

Kohdennetut polut palveluihin (KOPPA)-toimintamalli

Tulokset ja jatkokehittämistarpeet

Päivitetty 27.11.2025



Toimintamallin koulutukset: sairaalapalvelut, ikäihmisten ja vammaisten palvelut sekä ensihoitopalvelut

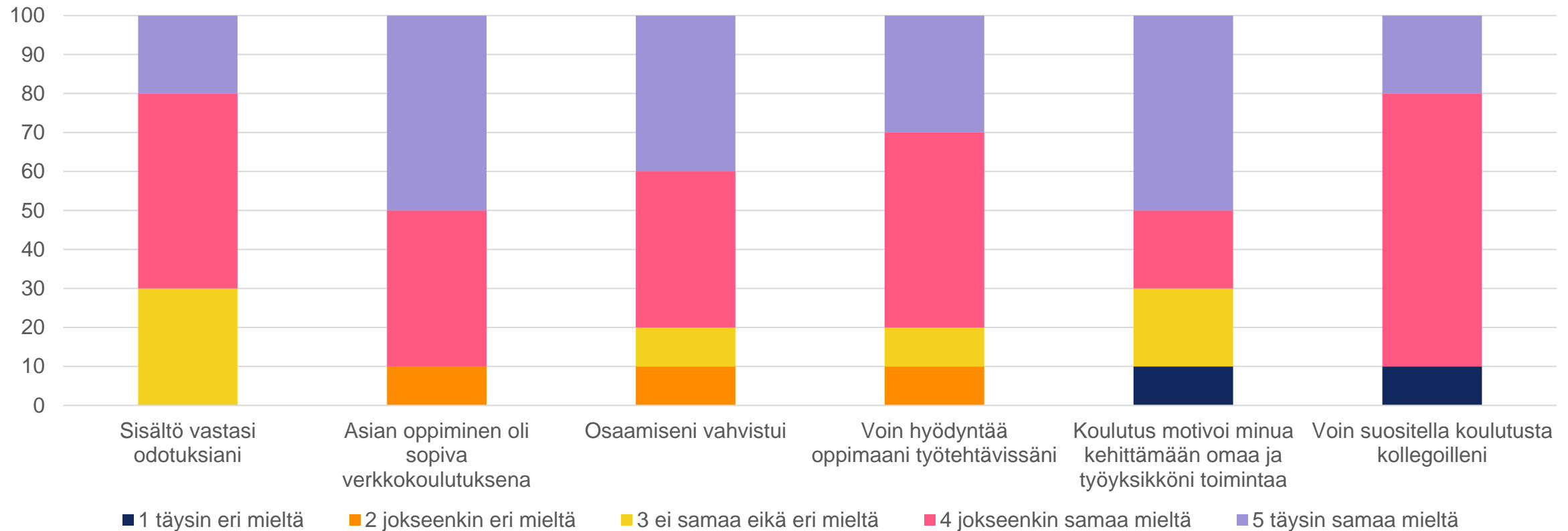
- Päivystyksen ammattilaisia koulutettiin viidessä erillisessä koulutuksessa. Koulutettuja oli yhteensä 63, ja koulutukset toteutuivat 8.-22.1.2025. Lisäksi julkaistiin videokoulutus, joka jaettiin intra-sivuille ja päivystyksen esihenkilöille.
- Sairaalaosastojen ammattilaiset hyödynsivät videokoulutusta, joka julkaistiin intrassa ja linkki jaettiin toimialuejohdon kautta ammattilaisille.
- Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalle pidettiin 10.1.2025 tiedotustilaisuus, joka tallennettiin. Lisäksi julkaistiin tiedote toimintamallin käynnistymisestä.
- Ensihoitopalveluiden ammattilaisia koulutettiin kahdessa erillisessä etätilaisuudessa.

Toimintamallin koulutukset: Sote-asetat

- Sote-asettien ammattilaisia koulutettiin Moodle-koulutuksella. Koulutuksen suoritti 76 ammattilaista 9.12.2024-11.20.2025 välillä.
- Suorituksen kesto oli keskimäärin 1h6min.
- Palautetta koulutuksesta antoi 10 osallistujaa.

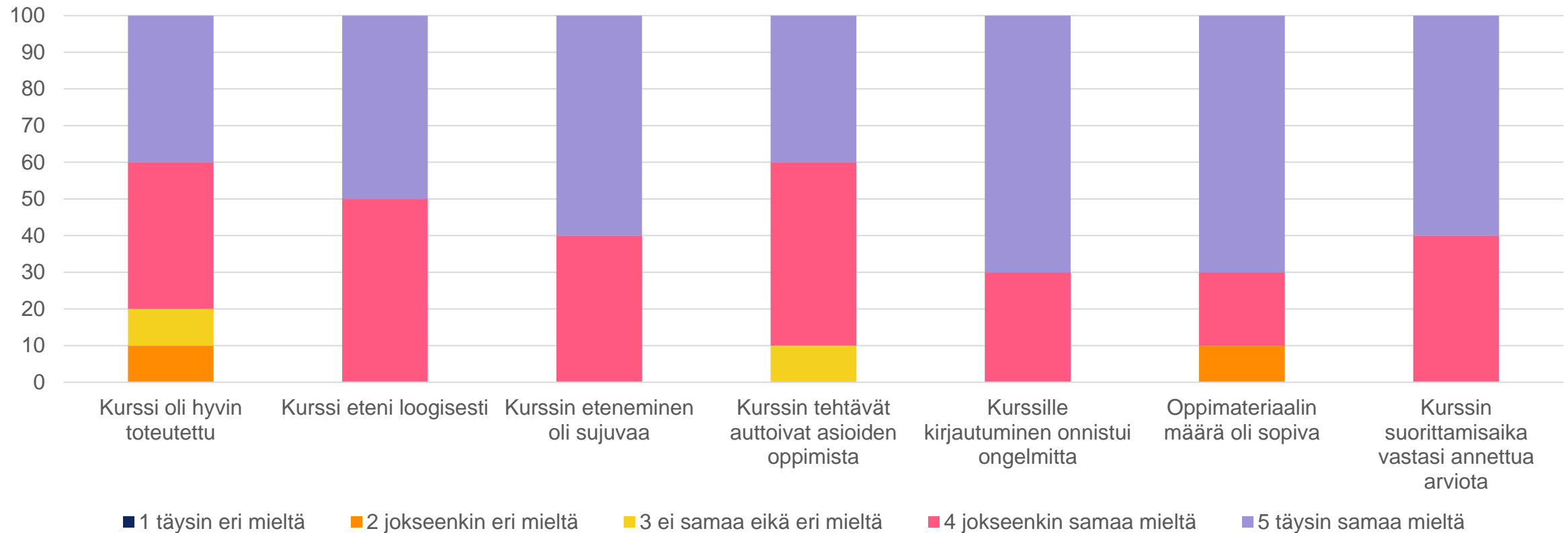
Toimintamallin koulutukset: Sote-asemat, Moodle-palaute 1/2

Vastaa väittämiin asteikolla 1-5 (n=10)



Toimintamallin koulutukset: Sote-asemat, Moodle-palaute 2/2

Vastaa väittämiin asteikolla 1-5 (n=10)



Robotin tilastot

Kuukausi	Robotin käsittelemien päivystyskäyntien määrä, n	Robotin käsittelemien potilaiden määrä, n	Monikävijäpotilaiden määrä, n (%)	MMO-määräyksiä, n
Helmikuu	6604	5712	537 (9,4 %)	670
Maaliskuu*	8130	6791	481 (7,1 %)	618
Huhtikuu	8032	6732	278 (4,1%)	365
Toukokuu	8160	6816	273 (4,0%)	368
Kesäkuu	8123	6665	257 (4,1%)	331
Heinäkuu	8763	7063	277 (3,9%)	467
Elokuu	8699	6965	292 (4,2%)	409
Syyskuu	8648	6769	291 (4,3%)	400
Lokakuu	8555	6705	297 (4,4%)	420
YHT:	112 763	60 218	2 983 (5,0%)	4 048

* 19.3.2025 alkaen muutettu robotin asetuksia huomioimaan potilaan aiemmat käynnit vain viimeisen 6 kk:n osalta aikaisemman 1 vuoden sijaan.

Toimintamallin tilastot

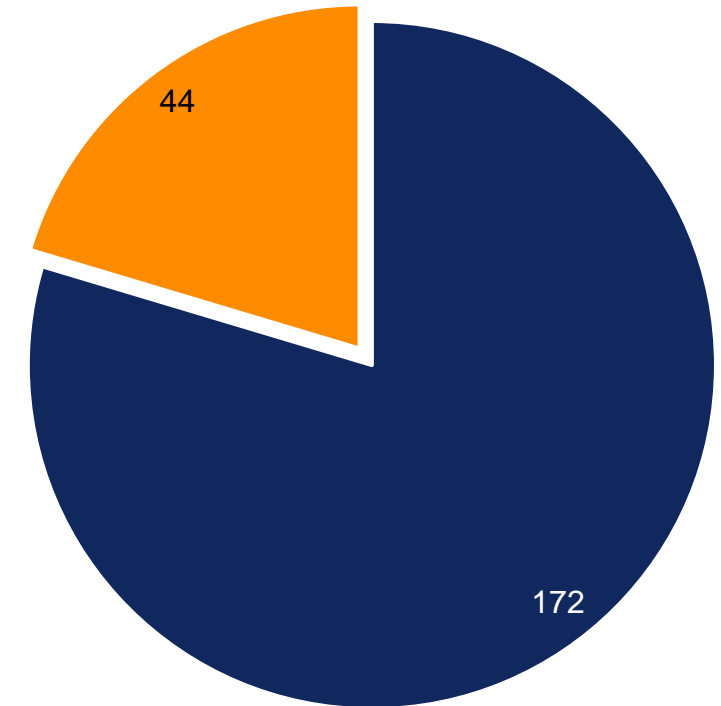
Kuukausi	Jatko-ohjattuja yhteensä, n	Sote-asemalle ohjattuja n (%)	Muut* n (%)	Ei välitetty** n (%)
Helmikuu	42	31 (73,8%)	6 (14,3%)	5 (11,9%)
Maaliskuu	19	16 (84,2%)	1 (5,3 %)	2 (10,5 %)
Huhtikuu	25	17 (68%)	4 (16%)	4 (16%)
Toukokuu	35	22 (62,9%)	2 (5,7%)	11 (31,4%)
Kesäkuu	23	14 (60,8%)	1 (4,3%)	8 (34,8%)
Heinäkuu	25	13 (52,0%)	3 (12,0%)	9 (36,0%)
Elokuu	22	14 (63,6%)	1 (4,5%)	7 (31,8%)
Syyskuu	11	7 (63,6%)	1 (9,1%)	3 (27,3%)
Lokakuu	14	11 (78,6%)	0 (0%)	3 (21,4%)
YHT:	216	145 (67,1%)	19 (8,8%)	52 (24,1%)

* Muualle kuin sote-asemalle jatko-ohjatut, esim kotihoidolle, asumisyksikköön tai asiakasohjaajalle.

** Potilaat, joita ei voida toimintamallissa jatko-ohjata (esim. hoitosuhde Pirkanmaan ulkopuolella tai erikoissairaanhoidossa) tai juuri hiljattain jatko-ohjatut potilaat.

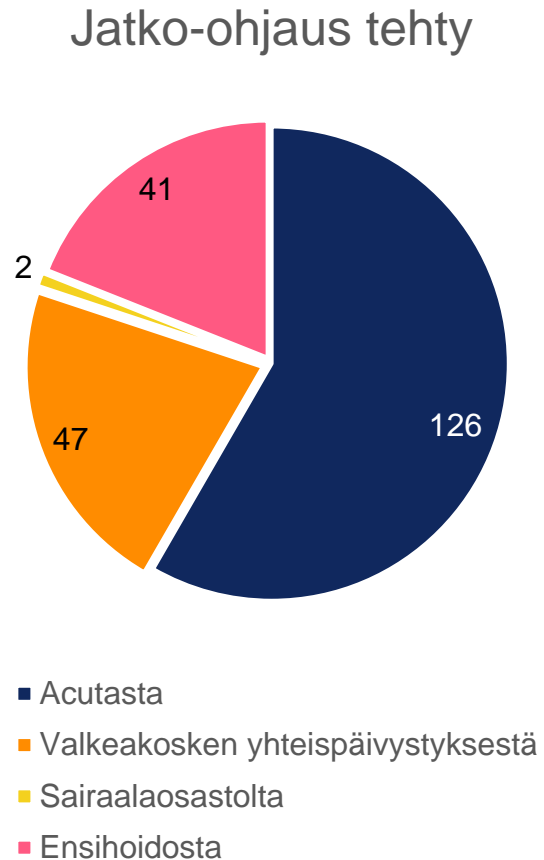
Toistuvien ohjausten määrä

- Noin 20 % jatko-ohjatuista potilaista ohjataan toistamiseen.
- Potilas on voitu tunnistaa monikävijäksi toistuvasti automaatiolla, ensihoidon toimesta tai molemmista.
- Toistuvasti tunnistettuja potilaita ei välitetty sote-asemalle heti uudelleen. Uudelleen välittämisen tarvetta arvioitiin tekstien perusteella.
- Robotti ei tee uutta MMO-merkintää, mikäli potilaalle on tehty vastaava viimeksi kuluneen 72 h sisään.
- Aikarajan pidentämistä on tarpeen pohtia jatkossa, sillä potilaaseen luvataan ottaa yhteyttä kahdessa viikossa päivystyskäynnistä, eikä toistuva MMO-merkintä tuo hyötyä potilaan tilanteeseen.



■ Uusi tunnistettu monikävijä ■ Toistuvasti tunnistettu monikävijä

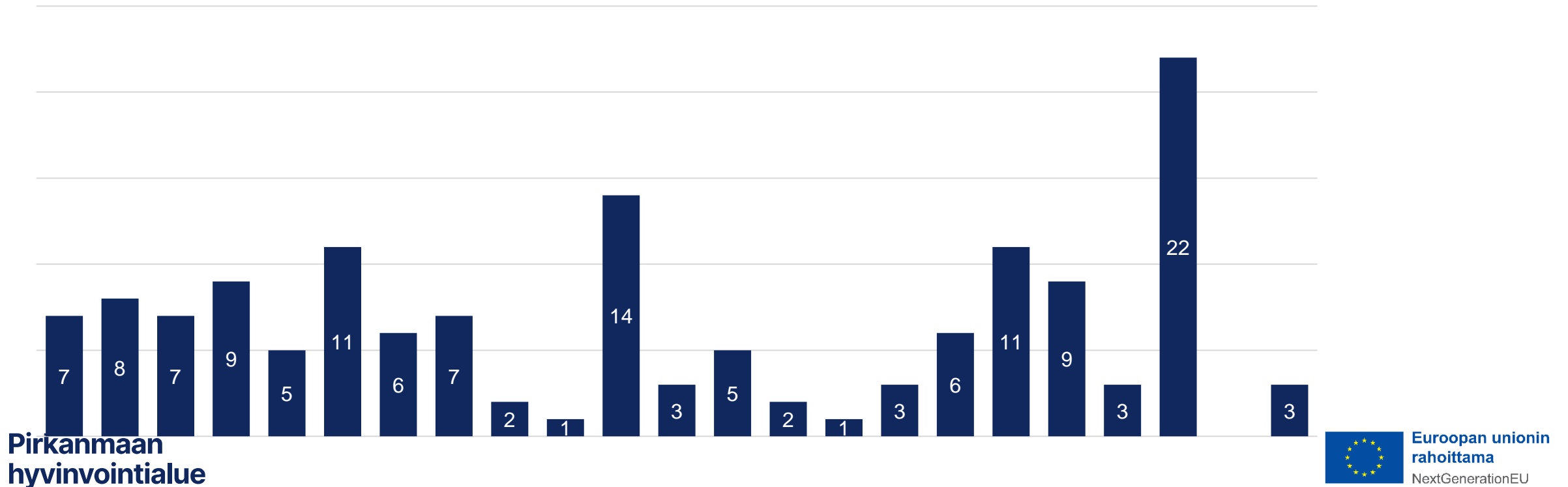
Potilaiden määrä välittävän yksikön mukaisesti



- Jatko-ohjaukset tulivat odotetusti pääasiassa Acutasta, jossa myös isoin potilasmäärä.
- Sairaalaosastojen osalta jatko-ohjausten niukka määrä oli yllättävä; tieto toimintamallista ei ehkä riittävästi heitä tavoittanut. Toimintamallin ensimmäisinä kuukausina lomake tiedon välittämiseen ei ollut kaikilla sairaalaosastoilla käytössä, ja tämä tuli ilmi viiveellä.

Jatko-ohjatut

- Jatko-ohjattujen potilaiden iän vaihteluväli oli 0-95 vuotta, ka 54 vuotta, md 58 vuotta.
- Yhteydenotto-pyyntöjät jakaantuivat melko tasaisesti sote-asemien välillä.
- Yhteydenotto-pyyntöjä tuli keskimäärin 6 per sote-asema (ka 6,3; md 6), vaihteluväli oli 0-22.

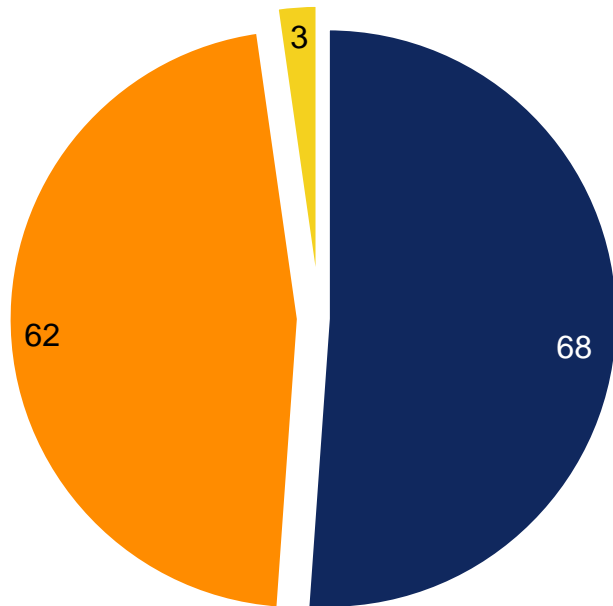


Sote-asemien ammattilaisten kokemukset

- Sote-asemien ammattilaisilta kerättiin kokemuksia toimintamallissa työskentelystä Forms-lomakkeella.
- Lomakkeelle vastasi kaikkiaan 136 sote-asemien ammattilaista. Eri kysymysten välillä vastausmäärät kuitenkin vaihtelivat.

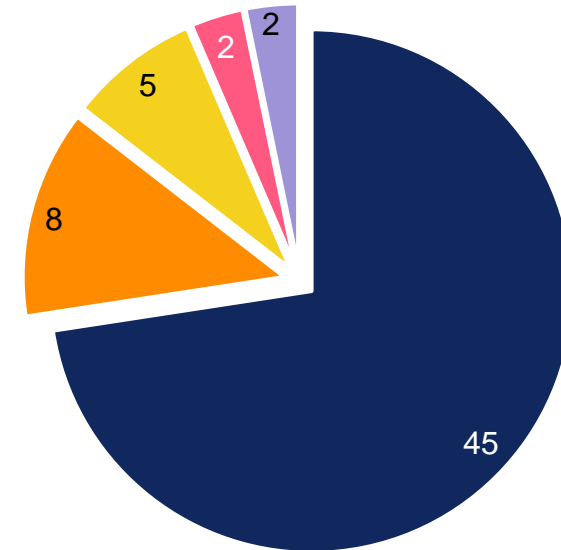
Sote-asemien ammattilaisten kokemukset: Potilaan yhteydenottopyynnön käsittelijä

Oma roolisi yhteydenoton hoitamisessa



- Sote-aseman yhteyshenkilö, otin itse yhteyttä potilaaseen
- Sote-aseman yhteyshenkilö, välitin yhteydenottopyynnön toiselle ammattilaiselle
- En ole yhteyshenkilö, joku muu välitti yhteydenottopyynnön minulle

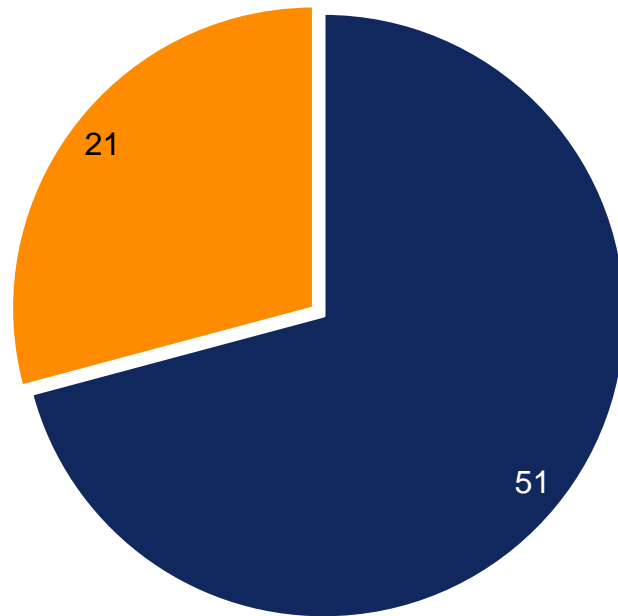
Jos välitit yhteydenottopyynnön toiselle ammattilaiselle, kenelle sen välitit?



- Sote-aseman lääkärille tai hoitajalle (hoitosuhde ennestään olemassa)
- Muu
- Miepä-ammattilaiselle
- Kotihoidolle
- Sosiaalihuollon ammattilaiselle

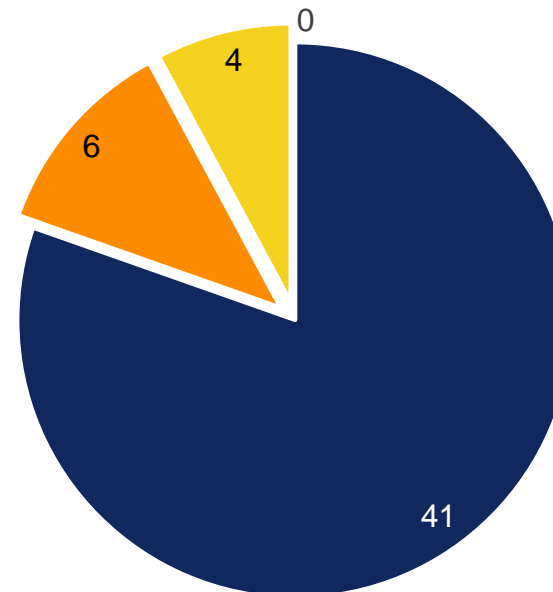
Sote-asemien ammattilaisten kokemukset: Yhteydenotto potilaaseen

Tavoitettiinko potilas?



■ Kyllä ■ Ei

Kuinka monta kertaa potilaalle soitettiin, ennen kuin hänet tavoitettiin?

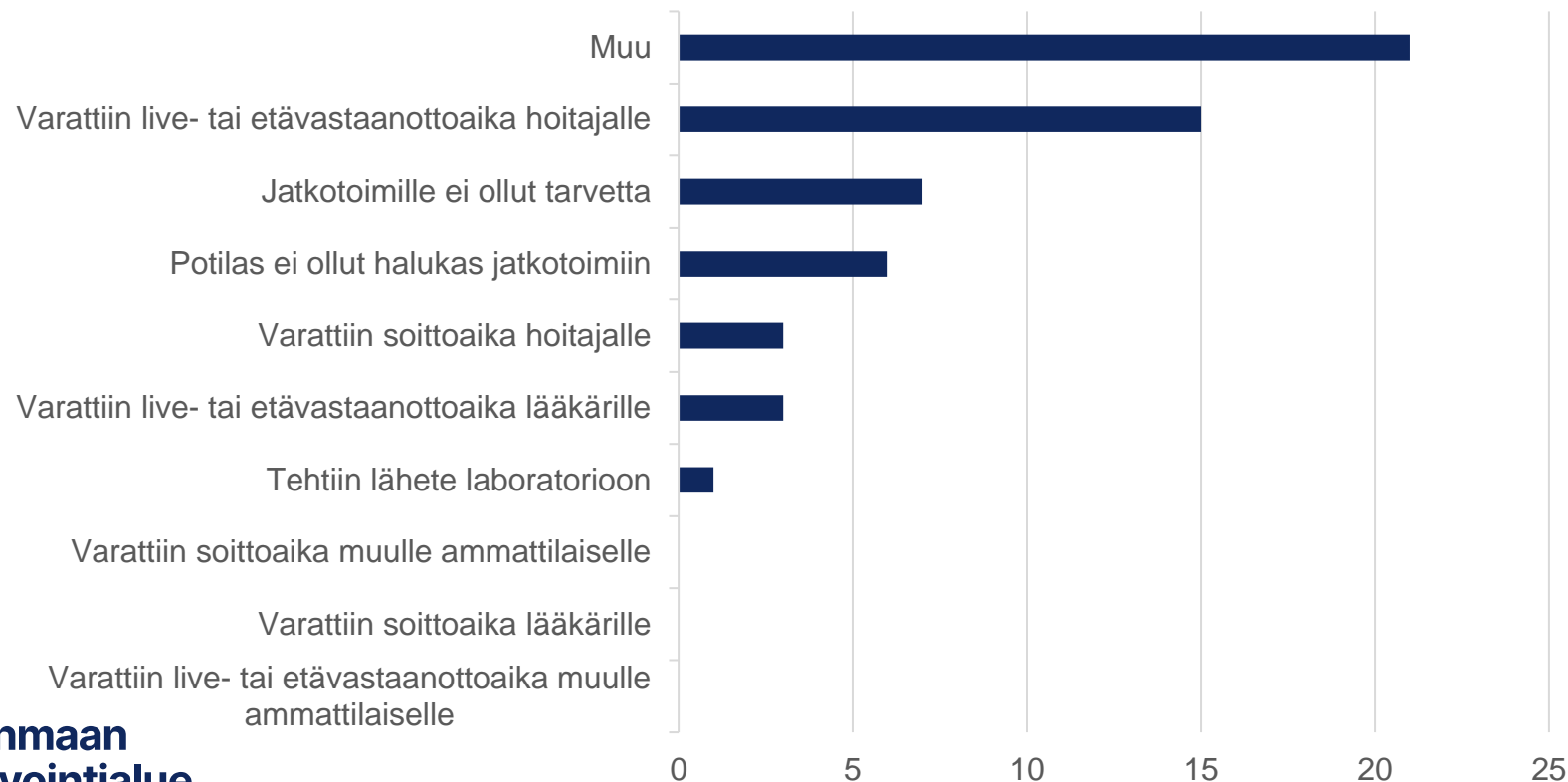


■ Kerran ■ Kahdesti ■ Kolmesti ■ Muu

Sote-asemien ammattilaisten kokemukset: Yhteydenoton seuraus 1/2

- Useimmiten potilaille varattiin live- tai etävastaanottoaika hoitajalle.

Kuinka potilaan tilanteessa toimittiin? Voit valita useita.



Sote-asemien ammattilaisten kokemukset: Yhteydenoton seuraus 2/2

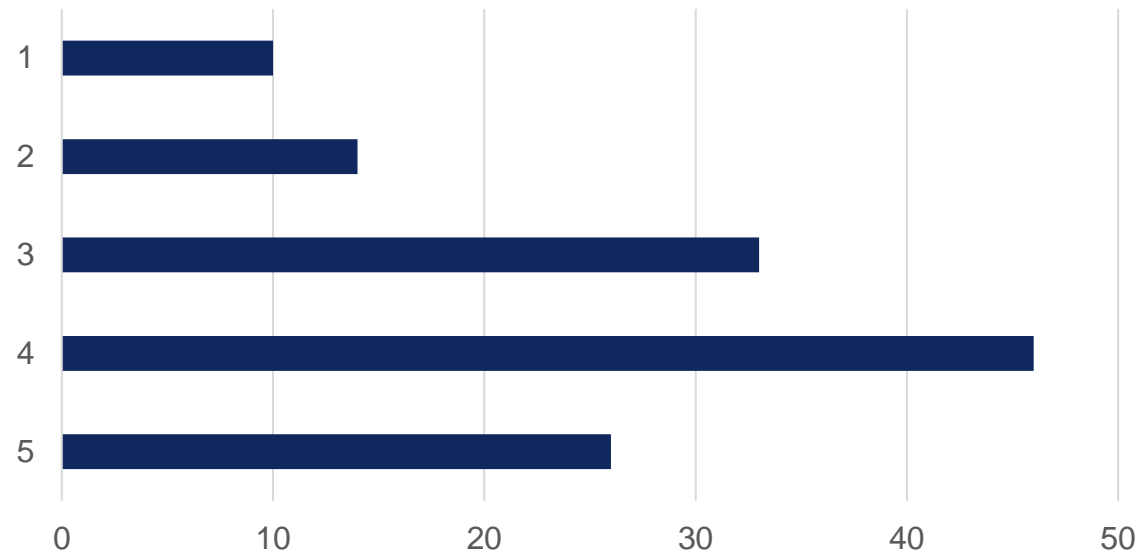
Muu, mikä?

- Ohjattiin soittamaan poliklinikalle, jossa hoitokontakti.
- Varattiin asiakas hoitavalle tiimille käsiteltäväksi.
- Hoitokontakti työterveydessä.
- Potilas oli parhaillaan osastohoidossa.
- Ohjattiin asiakasohjaajalle kotikäynnin järjestämiseksi / kotihoidon tarpeen arvioimiseksi.
- Potilaalla oli jo kontakti sovittuna / ajanvaraus tehtynä / lähete olemassa / hoitojonoon asetettuna.
- Ohjattiin selviämis- ja vieroitushoitoasemalle.
- Postitettiin moniammatillisen tiimin kartoituslomake.

Sote-asemien ammattilaisten kokemukset: Toimintamallin sujuvuus 1/2

- Sote-asemien ammattilaiset ovat kokeneet toimintamallin melko sujuvaksi. Keskimääräinen arvio 3,5/5, n = 129.

Kuinka sujuvaksi koet toimintamallin? 1 = erittäin hankalana, 5 erittäin sujuvana



Sote-asemien ammattilaisten kokemukset: Toimintamallin sujuvuus 2/2

Vastaajan antama arvio toimintamallin sujuvuudesta:



Mitä muuta haluaisit kertoa toimintamallin toteutumisesta tai potilaan tilanteen edistämisestä?

"[Toimintamalli] Toimi hyvin ja potilas oli tyytyväinen, että häneen oltiin yhteydessä."



"Asiakas oli tyytyväinen yhteydenottoon."



"Hyvä, että potilaan toistuvat kontaktit huomioidaan ja niihin mahdollista puuttua/reagoida jotenkin."



"Potilaalla jo hyvät jatkosuunnitelmat laadittuna eri tahojen kanssa."



"[Sote-asemalta] hankala ottaa kantaa [lähiaseman] potilaiden jatkohoitoihin. Olemme tässä tilanteessa vain tiedonvälittäjinä lähiaseman hoitajille."

Asiakaspalaute

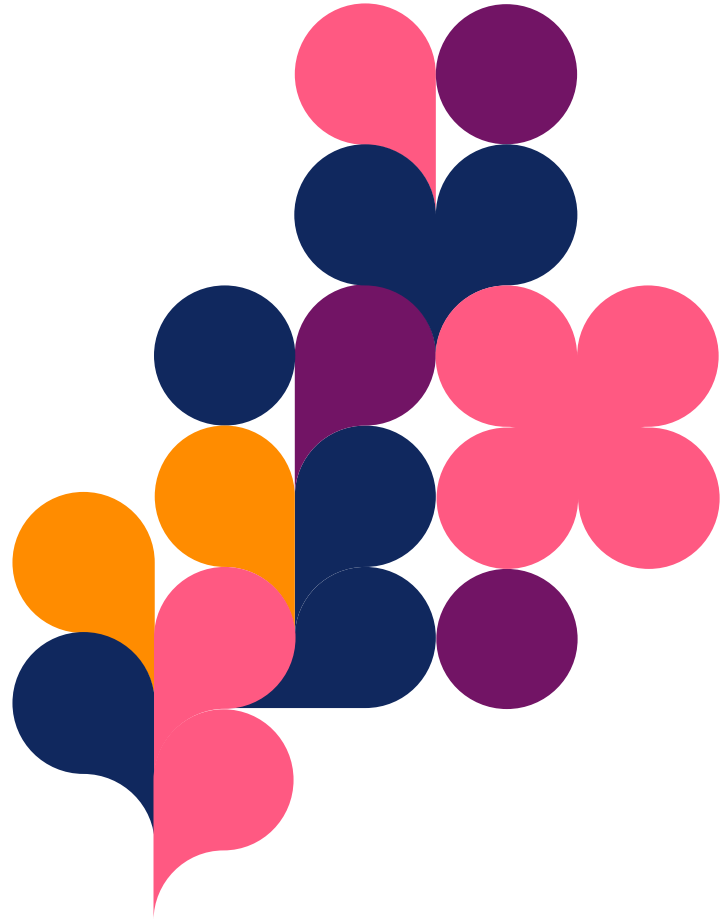
- Potilailla oli mahdollisuus jättää asiakaspalautetta päivystyskäynnin jälkeen.
- Palautelomakkeella pyydettiin arvioimaan keskustelua sote-aseman yhteydenottopyyntöön liittyen väittämillä (vastausvaihtoehdot: täysin eri mieltä, osittain eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, osittain samaa mieltä, täysin samaa mieltä) ja avoimella kysymyksellä:
 - Kanssani keskusteltiin päivystyskäyntien syistä.
 - Näkemystäni hoidon tarpeistani kuunneltiin.
 - Suostumukseni yhteydenottopyynnön lähettämiseen kysyttiin.
 - Ammatilainen kohtasi minut ystävällisesti.
 - Koin keskustelun hyödylliseksi.
 - Mitä muuta haluaisit kertoa keskustelusta yhteydenottopyyntöön liittyen?
- Asiakaspalautetta ei saatu yhtään.

Tunnistetut jatkokehittämistarpeet 1/2

- Toistuva tunnistus samasta potilaasta tuottaa tarpeetonta työtä.
 - Nykyisessä toimintamallissa on ollut mahdollista jättää välittämättä sote-asemalle tietoa heti uudelleen, mikäli aiemmasta tekstistä käy ilmi, että suunnitelman laadinta on jo käynnistynyt.
- Jatkohoitoon sairaalaosastoille siirtyvien potilaiden kohdalla haaste on, että tieto monikävijyydestä tai jatko-ohjaamisen tarpeesta ei aina välity sairaalaosastolle.
 - Jos yhteydenottopyyntö tehdään jo sairaalahoitajakson aikana, on potilaan tavoittaminen tai hoidon tarpeeseen vastaaminen siinä hetkessä haastavampaa.
 - Sairaalaosastoille ohjeistettu myös monikävijyyden kirjaamista epikriisiin, mutta tilastoja sen osalta ei ole.
- Jatko-ohjatuissa monikävijöissä potilaita, joiden hoito kuuluu sairaalapalveluihin, eikä kuuluisi ohjata perusterveydenhuoltoon.
- Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa (YHTS, työterveys, Kela 65+) on tarpeellista, mutta siihen ei ole ollut toistaiseksi ratkaisua.

Tunnistetut jatkokehittämistarpeet 2/2

- Tiedon välittämisen haasteet ikäihmisten ja vammaisten palveluihin kuuluvien potilaiden osalta.
 - Nähdään tarpeelliseksi, että tieto monikävijyydestä olisi nähtävänä myös sosiaalihuollossa. Toistaiseksi tähän ei ole ollut ratkaisua.
- Hoidon koordinoinnista vastaavan ammattilaisen määrittäminen ei aina ole yksiselitteistä (mm. ikäihmisten ja vammaisten palvelut).
 - Hoidon jatkuvuusmallin omatyöntekijöiden nimeäminen tuo helpotusta haasteeseen.
- Keinot vastata potilaan hoidon tarpeeseen vaihtelevat eri yksikköjen välillä.
 - Mm. hoitojono vaihteleva, osalla asemista myös erityisosaamista omaavia hoitajia, kuten sydänhoitajia.



Yhteystiedot

Noora Tulivuo
Projektipäällikkö
RRP-hanke
noora.tulivuo@pirha.fi