

Prosessin nimi: Iäkkäiden palvelut / Kotihoidon prosessi ja Omaishoidon tuen prosessi
 Prosessin laatijat ja pvm: Hilka Huhtala 29.11.2016 / Sari Vitikka 11.1.2017 ja 17.1.2017
 Prosessin hyväksyjä ja pvm: Vanhuspalvelujohtaja Matti Vähäkuopus 26.1.2017
 Version nro 1.0

Palveluprosessi	Toiminto	Toimija	Tehtävä	Menetelmät, ohjeet, mallit	Asiakasasiakirja
Vireille tulon käsittely	Yhteydenotto/ hakemus/pyyntö kotipalvelun tarpeesta/hakemus omaishoitajaksi	Asiakas Omainen Viranomainen Muu yhteistyötaho	Ilmoittaa palvelun tarpeesta tai toimittaa kotipalveluhakemuksen. Ilmoittaa omaishoidosta tai toimittaa omaishoidon tuen hakemuksen.	Yhteydenotto puhelimitse palveluohjaajalle tai Omahoidon kautta sähköisesti -> ilmoitus palveluesimiehen viestipiikkiin. Yhteydenotto kotihoitoon voi tulla myös perusterveydenhuollon osastolta, jolloin sovi-taan hoitoneuvottelu-aika palvelutarpeen arvioimiseksi Omaishoidon tarpeesta tulee yhteydenotto puhelimitse tai vain kirjeitse joko palveluohjaajalle, omaishoidosta vastaavalle viranhaltijalle. Hakijaa/omaista ohjeistetaan täyttämään hakemus. Omaishoidon tuen hakemus voidaan toimittaa joko sähköisesti Omahoito-portaalin kautta tai paperisena.	Yhteydenotto-palvelupyntö-lomake / Effic Kotipalveluhakemus Omaishoidon tuen hakemus
		Palveluohjaaja Palveluesimies	Hakemuksen vastaanottaminen.	Kirjaa hakemuksen saapuneeksi. Kirjaa tiedon Effic kotihoidon yhteydenotto- ja palvelupyntödialogille ja täyttää hoidonsaata-vuusdialogin. Hoitovaste 7 vrk, AvoHilmo päiväys = vireille tulo pvm	<i>Kansallinen asiakasasiakirja: Omaishoidon tuen hakemus Kotipalveluhakemus</i>
Palvelutarpeen arviointi	Palvelutarpeen arviointi Omaishoidon tarpeen arviointi	Palveluohjaaja Palveluesimies	Varaa ajan arviointikäyntiin.	Käynti kirjataan asiakkaan kertomukselle, KHTOTS:ille. Työnjakaja avaa käynnin/palvelun arviointiajan optimoinnille. Työnjakaja kirjaa arviointiajan optimoinnille.	KHTOTS-näkymä/kertomusohjelma, Effic

				Sähköinen ajanvaraus ja kirjaus mobiililaitteella KHTOTsille, ellei palveluita avata KotihoitoEfficalla.	<i>Kansallinen asiakas-kirja: lääkkäiden palveluiden asiakassuunnitelma Omaishoidon tuen suunnitelma</i>
		Palveluohjaaja/palveluesimies omahoitaja lääkäri omainen	Määritellään asiakkaan voimavarat ja palvelutarve.	<p>Mikäli asiakas on kotiutumassa osastolta, niin arviointi aloitetaan hoitoneuvottelussa. Terveystiedot selvitetään Effica-kertomuksesta asiakkaan luvalla.</p> <p>Palveluntarvetta arvioidaan päivittäisistä toiminnoista (IADL) selviytymisen ja toimintakyky-mittauksen (RAvatar) avulla Lisäksi voidaan pyytää/selvittää muistin/kognitiivisen toimintakyvyn tilanne (MMSE). Lisäksi huomioidaan asumisolosuhteet ja mahdolliset sosiaaliset verkostot.</p> <p>Omaishoidon tuen hakijan tulee toimittaa lääkärinlausunto omaishoidon tuen tarpeesta viimeistään kotikäynnillä.</p> <p>Lomake omaishoitajan toimintakyvyn arviointia varten.</p> <p>Hoitajasta voidaan pyytää kotikuntalausunto (mikäli epäily päihde/väkivalta).</p>	<p>Voimavarakartotus/Effica, kuitataan/liitetään yhteydenottopyyntö arviointiin</p> <p>Rava-arvio ja MMSE kirjataan Efficaan</p> <p><i>Kansallinen asiakasikirja: lääkkäiden palvelutarpeen arvio</i></p>
	Kotipalvelun asiakkuuden ja omaishoidon tuen asiakkuuden alkaminen	Palveluohjaaja Palveluesimies	Arvioinnin pohjalta asiakas otetaan kotihoidon asiakkaaksi.	Avataan taustatiedot Effica kotihoitoon ja aukaistaan palvelut hoito- ja palvelusuunnitelmalle. Avataan palvelujakso.	Hoito- ja palvelusuunnitelma/ Effica

		Vanhuspalvelujoh- taja	Omaishoidon tuen asiakkuus alkaa myönteisestä päätök- sestä. Kts. päätöksenteko	Omaishoidon osalta luodaan asiakastiedot, avataan hoito- ja palvelusuunnitelma ja pal- velujakso. Em. tiedot eivät siirry optimoin- tiin. Tieto kotipalvelun alkamisesta siirretään op- timointiin eli työnjakajan ajanvarauskirjalle laitetaan tieto palvelun alkamista edeltävälle päivälle. (Siirtymäaika, jotta tieto kirjaantuu uuden asiakkaan kohdalla). Optimoinnin osalta työnjakaja tarkistaa asi- akkaan taustatiedot ja avaa asiakkaalle käyn- tikalenterin palvelulle.	Kansallinen asia- kasasiakirja: lääkäiden palvelui- den asiakassuunni- telma Omaishoidon tuen suunnitelma
Suunnittelu	Palvelun suunnittelu	Palveluohjaaja/ palveluesimies muu toimija asiakas omainen	Selvitetään asiakastiedot	Kotipalvelun osalta pyydetään tulotiedot asi- akkaalta tulosevityslomakeella, jonka asia- kas palauttaa palveluohjaajalle.	Tulosevitys, Effica
			Voimavarakartoitus	Huomioidaan arviointikäynnillä tehty voima- varakartoitus	Voimavarakartoi- tus/Effica Kansallinen asia- kasasiakirja: lääkäi- den palvelutarpeen arvio
			Laaditaan hoito- ja palvelu- suunnitelma	Huomioidaan asiakkaan/omaisen tai omais- hoitajan näkökulma/osallisuus suunnitte- lussa, määritellään yhteiset tavoitteet ja pal- velut eriteltyinä.	Hoito- ja palvelu- suunnitelma, Effica <i>Kansallinen asiakirja:</i> lääkäiden palvelui- den asiakassuunni- telma Omaishoidon tuen suunnitelma
			Määritellään palvelujaksot	Kotihoidon palveluissa optimoinnin käytika- lenteriin lisätään toimintaohjeet käynnille, palvelujen vaatimat kompetenssit tehtävien suorittamiselle ja tiimi.	Hoito- ja palvelu- suunnitelma, Effica

			<p>Kun asiakastiedot on avattu -> avataan opti- mointikatselu/ kalenteri -> jaksotus 1 vko.</p> <p>Palvelut ohjautuvat viikkosuunnitelman mu- kaisesti mobiililaitteisiin päivittäisen työn- jaon kautta.</p> <p>Omaishoitoon voi sisältyä myös muita kuin omaishoitajan antama hoiva ja huolenpito. Palvelutarpeen määrittely ja erittely tehdään tarvittaessa toimijoittain. Hoito- ja palvelu- suunnitelmaan tulee myös kirjata tieto, mi- ten hoitajan vapaat kuukauden aikana on sovittu järjestettäväksi.</p>	<p>Kansallinen asia- kasasiakirja: <i>lääkkäiden palvelui- den asiakassuunni- telma.</i> <i>Omaishoidon tuen suunnitelma</i></p>
		Suunnitellaan ateriatilaukset	<p>Suunnitellaan ateriatilaukset ja kirjataan jär- jestelmään. Ateriatilaukset sähköisesti.</p>	<p>Effica-kotihoito, säh- köinen tilaus keitti- öltä (Jamix) Asiakaslaskutus Ef- fica-kotihoito ate- riajakson perusteella ja toteumien tarkis- tus vielä keittiön oh- jelman mukaan.</p>
		Muut kotona asumista tuke- vat kotipalvelut	<p>Turvallisuutta parantavat palvelut: Kotikuntoutus Palveluseteli Liikkumista tukevat palvelut (kuljetuspalve- lut) Päivätoiminta (virkistyspalvelut)</p> <p>Avataan hoito- ja palvelusuunnitelmalle pal- velut. Palvelut sisältyvät kotipalveluun, mutta myönnetään tarvittaessa omaishoitoa tukevina palveluina, jotka sisältyvät hoito- ja</p>	<p>Hoito- ja palvelu- suunnitelmaan sisäl- tyviä erillisiä palve- luita/ tuotteita.</p>

				<p>palvelusuunnitelmaan. Laskutusperusteet joko kuukausimaksulla tai toteuman mukaan.</p> <p>Optimointiin lisätään kalenteri, jos työn tekemisen/suunnittelun kannalta oleellinen ohjautua työntekijälle.</p>	
Päätöksentekija ja palvelun järjestäminen	Kotihoidon palvelu- ja maksupäätös	Palveluesimies	Palvelu- ja maksupäätöksen tekeminen kotipalveluista.	Päätös kirjataan Efficaan. Tieto päätöksestä lähetetään asiakkaalle kirjeitse.	Palvelu- ja maksupäätös, Effica
	Päätös omaishoidontuesta	Vanhuspalvelujohtaja	Päätöksen tekeminen omaishoidon palkkion myöntämisestä.	<p>Omaishoidon päätöksen tekee vanhuspalvelujohtaja SAP-kokoontumisen omaishoito-osiossa, jolloin käsitellään kuukauden aikana saapuneet hakemukset. Päätös tehdään toimintakyvyn eri osa-alueista tehdyn arvion, lääkärin lausunnon ja hakemuksen eli omaisen/asianomaisen näkökulman perusteella.</p> <p>Palkkiosopimus kirjataan WebTallennus-järjestelmään.</p>	<p>Palkkiosopimus / WebTallennus</p> <p><i>Kansallinen asiakasikirja:</i></p> <p><i>lääkkäiden palvelupäätös</i></p>
Palvelun toteutus	Kotona annettavat palvelut	Palveluesimies Tiimin vetäjä	Omahoitajan nimeäminen	Kotipalvelun uudelle asiakkaalle nimetään omahoitaja, tiimin vetäjät päivittävät omahoitajatilannetta.	
		Omahoitaja Asiakas Omainen	Asiakkaan ja omaisten informointi	Kotipalveluasiakkaan omahoitaja huolehtii asiakkaan ja omaisten informoinnista.	
			Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistus	Omahoitaja arvioi ja päivittää voimavarakartoituksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman säännöllisesti 3 kk:n välein tai tarvittaessa. Asiakas ja omaiset ovat mukana arvioinnissa. Työnjakaja päivittää akuutit muutokset palveluihin.	Voimavarakartointus/Effica Hoito- ja palvelusuunnitelma/Effica

				Omaishoidosta vastaava henkilö päivittää vuosittain tai tarvittaessa omaishoidon suunnitelman ja voimavarakartoituksen.	<i>Kansallinen asiakasasiakirja:</i> lääkkäiden palveluiden asiakassuunnitelma
		Omahoitaja Kotihoidon työntekijä	Tilastointi ja kirjaaminen mobiilisti	Kotihoidon työntekijä tekee tilastoinnin ja kirjaamisen mobiililaitteella. Käynnit tulevat optimointiohjelman kautta tai asiakas voidaan valita uutena käyntinä. Käynti valitaan mentäessä asiakkaalle ja lopetetaan lähtiessä, tästä muodostuu tilastotieto. Käynnin aikana voi tehdä kertomuksen kirjauksia ja jättää viestejä seuraavalle työntekijälle. Omaishoidosta tehdään Efficaan hoito- ja palvelusitoumus, jotta se tilastoituisi.	Khtots-näkymä/ kertomusohjelma/ Effica
		Omahoitaja Kotihoidon työntekijä palveluohjaa Palveluesimies	Keskeytysten kirjaaminen	Muutokset asiakkaan tilanteesta ilmoitetaan tiimin vetäjälle esim. osastojakso. Tiedon vastaanottaja kirjaa keskeytykset palvelujakson kautta. -> Optimointi lukee palvelujakson kautta tehdyn keskeytyksen, mutta palvelua ei voi keskeyttää mobiilisti. Keskeytys on tehtävä ennen optimoinnin kautta tehtävää työn julkaisua. Yksittäisten käyntien keskeytykset voidaan huomioida työnjaossa ennakoon. Omaishoidon tuen keskeytyksen kirjaa tiedon vastaanottaja. Keskeytys voi johtua hoitajasta tai hoidettavasta johtuvasta muusta kuin terveydellisestä syystä.	Khtots-näkymä/ kertomusohjelma/ Effica
	Palvelun päättäminen	Palveluesimies	Päätetään palvelu	Esimies vastaa palveluiden päättämisestä. Kertomukselle kirjataan palveluiden muutos tai päättäminen.	KHTOTS-näkymä/ kertomusohjelma

				<p>Palvelu päätetään mikäli todetaan, että asiakas selviää ilman palveluita tai on siirtynyt muualle.</p> <p>Omaishoitajuuden päättymisen kirjataan WebTallennukseen.</p>	WebTallennus/omaishoitajuuden päättyminen
	Laskutus	Kirjaaja Laskuttaja	Laskutetaan käyntikirjausten tai päätöksen mukaisesti.	<p>Laskuttaja laskuttaa asiakasta käyntikirjausten tai päätöksen mukaisesti massalaskutusena.</p> <p>Esimies tarkistaa laskutusajosta syntyvän virhelistan ja tekee mahdollisille puuttuville palveluille päätökset. Ateriapalvelun muutokset huomioidaan laskutuksessa keittiöltä saadun aterialistan mukaan.</p> <p>Esilaskutus-> Laskutus</p> <p>Omaishoidon osalta tehdään laskutus omaishoitajan vapaiden järjestämisestä.</p>	EfficaLaskutus / Lasku