



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omatiimimalli- lisää jatkuvuutta hoitoon

Palvelualuejohtaja Anna Peitola

Vantaa ja Keravan hyvinvointialue, VAKE

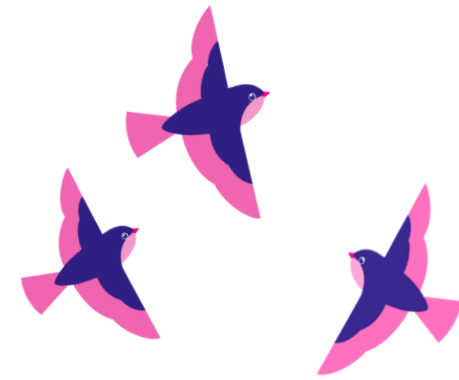
21.11.2024

Vanhusneuvoston kokous





Omatiimi



Jokaisella asiakkaalla on oma tiimi, johon kuuluu tuttuja ammattilaisia. Tavoitteena on ratkaista asiakkaan asia ensimmäisen yhteydenoton aikana. Vaikka kaikki asiat eivät aina selviä heti, niitä ryhdytään edistämään välittömästi ja asiakas pidetään ajan tasalla tilanteen etenemisestä.

Tiimillä on yhteisvastuu asiakkaista, jolla turvataan hoidon jatkuvuus. Toimivassa, toisensa tuntevassa tiimissä asiakas ohjataan oikeiden ammattilaisten luokse. Moniammatillinen yhteistyö helpottaa asiakkaan hoidon sujuvuutta ja tukee hoidon jatkuvuutta.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen terveysasemat ja niissä toimivat omatiimit



1. Kivistön terveysasema (2 omatiimiä)
2. Martinlaakson terveysasema (2 omatiimiä)
3. Myyrmäen terveysasema (2 omatiimiä)
4. Keravan terveysasema (3 omatiimiä)
5. Korson terveysasema (2 omatiimiä)
6. Koivukylän terveysasema (2 omatiimiä)
7. Tikkurilan terveysasema (4 omatiimiä)
8. Hakunilan terveysasema (1 omatiimi)
9. Länsimäen terveysasema (1 omatiimi)





Yksi terveysasema, monta tiimiä

- Väestön koko tiimeissä vaihtelee terveysasemittain 7000-18 000 (Kivistö pienin, Tikkurila suurin)
- Yhdellä terveysasemalla on koosta riippuen 2-4 tiimiä
- Kotihoidon omatiimimalli ja omalääkärimalli otettu käyttöön



Miten pääsen hoitoon terveysasemalle?

Sähköinen asiointi



Klikkaa oire –sähköinen oirekysely

<https://pro.klinik.fi/contact/vake-hyvinvointialue>

**Terveysasemien puhelinpalvelut palvelevat
arkisin kiireellisissä asioissa klo 8-16
Ja kiireettömissä asioissa klo 8-12**



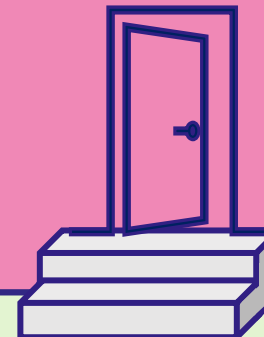
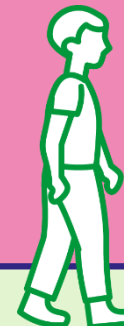
→ Oman omatiimin puhelinnumeron löydät

<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/asiointipalvelu/terveysasemien-yhteydenotot#tab-esittely>

Lähetekriteerit ja ohjeet ammattilaisille löytyvät ohjepankista:

[Terveystieteiden palvelujen työohjeet \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com)

**Vantaan ja Keravan
hyvinvointialueen
terveysasemapalvelut**





Omatiimi- mallin taustaa

Toiminnan kehittämisen ajurit:

- Hoidon jatkuvuus ei toteudu parhaalla mahdollisella tavalla
- Pitkät jonot vastaanotoille
- Jonojen vuoksi asiakkaan hoito pitkittyy
- Saatavuusongelmat heikentävät asiakaskokemusta
- Hoitotakuulain kiristyminen

Tavoite:

- Lisätä myönteisiä vaikutuksia väestön terveyteen
- Auttaa kuntalaisia aiempaa nopeammin
- Hyödyntää henkilöstön osaamista parhaalla mahdollisella tavalla
- Hyödyntää etä- ja digivastaanottoja tarkoituksenmukaisesti
- Varmistaa lisääntyneestä tehokkuudesta huolimatta, että:
 - Henkilöstö viihtyy työssään
 - Asiakas saa nopeaa, moniammatillista hoitoa, jonka jatkuvuus toteutuu
 - Terveyserot tasaantuvat hoidon saatavuuden ja saavutettavuuden parantuessa



Omatiimin rakenne

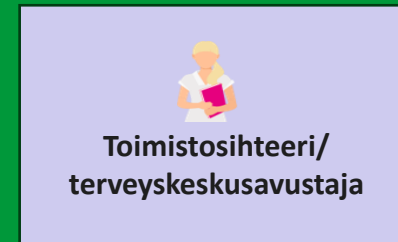
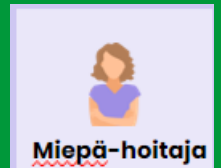
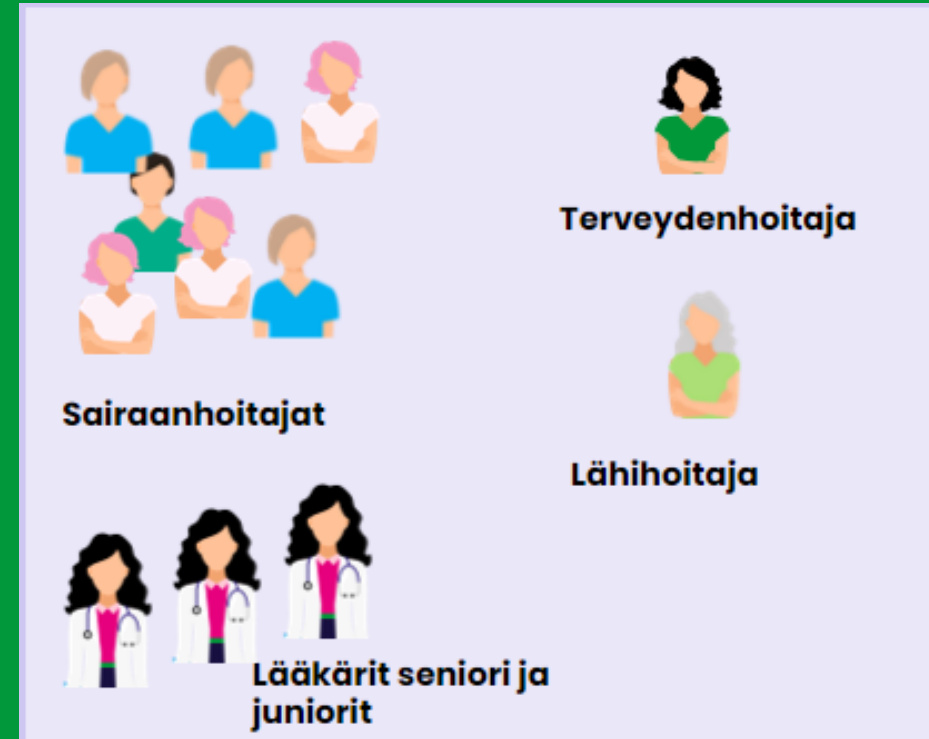
- Lääkäreitä
- Sairaanhoidajia
- Terveystenhoitajia
- Lääkkeenmääräämishoitajia
- Lähihoitajia
- Toimistosihtööri/terveyskeskusavustaja

Tiimissä jatkossa mukana myös

- Fysioterapeutti
- Sairaanhoidaja (mielenterveys- ja päihdetyö)
- Toimintaterapeutti (jollain työpanoksella)
- Sosiaaliohjaaja (jollain työpanoksella)
- Farmasisti (jollain työpanoksella)



Omatiimi





Omatiimi on yhteisen kehittämisen tulos

- Käytössä VAKE:n kaikilla terveysasemilla 05/2024 alkaen
- Yhteiskehittämistä Kaizen kehittämistyöpajoissa lähijohtajien ja henkilöstön kanssa, kehittäminen jatkuu
- Tavoite: yhteinen VAKE:n toimintamalli, muutos tehdään huomioiden yksiköiden erilaiset tilat, resurssit ja osaaminen



Hoidon jatkuvuus moniulotteinen ja monisävyinen

- Yhteistyö
 - Terveysaseman sisällä
 - Palvelualueella
 - Toimialueella
 - Yli toimialojen
 - ESH
- Tiedon kulku
 - Potilasasiakirjamerkinnot selkeitä
 - Tiedon kulku järjestelmien välillä
 - Hoitosuunnitelma
 - Tiimin työskentely
- Henkilökohtainen hoidon jatkuvuus
 - Omalääkäri, omatiimin hoitaja



Jatkuvuuden parantamiseksi



- Omat tiimit vastaavat tulevaisuudessa kiirettömästi ja kiireellisestä kysynnästä ja tarjonnasta
 - Kiireellistä, aidosti samana päivänä hoitoa vaativien, potilaiden osuus on pieni
 - Hoidon tarpeen arvio tehdään omassa tiimissä: hoidon tarpeen arvion laatu paranee, osuvuus paranee
 - Digitaalisten palveluiden hyödyntäminen helpottuu, vaikuttavuus digitaalisissa palveluissa paranee
- Palvelu on potilaalle sujuvaa, eikä asiakas joudu hakemaan palveluita eri toimipisteistä
 - Eri ammattilaisten saatavuus tiimissä, yhteydenottokanavat selkeät
 - Ohjataan asiakas samalle ammattilaiselle aina kun mahdollista
 - Tiimissä työ jakaantuu tasaisemmin eri ammattilaisten kesken, osaaminen saadaan hyödynnettyä
 - Helpottaa moniammatillista yhteistyötä ja konsultointia, mahdollistaa joustavat toimintatavat sekä potilaan että ammattilaisten näkökulmasta



Tiimin toiminta



Kaikki asiakkaat tiimiytetään aakkosten perusteella

- Olemassa olevat omalääkärisuhteet on säilytetty
- Omalääkäri nimetään uusien kriteerien mukaisesti

Asiakkaiden yhteydenotto

- Jokaisella tiimillä on oma puhelinnumero, johon asiakkaat soittavat
- Ulosotto numero on terveysasemakohtainen
- Klikkaa Oireen ohjautuminen
- Maisa viestit ohjautuvat oman hoitavan tiimin työkoriin



Sisäinen työnkulku

- Laboratorio vastaukset, röntgen -lausunnot, erikoissairaanhoidon palautteet, eReseptit ohjataan ensisijaisesti tiedoksi omalääkärille tai määräyksen tehneelle ammattilaiselle
- Jos potilaalle on tehty aiemmin selkeä hoitosuunnitelma, tämän pohjalta voidaan tehdä ajanvaraus tarvittavalle ammattilaiselle



Omalääkäritarpeen tunnistaminen ja kriteerit



Kaikki voivat tunnistaa omalääkäritarpeen. Pyyntö nimeämisestä viedään Ayl/Yl.

Käyntimäärä

- Potilaalla on ollut edellisen kalenteri vuoden aikana seitsemän tai enemmän yhteydenottoa (vastaanotot, Klinikit, puhelut, ei reseptiusinnat)

Pitkäaikais sairaus tai säännöllistä palvelua/hoittoa vaativa sairaus

- Potilaalla on sairaus, joka vaatii säännöllistä, vähintään vuosittaista seurantaa

Ammattilaisen arvioima tarve

- Terveystieteiden ammattilaisen arvioima tarve
- Potilaalla on sairaus tai tautitila, jonka hoidossa omalääkäristä on hyötyä ja joka ilman pysyvää hoitosuhdetta voi pahentua tai potilaan terveydentila heikentyä

Toimintakyvyn alenema

- Asiakkaalla on vaikeuksia selviytyä arjen toiminnoista fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista ja kognitiivisista haasteista johtuen (itsestä huolehtiminen, työ, sosiaaliset suhteet)

Edellytyksenä yhden kriteerin täyttyminen.

Omalääkärin nimeämisprosessi



1. Tunnistaminen

- Kaikki voivat tunnistaa omalääkäritarpeen
- Pyyntö nimeämisestä tehdään Ayl/YI



2. Nimeäminen

- Ayl/YI katsoo lääkärin, kenelle potilaan nimeää (lääkäri itse ei näe potilasmäärää, lähijohtajan kautta nimeäminen)



3. Omalääkäri

- Kaikki toimivat omalääkärinä
- Potilasmäärä vaihtelee työnkuvan mukaisesti
- YEK = 450
- Erikoistuva = 500
- Erikoislääkäri = 500
- Peittävyys huomioiden 1000/lääkäri





COC-indeksi

- Indeksit muodostetaan vain niille asiakkaille, joilla on 24 kuukauden aikana toteutunut vähintään kolme kiireetöntä avosairaanhoidon (T11) varsinaista (R10, R20, R30, R41) tai reaaliaikaisen asioinnin (R52) kautta toteutettua yksilökäyntiä vastaanottavalle tarkastelun kohteena olevalle ammattiryhmälle. Mittaaminen on rajattu kiireettömiin käynteihin, sillä kiireellistä hoitoa vaativissa tilanteissa hoidon nopea saatavuus on hoitosuhteen jatkuvuutta tärkeämpää. Kolmen käynnin kriteeri puolestaan vastaa kansainvälistä käytäntöä; alle kolme käyntiä tehneillä indeksi painottuu ääripäihin.
- COCI aineisto on raskas, nykytilan mittaaminen vielä kesken, tullaan saamaan käyttöön



Mittarit

*Seurannan laskentakaava toteutetaan kansallisen (THL) ohjeistuksien mukaisesti



Mittari	Tavoite/Tarkoitus
T3 (LVO ja LVY -ajoille, eli lääkärin kiireetön vastaanotto - ajoille)	Tavoite: Tarkoitus:
Hoitoa odottavien tilanne	Tavoite: Tarkoitus:
COCI* (hoitajat ja lääkäri)	Tavoite: Tarkoitus:
Saapuneiden puhelujen määrä (vrt. kiire-/kiireetönlinja)	Tavoite: Tarkoitus:
Ajanvarauksellisten puhelujen lukumäärä	Tavoite: Tarkoitus:
Vastaanottokäyntien lkm	Tavoite: Tarkoitus:
Sähköisten kontaktien lukumäärä (kirjatut Klinik- yhteydenotot)	Tavoite: Tarkoitus:
Videovastaanottojen lkm (vrt. kiire-/kiireetönlinja)	Tavoite: Tarkoitus:
Maisa asiakasviestiketjujen lkm	Tavoite: Tarkoitus:

Omalääkäri seuranta



Seuranta	Tavoite/Tarkoitus
Vaikuttaako omalääkäri nimeäminen palvelujen käyttöön?	Tavoite: Käyntimäärien lasku Tarkoitus: Asiakkaiden hoitosuunnitelmat selkeät sekä asiakkaalle että hoitohenkilökunnalle
Omalääkärien potilasmäärä	Tavoite: 1000/lääkäri Tarkoitus: jatkuvuuden turvaaminen
Väestön peittävyys (2023: 55%)	Tavoite: Tarkoitus:
Vaikuttavuus	Tavoite: Vaikuttavuuden muutos Tarkoitus:

- Lisäksi testataan omalääkäri tarpeen tunnistamisen apuväline- taulukkoa ja arvioidaan sen käytettävyyttä arjessa





Kuka voi toimia omalääkärinä?

- Yleislääketieteen erikoislääkäri
- Kokenut terveyskeskuslääkäri
- Yleislääketieteeseen erikoistuva lääkäri
- YEK- koulutuksessa oleva lääkäri
- Resurssit huomioitava





Hyvä, Parempi, Paras



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde