



# Apotti – Laatu lastensuojeluun

Oy Apotti Ab

Annukka Paasivirta, kehittämisspäälikkö, VTL

Morfeus-päätösseminaari

10.5.2017

# Esityksen sisältö

- Apotti – yleistä
- Toiminnan muutos
- Rakenteinen tieto
- Sosiaalihuollon mittaaminen
- Laatu lastensuojeluun



Apotin tavoitteena on yksi,  
**alueellisesti yhtenäinen,**  
**sosiaali- ja terveydenhuollon**  
**tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä,**  
joka mahdollistaa toiminnan  
kehittämisen ja sitä kautta  
paremman laadun

# Kyseessä on laaja toiminnan muutoshanke, ei pelkkä IT-hanke.

Yhteinen järjestelmä tukee sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä kehittämistä. Hankkeessa on sovittu yhteisiä toiminnan muutoksen painopistealueita, kuten prosessien yhtenäistäminen.

# Apottia rakennetaan sosiaalialan asiakkaille ja ammattilaisille

- Sosiaalialan ammattilaiset osallistuvat järjestelmän rakentamiseen (sisällön asiantuntijat ja sovelluskehittäjät)
- Järjestelmä rakennetaan asiakkaan, työntekijän ja johtamisen tarpeisiin
- Asiakkaiden osallisuutta lisätään mm. asiakasportaalin avulla
- Järjestelmää rakennettaessa huomioidaan sosiaalityön luonne
- Ammattilaisen arviointi ja harkinta keskeisessä roolissa myös jatkossa – rakenteinen tieto tukemassa työntekijän työtä, tilaa jätetään myös narratiivisuudelle



# Apotin toiminnan muutoksen tavoitteet

# Apotin toiminnan muutoksen tavoitteet

1. Asiakaslähtöinen toiminta
2. Yhtenäiset toimintatavat
3. Kustannustehokas ja laadukas toiminta
4. Tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen
5. Tyytyväiset käyttäjät
6. Uudet innovatiiviset toimintatavat



# Apotti tuottaa hyötyjä asiakaslähtöisesti

## Aikaa asiakkaalle

- Kirjaamisen yksinkertaistuminen
- Käyttöliittymästä nopeasti käsitys asiakkaan tilanteesta

## Asiakasturvallisuus paranee

- Kertakirjaaminen – vähemmän virheitä
- Työprosessien automaattinen ohjaus

## Paremmat osallistumismahdollisuudet

- Sähköisessä palveluportaalissa mm. omien tietojen katselu ja tallentaminen
- Mahdollisuus etäkonsultaatioon



# Yhtenäiset toimintatavat

## Prosessien yhtenäistäminen ja seuranta

- Prosessien sisällöt, käsitteet

## Prosessien etenemisen seurantapistteet:

- vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, suunnitelman teko, palvelun aloittaminen ja päätöksenteko, palvelun toteuttaminen, palvelun arviointi ja suunnitelman tarkistaminen, palvelun päättäminen

## Seurannan sekä kehittämisen kannalta yhteisiä työkaluja

- luokitukset
- lomakkeet
- arviointityökalut, mittarit
- ydinelementit



# Apotti-järjestelmästä saadaan seurantatietoa

## Asiakkaalle

tietoa omasta tilanteesta  
ja sen kehittymisestä

## Ammattilaiselle

palautetta omasta työstä:  
miten asiakkaat voivat

## Johdolle

- tietoa prosessien toiminnasta, mm. sujuvuus ja laatu
- keihin palveluita kannattaa kohdentaa

## Benchmarking-tietoa

- tietoa toiminnan kehittymisestä
- miten suoriudun muihin verrattuna / miten yksiköt suoriutuvat muihin verrattuna

# Sosiaalihuolto ja rakenteinen tieto

# Sosiaalihuollon sisällöt ja rakenne

Sosiaalihuollon perusrakenne perustuu kansallisiin määritelmiin



Sisältö luodaan palvelutehtäväkohtaisesti

1. Lapsiperheiden palvelut
2. Työkäisten palvelut
3. Iäkkäiden palvelut
4. Perheoikeudelliset palvelut
5. Lastensuojelu
6. Vammaispalvelut
7. Päihdepalvelut

Organisaatioiden Apotti-asiantuntijat ja valikoidut sisällön asiantuntijat osallistuvat työhön  
Apotin omat sovelluskehittäjät rakentavat järjestelmää samanaikaisesti

# Asiakastyön dokumentoinnin keskeiset käsitteet

- Dokumentointi: asiakirjojen laatiminen ja kirjoittaminen, asiakassuhteessa ja palvelutapahtumassa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentaminen
- Kirjaaminen: merkintöjen tekeminen asiakirjaan
- Määrämuotoinen kirjaaminen: asiakastietojen kirjaaminen yhtenäisesti sovitulla tavalla
- **Rakenteinen tieto: etukäteen sovitun rakenteen mukaan kirjattu ja tallennettu tieto**

# Kun kirjataan rakenteisesti, mahdollistetaan

- Hoidon ja palvelun laadun parantaminen
- Asiakas- ja työntekijäturvallisuuden parantaminen
- Asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan parantaminen
- Päätöksenteon tuki
- Työntekijän työn ohjaaminen (esim. hälytykset, muistutukset)
- Työnkulkuja ohjaavien sääntöjen toimiminen
- Graafit ja muut visualisoinnit
- Tiedolla johtaminen
- Raportit eri käyttäjäryhmille
- Benchmarking – yksiköiden välinen vertailu
- Väestötason tiedon tuottaminen (Big Data)
- Tiedon käyttö tutkimuksessa

# Apotin rakenteinen kirjaaminen

- Valmiita valikkoja
  - Tiedot löytyvät nopeasti, kun niitä tarvitaan – helpot hakutoiminnot
  - Tekee mahdolliseksi tiedolla johtamisen
- **Tarpeen vaatiessa ja lisäksi käyttäjä voi edelleen kirjata kuvailevaa tekstiä ja täydentää rakenteisia kirjauksia**
- Mahdollistaa ohjatun kirjaamisen – ohjelma antaa käyttäjälle vaihtoehtoja myös jo kirjatun perusteella
  - Parantunut kirjaamisen laatu ja tulkittavuus
  - Vähentynyt käyttäjän muistitaakka
- Mm. esitiedot, arvioinnit, suunnitelmat, päätökset, asiakaskertomukset, päivittäiskirjaaminen voidaan tehdä rakenteisesti

# Sosiaalihuollon mittaaminen

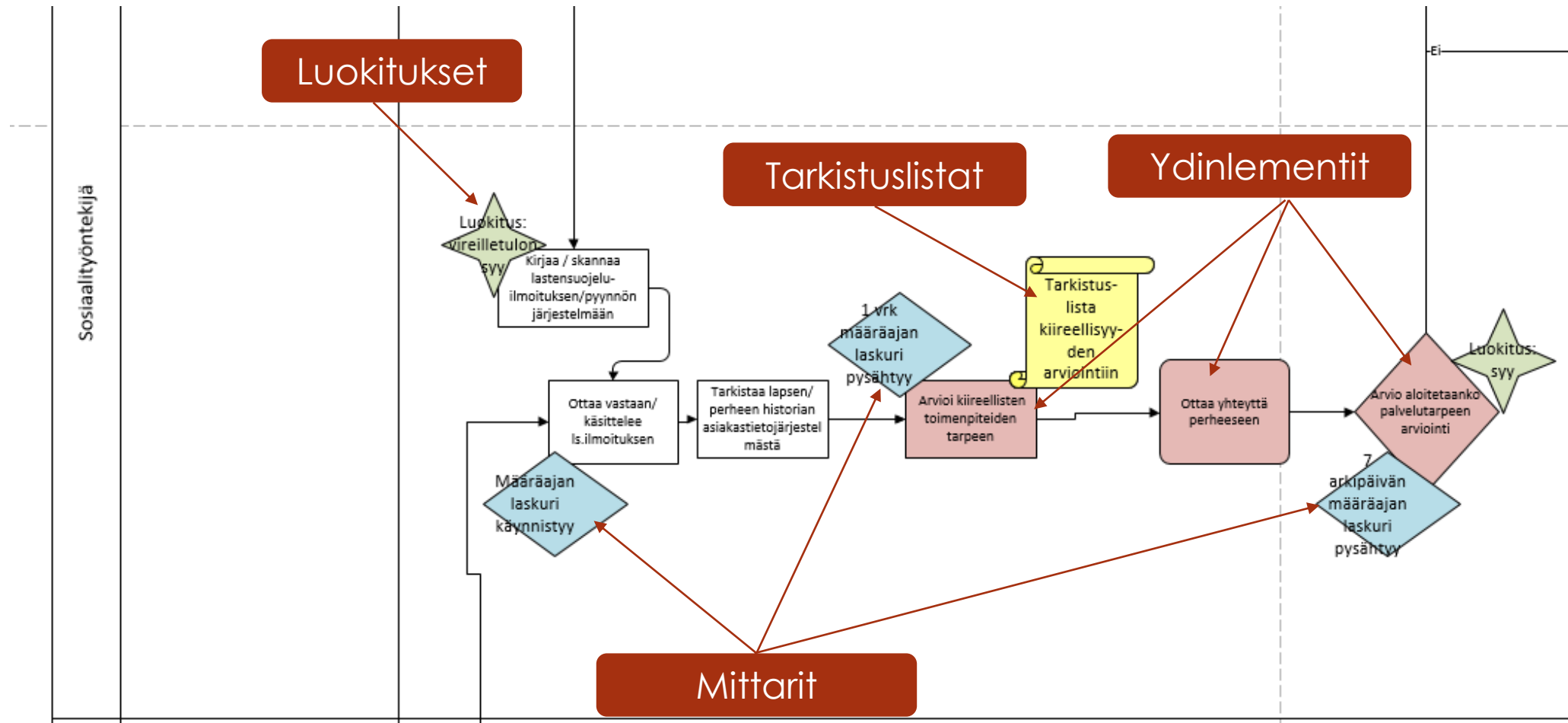


# Sosiaalihuollon mittaaminen asiakasprosessissa *(esimerkinomaisesti)*

Prosessi / mittarit	Vireilletulo	Palvelutarpeen arviointi	Asiakas-suunnitelma	Palvelun aloittaminen / päätös	Palvelun toteuttaminen	Palvelun arviointi / päättäminen
<b>Suorite (n)</b>	Yhteydenotto-määrät	Arviointien määrät	Suunnitelma-määrät	Päätökset	Toteutuneet palvelut	Päätyneet asiakkuudet
<b>Prosessin kuvaukset</b>	Kiireellisyyden arviointi	Arvioinnin ydinelementit				
<b>Vaikutus</b>		Lähtötilanteen arviointi (toimintakyky, hyvinvointi)	Asiakkaan tavoitteet, sovitut menetelmät, tilannetekijät	Toiminta-kyvyn arviointi	Toimintakyvyn, hyvinvoinnin, asiakkaan tilanteen muutos	Toimintakyvyn, hyvinvoinnin, asiakkaan tilanteen muutos
<b>Kustannukset</b>						
<b>Asiakas-kokemus</b>	MyChartin käyttöaste	Asiakas-palaute	Asiakas-palaute	MyChartin käyttö-kokemus	Asiakas-palaute	Asiakas-palaute

# Laatua lastensuojeluun

# Toiminnan muutoksen elementit osana työkulkuja



# Asiakkaiden segmentointi lastensuojelun alkuvaiheessa

- Pelkkä lastensuojeluilmoituksen/pyynnön tuottama tieto ei riitä segmentointiin vaan vireilletulon syytä peilataan mm.
  - lapsen ikään
  - olemassa oleviin palvelu/hoitokontakteihin (lapsi ja vanhemmat)
  - historiatietoihin
  - lapsen, perheen, läheisten ja muiden viranomaisten tuottamaan tietoon
- Päätöksenteon ja segmentoinnin tueksi tarvitaan toimivaa **lapsen koontinäyttöä**
  - nykytilanteessa tieto hajanaista, sirpaleista, vaikea hahmottaa perheen kokonaisuutta
  - **Lapsi näkyväksi uuden järjestelmän toteutuksessa** → tiedon yhtenäisyys, luotettavuus, saatavuus, käytettävyys paranee
- Tulosyys ja lapsen tilanteen koostavat tiedot yhdessä auttavat löytämään kullekin oikean palvelupolun → **työnkulkujen ohjaus järjestelmässä**

# Lapsen koontinäyttö järjestelmässä

## Mitä lapsen koontinäytöllä tulisi näkyä?

- Demografiset tiedot
- Lapsen olemassa olevat palvelut ja hoitokontaktit sekä niiden vastuutyöntekijät
- Vanhempien olemassa olevat palvelut ja hoitokontaktit sekä niiden vastuutyöntekijät
- Historiatiedot palveluista/hoitokontakteista (sekä lapsi että vanhemmat)
- Läheisverkoston tiedot, jos kartoitettu aikaisemmin
- Äidinkieli, tulkin tarve
- Koulu- ja päiväkotitiedot

Koontinäytön lisäksi lapsen näkyväksi tuleminen edellyttää myös lapsen tuottaman tiedon näkyväksi tekemistä, tämä tunnustetaan haasteeksi järjestelmälle, koska lapsen tuottama tieto ei ole aina niin jäsenneiltyä

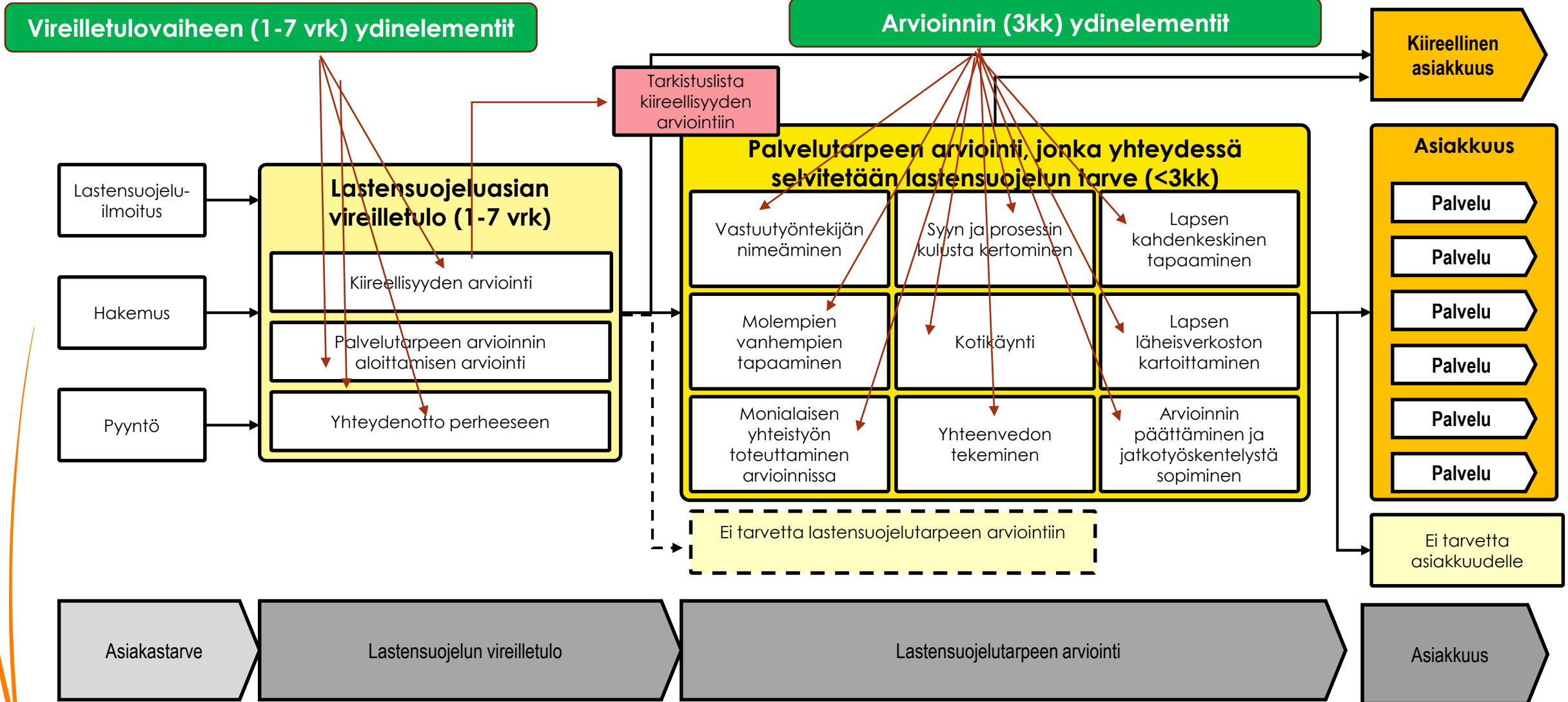
# Tarkistuslista kiireellisyyden arviointiin lastensuojeluasian tullessa vireille

- Toimii muistilistatyyppisenä tukena työntekijöille
- **Lisää avoimuutta asiakkaan suuntaan**
- Pohjautuu lastensuojelulain jaotteluun ja THL:n lastensuojelun vireilletulon syyn luokituksiin lapsen kasvua, kehitystä ja turvallisuutta vaarantavista tekijöistä
- Tarkistuslistan kysymyksiin vastaukset koostuvat mm.
  - Ilmoituksen tuottamasta tiedosta sekä
  - lapsen, perheen, läheisten muiden viranomaisten tuottamasta tiedosta
- Tulevassa järjestelmässä kiireellisyyden arvioinnin tarkistuslistan vastaukset
  - muodostavat tekstimuotoisen arvioinnin koosteen asiakkaan ja työntekijän tueksi
  - ohjaavat työnkuluissa

# Tarkistuslista kiireellisyyden arviointiin lastensuojeluasian tullessa vireille

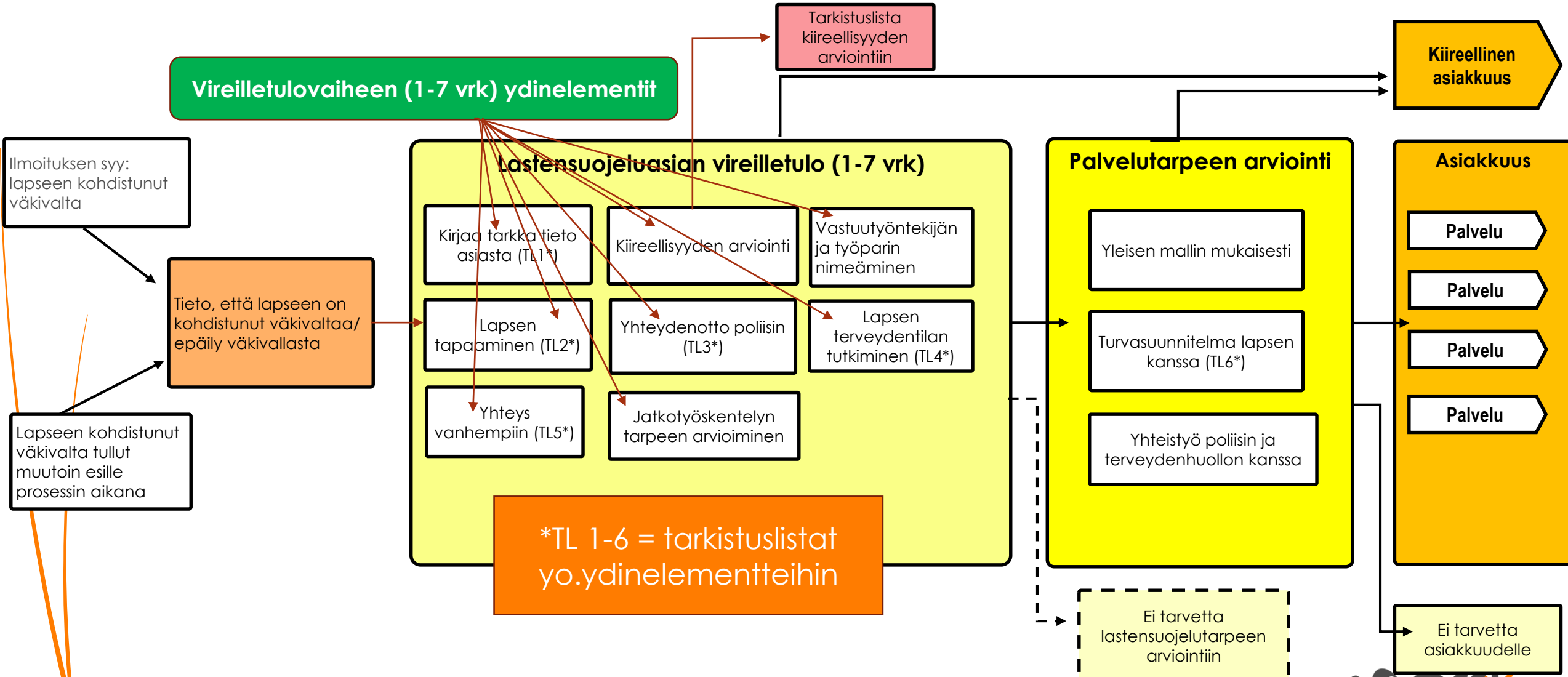
Näyte: Tarkistuslista kiireellisyyden arviointiin lastensuojeluasian tullessa vireille		
Kysymys	Vastaus K/E/?	Tarkentavat kysymykset, jos vastaus kyllä
<b>1.Lapsen elinympäristö</b>		
1. Onko lapsen asumisessa puutteita?		Onko lapsen koti/asunto tällä hetkellä riittävän turvallinen tai asuinolosuhteet turvattu?
1. Onko lapsen toimeentulosta huolta?		Onko välitön toimeentulo turvattu?
<b>2. Tarpeiden laiminlyönti</b>		
2.1. Onko lapsen hoito ja huolenpito vaarantunut johtuen vanhemman fyysisestä terveydestä?		Onko tuen tarve välitön?
2.2 Onko lapsen hoito ja huolenpito vaarantunut johtuen vanhemman psyykkisestä terveydestä?		Onko tuen tarve välitön?
2.3. Onko lapsen tarpeita laiminlyöty?		Miten? Esim. ravinnosta huolehtiminen, vaatetuksesta, puhtaudesta, vuorovaikutuksen ristiriidat ym.
2.4. Onko lapsella erityisen suuri avuntarve?		Minkälainen?
2.5. Onko lapsi jätetty heitteille?		Milloin, miten?
2.6. – 2.14. ...		
<b>3. Lapsen terveys ja kehitys</b>		
3.1. Onko kyseessä lapsen fyysiseen terveydentilaan liittyvä huoli?		Mikä, miten ilmenee, saako lapsi/perhe apua?
3.2. Onko kyseessä lapsen psyykkiseen terveydentilaan liittyvä huoli?		Mikä, miten ilmenee, saako lapsi/perhe apua?
3.3.-3.10. ...		Mikä, miten ilmenee, mitä koulun tukitoimia on tilanteeseen?

# V. Yleinen lastensuojelun alkuvaiheen arvioinnin työnkulun malli





# VI. Väkivaltaa kohtanneen lapsen vireilletulon ja arvioinnin työnkulun malli



# Ydinelementtien soveltuvuuden arviointia

- Metodina toimii hyvin lastensuojelussa
  - Nykytilanteessa arvioinnin sisällöt (ydinelementit) ohjeistettu, mutta niiden toteutumisen seuraaminen vaikeaa
- **Ydinelementtien määrittelemisen järjestelmään**
  - Järjestelmään määriteltynä alkavat muokkaamaan toimintaa
  - Ydinelementtien toteutumisen seurattavuus järjestelmässä
  - Tukevat tutkimustiedon sekä kansallisten/kuntien strategisten-ja tulostavoitteiden jalkautusta
- Ydinelementtien toteutumisen vaikutukset palvelun vaikuttavuuteen ja laatuun
  - Datan kertyessä Apotti-järjestelmässä pystytään seuraamaan, minkälaisia merkityksiä lopputuloksiin (vaikuttavuus/laatumittarit) → ydinelementtien päivitys
- Ydinelementtien toteutuminen (esim. lapsen tapaaminen kahden kesken) ei riitä vaan oleellista on se, mitä tietoa niissä on tarkoitus kerätä ja miten se tieto saadaan näkyviin
- Metodina sovellettavissa hyvin myös muualle sosiaalihuoltoon

# Lastensuojelun alkuvaiheessa käytössä/kehitteillä olevien mittareiden tunnistaminen

- Nykytilan ongelmat mittaamisen suhteen:
  - Järjestelmistä on vaikea saada ulos mitattavaa tietoa
  - Jopa asiakkuuksien määriä ja määräaikojen noudattamista joudutaan seuraamaan manuaalisesti (excelit ym.)
  - Järjestelmistä saatava tieto ei ole reaaliaikaista
  - Vaikuttavuustietoa ei ole saatavilla
  - Mittarit ja arviointivälineet irrallisia järjestelmästä, kirjataan manuaalisesti ym.
- Lastensuojelun alkuvaiheen prosessin "mittauspisteet" ovat helposti paikallistettavissa
  - Vireilletulo, kiireellisyyden arviointi (1-7vrk), arvioinnin aloittaminen ja päättäminen (3 kk)
- **Mittaamisen onnistuminen edellyttää yhdessä sovittuja kirjaamisen tapoja ja yhtenäisiä mittareita, tieto ei synny itsestään**

# Lastensuojelun alkuvaiheessa käytössä/kehitteillä olevien mittareiden tunnistaminen

- Apotissa mittarit rakennetaan luontevaksi osaksi työnkulkuja ja päivittäiskirjaamista > **ei kaksoiskirjaamista tai kirjautumista erillisiin järjestelmiin tai manuaalisesti paperille**
- Lastensuojelun alkuvaiheeseen liittyviä ja siihen sopivia vaikuttavuuden ja laadun mittareita/strukturoiduja arviointivälineitä tunnistettiin mm.
  - Lastensuojelun toimintakykymittari (Kuntaliitto)
  - Tuen tarpeen arvioinnin asteikko (Helsinki)
  - Asiakkaiden palautteet, palvelukokemus, itsearvioinnit
  - Ydinelementtien toteutumisen vaikutus laatuun, lopputuloksiin
  - SDQ (strenghts and difficulties questionnaire)

# KIITOS!

[www.apotti.fi](http://www.apotti.fi)  
[annukka.paasivirta@apotti.fi](mailto:annukka.paasivirta@apotti.fi)



apotti  
aikaa ihmisille

The logo consists of the word "apotti" in a dark grey, rounded, lowercase sans-serif font. The letter "i" is replaced by a stylized orange figure that resembles a person with arms raised, enclosed within a larger orange circle. Below the word "apotti" is the tagline "aikaa ihmisille" in a smaller, dark grey, lowercase sans-serif font.