



**ESPOO
ESBO**

Etäkotihoito palvelun suunnittelu

- Lähtökohtia Espoon kotihoidon etäpalvelujen palvelumuotoilulle

Kysymys palvelumuotoilijoille

1. Miten tuotamme / voimmeko tuottaa ”Arvoa asiakkaalle etäpalvelujen avulla”?
2. Jos toteutamme palvelun ”arvoa asiakkaalle” periaatteella, saadaanko aikaan tuottavuuden kasvua





ESPOO
ESBO

Ohjausryhmän asettamat tavoitteet:

Hyötytavoite:

Kotihoidon palvelurakenne uudistuu siten, että asiakkaat ja omaiset käyttävät digitaalisia etäpalveluja aina asiakkaan tilanteen niin salliessa

Liiketaloudellinen tavoite

Osana muita toimenpiteitä etäkäynnit vaikuttavat toimintaan siten, että kotihoidon tuottavuus kasvaa

- *arvio; etäkäynnin hinta noin 1/3 kotikäynnin hinnasta (arvio perustuu lahden kokemuksiin etäpalvelujen käyttöönotosta)*

Tuotos:

Kotihoitoon syntyy yksi uusi dokumentoitu ja käytössä oleva toimintamalli, jossa videoavusteinen tekniikka on olennaisessa osassa (uusi tuote, joka kuvattu ja jota voidaan markkinoida asiakkaalle)



Asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen ja lääkehoidon seuranta

= > suunnitellut muutokset

Ennen

- Kotihoito on jakanut asiakkaalle lääkkeet asiakkaan kotona tai toimistolla
- Kotihoidon lähihoitajat ovat tehneet asiakkaille, joiden lääkkeenottoa pitää valvoa lääkkeenoton valvontakäynti, joita on voinut olla 1-3 käyntiä/ päivä asiakkaasta riippuen

Jälkeen

- Espoossa aloitetaan koneellinen lääkkeenjaku => lääkkeenjaketun suorittaa apteekki asiakaskohtaisiin annospusseihin
- Apteekki toimittaa annospussit kotihoidon toimistolle, josta kotihoidoin työntekijät vievät ne asiakkaan kotiin
- Osa lääkkeenoton valvontakäynti asiakkaiden kotikäynneistä korvataan etäkäynnillä



ESPOO
ESBO

Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus

Tavoitteena => asiakassegmenttien mukaiset , asiakaskohtaiseen arviointiin perustuvat palvelut

ETÄPALVELUT Tavoite asiakkaat ja omaiset käyttävät digitaalisia etäpalveluja aina asiakkaan tilanteen niin salliessa

Sairaala

- PKL ja kotiinvietävät palvelut
- Akuutti
- Kuntoutus

Arvioiva, kuntouttava kotihoito

1. KH uudet asiakkaat
2. Sairaalasta kotiutuvat uudet asiakkaat
3. KH vanhat asiakkaat, joiden palvelutarve muuttunut

Tilapäinen palvelutarve

VÄ
LIA
RVI
OIN
TI

Säännöllinen kotihoito

- Kunnallinen palvelutuotanto
- 74 %

Säännöllinen kotihoito
OSTOPALVELU

- 26 % Alihankintana tuotettu ostopalvelu
- Yhden alueen ulkoistuksen valmistelu

Arviointi
a) ½ vuotis
käynti
b) vuosikäynti

Ei
kotihoito
n
palveluta
rvetta

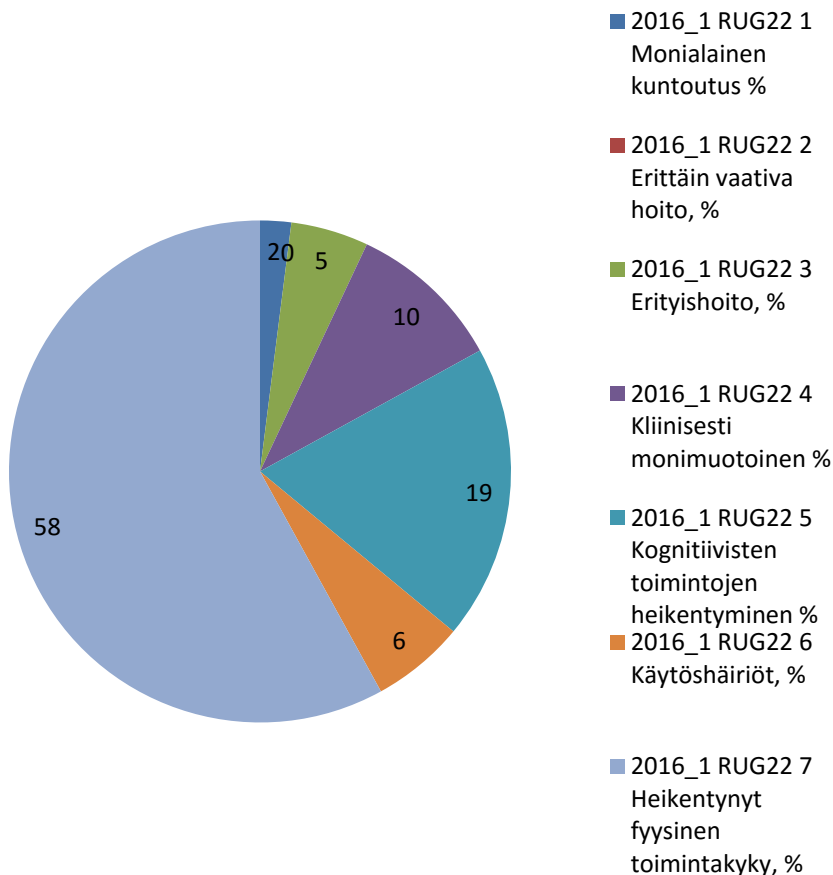
MUUT
PALVEL
UT

NESTORI

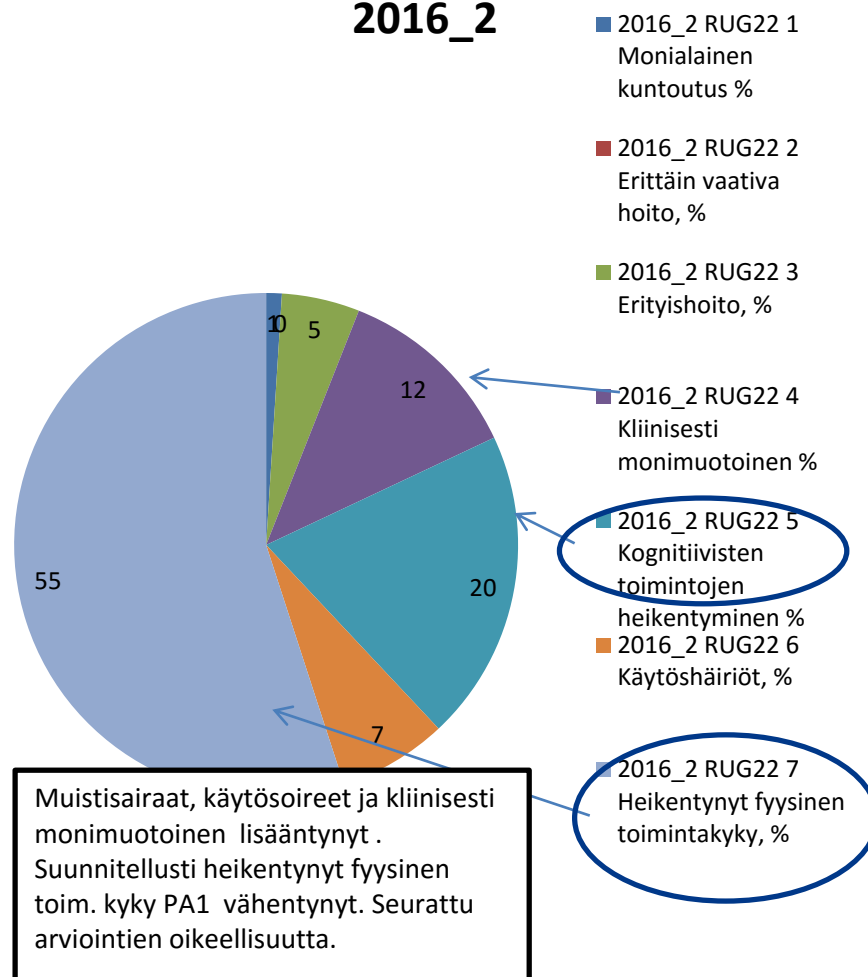
Tilapäinen kotihoito
PALVELUSETELI

Säännöllinen kotihoito
PALVELUSETELI

Espoon kaupunki Kotihoito 2016_1



Espoon kaupunki Kotihoito 2016_2





Asiakkaat segmentoitu (RAI- välineellä) - segmentoinnin perusteella oletetaan, että etäpalveluista hyötyvät

Seuraaviin ryhmiin kuuluvat asiakkaat:

1. Heikentynyt fyysinen toimintakyky
2. Kognitiivisten toimintojen heikentyminen (\leq CPS, ADL

+ Kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi => Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa

⇒Asiakkaat, jotka tarvitsevat ohjausta, neuvontaa ja seurantaa

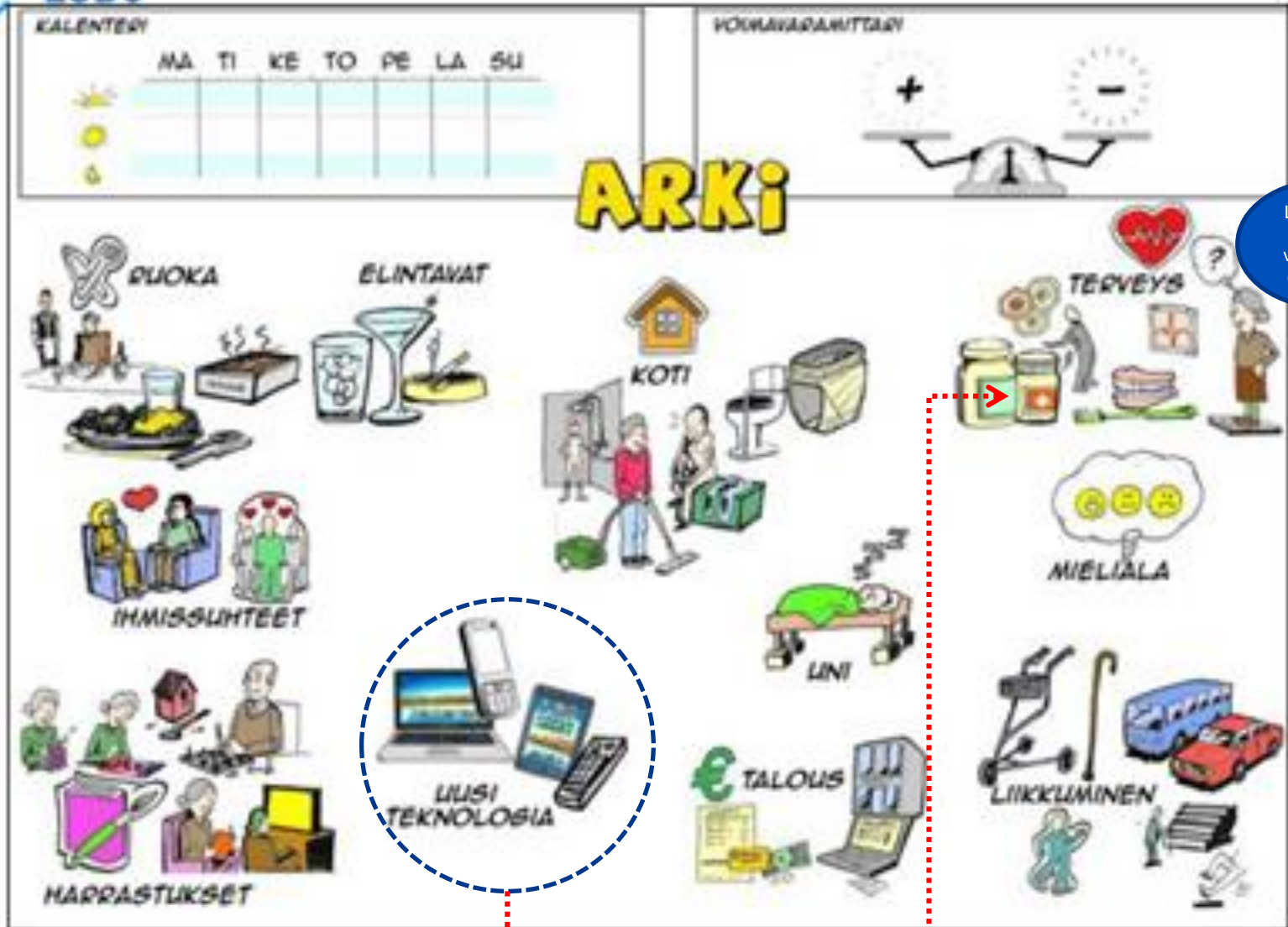
⇒Etäpalvelut osana kokonaispalvelua

- Asiakkaan luo voidaan tehdä kotikäyntejä, joista osa korvataan etäohjauskäynnillä

Pilotissa selvitetään, voidaanko etäpalvelujen avulla tukea asiakkaan kotona selviytymisen voimavaroja:

VOIMAVARAKARTTA ARVIOINNIN TUEKSI

ESPOO
ESBO



Lääkkeen-
oton
valvonta ja
ohjaus ??