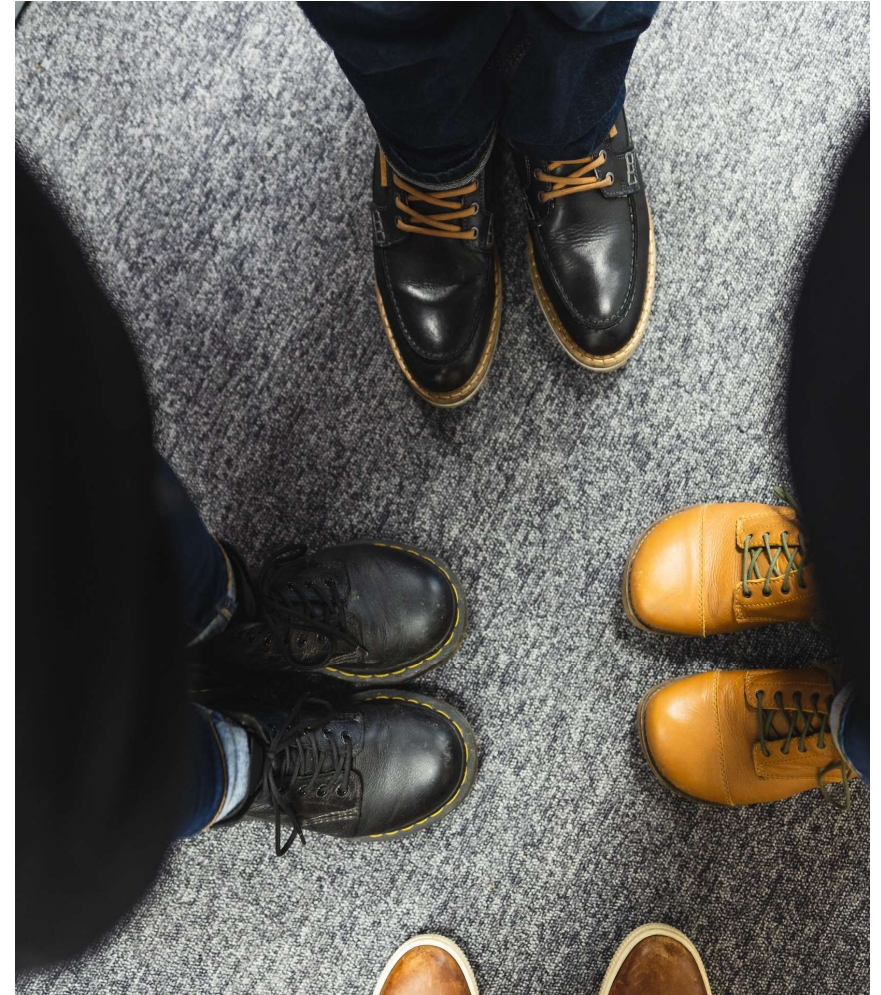


Avosairaanhoidon mielenterveys- ja päihdepalveluiden ensilinjan toimintamallin käyttöönoton prosessikuvaus

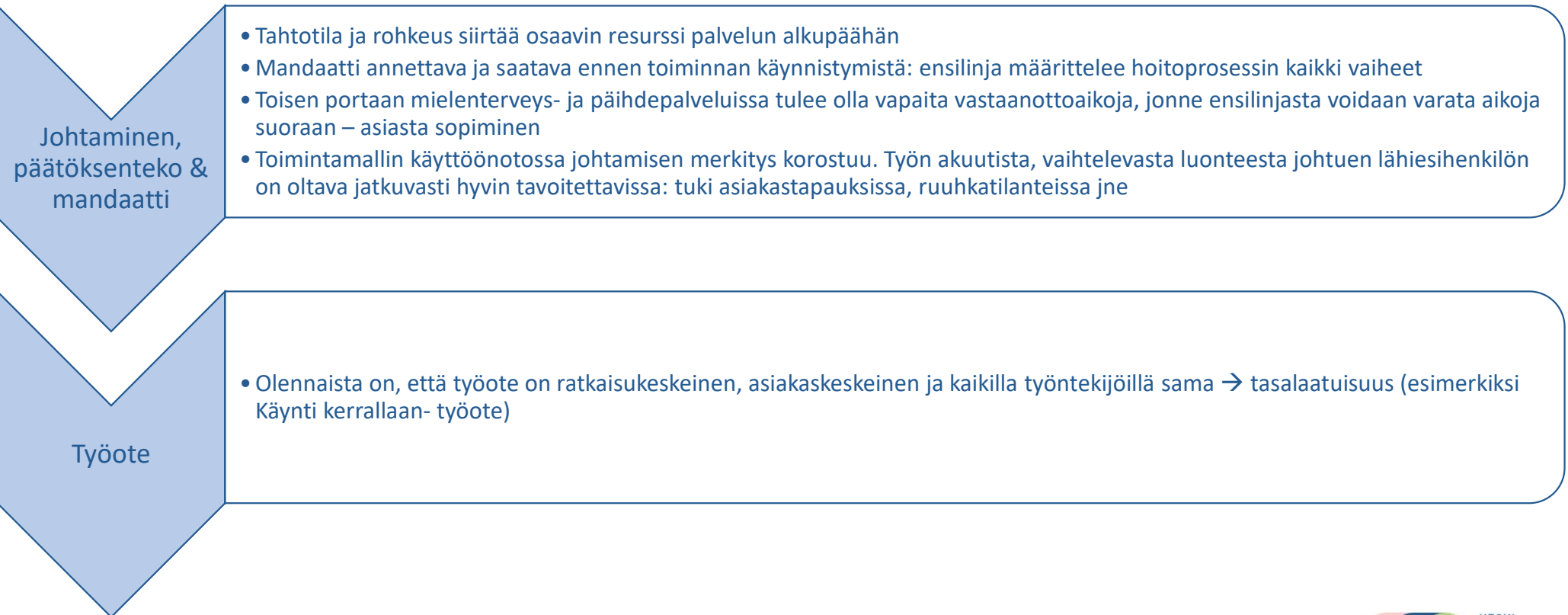
Ensilinjan toimintamalli

- Tavoitteena on
 - Matalan kynnyksen yhteys suoraan mielenterveys- ja päihdepalveluiden ammattilaiseen: erillistä ajanvarausta ei tarvita
 - Estää mielenterveyteen ja jaksamiseen liittyvien oireiden ja tilanteiden paheneminen sekä pitkäkestoisen hoidon- ja palvelutarpeen syntyminen
 - Tunnistaa pidempiaikaista hoitoa ja tukea tarvitsevat nykyistä varhaisemmassa vaiheessa
- Ensilinjassa työskentelee kokeneita ja osaavia mielenterveys- ja päihdetyön ammattilaisia, jotka tekevät tasalaatuista hoidon tarpeen arviointia
- Ensilinja resursoidaan vahvaksi – painopiste hoidon alkupäähän
- Ensilinjan mielenterveys- ja päihdesairaanhoidtaja
 - Tekee hoidollisen ensiarvion asiakkaasta
 - Käyttää aktiivista, ratkaisukeskeistä ja valmentavaa työtettä
 - Tarjoaa lyhytaikaista apua lieviin oireisiin ja tilanteisiin (1-3 käyntiä)
 - Seuloo pidempiaikaista hoitoa ja tukea tarvitsevat asiakkaat
 - Omaa vahvan kokemuksen, osaamisen ja päätöksentekokyvyn



Ensilinjan toimintamallin käyttöönoton prosessi 1/3

PROSESSI SISÄLTÄÄ KAIKKI YHTEYDENOTTOKANAVAT (puhelin, walk in/ajanvaraukseton vastaanotto, videovastaanotto)



Ensilinjan toimintamallin käyttöönoton prosessi 2/3

PROSESSI SISÄLTÄÄ KAIKKI YHTEYDENOTTOKANAVAT (puhelin, walk in/ajanvaraukseton vastaanotto, videovastaanotto)

Suunnittelu

- Asiakkaan yhteydenottokeinojen määrittely ja aukioloajat (esim. takaisinsoittopalvelu, web-soittopyyntö, sähköiset yhteydenottokeino). Terapianavigaattoria hyödynnetään ja siitä tiedotetaan.
- Vastaanottokeinojen määrittely (puhelinpalvelu, videovastaanotto, läsnävastaanotto)
- Tarvittavan henkilöstöresurssin suunnittelu
 - Alueen sairastavuuden ja ikärakenteen kautta voitaneen tehdä ennakoita siitä, tarvitaanko enemmän resurssia hoidon alku- vai loppupäähän. Esimerkkinä Jyväskylän väestön (noin 130 000) hoitamiseen riittävä resurssi on ollut 5 hoitajaa puhelimesta ja 5 vastaanottotyössä (1-3 käyntiä).
 - Työvuorojen jakaminen, hoidettava väestömäärä määrittelee. Isolla väestömäärällä hyvä toimintamalli on hoitajien vuoroviikoin työskentely puhelinpalvelussa ja vastaanotoilla.
 - Kuinka paljon hoitajat tekevät työtä etänä? Tarvitaanko työhuoneita? Alussa on hyvä, että työtä tehdään enemmän läsnä yhdessä.
 - Työntekijöiden erityisosaaminen kartoittaminen: hyödynnetään työryhmässä

Yhdyspinnat

- Yhdyspintapalveluiden määrittely, tiedottaminen, säännöllisestä yhteistyöstä sopiminen
- Luodaan ja sovitaan selkeät konsultaatiokanavat (esimerkiksi hoitajakonsultaatio, lääkärinkonsultaatio, mahdollinen perustason psykiatrin konsultaatiokanava)
- Ammattilaisille käytössä viranomaispuhelin

Ensilinjan toimintamallin käyttöönoton prosessi 3/3

PROSESSI SISÄLTÄÄ KAIKKI YHTEYDENOTTOKANAVAT (puhelin, walk in/ajanvaraukseton vastaanotto, videovastaanotto)

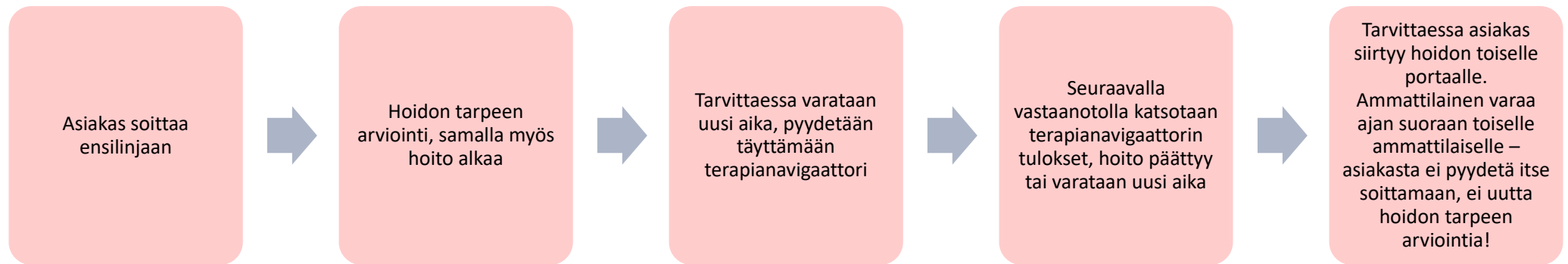
Toteutus

- Asiakasprosessin mukaisesti (seuraava dia)
- Terapianavigaattorin kautta käytössä on yhtenäiset mittarit
- Kirjaaminen on potilastietojärjestelmästä riippuvainen
- Yhtenäisiä fraaseja tai kirjaamisen sisältöjä ei ole sovittu, jatkossa hyvä pohtia

Tiedolla johtaminen

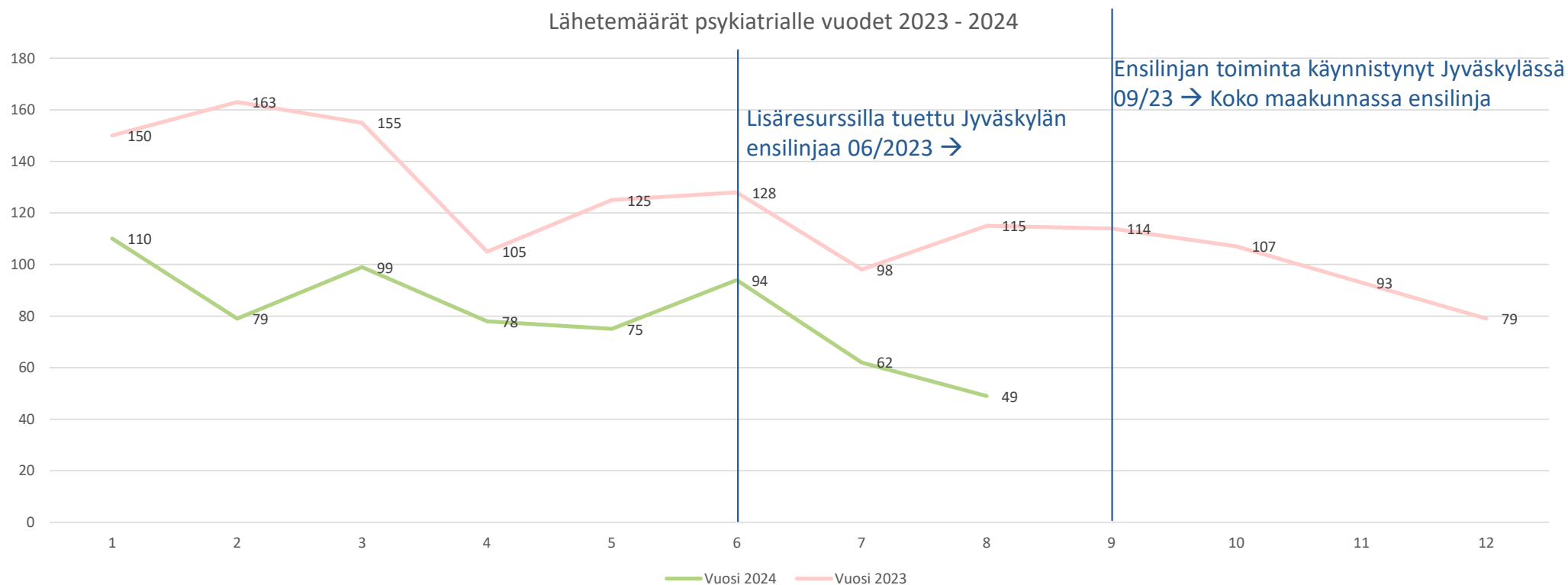
- Ajantasainen tiedolla johtamisen mittarien seuraaminen auttaa siihen, että puhelintyön ja vastaanottokäyntien (1-3 käyntiä) resurssia voidaan liikutella tarpeen mukaan sinne, missä on suurin tarve
- Seurataan:
 - Puhelinpalvelun takaisinsoittoajat ja käsittelyaika (jos selkeitä muutoksia tapahtuu esimerkiksi käsittelyajan pituuksissa, voi olla tarve vahvistaa puhelintyön resurssia)
 - Puheluiden tilastointiin lisätty syykoodi. Auttaa tekemään näkyväksi ne puhelut, jotka eivät ole hoidollisia ja joita ei kirjattu potilastietojärjestelmään
 - Asiakasmäärät (viikoittain)
 - Erikoissairaanhoidon läheteiden määrät ja niiden vaihtelu

Asiakkaan prosessi ensilinjassa



Hoidon aikana määritellään, tarvitaanko hoitoon yleislääkärinä vai perustason psykiatria. Tarvittaessa tehdään ajanvaraus suoraan lääkärille, tai konsultoidaan lääkärinä.

Toimintamallin muutoksella saadaan vaikuttavia tuloksia asiakkaiden palveluihin



Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyväarkikaikille