



Apotti – luokitukset ja tiedon rakentuminen sosiaalihuollossa

Susanna Kaisla, kehittämispäällikkö, susanna.kaisla@apotti.fi

Annukka Paasivirta, kehittämispäällikkö, annukka.paasivirta@apotti.fi

20.4.2017



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.

Lupauksemme on
palvelu, joka vapauttaa

aikaa
ihmisille



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

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



Sosiaalihuollon sisällöt ja rakenne

Sosiaalihuollon perusrakenne perustuu kansallisiin määritelmiin

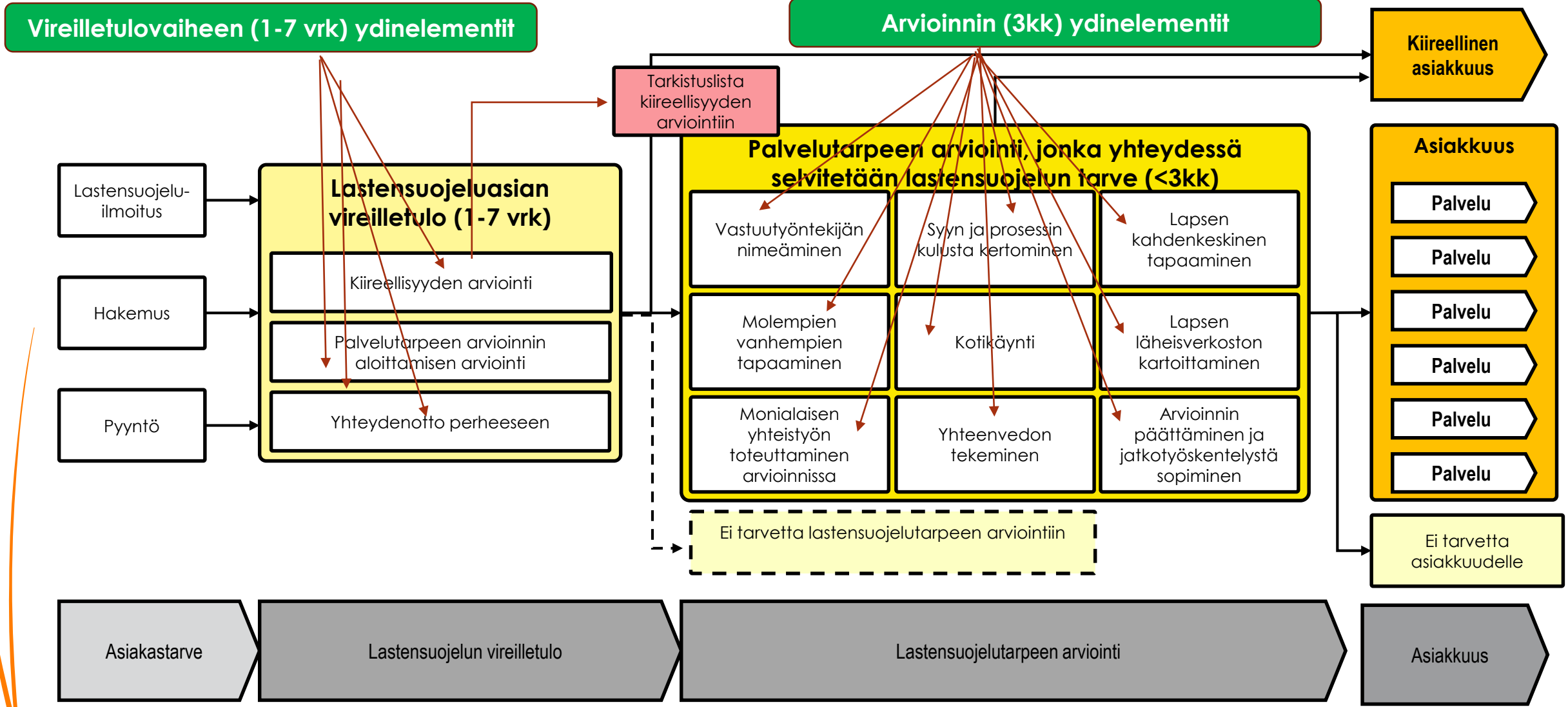


Sisältö luodaan palvelutehtäväkohtaisesti

1. Lapsiperheiden palvelut
2. Työikäisten 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

V. Yleinen lastensuojelun alkuvaiheen arvioinnin työkulun malli



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

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

Prosessin etenemisen seurantapisteeet:

- 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

Kuinka luokituksen sisältö määritellään

Määrittelyssä käytetään aina ensisijaisesti kansallisesti hyväksyttyä, Apotissa hyväksyttyä tai muuta valmiina olevaa rakennetta oheisen priorisoinnin mukaan:

1. Löytyykö valmis luokitus THL:n koodistopalvelimelta?
2. Voidaanko THL:n koodistopalvelimella olevaa luokitusta täydentää Apotti-tiedolla?
3. Löytyykö valmis luokitus Apottiin hyväksytyistä sosiaalihuollon, terveydenhuollon tai sote-yhteisistä mittareista (*esim. Avain, kuntaliiton mittari, aikuisten hyvinvointimittari, RAI, SosiaaliporrasRAI*)?
4. Löytyykö valmis luokitus jostain muusta vapaasti käytettävästä mittarista?
5. Onko Apotti-organisaatioissa käytössä jo jokin luokitus, jota voidaan hyödyntää? (*esim. Helsingin lastensuojelun tuen tarpeen arviointimalli, HUS sosiaalityön luokitus kantaa varten yms.*)
6. Jos sisältöä ei löydy edellä mainituista vaihtoehdoista, Apotti-asiantuntijat määrittelevät sisällön

Sosiaalihuollon mittaaminen raportoinnin apuvälineenä

Jokaisesta (ydin)prosessin kohdasta palvelutehtäväkohtaisesti mitattavia asioita:

- Hyödyt
- Suoritteet
- Asiakkaan tilanne
- Asiakastyytyväisyys

Lisäksi

- Laadun ja prosessien mittaaminen
- Vaikutusmittarit



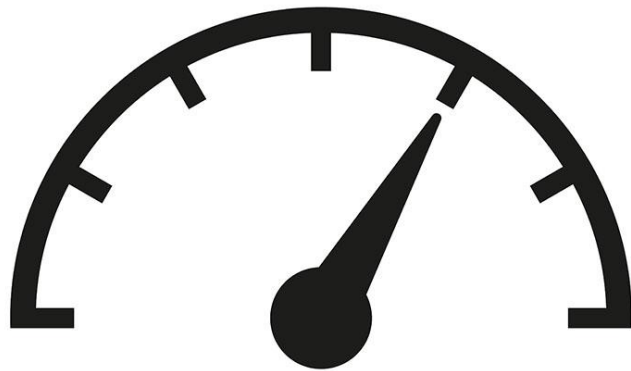
Sosiaalihuollon mittarit asiakasprosessissa *(esimerkinomaisesti)*

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

Strategiset avainmittarit (Key Performance Indicators)

Strateginen KPI	Triple Aim
1. Euroa per Asukas	Kustannustehokkuus / Cost Per Capita
2. Asiakkuusprofiilien seuranta	Väestön hyvinvointi / Population Well Being
3. Hoitoon pääsy / palvelun käynnistyminen	Asiakaskokemus / Customer Experience
4. Hyvinvointimittarit	Väestön hyvinvointi / Population Well Being
5. Suunnittelematon palvelun piiriin palaaminen / Readmissio	Kustannustehokkuus / Cost Per Capita
6. Asiakastyytyväisyys	Asiakaskokemus / Customer Experience

SOSIAALIHUOLTOON VALITUT VAIKUTUSMITTARIT



- Pääkaupunkiseudun hyvinvointimittari
- THL:n Avain-mittari
- Kuntaliiton lastensuojelun toimintakyky mittari
- RAI

Kansallinen yhteistyö



- Rakenteistamisen metodin katselmointi yhdessä THL:n, Kansa-kouluhankkeen ja Soccan kanssa
- Rakenteisista sisällöistä keskustelu yhdessä sosiaalihuollon ammattilaisten kanssa
- Teoreettinen viitekehys Suomessa
 - Avoin keskustelu tutkijoiden ja sosiaalihuollon ammattilaisten kanssa esim. yhteistyössä Soccan kanssa

apotti
aikaa ihmisille

The logo consists of the word "apotti" in a dark grey, rounded, lowercase sans-serif font. The letters "a", "p", and "o" are larger and more prominent than "t", "t", and "i". Behind the "tti" part of the word, there is a stylized orange figure. This figure has a solid orange circle for a head and a vertical orange line for a body. The top of the vertical line is enclosed within a larger, hollow orange circle, making the figure look like a person with a circular head and a circular body.