

Yhteisasiakkuus

Toimintamalli Etelä-Pohjanmaalla

Anna Nurmela ja Tuula Peltoniemi

9.11.2022

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Yhtenäinen toimintamalli Etelä-Pohjanmaalla yhteisasiakkuuksille terveystalveissa:



Helppo
yhteydenotto



Asia etenee
ammattilaisen
vastuulla
sovitusti



Tarvittaessa hoidon
jatkuuuden turvaaminen
Tuki arkeen yhteistyössä,
monitoimijaisesti



Ensikontakti

Alku-HTA*

Haltuunotto

Kartoittaja
nappaa kopin

**Ongelman
kartoitus ja
ratkaisu**

Seuranta

Asiakkaan
tarpeen
mukaan

*Valtaosa ensikontakteista johtaa suoraan asiakkaan palvelutarpeen täyttämiseen (neuvonta/ajanvaraus), jos kuitenkin herää laajempi huoli, edetään yllä kuvatulla tavalla

Sote-uudistus
Etelä-Pohjanmaa



Hoitaja vastaa puhelimeen ja tekee hoidontarpeen kiireellisyyden arvioinnin sekä tilanteen selkeyden/ monimuotoisuuden arvioinnin.

Yksinkertainen / selkä asia ratkaistaan heti (arviolta 5-10min puhelussa), tarvittaessa mahdollisuus konsultoida työkaveria tai lääkäriä.

Hyvä kirjaus

Mahdolliset etukäteistutkimukset / labrat laitetaan vireille



Monimuotoinen asia siirtyy kartoittajalle, joka on kokenut, pitkään hoidontarpeenarviointia tehnyt hoitaja

Hänelle ohjataan asiakas, jonka asia ei ratkea ensikontaktissa (arviolta 5-10min puhelussa) tai herätteet ohjaavat tarkempaan selvittelyyn.

Kartoittaja perehtyy asiakkaan tietoihin ja on asiakkaaseen yhteydessä.



Yhdessä asiakkaan kanssa, yleensä puhelimitse

Kartoittajalla on kontaktit lääkäriin, fysioterapeuttiin, asiantuntijahoitajiin, sosiaalialan ammattilaisiin, järjestöihin, kokemustoimijoihin jne..

Kartoittaja konsultoi asiakkaan tarpeen mukaisesti eri ammattilaisia ja/tai varaa ajat näiden vastaanotolle. Jos tarve vielä näiden jälkeen vaatii, kootaan monialainen tiimin asiakkaan asian ympärille.



Sovittu henkilö jatkaa asiakkaan omana työntekijänä tarvittaessa.
Yhteyshenkilö voi olla esim. asiantuntijahoitaja (astma, diabetes...)

Kun tilanne on tasapainossa, yhteyshenkilöä ei erikseen nimetä, vaan asiaa hoitaa terveystalveluiden vastaanoton tiimi.

Isoissa toimipaikoissa useampia tiimejä, pienemmissä yksi.

Yhteisasiakkuuksien tunnistaminen

Yhteiset alueelliset herätteet

1. Asiakkaan tilanteesta herää huoli tai riittämättömyyden tunne
2. Asiakkaan ongelma ei ole yksiselitteinen tai asian ytimeen ei pääse käsiksi
3. Epämääräisten syiden vuoksi toistuvia ja/tai suunnittelemattomia käyntejä ja yhteydenottoja
4. Toistuvasti peruuttamattomia aikoja
5. Epäily riippuvuuskäyttäytymisestä

Mukailten Parempi Arki -hanke

Tueksi vastaanottopalveluiden ammattilaisille

Itselle herää huoli

- Tunne siitä, että asia ei ole yksinkertaisesti ratkaistavissa
- Tunne/ajatus siitä, että en pysty ratkaisemaan asiaa itse

Toistuvat käynnit tai yhteydenotot

- Esim. Useita yhteydenottoja useista eri asioista (tänään tämä vaiva, huomenna toinen...)
- Samasta asiasta useita yhteydenottoja

Epäily päihderiippuvuudesta

Mahdollisia kysymyksiä ammattilaisen tueksi:

- Mikä asia on sinua auttanut arjessa tai oireen hoidossa?
- Mitä on jo kokeiltu? (mutta ei välttämättä ole toiminut/auttanut)
- Mitä sinulle kuuluu? Miten arkesi sujuu?
- Vaivan tai ongelman kesto?

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Kehittämisen matka: Yhteisasiakkuudet

**Monialainen
sote-keskus-
kehittäminen**

Miksi?

Asiakkaalle oikea apu
tarpeen mukaan

Saatavuus ja
odottaminen: puhelut,
vastaanotot, palvelut

**Työryhmiä
aihepiireittäin**

**Pilotteja
ja kokeiluja**

Kulttuurinmuutos

Mitä?

Yhteneväiset
toimintakäytännöt
yhteisasiakkuuksien
tunnistamiseen ja heidän
sujuvaan palvelupolkuunsa,
siten että asiakkaasta otetaan
koppi heti ensimmäisellä
yhteydenotolla.

**Monitoimijaisuus ja
moniammattillisuus**

**Yhtenäisiä
toimintamalleja ja
työkaluja**

Miten?

- Kaikista sote-keskuksista vastaanotoilta ammattilaiset
- 5 x työpajat, yhteinen malli ja suuntaviivat
- Jokaiseen sote-keskukseen työpajat

Etelä-

**Pohjanmaan
sote-keskuksen
konsepti**

Yhteinen matka:
Asiakasohjauksen
kehittäminen
sosiaalipalveluissa
HTA-yhtenäistäminen
Jatkuva
parantaminen

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa

Palveluiden saatavuuden parantaminen Etelä-Pohjanmaalla



**Yhteinen
kehittäminen
jatkuu**

**Osaamisen ja yhteisten
toimintamallien vahvistaminen**

**Hoidontarpeen arvioinnin
yhtenäistäminen ja
systemaattinen kehittäminen**

**Sosiaali- ja terveyskeskuksen
konseptointi**

**Asiakasohjauksen
yhtenäistäminen**

**Hyvä vastaanotto-valmennukset:
toimintamallien muutos**

**Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä asiakkaan
palvelupolkujen edelleen
kehittäminen ja yhteensovittaminen**

Vastaanottopalveluiden monialaisuus

Matalan kynnyksen palvelut

**Yhteiset toimintamallit
eri toimijoiden kanssa**

**Kulttuurin muutos:
apua yhdellä yhteydenotolla,
oikealta ammattilaiselta, oikeaan aikaan**

**Sote-uudistus
Etelä-Pohjanmaa**

Kiiitos



Mitä
Sinä
ajattelet?

www.epsoteuudistus.fi

2023 alkaen:
www.hyvaep.fi

Sote-uudistus
Etelä-Pohjanmaa