

# Asiakas ja yhteistyö kärkinä: Minun tiimini -mallista ja sote-keskuskehittämisestä

Tiina Piispanen, projektipäällikkö  
Hanna Niskanen, projektisuunnittelija

Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskus  
-ohjelma (PirSOTE), Tampereen kaupunki

Kylse-seminaari 29.11.2022



Kuvituskuva: Vanja Autio



PIRKANMAA

Sote-uudistus

# Esittely



- PirSOTEn projektisuunnittelija 2021 (vastaanottopalvelut ja psyykososiaalisen tuen palvelut)
- PirSOTEn projektipäällikkö 2022 Kehitetään yhdessä –sote-pilotissa Koilliskeskuksessa (kehittäminen, hallinto ja asiakasohjaus)
- FM (kulttuuriantropologia, sukupuolentutkimus)
- Osaamista kotoutumisen ja hyvinvoinnin edistämisen kysymyksissä, pedagogiikassa ja projektijohtamisessa.
- Tuleva ammatillinen opettaja (kevät 2023)
- 1.12. alk. ma. suunnittelupäällikkö ja 2023 Pirhan jatkuvan kehittämisen vastuuyksikköön



MINUN  
TIIMINI

TAMPERE.  
FINLAND

Mainos  
kehitetty  
asiakkaiden  
kanssa



## Haluatko muutosta elämäntilanteeseesi?

**Kokoamme kanssasi tiimin, joka on  
tukenasi muutoksessa.**

Ammattilaisten lisäksi mukaan voi tulla vertaisesi, läheisesi tai esimerkiksi järjestötoimija. Keskustelemme siitä, millaisia sosiaali-, terveys- tai muita palveluja on saatavilla. Mietimme yhdessä ratkaisuja.

Voit edetä pienin askelin, omaehtoisesti. Tapaamisessa tehdään tavoitteidesi mukainen suunnitelma.

Voimme tavata Koilliskeskuksessa.

Osallistuminen etäyhteydelläkin on mahdollista.

Yhteyshenkilösi nimi ja puhelinnumero:

[tampere.fi/minuntiimini](https://tampere.fi/minuntiimini)



TAMPERE



PIRKANMAA

**Sote-uudistus**

# Pirkanmaalainen Minun tiimini

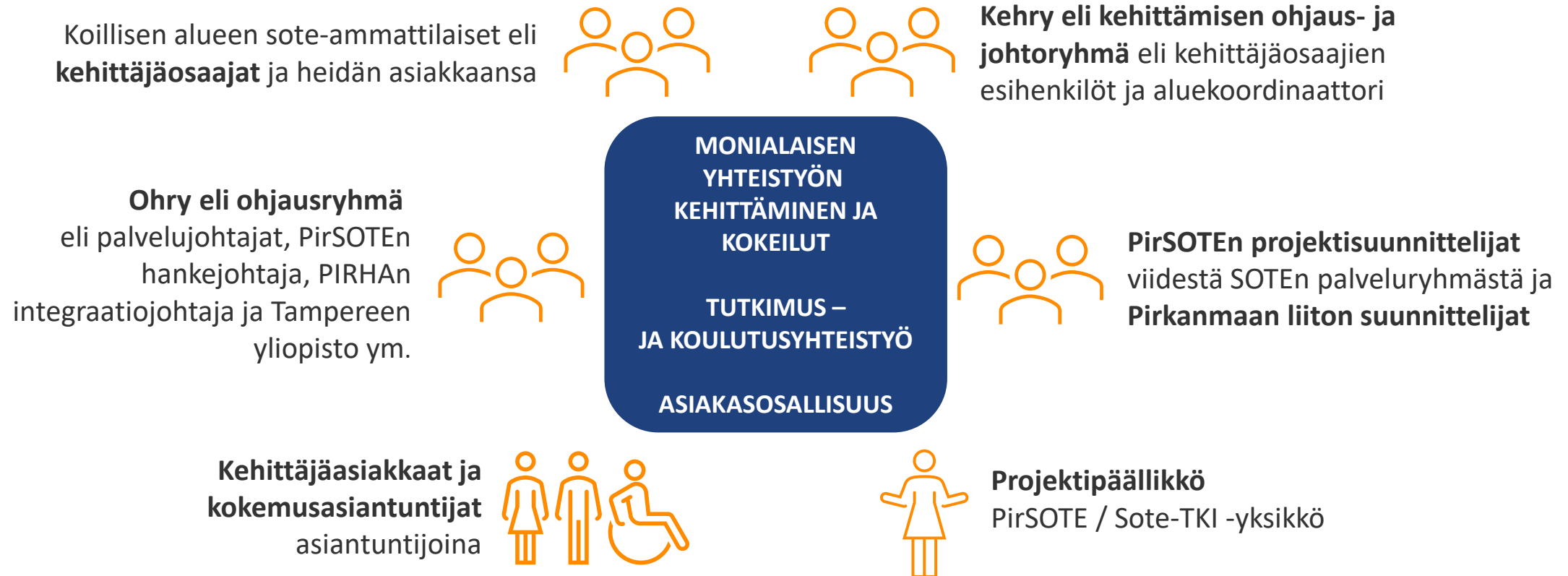
- Ylöjärven geriatrian poliklinikan moniammatillisen toiminnan kehittämisen tavoitteena ollut alusta asti avun tarvitsijan tarpeiden mukaan rakentuva asiantuntijatiimi, *Minun tiimi*.
- Minun tiimini mukaan PirSOTEn hankesuunnitelmaan v. 2020 - 2023.
- PirSOTEn pilotin myötä kehittäminen ja kokeilut käyntiin Tampereen Koilliskeskuksessa 2022.
- Mukana Pirkanmaan liiton johtamassa monialaisen yhteistyön työryhmässä suunnittelemassa mallin jalkauttamisen tapoja koulutuksellisesti vuonna 2023.



PIRKANMAA

**Sote-uudistus**

# Sote-pilotin kehittämisen rakenne 2022





# Monialainen, asiakaslähtöinen Minun tiimini -malli

## MINUN TIIMINI

Tavoitteena saumaton palvelukokonaisuus, jonka järjestämisessä ammattilaiset jakavat vastuuta ja yhdistävät osaamisensa.

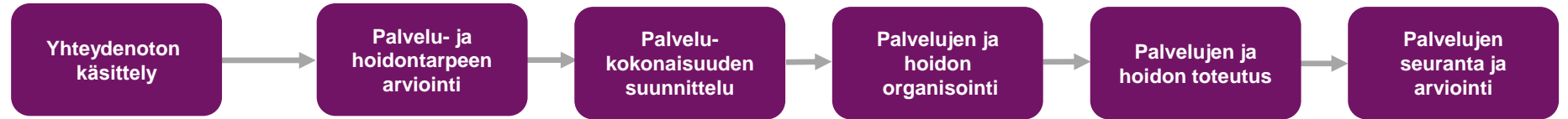
Asiakaslähtöinen ja systeminen työote tekevät asiakastyöstä vaikuttavampaa.

Nähdään asiakkaan tilanne kokonaisuutena huomioiden hänen resurssinsa ja vahvuutensa.

Ei pyritäkään ratkaisemaan kaikkea kerralla, vaan aloitetaan asiakkaan ns. ydinasiasta liikkeelle.

Ammattilaisilta edellytetään "ei-tietämisen tilaa", jolloin yksilölliset ratkaisut löydetään yhdessä ja toisia kunnioittaen.

Ammattiryhmäkohtaiset kalenterivaraukset ja joustavat työjärjestelyt mahdollistavat yhteiset tapaamiset.



### Ammattilainen tunnistaa monialaisen yhteistyön tarpeen

#### Herätteitä

- Asiakkaan toive
- Arjen hallinta
- Osaaminen ja työllistyminen
- Terveystila
- Taloudellinen tilanne
- Huoli terveydestä ja elintavoista
- Palveluiden runsas käyttö
- Vähintään 2 seurattavaa pitkäaikaisairautta

#### Lomakkeet

- Asiakasesite puheeksi oton apuna
- Suostumuslomake monialaiseen yhteistyöhön
- Minun tiimini –kortti tarpeiden / tavoitteiden kartoittamiseen
- Minun tiimini – suunnitelmapohja

### Arviointi ja konsultointi

#### Voimmeko vastata asiakkaan tarpeeseen

- työparityöskentelyllä,
- asiakkaan omien verkostojen avulla,
- muissa moniammatillisissa tiimeissä?

#### Työn tueksi

- Omasuuntima
- Konsultointi Minun tiimini -Teamsissä
- Minun tiimini -käsikirja

### Jos em. työmuodot eivät sovellu, kootaan Minun Tiimini

- Huolen huomannut työntekijä ottaa yhteyttä alueensa Minun tiimini –järjestelijään varmistaakseen ajan, paikan ja tarvittavat sote-ammattilaiset ensimmäiselle tapaamiselle.
- Työntekijä kutsuu tiimiin hoidon-/palvelutarpeen arvioinnin aikana tai sen jälkeen asiakkaan määrittelemän ydinasian kannalta oleelliset osallistujat. Hän kuulee asiakasta ja huomioi kokoonpanossa hänen läheisensä, 3. sektorin toimijat ja alueen muut palvelut. Työntekijä ja asiakas voivat saada tukea prosessiin myös kokemusasiantuntijalta.
- Asiakas osallistuu oman palvelukokonaisuutensa suunnitteluun tiimin tasaveroisena jäsenenä.
- Tiimin tapaaminen etenee sovitun systemisen rakenteen mukaisesti.
- Tiimissä laaditaan **monialainen suunnitelma** ja sovitaan selkeästi vastuut sen toteutuksessa.
- Nimetään henkilö, johon asiakas on ensisijaisesti yhteydessä.
- Ammattilaiset kirjaavat suunnitelman sisällön ja tilastoivat työnsä ohjeen mukaisesti tietojärjestelmiinsä.
- Monialaisen suunnitelman toteutumista seurataan, kuten suunnitelmassa on sovittu.
- Jatkossa asiakasta tavataan tarpeenmukaisella Minun tiimini -kokoonpanolla, samoja yhteistyön periaatteita noudattaen.

Pilotoitu 2022 PirSOTEn Kehitetään yhdessä -sote-pilotissa Koilliskeskuksessa Tampereella

# Minun tiimini –kokeilut numeroina



11 varattavissa ollutta aikaa

9 Minun tiimini –asiakasta ja monialaista suunnitelmaa

n. 40 ammattilaisen työpanos tiimeissä

1 kokemusasiantuntija

2 läheistä

1 yhdistys

10 muuta asiakasehdokasta, jotka päätyivät muuhun palveluun/elämäntilanne muuttui

# Kokemuksia



## Työntekijöiltä

*Minun tiimini oli viimeinen oljenkorteni kokeiltuani jo kaikkea. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan koottu Minun tiimini -kokoontulo oli onnistunut ja tiimi onnistui kohtaamaan asiakkaan niin, että hänet otettiin vakavasti ja luottamus palautui. Etukäteisvalmisteluja oli verrattain paljon, mutta kokemus oli vaivannäön arvoinen. Tämä oli merkittävä interventio. Vastuu jakautui osallistujille eikä kaikki ollut enää minun huolenani. Minun tiimilleni vaihtoehto olisi ollut esim. asiakkaan lähetys erikoissairaanhoidon jonoon. Tilanne on nyt rauhallinen ja asiakkaan tarve jatkuville yhteydenotoille on vähentynyt. Hän on kuin "tavallinen asiakas".*

*Sekä minusta että potilaasta Minun tiimini -tapaaminen oli hyödyllinen. Nähdäkseni tämä potilas hyötyi erityisesti siitä, että hänen asioistaan on kiinnostunut moni työntekijä. (---) Minusta neuvottelu sinänsä oli hyvä ja hyödyllinen, enkä osaa sanoa, miten sitä olisi voinut kehittää.*

## Asiakkailta

*Tällä oli suuri merkitys arkeeni ja olen kovin kiitollinen kaikesta. Tämän avulla pääsin alkuun ja uskalsin lähteä kotoa. Merkityksellisintä oli yhteisöllisyys ja se että nyt näen muita ihmisiä.*

*Kiva saada verkosto yhteen ja yhdessä samaan suuntaan, helpottunut olo.*

*Tapaamisen päätteeksi asiakkaalle jää tunne, että jokaisella tapaamiskerralla suunnitelmallisuus parantunut ja pienin askelin asiat etenevät. Aiemmin kertomansa mukaan yrittänyt mennä suurin harppauksin eteenpäin.*



JOSKUS ONGELMAT OVAT NIIN...



...YHTEEN kietoutuneita, ETTÄ NIITÄ ON KÄSITELTÄVÄ YHDESSÄ. SILLOIN EI PIDÄ MIETTÄÄ RATKAISUJA VALMIIKSI ETUKÄTEEN.



MIHIN KESKITYISIMME ENSIN?



TÄRKEINTÄ ON ALOITTA

LÄHTÖ



kuuntelen ja KUULEN



MITEN SYSTEMISYYS NÄKYI MINUN TOIMINNASSANI?

SYSTEMISYYS ON MINUA VARTEN



MILLAISEKSI HALUAN TEHDÄ SYSTEMISYYDEN OMASSA TYÖSSÄNI?



ETSIN RATKAISUJA UTELIAASTI

EN TIEDÄ ENNALTA.

LÖYDÄMME RATKAISUT YHDESSÄ AVOIMIN MIELIN.



ASIAKAS KESKIÖSSÄ

ANNAPA TÄNNEKIN MUUTAMA!



TAAKKA PIENENEY YHDESSÄ TEKEMÄLLÄ

SYSTEMISYYS LÖYTÄÄ NEKIN ASIAT, JOTKA JÄÄVÄT KATVEESEEN





# Lisää laatua ja vaikuttavuutta, kun palvelutarve on laaja-alaista?

- Toimintakulttuuri ja työkäytännöt tukevat yksin tekemistä.
  - Toisten osaamista ei tunneta, työ suorittavaa.
- Asiantuntijuus ammattilaisilla, hierarkia.
- Asiakas asioi eri asiantuntijoilla yrittäen itse muodostaa palveluistaan kokonaisuuden.
- Moniammatillisuutta on, mutta voidaanko sen sanoa olevan vaikuttavaa?

VS.

- Mahdollistavat työjärjestelyt ja uudistumisen tarpeen hyväksyminen.
  - Jaettu asiantuntijuus ja selkeät vastuut
  - Yhteistyösuhteet parantavat palveluiden laatua.
  - Systeminen työote uutena osaamisena.
  - Työntekijän, asiakkaan ja läheisten kokemus palkitsevasta monialaisesta kumppanuudesta.

Timperi, T. (2022) Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen.



# Tulevaisuustalkoot

- THL: Yksi keskeisimmistä muutoksista on **asiakaslähtöisyys** eli asiakkaan tarve määrittelee ammattilaisten toimintatapoja. Jos palveluja ei soviteta yhteen, palvelujen kysyntä kasvaa, samoin kustannukset.
- Työskentely työpareina, tiimeinä tai verkostoissa ei ole sinänsä uutta sosiaali- ja terveystaloudissa, mutta **systeminen työote** ja **asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö** ja **asiantuntijuuksien yhteensulautuminen** ei ole vielä tarpeeksi vahvaa.
- Lastensuojelussa on runsaasti kokemusta systemisestä toimintatavasta ja sen vaikuttavuudesta on kansainvälistä tutkimusnäyttöä. Tarvitaan **lisää tutkimusnäyttöä**, millaista vaikuttavuutta sillä on aikuisten parissa tehtävässä työssä.
- Lisäksi tarvitaan mm. monialaista yhteistyöosaamista, uudentyyppistä toimintakulttuuria, yhteisiä arvoja, tutkimustietoa vaikuttavuudesta asiakkaan/työntekijän/organisaation kannalta, koulutuksellisia ratkaisuja, tukirakenteita ja jaettuja toimintaperiaatteita sekä **integraation johtamista**.
- Pilotti päättyy 12/2022, mutta luomme työryhmissä **yhteistyökäytänteitä** ensi vuodelle. Jokainen pilotissa mukana ollut on **muutoksen mahdollistaja** vastaisuudessaakin.
- Minun tiimini on yksi keskeisimmistä toimintamalleista hyvinvointialueella. Tulossa 2023 siihen liittyvää **perehdytystä** laajemmalle ammattilaisjoukolle pilotin kokemuksi hyödyntäen.



# Esittely

- YTM (sosiaalipsykologia, sosiaalityö), sosionomi (AMK)
- aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä/Tampere
- PirSOTE-projektisuunnittelija/Tampere
  - psykososiaalisen tuen palvelut (1/21-7/22)
  - kehittäminen, hallinto ja asiakasohjaus (8-12/22)



# Otollinen hetki yhteistoimijuuden vahvistamiselle





TAMPERE.  
FINLAND



Tule ja tuo äänesi sosiaali- ja terveys-  
palvelujen kehittämiseen Koilliskeskuksessa!

## Omien palvelujensa ASIAANTUNTIJAT

**Haluamme kehittää asiakaslähtöisempiä sosiaali- ja terveyspalveluja. Etsimme kehittämisryhmään Tampereen koillisen alueen asukkaita, joilla on kokemusta sote-palveluista joko asiakkaana tai läheisenä.**

Ryhmässä pääset keskustelemaan ja tekemään ehdotuksia sote-palveluista, jotka ottaisivat asiakkaan paremmin huomioon. Millaisia asiakkaan ja eri alojen ammattilaisten kohtaamisten tulisi olla? Ryhmä kokoontuu keväällä neljä kertaa Koilliskeskuksessa (31.3., 28.4., 24.5., 16.6. klo 15 - 17).

Hae mukaan viimeistään 21.3.2022. Ryhmään valitaan n. 10 henkilöä maaliskuun aikana. Lisätietoja hausta osoitteesta [tampere.fi/koilliskeskus](https://tampere.fi/koilliskeskus). Voit lähettää viestin [tiina.piispanen@tampere.fi](mailto:tiina.piispanen@tampere.fi) tai **puh. 040 823 1422** ja olemme Sinuun yhteydessä.

Järj. Kehitetään yhdessä - sote-pilotti Koilliskeskuksessa

**Tervetuloa mukaan vaikuttamaan asioihin aidosti ja myönteisessä ilmapiirissä!**



TAMPERE **Sote-uudistus**



Palveluja.  
Kohtaamisia.

KOILLISKESKUS

# Asiakasosallisuuden merkitys kehittämistyössä

Käytäntöjen vakiintuminen vielä vähäistä.

Merkitys avautuu **omakohtaisen kokemuksen** myötä: **asiakkaat kehittämisen omatuntona ja peileinä**

**Koilliskeskuksen pilotin kehittäjäasiakastoiminta** erinomaisena esimerkkinä, kokoontumisia 4 x 2h, 8 kehittäjäasiakasta

- Tuloksena asiakaslähtöisiä Minun tiimini -**materiaaleja**: esite, palvelutarpeeseen liittyvä kortti, asiakassuunnitelma ja prosessikaavio.
- Syntyi myös **ideat** asukasilloista ja projektiin palkattavasta kokemusasiantuntijasta (toteutunut).
- Tärkeää onnistumisessa:
  - osallistujien valinta
  - toiminnan selkeä tarve, vaikutusmahdollisuudet ja rakenne
  - vuorovaikutus muiden pilotin toimijoiden kanssa
- Tuloksena myös: **osallisuuden** vahvistuminen, erilaisissa tilanteissa olevien ihmisten **tutustuminen** toinen toisiinsa, pilotin toimijoiden **ymmärryksen lisääntyminen** asiakasosallisuuden merkityksestä sekä kehittäjäasiakkaiden **työn jatkuminen** eri yhteyksissä.

Taitto: Vanja Autio



PIRKANMAA

**Sote-uudistus**

# Meillä on paljon mahdollisuuksia!

Digi

Sosiaalityön  
hyödyntäminen  
entistä  
vahvemmin

Tieto helposti  
tavoitettavaksi niin asiakkaille  
kuin työntekijöillekin

Monialaisen  
yhteistoimijuuden  
vahvistaminen

Asiakasosallisuuden  
myötä palvelujen  
kehittyminen

Matalan kynnyksen tuki-,  
ohjaus-, neuvontapalvelujen  
erityisosaajat ja rakenteet  
mahdollistamassa monimuotoista  
yhteistoimijuutta





# Yhteistoimijuuden parantaminen



Tarvainen ym. 2015 mukailen Väyrynen S. & Lindh J., 2013

# Tutkimisen arvoista?

- Monialainen yhteistyö/yhteistoimijuus
  - Osaaminen ja tavat nyt ja 2 vuoden päästä
  - Mitkä ovat toimivia vaikuttavuusmittareita?
- Alueellisen yhteistoiminnan tapojen vertailua



# Kiitämme!

Monialainen yhteistyöosaaminen lisääntyy  
yhteistyötä tekemällä!

tiina.pispanen@tamper.fi  
hanna.niskanen@tamper.fi

[www.tampere.fi/minuntiimini](http://www.tampere.fi/minuntiimini)



PIRKANMAA

**Sote-uudistus**



# Lähteet

Aaltio, E. & Isokuortti, N. (2019) [Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi.](#) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 3/2019. Helsinki, 2019.

Timperi, T. (2022) [Sote-integraation edellyttämä monialainen yhteistyöosaaminen.](#) Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:22. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Helsinki, 2022.

[Minun tiimini -malli - Koilliskeskuksen pilotti | Innokylä \(innokyla.fi\)](#)

[Sote-palvelujen integraatio - THL](#)

[Systemisyys haltuun! -koulutuskokonaisuus lisäsi yhteistä ymmärrystä systemisestä työotteesta Pirkanmaalla – Sote](#)

Tarvainen ym. 2015, mukaillen Väyrynen S., & Lindh J. 2013

