

# Työpaja 8: Palveluiden saatavuus ja moniammatillinen tiimityöskentely tulevaisuuden sote-keskuksessa

Hankejohtaja Anu Niemi, kehittämispäällikkö Salla Sainio, aluekoordinaattori Erja Mustonen THL



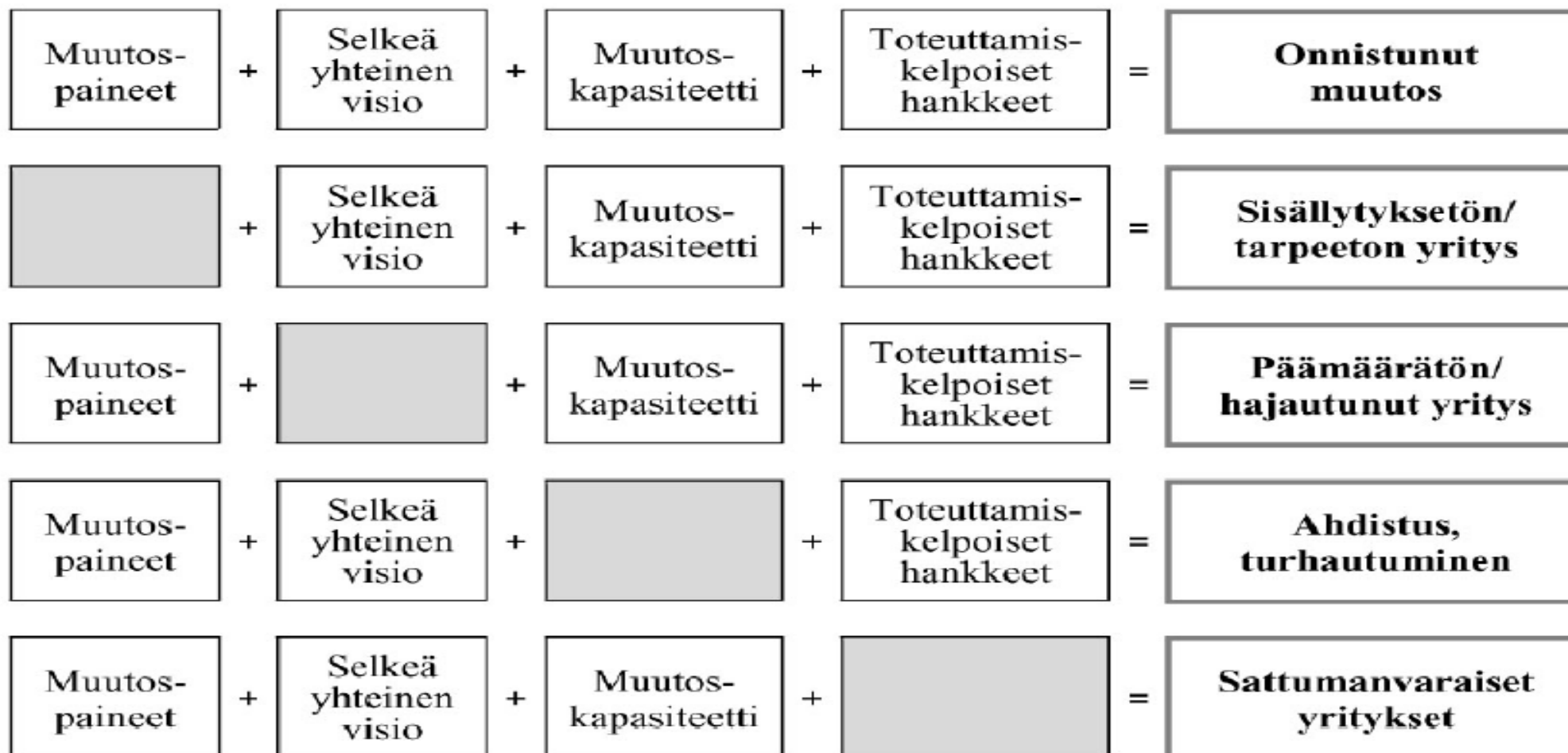
**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

# Työpajan tavoitteet

- Jakaa aiempia kokemuksia ja saada uusia ideoita palveluiden saatavuuden kehittämistyöstä ja moniammatillisen (monialaisen) työskentelymallin edistämisestä
- Toimia virittäytymisenä alueelliselle jatkotyöskentelylle
- Tukea vertaiskehittämistä ja verkostoitumista
- Voimaannuttaa alueiden hanketoimijoita muutostyöskentelyyn
- Tarjota työvälineitä kehittämistyön tueksi

# Onnistunut muutos koostuu monista elementeistä

Taulukko 1 De Wootin muutoksen systemaattinen prosessi - malli



# Keskustelu 1. Mitä tarvitaan muutoksen läpivientiin?

- Kirkas yhteinen visio ja tavoite
- Linjajohdon vahva sitoutuminen
- Työkaluja ja työaikaa muutoksen toteuttamiseen ja tavoitteeseen pääsemiseen.
- Seuranta ja arviointia muutoksen etenemisestä
- Eteneminen pienin askelin, välitavoitteet
- Ihmisten erilaisuuden ja erilaisten näkökantojen hyväksyminen
- Yhdessä tekeminen
- Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys
- Vanhasta luopumisen taitoa

# Palveluiden saatavuuden kehittämistä vm. 2012

”Hyvä vo- hankkeen tavoitteena on **parantaa terveydenhuollon palveluiden saatavuutta, lisätä oman työn hallintaa ja ottaa käyttöön oman työn kehittämisen välineitä.** Hyvä vastaanotto- menetelmä ei ole itsessään ratkaisu, vaan **tapa selvittää** kehitettävän organisaation tämän hetkinen **tilanne** ja sen pohjalta **rakentaa asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaava toimintamalli.** Tavoitteisiin pyritään lisäämällä kapasiteettia, vähentämällä kysyntää, varautumalla kysynnän vaihteluun ja hävittämällä kertynyt asiakasjono.”

” Hyvä tapa lisätä kapasiteettia on poistaa sellaiset toimintamallit, jotka eivät tuota **asiakkaalle lisäarvoa.** Kysynnän vähentämiseksi **hoitokäynnit tulee hyödyntää maksimaalisesti** ja **kehittää muita tapoja vastata kysyntään kuin perinteiset käynnit.** Kysynnän vaihtelu on usein ennakoitavissa ja siihen voidaan varautua jo työn suunnitteluvaiheessa.”

# Palveluiden saatavuuden kehittämistä vm. 2012

”Ydinajatus on , että **tämän päivän työt tehdään tänään**. Oleellista on **hyödyntää jo olemassa olevia resursseja ja tehostaa niiden käyttöä. Keskitytään** työn konkreettisiin vaikuttajiin, kuten **ajanvarauskirjaan, puhelinkäytäntöihin, yleisiin työpaikan toimintaohjeisiin**, varasuunnitelmiin, **työhyvinvointiin** ja olemassa **olevan osaamisen hyödyntämiseen.**”

Hyvä vastaanotto työskentely aloitetaan muodostamalla työyhteisössä **moniammatillinen tiimi.**

## Keskustelu 2. Mitä muutoksia vastaanottopalveluissa on viimeisen kymmenen vuoden aikana tapahtunut, jotka on huomioitava palvelujen saatavuuden kehittämistyössä v. 2020 ?

Työryhmän tunnistamia muutoksia: digitalisaatio, etävastaanottojen tulo, puhelinpalvelujen kehittyminen, rakenteelliset muutokset ja muutos asiakkaissa: palveluja odotetaan 24/7.

- ”Maakunnallinen sote = isommat hartiat, yhtenäinen palvelujohto, talous, resurssit.”
- ”Hyvinvointiasemat (terveys- ja sosiaalipalvelut samoissa tiloissa).”
- ”Tarve digitaalisille palveluille suuri.”
- ”Valtakunnalliset, digitaaliset palvelut.”
- ”Digitaalisuus, moniammatillisuus, etätoiminnan kehittyminen.”
- ”Matalan kynnyksen ja liikkuvat palvelut.”
- ”Nuoremmat ammattilaiset eivät sitoudu pitkiin työuriin vaan toimivat mieluummin asiantuntijana tiimeissä. Haastaa hoidon jatkuvuutta.”
- ”Palvelurakennemuutos, laitoshoidon purku.”
- Ihmisten ongelmien ja yhteiskunnan monimutkaistuminen, joihin tulisi kyetä vastaamaan.

# Moniammatillisen työn rakentaminen - saatavuuden parantamisen ja kehittämisen peruspalikka

Erja Mustonen, aluekoordinaattori (KYS –YTA)  
(Terveysyötymalli –hanke POTKU 2010-2014, Toiminnallinen sote-  
integraatiohanke Parempi Arki 2015-2017)



**Sote-uudistus**

Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus



# Keskustelu 3. Miten sote integraatio ja digitaalisuus muuttaa ammattilaisen työtä?

Digi haastaa, mutta myös sujuvoittaa palveluprosesseja. Sähköiset palvelut sopivat monille asiakkaille, mutta muuttaa palvelut kasvottomiksi. Ammattilaisille työn iloa ja jaksamista on tuottanut asiakkaiden kohtaaminen kasvokkain, minkä digitalisaatio haastaa.

- ”Monikanavaisuus, palveluiden liikkuvuus, fyysiset etäisyydet eivät rajoita niin paljon.”
- ”Niiden henkilöiden, joiden on vaikea saapua toimistotapaamiseen, tavoitettavuus paranee. Olipa syy psyykinen tai maantieteellinen.”
- ”Digi haastaa perinteisen tavan tehdä työtä.”
- ”Haasteena on niiden ihmisryhmien palveleminen, jotka eivät syystä tai toisesta pysty pieneenkään digiloikkaan.”
- ”Luukuttamisen pitäisi loppua ja yhteydensaamisen oikeaan paikkaan helpottua.”
- ”Muutosvaiheessa huolta aiheuttaa työkalujen oppimiseen liittyvät seikat, mutta kun ne ovat hallussa, takaisin ei yleensä haluta palata.”

## Keskustelu 4. Mitä sote-integraatio ja digitaalisuus konkreettisesti tarkoittaa asiakkaan tai potilaan näkökulmasta.

Yhden luukun palvelu mahdollistuu. Tavoitteena on lisätä asiakkaille vaihtoehtoja asioimiseen, oppia palvelujen kehittämisessä voitaisiin ottaa yksityiseltä sektorilta. Olennaista on ottaa asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen. Haasteena tietoturva-vaatimukset ja palvelun aloittamisen vaikeus, esim. puolesta asiointi.

- ”Asiakkaat mukaan kehittämiseen, ilman heitä emme voi kehittää.”
- ”Asiakkaan tarpeista lähtien tulisi alkaa ajattelemaan työajan käyttöä. Organisaatiolähtöinen virka-aikaan eläminen ei toimi enää tässä ajassa. Monet nuoret heräilevät siinä vaiheessa kun virka-aika päättyy. Kuitenkin heistä kannetaan valtavasti huolta, miksi heitä ei kohdata. Olisiko siis katsottava työrytmiä asiakkaiden rytmin mukaan.”
- ”Asiakkaille erilaisissa palvelupolkuja saman asian hoitamiseen asiakkaan voimavarojen/osaaminen sekä esim. terveydellisen haasteen näkökulmista (esim. suuntima apuna): toiselle sopii digipalvelut, toiselle ei.”

# Monialaista yhteistyötä edistäviä ja jarruttavia tekijöitä

Edistäviä tekijöitä	Jarruttavia tekijöitä
Yhdistynyt rakenne	Puutteellinen tiedonkulku
Riittävä aika yhteistyölle	Ajan puute
Ammattilaiset tuntevat toisensa ja toistensa työn sisällön	Tiedon puute toisten ammattilaisten työstä ja toimintatavoista
Myönteinen asenne yhteistyöhön	Heikko sitoutuminen yhteistyöhön
Yksimielisyys yhteisistä tavoitteista	Yhteisten tavoitteiden epäselvyys
Toisen työn arvostus	Epäselvyys kunkin roolista yhteistyössä
Avoin keskusteluilmapiiri	Erilaiset toimintakulttuurit ja työkäytännöt

# Muutamia työvälineitä kehittämisen tueksi

- Aluekoordinaattorit, ICT – kehittämispäälliköt ja muu THL asiantuntijuus ovat apuna tarvittaessa
  - esim. fasilitaatiotukena alueellisissa työpajoissa, tukemassa verkostoitumista aiheen ympärillä ym.
- T3 – ajan laskennasta kansallinen tuore THL suositus
  - <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/t3-luvun-mittaamisen-kansallinen-suositus>
- Artikkelit: Hujala ym. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö - Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019):5-6
  - [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6\\_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Julkaisu (KAKS): Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön  
<https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>

# Työvälineitä Innokylästä (kopioi selaimeseen)

- Hyvinvointikioski - hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä kansalaisille:  
<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/hyvinvointikioski-hyvinvointia-terveytta-ja-toimintakyky-kansalaisille>
- Hoitajoukkuemalli perusterveydenhuollon avosairaanhoidon vastaanottotyössä: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/hoitajoukkuemalli-perusterveydenhuollon-avosairaanhoidon-vastaanottotyossa-0>
- Läpimurtotyöskentely, Hyvä vastaanotto:  
<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/hyva-vastaanotto>
- Terveyshyötymalli - Chronic care model (CCM):  
<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/terveyshyotymalli-chronic-care-model-ccm>
- Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli:  
<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakaslatoinen-palvelupolkumalli>

# Kiitos!