

SOTE-TYÖPARI - toimintamalli paljon palveluita tarvitseville asiakkaille

Pilotin tulokset -yhteenveto

Kehittämiskokonaisuuden vetäjä, Ikaalisten PirSOTE- hankkeen projektipäällikkö Tanja Kotala

Paljon palveluita tarvitseville asiakkaille monialainen ja vaikuttava palvelupolkukokonaisuus - SOTE-työpari - toimintamalli

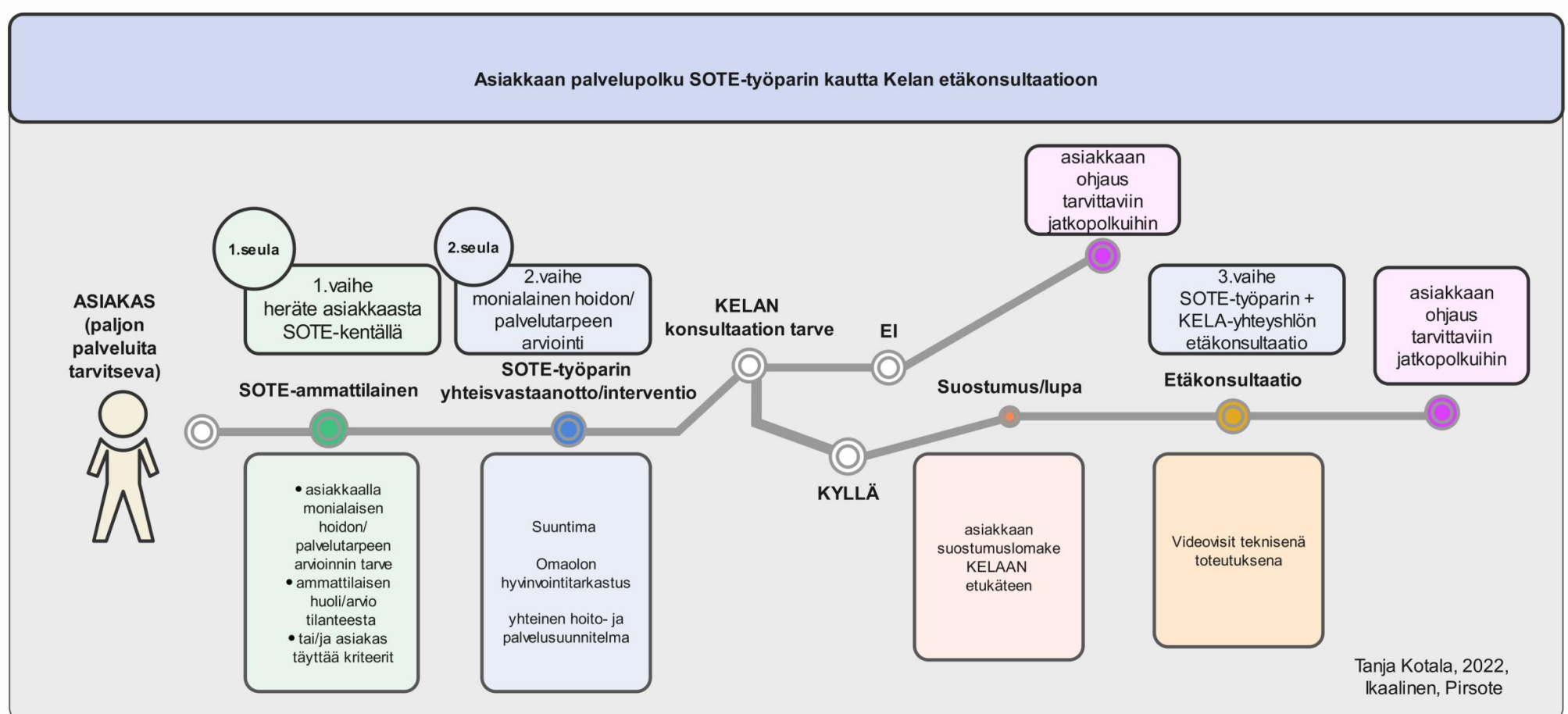
Kehitetty (pilotoitu + otettu pysyväksi toimintamalliksi) Ikaalisissa paikallisena Pirsote - kehittämistyönä vuoden 2021 aikana.

Toimintamalli sisältää:

- monialainen sote-työparin (sosiaalihoaja + sairaanhoitaja) yhteisvastaanotto
- kokonaisvaltainen asiakkaan palvelutarpeen kartoitus
- asiakkuuden segmentointi sähköisen Suuntima -työkalun avulla
- Omaolon sähköinen hyvinvointitarkastus
- yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma
- ohjaus vaikuttavaan jatkopolkukokonaisuuteen



Etäkonsultaatio -käytäntö osana asiakkaan sote-työpari -palvelupolkua



Tuloksia:

Vaikuttavuus ja oikea-aikaisuus

- asiakkaat saavat vaikuttavampia, oikea-aikaisempia palveluita

Eheä palvelupolku ja yhden luukun periaate

- asiakkaat saavat eheän palvelupolkukokonaisuuden yhden luukun periaatteella - ei pallottelua
- pistemäiset erilliset käynnit eheäksi poluksi

Esimerkki: asiakkaalta säästy lukuksia käyntejä ja yhteydenottoja eri ammattilaisille sosiaalihuollon, sekä terveydenhuollon palveluissa. Asiakkaan tilanne vietiin eteenpäin huomattavasti nopeammin, eikä asiakasta ”pompoteltu” ammattilaiselta toiselle. Asiakkaan ei tarvinnut odotella tilanteensa käsittelyä tarpeettomia aikoja.

Yhteinen ja ajantasainen tilannekuva

- asiakkaalla, sote-ammattilaisilla, Kelalla + muilla verkostoon kuuluvilla -> asiakkaiden tilanteiden kokonaiskuvan selkeytyminen ja oikeiden palvelupolkujen löytyminen.

Asiakkaiden palvelupolkujen merkittävä nopeutuminen ja huomattava ajansäästö kaikille osapuolille

- asiakkaiden palvelupolkujen toimivuuden lisääntyminen -> asiakkaat ja kaikki oleelliset toimijat tietävät miten tilanteessa edetään, millä aikataululla ja kehen asiakkaat voivat ottaa yhteyttä.
- ajan ja resurssien huomattavaa säästöä kaikille osapuolille: asiakkaille, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon edustajille, Kelaan ja muille asiakkaan verkostoon kuuluville.

Esimerkki: etäkonsultaation myötä työaika säästy huomattavasti paitsi sosiaalihoajaalta, myös muilta tahoilta, joita on aikaisemmin kontaktoitu ko tilanteissa usein (Kela/psyk.poliklinikka/sote-keskuksen muut ammattilaiset). Nyt tilanne pystyttiin käsittelemään yhden etäkonsultaation aikana. Lisäksi saman tunnin aikana ehditään käymään läpi jopa 4 asiakkaan tilanteet. Tällöin ajansäästö kertaantuu ja yhden etäkonsultaatiotunnin aikana säästettävä työmäärä koko verkoston tasolla on merkittävä.

Esimerkki: Kelan ammattilaisilta säästyy työaika usealla tavalla: 1. tilannekuvan ja tiedonkulun huomattava nopeutuminen asiakkaiden tilanteista 2. työajan huomattava säästö -> monen eri etuuden asioiden selvittäminen kerralla yksittäisten selvittelyiden sijaan. 3. puheluiden, yhteydenottojen ja toimeksiantojen vähentyminen.

Esimerkki ajansäästöstä: asiakas välttyi yhteydenotosta Kelaan, samoin sote-keskuksesta ei ollut tarpeellista soitella asiakkaan tilanteen vuoksi Kelaan toistuvasti. Sosiaalihoaja arvioi useamman asiakkaan kohdalla, että jopa 3-6 erillistä puhelinsoittoa Kelaan säästy etäkonsultaation ansiosta.

Finalisti-ehdokas!

Vaikuttavuutta paljon palveluita tarvitseville asiakkaille - Sote-työpari - toimintamallilla pääsimme kansallisessa Vuoden 2021 vaikuttavuusteko - kilpailussa finaaliin!

Kelan etäkonsultaatio vähentää -75% verkostopalaverien tarvetta!

+KELAN ETÄKONSULTAATIO mukaan SOTE-työpari -palvelukokonaisuuteen

- tarve KELAN + SOTE-työparin yhteistyön tiivistämiselle nousi esiin sote-työparin pilotin aikana
- etäkonsultaatio -pilotti kehitettiin marraskuun 2021 aikana
- sote-työparin vastaanotolla käyvien asiakkaiden tilannetta voidaan käsitellä tarvittaessa viikottaisen Kelan etäkonsultaatio-tunnin aikana. Sote-työpari ja Kelan Ikaalisten oma yhteyshenkilö käyvät Videovisit-välitteisen etäkonsultaatiotunnin aikana useamman asiakkaan tilanteen läpi. Asiakkailta pyydetään kirjallinen suostumus tietojen vaihtoon. Näin asiakkaan palvelupolkukokonaisuuteen saadaan mukaan myös Kelan tarjoamat mahdollisuudet nopeasti
- pilottiaika 12/2021-02/2022
- toimintamalli jatkuu hyvien kokemusten vuoksi

Toimintamalli vähentää oleellisesti verkostopalaverien määrää

- Kelan etäkonsultaatio vähentää oleellisesti verkostopalaverien määrää (verkostopalaverien tarve väheni -75 %)
- etäkonsultaation ansiosta sote-työparin asiakkaille ei ole tarvetta järjestää monialaista verkostopalaveria, vaan asiat saadaan selvitettyä/sovittua riittävästi etäkonsultaation yhteydessä

Tiedonkulun nopeutuminen

- asiakkaat saivat tarvitsemansa tiedon palvelupolkunsa etenemisestä
- monialaisen tiedonkulun nopeutuminen asiakkaiden palvelupolkuun kuuluvien ammattilaisten kesken
- sote-keskuksen ammattilaiset saivat konkreettisen tiedon niistä kuntoutuksista, mitkä olisivat mahdollisia asiakkaiden tilanteisiin

Esimerkki: sosiaalihoajaalta jäi huomattava määrä selvittelytyötä pois tarpeettomana etäkonsultaation vuoksi -> etäkonsultaation ansiosta säästy useita yhteydenottoja eri tahoihin; Kela/psyk.pol/ kuntoutustyöryhmä/sos.tt/lääkäri ym.

Puutteellisten/virheellisten/”turhien” hakemusten vähentyminen Kelaan

- Kela välttyi myös ns. ”tarpeettomilta hakemuksilta”. Asiakkaan tilanne katsottiin etäkonsultaatiossa kerralla kuntoon, jolloin virheellinen/puutteellinen hakemus oikaistiin heti ja/tai asiakkaalle osattiin hakea välttämättä oikeaa kuntoutusta sopimattoman sijaan. Tämä vähentää turhaa työtä paitsi asiakkailta ja Kelalta, myös sote-keskuksen ammattilaisilta.

Tiedon lisääntyminen - ammattilaisten oppiminen

- oppimista ja kehittymistä tapahtuu myös vastaanottojen ulkopuolella
- ”siilojen kaatuminen” ja opitun tiedon jakaminen sote-verkostossa -> sote-ammattilaiset oppivat toisiltaan ja jakavat tietoa myös muille alansa ammattilaisille eteenpäin
- Sote-ammattilaiset oppivat Kelan palveluista etäkonsultaation ansiosta, jolloin turhien tapausten tuominen etäkonsultaatioon vähenee. Sote-työpari pystyy ratkaisemaan asiakkaan tilanteita Kelan etäkonsultaatiosta saamansa tiedon ja kokemuksen perusteella jo vastaanottotilanteessa.

Palvelupolkuajattelun lisääntyminen ammattilaisilla

- asiakkaiden tilanteiden hahmottaminen palvelupoluiksi helpottuu, jolloin Suuntimaa (sähköinen työkalu asiakkaiden segmentointiin) voidaan hyödyntää enemmän (mm. Suuntiman sisälle rakennetut paikalliset palvelupolut).
- asiakas saa tarvitsemansa jatkopolun esimerkiksi kuntoutukseen.

Lisää pilotista luettavissa laajemmassa loppuraportissa.