

Uudet hoitotiimit oppivat tuntemaan asiakkaansa

Uvilan sote-keskuksen asiakkaat saavat nyt hoitonsa tueksi oman tiimin, joka koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista.



KUVITUSKUVA

Uudessa mallissa asiakkaasta huolehtii moniammatillinen hoitotiimi.

MAARIT KAUTTO
ULVILA

UUDENLAISEN TOIMINTATAVAN tavoitteena on, että asiakas saa mahdollisimman usein apua tutulta ammattilaiselta. Potilaan näkökulmasta hoitajien ja lääkärin vaihtuminen jokaisella käynnillä ei herätä luottamusta. Uuden toimintatavan myötä potilaan ei enää tarvitse ”aloittaa alusta” hoitoon tullessaan, vaan tuttu hoitohenkilökunta ottaa homman haltuun ketterästi.

HOITOTIIMITYÖSKENTELYYN PERUSTUVA toimintatapa otetaan portaattain käyttöön kaikissa Sata-alueen sote-keskuksissa. Uvilan sote-keskuspalvelujen vastuuyksikön päällikkö **Mia Säilä** kertoo, että hoitotiimien käyttöönotto on sujunut suunnitellusti ja hallitusti. Hoitotiimit on muodostettu

sote-keskuksissa henkilöstövetoisesti: toimintatavalle ei ole annettu tiukkoja raameja ylhäältä päin, vaan jokainen sote-keskus on saanut luoda itselleen parhaiten sopivat käytänteet.

– Henkilöstö on ollut koko ajan mukana tiimien suunnittelussa. Uvilassa on neljä hoitotiimiä, joille asiakkaat jaetaan. Ideana on se, että tiimissä on sairaanhoitaja ja lääkäri sekä muita ammattilaisia, jotka oppivat tuntemaan potilaansa ja kun tuntemus syvenee, pystytään asiakasta auttamaan kokonaisvaltaisemmin, tehokkaammin ja oikea-aikaisesti.

Säilän mukaan Uvilassa saa tällä hetkellä kiireettömän ajan lääkärille parissa viikossa. Lääkäritilanne on kaiken kaikkiaan hyvä.

– Uvilan sote-keskuksessa aloitti juuri työnsä yksi uusi lääkäri, joten saim-

me hieman lisää vahvistusta lääkäriresurssiimme, Säilä kertoo.

ULVILAN SOTE-KESKUKSESA asiakkaat on jaettu tiimeihin sukunimet perusteella: Tiimiin 1 kuuluvat A–Ht -alkuiset sukunimet, tiimiin 2 Hu–Leh -alkuiset, tiimiin 3 Lei–Rim -alkuiset ja tiimiin 4 Rin–Ö -alkuiset sukunimet. Sote-keskuksen ajanvarausnumeroon soittaessa pyydetään asiakasta näppäilemään oman tiiminsä numero, mutta se

Jos asiakas ei tiedä tai muista soittaessaan oman tiiminsä numeroa, ei hätää, me kerromme sen kyllä hänelle puhelun aikana.

ei ole välttämätöntä. Kun malttaa kuunnella puhelun nauhoitteen loppuun saakka, tulee valittavaksi myös numero 5 eli en tiedä tiimiä. Vaikka tiimiään ei tietäsikään, puhelu jatkuu normaalisti.

– Jos asiakas ei tiedä tai muista soittaessaan oman tiiminsä numeroa, ei hätää, me kerromme sen kyllä hänelle puhelun aikana. Oman tiiminsä voi myös käydä tarkistamassa Sata-alueen verkkosivujen kautta Uvilan sote-keskuksen

kohdasta, Säilä sanoo.

ULVILAN SEUTU-UUTISLUOT-SIN levikkialueen kunnista Noormarkku ja Ahlainen kuuluvat Sote-keskus Cottonin alueeseen, jossa asukkaat on jaettu tiimeihin niin’ikään sukunimen perusteella. Cottonissa tiimejä on kolme: Tiimi 1: A–Kos, tiimi 2: Kot–Ran ja tiimi 3: Rao–Ö.

Pomarkku, Lavia ja Siikainen puolestaan kuuluvat Kankaanpään sote-keskukseen, missä asukkaat on jaettu tiimeihin asuinpaikan postinumeron perusteella. Kaikki Pomarkun, Lavian ja Ahlaisten alueen asukkaat kuuluvat tiimiin 2.

VAIKKA UUSI hoitotiimityöskentelyyn perustuva toimintatapa on ollut käytössä vasta lyhyen aikaa, sen hyödyt ovat alkaneet jo konkretisoitua. Henkilös-

tön vahvuudet ja erikoisosaaminen ovat päässeet paremmin esille tiimeissä, ja kynnys kollegoiden konsultointiin on madaltunut. Asiakkaiden tarpeisiin on näin voitu vastata aiempaa paremmin.

– Ylimääräisten yhteydenottojen tarve sekä asiakkaalta sote-keskukseen että ammattilaisilta asiakkaalle on jo nyt vähentynyt, ja asiakkaat saavat tarvitsevan palvelun nopeammin, hankkeessa muutoskoordinaattorina toimiva **Kristiina Välimäki** iloitsee.

Moniammatillinen tiimimalli on kehitetty RRP4 Satakunnan Omälääkäri 2.0.-hankkeessa, joka on jatkoa Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeelle ja osa EU:n elpymisrahastosta rahoitettua kehittämistyötä. Vaikka hanke tuleekin päätöksensä, kehitystyö jatkuu edelleen.