

# Kuntoutuspalvelun tuotteistus

## Iäkkäiden kuntoutusneuvola -case

Oili Harri-Lehtonen

Perustettu vuonna 1995 edistämään **iäkkään väestön ja ikääntyvien vammaisten kuntoutusta.**

Toimii gerontologisen, geriatrisen, veteraanien ja ikääntyneiden vammaisten kuntoutuksen **asiantuntija- ja yhteistyöjärjestönä.**

Pyrkii vaikuttamaan niin, että iäkkäiden kuntoutukseen kohdennetaan riittävästi voimavaroja, kuntoutustoiminta on laadukasta ja monipuolista ja palvelut suunnataan tarkoituksenmukaisella tavalla.

Korostaa valtakunnallisissa hankkeissaan erityisesti **ehkäisevän kuntoutuksen** tarvetta ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitämisessä ja kotona selviytymisessä.

Jäsenyhteisöinä 16 sosiaali- ja terveysalan valtakunnallista järjestöä.

**Alzheimer-keskusliitto ry**

**46 yhdistystä, 10 000 jäsentä, 1 toimintayksikkö**

**Eläkeliitto ry**

**114 yhdistystä, 119 436 jäsentä**

**Hengitysliitto Heli ry**

**102 yhdistystä, 47 000 jäsentä, 5 aluekeskusta**

**Huoltoliitto ry**

**8 jäsenjärjestöä, 1 toimintayksikkö**

**Invalidiliitto ry**

**164 jäsenyhteisöä, 35 000 jäsentä, 38 toimintayksikköä**

**Kehitysvammaliitto ry**

**95 jäsenyhteisöä, 1 toimintayksikkö**

**Kuuloliitto ry**

**91 yhdistystä, 16 000 jäsentä, 1 toimintayksikkö**

**Miina Sillanpään Säätiö**

**2 toimintayksikköä**

**Omaishoitajat ja Läheiset -Liitto ry**

**8 500 jäsentä, 65 paikallisyhdistystä 65, 1 toimintayksikkö**

**Rintamaveteraaniliitto ry**

**15 piiriä, 13 000 jäsentä, 1 toimintayksikkö**

**Suomalaiset Kuntoutumiskeskuksat  
ja Kylpylät ry**

**37 jäsenlaitosta**

**Suomen Mielenterveysseura ry**

**54 yhdistystä, 3 500 jäsentä, 37 yhdistysjäsentä, 863  
henkilöjäsentä, 1 toimintayksikkö**

**Suomen Parkinson-liitto ry**

**18 jäsenyhdistystä, 88 kerhoa, 7 000 jäsentä,  
1 toimintayksikkö**

**Suomen Reumaliitto ry**

**5 alue- ja toimintayksikköä, 176 yhdistystä, 54 300 jäsentä**

**Vanhus- ja lähimmäispalvelun  
liitto ry**

**61 jäsenjärjestöä, 1 toimintayksikkö**

**Vanhustyön keskusliitto ry**

**350 jäsenyhteisöä, 1 toimintayksikkö**



20.11.2008 ohl

## Valtakunnallinen kehittämisprojekti

**2000–2004** Torniossa, Kajaanissa, Mikkelissä, Helsingissä ja Pieksämäen seudulla.



Tiivis yhteistyö ja verkostotyö kuntien, järjestöjen, palveluntuottajien ja seurakuntien kanssa.

Kehitetyn toimintamallin kuvaaminen yhtenäiseksi tuotteeksi **jatkoprojektina 2005-2007**.



Kuntaliiton sosiaali- ja terveystyössä kehitettyjen yksinkertaisten työvälineiden (palvelukuvauslomakkeet) hyödyntäminen. Suorite- ja kustannuslaskurit.



AVAIMIA IÄKKÄIDEN KUNTOUTUKSEEN.

# Palvelun tuotteistus

## Tuotteistus on "paketoimista"

Palvelujen ydinpiirteiden (hyödyt, sisältö, laatu- ym. vaatimukset) ja kustannusten määrittämistä sekä palvelujen kehittämistä vastaamaan entistä paremmin asiakastarpeita ja muita vaatimuksia.

## Projektissa kehitetyn toimintamallin viimeistelyä

Projekteissa toimintamallit yleensä rönsyilevät ja ovat laajoja kokonaisuuksia. Tuotteistus rajaa "rönsyt" pois ja jäsentää toiminnan ytimen.





2000-2004

## IÄKKÄIDEN KUNTOUTUSNEUVOLA



2005-2007

**1. Perustehtävän ja  
tavoitteiden  
selkeyttäminen ja  
täsmentäminen**

**2. Palvelutarpeiden  
sekä asiakasodotus-  
ten selvittäminen ja  
arviointi**

**3. Oman ja muun  
palvelutarjonnan  
kartoitus ja arviointi**

**4. Palvelujen määrittäminen  
ja sisältöjen kuvaaminen**  
- palveluvalikoima  
- palvelumääritykset

**7. Tuotteiden menekin  
ja vaikutusten  
seuranta ja arviointi**

**6. Markkinointi ja  
tiedotus**

**5. Kustannusten  
laskeminen, hinnoittelu**

**TYÖN KEHITTÄ-  
MISTÄ TUKEVAN  
TUOTTEIS-  
TUSPROSESSIN  
VAIHEITA**

*Palveluprosessien  
kuvaamista ja  
analysointia*

*Tuotekehittelyä,  
työtapojen  
kehittämistä*

## **Iäkkäiden kuntoutusneuvola on sovittu nimi tietylle tuotteelle**

- kirjava kokoelma nimiä samansisältöisille palveluille
- samannimisillä palveluilla eri sisällöt

## **Tiedetään, mitä palvelu sisältää**

- palvelun tilaajan ja hankkijan pitää tietää, millaista palvelua tilaa; tuottajan pitää tietää, mitä myy
- asiakkaalla on oikeus tietää, millaista palvelua hänellä on lupa odottaa saavansa


## **Tuotteistuksella ennaltaehkäisevä ja toimintakykyä edistävä toiminta näkyväksi**

- työprosessit systematisoituvat
- esim. uusien työntekijöiden perehdyttäminen helpottuu
- palvelun myynti ja markkinointi tehostuu jne.

Tuotteistettu palvelu (kuvattu, prosessoitu, kustannukset arvioitu) **helpottaa yhteistyötä** muiden toimijoiden kanssa ja mahdollistaa **päällekkäisyyksien karsimisen.**

Palvelujen tarkempi määrittely varmistaa mahdollisuuden **arvioida palvelun onnistumista.**

## Tuote,

- jossa painopiste on ikääntyvän ihmisen toimintakyvyn ja voimavarojen arvioinnissa sekä toimintamahdollisuuksien edistämisessä
- jossa toiminta nojautuu moniammatilliseen yhteistyöhön ja verkostoitumiseen
- joka kokoaa jo olemassa olevaa toimintaa saman sateenvarjon alle 
- jota voi muokata paikallisiin tarpeisiin, osaamiseen ja palveluihin sopivaksi.

**Tarkoitettu** järjestöjen, kuntien ja muiden toimijoiden vapaasti hyödynnettäväksi niiden kehittäessä ikäihmisten kuntoutumista, toimintakykyä ja terveyttä edistävää ehkäisevää toimintaa.

## IÄKKÄIDEN KUNTOUTUSNEUVOLA



### **Kohderyhmä**

Eläkeikäiset henkilöt, jotka tarvitsevat neuvolan palveluita toimintakykynsä ja terveytensä ylläpitämiseen, edistämiseen, rajoittumisen ehkäisemiseen tai riskien ennakointiin ja varhaiseen tunnistamiseen.

# Kuntoutusneuvolan ydintoiminta

- asiakkaan toimintakyvyn, voimavarojen ja kokonaistilanteen **perusarvio**
- asiakkaan **toimintakyvyn tarkempi arviointi**, joka voi painottua toimintakyvyn fyysisiin ja/tai psykososiaalisiin edellytyksiin
- asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä **ryhmätoiminta (ryhmäkuntoutus)**

# Ydinpalvelut on kuvattu palvelukuvauksissa

- kenelle palvelu on tarkoitettu (kohderyhmä)
- palvelun tavoitteet ja hyödyt
- tuottamiseen tarvittava aika
- palvelun sisältö
- laatuvaatimukset
- onnistumisen arviointi
- kustannusten arviointi (laskurit)

## Palvelukuvauslomake

(Lähde: Holma T. 1998. Tuotteistus tutuksi. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.)

<b>Palvelun nimi</b>			
<b>Kenelle tarkoitettu Tavoitteet ja hyödyt</b>			
<b>Palvelun tai palvelupaketin toteutusajankohdan pituus kk/v</b>		<b>Tarvittavat käyntikerrat tai vastaavat</b>	
<b>Palvelun tuottamiseen tarvittava kokonaistyöpanos tunteina</b>		<b>Muut tarvittavat resurssit</b>	
<b>Palvelun sisältö</b>			
<b>Palvelulta vaadittavat laatuvaatimukset ja -ominaisuudet</b>			
<b>Arviointi: millä mittareilla ja miten arvioidaan onnistumista</b>		<b>Tuotantokus- tannukset yht. Hinta €</b>	

# LAATUKRITEERIT VOI JÄSENTÄÄ

31.1.2008 Tupu Holma

- **Vaatimukset toimintaedellytyksille:** henkilöstön ja tilojen, varustuksen ym. määrä ja laatu, toimintaympäristö
- **Vaatimukset toiminnalle (prosessit):** hoidon, ohjauksen, kuntoutuksen... sisältö, työkäytännöt ja menetelmät, asiakkaan kohtelu ja osallisuus, suunnitelmallisuus...
- **Vaatimukset lopputuloksille:** asiakkaan kokema hyöty, palvelun tuloksellisuus, vaikutukset...

- ❖ Toimintakyvyn arviointiin on helppo päästä ja mittausten aikana asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan.
- ❖ Työntekijöillä on riittävä asiantuntemus ja kokemus toimintakyvyn arvioinnissa ja mittaamisessa.
- ❖ Työntekijöillä on myös ajanmukainen koulutus mittareiden käytöstä sekä tarvittaessa mahdollisuus moniammatillisen tiimin tai ulkopuolisen asiantuntijan konsultointiin.
- ❖ Asiakas ymmärtää mittausten ja mittaustulosten merkityksen.
- ❖ Käytössä ovat ajanmukaiset työvälineet kuten internet-yhteys, puhelin, palveluesitteet ja asiakasohjeet.

# Kustannuslaskenta osana tuotteistusprosessia

Tarkoituksena tuottaa **kustannuslaskentasabloona** kuntoutusneuvolan palveluja käyttöön ottavalle/käyttävälle kunnalle.

Syöttämällä laskentasabloonaan omat toteutuneet tai budjetoidut toimintakulut kunta voi itse laskea kuntoutusneuvolapalvelujen toimintojen kustannuksia ja vertailla eri toimintavaihtoehtoja.

Laskurin oletukset perustuvat tavoitetilaan. Laskuria kannattaa käyttää:

- resurssitarpeiden määrittämisessä ja resurssien kohdentamisessa
- toimintojen suunnittelussa
- tuotteistuksen kehittämisessä
- palvelujen kustannustenjaossa ja hinnoittelussa.



Laskentamalli perustuu **toimintolaskentaan** ja on toteutettu Microsoft Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.

(Lähde: Vesa Voutilainen 2006)

Toimintolaskenta soveltuu erityisesti palvelujen tuotannon kustannusten kohdistamiseen.

## **Toimintolaskenta noudattaa aiheuttamisperustetta tai -periaatetta**

- aiheuttamisperuste: kustannukset kohdistetaan sille, joka on toimintoa käyttänyt
- tutkimusten mukaan loogisin ja luotettavin tapa laskea eri tuotteiden ja toimintojen kustannuksia

## **Logiikka on yksinkertainen**

- erilaisten palvelujen tuottaminen vaatii eri toimintoja
- eri toimintojen tekeminen vaatii erilaisia tuotannontekijöitä

**Laskentamalli**, joka kohdistaa ensin kustannukset eri toiminnoille sen mukaan, kuinka paljon toiminnot ovat tuotannontekijöitä käyttäneet ja edelleen toiminnoilta tuotteille sen mukaan, kuinka paljon eri tuotteet ovat kyseisiä toimintoja käyttäneet.

## Laskentamallia määritettäessä:

- määritetään laskennalle asetetut tavoitteet
- määritetään laskentakohteet
- tuotteistetaan toiminnot
- määritetään aiheuttamisperiaatteen mukaiset kustannusten kohdistusperusteet (~ajurit)
- kohdistetaan kustannukset toiminnoille ja edelleen laskentakohteille.

(Lähde: Vesa Voutilainen 2007)

Osaprojektin tuloksena kaksi kustannuslaskuria:

## **1. Resurssin käyttö- eli suoritemäärälaskuri**

Laskee mahdolliset suoritemäärät, kun käytettävissä olevien henkilöresurssien määrät tiedetään.

## **2. Resurssin tarve- eli työntekijämäärälaskuri**

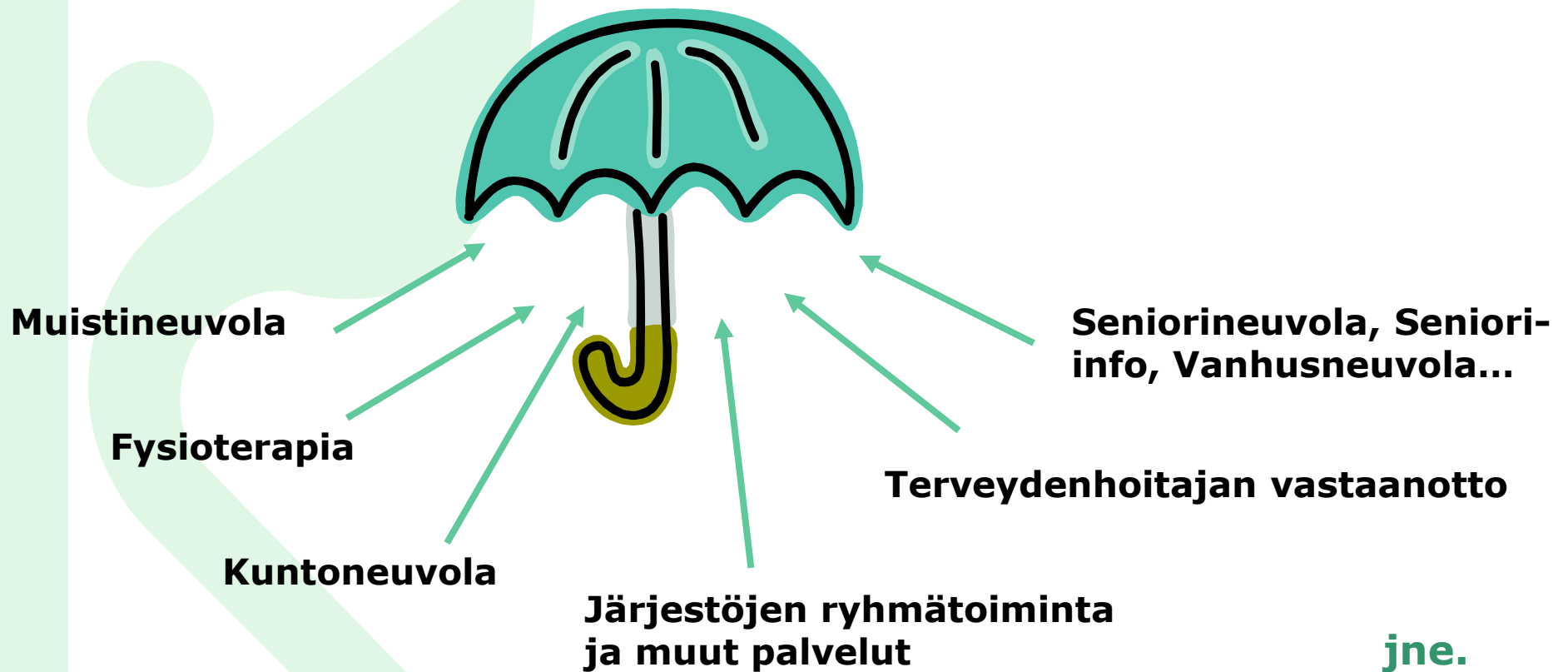
Laskee tarvittavan henkilömäärän tai hlötyövuosimäärän, kun tavoiteltavat suoritemäärät tiedetään/arvioidaan.

Molemmat laskurit laskevat toiminnan kustannukset ja suoritehinnat eri tilanteissa.

(Lähde: Vesa Voutilainen 2008)

Toiminnan käynnistäminen esim. hyödyntämällä jo olemassa olevaa toimintaa:

## IÄKKÄIDEN KUNTOUTUSNEUVOLA



AVAIMIA IÄKKÄIDEN KUNTOUTUKSEEN.



**Kunnat.net - Neuvontapalvelut ikääntyneille**

http://www.kunnat.net/k\_peruslistasivu.asp?path=1;29;353;11124;142964

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkalut Ohje

Google Etsi web...

Kommunerna.net Localfinland.fi Eksaitti Kuntaliitto Tietoa Kunnat.netistä Sivukartta Usein kysyttyä Palaute

**kunnat.net** kuntatiedon keskus

Tarkennettu haku  
Kuntaliiton yhteystiedot  
Kunta-alan yhteystiedot

Etusivu » Sosiaali ja terveys » Vanhusten palvelut » Neuvontapalvelut ikääntyneille

**Kuntatoimintaa**

- Kunnat ja kuntayhtymät
- Mediapalvelu
- Osallistu ja vaikuta
- Tapahtumat ja koulutus
- Verkkokauppa

**Toimialat**

- Alue- ja elinkeinokehitys
- EU ja kansainvälisyys
- Kuntakehitys ja tutkimus
- Kuntatalous
- Lakiasiat
- Opetus ja kulttuuri
- Sosiaali ja terveys
- Vanhusten palvelut

**Neuvontapalvelut ikääntyneille**

Ikääntyneet ja heidän omaisensa tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta ikääntymiseen, terveyteen ja sosiaalisin ongelmiin liittyvissä asioissa sekä siinä, mistä ja miten tukea ja palveluja voi tarvittaessa saada. Myös vanhusten parissa työskentelevät tarvitsevat ajantasaista tietoa eri tahojen toiminnasta. Kunnat ovat yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa koonneet palveluoppaita ja verkkosivuja sekä perustaneet neuvontakeskuksia, joista käytetään esimerkiksi nimeä vanhusneuvola, ikäihmisten neuvola tai seniorineuvola. Neuvontakeskuksissa ikääntyneillä ja omaisilla on yleensä mahdollisuus saada myös henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut työryhmän, jonka tehtävänä on 31.3.2009 mennessä valmistella ehdotukset ikääntyneiden terveyttä ja hyvinvointia edistävien neuvonta- ja ehkäisevien palveluiden rakenteiden ja toiminnan sisällön kehittämiseksi. Tavoitteena on koko maan kattavan neuvontakeskusten verkoston luominen.

**Vanhusneuvoloita, ikäihmisten neuvoloita, seniorineuvoloita**

- Espoo**  
Seniorineuvonta
- Hamina**  
Ikäihmisten neuvola
- Haukipudas**  
Vanhusneuvola
- Helsinki**  
Seniori-info
- Iisalmi**  
Seniorineuvola
- Imatra**  
Ikäihmisten neuvola

**Muualla verkossa**

- ELIAS.fi -nettitori**  
Valtakunnallinen Palveluja Kotiin portaali
- PalveluSantra**  
Palveluneuvontaa ikääntyville Asiikkala, Heinola, Hollola, Lahti, Nastola ja Orimattila
- Palvelupolku**  
Seniori-info kaikille Etelä-Karjala, Itä-Uusimaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme, Varsinais-Suomi ja Uusimaa
- Ikäkkäiden kuntoutusneuvola-tuote**  
KEY - Kuntoutuksen edistämisyhdistys
- Ikääntyneiden hyvinvointia ja terveyttä edistävien neuvonta- ja ehkäisevien palveluiden kehittäminen**  
STM työryhmä

Käynnistä

Kunnat.net - N... VALMIIT MATE... Saapuneet - Mi... Kuntoutusla-c... KUMA+KUNT+... 11:22