

Minun tiimini –malli PirSote- kehittämisessä



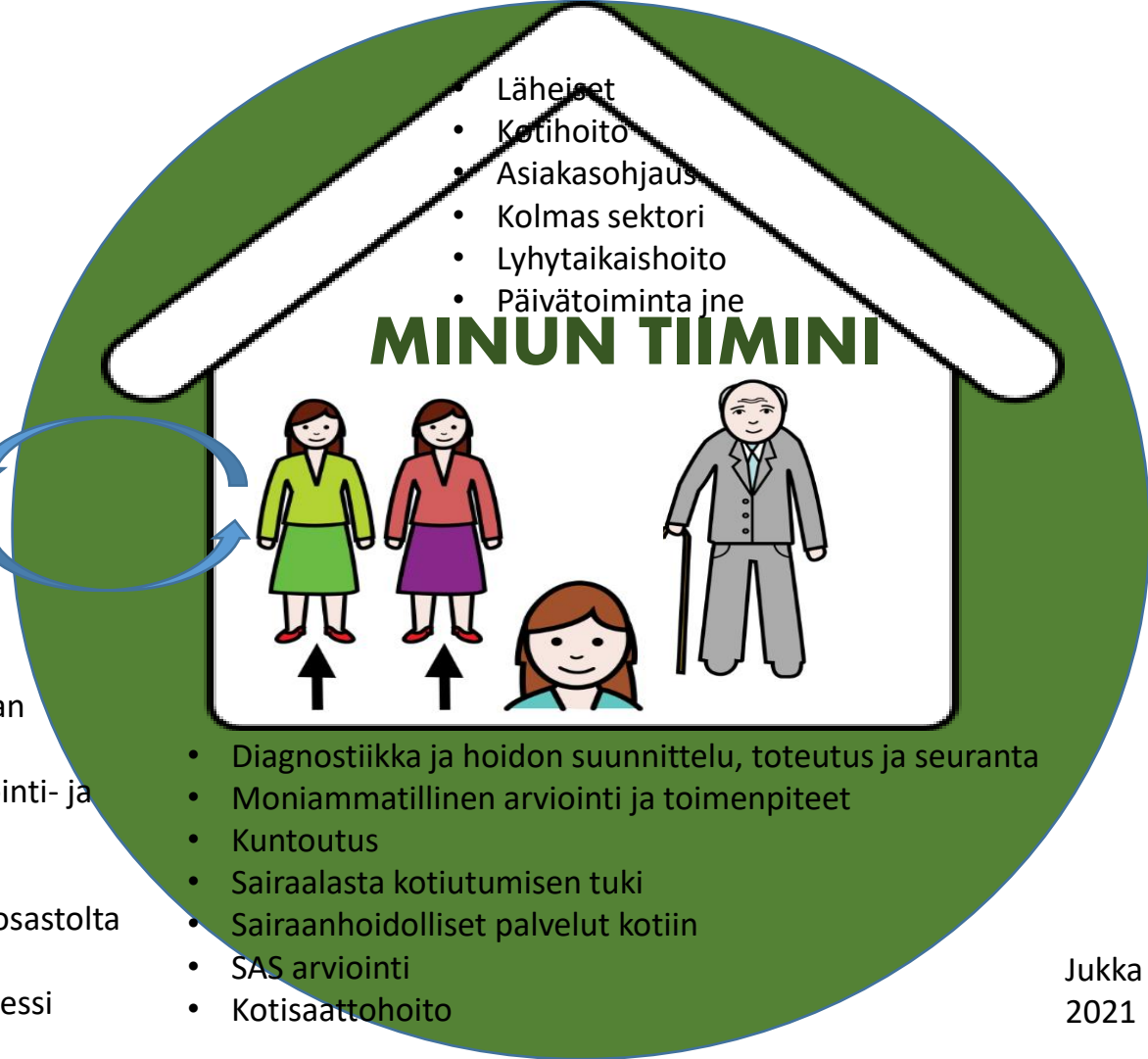
Kaisa Bragge ja Tuuli Pakarinen
Yhteistyöpäivä 9.12.2021

Asiakasohjaus
 Omalääkärit
 Sairaalaosastot (tk+TAYS)
 Kotihoito
 Lähitorit
 Vammaispalvelu
 Fysioterapia
 Apuvälinelainaamo
 jne.



KUVATUT TOIMINTATAVAT

- Geriatrian poliklinikan moniammatillisen toiminnan prosessi
- Kotitiimin toteuttama arviointi- ja kuntoutusjakso
- Kotikuntoutus
- Kotitiimin asiakkaaksi tulo osastolta kotiutuessa
- Muistipotilaan hoidon prosessi
- Kotisaattohoito



Jukka Rönneikkö,
2021

Verkosto- vai tiimityö

- **Tiimi:**

- Kaksi tai useampi psykologisesti toisiinsa liittyvän henkilön kokonaisuus
- Työskentelee organisaation yhteisen tavoitteen eteen = yhteinen tavoite asiakas ja hänen tilanteen edistäminen
- **Google: Mikä on tiimi** = ”Tiimi on pieni joukko osaamisalueiltaan toisiaan täydentäviä henkilöitä, jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, tavoitteelliseen suoritukseen ja työskentelytapaan. He kantavat myös yhdessä vastuun tekemästään työstä.”

- **Verkosto:**

- Kaksi tai useampi ihminen tekee töitä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi ei vastaavalla psykologisella yhteydellä
- Verkoston tulos on vähemmän riippuvainen jäsenten yhteistyöstä
- ei yhteistä vastuuta työn tuloksista
- **Google: mikä on ammatillinen verkosto** = ”Verkostot lisäävät tiedonkulkua ja tukevat kokemusten vaihtamista ammattialojen erityiskysymyksissä. Niiden tarkoituksena on ammattialan tarpeista lähtevän asian, idean tai epäkohdan työstäminen ja ratkaisuvaihtoehtojen hakeminen.”

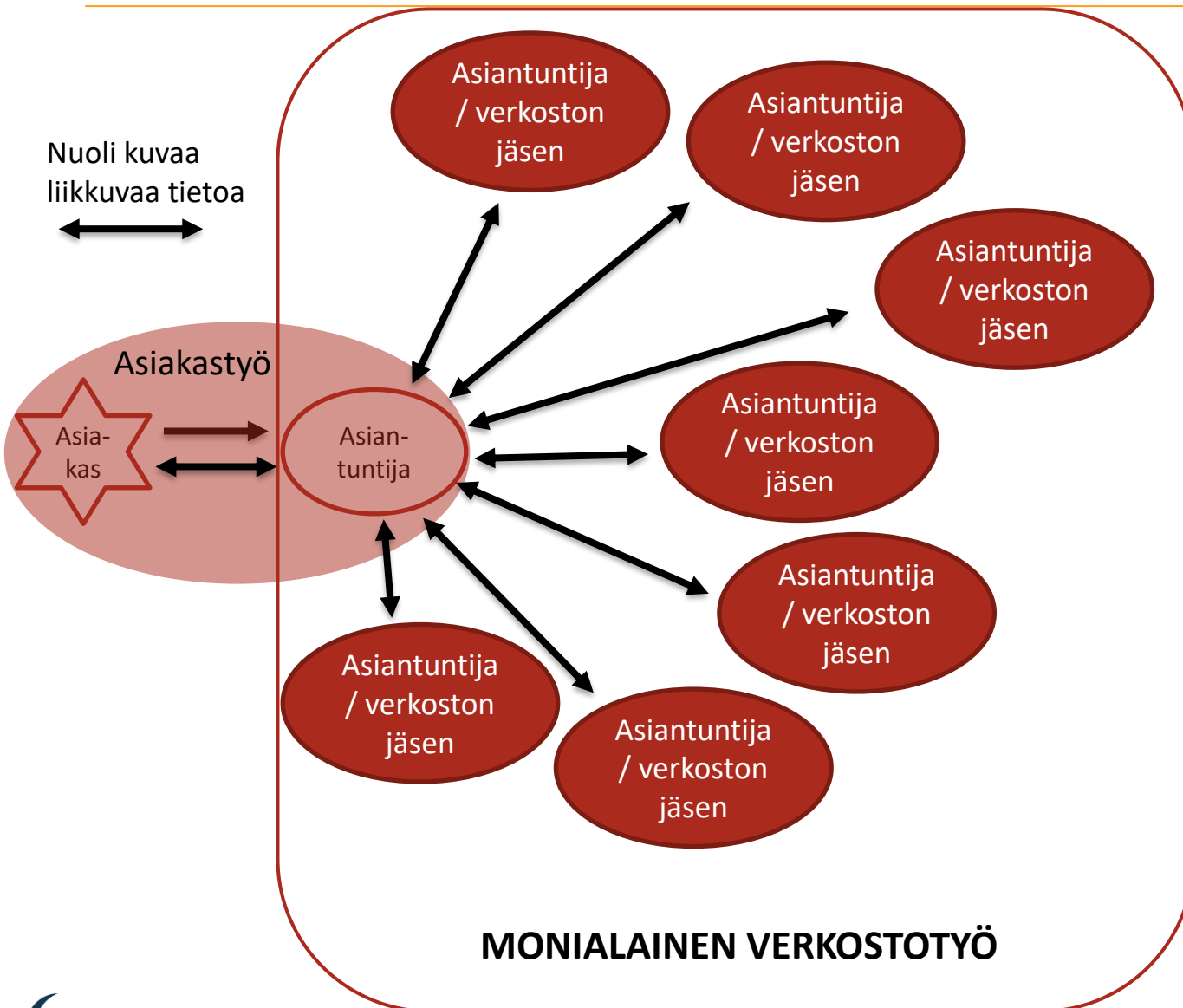
Nykyinen kuva verkostosta



Voisiko olla...?



Monialainen verkostotyö



- perustuu asiantuntijan tietoon asiakkaan tilanteesta, jota hyödyntäen asiantuntija konsultoi verkostoon kuuluvia jäseniä asiakkaan palvelutarpeen kartoittamiseksi
- perustuu asiantuntijoiden tietoon/velvollisuuteen kuulua verkostoon ja siten jakaa asiantuntemustaan
- anonymisti/asiakkaan luvalla
- ei strukturoitua, nykytilanteessa perustuu asiakkaan ja asiantuntijan halulle/tarpeelle koota ympärilleen verkostoja

Monialainen
verkostotyö

Minun tiimini -malli

↔ Kuvaa
asiantuntijoiden
välistä dialogia

MINUN TIIMINI

Asiantuntija

Asiantuntija

Asiakas ja
asiakkaan
koordinoiva
työntekijä

Asiantuntija

Asiantuntija

- muodostuu palvelutarpeen arvioinnin aikana tai jälkeen tehdyn verkostotyön perusteella asiakkaan tilanteessa oleellisiksi arvioiduista asiantuntijoista
- jokaisella tiimin jäsenellä on asiakkaan tilanteesta selkeä rooli ja tehtävä
- vastuu asiakkaan tilanteesta jakaantuu tiimin jäsenille koordinoitusti
- koordinoiva työntekijä kokoaa yhteen tiimin ja huolehtii sovitun suunnitelman toteutumisesta yhdessä asiakkaan kanssa
- monialainen asiakas- tai hoitosuunnitelma tai muu suunnitelmavaihe
- Konsultaatiokäytännöt yhtenä minun tiimini -rakenteena
- Minun tiimini -rakenne on liikkuva ja mukautuu asiakkaan tilanteen edistyessä

Pirkanmaalainen asiakaslähtöinen monialainen palveluprosessi - konsultaatiot

Hoidon tai palvelun
tarve

Ensivaiheen konsultointi

Yhteydenoton
käsittely

Palvelu- ja
hoidon tarpeen
arviointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Tieto asiakkaan tilanteesta saattaa olla vaillinainen
- Ei selvää kuvaa palvelutarpeesta
- "Turhien" konsultaatioiden todennäköisyys hyväksyttävä
- Yleistason palvelu- tai hoitoneuvonnan tarve
- Ongelman määrittely

Konsultoinnin tavat (sovittava):

- Konsultaatio-ohje (esim. pämi-lomake)
- Puhelin
- Sähköposti
- Oven rako
- VideoVisit

Toisen vaiheen konsultointi

Palvelukokonai-
suuden
suunnittelu

Palvelujen ja
hoidon
organisointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Asiakkaan tilanteesta laajempi käsitys
- Selkeä tarve tietyn palvelun tai hoidon arvioinnille
- Yhteinen ymmärrys asiakkaan ja verkoston kanssa

Konsultoinnin tavat:

- Laajemmin asiakkaan tilannetta selvittävät palvelupyynnöt
- Lähetä (ilman vastuun siirtoa)
- Puhelin
- Sähköposti
- Videovisit

Kolmannen vaiheen konsultointi

Palveluiden ja
hoidon
toteutus

Palvelujen
seuranta ja
arviointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Palvelun/hoidon toteuttamisessa mahdolliset uudet palvelutarpeet
- Voi muodostua tarve sekä ensi- että toisen vaiheen konsultoinnille

Konsultoinnin tavat:

- Laajemmin asiakkaan tilannetta selvittävät palvelupyynnöt
- Lähetä (ilman vastuun siirtoa)
- Puhelin
- Sähköposti
- Videovisit

Huom! Lineaarisen prosessin sijasta monialainen prosessi näyttäytyy usein edes-takaisin etenevältä tai spiraalimaiselta prosessilta.



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Hoidon tai palvelutarpeen määrittelemiseksi tehtävä verkostomaista yhteistyötä ja ensivaiheen konsultaatiota, jotta asiakas ohjautuu esim. monialaiseen palveluprosessiin

Pirkanmaalainen asiakaslähtöinen monialainen palveluprosessi - konsultaatiot

Hoidon tai palvelun tarve

Ensivaiheen konsultointi

Yhteydenoton käsittely

Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Tieto asiakkaan tilanteesta saattaa olla vaillinainen
- Ei selvää kuvaa palvelutarpeesta
- "Turhien" konsultaatioiden todennäköisyys hyväksyttävä
- Yleistason palvelu- tai hoitoneuvonnan tarve
- Ongelman määrittely

Konsultoinnin tavat (sovittava):

- Konsultaatio-ohje (esim. pämi-lomake)
- Puhelin
- Sähköposti
- Oven rako
- VideoVisit

Toisen vaiheen konsultointi

Palvelukokonaisuuden suunnittelu

Palvelujen ja hoidon organisointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Asiakkaan tilanteesta laajempi käsitys
- Selkeä tarve tietyn palvelun tai hoidon arvioinnille
- Yhteinen ymmärrys asiakkaan ja verkoston kanssa

Konsultoinnin tavat:

- Laajemmin asiakkaan tilannetta selvittävät palvelupyynnöt
- Lähetä (ilman vastuun siirtoa)
- Puhelin
- Sähköposti
- Videovisit

Kolmannen vaiheen konsultointi

Palveluiden ja hoidon toteutus

Palvelujen seuranta ja arviointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Palvelun/hoidon toteuttamisessa mahdolliset uudet palvelutarpeet
- Voi muodostua tarve sekä ensi- että toisen vaiheen konsultoinnille

Konsultoinnin tavat:

- Laajemmin asiakkaan tilannetta selvittävät palvelupyynnöt
- Lähetä (ilman vastuun siirtoa)
- Puhelin
- Sähköposti
- Videovisit

Huom! Lineaarisen prosessin sijasta monialainen prosessi näyttäytyy usein edes-takaisin etenevältä tai spiraalimaiselta prosessilta.



PIRKANMAA

Sote-uudistus

VERKOSTOTYÖ

MINUN TIIMINI

Pirkanmaalainen asiakaslähtöinen monialainen palveluprosessi - konsultaatiot

Hoidon tai palvelun
tarve

Ensivaiheen konsultointi

Yhteydenoton
käsittely

Palvelu- ja
hoidon tarpeen
arviointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Tieto asiakkaan tilanteesta saattaa olla vaillinainen
- Ei selvää kuvaa palvelutarpeesta
- "Turhien" konsultaatioiden todennäköisyys hyväksyttävä
- Yleistason palvelu- tai hoitoneuvonnan tarve
- Ongelman määrittely

Konsultoinnin tavat (sovittava):

- Konsultaatio-ohje (esim. pämi-lomake)
- Puhelin
- Sähköposti
- Oven rako
- VideoVisit

Toisen vaiheen konsultointi

Palvelukokonai-
suuden
suunnittelu

Palvelujen ja
hoidon
organisointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Asiakkaan tilanteesta laajempi käsitys
- Selkeä tarve tietyn palvelun tai hoidon arvioinnille
- Yhteinen ymmärrys asiakkaan ja verkoston kanssa

Konsultoinnin tavat:

- Laajemmin asiakkaan tilannetta selvittävät palvelupyynnöt
- Lähete (ilman vastuun siirtoa)
- Puhelin
- Sähköposti
- Videovisit

Kolmannen vaiheen konsultointi

Palveluiden ja
hoidon
toteutus

Palvelujen
seuranta ja
arviointi

Konsultoinnin erityispiirteet:

- Palvelun/hoidon toteuttamisessa mahdolliset uudet palvelutarpeet
- Voi muodostua tarve sekä ensi- että toisen vaiheen konsultoinnille

Konsultoinnin tavat:

- Laajemmin asiakkaan tilannetta selvittävät palvelupyynnöt
- Lähete (ilman vastuun siirtoa)
- Puhelin
- Sähköposti
- Videovisit

Huom! Lineaarisen prosessin sijasta monialainen prosessi näyttäytyy usein edes-takaisin etenevältä tai spiraalimaiselta prosessilta.



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Mites jo olemassa olevat?

- Suhde olemassa oleviin monialaisiin tiimeihin:
 - Tiimi ja sen jäsenet ovat/voivat olla osa verkostoa
 - Tiimi voi olla ”minun tiimini”, jos se rakentuu yksilöllisesti asiakkaan ympärille
 - Tiimin jäsenet voivat muodostaa edellä mainitun tiimin myös muiden verkoston jäsenten kanssa asiakkaan tilanteesta riippuen

Pohdintaa verkosto- ja tiimityön jatkosta

- Nykytilanteessa ongelmana on se, että asiakastilanteissa joudutaan aina erikseen pohtimaan, ketä konsultoin ja keneltä pyydän apua
- Uhkana se, että ilman rakenteita tätä työtä saatetaan tehdä vain tiettyjen henkilöiden kanssa vanhasta tottumuksesta
- Onko helpompi sopia verkosto ja tiimityöstä etukäteen vai rakentaa joka asiakastilanteessa erikseen oma verkosto ja tiimi samalla kun tilannetta ratkotaan?
- Ajatuksia siitä, miten alueilla voisi edetä verkosto- ja tiimityön rakentamisessa? Miten voisi edetä omassa organisaatiossa?
 - Avaamalla johtotasolla monialaista keskustelua verkostotyöstä – sopimalla verkostotyön tekemisestä kunnassa
 - Kokeilemalla yhden asiakkaan kanssa verkosto- ja tiimityötä
 - Ikaalisten monty-tiimi mallin kokeileminen
 - Avaamalla Teams-kanavan monialaiseen konsultaatioon
 - Käyttöönottamalla pämi-soshuolto lomakkeen professioiden välillä (sopimalla konsultaatiosta)

