

Hankeradio

Monialainen yhteistyö 6.9.2022

Projektityöntekijät:

Niina Heiskanen (geronomi), Mirva Inginmaa (terv.hoitaja)

Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman tarkoitus ja tavoitteet

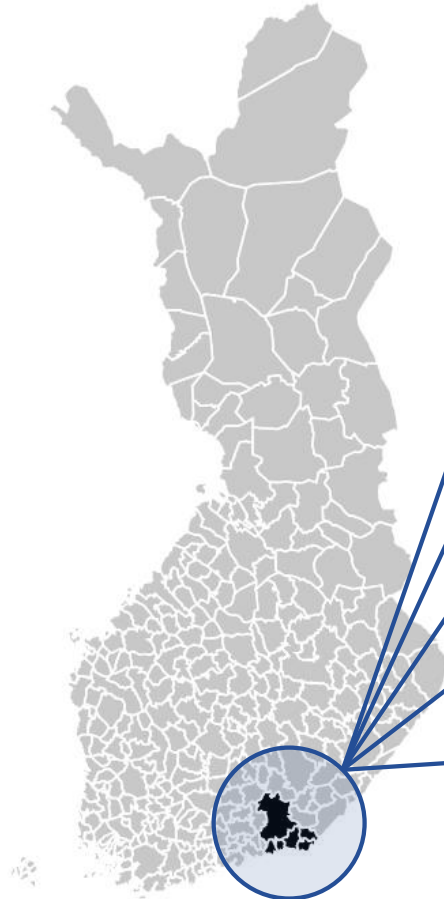
Hankkeen kansallinen tavoite

- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-hankkeen keskeisemmäksi tavoitteeksi on nostettu palvelujen **saatavuuden parantaminen Suomessa**.

Kymsoten tavoitteet

Kymenlaaksossa palveluiden saavutettavuus ja saatavuus nousivat esille keskeisinä haasteina sekä THL:n syksyn 2019 asiantuntija-arviossa että STM:n kanssa käydyissä keskusteluissa.

Nämä koskettavat eritoten terveyskeskusten lääkärin vastaanottoja ja saavutettavuus matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluita.



Hankkeen hyötytavoitteet

Saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus

- Akuuttipalveluiden osuus pienenee ja asiakkaat löytävät avun tarpeeseensa yhdellä kontaktilla sote-keskukseen

Ennaltaehkäisy ja ennakointi

- Riskiryhmien palvelutarpeen nousu pystytään estämään tai viivästyttämään ja raskaampien palveluiden suhteellinen osuus pienenee

Laatu ja vaikuttavuus

- Perustaso vahvistuu, yhteisasiakkaiden tilanne ei komplisoidu ja henkilöstön tyytyväisyys kohenee

Monialaisuus ja yhteentoimivuus

- Yhteistyö erityistason palveluiden ja muiden sidosryhmien kanssa tiivistyy ja syvenyy

Kustannusten nousun hillintä

- Kustannuskehitys saadaan leikattua THL:n arviosta ja digitaalisten palveluiden määrää onnistutaan lisäämään palveluvalikoimassa

Mitä monialaisuus on

- Usein monitasoisten asioiden ymmärtämiseen tarvitaan laajempaa näkemystä kuin mitä yksi ammattilainen voi antaa. Monialaisuus korostaa jaettua asiantuntijuutta. Tärkeää on muistaa, että ihmisen arki ei ole sektorijakoinen. (Kontio, 2010: www.thl.fi, 15.1.2013.)
- Moniammatillisuuden perusasia on uusien näkökulmien saaminen ja tiedon laajentuminen. Arkisuudestaan huolimatta moniammatillinen yhteistyö on aivan uudenvuorokaudenlainen tapa tehdä töitä.

Monialaisuuden kehittämisen taustat

- Yhteisasiakaspilotti v. 2021
- Yhteiskehittämistä ammattilaisten ja kehittäjien kanssa tehty useissa kehittämistyöpajoissa → tunnistettu pullonkauloja/kehittämiskohteita
- Ammattilaiskyselyt 2021 ja 2022
- Prototyyppi (Kymenlaaksolaisista kuntalaisista koostuva kehittäjäyhteisö) kysely ja aktiiviviikko 2022
- Protoammattilaisten (Kymsoten ammattilaisista koostuva kehittäjäryhmä) yhteiskehittämisen työpajoja

Tunnistetut kehittämiskohteet (ns. pullonkaulat)

1. Puutteelliset yhteystiedot ja yhteydenottomallit
2. Asenne "ei kuulu mulle".
3. Kuka ottaa vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta?
4. Monialaisuuden tuominen asiakkaan palvelupolun alkuun.
5. Vastuiden ja roolien määrittelyn puuttuminen -kuka vastaa missäkin asiakasprosessin vaiheessa ?
6. Hidas reagoiminen asiakkaan tilanteeseen
7. Tietojärjestelmät eivät tue toimintaa



Ammattilaisten ajatuksia toimivasta monialaisesta yhteistyöstä (Monialainen yhteistyökysely 5/2022)

- *Moniammatillisessa yhteistyössä on muistettava että asiakas on se päätähti eikä tiimi päättä asioista hänen puolestaan.*
- *Tietoja vaihdetaan joustavasti ja säännöllisesti. Olisi myös yhteisvastaanottoja asiakkaan kanssa, että voitaisiin kerralla sopia kaikkien roolit ja mihin edetään.*
- *Työnjako on selkeää, arvostetaan toisten osaamista. Avoin keskusteleva ilmapiiri, kysyä voi kaikesta, pohditaan yhdessä. Asioiden eteenpäin viemistä.*
- *Tarpeeksi usein kokoontuva, asiantuntijoista koostuva jotka tietävät mistä puhuvat ja haluavat jakaa tietouttaan eteenpäin*
- *Kyselyyn vastanneesta 106 työntekijästä vain 6 = 4% koki, ettei olisi halukkaita osallistumaan monialaisiin yhteistyöpalavereihin/-verkostoihin asiakkaan asian selvittämiseksi. Ammattilaisilla halu tehdä yhteistyötä asiakkaan asian edistämiseksi.*

Tiekartta

2/22
Aloitus

8/22

12/22

12/23

TOIMINTAMALLI

Nykytilanteen
määrittely,
projekti-ideointi

Ideointi

Projektin
määrittely ja
sidos- ja
verkostoryhmien
tunnistaminen,
konseptointi

Valmistelu

Pilotti alkaa,
toiminnan
jatkuva arviointi

Suunnittelu

Mittaaminen,
sidosryhmäkysely,
asiakaskokemuksen
kerääminen

Toteutus

Jalkauttamissuunnitelma

Päätäminen ja
käyttöönotto

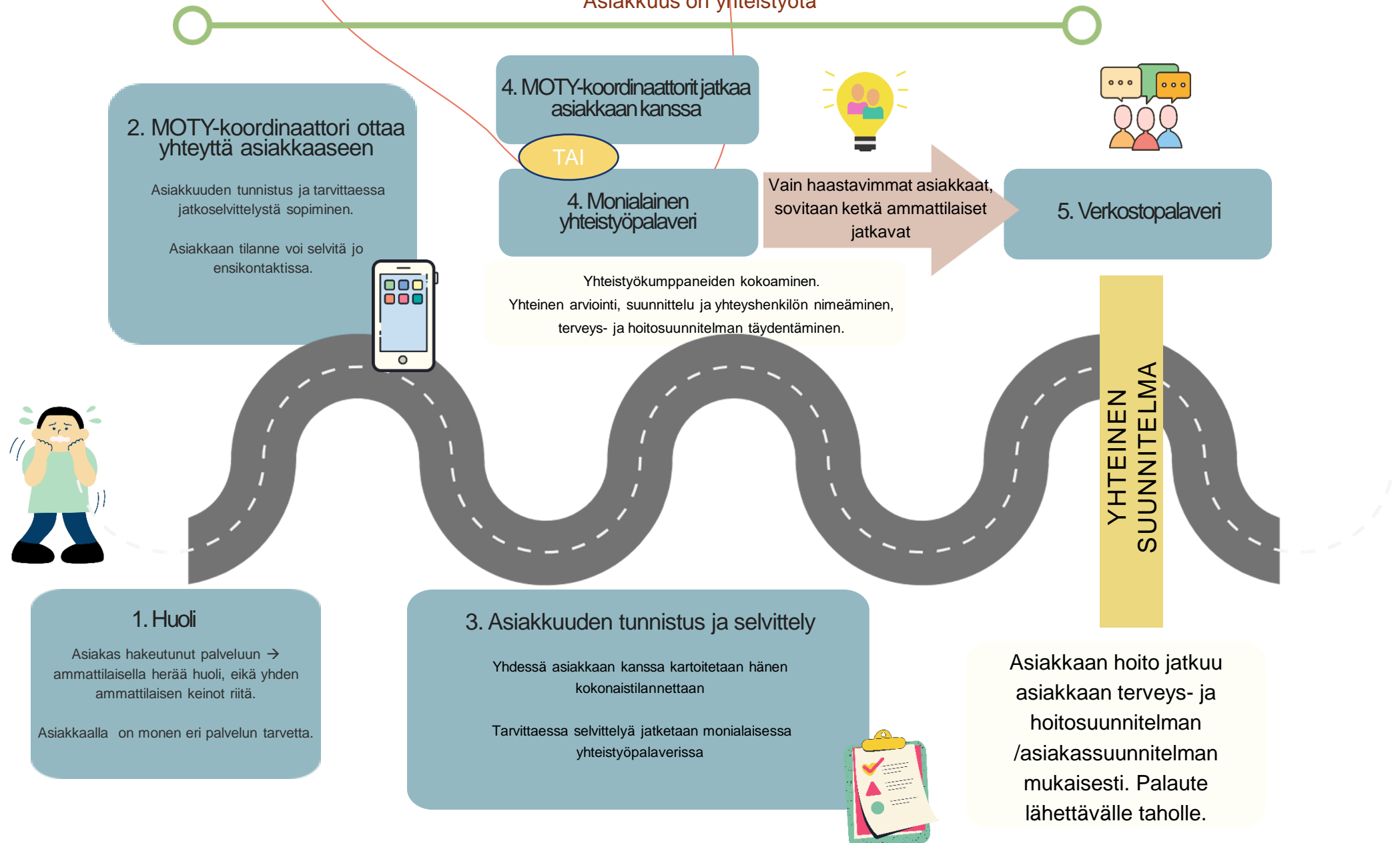
Viestintä, tiedottaminen ja koulutus

Tulossa monialaisen yhteistyön kehittämisessä seuraavaksi

MOTY (monialaisen työn) -toimintamallin pilotti alkaa lokakuussa 2022

Pohjautuu viime vuoden yhteisasiakaspilottiin, jossa oli kaksi terveydenhuollonammattilaista. MOTY-toimintamalliin mukaan on tullut kaksi sosiaalihuollon ammattilaista

- Helpotetaan asiakkaan yhteydenottoa ja palvelujen saatavuutta
- Vahvistetaan neuvontaa ja ohjausta
- Vahvistetaan peruspalveluja
- Lisätään monialaisuutta: Asiakasta hoidetaan koko palveluverkon yhteistyönä
- MOTY-toimintamalli ei ole valmis malli, vaan sitä jatko kehitetään yhdessä ammattilaisten ja asiakkailta saadun palautteen perusteella koko pilotin ajan





Moty-koordinaattorit
Vastaa kokonaisuuden
syntymisestä, tuo
tarvittavat tahot
yhteen: suunnittelee ja
koordinoi toimintaa.

2 sosiaalihuollon ammattilaista ja
2 terveydenhuollon ammattilaista,
toimii työpareina.

Kompleksisissa tilanteissa elävien asiakkaiden palvelujen
koordinointi yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

Edistää ammattilaisten ja asiakkaiden asiantuntijuuden
yhdistämistä. Yhteistyötä yhdessä eri toimijoiden kanssa
asiakkaan asian edistämiseksi.

Vahvistaa asiakaskeskeisiä käytäntöjä.
Asiakaslähtöisyys ja sujuvuus edellyttävät sopimista yhteisistä
tavoitteista, toimintaperiaatteista ja käytännöistä sekä vastuista.

Kehittää käytäntöjä monialaisessa yhteistyössä.

Yleinen ohjaus ja neuvonta
asiakkaalle ja sote-ammattilaisille.

Tavoitteena yhdenmukaiset käytänteet koko maakunnan alueella

MOTY- toimintamallin hyödyt

ASIAKAS	TYÖNTEKIJÄT	ORGANISAATIO
<ul style="list-style-type: none">- Yksilöllinen ja asiakaslähtöinen, juuri omaan tarpeeseen vastaava- Ennaltaehkäisevä- Yksi yhteydenotto riittää asian käynnistämiseen- Kokonaisvaltainen- Omat voimavarat huomioiva ja tukeva- Tukee mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, tukee omatoimijuutta- Tuki oikean palvelun löytymiseen, ei vain neuvo ja ohjaa, vaan saattaa ja varmistaa- Asiakasosallisuuden lisääntyminen, ei pelkkää konsultointia	<ul style="list-style-type: none">- Rajapinta eri palveluiden välillä- Helposti tavoitettava --> tieto kehen voin olla yhteydessä- Tuki vastaanottotyöhön, kun perusvo:lla ei riittävästi aikaa tilanteen laajaan selvittelyyn- Työhyvinvointi lisääntyy, kun ei tarvitse selviytyä yksin- Ei tarvitse "pelätä" kysyä asiakkaalta laajemmin- Vapauttaa aika vo-toimintaan- Olemassa olevan erityisosaamisen hyödyntäminen	<ul style="list-style-type: none">- Ajan ja resurssin vapautuminen muuhun toimintaan vastaanottotyössä, kun toistuvat vastaanotot vähenevät- Asiakasohjauksen raskaan PTA-prosessin tarpeen vähentyminen- Raskaiden palveluiden tarpeen siirtyminen myöhemmäksi

Tavoite tiivistetysti

1. Asiakkaalle näkymättömät organisaatorajat
2. Aito integraatio sosiaali- ja terveydenhuollon välille
3. Ammattilaisten olemassa olevan osaamisen hyödyntäminen
4. Verkostomaisen työn toimintamalli ja sen koordinointi

Kiitos!