

SOTE-TYÖPARI - toimintamalli paljon palveluita tarvitseville asiakkaille

Pilotin tulokset -yhteenveto

Kehittämiskokonaisuuden vetäjä, Ikaalisten PirSOTE- hankkeen projektipäällikkö Tanja Kotala

Paljon palveluita tarvitseville asiakkaille monialainen ja vaikuttava palvelupolkukokonaisuus - SOTE-työpari -toimintamalli

Asiakas saa kokonaisvaltaisen ja monialaisen tilanteensa kartoituksen, kattavan monialaisen ohjauksen, neuvonnan ja jatkosuunnitelman sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

Indikaatiota yhteisvastaanotolle:

- asiakas tarvitsee kokonaisvaltaisen tilanteensa arvioinnin
- sairauksien hoito kuormittaa asiakasta tai hoito on epäselvää
- asiakas käy useilla vastaanotoilla, mutta hänen tilanteensa ei etene
- kuormittava elämäntilanne
- huoli omasta jaksamisesta ja tilanteesta



Finalisti-ehdokas!

Vaikuttavuutta paljon palveluita tarvitseville asiakkaille -
Sote-työpari -toimintamallilla pääsimme kansallisessa Vuoden 2021 vaikuttavuusteko -kilpailussa finaaliin!

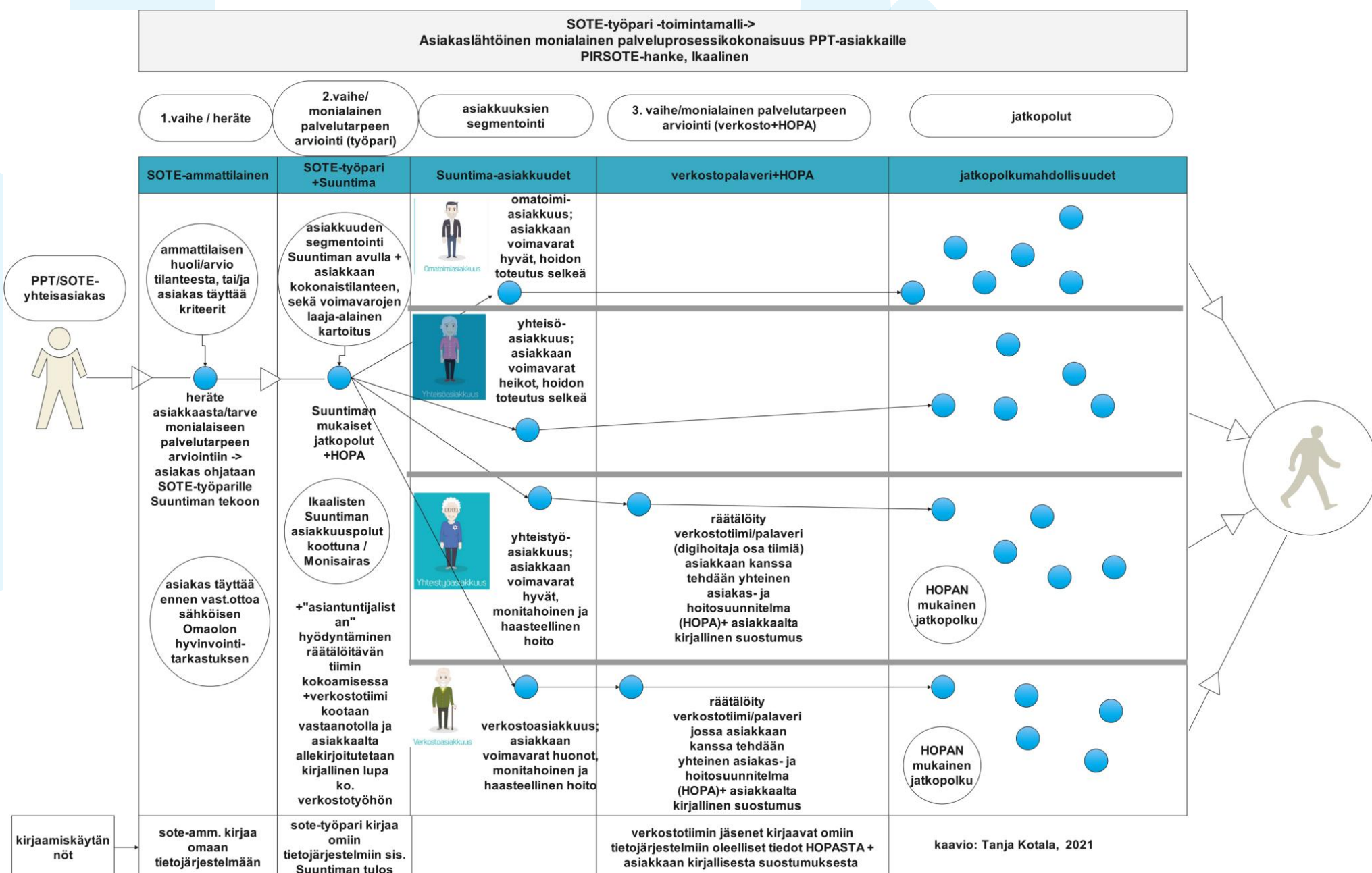
Kehitetty (pilotoitu + otettu pysyväksi toimintamalliksi) Ikaalisissa paikallisena Pirsote -kehittämistyönä vuoden 2021 aikana.

Toimintamalli sisältää:

- monialainen sote-työparin (sosiaalihoaja + sairaanhoitaja) yhteisvastaanotto
- kokonaisvaltainen asiakkaan palvelutarpeen kartoitus
- asiakkuuden segmentointi sähköisen Suuntima -työkalun avulla
- Omaolon sähköinen hyvinvointitarkastus
- yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- ohjaus vaikuttavaan jatkopolkukokonaisuuteen

- SOTE-työpari -toimintamallikokonaisuus kehitettiin 1/21-8/2021
- pilottiaika 9-11/2021
- toimintamalli otettu pysyväksi palveluksi hyvien kokemusten vuoksi
- mukaan kokonaisuuteen liitettiin Kelan etäkonsultaatio -pilotti 12/2022 alkaen (kts. erillinen raportti)

PPT-asiakkaan palvelupolkukokonaisuus



Tuloksia:

Vaikuttavuus ja oikea-aikaisuus

- asiakkaat saavat vaikuttavampia, oikea-aikaisempia palveluita

Eheä palvelupolku ja yhden luukun periaate

- asiakkaat saavat eheän palvelupolkukokonaisuuden yhden luukun periaatteella - ei pallottelua
- pistemäiset erilliset käynnit eheäksi poluksi

Yhteinen ja ajantasainen tilannekuva

- asiakkaiden tilanteiden kokonaiskuvan selkeytyminen ja oikeiden palvelupolkujen löytyminen.

Asiakkaiden palvelupolkujen nopeutuminen

- sote-työparin yhteisvastaanotto säästi keskimäärin muita vastaanottoja 2-4 kpl. Asiakas pääsi nopeammin juuri hänelle kohdennettuihin palveluihin.
- yhteisvastaanotto nopeutti ajallisesti asiakkaan palvelupolkua merkittävästi. Eniten vastauksia sai 1-2 kk säästö. Huomioitavaa on, että kolmessa vastauksessa arvioitiin ajansäästön olevan jopa 3 kk tai enemmän.

Asiakaslähtöisen monialaisen yhteistyön tehostuminen

- ammattilaiset täydensivät toisiaan asiakkaan asioiden eteenpäin viemisessä. Terveydenhuollon ammattilainen osasi kartoittaa ja ennakoita asiakkaan terveyteen liittyviä mahdollisia riskejä ja sosiaalihuollon ammattilainen tarjosi osaamista, miten tukea asiakkaan taloudellista tilannetta, miten kotiin tarjotaan apuja ym.

Oppimista ja kehittymistä tapahtuu myös vastaanottojen ulkopuolella

- ”siilojen kaatuminen” ja opitun tiedon jakaminen sote-verkostossa -> sote-ammattilaiset oppivat toisiltaan ja jakavat tietoa myös muille alansa ammattilaisille eteenpäin

Asiakasnäkökulma vastaanotosta (vastauksia 16 kpl)

- vastaanottokäynnin hyödyllisyys asiakkaalle (asteikolla 1-10)

vastausten keskiarvo **8,75**

- ”Keskityimme vastaanotolla minulle tärkeisiin asioihin” **100%** täysin tai osittain samaa mieltä (87,5% ja 12,5%)
- ”Tulin kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi” **93,8%** täysin tai osittain samaa mieltä (81,3% ja 12,5%), 6,3% en osaa sanoa
- ”Sain tarvitsemaani apua” **93,8%** täysin tai osittain samaa mieltä (62,5% ja 31,3%), 6.3% en osaa sanoa
- ”Sain riittävää jatko-ohjausta” **93,8%** täysin tai osittain samaa mieltä (75% ja 18,8%), 6.3% en osaa sanoa
- ”Koin Suuntima-kyselyn hyödylliseksi” **93,8%** täysin tai osittain samaa mieltä (68,8% ja 25%), 6.3% en osaa sanoa
- ”Koin sähköisen terveystarkastuksen hyödylliseksi ” **66,7%** täysin tai osittain samaa mieltä (50% ja 16,7%), 33,3% en osaa sanoa
- Huomionarvoista on, että yhteenkään vastaukseen ei tullut ”osittain eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” -vastauksia

Asiakkaiden palvelupolulla pysyminen/ jälkiseuranta (12 asiakasta vastannut)

11/12 asiakasta on pysynyt oikealla palvelupolulla ja yksi ”on matkalla”!

- 11 asiakasta on pysynyt palvelupolulla / käynyt määrättyissä palveluissa
- 1 asiakkaan osalta selvitykset kesken, mutta hänkin palveluihin menossa
- Kukaan asiakkaista ei ole jättänyt palvelupolkuansa kesken

Palvelupolun jatkuvuus

- Kaikki 12 asiakasta ovat tietoisia miten heidän palvelupolkuansa etenee (mihin mennä, milloin, kenen kanssa asioida).

Tarjosiko uudenlainen yhteisvastaanotto asiakkaiden näkökulmasta uutta ratkaisua asiakkaiden tilanteisiin?

Kaikkien vastanneiden mielestä toi uutta apua.

” En olisi hakeutunut palveluihin ilman sote-työparia. Tarvitsin paljon tukea ja apua. Nyt terveyspuoli on hoidossa ja sosiaalipuolelta tuki myös”, ”Hyötyä oli ja sai asioita paljonkin eteenpäin. Mukava ja luottavaisempi olo.”

Lisää pilotista luettavissa laajemmassa loppuraportissa.