

# Omaolon terveystarkastuksen alueellinen toimintamalli

---

Hillamo Taru, Hiekkanen-Torkko Satu, Tuuri Minna



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue

# Johdanto

Omaolon sähköinen terveystarkastus voidaan lukea ennaltaehkäisevien palvelujen joukkoon, joiden tavoitteena on vähentää myöhäisemmässä vaiheessa raskaiden palvelujen tarvetta. Sähköinen terveystarkastus tarjoaa asiakkaalle reitin päästä omaehtoisesti digitaalista palvelua hyödyntämällä palvelujen piiriin nopeasti, tarpeen mukaisen palvelupolun käynnistyessä ensikontaktista.

Terveystarkastus on kaikille avoin digitaalinen palvelu ja se tarjoaa kanavan useille kohderyhmille tarkistaa oma terveydentila ja saada yksilölliset suositukset vastausten pohjalta. Terveystarkastuksen avulla säästetään ammattilaisten aikaa ja resursseja niille asiakkaille, jotka tarvitsevat erityisesti henkilökohtaista palvelua asiointin alkuvaiheessa.

Sähköisen terveystarkastuksen alueellista toimintamallia lähdetään toteuttamaan käyttöönoton vaiheessa vahvalla yhteistyöllä RRP-hankkeen HyTe-hoitajien kanssa, mikä edistää yhteistyötä kuntayhtymän ja sote-keskuspalveluiden lisäksi myös kuntien ja kolmannen sektorin sidosryhmien kanssa.

Terveystarkastuksen alueellista toimintamallia on kehitetty hyvinvointialuetasoisena. Valittu toimintatapa edistää tarkoituksenmukaista ja toimintavarmaa palveluiden tuottamista varmistuen yhtäläisen palvelusaatavuuden.

Alueellinen toimintamalli helpottaa palvelun laajenemista ja mahdollistaa keskitetyn käsittelymahdollisuuden terveystarkastuksille ja niihin liittyville vastaanotoille, mikäli tätä halutaan joillain osa-alueilla myöhemmin edistää. Vastaanotot on valittu toteutettavaksi lähtökohtaisesti puhelimitse ja niitä voidaan myöhemmin laajentaa esimerkiksi videovastaanottoihin. Terveystarkastusten käsittelyä ei ole sidottu hoitotiimeihin.

Hyvinvointialuetasoisessa toimintamallissa myös viestintä luo yhtenäistä ja selkeää kuvaa palveluista ja palvelupoluista. Asiakasviestinnän kanavat, kuten sosiaalinen media tai aluetasoiset lehdet ja uutiskirjeet eivät rajaa viestinnän kuluttajia kunnan mukaan, joten asiointi näyttyy helppona ja selkeänä. Ammattilaisten rooli asiakasohjauksessa sähköisen terveystarkastuksen pariin on myös olennainen, jotta elintapasairauksien riskiryhmään kuuluvia asukkaita voidaan tavoittaa ja kustannussäästötavoitteet raskaiden palvelujen tarpeen vähenemisestä saavuttaa. Myös ammattilaisten suuntaan on selkeää, kun palvelu toimii kaikkialla samojen periaatteiden mukaisesti.



# Omaolon sähköinen terveystarkastus

- On asukaslähtöinen, asukas voi täyttää sähköisen terveystarkastuksen itsenäisesti. Asukkaita voidaan myös ohjata terveystarkastuksen täyttämiseen asiakasohjauksen tilanteissa, erityisesti kun tunnistetaan potentiaalisesti riskiryhmään kuuluvia henkilöitä
- Ennusteet ovat tarkimmat 18-70-vuotiaille, jotka eivät ole raskaana ja joilla ei ole todettu vakavaa sairautta
- Tuloksena asukas saa palautteen terveydentilastaan ja mahdollisista valtimosairauksien sairastumisriskeistä
- Terveystarkastus suosittelee vastausten pohjalta yksilöllisesti linkkejä Terveyskirjastoon ja Omaolon hyvinvointivalmennuksiin
- Kuntavalinnan jälkeen on paikallisohjaus, jossa asukalle tarjoutuu mahdollisuus varata puhelinaika tai lähettää tulokset ammattilaisen työjonolle, jos hän kaipaa ammattilaisen tukea hyvinvointiin ja terveyteen liittyvissä asioissa



## **Terveystarkastus**

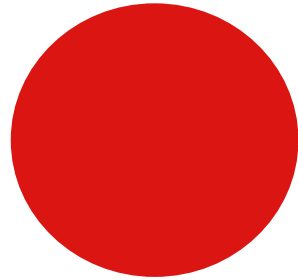
Arvioi elintapojasi ja henkistä hyvinvointiasi sähköisellä terveystarkastuksella. Saat kattavan raportin terveydentilastasi.

[Tee terveystarkastus](#)

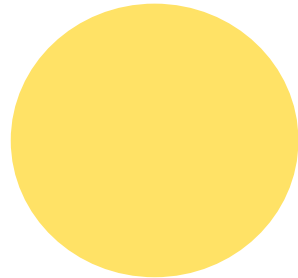


# Terveystarkastuksessa saatavat tulokset

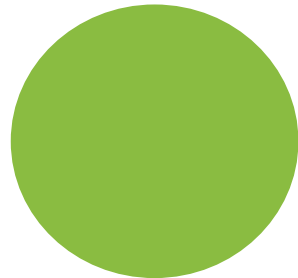
Omaolon sähköisen terveystarkastuksen työjonokäsittely toimii samalla tavalla kuin oirearvioidenkin käsittely. Tavoitteena on tunnistaa erityisesti keltaisen ja punaisen tuloksen saavia henkilöitä ja saada heidät palvelujen piiriin riittävän ajoissa.



Kuuluvat elintapasairauksien osalta riskiryhmään. Kuluttavat elintapavalinnoillaan terveyttään huomattavasti keskimääräistä enemmän.



Tunnistettuja elintapasairauksien riskejä. Kuluttavat elintapavalinnoillaan terveyttään jonkin verran keskimääräistä enemmän. Olisi hyvä ottaa käyttöön valmennuksia sekä olla yhteydessä ammattilaiseen tarvittaessa. Hyötyvät elintapamuutoksista ja tarvitsevat tukea muutosten tekemiseen.



Eliniän odote optimaalisella tasolla. Tarjotaan valmennuksia yksilöllisten vastausten pohjalta. Elintavat ovat kuitenkin terveyden ja hyvinvoinnin näkökulmasta riittävän hyvät.

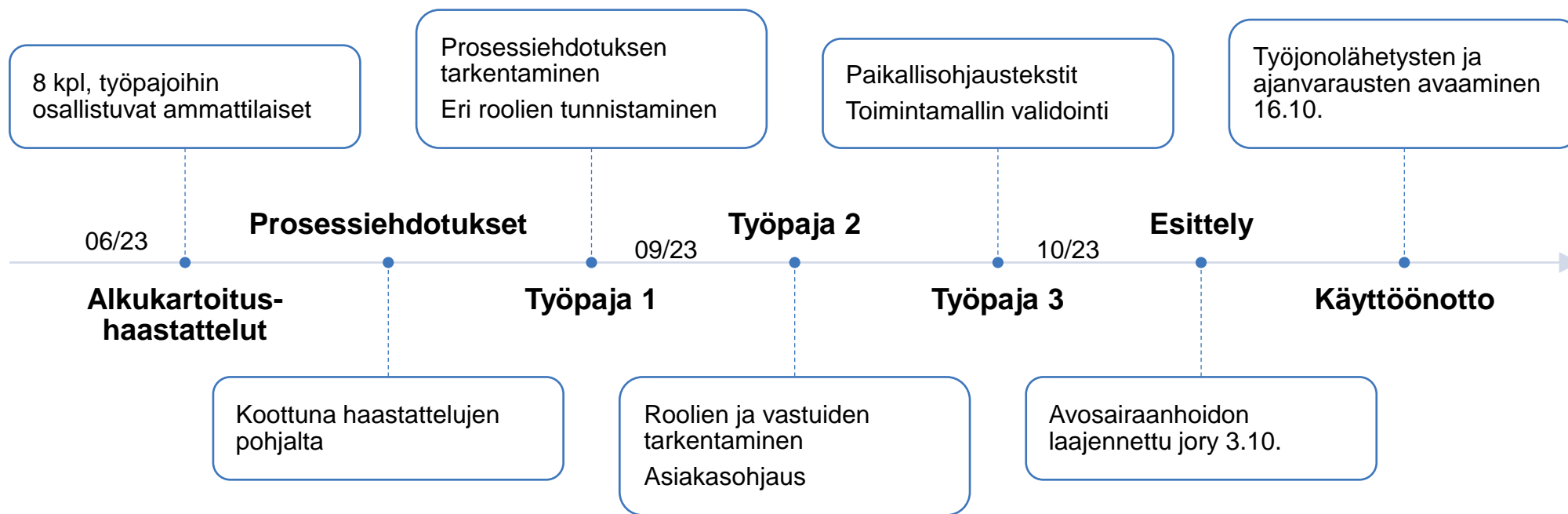


# Terveystarkastuksen alueellinen toimintamalli

---



# Työskentelyn vaiheet



Alkukartoitushaastatteluihin ja työpajoihin osallistunut yksi henkilö jokaisesta sote-keskuksesta (pl. Harjun terveys) sekä RRP-hankkeen asiantuntijahoitajat ja koordinaattori.



# Lähtökohdat ja pääperiaatteet

## Prosessin lähtökohdat

- Keltaisen ja punaisen tuloksen saaneille tarjotaan mahdollisuus 30 min puhelinvastaanottoajan varaamiseen tulostensa läpikäymiseksi ja ohjauksen saamiseksi
- Jos sopivaa aikaa ei löydy tai asiakas ei halua varata puhelinaikaa, voi asiakas lähettää tuloksensa ammattilaisen työjonolle käsiteltäväksi
- Vihreän tuloksen saaneille tarjotaan mahdollisuus lähettää tulokset ammattilaisen työjonolle, mikäli heillä on terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä
- Työjonolähetyksissä ammattilainen ottaa yhteyttä asiakkaaseen suunnitellun toimintamallin mukaisesti, asiakkaan kanaviin liittyvät luvitukset huomioiden (Omaolon viestit tai puhelin)
- Puhelinvastaanoton sisällöt voivat vaihdella asiakkaan tarpeesta, saadusta terveystarkastuksen tuloksesta, hoidon tarpeesta tai erilaisten asioiden ja hoitotarpeiden lukumäärästä riippuen.

## Kiireellisyysluokitusten vaikutus ajanvarauksiin

Punainen tulos: Kiireellisyysluokka P5

- Aikoja tarjotaan 4-7 päivän aikaikkunassa

Keltainen tulos: Kiireellisyysluokka P6

- Aikoja tarjotaan 8-30 päivän aikaikkunassa

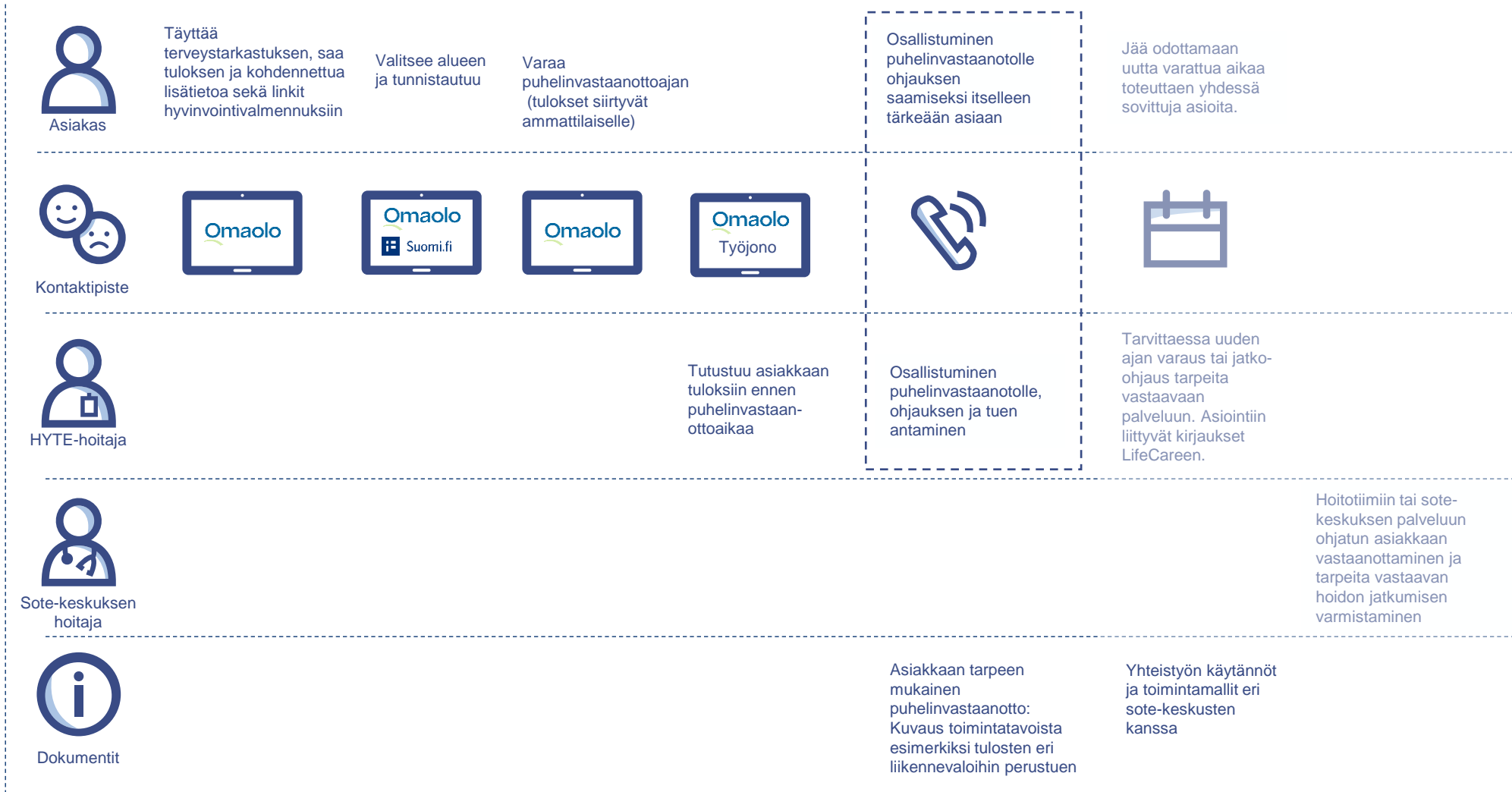
Vihreä tulos: Kiireellisyysluokka P7

- Ei tarjota toistaiseksi ajanvarausta (aikaikkuna olisi 30-365 päivää)

Terveystarkastusten käsittely tapahtuu sen käyttöönoton vaiheessa RRP-hankkeen HYTE-hoitajien toimesta oman tuotannon, Orimattilan ja Sysmän sote-keskuksissa.



# Sähköisen terveystarkastuksen puhelinvastaanotto





# Sähköisen terveystarkastuksen työjonolähetys



Asiakas

Täyttää terveystarkastuksen, saa tuloksen ja kohdennettua lisätietoa sekä linkit hyvinvointivalmennuksiin

Valitsee alueen ja tunnistautuu. Ohjautuu puhelinvastaanoton varaamiseen

Ei löydä sopivaa puhelinaikaa tai ei halua sitä, mutta haluaa yhteyden ammattilaiseen. Lähettää tulokset työjonolle. Vahvistaa luvitukset.

Saa tekstiviestiherätteen viestistä ja lukee ammattilaisen lähettämän viestin

Jos mielen päällä on vielä jokin muu terveysasia, voi vastata viestiin ja jatkaa keskustelua ammattilaisen kanssa, Muuten asiointi päättyy 72 h kuluttua.



Kontaktipiste



HYTE-hoitaja

Purkaa terveystarkastusten työjonoa ja ottaa asiakkaan tulokset itselleen käsittelyyn. Käy läpi tulosten yhteenvedon ja asiakkaan luvittamat yhteydenottokanavat

Lähettää asiakkaalle viestin Omaolossa ohjeistaen jatkoon (vihreät) tai soittaa asiakkaalle, mikäli soitto on luvitettu (keltaiset, punaiset)

*\*Yhteydenotto puhelimitse noudattelee puhelinvastaanoton prosessia.*

Vastaa asiakkaan viestiin tai jatko-ohjaa tarpeen oikean palvelun piiriin tai sote-keskuksen hoitotiimille.



Sote-keskuksen hoitaja



Dokumentit

Asiakkaan tarpeen mukainen puhelinvastaanotto: Kuvaus toimintatavoista esimerkiksi tulosten eri liikennevaloihin perustuen

Yhteistyön käytännöt ja toimintamallit eri sote-keskusten kanssa



# Terveystarkastuksen täyttäminen

## Terveystarkastuksen täyttäminen

## Alueen valinta

## Tunnistautuminen

## Ajanvaraus / työjonolähetys

- Asiakas on löytänyt sähköisen terveystarkastuksen itsenäisesti tai hänet on ohjattu sen pariin muun asioiden yhteydessä
- Asiakas täyttää sähköisen terveystarkastuksen
- Asiakas saa tuloksen ja yhteenvedon terveydentilastaan sekä linkkejä tietosisältöihin ja hyvinvointivalmennuksiin

- Mikäli asiakas haluaa tulosten lisäksi saada yhteyden ammattilaiseen, voi hän katsoa paikallisohjauksen
- Asiakas valitsee alueen ja toimipisteen (kunta)
- Asiakas saa yhteisen toimintamallin mukaisen paikallisohjauksen

- Mikäli asiakas haluaa edetä puhelinvastaanoton varaamiseen (punaiset ja keltaiset) tai tulosten lähettämiseen ammattilaiselle (vihreät), hänen tulee tehdä vahva tunnistautuminen
- Tunnistautuessaan asiakas voi myös tallentaa tulokset itselleen päästäkseen niihin käsiksi myöhemmin

- Punaisen ja keltaisen tuloksen saanut asiakas ohjautuu puhelinajan varaamiseen ja voi varata itselleen puhelinvastaanottoajan
- Mikäli sopivaa aikaa ei löydy tai asiakas on saanut vihreän tuloksen, hän voi lähettää tulokset ammattilaisen työjonolle, jonka jälkeen ammattilainen on yhteydessä asiakkaaseen joko Omaolon viestillä tai puhelimitse



Huom! Lähetysten tai varauksen yhteydessä Omaolo tarkistaa asiakkaalta luvutukset tekstiviestieräitteisiin ja yhteydenottoon puheimitse





# Puhelinvastaanotto



- Ammattilainen purkaa Omaolon työjonoa ja katsoo ajanvaraukset
- Ajanvaraus näkyy työjonolla erillisenä kuvakkeena eli niiden erottaminen pelkistä työjonolähetyksistä on selkeää

- Ennen vastaanottoa ammattilainen ottaa työjonolähetyksen käsiteltäväksi ja tutustuu asiakkaan tuloksiin
- Verenpainelukema tarkistetaan lomakkeesta, koska se ei määritä asiakkaan saamaa tulosta

- Puhelinvastaanotolla keskitytään tärkeimpiin esiin nousseisiin asioihin ja kartoitetaan tarpeet jatkon kannalta
- Jatkoa varten voidaan kokemuksen myötä luoda ohjeet / kuvaukset puhelinvastaanoton toteuttamisesta asiakkaiden erilaisiin tilanteisiin (yksi tarve vs. monta tarvetta) tai tuloksiin perustuen (punaiset vs. keltaiset)

- HYTE-hoitajat voivat tarjota asiakkaalle tarvittaessa seurantakäyntejä tai ryhmätapaamisia
- Asiakas voidaan jatko-ohjata hänelle sopivien palvelujen äärelle sote-keskukseen tai muihin HYTE-palveluihin



# Työjonolle lähetettyjen tulosten käsittely



- Ammattilainen purkaa Omaolon työjonoa ja ottaa itselleen käsittelyyn työjonolle lähetetyt tulokset
- Työjonolla erottuvat selkeästi ne lähetykset, joissa ei ole erikseen varattua puhelinvastaanottoaika

- Ammattilainen käy läpi tulosten yhteenvedon ja tuloksia tarvittavilta osin
- Ammattilainen tarkistaa asiakkaan ilmoittaman veronpainelukeman lomakkeesta, koska se ei määritä asiakkaan saamaa tulosta

- Ammattilainen valitsee asiakkaan tilanteeseen parhaiten sopivan yhteydenottokanavan
- Viesti sopii esimerkiksi silloin hyvin, kun asiakkaan asia ei ole monitahoinen eikä vaadi jatko-ohjausta (esim. vihreät tulokset)
- Ammattilainen tarkistaa asiakkaan luvittamat kanavat ennen yhteydenottoa
- Tarvittaessa voidaan työstää viesteille mallipohjat

- Omaolon kautta lähetetystä viestistä tulee asiakkaalle tekstiviestiheräte (jos asiakas on tämän luvittanut)
- Asiakas voi vastata viestiin, jos hänellä on jotain edelleen mielen päällä
- Viestin lähetyksessä ammattilainen voi ehdottaa asiointin päättämistä, jolloin asiointi päättyy 72 h kuluttua, mikäli asiakas ei ole vastannut viestiin



# Työjonolle ja ajanvaraukseen ohjautuminen

## Työjonot

- Jokaisella sote-keskuksella on oma työjono terveystarkastuksille
- Työjonoille luvitetaan kaikki RRP-hankkeen HYTE-hoitajat (3 henkilöä)
- Sote-keskusten hoitajat luvitetaan työjonoille tarpeen ja sovitun käytännön mukaisesti
  - Käyttönoton vaiheessa ei erillistä tarvetta luvittaa sote-keskusten ammattilaisia tunnistettu
  - Ne sote-keskukset, joissa ammattilainen on jo luvitettu terveystarkastuksiin, säilyy luvitus ennallaan
  - Sysmässä kaksi yhteyshenkilöä luvitetaan terveystarkastustyöjonolle HYTE-hoitajien lisäksi, he toimivat myös yhteyshenkilöinä

## Ajanvarauskirjat

- Asiakkaiden ajanvaraukset ohjautuvat valitun asuinkunnan perusteella
- RRP-hankkeen HYTE-hoitajilla on kullakin oma ajanvarauskirjansa ja heillä on nimetyt sote-keskukset. Heillä on myös oman tuotannon sote-keskuksissa nimetyt yhteyshenkilöt
- Orimattilan ja Sysmän osalta sovitaan yhteinen käytäntö, jonka mukaan ajanvarauskirjalle ohjaututaan. Niille ei ole erikseen nimettyä omaa HYTE-hoitajaa.
- Harjun Terveydessä terveystarkastus on ollut käytössä jo aiemmin ja niiden käsittelemiseen on oma toimintamalli. Oletuksena on, että heidän toimintamallinsa mukautuu aluetasoisien toimintamallin mukaiseksi.



# Jatko-ohjaus

Jos asiakkaalla todetaan hoitoon ohjaamisen tarvetta tai hän hyötyisi sote-keskuksen palveluista, ohjataan hänet oikean palvelun piiriin sote-keskukseen.

Asiakas voidaan ohjata omaan hoitotiimiin tai sellaisen puuttuessa yhteen hoitotiimeistä.

Sote-keskusten kanssa sovitaan yhteiset konsultaatiokäytännöt ja toimintamallit asiakkaiden siirtämisestä oikealle ammattilaiselle.

## Yhteisesti sovittavia käytäntöjä esimerkiksi

- Yhteyshenkilön nimeäminen HYTE-hoitajalle sote-keskus- tai hoitotiimitasolla
- Terveystarkastusten ja asiakkaan asioinnin yhteenvetojen kirjaaminen LifeCaren
- Hyödynnetään valmiita fraasipohjia ja tallennetaan sellaiset myös LifeCaren
  - Fraasipohjat toteutetaan 2M-IT:n toimesta
  - LifeCaren kautta tapahtuva konsultointi asiakkaan tarpeeseen tai eri palveluihin liittyen
- Asiakkaan varauksen vieminen tiimikirjalle (tai konsultointia hyödyntäen tietyn ammattilaisen kirjalle)
- Yhteistyön käytännöistä sopiminen yleisellä tasolla ja tutuksi tuleminen, esim. osallistuminen tiimipalaveriin



# PaikallisoHjaustekstit

---



# Vihreän tuloksen saaneet

## PaikallisoHjausteksti

Kiitos kun teit terveystarkastuksen ja onnittelut terveellisistä elämäntavoistasi! Tuloksesi vaikuttavat hyvältä, eikä sinulle ole todennäköisesti tarvetta terveydenhuollon palveluille.

Jos sinulla on kysymyksiä terveyteesi liittyen tai kotiverenpainemittauksissa verenpainearvosi on toistuvasti vähintään 140/90, tunnistaudu ja lähetä tulos ammattilaiselle. Terveyden-/sairaanhoitaja on sinuun yhteydessä Omaolo-viestillä tai puhelimitse kuukauden kuluessa.

Halutessasi voit tutustua Omaolon sähköisiin valmennusohjelmiin hyvinvointisi ylläpitämiseksi. Lisätietoja kohonneesta verenpaineesta saat Käypä hoito -verkkosivuilta.





# Keltaisen tuloksen saaneet

## Paikallisohjausteksti

Kiitos kun teit terveystarkastuksen! Tulostesi perusteella tilanteesi on monelta osaa kunnossa, mutta kiinnitä vielä huomiota terveellisiin elintapoihin ja hyvinvointiisi.

Hyötyisit todennäköisesti terveydenhuollon ammattilaisen tuesta. Tunnistaudu Omaoloon ja varaa puhelinaika terveyden-/sairaanhoitajalle terveyden edistämisen suunnitelman tekemiseksi. Tulokset tallentuvat samalla itsellesi.

Mikäli sinulle sopivaa aikaa ei ole tarjolla, voit lähettää tulokset ammattilaiselle niin terveyden-/sairaanhoitaja on sinuun yhteydessä kuukauden kuluessa.

Voit tutustua Omaolon sähköisiin valmennuksiin Omaolo-palvelun verkkosivuilta. Valmennusohjelmat auttavat sinua parantamaan hyvinvointiasi ja vähentämään terveysriskejäsi.



# Punaisen tuloksen saaneet

## Paikallisohjausteksti

Kiitos kun teit terveystarkastuksen! Tulostesi perusteella hyvinvointiasi heikentävät monet seikat. Älä kuitenkaan lannistu, pienikin muutos elintavoissasi parantaa terveyttäsi ja arjessa jaksamista.

Hyötyisit todennäköisesti terveydenhuollon ammattilaisen tuesta. Tunnistaudu Omaoloon ja varaa puhelinaika terveyden- / sairaanhoitajalle terveyden edistämisen suunnitelman tekemiseksi. Tulokset tallentuvat samalla itsellesi.

Mikäli sinulle sopivaa aikaa ei ole tarjolla, voit lähettää tulokset ammattilaiselle niin terveyden-/sairaanhoitaja on sinuun yhteydessä viikon sisällä yhteydenotostasi.

Voit tutustua Omaolon sähköisiin valmennuksiin Omaolo-palvelun verkkosivuilta. Valmennusohjelmat auttavat sinua parantamaan hyvinvointiasi ja vähentämään terveystarpeitasi.



# Ajanvarausteksti

## **Keltainen tulos:**

Tee ajanvaraus terveydenhoitajan puhelinvastaanotolle. Mikäli vapaata tai sopivaa aikaa ei löydy, lähetä tuloksesi ammattilaiselle. Ammattilaiset käsittelevät tuloksia arkisin ja vastaavat sinulle kuukauden sisällä Omaolo-viestillä tai puhelimitse.

## **Punainen tulos:**

Tee ajanvaraus terveydenhoitajan puhelinvastaanotolle. Mikäli vapaata tai sopivaa aikaa ei löydy, lähetä tuloksesi ammattilaiselle. Ammattilaiset käsittelevät lähetettyjä tuloksia arkisin ja vastaavat sinulle viikon sisällä Omaolo-viestillä tai puhelimitse.



# Roolit ja vastuut

---



# RRP-hankkeen HYTE-hoitajan rooli

## Terveystarkastusten käsittely

Terveystarkastuksen käyttöönoton vaiheessa RRP-hankkeen HYTE-hoitajat huolehtivat Omaolon terveystarkastusten käsittelystä ja niihin liittyvistä asiakaskontakteista kokonaisuudessaan.

## Hyvinvoinnin edistämisen seurantakäynnit

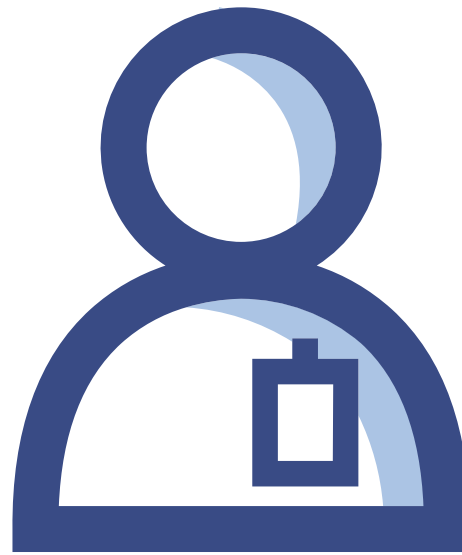
HYTE-hoitajat ottavat myös tarvittaessa vastuun ennaltaehkäisevien tapaamisten seurantakäynneistä.

## HYTE-hoitajien vastuulla olevat sote-keskukset

- Oman tuotannon sote-keskukset
- Orimattila
- Sysmä

## Harjun terveyden rooli

*Harjun terveydessä Terveystarkastus on jo käytössä. Harjun terveyteen ehdotetaan hyvinvointialueitasoisen toimintamallin mukaista toteutustapaa terveystarkastuksiin, jotta asiakas ei koe epä johdonmukaisuutta viestinnän ja toiminnan välillä.*



# Sote-keskuksen ammattilaisen rooli

---

## Asiakkaan vastaanottaminen

Sote-keskusten ammattilaiset ottavat vastuun niistä asiakkaista, jotka jatko-ohjataan sote-keskusten palveluihin monialaisen työn käytäntöjen mukaisesti.

---

## Tietojen näkyvyys ja työjonot

Sote-keskusten ammattilaiset voidaan tarvittaessa luvittaa terveystarkastusten työjonolle, jos näkyvyyttä terveystarkastusten tuloksiin tarvitaan. Käyttönoton vaiheessa LifeCaren tuodut tiedot todettiin riittäviksi.

---

## Yhteyshenkilönä toimiminen

Sote-keskuksista tai yksittäisistä hoitotiimeistä nimetään yhteyshenkilö RRP-hankkeen HYTE-hoitajan suuntaan, keneltä voi tarvittaessa kysyä konsultointia asiakkaan ohjaamiseksi ja ajan varaamiseksi oikealta varauskirjalta. Yhteyshenkilö voi olla sama, kuin muissakin HYTE-hoitajan tehtävissä.



---

## Tulevaisuudessa rooli voi kasvaa

Terveystarkastusten määrän kasvaessa tarkastellaan uudelleen tarvetta nimetä sote-keskuksesta hoitaja käsittelemään terveystarkastuksia RRP-hankkeen HYTE-hoitajien työparina.



# Tehtävät ja vastuut



## HYTE-hoitaja (RRP-hanke)

- Terveystarkastusten työjonolähetysten purku
- Työjonolähetykset: asiakkaan kontaktointi
- Varattujen puhelinvastaanottojen toteuttaminen
- Tarpeen vaatiessa seurantatapaamisten varaaminen ja järjestäminen
- Tarvetta vastaavaan palveluun ohjaaminen
- Kirjaukset LifeCaren sovitun ohjeistuksen / fraasipohjan mukaisesti
- Jatkokehitystyö ohjeistuksiin ja toiminnan toteuttamisen tapoihin (liitetään IMS-prosessiin)



## Sote-keskuksen hoitaja

- Yhteyshenkilönä toimiminen RRP-hankkeen HYTE-hoitajan suuntaan tarjoten konsultaatioapua esimerkiksi asiakasohjaukseen ja varauskirjoihin liittyen
- Vastaanottaa hoitoa tarvitsevat asiakkaat palveluihin ja hoitotiimeihin
- Tutustua asiakkaan esitietoihin LifeCaren kirjauksista ennen varattua vastaanottoaikaa
- *Terveystarkastusten määrän kasvaessa voi nousta tarve nimetä sote-keskuksesta ammattilainen käsittelemään terveystarkastuksia HYTE-hoitajan työparina*



# Asiakkaiden ohjautuminen Omaolon terveystarkastukseen

---





# Asiakkaan ohjautuminen Omaolon terveystarkastukseen

Terveystarkastus on selkeä esimerkki ennaltaehkäisevästä palvelusta, jonka avulla voidaan tavoitella kustannusten nousun hillintää raskaiden palvelujen tarvetta vähentämällä. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että asiakkaat löytävät sähköisen terveystarkastuksen äärelle, jotta elintapasairauksien riskiryhmään kuuluvat hyvinvointialueen asukkaat voidaan tavoittaa riittävän ajoissa.

Lähtökohtaisesti asiakas voi löytää Omaolon terveystarkastuksen itsenäisesti eri kanavien ja viestinnän kautta. Tämän lisäksi ammattilaiset voivat ohjata asiakkaan täyttämään sähköinen terveystarkastus asiakkaan asioinnin yhteydessä. Elintapasairauksien riskiryhmään kuuluvien tunnistaminen riittävän ajoissa tuo pitkällä tähtäimellä kustannussäästöjä hyvinvointialueelle.

Terveystarkastusta voi käyttää useilla eri vastaanotoilla myös esitietolomakkeena, jolloin on koettu säästettävän yhden vastaanottokäynnin verran aikaa. Terveystarkastuksen voi määrätä asiakkaalle myös ammattilaislähtöisesti, jolloin ammattilainen näkee asiakkaan tulokset ennen vastaanottoa.

## Hyödyt, joita tavoitellaan

- Vahvistamalla ennaltaehkäiseviä palveluja pyritään vähentämään raskaiden palveluiden tarvetta ja hillitsemään kustannusten nousua hyvinvointialueella
- Tarjoamalla digikyvykkäille asiakkaalle omaehtoisia itsepalvelukanavia tarpeensa edistämiseen ja ohjaamalla asiakkaita aktiivisesti niiden pariin, voidaan vapauttaa aikaa ja resursseja henkilökohtaista apua tarvitseville asiakkaille
- Digitaalisia palveluja hyödyntämällä osana palveluprosesseja edistetään palvelujen tuottamisen tehostamista

## Esimerkit konkreettisista resurssihyödyistä

- Yleisen terveydentilan kartoittavaa vastaanottoaikaa / puhelimitse tehtävää hoidontarpeen arviointia ei tarvita
- Terveystarkastuksen tuloksia ja sen yhteenvetoa voidaan käyttää esitietoina eri vastaanotoilla
- Ammattilaisella on kanava / palvelu, johon hän voi ohjata asiakkaan tekemään alkukartoituksen ja alustavan hoidontarpeen arvion ja josta asiakas voi suoraan saada varattua ajan puhelinvastaanotolle ilman, että ammattilaiselta kuluu työaikaa näihin vaiheisiin



# Viestintä, markkinointi ja asiakasohjaus

---



# Toimintamalliin liittyvä viestintä

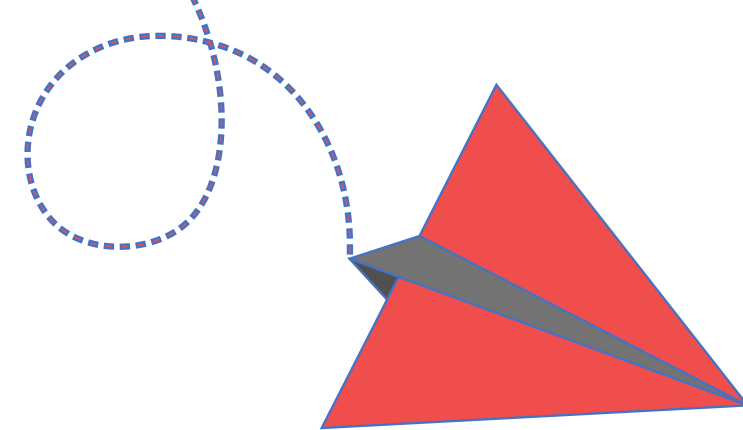
Toimintamallin ollessa hyvinvointialuetasoinen, viestitään siitä myös lähtökohtaisesti alueellisena. Markkinointiviestinnän lisäksi asiakasohjauksella on tärkeä rooli asiakkaiden tavoittamisessa.

Omaolon sähköinen terveystarkastus liittyy vahvasti ennaltaehkäisevien palvelujen vahvistamiseen. Mikäli elintapasairauksien riskiryhmään kuuluvia hyvinvointialueen asukkaita pystytään tavoittamaan riittävästi, voidaan entistä helpommin saavuttaa tavoitteet raskaiden palvelujen tarpeen ja sitä kautta kustannusten vähenemisestä.

Asiakasviestintää ja asiakkaiden tavoittamista elintapasairauksien riskitekijöiden kartoittamiseen on tarkasteltu kahdesta eri näkökulmasta

- Markkinointiviestintä asiakkaille suuntautuen
- Asiakasohjaus ammattilaisten toimesta

Tässä yhteenvedossa on koottu työpajoista nousseita esimerkkejä, miten terveystarkastuksesta voisi viestiä asiakkaille ja missä yhteyksissä ammattilaiset voisivat ohjata asiakkaita terveystarkastuksen pariin. Lisäksi on tunnistettu niitä tilanteita, joissa ammattilaiset itse hyötyisivät ennalta täytetyn terveystarkastuksen tarjoamista esitiedoista. Toimenpiteitä näiden edistämiseksi suunnitellaan osana jatkotyöskentelyä.



# Markkinointiviestintä asiakkaille

Markkinointiviestintää Omaolon sähköisestä terveystarkastuksesta voi toteuttaa monissa erilaisissa kanavissa. Suosituimmiksi kanaviksi työpajoissa nousivat sosiaalinen media työntekijälähettiläitä hyödyntäen, paikallislehdet ja olemassa olevat palvelut tiloineen niin sote-keskuksissa kuin yhdistyksissä. Hyvinvointialueen verkkosivut ja sovellus asiakasohjauksen yleisinä kanavina ovat myös merkittävässä roolissa tiedottaa asiakkaita palvelusta.



# Asiakasohjaus

Asiakasohjausta voidaan tehdä laajasti eri palveluiden vastaanottojen ja kanavien kautta, joissa asiakkaita nykyisin kohdataan. Selkein reitti ohjata asiakas terveystarkastuksen täyttämiseen on **HTA-puhelut**, joissa asiakkaat säännöllisesti toivovat pääsyä vuosikontrolliin tai verikokeita, koska käynnistä sote-keskuksessa on kulunut pitkä aika. Myös **vastaanotot**, joilla hoidetaan kertaluontoista asiaa ilman, että asiakkaalla on jatkuvaa hoitosuhdetta olisivat otollisia ohjata asiakas itsepalveluna tapahtuvaan terveystarkastukseen.

**Kouluterveydenhoito ja oppilashuolto** tunnistettiin selkeänä kanavana tavoittaa oppilaiden vanhempia niin laajojen terveystarkastusten kuin vanhempainiltojenkin yhteydessä. Myös koulukuraattori voi ohjata vanhempia terveystarkastuksen pariin.

**Opiskeluhuollossa** ja aikuiskoulutuskeskuksissa myös itse oppilaat ovat jo kohderyhmää, eikä esimerkiksi työterveyshuoltoa ole vielä saatavilla. Omaolon terveystarkastus voi ohjata tarvittaessa kohderyhmään alustavasti tunnistettuja henkilöitä sote-keskusten palvelujen äärelle.

**Neuvola** toimii kanavana houkutella vanhempia täyttämään terveystarkastus ja se voisi toimia myös kartoittavana työkaluna. Äitiysneuvolassa isät olisivat kohderyhmää ja lastenneuvolassa myös äidit voisi ohjata terveystarkastuksen täyttämiseen. Hyvä hetki voisi olla vanhemman siirtyessä perhevapaalta työelämään.

Yleisesti **elämän nivelvaiheet** ja **muutoskohdat** todettiin otollisiksi terveystarkastuksen täyttämiseksi. Nuorilla tällainen hetki on aikuistumisen ja itsenäistymisen vaihe, jolloin nuorilla on myös yleisesti tunnistettu olevan hetki pudota palvelujen piiristä monien muutosten vuoksi. Työttömyys sekä omais- ja perhehoito ovat elämäntilanteita, joissa terveystarkastus on tunnistettu hyödylliseksi. Näihin liittyviin lakisääteisiin terveystarkastuksiin voitaisiin ottaa Omaolon hyvinvointitarkastus käyttöön, johon myös osana terveystarkastus kuuluu.

Terveystarkastuksissa asiakkaille suositeltavat Omaolon **hyvinvointivalmennukset** tunnistettiin myös ammattilaisille sopiviksi työkaluiksi tarjota asiakkaille omaehtoisia ratkaisuja edistää omaa tilannettaan joko ammattilaisen tukemana tai itsenäisesti, kun palvelujen tarve on vielä kevyehköä mutta resurssit tarjota jatkuvaa henkilökohtaista tukea tiukalla.



# Terveystarkastuksesta hyötyvät ammattilaiset

Omaolon sähköistä terveystarkastusta voi käyttää myös ammattilaislähtöisesti, jolloin ammattilainen saa käyttöönsä asiakkaan antamat vastaukset.

Terveystarkastuksen monipuolinen kysymyspatteristo toimii hyvänä esitietolomakkeena erilaisissa vastaanottotilanteissa. Samoja kysymyksiä kysytään eri tilanteissa osana hoidontarpeen arviointia.

Asiakkaan täytettyä tiedot ennakkoon uskottiin ammattilaisen aikaa säästävän yhden vastaanottokäynnin verran. Säästö voi toteutua esimerkiksi niin, että kahden vastaanottokäynnin sijasta tarvitaan vain yksi tapaaminen, koska kartoittavaa käyntiä ei tarvita. Kansallisessa yhteistyössä on kokemuksia myös siitä, että vastaanottoaikaa on voitu lyhentää tunnista puoleen tuntiin terveystarkastusten tuloksia esitietona hyödyntämällä.

Työpajoissa nousseita esimerkkejä, joissa ammattilainen hyötyisi esitiedoista olivat

- Elintapaohjaus
- Sosiaalihuollon palvelut kartoittamaan asiakkaan terveydentilaa
- MiePä-palvelut kartoittamaan asiakkaan terveydentilaa
- Sote-keskukset asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseen
- Kuntien HYTE-palvelut, esim. liikuntaneuvoja
- Kaikki vastaanottotilanteet, joissa asiakkaalla ei ole diagnosoitua sairautta ja jatkuvaa hoitosuhdetta



# Jatkokehityksen aiheet

---



# Jatkokehityksen tarpeet

Tässä Omaolon vetämässä terveystarkastuksen alueellisen toimintamallin työstökokonaisuudessa on keskitytty työstämään toimintamalli ja prosessikuvaus Terveystarkastusten käsittelemiseksi hyvinvointialueella.

Jatkotyö keskittyy RRP-osahankkeen tavoitteiden mukaisesti määrittelemään sisältöjä, kuinka toiminta käsittelyn yhteydessä toteutetaan ja millaisia sisältöjä käsittelyn eri vaiheisiin liitetään.

Parhaat käytännöt jaetaan yhteisesti, jotta niistä voidaan hyötyä hyvinvointialuetasoisesti. Näihin liittyvä dokumentaatio voi toimia myös osana perehdytystä, jos terveystarkastuksia aletaan käsittelemään myös sote-keskuksissa tai toiminta laajenee sen yleistymisen myötä.

Omaolon sähköistä terveystarkastusta hyödynnetään myös osana laajempaa hyvinvointitarkastusta. Hyvinvointitarkastus taas toimii sähköisenä osana lakisääteisiä työttömän ja omaishoitajan terveystarkastusta. Osana jatkokehitystä lähdetään tarkastelemaan näiden toimintamallien kehitystä ja Omaolon käyttöä osana prosesseja. Omaolon minitiimi vastaa tästä jatkokehityksestä.

Työttömien ja omaishoitajien kohderyhmät koetaan yleisesti haastavaksi digitaalisten työkalujen ja palvelujen käyttöä ajatellen. Tästä syystä asiakaskeskeinen lähestyminen otetaan prosessien ja toimintamallien suunnittelun lähtökohdaksi ja pyritään tunnistamaan, miten sähköinen asiointi toimisi parhaiten. Asiakaskunta on kuitenkin heterogeeninen ja hyviä kokemuksia sähköisestä hyvinvointitarkastuksesta on kerätty kansallisella tasolla.





# Koostettavat dokumentit / ohjeistukset terveystarkastuksen toimintamalliin liittyen

1

## Asiakkaiden tarpeen mukainen yhteydenotto

Työjonnolle lähetettyjen tulosten osalta asiakkaat tulee kontaktoida ammattilaisen toimesta

Asiakkaan tarpeista ja saaduista tuloksista (liikennevalot) voidaan koota suositukset, milloin asiakas kontaktoidaan Omaolon viestillä (kun asiointi ei todennäköisesti jatku, esim. Vihreän tuloksen saaneet) ja milloin taas puhelimitse (jos asiakas on antanut tähän luvan)

2

## Asiakkaan tarpeen mukainen puhelinvastaanotto

Asiakkaan saamiin tuloksiin (liikennevalot) ja esiin nousseisiin tarpeisiin liittyvät kuvaukset, mitä puhelinvastaanotto pitää sisällään ja kuinka asiakasta ohjeistetaan jatkosta

Esim. erot puhelinvastaan-otossa selkeän yksittäisen tarpeen ja monialaisen tarvekartoituksen välillä ja kuvaukset siitä, mitä on hyvä tarkistaa henkilön asiointi-historiasta ennen vastaanotto-aikaa

3

## Yhteisesti sovitut toimintamallit ja käytännöt eri sote-keskusten kanssa

Yhteyshenkilöt ja tavat toimia, miten kontaktoidaan, konsultoidaan ja siirretään asiakas tarvetta vastaavaan hoitoon tai palveluun.



# Kiitos!

**Lisätietoja antavat**

**Minna Tuuri**

[minna.tuuri@paijatha.fi](mailto:minna.tuuri@paijatha.fi)

**Satu Hiekkänen-Torkko**

[satu.hiekkanen-torkko@paijatha.fi](mailto:satu.hiekkanen-torkko@paijatha.fi)

