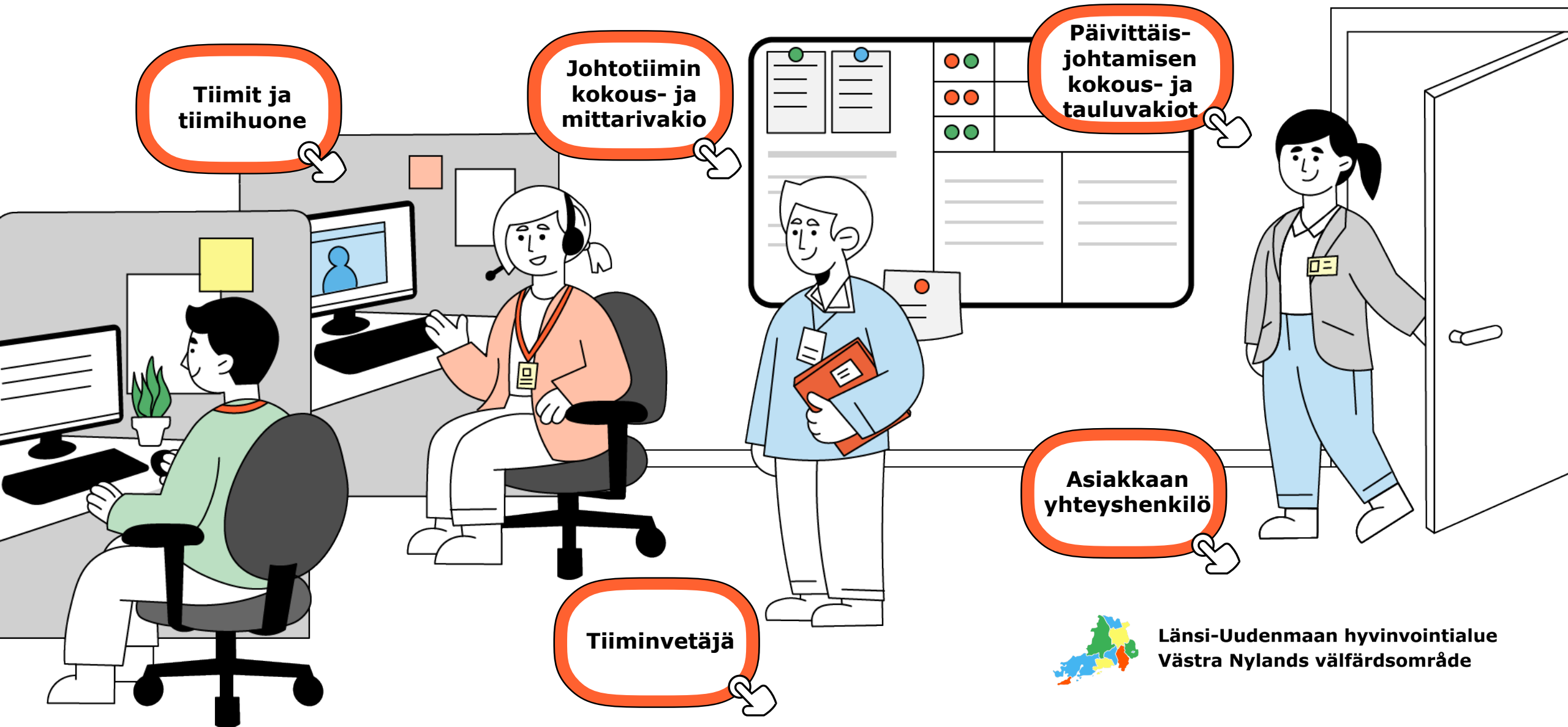


# Espoon tiimiterveysasema



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Tiimit ja tiimin toiminta

Tiimiterveysasemalla asiakkaan palvelutarpeen ratkaisu aloitetaan välittömästi ensimmäisessä asiakaskontaktissa tiimihuoneessa toimivan moniammatillisen tiimin tuella.

Tiimimallilla pyritään vastaamaan kolmeen keskeiseen asiakastarpeeseen: saada ratkaisu terveyshuoleen nopeasti, ammattitaitoisesti ja sujuvasti säästynyttä aikaa unohtamatta, jolloin asiakaskokemus pysyy hyvänä.

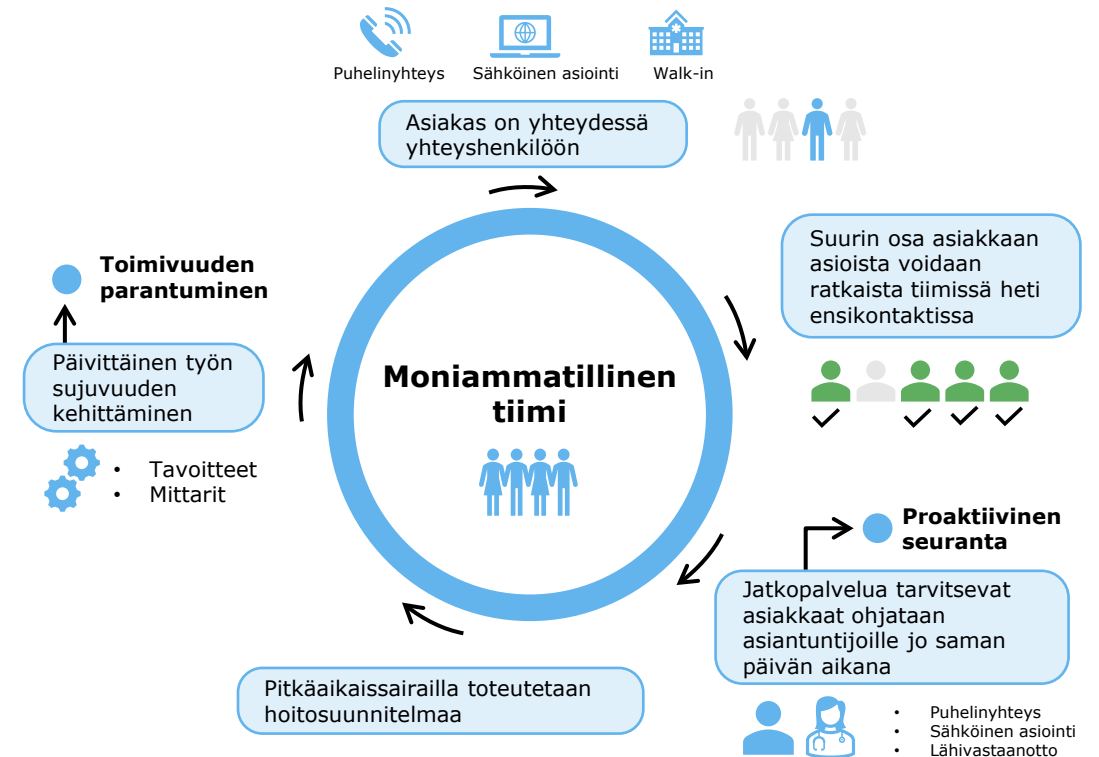
Tiimiterveysasemilla yhtenä vahvana saatavuutta parantavana keinona on nostettu erityisesti esille sähköisten viestintäkanavien tuomat mahdollisuudet. Asiakastarpeen välittömän ratkaisemisen tukena hyödynnetään etänä hoitamista aina, kun se asiakkaan tilanne huomioiden on mielekästä.

## Tiimin kokoonpano

Tiimimallissa työtä tehdään moniammatillisena tiiminä, pääsääntöisesti tiimihuoneesta käsin. Tiimihuoneessa työskentelee hoitajia sekä lääkäreitä, joiden päivittäistä toimintaa ohjaa tiiminvetäjä yhdessä tiimin ja aseman esihenkilöstön kanssa.

Tiimit on rakennettu siten, että asiakkailla on mahdollisuus saada tasavertaista palvelua tiimiterveysasemasta tai tiimistä riippumatta.

## Tiimiterveysasemien perusprosessi



# Tiiminvetäjä

Espoon tiimiterveysasemilla tiiminvetäjän roolissa toimii lähtökohtaisesti hoitaja.

Tiiminvetäjä ohjaa tiimin toimintaa kohti tiimille asetettuja tavoitteita ja huolehtii osaltaan työnjaollisista vastuista tiimissä. Tiiminvetäjä ohjaa tiimiä päivittäispalavereissa tavoitteista johdettujen mittareiden avulla. Tiimin mittarit on kirjattu tiimitauluille tiimihuoneisiin ja niitä seurataan päivittäin jopa tuntitasolla.

Tiiminvetäjä vastaa myös tietyistä johdon vakiomittareista ja tuottaa tietoa tiiminsä edustajana johdolle. Tiiminvetäjän tehtävänä on myös huolehtia, että asiakkaiden hoito aloitetaan mahdollisimman pian oikean ammattilaisen toimesta, oikealla tavalla ja hoidon jatkuvuutta ylläpitäen.

Yhdessä esihenkilöiden kanssa tiiminvetäjä vastaa myös erilaisten asioiden tiedottamisesta tiimeihin ja käy aktiivista vuoropuhelua sekä tiimin, että esihenkilöiden kanssa. Tiiminvetäjä toimii johtotiimissä tiimin edustajana eikä toimi tiimin lähiesihenkilönä tai vastaa terveysaseman johtamisesta.



# Asiakkaan yhteyshenkilö

Ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä asiakas saa oman yhteyshenkilön, johon hän on jatkossa yhteydessä kaikissa terveyteensä liittyvissä asioissa. Yhteyshenkilö merkitään sekä potilastietojärjestelmään että takaisinsoittojärjestelmään. Takaisinsoittojärjestelmässä asiakkaan puhelu ohjautuu jatkossa suoraan nimettynä omalle yhteyshenkilölle.

Yhteyshenkilönä toimivat tiimien hoitajat tiettyjen asiakasryhmien erityispiirteet huomioiden. Yhteyshenkilöt vastaavat omista asiakkaistaan eli ottavat hoitaakseen asiakkaan kokonaisvaltaisesti hyödyntäen tiimin moniammatillista osaamista. Yhteyshenkilö tuntee omat asiakkaansa ja heidän terveydentilansa. Tällöin asiakkaan ottaessa yhteyttä on yhteyshenkilöllä kuva asiakkaan hoidon kokonaisuudesta eikä asiakkaan tarvitse kerrata sairashistoriaansa uudelleen.

Yhteyshenkilö hyödyntää mahdollisuuksien mukaan asiakasta aikaisemmin hoitaneita tiimin ammattilaisia, jolloin kaikilla asiakasta hoitaneilla ammattilaisilla on kuva asiakkaan hoidon kokonaisuudesta.

Asiakkaan näkökulmasta asioiminen tutun hoitajan kanssa lisää luottamusta hoidon onnistumiseen. Yhteyshenkilön toiminnan tuloksena asiakkaan kontaktit terveydenhuoltoon vähenevät, mutta hoidon jatkuvuus paranee.



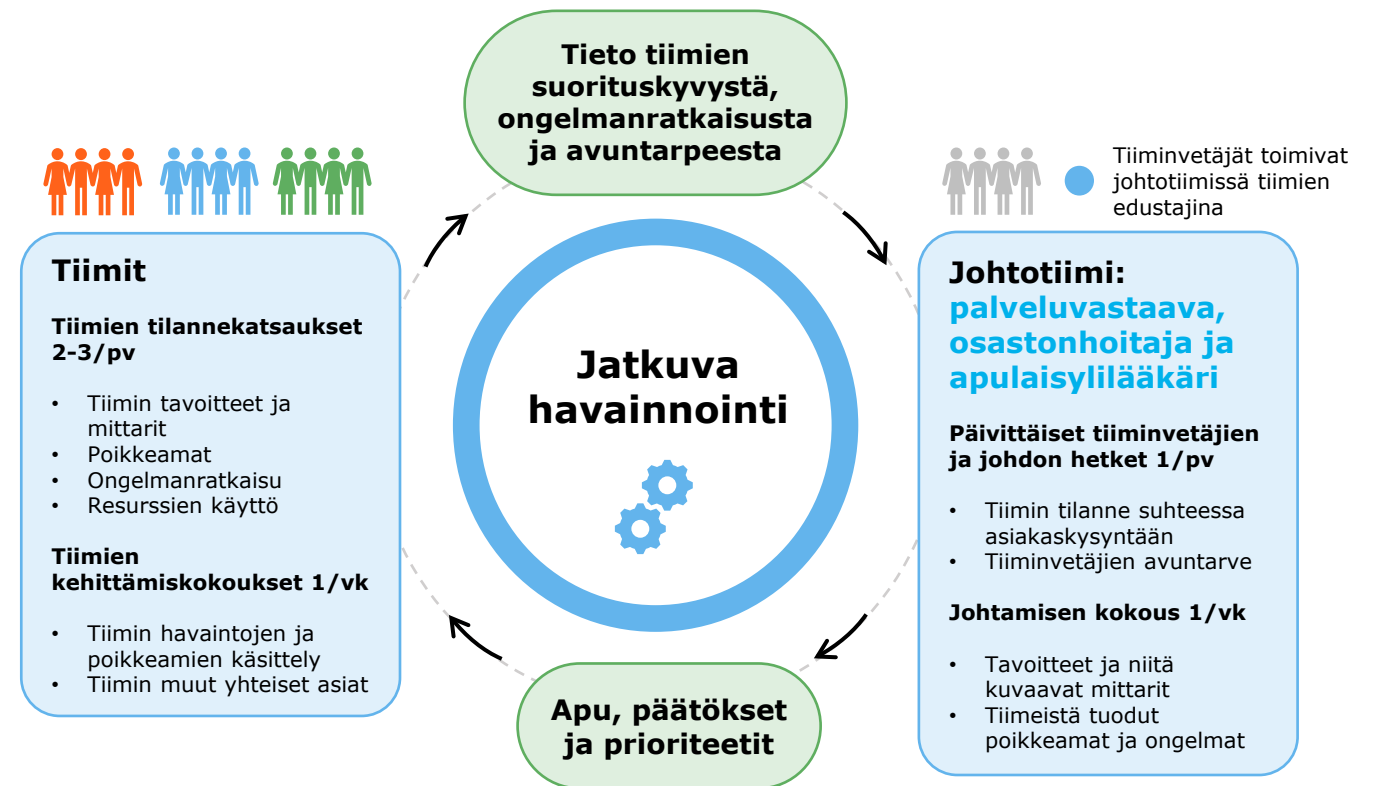
# Johtamismalli

Ammattiryhmäkohtaisten kokousten sijaan, tiimimallissa toteutetaan kerroksittaista johtamista. Tiimiterveysaseman johdon kerroksittaisen johtamiseen kuuluu:

- päivittäiset tiimien tilannekatsaukset (tiimipalaverit)
- päivittäiset tiiminvetäjien ja johdon hetket
- tiimiterveysaseman johtamisen kokous
- tiimien viikoittaiset kehittämiskokoukset
- säännöllinen vakioitujen toimintatapojen havainnointi

Tiimin resurssien käytöstä, päivittäisestä toiminnasta ja toimintaan liittyvien esteiden ja ongelmien systemaattisesta ongelmanratkaisusta vastaavat tiimit tiiminvetäjän johdolla.

## Tiimiterveysasemien kerroksittainen johtaminen



# Johtamisen mittarit ja työkalut

Viikoittaisessa johtamisen kokouksessa käsitellään johdon vakiomittaristoa, jonka eri osa-alueiden tilannetta kuvaamaan on valittu taulukon mukaiset yksittäiset mittarit. Mittareiden omistajuus ja vastuut johtotiimissä sovitaan tiimiterveysasemittain, kuitenkin aina noudattaen vakiomittaristoa. Tiimiterveysasemat voivat sopia paikallisesti myös muiden, tiimiterveysaseman toimintaa kuvaavien mittareiden käytöstä.

<b>Saatavuus</b>	Vastaamatta jääneet puhelut
	Sähköiset yhteydenotot
	Maanantain klo 10 puhelutilanne; kysynnän tahdissa pysyminen
	T3 lääkärit
	T3 hoitajat
	Eteenpäin varatut ajat
	Etänä hoidetut asiat %
<b>Jatkuvuus</b>	Continuity of care index (COCI)
	Kuinka monella asiakkaalla yhteyshenkilö
<b>Vaikuttavuus</b>	Hba1c%
	RR%
<b>Asiakaskokemus</b>	NPS
<b>Henkilöstökokemus</b>	Miten työpäiväsi sujui asteikolla 1–4 ammattiryhmittäin
	Ylityöt ammattiryhmittäin
<b>Tuottavuus</b>	LAB kustannukset
	RTG tutkimusmäärät
	ESH lähetteet

Mittareiden antamaa kokonaiskuvaa hyödyntämällä johtotiimi pyrkii kohti tavoitteita toiminnan systemaattisen kehittämisen avulla. Johtotiimin hyvä yhteistyö ja vakioissa pysyminen on tiimiterveysasemien kehittämistoiminnassa avainasemassa.

Työkaluna toiminnan kehittämisessä käytetään muun muassa **PDSA**-sykliä:

- **Plan** - suunnittelu; mikä on tarve ja mitä tavoitellaan
- **Do** - toteutus; miten ja millä keinoin muutos toteutetaan, miten mitataan
- **Study** - opiskelu, arviointi; mitä tuloksia mittareilla saatiin, toteutuiko tavoite
- **Act** - toiminta ja johtopäätökset; mihin toimintamalliin päädyttiin ja mitä opittiin

Pvm	Ongelma	Juurisyys	Vasta-toimenpide /kokeilu	Oletettu vaikutus ja mittari	Testiaika	Mitä opittiin ja päätös