

Monialaisen työn kehittäminen Helsingin terveys- ja hyvinvointikeskuksissa osana Tulevaisuuden sote-keskusta

Karoliina Ojala

Projektiasiantuntija, Tulevaisuuden sote-keskus

Paljon palvelua tarvitsevien tuen prosessinomistaja, terveys- ja hyvinvointikeskukset

karoliina.ojala@hel.fi



Monialainen toimintaympäristö

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)



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.

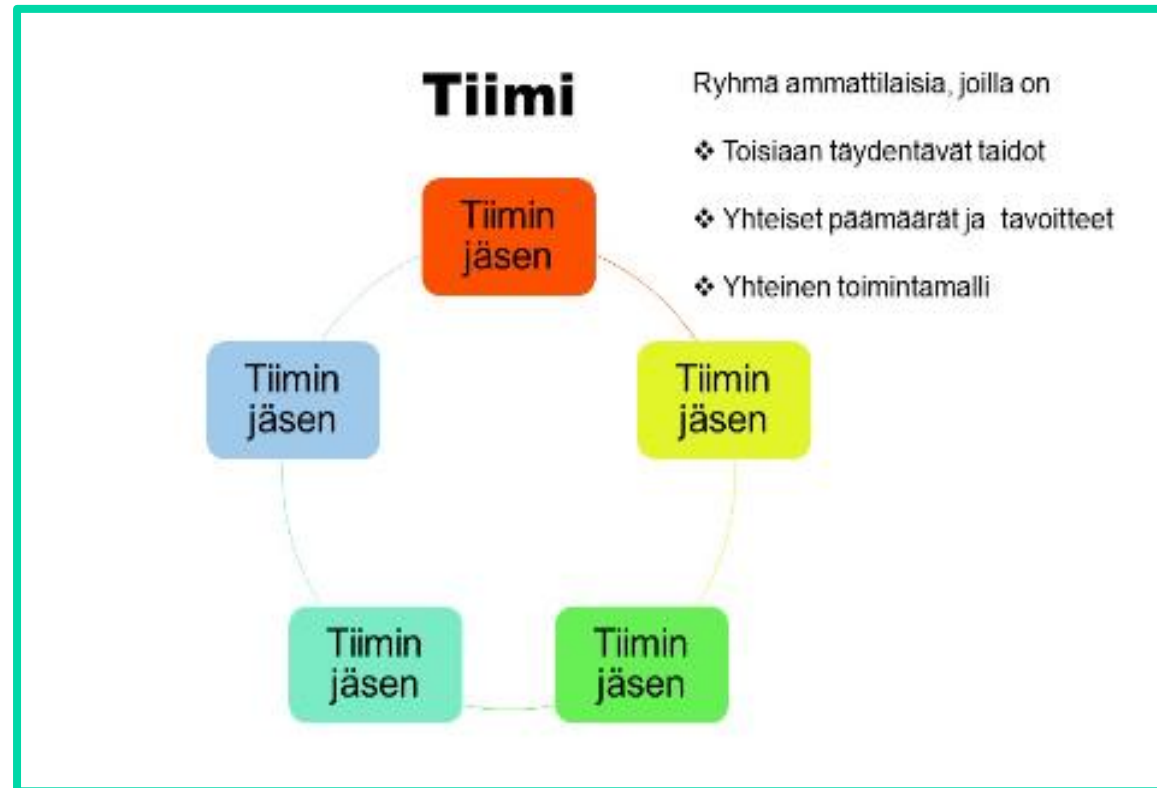
Moniammatillinen tiimityö



Moniammatilliset tiimit ja verkostot

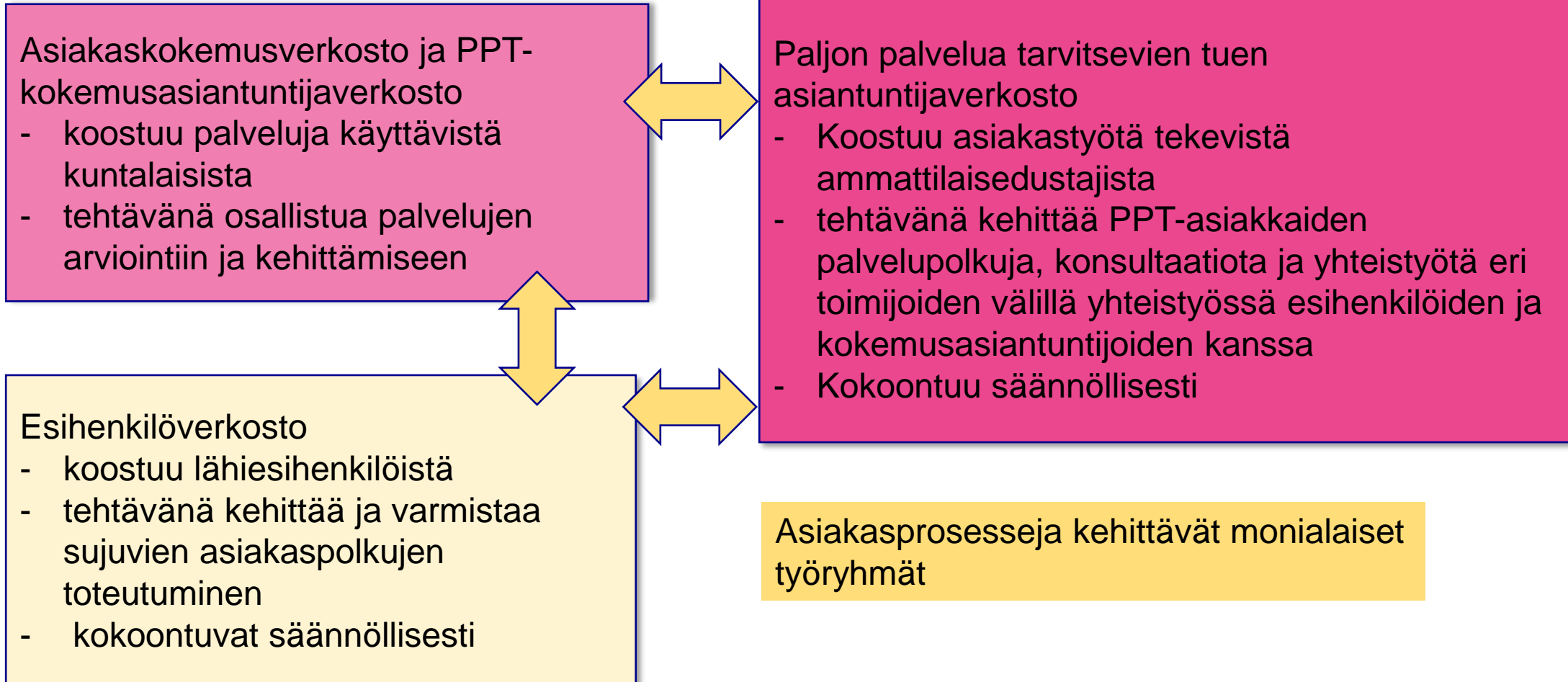
Terveys- ja hyvinvointikeskuksen moniammatilliset tiimit ovat samassa palvelussa yhdessä työskentelevä joukko ammattilaisia, joka huolehtii mm. päivän asiakasvirran hoitamisesta yhteisin tavoittein. Tiimiin kuuluu usean ammattiryhmän edustajia.

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



Monialaista työtä tukevat verkostot

Monialaiset kehittäjäverkostot



Asiakasprosesseja kehittävät monialaiset työryhmät

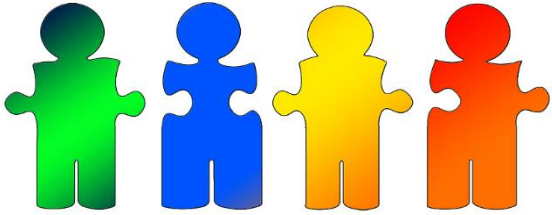
Vuodesta 2016 toiminut johtamis- ja kehittämisrakenne joka edistää ja tukee verkostojen toimintaa.

Paljon palvelua tarvitsevien tuen käytännön työn asiantuntijaverkosto eli PPT-verkosto

- **Käytännön asiantuntijaverkostot ovat kokoontuneet 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.

Monialaiset PPT- konsultaatiotiimit/tapaamiset

PPT-konsultaatiotiimit/tapaamiset käytännössä



PALVELUPOLKUJEN SUJUVUUTTA EDISTÄVÄT

Tarkoitettu moniongelmaisten paljon palvelua tarvitsevien (PPT) asiakkaiden palvelupolkujen edistämiseksi monialaisesti.



KAIKILLE AVOIMET TAPAAMISET

Avoimia kaikille ammattilaisille, joilla itsellään on konsultoitava tai edistettävä asiakastapaus, tai toimivat oman palvelunsa edustajana kokouksessa sovituksi.

Tapaamisiin tulisi osallistua vähintään yksi edustaja kustakin THK-palvelusta, sekä muista sovituista sote-palveluista ja Kelasta.



MATALALLA KYNNYKSELLÄ

Jokaisella terveys- ja hyvinvointikeskuksella on oma tapaamisajankohtansa. Tapaamiset ovat virtuaalisia teams-sovelluksen välityksellä.

Kirjautuminen mukaan konsultaatiotapaamiseen tapahtuu teams-linkkien kautta (dia 2)

Miten?

RATKAISUJA ASIAKASASIOIHIN

Konsultaatiot tapahtuvat anonyymitapauksina eli yleiskonsultaationa.

Teamsissä ei saa käyttää asiakkaan tunnistetietoja edes puheviestintänä.

PARANNUKSIA YHTEISEEN TYÖHÖN

Tapaamisiin voi tuoda myös yhteisesti ratkottavia ilmiöitä tai selvittää alueelliseen yhteistyöhön liittyviä asioita.

KONSULTAATIOTA KAIKILLE

Tapaamisen alussa ilmoitetaan konsultoitavien asiakastapausten määrä. Puheenjohtaja pitää huolen, että kaikki ehtivät konsultoida tunnin aikana.

