

# Tiimiterveysaseman pilotointi Espoossa

Projektin omistaja: Anu Mustakari, avosairaanhoidon johtava ylilääkäri  
Projektipäälliköt: Eeva Saarelainen, Jonna Taskinen, Lasse Hakamäki, Krista Valtonen

*Projektissa pilotoitiin monialaista sote-tiimimallitoimintaa kolmella terveysasemalla Espoossa: Kilossa, Iso Omenassa ja Kalajärvellä. Lisäksi pilotoidusta toimintamallista laadittiin konseptitasoinen kuvaus. Toimintatapa ja pilottiasemille räätälöity tiimimallin konsepti nimettiin **tiimiterveysasemaksi**.*

*Projekti toteutettiin elokuun 2021 ja kesäkuun 2022 välisenä aikana.*



## Tausta

Projektin taustalla olivat etenkin perustason sote-palveluiden saatavuuteen liittyvät haasteet, joiden osalta tilanne on huonontunut merkittävästi COVID19-pandemian aikana. Asiakkaan oli vaikea saada yhteys sote-ammattilaisiin kohtuullisessa ajassa. Saatavuuden ohella toinen merkittävä haaste liittyi hoidon jatkuvuuteen ja hoidon koordinaatioon eri sote-ammattilaisten välillä.

## Tavoitteet

Projektin pääasiallisena tavoitteena oli, että pääsy perustason palveluihin pilottiasemilla paranee. Tiimimallissa ratkaistaan hoitoon pääsyn, hoidon viiveen sekä ennaltaehkäisevän ja ennakoivan hoidon ongelmakohtia monialaisen tiimin asiantuntemuksen tuella. Tarkoitus on, että palvelutarpeen ratkaisee siihen sopivin sote-ammattilainen ja että asiakas ohjautuu suoraan oikealle ammattilaiselle ja oikean palvelun piiriin.

Tavoitteiksi asetettiin merkittävä parannus palveluiden saatavuuteen, jatkuvuuteen, vaikuttavuuteen sekä asiakaskokemukseen, henkilöstön hyvinvointiin ja hyvään taloudenpitoon. Kullekin tavoitteelle asetettiin mittarit, joiden avulla muutosta voitiin arvioida numeerisesti.

## Toteutus

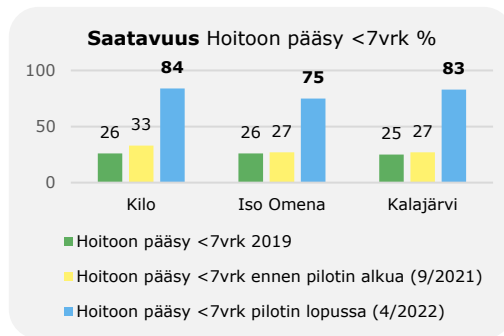
Pilotointi eteni siten, että muutos toteutettiin ensin Kilon terveysasemalla syksyn 2021 aikana ja Iso Omenan ja Kalajärven terveysasemilla kevään 2022 aikana. Pilottiterveysasemakohtaisesti pilotoinnin etenemisen suunnittelusta ja toteutuksesta vastasivat tiiviisti terveysaseman esihenkilöt, ja varsinaiseen toimintamallin suunnitteluun ja toteutukseen kullakin terveysasemalla osallistui koko terveysaseman henkilöstö sekä moniammatillisen tiimin jäsenet. Toimintamallin muutos toteutettiin valmentavalla otteella, jossa mahdollistettiin henkilöstön osallisuus muutoksessa ja toimintamallin riittävä yksikkökohtainen joustavuus vastaten terveysaseman paikallisiin tarpeisiin. Lisäksi valmentavalla otteella tavoiteltiin sitä, että yksiköiden johtotiimeille muodostuu hyvät valmiudet hallita ja kehittää käyttöön otettua toimintamallia itsenäisesti jatkossa.

Projektille nimettiin monialainen ohjausryhmä ja kunkin pilottiterveysaseman muutosvaiheen valmennukseen kutsuttiin mukaan sosiaalityön, kuntoutuksen, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä vanhuspalveluiden ammattilaiset. Lisäksi suun terveydenhuollon kanssa toteutettiin erillinen intensiiviyhteistyöjakso Kilon terveysasemalla.

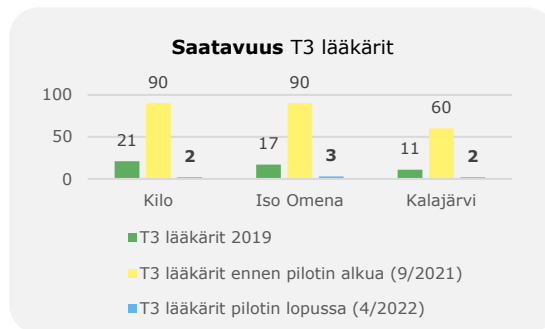
# Lopputulokset ja johtopäätökset

Pilottiprojektille asetettuihin tavoitteisiin nähden tiimiterveysasema-toimintatavalla voidaan todeta olevan merkittävää hyötyä terveysaseman toiminnalle. Suurin parannus saavutettiin palveluiden saatavuudessa, jonka osalta tiimiterveysasemilla on saavutettu käytännössä jonoton tilanne verrattuna muihin Espoon terveysasemiin, joissa saatavuustilanteen kehitys ei ole ollut yhtä huomattavaa.

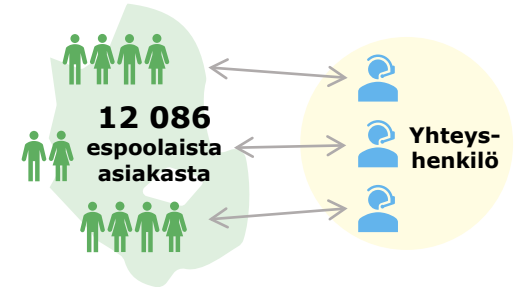
**Palveluiden saatavuuden** osalta merkittävin muutos tapahtui hoitoon pääsyn osalta, jossa lähtötaso oli kullakin asemalla n.25 % ja pilottiprojektin päättyessä n. 80 %. Tämä tarkoittaa, että lähtötilanteessa noin neljäsosa asiakkaista pääsi hoitoon alle viikossa yhteydenotosta ja pilotin jälkeen vain viidesosan ajanvaraus ylitti viikon odotusajan.



Merkittävää kehitystä tapahtui kaikilla pilottiasemilla myös sekä lääkäreiden, että hoitajien T3 lukemissa.



**Palveluiden jatkuvuuden** osalta tilanne pilottiasemilla kehittyi tavoitteiden mukaiseen suuntaan. Hoidon jatkuvuutta kuvaava Continuity of care index (COCI) -indeksi nousi jokaisella pilottiasemalla. Pilotin loppuarvioinnin aikaan (toukokuun alussa, vko19/2022) oman yhteyshenkilön oli saanut yhteensä **12 086** **espoolaista asiakasta**.



Tiimimallin myötä terveysaseman johtamisessa on koettu muutoksia uusien käytäntöjen ja työkalujen myötä, joiden on koettu tukevan tavoitteellista ja tiivistä johtamistyöskentelyä. Mittarit ja johtamisen rakenteet ovat tiimimallissa selkeämmät ja johtamistyöllä on selkeä rytmi sekä raamit. Johtotiimin yhteistyö on tiiviimpää ja tiimeillä itsellään on tietty vastuu itseohjautuvuudesta ja tiimin toiminnan johtamisesta tietyn rajauksin. Johtamisen tueksi projektissa toteutettiin myös johtamistyötä tukeva mittarinäkymä PowerBI-työkaluun.

Moniammatillisen yhteistyön osalta tiimimallipilotissa on tunnistettu haasteita monialaisista palveluista hyötyvien asiakkaiden tunnistamisessa. Myös yhteistyökäytänteissä ja konsultaatiomalleissa on tunnistettu kehittämiskohteita. Tiimimallipilotin aikana kehitetty moniammatillinen konsultaatiokanava on todettu kehittämiskelpoiseksi työkaluksi moniammatillisessa yhteistyössä.

Tärkeimmiksi jatkokehityskohteiksi pilottiprojektin lopussa tunnistettiin muun muassa henkilöstön vieläkin kohdennetumpi tukeminen muutoksessa, uuden toimintamallin hallinta ja tiimiterveysasemien toimintavarmuuden tukeminen erilaisissa poikkeustilanteissa (kuten lomakaudet, äkilliset poissaolot) sekä toimintamalliin liittyvän sisäisen asiantuntijuuden vahvistaminen.

Muiden tavoitteiden osalta todettiin, että joko vertailukelpoista dataa ajalta ennen tiimiterveysasemana toimimista ei ollut mahdollista saada tai pilottiprojektin seuranta-aika ei ollut vielä riittävän pitkä johtopäätösten tekemiseen. Myös esimerkiksi vaikuttavuuden osalta on jatkossa olennaista miettiä uusia soveltuvia mittareita, jotka eivät ole sidonnaisia hoitoprosessiin ja sen toteuttamisen tapaan, vaan kuvaavat vaikuttavuutta terveyshyödyn tuottamisen näkökulmasta.