

Vanhuspalvelujen laatumittarit ja palvelukauppa (geneerinen malli)

Antti Iivanainen

YEL, LT,

Terveystieteiden tutkimuskeskus
Terveystieteiden tutkimuskeskus

Clinical and social care lead

Oy Apotti Ab



**Ylen selvitys: Hoivajätti
XXXXXXXXXlla ongelmia ympäri
Suomea – hoivakodeissa
aliravittuja, ulkoilua harvoin ja
likaisissa vaipoissa nukkumaan
Valvontaviranomaisen
asiakirjojen mukaan osassa
XXXXXXn hoivakoteja ongelmat
ovat jatkuneet vuosikausia.**



**Hoivakotikohu vaimeni, mutta
vanhusten hätä jatkuu - karmeita
tapauksia ympäri Suomen**

**Hoivakohu nosti vanhusten hädän
otsikoihin, mutta laiminlyönnit
eivät ole loppuneet.**



Vanhuspalvelujen laatu?

- Mikä on vanhuspalvelujen laatu Suomessa?
- Mihin suuntaan se on kehittymässä?
- Minkälainen on vanhusten hyvinvoinnin tilanne?
- Onko henkilömitoitus suoraan verrannollinen vanhusten hyvinvointiin?
- Mitkä tekijät vaikuttavat eniten vanhusten hyvinvointiin?
- Keneltä pitää laatutieto kysyä?

Vanhuspalvelujen laatu?

- Laatu ja toimintatiedon saaminen on sekä palvelujen seurannan, kehittämisen ja vertailun vuoksi kriittistä
- Suomessa ei ole yhtenäistä tapaa kerätä vanhusten tilanteesta hyvinvointi- tai palvelujen laatutietoa
- Laajalti käytetty RAI esim. ei ole riittävän peittävästi koko vanhuspopulaatiota tavoittavaa. Ei etenäkään niitä jotka ovat palvelujen ulkopuolella



Maisa on digitaalinen kanava ammattilaisen ja kansalaisen välillä

**Julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon
palvelut käytössä 1,7 miljoonalla
kansalaisella Uudellamaalla**



Maisan digipalvelut osana arkea

- Oman terveyden, varausten ja tapahtumien seuranta
- Ammattilaisen kanssa viestiminen ja videotapaamiset
- Laboratorio- ja kuvantamistutkimusten tulokset
- Reseptien uusiminen
- Ajanvaraus
- Puolesta asiointi
- Sosiaalihuollon hakemukset
- Omatoimiset testit, itsearviointi, ennaltaehkäisy

Maisasta löytyy apu kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin ja terveyden ylläpitoon sekä sairauksien hoitoon.



Kaikki digitaaliset sosiaali- ja terveyspalvelut kätevästi yhdestä paikasta

Terveystiedot aina mukanasasi – nettiselaimen tai mobiilisovelluksen päässä.

Muistutukset ja viestit toiveidesi mukaan appiin, mailiin tai tekstarilla.



apotti





Asiakastarinat

Mitä Vantaalaiset ajattelevat Maisasta?

Facebook: Vantaan puskaradio

Vantaalla on saatu hyviä kokemuksia Maisasta ja niistä myös kerrotaan somessa spontaanisti



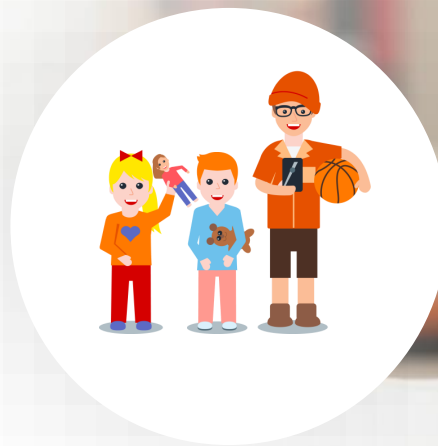
Maisa helpotti kolmen lapsen äidin arkea merkittävästi

Äidin hoidettavana on kaksi alle 10-vuotiasta lasta
ja yksi täysi-ikäinen, omaishoidettava poika,
joka sairastaa vaikea diabetesta.



Koko perheen sote-asiat hoituvat nyt Maisassa

- Diabetestarvikejakelu
- Sosiaalihuollon omaishoito
- Koko perheen terveydenhuollon ja suun terveydenhuollon asiat ja ajanvaraukset
- Myös seniori-ikäisen isoäidin terveyden -ja sosiaalihuollon asiat hoituvat nyt hänen puolestaan Maisassa



Maisa kävijämäärät kasvaa



Aktiivisia Maisa-käyttäjiä

68 800



32 974

Tarkasteltua merkintää
helmikuussa



Lähetettyjä kyselylomakkeita
23 938

Esitietolomakkeita 12 585

Yleisiä kyselylomakkeita 11 353

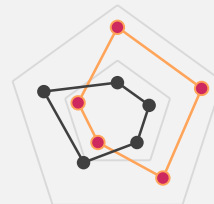
Verkossa tehtyjä ajanvarauksia

23724

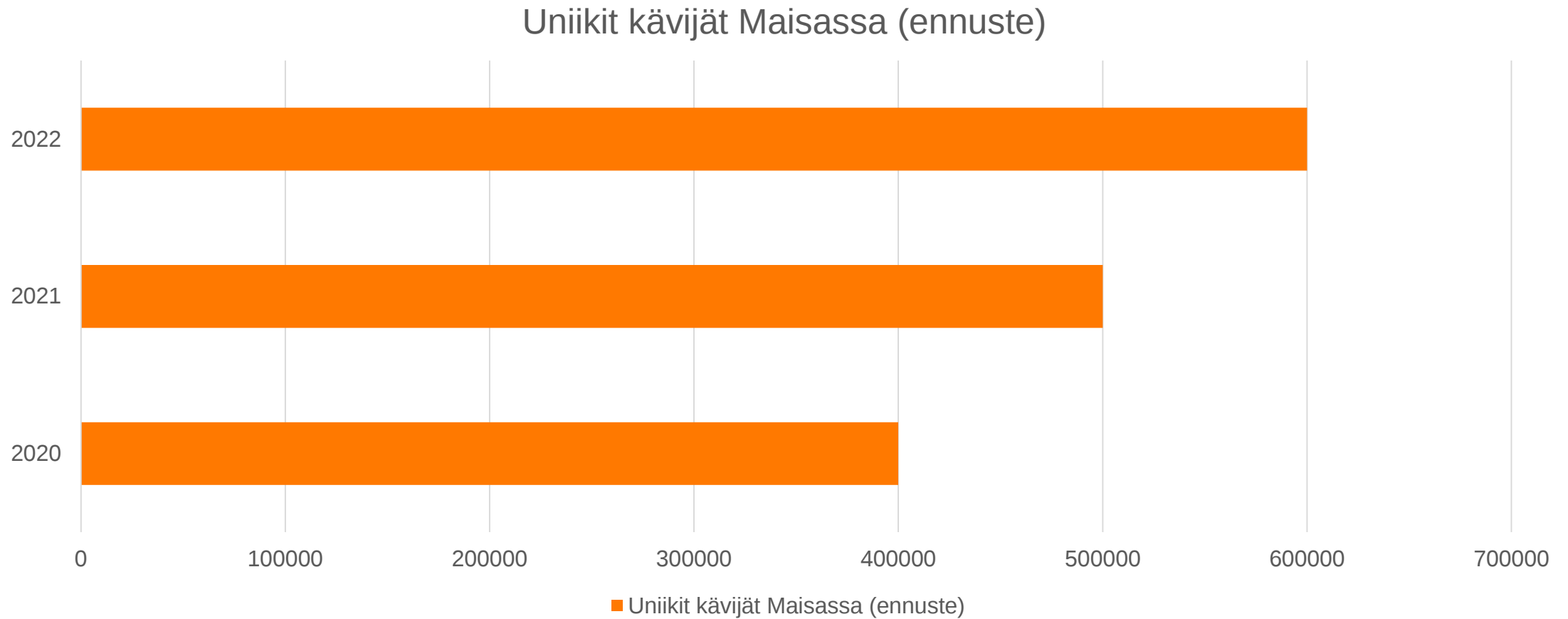
Tehtyä ajanvarausta

8%

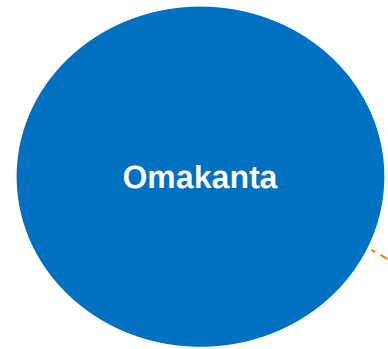
Maisa-käyttäjistä varannut ajan verkossa



Maisa kävijämäärät ennuste 2020-2022



Maisa kehitys ja yhteistyö

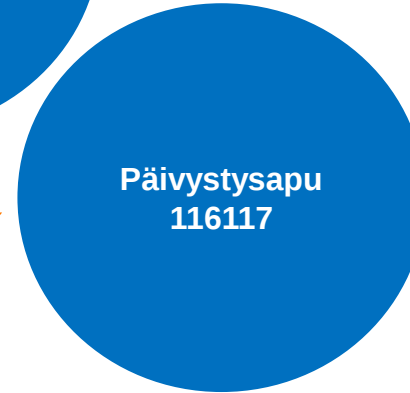


www.omakanta.fi

- ✓ Kansallinen arkisto
- ✓ Terveystiedot, reseptit



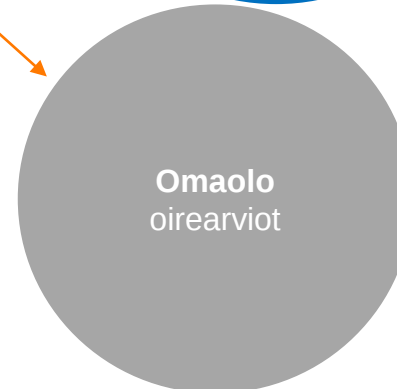
- www.terveyskirjasto.fi/
- ✓ Tietoa terveydestä ja sairauksista



- www.paivystysapu.fi
- ✓ Virka-ajan ulkopuolinen kiireellinen hoidon tarpeen arviointi



- www.terveyskyla.fi
- ✓ Digihoitopolut
 - ✓ Ohjeita, videoita, sisältöä kuntoutukseen ja erikoissairaanhoidon tarpeisiin



- www.omaolo.fi
- ✓ Perusterveydenhuollon oirearvioita, Duodecim sisältöä

www.maisa.fi

- ✓ Tapaamisaikojen varaus
- ✓ Viestintä ammattilaisen kanssa
- ✓ Tulevien tapaamisten seuranta ja tarkastus
- ✓ Laboratorio- ja kuvantamisen tulokset
- ✓ Sosiaalihuollon hakemukset
- ✓ Esitietolomakkeet
- ✓ Kyselylomakkeet
- ✓ Mobiili-ilmoittautuminen H2/2020

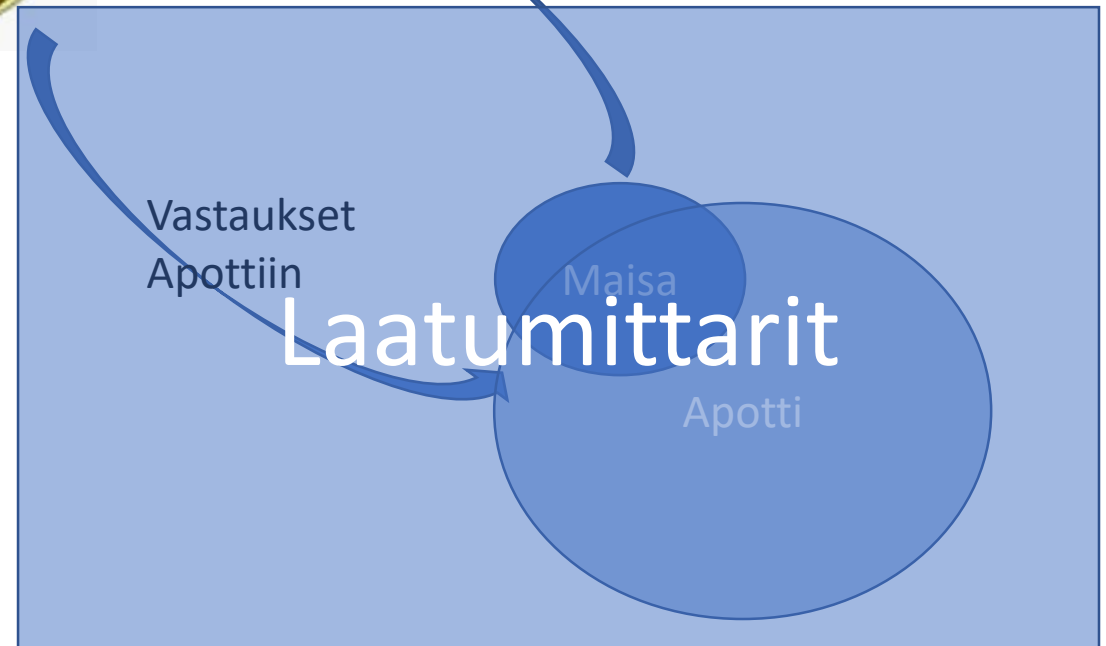
Vanhuspalvelujen laatumittarit

- Apotin Maisa portaalilla on teoriassa mahdollista tavoittaa koko Uudenmaan vanhuspopulaatio
- Kullekin avataan Maisa tili
- Maisaan lähetettyyn kyselyyn voi vastata joko vanhus itse tai hänen puolesta asioija (Maisassa tämä voidaan määrittää vanhuksen luvalla)
- Kyselyt eivät lähtökohtaisesti rasittaisi sote henkilökuntaa ollenkaan
- Tavoittavat vanhukset eri palvelutilanteissa: avopalvelut, kotihoito, palvelutalo, laitoshoido

Laatu- ja toimintamittaritiedon kerääminen



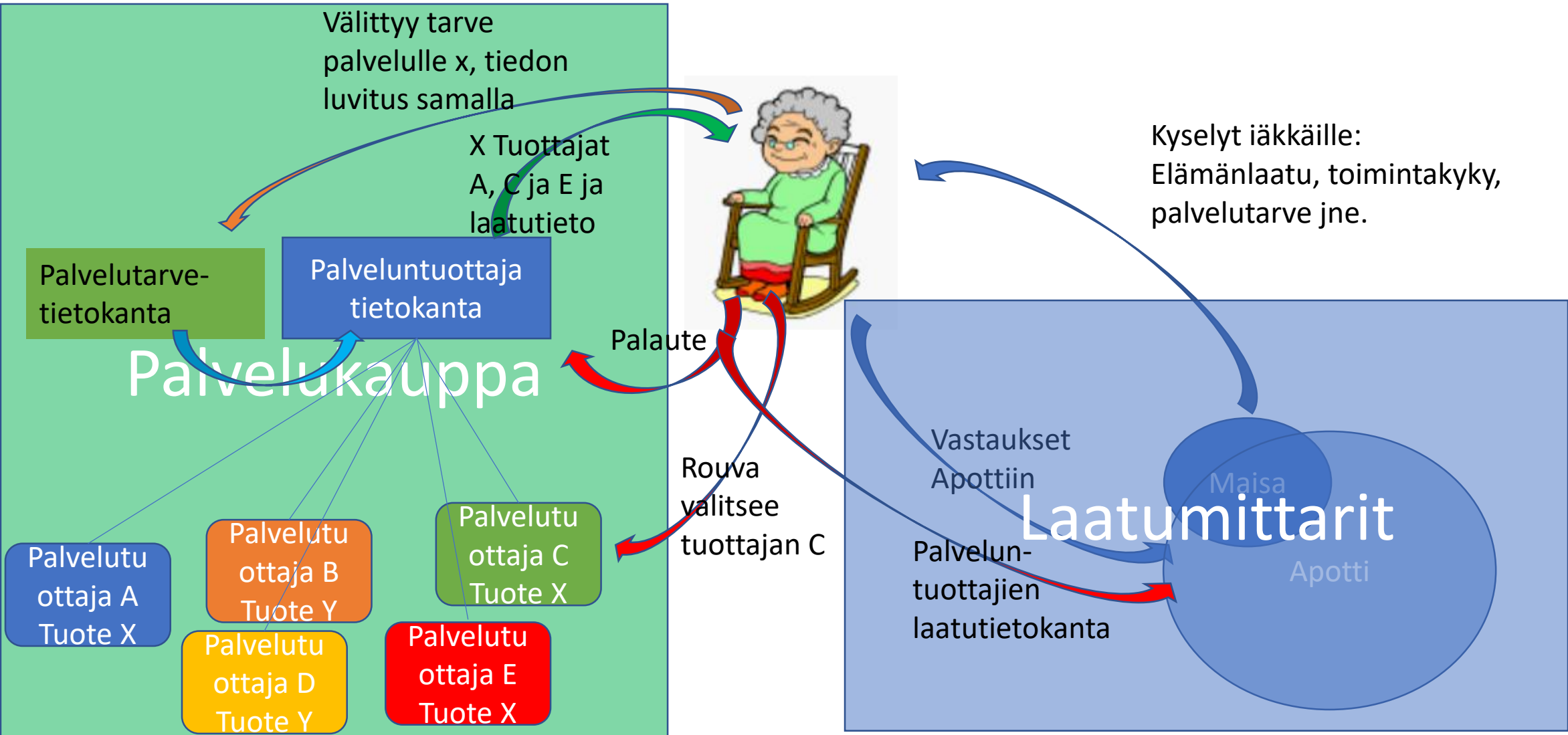
Kyselyt iäkkäille:
Elämänlaatu, toimintakyky,
palvelutarve jne.

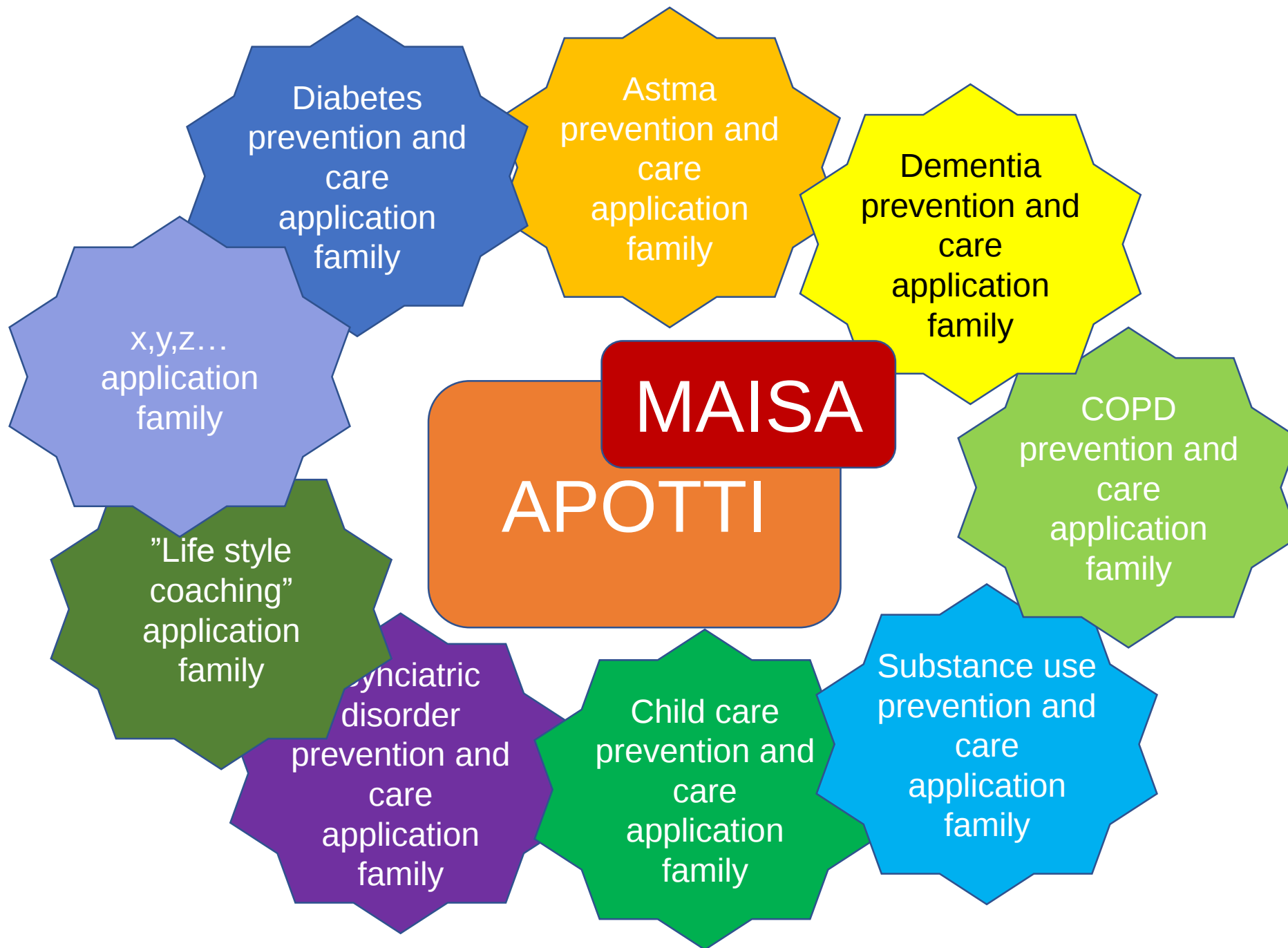


Vanhuspalvelujen laatumittarit ja palvelukauppa

- Sote palvelutuotannossa syntyy paljon tietoa joka hyödyntää itse palvelua mutta potentiaalisesti myös muita palveluntuottajia
- Toisaalta jotta tuotettu tieto palvelisi sekä sen tarvitsijaa että tuottajaa tulisi tiedon olla reaaliaikaista ja suoraan tarvitsijaan liitettävää
- Lisäksi palvelun tarvitsijan tulee hallita sitä tietoa, jota hänestä siirtyy sote toimijoiden ulkopuolelle
- Tietoon pohjautuvien palvelujen tulee olla hyvinvointia parantavia ja tämän vuoksi niistä kerätään asiakaspalaute laadun ja vaikuttavuuden seuraamiseksi
- Toimintamalli on geneerinen ja sopii esim. vammaisille, erilaisille sairausryhmille, psykiatrisille potilaille tai aivan tavallisille ihmisille, jotka ovat kiinnostuneita hyvinvoinnista
- On myös mahdollista järjestää teemoittamisia kampanjoita esim. yksinäisyysteeman alle

Samalla tiedolla sekä palveluja että
laadunseurantaa





Kiitos!