

IKÄIHMISTEN KUNTOUTUSNEUVOLA toimintamallista tuotteeksi

Aulikki Viippola

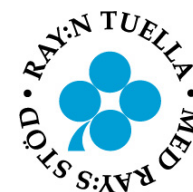
VI Gerontologian päivät 4. 5.2007

Oulun yliopisto, Oulu



IKÄIHMISTEN KUNTOUTUSNEUVOLA

– toimintamalli kunnan ehkäisevään toimintaan





Iäkkäiden kuntoutusneuvolan tuotteistus- projekti 2005-2007

- tavoitteena saattaa päätökseen Ikäihmisten kuntoutusneuvolan toimintamallin ja sen sisältämien palveluprosessien kuvaaminen
- projektissa edetään tuotteistusprosessin eri vaiheiden kautta aina kustannuslaskentaan ja markkinointiin



Tuotteistus

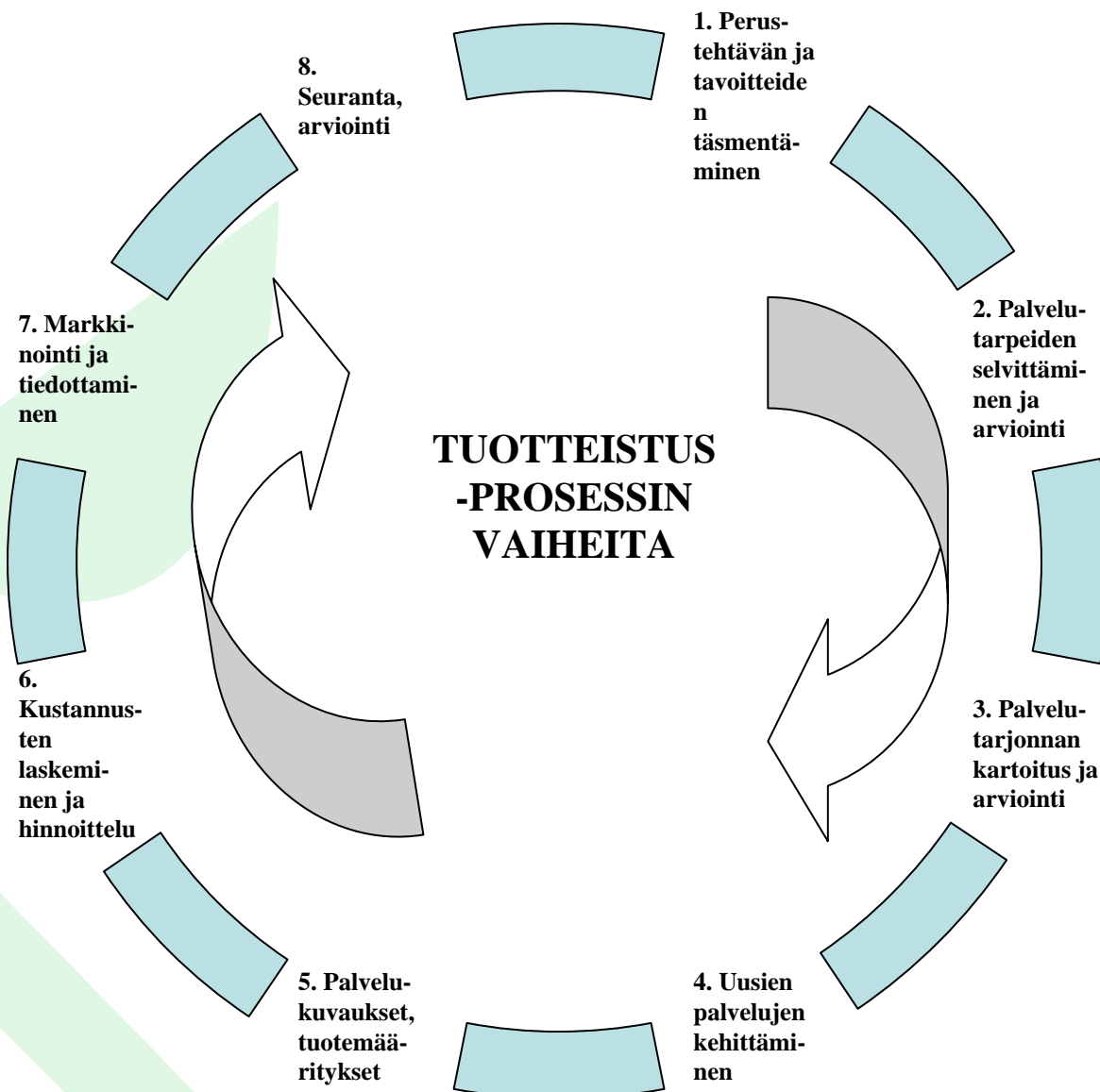
- palvelujen ja palveluprosessien tarkkaa määrittelyä, täsmentämistä, kuvausta ja jäsentämistä
- keskeisenä vaiheena palveluvalikoiman täsmentäminen ja yksittäisten tuotteiden tarkempi kuvaus
- palvelukuvaus: palvelutuotteen nimeäminen, tuotteen käyttötarkoitus ja asiakashyötyjen dokumentointi



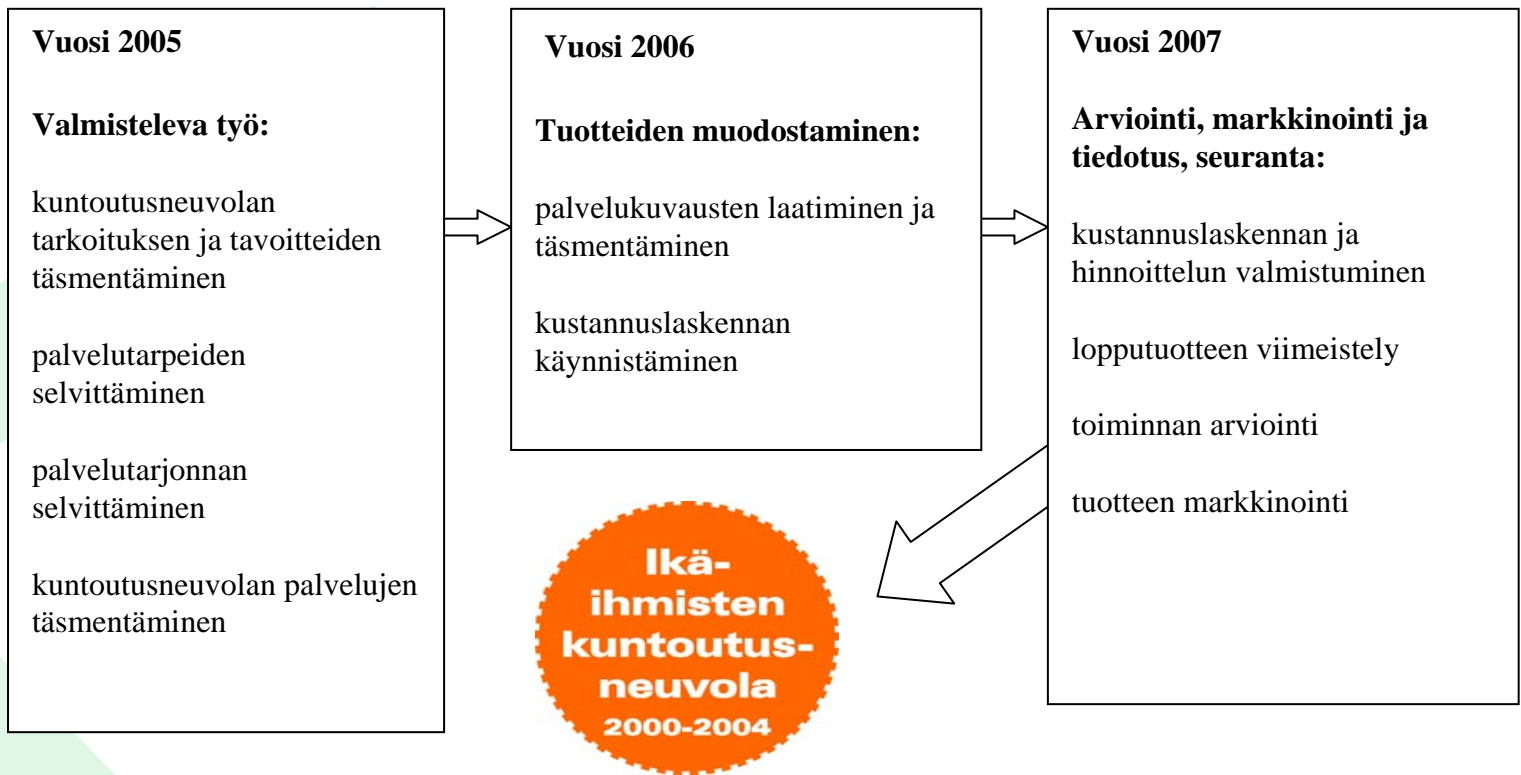
Keskeisiä kysymyksiä tuotteistuksessa:

- keitä ovat asiakkaat
- mitkä ovat heidän tarpeensa
- millaisia palveluja tuotetaan tai tulisi tuottaa
- mitä laatuvaatimuksia palveluille asetetaan
- mitkä ovat palvelujen tuotantokustannukset
- miten onnistumisia seurataan ja arvioidaan

Iäkkäiden kuntoutusneuvolan tuotteistus 2005-2007



Ikäihmisten kuntoutusneuvolan tuotteistuksen vaiheet





Toimintolaskentamalli kuntoutusneuvolapalveluille

Keskeistä

- määritellä, millaisista toiminnoista palvelun tuottaminen muodostuu
- miten kustannukset jaetaan eri toimintojen kesken

Hinnan ja kustannusten arviointi haasteellista koska

- kyseessä ehkäisevän kuntoutuksen moniammatillinen toiminta
- toteutus sosiaali-, terveys- ja liikuntatoimen, järjestöjen ja palveluntuottajien monialaisena yhteistyönä



Toimintolaskentamallia rakennettaessa määritetään:

- toimintojen hankkimisen, tekemisen, ylläpitämisen ja varaamisen aiheuttamat kustannukset (ja tuotot),
- palvelutuotannon edellyttämät toiminnot ja prosessit,
- tuotteet ja muut laskentakohteet,
- kustannusten kohdistamisperusteet ja –periaatteet
- malli, jolla kustannukset liitetään toimintoihin ja toiminnot tuotteisiin tai muihin laskentakohteisiin



➤ **Syntyy kustannuslaskentasabloona**

Syöttämällä laskentasabloonaan omat toteutuneet tai budjetoidut toimintakulut voidaan

- **laskea kuntoutusneuvolapalvelujen toimintojen kustannuksia**
- **vertailla eri toimintavaihtoehtoja**



Ajankäytön arviointi kustannuslaskennan taustalla

ajankäytön pilotointi huhtikuussa 2007

- Lohjan kuntoneuvola, Kajaanin kuntoutusneuvola, Kuusamon seniorineuvola
- hyödyntäminen kustannuslaskennassa



Tuotteistuksen tulos: Ikäihmisten kuntoutusneuvolan palvelukokonaisuus

- muodostuu ydinpalveluista ja vahvistavista palveluista
- toimintaa tukemaan on lisäksi määritelty hyvän toiminnan edellytykset sekä tarvittavat hallinnolliset palvelut



Kuntoutusneuvolan palvelukokonaisuus

Hallinnolliset palvelut:

YDINPALVELUT

ovat palveluja, jotka kohdistuvat suoraan asiakkaaseen.
Muodostuu 7 tuotteesta

VAHVISTAVAT PALVELUT

voidaan tarjota laaja toimintakokonaisuus

TOIMINTA-EDELLYTYKSET

ns. näkymättömiä palveluja, joita ilman ei toiminta toteudu



Kuntoutusneuvolan ydinpalvelut

- kohdistuvat suoraan asiakkaaseen
- muodostuvat yksilö-, ryhmä- ja informaatiopalveluista
- toteutuksessa operoidaan seitsemän tuotteen avulla
- yksittäiset tuotteet muodostavat keskenään erilaisia tuoteryhmiä

Ydinpalvelut

A
orientoiva arvio

D
toimintakyvyn
mittaaminen

B
ohjaus ja neuvonta

E
toimintakyky
suunnitelma

C yksilöllinen
toimintakyvyn
arvio

F
interventioryhmä

G seuranta



- **Orientoiva arvio**
 - nopea tilannearvio tai yleisarvio palveluiden tarpeesta
- **Ohjaus ja neuvonta**
 - lähtökohtina asiakkaan tarpeet ja palvelujärjestelmän toimintamahdollisuudet
 - tunnistetaan omia voimavaroja
 - keskitettyä ja koordinoitua
 - lyhytkestoista kohdistuen yksittäiseen asiaan tai pitkäkestoista ja laaja-alaista
- **Toimintakyvyn arvio**
 - asiakkaan bio-psyko-sosiaalisten edellytysten arviointi
 - fyysiset, psyykkiset ja yhteisölliset voimavarat
 - selviytyminen päivittäisistä toimista, fyysiset, kognitiiviset ja psyykkiset toiminnot
 - omien voimavarojen ja vahvuuksien tunnistaminen
 - menetelminä haastattelu ja muut toimintakykymittarit
- **Interventioryhmä**
 - tavoitteena toimintakyvyn ylläpitäminen ja kohentaminen
 - toiminta ”yksilöllisesti ryhmässä”
 - aktiivisia ja toiminnallisia menetelmiä
 - voi sisältää toimintakyvyn arviointia, ohjausta ja neuvontaa



Vahvistavat palvelut

- tukevat ydintoimintaa
- voidaan liittää osaksi kuntoutusneuvolatoimintaa
- laaja toimintakokonaisuus:
 - teemapäivät
 - tilaisuudet
 - tietopalvelu
 - koulutuspalvelu
 - asiantuntijapalvelu

Toimintaedellytykset

- kuntoutusneuvolan toteuttamiseksi ja ylläpitämiseksi
- ns. näkymättömiä palveluja, joita ilman ei toiminta toteudu:

verkosto- ja yhteistyö

koulutus- ja kehittämistoiminta

informaatio

tiedotus- ja markkinointi

perehdytys ja perehtyminen

Hallinnolliset palvelut

- Taloushallinto
- Henkilöstöhallinto
- Täydennyskoulutus
- Työterveyshuolto



Kuntoutusneuvolan asiakkaat

”osittain” itsenäiset

- yksi tai useampi krooninen sairaus
- huonoksi koettu terveys
- käyttää melko paljon avoterveydenhuollon palveluja
- riskitekijöitä, tilanne toistaiseksi vakaa, mutta vähäinenkin muutos voi johtaa toimintakyvyn heikkenemiseen

”täysin” itsenäiset

- arjessaan itsenäiseen elämään kykenevä, vanhusseläkkeellä oleva, joilla ajoittaisia palvelutarpeita
- kokee itsensä terveeksi, ei kroonisia sairauksia, parisuhteessa, harrasteaktiivinen



Ikäihmisten kuntoutusneuvola 2000-2004

Ikäihmisten kuntoutusneuvola

Kuntoutusneuvolan visio ja arvot

Kuntoutusneuvolan palvelut

Vastaanotto

Ryhmät

Teemapäivät

**Työkalupankki
Testit ja mittarit**

Kuntoutusneuvolan kustannukset

Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä toiminta

- ohjaus ja neuvonta
- vastaanotto
- kotikäynnit
- tavoitteelliset ryhmätoiminnot
- teemapäivät ja tilaisuudet

Asiantuntijapalvelut

- tietopalvelu
- materiaalien hankinta, ylläpito ja tuotanto
- koulutus
- selvitys- ja kehittämistyö

IKÄIHMISTEN KUNTOUTUSNEUVOLA

Verkostotyö ja vaikuttaminen

- monialainen verkostoituminen
- palveluiden koordinointi
- julkiseen keskusteluun osallistuminen
- päätöksentekoon vaikuttaminen

TOIMINTA-AJATUS

- varhainen havaitseminen
- asiakaslähtöisyys
- matala kynnyks
- ehkäisevä toiminta
- paikallisuus ja seudullisuus
- tiedotus ja arviointi





www.kuntoutukseney.fi
www.kuntoutusinfo.net