



# Yhdenvertaiset ja paremmin koordinoidut omais- ja perhehoidon palvelut OSSI-hankkeen kehittämistyön tuloksia

Sarianna Maaranen  
omais- ja perhehoidon koordinaattori

19.03.2019

# ALUEELLISET OMAISHOIDON TOIMINTAMALLIT TURVAAVAT YHDENVERTAISEMMAT PALVELUT



- Yhteneväiset sääntökirjat / toimintaohjeet, mitkä turvaavat yhdenvertaisemmat ja paremmin koordinoitut palvelut.
- Kaikille omaishoitoperheille on nimetty omatyöntekijä, joka toimii case manager -periaatteella perheen rinnalla kulkien.
- Omaishoidon tuessa huomioidaan nyt entistä paremmin ns. erityiset omaishoitotilanteet, joita ovat muistisairaana, päihde- ja mielenterveyskuntoutujien sekä erityislapsiperheiden omaishoitotilanteet.
- Kiinnitetään entistä vahvemmin huomiota kuntoutukseen ja lääkehoitoon sekä omaishoitajien terveys- ja hyvinvointitarkastuksissa esiin nousseisiin palvelun ja tuen tarpeisiin.
- Uusi käytössä oleva alueellinen arviointi- ja valmennusjakson toimintamalli lähtee omaishoidon tunnistamisesta aina omaishoitotilanteen päättymiseen.
- Omaishoitajien valmennus alkaa jo heti ensimmäisessä tapaamisessa kun omaishoidon tuen hakemuksen jälkeen tehdään arviointikäynti palvelutarpeen arvioimiseksi. Valmennus jatkuu Omaishoitajat ja Läheiset yhdistyksen Ovet-valmennuksella / yhteisesti järjestettävillä omaishoidon ensitietopäivillä.

## ....Jatkoa

- Omaishoidon tuessa on otettu käyttöön uusia arviointimittareita juuri omaishoitajan tilanteen kokonaisvaltaiseen kartoitukseen ja ennakoivan tuen tunnistamiseen heti alussa, kuin myös matkan varrellakin.
- Esim. käyttöön otettu ASCOT -elämänlaatu mittari kertoo omaishoitajan saaman tuen vaikuttavuudesta ja siten parantaa mahdollisuuksia oikea-aikaisten ja räätälöityjen palvelujen järjestämiseen.
- Palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitetään nyt enemmän huomiota omaishoidettavan lisäksi myös omaishoitajan ja muiden läheisten tarvitsemiin palveluihin ja tukeen.
- Omaishoitajille lähetetyn kyselyn mukaan (5/2018) tuen koetaan vastaavan nyt paremmin tarpeisiin ja omatyöntekijä koetaan tärkeäksi, jolloin luottamuksellisen asiakkuussuhteen syntyminen helpottuu.
- Oman asiakassuunnitelman sisältö tunnetaan nyt paremmin, se on laadittu yhdessä ja sitoutuminen on siten parempaa.
- Omaishoitajat käyvät nyt huomattavasti enemmän terveys- ja hyvinvointitarkastuksessa (98 %:sesti), kun se kuuluu osaksi arviointi- ja valmennusjaksoa.
- 24/7 tuen mahdollisuus on lisännyt arjen turvallisuutta.

# PERHEHOITO OSANA OMAISHOIDON TUKEA



- Perhehoidon kehittämisen myötä on saatu useita uusia perhekoteja ja kiertäviä perhehoitajia.
- Tarve tälle uudelle vaihtoehdolle järjestää omaishoidon vapaat on ollut ilmeinen, sillä perhehoidon asiakasmäärät ovat lisääntyneet merkittävästi.
- Perhehoito on nyt todellinen vaihtoehto omaishoidon vapaiden järjestämiseksi.
- Asiakasohjausprosessi perhehoitoon ohjaamiseksi on juurtunut tavaksi toimia.
- Uusia perhehoitajia valmennetaan ja koulutetaan koko ajan, koska tarve vain kasvaa. Koulutukset jäävät pysyviksi hankkeen osatoteuttajina olleisiin oppilaitoksiin.
- Ikäihmisten toimeksiantoperusteisen perhehoidon rinnalle on nyt saatu ikäihmisten ammatillinen perhehoito.
- Palveluohjaajien ja omatyöntekijöiden mukaan omaishoitajat pitävät nyt selvästi aktiivisemmin vapaapäiviään ja kyselyn (5/2018) mukaan hoidettavan hoitojärjestelyihin ollaan nyt tyytyväisempiä.
- Niin omais- kuin perhehoidossakin mukana olevat digitaaliset etäyhteydet tuovat arjen turvallisuutta. Perhehoidolla on ollut myös työllistävä vaikutus.

# ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄT TUKEVAT PALVELUOHJAAJIEN TYÖTÄ JA PARANTAVAT TIEDONHALLINTAA



## **Omais- ja perhehoidon toimintaprosesseja ja verkostoyhteistyötä tukevat:**

- Asiakastietojärjestelmään rakennettu mittareiden kirjaamis- ja tilastointialusta
- Asiakastietojen kirjaamisen uudistettu prosessi
- SBM/Serena asiakkuussovelluksen kokoama asiakastieto
- SBM/Serena Yhteydenotto ja tilastointi-sovellus tukemassa anonyymien yhteydenottojen kirjaamista ja seuranta
- Omais- ja perhehoidon dokumenttien kuten ohjeiden digitaalinen dokumentointi (QualityFirst)
- Monitoimijakeskuksen verkkosivut, intranet sekä sähköinen varauskalenteri.

# DIGITAALISET PALVELUT OMAIS- JA PERHEHOIDON TUKENA



## **Käyttöön otettuja omais- ja perhehoidon digitaalisia palveluja ovat:**

- kiirettömän yhteydenoton lomake
- HUOLI-ilmoitus
- omaishoidon tukihakemus
- sijaishoitajien tuntien ilmoittaminen
- etäyhteydet omaishoitajille tarvittaessa
- omaishoitajien valmennus digitaalisesti (videot)
- perhehoitajien ammatillinen ja vertaistuki etäyhteyden avulla
- omais- ja perhehoidon palvelutarjotin
- omais- ja perhehoitajat ovat ottaneet hyvin vastaan digitaaliset ratkaisut ja kokevat turvallisuuden tunteen lisääntyneen. Tämä arvio perustuu omaishoitajilta suullisesti saatuun palautteeseen ja Xamkin tekemään käytettävyytustutkimukseen hankkeen piloteista.
- myös uudet digitaaliset turvateknologiaan ja etäyhteyteen perustuvat palvelut jäävät pysyviksi käytännöiksi.
- Omatorin yhteydessä toimii kynnyksetön arki- ja hyvinvointiteknologiatila Hektor

Omaishoitotilanteen tunnistaminen

Omaishoidon tuki hakemus

Arviointikäynti

Omaishoidon tuen päätös

Suunnitelmatapaaminen

Seuranta-tapaaminen

Omaishoitotilanteen päättäminen

## Omaishoidon toimintamalli (palveluketju)

- Maakunnallisuus: sama sääntökirja ohjaa Essotessa, Sosterissa (Pieksämäellä)
- Omatyöntekijä (palveluohjaaja) nimetään omaishoitoperheelle. Palvelukokonaisuus omatyöntekijän kautta.
- Seuratapaaminen väh. 1 krt vuodessa
- Omais- ja perhehoidon koordinaattori tekee maakunnallista yhteistyötä

Asiakkaaksi hakeutuminen

Yhteydenotto asiakkaaseen

Tutustuminen perheitoon

Toimeksiantosopimus/asiakassuunnitelma

Tiedot perhehoitajalle

Perhehoito käynnistyy

Perhehoitajan tuki

Muutokset / valvonta

Perhehoidon päättäminen

## Perhehoidon toimintamalli (palveluketju)

- Maakunnallisuus: sama sääntökirja ohjaa Essotessa, Sosterissa (Pieksämäellä)
- Palveluohjaaja tekee arvioinnin asiakkaaksi hakeutuvalle, tekee toimeksiantosopimukset ja asiakassuunnitelman
- (Omais- ja) perhehoidon koordinaattori antaa tukea perhehoitajille, tekee valtakunnallista ja maakunnallista yhteistyötä

# OMATORI MAHDOLLISTAA PAREMMIN KOORDINOIDUT PALVELUT



- Omais- ja perhehoitoa tukeva osaamiskeskus OSSI aloitti toiminnan 9/2017 ja laajeni 5/2018 monitoimijakeskus Omatoriksi ([www.omatorille.fi](http://www.omatorille.fi)), missä omais- ja perhehoidon tukipalvelut ovat yhtenä osana kokonaisuutta.
- Omatorilla on saman katon alla julkisen sektorin toimijoiden lisäksi joukko yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita. Yhdellä käynnillä asiakas voi hoitaa monta asiaa.
- Aiemmin hajallaan olleet palvelut on nyt keskitetty, mutta kyse on silti verkostosta, mihin kuuluvat myös alueen seutukuntien vastaavia palveluja tarjoavat eri tahot.
- Verkoston toiminnassa hyödynnetään etäyhteyksiä ja jatkokehittämisen kohteena hankkeen jälkeen ovat ns. liikkuvat palvelut, eli jalkaudutaan haja-asutusalueille ja maaseutukylille.
- Omaishoitoperheille suunnatun kyselyn (5/2018) mukaan palveluiden saatavuus ja saavutettavuus koetaan parantuneen, kun palvelut on saman katon alla.
- Asiakkaiden asioiden hoitaminen on sujuvoitunut ja nopeutunut sekä eri toimijoiden verkostoyhteistyö lisääntynyt.
- Digitaaliset ratkaisut ja asiakastietojärjestelmien sovellusten laajennukset tukevat verkostomaista toimintaa hyvin.



# KEHITTÄJÄKUMPPANI-TOIMINTA VIE ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN JA VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUDET UUDELLE TASOLLE



- Omais- ja perhehoidon kehittäjäkumppanitoiminta on asiakkaiden osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollistava toimintamuoto.
- Omais- ja perhehoidon kehittäjäkumppani osallistuu palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin sekä vaikuttaa päätöksentekoon. Kehittäjäkumppanina voi toimia palveluita käyttävä asiakas tai omainen, eikä sitä rajoita olemassa oleva tai päättynyt asiakkuus.
- Kehittäjäkumppanina toimiminen edellyttää valmennuskurssin käymistä, minkä jälkeen voi hakeutua kehittäjäkumppaniksi.
- Ensimmäinen valmennuspilotti toteutettiin 4-6/2018 yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa.
- Ensimmäiset 7 kehittäjäkumppania valmistuivat 21.6.2018 ja toimivat kehittäjäkumppaneina.
- Kehittäjäkumppanit edustavat laajemmin palveluiden käyttäjiä. He eivätkä aja omaa henkilökohtaista tai yksittäistä asiaansa.

# KEHITTÄMISTYÖN VAIKUTUKSET ALKAVAT NÄKYÄ...



- Omaishoidon tuen hakemusten määrä on noussut ja sitä kautta omaishoitajien ja –hoidettavien määrät ovat kasvussa, tavoite maakunnassa on, että yli 75-vuotiaista on omaishoidon tuen piirissä 6-7% vuoteen 2022 mennessä.
- Omaishoitajat pitävät aktiivisemmin lakisääteisiä vapaitaan.
- Omaishoitajien terveys- ja hyvinvointitarkastuksissa käydään nyt lähes 100%:sesti.
- Perhekotien ja perhehoitajien määrät ovat nousseet merkittävästi, samoin hoitopäivät perhekodeissa.
- Omatorin palvelut on löydetty, kasvokkain tapahtuvia asiakaskontakteja yli 1000 kuukausittain.
- Digitaalisia palveluja on opittu hyödyntämään.
- Palvelut ja tarve kohtaavat entistä paremmin.
- Omatyöntekijä on selvästi parantanut luottamuksellista asiakkuussuhdetta ja asiakkuudet ovat paremmin hallinnassa.
- Omaishoidon kustannustietoisuus on kasvanut.

# KIITOS



Sarianna Maaranen  
Omais- ja perhehoidon koordinaattori  
040 3597210  
sarianna.maaranen@essote.fi  
OMATORI