

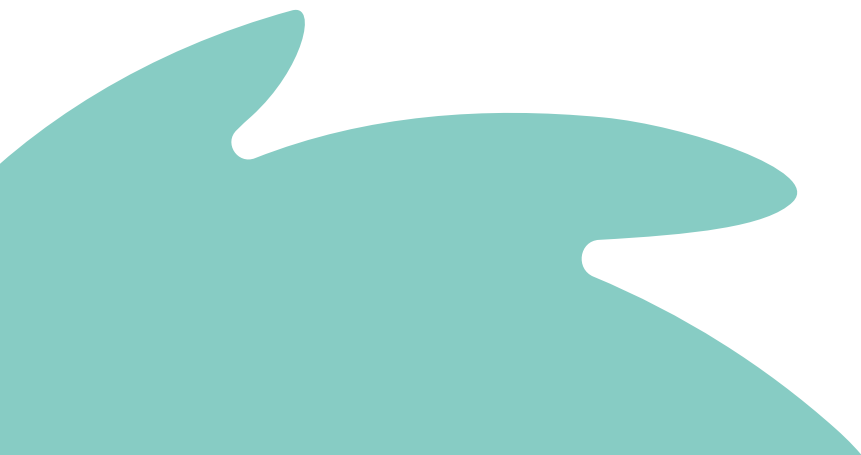


Toimintaohje

hoidon jatkuvuuden
parantamiseksi Satakunnan
hyvinvointialueen sote-
keskuksissa

Sisältö

Satakunnan hoidon jatkuvuusmalli	4
Omatiimi	5
Tiimien tehtävät	7
Lääkärin rooli	7
Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan rooli	7
Sote-keskuksen muut ammattilaiset	8
Tiimin toiminta	8
Hoito omassa tiimissä	9
Digitaaliset palvelut (Sata-sovellus) ja hoidon jatkuvuus.....	10
Seuranta.....	10
Lähteet ja lisätietoa	13





Toimintaohjeessa kuvataan, miten hoidon jatkuvuutta tukeva omatiimityöskentely voidaan toteuttaa Satakunnan hyvinvointialueen sote-keskuksissa. Ohjeessa kuvataan yleiset periaatteet tiimityöskentelylle. Sote-keskukset määrittelevät oman yksikkönsä toimintaan sopivat työskentelytavat, joilla potilaan hoidon jatkuvuus mahdollisimman hyvin toteutuu.

Satakunnan hoidon jatkuvuusmalli

Tieteellinen näyttö osoittaa, että saman lääkärin hoitaessa potilasta terveystieteiden kokonaiskustannukset laskevat, päivystyskäyntien ja ennaltaehkäistävissä olevien sairaalahoitojaksojen määrä vähenee ja sairastavuus ja kuolleisuus on vähäisempää. Tutkimusten mukaan potilastyytyväisyys, turvallisuuden tunne ja luottamus lääkäriä kohtaan paranevat saman lääkärin hoitaessa potilasta.

Satakunnan sote-keskuksissa hoidon jatkuvuutta pyritään ensivaiheessa parantamaan nimeämällä jokaiselle asukkaalle häntä hoitava omatiimi, jonka ammattilaiset kordinoivat kokonaisvaltaisesti potilaan hoitoa. Toistuvasti palveluita tarvitseville, kuten monisairaille riskissä oleville, nimetään lisäksi omahoitaja tai omahoitajatyöpari.

Tiimityöllä tuetaan hoidon jatkuvuutta ja varmistetaan hoidon saatavuutta. Omatiimi hyödyntää ammattilaisten osaamista moniammatillisesti potilaan tarpeiden mukaan ja hoitaa potilaita monikanavaisesti myös digitaalisia palveluita hyödyntäen.

Jatkossa tiimimallia on syytä edelleen kehittää kohti henkilökohtaisempaa hoidon jatkuvuutta nimeämällä myös omalääkäreitä alkaen toistuvasti palvelua tarvitsevista potilaista. Omalääkärimallia edistettäessä on kuitenkin huomioitava henkilöstöresurssi ja varmistettava hoidon saatavuus.

Tässä toimintaohjeessa kuvataan hyvinvointialueen yhteisiä tavoitteita ja toiminnan painopisteitä omatiimimallissa. Kukin toimipiste suunnittelee toimintansa näiden raamien sisällä parhaaksi katsomallaan tavalla.

Sote-keskuspalveluiden yhteisiä tavoitteita ovat hoidon jatkuvuuden parantaminen, laadukkaiden palveluiden tuottaminen potilaille oikea-aikaisesti sekä työhyvinvoinnin parantaminen ja ylläpitäminen. Unelmamme on terveet, hyvinvoivat ihmiset ja työstään ylpeät ammattilaiset Suomen parhaalla hyvinvointialueella. (Sote-keskuspalveluiden toimintasuunnitelma 2025)

Voit luottaa meihin: jokainen kohtaaminen on arvokas.



Omatiimi

Jokaiseen tiimiin kuuluu lääkäreitä, hoitajia ja muita ammattilaisia. Tiimit pyritään muodostamaan mahdollisimman samankokoisiksi huomioiden myös osa-aikaisuudet. Tiimien koko määräytyy sote-keskuksen koon ja henkilöstörakenteen mukaisesti. Tiimien koko vaikuttaa myös hoidon jatkuvuuteen; jos tiimejä on hyvin vähän, niiden väestöpohja on suuri ja hoidon jatkuvuus toteutuu huonosti.

Jokaisessa tiimissä työskentelee pitkäaikaisia ja kokeneita sekä lyhytaikaisempia, kokemattomampia lääkäreitä ja hoitajia. Tavoitteena on, että jokaisessa tiimissä on yleislääketieteen erikoislääkäri. Eri ammattilaisten erityisosaaminen, kuten hoitajien lääkkeenmääräämisosaaminen ja diabetesosaaminen, huomioidaan tiimejä muodostettaessa. Osa sote-keskusten ammattilaisista voi jäädä myös tiimien yhteisiksi ammattilaisiksi.

Esimerkki tiimirakenteesta:

Tiimi 1	Tiimi 2	Tiimi 3
Yleislääketieteen erikoislääkäri	Yleislääketieteen erikoislääkäri	Yleislääketieteen erikoislääkäri
Lääkäri	Lääkäri	Lääkäri
YEK-lääkäri	YEK-lääkäri	YEK-lääkäri
Sairaanhoitajia	Sairaanhoitajia	Sairaanhoitajia
Terveystenhoitajia	Terveystenhoitajia	Terveystenhoitajia
Diabetekseen perehtynyt hoitaja	Diabetekseen perehtynyt hoitaja	Diabetekseen perehtynyt hoitaja
Fysioterapeutti	Fysioterapeutti	Fysioterapeutti
Tiimien yhteiset ammattilaiset: farmaseutti, sydänhoitaja, lääkkeenmääräämishoitaja		

Koko väestö jaetaan tiimeihin säilyttäen olemassa olevat hoitosuhteet. Väestön jakamisessa on hyvä mahdollisuuksien mukaan huomioida esimerkiksi väestön sairastavuus ja ikärakenne sekä maantieteelliset erot. Kukin sote-keskus päättää tavan, jolla väestö jaetaan tiimeihin. Väestö voidaan jakaa esimerkiksi postinumeroiden perusteella maantieteellisesti tai sukunimen mukaan aakkostaen. Olemassa olevat hoitosuhteet pyritään säilyttämään ja huomioimaan nämä väestön jaossa tiimeihin.

Jokaisessa tiimissä hoidetaan sekä satunnaisesti terveyspalveluita tarvitsevia että toistuvaa palvelua tarvitsevia potilaita. Kun koko väestölle nimetään oma tiimi, mahdollistaa se, että ammattilaiselle syntyy kokemusta koko väestöstään sisältäen sekä

perusterveitä että monisairaita. On tärkeää tutustua väestöön jo silloin, kun he ovat vielä perusterveitä. Syntyy tietoa ja näkemystä tutkittavan aiemmasta toiminta- ja suorituskyvystä sekä psyykkisestä hyvinvoinnista, jota voi käyttää hyödyksi myöhemmin esim. tutkittavan sairastuttua toimintakykyä alentaviin pitkäaikaissairauksiin tai muihin vakaviin sairauksiin.

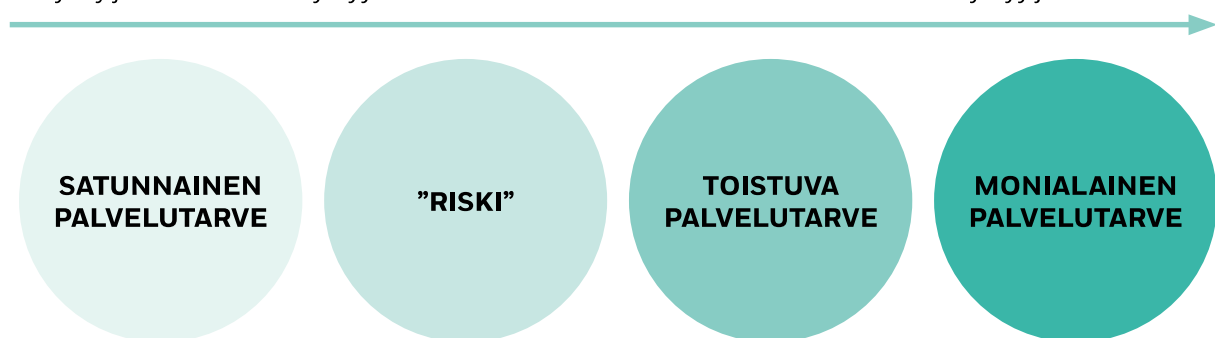
Toistuvaa palvelua tarvitsevia ovat mm. monisairaavat paljon asioivat, aiemmin tunnistetut paljon palveluita tarvitsevat potilaat ja ammattilaisen arvion mukaan muut hoidon jatkuvuudesta erityisesti hyötyvät potilaat. Toistuvaa palvelua tarvitseville nimetään omahoitaja tai omahoitajatyöpari.

Toistuvaa palvelua tarvitsevat

- Monisairaavat, joilla vähintään yksi seuraavista:
 - palveluiden käyttö on runsasta TAI
 - sekä ruumiillisia sairauksia että mielenterveyden ongelmia TAI
 - käytössä monia lääkkeitä TAI
 - arjessa selviytyminen vaikeaa
- Muut ammattilaisen arvion mukaan hoidon jatkuvuudesta hyötyvät
- Nykyiset PPT-potilaat

Ei hyödy jatkuvuudesta / hyötyy vähemmän?

Hyötyy jatkuvuudesta



180828-A010 TESTI, Aarre Aronahde SOITA TYTTÄRELLE (96 v Mies)  
 Perustiedot  Testikatu 1, 26100 RAUMA  Rauma 1 Kankaanpään tiimi 2 + 8

 **KOOSTE** **ASIAKASKOOSTE**

Tieto kunkin potilaan omatiimistä merkitään LifeCaren potilaan perustietoihin kohtaan 'asiakasryhmät'.

Tiimien tehtävät

Omatiimi vastaa väestönsä kokonaisvaltaisesta hoidosta kunkin potilaan yksilölliset palvelutarpeet huomioiden. Tiimin jäsenet tukevat toisiaan potilaan hoidossa. Tiimi hyödyntää myös tiimin ulkopuolisten ammattilaisten, esimerkiksi sosiaalipalveluiden, farmaseutin tai mielenterveys- ja päihdeyksikön osaamista.

Tiimin tavoitteena on tuottaa oikea-aikaisesti laadukkaita palveluita väestönsä potilaille.

Lääkärin rooli

Potilas ohjataan samalle lääkärille aina, kun mahdollista. Lääkärin työnkuva pyritään pitämään monipuolisena niin, että kaikki tiimin lääkärit hoitavat sekä satunnaisesta asioivia potilaita että toistuvasti palvelua tarvitsevia.

Lääkäri toimii potilaan lääketieteellisen hoidon vastuuhenkilönä ja suunnittelijana. Lääkäri kirjaa kontaktien yhteydessä jatkosuunnitelman. Lääkäri tulkitsee hoitamiensa potilaiden laboratorio- ja kuvantamistutkimusten tulokset. Lisäksi lääkärille kuuluvat lääkitysten tarkastukset ja resepti uusinnat.

Lääkäri ei toimi vain konsulttina muille ammattilaisille, vaan pitää myös lähivastaanottoja. Yleislääketieteen keskiössä on potilaan ja lääkärin välinen henkilökohtainen hoitosuhde, joka perustuu luottamukseen. Potilaan tapaaminen vastaanotolla vahvistaa tätä luottamusta.

Tiimiin voi kuulua myös etälääkäri. Tiimin on hyvä sopia yhteistyökäytännöt, joilla etälääkäri voi parhaiten tukea hoidon jatkuvuutta. Hyvinvointialueella on laadittu yhteiset ohjeet lääkärin etävastaanotolle ohjaamisesta (hoitohenkilöstölle) ([linkki](#)). Lisäksi on tarkoitus, että jokaisella alueella on ohjeet myös etälääkärien käytöstä/etälääkärin perehdytysohje. Ohjeita tulisi päivittää siten, että ne huomioivat aina myös hoidon jatkuvuuden.

Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan rooli

Potilas ohjataan samalle hoitajalle aina, kun mahdollista. Hoitajien työnkuva pyritään pitämään monipuolisena niin, että kaikki tiimin hoitajat hoitavat sekä satunnaisesta asioivia potilaita että toistuvasti palvelua tarvitsevia.

Hoitaja tekee hoidon tarpeen arvion, tarvittaessa muita ammattilaisia konsultoiden.

Hoidon tarpeen arvion perusteena käytetään hoidonperusteet.fi-sivustoa. Hoitaja hoitaa potilaita myös itsenäisellä vastaanotolla, ohjaa, neuvoo ja seuraa hoitoa. Jos toimipaikassa on käytössä Terveys- ja hoitosuunnitelma, hoitaja osallistuu sen tekemiseen ja kokoamiseen toimipaikassa sovittujen käytänteiden mukaisesti.

Hoitaja ottaa kulloinkin hoitamansa potilaan palvelutarpeet huomioon kokonaisvaltaisesti moniammatillisista työskentelyä hyödyntäen.

Lähihoitajien rooli muodostuu toimipaikan käytäntöjen ja henkilökohtaisen osaamisen perusteella yksilöllisesti.

Sote-keskuksen muut ammattilaiset

Lääkärien ja hoitajien lisäksi tiimiin voi kuulua myös muita sote-keskusten ammattilaisia. Olemassa olevat toimivat käytännöt kannattaa säilyttää. Esimerkiksi fysioterapeutit voivat kuulua tiimeihin tai tehdä yhteistyötä useampien tiimien kanssa.

Tiimiin kuulumattomien sote-keskusten ammattilaisten kanssa tehtävän yhteistyön käytännöt on syytä sopia toimipaikan sisällä yhteisesti. Myös tiimin yhteisille ammattilaisille ohjattaessa ja heitä konsultoituessa on hyvä pyrkiä hoidon jatkuvuuteen ja mahdollisuuksien mukaan ohjata potilaan asiat häntä aiemmin hoitaneelle ammattilaiselle.

Tiimin toiminta

Tiimien toiminnan ohjaamisen ja johtamisen apuvälineenä voidaan hyödyntää resurssitaulua.

Esimerkki resurssitaulusta:

[illegible]

Tiimi voi muodostaa omat toimintatapansa koskien esimerkiksi kokous- ja konsultaatioskäytänteitä tai toimipaikassa voidaan sopia yhtenäiset käytännöt kaikille tiimeille. Tiimissä voidaan sopia myös esimerkiksi yhteisvastaanottojen järjestämisestä tai muusta yhteistyöstä potilaan hoidon suunnittelussa.

Tavoitteena on, että tiimi tuottaa yhteistyössä laadukkaat palvelut väestölleen. Tiimissä tehtävän yhteistyön kautta jaetaan osaamista ja tietoa, sujuvoitetaan potilaiden hoitoprosesseja ja vältetään päällekkäistä työtä.

Hoito omassa tiimissä

Potilaan kiireetön hoito ohjataan aina omatiimiin ja tiimin sisällä ensisijaisesti potilasta aiemmin hoitaneelle ammattilaiselle. Hoito aloitetaan mahdollisuuksien mukaan ensikontaktissa eikä potilaan asioita siirrellä tarpeettomasti ammattilaiselta toiselle. Potilaan asiat huomioidaan aina kokonaisvaltaisesti ja hoito pyritään järjestämään potilaalle mahdollisimman sujuvaksi. Jokaisessa kontaktissa laaditaan selkeä jatkosuunnitelma yhdessä potilaan kanssa ja sovitaan esimerkiksi, miten potilas kuulee tutkimustulokset. Näin vähennetään häiriökysyntää ja ylimääräisiä tai päällekkäisiä yhteydenottoja. Hoidossa hyödynnetään sähköisiä palveluita, digihoitopolkuja ja viestikanavia, jos se on sekä ammattilaisen että potilaan mielestä sujuva tapa asioimiseen.

Esimerkki asiakasprosessista (sote-keskus Länsi-Pori) ([linkki](#))

Kiireellinen hoito järjestetään ensisijaisesti sote-keskuksen kiirevastaanotolla tai tarvittaessa Satasairaalan päivystyksessä. Etänä hoituvien episodisten asioiden osalta kiireellinen ja puolikiireellinen hoito järjestetään soveltuvilta osin Digitaalisessa sote-keskuksessa chattien sekä puhelin- ja videovastaanottojen avulla. Etäpalveluihin ohjaamisen tueksi on laadittu erillinen ohje ([linkki](#)).

Sote-keskuksessa kiireellinen hoitokin voidaan mahdollisuuksien mukaan pyrkiä ohjaamaan potilaan omaan tiimiin. Kiireellisen hoidon mahdollinen jatkohoito ohjataan lähtökohtaisesti omaan tiimiin. Satasairaalan päivystyksestä hoidon tarpeen arvioinnin tai päivystyshoidon jälkeen potilaan hoidon jatkuvuus sote-keskuksessa turvataan ohjaamalla tieto jatkohoitosuunnitelmasta Sata-sovelluksen ammattilainen-ammattilaiselle etäohjauksen avulla.

Digitaaliset palvelut (Sata-sovellus) ja hoidon jatkuvuus

Tiimien henkilöstöllä on hyvä olla riittävät taidot Sata-sovelluksessa käytössä olevista digitaalisista palveluista. Kun niitä käytetään harkiten, voidaan parhaimmillaan syventää hoitosuhdetta, hoidon jatkuvuutta ja parantaa hoidon saatavuutta. Aina ei ole potilaalle mahdollista saapua lähivastaanotolle tai se ei ole muuten tilanteessa edes järkevää.

Sata-sovelluksen videovastaanotto ja sähköiset viestit ovat perinteisten kontaktimahdollisuuksien (puhelin ja läsnätapaminen) ohella omiaan parantamaan oikein järjestettynä ja kokonaisvaltaisesti suunniteltuna hoidon jatkuvuutta.

Seuranta

Hoidon jatkuvuutta mitataan kansallisesti käytössä olevalla COC-indeksillä. Se kuvaa tietyllä ajanjaksolla potilaan käyntien hajautuneisuutta eri ammattihenkilöille. Indeksi vaihtelee välillä 0-1; indeksi saa arvon 0, kun kaikki käynnit ovat toteutuneet eri ammattilaisella ja arvon 1, kun kaikki käynnit ovat toteutuneet samalla ammattilaisella.

Hoidon saatavuutta seurataan T3-luvulla sekä hoitoonpääsytiedoilla. Hyvinvointialueen omassa seurannassa käytetään T3-lukua, joka kertoo odotusajan kolmannelle vapaalle kiireettömälle vastaanotolle. Kansallisesti seurattavista hoitoonpääsytiedoista nähdään, kuinka suuri osa käynneistä toteutuu hoitotakuun määräajassa (linkki).

Toiminnan vaikuttavuutta ja tehokkuutta seurataan mittaamalla mm. diagnostiikasta syntyviä kustannuksia, erikoissairaanhoidon läheteitä ja suoritteita. Lisäksi säännöllisesti seurataan työtyytyväisyyttä sekä asiakastytytyväisyyttä.

Vaikuttavuus	Oikea-aikaisuus	Tehokkuus	Turvallisuus	Potilas-keskeisyys
- COC-indeksi - ESH-lähetä%	- T3-aika / jonotilanne - Hoitoonpääsy	- Suoritteet - Hoitajakäyntien osuus läsnäkäynneistä - Diagnostiikkakulut - Lääkärin diagnoosien kirjaus%	Haiprojen, kanteluiden ja muistutusten määrä	Potilastytytyväisyys

Raamit:	Vastuuyksikön/sote-keskuksen tehtävät:
Omatiimi: • Tiimien lukumäärä määräytyy yksikön henkilöstöresurssin ja alueen väestömäärän perusteella • Koko väestö jaetaan tiimeihin - Väestö voidaan jakaa esimerkiksi postinumeron tai sukunimen alkukirjaimen mukaan - Olemassa olevia hoitosuhteita ei katkaista • Ammattilaiset jaetaan tiimeihin siten, että osaaminen on tasaista • Osa sote-keskuksen ammattilaisista voi jäädä tiimien yhteisiksi ammattilaisiksi • Toistuvasti palvelua tarvitseville nimetään omahoitaja/omahoitajatyöpari	Omatiimi: • Kuinka monta tiimiä sote-keskuksessa on • Miten väestö jaetaan • Miten ammattilaiset jaetaan tiimeihin • Miten erityisosaamista hyödynnetään tiimeissä
Tiimien tehtävät ja toiminta: • Tiimi vastaa väestönsä kokonaisvaltaisesta hoidosta • Tiimin jäsenet tukevat toisiaan potilaan hoidossa • Tiimi voi muodostaa omat toimintatapansa koskien esimerkiksi kokous- ja konsultaatiokäytänteitä • Tiimien toiminnan ohjaamisen apuvälineenä voidaan hyödyntää resurssitaulua	Tiimien tehtävät ja toiminta: • Tiimin sisäiset vastuut - Onko tiimillä vetäjä • Tiimin konsultaatio- ja kokouskäytännöt • Tiimin sisäiset ja tiimien väliset yhteistyökäytännöt • Resurssitaulun käyttö
Hoito omassa tiimissä: • Potilaan kiireetön hoito ohjataan aina omatiimiin • Potilas ohjataan häntä aikaisemmin hoitaneen ammattilaisen vastaanotolle aina kun mahdollista • Hoito aloitetaan mahdollisuuksien mukaan ensikontaktissa • Jokaisessa kontaktissa laaditaan selkeä jatkosuunnitelma yhdessä potilaan kanssa • Kiireellisen hoidon jatkohoito ohjataan omaan tiimiin	Hoito omassa tiimissä: • Miten potilas ohjataan häntä aiemmin hoitaneelle ammattilaiselle • Miten potilaan hoito alkaa ensikontaktissa • Käytännöt jatkohoidosuunnitelman tekemiseen ja kirjaamiseen • Miten kiireellisen hoidon jatkohoito omatiimissä huolehditaan Yhteisvastaanottojen käytännöistä sopiminen

Digitaaliset palvelut ja hoidon jatkuvuus:

- Tiimiin voi kuulua myös etälääkäri
- Hoidossa hyödynnetään Sata-sovelluksen sähköisiä palvelukanavia, kuten videovastaanottoja, digihoitopolkuja ja viestikanavia

Digitaaliset palvelut ja hoidon jatkuvuus:

- Yhteistyökäytännöt etälääkärin kanssa
 - Yksikön oman etälääkärin perehdytysohjeen laatiminen
- Sata-sovelluksen hyödyntäminen potilaan hoidossa

Seuranta:

- Hoidon jatkuvuutta seurataan COC-indeksillä
- Hoidon saatavuutta seurataan T3-luvulla sekä hoitoonpääsy tiedoilla
- Henkilöstötyytyväisyyttä ja asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti

Seuranta:

- COC-indeksin ja T3-ajan seuranta ja tarvittavien toimenpiteiden toteutus
 - Yksikön omien toiminnan mittareiden määrittely ja seuranta
- Henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyden seuranta koko yksikön henkilöstön kanssa yhteisesti



Lähteet ja lisätietoa

Hoidon jatkuvuusmalli: Omalääkäri 2.0 -selvityksen loppuraportti, Eskola, Pasi; Tuompo, Waltteri; Riekk, Marianne; Timonen, Markku; Auvinen, Juha, Sosiaali- ja terveysministeriö 16.08.2022