

## 2. PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, NYKYTILA

PROSESSIN NIMI	Palvelutarpeen arviointiprosessi nykytilan kuvaus
Prosessin tarkoitus/ tavoite	Tehdään asiakaslähtöinen palvelutarpeiden kartoitus
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän ja Pornaisten kotiin annettavia palveluja tarvitsevat asiakkaat.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asiakkaan perustiedot. Palvelujärjestelmät. (Mäntsälä, Pornainen)
Prosessin tuotokset	Kartoitetut asiakkaan palvelutarpeet
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi- kaavio)	Tiimivastaavat, perustyöntekijät, kotihoidon esimies
Mistä prosessi alkaa	Asiakkaan yhteydenotto
Mihin prosessi päättyy	Asiakkuuden alkaminen tai siirtyminen muualle.
Prosessin menestystekijät	Tietojen oikeellisuus. Yhteiset toimintamallit.
Prosessin mittarit	Ei ole mittareita.
Prosessin arviointimenettelyt	Arviointimenettelyt liittyvät talouden seurantaan ja toteutumaan. (mittarit näkökulmasta, henkilöstö näkökulmasta ja prosessin sujuvuuden näkökulmasta)
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Rajapinnat mm. vuodeosaston prosessit: kotiutusprosessit ja vuorohoito prosessi.



Prosessin vaiheet Palvelutarpeen arviointi. Nykytila.

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT- TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä Otaa yhteyttä kotihoidon	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
Otaa yhteyttä kotihoidon	Asiakas	Yli 80 v. yhteys asiakkaaseen viikon sisällä, yhteystiedot tiedossa	Paperilappu ja kynä. Yli 80 v oma kaavake. Kotihoidon asiakkaalla HPS kansiossa yhteystietolomake	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla.	Yli 80-vuotiaalle täytetty henkilötietolomake. Muut asiakastiedot erilaisilla kirjaustavoilla
Otaa vastaan yhteydenottopyynnön	Kotihoidon esimiehet (2+1)	Vain yksi esimies vastaa (ei soittojen kierrättämistä)	Paperilappu ja kynä. Yli 80 v oma kaavake. Kotihoidon asiakkaalla HPS kansiossa yhteystietolomake	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla	Yli 80-vuotiaalle täytetty henkilötietolomake. Muut asiakastiedot erilaisilla kirjaustavoilla
Otaa vastaan yhteydenottopyynnön	Perustöntekijä Pormainen		Paperilappu ja kynä. Yli 80 v oma kaavake	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä	Yli 80-vuotiaalle

					myös yhteistyökumppaneilla	täytetty henkilötietolomake. Muut asiakastiedot erillisillä kirjaustavoilla
Otaa vastaan yhteydenottopyynnön	Tiimivastaava Mäntsälä			Paperilappu ja kynä. Yli 80 v oma kaavake	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla	Yli 80-vuotiaalle täytetty henkilötietolomake. Muut asiakastiedot erillisillä kirjaustavoilla
Kirjaa palvelutarpeen arviointi pyynnön lomakkeelle > 80 v  Välittää palvelutarpeen arviointipyynnön ja täytetyn lomakkeen <80 v	Kotihoidon esimiehet (2+1)  Esimiehet	Tietojen oikeellisuus		Paperilappu ja kynä. Yli 80-v. oma kaavake. Tiimien aluejako tiedossa. Mäntsälän kartta. Arviointilomake  Tiimien aluejako tiedossa. Mäntsälän kartta. Arviointilomake	Asiakastiedot, tiimitiedot.  Asiakastiedot, tiimitiedot.	Palvelutarpeen arviointipyynnö  Palvelutarpeen arviointipyynnö

Hoitoneuvottelu vuodeosastolla	Esimiehet	Paljonko kotioidon palveluja pystytään antamaan. Asiakkaan todellinen toimintakyky, voimavara ja sosiaalinen verkosto Tieto tiimin resursseista samoin ilta ja viikonloppu resurssit. Budjetin noudattaminen. Palvelujärjestelmän tunteminen.	Mustat kansiot hakulomakkeineen. Potilastietojärjestelmän tiedot. Potilaspaperit vuodeosastolla. Tsekkauksista.	Palvelutarvetiedot Palveluntuottamistiedot	Muistimpanot , sovitusta kotiin annettavista palveluista.
Hoitoneuvottelu vuodeosastolla	Tiimivastaavat	Paljonko kotioidon palveluja pystytään antamaan. Asiakkaan todellinen toimintakyky, voimavara ja sosiaalinen verkosto Tieto tiimin resursseista samoin ilta ja viikonloppu resurssit. Budjetin noudattaminen. Palvelujärjestelmän tunteminen.	Mustat kansiot hakulomakkeineen. Potilastietojärjestelmän tiedot. Potilaspaperit vuodeosastolla. Tsekkauksista.	Palvelutarvetiedot Palveluntuottamistiedot	Muistimpanot , sovitusta kotiin annettavista palveluista.
Hoitoneuvottelu vuodeosastolla	Perustyöntekijät Pomainen				
Sopii arviointikäynnin tekemisen asiakkaan kotiin	Kotihoidon esimiehet Mäntsälässä	Asiakkaan yhteystiedot. Lähiomainen tms. Sovittu päivämäärä ja kellonaika			
Sopii arviointikäynnin tekemisen asiakkaan	Perustyöntekijä Pomainen				

kotiin					
Sopii arviointikäynnin tekemisen asiakkaan kotiin	Tiimivastaava Mäntsälä	Asiakkaan yhteystiedot. Lähiomainen tms.  Sovittu päivämäärä ja kellonaika			
Tekee arviointikäynnin ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman	Esimiehet (1+1) Mäntsälässä		Palvelu- ja hoitosuunnitelman lomakkeet.		Sovittu Palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tekee arviointikäynnin	Perustyöntekijät		Palvelu- ja hoitosuunnitelman lomakkeet.		Sovittu Palvelu- ja hoitosuunnitelma
Kytkeytyy asiakkaaksi tulo -prosessiin					
Tekee arviointikäynnin	Tiimivastaavat Mäntsälässä		Palvelu- ja hoitosuunnitelman lomakkeet.		Sovittu Palvelu- ja hoitosuunnitelma

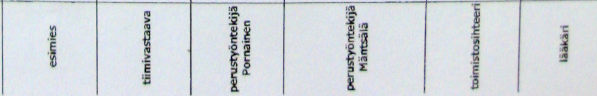
## PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PROSESSIN ITSEARVIOINTI

HEIKKOUEDET	ORGANISAATIO/RESURSSIT
<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakkaat ottavat yhteyttä useaan eri tahoon</li> <li>- ei tiettyä puhelinaikaa, yhteydenotot pitkin päivää</li> <li>- asiakkaat soittavat samasta asiasta kaikille esimiehille               <ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; työnteko katkeaa</li> <li>-&gt; paikalla oleva asiakas kärsii häiriöstä</li> </ul> </li> <li>- kaikissa kännyköissä ei ole ajan tasalla olevia itse puhuttuja viestejä saavutettavuudesta</li> <li>- puutteelliset tiedot lomista sähköpostissa ja Merexissä</li> <li>- tiedonkeruulomake vain yli 80 vuotiaalle</li> <li>- lakisäateistä palvelutarpeen arviointia tehdään kotohoidon toimesta sekä Mäntsälässä että Pornaisissa</li> <li>- tiedon tallentaminen suoraan tietojärjestelmään ei toteudu</li> <li>- yhteydenotto tietoja ei aina kirjata potilastietojärjestelmään (ellei asiakkuus ala)</li> <li>- Pegasos- ohjelman kotohoidon palvelutarpeen ostio ei vielä käytössä</li> <li>- rajalliset oikeudet lukea ja kirjoittaa potilastietojärjestelmään</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- organisaatio/resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- organisaatiosta johtuva</li> <li>- organisaatiosta johtuva</li> </ul>

### 3. ASIAKKAAKSI TULO, NYKYTILA

PROSESSIN NIMI	Asiakkaaksi tulo
Prosessin tarkoitus/ tavoite	Asiakaan tarpeista lähtevä, voimavarat ja sosiaalinen verkosto huomioiva Palvelu- ja hoitosuunnitelma
Prosessin omistaja	Vuokko leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän ja Pornaisten kotihoidon asiakkaat
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Terveystila - ja sairauskertomukset.
Prosessin tuotokset	Palvelu – ja hoitosuunnitelma
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi- kaavio)	Asiakas, tiimivastaava, esimies, perustyöntekijä, (Mäntsälä, Pornainen) toimistosihtööri ja lääkäri
Mistä prosessi alkaa	Asiakkuus alkaa kotihoidossa
Mihin prosessi päättyy	Suunniteltu asiakastyö alkaa
Prosessin menestystekijät	Kaikilla yhteinen näkemys asiakkaan palvelun tarpeesta. Hoitoon osallistuvat tietävät vastuunsa. Tiedottaminen asiakkaan voimista ja jatkuvan arvioinnin aloittaminen.
Prosessin mittarit	Asiakastytyytyväisyys kysely (yksinkertainen) Omaisille oma. Oman henkilöstön itsearviointi. Aikamittari palvelun aloittamisen suhteen.
Prosessin arviointimenettelyt	Yhteinen palaveri esim. kerran vuodessa arvioinnin puitteissa. Henkilöstön näkemys itsearvioinnin keinoin.
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Asiakasmaksupäätös prosessi. Lääkärityöprosessi.





Prosessin vaiheet Asiakkaaksi tulo. Nykytila.

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT -TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT -TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä Asiakkuus alkaa kotihoidossa	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
	Asiakas	Asiakas on halunnut kotihoidon asiakkaaksi	Palvelu – ja hoitosuunnitelma. paperi ja kone versiot, myöntämiskriteerit.	Yhteinen ymmärrys kuka, mitä ja milloin tekee. Tietää ja ymmärtää, että asiakkuus perustuu palvelu – ja hoitosuunnitelmaan	
Määrää lääkehoidon ja hoitolinjat	Lääkäri	Määrää sen hetkisen tilanteen mukaan kokonaisvaltaisen hoitolinjan.	Pegasos – kotihoidon ohjelma, Navitas, hoitajien ammatillinen raportti	Terveystilanteen, toimintakykyyn, sairauksiin, asuinoloihin liittyvät tiedot	Asiakaslähtöinen ajan tasalla olevat hoitolinjat ja lääkitys

Osallistuu palvelu ja hoitosuunnitelman tekemiseen	Asiakas	Asiakas on suostuvainen kotihoidon palveluihin. Tietää ajan ja paikan missä suunnitelma tehdään, tieto ketkä osallistuvat suunnitelman tekoon. Palvelut suunnitellaan asiakakkaan tarpeista. Omaisten/läheisten ja asiakkään vastuuttaminen osaltaan hoidon toteutumiseen	Kirjallinen Palvelu- ja hoitosuunnitelma.	Perustiedot, terveydentilaan, toimintakykyyn, asuinoloihin liittyvät tiedot	Asiakaslähtöinen palvelu- ja hoitosuunnitelma ja kotihoidon kansio asiakkään kotona
Osallistuu palvelu ja hoitosuunnitelman tekoon	Omainen	Tietää ajan ja paikan missä suunnitelma tehdään, tieto ketkä osallistuvat suunnitelman tekoon. Palvelut suunnitellaan asiakakkaan tarpeista. Omaisten/läheisten ja asiakkään vastuuttaminen osaltaan hoidon toteutuksessa	Tiedot kotihoidon palveluista, kunnan nettisivut	Perustiedot, terveydentilaan, toimintakykyyn, asuinoloihin liittyvät tiedot	Asiakaslähtöinen palvelu – ja hoitosuunnitelma ja kotihoidon kansio asiakkään kotona
Osallistuu palvelu ja hoitosuunnitelman tekoon	Esimies	Tietää ajan ja paikan missä suunnitelma tehdään, tieto ketkä osallistuvat suunnitelman tekoon. Palvelut suunnitellaan	Palvelu – ja hoitosuunnitelma. paperi ja kone versiot. Apteekin suoraveloitutus kaavake, turvapuhelin esite,	Perustiedot, terveydentilaan, toimintakykyyn, asuinoloihin liittyvät tiedot	Asiakaslähtöinen palvelu – ja hoitosuunnitelma ja kotihoidon kansio asiakkään kotona

Osallistuu palvelu ja hoitosuunnitelman tekoon	Tiimivastaava Mäntsälässä	<p>asiakakkaan tarpeista. Omaisten/läheisten ja asiakkaiden vastuuttaminen osaltaan hoidon toteutukseen. Tietää kotihoitoon resurssit kokonaisuutena, Pystyy hahmottamaan sen hetkisen hoidon ja palvelun tarpeen, sekä huomioimaan omaisten/läheisten osuuden. Tarjotaan palveluja sopivasti; ei yli eikä ali.</p> <p>Ammatillinen ote.</p>	<p>asiakakkaan tarpeista. Omaisten/läheisten ja asiakkaiden vastuuttaminen osaltaan hoidon toteutukseen. Tietää kotihoitoon resurssit kokonaisuutena, Pystyy hahmottamaan sen hetkisen hoidon ja palvelun tarpeen, sekä huomioimaan omaisten/läheisten osuuden. Tarjotaan palveluja sopivasti; ei yli eikä ali.</p>	<p>tiimin työntekijöiden, toimintaterapeutin yhteystiedot. Pegasos kotihoitoon ohjelma, Navitas. Rava – kaavake, MMse- kaavake.</p>	<p>Perustiedot, terveydentilaan, toimintakyvyn, asuinoloihin liittyvät tiedot</p>	<p>Asiakaslähtöinen palvelu – ja hoitosuunnitelma ja kotihoitoon kansio asiakkaan kotona</p>
--	------------------------------	--	---	---	---	--

Osallistuu palvelu ja hoitosuunnitelman tekoon	Perustyöntekijä Pormaisissa	omaisten/läheisten osuuden. Tarjotaan palveluja sopivasti; ei yli eikä ali. Ammatillinen ote toteutukseen Tietää ajan ja paikan missä suunnitelma tehdään, tieto ketkä osallistuvat suunnitelman tekoon. Palvelut suunnitellaan asiakakkaan tarpeista. Omaisten/läheisten ja asiakkaiden vastuuttaminen osaltaan hoidon toteutukseen. Tietää kotihoidon resurssit kokonaisuutena, Pystyy hahmottamaan sen hetkisen hoidon ja palvelun tarpeen, sekä huomioimaan omaisten/läheisten osuuden. Tarjotaan palveluja sopivasti; ei yli eikä ali. Ammatillinen ote toteutukseen	Palvelu – ja hoitosuunnitelma. kone versiot.	Perustiedot, terveydentilaan, toimintakykyyn, asuinoloihin liittyvät tiedot	Asiakaslähtöinen palvelu – ja hoitosuunnitelma ATK-järjestelmään
Osallistuu palvelu ja hoitosuunnitelman tekoon	Perustyöntekijä Mäntsälässä	Tietää ajan ja paikan missä suunnitelma tehdään, tieto ketkä osallistuvat	Palvelu – ja hoitosuunnitelma. paperi. Apteekin suoraveloitus	Perustiedot, terveydentilaan, toimintakykyyn, asuinoloihin liittyvät	Asiakaslähtöinen palvelu – ja hoitosuunnitelma

		suunnitelman tekoon. Palvelut suunnitellaan asiakakkaan tarpeista. Omaisten/läheisten ja asiakkaan vastuuttaminen osaltaan hoidon toteutukseen. Tietää oman tiimin perustyöntekijöiden resurssit palvelujen tuottamiseen	kaavake, turvapuhelin esite, tiimin työntekijöiden, toimintaterapeutin yhteystiedot. Rava – kaavake, MMse- kaavake	tiedot	ja kotihoidon kansio asiakkaan kotona
Pyytää asiakkaalta tulotiedot ja tiedustele Kelan etuudet	Tiimivastaava Mäntsälässä	Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukainen laskutus	Tuloselvityskaavake	Asiakkaan tulotiedot.	Oikeudenmukainen, palvelu – ja hoitosuunnitelman sekä asiakasmaksu lakiin perustuva laskutus. Asiakkaan brutto tulot. Miten tilastoidaan.
Pyytää asiakkaalta tulotiedot ja tiedustele Kelan etuudet	Perustyöntekijä Mäntsälässä	Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukainen laskutus	Tuloselvityskaavake, palvelu –ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan tulotiedot.	Oikeudenmukainen, palvelu – ja hoitosuunnitelman sekä asiakasmaksu lakiin perustuva laskutus. Asiakkaan bruttotulot. Miten tilastoidaan.
Pyytää asiakkaalta tulotiedot ja tiedustele Kelan etuudet	Perustyöntekijä Pomaisissa	Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukainen laskutus			

Tarkistaa Kelalta ja työeläkelaitokselta tulotiedot ja tallentaa järjestelmään	Toimistosihteeri	Palveluiden maksuun vaikuttavat tulot oikein.	Täytetty tuloselvityskaavake. Atk-järjestelmässä oikeudet katsoa Kelan tiedostosta tulotietoja/soittaa Kelaan	Asiakkaan kotihoidon maksuun vaikuttavat tulot, asiakkaan lupa tulotietojen tarkistamiseen	Oikeat tulot viety ATK-järjestelmän tuloselvitys kohtaan
Avaa asiakkuuden ja Pahosu: n tietojärjestelmään	Tiimivastaava Mäntsälässä	Asiakkuuden avaus ja Pahosun teko mahdollisimman reaaliajassa	Pegasos – kotihoidon ohjelma	Tuntee Kotihoidon ohjelman, avaa oikeanlaisen palvelu ja hoitosuunnitelman. Tietää suunnitelman sisällön, asiakkaan asuminen, lähiomaisen ja tukipalvelujen tarpeen. Tekee pahosun heti asiakkuuden alettua.	Reaaliajassa avattu palvelu – ja hoitosuunnitelma
Avaa asiakkuuden ja Pahosu:n tietojärjestelmään	Perustyöntekijä Pornainen			Tuntee Kotihoidon ohjelman, avaa oikeanlaisen palvelu ja hoitosuunnitelman. Tietää suunnitelman sisällön, asiakkaan asuminen, lähiomaisen ja tukipalvelujen tarpeen. Tekee pahosun asiakkuuden alettua.	
Avaa puuttuvat asiakkuudet ja niiden tukipalvelut	Toimistosihteeri Mäntsälässä	Palvelu – ja hoitosuunnitelmat pitäisi olla avattu tiimityöntekijöiden	Pegasos – tietojärjestelmä.	Tiedot puuttuvista asiakkuuksista ja palveluista. (tätä vaihetta ei pitäisi)	Ajan tasalla oleva asiakaslähtöinen palvelu – ja hoitosuunnitelma

Tiedottaa tiimin jäseniä uudesta asiakkaasta	Tiimivastaava Mäntsälässä	toimesta Koko tiimin tulee tietää uuden asiakkaan hoitoon liittyvät oleelliset asiat	Paperiversio palvelu – ja hoitosuunnitelmasta	olla lainkaan) Tietää uudesta asiakkaasta ja hänen kotihoidon palveluista. Arviointikäynti on tehty kotiin/ tiimivastaava on käynyt tapaamassa asiakasta vuodeosastolla	Tiimin perustyöntekijät tietävät uuden asiakkaan hoidon tarpeen, voimavarat ja hoitoon osallistuvien vastuut
Tiedottaa tiimin jäseniä uudesta asiakkaasta	Perustyöntekijä Pormaisissa	Koko tiimin tulee tietää uuden asiakkaan hoitoon liittyvät oleelliset asiat		Tietää uudesta asiakkaasta ja hänen kotihoidon palveluista.	Tiimin perustyöntekijät tietävät uuden asiakkaan hoidon tarpeen, voimavarat ja hoitoon osallistuvien vastuut
Tiedottaa tiimin jäseniä uudesta asiakkaasta	Perustyöntekijä Mäntsälässä	Koko tiimin tulee tietää uuden asiakkaan hoitoon liittyvät oleelliset asiat	Paperiversio palvelu – ja hoitosuunnitelmasta	Tietää uuden asiakkaan kotihoidon palveluista	Tiimin muut jäsenet tietävät asiakkaan hoidon tarpeen, voimavarat ja hoitoon osallistuvien vastuut
Sopii käytännön järjestelyistä	Omainen	Käytännön järjestelyissä ei päällekkäisyyksiä	Yhteystiedot kotihoitoon	Tietää kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Kenelle ilmoitetaan muutoksista	Oikeanlainen, kaikkien resurssit huomioiva palvelukokonaisuus
Sopii käytännön järjestelyistä	Asiakas	Käytännön järjestelyissä ei päällekkäisyyksiä	Yhteystiedot kotihoitoon	Tietää kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Kenelle ilmoitetaan muutoksista	Saadaan oikeanlainen, kaikkien resurssit huomioiva palvelukokonaisuus



Sopii käytännön järjestelyistä	Esimies	Käytännön järjestelyissä ei päällekkäisyyksiä	Hoitoneuvottelun muistiot	Tietää kokonaisuuden ja oman osansa siitä	Saadaan oikeanlainen, kaikkien resurssit huomioiva palvelukokonaisuus
Sopii käytännön järjestelyistä	Tiimivastaava Mäntsälässä	Käytännön järjestelyissä ei päällekkäisyyksiä	Hoitoneuvottelun muistiot	Tietää kokonaisuuden ja oman osansa siitä	Saadaan oikeanlainen, kaikkien resurssit huomioiva palvelukokonaisuus
Sopii käytännön järjestelyistä	Perustyöntekijä Pornaisissa	Käytännön järjestelyissä ei päällekkäisyyksiä	Hoitoneuvottelun muistiot	Tietää kokonaisuuden ja oman osansa siitä	Saadaan oikeanlainen, kaikkien resurssit huomioiva palvelukokonaisuus
Sopii käytännön järjestelyistä	Perustyöntekijä Mäntsälässä	Käytännön järjestelyissä ei päällekkäisyyksiä	Hoitoneuvottelun muistiot	Tietää kokonaisuuden ja oman osansa siitä	Saadaan oikeanlainen, kaikkien resurssit huomioiva palvelukokonaisuus
Tekee asiakasmaksu päätöksen	Esimies	Tekee asiakasmaksu päätöksen	Pegasos – kotihoidon ohjelma. Asiakkaan tulotiedot ja muut maksun suuruuteen vaikuttavat seikat.	Osaa käyttää Pegasos – kotihoidon ohjelman maksunpäättös osiota. Päätöstä varten kaikki tarvittavat tiedot on koneella. Tuntee asiakasmaksu lain.	Asiakasmaksu lain mukainen, asiakkaan palveluja vastaava maksupäätös.
Tekee asiakasmaksu päätöksen	Kuka Pornaisissa?				
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Asiakas	Saa suunnitellut tarvitsemansa palvelut	Viestivihko.	Yhteinen ymmärrys kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee	Asiakkaan tarpeista lähtevä voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu
Suunniteltu asiakastyö	Omainen	Suunnitellut palvelut	Viestivihko.	Yhteinen ymmärrys	Asiakkaan tarpeista

alkaa		alkavat			kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee	lähtevä voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Esimies Mäntsälässä	Riittävät aika ja henkilöresurssit tiimeissä.	Käytettävissä olevat työntekijät, mahdolliset sairaslomat tai muut henkilöstöresursseihin vaikuttavat tekijät	Yhteinen ymmärrys kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Asiakkaan voimin jatkuva arviointi ja kyky toimia ja tehdä Paho-suun muutoksia kun tarvetta ilmenee	Asiakkaan tarpeista lähtevä voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu	
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Tiimivastaava Mäntsälässä	Hyvin suunniteltu työnjako tiimissä ja ajankäytön hallinta asiakastyössä.	Asiakkaan palvelu – ja hoitosuunnitelma. Työvuorolistat ja lomalistat	Työntekijätilanne suhteessa asiakas määrään	Asiakkaan tarpeista lähtevä voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu	
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Perustyöntekijä Pornaisissa				Asiakkaan tarpeista lähtevä voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu	
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Perustyöntekijä Mäntsälässä	Etukäteen suunniteltu viikkotyölista	Viikkotyölistat, palvelu –ja hoitosuunnitelma		Asiakkaan tarpeista lähtevä voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu	
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Toimistosihtööri	.Palvelu –ja hoitosuunnitelmat tehty	Pegasos - kotihoidonohjelma	On täydentänyt Paho-sut ja laittanut tulotiedot koneelle	Palvelu– ja hoitosuunnitelman mukainen lasku	
Suunniteltu asiakastyö alkaa	Lääkäri	Lääkärillä kokonaiskäsitys miksi kotihoidon palvelut	Pegasos – tietojärjestelmä. hoitajan suullinen/kirjallinen raportti.	Tieto asiakkaan kokonaisvoimista, toimintakyvystä, voimavaroista ja sosiaalisesta tukiverkostosta	Asiakkaan tarpeista lähtevä,voimavarat huomioiva kotihoidon palvelu, jonka lääketieteellisestä kokonaisuudesta vastaa lääkäri.	

## ASIAKKAAKSITULO PROSESSIN ITSEARVIOINTI

HEIKKOUEDET	ORGANISAATIO/RESURSSI
-_kotioidon esittä ei ole intrassa, eikä paperiversiona	- resurssista johtuva
-_asiakkaan kysyntä ja kotioidon tarjonta ei kohtaa	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- asiakkaalla/omaisella eri käsitys palvelujen tarpeesta	
- kotioidon lääkäri ei ole tietoinen asiakkaan kokonaistilanteesta esim. kotioloista	- resurssista johtuva
- tiimin työntekijöillä ei ole tiedossa tiimin kokonaisuus	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- asiakkaan ja omaisten hoidosta vastuuttaminen vaillinaista	- resurssista johtuva
- hoitajilla puutteita ATK-taidoissa	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- vastuuhoitaja systeemi ei toimi	- resurssista johtuva
- Pornaisissa ei käytössä toimintakyky mittareita	- organisaatiosta johtuva
- Pornaisissa ei omaa kotioidon lääkäriä	- organisaatiosta johtuva
- kaikki tiimivastaavat eivät huolehti laskutukseen liittyviä asioita	- resurssista johtuva
- asiakkaan Kela- etuudet ei aina ajan tasalla	- resurssista johtuva
- lääkärit eivät tutustu Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan	- resurssista johtuva
- lääkärit eivät osaa käyttää Pegasos-kotioidon ohjelmaa/ ei ole oikeuksia	- organisaatiosta johtuva
- palvelun aloittamisen ajankohta	- resurssista johtuva

#### 4. ASIAKASTYÖ, NYKYTILA

PROSESSIN NIMI	Asiakastyö nykytila.
Prosessin tarkoitus/ tavoite	Mahdollistaa asiakkaiden kotona asuminen kotihoidon apujen turvin.
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän- Pornaisten kotihoitoa tarvitsevat asiakkaat, jotka ovat pääsääntöisesti vanhuksia.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asiakkaan henkilötiedot, aikaisemmat sairaskertomukset, palvelu- ja hoitosuunnitelma, MMSE ja GDS – testit. Palvelu- ja hoitosuunnitelma
Prosessin tuotokset	Tyytyväinen kotona asuva asiakas.
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi- kaavio)	Asiakas, omainen, tiimivastaava, perustyöntekijät, toimistosihteeri, lääkäri ja esimies.
Mistä prosessi alkaa	Tarkistetun palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiset kotihoidon käynnit alkavat.
Mihin prosessi päättyy	Asiakkaan toimintakyky huononee ja kotona pärjääminen ei enää mahdollista kotihoidon apujen turvin.
Prosessin menestystekijät	Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiset palvelut.
Prosessin mittarit	
	Kuinka paljon 75 vuotta täyttäneistä asukkaista asuu kotona.
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Lääkäriyhdistys, poliklinikka ja TK:n vuodeosaston prosesseihin, SAS- toimintaan, apuvälinelainauksiin .



Prosessin vaiheet Asiakastyö. Nykytila.

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT - TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä Tarkistaa Pahosusta asiakas käynnin tarkoituksen ja sisällön	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
Tarkistaa Pahosusta asiakas käynnin tarkoituksen ja sisällön	Sairaanhoitaja	Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tehty.	Pahosu on Pegasos kotihoidon ohjelmassa, ja paperiversiona asiakaan kotona kotihoidon kansiossa.	Sen hetkiset tiedot asiakkaan palvelu tarpeesta	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tarkistaa Pahosusta asiakas käynnin tarkoituksen ja sisällön	Perustyöntekijä	Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tehty. ATK- oikeudet ovat riittävät	Pahosu on Pegasos kotihoidon ohjelmassa, ja paperiversiona asiakaan kotona kotihoidon kansiossa	Sen hetkiset tiedot asiakkaan palvelu tarpeesta	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tekee kotikäynnin asiakkaan luokse	Sairaanhoitaja	Tietää asiakkaan osoitteen, ja miten pääsee sisälle.	Pegasos – tietojärjestelmä tai paperilla oleva osoite	Osoite tiedot ovat perustiedoissa ajan tasalla, ja mahdollisen	Ajan tasalla oleva osoite.

			tieto	avaimen paikan ellei asiakas itse /omainen avaa ovea	
Tekee kotikäynnin asiakkaan luokse	Perustyöntekijä	Tietää asiakkaan osoitteen ja miten pääsee sisälle.	Pegasos – tietojärjestelmä tai paperilla oleva osoite tieto	Osoite tiedot ovat perustiedoissa ajan tasalla, ja mahdollisen avaimen paikan ellei asiakas itse /omainen avaa ovea	Ajan tasalla oleva osoite
Hoito ja huolenpitokäynti	Perustyöntekijä	Hoitaja tietää asiakkaan voimavarat. Tietävät asiakkaan perussairaudet ja toiminnan puutteet. Hoitaja tekee jatkuvaa arviointia käyntien aikana.	Pegasos – tietojärjestelmä. Paperiversio palvelu – ja hoitosuunnitelma	Tarvitaan tietoa asiakkaan toimintakyvystä, sairauksista, sosiaalisista suhteista ja omaisten osallistumisesta hoitoon.	Asiakkaan kotona selviytymistä tukeva, kuntouttavalla otteella toteutettu hoito
Toteuttavat sairaanhoidolliset tehtävät	Sairaanhoitaja	Kokonaisvaltainen käsitys sairaanhoidollisiin tehtäviin liittyvistä asioista	Pegasos – sairauskertomukset, Navitas järjestelmä. Palvelu – ja hoitosuunnitelma	Tieto kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Tieto mistä hakee tietoa.	Asiakkaan kotona selviytymistä tukeva, kuntouttavalla otteella toteutettu hoito
Toteuttavat sairaanhoidolliset tehtävät	Kotihoidon sairaanhoidosta vastaava esimies	Kokonaisvaltainen käsitys sairaanhoidollisiin tehtäviin liittyvistä asioista	Pegasos – sairauskertomukset, Navitas järjestelmä. Palvelu – ja hoitosuunnitelma	Tieto kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Tieto mistä hakee tietoa.	Asiakkaan kotona selviytymistä tukeva, kuntouttavalla otteella toteutettu hoito

Asiakastyön asianajantuntisuus	Esimiehet	Totuuden mukaiset tiedot, kokonaisvaltainen osaaminen	Pegasos tietojärjestelmä, Navitas, palvelu – ja hoitosuunnitelma.	Asiakkaan kokonaisuuden kannalta tarvittavat tiedot	Turvallinen kokonaisvaltai nen lääkehoito
Lääkehoidon toteutus	Sairaanhoidtaja	Lääkehoidon kokonaisuuden tuntemus	Pegasos – tietojärjestelmä, lääkelista, resepti,	Reseptitietous, lääkekorvaus asiat, lääkkeiden vaikutukset ja niiden yhteensopivuus	
Haavahoidon toteutus	Sairaanhoidtaja	Haavahoidon osaaminen ja haavahoito tuotteiden tuntemus	Pegasos – kotihoidon järjestelmä, paperiversio palvelu – ja hoitosuunnitelma	Haavojen etiologian ymmärrys ja yhteys eri sairauksiin. Tieto käytössä olevista haavahoitotuotteista.	
Terveydentilan seuranta	Sairaanhoidtaja	Ennaltaehkäisevän hoidon toteuttaminen ja terveydentilan jatkuva arviointi	Palvelu – ja hoitosuunnitelma, Pegasos ja paperiversio	Ammatillista otetta ja rohkeutta puuttua asioihin, neuvottelu ja konsultaatio taitoa.	
Lääketieteellinen kokonaisvastuu	Kotihoidon lääkäri Mäntsälässä	Asiakkaan kokonaistilanne on tiedossa. Atk osaaminen.	Pegasos - potilastieto järjestelmä pahosu, Navitas,	Lääkärillä on tieto asiakkaan fyysisestä, psykkisestä ja sosiaalisesta tilanteesta. Osaa käyttää kotihoidon ohjelmaa.	
Lääketieteellinen kokonaisvastuu	Terveystieteiden Pormestari	Asiakkaan kokonaistilanne on tiedossa. Atk osaaminen.		Lääkärillä on tieto asiakkaan fyysisestä, psykkisestä ja sosiaalisesta tilanteesta	
Asiakastyöhön liittyvien toteutumien ja tilastointien seuranta	Toimistosihtööri	Hoitajat ovat tilastointeet palvelu – ja hoitosuunnitelman mukaiset käynnit.	Pegasos – kotihoidon ohjelma, Hilmo	Palvelu – ja hoitosuunnitelmat sekä tilastoinnit ovat ajan tasalla Pahosulle on tehty tarvittavat muutokset.	Oikeanlaiset ja ajan tasalla olevat toteutumat ja tilastot



## ASIAKASTYÖ PROSESSI JA ITSEARVIOINTI

HEIKKOUEDET	ORGANISAATIO/RESURSSI
- hoitajilla puutteita ATK- taidoissa Pegasos kotihoidon ohjelman kanssa	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- jatkuvan arvioinnin merkitys ei ole hoitajilla hallussa	- resurssista johtuva
- hoitajilla puutteita yhteistyöverkoston luomisessa ja käyttämisessä asiakastyössä	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- palvelu- ja hoitosuunnitelmat eivät ole ajan tasalla -> laskutukseen virheitä	- resurssista johtuva
- tiimivastaavat eivät ole tietoisia oman tiimensä kokonaistilanteesta	- resurssista johtuva
- kirjaamisen puutteet	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- hoitajilla ei riittäviä ATK- oikeuksia työn tekemiseen	- organisaatiosta johtuva
- työyhteisön keskustelu kulttuurin puute	- organisaatiosta/resurssista johtuva
- lääkärille vaikea saada aikoja, hoitotakuu ei toteudu	- organisaatiosta/resurssista johtuva

## 5. EI KIIREELLINEN JATKOHOITOON LÄHETTÄMINEN, NYKYTILA

PROSESSIN NIMI	Ei kiiireellinen jatkohoitoon lähettäminen.
Prosessin tarkoitus/ tavoite	Asiakkaalle löytyy hänen hoitosuuttaan vastaava paikka.
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän – Pornaisten kotihoidon asiakkaat.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, sairaskertomukset ym. terveyden/sairaanhoitoon liittyvät dokumentit, työntekijöiden/omaisten tekemät havainnot.
Prosessin tuotokset	
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi- kaavio)	Perustyöntekijät, tiimivastaava 7sairaanhoitaja, esimies, lääkäri, SAS-ryhmä (suunnittelee - arvioi – sijoita)
Mistä prosessi alkaa	Asiakkaan toimintakyky on muuttunut.
Mihin prosessi päättyy	Siirtyy palveluasumiseen tai laitoshoitoon.
Prosessin menestystekijät	Oikeanlaisia jatkohoitopaikkoja on tarjolla.
Prosessin mittarit	Kuinka paljon asiakkaita jonottaa esim. vuodeosastolla/kotona pääsyä jatkohoitopaikkaan.
Prosessin arviointimenettelyt	Palveluasumiseen päässeiden määrä – jonossa olevat.
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	SAS- prosessiin, vuodeosaston jatkohoitoon lähettämisprosessiin, palvelutalojen asiakkaaksi tulo prosessiin.



Prosessin vaiheet Ei kiireellinen jatkohoitoon lähettäminen. Nykytila.

VAIHE/ TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT - TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
Asiakkaan toimintakyky on muuttunut	Asiakas			Huomaa muutoksen, tiedostaa sen ja kertoo omaiselle/hoitajalle	
Asiakkaan toimintakyky on muuttunut	Omainen			Huomaa muutoksen ja kertoo siitä hoitajille	
Asiakkaan toimintakyky on muuttunut	Perustyöntekijä	Huomaa muutoksen	Kotona olevaan Palvelu – ja hoitosuunnitelma	Jatkuva arviointia ja tietoa aikaisemmasta toimintakyvystä, ammatillista otetta	
Asiakkaan toimintakyky on muuttunut Arvioi asiakkaan tilanteen	Tiimivastaava/ sairaanhoitaja  Perustyöntekijä	Huomaa muutoksen  On tehnyt jatkuva ammatillista arviointia	Kotona olevaan palvelu – ja hoitosuunnitelma Pegasos tietojärjestelmä	Jatkuva arviointia ja tietoa aikaisemmasta toimintakyvystä, ammatillista otetta	

Arvioi asiakkaan tilanteen	Sairaanhoitaja	On tehnyt jatkuvaa ammatillista arviointia	Kotona oleva palvelu – ja hoitosuunnitelma, Pegasos tietojärjestelmä	Jatkuvaa arviointia ja tietoa aikaisemmasta toimintakyvystä, ammatillista otetta	
Saa tiedon asiakkaan tilanteen muuttumisesta	Omainen	Tietää keneen ottaa yhteyttä	Palvelu – hoitosuunnitelmassa tiimin hoitajan puhelinnumero	Kuka vastaa asiakkaan hoidosta, ajan tasalla oleva puhelin numero	
Informoi asiakkaan tilanteesta tiimiä	Perustyöntekijä	Tieto välittömästi, ammatillisesti, kaikille tiimin jäsenille	tiimissä oleva ”viestivihko”, soittaminen, suullinen raportti	Kenelle tiedottaa	
Informoi asiakkaan tilanteesta tiimiä	Sairaanhoitaja	Tieto välittömästi, ammatillisesti, kaikille tiimin jäsenille	tiimissä oleva ”viestivihko”, soittaminen, suullinen raportti	Kenelle tiedottaa	
Informoi asiakkaan tilanteesta tiimiä	Esimiehet	Tieto välittömästi tiimiin	Puhelimitse	Tavoittaa tiimivastaavan/jonkun tiimin työntekijän	
Tekee arviointikäynnin	Tiimivastaavat/sairaanhoitaja Miten Pormaisissa?	Käynti mahdollisimman nopeasti, ketkä tekevät arviointikäynnin tiimivastaavan kanssa	Palvelu – ja hoitosuunnitelma, toimintakyky testi, muistitesti.	Kokonaisvaltainen tieto asiakkaan voimista, miten toimintakykyä arvioidaan	Kokonaisvaltainen arviointikäynti
Konsultoi tarvittaessa lääkäriä	Tiimivastaava/sairaanhoitaja	Tavoittaa lääkärin	Pegasos kotihoidon ohjelma	Milloin lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse/henkilökohtaisesti	Ohjeet asiakkaan hoitoon
Määrittää hoitolinjat ja jatkotoimenpiteet	Lääkäri	Tietää asiakkaan kokonaistilanteen	Palvelu – ja hoitosuunnitelma, kotihoidon sivut, hoitajan suullinen raportti	Osaa käyttää kotihoidon ohjelmaa, tietää kenelle tiedottaa ja milloin. Tietää jatkohoito mahdollisuudet.	Hoitolinjat ja jatkotoimenpiteet hoitajan, asiakkaan ja omaisen tiedossa

Toteaa, että kotihoidon palvelut eivät enää riitä ja alkaa järjestää jatkohoito-paikkaa	Tiimivastaava/sairaalan hoitaja	Tietää keneen ottaa yhteyttä, Asia viedään SAS-ryhmään	Potilastiedot, SAS -muistio	Mitä jatkohoito paikkoja on tarjolla	Esitys SAS-kokoukseen
Käsittelee asiakkaan kokonaistilanteen kokouksessa	SAS-ryhmä (suunnittelu - arvioi - sijoita)	Mahdollisimman subjektiivinen ja kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan voinnista	Palvelu – ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan terveydentila/sairaus-tiedot, asumistiedot, omaisten osuus hoidon toteuttamisessa	Ammatillinen arviointi asiakkaan kokonaistilanteesta
Saa tiedon jatkohoidosta	Asiakas	Kuka tiedottaa, miten tiedottaa ja milloin		Ajan tasalla olevat yhteystiedot	Tieto jatkohoito paikasta
Saa tiedon jatkohoidosta	Omainen	Kuka tiedottaa, miten tiedottaa ja milloin		Ajan tasalla olevat yhteystiedot	Tieto jatkohoito paikasta
Riittääkö perushoito	Lääkäri	Kokonaisvaltainen tieto asiakkaan voinnista	Pegasos kotihoidon ohjelma: Pahosu, kotihoidon lehti, sairauskertomukset	Sen hetkinen asiakkaan terveydentila, asumisolosuhteet, sosiaaliset suhteet, omaisten osallistuminen hoidon järjestämiseen	Onko perushoito riittävä hoitomuoto
Hoitoneuvottelu	Asiakas	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä		Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvotte lu aika, osallistujat ja tarkoitus
Hoitoneuvottelu	Omainen	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä	Puhelimella	Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvotte lu aika, osallistujat ja tarkoitus

Hoitoneuvottelu	Tiimivastaava/ sairaanhoitaja	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä	Muistio hoitoneuvottelusta	Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvot telu aika, osallistajat ja tarkoitus
Hoitoneuvottelu	Esimies	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä	Muistio hoitoneuvottelusta	Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvot telu aika, osallistajat ja tarkoitus
Hoitoneuvottelu	Lääkäri	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä	Muistio hoitoneuvottelusta	Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvot telu aika, osallistajat ja tarkoitus
Hoitoneuvottelu	Perustyöntekijä	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä	Muistio hoitoneuvottelusta	Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvot telu aika, osallistajat ja tarkoitus
Hoitoneuvottelu	SAS-ryhmä?	Hoitoneuvottelu saadaan järjestettyä	Muistio hoitoneuvot - telusta	Missä, milloin, ketkä osallistuvat neuvotteluun, mikä on hoitoneuvottelun tarkoitus	Hoitoneuvot telu aika, osallistajat ja tarkoitus
Asiakas jää osastolle, mutta tavoitteena kuntoutuminen kotihoitoon	Asiakas	On itse tavoitteesta samaa mieltä	osaston hoitosuunnitelma, kotihoidon pahosu, hoitoneuvottelun muistio	Arvio sairaala jakson pituudesta, kotihoidosta saatavan avun määrä, omaisten osallistuminen hoidon järjes- telyssä	Onnistunut, hyvin suunniteltu kotiutus
Siirtyy palveluasumiseen ja laitoshiin. Asiakkuus päättyy	Asiakas	On itse tavoitteesta samaa mieltä			

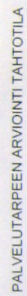
## EI KIIREELLINEN JATKOHOITOON LÄHETTÄMISEN ITSEARVIOINTI

HEIKKOUEDET	ORGANISAATIO/RESURSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ei systemaattista vastuuhoitaja järjestelmää</li> <li>- jatkohoitopaikkoja ei riittävästi omassa kunnassa</li> <li>- viestittäminen ja vastuut epäselvät</li> <li>- terveyskeskuksen vuodeosaston kanssa yhteistyössä heikkouksia</li> <li>- SAS- toiminta (osallistujat eivät tiedä käsiteltävistä asioista, osastolta ei hoitajaa mukana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- resurssista johtuva</li> <li>- organisaatiosta johtuva</li> <li>- organisaatiosta/resurssista johtuva</li> <li>- resurssista/organisaatiosta johtuva</li> <li>- organisaatiosta/resurssista johtuva</li> </ul>



## 6. PALVELUTARPEEN ARVIOINTIPROSESSI, TAHTOTILA

PROSESSIN NIMI	Palvelutarpeen arviointiprosessi tahtotila 25.11.08
Prosessin tarkoitus/tavoite	Tehdään asiakaslähtöinen palvelutarpeiden kartoitus
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän ja Pornaisten kotiin annettavia palveluja tarvitsevat asiakkaat.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asiakkaan perustiedot. Palvelujärjestelmät.
Prosessin tuotokset	Kartoitetaan asiakaslähtöiset palvelutarpeet
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi-kaavio)	Tiimivastaava, perustyöntekijä, kotihoidon esimies.
Mistä prosessi alkaa	Asiakkaan yhteydenotto
Mihin prosessi päättyy	Asiakkuuden alkaminen tai siirtyminen muualle.
Prosessin menestystekijät	Tietojen oikeellisuus. Yhteiset toimintamallit.
Prosessin mittarit	Ei ole mittareita.
Prosessin arviointimenettelyt	Arviointimenettelyt liittyvät talouden seurantaan ja toteutumaan. (mittarit näkökulmasta, henkilöstö näkökulmasta ja prosessin sujuvuuden näkökulmasta)
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Rajapinnat mm. vuodeosaston prosessit: kotiutusprosessit ja vuorohoito prosessi.



Prosessin vaiheet palvelutarpeen arviointi tahtotila

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT - TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
Ottaa yhteyttä	Yhteydenottaja	Tietää mihin ottaa yhteyttä.	Paperilappu, Pegasos kotioidon palvelutarpeen kirjausosio.	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla.	Asiakastiedot, alustava arvio palveluntarpeesta.
Ottaa yhteyttä	Asiakas	Tietää mihin ottaa yhteyttä.	Paperilappu, Pegasos kotioidon palvelutarpeen kirjausosio.	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla.	Asiakastiedot, alustava arvio palveluntarpeesta
Ottaa vastaan palvelutarpeen- arviointipynnön	Tiimivastaava	Osaa käyttää sähköistä tietojärjestelmää, tietää käytössä olevat palvelujärjestelmät	Paperilappu, Pegasos kotioidon palvelutarpeen kirjausosio.	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla.	Asiakastiedot, alustava arvio palveluntarpeesta

Ottaa vastaan palvelutarpeen- arviointipyyynnön	Perustyöntekijä Pormainen	Osa käyttää sähköistä tietojärjestelmää, tietää käytössä olevat palvelujärjestelmät	Paperilappu, Pegasos kotihoidon palvelutarpeen kirjausosio.	Ajan tasalla olevat yhteystiedot käytössä myös yhteistyökumppaneilla.	Asiakastiedot, alustava arvio palvelutar- peesta
Hoitoneuvottelu vuodeosastolla	Asiakas	Tietävät kotihoidon palvelut, omaisten osuus hoidon järjestämisessä.	Kirjallinen kotihoidon palveluesite.	Asiakkaan palvelun tarve, käytössä olevat palvelumahdollisuudet.	Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut kotihoidon resurssien mitoitettut asiakaslähtöiset palvelut.
Kutsuu hoitoneuvottelun kokoon	Tiimivastaava	Tietää ketä kutsuu, milloin ja mihin	Puhelin yhteys asianosaisiin.	Ajan tasalla olevat yhteystiedot.	Oikeaan aikaan oikeassa paikassa oleva hoitoneuvottelu ja kaikki asianosaiset ovat paikalla.
Osallistuu hoitoneuvotteluun	Tiimivastaava	Paljonko kotihoidon palveluja pystytään antamaan. Asiakkaan todellinen toimintakyky, voimavarat ja sosiaalinen verkosto Tieto tiimin resurssista samoin ilta ja viikonloppu resurssit. Budjetin noudattaminen. Palvelujärjestelmän tunteminen	Musta kansio hakulomakkeineen. Potilastietojärjestelmän tiedot. Potilaspaperit vuodeosastolla. Tsekkauksista.	Asiakkaan palvelun tarve, käytössä olevat palvelumahdollisuudet	Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut kotihoidon resurssien mitoitettut asiakaslähtöiset palvelut.

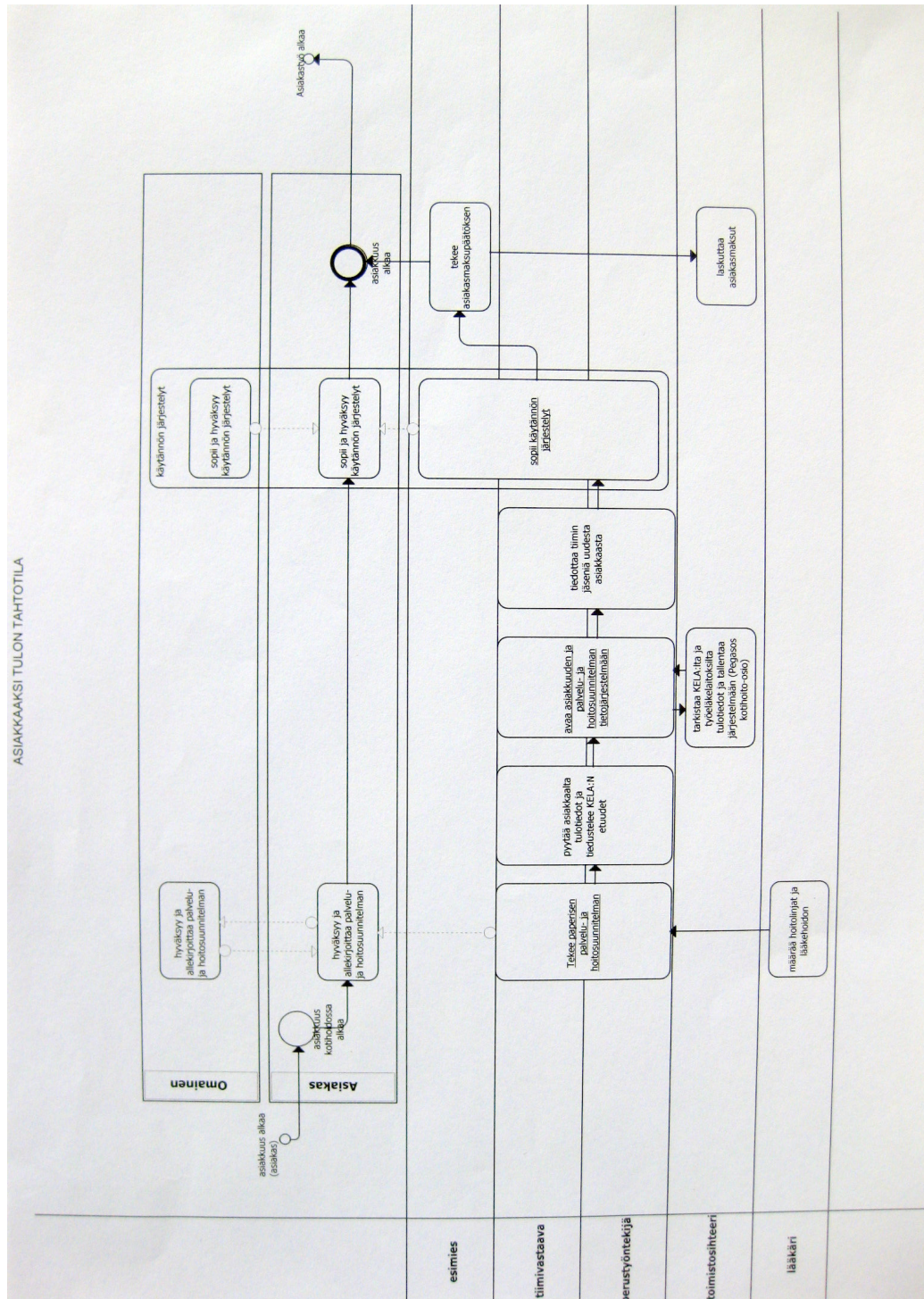
Osallistuu hoitoneuvotteluun	Perustyöntekijä	Paljonko kotioidon palveluja pystytään antamaan. Asiakkaan todellinen toimintakyky, voimavarat ja sosiaalinen verkosto Tieto tiimin resursseista samoin ilta ja viikonloppu ja resurssit. Budjetin noudattaminen. Palvelujärjestelmän tunteminen	Musta kansio hakulomakkeineen. Potilastietojärjestelmän tiedot. Potilaspaperit vuodeosastolla. Tsekkauksilista.	Asiakkaan palvelun tarve, käytössä olevat palvelumahdollisuudet	Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut kotioidon resurssien mitoitettujen asiakaslähtöiset palvelut.
Sopii arviointikäynnin tekemisen asiakkaan kotiin	Tiimivastaava	Asiakkaan ja yhteystiedot. Lähiomaisen yhteystiedot. Sovittu päivämäärä ja kellonaika	Musta kansio hakulomakkeineen. Potilastietojärjestelmän tiedot. Potilaspaperit vuodeosastolla. Tsekkauksilista.	Asiakkaan palvelun tarve, käytössä olevat palvelumahdollisuudet	Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut kotioidon resurssien mitoitettujen asiakaslähtöiset palvelut.
Sopii arviointikäynnin tekemisen asiakkaan kotiin	Perustyöntekijä	Asiakkaan ja yhteystiedot. Lähiomaisen yhteystiedot. Sovittu päivämäärä ja kellonaika	Musta kansio hakulomakkeineen. Potilastietojärjestelmän tiedot. Potilaspaperit vuodeosastolla. Tsekkauksilista.	Asiakkaan palvelun tarve, käytössä olevat palvelumahdollisuudet	Asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut kotioidon resurssien mitoitettujen asiakaslähtöiset palvelut.

Tekee arviointikäynnin	Tiimivastaava		Kirjaa arviointikäynnin Pegasos kotihoidon palvelutarpeen kirjausosioon		Asiakkaan ja mahd. omaisten kanssa sovittu kotihoitoon palveluiden alkamisesta ja ajankohta
Tekee arviointikäynnin	Perustyöntekijä		Kirjaa arviointikäynnin Pegasos kotihoidon palvelutarpeen kirjausosioon		Asiakkaan ja mahd. omaisten kanssa sovittu kotihoitoon palveluiden alkamisesta ja ajankohta

## 7. ASIAKKAAKSI TULO, TAHTOTILA

PROSESSIN NIMI	Asiakkaaksi tulo. Tahtotila.
Prosessin tarkoitus/ tavoite	Asiakkaan tarpeista lähtevä, voimavarat ja sosiaalinen verkosto huomioiva palvelu – ja hoitosuunnitelma. Omaisten/läheisten vastuuttaminen.
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän- Pornaisten kotihoitoa tarvitsevat asiakkaat, jotka ovat pääsääntöisesti vanhuksia.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Terveystila – ja sairauskertomukset, lääkelista. Asiakkaan/omaisten kertoma.
Prosessin tuotokset	Asiakkaan tarpeista lähtevä, organisaation perusteltävään liittyvä palvelu – ja hoitosuunnitelma. Omaisten/läheisten hoidon järjestämiseen osallistuminen ja vastuuttaminen.
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi- kaavio)	Tiimivastaava, perustyöntekijä, toimistosihtööri, lääkäri, esimies.
Mistä prosessi alkaa	Asiakkuus alkaa kotihoitossa.
Mihin prosessi päättyy	suunniteltu asiakastyö alkaa.
Prosessin menestystekijät	Kaikilla yhteinen näkemys asiakkaan palvelun tarpeesta. Hoitoon osallistuvat tietävät vastuunsa. Tiedottaminen asiakkaan voinnista ja jatkuvan arvioinnin aloittaminen.
Prosessin mittarit	Aikamittari palvelun aloittamisen suhteen. palvelutarpeen arviointien kirjausten määrä.
Prosessin arviointimenettelyt	Yhteinen palaveri kaksi kertaa vuodessa arvioinnin merkeissä. henkilöstön näkemys itsearvioinnin keinoin.
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Kelan etuuksien prosessi, kotihoidon lääkärityön prosessi, tietottamisen prosessi, asiakasmaksuprosessi.







Prosessin vaiheet asiakkaaksi tulo, tahtotila

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT - TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
Tekee paperisen palvelu – ja hoitosuunnitelman	Tiimivastaava	Asiakkaalla ja palveluntuottajalla yhteinen asiakaslähtöinen näkemys palvelun tarpeesta suhteessa kotihoidon resursseihin.	Tiedonkeruu lomake, Palvelu – ja hoitosuunnitelman paperiversio, palvelu- ja hoitosuunnitelman tekeminen tietojärjestelmään	Realistinen tieto asiakkaan voimavaroista, vahvuuksista ja sosiaalisesta verkostosta. Omaisten/läheisten osallistuminen	Asiakkaan tarpeista lähtevä alustava palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tekee paperisen palvelu – ja hoitosuunnitelman	Perustyöntekijä	Asiakkaalla ja palveluntuottajalla yhteinen asiakaslähtöinen näkemys palvelun tarpeesta suhteessa kotihoidon resursseihin.	Tiedonkeruu lomake, Palvelu – ja hoitosuunnitelman paperiversio, palvelu- ja hoitosuunnitelman tekeminen tietojärjestelmään	Realistinen tieto asiakkaan voimavaroista, vahvuuksista ja sosiaalisesta verkostosta. Omaisten/läheisten osallistuminen	Asiakkaan tarpeista lähtevä alustava palvelu- ja hoitosuunnitelma

Määrittää hoitolinjat ja lääkehoidon	Lääkäri	Tutustuu alustavaan palvelu – ja hoitosuunnitelmaan	Pegasos kotihoidon ohjelma, sähköinen lääkelista	Terveystietä tiedot, lääkitys.	Asiakkaan sen hetkisen lääketieteellisen voimien ja lääkityksen kartoitus
Pyytää asiakkaalta tulotiedot ja tiedustele Kelan etuudet	Tiimivastaava	Tietä Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiset kotihoidon laskutustavat. Tietää Kelan etuudet.	Tulotietokaavake	Tietää mitä Kelan etuuksia asiakkaan on oikeus saada ja miten etuuksia haetaan. Tietää pääpiirteissään kotihoidon maksuperusteet	Asiakkaan allekirjoitukse lla varustettu tulotietokaava ke ja lupa tulojen tarkistamiseen Kelalta. Kelan etuuksien kartoitus tehty.
Pyytää asiakkaalta tulotiedot ja tiedustele Kelan etuudet	Perustyohtekijä	Tietä Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiset kotihoidon laskutustavat. Tietää Kelan etuudet.	Tulotietokaavake	Tietää mitä Kelan etuuksia asiakkaan on oikeus saada ja miten etuuksia haetaan. Tietää pääpiirteissään kotihoidon maksuperusteet	Asiakkaan allekirjoitukse lla varustettu tulotietokaava ke ja lupa tulojen tarkistamiseen Kelalta. Kelan etuuksien kartoitus tehty.

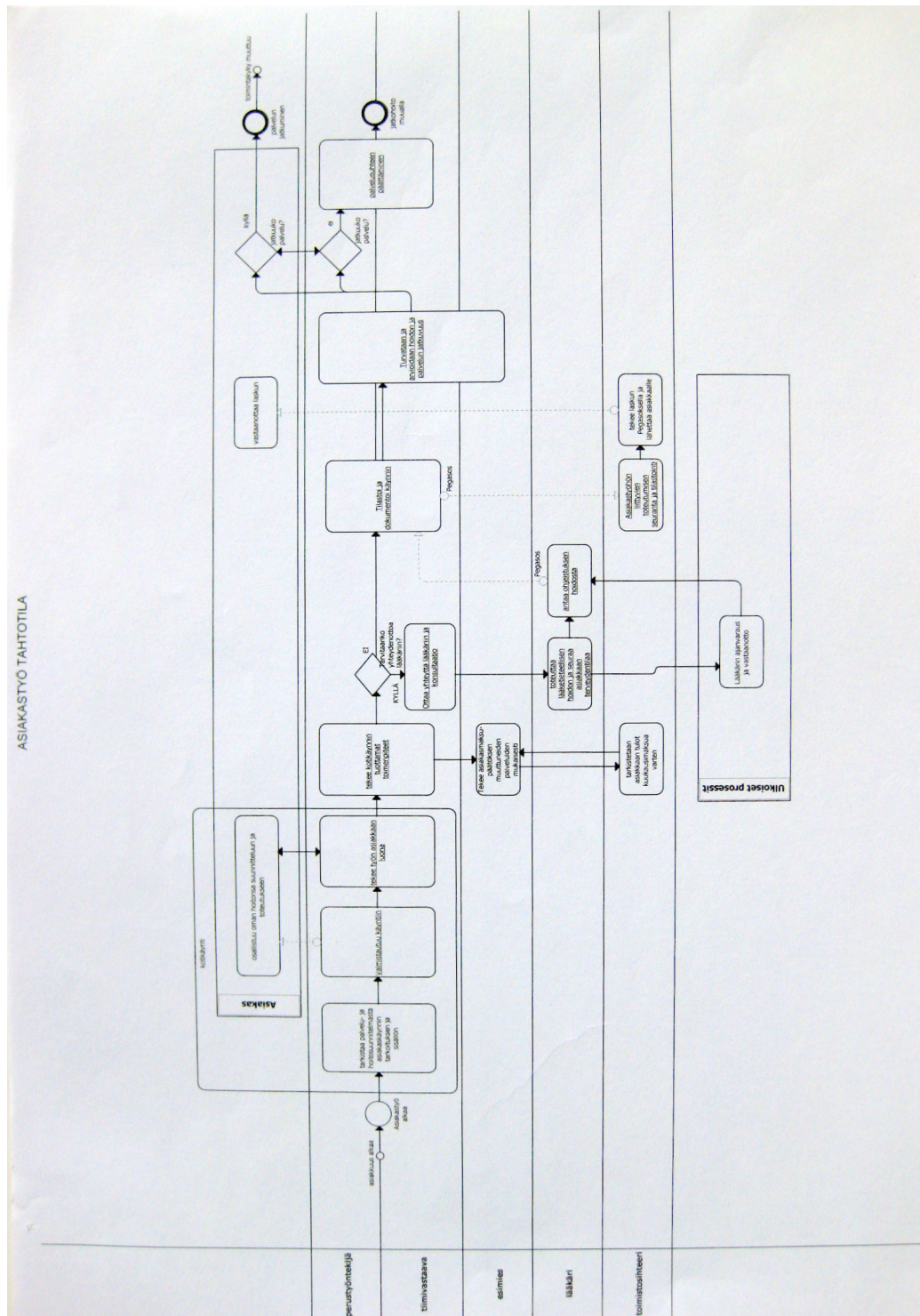
Tarkistaa Kela:lta ja työeläkelaitoksilta tulotiedot ja tallentaa järjestelmään	Toimistosihtööri	Asiakas antanut luvan tietojen tarkistukseen	Pegasos kotihoidon ohjelman palvelu- ja hoitosuunnitelman tulotieto osa	Oikeat tulotiedot	Oikeat tiedot kotihoidon laskutusta varten.
Avaa asiakkuuden ja palvelu- ja hoitosuunnitelman tietojärjestelmään	Tiimivastaava	Hallitsee ATK:n	Sähköinen tietojärjestelmää ja Pegasos kotihoidon osio, palvelu – ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan perustiedot, sen hetkinen palvelun tarve ja määrä	Sen hetkinen, asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu – ja hoitosuunnitelma
Avaa asiakkuuden ja palvelu- ja hoitosuunnitelman tietojärjestelmään	Perustyöntekijä Pormainen	Hallitsee ATK:n	Sähköinen tietojärjestelmää ja Pegasos kotihoidon osio, palvelu- ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan perustiedot, sen hetkinen palvelun tarve ja määrä	Sen hetkinen, asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu – ja hoitosuunnitelma
Avaa puuttuvat asiakkuudet ja niiden tukipalvelut	Toimistosihtööri	Tietää/huomaa puutteet palvelu- ja hoitosuunnitelmissa	Pegasos kotihoidon osio, palvelu- ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan perustiedot, sen hetkinen palvelun tarve ja määrä. Tarvittavat tukipalvelut.	Sen hetkinen, asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu – ja hoitosuunnitelma
Tiedottaa tiimin jäseniä uudesta asiakkaasta	Esimies	Tietää mitä tiedottaa ja kenelle		Asiakkaan terveydentila, voimavarat, palvelujen määrä ja laatu. Muuta huomioitavaa.	Tiimi/vastuuhoitaja tietoinen uudesta asiakkaasta, palvelujen

Tiedottaa tiimin jäseniä uudesta asiakkaasta	Tiimivastaava	Tietää mitä tiedottaa ja kenelle		Asiakkaan terveydentila, voimavarat, palvelujen määrä ja laatu. Muuta huomioitavaa	määrästä ja laadusta Tiimi/vastuuhoitaja tietoinen uudesta asiakkaasta, palvelujen määrästä ja laadusta
Tiedottaa tiimin jäseniä uudesta asiakkaasta	Perustyoöntekijä	Tietää mitä tiedottaa ja kenelle		Asiakkaan terveydentila, voimavarat, palvelujen määrä ja laatu. Muuta huomioitavaa	Tiimi/vastuuhoitaja tietoinen uudesta asiakkaasta, palvelujen määrästä ja laadusta
Sopii käytännön järjestelyt	Esimies	Asiakaslähtöiset kotihoidon resurssien puitteissa olevat palvelut	Paperinen ja sähköinen palvelu –ja hoitosuunnitelma.	Kuka hoitaa, milloin ja kuinka useasti. Omaisten/läheisten/ muiden palveluntuottajien osuus. Kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan kokonaishoidon vastuut kaikkien asianosaisten tiedossa.
Sopii käytännön järjestelyt	Tiimivastaava	Asiakaslähtöiset kotihoidon resurssien puitteissa olevat palvelut	Paperinen ja sähköinen palvelu –ja hoitosuunnitelma	Kuka hoitaa, milloin ja kuinka useasti. Omaisten/läheisten/ muiden palveluntuottajien osuus. Kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan kokonaishoidon vastuut kaikkien asianosaisten tiedossa.

Sopii käytännön järjestelyt	Perustyöntekijä	Asiakaslähtöiset kotihoidon resurssien puitteissa olevat palvelut	Paperinen ja sähköinen palvelu –ja hoitosuunnitelma	Kuka hoitaa, milloin ja kuinka useasti. Omaisten/läheisten/ muiden palveluntuottajien osuus. Kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelma	Asiakkaan kokonaishoidon vastuut kaikkien asianosaisten tiedossa.
Tekee asiakasmaksupäätöksen	Esimies	Maksuperusteet tiedossa. Ajan tasalla olevat palvelu- ja hoitosuunnitelmat.	Kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelman tulotiedot ja hoitosuunnitelma	Sosiaalihuoltolain mukaiset ja Mäntsälän perusturvapalvelun vahvistamat maksutaulukot	Kotihoidon palveluja vastaavat maksutaulukon mukaiset asiakasmaksut
Laskuttaa asiakasta	Toimistosihtööri	Palvelu- ja hoitosuunnitelma ajan tasalla, oikein tehty maksupäätös			Asiakas saa kotihoidon palveluja vastaavan laskun.

## 8. ASIAKASTYÖ, TAHTOTILA

PROSESSIN NIMI	Asiakastyö. Tahtotila
Prosessin tarkoitus/tavoite	Kotihoidon toiminnalla tuetaan asiakkaan pärjäämistä kotona ja autetaan niissä arjen askareissa, missä ei itse selviä.
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän ja Pornaisten kotiin annettavia palveluja tarvitsevat asiakkaat.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asiakkaan perustiedot, sairauskertomukset, palvelu – ja hoitosuunnitelma. Havainnointi ja asiakkaan/omaisten kertoma.
Prosessin tuotokset	Asiakas, joka pärjää kotona ja hänen lähtökohdista laadukasta ja inhimillistä hoitoa.
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi-kaavio)	Asiakas, perustyöntekijä, tiimivastaava, esimies, lääkäri, toimistosihiteeri.
Mistä prosessi alkaa	Asiakastyö alkaa asiakkaan kotona.
Mihin prosessi päättyy	Asiakkaan toimintakyky paranee -> ei tarvitse kotihoidon palveluja, siirtyy palveluasumiseen, laitoshoitoon tai kuolee.
Prosessin menestystekijät	Ajan tasalla oleva palvelu – ja hoitosuunnitelma. Omaisten/läheisten hoitoon osallistuminen, vuorohoitopaikkojen riittävyys.
Prosessin mittarit	Kuinka paljon 75 vuotta täyttäneistä asiakkaista asuu kotona.
Prosessin arviointimenettelyt	Erilaiset tilastot, joista näkyy asiakas määrät ja ikäjakaukmat, Asiakastytyvvyys kyselyt.
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Lääkäriyhteistyö, poliklinikka ja TK:n vuodeosaston prosessit, SAS – toimintaan, apuvälineprosessi.



Prosessin vaiheet asiakkaaksi tulo, tahtotila

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT - TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
Osallistuu oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen	Asiakas	Löytyy yhteinen asiakaslähtöinen ymmärrys palvelun tarpeesta	Palvelu- ja hoitosuunnitelman paperiversio on kotona kotihoidon kansiossa.	Ajan tasalla olevat tiedot asiakkaan palvelun tarpeesta.	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tarkistaa palvelu- ja hoitosuunnitelmasta asiakaskäynnin tarkoituksen ja sisällön	Perustyöntekijä	Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tehty	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma Pegasos- kotihoidon ohjelmassa.	Ajan tasalla olevat tiedot asiakkaan palvelun tarpeesta	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tarkistaa palvelu- ja hoitosuunnitelmasta asiakaskäynnin tarkoituksen ja sisällön	Tiimivastaava	Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tehty.	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma Pegasos- kotihoidon ohjelmassa	Ajan tasalla olevat tiedot asiakkaan palvelun tarpeesta	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma



Valmistautuu käyntiin	Perustyöntekijä	Osaa lukea Pegasoksessa olevaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa ja suunnitelma on ajan tasalla	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma Pegasos- kotihoidon ohjelmassa	Ajan tasalla olevat tiedot asiakkaan palvelun tarpeesta	
Valmistautuu käyntiin	Tiimivastaava	Osaa lukea Pegasoksessa olevaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa ja suunnitelma on ajan tasalla	Ajan tasalla oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma Pegasos- kotihoidon ohjelmassa	Ajan tasalla olevat tiedot asiakkaan palvelun tarpeesta	
Tekee työn asiakkaan luona	Perustyöntekijä	Tekee palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan sovitut työt	Pegasos-kotihoidon ohjelma, palvelu- ja hoitosuunnitelma asiakkaan kotona		
Tekee työn asiakkaan luona	Tiimivastaava	Tekee palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan sovitut työt	Pegasos-kotihoidon ohjelma, palvelu- ja hoitosuunnitelma asiakkaan kotona		
Tekee kotikäynnin tuottamat toimenpiteet	Perustyöntekijä	Tietää mitä pitää tehdä, miten ja mistä saa tarvittaessa tietoa	Kirjaa käynnin tiedot oikeisiin kohtiin sähköiseen järjestelmään		
Tekee kotikäynnin tuottamat toimenpiteet	Tiimivastaava	Tietää mitä pitää tehdä, miten ja mistä saa tarvittaessa tietoa	Kirjaa käynnin tiedot oikeisiin kohtiin sähköiseen järjestelmään		
Tekee maksupäätöksen muuttuneiden palveluiden mukaisesti	Esimies	Käy säännöllisesti katsomassa viranhaltijan työasemalta, onko maksupäätöstä varten tarvittavat tiedot syötetty koneelle	Pegasos kotihoidon ohjelma, viranhaltijan asema	Asiakkaan tulotiedot ja palvelu- ja hoitosuunnitelma ajan tasalla	Asiakasmaksulain mukainen, asiakkaan tuloihin ja saamiin palveluihin nähden oikea maksupäätös
Tarkastaa asiakkaan	Toimistosihtööri	Asiakkaan allekirjoittama	Pegasos kotihoidon	Oikeat tulotiedot	Koneella on

Formatted: Line spacing: Multiple 0,85 li

tulot kuukausimaksua varten		brutto tulotieto selvitys/asiakkaan lupa tarkastaa tulotiedot Kelasta	ohjelma asiakkaan tulotiedot		maksupäätöstä varten tarvittavat tiedot
Ottaa yhteyttä lääkäriin ja konsultaatio	Tiimivastaava	Kokonaisvaltaiset tiedot asiakkaan voimtiin liittyen. Saadaan yhteys lääkäriin.	Pegasos kotihoidon ohjelma, Navitas tietojärjestelmä. Lääkäriin ajanvaraus järjestelmä on toimiva.	Oleelliset tiedot asiakkaan jatkohoittoa varten. Kotihoidon sairaanhoitajilla on oikea tieto lääkäriin tavoitettavuudesta	Oikeaan aikaan, oikeanlainen yhteydenotto lääkäriin
Toteuttaa lääketieteellisen hoidon ja seuraa asiakkaan terveydentilaa	Lääkäri	Asiakkaan kokonaistilanne on tiedossa. Osaa suomen kieltä.	Pegasos – potilastietojärjestelmä, kotihoidon osio, Navitas.	Osaa käyttää ja lukea asiakasta koskevat tiedot tietojärjestelmästä.	Hyvä asiakkaan lääketieteellinen kokonaishoito.
Antaa ohjeistuksen hoidosta	Lääkäri	Tietää kehen ottaa yhteyttä asiakkaan jatkohoittoa ajatellen.	Henkilökohtainen kontakti hoitajaan, tapaaminen, soittaminen.	Tietää asiakkaan vastuu hoitajan	Jatkohoito varmistettu
Tilastot ja dokumentoi käynnin	Perustyohtekijä	Osaa käyttää Pegasos kotihoidon tilastointikohtaa ja hoitotyön kirjaamisosiota.	Pegasos kotihoidon osio.	Oikean asiakkaan ja ajan kohdalla tilastointi. ja kirjaaminen	
Tilastot ja dokumentoi käynnin	Tiimivastaava	Osaa käyttää Pegasos kotihoidon tilastointikohtaa ja hoitotyön kirjaamisosiota	Pegasos kotihoidon ohjelma.	Oikean asiakkaan ja ajan kohdalla tilastointi. ja kirjaaminen	Standardin mukainen sähköinen kirjaus ja oikeanlainen tilastointi
Asiakastyöhön liittyvien toteutumien seuranta ja tilastointi	Toimistosihteeri	Hoitajat ovat tilastoineet palvelu – ja hoitosuunnitelman mukaiset käynnit.	Pegasos kotihoidon ohjelma, Hilmo.	Palvelu – ja hoitosuunnitelmat sekä tilastoinnit ovat ajan tasalla. Palvelu – ja hoitosuunnitelmalle on	Oikeanlaiset ja ajan tasalla olevat toteumat ja tilastot.

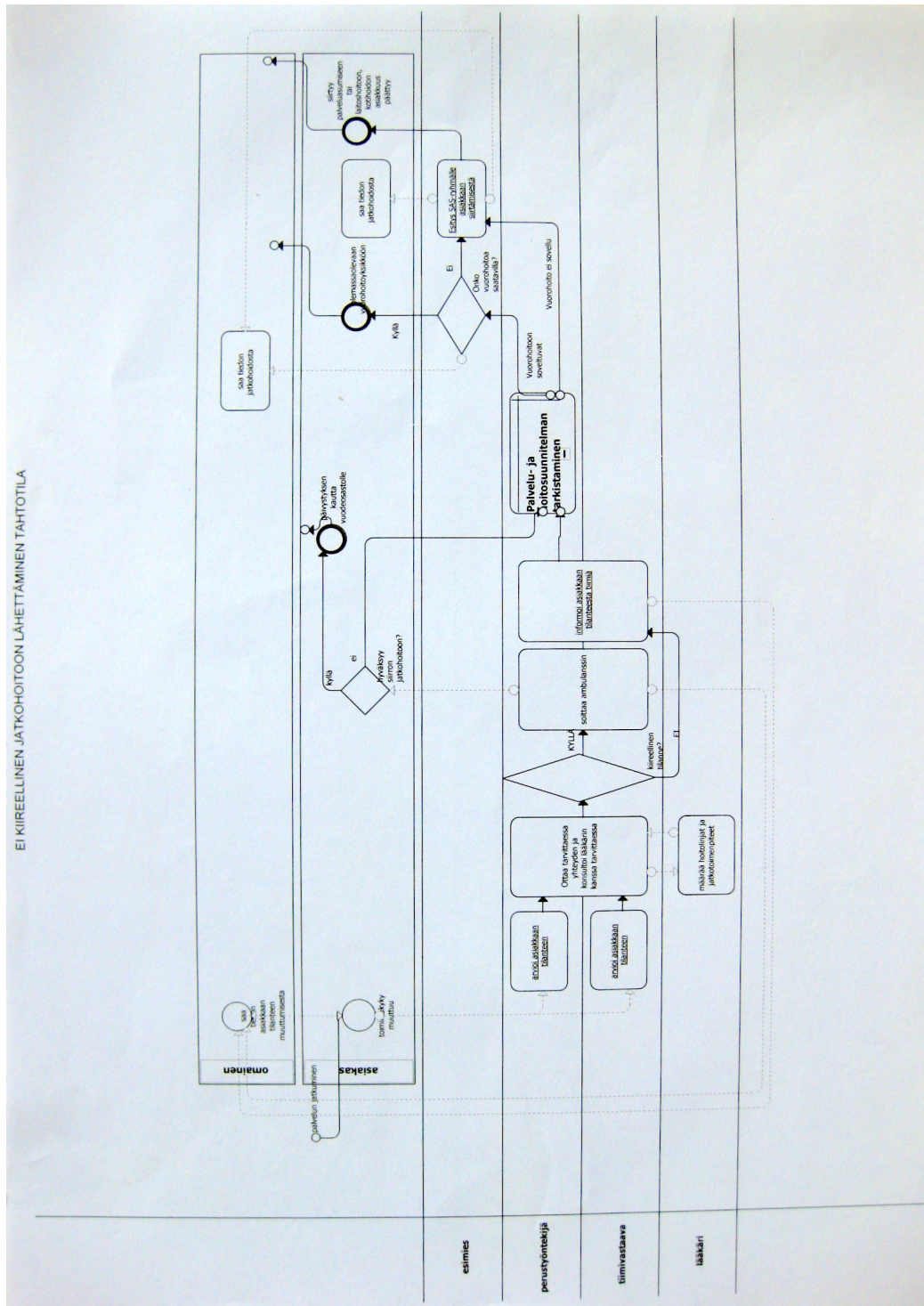
Formatted: Line spacing: Multiple 0,85 li

Formatted: Line spacing: Multiple 0,85 li

				tehty tarvittavat muutokset	
Tekee laskun Pegasoksella ja lähettää asiakkaalle	Toimistosihtööri	Esimies on tehnyt oikein perustein maksupäätöksen..	Pegasos kotihoidon ohjelma.	Tulotiedot ovat tarkistettu ja palvelu – ja hoitosuunnitelma on ajan tasalla.	Palvelu- ja hoitosuunnitelman, sekä tulojen mukainen, asiakkaalle lähetettävä lasku.
Vastaanottaa laskun	Asiakas	Lasku menee asiakkaalle tai hänen edustajalleen.	Kirjeet	Ajan tasalla olevat osoitetiedot.	Oikea lasku, oikealle asiakkaalle/edus-tajalle.
Turvataan ja arvioidaan hoidon ja palvelun jatkuvuus	Perustyön-tekijä	Arvioin jatkuvasti palveluntarvetta asiakaslähtöisesti	Pegasos kotihoidon ohjelma. Yhteys omaisiin.	Tarvitaan hoitajan ammattitaitoa ja kokonaiskäsitys saumattomasta palveluketjusta.	Asiakkaan turvattu hoidon jatkuvuus oikeassa paikassa oikeaan aikaan.
Turvataan ja arvioidaan hoidon ja palvelun jatkuvuus	Tiimivastaava	Arvioin jatkuvasti palveluntarvetta asiakaslähtöisesti	Pegasos kotihoidon ohjelma. Yhteys omaisiin/terveyskeskukseen	Tarvitaan hoitajan ammattitaitoa ja kokonaiskäsitys saumattomasta palveluketjusta.	Asiakkaan turvattu hoidon jatkuvuus oikeassa paikassa oikeaan aikaan.
Turvataan ja arvioidaan hoidon ja palvelun jatkuvuus	Esimies	Tietää asiakkaiden voimin. Toimiva palveluketju.	Pegasos kotihoidon ohjelma.	Palveluketjun prosessit päivitetty ja eri jatkohoitovaihtoehdot huomioitu.	Asiakkaalle turvattu, saumaton hoidon ja palvelun saanti.
Palvelusuhteen päättyminen	Perustyön-tekijä	Osaa päättää palvelu – ja hoitosuhteen Pegasos kotihoidon ohjelmassa.	Pegasos – kotihoidon ohjelma	Päätymisajankohda, ja päättymisen syy on tiedossa.	Ajallaan tehty palvelu – ja hoitosuhteen päättäminen.
Palvelusuhteen päättyminen	Tiimivastaava	Osaa päättää palvelu – ja hoitosuhteen Pegasos kotihoidon ohjelmassa	Pegasos – kotihoidon ohjelma	Päätymisajankohda, ja päättymisen syy on tiedossa.	Ajallaan tehty palvelu– ja hoitosuhteen päättäminen

## 9. EI KIIREELLINEN JATKOHOITOON LÄHETTÄMINEN, TAHTOTILA

PROSESSIN NIMI	Ei – kiireellinen jatkohoitoon lähettäminen. Tahtotila.
Prosessin tarkoitus/ tavoite	Asiakas saa toimintakyk्याän vastaavan jatkohoitopaikan.
Prosessin omistaja	Vuokko Leirimaa
Prosessin asiakkaat	Mäntsälän- Pornaisten kotihoitoa tarvitsevat asiakkaat, jotka ovat pääsääntöisesti vanhuksia.
Prosessin käyttämät keskeiset lähtötiedot	Asiakkaan palvelu – ja hoitosuunnitelma, Pegasos potilastietojärjestelmä, kotihoidon osa ja Navitas – tietojärjestelmä.
Prosessin tuotokset	Oikeanlainen jatkohoitopaikka, huomioiden asiakkaan toiveet ja taloudellisuus näkökulma.
Prosessin keskeiset toimijat (ks. prosessi- kaavio)	Asiakas, omainen, perustyöntekijä, tiimivastaava, lääkäri ja esimies.
Mistä prosessi alkaa	Asiakkaan toimintakyky muuttuu.
Mihin prosessi päättyy	Asiakkaalle löytyy oikeanlainen jatkohoitopaikka.
Prosessin menestystekijät	Oikeanlaisten jatkohoitopaikkojen määrä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin.
Prosessin mittarit	Jonotusaika, asiakastytyvyys/omaistyytyväisyys.
Prosessin arviointimenettelyt	Jonotusajan mittaaminen, asiakastytyvyisyys kyselyt.
Prosessin rajapinnat muihin prosesseihin	Laitoshoidon prosessit, SAS – toiminta prosessi, palveluasumisen prosessit.



Prosessin vaiheet ei kiireellinen jatkohoitoon lähettäminen, tahtotila

VAIHE/TEHTÄVÄ	KUKA/KETKÄ	KRIITTISET TEKIJÄT	MENETELMÄT, TYÖOHJEET, TYÖKALUT, LAITTEET jne. OHJAUS JA VALVONTA	TIETOJEN HALLINTA INPUT - TIEDOT	TIETOJEN HALLINTA OUTPUT - TIEDOT
Tähän vaiheet prosessikaavion nuolten mukaisessa järjestyksessä Toimintakyky muuttuu	Tähän kunkin vaiheen toimija	Missä pitäisi erityisesti onnistua, jotta vaihe toteutuisi halutulla tavalla?	Tähän kirjataan esim. ohjeet, ohjelmistot yms.	Mitä tietoa tarvitaan, jotta vaihe voi toteutua?	Mitä tietoja tulee ulos?
	Asiakas			Huomaa muutoksen, tiedostaa sen ja kertoo omaiselle/hoitajalle	
Saa tiedon asiakkaan tilanteesta	Omainen	Tietää keneen ottaa yhteyttä. Omaisen yhteystiedot ajan tasalla.	Palvelu – ja hoitosuunnitelmassa kotihoiton yhteystiedot.	Kuka vastaa asiakkaan hoidosta, ajan tasalla oleva puhelin numero	
Arvioi asiakkaan tilanteen	Perustyöntekijä	Tietää asiakkaan terveydentilan ja huomaa sinä tapahtuneen muutoksen.	Kotona oleva palvelu – ja hoitosuunnitelma, Pegasos tietojärjestelmä.	Jatkuva arviointi ja tieto aikasemmasta toimintakyvystä ja sairauksista, ammatillisuus	
Arvioi asiakkaan tilanteen	Tiimivastaava	Tietää asiakkaan terveydentilan ja huomaa sinä tapahtuneen muutoksen.	Kotona oleva palvelu – ja hoitosuunnitelma, Pegasos tietojärjestelmä.	Jatkuva arviointi ja tieto aikasemmasta toimintakyvystä ja sairauksista, ammatillisuus	
Otaa tarvittaessa	Tiimivastaava	Asiakkaan	Pegasos	Tietää ketä lääkäriä	

yhteyden lääkäriin ja konsultoi		kokonaistilanne hallussa. Tieto lääkärin läsnäolosta.	tietojärjestelmä. Puhelin.	konsultoi	
Määrittää hoitolinjat ja jatkotoimenpiteet	Lääkäri	Totuudenmukainen tieto asiakkaiden toimintakyvystä ja sairauksista.	Pegasos tietojärjestelmä, hoitajan kertoma, asiakkaan näkemyksen kuunteleminen.	Asiakkaan kokonaistilanteen mukainen hoito.	
Soittaa ambulanssin	Perustyöntekijä	Osaa soittaa ambulanssi, osaa kuvata asiakkaan oireet soittaessaan ambulanssin	Osoitetiedot, puhelinluettelo. Palvelu – ja hoitosuunnitelman paperiversio.	Hoidontarpeen arviointiin perustuva hälytys hätäkeskukseen	
Soittaa ambulanssin	Tiimivastaava	Osaa soittaa ambulanssi, osaa kuvata asiakkaan oireet soittaessaan ambulanssin	Osoitetiedot, puhelinluettelo. Palvelu – ja hoitosuunnitelman paperiversio	Hoidontarpeen arviointiin perustuva hälytys hätäkeskukseen	
Informoi asiakkaan tilanteesta tiimiä	Perustyöntekijä	Muistaa ilmoittaa välittömästi tiimille sekä esimiehelle, joka tekee ilta ja viikonloppukansiot.	Puhelin, lääkärin kirjoittamat tiedot, palvelu- ja hoitosuunnitelma.	Tiimin henkilö/aikaresurssien tieto on käytettävissä	
Informoi asiakkaan tilanteesta tiimiä	Tiimivastaava	Muistaa ilmoittaa välittömästi tiimille sekä esimiehelle, joka tekee ilta ja viikonloppukansiot.	Puhelin, lääkärin kirjoittamat tiedot, palvelu- ja hoitosuunnitelma.	Tiimin henkilö/aikaresurssien tieto on käytettävissä	
Esitys SAS – ryhmälle asiakkaan siirtämisestä.	Esimies	Kokonaisnäkemys asiakkaiden terveydentilasta ja tieto olemassa olevista jatkohoitoaikoista	Pegasos tietojärjestelmä, SAS – esityslista, edellisen SAS – palaverin muistiot.	Tilanteeseen sopivat jatkohoitoapaikat.	
Saa tiedon jatkohoidosta	Asiakas	Tavoitetaan puhelimella asiakas. Asiakas ymmärtää kerrotun.	Voimassa olevat yhteystiedot	Tieto mahdollisimman nopeasti asiakkaalle.	

Saa tiedon jatkohoidosta	Omainen	Tavoitetaan omainen puhelimella.	Voimassa olevat yhteystiedot	Tieto mahdollisimman nopeasti omaiselle.	
-----------------------------	---------	-------------------------------------	---------------------------------	---	--