

Kouvolan vuorovaikutteinen ohjausjärjestelmä vanhusten palvelussa

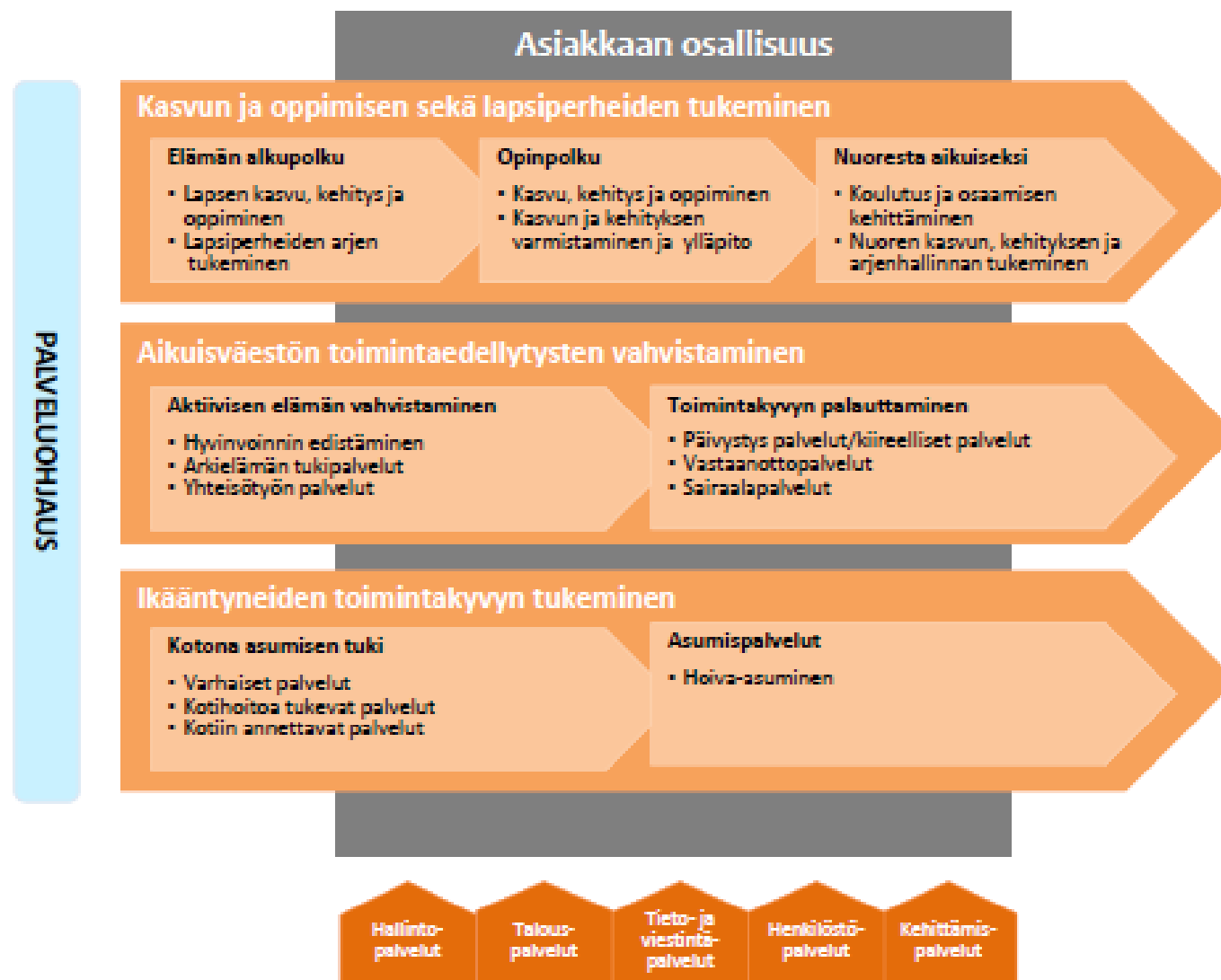
Tietohallintojohtaja Sirpa Mäntynen

Kouvolan kaupunki

Taustaa ja esityksen sisältö

- Mikä Vopa
- Strategiset linjaukset
- Palveluverkko
- Case Salli Kouvolaalainen
- Suuntaaminen tulevaisuuteen

KOUVOLAN HYVINVOINTIPALVELUT



KOUVOLAN HYVINVOINTIPALVELUT

Ikääntyneiden toimintakyvyn tukeminen

Arja Kumpu
Ikääntyneiden palvelujen johtaja

Kotona asumisen tuki

Tuula Jaakkola
kotihoidon johtaja

Palveluohjaus

Vastava
palvelupäällikkö

Palvelutarpeen arvio,
asumispalvelu-
ohjaus

Varhaiset palvelut

Kirsi Kiiski
palvelupäällikkö

Hyvinvointia tukevat
palvelut
Kirsi Kiiski
palvelupäällikkö

Geriatrian yksikkö
Anna-Liisa Juola
ylilääkäri

Kotihoitoa tukevat palvelut

Anu Parikka
palvelupäällikkö

Omaishoito,
kotitutusyksiköt (Apila ja
Lauttaranta) kotitustilini

Kotihoito

Riitta-Liisa Mynttinen
palvelupäällikkö

Kotihoito ja kotihoiton
tukipalvelut (eteläinen,
keskinen, pohjoinen)

Asumispalvelut

Mervi Takala
hoiva-asumisen johtaja

Hoiva-asuminen

Tuija Jussila
palvelupäällikkö

Asumisen yksiköt
(eteläinen, keskinen,
pohjoinen)

Ratamo hyvinvointipalvelut

- Uudistuva palvelurakenne – terveystalouksien kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin
- Sosiaali- ja terveyshuolto sekä erikoissairaanhoidon toimivat saumattomasti asiakkaan tarpeen mukaan
- Yhden luukun periaate – sujuva hoitopolku

Ratamo-keskus

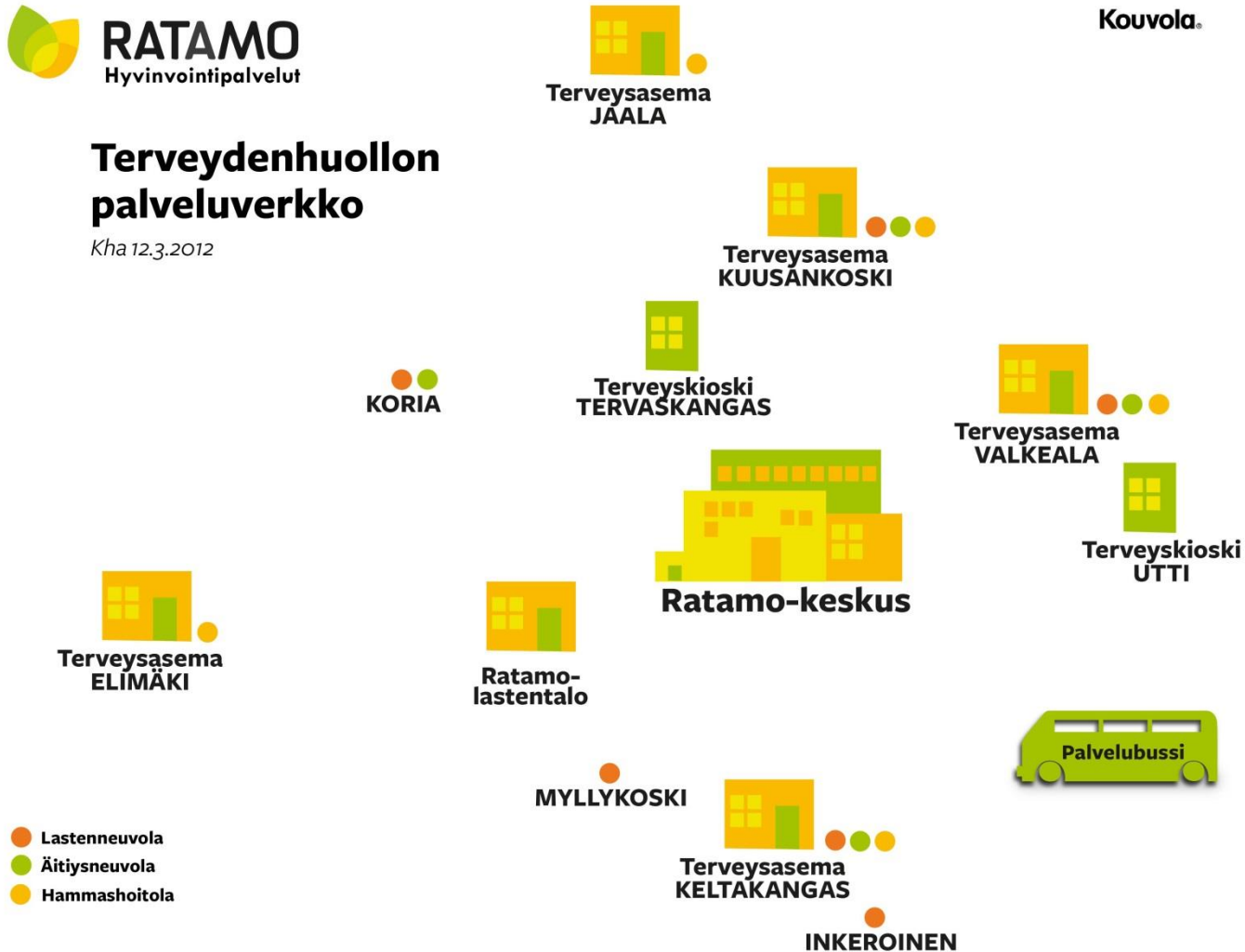
- Koko kaupungin elinvoimaisuuden avaintekijä - ensiluokkaaiset sosiaali- ja terveystalvelut.
- Keskeisin kehittämishanke Kouvola
- Tukee valtakunnallisia sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistavoitteita
- Tukee kaupunkistrategiaa – palveleva Kouvola

Missä mennään



Terveystenhuollon palveluverkko

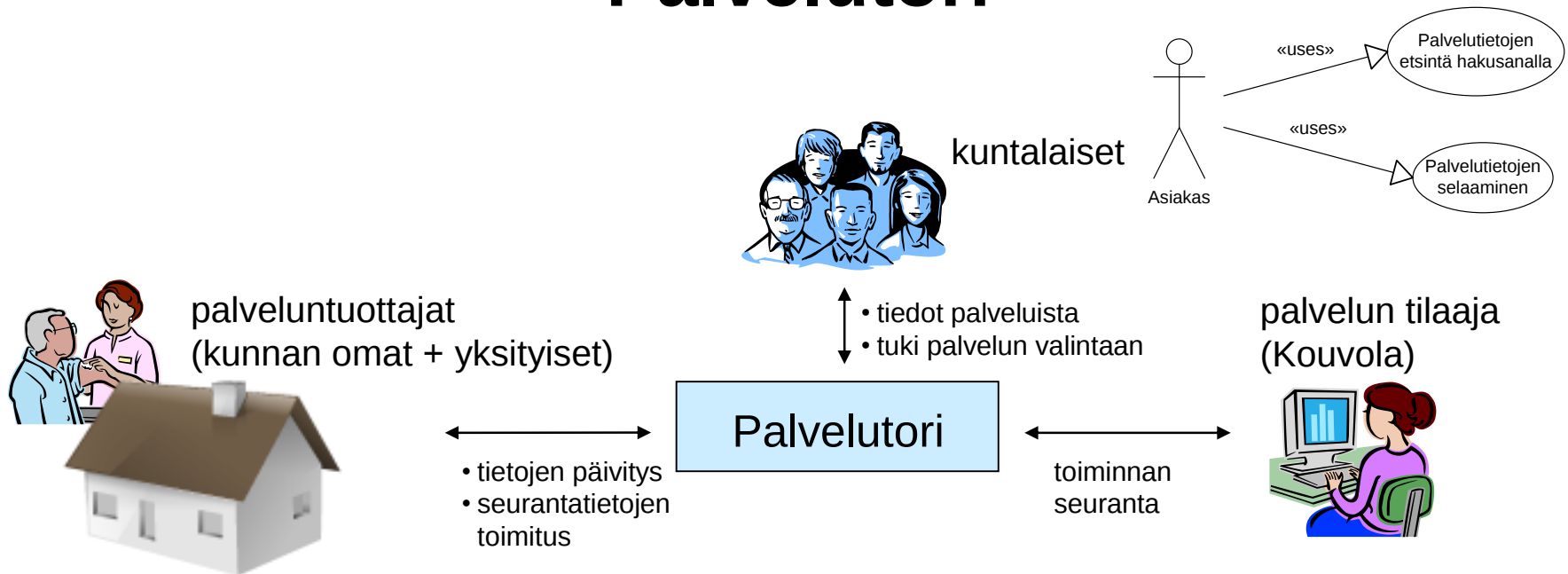
Kha 12.3.2012



Vopa - Vuorovaikutteinen palveluohjaus

- INR 
- Palvelutori 
- Perheneuvolan vuorovaikutteinen palvelukanava 
- Kotihoidon ja hyvinvointipalveluiden mobiiliteknologia 

Palvelutori



Case Salli Kouvolalainen



Salli on miehensä ja kissansa kanssa asuva 80-vuotias rouva. Salli on dementoituneen miehensä omaishoitaja.

Salli asuu kolmikerroksisessa kerrostalossa missä ei ole hissiä. Lapset (poika ja tytär) asuvat kaukana ja ehtivät harvoin äitiään katsomaan.

Salli ei ole ollut aiemmin tukipalvelujen piirissä, vaikka terveydenhuollon palveluita onkin käyttänyt.

Sallilla on insuliinihoitoinen diabetes ja ylipainoa. Sallilla on MRSA.

- Kesken kevätsiivouksen Salli putosi porrastikkailta mutta onneksi kännykkä oli lähellä ja Salli pystyi soittamaan hätäkeskukseen – liikkumaan Salli ei päässyt. Sallilla oli lapsenlapsi hoidossa vanhempien ollessa ulkomaan matkalla.
- Ensihoito tuli paikalle ja Salli kuljetettiin Ratamoon. Ensiavussa Salli otettiin vastaan ja häneltä kyseltiin taustatietoja. Tutkimuksissa selvisi, että Sallilla on lonkkamurtuma.
- Kesken hoitojakson Salli saa akuutin sydäninfarktin ja hänen muistinsa heikkenee. Omaiset ovat harvoin yhteyksissä puhelimella. Sallille tehdään pallolaajennus Ratamon ulkopuolella.
- Sairaalahoitojakson jälkeen Salli kuitenkin pystytään kotiuttamaan kuntoutuksen vuodeosastolta kotihoidon palveluiden turvin. Sallin miestä ei voitu vielä kotiuttaa.



Miten palvelu toimii Sallin kannalta optimaalisesti? Mikä on tärkeää Sallille?

Miten palvelu toimii omaisten kannalta optimaalisesti? Mikä on tärkeää omaisille?

Millaiset ratkaisut tukevat hoitoon osallistuvan henkilöstön työtä?

Miten palvelu tuotetaan tehokkaasti?

Jotta Salli ei jäisi sänkyyn

- Avohoitopainotteisuus
- Kuntouttaminen
- Toimintaa tukevat tilat
- Omaiset resurssina
- 100 % digitaalinen tieto

Salli Kouvola-laisen palvelupolku

Salli soittaa hätäkeskukseen ja kertoo tilanteen. Hätäkeskus tilaa ambulanssin Sallin luo.

Ensihoito aloittaa Sallin digitaalisten potilastietojen täyttämisen reaaliajassa.

Koko hoitajakson ajan Sallin omaiset saavat proaktiivisesti tietoa Sallin tilasta ja hoidosta.

Sallii kokee olonsa Ratamossa turvallisesti ja hänen yksityisyyttä hoidon aikana kunnioitetaan ja Ratamon tilat soveltuvat hoitoon.

Ratamo käyttää reaaliajassa ensihoidon digitaalisia potilastietoja.

Sallilla on hoitosuunnitelman mukainen nimetty hoitotiimi. Hoidossa hyödynnetään Ratamon laajaa asiantuntijahenkilöstöä tilanteeseen soveltuvin osin.

Digitaalinen potilas- ja hoitotieto rikastuu ja siirtyy automaattisesti koko hoidon ajan koko hoitotiimille.

Sallille nimetään automaattisesti asiakasvastuuhenkilö, joka tulee auttamaan Sallia ja omaisia koko hoitajakson ajan.

Automaattinen toiminnanohjaus varaa tehokkaasti hoidon aikana vaadittavia tila-, instrumentti-, apuväline- ja henkilöresursseja.

Salli ja omaiset voivat aina pyytää tukea asiakasvastuuhenkilöltä.

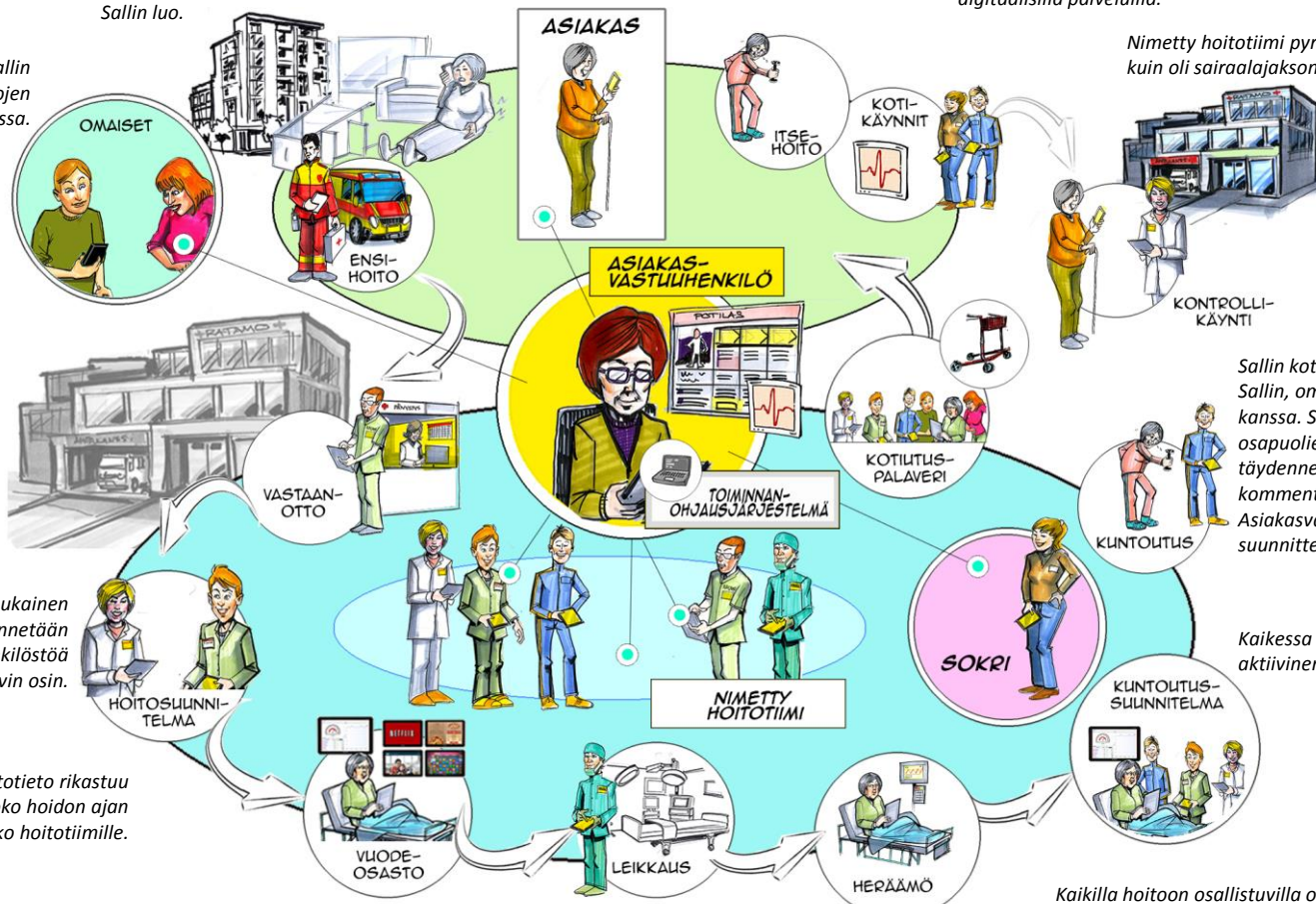
Salli ja Sallin ilmoittamat omaiset saavat automaattisen muistutuksen kontrolleista. Kuntoutusta tuetaan digitaalisilla palveluilla.

Nimetty hoitotiimi pyritään pitämään samana kuin oli sairaalajakson aikana.

Sallin kotiutus suunnitellaan yhdessä Sallin, omaisten ja hoitohenkilöstön kanssa. Suunnitelma on kaikkien osapuolien saatavilla ja täydennettävissä sekä kommentoitavissa digitaalisena. Asiakasvastuuhenkilö vastaa suunnittelun etenemisestä.

Kaikessa hoidossa huomioidaan aktiivinen kuntoutuminen.

Kaikilla hoitoon osallistuvilla on digitaalinen hoito-ohje aina saatavilla.



Miten Ratamo mahdollistaa tavoitteiden mukaisen palvelun Sallille?

HYÖDYT ASIAKKAALLE

- Parantunut hoidon/asiainn laatu ja potilas/asiakasturvallisuus
- Asiakasvirtojen sujuva, saumaton liikkuminen

HYÖDYT TOIMINNALLE

- Tavara- ja tietovirtojen sujuva ja saumaton liikkuminen
- Päällekkäisten toimintojen vähentyminen

HYÖDYT HENKILÖSTÖLLE JA JOHTAMISELLE

- Osaava henkilöstö
- Haluttu työnantaja
- Joustavuus resurssien suhteen

HYÖDYT TALOUDELLE JA TUOTTAVUDELLE

- Resurssien tehokas käyttö
- Tehokas ICT:n hyödyntäminen

MITTAREITA:

- Asiakas/potilastyytyväisyys
- Läpimenoaika
- Jonotusaika
- Hoitotakuun toteutuminen

MITTAREITA:

- Läpimenoaika
- Hoitotakuun toteutuminen
- Ensi- ja kontrollikäyntien osuus

MITTAREITA:

- Virkojen ja toimien täyttöaste
- Resurssien käyttöaste

MITTAREITA:

- Resurssien käyttöaste
- Vähemmän tilakustannuksia suhteessa suoritteisiin

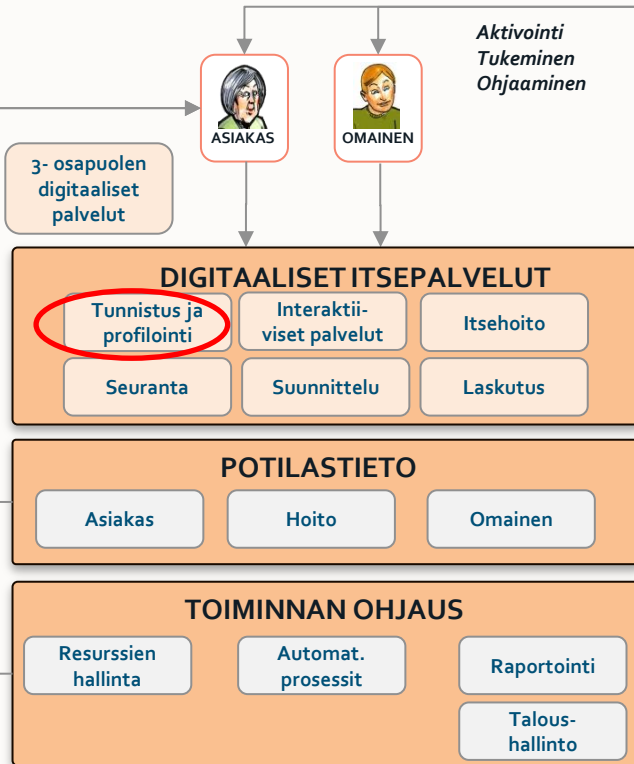
MAHDOLLISTAJAT



Digitaalinen palveluarkkitehtuuri

DIGITAALISET ITSEPALVELUT
Asiakas Ratamossa tai kotona ja hänen omaisensa voivat seurata hoitoa ja osallistua suunnitteluun digitaalisessa palvelussa.
Ratamossa asiakas voi lisäksi Ratamo-päätteellä käyttää mm. 3.osapuolen digitaalisia palveluja.

*Muistutukset
Suunnitelmat
Raportit*



VIRHEETÖN JA DIGITAALINEN TIETO
Kaikki potilaaseen ja hoitoon liittyvät tiedot kirjataan 100% digitaalisesti hyödyntäen mm. langattoman sairaalan, monipuolisten päätelaitteiden ja puheentunnistuksen muotoja.

Keskustelu, ohjaus, konsultaatio



*Puheentunnistus
Potilaspäätteet
Kannettavat päätteet
Valvonta*

Tehtävät, varaukset, ohjeet, seuranta



HENKILÖSTÖ

Varaukset, huollot



RESURSSIT

Raportointi, seuranta, suunnittelu



JOHTO

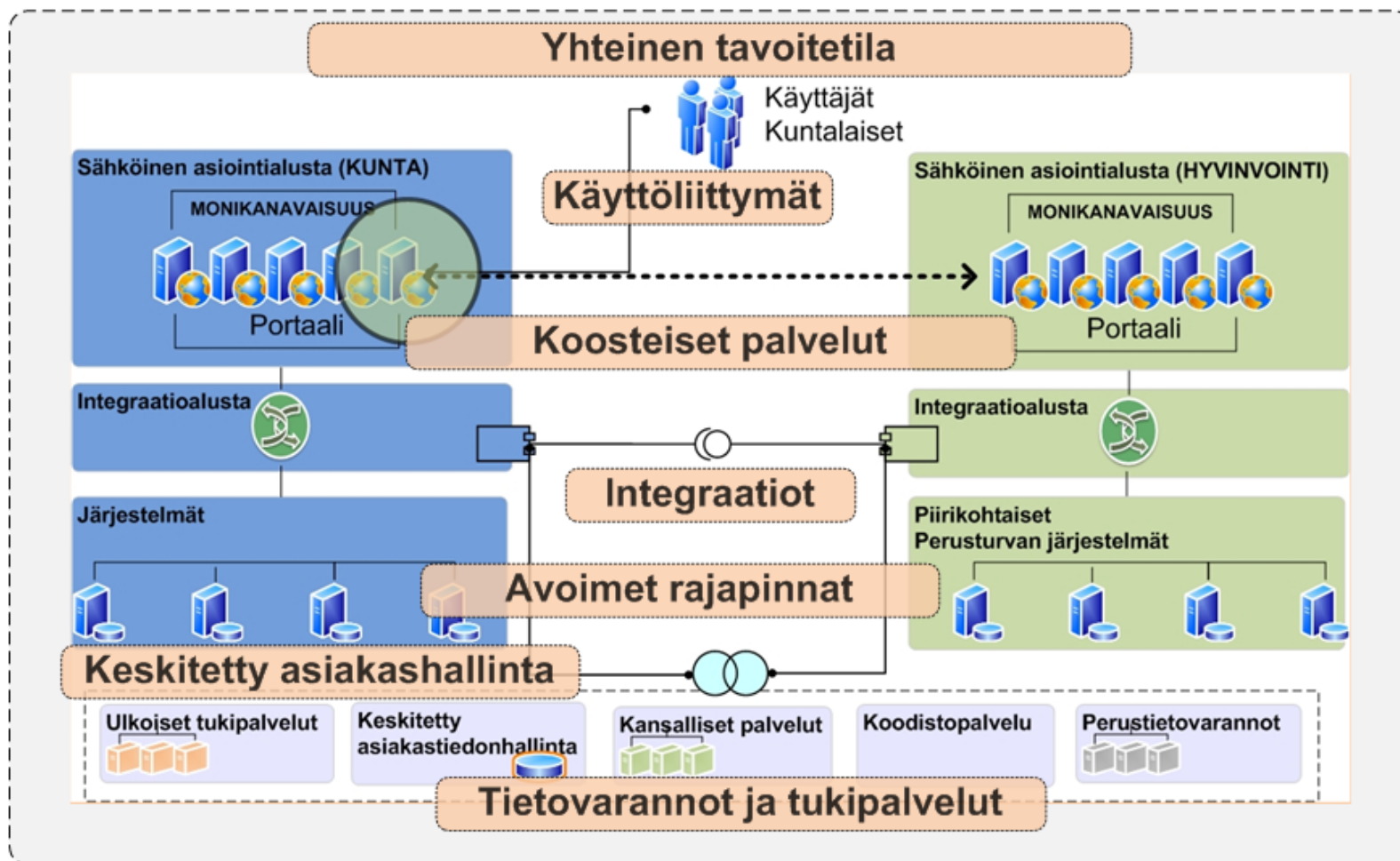
Tilaukset



SIDOS-
RYHMÄT

AUTOMAATTINEN TOIMINNANOHJAUS
Potilastietojen ja hoitosuunnitelman perusteella, automaattinen toiminnanohjaus ohjaa Ratamon resursseja ja viestintää ilman manuaalisyötä tai viestiketjujen viivästyksiä tai katkeamisia.

Tavoitetilä



Kokonaisarkkitehtuuri

Toiminta
Järjestelmä

Informaatio
Teknologia

Tietotarpeet
Johtaminen
Prosessit

- Asiointialustojen tulee pystyä tarjoamaan asiointipalveluja sekä itsenäisesti että yhteisesti, joten molempiin alustoihin tarvitaan tietyt sähköisen asioinnin mahdollistavat tukikomponentteja. Lisäksi molemmat asiointialustat käyttävät myös ulkoisia tukikomponentteja ja kansallisia tietovarantoja. Kartoittamalla molempi-en alustojen palvelut ja tukikomponentit, pyritään tekemään ehdotus nykyisten komponenttien roolijaoksi sekä löytämään nykyisten komponenttien lisäksi