



Minun tiimini -mallin käsikirja ammattilaisille

Käsikirjan tarkoitus

Käsikirjaan on koottu keskeiset asiat Minun tiimini -työskentelystä tiimin jäseniä ja palveluun ohjaavia ammattilaisia varten. Tavoitteena on, että Minun tiimini -työskentely on mahdollisimman yhtenäistä ja asiakaslähtöistä tiimin tapauskohtaisesta kokoonpanosta riippumatta. Käsikirjaa voidaan käyttää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Minun tiimini -toiminnan määrittely ja yleiskuvaus

Minun tiimini on palvelu aikuiselle, joka hyötyy monialaisesta yhteistyöstä. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeen mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallisuus ja systeminen työskentelytapa. Ammattilaiset koordinoivat palveluita ja hoitoa yhteisvastuullisesti ja asiakkaan voimavarat säästyvät toipumiseen.

Pilottivaiheessa vuonna 2022 Minun tiimini -malli on suunnattu koillisella alueella asuville täysi-ikäisille tamperelaisille ja siihen ohjaututaan Koilliskeskuksen sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kautta. Mallia pilotoidaan PirSOTEn Kehitetään yhdessä -sotepilotissa. Tässä kehitystyössä on mukana useita työryhmiä, joissa on edustettuina Pirkanmaan liiton hankejohto, Pirkanmaan hyvinvointialueen integraatiojohtaja, Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystyöpalvelujen palvelujohto, koillisen alueen työntekijöitä esihenkilöineen sekä PirSOTEn projektisuunnittelijat eri palveluryhmistä. Lisäksi yhteistyöhön on kutsuttu tutkimuskumppaneita, kuten Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu sekä kehittäjäasiakkaita ja kokemusasiantuntijoita.

Minun tiimini -mallin käyttöönotto laajenee asteittain vuonna 2023 Pirkanmaan hyvinvointialueella. Henkilöstöä tullaan kouluttamaan mallin käyttöönotossa.

Minun tiimini kohtaajana

Asiakas tapaa hänen yksilöllisen tarpeensa mukaisesti kootun tiimin ja saa samalla monen ammattilaisen ja tahon näkökulman tilanteeseensa. Asiakas, ammattilaiset ja muut asiakkaan toivomat tahot yhdessä etsivät ratkaisuja.

Työntekijä voi saada toisilta tiimin jäseniltä työnohjauksellista ja konsultatiivista tukea työhönsä, kun on tunnistanut haasteellisen tilanteen.

Minun tiimini osana palveluohjauskäytäntöä

Tiimissä suunnitellaan yhdessä asiakkaan tuen tarpeen mukaiset palvelut ja tukikeinot. Tiimi mahdollistaa myös eri toimijoiden uusista palveluista kertomisen tiimin muille jäsenille.

Minun tiimini -jäsenet

Tiimin kokoonpano ei ole kiinteä, vaan se muodostuu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaan tiimiin ohjaava työntekijä on aina osa Minun tiimiäni. Useimmat asiakastilanteet edellyttävät lääkärin, psykiatrisen sairaanhoitajan, sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän osallistumista. Minun tiimini -ajat on varattu koko noin 6 kuukaudeksi eteenpäin heidän kalentereihinsa varmistaaksemme, että nämä ammattilaiset ovat käytettävissämme. Kokemuksemme mukaan muiden ammattilaisten osallistuminen on joustavampaa noin kahden viikon varoitusajalla. Mikäli asiakkaalla on esim. omalääkäri, omahoitaja tai aikuissosiaalityön omatyöntekijä, hän luonnollisesti osallistuu kokoonpanoon korvaten ajalle korvamerkityn ammattilaisresurssin.

Asiakkaan toiveen ja tuen tarpeen mukaan Minun tiimiin voidaan kutsua myös muita ammattilaisia ja osallistujia esim. suun terveydenhuollosta, neuvolasta, työllisyyspalveluista tai 3. sektorilta. Mukaan voi tulla myös esim. asiakkaan läheinen tai kokemusasiantuntija. Tieto näistä osallistujista on tärkeää olla hyvissä ajoin, jotta järjestelyt ehditään tehdä.

Tiimisopimus ja tiimin kokoontumiset

Pilotointivaiheessa koilliselta alueelta on nimetty työntekijät, jotka osallistuvat Minun tiimini -kehittämiseen ja mallin tunnetuksi tekemiseen eri palveluissa. Heitä kutsutaan kehittäjäosaajiksi. On tärkeää huomioida, että kuka tahansa sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen voi olla aloitteellinen tapaamisen ehdottamisessa tai voi tulla itse kutsutuksi Minun tiimini -asiakstapaamiselle.

Syksylle 2022 on sovittu kahdeksan varattavissa olevaa Minun tiimini -aikaa elo-joulukuulle. Tiimi tapaa lähtökohtaisesti Linnainmaan terveysasemalla, mutta tarpeen mukaan osallistuminen voidaan toteuttaa myös etäyhteyksin tai esim. lähitorilla. Ennen palaveria sovitaan, kuka palaverissa toimii puheenjohtajana ja kuka sihteerinä. Ammattilaiset eivät laadi suunnitelmaa keskenään, vaan asiakas osallistuu päätöksentekoon palveluistaan. Mikäli tiimijälle ei ole ohjattu asiakasta viikkoa ennen aikavarausta, aika perutaan ja kalenteriaika vapautetaan.

Tapaamisia koordinoi 2022 pilotin projektipäällikkö Tiina Piispanen yhdessä PirSOTEn projektisuunnittelijoiden ja kehittäjäosaajien kanssa. Asiakkaan ohjaava työntekijä huolehtii yhteydenpidosta ja tiedottamisesta asiakkaalle. Muiden osallistujien kutsumisesta sovitaan yhdessä projektipäällikön kanssa hyvissä ajoin ennen tapaamisen ajankohtaa.

Vuoden 2023 Minun tiimini -aikataulusta ja koordinoitavista sovitaan tämän vuoden lopussa.

Viestintä

Jokaisella Kehitetään yhdessä -pilottiin osallistuvalla on vastuu tehdä Minun tiimini -mallia tunnetuksi sisäisen viestinnän keinoin. Minun tiimini -kehittäjiltä (ks. luettelo lopusta) voi pyytää lisätietoa Minun tiimini -prosessista tai esittelyä esim. omassa tiimipalaverissa. Lisätietoa on saatavilla myös Tampereen kaupungin TASKUsta, [Tampereen kaupungin verkkosivuilta](#), Minun tiimini / Koilliskeskus -Teams-kanavalta jne. Voit pyytää liittymistä Teams-kanavalle lähettämälle viestin tiina.piispanen@tampere.fi tai pilotissa mukana

oleville PirSOTEn projektisuunnittelijalle. Mallista on laadittu myös asiakasesite (ks. linkki lopusta), jonka työntekijä voi antaa moniammatillisesta tuesta mahdollisesti hyötyvälle asiakkaalleen.

Asiakkaan kutsuminen tiimiin ja tiimin kokoontuminen

Asiakasohjaus Minun tiimini -malliin voi tulla periaatteessa mistä tahansa Tampereen kaupungin palvelusta, mikäli lähettävä taho arvioi asiakkaan hyötyvän Minun tiimini -palvelusta. Ohjauksia voi siis tulla esim. terveydenhuollosta, sosiaalipalveluista, ikäihmisten palveluista, työllisyyspalveluista, oppilaitoksesta, nuorisopalveluista tai kohtaamispaikasta/yhteisökeskuksesta. Tarpeen tunnistava työntekijä on yhteydessä tapaamisista koordinoivaan projektipäällikköön tai ehdottaa asiakasta Minun tiimini /Koilliskeskus -Teamskanavalla (ilman henkilötietoja). Muilta tahoilta tulevat ohjaukset voi ohjata esim. Piispaselle. Ennen ajan varaamista työryhmä arvioi vielä palvelutarvetta ja erilaisia monialaisen yhteistyön vaihtoehtoja.

Mikäli päädytään Minun tiimini -palveluun, asiakkaan ohjannut työntekijä antaa asiakkaalle suostumuslomakkeen monialaiseen yhteistyöhön ja tietojen vaihtoon. Kun asiakkaan suostumus on saatu, asiaa voidaan käsitellä Minun tiimini -työskentelyssä mukana olevien tahojen kanssa henkilötiedoin. Asiakas täyttää Minun tiimini -kortin ja saa sen täyttämiseen tarvittaessa apua työntekijältään. Asiakas kirjoittaa korttiin arvionsa tilanteesta ja määrittelee, mihin tarvitsee ensisijaisesti tukea ja kenen toivoo tapaamiselle osallistuvan. Toiveet pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Minun tiimini -kortti välitetään tiimiin osallistuville työntekijöille, joiden läsnäoloa asiakas on toivonut. Minun tiimini -tapaaminen ja siihen tarvittava kokoonpano järjestetään kortin esitetietojen perusteella. Asiakkaan Minun tiimini -työskentelyyn ohjannut taho kutsuu asiakkaan tiimitapaamiseen. Minun tiimini -kortti toimii tapaamisessa keskustelun avaajana ja rajaajana, joten se on tärkeää olla mukana.

Tapaamisen aikana tehdään monialainen Minun tiimini -suunnitelma sitä varten luodulle lomakkeelle. Suunnitelmaan kirjataan läsnäolijat, sovitut asiat, seuranta sekä asiakkaan yhteyshenkilö. Suunnitelma annetaan tiimiin osallistuneille ammattilaisille ja asiakkaalle itselleen palaverin lopuksi.

Suostumus tallennetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden tietojärjestelmiin (kts. Minun tiimini- kirjaamisohje). Minun tiimini- korttia ja suunnitelmaa ei tallenneta, vaan ne jäävät asiakkaalle. Tiimissä mukana olleet viranomaiset kirjaavat omaa palveluaan koskevat olennaiset tiedot suunnitelmasta ja kortista omiin asiakastietojärjestelmiinsä.

Asiakaspalaute

Jokaiselta asiakkaalta pyydetään sähköinen Zef-palaute tapaamisen jälkeen, linkki kyselyyn on Minun tiimini -suunnitelmalomakkeessa. Vuoden 2022 palautteista tehdään lopuksi yhteenveto Minun tiimini -mallin asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Lisäksi kyselyn vastaukset liitetään osaksi laajempaa asiakaskokemusselvitystä, jonka toteuttavat Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskushanke (PirSOTE), Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos ja Pirkanmaan hyvinvointialue.

Raportointi ja dokumentointi

Projektipäällikkö raportoi PirSOTE-hankkeelle sekä pilotin työryhmille Minun tiimini -työskentelystä kuukausitasolla. Projektipäällikkö myös tilastoi kokonaisosallistujamäärän. Tiimin jäsenet tilastoivat osallistumisensa Minun tiimini -tapaamisiin omien tilastointiohjeidensa mukaisesti.

Koska kyseessä on pilotti ja kehittyvä monialaisen työn malli, jokainen tiimiin asiakkaan ohjaava työntekijä dokumentoi prosessin valmista pohjaa hyödyntäen, anonymisoituna. Näitä case-esimerkkejä voidaan hyödyntää Minun tiimini -kehitystyössä, pilotin esittelyissä sekä henkilöstön kouluttamisessa.

Tiimin peruminen

Mikäli Minun tiimini -ajalle ei ole ohjautunut asiakasta, aika perutaan ammattilaisten kalentereista viikkoa ennen ajankohtaa Outlook-kalenterin kautta. Jos asiakas on tulossa, mutta kaikkia ajan alustavasti varanneita ammattilaisia ei tarvitakaan tapaamisilla, aika perutaan heiltä Teams-ilmoituksella.

Minun tiimini -materiaalit

Löydät seuraavat materiaalit Taskusta: [Yhteiset asiat - Aikuissosiaalityö - Liferay \(tretasku.fi\)](#)

- Suostumuslomake monialaiseen yhteistyöhön
- Minun tiimini -asiakasesite
- Minun tiimini –asiakaskortti
- Minun tiimini –suunnitelma (huom. sisältää myös linkin palautekyselyyn)
- Minun tiimini –kirjaamisohje

Löydät seuraavat materiaalit Minun tiimini / Koilliskeskus TRE –teams-kanavan tiedostoista (huom. pyydä oikeudet, ellet ole vielä kanavan jäsen):

- Minun tiimini –asiakasprosessin eteneminen
- Minun tiimini –tapaamisen rakenne
- Koilliskeskuksen sote-pilotin työryhmät jäsenineen (huom. sieltä kehittäjäosaajat, dia 4)