

Työntekijän ohje: Yhteistyö-tiimi

Yhteistyö-tiimi kokoaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset yhteen käsittelemään monipalveluasiakkaiden tapauksia. Tavoitteena on sujuvoittaa palveluita, parantaa asiakaslähtöisyyttä ja tukea työntekijöitä monimutkaisissa tilanteissa. Tapaamisia varten esihenkilö lähettää kalenterivarauksen nimellä ”Yhteistyöaika”, joka on käytössä jokaisessa sosiaalihuollon yksikössä. Varaus on joka toinen keskiviikko klo 12-13:30. Esihenkilön kautta lähetetään yhteydenotto sekä sosiaalipalveluiden yksiköihin että terveydenhuoltoon. Tiimi muodostuu asiakkaan ympärille.

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. Pohja löytyy ohjeiden lopusta.
- 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 lähtevästä tai siitä yksiköstä, jonka asiakkuus on asiakkaan edun kannalta hyödyllisempi.
- Omatyöntekijä seuraa asiakkaan tilannetta ja pyytää tiimin kokoon tarvittaessa uudelleen.

Seurattavat mittarit & palaute

- Forms -kysely
- Forms -kysely

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: