

Palautetietoinen työskentely (FIT, Feedback Informed Treatment) - käyttöönotto Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluissa

Charlotte Wieliczko & Maria Isoaho

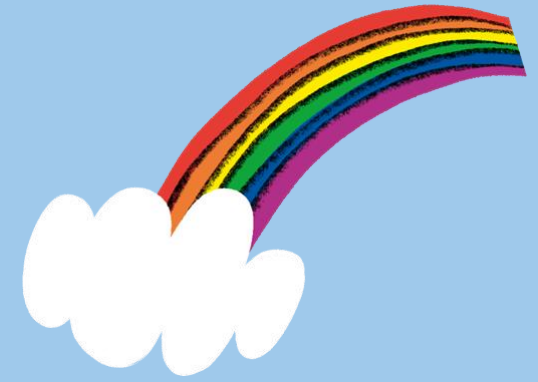


Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Helsinki



Mitä lähdettiin ratkomaan?



- **Sosiaalihuollon lapsiperhepalveluissa ei ole ollut yhtenäistä prosessin seurannan välinettä, jolla seurata ja kehittää palvelujen vaikuttavuutta ja asiakkaan osallisuutta**
 - Haluttu ottaa käyttöön mittarit, joita voidaan käyttää sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hankkeen pääkohderyhmä on ollut sosiaalihuollon varhaisen tuen palvelut ja lastensuojelun palvelut, mutta myös yksittäisiä terveydenhuollon palveluita on ottanut käyttöön palautetietoisien työtteen
 - Jaettu- ja integroiva monialainen osaaminen on välttämätöntä, kun pyritään toteuttamaan asiakaslähtöisyyttä, edistämään ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä ja vastaamaan sote-rajat ylittävien asiakkuuksien tarpeisiin.
 - Asiakasosallisuudesta säädetään muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Palautetietoinen työskentely – Feedback Informed treatment - FIT

Näyttöön perustuva lähestymistapa, joka perustuu asiakastyön jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogissa asiakkaan kanssa ja auttaa työntekijää muokkaamaan työskentelyä asiakkaalle sopivammaksi. Työskentelyssä mitataan asiakkaan hyvinvointia (PROM-mittarina ORS, Outcome Rating Scale) sekä kokemusta palvelusta (PREM-mittarina SRS, Session Rating Scale) kerran viikossa tai jokaisella tapaamiskerralla.

- Soveltuu yhtenäiseen käyttöön yli palvelurajojen
- Edistää tehokasta resurssien käyttöä
- Lisää palvelujen vaikuttavuutta
 - Lisää asiakasosallisuutta, sitoutumista, ja asiakkaan kokemaa hyötyä palvelusta
 - Auttaa tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja joissa tarvitaan muutosta

Asiakastyöstä johdonmukaisesti kerätty data tarjoaa asiakastyöhön, lähiesihenkilölle ja johdolle tiedolla johtamisen mahdollisuuksia työn/palvelun kehittämiseen.



Mittarit

ORS Muutosarviointiasteikko ja SRS Tapaamisen arviointiasteikko muodostavat kokonaisuuden.

Tapaamisen alussa käytetään muutosarviointiasteikkoa, joka mittaa asiakkaan kokemaa hyvinvointia. Tapaamisen lopussa käytetään tapaamisen arvioinnin mittaria. Asiakas täyttää asteikot työntekijän läsnä ollessa, tuloksia tarkastellaan yhdessä ja käytetään työskentelyn suunnitteluun ja fokusointiin.



Auta meitä ymmärtämään, miten olet voinut kuluneen viikon aikana, tämä päivä mukaan lukien. Mieti alla olevia elämänalueita ja laita merkki sille kohdalle, millä tunnet olevasi. Janan vasen reuna merkitsee alemmaa ja oikea reuna korkeampaa tasoa.

Potilas - x x Ohita Ohita kaikki

En kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi.

Suhde

Tulin kuulluksi, minua ymmärrettiin ja kunnioitettiin.

Me emme työstäneet niitä aiheita, joita olisin halunnut, emmekä keskustelleet niistä aiheista, joista olisin halunnut.

Tavoitteet ja keskustelun aiheet

Me työskentelimme ja keskustelimme toivomistani aiheista.

Terapeutin/työntekijän työtapaa ei sopinut minulle.

Työskentelytapa tai menetelmä

Terapeutin/työntekijän työtapaa sopi minulle hyvin.

Tämän päivän tapaamisesta puuttui jotain.

Yleisesti

Yleisesti ottaen päivän tapaaminen oli hyvä.

Syötä tulos Peruuta Poista

Yksilöllisesti
(Henkilökohtainen hyvinvointi)

Läheisten ihmissuhteiden osalta
(Perhe ja muut läheiset ihmissuhteet)

Sosiaalisesti
(Työ, koulu, ystävyysuhteet)

Yleisesti
(Yleinen tunne hyvinvoinnista)

Syötä tulos Peruuta Poista



Hankkeen tavoitteet



Palautetietoisien työotteen implementointi laajasti organisaatioon yli palvelurajojen

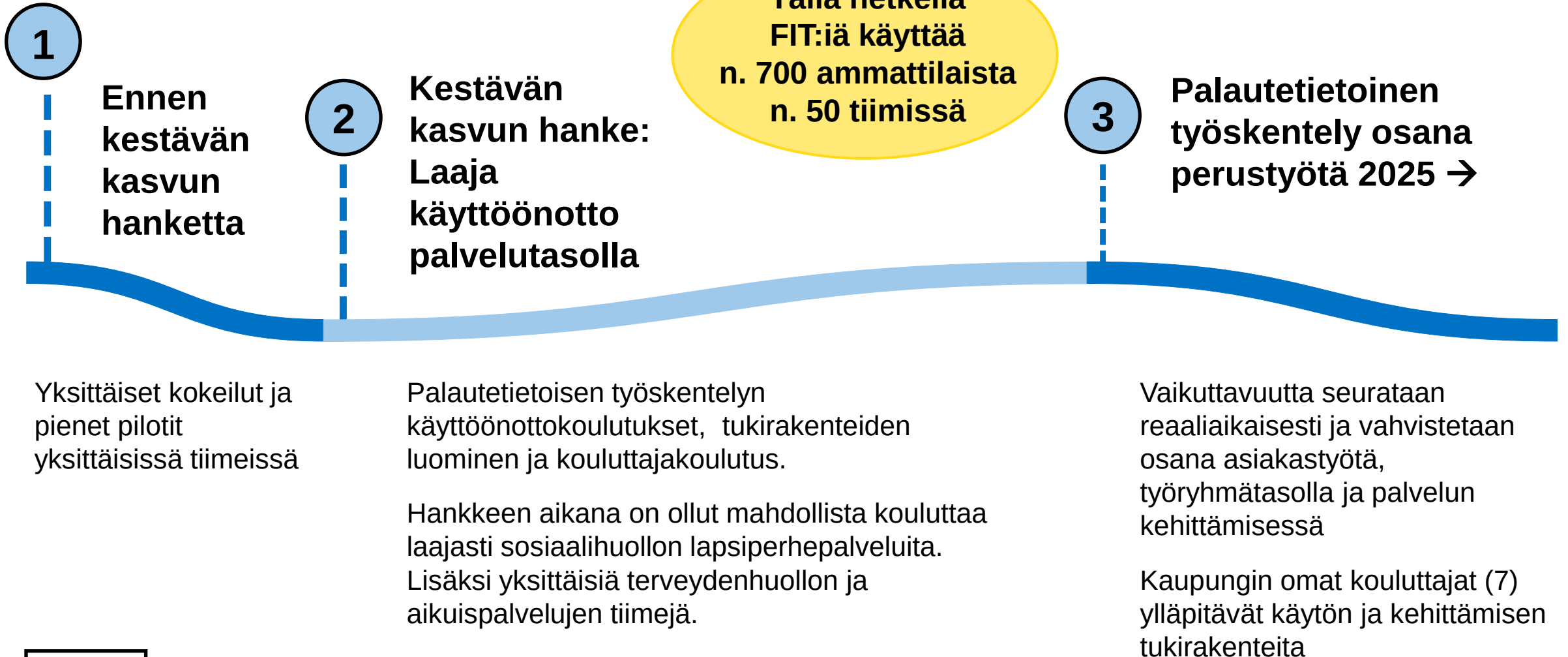


Sisäisen tukirakenteen kehittäminen, jotta palautetietoinen työote jalkautuu hyvin ja käyttö on tuettu



Osallistuminen FIT:iin liittyvään kansalliseen kehittämiseen ja tutkimiseen

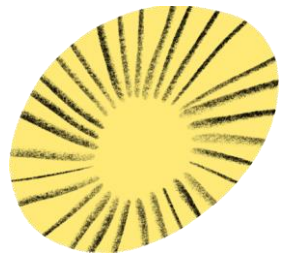
Palautetietoisen työskentelyn implementointi Helsingin kaupungilla



Kehittämisen opit ja kokemukset palautetietoisesta työskentelystä asiakastyössä



Kehittämisen opit



- **Missä erityisesti onnistuimme?**

- Koulutuksia pystyttiin toteuttamaan suuri määrä johdon sitoutumisen ansiosta
- Implementoinnissa otettu koko ajan huomioon jatkuvien tukirakenteiden tärkeys → hankkeen aikana koulutettu kouluttajia, tehty omaa koulutusmateriaalia ja muodostettu ohjausryhmä
- Kansallisen FIT-verkoston toiminta, vahva kansallinen yhteistyö palautetietoisien työskentelyn tueksi

- **Mitä opimme?**

- Suuren käyttöönoton mahdollisuudet
 - Vuoropuhelua palvelujen ja tiimien välillä
 - Johtopäätöksiä työotteen soveltamisesta ei ole tehty yksittäisen tiimin perusteella, vaan kokonaisuuden
- Soveltamaan terapiakonteksissa kehitettyä työotetta sosiaalihuollon palveluissa, joissa työskentelyn sisällöt ovat laaja-alaisempia

- **Mitkä asiat haastoivat?**

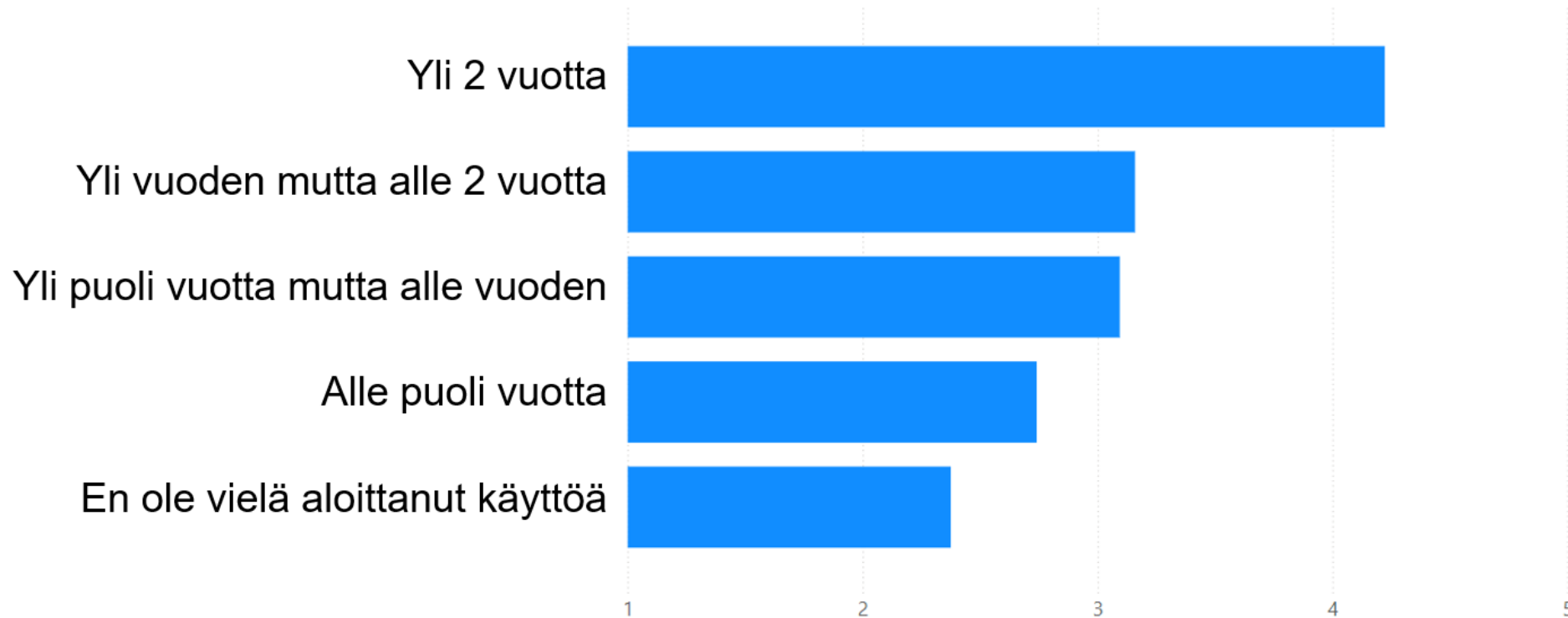
- Teknologia on oma kokonaisuus, jonka suuruus yllätti. Vaikka asiakastyössä on eri ohjelmia käytössä, jokainen uusi ohjelma on uusi käyttöönotto, joka vaatii myös erillistä kehittämistä.
 - Avainhenkilöiden tunnistaminen organisaatiossa
 - Kehittämisen tarpeet ohjelmistossa
 - Ohjelmien väliset integraatiot (Apotti, PowerBI)
- pystytty jakamaan tietoa muille alueille

- Mittaamisen tarpeellisuuden kyseenalaistaminen sosiaalihuollon palveluissa
- Sosiaalihuollossa ei vahvaa perinnettä mittarien käytöstä asiakastyössä joten palautetietoisuuden lisäksi on ollut tärkeä perustella palvelujen vaikuttavuuden seuraamista



“Pystyn helposti integroimaan menetelmän omaan työhöni”

Ote Nomad-jalkauttamiskyselystä, jolla on seurattu jalkauttamisen edistymistä



Helsinki



Asiakkaan kokemus osallisuudesta vahvistuu

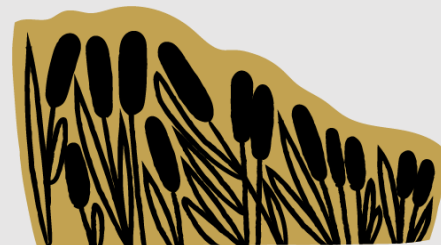
Kustannusvaikuttavuuden analyysiin osallistui 4 tiimiä sosiaalihuollon lapsiperhepalveluista, joissa jalkauttaminen on edennyt hyvin ja FIT ollut käytössä 1,5 - 4 vuotta

”Lapsen osallisuuden kasvu näkyy prosessin aikana ja yllättää myös vanhempia siinä, että lapsi haluaa osallistua ja lapsella on sanottavaa.”

Kaksi vaikuttavuuden ulottuvuutta:

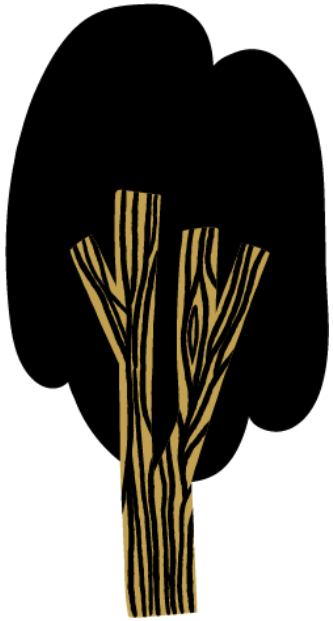
- **Vointimittari (PROM) ja**
- **Asiakaskokemus (PREM)**

Asiakasprosessin seuraaminen tehostaa työskentelyä ja vähentää hukkakäyntejä eli säästää euroja.



Auttaa tunnistamaan asiakkaat, jotka eivät hyödy palvelusta

- Kaikissa tiimeissä tunnistettiin asiakkaita, jotka eivät hyötäneet palvelusta. FIT'in avulla asiaa päästiin käsittelemään yhteisymmärryksessä.
- Parantaa asiakasvirtausta palvelussa – auttaa jonojen hallinnassa



Helsinki

Tilanne, jossa lapsi ei yhtään halunnut edes valmennusta, eikä suostunut täyttämään kyselyitä - työntekijä pystyi käymään keskustelua vanhemman kanssa, että pakottaminen työskentelyyn ei vie asiaa eteenpäin.

Perhe saanut palvelua kokeilumielessä. FIT-näytti käyrällä, että ei ole se mitä halusivat. Odottivat jotain muuta, kuten konkreettista apua esimerkiksi kotipalvelua. Perhetyö lopetettiin, koska se koettiin vääräksi palveluksi.

Kehittämistyön päätulokset

Johtopäätökset, vaikutukset ja tulevaisuuden kehittäminen

Kokonaisuus on osiensa summa

Palautetietoisien työotteiden tuomien kustannusvaikutusten arvioinnissa korostuu, että kyse ei ole vain suorista säästöistä, vaan vaikutuksista koko palveluprosessiin.

- **Suora säästö:**

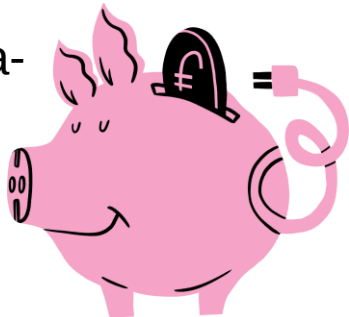
- Kaikissa tiimeissä tunnistettiin asiakkaita, jotka eivät hyötäneet palvelusta.
FIT:in avulla asiaa päästiin käsittelemään yhteisymmärryksessä.
- **Esimerkki A.** Hehku-palvelu: laskennallinen keskimääräishinta jaksolle 8664 €/lapsi. Jakso lopetetaan 4 kk kohdalla 6 kk sijasta ja ohjataan eteenpäin. **Säästö: 2888 €**
- **Esimerkki B.** Neuropsykiatrinen valmennus: 10 kerran jakso n. 3450 €. Lopetetaan kahden tapaamisen jälkeen ja ohjataan paremmin sopivaan palveluun. **Säästö: 2760 €**

Asiakasprosessin kokonaiskustannusten huomioiminen:

- Yksi ongelma palvelujärjestelmässä on kiire ja palvelujen pirstaloituminen:

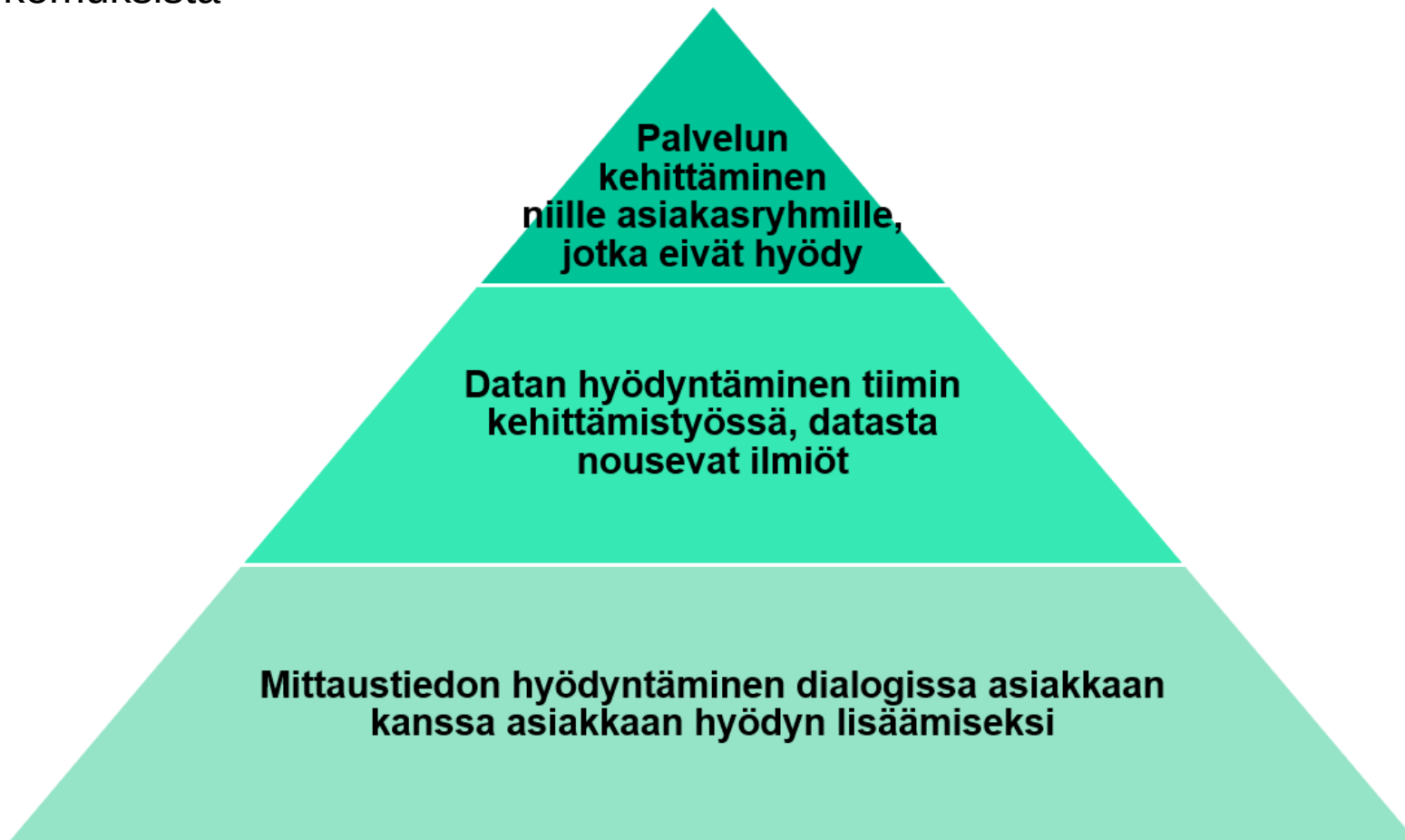
”Lapsi, josta päiväkodissa oltu todella huolissaan, ja haluttu nopeuttaa tutkimuksiin pääsyä. FIT seurannan avulla pystyttiin katsomaan ajallisesti sitä, että huolenaiheet eivät olleet yhtä pitkäkestoisia ajallisesti kuin siinä hetkessä tuntui, joten tutkimuksilla ei ollut kiirettä”

- Esimerkki on kuvaus siitä, että rauhoitetaan asiakas ja edetään tutkimusten kanssa oikea-aikaisesti, ei reaktiivisesti.



Tiedolla johtamisen vahvistaminen vaikuttavuusdataa seuraamalla

Asiakastyöstä kerääntyy vaikuttavuusdataa asiakkaan kokemista hyvinvoinnin muutoksista ja tapaamisten kokemuksista



Jatkokehitys - uuden työotteen jalkauttaminen vaatii pitkäjänteistä työskentelyä



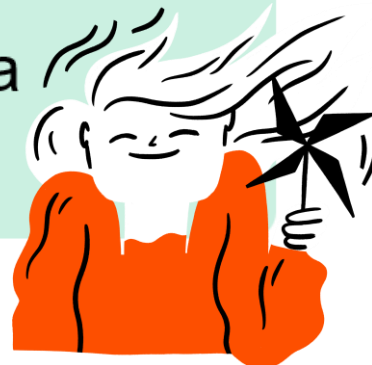
Helsingin kaupungin seitsemän omaa kouluttajaa jatkavat työotteen tukea jo aloittaneissa palveluissa ja tukevat uusia käyttöönottoja



Seuraavat askeleet datan vahvempi hyödyntäminen kaikilla tasoilla, sekä asiakastyössä että tiimi- ja palvelutasolla



Kansallinen kehittäminen ja mallintaminen sosiaalipalveluissa Vanhemmuuden vahvistajat-hankkeessa

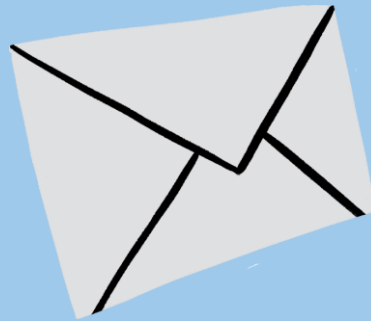


Kiitos!

Charlotte Wieliczko & Maria Isoaho

Sotepe.fit@hel.fi

Helsingin kaupunki



Euroopan unionin
rahoittama

NextGenerationEU

Helsinki

