäpalveluilla oma etäpalvelu yksikkö Apottiin, jotta raportointi sekä muu laadunvalvonta on ajantasaista ja luotettavaa jatkossa. Kuluvan vuoden 2022 aikana on mahdollista käyttää Apotissa soveltavaa kirjaamisen menetelmää nimeämällä etäpalveluksi yksi ajanvaraustyypeistä niin Vantaalla, kuin Keravallakin. Kehittämisyhteistyötä Apotin yhteensopivuuden osalta etäpalvelujen kehittämishankkeen osalta tiivistetään Vantaan ja Keravan digiyksiköiden ja Apotin kanssa hankkeen alkuvaiheessa ja vuoden 2022 aikana.



Hankkeen resurssit

Hankeeseen henkilöstö koostuu projektipäälliköstä, erityisasiantuntijasta, kolmesta projektityöntekijästä (AMK) sekä kotihoidon lähihoitajasta. Rekrytoitava henkilöstö on kuvattuna tarkemmin kustannussuunnitelmassa (liite 3.) Tämän lisäksi hankkeen onnistuminen edellyttää viestinnän, ICT-tuen sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden tukea. Etäpalvelujen toteuttaminen edellyttää uusia teknologisia ratkaisuja sekä niiden yhteensovittamista nykyisiin käytössä jo oleviin tietojärjestelmiin. Tähän työhön tullaan käyttämään sekä Vantaan, että Keravan digiyksikön tukea. Lisäksi hankkeessa tarvitaan tukea Vantaan talouspalveluista ja viestintäpalvelujen osalta viestinnän saralla. Viestintäsuunnitelma on kuvattu tarkemmin jäljempänä viestintäosiossa.

Hanketyöntekijöiden lisäksi Vantaan ja Keravan vanhuspalvelujen työntekijät osallistuvat toiminnan kehittämiseen ohjausryhmän, projektiryhmän sekä eri kehittäjäryhmien tapahtumissa. Toimintojen pilotointiin sekä palvelun tuottamiseen kaupunkien vanhuspalvelujen henkilöstö osallistuu osana jo olemassa olevaa palvelutuotantoa ja sen kehittämistä. Pilotoinnin toteutumisessa keskeisiä toimijoita resurssien näkökulmasta ovat kotihoidon, päivätoiminnan, asiakasohjauksen sekä kuntoutuksen olemassa oleva henkilöstö.

Työtilat hankkeen henkilöstölle ja etäpalvelun pilotille on hankkeen alkuvaiheessa järjestetty Vantaan kaupungin tiloista, terveystieteiden kiinteistöstä osoitteesta Kielotie 11. Teknologiaa hyödynnetään vahvasti mm. tapahtumien, etäpalvelujen, kokousten ja työpajojen järjestämisessä.

Viestintä ja osallisuus

Viestinnän tavoitteena on kertoa hankekaudella toimeenpantavista muutoksista, työskentelyn edistymisestä ja saavutetuista tuloksista suhteessa asetettuihin odotuksiin asiakkaille, ammattilaisille ja muille sidosryhmille. Samalla informoidaan asiakkaita tulevista toimintamuutoksista oikea-aikaisesti ja ohjataan asiakkaita ymmärtämään ja käyttämään uusia tai parannettuja palvelukanavia ja palvelumuotoja. Lisäksi viestinnän, sidosryhmätyön ja kyselyjen keinoin halutaan kerätä tietoa eri sidosryhmien odotuksista kehitteillä olevista palveluista sekä kokemuksia uusien palvelumuotojen käytöstä. Viestinnän tavoitteena on luoda vuorovaikutteinen kanava kehitysorganisaation ja muiden sidosryhmien välille.

Sisäisessä viestinnässä huolehditaan esimiesten ja työntekijöiden tiedontarpeiden täyttämisestä. Johtamisen, esimiestyön ja sisäisen viestinnän keinoin sitoutetaan esimieskuntaa ja henkilökuntaa tulevien muutosten läpivientiin, uusien toimintamallien käyttöönottoon sekä siihen, että henkilökunta viestii sovitusti muutoksista asiakkaille asiakaspalvelutilanteissa. Sidosryhmille informoidaan erityisesti sellaisista muutoksista, jotka vaikuttavat sote-palveluiden ja muiden palvelutarjoajien mahdollisiin yhteistyönteon tapoihin.

Keskeisimmät sidosryhmät ovat asukkaat ja asiakkaat, kaupunkien muut toimialat ja henkilöstö, päätöksentekijät, yksityinen ja kolmas sektori sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Kutakin sidosryhmää tullaan osallistamaan hankkeeseen soveltuvin osin useita eri kanavia hyödyntämällä. Asiakkaiden osallistaminen on avainasemassa, erityisesti palveluiden (sis. digipalveluiden) suunnittelussa. Viestinnän tavoitteena on pitää aktiivista keskusteluyhteyttä päätöksentekijöihin, kuntalaisiin, sote-palveluiden asiakkaisiin sekä Uudenmaan alueen kehitysverkostoihin.



Kanava	Kohderyhmä
Sosiaalinen media (Facebook, Twitter, yms.)	Asukkaat ja asiakkaat, sote-ammattilaiset, media
Tapaamiset	Sote-ammattilaiset, päättäjät, virastot, yksityinen sektori, kolmas sektori, media, muut alueet
Kehittämiskokoukset	Sote-ammattilaiset, päättäjät, virastot, yksityinen sektori, kolmas sektori, media
Painettu materiaali (esitteet, julisteet, tiedotekirjeet yms.)	Asukkaat ja asiakkaat, sote-ammattilaiset
Videot	Asukkaat ja asiakkaat, sote-ammattilaiset, media
Verkkosivut	Kaikille kohderyhmille
Uutiset ja tiedotteet	Kaikille kohderyhmille
Sisäiset kanavat (Intranet, sisäiset foorumit)	Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ja tietyiltä osin päättäjät, virastot ja kolmas sektori

Hankkeen pääviestinä on tehdä näkyväksi sekä tunnetuksi uudenlaista tapaa tuottaa palvelua asiakkaille heidän omaan kotiinsa. Etäpalvelu tulee asiakkaalle nykyisten kotihoidon palveluiden osaksi tai kotihoidon palvelu voidaan käynnistää tai päättää asteittain etäpalvelulla. Etäpalveluilla pyritään ennakoivasti tukemaan asiakkaan hyvinvointia sekä toimintakyvyn ylläpitämistä ja kuntoutumista.

Keskeistä on viestinnän avulla mahdollistaa asiakkaille, heidän läheisille sekä mm. järjestöjen ja seurakuntien toimijoille osallisuus toiminnan kehittämisessä. Viestintä on tärkeää myös henkilöstölle, jotta kehittämiseen ja toiminnan pilotointiin löydetään toiminnasta innostuneet työntekijät. Näin mahdollistetaan onnistuneet rekrytoinnit.

Hankkeen tavoitteiden ja niiden toteutumisen viestintä kaupunkien johdolle sekä mm. vanhusneuvostolle on myös merkityksellistä ja tärkeää päätöksenteon turvaamiseksi. Viestintää toteutetaan mm. kaupunkien sisäisten viestintäkanavien, kaupunkien internet sivujen, someviestinnän sekä suoran asiakasviestinnän kuten tiedotekirjeiden avulla.

Positiivinen viestintä uudesta palvelusta ja sen edistämisestä mahdollistaa osaltaan hankkeen onnistumista. Onnistuneen viestinnän toteutumista tullaan varmistamaan tarkemmalla viestintäsuunnitelmalla, joka tehdään projektipäällikön toimesta hankkeen aluksi. Projektityöntekijöiden tueksi tullaan kohdentamaan myös resurssia viestinnän asiantuntijalta.

Osallisuuden edistäminen

Osallisuuden edistäminen on yksi hankkeen kulmakivistä. Osallisuutta edistetään hankkeessa mukana olevien asiakkaiden toimesta asiakasraadin sekä säännöllisten asiakaskyselyjen muodossa. Osallisuutta edistetään lisäksi palvelun kehittämisen muodossa yhteiskehittämällä yhdessä asiakkaiden kanssa. Yhteiskehittämistä tehdään kehittämällä sisältöä ja saamalla siitä palautetta. Sisällön tuottamisessa tullaan tarkasti kuuntelemaan asiakkaiden toiveita ja näkemyksiä toiminnan sisällöllisestä kehittämisestä. Tarkoituksena on ottaa asiakkaat mukaan palvelun kehittämiseen heti alku metreiltä lähtien ja ylläpitää yhteistä kehittämisen teemaa läpi hankkeen ajan.

Osallisuuden edistämisen takana on aidon yhteiskehittämisen näkökulma sekä palvelujen oikeanlainen ja oikea-aikainen kohdentuminen. Asiakkaiden tuoma lisäarvo palvelun laadun ja sisällön tuottamisen näkökulmista on tunnistettu keskeiseksi tekijäksi jo Keravan kaupungin etähoitopilotin aikana. Osallisuuden edistämiseen tullaan panostamaan myös hankkeen aikana hyväksi havaittujen toimintojen muodossa. Toiminnot tarkentuvat hankkeen edetessä, sillä kohderyhmä on tärkeässä roolissa toiminnan määrittelyssä.



Riskit ja niihin varautuminen

Riskin kuvaus	Seuraus, jos riski toteutuu	Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi	Vastuutaho
Hankkeeseen ei saada rekrytoitua innostunutta ja osaavaa henkilöstöä	Hankkeen aloittaminen viivästyy	Positiivinen ja innostava rekrytointi kampanja	Hankkeen ohjausryhmä
Hankkeen henkilöstö vaihtuu yllättäen	Hanketta koskeva osaaminen ja hiljainen tieto katoaa. Hankkeen sidosryhmillä saattaa olla väärä tieto oikeasta yhteyshenkilöstä.	Hankkeen dokumentointikäytännöt on kuvattu selkeästi ja niiden käyttöä valvotaan. Hankkeen yhteyshenkilötiedot päivitetään hankkeen verkkosivuille ja sidosryhmille tiedotetaan jatkuvasti hankkeessa tapahtuvista muutoksista	Projektipäällikkö vastaa dokumentointikäytäntöjen sisällöstä ja valvonnasta. Erytisasiantuntija/kehittäjätyöntekijä vastaa hankkeen verkkosivujen ylläpidosta.
Tekninen osaaminen (henkilöstö / asiakkaat)	Etäpalvelun tuottaminen / vastaanottaminen ei onnistu	Etälaitteiden käytön harjoitteluun panostaminen koulutuksiin/ perehdytyksiin sekä selkein kirjallisin ohjein	Tekninen tuki ja projektipäällikkö
Etälaitteiden toimimattomuus	Palvelun luotettavuus kärsii teknisistä vioista johtuen /palvelun toteuttaminen ei onnistu	Hyvä tekninen tuki laitteille ja tiivis yhteistyö kotihoidon kanssa, joka mahdollistaa tarvittaessa läsnäolokäynnin sitä tarvitseville	Etälaitteiden toimittajan asiantuntijatuki sekä kotihoidon työn johto
Tilat	Sopivia tiloja toiminnalle ei löydy ja palvelua joudutaan tuottamaan hajautetusti	Tilakeskuksen kanssa tiivis yhteistyö ja jo olemassa olevien tilatehokkuus ja hyödyntäminen	Projektipäällikkö, ohjausryhmä
Asiakkaiden/ läheisten/ työntekijöiden epäily uuteen palveluun	asiakkaiden/ läheisten/ työntekijöiden motivaation puute estää palvelun aloittamisen/toteutumisen	Positiivinen viestintä, asiakastarpeiden ja toiveiden mukainen palvelusisältö, osallisuuden vahvistaminen kehittämistyöhön	Projektipäällikkö
Tietoturva	Asiakkaiden yksityisyyden vaarantuminen yhteisöisten etätapahtumien yhteydessä	Asiakkaiden tietoturvasuojien varmistaminen laadukkaasti viestinnän ja kirjallisen suostumuksen avulla. Selkeät toiminnan esitteet sekä lupakäytännöt.	Projektipäällikkö, ohjausryhmä, kaupungin tietoturvavastaava



	2022 Q1	Q2	Q3	Q4	2023 Q1	Q2	Q3	Q4
	Tammi-maaliskuu	Huhti-kesäkuu	Heinä-syyskuu	Loka-joulukuu	Tammi-maaliskuu	Huhti-kesäkuu	Heinä-syyskuu	Loka-joulukuu
Toiminnan suunnittelu ja käytännön järjestelyt (asiakastarpeiden kartoittaminen, henkilöstön rekrytointi, tilat, työvälitteet)	→							
Prosessien suunnittelu, toimintatavoista sopiminen ja henkilöstön koulutukset	→							
Asiakasvalinnat Raj-tietoa hyödyntäen		→						
Toiminnan pilotointi			→					
Vaikuttavuuden arviointi								→
Palvelukonseptin vaikuttavuuden osoittaminen ja suunnitelma toiminnan vakiinnuttamisesta.			→					
Kotona asumista tukevien etäpalveluiden vakiinnuttaminen								→

Kuva 6. Aikataulu kvartaaleittain

Liitteet

Liite 1. Valtionhallinnon hankesalkun raportointiohje

Liite 2. Päätös valtionavustuksen myöntämisestä tulevaisuuden kotona asumista tukevien palvelujen kehittämiseen

Liite 3. Hankkeen talousarvio- ja kustannussuunnitelma