

Monialainen yhteistyö paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tuen kehittämisessä

Tutkimuksen ja käytännön näkökulmia Helsingistä

13.9.2021

Karoliina Ojala

Projektiasiantuntija, Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus -hanke
Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala

Kaisa Pasanen

Kehittämispäällikkö, väitöskirjatutkija
Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca



Esityksen sisältö

1. Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus
2. Paljon palveluja tarvitsevien tuki terveys- ja hyvinvointikeskuksessa
3. Monialaiset kehittäjäverkostot
4. Mitä tutkimuksen perusteella tiedetään yhteistyöstä monialaisissa tiimeissä?
5. Tapaustutkimus monialaisesta työstä Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa – havaintoja tutkimusaineistosta
6. Oppeja monialaisen yhteistyön kehittämiseen

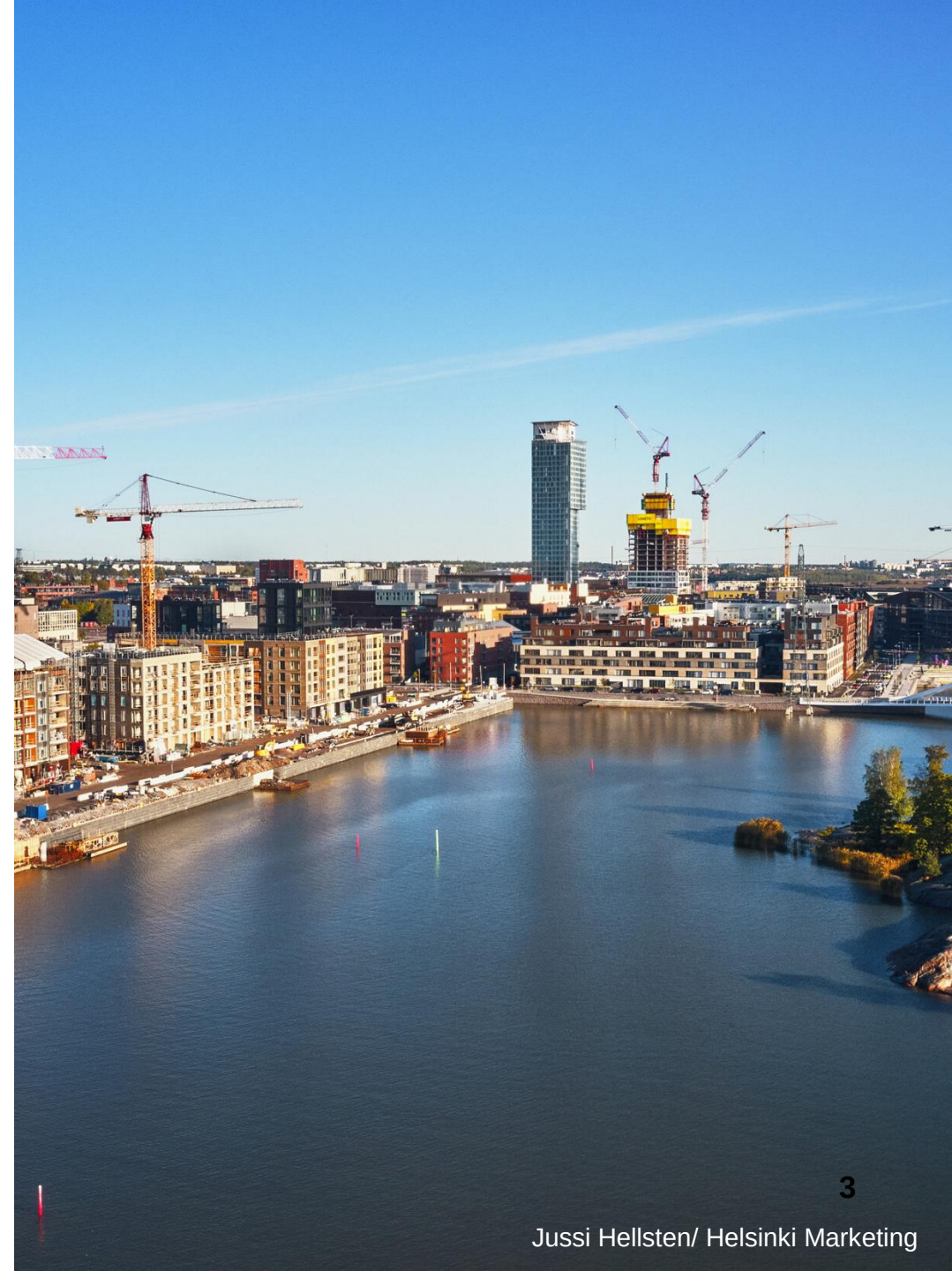
Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus

Pääasiassa aikuisväestölle tarkoitettuja palveluja. Osa palveluista on myös lapsille, nuorille ja ikääntyneille.

- terveysasemapalveluja
- psykiatria- ja päihdepalveluja
- nuorten ja aikuisten sosiaalipalveluja
- aikuisten kuntoutuspalveluja (fysio- ja toimintaterapia)
- suun terveydenhuollon palveluja
- ikääntyneiden palveluohjausta
- vammaispalveluja
- tukipalveluja (esim. laboratoriopalveluja)

Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa toimii myös koko kaupunkia palvelevat tupakkaklinikka, ehkäisyneuvonta ja maahanmuuttoyksikkö.

Väestöpohja noin 110 000.



Asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan monialaisesti yhteisten ydinprosessien avulla

- Integroitu palvelukokonaisuus
- Suunnittelun lähtökohtana asiakkaan palveluntarpeet, jotka on ryhmitelty neljään neljään asiakkuussegmenttiin.
- Palvelujen integraatio moniammatillisten tiimien kautta
- Monitilatyöskentely

Laaja palveluvalikoima, palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa

Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen

Moniammatillinen tuki

Omahoidon ja arjessa pärjäämisen tukeminen

Asiakkaan tavoitteet

Minun ei tarvitse kertoa asiaani uudestaan.

Saan ratkaisun ongelmaani.

Saan tarvitsemani sote-palvelun oikeaan aikaan, sujuvasti ja vilveettä.

Tiedän miten asiani etenee.

**Välitön asiakastyö
tehdään
vastaanottohuoneissa.**

**Tiimityö, monialainen
konsultaatio, sähköinen
ja puhelintyö sekä
kirjaaminen
taustatyöskentelytilassa.**

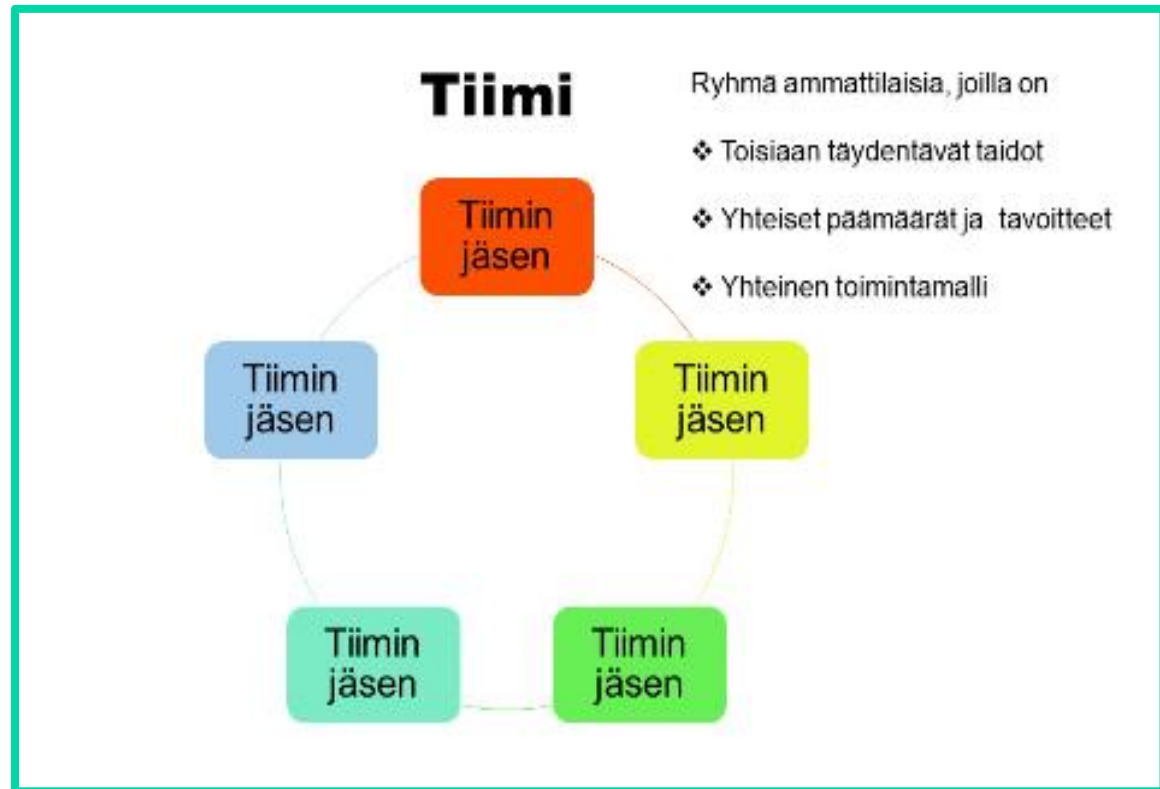
Paljon palvelua tarvitsevien tuki

- **Paljon palvelua tarvitsevia asiakkuuksia kaikista sote-asiakkuuksista n. 10 %**
- **Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen asiakkuuksista paljon palvelua tarvitsevia noin 20–30 %**
- Paljon palvelua tarvitsevia asiakkuuksia tuetaan:
 - Nimeämällä SOTE-YHTEYSHENKILÖN, joka koordinoi palvelukokonaisuuden
 - Kokoamalla asiakkaan tueksi monialaisen OMATIIMIN
 - ENNAKOIMALLA palvelutarvetta
 - Terveys- ja hyvinvointiriskejä arvioimalla ja seuraamalla
 - Asiakassuunnitelmalla (sis myös terveys- ja hoitosuunnitelman sekä lääketieteellisen tilannearvion)
 - Valmentavalla työotteella kohti omahoitoa ja itseasiointia.

Moniammatilliset tiimit ja verkostot

Terveys- ja hyvinvointikeskuksen tiimit ovat samassa palvelussa yhdessä työskentelevä joukko ammattilaisia, joka huolehtii mm. päivän asiakasvirran hoitamisesta yhteisin tavoittein. Tiimiin kuuluu pääsääntöisesti usean ammattiryhmän edustajia.

Kaikkien eri palvelujen tiimit muodostavat monialaisen verkoston, joka työskentelee yhdessä kohti yhteisiä terveys- ja hyvinvointikeskuksen tavoitteita, samoilla yhteisesti sovituilla keinoilla.



Monialaiset kehittäjäverkostot

Asiakaskokemusverkosto ja PPT-kokemusasiantuntijaverkosto

- koostuu palveluja käyttävistä kuntalaisista
- tehtävänä osallistua palvelujen arviointiin ja kehittämiseen

Esihenkilöverkosto

- koostuu lähiesihenkilöistä
- tehtävänä kehittää ja varmistaa sujuvien asiakaspolkujen toteutuminen
- kokoontuvat säännöllisesti

Paljon palvelua tarvitsevien tuen asiantuntijaverkosto

- Koostuu asiakastyötä tekevistä ammattilaisedustajista
- tehtävänä kehittää PPT-asiakkaiden palvelupolkuja, konsultaatiota ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä yhteistyössä esihenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa
- Kokoontuu säännöllisesti

Vuodesta 2016 toiminut johtamis- ja kehittämisrakenne joka edistää ja tukee verkostojen toimintaa.

Kalasadaman paljon palvelua tarvitsevien tuen käytännön työn asiantuntijaverkosto eli PPT-verkosto

- Käytännön asiantuntijaverkosto kokoontunut vuodesta 2019.
 - Koostuu käytännön asiakastyön edustajista kaikista terveys- ja hyvinvointikeskus palveluista
- Edustajilla kaksisuuntainen rooli; toimia oman palvelunsa asiantuntijana verkostolle ja toimia paljon palvelua tarvitsevien tuen ydinprosessin asiantuntijoina omalle palvelulleen/tiimille.
 - Verkosto kokoontuu suunnitelmalliseen pajaan kuukausittain
 - Pajat suunniteltu yksi vuosikello (12 kk) kerrallaan vaihtelevin teemoin, jotka tukevat integraatiota, kehittämistä ja palvelujen tunnettavuutta.
 - Pajojen väleissä verkosto tekee tiivistä yhteistyötä, sparraavat, arvioivat ydinprosessin toteutumista havainnoimalla.
 - Tällä hetkellä käynnissä PPT-verkostojen toinen vuosikello. Kolmas on suunnitteilla.

PPT-verkoston oppimisenpolku

Koulutus

Verkostopaja

Välitehtävä

Monialainen yhteinen työ ja konsultointi aiheena joka kerta

Ensimmäisen
vuoden
tavoite
saavutettu

arviointi

Sujuvat
ydinprosessit
ja loppupaja

Lastensuojeluperheid
en, ikääntyneiden
auttaminen THK-
näkökulmasta

PPT-
asiakkaiden
toimintakyky
ja liikkuminen

Erityistä tukea
tarvitsevien PPT-
asiakkaiden
auttaminen

PPT-
asiakkaiden
sosiaaliset
ongelmat

Toipumisorientoitunut
työote ja haastavan
asiakkaan
kohtaaminen

PPT-asiakkaan
asunnottomuus
tai asumisen
ongelmat

Monialaisen työn
ongelmakohtien
kehittäminen
Lean-
menetelmillä

Päihde-
ongelmaisen
PPT-
asiakkaan
auttaminen

Psykoosi- tai
mielialahäiriö-
potilaan
auttaminen

Apotti ja Digitaaliset
palvelut PPT-
asiakkaan tukena
PPT-asiakkaan
palvelun tukena

Aloituspaja
1

Aloituspaja
2

PPT-prosessin
hyödyt ja käytännöt.
Palvelujen
koordinointi ja sujuva
palvelu

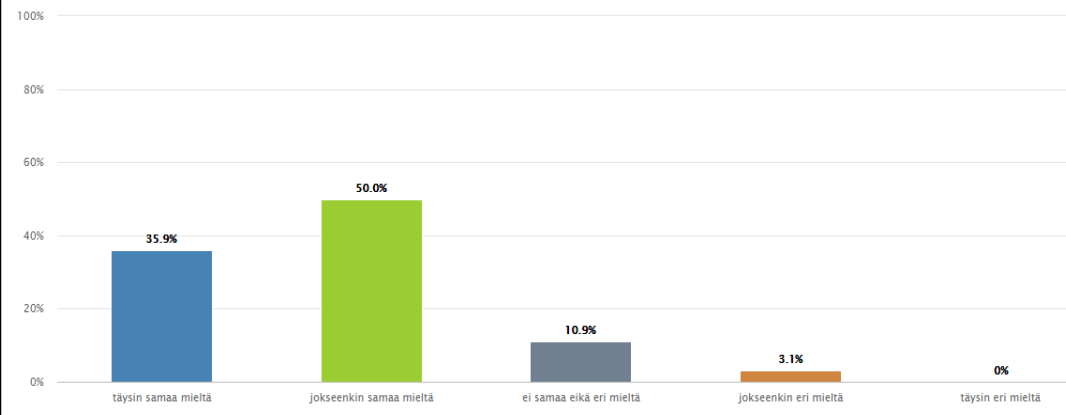
Asiakkaan tarve
lähtökohtana.
Asiakas-osallisuus.
Mukana
kokemusasian-
tuntijat

Somaattisesti
sairaana PPT-
asiakkaan
auttaminen

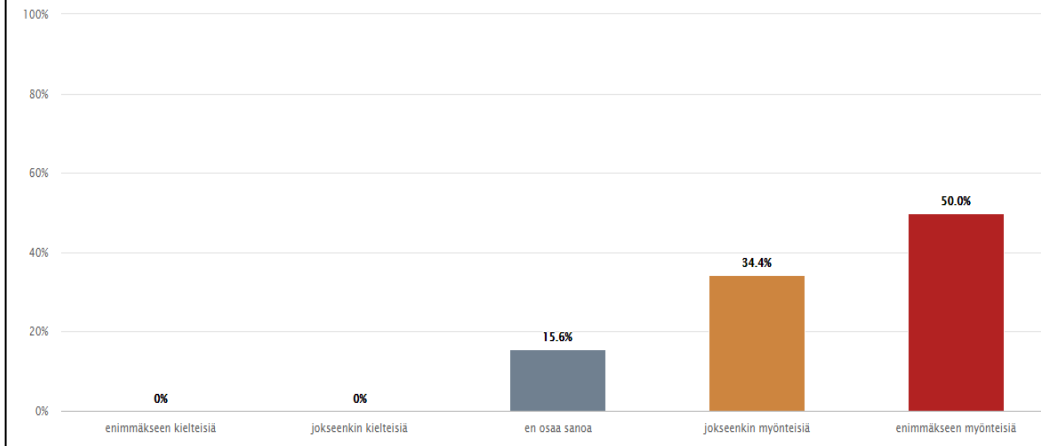
Helsinki
Helsingfors

PPT-verkostolaisten kokemuksia ensimmäisestä vuosikellosta strukturoidun pajapalautteen perusteella (N 64)

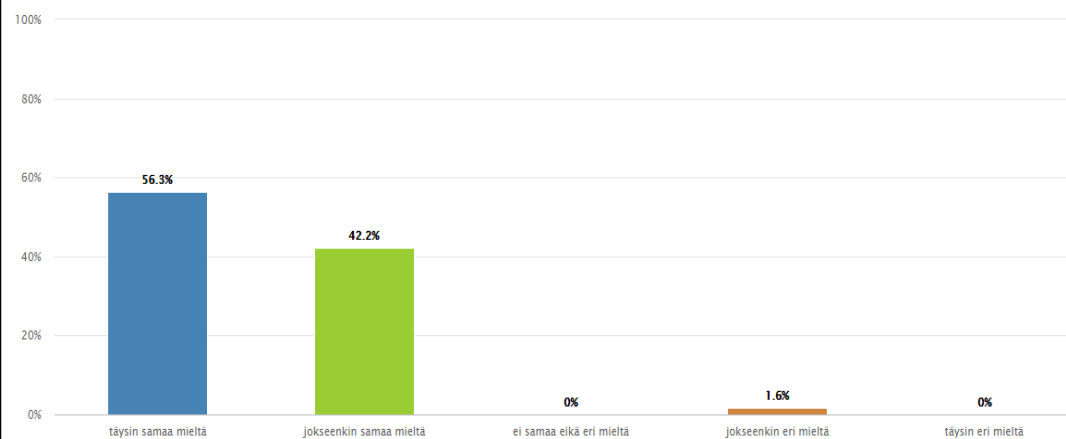
PPT-verkoston toiminta on edistänyt PPT-asiakkaiden sote-palvelujen integraatiota ja yhteensovittamista.



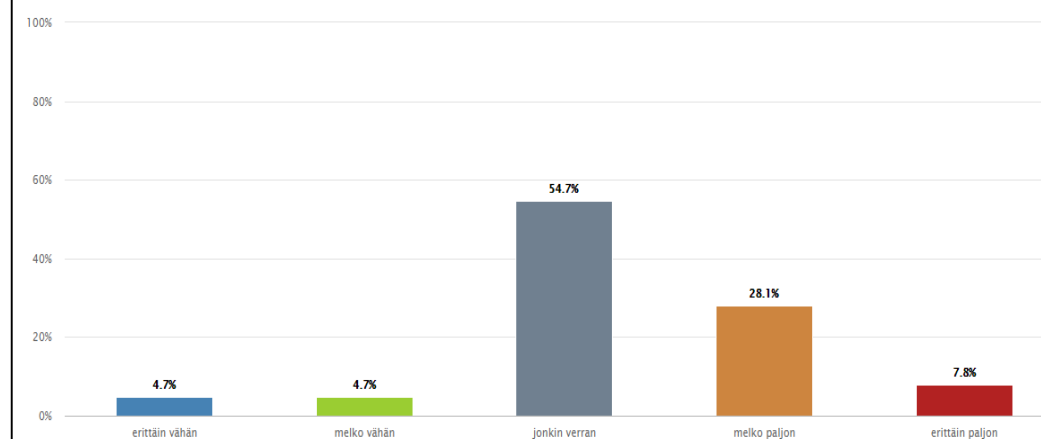
Miten kuvailisin viimeisen vuoden aikana tapahtuneita muutoksia työssäni PPT-asiakkaiden kanssa?



PPT-verkoston pajat ovat edistäneet verkoston osaamista ja yhteistä ymmärrystä PPT-ydinprosessista



Olen vaikuttanut oman työyhteisöni osaamiseen PPT-ydinprosessin osalta



Mitä tutkimuksen perusteella tiedetään yhteistyöstä monialaisissa tiimeissä?

Keskeisiä yhteistyötä edistäviä tai estäviä tekijöitä ovat ¹:

Vuorovaikutus ja tiedon
jakamisen käytännöt

Yhteiset tavoitteet tai
niiden puuttuminen

Yhteiset tilat

Ymmärrys toisten
tehtävistä ja vastuista

Yhteiset
tietojärjestelmät tai
niiden puute

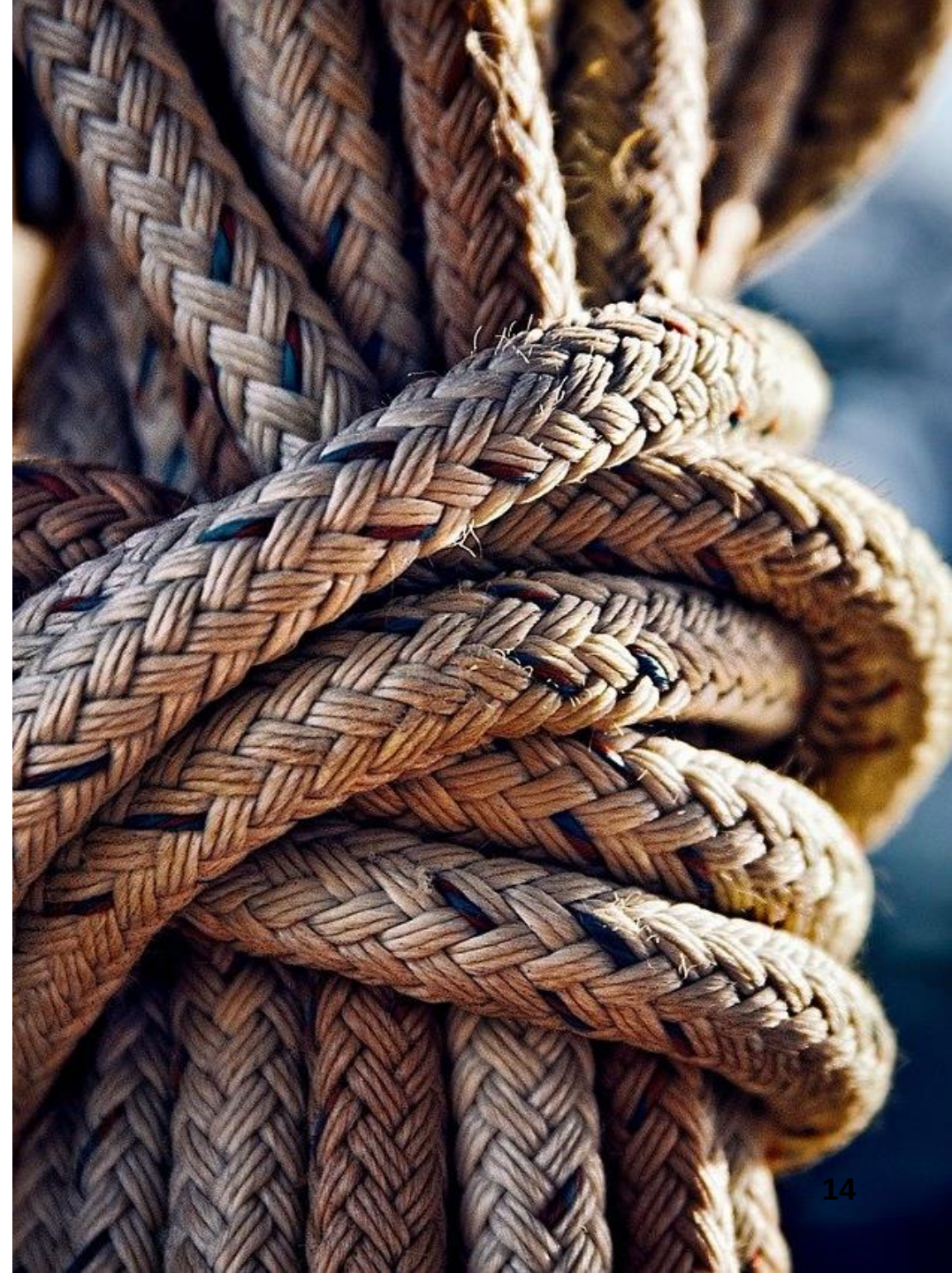
➤ Monialainen yhteistyö ei rakennu itsestään esimerkiksi yhteisissä tiloissa, vaan edellyttää koulutusta, mahdollisuuksia yhteisten näkemysten muodostamiseen ja yhteistä oppimista ².

Tapaustutkimus monialaisesta työstä Kalasatamassa

- Tutkimuksen kohteena paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kanssa tehtävä työ Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa
- Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, syntyykö monialaisessa työssä eri toimijoiden välillä jaettuja tietokäytäntöjä ja mitkä tekijät edistävät tai estävät yhteisten tietokäytäntöjen muodostumista
- Tässä esityksessä tarkastelussa Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen ”PPT-verkosto”
 - Minkälaisia haasteita liittyy monialaisen yhteistyön kehittämiseen paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla?
 - Mitkä tekijät edistävät tai estävät yhteistyötä?
 - Miten verkosto on edistänyt monialaisen työn kehittämistä?
- Aineistona verkoston kokousten havainnointi ja äänitallenteet 10/2019–9/2020

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden auttamisen haasteet

- Palvelujärjestelmän aukot ja rakenteelliset ongelmat
 - Esimerkiksi asunnottomuus
- Asiakkaiden motivaatio ja sitoutuminen
 - Kohtaavatko palvelut asiakkaiden toiveet ja tarpeet?
- Yhteistyön tarpeiden ulottuminen ulkoisiin toimijoihin – esim. Kela, HUS, te-palvelut
 - Rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa ulkoisten toimijoiden käytäntöihin
- Asiakkaiden tilanteiden kompleksisuus.
 - Mistä kohdasta vyyhtiä aloittaa?



Monialaisen yhteistyön haasteet Kalasatamassa

➤ Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään paljon, mutta ei aina systemaattisesti

- Yhteistyötä estävät:
 - Tiedonkulun haasteet: esimerkiksi yhteisten tietojärjestelmien puute, tietosuoja
 - Eri palvelujen ja toisten ammattilaisten tehtävien vieraus
 - Yksiköiden erilaiset, osin limittäiset toimintamallit: esimerkiksi konsultaatiokäytännöt, palveluun ohjautuminen
- PPT-verkoston toiminnan alussa keskustelu ”siiloutunutta” ja ratkaisut perinteisiin palvelujen ja ammattiryhmien rajoihin kiinnittyviä
 - Mitä jokainen voi tehdä omalla tahollaan asiakkaan auttamiseksi vs. mitä teemme yhdessä – Kalasataman toiminta käynnistynyt jo 1,5 vuotta aiemmin

Yhteistyötä edistävät tekijät

- Yhteistyökumppaneiden tuttuus – madaltaa kynnystä yhteydenottoon
- Palvelujen tunnettavuuden lisääntyminen PPT-verkoston toiminnan myötä
- Yhteiset tilat
 - Nopeat konsultaatiot, mahdollisuus saattaa asiakas toisiin palveluihin, tutut kasvot
 - Onko korona muuttanut tätä? Digitaalisista välineistä tullut ”arkipäivää”
- Asiakkaalle nimetty yhteyshenkilö
- Ammattilaisten laaja-alainen työorientaatio
 - ”PPT-työn” näkeminen yhteisenä työnä



Miten ”PPT-verkosto” on edistänyt yhteisen työn kehittämistä?



Verkoston jäsenten osaamisen ja yhteisen ymmärryksen lisääntyminen



Monialaisen konsultaatiokokouksen syntyminen

- Konsultaatiokokous yhteisenä tiedon jakamisen, oppimisen ja kehittämisen areenana

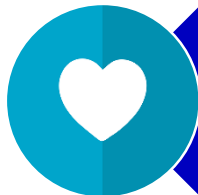


Monialaisen yhteistyön edistämiseen sitoutuneet ammattilaiset



Yhteistyötä tukevien työvälineiden kehittäminen

- Sähköisten työkalujen uudenlainen hyödyntäminen



Sosiaalihuollon näkökulman vahvistuminen

- Terveystieteiden sisällä jo aiempaa vahvaa yhteistyötä, yhteistyö sosiaalipalvelujen kanssa hajanaisempaa

Ammattilaisten näkemyksiä PPT-verkoston työstä 1/3

”[] on myös ollu kiva olla tämmösessä isommassa kehittämisprojektissa, jossa **on oikeesti tuntunut siltä, että on yritetty nähdä vaivaa ja monella eri tavalla yrittää varmistaa sitä, että nämä asiat oikeesti juurtuis ja menis sinne käytäntöön**, että kun helposti kaupungilla on ehkä vähän se fiilis, että kaikki käy jonku päivän tai parin koulutuksen ja sit vaikka kuinka jostain pitäis tulla uusi asia sinne käytäntöön ni sit ne vaan vähän niinku unohtuu kun kaikilla on kiire ja kaikki kehittäminen on oman työn ohessa ja näin. Niinhän tääki on, mutta **tässä ollaan kyllä ihan eri tasolla mun mielest työskennelty siinä, et saadaan nämä asiat oikeesti käytäntöihin.**” *(sosiaaliohjaaja)*

Ammattilaisten näkemyksiä PPT-verkoston työstä 2/3

”Joo siis mähän sitten menin siihen tähän konsultaatiokokoukseen vähän sillee kutsumatta ja mun mielestä heti mut kyllä otettiin siihen sillai, että ku sehän oli lähinnä terveysaseman oma juttu, niin sillai, että mä ainaki koin, että **heti sieltä rupes tuleen sitä semmosta tarvetta ja pyyntöä ja kysymystä nimenomaan sinne meiän suuntaan ja sitä haluttiinkin sitä sosiaalityön näkökulmaa ja että oon kyllä kokenu, että meiän sitä asiantuntijuutta on myös arvostettu koko ajan ihan alusta asti. Ja sitte tietysti se, et tossa toi toimintaterapiakin niin se oli esimerkiksi mulleki semmonen aika vieras sillai meidän toimintana mitä se meillä on ja nyt tehdään hyvinki yhteistyötä.**”
(sosiaalityöntekijä)

Ammattilaisten näkemyksiä PPT-verkoston työstä 3/3

”Mut ainoo minkä mä koen nyt itse haasteeks, et siinä alussa niin **miten mä saan muut mukaan mun työyhteisössä**, miten mä saan mun työkaverit siihen innostumaan ja mukaan siihen, et mitä työtä me tehdään ja kuin helppoo tää loppujen lopuks on tää yhteistyö.” (sairaanhoitaja)

”[] kyllähän se oli jännittävää kun alotti kun oli niin paljon uusia ihmisiä kun on tottunu siihen pieneen tiimiin johon kuuluu, fysioterapia ja terveydenhoitajat vaan aluksi, niin **se tiimi on tosiaan kasvanu nyt tässä. Ja sitä kautta sitte tullu paljon uusia asioita tuolta sosiaalipalveluiden kautta.**” (suuhygienisti)

Oppeja monialaisen yhteistyön kehittämiseen

- **PPT-verkostosta integraatioverkostoksi** – monialaisuutta tarvitaan yhteisenä työorientaationa myös laajemmin
- **PPT-verkoston osaamisen ja tiedon levittäminen**
 - Miten verkoston jäsenet ottavat ja saavat tilaa muutosagentin työhön?
 - Miten uudet toimintamallit juurtuvat kaikkien ammattilaisten käyttöön?
- **Sote-ammattilaisten kouluttaminen integraation ammattilaisiksi**
- **Kehittäminen yhdessä asiakkaiden (ei pelkästään koulutettujen kokemusasiantuntijoiden) kanssa, aitojen asiakastapausten pohjalta**
 - **Monialaiset toimintamallit eivät synny pelkästään ylhäältä annettuina – tarvitaan systemaattista läpi viemistä, sparrausta ja aikaa yhteisen ymmärryksen rakentamiseen.** ³

Lähteet

- Bevan, Gwyn & Janus, Katharina (2011) Why Hasn't Integrated Health Care Developed Widely in the United States and Not at All in England? *Journal of health politics, policy and law* 36 (1), 141–164.
- Cameron, Ailsa, Lart, Rachel, Bostock, Lisa & Coomber, Caroline (2014): Factors that promote and hinder joint and integrated working between health and social care services: a review of research literature. *Health and Social Care in the Community* 22 (3), 225–233
- Hughes, Gemma, Shaw, Sara & Greenhalgh, Trisha (2020) Rethinking Integrated Care: A Systematic Hermeneutic Review of the Literature on Integrated Care Strategies and Concepts. *The Milbank quarterly*, 98 (2), p.446–492
- Kalpa, Kharicha, Iliffe, Steve, Levin, Enid, Davey, Barbara & Fleming, Cass (2005) Tearing down the Berlin wall: social workers' perspectives on joint working with general practice. *Family Practice* 22, 399–405.
- Sørensen, Monica, Stenberg, Una & Garnweidner-Holme, Lisa (2018) A Scoping Review of Facilitators of Multi-Professional Collaboration in Primary Care. *International Journal of Integrated Care* 18 (3), 1–14.
- Supper, O, Catala, M, Lustman, C, Chemla, Y, Bourgueil & L, Letrilliart (2015) Interprofessional collaboration in primary health care: a review of facilitators and barriers perceived by involved actors. *Journal of Public Health*, 37 (4), 716–727.



Kiitos!

Ota yhteyttä: karoliina.ojala@hel.fi, kaisa.e.pasanen@hus.fi