

**Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa**

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE**



Kuntien, maakuntien ja muiden toimijoiden palveluketjujen ja asiakasohjauksen hallinta

Johanna Ritvanen, hankejohtaja

KomPASSi- Varsinais-suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaushanke

Maakuntafoorumi 16.10.2018

Kärkihanke ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016 – 2018”



- Haku julistus 6.5.2016 (STM 2016:32)
 - Rahoituksella rahoitetaan maakunnan tasoisia kokeiluja
 - Varsinais-Suomen sisällöksi valikoitui ”Ikäihmisten palvelujen toimintamallit” (KAAPO: Keskitetty alueellinen asiakas-/palveluohjaus- toimintamalli) ja ”Kaikenikäisten omaishoidon vahvistamisen toimintamallit”
 - KAAPO- määritelmä:

”KAAPO on keskeinen osa maakunnan/itsehallintoalueen ikääntyneiden palvelujärjestelmää. Se on apua tarvitsevan iäkkään henkilön neuvontapiste sekä palvelujen järjestäjä, koordinoija ja asiakkaan palvelupolkujen seuraaja, ml. omaishoito, joka toimii yhteistyössä alueen eri tahojen ammattilaisten ja viranomaisien kanssa. Iäkkäiden palveluntarpeet käsitellään KAAPOn kautta: vaikka palveluntarve olisi syntynyt muualla (esimerkiksi sairaalassa tai terveyskeskuslääkärin vastaanotolla), KAAPolla on silti koordinaattorooli.” (STM 2016:32)
- Hakemus jätetty 31.8.2016
- Päätös valtionavustuksen myöntämisestä 12.10.2016
- Hankkeen kokonaisbudjetti 2 967 816 eur, valtionavustus 2 374 253 eur

KomPAssi: maakunnallinen, organisaatiosta riippumaton, keskitetty asiakas- ja palveluohjaus ja omaishoito; digitaalisten palvelujen tuella



- Osa Varsinais-Suomen ohjaus- ja asiointipalvelujen kehittämistä
 - **Suunnittelu käynnistynyt V-S:ssa**
 - Asiakasneuvonnan ja ohjauksen suunnittelu käynnistynyt geneerisenä kokonaisuutena
 - Iäkkäiden palvelujen suunnittelu maakunnallisena kokonaisuutena alkanut
 - KomPAssissa on omaishoidon palvelujen monipuolistaminen, omaishoitoperheen kriisitilanteissa toimiminen ja tilanteisiin varautuminen sekä hyvinvointi – ja terveystarkastukset
 - Käytettävää IT- sähköistä aplikaatiota eli perusalustaa ei vielä valittu
 - **Välttämätöntä käyttää osittain KomPAssissa**
 - Valmiita teknisiä ratkaisuja KomPAssin aikataulussa
 - Tekniset rajapinnat tulevan maakunnan standardien mukaisia, ovat siirrettävissä osaksi kokonaisuuteen jatkossa
 - Riittävän hyviä geneerisiä ratkaisuja KomPAssin aikataulussa
 - Huomioidaan tulevan maakunnan raamit, ovat siirrettävissä osaksi kokonaisuutta jatkossa
- Kehittäminen ja kokeilut tasapainottelua nykytilan raamien ja tulevan välillä
- Tavoitteena kokeilujen kautta saada paras mahdollinen toimintatapa muodostettua

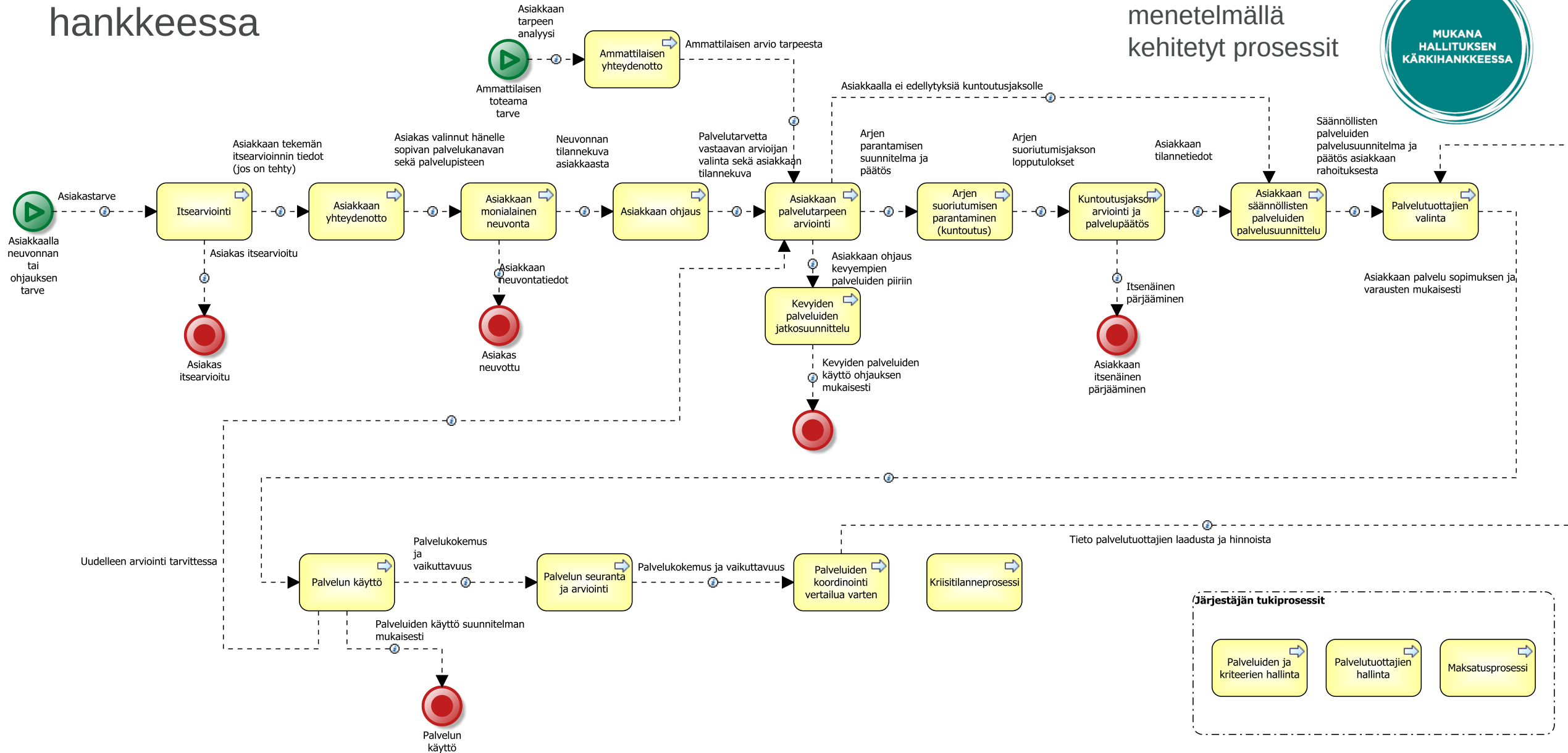
KomPAssi- hankkeen eteneminen Varsinais-Suomen maakunnassa



- Laaja **nykytilanteen kartoitus** maakunnan iäkkäiden palvelutilanteesta (27 kuntaa, järjestöt, seurakunnat) ja palvelujen sisällöstä tehty,
- Maakuntakierros maakuntalaiselle ja ammattilaisille (11 + 6 tilaisuutta)
 - Omaishoidon nykytilanne kunnittain, kriteerit ja maksuluokat
 - Iäkkäiden palvelut nykytilanne; kunnittain ja sisällöittäin sekä käytössä olevat työvälineet ja kriteerit
 - Kevät 2017, Kevät 2018: tilannekatsaus
- **Kehittämistyö yhdenmukaisille prosesseille ja toiminnalle** tehty omaishoidon- ja palveluohjauksen projekteissa
 - Tarkentunut kokeilujen myötä
 - 11 osaprojektia (yli 200 palveluohjauksen ja omaishoidon ammattilaista maakunnasta: kuntien ja järjestöjen työntekijät) työstäneet prosessia ja materiaalia, jota on koottu ja jota käytettiin kokeiluissa
 - Haasteina maakunnan sisäiset erot, niin maantieteelliset kuin käytännötkin, käytössä olevat työvälineet, asiakastietojärjestelmät jne.
 - Syksy 2017

Ikäihmisten keskitetty asiakas- ja palveluohjaus KomPASSi-hankkeessa

Lean-
menetelmällä
kehitetyt prosessit



Muut sote-
alueet

KomPAssi: Varsinais-Suomen keskitetty asiakas- ja palveluohjaus

NEUVONTA OHJAUS PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Kansallinen ohjaus

Yhtenäinen toimintamalli

Työvälineet, toimintaohjeet,
asiasisällöt, moniammatillisuus,
koulutus jne.

Toiminnan koordinointi ja
johtaminen

Monikanavainen yhteydenotto

Call Center; puhelinpalvelu, Chat,
Kysymys-Vastaus, viranomaislinja

Yhtenäiset maakunnalliset
kriteerit iäkkäiden palveluille

Digitaaliset palvelut ja
sähköinen alusta, Virtuaalinen
palveluohjaus

Työntekijöille: neuvonta ja ohjausväline
Asiakkaille: informaatio ja sähköiset
kyselyt

Palveluntuottajien hallinta

Laadun seuranta ja valvonta

Päätöksenteko

Alueellinen
LähiKomPAssi:
OMATYÖNTEKIJÄ

Alueellinen
LähiKomPAssi
OMATYÖNTEKIJÄ

Alueellinen
LähiKomPAssi
OMATYÖNTEKIJÄ

Alueellinen
LähiKomPAssi
OMATYÖNTEKIJÄ

Alueellinen yhteistyö

Asiakkaiden tapaaminen

Alueen tuntemus

Liikkuvat palvelut

Kotikäynnit,
ryhmätoiminnot

UUDELLEEN ARVIOINTI

TOTEUTUMISEN SEURANTA JA
ARVIOINTI

Kokeiluissa nykytiloista kohti yhtenäisiä käytäntöjä ja yhtenäisen maakunnallisen tavoitetilaa ja toimintamallia



Kokeilut käynnistyneet

→ Marraskuussa 2017

- Kokeilun sisältö vaiheessa 1:

- Yhtenäinen palvelutarpeen arviointisisältö
- Omaishoidon kriisitilanteet (varautumissuunnitelma)
- Omaishoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastukset

→ Huhtikuussa 2018

- Kokeilun sisältö vaiheessa 2:

- Keskitetyn asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toiminnan malli
- Ammattilaisten monikanavaiset yhteydenpitovälineet
- Maakunnallinen asiakasohjaajien keskitetty työtehtävien ohjaus-, seuranta- ja raportointijärjestelmä
- Omaishoidon kriisitilanteiden jälkihoito
- Omaishoidon digitaalinen vertaistuki

→ Kokeilut toimineet hyvin ja työntekijät olleet sitoutuneita,

→ luodaan pohjaa jatkokehittämiseksi ”standardoidun” työtavan kautta

- Esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnissa tehty (muualla kuin Turussa) yhteensä 300 arviointia (tilanne toukokuu -18)

Asiakasneuvonta ja -ohjaus toimintamalli laajennetaan maakuntaan syksyllä 2018



- Keskitetyn asiakasneuvonnan ja -ohjauksen toiminnan malli
 - Keskitetyn ja lähitoiminnan puitteet ja yhdyspinnat
 - Mukana kokeilussa 13 kuntaa: Turku, Uusikaupunki, Naantali, Lieto, Kaarina, Masku, Nousiainen, Mynämäki, Pöytyä, Raisio, Rusko, Parainen
 - Mukana 3 järjestöä (Lähimmäispalveluyhdistys, Muistiyhdistys, Turun seudun läheiset ja omaiset)
 - Liikkuva neuvonta-auto
 - Yhteistyötahot (Kela, sosiaalipäivystys, V-S:n pelastuslaitos, STM 116117- hanke)
 - Monikanavainen asiakasohjaus: Uudet kanavat: asiointikanava chatissa; Asiakasneuvonta.fi
 - Määrällinen/ajallinen tarve toiminnoille
 - Yhteydenottojen sisältö ja aika
 - Ammattilaisten monikanavaiset yhteydenpitovälineet
 - Asiakasohjaajien välillä, moniammatillisessa arvioinnissa
 - Maakunnallinen asiakasohjaajien keskitetty työtehtävien ohjaus-, seuranta- ja raportointijärjestelmä
 - Tuki yhtenäiselle työlle
 - Käytettävyys, sisällöt
 - Seuranta ja raportointi: johdon näkymä
 - Ensitiedon keruu: tiedon kumuloituminen ensimmäisestä yhteydenotosta

**(n. 70% +75
väestöstä asuu
näillä
paikkakunnilla)**

Keskitetty palvelutarpeen arviointi toimintamalli laajennetaan maakuntaan syksyllä 2018



- Mukana kokeilussa olevat
 - Masku, Nousiainen, Mynämäki, Kaarina, Lieto, Parainen, Raisio ja Rusko, Salo, Uusikaupunki, Marttila, Koski TI, Naantali, Oripää, Paimio, Turku, Vehmaa
- ASIAKAS ARVIOIDAAN, sitten mietitään palvelut
 - Koko iäkkäiden palvelujen kokonaisuus (kunta, seurakunta, järjestöt, yksityiset tuottajat) käytettävissä palvelutarpeen arvioinnissa
- Arviointikäynnin yhdenmukainen sisältö määritelty
 - asiakaslähtöinen ("check list", käsikirja)
- Toimintakyvyn arvioinnin tuki yhtenäisellä mittaristolla; RAI (Resident Assessment Instrument) Screener
- **Asiakassuunnitelman sisältö (kuntien asiakastietojärjestelmissä; kunnan palveluiden sisältö ja kunnan asiakkaat), laajuus/syvyys ja jatko-ohjaus (päättöksenteko ja kirjaaminen); mitä pitäisi olla toiminnan kannalta (myös lakiluonnos puutteellinen tältä osin)**
- Iäkkäiden palvelukriteerit sosiaali- ja omaishoidon lainsäädännön puitteissa RAI Screener – arviointiin perustuen
- Viranhaltijapäätöksenteko ja asiakkuuden hallinta kuntien asiakastietojärjestelmissä

340 Palvelutarpeen
arviointia tehty

80% +75 väestöstä
asuu näillä
paikkakunnilla,

Palvelutarjoama: Asiakasneuvonta.fi



Etsi KomPASSista

Etsi

Kontrasti Tekstikoko **AAA**

Suomeksi | [På svenska](#)

Asiakasneuvonta.fi – sivusto on tarkoitettu ikäihmisille ja heidän omaishoitajilleen käytettäväksi haettaessa tietoja sekä neuvoja eri palveluista.

Sivuston kautta pääsee myös keskustelemaan asiakasohjaajan kanssa.

Sivustolla tarvitaan tietovaraston hallintaa, siihen liittyvää sisällönhallintaa sekä integraatioita ja infrapalvelua.

Tervetuloa KomPASSiin

Palvelu Varsinais-Suomen maakunnan ikäihmisille ja omaishoitajille

Tarvitsetko apua?

010 344 434

Puhelu on maksuton

info@kompassi.fi

[Avaa neuvonta-chat](#)

[Pyydä yhteydenottoa](#)

[Etsi lähin neuvontapiste](#)

[Katso neuvontapistet](#)

[Ruoka ja ravitsemus](#)

[Apua ja palveluita kotiin](#)

[Raha-asiat ja tulevaisuuden turvaaminen](#)

[Seura, ajanviete ja harrastukset](#)

[Kodin turvallisuus ja apuvälineet](#)

[Asuminen](#)

[Liikunta](#)

[Liikenne ja kuljetus](#)

[Henkinen hyvinvointi](#)

[Omaishoito](#)

[Terveys](#)

[Mikä on KomPASSi?](#)

[Usein kysyttyä](#)

[Ajankohtaista](#)

Asiakkaalla on KomPASSi-sivustolla käytössään asiakkaan näkymä, joka tarvitsee taustapalveluja.

Näitä ovat mm.:

Tietomalli

Tietokanta

Tiedon syöttö- ja

muokkausrajapinta

PSOP-välitysrapiapinta

Palveluun liittyvä

palauterajapinta

Palveluhakurajapinta

Palveluvertailurajapinta

Omaolo-kyselyn vastausten
lähetyssrajapinta

Tunnistautumisspalvelujen
tuki



Puhelinpalvelu
010 344 434
Puhelu on maksuton

[Avaa neuvonta-chat](#)

[Tietosuojaseloste](#)

Asiakkaiden palvelutarpeet ja ohjaus edellyttävät loogista, visuaalista ja selkeää toimintaa. Erityisesti helppokäyttöisyys ja ikäihmisen erityistarpeet on huomioitava mahdollisimman hyvin.

KomPAssi- hankkeessa käytetty palvelumuotoilua ja käyttäjänäkymien suunnittelulla parannetaan KomPAssi-hankkeen palvelualustan laatua

- Maakunnan ikäihmisten
- Asiakasohjauksen ammattilaisten kannalta.

[← Takaisin sivulle Etusivu](#)

[Aihealueet](#)

Tietoa aiheesta

Ikääntyvä haluaa usein asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Tässä auttavat kotiin tuotavat palvelut. Pyydä tukea, jos sinua mietityttää, miten pärjää kotona yksin tai perheenjäsenen kanssa. Voit tarvita tukea myös, jos olet vastikään kotiutunut sairaalasta.

Saatavilla olevia apua ja palveluita kotiin voivat olla esimerkiksi kodinhoitoa, koti- ja ateriapalvelua sekä siivouspalvelua. Kotipalvelu auttaa arjen toiminnaissa, kuten peseytymisessä, vaatehuollossa ja siivouksessa. Voit saada myös apua kuljetuksiin, asiointiin ja turvallisuuden parantamiseen.

Kotisairaanhoido auttaa sairauksien hoidossa ja kuntoutuksessa. Voit saada kotiin

Apua ja palveluita kotiin

Siirry selaamaan palveluntarjoajia

Lisää aiheesta "Apua ja palveluita kotiin":

[Apteekkipalvelut /lääkkeiden jako](#)

[Apuvälineet](#)

[Ateriapalvelu](#)

[Ennaltaehkäisevä toiminta, esimerkiksi hyvinvointia edistävät kotikäynnit](#)

[Hierojat](#)

[Jalkojenhoitajat](#)

KomPassi

Kontrasti Tekstikoko **AAA** Kuuntele

Suomeksi | På svenska

Etsi KomPassista

Etsi

Etusivu > Palveluntarjoajat

Vertaile toimittajia

Tästä voit vertailla toimittajia eri palveluille. Valitse ensin haluamasi paikkakunta ja sitten tarkemmin millaisia palveluita etsit.

Suodata tuloksia

Valitse paikkakunta

Valitse paikkakunta

Aloita valitsemalla paikkakuntasi

KomPassi

Intervallivikoina tai muuna noutajajaksena...

Ruokalista kattaa aina kolme viikkoa kerrallaan ja uudet listat jaetaan asiakkaalle kotiin. Voimme myös sovitusti päättää ateriat asiakkaan puolesta mikäli asiakas itse tai omaiset niin toivovat.

7,50 €

Valittavissa olevat toimituspäivät

☒ Maanantai

☐ Tiistai

☒ Keskiviikko

☐ Torstai

☒ Perjantai

Tilaajan tiedot

Etunimi

Sukunimi

Etunimi

Sukunimi

Sähköpostiosoite

Puhelin

Sähköpostiosoite

Puhelin

Toimii mobiilisti

Tilaustieto asiakkaan ja palveluntuottajan välillä

Palveluntuottaja päivittää palvelukuvaukset

Ylläpidossa ainakin alkuun moderaattori

12

15.10.2018

Virtual Contact Center: Maakunnallinen iäkkäiden palvelunumero

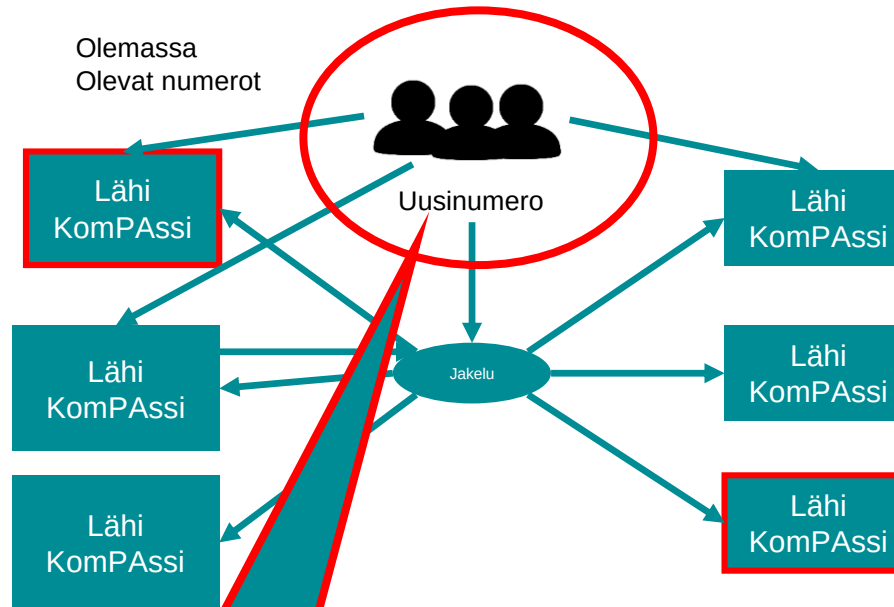
Palveluratkaisu mahdollistaa asiakaspalvelu-toiminnan maantieteellisen hajauttamisen ja puhelumäärien tasauksen.

Palvelu on käytettävissä 24/7 ja palvelua voidaan joustavasti käyttää mistä tahansa, kun palveluun soveltuva Internetyhteys ja päätelaite on käytössä.

TOIMINTAPERIAATE

Numeroon soitettuun puheluun vastataan LähiKomPASSissa, jos siellä on vapaa henkilö.

Jos ei ole puhelu vastataan missä tahansa toisessa LähiKomPASSissa jossa on vapaa henkilö.



Markkinointi !!!

Asiakaschat kaksikielisenä

Ruotsin
kielinen
Vastaus
rinki

Suomen
kielinen
Vastaus
rinki

Palvelu sisältää monipuoliset Contact Center –ominaisuudet

- kontaktien automaattiset reititykset taitotasojen mukaan,
- jonotuksen
- asiakaspalvelijoiden kontaktimäärän hallinnan,
- yhteydenottojen ohjauksen
- asiakaspalvelutoiminnan seuranta- ja raportointityökalut.

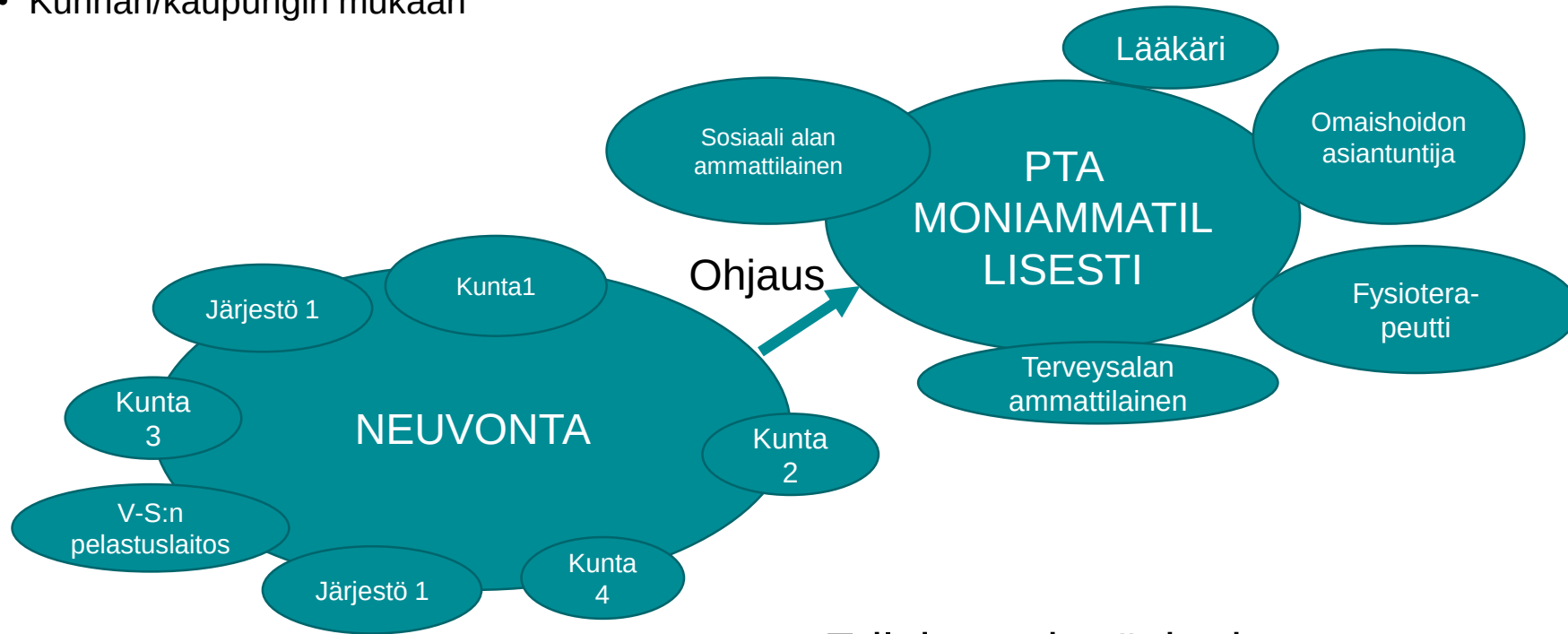
- Mahdollisuus seurata asiakaspalvelun ja asiakaspalvelijoiden toimintaa reaaliaikaisesti sekä käyttäen toiminnan kehityksen tukena palvelun tuottamia historiaraportteja.

V-s:n nykyisten hajallaan olevien resurssien yhdistyessä saadaan 4 vastaajaa virka-aikaan

Ammattilaisten välinen kommunikaatio ja konsultointi

Jokainen ammattilainen määritelty chattiin

- Taitojen mukaan (ammatti)
- Kunnan/kaupungin mukaan



Maakunnallinen, modulaarinen ja asiakastarpeeseen räätälöitävä chat-sovellus

Chat-sovelluksen mahdollisia komponentteja ovat: yleinen neuvonta / matalan kynnyksen tunnistaumaton asiointi, tunnistettujen käyttäjien asiointipalvelut sisäinen ammattilaisten välinen tiimiviestintä.

Erilaiset ryhmächatit

Neuvonta maakunnallinen

Tarpeen arviointi: kunnan moniammattillinen tiimi

Asiakasohjaajien työn seuranta-, ohjaus- ja raportointijärjestelmä: Asiakkaan ohjaus tiedonkulku Työjonot: Palvelutarpeen arviointi, LähiKomPAssi, Ota yhteyttä



Asiakas- ja palveluohjauksen prosessisovellus.

Palveluratkaisu mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan maantieteellisen keskittämisen, sen sovittujen osien hajauttamisen ja asiakasohjaustyön ohjauksen maakunnassa.

Sovelluslusta mahdollistaa ohjaustyön seuraamisen ja toiminnan raportoinnin.

Atsor - Turku

Lisää vimpain

Kirjattu - Turku tai ilman kotikuntatietoa

TURKU: Omat asiakkaani

TURKU: Tarve asiakaskontaktille

TURKU: Lähikompassi

TURKU: Palvelut käytössä

TURKU: PTA jonossa

Näkyvissä Atsor 1-1 / 1 Järjestelykriteerit: Project (Hierarkia), Kiireellisyys ▲, Kirjauspvm ▼
Supista kaikki

Kiireellisyys PTA (kotikäynti)	Miksi otti yhteyttä?	Erityisosaaminen	Asiaa hoitaa	Sukunimi	Etunimi
4-7 vrk	esimerkki case Asian selvittely jatkuu		(Ei mikään)	Esimerkki	Essi

Hae uudelleen

Yli 3000 kirjattua yhteydenottoa tähän mennessä

→ Kuntien omat asiakastieto-järjestelmät

KomPASSi mallin tuloksia (8/2018):



- Yksi yhteydenottonumero
 - *Lähes 11 000 puhelua kokonaisuudessa, yli 2000 per kuukausi (paitsi heinäkuu, silloinkin yli 1700)*
- Laajemmat hartiat tuottaa palvelua
 - Poissaolot, sijaistukset, kesäsulut pienenevät
 - *Kesällä 2018 KomPASSi- puhelin oli auki muutaman kunnan voimin*
 - *Ei ole jouduttu sulkemaan palvelua poissaolojen takia*
 - *Kuntien ilmoittamalla neuvonnan henkilöresursseilla (2017 alkuvuosi) saataisiin 4 asiakasohjaajaa vastaamaan virka-aikaan neuvontapuhelimeen, mikäli kaikki osallistuvat*
- Nopea vastausaika
 - *Tällä hetkellä keskimäärin 9 sekuntia*
- Kaksikielinen palvelu koko maakunnassa
- Tietoa arvioiduista asiakkaista ja toimintakyvystä suhteessa myönnettyihin palveluihin (seur.diat)

Minkä vuoksi otettu yhteyttä huhtikuu – elokuu 2018

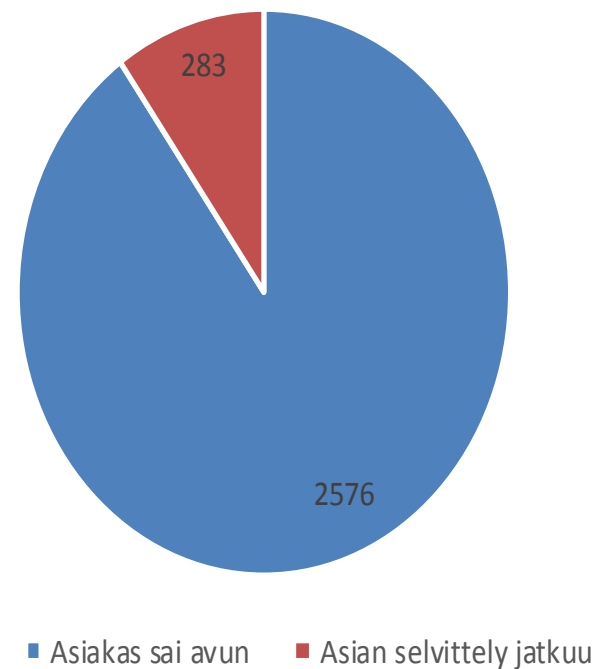
Yhteydenoton syy	
	Yhteensä
A) Apua ja palveluita kotiin	900
B) Asuminen	222
C) Henkinen hyvinvointi	37
D) Kodin turvallisuus ja apuvälineet	258
E) Liikenne ja kuljetus	105
F) Liikunta	60
G) Omaishoito	52
H) Raha-asiat ja tulevaisuuden turvaaminen	150
I) Ruoka ja ravitsemus	355
J) Seura, ajanviete ja harrastukset	216
K) Terveys	190
L) KRIISI	10
muu syy, mikä?	303
Yhteensä	2858

Minne ohjattiin - jakauma

3.9.2018 14:45

Ratkaisu	Tapausten lukumäärä	
Asiakas sai avun	2576	90,10 %
Asian selvittely jatkuu	283	9,90 %
Yhteensä	2859	

Minne ohjattiin? jakauma



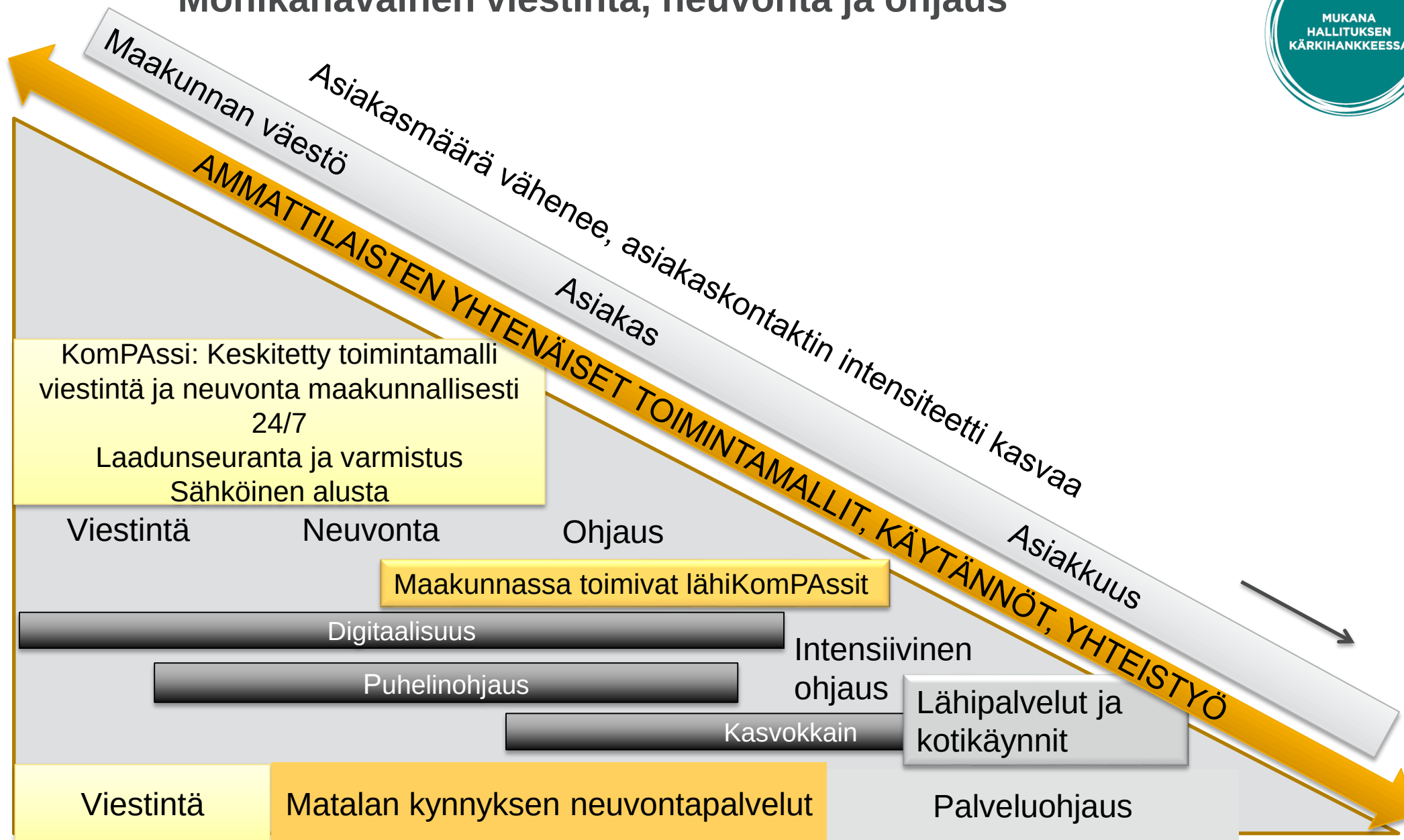
RAI Screener: tilasto pilotin ajalta: palvelutarpeen arviointeja 150

Sääntö: MAPLe_5 - Palvelutarpeiden luonne on	%	Osumia	Yhteensä
1 - Vähäinen	20,7%	31	150
2 - Lievä	7,3%	11	150
3 - Kohtalainen	22,7%	34	150
4 - Suuri	31,3%	47	150
5 - Erittäin suuri	18%	27	150

Varsinais-Suomen KomPASSi- mallin Monikanavainen viestintä, neuvonta ja ohjaus

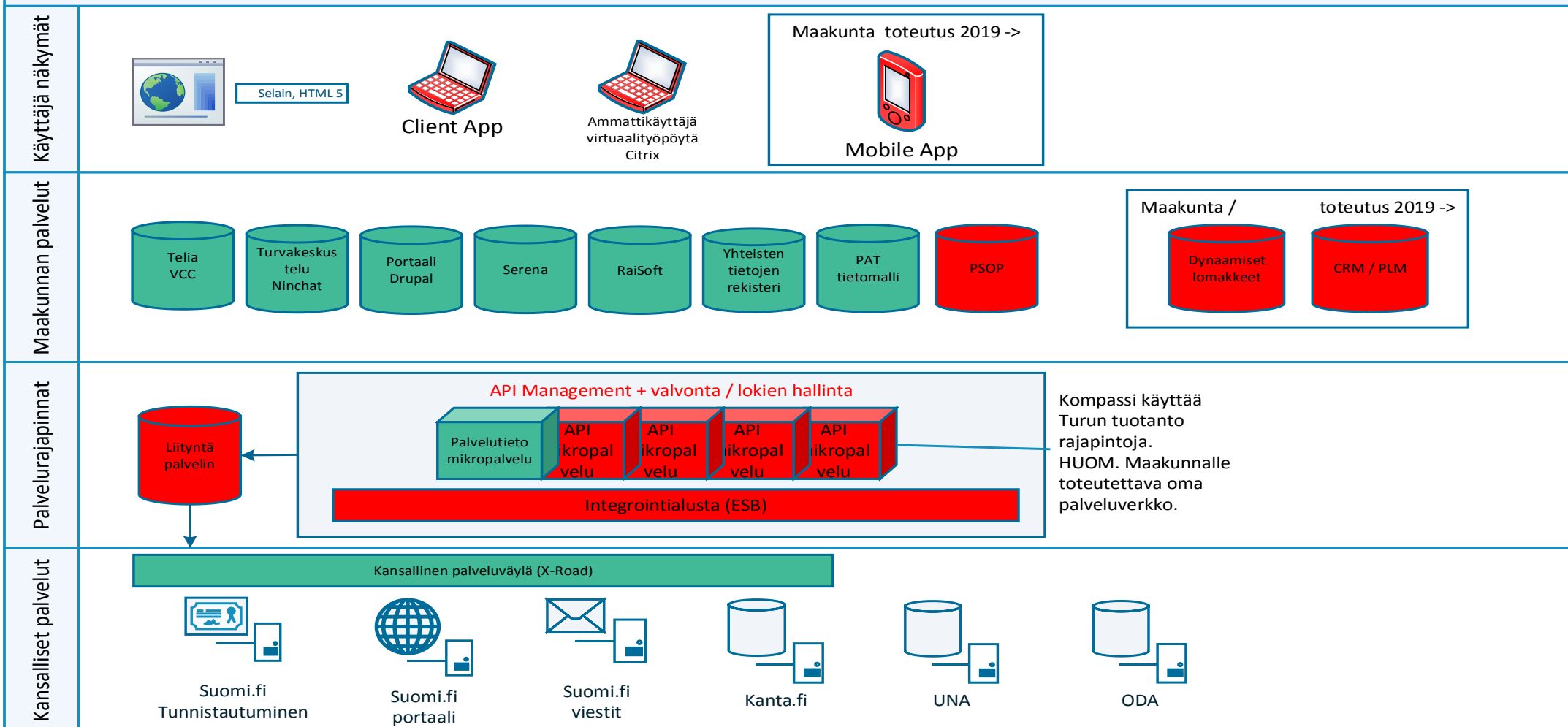


Maakunnan väestö/asiakasmäärä

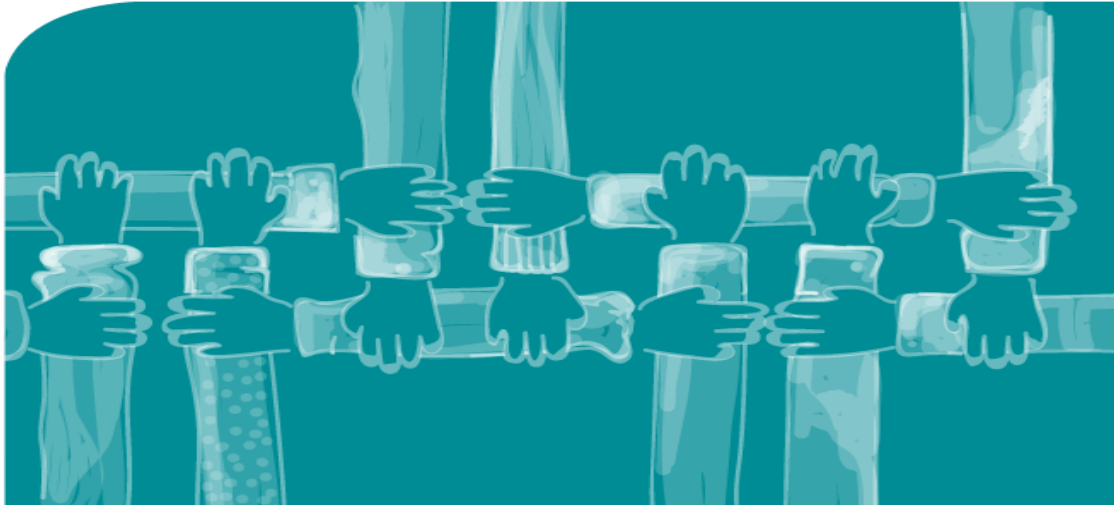


KOMPASSI TAVOITEARKKITEHTUURI

Turun kaupunki
Timo Koskinen 18.5.2018
Päivitetty 2.8.2018



Vihreä väri = toteutettu, käyttö kompassissa
Punainen väri = Maakunta toteuttaa 2019 ->



**Kehitetään ikäihmisten
kotihoitoa
ja vahvistetaan
kaikenikäisten
omaishoitoa**

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE**

Parasta elämää
kotona

180

Kiitos!

Johanna Ritvanen
johanna.ritvanen@turku.fi

stm.fi/io
#ikiomat
#kärkihanke

Katso lisää Varsinais-Suomen sote- ja
maakuntaudistus:

kimpassa-allihopa.fi

#KIMPASSA2021 #ALLIHOPA2021

Löydät KomPASSi-hankkeen myös facebookista:
facebook.com/kompassihanke