

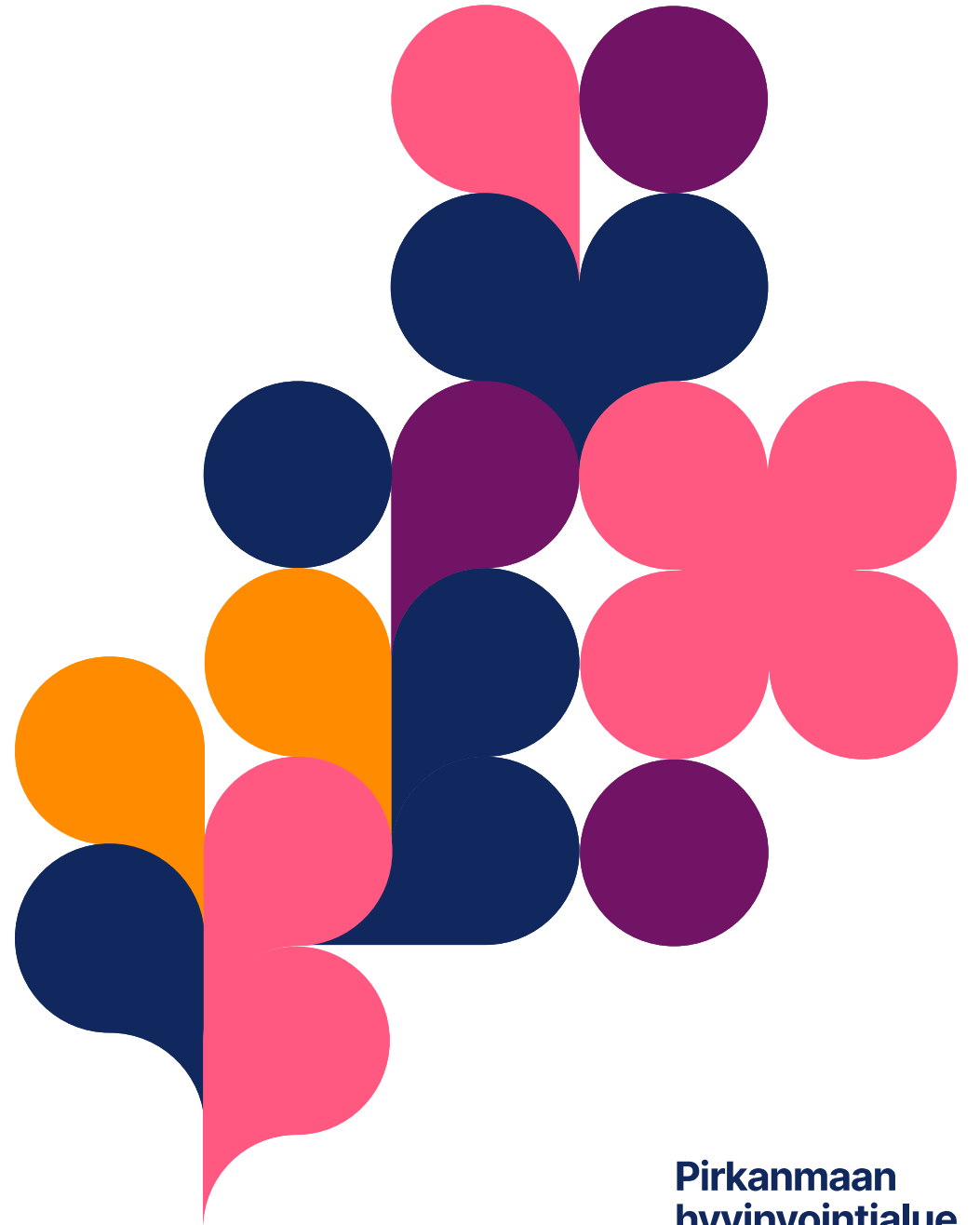
Minun tiimini toimintamalli

Vanhusneuvosto

5.11.2024

Sari Mäkelä, asiakasohjaaja,
muutosvalmentaja

Tiina Hellsten, projektisuunnittelija,
muutosvalmentaja



Minun tiimini -toimintamalli

- Mikä minun tiimini malli?
 - Asiakkaan osallisuus, dialogisuus, systeemisyys
- Minun tiimini toimintaperiaatteet
- Asiakkaiden kokemuksia





Mikä minun tiimini malli?

- Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti
- Asiakkaan toiveiden mukaisesti koottu joukko toimijoita, kuten ammattilaisia, läheisiä ja/tai järjestötoimijoita
- Tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki
- Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyys



Asiakkaan osallisuus

- Tiimi muodostetaan asiakkaan sanoittamasta tarpeesta käsin ja hän saa vaikuttaa tiiminsä kokoonpanoon ja mistä lähdetään liikkeelle
- Kaikki osallistujat ovat tasaveroisia tiimin jäseniä, niin eri alojen ammattilaiset kuin asiakas ja hänen läheisensä



Dialogisuus

- Kuuntelemme ja kuulemme toisiamme
- Taakka pienenee yhdessä tekemällä
- Edetään pienin askelin, asiakasta tuetaan ja ammattilaiset seuraavat, miten asiakkaan elämäntilanne kehittyy

Systemisyys

- Systemisyys on yhteinen käsite tietynlaisen ajattelun, periaatteiden ja toimintakäytäntöjen jäsentämiselle ja toteutumiselle
- Tavoitteena on, että palvelut vastaavat merkittävästi vahvemmin tarpeeseen yhteensovittuna kokonaisuutena

Toimitaan dialogisesti eri näkökulmat huomioiden, muodostaen eri toimijoiden kesken yhteinen tavoite, suunnitelma sekä toteutus

Muodostetaan ammattilaisten työ asiakkaan tarpeen ympärille.

Suunnataan työ ongelman sijasta syihin ja ratkaisuihin

Tarkastellaan yksilön tilannetta kokonaisuutena, jossa osat (myös ammattilaiset) vaikuttavat toisiinsa.

3. Minun tiimiini ohjautuminen (ikäihmiset)



Työntekijä ja ikäihminen

Työntekijä tunnistaa asiakkaan kanssa yhdessä monialaisen tuen tarpeen / asiakas tarvitsee monialaista tapaamista. Tunnistaminen voi tapahtua **missä vain** (palveluneuvonta, lähitori, asiakasohjaus, gerontologinen sosiaalityö tai 3. sektori) ja **milloin vain** (varhaisessa vaiheessa tai palvelutarpeen arvioinnin aikana).

- **Ei palveluiden piirissä oleva asiakas** ohjataan [neuvontapalveluiden](#) kautta sen jälkeen, kun on tarkistettu, että asiakkuutta ei ole olemassa. **Lähitorin työntekijä ryhtyy itse kokoamaan tiimiä hyödyntäen sote-aseman Minun tiimiini –Teamsiä.** Työntekijä voi tehdä yhteistyötä sote-aseman järjestelijän kanssa.
- **Palveluiden piirissä oleva asiakas** voidaan ohjata Minun tiimiini, jos olemassa olevat toimintatavat eivät tue asian ratkaisua. **Työntekijä ryhtyy itse kokoamaan tiimiä hyödyntäen sote-aseman Minun tiimiini –Teamsiä.** Sote-aseman järjestelijä konsultoitavissa.



Rinnallakulkijuus

Asiakasta ei lähetetä pois, hänestä ei päästetä irti eikä hän jää palveluiden väliin. Tarvittaessa myöhemmin saattaen vaihto (viranomaistyö).



Tiimityöskentely

Asiakas on aina mukana!

Tiimityön mahdollistaa yhteisesti sovitut rakenteet, kuten yhteinen aikataulu ja Teams-kanava yhteistyöstä sopimiseksi.



Asiakaskokemus

Sain apua silloin, kun sitä tarvitsin.



Työntekijäkokemus

Yhdessä olemme enemmän.

Minun tiimini –toimintamallin toimintaperiaatteet





- Huolen huomannut (työntekijä) ottaa puheeksi mahdollisuuden minun tiimini –tapaamiseen
- Herätteet
- Asiakasohjaus, alueen yhteishenkilö
- Asiakas saa Minun tiimini esitteen, antaa suostumuksen monialaiseen yhteistyöhön ja jäsentää ydinasian asiakaskortille



- Asiakkaan kanssa oleva (työntekijä) varaa minun tiimini tapaamiselle ajan ja kutsuu osallistujat
- Osallistuvat ammattilaiset saavat asiakkaan henkilötunnuksen ja asiakkaan oman taustoituksen tilanteelleen asiakaskortilla
- Sovitaan tapa toimia ja roolit (keskustelun vetäjä, kirjaaja)



- Toteutetaan tapaaminen systeemisten periaatteiden mukaisesti, huolehditaan hyvästä kohtaamisesta
- Fokus asiakkaalle tärkeissä ydinasioissa
- Tehdään konkreettinen monialainen suunnitelma, jossa selkeästi sovitut tavoitteet ja vastuut
- Sovitaan yhteyshenkilö ja yhteydenpidon tapa



- Tiimissä mukana olevat tahot kirjaavat lyhyesti omaa palveluaan koskevat olennaiset tiedot laaditusta suunnitelmasta omiin järjestelmiinsä
- Eteneminen pienen askelin
- Jatkossa työskennellään tarvittavilla kokoonpanoilla, samoin periaattein
- Suunnitelmaa muutetaan tarpeen mukaan
- Ammattilaisten reflektio ja asiakkaan palaute tärkeää



Asiakkaiden kokemuksia

- ”Minut kohdattiin. Tuntui, että asiani eteni”
- ”Ystävällinen, kuunteleva vastaanotto, tuli tunne, että voi puhua kaikesta”
- ”Tuntui, että tulen kuulluksi ja asioihini pureuduttiin kokonaisvaltaisemmin. –päästiin alkuun-”



Asiakkaiden kokemuksia (jatkuu)

- ”Lomakkeen täyttö oli helppoa ja yhteydenotto tuli pian. Hienointa oli mielestäni se, että palveluohjaaja ehdotti että hän voi koordinoida palaverin, eikä minun tarvinnut kuin tulla paikalle. Ruuhkavuosissa tämä on hienoa ja tietenkin myös se, kun paininut ongelman kanssa pitkään, niin ei mitenkään jaksaisi aloittaa selvitystyötä ja sopimisia itse. Ongelma on ollut pitkään ja erinäisiä tapoja on kokeiltu jos jonkinmoista, mutta kun laitetaan useampi ihminen pohtimaan samaa asiaa, niin kyllä sieltä löytyi muutama uusi näkökulma testattavaksi jälleen. Yleisesti ottaen prosessi on tehty alusta loppuun todella helpoksi asiakkaan näkökulmasta.”



Kysymys asiakasraadille

- Mihin meidän tulisi kiinnittää huomiota jatkokehittämisessä ja toimintamallin käyttöönotossa?

Kiitos!

Sari Mäkelä, sari.j.makela@pirha.fi

Tiina Hellsten tiina.hellsten@pirha.fi

