

Oikea apu, Oikeaan aikaan, Oikeassa paikassa

SoTe-tike:n toimintamallin kuvaus

Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue
Syyskuu 2023 tilanne.

“Ongelmaa ei voi ratkaista samalla tasolla, jolla se on luotu” – Albert Einstein.

Mistä on kyse?

Jokaisella hyvinvointialueella tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus, jonka tehtäviin kuuluu:

Alueellinen yhteistoiminta

- Kiinnittyminen YTA:n valmiuskeskukseen
- Oman alueen tilannekuvan kokoaminen

Operatiivinen toiminta

- Yhteistyö muiden YTA-alueiden SOTE-TIKEjen kanssa
- Viranomaisyhteistyö
- Häiriöiden koordinaatio ja johtaminen
- Arkiset yksittäisen asukkaan elämän ”häiriötilanteet” (Meillä Etelä-Pohjanmaalla puhutaan ennakoimattomista tilanteista)



Arkiset yksittäisen asukkaan elämän "häiriötilanteet" (Vaikuttajaviestit SoTe- tike:stä)

- SEAMK:n sosionomiopiskelijoiden kesäkurssilla 2022 tekemien havaintojen perusteella muodostettu vaikuttajaviestit SoTe-tiken toiminnasta. ("hissipuhe")

Ongelma	Resurssien ja ajan kohdistamisen haasteet tiedonkulussa ja päällekkäisyyksissä.
Ratkaisu	Käytämme resurssit tehokkaammin ja koordinoitummin!
Markkinapotentiaali	Säästämme aikaa ja rahaa. Työntekijän työn mielekkyys ja työturvallisuus lisääntyy.
Ansaintamalli	SoTe-tike-mallin käyttöönotto
Kilpailijat	Vanhat käytänteet ja asenteet; "Näin on aina tehty!"
Tiimi	Moniammatillinen yhteistyöverkosto, sovitut toimintatavat tiimeissä, toimintaan sitoutuminen ja vastuun otto.
Tulokset	Asiakkaalle tuotetaan arvoa ja oikea-aikaista hoitoa. Taloudellinen-, henkilöstö- ja ajansäästö.
Tarve	Tulokset raportoidaan konkreettisesti. Jatkossa kohdistamme resurssit tarkoituksenmukaisemmin ja tehokkaammin!

Mukana olevat toimijat

	Kotiin vietävän yhdyspinnan toimijat	SoTe-tike / Valvomo	Seinälliset yksiköt
Pilotissa käytössä	<ul style="list-style-type: none">- Kotihoito- Turva-auttajat- Ensihoito- Alue-ensihoito	SoTe-tike 1.0 kokoonpano: <ul style="list-style-type: none">- Kotihoidon koordinaattori- Toimistoalue-ensihoitaja- Sosiaali- ja kriisipäivystys- 116117-päivystysapupuhelin- Ensihoidon kenttäjohtaja	<ul style="list-style-type: none">- Yhteispäivystys- Päivystysosasto- Kiirevastaanotto
Tulossa olevat muutokset / lisäykset toimijoihin (luonnos)	<ul style="list-style-type: none">- Kotisairaalaverkosto<ul style="list-style-type: none">- Laajennettuun HTA-toimintaan kykenevät yksiköt- Sosiaali- ja kriisipäivystys siirtyy yhdyspinnalle- Pelastuslaitoksen roolista keskusteltava jatkossa	SoTe-tike 2.0 kokoonpano: <ul style="list-style-type: none">- SoTe-tike koordinaattorit, joista toisella sosiaalialan ja toisella terveydenhuoltoalan osaamistausta- Toimistoalue-ensihoitaja(-t) → virtuaaliyksikkö(-t)- 116117-päivystysapupuhelin- Turvahälytysten vastaanotto (Ei -24)	<ul style="list-style-type: none">- Asumispalveluyksiköt (lyhytaikainen sekä ympärivuorokautinen) Johdon päätöksellä mukaan aikaisintaan vuonna 2025.- Erikoissairaanhoidon vuodeosastot- Sote-keskusten vuodeosastot

Lähtötilanne, tarve ja tavoite

Tarve

- Ikäihmisten määrän kasvu
- SoTe-ammattilaisten puute
- Palveluiden saatavuuteen liittyvät haasteet
- Päällekkäiset ja/tai liian raskaat palvelut
- Turvattomuuden lisääntyminen

Tavoite

- Kotiin vietävien palveluiden monipuolistaminen
- Turvallisuuden ja kotona pärjäämisen tunteen vahvistaminen
- Raskaampiin palveluihin vain ne, jotka sitä tarvitsevat
- Päällekkäisyyksien poistaminen, toimintaa koordinoimalla, kun kyseessä ennakoimaton tilanne



Toimintamallin lyhyt kuvaus ja prosessin kuvaus (Tavoitetila)

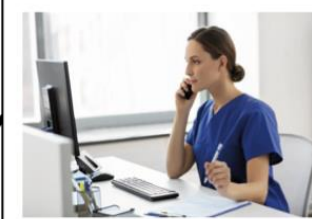
Turvahälytyksen vastaanotto
Moniammatillinen arviointi
Kotiin vietävien palvelujen koordinointi
Matalan kynnyksen asiakasohjaus
Toimivat yhdyspinnat



Ennakoimaton palvelutarpeen lisääntyminen



TURVAHÄLYTYS
112
116 117
Virtuaaliyksikkö



SoTe-tike
SoTe-koordinaattorit (SOS/TH)
Toimistoalue-ensiohittaja/-t
116117-vastaajat
Turvahälytysten vastaanotto (ei 2024)



- Digitaalinen sote-keskus
- Palliatiivinen ja saattohoito
- Kotihoito
- Kotikuntoutustiimi
- Y-tiimi
- Yhteispäivystys ja



- Sote-keskus
- Kotisairaala
- Lupapaikat
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Lyhytaikainen hoito
- Yksityiset toimijat
- Sähköiset herätteet ja toiminnanohjaus, prosessien käynnistäminen



000 =
Oikea apu
Oikeaan aikaan
Oikeassa paikassa

- Asiakaslähtöinen kohtaaminen
- Hoito/palvelu perustuu ammattilaisen tekemään moniammatilliseen arviointiin saadun tiedon pohjalta
- Resurssit käytetään tarpeen mukaisesti

Ennakoimaton tilanne

Moniammatillinen arviointi

Tehtävä

Tarkennettu HTA, konsultointi ja jatkohoito

Mitä asioita on kokeiltu?

- Kehittäminen alkoi 2021 yhteistyössä Seinäjoen kaupungin ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kanssa
- 17.11.2021 alkoi toimintamallin vaiheittaisen pilotoinnin I-vaihe. II-vaihe 14.02.2022 ja viimeinen vaihe alkoi Seinäjoen osalta 24.10.2022.
- Kokeilun tärkeimpinä osina on ollut testata:
 - Miten saavutamme tavoitteemme → OOO=oikea apu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa?
 - Kuinka käytännössä kotihoidon HTA (HTA=hoidon tarpeen arviointi) ohjaa prosessin heti oikeaan suuntaan?
 - Kuinka onnistutaan koordinoimaan resursseja sote- ammattilaisten suorittamalla moniammatillisella yhteistyöllä ennakoimattomiin tilanteisiin liittyen? Tähän sisältyy sekä ihmisten, että tiedon liikkuminen.
 - Kaikki tämä ammattilaiselle yhden yhteydenoton periaatteella

KYETÄÄNKÖ TOIMINTAMALLILLA ANTAMAAN?

=> *Asiakkaalle oikea apu oikeaan aikaan*

oikeassa paikassa kustannustehokkaasti,

arviointiin perustuen ja ammattilaisten

osaamista sekä saatavaa tietoa hyödyntäen



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue



Arviointi ja kokeilussa opittua

Ammattilaisten kokemukset

- Kokeilussa on ollut mahdollista antaa palautetta jokaisen yhteydenoton jälkeen Webropol-kyselyn avulla, joka on suunnattu kullekin ammattiryhmälle erikseen.
- Aktiivisimmin olemme palautetta saaneet kotihoidon edustajilta, mutta heidänkin vastausprosenttinsa on kovin alhainen. (n. 15%)
- Suullinen sekä erilaisissa yhteyksissä annettu palaute on ollut pääsääntöisesti positiivista.
- Negatiivinen palaute johtuu yleensä siitä, että SoTe-tike on ollut kiinni tai toiminut vajaamiehisenä.

Asiakkaiden kokemukset

- Asiakkailta sekä heidän omaisiltaan annettiin mahdollisuus antaa palautetta, mutta kyseistä palautetta emme ole saaneet.
 - Mahdolliset syyt?
 - Asiakas ei ole ollut tietoinen, että hoitajansa on ollut yhteydessä SoTe-tikeen
 - Ammattilainen ei ole muistanut inhimillisistä syistä viestiä tästä mahdollisuudesta



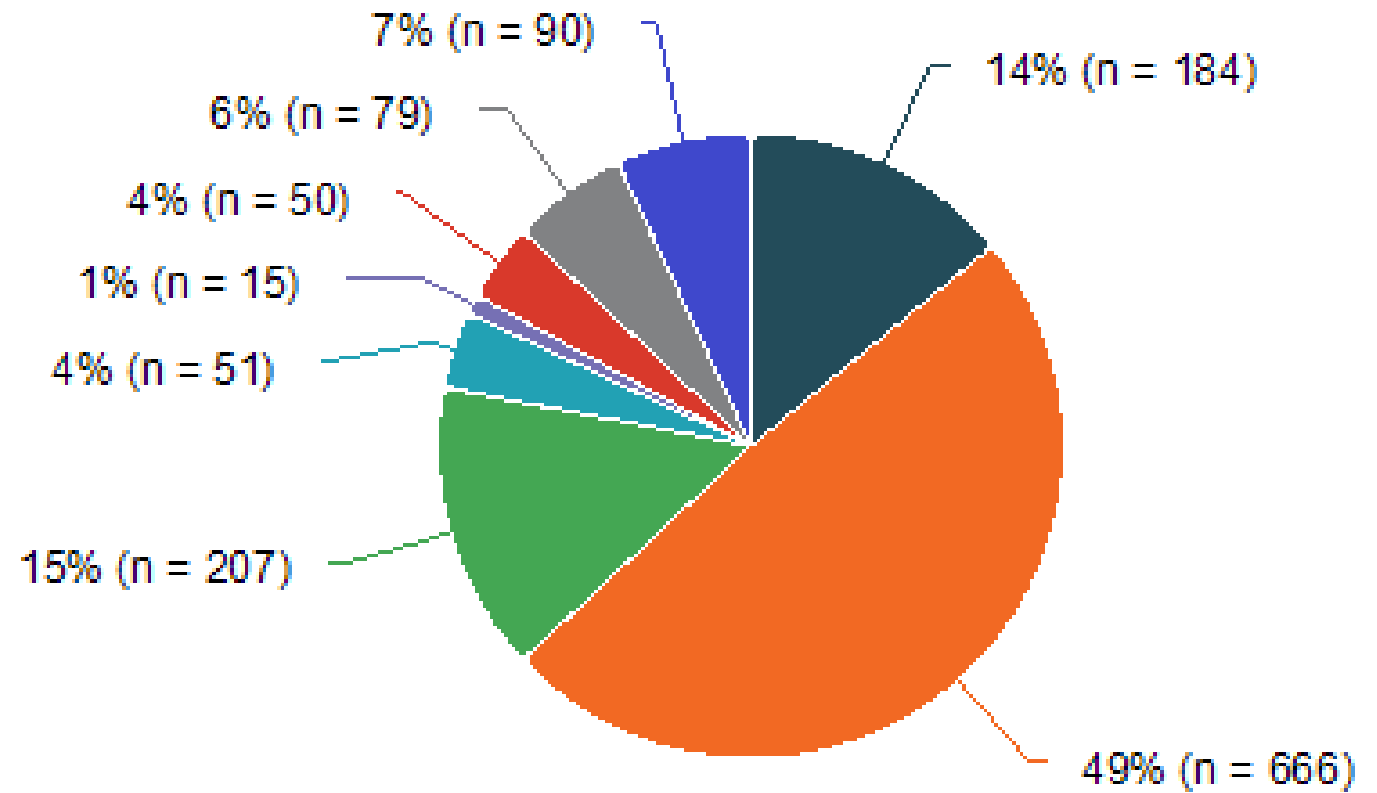
Arviointi ja kokeilussa opittua – Mitattavat asiat

- Kokeilussa mitattuja asioita:
 - SoTe-tike:
 - Yhteydenottojen määrät sekä kuka on ollut yhteydessä ja minkä syyn vuoksi?
 - Yhteydenotoista seurannut moniammatillisuus, kulunut aika sekä se, miten tilanne kyettiin lopulta hoitamaan?
 - Ensihoito:
 - Virtuaaliyksikön sekä alue-ensihoitotoiminnan vaikutus kuljettavien ensihoitoyksiköiden tehtävämääriin kiireettömien D-luokan tehtävien osalta
 - Sairaala:
 - Yhteispäivystyksen, päivystysosaston sekä erikoissairaanhoidon osastojen kuormitusta Seinäjoen kotihoidon asiakkaiden osalta. E erityistä huomiota kiinnitetään yhden yön osastolla olo jaksoihin.
 - Sote-keskus:
 - Vuoden 2023 aikana alamme saamaan tilastotietoa myös sote-keskusten osalta.
 - Tilastot laajentuvat samalla, kun SoTe-tiken toiminta laajentuu



Pilotti numeroina (SoTe-tike, N=1346kpl)

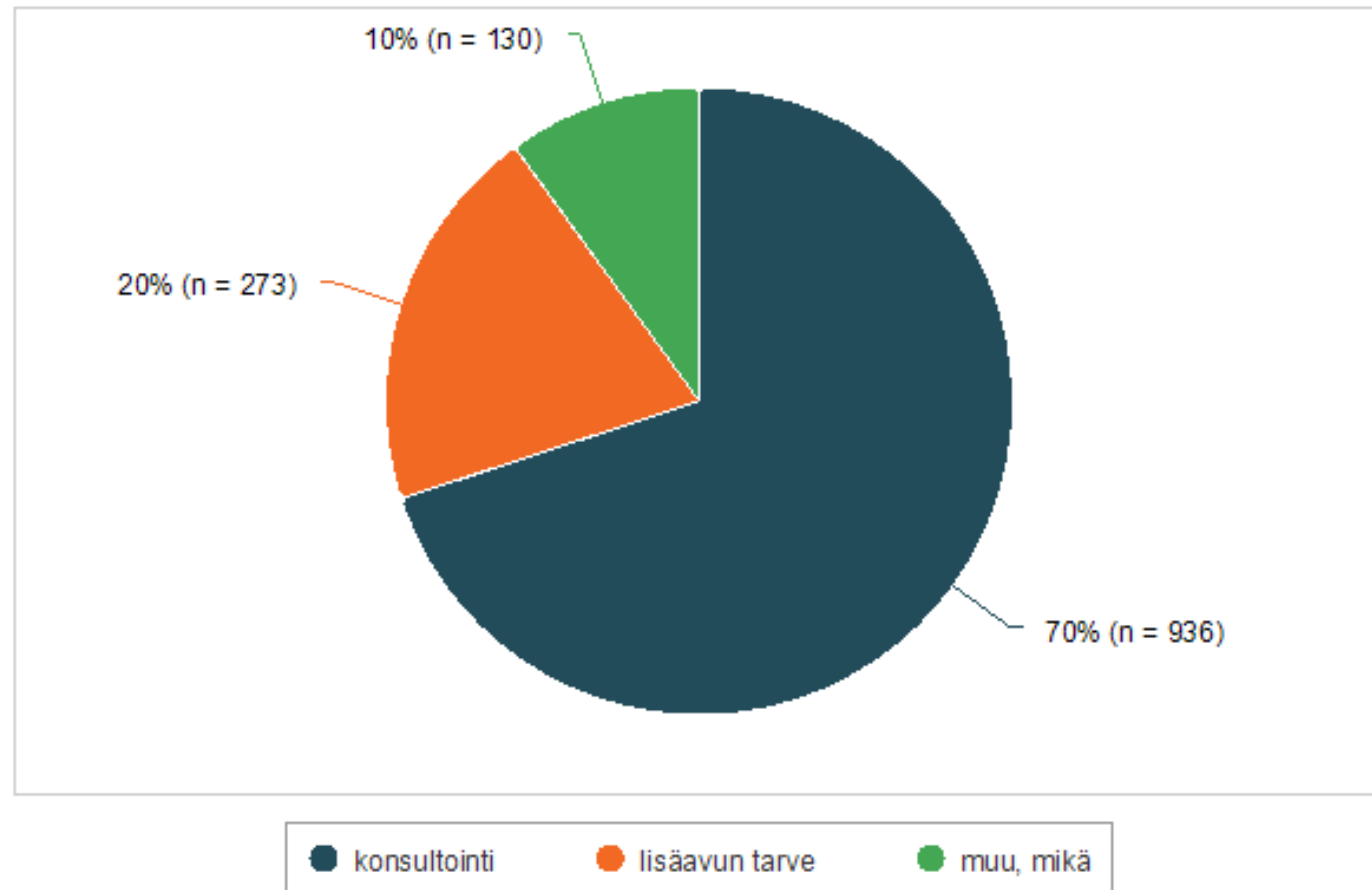
- YHTEYDENOTTOJEN
MÄÄRÄ SEKÄ TAHOT,
JOTKA OVAT OLLEET
YHTEYDESSÄ



- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| Kotihoito, turva-auttaja | Kotihoito, lähihoitaja |
| Kotihoito, sairaanhoitaja | Kenttäjohtaja |
| 116 117 | Alue-ensihoitaja EEP071 |
| Sokri | Ensihoito |
| Muu taho, mikä? | |

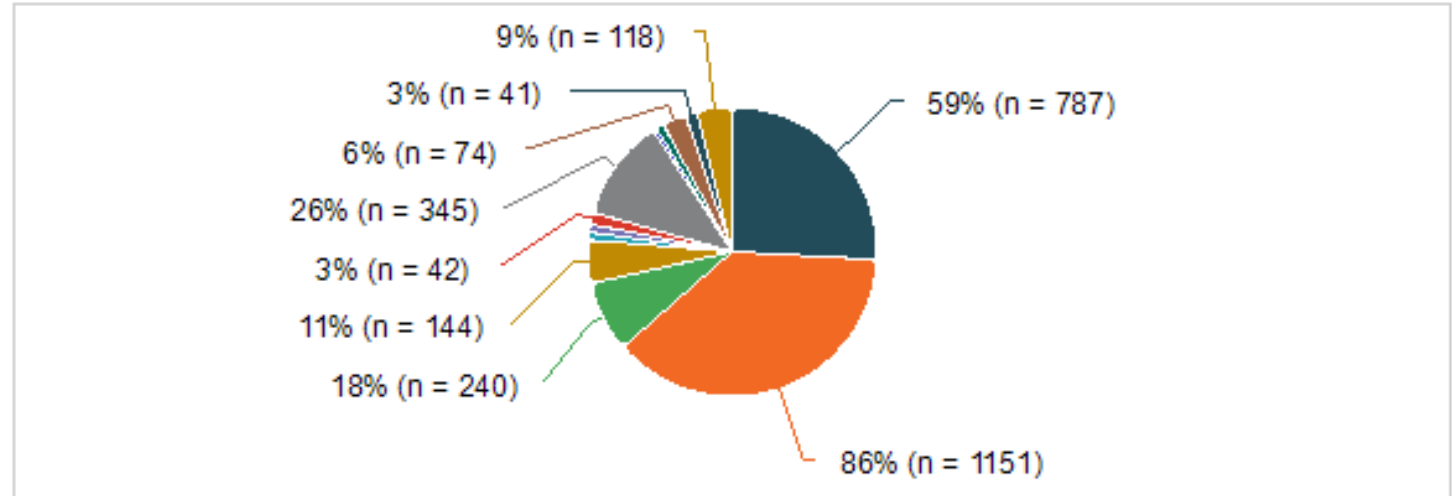
Pilotti numeroina (SoTe-tike)

- Ammattilaisen kontaktoinnin syy
 - Konsultointi = nopea apu ammattilaiselle, joka olisi voinut aiheuttaa esim. Soiton 112 tai "hoitamattomuuden"
 - Lisäapu = OOO-periaate toteutunut
 - Muu = esim. Kiireetön EKG, ilmoituksia muutoksista, tiedonvälitys, kriisipaikan järjestäminen



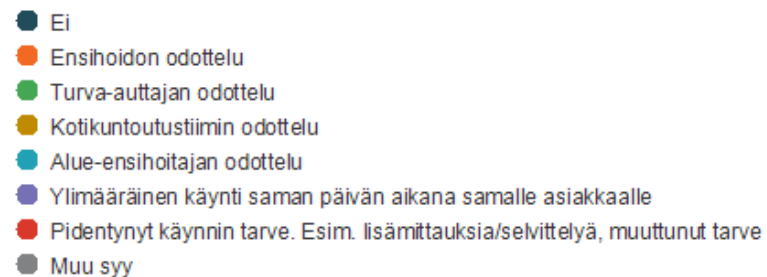
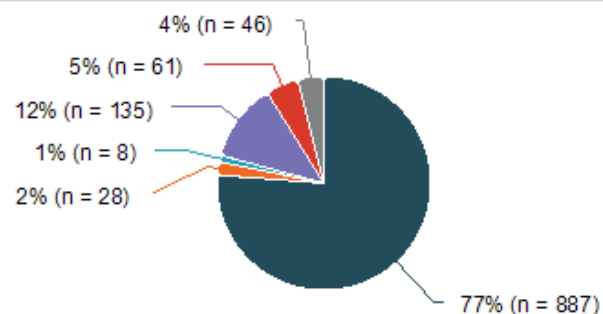
Pilotti numeroina (SoTe-tike)

- Moniammatillisuuden toteutuminen
 - Ka. 2,3 ammattilaista/hoidettu yhteydenotto
 - Resurssipula alentaa saavutettua tulosta



Pilotti numeroina (SoTe-tike)

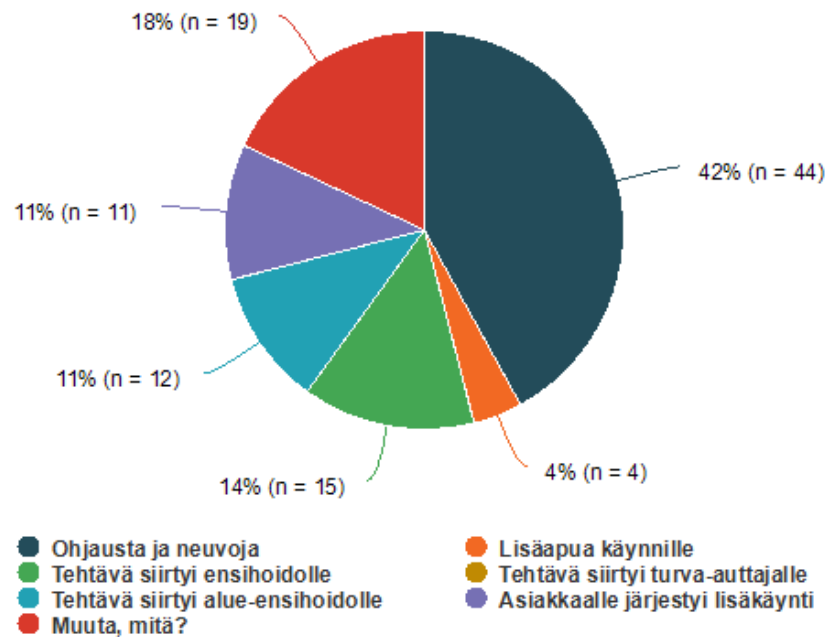
- Optimointi SoTe-tike:stä käsin (6/22→)
 - Kohta "muu" sisältää: KH:n käytien perumista ja luontia



	n	Prosentti
Ei	887	77,0%
Ensihoidon odottelu	28	2,4%
Turva-auttajan odottelu	3	0,3%
Kotikuntoutustiimin odottelu	1	0,1%
Alue-ensihoitajan odottelu	8	0,7%
Ylimääräinen käynti saman päivän aikana samalle asiakkaalle	135	11,7%
Pidentynyt käynnin tarve. Esim. lisämittauksia/selvittelyä, muuttunut tarve	61	5,3%
Muu syy	46	4,0%

KH:n ammattilaisten saama apu

- Kyselyä täytetty huonosti
- Ohjaus ja neuvonta korostuu, mikä varmasti vähentää häiriökysyntää raskaissa palveluissa
- KH:n SH:t kiitelleet toimintaa myös siksi, että he ovat voineet keskittyä kentältä tulevien puhelujen sijaan paremmin omaan työhönsä



Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muuta, mitä?	Sote tiken kautta saatu tieto päivystykseen muistisairaasta asiakkaasta joka tulossa päivystykseen
Muuta, mitä?	Asiakkaan tilanteesta johtuen tarvitsi apua kauppa-asioihin
Muuta, mitä?	Sote-tike otti asian muuten hoitaakseen
Muuta, mitä?	Ekg kontrolli lääkemutoksen vuoksi. Lääkärin määräämä.
Muuta, mitä?	Tilasivat aikaa kiva vastaanotolle ja kela taxin asiakkaalle
Muuta, mitä?	Ohjeita seuraavalle kh kävijälle+lisää aikaa käynnille
Muuta, mitä?	Ei mitään apua
Muuta, mitä?	Asiakas sai ajan KiValle
Muuta, mitä?	Asiakkaalle tilattiin koronatesti sotetiken toimesta
Muuta, mitä?	Päivystys
Muuta, mitä?	Sain kuulla ettei jatkossakaan ole ensihoidon yksikköä ilmeisesti käytössä kesän aikana
Muuta, mitä?	En mitään
Muuta, mitä?	Tiedon ettei koko kesälle voi varata kotiin kiireettömiä ekgtä
Muuta, mitä?	Varasi ajan kiirevastaanotolta.
Muuta, mitä?	Paaritaksi tilattu
Muuta, mitä?	Kirjaus sotetikeltä ja yhteys triagehoitajaa asiakkaan lähtiessä päivystykseen.
Muuta, mitä?	Asiakas lähti päivystykseen ja sote-tikestä järjestettiin kaikki
Muuta, mitä?	Asiakas pääsi aikasemmin aloittamaan intervallijakson, kun kotona pärjääminen yksin kyseenalaista.
Muuta, mitä?	Kelataksilla päivystykseen

Arviointi ja kokeilussa opittua – Muu arviointi

- Kokeilussa muu arviointi:
 - Erillisenä kokonaisuutena SoTe-tike:n KHK/TAEH ovat täyttäneet nk. ”keissejä” mielenkiintoisista tapauksista kirjalliseen strukturoituun muotoon. Näitä tilanteita on arvioitu säännöllisesti pidetyissä kokouksissa, joiden tarkoituksena on ollut kehittää toimintamallia jatkuvasti.
 - Kesällä 2022 teimme yhteistyötä SEAMK:n sosionomiopiskelijoiden kanssa, liittyen heidän kesäkurssiinsa vaikuttavuuspoluista. Tehtävänantona oli verrata neljää aitoa SoTe-tike tapausta mahdolliseen aikaisempaan toimintaan ennen SoTe-tikeä. Kaikissa neljässä työssä onnistuttiin löytämään parempaa asiakaslähtöisyyttä, moniammatillisuuden hyödyntämistä sekä näistä syntyvää säästöä.



Millaisin edellytyksin toimintamallia on kokeiltu? Raamit ja mahdolliset rajaukset

Raamit

- Kokeilu ja kehittäminen alkoivat Etelä-Pohjanmaan shp:n ja Seinäjoen kaupungin yhteisenä hankkeena. Hanke toteutettiin alussa projektipäällikön palkkaa lukuun ottamatta OTO-periaatteella
- Avaintoimijoiden (KHK sekä TAEH) osalta on välillä jouduttu tilanteeseen, että SoTe-tike on toiminut vajaalla henkilöstöllä tai jouduttu jopa sulkemaan.

Rajaukset

- Hanke on toiminut toistaiseksi vain Seinäjoen kaupungin kotihoidon kanssa tehtävänä yhteistyönä. Tässäkin vaiheittainen levittäytyminen koskemaan koko aluetta hiukan vajaan vuoden aikana.
- Syyskuussa toteutunut ensimmäinen laajentuminen Seinäjoen ulkopuolelle



Jatkokehittäminen ja juurruttaminen

- Päätös SoTe-tiken pysyvän toiminnan käynnistämisestä tehty 9/2023 ja valmisteluja vastuuorganisaatioiden kanssa on toimeenpantu.
- Tällä hetkellä menossa SoTe-tike 2.0 kehitystyö, joka tarkoittaa maantieteellisen laajentumisen lisäksi kotisairaalan sekä teknologian (Valvomo) mukaantuloa ja toiminnan integroimista toimintamalliin.



Linkit ja yhteystiedot

- Halutessasi voit katsoa esittelyvideomme viemällä hiiresi SoTe-tiken logon päälle

SoTe-tilannekeskus
=
SoTe-tike



*Kehittämissuunnittelija
Sairaanhoitaja (YAMK),
Kliininen asiantuntija*

*Tulevaisuuden sosiaali- ja
terveyskeskus
Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue
050 4742628
kosti.tuokkola@hyvaep.fi
www.hyvaep.fi*