



Susanna Koivunen,  
hoitotyön johtaja, Huittinen

## Huittisten pääterveysasemalla siirryttiin moniammatilliseen tiimityöskentelyyn

Huittisten avosairaanhoidossa on viimeisen vuoden aikana toteutettu iso kehittämisprojekti, jossa uudistettiin toimintamallia ja siirryttiin työskentelemään moniammatillisiin tiimeihin. Uudistuksen jälkeen Huittisten terveysaseman kiireetön hoito on ollut helmikuusta 2019 alkaen jonoton. Toimintamallin uudistuksen myötä myös hoidon kokonaisuutta on otettu paremmin haltuun, minkä seurauksena jo lyhyen kokemuksen perusteella on ollut nähtävissä yleistä kustannuspaineiden hallintaa.

Aikaisemmin työn haasteena olivat erityisesti kiireettömän hoidon pitkät jonot ja ammattilaisten suuri työkuorma, johon osittain vaikuttivat muun muassa työskentelyn päällekkäisyydet ja epäselvät työnjaot. Lisäksi etenkin pitkäaikais-sairailta, joilla oli paljon palvelujen käyttöä useiden eri ammattilaisten vastaanotoilla, oli havaittu riittämättömiä hoitotuloksia. Näitä haasteita haluttiin lähteä ratkaisemaan kehittämisprojektin avulla. Uutta toimintamallia rakennettiin konsulttiyh-teistyönä Savo Partnersin kanssa, ja kehittämistyö aloitettiin jalkautumalla terveyskeskuksen arkeen sekä laatimalla kattava nykytilan kartointus. Uudessa toimintamallissa kaiken keskiöön asetettiin asiakaslähtöisyys. Yhtenä tavoitteena toimintamallin uudistuksessa olikin asiakas-kokemuksen parantaminen.

Nykyään ammattilaiset työskentelevät Huittisten terveysasemalla toisiaan tukevilla moniammatillisissa tiimeissä, joissa yhteiset tavoitteet

ja pelisäännöt ovat tiedossa. Tiimiin kuuluu useita sairaanhoitajia ja lääkäreitä. Tiimin saatavilla ja fyysisesti lähellä on myös terveyskeskustavustajia, fysioterapeutteja, sosiaalityöntekijä ja psykologi. Sairaanhoitajilta saadun palautteen perusteella tiimin tuki koetaan toimintamallissa erittäin tärkeäksi ja moniammatillinen tiimityömalli on ollut positiivinen sekä toivottu uudistus.

### Jakautuminen terveyshyöty- ja episoditiimeihin

Kehittämisprojektissa toteutetun asiakassegmentaation ja prosessien kuvausten perusteella avosairaanhoidon luotiin kaksi erillistä tiimiä: terveyshyötytiimi ja episoditiimi. Terveyshyötytiimi toteuttaa pitkäaikaissairaiden hoitomallia, johon kuuluu valmentava ja elämäntapamuutosta tukeva työskentelytapa.



▲ Terveyshyötytiimissä team leader sairaanhoitaja Anne Kuronen ja osastonhoitaja Kaisu Härkälä.

Hoidon painopiste on potilaan tarvetta vastaava ja perustuu asiakaslähtöiseen terveys- ja hoitosuunnitelmaan. Kaikille asiakkaille laaditaan terveys- ja hoitosuunnitelma, jolloin asiakas määrittelee hoidon tarpeen ja tavoitteen, ja yhdessä ammattilaisen kanssa sovitaan keinot tavoitteeseen pääsemiseksi. Kun hoitosuunnitelman tavoite liittyy elämäntapamuutokseen tai vaatii muuten tukea ja ponnisteluja, on ammattilainen yhteydessä asiakkaaseen ja toimii valmentavalla työotteella. Muutoin hoidossa keskitytään hoitotasapainon ylläpitoon. Terveys- ja hoitosuunnitelma toimii työvälineenä sekä kehittää erityisesti pitkäaikais- ja monisairaiden potilaiden hoitoa ja tukee heitä omasta terveydestään huolehtimisessa.

Episoditiimin asiakkaat ovat satunnaisesti terveydenhoitopalveluja käyttäviä. Episoditiimissä hoito alkaa heti ensimmäisestä yhteydenotosta, ja myös kaikki takaisinsoittopuhelut ohjautuvat episoditiimiin. Työtapoihin on lisätty kevyitä

palvelumuotoja, ja nyt osa asiakkaista hoidetaan etävastaanotolla puhelimitse. Myös sähköinen yhteydenotto terveyskeskukseen on mahdollista turvapostin kautta. Tiimin hoitajille ja lääkäreiden vastaanotoille on varattavissa aikoja aina samalle päivälle. Paikan päällä toteutettavat vastaanotot kohdennetaan kuitenkin asiakkaisiin, joiden ongelma vaatii klinisen tutkimisen tai joilla on kommunikaatorajoituksia.

Tiimien toiminnasta vastaavat "team leaderit". Molemmissa tiimeissä "team leaderinä" toimivat kokeneet sairaanhoitajat. He koordinoivat tiimien resurssien käyttöä, tukevat ammattilaisia uusien työtapojen opettelussa ja huolehtivat, että toimitaan sovittujen mallien mukaisesti. Team leader" ohjaa tiimiä päivän aikana varmistaen, että kaikki työt tulevat tehdyiksi eikä jonoa synny. Ammattilaiset hallinnoivat itse omia ajanvarauslistojansa ja rakentavat päivän aikataulunsa niin, että saavat tiiminä työt tehtyä.

## Työskentely tehostuu ja asiakas saa kokonaisvaltaisempaa hoitoa

Asiakkaat ovat perinteisesti käyneet terveydenhuollossa usean eri ammattilaisen vastaanotolla, ja hoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö on ollut vaikeasti havaittavissa. Aikaisempaan toimintatapaan verrattuna Huittisten terveysasemalla otetaan nyt asiakkaista "koppi" eikä siirretä heitä ammattilaiselta toiselle. Asiakkaat soittavat aina ensin suoraan omalle yhteyshenkilölle asioidessaan terveyspalveluissa, ja hoito jatkuu siitä, mihin se on viimeksi päättynyt. Jos oma yhteyshenkilö ei ole paikalla, kantaa kollega sovitus vastuun asiakkaiden puheluista ja asioiden eteenpäin hoitamisesta.



▲ Episoditiimissä lääkäri Olli Bäckman ja sairaanhoitaja Mari Ahosmäki.

Tiimit työskentelevät avosairaanhoidon tiimitiloissa. Tällöin samassa tilassa työskentelevän lääkärin konsultointi on helppoa ja nopeaa, ja myös tarvittavat tutkimukset ja valmistelut voidaan sopia helposti keskenään. Vastaanottohuoneet ovat myös tiimitilojen läheisyydessä ja jokaisen ammattilaisen käytettävissä. Aamu aloitetaan tiimeissä lyhyellä tiimipalaverilla, jolla varmistetaan, että päivän työt tulevat tehtyä. Viikoittain pidetään kattavampi tiimipalaveri, jossa käydään läpi tulevat suunnitelmat ja seurataan yhdessä sovittujen tavoitteiden tilannetta sekä noste-

taan esille mahdolliset kehitysehdotukset. Aktiivisen vuoropuhelun säilyttäminen ammattilaisten ja esimiesten välillä onkin tärkeää, jotta yhdessä onnistutaan ja "hioetaan timanttia oikeista kulmista".

Jatkossa Huittisten terveysasemalla halutaan lisätä erityisesti digitaalisia palveluja, ja seuraavalle vuodelle on suunnitteilla myös Omaolo-palvelun käyttöönotto. Uusi toimintamalli on herättänyt kiinnostusta myös lähikuntien terveysasemilla, ja Huittisten terveysasemalle onkin sovittuna useita vierailuja loppuvuodelle.

Suurimmat kiitokset moniammatillisen tiimityötoimintamallin onnistuneesta käyttöönotosta kuuluvat avosairaanhoidon henkilöstölle, joka on toimintamalliin sitoutuneesti kehittänyt asiakaslähtöisiä palveluja ja uudenlaista työtapaa perusterveydenhuoltoon. Näin suuri toiminnan uudistaminen on vaatinut koko henkilöstöltä paljon työtä, yhteen hiileen puhaltamista ja uuden oppimista. Jatkossakin toimintamallin "hienosäätöä" tehdään kaikki yhdessä.

