

Ikääntyneiden palveluneuvoja terveysasemalla

Tiivistelmä

Projektikoordinaattori Päivi Närhi
Projektiasiantuntija Minni Minkkinen
Projektipäällikkö Anu Markkola

Helsingin kaupunki 2025

[Innokylä](#)-verkkosivu



Euroopan unionin rahoittama –
NextGenerationEU



Projektin kokonaisuus

- Projektin oli osa EU-rahoitteista Helsingin kaupungin Kestävän kasvun hankkeen Moniammatillisuus ja uudet ammattiryhmät -osaprojektia.
- Projektin valmistelu ja suunnittelu toteutettiin terveysasemapalvelujen ja Seniori-infon yhteistyönä.
- Projektin aikana projektikoordinaattori toimi konsultoivana palveluneuvojana terveysasemalla.
- Projektin käynnistyi huhtikuussa 2024 ja päättyi joulukuussa 2024.

Projektin tavoitteet

- Projektin tavoitteena oli moniammatillisen työskentelytavan vahvistaminen, senioripalveluiden tunnettuuden lisääminen terveysasemapalveluissa, sekä tukea ikääntyneiden asiakkaiden ohjautumista oikea-aikaisesti ja sujuvasti senioripalveluihin.
- Moniammatillisen työskentelytavan lisääntyminen terveysasemalla ja terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.
- Terveysasemien ja senioripalveluiden välisen yhteistyön lisääntyminen: Keskiössä olivat yhteiset asiakkaat ja palveluprosessit sekä palveluiden yhdyspinnat.

Ikääntyneet asiakkaat muodostavat merkittävän osan terveysasemien palveluiden asiakkaista. Terveysasemilla on tärkeä rooli ikääntyneiden asiakkaiden ohjaamisessa muihin perusterveyden- ja sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon palveluihin.

Projektin eteneminen

Esiselvitysvaihe

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

- Asiakkaaksi tulon kanavissa,
- Vastaanotoilla,
- Ammattilaisille kohdistetuin kyselyin sekä
- Toimimalla konsultoivana palveluneuvojana.

Kehityskohteiden valinta

Esiselvitysvaiheen tulosten perusteella tunnistettiin erilaisia kehitystarpeita. Tärkeimmäksi aiheeksi nousi vahvistaa mahdollisuutta konsultoida ikääntyneiden palveluita asiakkaaksi tulon vaiheessa sekä yhteisvastaanottojen hyödyntäminen.

Kohteista tehtiin alustavat suunnitelmat ja niille määriteltiin tavoitteet.

Päätökset 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 perehdytysmateriaaleja sekä pidettiin koulutustilaisuuksia,
- Kokeilujen seurannasta sovittiin ja
- Kokeiluista kuvattiin toimintamallit.

Loppuarviointi

Projektin lopussa arviointiin kokeiluja ja toimenpiteitä ja sitä, miten ikääntyneiden palveluneuvoja toimii osana terveysaseman moniammatillista tiimiä

- Tavoitteisiin pääsyä,
- Seurantatuloksia,
- Kerättiin palautetta,
- Arviointiin edellytyksiä jalostaa kokeiluista pysyviä toimintamalleja sekä jatkokehittää niitä,
- Sekä tuotettiin loppuraportointi.

Konsultointi

- Projektikoordinaattori oli konsultoitavissa terveysaseman call centerissä, tiimihuoneessa, kokouksissa ja etäyhteydellä. Hän toimi kaikin tavoin osana terveysaseman päivittäistä työtä.
- Geronomi -taustaisen palveluneuvojan konsultaatiotuen tavoitteena oli parantaa ikääntyneen asiakkaan hoitoon pääsyn oikea-aikaisuutta ja saatavuutta sekä helpottaa hoitajien ja lääkäreiden työtä ja päätöksentekoa.

Tuloksia ja havaintoja

- Projektikoordinaattorin läsnäolo vahvisti sitä, että terveysaseman ammattilaiset konsultoivat → Matalampi kynnyks kysyä toisen palvelun ammattilaiselta neuvoa.
- Konsultointien yhteydessä tunnistettiin hoitajien tärkeä rooli asiakkaaksi tulon ja hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä.
 - Mahdollisuudet tunnistaa ikääntyneen asiakkaan arjessa pärjäämisen haasteita ja tarpeita, sekä mahdollisuus tukea heitä.
- Asiakkaiden pääsy heidän tarpeidensa mukaisiin ikääntyneiden palveluihin sujuvoitui, kun projektikoordinaattorilla oli mahdollisuus tukea terveysasemien ammattilaisia palvelun ja hoidon tarpeen arvioinnissa ja käyttää aikaa keskusteluihin asiakkaiden kanssa.
- Projektikoordinaattori neuvoi laajasti asiakkaita ja ammattilaisia matalalla kynnyksellä päivittäin: terveysasemalla tarjotulle ikääntyneiden palveluneuvonnalle koettiin tarvetta.
- Terveysasemalla ja sosiaalipalveluissa puhutaan osin ”eri kieltä”. Hoitajat ja lääkärit puhuvat diagnooseista, sosiaalipalvelut asiakkaan arjesta ja toiminnallisuudesta.

Projektikoordinaattorin havaintoja ikääntyneiden asiakkaiden kokemuksista

- Projektikoordinaattori kartoitti ja kuvasi ikääntyneiden asiakkaiden ohjaustumista ja kohtaamista terveysasemalla
 - Yli 70-vuotiaat usein pahoittelivat aiheuttamaansa vaivaa tullessaan terveysasemalle.
 - Ikääntyneet asiakkaat haluavat ja pyrkivät tulemaan itsenäisesti toimeen arjessa. Hiipuvista voimavaroista huolimatta avunpyytämistä pyrittiin välttämään.
 - Ikääntyneiden arjen haasteet voivat eskaloitua merkittävästi. Jos asiakkaan tarpeita ei havaita ajoissa, saatetaan myöhemmin tarvita raskaampia tuenmuotoja kevyempien tukitoimien sijaan.
 - Kun asiakkaiden kanssa keskusteltiin palvelutarpeen arviopyynnöstä tai huoliilmoituksen tekemisestä, asiakkaat osoittivat huojentuneisuutta.

”Ikäystävällinen ilmapiiri edistää ikääntyneiden mielenterveyttä.”

”Yhteiskunnan kielteiset asenteet ikääntyneitä kohtaan ovat keskeinen riskitekijä ikääntyneiden mielenterveydelle.”

<https://mieli.fi/blogit/ikaystavallinen-ilmapiiri-edistaa-ikaantyneiden-mielenterveytta/>

Ikääntyneiden palveluneuvoja terveysasemalla

Konsultointi

- Konsultaatiotuen tavoitteena on parantaa ikääntyneen asiakkaan hoitoon pääsyn oikea-aikaisuutta ja saatavuutta sekä helpottaa hoitajien ja lääkärin työtä ja päätöksentekoa.

Asiakaskohtaamiset

- Terveysasema on luonnollinen paikka kohdata ikääntyneitä asiakkaita.
- Palveluneuvoja neuvomassa asiakkaita terveysaseman aulassa. Esimerkiksi kausirokotusten yhteydessä jalkautuminen.

Yhteisvastaanotto

- Yhteinen hoidon ja palveluiden tarpeen arviointi.
- Asiakkaiden pääsy heidän tarpeidensa mukaisiin ikääntyneiden palveluihin sujuvoitui, kun projektikoordinaattorilla oli mahdollisuus tukea terveysasemien ammattilaisia palvelun ja hoidon tarpeen arvioinnissa ja käyttää aikaa keskusteluihin asiakkaiden kanssa.



Muistivastuuhoitajien verkosto

- Palveluneuvoja osallistujana terveysasemien muistihoitajien verkostotoimintaa.
- Yhteistyö vahvistaa molempien ammattiryhmien osaamista hoidosta ja palveluista.
- Lisäksi yhteistyö lisää ammattilaisten yhteistä ymmärrystä, esim. ymmärrys ikääntyneen arjessa pärjäämisestä.

Viestintä ja ohjeet

- Yhtenäiset kirjaamisohjeet.
- Koonti ikääntyneille tarjottavista julkisista ja kolmannen sektorin palveluista terveysaseman lähialueella.

Projektin lopputulokset

- Projektin aikana onnistuttiin mallintamaan sitä, kuinka palveluneuvoja toimii asiakkaaksi tulon ensivaiheessa osana terveysaseman moniammatillista tiimiä.
- Projektin loppukyselyn perusteella terveysasemien ammattilaisten osaaminen senioripalveluista vahvistui.
 - Osaamista vahvistettiin pitämällä tietoiskuja ja perehdytyksiä sekä jakamalla tietoa konsultoinnin yhteydessä muun muassa huoli-ilmoituksen tekemisestä.
 - Terveysasemien moniammatillinen työskentelytapa lisääntyi.
 - Palveluneuvoja oli konsultoitavissa terveysasemalla paikan päällä sekä etänä.
 - Projektissa tehtiin laajasti yhteistyötä terveysasemien ja senioripalveluiden välillä. Yhteistyön konkreettisia muotoja oli muistivastuuhoitajan ja palveluneuvojan yhteisvastaanotto-kokeilu sekä muistivastuuhoitajien verkoston aktivoiminen.
- **Projektin vaikutuksia**
 - Asiakkaat ohjautuvat oikeaan palveluun oikea-aikaisemmin ja sujuvammin niin terveysasemalle kuin eri ikääntyneiden palveluihin Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa sekä kolmannella sektorilla.
 - Moniammatillisen työskentelytavan lisääntyminen terveysasemalla ja terveys- ja hyvinvointikeskuksessa.
 - Terveysasema- ja senioripalvelujen osaaminen toistensa toiminnasta vahvistui.
 - Muun muassa terveysaseman ammattilaiset tunnistavat paremmin tilanteet missä tehdä asiakkaasta huoli-ilmoitus.
 - Projektin myötä tunnistettiin useita moniammatillisen yhteistyön jatkokehittämiskohteita.

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.

Ohjeet ja viestintä

- Tietoiskut ja perehdytystilaisuudet
- Viestittiin ja ohjeistettiin huoli-ilmoituksen tekemisestä ja hyvinvointilähetteestä
- Intran kehittäminen senioripalveluiden osalta

Konsultointi

- Välitön konsultointi, tuki ja havainnointi terveysasemilla

Yhteistyö asiakastyössä ja verkostoissa

- Yhteisvastaanotto muistivastuuhoitajan kanssa
- Sähköisen asiakastietojärjestelmän muistiepäily-fraasin ja muistipolun ja -ohjeen jatkokehittäminen

Moniammatillinen tiimityö

- Ikääntyneiden palveluneuvoja osana terveysaseman moniammatillista tiimiä, konsultoitavissa ja tarvittaessa mukana vastaanotoilla