

Esihenkilön ohje: Yhteistyö-tiimi

Yhteistyö-tiimi kokoaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset yhteen käsittelemään monipalveluasiakkaiden tilanteita. Tiimin tavoitteena on sujuvoittaa palveluita, parantaa asiakaslähtöisyyttä ja tarjota tukea monimutkaisissa tilanteissa. Tiimi muodostuu asiakkaan ympärille. Moniammatillisiatapaamisia varten esihenkilö lähettää kalenterivarauksen (ohje alla).

Esihenkilön rooli Yhteistyö-tiimissä

Esihenkilö vastaa siitä, että moniammatillinen työskentely toteutuu sujuvasti ja organisoidusti. Tehtäviin kuuluu kalenterivarausten lähettäminen, yhteistyöpyyntöjen hyväksyminen ja tiedottaminen yksiköiden välillä. Esihenkilön kautta lähetetään yhteydenotto sekä sosiaalipalveluiden yksiköihin että terveydenhuoltoon.

Kalenterivaraukset

- Palveluvastaavat lähettävät kaikille yksiköille (esihenkilöille) kalenterivarauksen nimellä ”Yhteistyöaika”. Esihenkilöt varmistavat, että varaus lähetetään kaikille tulosityksiköiden työntekijöille.
- Varaus on joka toinen keskiviikko klo 12-13:30 parittomilla viikoilla.
- Varmiste, ettei varaukseen jää Teams-linkki mahdollisuutta.
- Työntekijöille tiedotetaan, että varaus koskee moniammatillista työskentelyä.
- Työntekijän ohje liitetään kalenterivaraukseen.

Asiakkuus viedään Yhteistyö-tiimiin omasta tiimistä

- Yhdessä oman tiimin kanssa päättää asiakkuuden viemisestä Yhteistyö-tiimiin
- Katsoo anonyymien asiakaskuvauksen läpi ja lähettää tiimeihin, jotka halutaan yhteistyöhön.
- Tukee Yhteistyö-tiimissä työskentelevää työntekijää palveluiden määrittämisessä ja toteuttamisessa.

Asiakkuus tulee oman tiimin käsittelyyn

- Kuittaa yhteistyöpyynnön saaduksi ja kertoo, milloin anonyymi asiakaskuvaus käsitellään omassa tiimissä.
- Omassa tiimissä käy läpi asiakaskuvauksen ja määrittää yhdessä työntekijöiden kanssa kuka lähtee mukaan Yhteistyö-tiimiin.
- Tukee Yhteistyö-tiimiin lähtevää työntekijää palveluiden määrittämisessä ja toteuttamisessa.

Seurattavat mittarit & palaute

- Toteutettu Forms-kysely
- Toteutettu Forms-kysely

Yhteistyö-tiimin koko prosessin kuvaus

Lähtävä taho:

- Työntekijä huomaa moniammatillisuuden tarpeen ja vie asian oman yksikön tiimikokoukseen.
- Asiakkaalta pyydetään lupa moniammatilliseen työskentelyyn viemiselle suullisesti (muista kirjaus).
- Yhdessä tiimin kanssa todetaan moniammatillisuuden tarve ja esihenkilö hyväksyy asiakkaan viemisen moniammatilliseen työskentelyyn. Määritetään yksiköt, joista pyydetään työntekijät moniammatilliseen työskentelyyn.
- Työntekijä tekee anonyymin asiakaskuvauksen.
- Esihenkilö lähettää niihin yksiköihin kuvauksen, joiden kanssa on tarve yhteiselle työskentelylle.
- Vastaanottava yksikkö käy kuvauksen läpi tiimikokouksessaan ja päättää kuka työntekijöistä lähtee yhteiseen työskentelyyn. Yhteistyöpyyntö on velvoittava.

Vastaanottava taho:

- Esihenkilö kuittaa asiakaskuvauksen saaduksi ja kertoo käsittelyaikataulun.
- Moniammatillinen työskentelypyyntö käsitellään vastaanottavan yksikön tiimikokouksessa ja nimetään työntekijä Yhteistyö-tiimiin.
- Työskentelyyn lähtevien kanssa sovitaan tapaaminen seuraavalle vapaalle yhteistyöajalle. Vastaanottava yksikön työntekijä on yhteydessä lähtevään ajan sopimiseksi.
- Lähtävä taho hoitaa asiakkaan kutsumisen paikalle ja on puheenjohtajana tapaamisessa. Mielellään kaikki ovat läsnä tapaamisessa, mutta vähintään asiakas ja lähtävä työntekijä.
- Tapaamisen aluksi pyydetään asiakkaalta suullisesti lupa hänen asioidensa käsittelyyn tiimissä ja tämä suullinen lupa kirjataan.
- Omatyöntekijyys tulee joko lähtävästä tai siitä yksiköstä, jonka asiakkuus on asiakkaan edun kannalta hyödyllisempi.
- Omatyöntekijä seuraa asiakkaan tilannetta ja pyytää tiimin kokoon tarvittaessa uudelleen.

Terveystiedon ja suun terveydenhuollon yhteyshenkilöt, anonyymi asiakaskuvas lähetettävä 1 viikko etukäteen

- Tähän listattu yhteystiedot suun terveydenhuolto, sosiaalipalvelut, terveystiedot

Anonyymi asiakaskuvaus

Kirjoita asiakaskuvaus anonyymina.

Päivämäärä:

Lähetävä yksikkö:

Lähetävä työntekijä ja hänen yhteystietonsa:

Yhteistyöyksiköt:

Asiakaskuvaus. Kerro pääpiirteittäin mihin asioihin halutaan mistäkin yksiköstä palveluita/tukea.

Mitä palveluita asiakas on jo saanut. Mikä on toiminut ja mikä ei. Tärkeimmät nostot palveluntarpeen arvioinnista: