

Moniammatillinen terveysasematoiminta

**Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät
-osaprojekti**

Helsingin kaupungin kestävän kasvun hanke

Helsingin kaupunki 2025



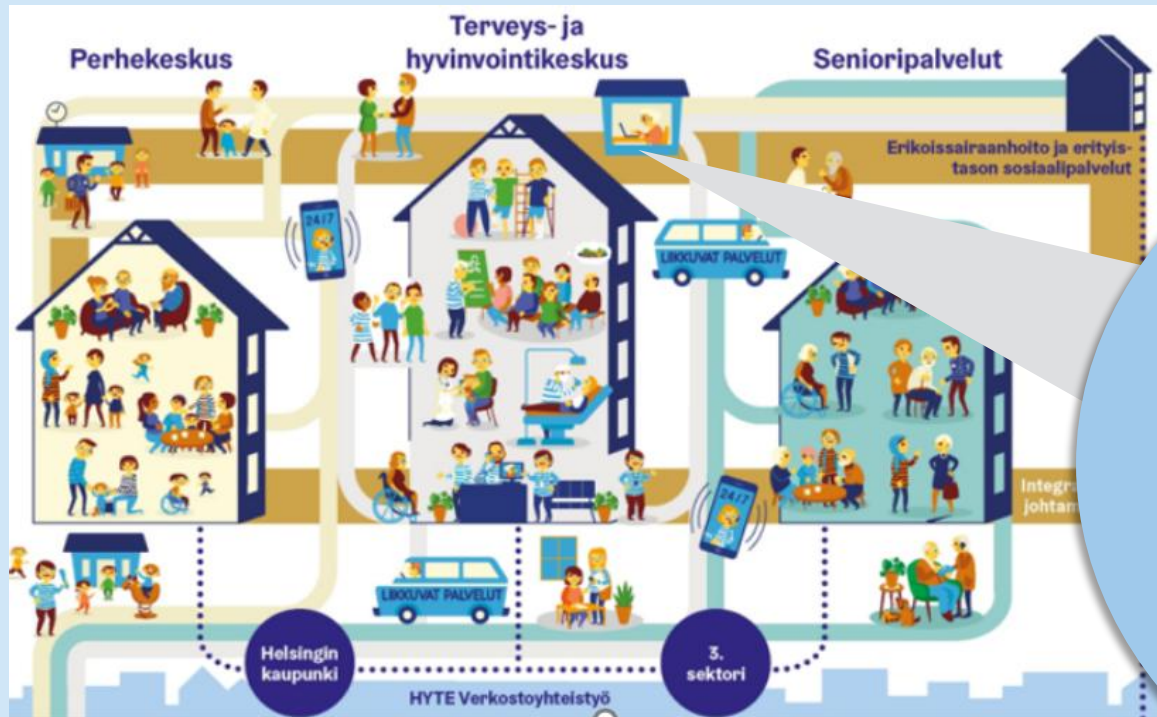
Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Sisällysluettelo

3	Toimintaympäristö
4	Toimintamallin kuvaus
5	Moniammatillisen yhteistyön menetelmät
6	Moniammatillisen yhteistyön tasot
	Kuvauksia kokeiluista
7	Ohjeet ja viestintä
10	Konsultointi
12	Yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa
15	Moniammatillinen tiimi
20	Moniammatillisen työn johtaminen

Sosiaali- ja terveyspalvelut



Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuudessa sovitetaan yhteen terveys- ja hyvinvointikeskusten, perhekeskusten ja seniorikeskusten palveluja.

Toimintaympäristönä Helsingin kaupungin terveysasemat

Palvelut terveysasemilla



23 Terveysasemaa, jokaisella terveysasemalla työskentelee 1–6 tiimiä



Palvelee noin 684 000 helsinkiläistä



Noin 1 300 ammattilaista



Vuodessa noin 1 800 000 yhteydenottoa asiakkailta



Vuodessa noin 365 000 lääkärin vastaanottokäyntiä

Moniammatillisen terveystasematoiminnan toimintamalli kokoaa yhteen Helsingin kaupungin terveystasemien sekä muiden terveys- ja sosiaalipalveluiden yhteistyössä kehittämistä moniammatillisen yhteistyön menetelmiä ja malleja.

Moniammatillisen yhteistyön menetelmät perustuvat kaupungin terveys- ja hyvinvointikeskusten tavoitteisiin:

Vahvistamme ja kehitämme toimintaamme siten, että sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat saavat sujuvaa, viiveetöntä ja oikea-aikaista hoitoa tai palvelua ja sitä kautta terveyttä ja hyvinvointia.

Moniammatillisessa ja -alaisessa terveystasematoiminnassa terveystasemalle yhteyttä ottaneen asiakkaan hoidon tarpeen arvioinnissa ja hoitoon ohjauksessa hyödynnetään eri terveys- ja sosiaalipalveluiden ammattilaisten osaamista ja yhteistyötä.

Moniammatillisen yhteistyön menetelmät tukevat terveystasemien ja muiden terveys- ja sosiaalipalveluiden moniammatillista yhteistyötä päivittäisessä toiminnassa. Menetelmäkuvauksia voidaan hyödyntää palvelujen moniammatillisen ja -alaisen toiminnan kehittämisessä.

Moniammatillisen yhteistyön menetelmät

Terveysasemilla ja terveys- ja sosiaalipalveluissa tarvitaan moniammatillista yhteistyötä monenlaisissa tilanteissa ja tarpeissa.

Kevyimmillään tarpeen ratkaisemiseksi riittää toisen palvelun toimintaa kuvaavaan ohjeeseen tutustuminen. Syvällisintä yhteistyötä tehdään silloin, kun eri palvelujen ammattilaiset muodostavat monialaisen tiimin.

Yhteistyön eri muotojen ja menetelmien kokonaisuuden voi hahmottaa neljänä tasona. Tasot kuvaavat sitä, kuinka tiivistä yhteistyötä ammattilaiset tekevät.

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

Moniammatillisen yhteistyön tasot perustuvat moniammatillisen terveysasematoiminnan kehittämistyössä tuotettuun tietoon.

Perehdy esimerkkeihin moniammatillisten menetelmien kehittämistyöstä seuraavilta sivuilta ja klikkaamalla -ikonilla.

Moniammatillinen tiimityö

- Sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattilaiset tukena hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin ensivaiheessa terveysasemalla. Ammattilaisena fysioterapeutti, mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, ikääntyneiden palveluiden palveluneuvoja, farmasisti ja osastonsihtööri.
- Fysioterapian puhelinlinja terveysaseman puhelinvalikossa.
- Yhtenäisten terveysasemien farmasistipalvelujen malli.

Yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa

- Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajien arviokäynti.
- Ikääntyneiden asiakkaiden kohtaaminen ja neuvonta terveysaseman aulassa.
- Muiden palvelujen ammattilaisten osallistuminen terveysaseman ammattilaisten vastaanotoille.
- Yhteistyössä tehdyt moniammatilliset ohjeet ja hoitopolut, kuten terveysaseman ryhmätoiminnan materiaali.
- Työttömien etäpalveluna toteutetut terveystarkastukset.

Konsultointi

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten matalan kynnyksen konsultaatiot. Ammattilaisena mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja, fysioterapeutti, ikääntyneiden palveluiden palveluneuvoja, toimintaterapeutti ja farmaseutti.
- Terveysasemien ammattilaisille suunnattu toimintaterapian konsultoinnin puhelinlinja.
- Yhtenäiset toimintatavat terveysaseman konsultoinnille ja asiakkaaksi tulon prosessiin.

Ohjeet ja viestintä

- Terveysasemien ja muiden palveluiden välistä yhteistyötä ja yhteydenottoa tukevat toimintatavat.
- Toimintaterapia-palvelun tunnettuuden vahvistaminen monipuolisella viestinnällä.
- Muiden sote-palvelujen ammattilaisten tietoisuus omista palveluistaan terveysasemien hyödynnettäviksi.
- Terveysasemakokouksien oma vakituinen esitysaika muiden sote-palvelujen kuulumisille.
- Koonti ikääntyneille tarjottavista julkisista ja kolmannen sektorin palveluista terveysaseman lähialueella.

Ohjeet ja viestintä

- Asiakkaan eri terveys- ja sosiaalipalvelujen tarve tunnistetaan, ja oikean palvelun löytämiseksi haetaan tietoa ohjeista.
- Ajantasaiset hoito- ja toimintaohjeet sekä niihin johtavat polut ovat helposti löydettävissä.
- Ammattilaisilla on mahdollisuus osallistua palveluja ja organisaatiota koskeviin perehdytyksiin.
- Palvelut ja niiden ammattilaiset viestivät toiminnastaan aktiivisesti ja tuovat palvelua näkyväksi.

Konsultointi

- Moniammatillisen yhteistyön merkitys ymmärretään toiminnan kaikilla tasoilla.
- Konsultointiin ohjaavat yhteiset selkeät käytännöt ja pelisäännöt. Ammattilainen voi luottaa siihen, että konsultointipyyntöön saa vastauksen.
- Muiden palvelujen konsultointiin on matala kynnyks etänä ja aluetasoisesti.
- Konsultoinnille annetaan aikaa ja sen arvo tunnistetaan osana sujuvaa yhteistyötä.

Yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa

- Yksittäisen asiakkaan hoitoa suunnitellaan moniammatillisesti.
- Vastuutyöntekijä hallitsee asiakkaan palvelun kokonaisuuden ja varmistaa palvelujen yhteensovittamisen.
- Esihenkilöt suunnittelevat palveluyksiköiden toimintaa yhteistyössä muiden palvelujen kanssa.
- Hoito- ja palvelupolkuja kehitetään moniammatillisesti.

Moniammatillinen tiimityö

- Asiakas saa tarvitsemansa palvelut sujuvasti oikealta ammattilaiselta ensimmäisen yhteydenoton kautta.
- Palvelut näyttäytyvät asiakkaille ja ammattilaisille yhtenäisenä kokonaisuutena.
- Yhteistyö palvelujen ja ammattilaisten välillä on sujuvaa, luonnollista ja automaattista.
- Ammattilaiset toimivat saumattomasti yhteistyössä tiiminä. Tiimin jäsenet jakavat tietoa ja osaamista toisilleen.
- Moniammatillinen tiimi mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen hoitopolun.
- Asiakkaan tyytyväisyys ja luottamus palveluihin kasvaa.

Moniammatillisen yhteistyön johtaminen

Toiminnan johtaminen tapahtuu yhteistyössä palvelujen välillä asiakaslähtöisesti. Yhteiset toimintaohjeet tukevat toimintaa, ja niiden suunnittelu ja käyttöönotto tapahtuu systemaattisesti.

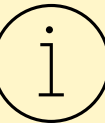
Ohjeet ja viestintä

- Terveysasemien ja muiden palveluiden välistä yhteistyötä ja yhteydenottoa tukevat käytännöt. ⓘ
- Toimintaterapia-palvelun tunnettuuden vahvistaminen monipuolisella viestinnällä. ⓘ
- Sote-palvelujen ammattilaisten tietoiskut omista palveluistaan terveysasemien hyödynnettäviksi.
- Terveysasemakokouksien oma vakituinen esitysaika muiden sote-palvelujen ajankohtaisille aiheille.
- Koonti ikääntyneille tarjottavista julkisista ja kolmannen sektorin palveluista terveysaseman lähialueella.

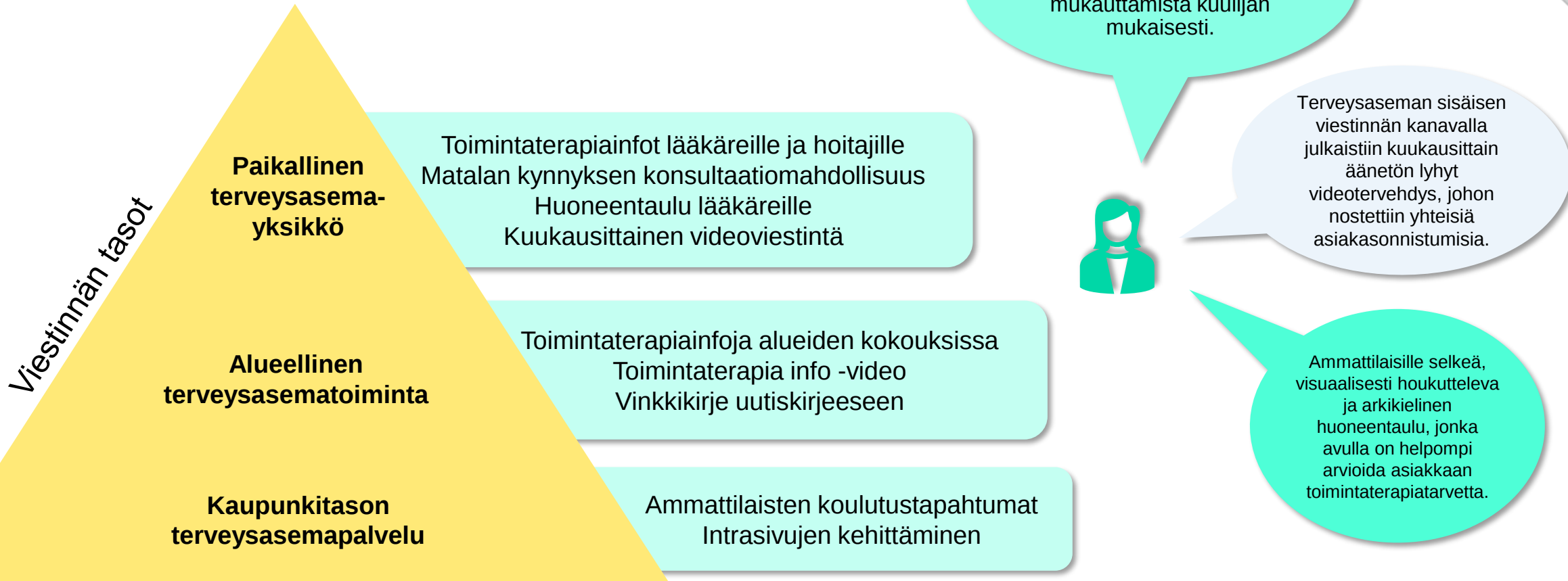
Terveysasemien ja terveysasemien sekä muiden palveluiden välistä yhteistyötä ja yhteydenottoa tukevat käytännöt

Hoidon tarpeen arviointi	Kiireellinen hoito	Hoidon kirjaaminen	Asiakasohjaus	Moniammatillinen yhteistyö
Kiireellisyyden määritelmä Hoidon tarve ja hoidon kiireellisyyden arvio perustuu ammattilaisen osaamiseen sekä hoidonperusteet.fi-ohjekirjaston ajankohtaiseen tietoon. Termit Kaikilla terveysasemilla käytetään yhtenäisiä yhteistyötä tukevia nimikkeitä ja termejä.	Hoidon järjestäminen Kiireellinen hoito järjestetään esisijaisesti asiakkaan omalla terveysasemalla, asiakkaan omassa tiimissä. Termit Kaikilla terveysasemilla käytetään yhtenäisiä kiireellisen hoidon määritelmiä ja termejä.	Kirjaamiskäytännöt Terveysasemille on käytössä yhtenäiset kirjaamiskäytännöt, jotka on koottu kirjaamisoppaaseen.	Asiakasohjaus Terveysasemilla asiakkaan hoito ja asiakasta koskevat yhteydenotot hoidetaan ensisijaisesti asiakkaan omassa tiimissä. Asiakasohjausta tuetaan moniammatillisilla, palveluyhdyspinnat ylittävillä hoitopoluilla.	Yhteystietojen saatavuus Kaikkien terveysasemien yhteydenotto- ja konsultointisivut sekä puhelinluettelot noudattavat yhtenäistä rakennetta ja ovat ajantasaiset. Yhteydenotot Muista palveluista tai toiselta terveysasemalta tulevat yhteydenotot ohjataan yhtenäisen mallin mukaisesti kaikilla terveysasemilla.

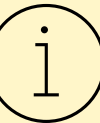
Aiemmin terveysasemien keskinäistä sekä niiden yhteistyötä muiden sote-palvelujen välistä yhteistyötä vaikeutti se, että kaupungin 21 terveysasemalla oli keskenään erilaiset käytännöt yhteistyön ja yhteydenottojen hoitamiseen. Yhtenäiset käytännöt parantavat hoidon jatkuvuutta ja sujuvoittavat palveluiden yhteistyötä ja yhteensovittamista eri toimijoiden välillä.



Toimintaterapian tunnettuuden vahvistaminen



Kehittämistyössä ratkottiin sitä, kuinka toimintaterapia tehtäisiin tunnetummaksi terveysaseman ammattilaisille. Palvelun tunnettuutta vahvistamalla pyrittiin edistämään sitä, että ammattilaiset tunnistavat asiakkaan toimintaterapian tarpeen varhaisemmassa vaiheessa.



Konsultointi

- Terveys- ja sosiaalipalvelujen ammattilaisten matalan kynnyksen konsultaatiot. Ammattilaisena
Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja ⓘ
Fysioterapeutti ⓘ
Ikääntyneiden palveluiden palveluneuvoja ⓘ
Toimintaterapeutti ⓘ
Farmasisti
- Terveysasemien ammattilaisille suunnattu toimintaterapian konsultoinnin puhelinlinja. ⓘ
- Yhtenäiset käytännöt terveysaseman konsultoinnille ja asiakkaaksi tulon prosessiin. ⓘ

Toimintaterapian konsultointi

KOKEILU



Terveysaseman ammattilainen

Tunnistaa asiakkaalla mahdollisen toimintaterapiatarpeen tai tarvitsee tukea asian arvioimiseksi.

Toimintaterapeuttia kannattaa konsultoida kun:

- Asiakkaalla on kognitiivisia, fyysisiä tai psyykkisiä vaikeuksia arjen hallinnassa ja askareissa, itsestä huolehtimisessa tai kodin ulkopuolisessa toiminnassa.
- Asiakas tarvitsee lisää tietoa käsien käytön ongelmista tai hänellä on ortoosin tarve
- Asiakkaan työkyky on vaarassa heikentyä pidempiaikaisesti.
- Kun asiakas haluaa muutosta omaan tilanteeseensa.

Ammattilainen konsultoi päivystävää toimintaterapeuttia

- Puhelimitse
- Sähköisesti



Toimintaterapeutti

- Auttaa jäsentämään asiakkaan tilanteen
- Mietti konsultoivan tahon kanssa mahdollisia ratkaisuehdotuksia
- Arvioi tarvitaanko tilanteen ratkaisemiseen lisätietoja potilastietojärjestelmässä (lupa asiakkaalta, konsultaatiomerkinä potilastietojärjestelmään)
- Konsultoi tarvittaessa muita toimijoita

Toimintamallin tavoitteena on vahvistaa asiakkaan oikea-aikaista hoitoon pääsyä ja parantaa moniammatillista työskentelyä. Konsultaatiolinja tarjoaa mahdollisuuden ammattilaisten väliseen yhteiseen pohdintaan, asiakkaan tilanteen jäsentämiseen ja hoidon jatkosuunnitelman miettimiseen.

Toimintaterapeutti antaa ohjausta ja neuvontaa konsultoivalle taholle. Jatkotoimenpide voi olla esimerkiksi toimintaterapialähetteen tekeminen, toiseen palveluun ohjaus tai muu asiakkaan tilannetta edistävä suunnitelma ja neuvonta.



Yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa

- Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajien arviokäynti. ⓘ
- Ikääntyneiden asiakkaiden kohtaaminen ja neuvonta terveysasemalla. ⓘ
- Muiden palvelujen ammattilaisten osallistuminen terveysaseman ammattilaisten vastaanotoille.
- Yhteistyössä tehtyt moniammatilliset ohjeet ja hoitopolut, kuten terveysaseman ryhmätoiminnan materiaali.
- Terveys- ja hyvinvointipalveluiden yhteinen asiakasraatitoiminta.

Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajan arviokäynti

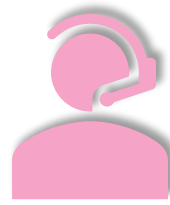
KOKEILU



TARVE JA
YHTEYDENOTTO

Asiakas, jolla on

- Useita yhteydenottoja ja aiempia katkenneita hoitokontakteja.
- Kriteerit psykiatrian erikoissairaanhoidon tai mielenterveys- ja päihdetyön hoitajaksolle eivät täyty käytössä olevien tietojen perusteella.
- Haasteita kiinnittyä palveluihin ja hoitoihin.



Terveysaseman sairaanhoitaja vastaa asiakkaan yhteydenottoon.

Hoitaja tekee hoidon
tarpeen arvioinnin ja
konsultoi
mielenterveystyön
sairaanhoitajaa.

HOIDON TARPEEN
ARVIOINTI JA
AJANVARAUS



Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja perehtyy asiakkaan tietoihin ja varaa ajan arviokäynnille.

Asiakkaalle tehdään
psykiatrinen
haastattelu, tilanteen
kartoitus sekä
psykoedukaatio.

Asiakas saa
palveluohjausta tai
omahoito-ohjeita:

- Ohjauksen
hoitoportaiden
mukaiseen hoitoon
- Pelkkä lääkärin
konsultaatio voi
riittää asian
ratkaisemiseen.

Toimintamallin tavoitteena on vahvistaa asiakkaan oikea-aikaista hoitoon pääsyä ja parantaa moniammatillista työskentelyä. Malli vähentää tarpeettomia yhteydenottoja terveysasemille ja lääkärikäyntejä. Se tarjoaa ratkaisuja tilanteisiin, joissa hoidontarpeen arvioinnin perusteella asiakas ohjattaisiin odottamaan lääkärin vastaanotolle pääsyä.

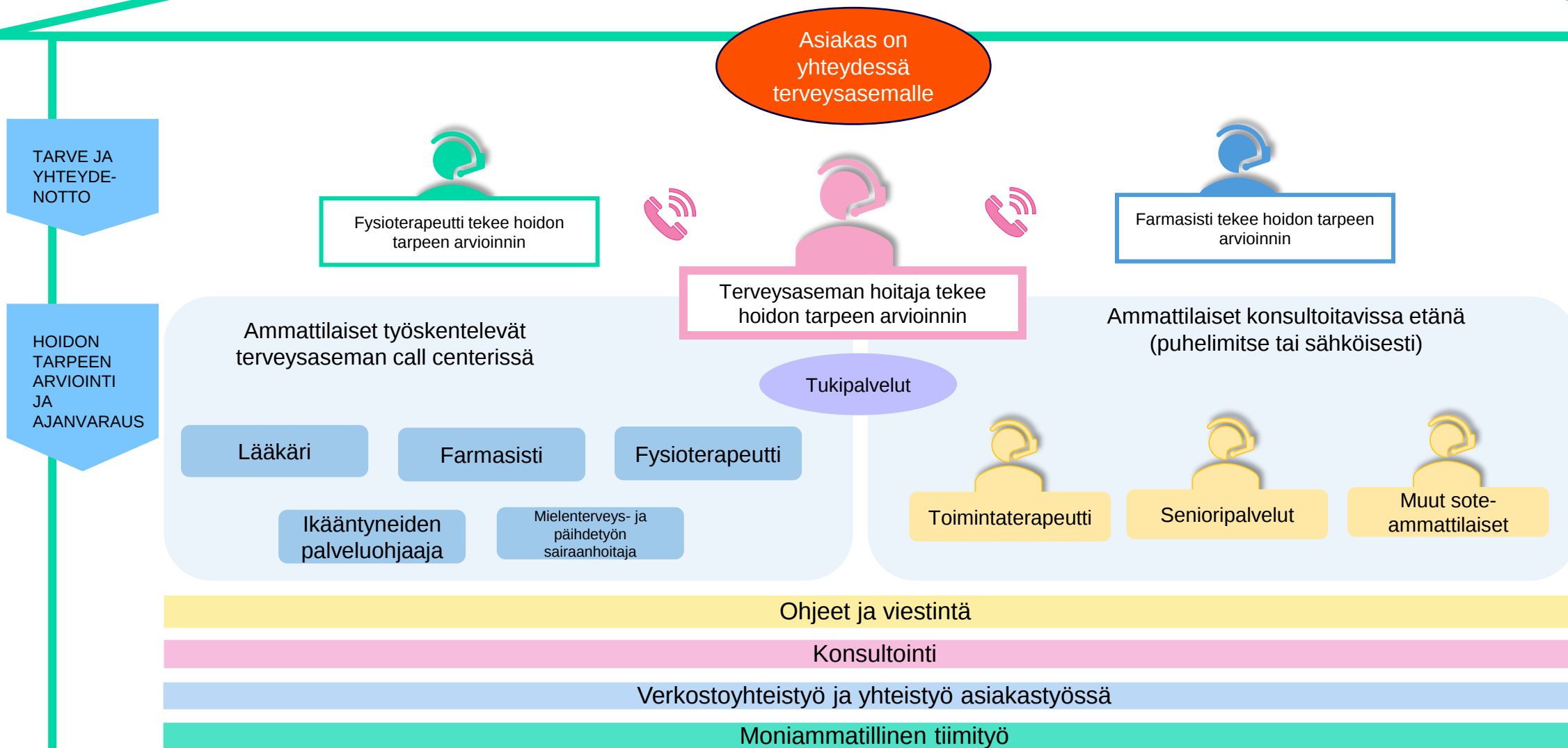
Terveysasemalla järjestetty mielenterveysoireiden hoito saa selkeän rakenteen, ja siitä huolehditaan moniammatillisesti. Asiakas sai mielenhyvinvointiin liittyvää ohjausta mielenterveystyötä tekevältä ammattilaiselta. Malli helpottaa ja nopeuttaa hoitopudokkaiden sekä heikoimmassa asemassa olevien mielenterveyspalveluihin pääsemistä.



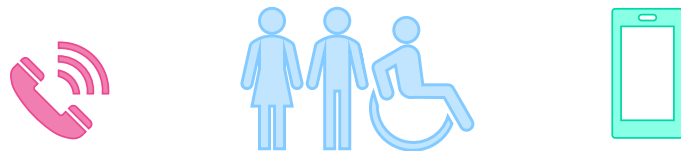
Moniammatillinen tiimityö

- Sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattilaiset tukena hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin ensivaiheessa terveysasemalla. Ammattilaisena:
 - Fysioterapeutti ⓘ
 - Mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitaja ⓘ
 - Toimintaterapeutti ⓘ
 - Ikääntyneiden palveluiden palveluneuvoja ⓘ
- Fysioterapian puhelinlinja terveysaseman puhelinvalikossa. ⓘ

Moniammatillinen terveysasematoiminta



Fysioterapian puhelinlinja



Asiakas soittaa terveysaseman puhelinpalveluun

TARVE JA
YHTEYDENOTTO

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

Fysioterapian puhelinlinja
terveysaseman
puhelinvalikossa

Asiakas saa
ratkaisun
tilanteeseensa

HOIDON TARPEEN
ARVIOINTI JA
AJANVARAUS

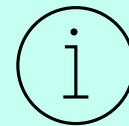
Fysioterapeutti tekee hoidon
tarpeen arvioinnin

Hoido ensikontaktissa
(hoito-ohjeet)

Ajanvaraus suoravastaanotto,
etävastaanotto, hoitopuhelu

Fysioterapia
päättyy

Tarvittaessa asiakkaalle
varataan jatko- tai
seurantakäynnit



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

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

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

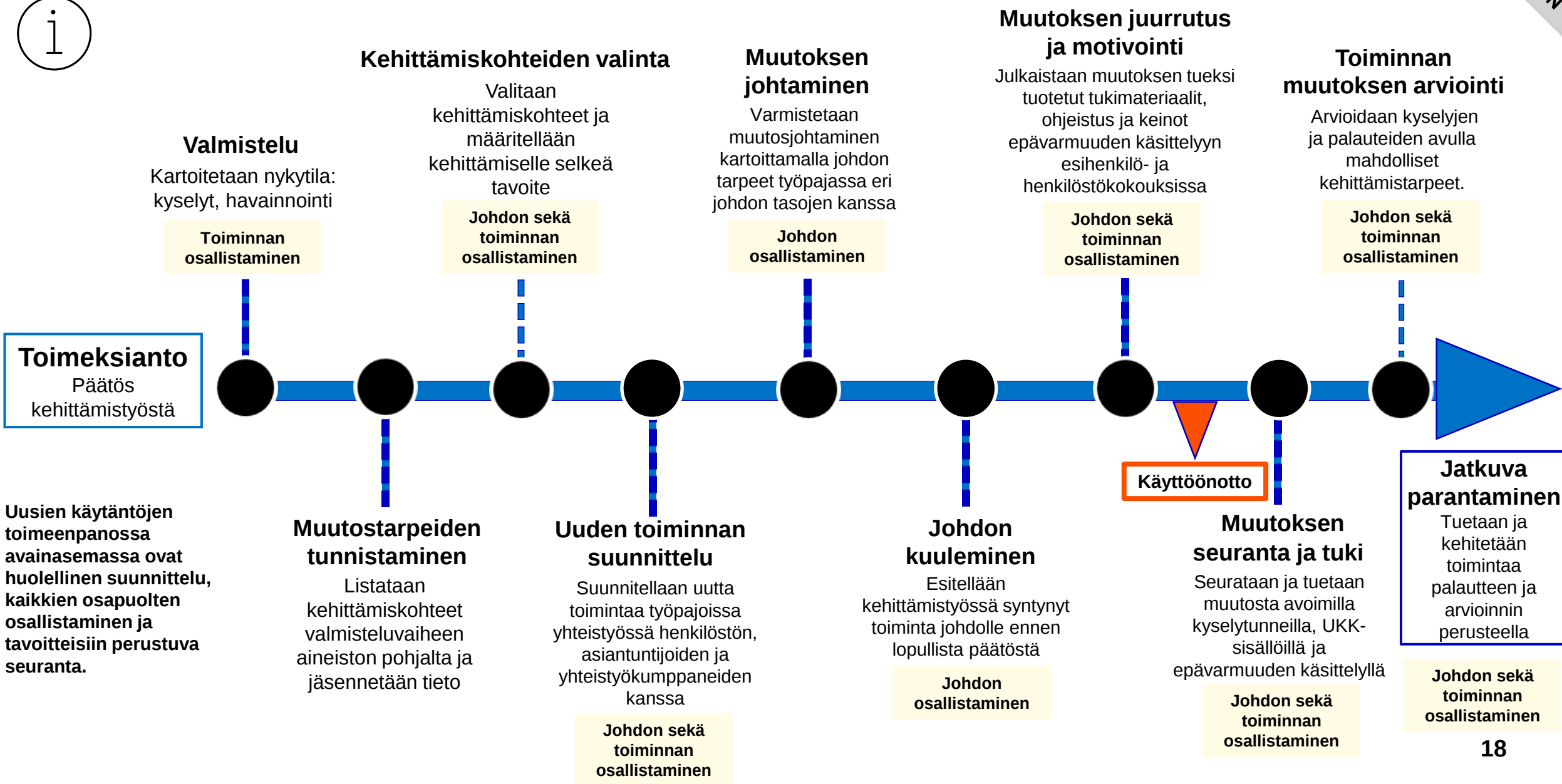
Kokeilun aikana terveysaseman ammattilaiset eivät tee linjan asiakkaille hoidon tarpeen arviota eivätkä varaa fysioterapian suoravastaanottoaikoja



Moniammatillisen työn johtaminen

- Prosessi palveluiden yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseen ja käyttöönottoon. ⓘ
- Asiakasohjauksen tietomalli. ⓘ

OTETTU
KÄYTTÖÖN



Lisätiedot

Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojekti

Moniammatillinen terveysasematoiminta -toimintamalli tuotettiin osana EU-rahoitteista Helsingin kaupungin Kestävän kasvun hanketta (RRP). Osaprojekti toteutettiin 2023–2025. Osaprojekti kohdistui sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamiseen ja kustannusvaikuttavuuden lisäämiseen.

Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojektin tavoitteita olivat

- Vahvistaa sote-palveluiden moniammatillisuutta ja -alaisuutta kaupungin terveys- ja hyvinvointikeskus-toimintamallin mukaisesti.
- Parantaa sote-palveluiden saatavuutta, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta.
- Edistää hoito- ja palveluvelan purkamista sekä hoitotakuun toteutumista.
- Parantaa palveluiden kustannustehokkuutta ja käytettävissä olevien resurssien tarkoituksenmukaista hyödyntämistä.