



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Avovastaanottopalvelujen omatiimit osana Keusoten geneeristä tiimimallia

avopalvelujen päällikkö Päivi Mäkelä-Bengs,
hoitotyön esihenkilö Tanja Salminen

Keusoten vanhusneuvoston kokous 10.12.24



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

KEUSOTE.FI

Keusoten geneerinen tiimimalli



Keusoten tiimimalli, ohjaavat periaatteet

Asiakkaan näkökulma

- Saavutettavuuden ja **saatavuuden parantaminen, hoidon jatkuvuus**, palvelujen sujuvuus ja vaikuttavuus, palvelulupauksen täytyminen

Työn tekemisen näkökulma, esimerkkinä terveystalouden vastaanottopalvelut

- Tiimien organisoituminen
 - yhden hoitovastaavan sijaan potilaan tukena tiimi (joustavuus, toiminnan vähäisempi haavoittuvuus)
 - potilaan omatiimin tarkempi kokoonpano määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan, se voi olla minimissään ydintiimi tai laajimmillaan monialainen verkostotiimi.
- Osa erityisosaamista vaativista tehtävistä voidaan hoitaa keskitetysti / verkostomaisena toimintana
- Tiimien rinnalla kehitetään toimipaikkakohtaisia / keusotetasoisia asiantuntijaverkostoja (hoidon laadun kehittämiseksi, henkilöstön osaamisen syventämiseksi ja omatiimin toiminnan tukemiseksi)

Työntekijän näkökulma

- Tiimin tarjoama kollegiaalinen tuki, työn hallittavuuden parantuminen ja työkuorman tasaisempi jakautuminen

Hyvinvointialueen näkökulma

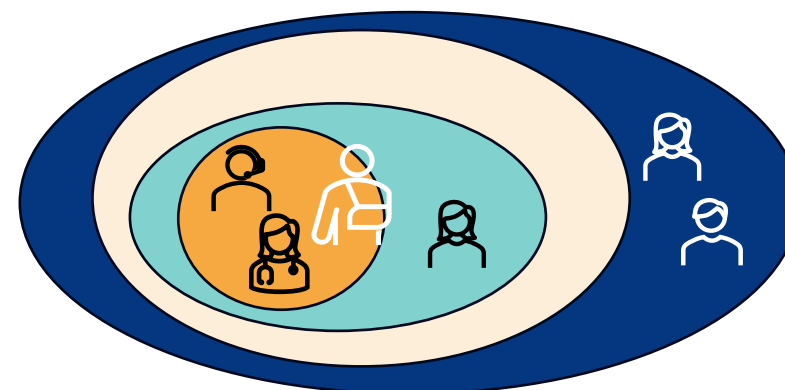
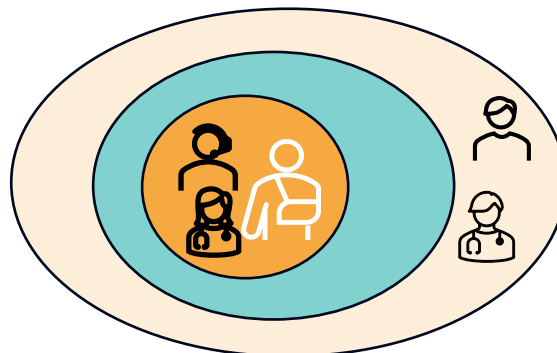
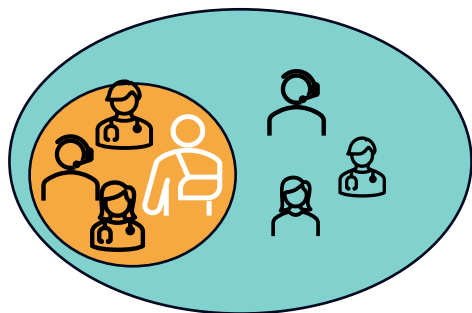
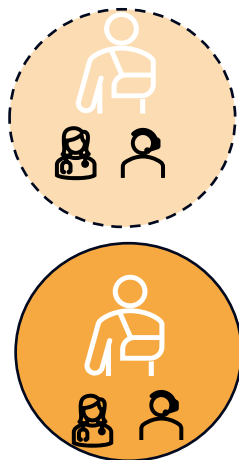
- Prosessien sujuvuus, kustannustehokkuus, asiakastarpeisiin vastaaminen, kysyntään vaikuttaminen ja työpanoksen tarkoituksenmukainen kohdentuminen, keskeinen osa palveluketjujen palvelutuotantoa

Terveyspalvelujen avovastaanottojen tiimimalli

- Avovastaanottojen tiimimallissa työskentelee useita eri terveydenhuollon ammattihenkilöitä
- Vastaanottojen omatiimissä työskentelevät sairaanhoitajat ja lääkärit
- Moniammatillisissa ja toimipaikka -tiimeissä lisäksi eri ammattihenkilöitä mm. mielenterveys- ja päihdesairaanhoitajat, fysioterapeutit, toimintaterapeutit, puheterapeutit ja farmaseutit
- Omatiimin ammattihenkilöt määräytyvät asiakkaan tarpeen mukaan

Asiakkaan oma tiimi

- Omatimin laajuus määräytyy asiakkaan tarpeen mukaisesti -



Avovastaanottojen ydintiimi

(2-4 lääkäriä ja 3-4 hoitajaa)

- tarveperusteisesti omalääkäri
- digitiimejä tai kivijalkatiimejä

Moniammatillinen tiimi

- Ydintiimi
- Muut potilaan hoidon kannalta tarvittavat asiantuntijat tiiviisti osana potilaan hoitoa
 - nimetyt fysioterapeutit ja ft-suoravastaanottojen mahdollisuus
 - nimetyt psyk.sairaanhoitajat

Toimipaikkakohtainen / palvelualueen yhteinen erityisosaaminen

- tietyissä toimipaikoissa potilaan hoidon tukena esim. farmaseutit
- konsultaatiot tarvittaessa toimipaikkarajat ylittäen, esim. erikoistuminen tietyn sairausryhmän hoitoon

Verkostotiimi

- tyypillisesti usean eri ammattiryhmän koordinoitua yhteistyötä edellyttävät tilanteet, keskitetyt palvelut esim. diabeteskeskus
- verkostotiimi voi olla myös monialainen (Keusoten ammattilaisten lisäksi potilaan tukena esim. paikalliset TE-palvelut).

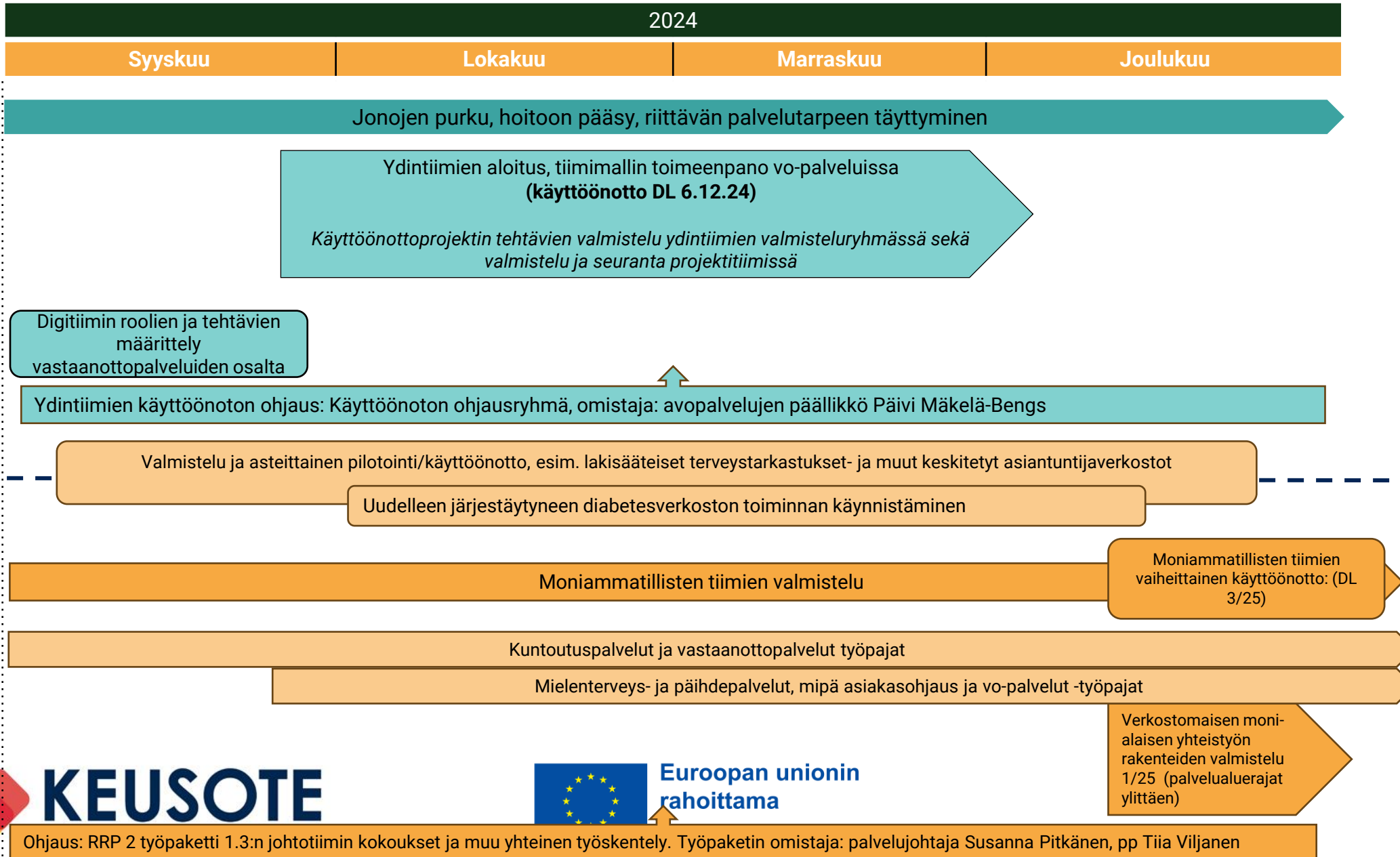


KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue



Euroopan unionin rahoittama
NextGenerationEU

Tiimimallin käyttöönoton suunnitelma syksy 2024



Vastaanottopalvelut

Toimipisteet / sote-keskukset

Käyttöönottoprojektin yhteiset ryhmät

Käyttöönottoprojektin ohry

Tepasa

Tulosalue- ja palvelualuerajat ylittävä yhteistyö osana palveluketjuja

- Konsultaatiot, yhteydenotot
- Moniammatilliset tiimit
- Asiantuntijaverkostot
- Verkostomaiset ja keskitetyt palvelut



KEUSOTE



**Euroopan unionin
rahoittama**

Vastaanottopalvelujen omatiimimalli



Vastaanottopalvelujen tiimimalli 2.0 tavoitteet

1. Hoidon jatkuvuuden parantuminen
2. Saavutettavuuden ja saatavuuden parantaminen
 - i. Virtaustehokkuuden parantaminen
 - ii. Kustannusten hillintä
3. Potilaiden luottamuksen palauttaminen
4. Yhdenvertaiset palvelut
5. Työn hallittavuuden parantaminen
6. Erityisryhmien palveluiden huomioiminen

Omatiimi vastaanottopalveluissa

- Asiakkaat saavat omatiimin sukunimen alkukirjaimen perusteella.
 - Pitkäaikaiset hoitosuhteet säilytetään asiakkaan niin toivoessa, jolloin asiakas siirtyy kyseisen ammattilaisen tiimiin.
- Hoitovastaavapuhelinlinjat sulkeutuvat vuoden lopussa
- 4.12 alkaen vastaanottojen omatiimin puhelinnumerot nähtävillä myös kotisivuilla.
 - Asiakkaat yhdenvertaisessa asemassa vrt vain osalla asiakkailla on ollut oma hoitovastaava.
- Omatiimeissä on tutut ammattihenkilöt, jotka vastaavat potilaiden hoidosta
 - Ydintiimin muodostavat 3-4 sairaanhoitajaa ja lääkäriä
- Hoitaja vastaa hoidon tarpeen arvion tekemisestä, seurannan toteuttamisesta ja omahoidon ohjaamisesta.

yhteydenottoväylät

Omatiimin puhelinnumerot:

Toimi näin

Terveysasemat palvelevat arkisin klo 8–16. Muuna aikana hakeudu hoitoon vain, jos tilanteesi edellyttää välitöntä arviota ja hoitoa eikä niitä voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Henkeä uhkaavissa tilanteissa, kuten kova rintakipu, äkillinen hengitysvaikeus, tajuttomuus, halvausoireet ja kouristelu, soita aina 112.

1

Digiasiointi

Digiasioinnissa voit esimerkiksi tehdä Omaolon oirearvion ja tarvittaessa jättää yhteydenottopyynnön ammattilaiselle, tarkistaa ja perua ajanvarauksiasi sekä uusia useimpia reseptejä. Lisäksi saat tietoa ja ohjeita hoitoon hakeutumisessa ja äkillisten terveysongelmien itsehoidossa.

➤ Asioi digitaalisesti OmaKeusotessa

2

Puhelinasiointi

Arkisin klo 8–16: Soita omatiimiisi. Kuulovammaisia palvelemme tekstiviestitse p. 045 490 4515.

➤ Omatiimien puhelinnumerot

Muina aikoina: Soita kiireellisen hoidon tarpeessa Päivystysapuun p. 116117.

➤ Lisätietoja Päivystysavusta ja tekstipalvelusta



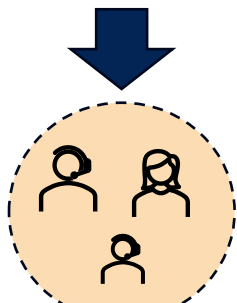
KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue



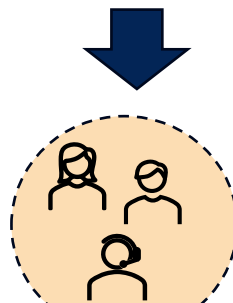
**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Terveyspalvelujen asiakasohjaus - puhelinasiointi

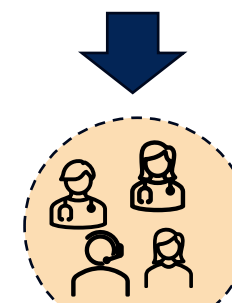
Asiakkaan yhteydenotto puhelimitse
 Asiakas valitsee yhden kolmesta numerosta
 (+ rokotukset, suun terveydenhuolto ja hoitotarvikejakelu*)



Mipä
Puh. 121



Kuntoutus
Puh.122



**"Vastaanottopalvelujen
hoitajat ja lääkärit"**
Puh. 019 226 0505

Kiireellinen avuntarve

Sotokeskukset ja -yksiköt

**Asiakkaiden sukunimen perustella jaetut
ydintiimit (=asiakkaille omatiimit)**

Huomioitavaa

- tässä esitetään "polun kuvaus" yksinomaan vastaanottopalvelujen osalta, että millaisia valintoja asiakkaalle tarjoutuu vo-palvelujen numeron alta. Kuntoutuksen ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta alavalikot suunnitellaan erikseen.
- *Tämän dian painopiste nyt vastaanottopalveluissa, kuntoutuspalveluissa sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa, mutta myös rokotukset, suun terveydenhuolto ja hoitotarvikejakelu tullaan huomioimaan viestinnän osana
- ** Kuvitteellinen puhelinnumero; olisi siis joka tapauksessa erillinen oma numero

Omatiimin toiminta opetusterveyskeskuksessa

- Keusotella on erikoislääkärikoulutusoikeudet yleislääketieteelliseen ja geriatriaan.
- Lääkäritoiminnassa harjoitetaan seniori-kisälli-mallia siten, että päivastuussa asiakkaasta on vanhempi lääkäri, mutta asiakkaan hoidosta voi vastata myös muu lääkäri riippuen asiakkaan tarpeista.
- Tämä toimii varahenkilöjärjestelynä, lisäten toiminnan resilienssiä ja helpottaen käytännön työtä tilanteessa, jossa lääkärit eivät työskentele ns. omalääkäritehtävissä jokaisena työpäivänään.
- Käytäntö toimii samalla myös pito- ja vetovoimatekijänä, sillä työssä pääsee jakamaan tietoa ja oppimaan kokeneemmilta kollegoilta.
- Myös hoitajatoiminnassa voidaan hyödyntää seniori-kisälli-mallia ja resurssien yhdistelyä samoista syistä kuin yllä.

Tämä laajentaa perinteisen Omalääkärimallin (STM: Omalääkäri 2.0) ajattelua omalääkäriin roolista.

Omalääkäri avovastaanotoilla

- Asiakkaalle nimetään omalääkäri silloin, kun:
 - lääketieteellinen oirekuva on monimutkainen ja/tai sairaudella on merkittävä vaikutus asiakkaan toimintakykyyn esim pitkäaikaissairaus, joka vaatii jatkuvaa seurantaa
 - sairauden hoito on lääketieteellisesti erityisen vaativaa,
 - asiakkaan palvelukokonaisuuden hallintaan tarvitaan erityisesti lääketieteellistä arviointia, yhteensovittamista ja pidempikestoista seurantaa
 - Aina, kun hoidon jatkuvuus sitä edellyttää
- Keusoten hoidon jatkuvuuden mallissa omalääkärin roolia kehitetään myös osana moniammatillista neuvontaa ja asiakasohjausta

Kysymyksiä ja keskustelua



Kiitos!



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

KEUSOTE.FI