

Integraatio vastaanottopalveluiden Moniammatillisessa tiimimallissa ”Meijän Malli”

Irmeli Stenberg-Louko

5.5.2021

Projektisuunnittelija

Moniammatillinen tiimimalli



- Siun sotessa on aloitettu ”Meijän malliksi” kutsuttu terveysasemien vastaanottotoiminnan uusi toimintamalli.
- Malli perustuu moniammatilliseen tiimitoimintaan ja Lean-periaatteisiin.
- Terveysasemien henkilökunta ja esihenkilöt ovat saaneet valmennuksen tiimimallista ja siinä toimimisesta.
- Tiimit kehittävät omaa toimintaansa jatkuvasti yhdessä sovittujen raamien puitteissa (mm. vakioidut päivittäiset ja viikoittaiset kokoukset).
- Moniammatillisten tiimien tarkoitus integroida laajasti perustason palveluita ja hoitoketjuja asiakkaan kannalta mielekkääksi kokonaisuudeksi.

Tiimimallin perusajatuksia



- **Tiimissä työskentelevä sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja aloittaa asiakkaan asian hoitamisen ja palvelutarpeen ratkaisun heti, kun asiakas ottaa yhteyttä (puhelu tai sähköinen yhteydenotto Omaolon kautta)**
- **Moniammatilliset tiimit ratkaisevat palveluntarpeen yhdessä asiakkaan kanssa (tiiminjäsenet toimivat pääsääntöisesti samassa tiimihuoneessa)**
 - Lääkärit, hoitajat, fysioterapeutit, mielenterveys- ja päihdepalvelut, sosiaalipalvelut jatkossa myös suun terveydenhuolto
- **Tavoitteena ollut, että asiakkaan asia hoidetaan etänä aina kun vastaanottoa ei tarvita**
 - Säästetään ammattilaisen että potilaan aikaa ja vaivaa
- **Asiakkaat segmentoidaan ensikontaktissa ja heille luodaan oma yhteyshenkilö**
 - Asiakkaat segmentoidaan erillisen ohjeen mukaan episoditiimiin tai terveyshyötytiimiin

Tiimit ja asiakassegmentaatio

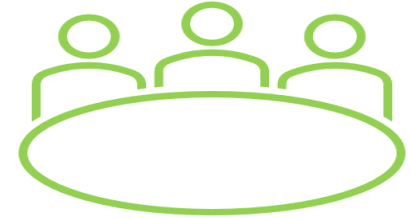
Episoditiimi

- Asiakkaat, joiden palvelun tarve alkaa ja loppuu
- Tavoitellaan sujuvaa ongelmaratkaisua ja ennaltaehkäiseviä interventioita

Terveysyötytiimi

- Terveysyötyasiakkaat
 - Säännöllinen, mutta ei jatkuva palveluntarve
 - Useita riskitekijöitä
- Tavoitellaan terveysindikaattoreihin vaikuttavia interventioita

Sosiaalipalveluiden integroituminen moniammatillisiin tiimeihin



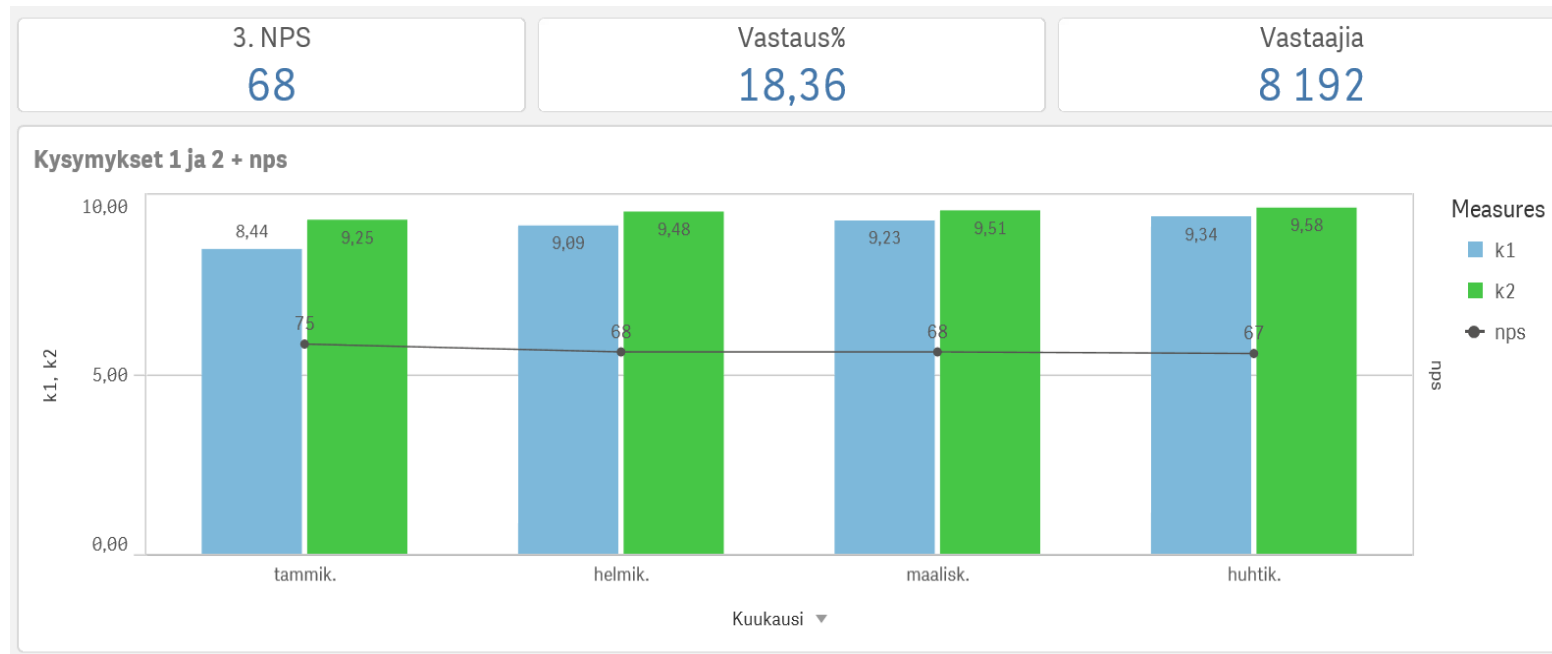
- Tiimimalli nyt aloittanut kymmenellä terveysasemalla.
- Tällä hetkellä sosiaaliohjausta on integroitu kolmen terveysaseman tiimimalliin. Läsnäolon määrät / tavat vaihtelevat.
- Osassa terveysasemia sosiaaliohjaus on sovittu toteutettavaksi puhelinkonsultaationa.
- Sosiaalipalvelut ovat integroituneet moniammatillisiin tiimeihin siinä vaiheessa, kun terveysasemat ovat jo jonkin aikaa toimineet mallinmukaisilla periaatteilla.
- Sosiaalipalvelut ovat olleet mukana osassa valmennuspäivistä.

Tiimimallin työntekijöiltä ja asiakkailta saatuja kokemuksia toimintamallista



Asiakaspalaute

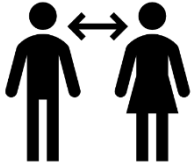
- Asiakaspalautetta on kerätty monialaista tiimimallia toteuttavien terveysasemien asiakkailta ajalla 29.1.2021-
- Kysely on toteutettu tekstiviestikyselyllä kaikilta täysi-ikäisiltä palvelua käyttäneiltä asiakkailta.

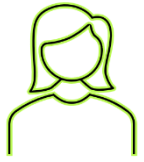


1. väittämä: Sain ratkaisun asiaani (k1)
 - 2.väittämä: Minut kohdattiin ystävällisesti (k2)
- Suosittelija luku: NPS luku on -100 +100 väliltä

Työntekijäkokemuksia

Konsultaatiotavat moniammatillisissa tiimissä?

- Läsnaölo tiimissä (fysioterapeutit, Miepä, asiakaskoordinaattorit, sosiaaliohjaajat)
- Puhelut (esim. sovitut soittoajat ja yhteyshenkilöt) 
- Teams (yleisluontoiset kysymykset, Teams-tiimit)
- Salattu sähköposti (käytössä vain osalla tiimien työntekijöistä) 
- Asiakaskoordinaattorin kautta (suostumusasiat) 



Mitä hyötyjä toimintamallista on ollut terveydenhuollolle? Entä sosiaalihuollolle? Entä asiakkaille?



- Kokonaisvaltainen asiakkaan ongelmanratkaisu mahdollistuu paremmin.
- Yhtenä tarkoituksena avata tietoisuutta sosiaalipuolen asioista terveydenhuoltoon ja toisin päin. Kokemukset muutaman kerran jälkeen rohkaisevia.
- Tiimimalli mahdollistaa, että asiakas saa tarvittavan tuen ennaltaehkäisevästi.
- Henkilökunta tulee enemmän tietoisiksi toistensa työstä ja sen mahdollisuuksista auttaa asiakasta.
- Yhteistyön tekemisen kynnyks madaltuu.

Miten kehittäminen on edennyt? Mikä on ollut vaikeaa?

- Tiimimallia on vielä kehitettävä, jotta löydetään yhteinen toimintatapa.
- Toisen toimialan toiminnan, palvelujen ja asiakkaan monialaisen palveluntarpeen tunnistaminen on ollut haasteellista.
- Resurssipula vaikeuttaa kehittämistä (henkilöstö, aika).
- Siun soten alueelliset erot vaikuttavat tiimimallissa toimimisen tapoihin (resurssit, välimatkat, asiakkuudet).
- Yhteisen ajan löytyminen ja työmäärät haastavat mm. konsultointien onnistumista.
- Erilliset asiakastietojärjestelmät ja mm. tietosuoja-asiat / lainsäädäntö haastavat yhteistyön tekemistä.
- Covid-19 tilanne on vaikeuttanut yhteistyön tekemistä.



Mitä vinkkejä antaisitte muille tällaista toimintaa kehittäville?



- Integraatio olisi hyvä saada toteutettua paremmin, fyysisesti samaan tilaan työskentelemään.
- Koko tiimillä olisi hyvä olla ”kirkkaana mielessä” perustelut kehittämiselle (esim. Miksi tällaista yhteistyötä halutaan organisaatiotasolta kehittää? Mitä hyötyjä sen oletetaan antavan?).
- Tarvitaan perehdytystä ja yhteistä keskustelua asiakkaan monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisesta.
- Aikaresurssia kehittämiselle pitäisi olla – yhteistä kehittämistä, keskustelua ja asian äärelle istahtamista kaivataan.
- Toiveena henkilöstön entistä vahvempi osallistaminen kehittämistyöhön.
- Rohkeasti vain rikkomaan rajapintoja ja tiivistämään yhteistyötä. Selkeää halua ja tahtotilaa tähän löytyy kentältä.

Miten kehittämistyötä jatketaan

- Tiimimalli ei ole valmis, vaan kehittämistä jatketaan.
- Tiimimallin toiminnan kautta on saatu kokemuksia uudentlaisesta toimintatavasta. Haasteita ja onnistumisia on tunnistettu.
- 14.4.2021 alkaen on perustettu Siun soten Meijän malli –kehittämistyöryhmä.
- Sosiaalipalveluiden integroitumista tiimimallin toimintaan jatketaan/laajennetaan syksyllä 2021.
- Tiimimallissa on tarkoitus pilotoida syksyllä 2021 monialaiset asiakassuunnitelmat (sosiaalihuollon kehittämisohjelma).
- Uusien digitaalisten ratkaisujen pilotointeja jatketaan mm. kuvallinen etäyhteys (Teams, Videovisiitti), puhelimen välityksellä etäkäynnit (mm.lääkäri), Omaolon laajeneminen kaikkiin tiimeihin, Medinetin kautta voi lähettää kuvia (tietoturvallinen, vaatii vahvan tunnistautumisen).



KIITOS



Lähteet:

Ahvalo J. Vastaanottopalveluiden kehittäminen Moniammatillinen tiimimalli ”Meijän Malli”. Siun sote.
11.12.2020

Siun sote. Intra. Tiimimalliin kehittämistyöryhmä. viitattu 20.4.2021

Henkilöstön sähköpostikyselyn koonti 20.4.2021

Asiakaspalautekyselyn tulokset 21.4.2021