



## MEHILÄISEN TIIMIMALLI HARJUN TERVEYS JA RUOHOLAHTI

19.4.2022

Tulevaisuuden sosiaali- ja  
terveyskeskus seminaari

Henri Ärölä  
Johtava lääkäri  
Julkiset terveystalvelut  
Mehiläinen Oy








# AGENDA

- Tiimimallin yleisesittely
- Tiimimallien vertailu
- Tiimimallin tulokset

# MEHILÄISEN TIIMIMALLI TÄYTTÄÄ MONIA TULEVAISUUDEN SOTE-KESKUKSEN AVAINTAVOITTEITA

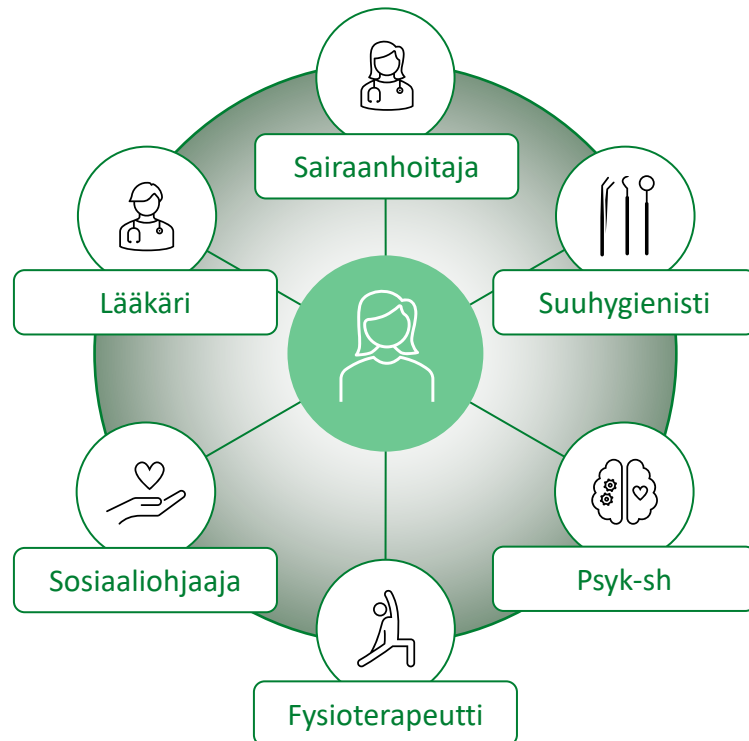
Perinteisen SOTE-keskustoiminnan ongelmia sekä esimerkkejä ratkaisuista, joita Mehiläisen tiimimalli tarjoaa

| Tavoitteet sote-keskukselle  | "Perinteisen" sote-keskustoiminnan ongelmakohtia  | Tiimimallin mahdollistamia ratkaisuja  |
|--|---|--|
|  <b>Palveluiden saatavuus</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Kiireettömän palvelun saatavuus on monin paikoin heikko, toiminta on jonoutunutta</li><li>Hoitosuhteiden jatkuvuus ei toteudu optimaalisesti ruuhkautuneessa toiminnassa</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Välitön saatavuus (T3=0) kaikille ammattiryhmille "First contact" -toimintamallilla</li><li>Hoito tai palvelutarpeen ratkaisu alkaa aina ensi kontaktissa, työ ei siirry tulevaan</li><li>oma yhteyshenkilö, terveyvalmennuksesta tai säännöllisestä tuesta hyötyville</li><li>Digipalvelut 24/7 täydentävät palveluvalikoimaa ja keventävät kivijalan kuormitusta</li></ul> |
|  <b>Oikea-aikainen ja ennaltaehkäisevä toiminta</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Ennaltaehkäisyn rooli palvelutuotannossa jää vähäiseksi</li><li>Toiminta keskittyy pääosin sairauksien hoitoon ja komplikaatioiden syntymisen estoon</li></ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Potilaiden segmentointi mahdollistaa varhaisen tunnistamisen ja tuen</li><li>Mahdollisimman matalan kynnyksen mt- ja päihdepalvelut</li><li>Algoritmi- ja/tai tekoälypohjainen elintapariskipotilaiden tunnistaminen väestöstä (kun riittävä pääsy alueen terveystietoihin, esim. tietoallas)</li></ul>  |
|  <b>Laatu ja vaikuttavuus toiminnan ajureina</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Laadun ja vaikuttavuuden seuranta sekä käyttö päätöksenteossa on vielä vähäistä</li><li>Hoidon onnistumisen seuranta on pistemäistä</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Yksilölliset palvelusuunnitelmat oman yhteyshenkilön koordinoimina</li><li>Proaktiivinen työote ja yksilöllisten tavoitteiden aktiivinen seuranta</li><li>Hoitopolkuja mahdollista täydentää digitaalisilla palveluilla</li></ul>  |
|  <b>PTH:n tarjoamien palveluiden integraatio</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>PTH:n palvelua tarjoavat useat erilliset tahot</li><li>Ammattilaisten keskinäinen vuoropuhelu kirjallista</li><li>Potilaat jonottavat palvelusta toiseen, mikä aiheuttaa viiveitä hoitoon</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Kaikki palvelut samalta luukulta, oma yhteyshenkilö koordinoi hoitoa</li><li>Ammattilaisten työnjaon ja työtapojen muutos tiimityötä tukevaksi</li><li>Sujuva reaaliaikainen yhteistyö</li><li>Moniammatilliset tiimit kaikilla palvelutasoilla</li></ul>  |
|  <b>Kustannuskehityksen hillintä</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>Väestön ikääntyminen, potilaiden vaatimustaso, ylihoito ja medikalisaatio kustannusajureina</li><li>Hoitojen ja palveluketjujen vaikuttavuudesta vielä rajallisesti näyttöä</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>Terveyshyötyajattelu kaikilla palvelutasoilla, näyttöön perustuvat hoitopolut,</li><li>Toiminnan kustannustehokkuuden reaaliaikainen seuranta</li><li>Jatkuva tietoon perustuva toimintamallien kehitystyö</li></ul>   |

# TIIMIMALLISSA ASIAKKAITA PALVELLAAN MONIAMMATILLISESTI

## Tiimien rakenne palvelee väestöä monipuolisesti

- Tiimin **koostumus** vaihtelee **väestön palvelutarpeen** mukaan,
- Tyypillisesti **1 lääkäri 3-4 hoitajaa kohti**, skaalaus väestön kokoon
- **Suuhygienisti** on tiimin **konsultoitavissa** mahdollistaen **sujuvan ohjauksen suun terveydenhuollon palveluihin**



## Tiimimallista eriytetyt palvelut tukevat tiimien toimintaa

### Välitöntä interventiota vaativat ja matalan kynnyksen toiminnot

Laajan aukiolon kiirevastaanotto ja walk-in palvelut

Digiklinikka

### Sektoripalvelut

Neuvola- ja perhekeskustoiminta





Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto

### Konsultaatiotuki ja erityistutkimukset

Erityisosaamista vaativat tutkimukset

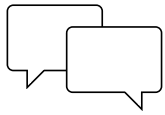
Erikoislääkäreistä muodostettu konsultaatiotiimi

# TIIMIMALLISSA TOIMINTA RÄÄTÄLÖIDÄÄN ERI PALVELUSEGMENTTIEN TARPEISIIN

| Tuen tarve | Arvioitu palvelusegmentin koko   | Palvelusegmentin kuvaus  | Segmentille tarjottavat palvelut (esimerkkejä)   |
|------------|--|--|--|
|            |  <p><b>&lt;1-5%</b><br/>asiakkaista</p> | <p><b>Monialaista tukea ja palveluita tarvitsevat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Asiakastoive:</b> pärjääminen oireiden kanssa, oma yhteyshenkilö, varmuus oireiden hyvänlaatuisuudesta</li> <li><b>Toimintamalli:</b> arjessa pärjäämisen tukeminen, palvelukäytön hallinta, palvelusuunnitelmat</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oma yhteyshenkilö, moniammatillinen tiimi, hoito- ja palvelusuunnitelmat</li> <li>Valmentava työote palvelukäytön hallitsemiseksi</li> <li>Digitaaliset valmennukset ja terapiat</li> <li>Yhteistyö TE-toimiston ja 3. sektorin kanssa</li> </ul> |
|            |  <p><b>~20-30%</b><br/>asiakkaista</p>  | <p><b>Terveyshyötyvalmennettavat tai säännöllinen tuki</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Asiakastoive:</b> hoidon jatkuvuus, selkeät tavoitteet ja toimintasuunnitelma</li> <li><b>Toimintamalli:</b> yhteyshenkilömalli, terveys- ja hoito tai palvelusuunnitelmat, akuutit vaivat first contact -mallilla</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oma yhteyshenkilö, terveys- ja hoitosuunnitelma yksilöllisten voimavarojen mukaan</li> <li>Riskitekijöiden hallinta elintapamuutosta tukemalla, digivalmennus ja -hoitopolut</li> <li>Kevyet EL-konsultaatiot</li> </ul>                          |
|            |  <p><b>~60-80%</b><br/>asiakkaista</p> | <p><b>Satunnaisia palveluita tarvitsevat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Asiakastoive:</b> nopea apu satunnaiseen ja rajattuun vaivaan</li> <li><b>Toimintamalli:</b> first contact-malli, etäpainotteinen työote, ei tarvetta yhteyshenkilölle</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Viiveetön hoito uusiin oireisiin, tarkoituksenmukainen hoitokontakti</li> <li>Varhainen riski- tai kuormitustekijöiden tunnistaminen</li> <li>Kevyet elintapavalmennukset</li> </ul>  |
|            |                                       | <p><b>Väestön palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Toimintamalli:</b> proaktiivinen tarkkailu, ennaltaehkäisevät palvelut</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proaktiivinen tarkkailu, seulonta ja palvelutarpeen tunnistaminen julkisen datan, 3. sektorin sekä rutiinitarkastusten perusteella</li> </ul>   |

LÄHDE: mukaelma Kaiser Permanente Triangle (Bodenheimer et al. 2002), Mehiläinen

# ASIAKKAAN YKSINKERTAINEN PALVELUPOLKU HARJUN TERVEYDEN TIIMIMALLISSA



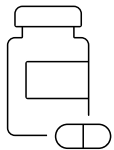
## Selkeät palvelukanavat

- Yksi puhelinnumero kaikkiin palveluihin
- Digitaaliset palvelut 24/7



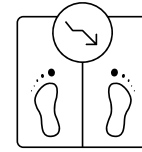
## Oma yhteyshenkilö takaa jatkuvuuden

- Oma yhteyshenkilö ensimmäisessä kontaktissa
- Oma tiimi vastaa hoidosta



## Sopiva hoitokontakti viiveettä

- Hoito alkaa välittömästi
- Vastaanottopalvelut tarvittaessa samana päivänä



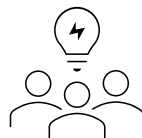
## Aktiivinen ja proaktiivinen työote

- Tavoitteiden aktiivinen seuranta
- Riskitekijöiden proaktiivinen hallinta



## Yksilöllinen hoitosuunnitelmat

- Valmennettaville yksilölliset terveys- ja hoitosuunnitelmat
- Palvelukäytön hallinta



## Eri alojen ammattilaiset osana tiimiä

- Reaaliaikaiset konsultaatiot
- Tarkoituksenmukainen interventio moniin tarpeisiin nopeasti

# AGENDA

- Tiimimallin yleisesittely
- **Tiimimallien vertailu**
- Tiimimallin tulokset

- Liikesalaisuuden piiriin kuuluvaa tietoa



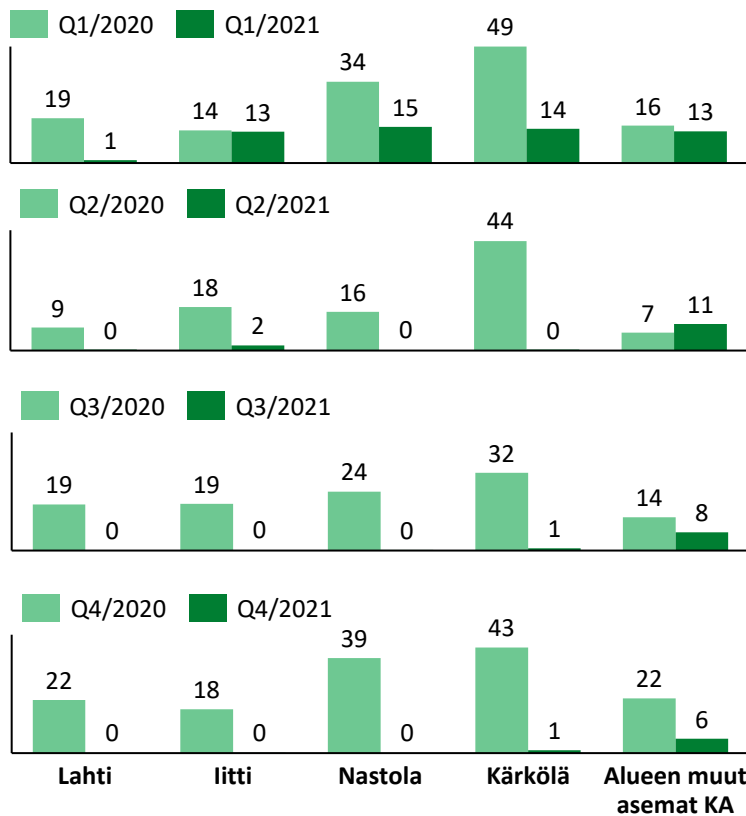
# AGENDA

- Tiimimallin yleisesittely
- Tiimimallien vertailu
- **Tiimimallin tulokset**

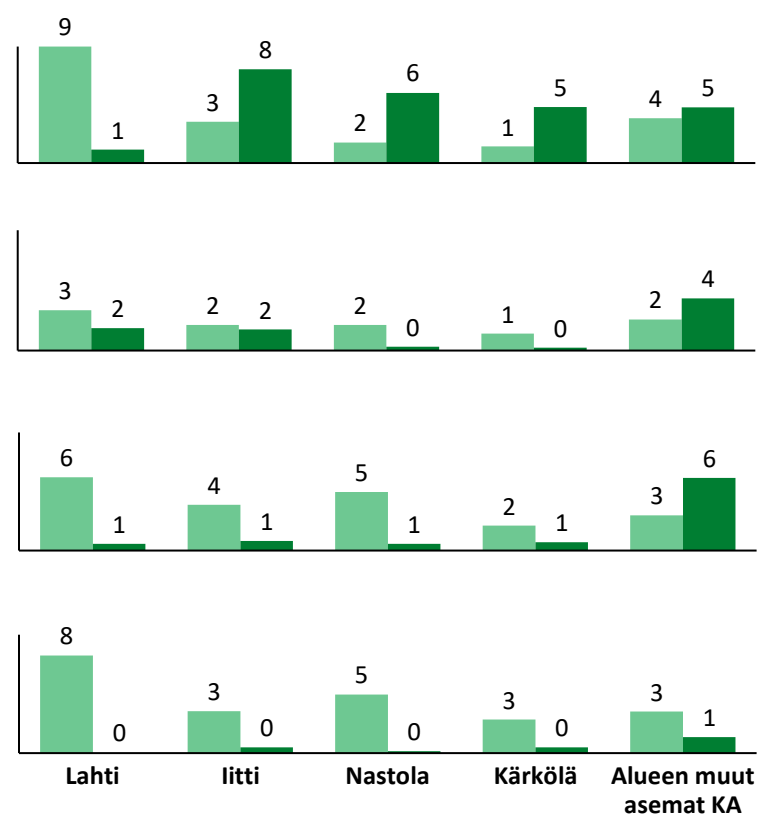
# HOIDON SAATAVUUS ON IHANTEELLINEN TIIMIMALLIN MUKAISESTI TOIMIVILLA ASEMILLA

## Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottojen saatavuus Päijät-Hämeessä Q1-Q4

### Lääkäreiden T3 2020 vs. 2021, vrk



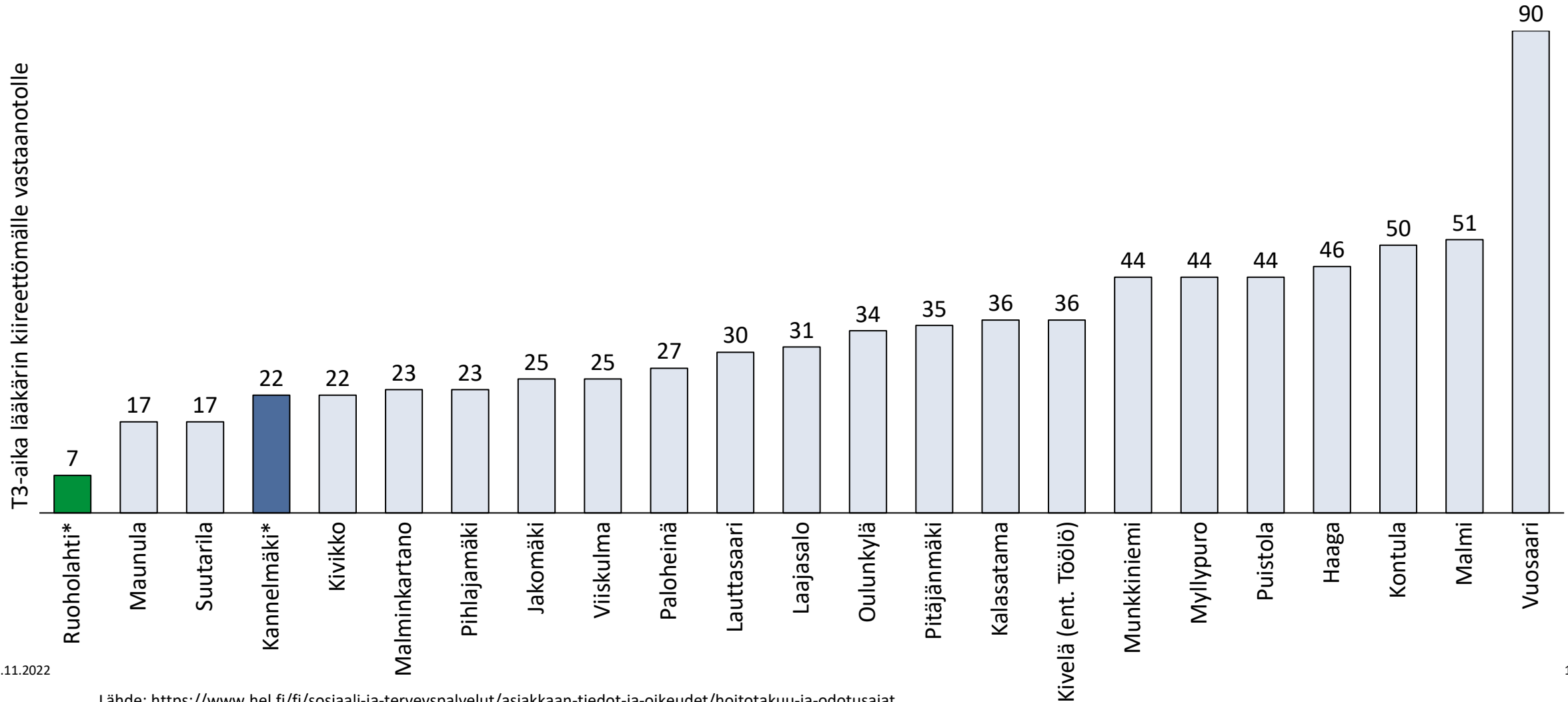
### Sairaanhoitajien T3 2020 vs. 2021, vrk



## Keskeiset havainnot

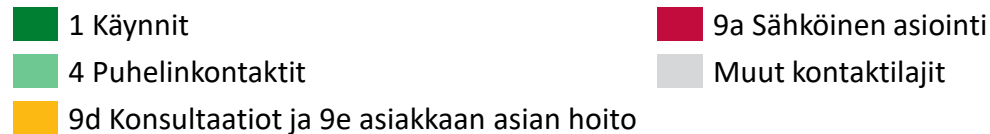
- **Hoidon saatavuus** on ollut **erinomaisella tasolla** kaikissa Harjun terveyden toimipisteissä **tiimimallin käyttöönotosta lähtien**
- Tiimimallisissa **hoitoa ei jonouteta**, mutta **kontrollina** tehtävät hoitokontaktit **sovitaan proaktiivisesti** ja **kiinnitetään** tiimien **ajanvarauskirjoille**, mikä **voi aiheuttaa hetkellistä jonoa** korkean kysynnän päivinä
- **Q1** aikana vasta Lahden sote-keskus oli siirtynyt tiimimalliin, siirtymän jälkeen **lääkärin T3** on ollut jatkuvasti **0-2 vuorokautta**
- **Q2** aikana myös litti, Nastola ja Kärkölä siirtyivät tiimimalliin
- **Q3-4** aikana toiminta on tasaantunut ja **vastaanottojen saatavuus** on pysynyt **erinomaisella tasolla lomakauden** aiheuttamasta resurssin laskusta **huolimatta**

# HOIDON SAATAVUUS HELSINGIN TERVEYSASEMILLA KAUPUNGIN T3-MITTAUS 3/2022

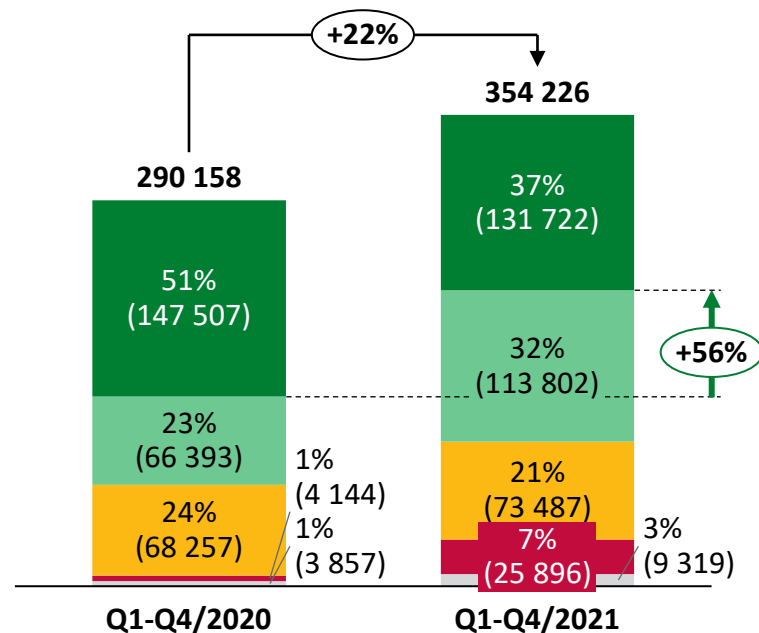


# TOIMINNAN KOKONAISVOLYymi KASVANUT MERKITTÄVÄSTI VUONNA 2021

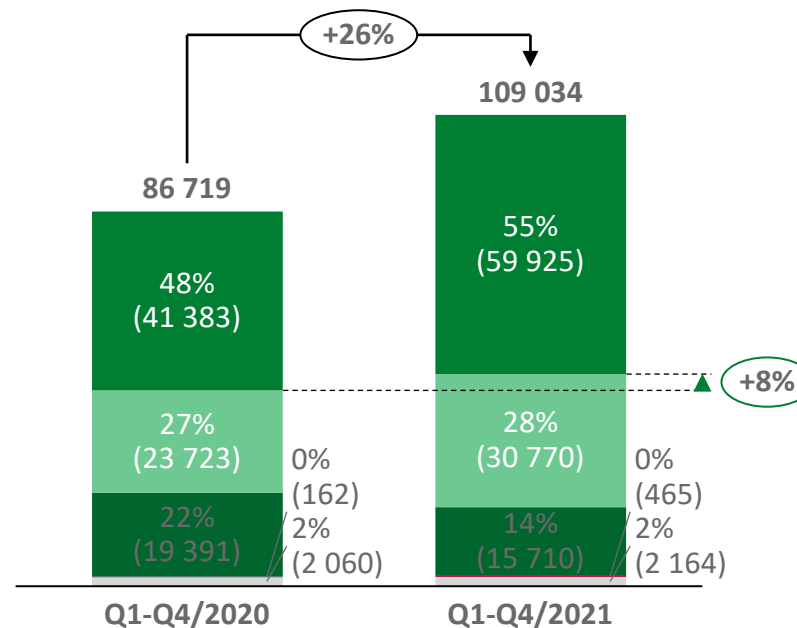
## Tilastoidut kontaktit Harjun terveyden sote-keskuksissa (ei sis. koronarokotuksia), kpl ja %



## Lahden sote-keskus, ml. kiire-vo\*, kpl ja %



## Nastolan, Iitin ja Kärkölen sote-keskukset\*, kpl ja %



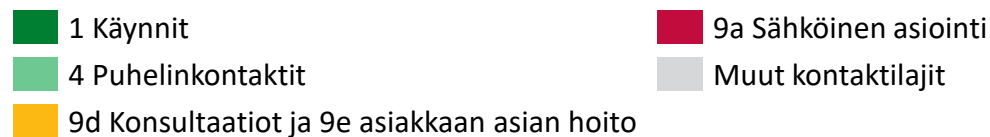
## Keskeiset havainnot

- Tiimimalliin ja jonottomaan palveluun siirtyminen on lisännyt merkittävästi kysyntää ja tuotettuja potilaskontakteja
- Lahden alueella tuotettujen palveluiden kokonaisvolyymi kasvoi 22%
- Nastolassa, Kärkölässä ja Iitissä volyymi kasvoi 26%
- **Nastolan, Kärkölen ja Iitin käynneissä todennäköisesti mukana COVID19-rokotukset, joten kokonaisvolyymi on saattanut jopa laskea vuonna 2021**
  - Näillä asemilla ICD-10 koodilla **Z25.8** tilastoitu yhteensä **23 365** käyntiä
- Lahdessa COVID19-rokotustoiminta tilastoitu erilliselle suorituspaikalle, joka jätetty analyysin ulkopuolelle

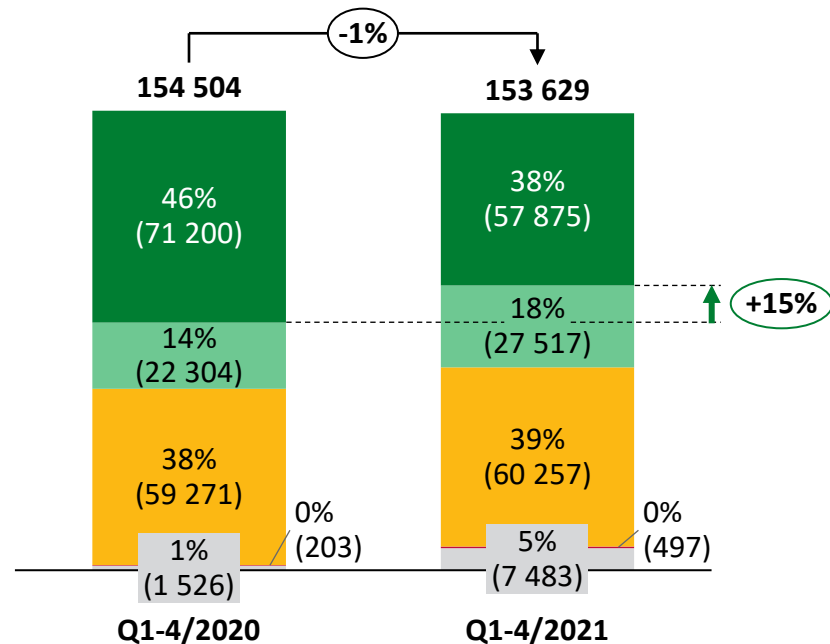
\*Suorituspaikkarakenteen muutos 1.1.2021 alkaen, luvut eivät täysin vertailukelpoisia, HTI-pkl:n osalta Harjun terveyden väestön kontaktit vuodelle 2020 estimoitu vuoden 2021 toteuman perusteella

# OSA TYÖSTÄ JÄÄ NÄKYMÄTTÖMIIN, KÄYNTIEN OSUUS KONTAKTEISTA SILTI <40%

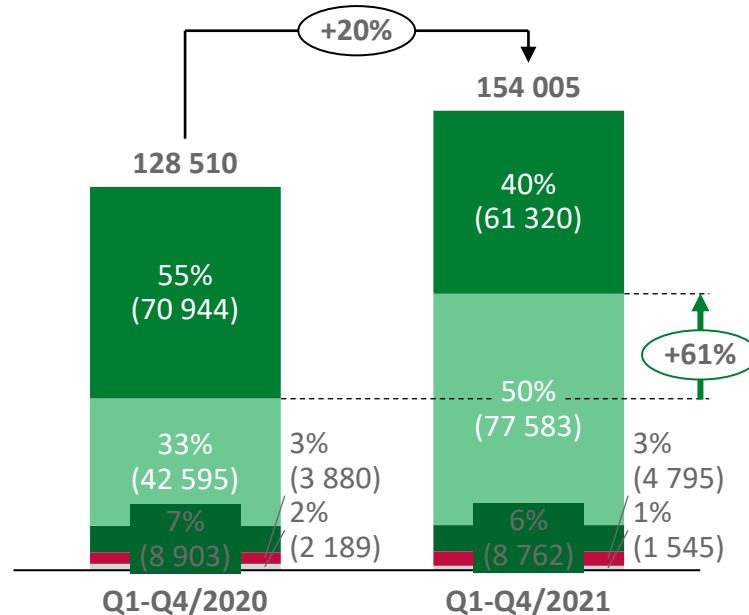
## Lahdessa tilastoidut lääkärin ja sairaan-/terveydenhoitajien kontaktit (ei sis. koronarokotuksia), kpl ja %



### Lääkärikontaktit Lahdessa, ml. kiire-vo\*, kpl ja %



### Hoitajakontaktit Lahdessa, ml. kiire-vo\*, kpl ja %

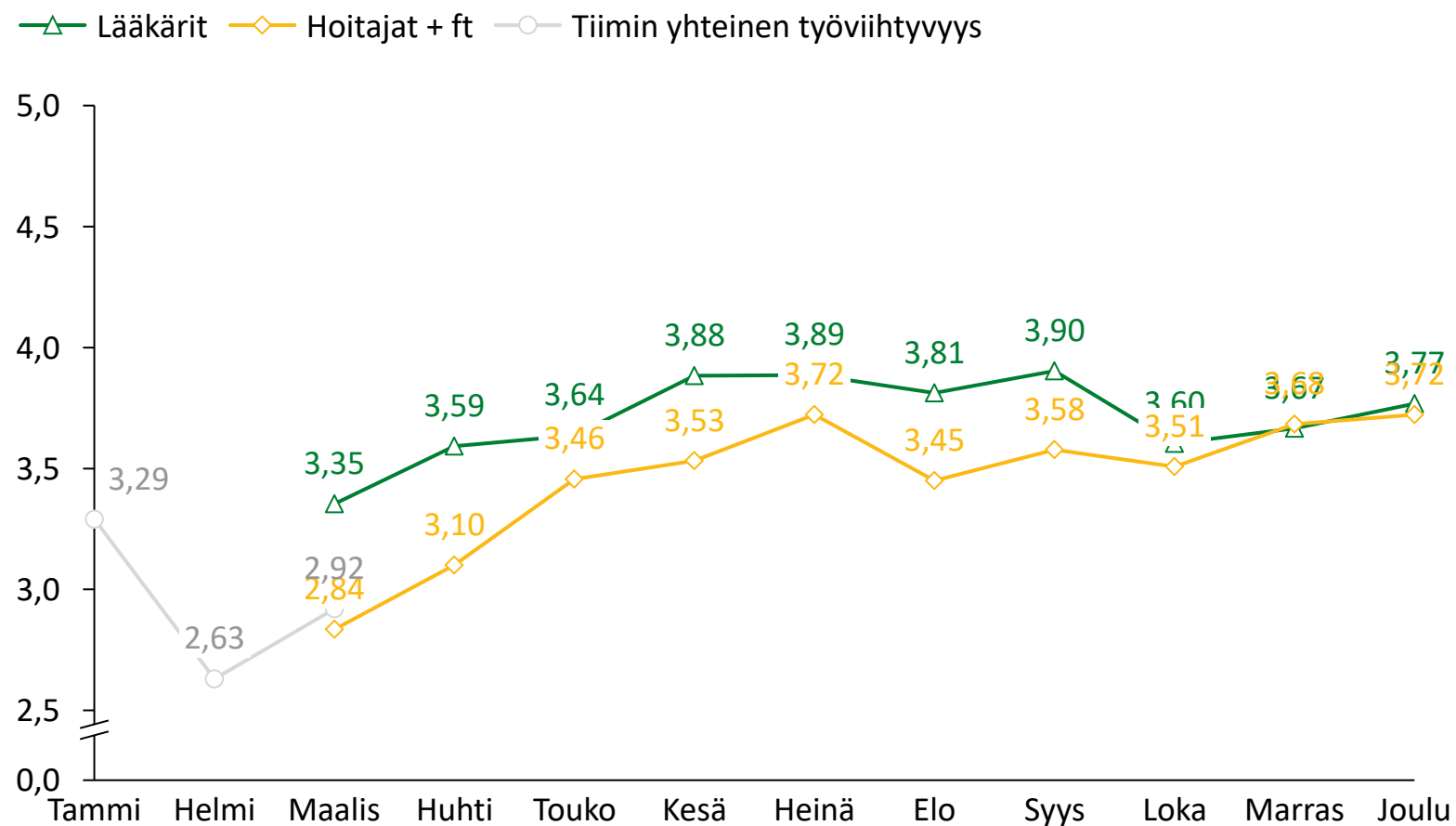


## Keskeiset havainnot

- Tiimimalli on vaikuttanut työn rakenteeseen sekä lääkäreiden että hoitajien osalta
- Molemmissa ammattiryhmissä vastaanottojen osuus on laskenut
- Etenkin hoitajilla työn puhelinpainotteisuus korostuu
- Lääkäreiden osalta tiimin sisäiset konsultaatiot jäävät näkymättömiin, mikäli lääkäri ei tee asiakirjamerkintää
- Saapuvista puhelusta merkittävää osaa ei tilastoida – mikäli puhelu johtaa suoraan ajanvaraukseen vastaanotolle, ei suoritetta tilastoida

# HENKILÖSTÖN TYÖVIIHTYVYYTTÄ MITATAAN PÄIVITTÄIN – VIELÄ PARANNETTAVAA / HARJUN TERVEYS

Tiimien henkilöstön työviihtyvyyys 1-12/2021, kuukauden ja tiimien keskiarvo

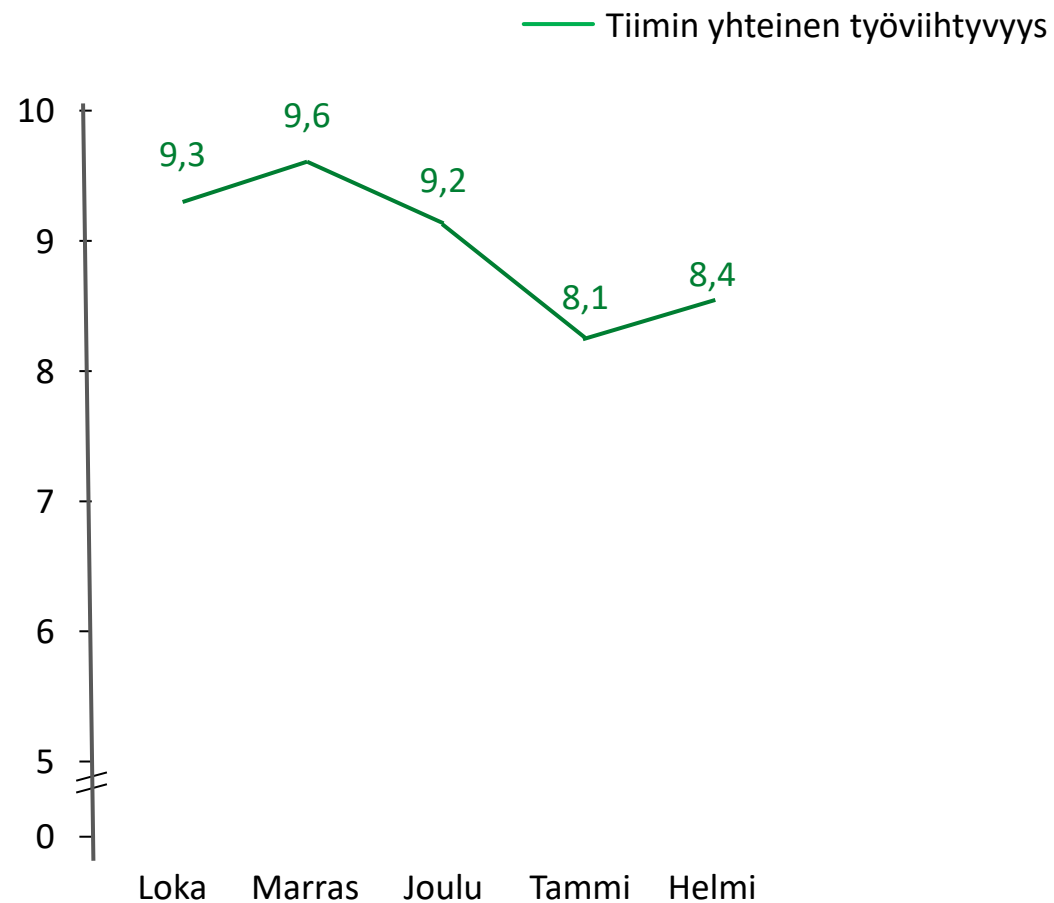


## Keskeiset havainnot

- Henkilöstön työviihtyvyyttä **mitataan päivittäin asteikolla 1-5**, jokainen tiimin jäsen osallistuu mittaukseen
- Numeerisen arvon lisäksi työntekijöitä rohkaistaan tuomaan ”työn esteitä” myös sanallisesti esille
- Työviihtyvyyden **mittaus** toimii yhtenä **työkaluna tiimien omassa kehitystyössä**
- **Lääkärien** keskimääräinen työviihtyvyyys on **tasaantunut n. 3,8-3,9** -tasolle
- **Hoitajilla** työviihtyvyyys on ollut **noususuuntainen**, mutta työn **puhelinpainotteisuus** ja **kova kysyntä** heijastuvat tuloksiin
- Päivät, joina **tiimin työ toimii sujuvasti**, näkyvät **korkeina työviihtyvyyksilukuina**

# HENKILÖSTÖN TYÖVIIHTYVYYTTÄ MITATAAN PÄIVITTÄIN RUOHOLAHTI

Tiimien henkilöstön työviihtyvyys 10/2021-2/2022, kuukauden ja tiimien keskiarvo



## Keskeiset havainnot

- Henkilöstön työviihtyvyyttä **mitataan päivittäin asteikolla 1-10**, jokainen tiimin jäsen osallistuu mittaukseen
- Numeerisen arvon lisäksi työntekijöitä rohkaistaan tuomaan **"työn esteitä"** myös **sanallisesti esille**
- Työviihtyvyyden **mittaus** toimii yhtenä **työkaluna tiimien omassa kehitystyössä**
- Hoitajilla keskimäärin 0,2 pykälää matalampi kuin lääkäreillä
- Henkilöstöressurssin vähentäminen vuoden vaihteessa heijastuu arvosanoihin



KIITOS!

LISÄTIETOJA:

[HENRI.AROLA@MEHILAINEN.FI](mailto:HENRI.AROLA@MEHILAINEN.FI)

JOHTAVA LÄÄKÄRI

JULKISET TERVEYSPALVELUT

MEHILÄINEN OY

