TERVEYSASEMAN TOIMINTAMALLI: TIIMIMALLI 2.0

PIRKANMAA Sote-uudistus TAMPERE

PITKÄAIKAISSAIRAAN TAI PALJON PALVELUJA TARVITSEVAN ASIAKKAAN HOITO **

Asiakkaan omahoidon tukeminen sopivilla kontakteilla: web-viestit, puhelut, tekstiviestit, vastaanotot

Noudatetaan Pirkanmaan seuranta-suositusta

Hyödynnetään ryhmätoiminnan ja vertaistuen mahdollisuuksia

Kirjataan hoitosuunnitelmaan sellaiset tavoitteet, joihin asiakas on itse sitoutunut

Sovitaan kontaktimuodot ja -tiheys sekä terveystietojen mittaroinnin tavat ja kirjataan ne hoitosuunnitelmaan

ASIAKKAAN SEGMENTOINTI

Ohjeet sosiaalipalvelujen tarpeen tunnistamiselle, sovitut konsultaatiokanavat

Tarvittaessa yhteydenotto sosiaalipalveluihin **

Hoidetaan asiakkaan palvelutarve

Tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma, tarvittaessa pidetään valmisteleva vastaanotto

Proaktiivinen työote: asiakas tietää, miten hänen asiansa etenee ja ammattilainen huolehtii lähtökohtaisesti yhteydenpidosta

Työkuorman hallinta:
- Hoitosuunnitelmien teon jaksottaminen
- Työmäärän tasainen jakautuminen

TÄYTTYVÄTKÖ KRITEERIT?

Segmentointi (yksi tai useampi ehto täyttyy): *
- Palvelujen runsas käyttö (toistuvia käyntejä, yli 7 per vuosi)
- Vähintään kaksi pitkäaikaissairautta
- Sairaus, jossa toistuvan yhteydenpidon tarve
- Huoli terveydestä tai elintavoista

Hoidetaan yleisimpiä kansansairauksia, tunnistetaan asiakkaan oma motivaatio, huomioidaan terveyshyöty

Konsultaatio on oppimistapahtuma: jokaisen ammattitaito kehittyy ja samasta asiasta ei tarvitse konsultoida uudelleen

Konsultointi tiimissä tai konsultaatiopyyntö sisäisellä viestillä

Fysioterapia
Mielenterveystiimi
Suun terveydenhuolto *
Sosiaalipalvelut
Työkykypalvelut *

Avataan web-viestit, ohjeet tekstiviesti-fraasina, merkitään hoitovastaava

Konsultaatio tarvittaessa

MONIAMMATILLINEN TIIMITYÖ

TIIMINVETÄJÄ **
Varmistaa tiimin käytännön töiden järjestelyt ja seuraa, että tiimissä noudatetaan yhteisiä pelisääntöjä ja käytetään sovittuja välineitä

YHTEISTYÖ
Asiakkaiden asiat ja palvelukysyntä hoidetaan yhteistyönä: työkuorma jakautuu tasapuolisesti, työyhteisö tuo turvaa ja ratkaisuista keskustellaan yhdessä

ASVA-HOITAJA
Koordinoiva ja valmentava rooli muihin hoitajiin pitkäaikaissairaiden ja paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden hoidossa

TIIMIPALAVERIT
Seurataan tiimin toiminnan sujumista, reagoidaan ongelmiin, keskustellaan yhteisistä käytännöistä ja seurataan mittareita

VÄLINEET JA TYÖKALUT
HTA-työkalu, puhelinjärjestelmä, web-viestit, sisäiset viestintäalustat, videovastaanotot

TIIMIHUONE
Toimitaan pääasiassa samassa tilassa: tutustutaan toisiin, madalletaan kynnystä lähestyä toista, ammattiryhmät tasavertaisia

TERVEYSASEMAN SISÄINEN VIESTINTÄ
Virtuaalinen yhteistyöväylä, jonka kautta tavoitetaan koko henkilöstö ja lähetetään konsultaatiopyynnöt

TOIMINNAN OHJAAMINEN JA KEHITTÄMINEN

TOIMINNAN MITTARIT **
Läpikäynti viikoittain raportilta (tiiminvetäjä, lähijohto, ylin johto):
- hoitovastaavien määrät ja jakautuminen
- tulevaisuuteen siirtyvä työ ja T3
- välitön yhteydensaanti puhelimessa
- työntekijäkokemus
- asiakkaan kokema hoidon vaikuttavuus
- sovitut hoitotasapainon mittarit

HENKILÖSTÖN TAPAAMISET
Viikko- ja kuukausipalaverit koko terveysaseman henkilöstölle

JOHDON TAPAAMISET *
Kuukausittain katsaus tuloksista, toimintamallista aseman lähijohdon, tiiminvetäjän ja ylimmän johdon kesken

ASIAKASKOKEMUS
Mobiilipalaute *

LÄHIJOHTO
Johtaa koko terveysaseman toimintaa, huolehtii, että kaikki toiminta noudattaa toimintamallia, käy vuoropuhelua ylimmän johdon kanssa

HENKILÖSTÖ KEHITTÄJÄNÄ
Jatkuva palautteen kerääminen henkilöstökyselyllä ja osallistaminen kehittämiseen

MUUTOSAGENTIT *
Nimetyt työntekijät tiiviimmin mukana toiminnan kehittämisessä ja seuraamisessa

KEHITTÄMISEN TUKI
Hallinto jatkuvana tukena

KIRJAAMISKÄYTÄNNÖT
Yhtenäiset ja yhteisesti sovitut

KOHDISTUMATON YHTEYDENOTTO

Hoitokontaktin hoitaja ryhtyy hoitovastaavaksi, ellei asiakkaalla ole jo toista hoitosuhdetta

Päivystyksellisissä asioissa pyritään suosimaan hoidon jatkuvuutta, mikäli se ei hidasta hoidon järjestämistä

Takaisinsoitto tiimiistä, jos hoitovastaava poissa tai puuttuu

Terveysaseman palvelupiste

Asiakkaan hoitovastaavan tunnistaminen

Asiakkaan ohjaaminen omalle hoitovastaavalle

Ohjautuminen takaisinsoittoon

Soiton syyn valinta

Segmentointi koskee * myös hoitovastaavien palaavia asiakkaita: onko asiakkaan palvelutarve muuttunut?

ASIOINTI PAIKAN PÄÄLLÄ

YHTEYDENOTTO-LOMAKE

SOITTO ASEMAN YHTEISEEN NUMEROON

Asiakkaan yhteydenotto

YHTEYDENOTTO HOITOVASTAAVALLE

ITSENÄINEN TYÖ
Yhteydenottojen vastaanottaminen ja käsittely tapahtuu pääasiassa tiimihuoneessa: siirtyminen muihin tiloihin vain tarpeen vaatiessa

HOITOVASTAAVA
Toimii yhteyshenkilönä, jonka kanssa asiakas ensisijaisesti asioi. Selvittää, millaista hoitoa asiakas tarvitsee sekä tarkastaa kokonaistilanteen. Pitää yhteyttä asiakkaaseen sekä muihin asiakkaan hoidossa mukana oleviin tahoihin terveys- ja hoitosuunnitelmassa sovitulla tavalla.

WEB-VIESTI HOITOVASTAAVALLE

* Käytännön toteutusta ei pilotoitu hankkeen aikana ** Pilotoitiin osittain hankkeen aikana