

# Yhteisasiakkuus

## Toimintamalli Etelä-Pohjanmaalla lähiterveyspalveluissa

[anna.nurmela@hyvaep.fi](mailto:anna.nurmela@hyvaep.fi)  
2023



Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

**Sote-uudistus**  
Etelä-Pohjanmaa

# Yhtenäinen toimintamalli Etelä-Pohjanmaalla yhteisasiakkuuksille terveystalveissa:



Helppo yhteydenotto



Asia etenee ammattilaisen vastuulla sovitusti



Tarvittaessa hoidon jatkuvuuden 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



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

Yksinkertainen / selkä asia ratkaistaan heti (arviolta 5-10min puhelussa selviää, onko asia ratkaistavissa tässä 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.



## Ensikontakti

Alku-HTA\*

## Haltuunotto

Kartoittaja  
nappaa kopin

## Ongelman kartoitus ja ratkaisu



## Seuranta

Asiakkaan  
tarpeen  
mukaan

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



**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**



Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue



Toimintamallin käyttöönotto, hiominen  
ja juurrutus alueemme sote-keskusten  
lähiterveyspalveluissa on käynnissä

Kysy lisää:  
[anna.nurmela@hyvaep.fi](mailto:anna.nurmela@hyvaep.fi)

**Sote-uudistus**  
Etelä-Pohjanmaa