



Kotitori
Avain palveluihin

Kotitori – uusi palvelujen integrointimalli

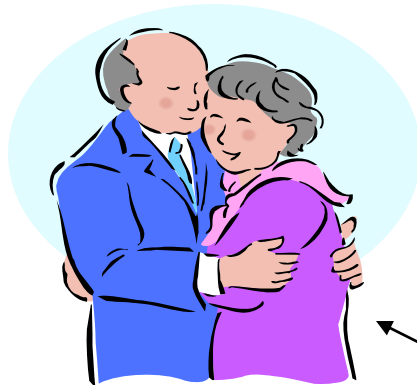


***Kotitori-hanke:
Vanhusten kotihoidon uudet ratkaisumallit***



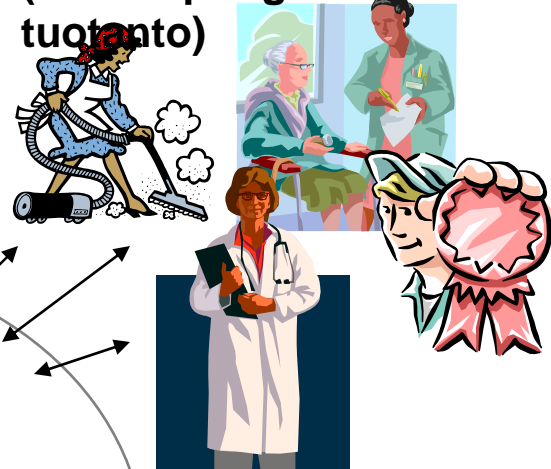
Kotitori
Avain palveluihin

Kotitorin toimijat



Asiakkaat ja omaiset

**Palveluiden tuottajat
(ml. kaupungin oma kotihoidon tuotanto)**



Kotitori / palveluintegraattori

**Ikä-
piste**

**Asiakas-
ohjauk-
yksikkö**



Kaupunki tilaajana



**Viranomaiset ym.
(kela, verottaja,
järjestöt,...)**



Toimijoiden roolit integraattorimallissa

Kotitori

Avoin palveluihin

Asiakas on palveluiden käyttäjä.

Asiakas ja hänen omaisensa ovat palveluiden tilaajia: Palveluintegraattorin kautta palvelut on mahdollista ostaa yhdestä paikasta. Osan rahoittamiseen osallistuu kaupunki ja osan palveluista maksavat ikäihmiset itse.

Palveluntuottajat vastaavat palvelusuoritteista ja sitoutuvat yhteisesti sovittuihin toiminnan pelisääntöihin (laatu) ja ohjauskäytäntöihin.

Kaupungin oma palvelutuotanto on osa palveluverkostoa.

**ASIAKAS JA
OMAISET**

**PALVELUN-
TUOTTAJAT**

**KAUPUNKI
TILAAJANA**

**PALVELU-
INTEGRAAT-
TORI**

Kaupunki tilaajana määrittelee mitä kokonaisuuksia se tilaa palveluintegraattorilta (mm. palveluiden kattavuuteen, laatuun ja toimintaan liittyvät tavoitteet) sekä oman palvelutuotannon roolin.

Kaupunki on vastuussa järjestämisvastuulleen kuuluvista palveluista.

Kaupunki seuraa palveluintegraattorin kanssa solmitun sopimuksen toteutumista; integraattori vastaa kaupungille palveluntuottajiensa palvelusuoritteista.

Kaupunki kehittää palveluita ja palveluprosesseja sekä integraattorimallia yhdessä palveluintegraattoritoimijan kanssa.

Palveluintegraattori tarjoaa asiakkaille tietoa sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kotiin tuottamia palveluita ”yhdeältä luukulta”.

Palvelupisteessä etsitään yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeitaan ja mieltymyksiään vastaavat palvelut ja palveluntuottajat.

Integraattori ylläpitää ja ohjaa kokoamaansa useista erilaisista palveluntuottajista koostuvaa palveluntuottajaverkostoa. Verkoston tuottajiin voi kuulua yhtä lailla yhdistyksiä ja järjestöjä kuin myös pieniä ja suuria yrityksiä. Integraattori hoitaa mm. palveluiden markkinointia ja hallinnollisia rutiineja tuottajien puolesta.

Integraattori ei itse tuota kotona asumista tukevia tuotannollisia palveluja vaan välittää ja myy tuottajaverkostonsa palveluja sekä toimittaa palvelutilaukset verkostolleen.

Integraattori kehittää palveluita ja palveluprosesseja sekä toimintamallia yhteistyössä kaupungin sekä tuottajien kanssa.

Integraattori seuraa palveluiden laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä raportoi kaupungille säännöllisesti.



Yhteenveto

Kotitori

Avain palveluihin

- Kotitorikonsepti on uudenlainen tapa järjestää kotona asumista tukevia palveluita julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyönä
- Kotitori (=palveluintegraattori) ei itse tuota kotihoidon palveluita vaan hankkii ne tuottajaverkostoltaan
 - integraattori rakentaa tehokkaan ja helppokäyttöisen kanavan hankkia erilaisia palveluita yhdestä pisteestä
 - lähtökohtana on tamperelaisten kotihoidon asiakkaiden aikaisempaa ennakoivampi, sujuvampi ja nopeampi palveluiden saaminen ovat palvelut sitten kaupungin tai yksityisen toimijan tuottamia
- Palveluintegraattorin tehtäväkenttä:
 - hoitaa asiakasneuvontaa ja -ohjausta yhteistyössä kaupungin omien palveluyksikköjen kanssa
 - vastaa neljänsadan kotihoidon asiakkaan säännöllisistä kotihoidon palveluista sekä koko kaupungin kotihoidon asiakkaiden tukipalveluista (yhteensä noin 2 000 as.). Tukipalveluita ovat mm. turva-, kauppa- ja siivouspalvelut sekä tilapäinen kotihoito
 - kaupungin järjestämisvastuulla olevien kotihoidon palveluiden lisäksi se myy asiakkaille yksityisesti rahoitettuja palveluita
 - kehittää kotihoidon prosesseja ja toimintoja sekä tietojärjestelmiä yhteistyössä kaupungin ja palveluntuottajien kanssa
- Sopimus on voimassa neljä vuotta ja sisältää mahdollisuuden kahteen lisävuoteen (Mawell Care Oy, Mawell Oy ja Nordic Healthcare Group Oy)



Kotitori
Avain palveluihin

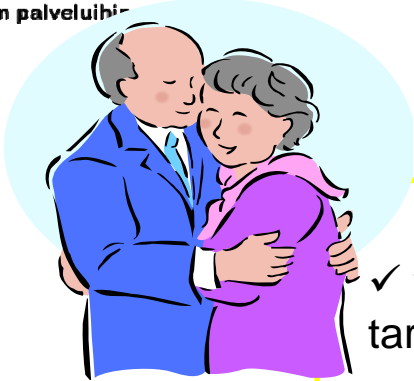
Miksi Tampere on lähtenyt kehittämään integraattorimallia?

- kotona asumisen tukeminen strategisena painopisteenä
 - ikäihmisten tahto asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään
 - väestön ikärakenteen muutos
 - henkilöstön eläköityminen ja saatavuuden vaikeutuminen
 - kunnan tarjoama kotihoito ei riitä vastaamaan asukkaiden hoidon tarpeeseen
 - palveluiden kysyntä ja tarve tulee edelleen kasvamaan
- monituottajuuteen pohjautuvan asiakaslähtöisen palvelurakenteen luominen ja valinnanmahdollisuuksien lisääminen
 - matalankynnyksen oikea aikainen neuvonta vähentää/siirtää raskaampien palveluiden kysyntää
 - julkiset ja yksityiset palvelut yhdeltä luukulta (palvelusetelin hyödyntäminen?)
 - kodinpalveluita runsaasti tarjolla, mutta ne ovat asiakkaan kannalta vaikeasti hankittavissa ja hallittavissa
 - tulevien seniori-ikäluokkien ja omaistensa ostovoiman sekä palveluiden kulutustottumusten muutokset
- hyvinvointipalveluiden tuottavuuskehityksen vauhdittaminen
 - julkinen & yksityinen yhdessä; verkostomainen toimintatapa
 - hoidon vaikuttavuus ja enemmän aikaa asiakkaille
 - kotipalveluja tuottavat yritykset ovat tyypillisesti pieniä tai keskisuuria ja niillä on itsellään rajalliset mahdollisuudet toimintansa kehittämiseen



Kotitori
Avain palveluihin

Hyödyt asiakkaan näkökulmasta



- ✓ yksi luotettava neuvonta- ja palvelupiste, josta asiakas saa tarvitsemansa avun kotona asumisensa tueksi
- ✓ tarjolla selkeää ja ajantasaista tietoa sekä monipuolisia ja laadukkaita julkisia ja yksityisrahoitteisia palveluita
- ✓ asiakkaalle etsitään yhdessä hänen tarpeitaan ja mieltymyksiään vastaavat palvelut ja palveluntuottajat
- ✓ asiakkaalle tehdään palveluiden hinta- ja laatuvertailuja ja asiakasta tuetaan kotitalousvähennysasioissa yms.
- ✓ neuvontaa ja palveluita tarjolla myös puhelimitse ja internetin välityksellä
- ✓ avoin kilpailu pitää asiakashinnat kurissa



Hyödyt palveluntuottajan näkökulmasta

Kotitori (julkiset, yksityiset ja yhteisöt)

Avain palveluihin



- ✓ ammattilainen voi keskittyä varsinaiseen asiakastyöhön, kun neuvonta- ja rutiinitehtävät hoituvat pääasiassa integraattorin toimesta
- ✓ hyvä ja tehokas markkinointikanava
- ✓ tieto- ja neuvontapalvelut myös palveluntuottajille
- ✓ palveluiden vertailtavuus helpottuu ja terve kilpailu lisääntyy
- ✓ koulutuksia ja kehittämistoimintaa yhteistyössä verkostoon kuuluvien palveluntuottajien kanssa



Kotitori
Avain palveluihin



Hyödyt kaupungin/tilaajan näkökulmasta

- ✓ mahdollistaa keskittymisen ydintoimintaan (=palveluiden järjestäminen niitä tarvitseville)
- ✓ palveluiden tilaaminen tarvelähtöisesti helpottuu, kun tiedetään paremmin minkälaisia palveluja kuntalaiset tarvitsevat ja haluavat
- ✓ asukkaiden oman elämän hallinta ja hyvinvointi parantuu; ikäihmiset pärjäävät aiempaa paremmin ja pidempään omatoimisesti tai tuetusti omassa kodissa
- ✓ palvelutuotannon ja -toiminnan arviointi- ja kehittämismahdollisuus paranee (oma vs. muu tuotanto)
- ✓ yksityisten palveluiden saatavuuden helpottaminen vähentää ikääntymisen ja palvelutarpeen kysynnän vuoksi aiheutuvien menojen nousupaineita
- ✓ neuvontatehtävät kuormittavat kaupungin yksiköitä vähemmän, kun asiakkaan tiedonsaantia on helpotettu keskitetyn neuvonta- ja palvelupisteen avaamisella
- ✓ kunnan elinkeinoelämä kehittyy - palveluliiketoiminnan kasvun edistäminen, hoiva- ja kotipalveluyritysten kehittymisen tukeminen sekä yrittäjyyteen kannustaminen



Kotitori
Avain palveluihin

Palveluintegraattorin tehtävät / palvelut

PALVELU	PALVELUN SISÄLTÖ	ASIAKAS
1. Integraattoripalvelut		
1.1. Asiakkaiden neuvonta	Yleisneuvonta kotona asumista tukevista yksityisistä ja julkisista palveluista.	Kaikki tamperelaiset ikäihmiset, heidän omaiset ja läheiset, kotihoidon tuottajat sekä muut ammattilaiset ja viranomaiset
1.2. Asiakkaiden palveluohjaus	Asiakkaan tarvitsemien kotona asumista tukevien palveluiden ja tuen yhteensovittaminen tarjolla olevien palveluiden ja tuen kanssa; asiakkaan ohjaaminen yksityisiin ja julkisiin palveluihin.	Kotona asumiseensa tukea tarvitsevat tamperelaiset ikäihmiset ja muut asukkaat
1.3. Palvelutarpeen arviointi ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen	Palvelutarpeen arviointi ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen yhteistyössä kaupungin asiakasohjausyksikkö (KAS) kanssa. Kaupunki vastaa viranomais- ja maksupäätöksistä.	Kaupungin ulkoistaman kotihoidon alueen asukkaat (Tammerkosken itäpuoli).
1.4. Kaupungin järjestämisvastuulle kuuluvien kotihoidon palveluiden kokoaminen ja välittäminen	Kaupungin vahvistamien kotihoidon asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin sisältyvien palveluiden järjestäminen asiakkaille integraattorin tuottajaverkostosta.	Kaupungin kotihoidon asiakkaita; sis. laitoksista kotiutettavat (noin 2 500-3 000)
1.5. Kaupungin kotihoidon toimintaprosessien ja tuottavuuden kehittäminen	Kaupungin oman kotihoidon tuotannon kehittäminen kumppanuudessa hyvien käytäntöjen yms. pohjalta.	Kaupungin kotihoidon tuotanto
1.6. Kaupungin kotihoidon palveluntuottajien kilpailuttaminen hankintalain mukaisesti (<i>optio</i>)	Kotihoidon palveluhankintojen kilpailuttaminen kaupungin puolesta.	Kaupungin tilaajaryhmä / ikäihmisten palvelut



Kotitori
Avain palveluihin

Palveluintegraattorin tehtävät / palvelut 2

PALVELU	PALVELUN SISÄLTÖ	ASIAKAS
2. Kotona asumista tukevat kaupungin järjestämisvastuulle kuuluvat palvelut		
2.1. Kotihoidon kokonaispalvelu (väestövastuualue)	Kotihoidon palvelutarpeen arviointi* sekä kotihoidon palvelut (sis. kotipalvelu ja -sairaanhoito, ateriapalvelu ja muut kotihoidon tukipalvelut). * Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen yhteistyössä kaupungin asiakasohjausyksikkö (KAS) kanssa. Kaupunki vastaa viranomais- ja maksupäätöksistä.	Enintään 400 säännöllisen kotihoidon asiakkaalle kullakin hetkellä (poikkileikkaustilanne) kaupungin ulkoistamalla kotihoidon alueella (Tammerkosken itäpuoli)
2.2. Kotona asumisen tukipalvelut (siirtyvät välitettäväksi kaupungin voimassa olevien sopimuskausien päättymisten mukaisesti)	Seuraavien tuotannollisten palveluiden organisointi integraattorin tuottajaverkostosta: - Turvapalvelu (1.9.2009) - Tilapäinen kotihoito (1.9.2009) - Siivouspalvelu (1.1.2010) - Kauppapalvelu (1.4.2010)	Kaupungin kotihoidon asiakkaat (edellytyksenä KAS:n vahvistama palvelu- ja hoitosuunnitelma/tilaus)
3. Tietotekniset palvelut		
3.1. Palveluintegraattorin tietojärjestelmäratkaisut	Muun muassa asiakastiedon hallintaan sekä asiakas- ja palveluohjaukseen liittyvät alusta-, tietoliikenne- ja integraattoriratkaisut.	Kaupunki, tuottajat, loppukäyttäjät
3.2. Arkkitehtuurin kehittäminen	Kaupungin tietoteknisen arkkitehtuurin kehittämisohjelmaan osallistuminen yhdessä kaupungin ja mahdollisten kolmansien tahojen kanssa.	Kaupunki