

Fysioterapeutti terveysasemalla -projekti

Tiivistelmä

Projektikoordinaattori Janne Tuomikangas
Projektiasiantuntija Minni Minkkinen
Projektipäällikkö Anu Markkola

Helsingin kaupunki 2025



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU



Projektin kokonaisuus

- Projektin on osa EU-rahoitteista Kestävän kasvun hankkeen Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojektia.
- Projektin aikana projektikoordinaattori toimii konsultoivana fysioterapeuttina Pitäjänmäen terveysasemalla.
- Projektin kesto tammikuusta 2024 -toukokuu 2025

Projektin tarkoituksena oli kehittää fysioterapian ja terveysaseman välistä yhteistyötä.

Projektin tavoitteet

- Terveysasemien ja fysioterapian välinen yhteistyö vahvistuu erityisesti asiakkaaksi tulon varhaisessa vaiheessa.
- Asiakkaat ohjautuvat oikeaan palveluun oikea-aikaisemmin ja sujuvammin niin terveysaseman palveluihin kuin fysioterapeutin suoravastaanotolle.
- Moniammatillisen työskentelytavan lisääntyminen terveysasemalla ja terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.
- Terveysasema- ja fysioterapiapalvelujen ammattilaisten osaaminen toistensa toiminnasta vahvistuu.
 - Muun muassa terveysaseman ammattilaiset tunnistavat paremmin tilanteet, joissa fysioterapia on oikea palvelu asiakkaan hoidon kannalta

Projektin eteneminen

Esiselvitysvaihe

Projektikoordinaattori keräsi tietoa havainnoimalla terveysaseman toimintaa erityisesti asiakkaaksi tulon varhaisessa vaiheessa:

- Asiakkaaksi tulon kanavissa (puhelin, Omaolo, chat, Maisa-asiakasportaali),
- Vastaanotoilla,
- Ammattilaisille kohdistetuin kyselyin sekä
- Toimimalla konsultoivana fysioterapeuttina.

Kehityskohteiden valinta

Esiselvitysvaiheen tulosten perusteella tunnistettiin erilaisia kehitystarpeita. Tärkeimmäksi aiheeksi nousi vahvistaa fysioterapeutin roolia hoidon tarpeen arvioinnissa.

Kohteista tehtiin alustavat suunnitelmat ja niille määriteltiin tavoitteet.

Päätös kehityskohteiden edistämisestä tehtiin projektiryhmässä, jossa edustuksena molempien palveluiden johtoa.

Kokeilut ja toimenpiteet

Projektitiimi suunnitteli kokeilut ja toimenpiteet. Tavoitteita tarkennettiin ja kokeiluille asetettiin mittarit.

- Tuotettiin tarvittavia ohje- ja perehdytysmateriaalit sekä pidettiin koulutustilaisuuksia.
- Kokeilujen seurannasta sovittiin.
- Kokeiluista kuvattiin toimintamallit.

Loppuarviointi

Projektin lopussa arvioitiin kokeiluja ja toimenpiteitä ja sitä, miten fysioterapeutti toimii osana terveysaseman moniammatillista tiimiä

- Tavoitteisiin pääsyä,
- Seuranta- ja mittarointituloksia,
- Kerättiin palautetta,
- Uuden toimintamallin edellytyksiä jäädä pysyväksi toiminnaksi sekä muita jatkokehityskohteita
- Sekä tuotettiin loppuraportointi

Konsultointi

- Projektikoordinaattori oli konsultoitavissa terveystaseman call centerissä, tiimihuoneessa ja kokouksissa, Teamsin välityksellä ja puhelimitse, sekä toimi kaikin tavoin osana terveystaseman päivittäistä työtä.
- Fysioterapeutin konsultaatiotuen tavoitteena on parantaa fysioterapian oikea-aikaisuutta ja saatavuutta sekä helpottaa hoitajien ja lääkäreiden työtä ja päätöksentekoa.
- Konsultointien määrät vaihtelivat kuukausittain. Vaihtelua luultavasti selitti suoravastaanottoaikojen varattavissa olemisen mukaan

Tuloksia ja havaintoja

- Projektikoordinaattorin läsnäolo vahvisti sitä, että terveystaseman ammattilaiset konsultoivat → Matalampi kynnys kysyä
- Ammattilaiset osaavat arvioida kohtalaisen hyvin äkilliset tules vaivat ja erityisesti kipuoireiset fysioterapiaan kuuluvuksi, mutta vähäänkään enemmän ongelmallisia tapauksia, mitkä olisi ollut helppo fysioterapeutin haastattelulla kartoittaa, ei enää osata
- Kaikkea ei terveystaseman ammattilaisten tarvitsisikaan osata arvioida, mikäli fysioterapeutti ei ole läsnä tai heti tavoitettavissa esim. puhelimitse tulee ”liian pitkä tie konsultoida”
- Hektinen työ terveystasemalla ei aina tue konsultointia
- konsultaatiiovastauksen odottamiselle ja konsultaatiokulttuuri puuttuu
- Yhteensä 259 konsultaatiota kahdelta terveystasemalta

Fysioterapeutin konsultoinnin malli

Fysioterapeuttia suositellaan konsultoitavaksi hoidon tarpeen arvioinnin sekä hoitajien ja lääkärin vastaanottojen yhteydessä kun tunnistetaan mahdollinen fysioterapiapalvelun tarve.

Konsultaatiomalli

- Auttaa tunnistamaan asiakkaan hoidon tarpeen ja ohjaa oikea-aikaisemmin hänet tarkoituksenmukaiseen palveluun.
- Mahdollistaa suoravastaanottoaikojen tarpeenmukaisen käytön.
- Vähentää tarvetta lähettää asiakas avofysioterapiaan.
- Vähentää mahdollisesti hoitajien ja lääkärin akuuttivastaanottojen tarvetta.
- Mahdollistaa moniammatillisen hoidon suunnittelun ja vastaanottoa kevyemmät fysioterapiaohjauksen muodot.

Hoitaja konsultoi

- Epävarmaa tarvitseeko asiakas fysioterapiaa tai muuta palvelua.
- Epävarmaa onko asiakkaalle tehty suunnitelma.
- Asiakkaalle ei voida varata suoravastaanottoaikaa vapaiden vastaanottoaikojen puuttumisen takia, asia kiireellinen .
- Fysioterapia tunnistettu oikeaksi hoidoksi, mutta ei lähetettä eikä kiireellistä tarvetta.

Konsulttifysioterapeutti



- Tekee fysioterapiahoidon tarpeen arviointia.
- Arvioi mihin palveluun asiakas kuuluu.
- Suunnittelee yhteistyössä lääkärin tai hoitajan kanssa potilaan hoitoa.
- Antaa hoito-ohjeistuksia, toteuttaa etävastaanottoja ja perinteisiä vastaanottoja tarpeen mukaan.
- Osallistuu lääkärin vastaanotoille.

Lääkäri konsultoi

- Vastaanotolla tunnistetaan mahdollinen tarve fysioterapeutin palvelulle.
- Potilas kuuluisi suoravastaanotolle oirekuvan perusteella, mutta ohjautunut lääkärille.
- Lääkäri toimii call center -konsulttina, ja konsultoinnin yhteydessä tunnistaa mahdollisen tarpeen fysioterapeutin palvelulle.

Fysioterapian puhelinlinja



Asiakas soittaa terveysaseman puhelinpalveluun

TARVE JA
YHTEYDENOTTO

Asiakkaalla tuki- ja liikuntaelimiin liittyen uusi oire/vaiva tai vanhan vaivan paheneminen.

Fysioterapian puhelinlinja
terveysaseman
puhelinvalikossa

Asiakas saa
ratkaisun
tilanteeseensa

HOIDONTARPEEN
ARVIOINTI JA
AJANVARAUS

Fysioterapeutti tekee hoidon
tarpeen arvioinnin

Hoito ensikontaktissa
(hoito-ohjeet)

Ajanvaraus suoravastaanotto,
etävastaanotto, hoitopuhelu

Fysioterapia
päättyy

Tarvittaessa asiakkaalle
varataan jatko- tai
seurantakäynnit

Helsinki
Helsingfors

Tavoitteena on, että asiakkaat saavat yhteyden oikea-aikaisesti suoraan fysioterapeuttiin.

Asiakkaan näkökulmasta sote-palvelut näyttäytyvät yhtenäisenä kokonaisuutena. Asiakas voi ottaa yhteyttä terveysasemalle, ja hän ohjautuu oikealle ammattilaiselle ensivaiheessa.

Kokeilussa avattiin erillinen fysioterapian linja terveysaseman puhelinvalikkoon sekä kiireinen-valinta että kiireetön-valinta alle.

Asiakas valitsee oman arvionsa perusteella fysioterapian puhelinlinjan.

Fysioterapeutti tekee hoidon tarpeen arvion ja hoitosuunnitelman. Hän voi myös antaa neuvontaa, varata etävastaanoton tai suoravastaanoton tai ohjata asiakkaan muuhun palveluun.

Kokeilun aikana terveysaseman ammattilaiset eivät tee linjan asiakkaille hoidon tarpeen arviota eivätkä varaa fysioterapian suoravastaanottoaikoja

Ammattilaisten kokemuksia kokeilusta

- Terveysaseman ammattilaiset (hoitajat ja lääkärit) kokivat mallin hyvänä ja järkevänä, ja sen on nähty tukevan moniammatillisuutta ja tiimityötä.
 - Helpottanut hoitajien takaisinsoittoa ja hoidon tarpeen arvioinnin tekemistä
 - Lääkärien akuuttiajoille ohjautunut vähemmän tuki- ja liikuntaelin oireisia potilaita.
- Puhelinkokeilun hyödyt puhelintyötä tekevän fysioterapeutin näkökulmasta:
 - Saadaan ohjattua muualle fysioterapiaan kuuluvat asiakkaat oikeaan paikkaan suoravastaanoton sijasta
 - Saadaan hoidettua ensikontaktissa asiat mitkä eivät vaadi (tai ei ole vaikuttavaa) ohjautumista vastaanotolle
 - HTAn avulla saadaan ohjattua eteenpäin asiakkaat joiden oire ei ensivaikutelmasta huolimatta kuulu fysioterapiaan
 - Pystytään suunnittelemaan oireiden hoito ajallisesti oikein ja ohjaamaan asiakas oikea-aikaisesti vastaanotolle

Kokeilun tuloksia

- Kokeilun aikana tarkasteltiin myös sitä, kuinka paraneeko terveysasemalle yhteyttä ottavien tuki- ja liikuntaelinoireisten asiakkaiden hoitoon pääsy. Kokeilun aikana terveysaseman fysioterapeuttien palvelujen saatavuus oli erittäin hyvä. Kaikkia asiakkaat pääsivät tarvittaessa fysioterapeutin vastaanotolle 0-3 vuorokauden kuluttua.
- Fysioterapian suoravastaanottojen määrä Pitäjänmäen terveysasemalla kasvoi 37 %:ia vuodentakaisesta.
- Terveysasemalta avofysioterapiaan tehtyjen läheteiden määrä väheni kokeilun aikana 28 kappaleella vuoden takaisesta
- Kokeilun aikana terveysasemalle soitettiin noin 11 100 puhelua, joista fysioterapialinjoille ohjautui noin 9%.
- Fysioterapialinjoille ohjautuneista puheluista noin 60%:n yhteydessä varattiin aika fysioterapeutille.
- 16% puheluista asiakkaan hoidon tai palvelun tarve ratkaistiin ensikontaktissa, esimerkiksi antamalla asiakkaalle omahoito-ohjeet.
- Vajaassa 4% yhteydenotoista tunnistettiin tarve ohjata asiakas lääkärin arvioon.
- Kokeilun aikana tarve lääkärin kiirevastaanotoille tuki- ja liikuntaelinten oireita koskevissa hoitotoimenpiteissä väheni.
 - Kiireellisten tuki- ja liikuntaelinoireiden hoitoa koskevien lääkärin vastaanottojen määrä väheni edelliseen vuoteen (vuosi 2024) verrattuna noin 60%. Vuoteen 2023 verrattuna 135 vastaanottoa vähemmän.

Moniammatillisen yhteistyön tasot

Projektissa kokeiltiin erilaisia eri palvelujen ja niiden ammattilaisten välisen yhteistyön ja vuorovaikutuksen menetelmiä.

Projektin päätyttyä kokeiluista saatujen tietojen ja kokemusten perusteella tunnistettiin neljä moniammatillisen yhteistyön tasoa.

Tasot kuvaavat palvelujen välisen moniammatillisen yhteistyön syvyyttä.

Tasot ovat moniammatillinen tiimityö, yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa, konsultointi sekä ohjeet ja viestintä.

Kokeilut ja toimenpiteet

Ohjeet ja viestintä

- Järjestetty tietoisku ja fysioterapiapalvelusta.
- Päivitetty suoravastaanottojen varaamisen ohjeistuksia.

Konsultointi

- Välitön konsultointi, tuki ja havainnointi terveysasemilla.

Yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa

- Monialainen työkyvynarvio -kokeiluun osallistuminen.
- Fysioterapia ja liikuntapalvelut yhteistyön vahvistaminen.

Moniammatillinen tiimityö

- Fysioterapian puhelinlinja terveysaseman puhelinvalikossa

Projektin lopputulokset

Projektin aikana onnistuttiin mallintamaan sitä, kuinka asiakkaaksi tulon ensivaiheessa fysioterapeutti toimii osana terveysaseman moniammatillista tiimiä.

- Fysioterapian puhelinlinja arviointiin toimivaksi moniammatillisen yhteistyön menetelmäksi. Fysioterapian puhelinlinja toimintamalli otettiin käyttöön Helsingin terveysasemien lännen terveysasema-alueella.
- Projektin loppuarvioinnin kyselyn perusteella terveysasemien ammattilaisten osaaminen vahvistui ja terveysasemien moniammatillinen työskentelytapa lisääntyi. Projektissa tehtiin laajasti yhteistyötä terveysasemien ja fysioterapiapalvelun välillä.
- Projektin tulosten perusteella on moniammatillinen yhteistyö vahvistuu integroimalla fysioterapeuttien työskentely tiiviimmin osaksi terveysasemien päivittäistä työtä. Moniammatillista yhteistyötä voidaan vahvistaa ammattiryhmien välisillä koulutuksilla, konsultointimallilla jossa fysioterapeutti työskentelee osan työajastaan terveysaseman call centerissä sekä palvelujen yhdessä tuottamalla asiakkaaksi tulon kanavalla (fysioterapian puhelinlinja).

Projektin vaikutuksia

- Asiakkaat ohjautuivat oikeaan palveluun oikea-aikaisemmin ja sujuvammin niin terveysaseman palveluihin kuin fysioterapeutin suoravastaanotolle.
- Moniammatillisen työskentelytavan lisääntyminen terveysasemalla ja terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.
- Muun muassa terveysaseman ammattilaiset tunnistavat paremmin tilanteet, joissa fysioterapia on oikea palvelu asiakkaan hoidon kannalta.