



MORFEUS

Mallinnettu informaatio, Osallistavat työtavat, Rakentuva tulevaisuus,
Fasilitoitu yhteistyö ja Ennakoiva innovointi Uudistuvassa Sosiaali- ja terveyshuollossa

Tulosten esittely Case Porvoon pohjalta

Tarja Meristö ja Tarja Kantola 10.5.2017 Loppuseminaari Porvoo

MORFEUS-tutkimushanke

*Tulevaisuuden arvonluonti
hyvinvointipalveluverkostossa*

- 01/2015 - 06/2017
- Laurea-ammattikorkeakoulu & Aalto-yliopisto
- Rahoittajat: Tekes, Aalto, Laurea sekä 15 kumppaniorganisaatiota

Kumppanit

Kuntanäkökulma

Espoon ja Porvoon kaupungit, Uudenmaan liitto

Sosiaalipalvelut ja -osaaminen

HUS, Helsingin Diakonissalaitos, Sosiaalitaito Oy,
Pelastakaa lapset ry, Mielenterveyden keskusliitto,
Kalliolan settlementti, A-klinikkasäätiö,
Sininauhaliitto, Porvoon ammattiopisto

Softa ja konsultointi

Solita, FCG

Hankkeen idea

- Tutkitaan **hyvinvointipalvelujen monitoimijaisia yhteistyöverkostoja** eli **ekosysteemiä** ja kehitetään niitä palvelumuotoilun, tietomallintamisen ja tulevaisuudentutkimuksen lähestymistavoilla.
- Erilaisista hyvinvointipalveluista tarkastelun ja kehittämisen kohteeksi on valittu **päihde-, mielenterveys- ja lastensuojelupalveluiden** kokonaisuus, joka tuotetaan laajassa toimijaverkostossa.
- **Porvoossa painopiste lastensuojelussa**

MORFEUS-hankekokonaisuus

Aalto-yliopisto (60 %)

- WP 1 Koordinointi ja johtaminen
- WP 2 Viitekehyksen kehittäminen
- WP 3 Kv. yhteistyö
- WP 4 Kehittämissyklit 1 - 4

Laurea-amk (40 %)

WP 4 Kehittämissykli 5

- Case Porvoo tulevaisuustyöskentely
- Kokemusasiantuntijakysely

WP 5 Tietomallinnuksen kehittäminen

- Prototyypin rakentaminen
- Testaus Porvoossa

WP 6 Evaluointi

- Proton arviointikysely

WP 7 Disseminaatio

- Julkaisut
- Seminaariesiintymiset
- Loppuseminaari 10.5.2017



Ennakoiva ote case Porvoossa

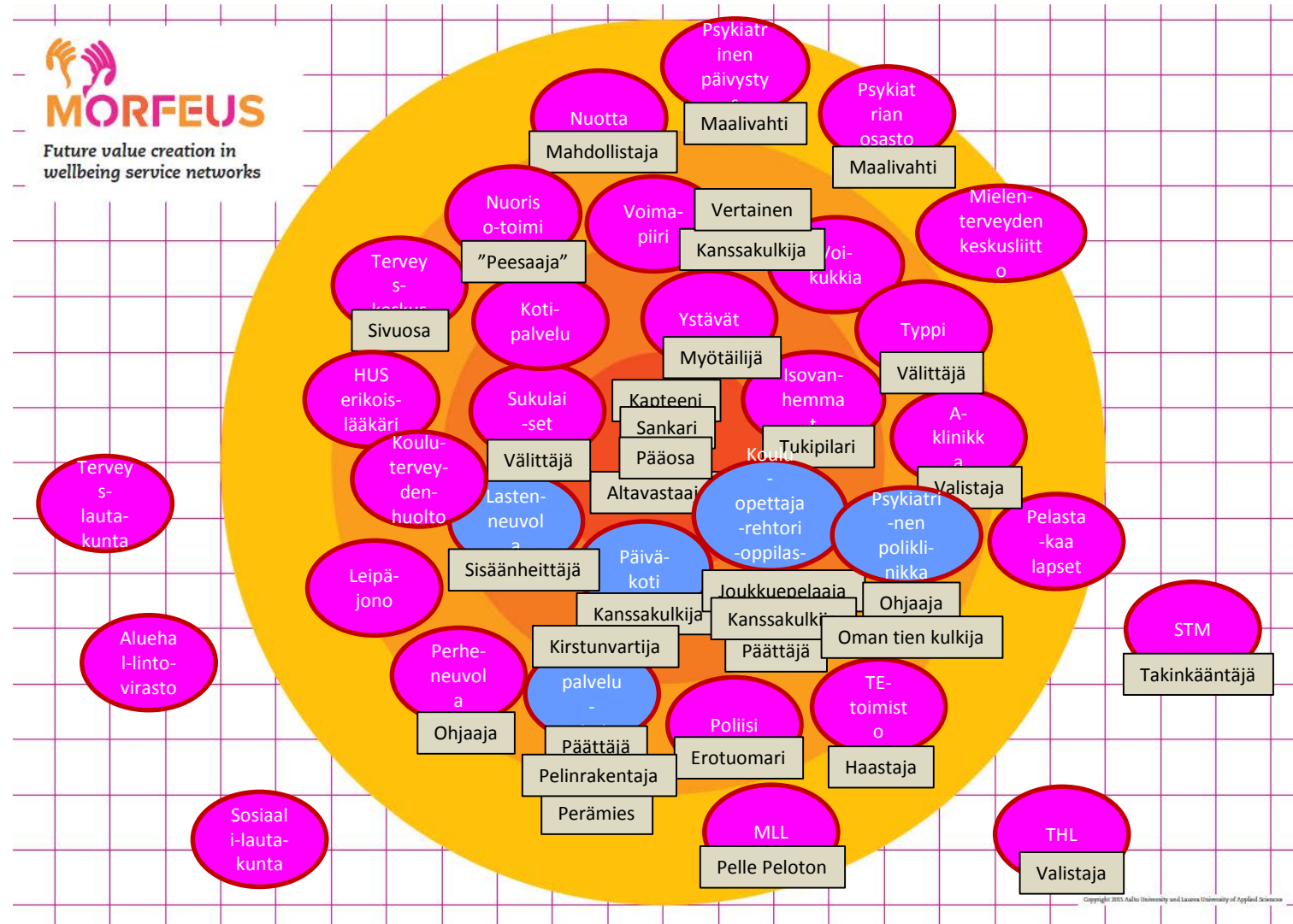
- ▶ Tulevaisuuden tutkimuksen viitekehys pohjaksi ennakoivalle, saumattomalle hyvinvointipolulle lastensuojeluun (monitieteinen, epävarmuutta käsittelevä / Tarja Meristö)
- ▶ Muutosta ennakoivat vihjeet – mistä päihde- tai mielenterveysongelman riskin voisi tunnistaa (verkkokysely kokemusasiantuntijoille / Tarja Meristö ja Hanna Tuohimaa)
- ▶ Vision ohjaava vaikutus – tulevaisuuden arvoankkuroitunut tahtotila suunnan määrittäjänä (tulevaisuuden lööppipaja Porvoolle / Tarja Meristö, Tarja Kantola, Hanna Tuohimaa)
- ▶ Vaihtoehtoiset tulevaisuuden kehityssuunnat – toimintaskenaariotyöskentelyllä kiinni toimenpiteisiin (tulevaisuustyöpajatyöskentely, 3 pajaa / Tarja Meristö, Hanna Tuohimaa, Tarja Kantola, Sini Granström, Salla Rinne)
- ▶ Huolijohtamisen konsepti, huolimittari osana protoa (soveltava tutkimus heikkojen signaalien pohjalta / Tarja Kantola, Tarja Meristö)
- ▶ Proton testaus Porvoon ekosysteemittoimijoiden ja opiskelijoiden kanssa (työpajat tiimin Tarja Kantola, Lauri Majuri, Roni Nukarinen johdolla)



Morfeus Case-perhe Porvoossa

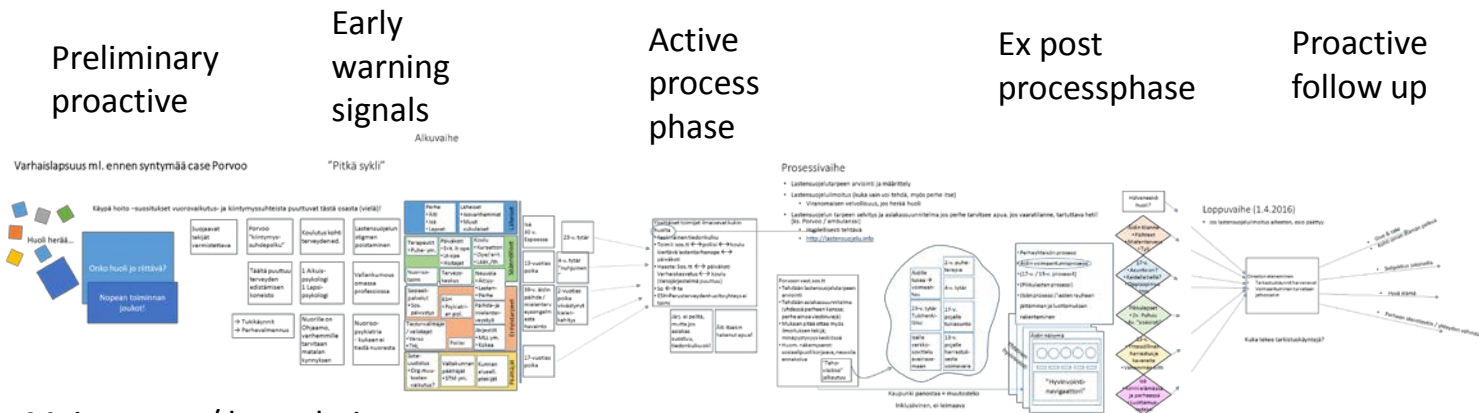
- ▶ Äiti 39 v. ja isä/isäpuoli 30 v. sekä lapset 23 v. tyttö (äidin nuoruuden suhteesta, tytön isä ei ole pitänyt yhteyttä), äidin edellisestä avoliitosta 17 v. poika ja 13 v. poika, vanhempien yhteiset lapset 4 v. tyttö ja 2 v. poika. **Äiti ja nuoremmat lapset asuvat Porvoossa.** Isä on muuttanut Espooseen perheen yhteisestä Porvoon kodista n. vuosi sitten, mutta vierailee siellä ajoittain. **Perheellä ei ole tukiverkostoa kotipaikkakunnalla.**
- ▶ **Perheellä vuosia jatkunut asiakkuus mm. lastensuojelussa ja psykiatrisessa avohoidossa.**
- ▶ Viime aikoina lasten sosiaalityöntekijällä on noussut huoli äidin jaksamisesta ja mahdollisesta päihteiden käytöstä. Huoli äidin voinnista on herännyt myös mielialahäiriöpoliklinikalla. Äiti itse on kertonut olevansa väsynyt huolehtimaan perheen arjesta yksin, mutta kieltänyt päihteiden käytön. Lastensuojelun perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua pohditaan tueksi perheelle.
- ▶ Poliisi on tehnyt useita lastensuojeluilmoituksia 17-vuotiaan pojan asiattomasta käytöksestä, rikoksista ja väkivaltaisuudesta.
- ▶ Päivähoidossa puolestaan on useamman kerran keskusteltu äidin kanssa koskien 4-vuotiaan tytön perushoidon laiminlyöntiä.
- ▶ Neurolassa ollaan oltu huolissaan äidin jaksamattomuudesta lasten hoidossa ja lapsiperheen arjessa, 4-vuotiaan tytön tilanteesta, koska tytön kasvukäyrät ovat kovasti laskussa (miinuksella) sekä 2-vuotiaan pojan levottomuudesta sekä kielenkehityksestä, hän ei ole oppinut puhumaan, mistä äiti ei kuitenkaan ole ollut huolissaan.

Perheen palvelu- ja ekosysteemi A case Porvoossa





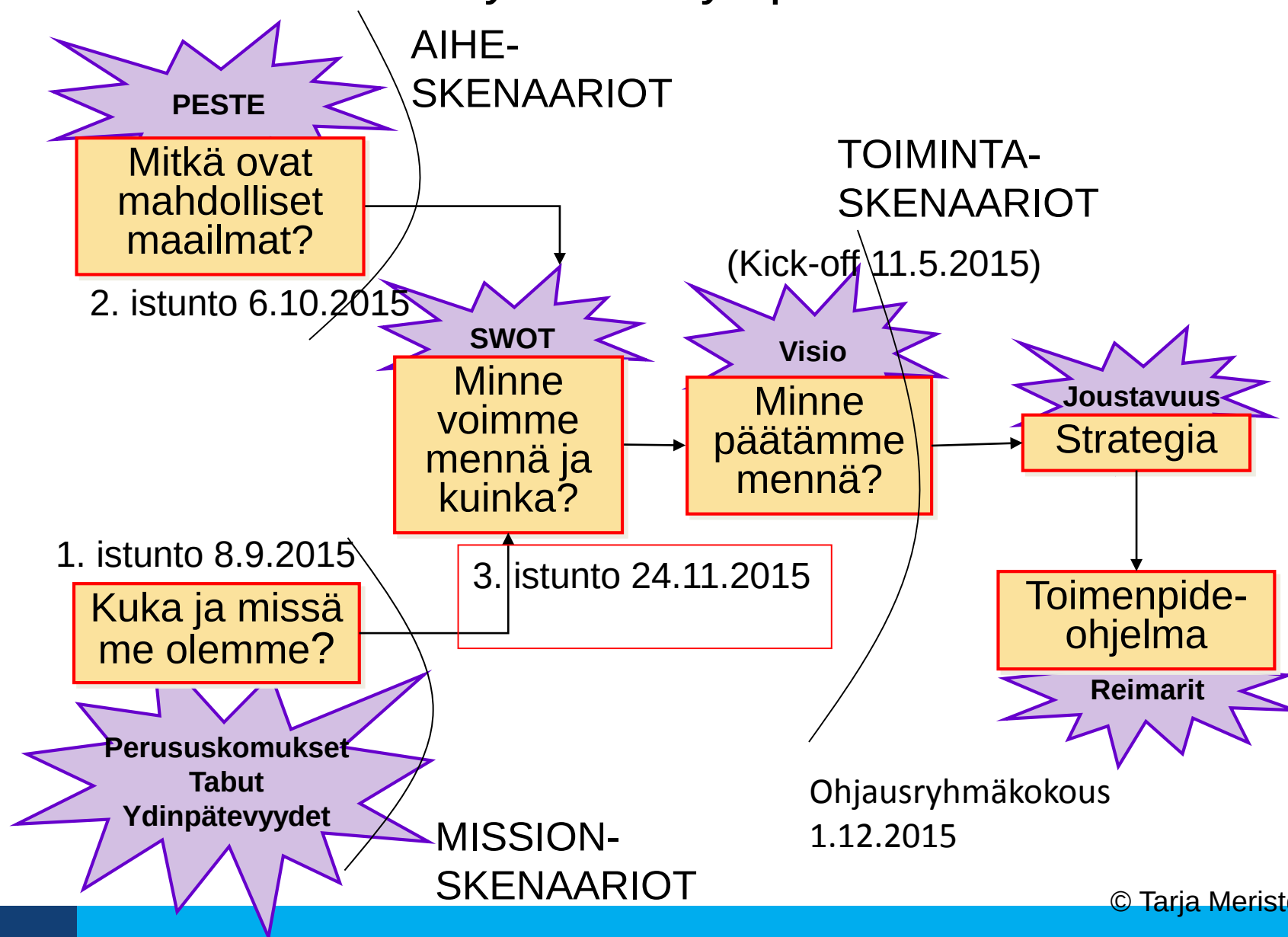
Lastensuojelun ennakoiva palvelupolku Case Porvoo



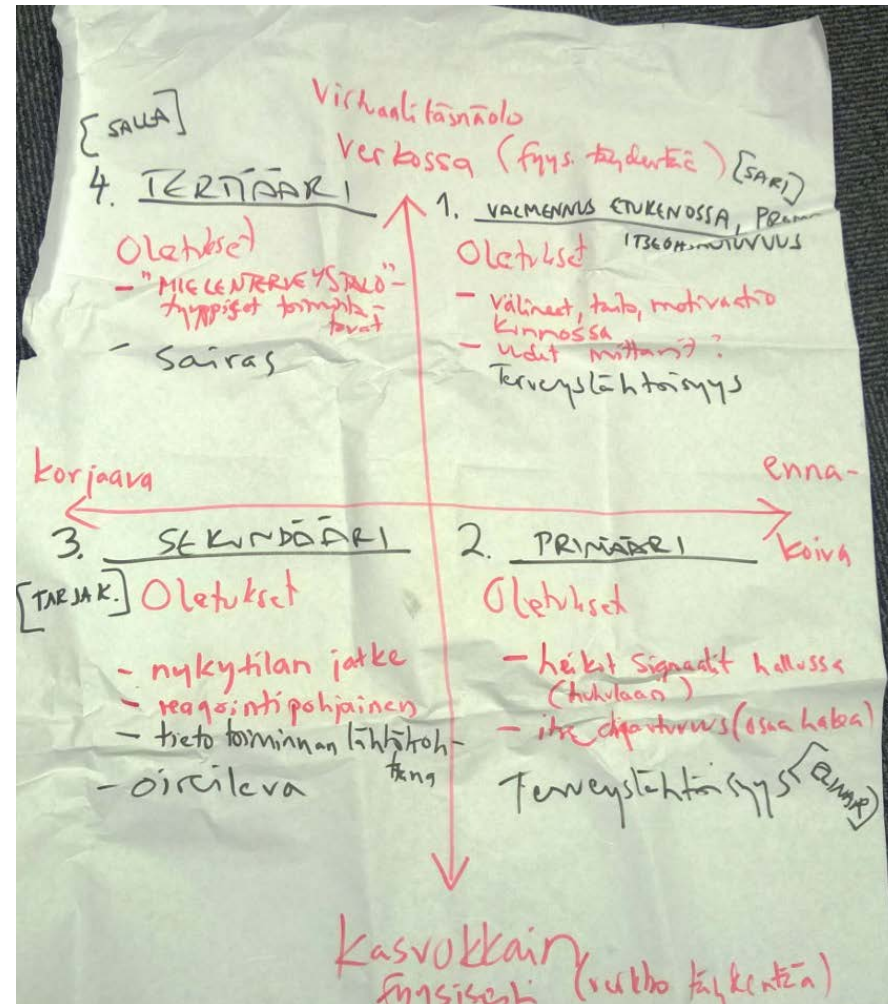
Main actors / key relations

- Child health clinic
- School
- Friends, relatives
- Neighbours
- Information exchange between different actors in the ecosystem
- Family centered process
- Attitude matters
- Follow-up oriented, not control based
- Social network
- Opportunities for fast contacts with low threshold

Porvoon istuntojen eteneminen toimintaskenaariotyöskentelyn prosessin mukaan

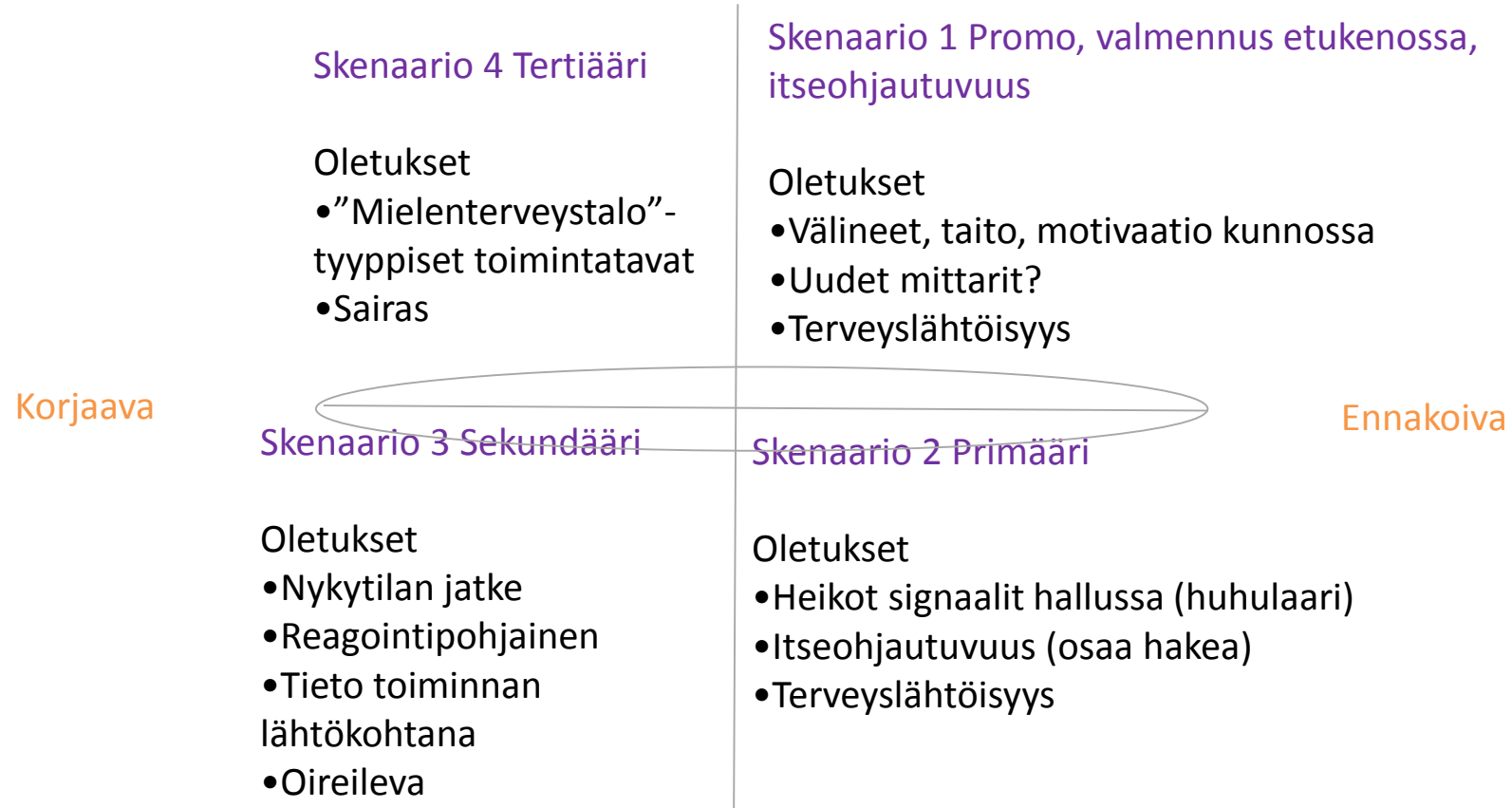


Skenaarioluonnokset Case Porvoo



Skenaarioluonnokset Case Porvoo

Virtuaaliläsnäolo verkossa (fyysinen täydentää)



Kasvokkain fyysisesti (verkko täydentää)

Palvelutilanne

Skenaario 1. Promo (ennakoiva, verkossa)

Äiti on painanut hätänappia – kuinka voin auttaa, palveluohjaaja kysyy ja kaivaa äidin profiilin ja hyvinvointikartan esiin.

Skenaario 2. Primääri (ennakoiva, kasvokkain)

Kotiin tulee lastensuojelun perhetyön kriisipalvelun työntekijä kotikäynnille. Hänet on määritelty perheen palveluohjaajaksi. Hän on etukäteen selvittänyt erilaisia vaihtoehtoja ja selvittää lisää yksityiskohtia tapaamisen aikana suoraan muilta toimijoilta.

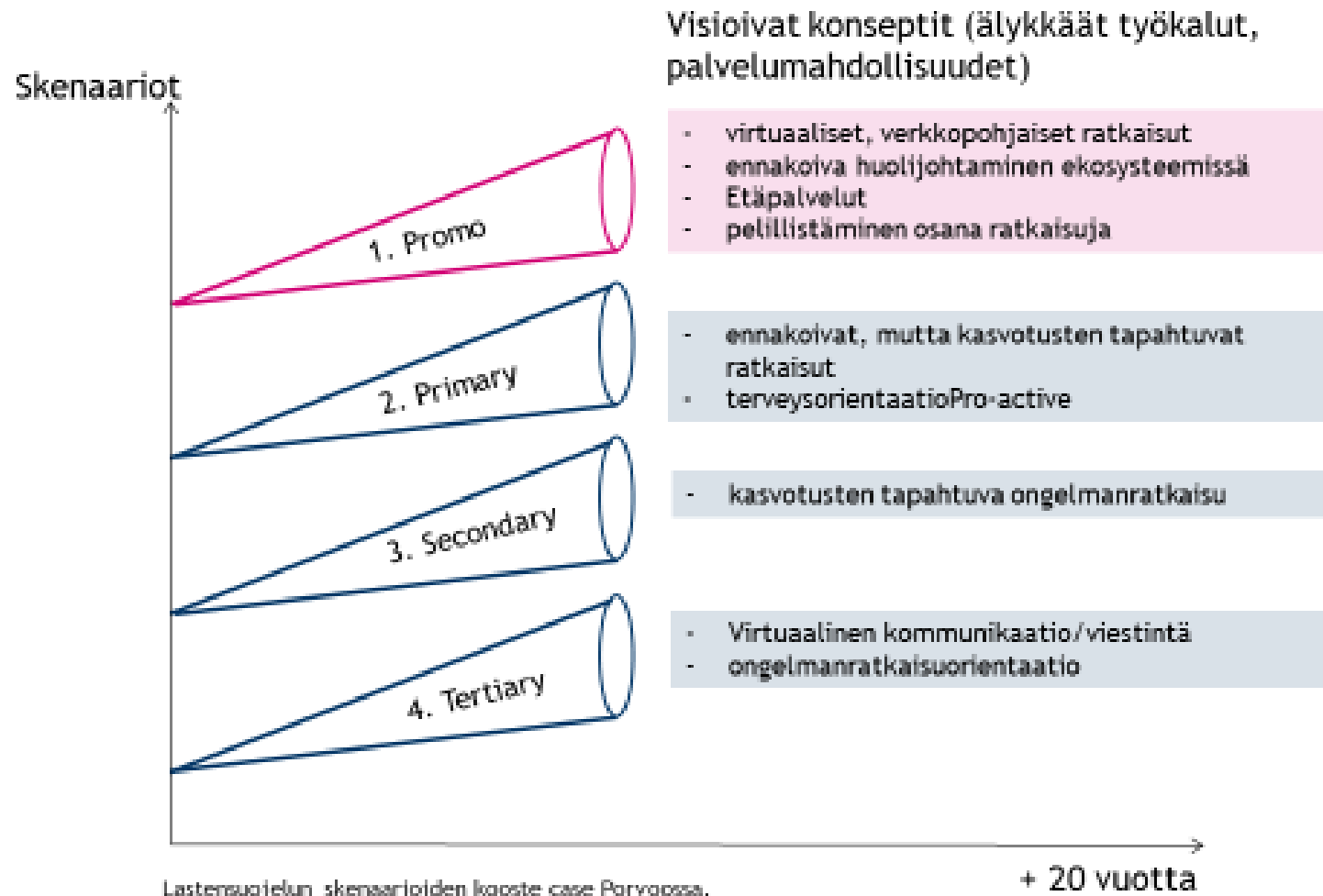
Skenaario 3. Sekundääri (korjaava, kasvokkain)

Äiti menee sosiaalityöntekijän puheille, hänellä on sovittu tapaaminen. Hän menee tapaamiseen, koska pelkää seurauksia, jos ei mene. Taas saa selittää kaikki asiat alusta, tieto ei kulje, äiti tuskailee.

Skenaario 4. Tertiääri (korjaava, verkossa)

Sosiaalityöntekijä soittaa äidille videopuhelun saatuaan huolestuneita viestejä eri tahoilta perheen arjen sujumisesta ja seurattuaan äidin verkkopäiväkirjaa. Ensimmäisellä kerralla äiti ei vastaa, mutta toisella kerralla sosiaalityöntekijä saa äidin kiinni.

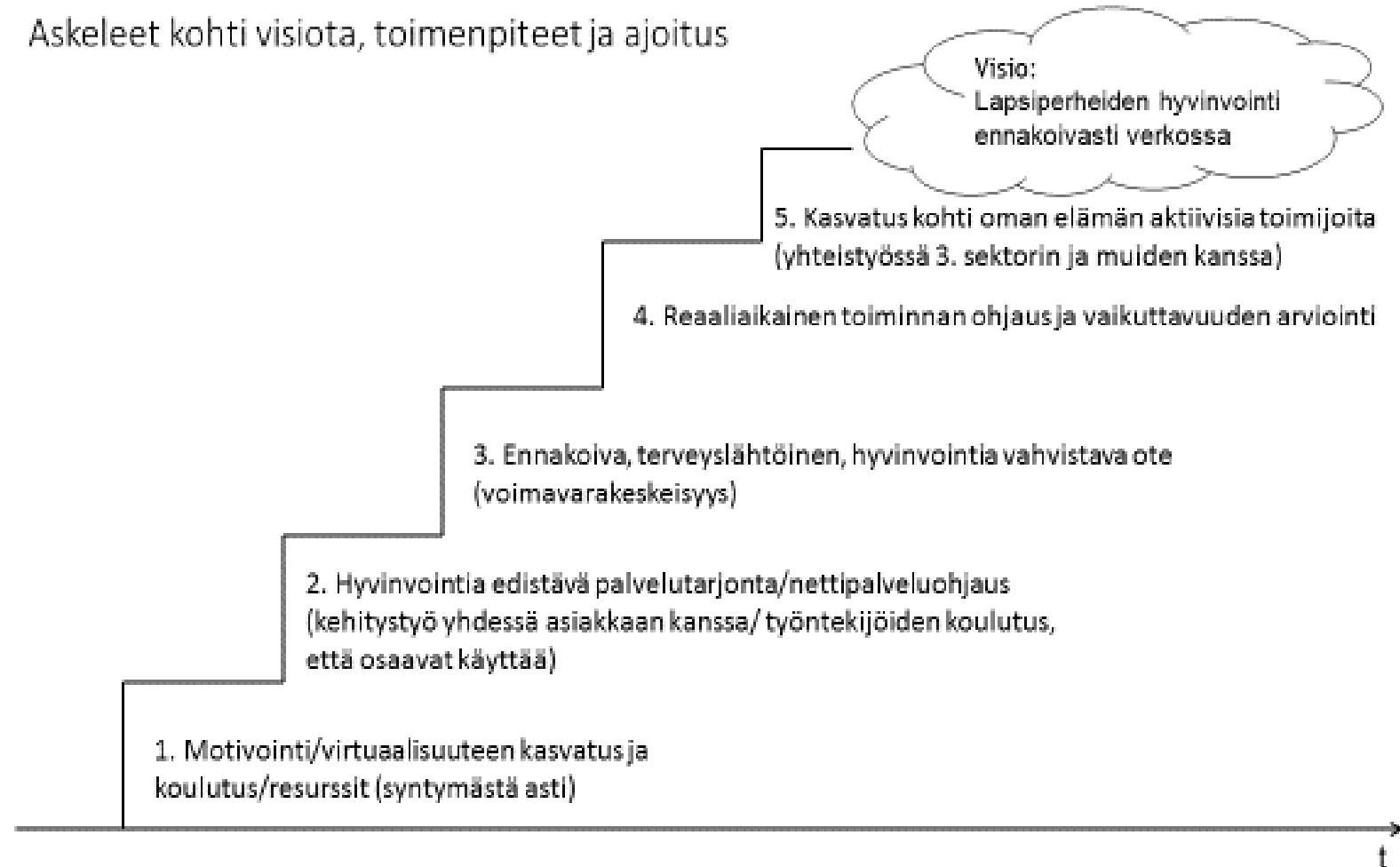
Case Porvoo skenaariot ja niihin yhdessä hahmotetut palvelukonseptit



Skenaario 1. Promo (ennakoiva, verkossa)

Askeleet kohti visiota

Askeleet kohti visiota, toimenpiteet ja ajoitus



TIETOMALLINNUKSEN IDEA

- Mitä tietomallinnuksella tavoitellaan?
- Mikä on tavoitteiden tärkeysjärjestys eri näkökulmista käsin?

A) Asiakasnäkökulma

B) Toimijanäkökulma

Voimaantuminen

Kokonaiskuvan
selkeyttäminen

Varhainen puuttuminen

Tiedonkulku

Tiedonkulku

Varhainen puuttuminen

Kokonaiskuvan
selkeyttäminen

Voimaantuminen

Proto

Hankkeessa kehitetty ja julkistettu **proto** löytyy osoitteesta: <http://demo.morfeus.fi/fi/user/login>

Protossa on näkymät sekä asiakkaalle että palveluohjaajalle. Työkalun avulla on demottu tulevissa **sote-ekosysteemeissä** työskentelyä, ja uudenlaista asiakkaan kanssa toimimista.

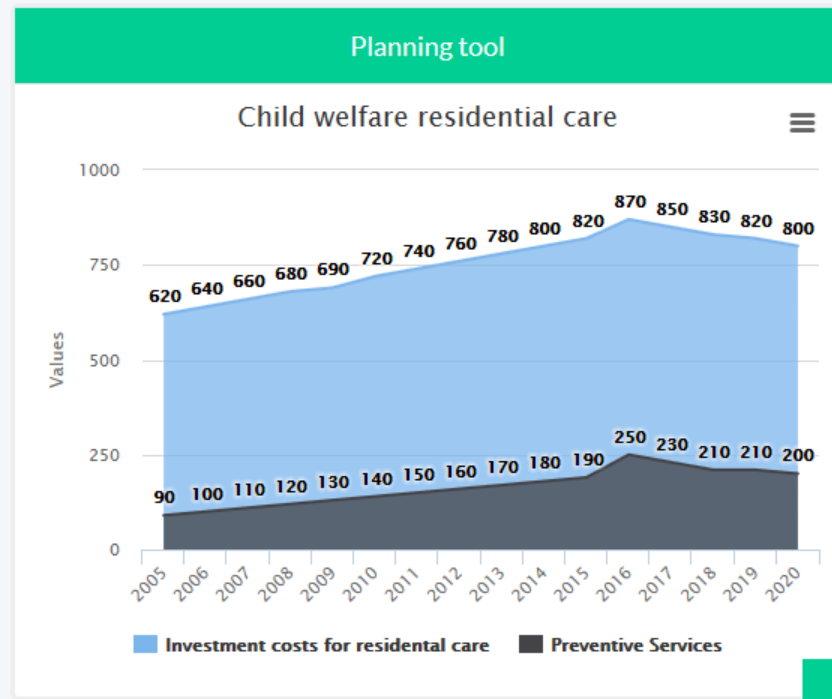
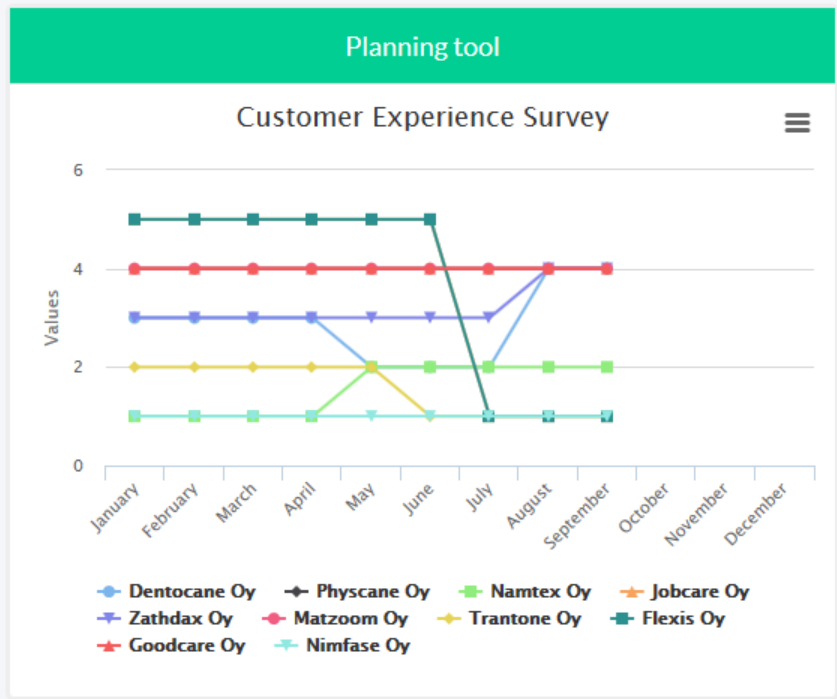
Testaus kolmivaiheisena Laurean opiskelijoiden, Laurean MORFEUS-tiimin ja Porvoo Case –kumppanien kanssa loppusyksyllä -17. **Testauksen anti huomioitu mahdollisuuksien mukaan protossa & testauksen koontiraportissa.**



Moi Dana Director!

Ilmoitukset

Nothing new here at the moment. All the latest updates related to your area will appear here.



Chat

←→

http://demomorfeus.mediapil...

🔍

↻

Login | Morfeus

Kansalainen | Morfeus

🏠★⚙️

Asiakasnäkymä

♥️ Minun suunnitelmani

👤 Tukiverkosto

✉️ Viestit

📄 Palvelut

👤 Minun tietoni

Ulos

Hyvinvointini tukipilarit

Tavoitteita suoritettu

Käynnissä olevat tavoitteet



Moi Leena Mäkinen!

Ilmoitukset

Tyyppi	Aihe	Tila
Kirjaus	Tapaaminen asiakkaan kotona Porvoossa 23.11.2016 klo 10-12	uusi AVAA
Kirjaus	Soittanut palveluohjausyksikköön 23.11.2016 klo 08.10	uusi AVAA
Hakemus	Yleinen asumistuki	uusi Vaatii lisäselvitystä AVAA

Viestit

Viestit

Uusi Viesti

☐	Aihe	Osallistujat	Viimeksi päivitetty
☐	Vahvistusviesti tapaamisesta	Jyrki Järvinen	Huh 6

Minun hakemukseni

Aihe	Käsittelijä	Tila	Määrä	
Yleinen asumistuki	Kela	Vaatii lisäselvitystä	500	Avaa
Työttömyystuki	Kela	Hyväksytty	400	Avaa

Tukiverkosto

Nimi	Viimeisin päivitys
------	--------------------

Minun auttajani

Palveluohjaaja

Nimi	Sähköposti	Puhelin	
 Jyrki Järvinen	casemanager@manager.com	045-1256273	Lähetä viesti

Muut auttajat

Nimi	Sähköposti	Puhelin	
 Liisa Nyyssönen	liisa.nyyssonen@juupajo.fi	045-12456278	Lähetä viesti

Chat



16:49
26.4.2017

Proton testaus Porvoossa

Testauksen ajankohta	Testaus ja sen luonne	Paikka	Testaajat	Testauksen kohde	Havaintojen koonti testauksessa
27.10.2016	Proton opiskelija-testaus; Oonline-testaus; Laurea	Verkko, Laurea; Porvoo Campus	Laurean sote-alan opiskelijat: 4 Morfeus-tiimin jäsenet: 5	Tietomallinnuksen idea Proton asiakas- ja asiantuntija-näkymien testaus	Online, paperitse koonti-lomakkeelle
15.-16.11.2016	Proton virtuaali-testaus; opiskelijatestaus; Online-testaus; Laurea	Verkko: Proton online- testaus	Laurea sote-alan opiskelijat: 5 Morfeus-tiimin jäsenet: 3	Tietomallinnuksen idea Proton asiakas- ja asiantuntijanäkymien testaus	Online, sähköisesti yhteiselle koonti- lomakkeelle
23.11.2016	Proton online-testaus; Lastensuojelun ekosysteemin toimijatestaus	Verkko; Proton online- testaus; Porvoo Campus	Porvoon lastensuojelun ekosysteemin toimijat: 3 Laurean sote-alan opiskelijat: 7 Morfeus-tiimin jäsenet: 5	Tietomallinnuksen idea Proton asiakas- ja asiantuntijanäkymien testaus Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekeminen protossa	Online, sähköisesti yhteiselle koonti- lomakkeelle <i>Lähde: Kantola, Pöyry- Lassila, & Meristö, 2017 (painossa). FinJeHeW, Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 2017;9(2-3) 1.</i>

MORFEUS-proton arviointikyselyn toteutus

- Kyselylomake laadittu Laurean MORFEUS-tiimissä ja toteutus verkkokyselynä
- Kyselyn osiot:
1.vastaajan edustama organisaatio 2. Vastaajan suhde sote-palveluihin 3. Vastaajan pääasiallinen rooli sote-palveluissa 4. Palveluohjaajan näkymä protossa ja sen osien tarpeellisuus/kehittämisehdotukset 5. Asiakkaan näkymä protossa ja sen osien tarpeellisuus/kehittämisehdotukset 6. Sana on vapaa
- lähetetty pääsiäisviikolla 2017 ohjausryhmän jäsenille ja varajäsenille sekä asiantuntijaryhmän kotimaisille ja kansainvälisille jäsenille, muistutus kyselystä lähetetty pääsiäisen jälkeen kaikille
- alustavia tuloksia esitetty Lohjalla Länsi-Uudenmaan Hyvinvointifoorumissa 27.4.2017 ja annettu osallistujille mahdollisuus arvioida protoa kyselyn kautta; samoin MORFEUS Case Porvoon osallistujille (toimijat ja opiskelijat)
- 8.5.2017 mennessä saatu 9 vastausta, joista 1 kansainväliseltä asiantuntijaryhmän jäseneltä ja muut kotimaisilta toimijoilta
- raportoidaan erikseen tarkemmin hankkeen lopuksi 6/2017 (ja hyödynnetään myöhemmin myös mahdollisen jatkohankkeen suunnittelussa)

Palveluohjaajan näkökulma, arviointikyselystä tullutta

Arvioi proton eri osioiden tarpeellisuutta (palveluohjaajan näkökulma)

	Erittäin tarpeellinen (Arvo: 4)	Tarpeellinen (Arvo: 3)	Vain vähän tarpeellinen (Arvo: 2)	Ei tarvita (Arvo: 1)	Yhteensä
Huolimittari (avg: 3,13)					100%
My plan (avg: 3,78)					100%
Aikajana (avg: 3,56)					100%
Keskustelu/messages asiakkaan kanssa (avg: 3,56)					100%
Palvelulistaus (avg: 3,56)					100%
Yhteensä	64%	27%	7%	2%	

Huoli tulisi ensin määritellä samankaltaisena kriteeristönä, jotta yhteistyökumppanit osaisivat reagoida asiaan.

Voidaan viestittää tukeen ja tapaamiseen liittyviä asioita, mutta tärkeää on myös saada asiakas liikkeelle ja hoitamaan asioitaan itse. Joten täytyy olla tarkkana mitä asioita hoidetaan sähköisesti. Tavoitteena syrjäytymisen estäminen.

Asiakkaat ovat erilaisia ja heidän tuen pituutensa myös. Sitä ei voi arvioida aikajanalla.

Nettisivustolinkit olisivat tarpeellisia palveluiden kohdalla.

Asiakkaan näkökulma, arviointikyselystä tullutta

Arvioi proton eri osioiden tarpeellisuutta (asiakkaan näkökulma)

	Erittäin tarpeellinen (Arvo: 4)	Tarpeellinen (Arvo: 3)	Vain vähän tarpeellinen (Arvo: 2)	Ei tarvita (Arvo: 1)	Yhteensä
Huolimittari (avg: 2,78)					100%
My Plan (avg: 3,67)					100%
Aikajana (avg: 2,88)					100%
My Data (avg: 3,75)					100%
Tukiverkosto (avg: 3,22)					100%
Keskustelu ammattilaisten kanssa (avg: 3,56)					100%
Palvelulistaus (avg: 3,33)					100%
Yhteensä	49%	38%	8%	5%	

Asiakkaat ovat erilaisia ja tuen tarve vaihtelee sekä se pituus, joten muistaako kukaan arvioida asiakkaan huolta mittareiden avulla?

Epäselväksi jäi, mikä on tämän mallin yhteys Kanta-palveluihin/OmaKantaan. Vaikuttaa siihen nähden osin päällekkäiseltä. Kehittäisin tätä enemmän asiakkaan tarpeista nousevaksi sovellukseksi, joka kytkeytyisi Kanta-palveluihin avoimen rajapinnan kautta. Lisäksi pohtisin mobiilisovelluksen kehittämistä.

Asiakas saa halutessaan oman tilanteensa näyttämään hetkellisesti paremmalta mitä todellisuudessa tilanne on. Asiaa olisi hyvä tutkia asiakkaiden näkökulmasta ja kysellä asiakkaiden omia mielipiteitä ja kokemuksia hyödyllisestä palvelusta ja millaiset tarpeet tuottavat asiakkaalle hyödyllisen ja hyvän palvelukokemuksen.

Arviointikyselyn avoimista kommenteista poimittua

Tämä oli melko selkeä ja varmasti tulevaisuudessa hyödyllinen. Jatkuva viestimismahdollisuus ammattilaiselle voi kuormittaa ammattilaisia ja jos viesteihin ei vastata heti/nopeasti, asiakas voi turhautua. Joidenkin osioiden otsikoita voisi vielä kehittää (esim. "Minun auttajani". On erittäin tärkeää, että asiakas pystyy antamaan katseluoikeuden tietoihinsa vaikka tilapäisestikin (esimerkiksi apteekissa, jos lääkehoitojen suhteen on epäselvyyksiä). Tietosuojasta tulee EHDOTTOMASTI huolehtia, sillä tietomäärä on laaja.

Kiitos. Huippua, että tällaista uutta luodaan. Toivottavasti ei jää protoksi.

Miten tämä palvelu on yhteydessä kanta-verkkoon? tai Hus:n Apotti-hankkeeseen



Case Porvooseen pohjaavat julkaisut

- Hankkeessa tuotettu lukuisia **opinnäytteitä** ja useita vielä meneillään. <http://morfeus.fi/julkaisut-publications/diplomityot-slash-theses>
- **Myös artikkelijulkaisuja** on useita, ja niitä voidaan runsaasta aineistosta tuottaa myös jatkossa: <http://morfeus.fi/julkaisut-publications/konferenssipaperit-ja-posterit-slash-conference-papers-and-posters>

Research-oriented Learning

- Oivallinen tapa integroida opiskelijoita hankkeeseen ja tarttua näin tutkimuksen ***katveisiin (research-oriented learning)***
- **Porvoo Casin** opiskelijat pitäneet lastensuojelun tiedonkulku –teemaisia sessioita niin **alueen kumppaneille** (K-16) kuin myös **Laurean sh- ja th-opiskelijoille** (K16-S17) sekä **lähihoitajaopiskelijoille** (Porvoon Amisto, K17)
- Tarja Kantola, Tarja Meristö ja Eliisa Roine (Porvoon kaupunki) osallistuneet **kansallisen LAPE-työryhmään** (S-17)
- Tarja Meristö esitellyt hankkeen tuloksia **Lohjan Hyvinvointifoorumissa 27.4.17**
- Tarja Kantola, Eliisa Roine ja Ann-Marie Suvisaari (Laurea, Porvoo) osallistuvat **COPE-hankkeen motivaatiolla muutokseen** koulutukseen
- Hyödyntäminen myös käynnistyvissä **(TYÖKE)** ja uusissa hankkeissa
- Vuoropuhelu Apotti-hankkeen kanssa käynnistynyt
- Tekesin avustuksella yritämme päästä vielä STM:n esittelemään tuloksiamme, jotta niitä voitaisiin hyödyntää käytännössä sote-muutoksessa
- **MORFEUS-loppuraportti** muokataan touko-kesäkuun aikana hankkeen sivuista <http://morfeus.fi>

Yhteyshenkilöt

Laurea-ammattikorkeakoulu

Porvoo kampus

Yliopettaja, FT, Tarja Kantola
tarja.kantola@laurea.fi

Lohja kampus

Yliopettaja, KTT Tarja Meristö
tarja.meristo@laurea.fi

<http://morfeus.fi/>