

Minun tiimini -toimintamalli pähkinänkuoressa

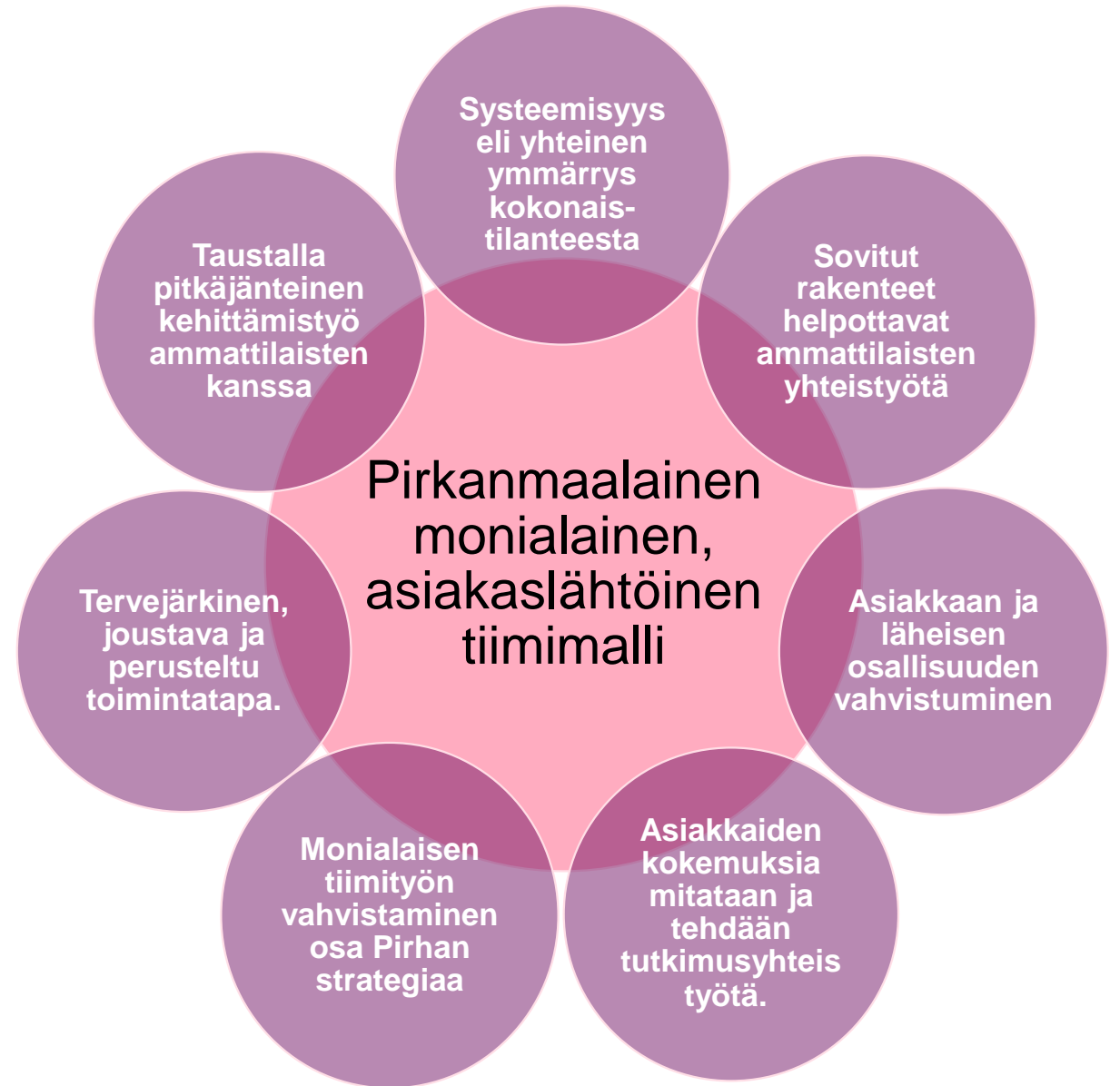


MINUN TIIMINI

MONIALAINEN = Monialainen yhteistyö on hallinnon- ja tieteenalat yhdistävää toimintaa, joka käsittää myös asiakkaan ja eri yhteistyökumppanit. Esim. kunnat, järjestöt, uskonnolliset yhteisöt tai Kela.

ASIAKASLÄHTÖINEN = Asiakaslähtöisessä ja voimavarakeskeisessä työskentelyssä asiakassuhde etenee asiakkaan esiin nostamien ja hänen määrittelemiensä tarpeiden kautta. Yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa pohditaan, miten hänen tarpeensa voidaan parhaalla mahdollisella tavalla tyydyttää olemassa olevien palvelumahdollisuuksien avulla.

TIIMI = Joukko osaamisalueiltaan toisiaan täydentäviä henkilöitä, jotka ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, tavoitteelliseen suoritukseen ja työskentelytapaan. He kantavat myös yhdessä vastuun tekemästään työstä. **Asiakas on tiimin jäsen.**





MINUN TIIMINI on asiakkaan toiveiden mukaisesti koottu joukko toimijoita, kuten ammattilaisia, läheisiä ja järjestötoimijoita. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin.

Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki.

Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyys.



Minun tiimini -mallin toimijat

- Läheiset, perheenjäsenet, tukihenkilö, omaishoitaja, vertaistoimija
- 3. sektori, yksityiset toimijat
- Ravitsemusterapeutti, liikuntaneuvoja, kulttuuriohjaaja
- Matalan kynnyksen toimijat (lähitori, yhteisökeskus)
- Lääkäri
- Psykologi
- Sairaanhoidaja, terveydenhoitaja
- Psykiatrinen sairaanhoidaja, päihdehoitaja
- Kirkon perheneuvoja, diakoni, seurakunnan varhaiskasvatuksen työntekijä
- Sosiaalityöntekijä
- Sosiaaliohjaaja, asiakasohjaaja
- Kuntoutusohjaaja, fysioterapeutti, puheterapeutti
- Suuhygienisti, hammaslääkäri, hammashoitaja
- Omavalmentaja, työkykykoordinaattori
- KELAn asiantuntija
- Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen henkilöstö

Ja niin edelleen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Minun tiimini -prosessi

Minun tiimini -herätteitä

Huomioi, ettei kaikkien herätekohtien tarvitse täyttyä.

- Asiakkaan tai läheisen toive
- Arjen hallinta
- Osaaminen ja työllistyminen
- Taloudellinen tilanne
- Huoli terveydestä ja elintavoista
- Palveluiden runsas käyttö
- Vähintään 2 seurattavaa pitkäaikaissairautta
- Huoli-ilmoitus / lastensuojeluilmoituksia
- Huoli useammasta perheenjäsenestä.
- Jne.

Arviointi ja konsultointi

- Konsultoi kollegaa tai Minun tiimini -järjestelijää.
- Perheellisten asioissa voit olla yhteydessä lanupen asiakasohjaukseen.
- Sote-asemalla voi olla myös esim. asva- tai aimo-tiimi, jossa Minun tiimini soveltuvuutta voidaan yhdessä arvioida.
- Muista myös monialaisen yhteistyön opas!

Arvioi, vastaako asiakkaan tarpeeseen Minun tiimini vai

- asiakkaan **omat verkostot**
- **työparityöskentely**,
- muut **moniammatilliset tiimit**, kuten esim. **päihde- ja mielenterveysasiakkaille suunnattu STOP-ryhmä?**



Minun tiimini -työn aloitus

1. Huolen huomannut työntekijä varaa asiakkaalleen tiimiajan ja -paikan Minun tiimini -järjestelijältä, asiakasohjauksesta (lanupe) tai omatoimisesti Teams-kanavan **varauskirjalta**.
2. Työntekijä kutsuu **asiakaskortille** määritellyn ydinasian kannalta oleelliset osallistujat tapaamiselle ja välittää ammattilaisille tietoa asiakkaan tilanteesta.
3. Ensimmäinen tapaaminen voi olla hoidon-/palvelutarpeen arvioinnin aikana tai sen jälkeen.
4. Kokoonpanossa huomioidaan asiakkaan läheiset, 3. sektorin toimijat ja alueen muut palvelut. Myös kokemustoimija voi tukea työntekijää ja asiakasta prosessissa.
5. Palvelujen ja hoidon kokonaisuus suunnitellaan tiimissä ja tapaaminen etenee **systemisen rakenteen** mukaisesti. Asiakas osallistuu suunnitteluun tiimin tasaveroisena jäsenenä.
6. Tiimitapaamisella laaditaan **monialainen suunnitelma**. Ammattilaiset kirjaavat suunnitelman sisällön ohjeen mukaisesti tietojärjestelmiinsä.
7. Koollekutsuja tilastoi vielä toteutuneen tapaamisen **seurantalomakkeella** Pirhalle.

Tapaamisten välissä

- Suunnitelmassa on sovittu selkeät vastuut ja siinä on nimetty ammattilainen, johon asiakas on ensisijaisesti yhteydessä.
- Monialaisen suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan, kuten suunnitelmassa on yksilöllisesti sovittu.
- Useimmiten tarvitaan vähintään kaksi tiimitapaamista, sillä kaikkea ei voida ratkaista kerralla.

Prosessin jatkuminen

- Jatkossa asiakasta tavataan tarpeenmukaisella kokoonpanolla, tiiminä tai työparina, samoja yhteistyön periaatteita noudattaen.

Hyödynnä!

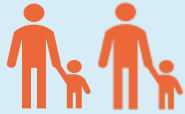
- **Asiakasesite**: puheeksi otto
- **Y100-lomake**: suostumus tietojen vaihtoon
- **Moodle-koulutus**: Minun tiimini -osaaminen
- **Asiakaskortti**: Ydinasian jäsenyys ja tiimiin kutsuttavien määrittäminen
- **Varauskirja**: Sote-aseman jaettu Excel sisäiseen viestintään varatuista ajoista ja osallistujista.
- **Monialaisen suunnitelman pohja**: vastuunjako, palvelujen kokonaisuus ja seuranta
- **Asiakaspalautekysely**: Asiakaskokemuksen seuranta
- **Seurantalomake**: Toteutuneet Minun tiimini -tapaamiset Pirhassa

Herätteitä Minun tiimiini

- Asiakkaan tai läheisen toive
- Palveluiden runsas käyttö
- Aikuisen arjen hallinta - oppivelvollisuusikäisen koulunkäynnin haasteet
- Osaaminen ja työllistyminen
- Taloudellinen tilanne
- Huoli terveydestä / elintavoista
- Vähintään 2 seurattavaa pitkäaikaissairautta, riippuvuudet
- Kun perheessä joku sairastuu vakavasti
- Huoli-ilmoitus / lastensuojeluilmoituksia
- Huoli useammasta perheenjäsenestä
- Vanhempien ero
- JNE.



Ohjautuminen Minun tiimini -prosessiin



ASIAKASPERHE

Työntekijä tunnistaa asukkaan kanssa yhdessä monialaisen tuen tarpeen/asukas toivoo monialaista tapaamista. Tunnistaminen voi tapahtua missä vain ja milloin vain (varhaisessa vaiheessa tai palvelutarpeen arvioinnin aikana tai myöhemmin).

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa varhaisen tuen asiakasohjaus auttaa Minun tiimini -järjestämisessä.

Etelä 040 133 7936
Länsi 040 828 5277
Pohjoinen 041 730 1320
ark. klo 8.00-15.30

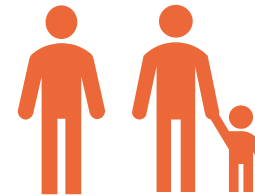
tai



AIKUINEN ASIAKAS

Työntekijä tunnistaa asiakkaan kanssa yhdessä monialaisen tuen tarpeen/asiakas toivoo monialaista tapaamista. Tunnistaminen voi tapahtua missä vain ja milloin vain (varhaisessa vaiheessa tai palvelutarpeen arvioinnin aikana tai myöhemmin).

Minun tiimini -järjestelijä toimii yhteyshenkilönä. Alueesi järjestelijän yhteystiedot löydät osoitteesta pirha.fi/minuntiiimini.



Rinnalla- kulkijuus

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



Tiimi- työskentely

Minun tiimini kootaan aina tilanteen mukaan ja yhdessä asiakkaan tai asiakas-perheen kanssa sopien.

Alueella on yhteisesti sovitut tiimityötä mahdollistavat rakenteet mm. eri toimijoiden yhteiset aikataulut.

KE klo 14 – 15.30



Asukas- kokemus

Sain apua silloin, kun sitä tarvitsin.



Työntekijä- kokemus

Yhdessä olemme enemmän.

Asiakkaan tunnistanut ammattilainen

- Mikäli tarvitsee alussa tukea, voi konsultoida järjestelijää Minun tiimini – tapaamiseen järjestämiseen liittyen.
- **Kutsuu asiakkaan ja muut osallistujat tapaamiselle** (aika, paikka, aihe), välittää työntekijöille tarvittaessa henkilötunnuksen ja kertoo osallistujille tarkemmin käsiteltävästä ydinasiasta.
- Mikäli etäosallistujia, työntekijä lähettää heille linkin tapaamiseen.
- **Osallistuu itse aina tiimitapaamiseen.**
- Pyytää palautetta asiakkaalta ja tilastoi tapaamisen.

SOTE-ASEMAN Minun tiimini- yhteyshenkilö

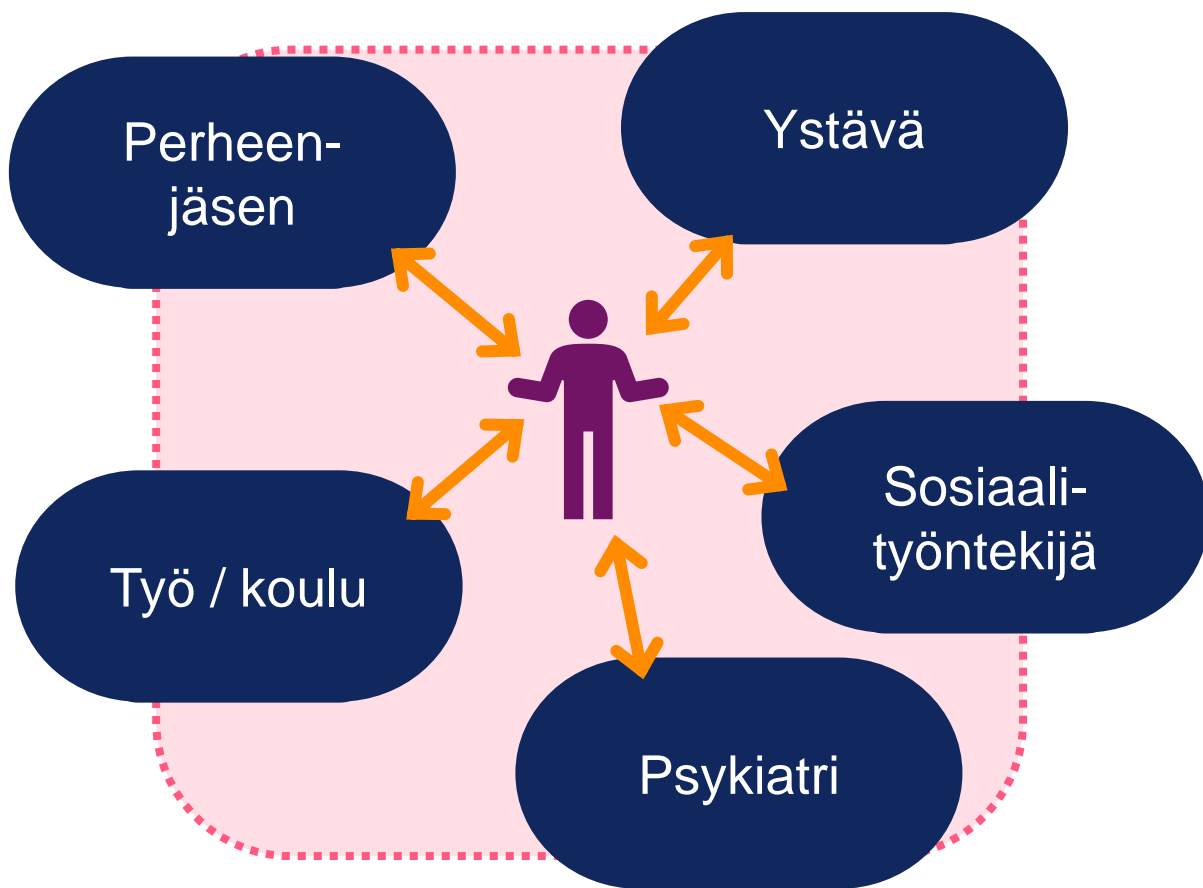
- **Yhteyshenkilöksi nimetty ammattilainen**, joka on perehdytetty hyödyntämään Minun tiimini –varauskirjaa ja Teams-kanavaa.
- 6-12 kk välein kiertävä rooli.
- Huom. Tarvitaan, jotta myös Pirhan ulkopuolelta voidaan kysyä Minun tiimini – yhteistyöstä.
- Yhteystiedot pirha.fi/minuntiimini –sivulla.
- On yhteyshenkilö myös Minun tiimini – käyttöönottoa koordinoiville henkilöille (suunnittelupäällikkö ja suunnittelijat).
- Vie yhdessä sovitut varauskirjalle Minun tiimini –päivämäärät.
- Osallistuu esihenkilöiden muodostamaan koordinaatioryhmään tilannekatsauksen esittelijänä. Hänen *toivotaan* kokoavan palautteita ja kehittämisideoita kokouksiin.

Erityistä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa

- **Asiakasohjausta voit konsultoida** olemassa olevien palveluiden ja oikeiden ihmisten löytymisestä asiakkaan Minun tiimiini.
- Lasten ja nuorten kohdalla pyritään tapaaminen sopimaan heidän arkiympäristöönsä, kuten koululle tai neuvolaan.
- Ammattilaisen ei välttämättä tarvitse olla edes yhteydessä asiakasohjaukseen, vaan hän voi merkitä varauskirjaan tapaamisen ja tiimin tiedot.

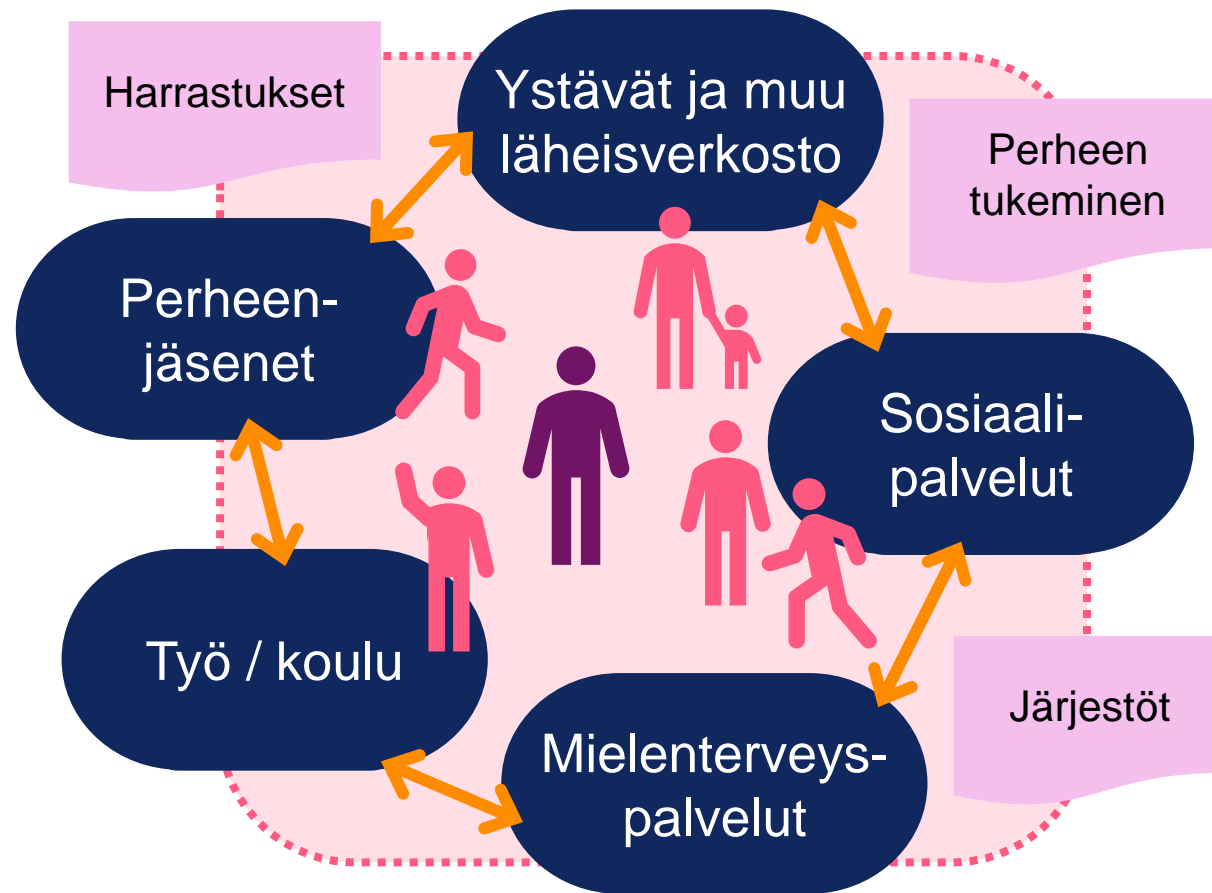
ORGANISAATIO-LÄHTÖISYYS: VAHVAT SEKTORIRAJAT

“Vastaa minulle asetetuista tavoitteista”



SYSTEMISYYS: ASIAKASLÄHTÖISYYS

“Katsotaan kokonaisuutta, tehdään yhdessä tiiminä”



Minun tiimini -toimintamallin systemisyyttä tukevat periaatteet

- 1. Asiakasosallisuus:** Muodostamme tiimin asiakkaan sanoittamasta tarpeesta käsin ja hän saa vaikuttaa tiiminsä kokoonpanoon ja mistä lähdemme liikkeelle.
- 2. Tasavertaisuus:** Kaikki osallistujat ovat tasaveroisia tiimin jäseniä, niin eri alojen ammattilaiset kuin asiakas ja hänen läheisensä.
- 3. Dialogisuus:** Kuuntelemme ja kuulemme toisiamme. Näin luomme yhteistä ymmärrystä tilanteesta.
- 4. Yhteisvastuullisuus ja yhteistoimijuus:** Taakka pienenee yhdessä tekemällä ja yhdessä opimme jatkuvasti lisää siitä, miten voimme olla asiakkaille avuksi.
- 5. Konkreettinen yhteinen suunnitelma:** Etenemme pienin askelin, tuemme asiakasta tarvittaessa ja seuraamme, miten asiakkaan elämäntilanne kehittyy.



Millaista systeeminen työskentely on Minun tiimissäni?



Minun tiimini – malli Pirkanmaan perhekeskustyössä

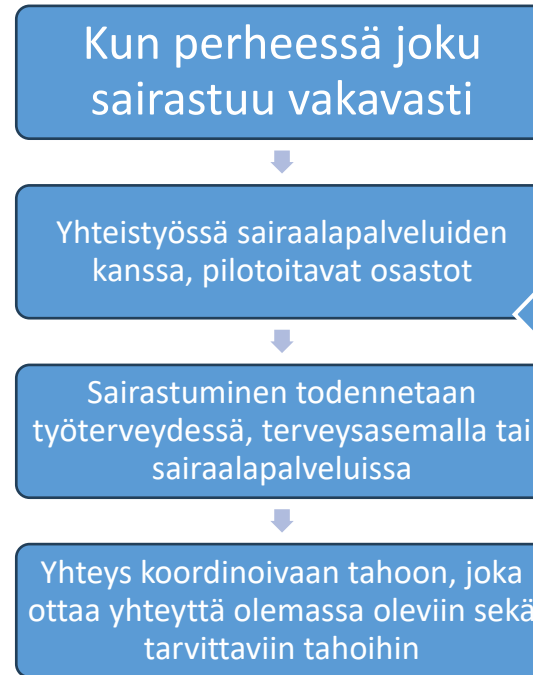
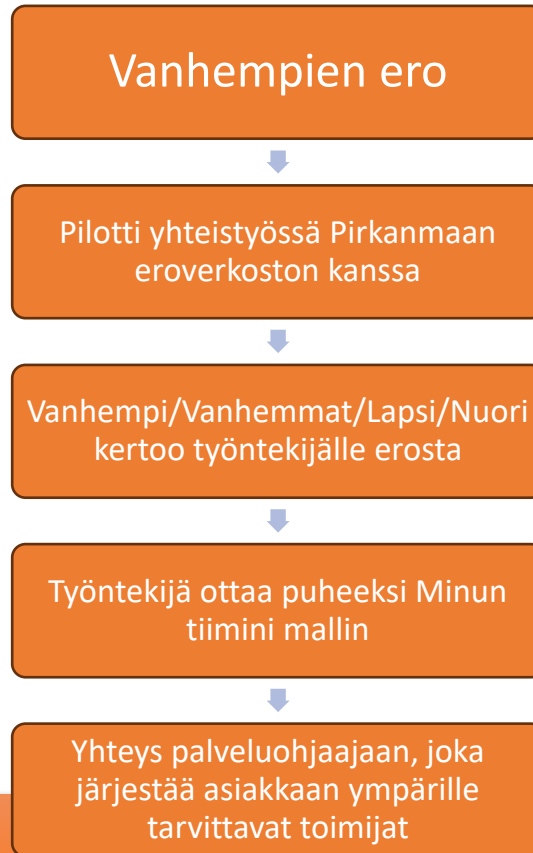
Katariina Hämäläinen



PERHEKESKUS

Mukana elämässä.

Minun tiimini - palvelupolkupilotit



Yhteiset keskustelut aloitettu kuntoutusohjaajien kanssa, tarkastellaan myös hoito- ja palvelupolkuja

Koordinoiva tahoo?
Asiakasohjaus, OLKA vai sairaalapalveluista

Tärkeää muistaa:

- arjen toimijoiden kokoaminen lapsen/nuoren tueksi
- Sairauden eri vaiheiden tunnistaminen, missä kohtaa perhe valmis vastaanottamaan tukea?

Herätteet:

- Milloin Minun tiimini kokoaminen on tarpeen?
- Miten peruspalveluissa, ennen sote-toimijoita tuetaan perhettä erotilanteissa?

Työryhmät palvelupolkuihin: kun joku perheestä sairastuu vakavasti

Pirha

- Valitut sairaalan osastot → kuntoutusohjaaja + muut?
- Asiakasohjaus
- Kotipalvelu
- Työikäisten sosiaalityö

Kunta

- Vaka
- Koulu
- Nuorisotoimi
- Työllisyyspalvelut?

Järjestö

- Potilasjärjestö?
- Pirkanmaan syöpäyhdistys
- Tai sydänyhdistys
- Lapsen/nuoren vapaa-ajan tuki?

Kirkko

- Pikkuhelppi?
- Diakoniatyö
- Sairaalapapit

Joku muu

- Kela

Työryhmät palvelupolkuihin: eroperhe

Pirha

- Perheoikeudelliset palvelut
- Asiakasohjaus: Anki Backman + Jasmin Taatila
- Kasvatus- ja perheneuvonta
- Aikuissosiaalityö
- Oppilashuolto
- Lastensuojelu:

Kunta

- Varhaiskasvatus:
- Koulu:

Järjestö

- MII eropalvelut: Mirkka Kortehisto
- Miessakit: Kari Vilkkö

Kirkko

- Perheneuvonta: Virpi Hiltunen-Holopainen

Joku muu

- THL Sujuvat palvelut valmentajat
- Kokemusasiakas Minna

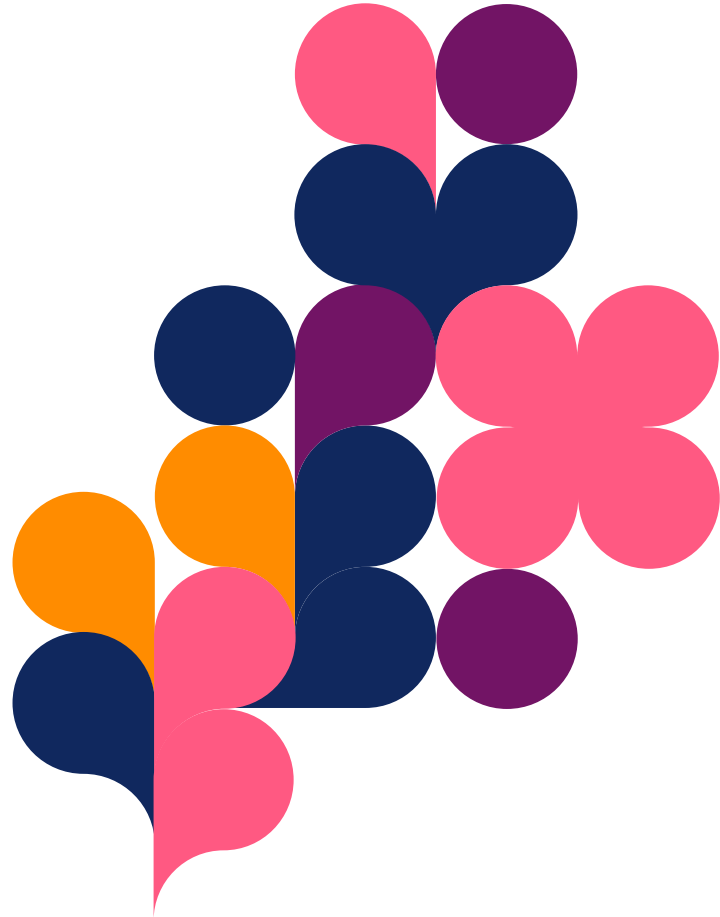
Osa asiakaspinnan edustajia, osa heitä, jotka edustaa laajempaa ammattiryhmää ja pystyy toimimaan viestinviejinä.

THL sujuvat palvelut –
valmennus + työskentely
Pirkanmaan eroverkoston
tapaamisissa

Verkkovalmennukset käyttöönoton tueksi

Seuraa
koulutusviestintää
[pirha.fi/minuntiimini!](https://pirha.fi/minuntiimini)

- Syksyllä Teamsissä kerran kuussa tiistaina 20.8., 17.9., 22.10., 19.11. ja 17.12. klo 14.30–15.30.
- Kaikille monialaista tiimityötä tekeville avoimet tapaamiset, joista voit saada eväitä monialaiseen tekemiseen.
- Voit osallistua yhdelle tai useammalle valmennuskerralle.
- Jokaisella kerralla ammattilainen kertomassa Minun tiimini -kokemuksistaan.
- Tapaamisilla käydään myös läpi osallistujien kysymyksiä, ohjeita ja ajankohtaisaiheita. Ei ennakoilmoittautumista.



Kiitos!

Katariina Hämäläinen, suunnittelija
lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Katariina.hamalainen@pirha.fi

040 129 5260

