



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Sote-uudistus

Keskittetty asiakasohjaus Etelä-Karjalassa

Maaritin-päivä 13.9.2022

Hoidon- ja palveluntarpeenarvioinnissa esiin nousseet **Maaritin** nimeämät yhteydenoton syyt



"Ottaessaan yhteyttä Maarit kuulostaa itkuiselta ja hätääntyneeltä. Hän kuvaa olonsa aivan kamalaksi; henki ei kulje ja hän ei saa nukuttua selkä- ja hammaskivun takia. Raha-asiat ovat sotkussa ja Maaritia huolettaa myös aikuisen pojan tilanne."

Henki ei kulje

Astma

Ylipaino

Metabolinen oireyhtymä

Ei saa nukuttua

Alakuloisuutta

Pojan tilanne

Taloudellisia huolia

Peliongelmaa

Hammassärky

Selkäkipu

Tule-vaivaa

Olkapäähäkuluma

Selkäongelma

Hoidon- ja palvelutarpeen arviointi

- Kirjataan ISBAR- rakenteen mukaisesti
- Strukturoitu fraasi
- **Esitiedot:** Taustatiedot, perussairaudet lyhyesti, käytössä oleva lääkitys, allergiat,
- **Nykytila:** Tämänhetkinen vointi ja oireet, oireiden kesto/muutokset, kotona pärjääminen ja konsultoitavan asian kannalta oleelliset mittaustulokset (paino, RR, vs, kipu, VAS jne)
- **Suunnitelma:** Selkeä kysymyksen asettelu > Mihin ongelmaan halutaan vastaus? /hoitajan toimintaehdotus

	Selite	Otsikko mallipohjassa ja tietosisältö
I	Tunnista Potilaanyleistiedot	Potilaan tunnistaminen ja yleiset tiedot. Sisältää henkilötiedot, ICPC2-luokituksen.
S	Tilanne Yhteydenoton syy	Hoidon tarve Otsikon alle kuvataan potilaan yhteydenoton syy ja käytetty tapa "Soittaa itse (tai omainen soittaa): Kuume, huonovointisuus"
B	Tausta Esitiedot	Esitiedot (anamneesi) Oleelliset perussairaudet sekä kyseistä yhteydenottoa edeltävät muut esitiedot siinä laajuudessa kuin ne vaikuttavat hoidon tarpeen arviointiin. Oireet ja niiden kesto potilaan kuvaamalla tavalla, ei ammattilaisen tulkintana. "T2DM, RR-tauti, ei allergioita. Nyt kertoo, että kolme päivää ollut korkea kuumetta, parhaimmillaan 39 astetta. Kuume laskenut ajoittain kuumelääkkeen avulla. Saanut jonkin verran syötyä ja juotua."
A	Arvio Nykytila	Nykytila (status) Hoitajan ammatillinen arvio potilaan nykytilasta. "Nyt puhelun aikana hengitys rauhallista, puhuu lauseita. Kertoo hikoilevansa kovasti, sydän tykyttää. Asiallisesti keskustelukontaktissa. Nyt kuumetta mitattuna 38.9. (ottanut tunti sitten parasetamolia). Ylösnoustessa huimausta, kokee vointinsa epävarmaksi."
R	Toimintaehdotus Jatkotoimet	Suunnitelma Potilaalle annettu ohjeus (=hoito-ohjeet, terveydenhuollon yksikköjohon ohjattu, hätäkeskus, muu viranomainen), neuvonta ja jatkotoimenpiteet. "Ottaa nyt vielä ibuprofeenia 600 mg po. Tämän jälkeen ohjattu hakeutumaan arvioon xxxx sairaalan päivystykseen. Potilas ymmärtänyt annetut ohjeet"

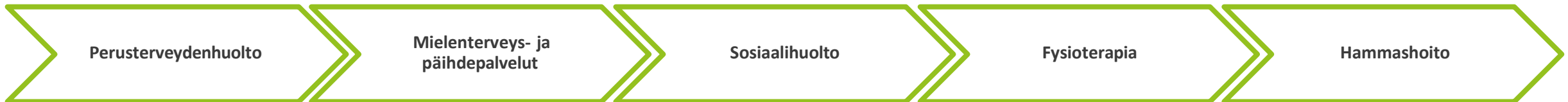
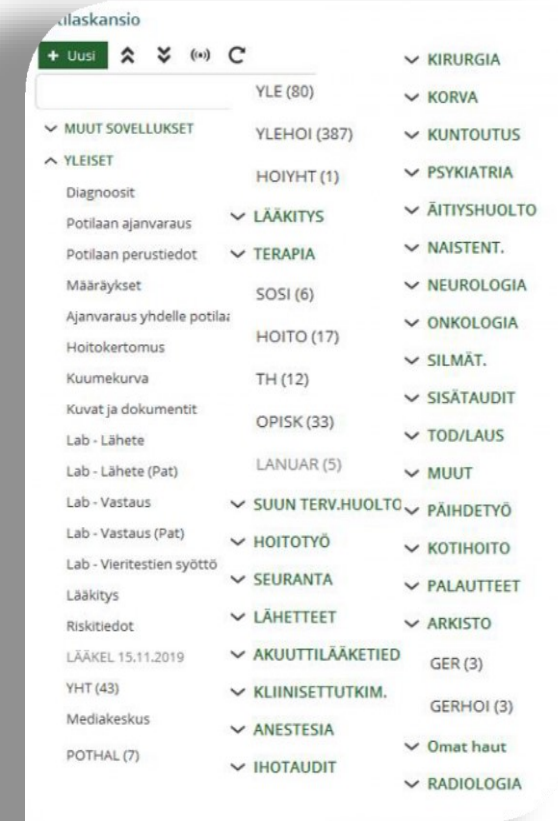
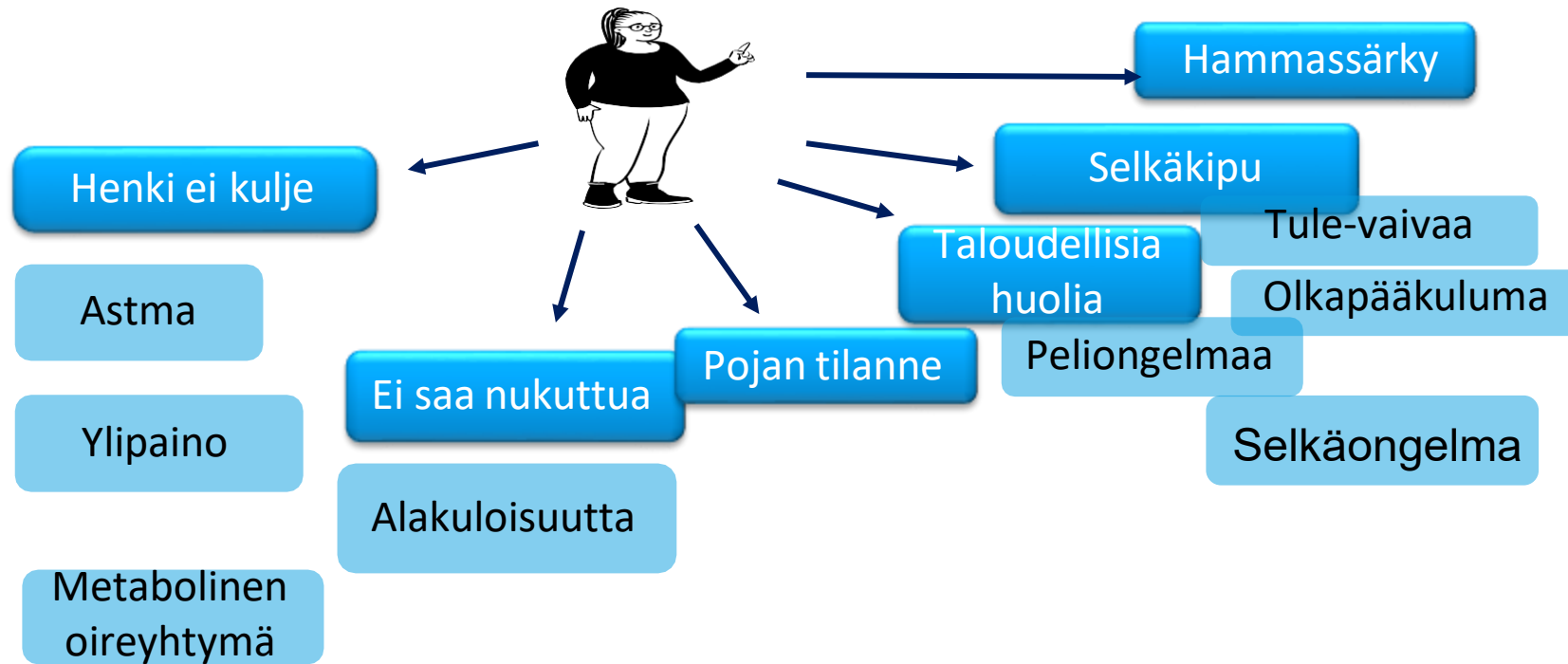
Maaritin polku Eksotessa- monialaisuuden taustaa

- Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto (Eksote) on tuottanut vuodesta 2010 alkaen integroitua perus ja erityistason sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita Etelä-Karjalan noin 127 000 asiakkaalle, 9 kunnan alueella.
 - Perusterveydenhuolto
 - Erikoissairaanhoidot
 - Sosiaalihuolto
 - Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
 - Työikäisten palvelut
 - Ikääntyneiden palvelut
 - Mielenterveys- ja päihdepalvelut
 - Vammaispalvelut
 - Oppilas- ja opiskelijahuolto
 - Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen



Integraation alusta alkaen käytössä on ollut yksi yhteinen potilastietojärjestelmä

Mistä lähdetään liikkeelle; tilanne 2010-



Yhteinen potilastietojärjestelmä; kaikki monialaiseen arviointiin tarvittavat potilastietojärjestelmään kirjatut tiedot arvion tekijän/ammattilaisen nähtävissä

Keskitetyn asiakasohjauksen kehityksen vaiheet

Hyvinvointi- ja terveysasemien oma puhelinpalvelu 2010

- Suorat numerot omalle asemalle
- Aluehoitajien hoitajien puhelintunnit
- **Yksi yhteinen potilastietojärjestelmä**

Ristiin vastaaminen ja erikoisala kohtainen verkostoituminen

- **Aluejaot:** Lappee (Armila, Joutseno, Sammonlahti, Taipalsaari), Länsi-Saimaa (Lemi, Luumäki, Savitaipale), Pohjoinen (Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahhti), Imatra 2016->
- Toimintaa käynnistettiin esimerkiksi pienillä hyvinvointi- ja terveysasemilla, mielenterveys ja päihdepalveluissa
- Vapautettiin yksittäisiltä päiviltä hoitaja resurssia puhelinpalvelusta muihin töihin
- Hyvä paikallistuntemus
- Yksilölliset toimintatavat huomioitavissa

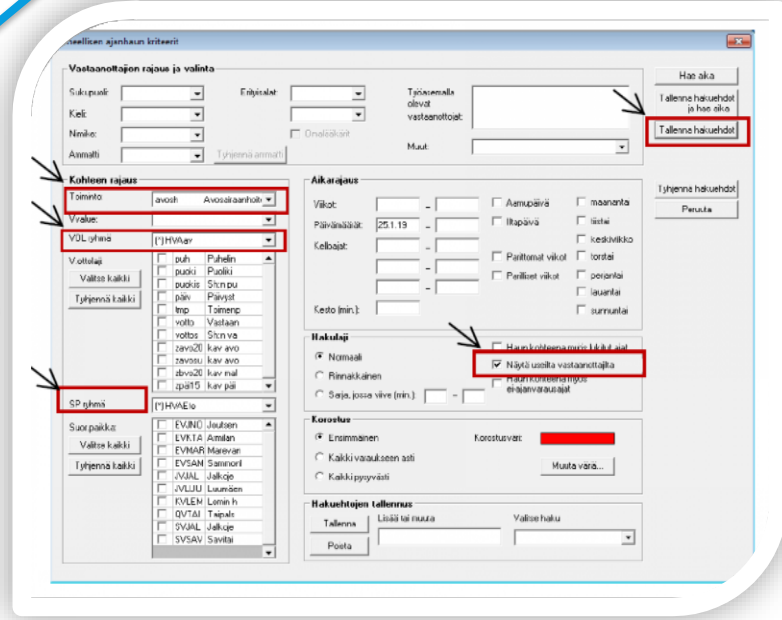
Yhteyskeskus 2014

- Ristiin vastaamisen toimintamallia alettiin systemaattisesti kehittää hankkeissa ja projekteissa
- Aloitettiin hyvinvointi- ja terveysasemilta, laajennettiin muille toimialueille
- **Yhtenäisiä toimintamalleja** ja ohjeita laadittiin
- **Ajanvarauskirjapohjien nimeämistä**, ajanvarauslajeja ja kirjaamiskäytäntöjä yhtenäistettiin
- **KAV-hakupohjat** ajanvarauksen avuksi

Kaiku24 2021

- Käynnisti toiminnan Etelä-karjalassa 2021
- Toiminta alkoi hyvinvointia- ja terveysasemien sekä erikoissairaanhoidon päivystysavusta

- o **TKI-aikuiset** (ARM, HON, JOU, LEM, LUU, PAR, RAU, RUO, SAM, SAV, TAI)
- o **shp - alkuiset, dh - alkuiset** (ARM, HON, JOU, LEM, LUU, PAR, RAU, RUO, SAM, SAV, TAI)
- o **psyksh - alkuiset** (ARM, HON, JOU, LEM, LUU, PAR, RAU, RUO, SAM, SAV, TAI)
- o **Fys A - alkuiset** (ARM, HON, JOU, LEM, LUU, PAR, RAU, RUO, SAM, SAV, TAI)
- o **Näyte - alkuiset, Malla ja Mallu**
- o **IsoApu** soittoopynnöt, **Lasten ja nuorten talo** soittoopynnöt
- o **ARM, HON, JOU, LEM, LUU, PAR, RAU, RUO, SAM, SAV, TAI** - alkuisista päivystävä hoitaja ja lääkäri (konsultaatiolääkäri), kimpakirjat, toimenpidekirja sekä muut käytössä olevat

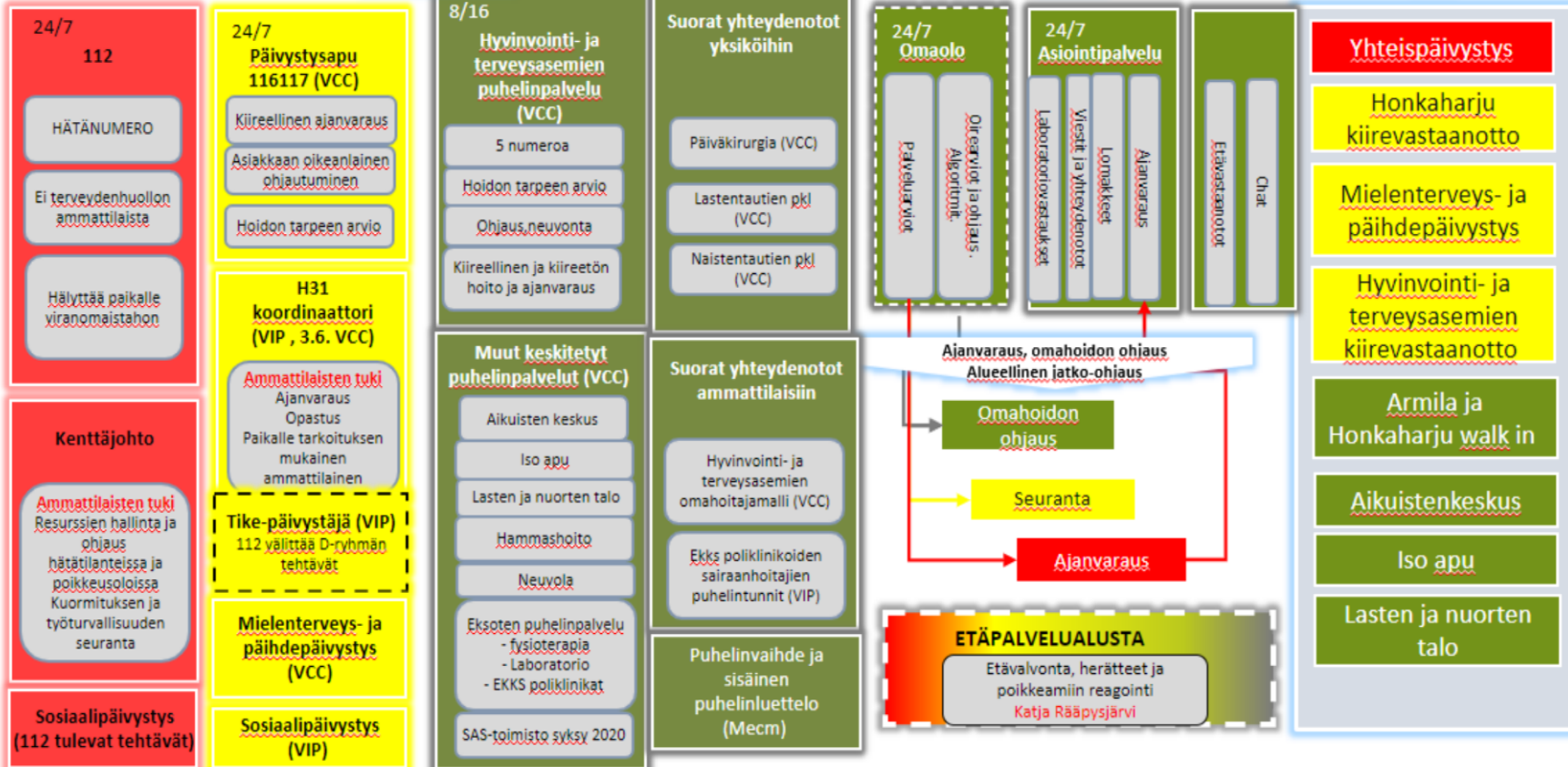


ASIAKKAAN RAJAPINTA PALVELUUN

Puhelu

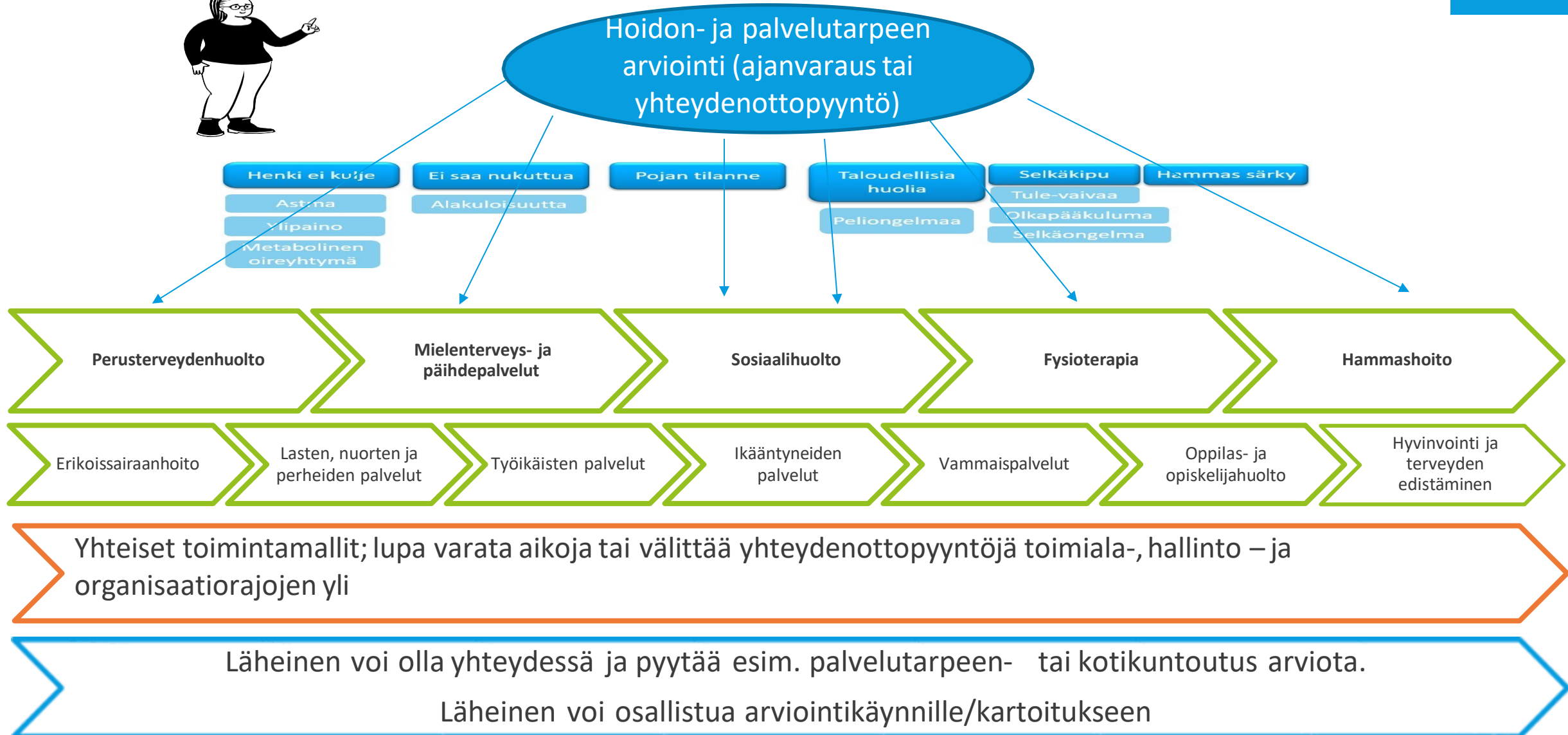
Sähköinen asiointi

Paikalle



- Monialainen palveluntarve tunnistetaan kiireellinen ja kiireetön
- Ajanvaraukset ja yhteydenottopyynnöt organisaatorajojen ulkopuolelle
- Yhteisten toimintamallien systemaattinen kehittäminen

Yhteyskeskus toimintamallin kehitys 2014 alkaen



Nykytila: keskitetty asiakaspalvelukeskus Kaiku24



Kaiku24 palvelukanavat, Eksote 1.7.22 alkaen

Palvelukanava	Palvelunumero	Palvelu-aika	Call-back ja takaisin soittoaika + soittokerrat
Päivystysapu	114117	24/7	cb ma-su klo 7-20, takaisinsoitot ma-su 7-20, soittokerrat 2 kertaa
Terveys- ja hyvinvointiasemat, opiskeluterveydenhuolto ja neuvola	05 352 7240	ma-pe 7-20	cb ma-pe klo 7-14, takaisinsoitot ma-pe 7-20, soittokerrat klo 7-14 2 kertaa, klo 16-20 1 kerran. SMS peru: 24/7, web cb: ma-pe 12-13, 13-14, 14-15
Mielenterveys ja päihdepalvelut	05 352 4610	24/7	cb ma-pe klo 7-14, takaisinsoitot ma-pe klo 7-14, soittokerrat 2 kertaa. web cb: ma-pe klo 12-13, 13-14, 14-15
Suun terveydenhuolto	05 352 7059	Ma-pe 7-14	cb ma-pe klo 7-14, takaisinsoitot ma-pe klo 7-14, soittokerrat klo 7-14, soittokerrat 2 kertaa. SMS-peruutus 24/7, ma-pe 12-13, 13-14, web cb
Palvelunvaltuuttajat	05 352 5777	Ma-pe 9-15	cb ma-pe klo 9-13, takaisinsoitot 9-15, soittokerrat 2 kertaa
Koronapalvelu	05 352 2355	Cb 24/7 Ei valintaa suora ma-su 8-21	cb ma-su 24/7, takaisinsoitot: • Ei valintaa: ma-su 8-21 • Koronapos: ma-su 8-21 • Koronapos, akuutti: ma-su 24/7 • Koronatesti: ma-pe 8-14 • Koronarokatus: ma-pe 8-14 • Soittokerrat 2 kertaa
Ajanvaraus	05 352 4000	Ma-pe 7-18	cb ma-pe 7-14, takaisinsoitot ma-pe 7-18, soittokerrat 2 kertaa. SMS peruutus labra ja fys 24/7, web cb: ma-pe klo 12-13, 13-14, 14-15
Puhelinvaihte	05 352 000	Ma-pe 8-14	

kaiku²⁴

- Aloittanut toiminnan 9/21
- Kaiku24 on osa Eksoten palveluita
- Hoitaa terveydenhuollon ensilinjan hoidon tarpeen arviointia
- Kiireettömissä asioissa arkisin 7-20
- Päivystysapu 24/7

Asiakkaan hoito alkaa ensi kontaktista, etälääkäri on heti konsultoitavissa tai ohjaus etävastaanotolle.
Asiakasryhmä kohtaiset polut; paljon palveluita käyttävät, pitkäaikaissairaat, satunnaisesti asioijat,

- Keskeinen tavoite on hoidon jatkuvuuden turvaaminen ja harhakysynnän välttäminen
- SBM toiminnanohjauksen laajennus ja lähettämisen käyttöönotto asiakaspalvelukeskus Kaiku24
 - Tiedetään asiakkaan kokonaisuudesta/hoidosta vastaavat henkilöt + yhteydenottomahdollisuus
 - Asiakkaan lähettäminen eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin
 - Asiakkaan (luvalla) sote-koostenäkymä ja toimintakyvyn muutokset
 - Asiakkaan tiedolla ohjaaminen ja johtaminen
- Toimintakykyosaamisen lisääminen ja digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto
- Tulevaisuudessa asiakas itse tuottaa omaa toimintakyky- ja terveystietoa sekä oma kokemus Promis 29+2 mittarin avulla



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Sote-uudistus

Kiitos!

Lisätietoja:
johanna.nykanen@eksote.fi
p.040 6770778