



Palveluohjaus Keuruun uusi vastaanoton toimintamalli

25.9.2020

Sanna Hyyryläinen



Vastaanottojen uusi kahden tiimin toimintamalli

- Yle-tiimi ja Kanta-tiimi
- Lisätään vaikuttavuutta, tuottavuutta, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstön hyvinvointia
- Oikea tiimi, omahoitaja, hoidontarpeen arvio
- Hoito aloitetaan heti, konsultoidaan tarvittaessa muuta tiimiä tai konsulttilääkäreitä
- Jos vastaanottoaika on tarpeen, ohjeistetaan tutkimuksiin ja annetaan aika
- Hoitaja aktiivinen asiakkaaseen päin
- lopetetaan määräaikaishoidot - ei tutkittua vaikuttavuutta



Yle-tiimi

- mm.päivystyspotilaat ja infektiiovastaanotto
- Hoitaja- ja lääkärivastaanotot satunnaisesti palveluita käyttäville asiakkaille
- Asiakkailla pitkäaikaissairaudet hyvässä hoitotasapainossa
- **Palveluohjaus: ohjauksen ja neuvonnan tarve, mahdollisesti melko omatoiminen asiakas**



Kanta-tiimi

- Asiakas on paljon palveluja käyttävä
- BMI, HbA1c, LDL, RR, Audit, BDI (hälytys min. kahdessa)
- monisairas
- tarvitsee hoitajan itsehoidon tueksi
- yleensä moniammatillisen hoitotiimin tarve
- **Palveluohjauksen näkökulmasta usein erityisen palvelun ja tuen tarpeessa oleva asiakas**



Kanta-tiimi

- Asiakas keskiössä
- Omahoitaja koordinoi hoitoa
- Nähdään asiakas kokonaisuutena
- Moniammatillinen hoito eri yhteistyökumppaneiden kanssa
- Hoidon jatkuvuus
- Monimuotoisuudella saavutetaan parempia tuloksia



Henkilökunta kanta-tiimissä

- Konsultoiva lääkäri ja vastaanottoja tekevät lääkärit sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen lääkäri
- Neljä sairaanhoitajaa, kolme lähihoitajaa
- Fysioterapeutti
- Masennushoitaja
- Psykiatrinen sairaanhoitaja
- Päihdehoitaja
- Terveystenhoitaja
- Palveluohjaaja





Tiimityö

- Hoitajat ja konsulttilääkäri samassa työtilassa
- Henkilökunta sitoutunut kehittämiseen ja potilaan/asioiden pitkäjänteiseen hoitamiseen
- Tiimityöllä turvataan hoidon jatkuvuus
- Ei katsota vain yhtä vaivaa/asiaa, hoidon kokonaisuus
- Monialainen osaaminen



Koko terveysaseman palveluohjaaja!

- Vastaanotto ja päivystys
- Sairaala
- Neuvola (mm. lastenneuvola, puhe- ja toimintaterapiat sekä aikuisneuvola)
- Fysioterapiapalvelut
- Päihde- ja mielenterveyspalvelut
- Suun terveydenhuolto



Asiakkaan ohjautuminen palveluohjaajalle terveysaseman sisällä

- Konsultaatio tiimissä (joka maanantai)
- Asiakkaalle ajan varaaminen suoraan ajanvarauskirjalle (pääsääntöisesti toimistoajalle)
- Henkilökunnan yhteydenotto Lifecare-viestillä tai puhelimella tai tulemalla koputtelemaan ovelle 😊
- Nopeat konsultoinnit Skypellä



Mitä palveluohjaus on?

- Matalan kynnyksen neuvontaa, ohjausta ja tukea kaikenikäisille
- Erityisen palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden tukemista selviytymisessä elämäntilanteessaan eteenpäin (kanta-tiimin asiakkaat)
- Ohjaus toteutetaan puhelimitse tai vastaanottokäynteinä, toisinaan myös kotikäynteinä



- Terveysaseman palveluohjauksen on tarkoitus olla lyhytkestoista
- Asiakasta tavataan 1-3 kertaa, ja ohjataan palvelutarpeen mukaisiin palveluihin joissa varsinainen asiakkuus
- Palveluohjaajan työssä tarkoitus on tukea ja ohjata asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti, ei tehdä puolesta.



Millaisissa asioissa palveluohjaaja voi auttaa?

- Palvelujen kartoitus ja ohjaus palveluihin
- Asioinnin tuki esim. viranomaistahojen kanssa
- Neuvonta ja ohjaus taloudellisissa haasteissa
- Työttömyys-, työkyky- ja eläkeasioissa avustaminen
- Kuntoutustarveselvittelyissä avustaminen
- Ammattilaisten konsultointi
- Selvitystyö ennen lääkärin vastaanottoa
- Moniammatilliset vastaanotot ja verkostopalaverit
 - Terveysaseman henkilöstö, TYP palveluohjaajat, sosiaalitoimi, kela, te-palvelut jne.



Mitä palveluohjaaja tekee?

- Palveluohjaaja kartoittaa yhdessä paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan kanssa kokonaistilannetta ja tarpeenmukaista palveluverkkoa
- Kokoaa yhteen tiedot asiakkaalle kuuluvista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja muusta sosiaaliturvasta
- Neuvoa ja ohjaa asiakasta palvelujen käytössä
- Tekee yhteistyössä asiakkaan ja moniammatillisen verkoston kanssa suunnitelmaa asioiden eteenpäin saattamiseksi
- Ei toimi asiakkaan omahoitajana



Palveluohjaaja mukana

- Tiimipalaverissa 1x viikko
- Tarvittaessa osaston palaverissa, terapeuttien kuntoutustyöryhmässä ym.
- Verkostoyhteistyössä
 - mm. nuorten työpajan ohry, järjestöyhteistyö
- Erilaisissa hankkeissa ja projekteissa asiantuntijaroolissa



Tiimimallin hyötyjä palveluohjauksen näkökulmasta

- Tiimitilat > hoitajat/lääkäri löydettävissä helposti
- Konsultaatiot nopeita
- Yhteistyö tiivistynyt, tuttuus
- Tiedon kulku palveluohjaajalle erilaisista käytänteistä ja asioista (viikkotiimi)
- Tieto siitä keneen yhteys asiakkaan asioissa (omahoitaja)
Moniammatillisten vastaanottojen kehittyminen jatkossa
- Tiimi sitoutunut asiakkuuksiin

A photograph of a sunset over a forest. The sun is a bright orange circle positioned in the center of the frame, just above a line of dark trees. The sky is filled with soft, wispy clouds in shades of orange and yellow. Two power lines run diagonally across the top of the image. The foreground is dominated by dark, silhouetted trees and bushes.

Kiitos!