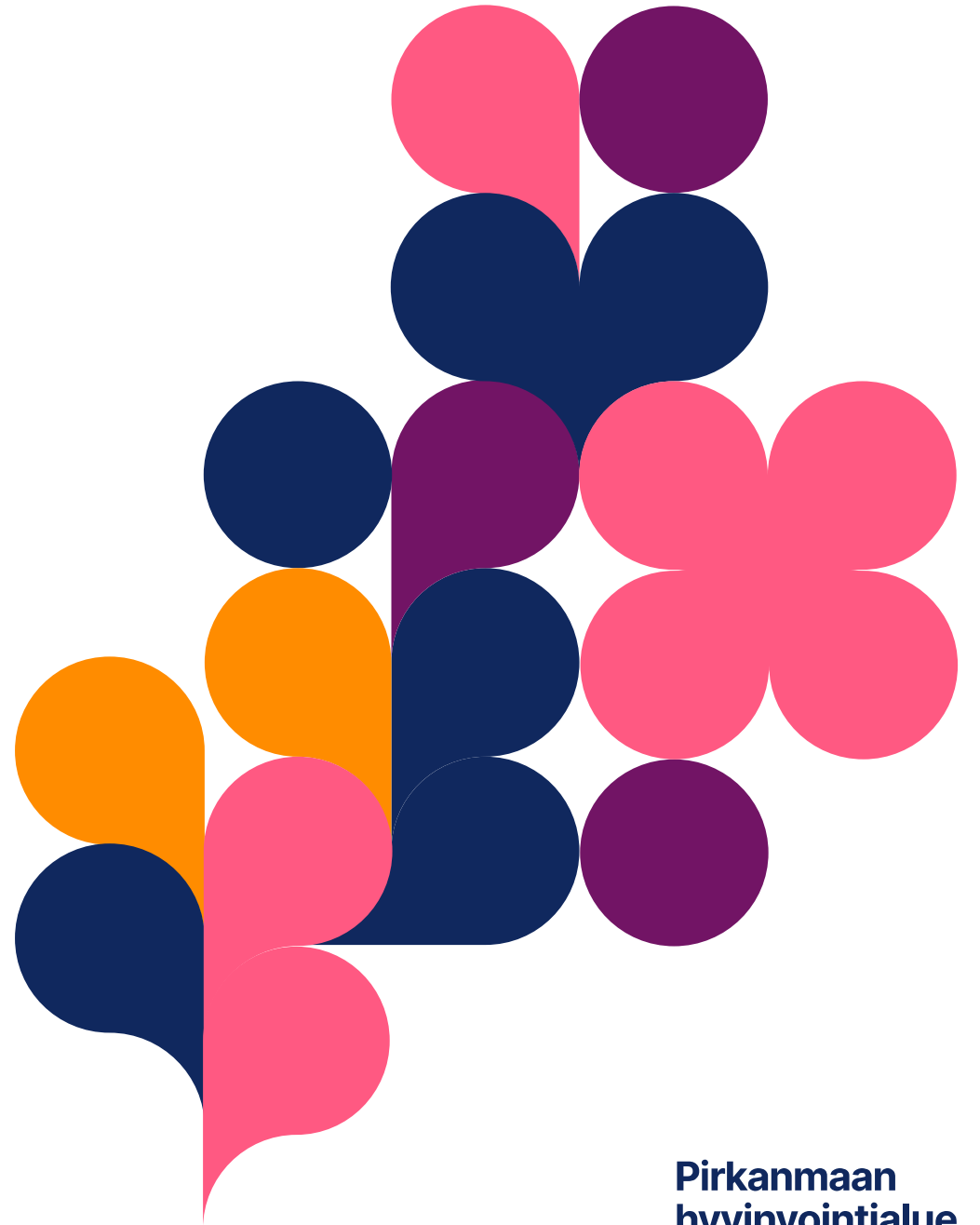


# Pirkanmaalainen sotekeskus, luonnos

23.11.2022



Eeva Halme  
Hankejohtaja



# Strategiset kärkiteemat

## Tärkeintä ihminen

- Ansaitsemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen
- Tavoittemme on erinomainen asiakaskokemus
- Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen
- Turvallisuus on meidän jokaisen asia

## Yhdenvertaiset ja vaikuttavat palvelut

- Palvelutoimintamme perustuu tarpeeseen, näyttöön ja tutkittuun tietoon
- Rakennamme sujuvia palveluketjuja
- Hyödynnämme monituottajuutta ja monikanavaisia palvelumalleja
- Panostamme ennaltaehkäisyyn ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen tiiviissä yhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa

## Hyvinvoivat työntekijät

- Olemme vahva ja vetovoimainen työyhteisö ja arvostettu hyvinvointialue työntekijöidemme keskuudessa
- Luomme luottamuksen ilmapiirin ja valmentavan johtamisen kulttuurin
- Tuemme ja kannustamme henkilös töämme kehittymään osaajina
- Pidämme huolta henkilökunnan työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista

## Yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

- Rakennamme taloudellisesti menestyvän hyvinvointialueen
- Luomme yhdessä hyvinvointialueen toimintakulttuurin ja uuden johtamismallin
- Olemme arvostettu yhteistyökumppani, omistaja ja aktiivinen verkostoituja
- Olemme edelläkävijä toiminnan kehittämisessä yhdessä korkeakoulu yhteisön kanssa

# Monialaisen yhteistyön malli

13.10.2022



Hoidon tai palvelun tarve

Asukkaan hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä omahoidon tukeminen

Tiedolla ohjaaminen, helposti löydettävä ja luotettava tieto

Omahoito

3.sektorin toiminta

Neuvontapuhelimet, Ikäneuvo-puhelin  
Kohtaamispaikat, esim. Lähitorit/Kotitori

Ohjaus ja neuvonta



Yhteydenoton käsittely

Yhteydenotto sote-keskukseen tai perhekeskukseen

Monipalveluasiakkaan tunnistaminen  
Segmentointi

Konsultaatio-ohjeet



Palvelu- ja hoidon tarpeen arviointi

Asiakasohjaus

Hoituki hoidon tarpeen arvioinnin tukena

THL:n kolmiportainen palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointilomakkeet

Minun tiimini –malli

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen



Palvelu-kokonaisuuden suunnittelu

Terveys- ja hoitosuunnitelma

Asiakas-/palvelusuunnitelma

Suostumuslomakkeet

Valmistelevan vastaanoton materiaali

Suuntima

Työkyvyn arviointi

Monipalveluasiakas erikoissairaanhoidossa



Palvelujen ja hoidon organisointi

Asiakkaan palvelukokonaisuuden huomioiminen

3.sektorin palvelut



Palvelujen ja hoidon toteutus

Yksiköiden yhteystiedot

Käynnit vastaanotolla

Laitospalvelut

Etävastaanotot

Ei-reaaliaikaiset yhteydenotot

Elintapaohjaus

Riskikyselyt

Järjestöjen toiminta, esim. Lähellä.fi



Palvelujen seuranta ja arviointi

Seurannan yleisohjeet

(Omatiimin yhteystiedot)

Mittarit asiakkaille

Asiakaskokemus

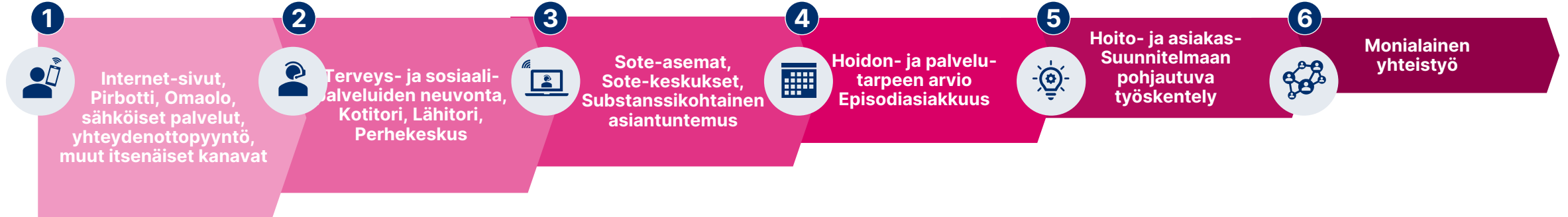
LUONNOS

# Asiakasohjaus

Asiakasneuvonta

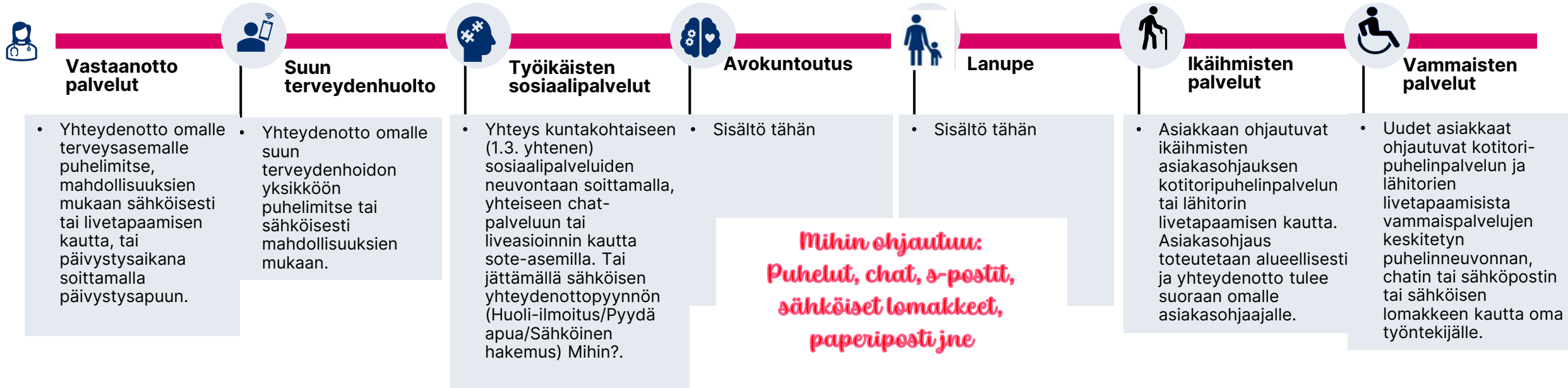
Asiakasohjaus

Minun Tiimini – asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan

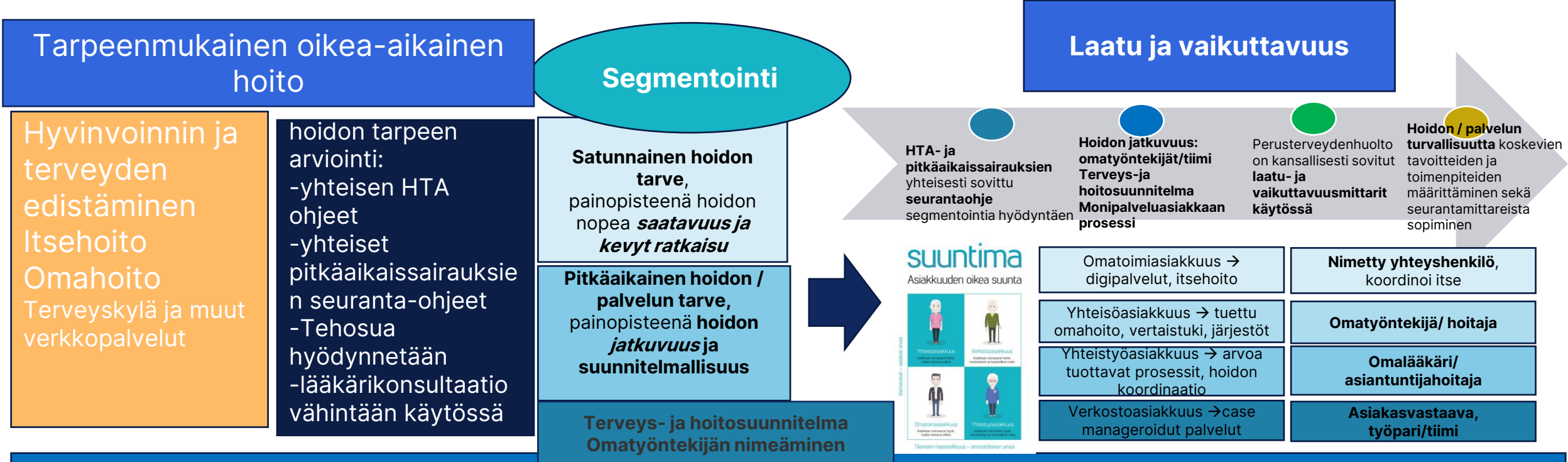


## Palvelulinjojen vastuulla – työn alla nyt

### Asiakasohjauksen linjat



# Pirkanmaan sote-keskuksen toimintamalli



- Hoidon/palvelutarpeen ratkaisu aloitetaan **ensimmäisellä yhteydenotolla moniammatillisen tiimin ja yhteisten HTA-ohjeiden avulla**
- Valittavana on **monipuolinen** potilaan tarpeen soveltuvien **palveluiden valikoima** (mm. digi- ja etävastaanottopalvelut, hoitajan/lääkärin vastaanotto, fysioterapian suoravastaanotto, perustason mt-päihdepalvelut, sosiaalipalvelut)
- Kiireetöntä hoitoa on saatavilla **nykyistä laajempina palveluaikoina (digisotekeskus)**
- Ammattilaisten **osaaminen hyödynnetään optimaalisesti** (työnajako, moniammatillinen tiimityö)
- Sähköiset palvelut otetaan laaja-alaisesti käyttöön (OmaOlo, Suuntima, Terveyskylä, 116117 hoidonperusteet.fi, sähköinen asiointi)
- **Digitaaliset palvelut ja etävastaanottojen mallit** kytketään tiiviisti toimintamalleihin
- **Etäkonsultaatio toimivaksi käytännöksi (pth-sos, pth-esh)**

**Sote-keskukseen luodaan pysyvät kehittämisen rakenteet ja toimintamallit:**

Vertaiskehittämisen ja asiantuntijaverkoston hyödyntäminen – mukaan lukien Innokylä

# Monialaisen yhteistyön periaatteet

## **Tasavertaisuus**

ammattilaisten välillä, ammattilaisten ja asiakkaan välillä, asiakas on aina mukana

## **Dialogi – kuunnellaan ja kuullaan**

ammattilaisten välillä, asiakkaan kanssa

## **Vastuu sote-keskuksen palvelujen saavutettavuudesta**

### **ammattilaisilla:**

asiakas on aina oikealla ovella,  
työntekijä ohjaa sote-keskuksen palveluihin

## **Etäpalvelut**

mahdollisuus laajasti etäpalveluihin, monialaisuuden mahdollistaja, asiakkaan omaa tekemistä/omaa vastuuta tuetaan



Tiimi on pieni joukko toisiaan osaamiseltaan täydentäviä henkilöitä, jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, tavoitteelliseen suoritukseen ja työskentelytapaan.



# Minun tiimini -malli



## Työntekijät



- Asiakasohjaus
- Omalääkärit
- Omasosiaali-työntekijä/-ohjaaja
- Vammaispalvelu
- Kuntoutus
- Suunterveydenhuolto
- Työllisyyspalvelut
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Lapsiperhepalvelut
- Lasten suojelu
- Kotihoito
- Tays
- Kela



## Työtä tukevat käytännöt

- Monialainen asiakaslähtöinen palveluprosessi (THL)
- Asiakassegmentointi
  - THL:n kolmiportainen palvelutarpeen arviointi
  - Suuntima
- Keskitetty asiakasohjausmalli
- Omatyöntekijä palvelumalli
- Monialaiset tiimit sote-keskuksessa
- Keskitetyt erityistiimit
- Monialainen kirjaaminen
- Systeminen työote lapsiperhepalveluissa
- Konsultaatiomallit eri prosessin vaiheessa
- Digitaaliset palvelut tiimityön mahdollistajana
- Monialainen toimintakyvyn arviointi
- Kotikuntoutus

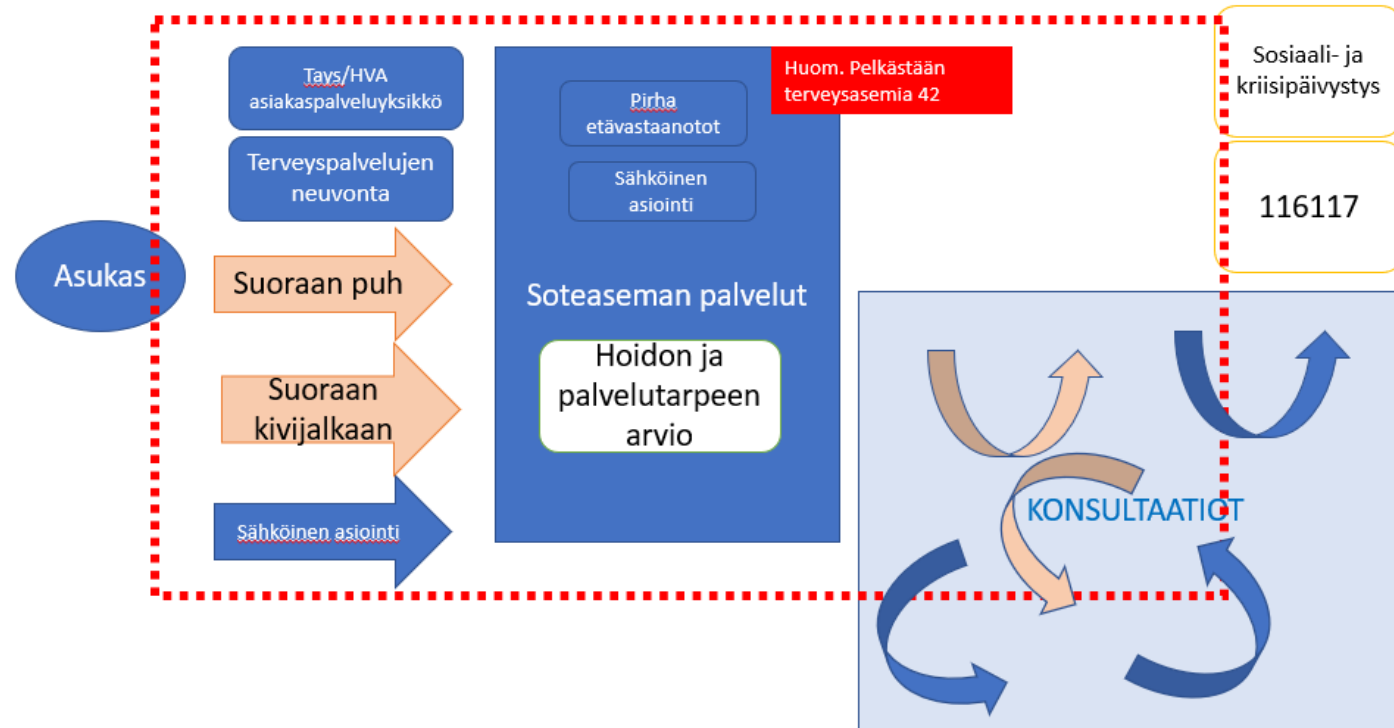
# Kuntoutus sote-keskuksissa

- Kuntoutus on osa asiakkaan hoitoketjua.
- Lääkinnällisen kuntoutuksen yhtenäiset käytännöt ovat toiminnassa sote-keskuksissa.
- Kuntoutus on osa kotikuntoutusmallin toimintaa.
- Kuntoutuksen suoravastaanottotoiminta on käytössä sote-keskuksissa.
- Kuntoutuksen ja toimintakyvyn tuen tarve tunnistetaan sote-keskuksissa.
- Kuntoutus on huomioitu osana moniammatillista tiimiä ja hoidon tarpeen arviointia sote keskuksissa
- Keskitetty toimintakyky-yksikkö toimii (työkykykoordinaattorit)
- Kuntoutus on osa sosiaalisen kuntoutuksen mallin toimintaa.
- Kuntoutuksen etävastaanottoja ja etäkonsultaatioita hyödynnetään sote-keskuksissa.



# Nykytilanne

- soteasema mikä tahansa sote-palveluja tuottava yksikkö

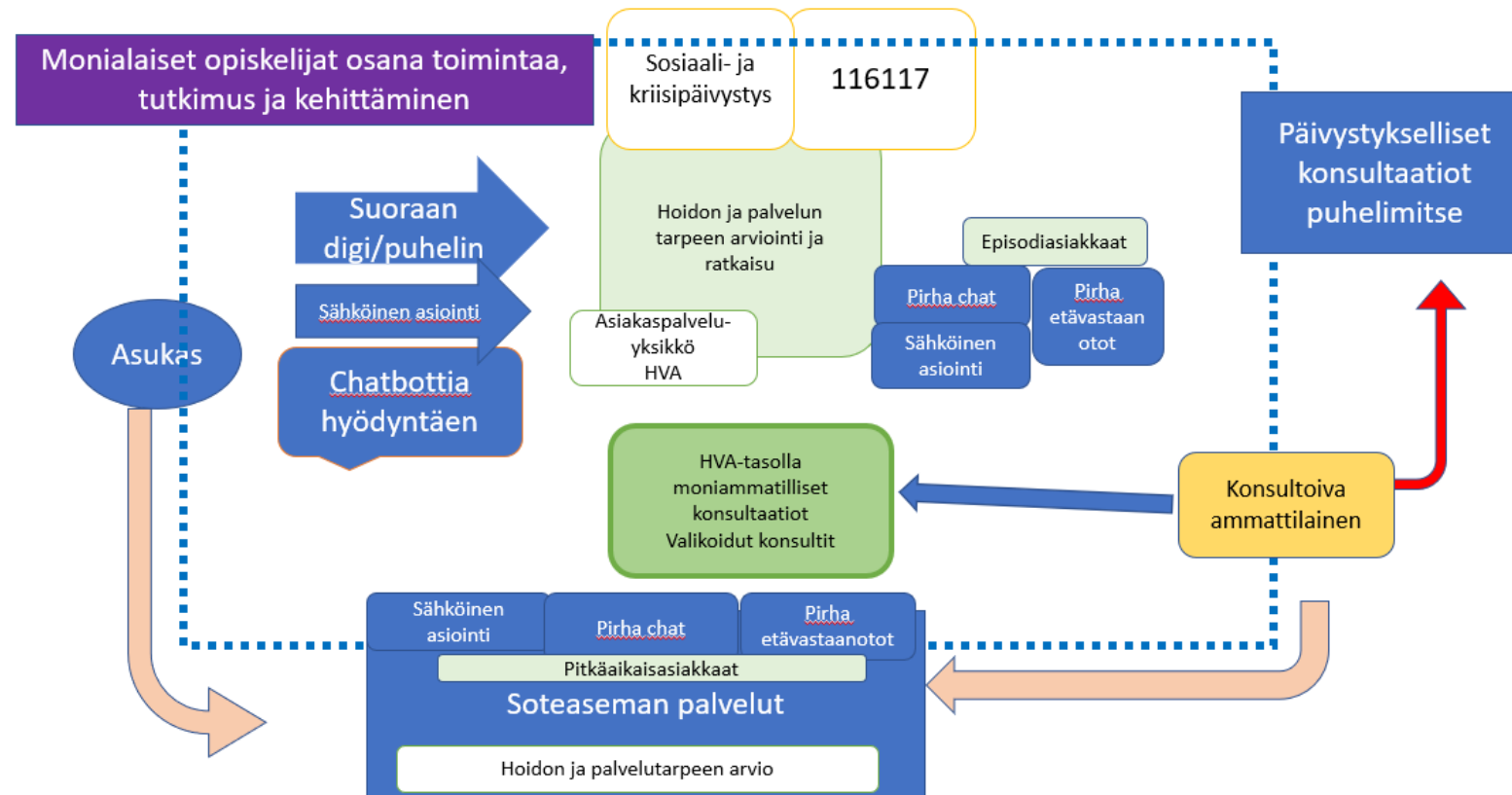


## Ominaista

- Episodiasiakkaiden hoitoon pääsy hankalaa, viiveitä sähköisessä asiointissa
- Häiriökysyntää, joka aiheuttaa hoidon saatavuusongelmaa ja työkuormaa soteasemilla
- Puhelinasiointi priorisoidaan
- Monipalveluasiakkaiden hoidon ja palvelun jatkuvuutta ei pystytä turvaamaan
- Monipalveluasiakkaiden kokonaistilanne ei välttämättä kenenkään hallussa
- Palveluissa alueellisia eroja
- Konsultaatio-ohjeita, kirjavia, usein konsultaatiot yksilöiden välisiä käytänteitä
- 24/7 toiminta puhelinalvelun ja ruuhkautuneen yhteispäivystyksen varassa
- Raportointitieto epätarkkaa ja tiedolla johtaminen tapahtuu viiveellä

# Digisotekeskus

## Tiedolla johdettujen kehittämisen vaiheiden 1, 2, ja 3 jälkeen



### Ominaista

- Saavutettavaa, ratkaisevaa, monikanavaista episodiasiakkaiden asiointia keskitetysti digisotekeskuksessa
- Tavoitteena ratkaista yhdellä yhteydenotolla monialaisen tiimin turvin vähintään 50% yhteydenotoista
- Ohjautumisista 45% sähköisten kanavien kautta
- Monipalveluasiakkaiden sujuva asiointi soteasemalla, yhteydenpito digipoluilla, hoitokeskustelut Omatyöntekijän kanssa, Minun tiimini turvaamassa hoidon jatkuvuutta
- Ketterät konsultaatiot tukemassa palvelulinjojen ratkaisuja, mm. 24/7 kotihoitoa, liikkuvia palveluja
- Tutkimus-, koulutus- ja kehittämiskeskus, monialaiset opiskelijat mukana toiminnassa ja sen kehittämisessä
- Tiedolla johtaminen reaaliaikaisesti lähijohtamisen tukena

# Kaupin yliopistollinen sote-keskus

60 000 asukkaan soten peruspalvelut alustana

Tutkimus- ja kehitystyön fokukset

- 1) Peruspalvelut
- 2) Asiakasrajapinta
- 3) Monitieteellisyys
- 4) Henkilöstön kehityspanos

Näihin liittyvä opetus ja innovaatiotoiminta

Osana hyvinvointialueen TKIO-rakenteita –  
Yliopistollisiin tehtäviin  
perusrahoitus hyvinvointialueelta

**Pirkanmaan  
hyvinvointialue**

