

MINUN TIIMINI -käsikirja ammattilaisille

Käsikirjaan on koottu keskeiset asiat *Minun tiimini* -työskentelystä tiimin jäseniä ja palveluun ohjaavia ammattilaisia varten. Tavoitteena on, että tiimityöskentely on mahdollisimman yhtenäistä, tasalaatuista ja asiakaslähtöistä tiimin tapauskohtaisesta kokoonpanosta riippumatta. Käsikirjaa voidaan käyttää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Suosittelemme hyödyntämään myös *Ohjaavan ammattilaisen muistilistaa* työn tukena.

Minun tiimini -toiminnan yleiskuvaus

Minun tiimini on aikuiselle, joka hyötyy monialaisesta tuesta. Tunnistamisessa voi hyödyntää herätelistausta tai Omasuuntimaa. Asiakas saa monialaisessa tapaamisessa samalla kertaa monen ammattilaisen näkökulman tilanteeseensa. Asiakas, ammattilaiset ja muut asiakkaan toivomat osallistujat yhdessä etsivät ratkaisuja. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeen mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallisuus ja tapaamisten dialogisuus – systeeminen työskentelyote. Ammattilaiset koordinoivat palveluita ja hoitoa yhteisvastuullisesti ja asiakkaan voimavarat säästävät toipumiseen.

Työntekijä voi saada toisilta tiimin jäseniltä työnohjauksellista ja konsultatiivista tukea työhönsä tuomalla omassa työssään tulleen haastavan tilanteen tiimin yhteiseen käsittelyyn.

Minun tiimini –mallin juuret ovat Ylöjärvellä. Vuonna 2022 toimintamallia kehitettiin ja pilotoitiin osana PirSOTEa *Kehitetään yhdessä* -sote-pilotissa Koilliskeskuksessa. Kehittämistyössä oli mukana kehittäjäasiakkaita, kokemusasiiantuntijoita, laaja joukko sote-ammattilaisia ja heidän esihenkilöitään. Minun tiimini –mallin käyttöönotto laajenee asteittain vuonna 2023 Pirkanmaan hyvinvointialueella. Henkilöstöä tullaan kouluttamaan mallin käyttöönotossa oman organisaation lähtökohdista keväällä/syksyllä 2023.

Minun tiimini -jäsenet

Huom. tiimin kokoonpano ei ole kiinteä, vaan se muodostuu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Työvuorosuunnittelulla on varmistettu, että tapaamiselle on mahdollista saada ainakin lääkäri, sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja, sosiaalityöntekijä, psykiatrinen sairaanhoitaja, suuhygienisti tai lähitorin palveluvastaava. Mikäli asiakkaalla on jo nimetty työntekijä sosiaali- tai terveydenhuollon palvelussa, hän luonnollisesti on osa kokoonpanoa. Tällöin Minun tiimini –ajalle resursoitu ammattilainen vapautuu muuhun asiakastyöhön. Asiakkaan tiimiin ohjaava ammattilainen on aina osa Minun tiimiäni.

Lisäksi asiakkaan toiveen ja tuen tarpeen mukaan Minun tiimiini voidaan kutsua myös muita ammattilaisia ja osallistujia esim. perhekeskuksesta, työllisyyspalveluista tai 3. sektorilta. Mukaan voi tulla myös esim. asiakkaan läheinen tai kokemusasiiantuntija. Ohjaava ammattilainen kutsuu nämä osallistujat tapaamiselle. Asiakas välittää tiedon tapaamisesta mukaan tulevalle läheiselleen.

Asiakkaan kutsuminen tiimiin ja tiimin kokoontuminen

On tärkeää huomioida, että kuka tahansa sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen voi olla aloitteellinen tapaamisen ehdottamisessa tai voi tulla itse kutsutuksi Minun tiimini -asiakastapaamiselle. Tarpeen tunnistava ammattilainen on yhteydessä Minun tiimini -järjestelijään. Hänellä on ajantasainen tieto varattavissa olevista Minun

tiimini –ajoista. Tiimiaikoja on kolmen viikon välein (pois lukien kesälomatauko). Järjestelijän kanssa on vielä mahdollista arvioida palvelutarvetta ja erilaisia monialaisen yhteistyön vaihtoehtoja.

Mikäli päädytään Minun tiimini -palveluun, ehdotuksen tehnyt ammattilainen kutsuu asiakkaan tapaamiselle sovittuna ajankohtana. Hän 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 esitietojen perusteella. Kortti on oltava mukana myös Minun tiimini -tapaamisella, jossa se toimii keskustelun avauksena.

Tiimi tapaa lähtökohtaisesti sosiaali- ja terveysasemalla, mutta tarpeen mukaan osallistuminen voidaan toteuttaa myös Videovisit-etäyhteydellä tai esim. lähitorilla. Ennen tapaamista sovitaan, kuka vetää keskustelua ja kuka kirjaa monialaisen suunnitelman. Ammattilaiset eivät laadi suunnitelmaa keskenään, vaan asiakas osallistuu päätöksentekoon.

Huomaathan, että ensimmäinen tapaaminen aloittaa Minun tiimini –prosessin eikä yhdellä tapaamisella ole mahdollistakaan käsitellä ja ratkoa useita aiheita. Tapaamisella aloitetaan asiakkaan määrittelemästä ns. ydinasiasta ja tehdään monialainen suunnitelma sitä varten luodulle lomakkeelle. Suunnitelmaan kirjataan läsnäolijat, sovitut asiat, seuranta sekä asiakkaan yhteyshenkilö jatkossa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle tapaamisen lopuksi. Suunnitelmaa toteutetaan sovituin vastuin ja seuraavien tapaamisten kokoonpano voi olla toisenlainen –riippuen asiakkaan tilanteesta ja käsiteltävästä kysymyksestä. Jatkotapaamisesta voidaan sopia ensimmäisen tapaamisen lopuksi tai seurantayhteydenotolla.

Tapaamisen peruminen

Mikäli Minun tiimini -ajalle ei ole ohjautunut asiakasta, järjestelijä peruu ajan ammattilaisten kalentereista viikkoa ennen Outlook-kalenterin kautta.

Kirjaaminen ja tilastointi

Tiimissä mukana olleet viranomaistahot kirjaavat lyhyesti omaa palveluaan koskevat olennaiset tiedot suunnitelmasta ja kortista omiin asiakastietojärjestelmiinsä. Suostumus tallennetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden tietojärjestelmiin (ks. Minun tiimini- kirjaamisohje). Minun tiimini- korttia ja suunnitelmaa ei tallenneta, vaan ne jäävät asiakkaalle. Ammattilaiset sopivat keskenään, kuka tilastoi tapaamisen ja suunnitelman toteutumisen sovitun seurantajakson jälkeen. Tilastointiin on myöhemmin tulossa lomake yhteiseen käyttöön.

Minun tiimini -järjestelijä raportoi Minun tiimini -työtä seuraavalle esihenkilöidentifyöryhmälle toteutuneet tapaamiset sekä kokoa ratkaisuja edellyttävät kysymykset käsiteltäväksi työryhmän säännöllisiin kokouksiin. Kevään 2023 kokousajat ovat 25.1, 8.3, 19.4 ja 24.5 klo 15.30 - 16.00 ja paikka Linnainmaan terveysasema.

Asiakaspalaute

Jokaiselta asiakkaalta pyydetään sähköinen palaute tapaamisen jälkeen, linkki Forms-kyselyyn liitetään Minun tiimini –suunnitelmalomakkeeseen alkuvuonna 2023. Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia hyödynnetään mallin kehittämisessä.

Viestintä ja materiaalit

Koillisen alueen Minun tiimini -työskentelyä koskeva viestintä on keskitetty [Teams-kanavalle](#). Ammatillaiset voivat konsultoida kanavalla anonyymisti tai jakaa kokemuksia ja kehittämisehdotuksia. Sieltä löytyy myös seuraavat Minun tiimini –materiaalit:

- Ohjaavan ammattilaisen muistilista
- Herätelistaus
- Suostumuslomake monialaiseen yhteistyöhön
- Minun tiimini – asiakasesite
- Minun tiimini –asiakaskortti
- Minun tiimini –suunnitelma
- Minun tiimini –tapaamisen kulku tapaamisen vetäjää varten
- Minun tiimini –kirjaamisohje (päivittyvä)
- Minun tiimini – tilasto (tulossa myöhemmin)
- Minun tiimini -prosessikaavio

Myöhemmässä vaiheessa päivitämme tietoa myös Pirkanmaan hyvinvointialueen intraan. Sieltä löytyy jatkossa myös ajantasainen tieto Minun tiimini -järjestelijästä.

Lisätietoja Minun tiimini -järjestelijöiltä



Kevät 2023

järjestelijä Sanna Kauppi, sanna.kauppi@pirha.fi

varahenkilö Tiina Forssell, tiina.forssell@pirha.fi

Järjestelijät toimivat yhteyshenkilön roolissaan oman toimensa ohella ja vuoro on kiertävä.

Käsikirjan kirjoittajat

Käsikirjan ovat kirjoittaneet Tiina Piispanen, Tiina Forssell, Hanna Niskanen, Vanja Autio ja Jyrki Janger PirSOTE-hankkeesta 2022. Tekstin ovat oikolukeneet Heidi Sipilä, Sanna Kauppi ja Joonas Kiviranta.