

Ikäihmisten palvelut

Asiakasprosessi ja palvelutarpeen arviointi

Yhden jonon periaate myös asumispalveluihin

Aurinkosäätiön nykyisten asukkaiden toimintakyvyn kartoitus

Karoliina Haaksiluoto, asiakasohjaaja

Tiedolla, taidolla ja työkaluilla kohti parempia palveluita – asiakas kaiken keskiössä



Neuvonnan ja palveluohjauksen kautta palveluiden piiriin

- Useimmiten matalan kynnyksen neuvonnalla ja ohjauksella pystytään auttamaan asiakkaita ja omaisia, kontakti tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse
- Palvelutarpeen arviointi tehdään, mikäli neuvonta ja ohjaus ei riitä ja tarvitsee tarkastella tukipalveluiden, kotihoidon, omaishoidon tai asumispalveluiden tarvetta.
- Palvelutarpeen arviointi on lakisääteinen ja arviointi tulee tehdä RAI-järjestelmällä
- Asiakkaan toimintakyvyn vahvuudet ja heikkoudet, arjen haasteet sekä palveluntarve tulevat esille kattavasti -> voimme tarjota asiakkaalle oikeanlaisia palveluita oikea-aikaisesti sekä tasa-arvioisesti
- Ammattilainen vie asiakkaan asiaa eteenpäin, asiakasta ei pompotella luukulta toiselle

Palvelutarpeiden arviointi RAI-järjestelmällä

- RAI (Resident Assessment Instrument) -järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö
- Asiakas ja omainen/omaiset osallistuvat arviointiin sekä ovat mukana hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakas kohdataan yksilönä ja hänen tarpeensa ja voimavaransa kartoitetaan kokonaisvaltaisesti.
- Kerätään tietoa esimerkiksi arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta ja kuntoutumisen voimavaroista sekä asiakkaan lähipiiriltä saamasta tuesta
 - Tulee esille myös kotiympäristön haasteet (mm. portaat, paloturvallisuus, pitkät välimatkat)
 - Huomioi toimintakyvyn vaihtelevuuden arjen eri tilanteissa

Laki ikääntynen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista

- 15 a §: kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, kun henkilö tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi
- ”kunnan on huolehdittava, että RAI arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa kunnan järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia.”
- Laki tuli voimaan 1.10.2020 ja arviointijärjestelmän käyttö on aloitettava viimeistään huhtikuussa 2023.

Naapurin leskirouva

- Neuvontapuhelimeen tulee soitto, jossa naapurilla herännyt huoli ikäihmisestä. Naapurin kertoman mukaan ikäihminen ei ”vanhaan tapansa” ole jaksanut hoitaa pihatöitä ja on muutaman kerran pyytänyt naapurilta apua sekaisin menneiden lääkkeiden kanssa. Lisäksi ikäihminen on naapurin mielestä laihtunut ja keskusteluissa ikäihminen puhunut outoja asioita.
- Kotikuntoutustiimi kerää asiakkaan luvalla tarvittavat taustatiedot ja selviää mm. että asiakkaalla on diagnosoitu muistisairaus: käynyt säännöllisesti muistikoordinaattorin ja lääkärin vastaanotolla, mutta ikäihminen on antanut arjen sujumisesta liian hyvän vaikutelman.
- Tehdään kotikuntoutustiimin palvelutarpeen arviointi, jossa käy ilmi ikäihmisen päivittäisen avun tarve: jääkaapissa vanhoja ruokia, lääkkeet ottanut purkista (löytyy vanhoja lääkkeitä), arviointia tehdessä asiakas puhuu välillä kuin olisi työelämässä ja lapset pieniä. Havaitaan mustelmia käsissä ja naarmu ohimolla; selviää, että asiakas on kaatuillut.
- Asiakas tarvitsee kotihoidon päivittäiset käynnit ravitsemuksen varmistamiseksi ja apua kauppasiointiin, vastuu lääkehuollon turvallisesta toteutumisesta on kotihoidolla. Lisäksi kotikuntoutustiimi kartoittaa kodin esteettömyyttä ja apuvälineitä sekä tarjotaan asiakkaalle kuntoutusjakso (kotona tai kuntouttavassa päivätoiminnassa).

Rintamamiestalon herra

- Kotihoidon yksin asuva asiakas, jolla on fyysisiä haasteita selviytyä nykyisessä kodissaan. Sairautena etenevä neurologinen sairaus. Kotihoito vastaa lääkehuollon toteutumisesta, avustaa peseytymisessä, kauppasioinnit, turvapuhelin tuomassa lisäturvaa. Asiakas liikkuu rollaattorilla, toisinaan ilmennyt myös pyörätuolin tarvetta. Nykyisillä apuvälineillä kodissa haastavaa liikkua (ahtaavat tilat, portaita, peseytymistilat toisessa kerroksessa).
- Nykyistä kotia ei voida enempää asunnon muutostöillä parantaa eikä kotihoidon palveluita lisäämällä tuoda lisäturvaa asiakkaalle. Asiakas kokee yksinäisyyttä ja toivoisi vertaistaan seuraa.
- Kotihoito keskustellut asiakkaan kanssa tulevaisuuden näkymistä ja yhteistuumin päätyneet hakemaan asuntoa palvelutalosta (hoitopalaveri).
- Kotihoito päivittää asiakkaan palveluntarpeen ja huomataan toimintakykymittarien laskun tukevan päätöksentekoa ja asiakkaan palveluasumisen tarvetta. Kotihoito tekee asiakkaan kanssa asumispalveluhakemuksen ja toimittaa sen asiakasohjaajalle.
- Asiakasohjaaja vie asian eteenpäin ja työryhmä tekee myönteisen päätöksen palveluasumisesta. Asiakas jää odottamaan sopivan asunnon vapautumista tehostetuin palveluin ja mikäli toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, kotihoito informoi asiakasohjaajaa ja työryhmää viipymättä.

Rouva Liikkuva

- Pitkään kotihoidon asiakkaana ollut yksin asuva rouva, hiljalleen muistisairaus edennyt ja nyt erityisenä haasteena kotona pärjäämiselle ovat eksymiset (löydetty usein öisinkin ulkoa vähissä vaatteissa, tullut myös huoli-ilmoituksia) ja kaatumiset (asiakas ei enää osaa käyttää turvapuhelinta, päivystys ja sairaalakäyntejä), ei tiedosta aikaa eikä paikkaa, ei tunnista kotiaan, on levoton ja ahdistuneen oloinen.
- Kotihoito käy 4 krt/päivässä, intervallit 1krt/kk
- Tehdään kotihoidon palvelutarpeen arviointi: päivitetään toimintakykymittarit, konsultoidaan lääkäriä sekä tarvittaessa muita ammattilaisia, pidetään asiakkaan ja omaisten kanssa hoitopalaveri ja täytetään asumispalveluhakemus.
- Tehdään myönteinen päätös tehostettuun palveluasumiseen ja asiakas jää odottamaan sopivan hoitopaikan vapautumista sekä järjestellään mahdollisia lisäpalveluita ja tukitoimia, jotta asiakas pystyisi odottamaan muuttoa kotonaan.

Yhden jonon periaate myös asumispalveluihin

- Jatkossa asumispalveluiden kokonaisuuden hallinnointi ja päätöksenteko on kaupungilla
 - Palvelutalo (Aurinkosäätiö)
 - Tehostettu ympärivuorokautinen hoito
- Yksi asumispalveluhakemus
- Myöntämisperusteet tukevat päätöksen tekoa ja tuovat tasa-arvoa
- Työryhmän toimintaa tehostetaan ja hyödynnetään teknisiä työkaluja
- Asiakkaan toimintakyvyssä tai elämäntilanteessa voi tapahtua nopeita muutoksia, jolloin myös palvelutarpeeseen on vastattava nopeasti

Aurinkosäätiön nykyisten asukkaiden toimintakyvyn kartoitus

- Toimintakyvyn kartoitus ikäihmisille kotikäyntinä sairaanhoitajan toimesta
- Tehdään toimintakykymittari RAVA, tarvittaessa MMSE (muistitesti)
- Asiakkaita: A, B ja C-taloissa yhteensä 85, D-talossa yhteensä 36 eli 121 ikäihmistä (lisäksi 18 vammaispalveluiden asiakasta, joille ei tehdä käyntiä tässä kartoituksessa)
- 48 asiakasta, jotka eivät ole tällä hetkellä säännöllisen kotihoidon piirissä ja 5 omaishoidettavaa
- Nyt tehty 53 asiakkaan luokse kotikäynti (tilanne 10.11.)
- Tarkoitus kartoittaa tämän hetkistä toimintakykyä ja palveluita