

Lastensuojelun digipalvelupolku näyttää tietä osallisuudessa

Sosiaali- ja terveydenhuollon
ATK-päivät 25.-26.5.2021

Kaisa Hujanen
kehittäjäsosiaalityöntekijä
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä



Kaisa Hujanen

Yhteiskuntatieteiden maisteri, laillistettu sosiaalityöntekijä

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon
maisteriopiskelija, UEF

Kehittäjäsosiaalityöntekijä, kehittämisalueena
sosiaalihuollon sähköiset palvelut ja tiedonhallinta 2017 -
Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Johtava sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityössä 2013 – 2017, Lahden
kaupunki

Sosiaalityöntekijä aikuispsykiatrian osastoilla 2008 – 2013, Päijät-
Hämeen keskussairaala

Aikuissosiaalityöntekijä työvoiman palvelukeskuksessa 2007 – 2008,
Lahden kaupunki



Päijät-Sote kartalla

12

Kunnan erikoissairaanhoido ja
ensihoito

212 000
asukasta

11

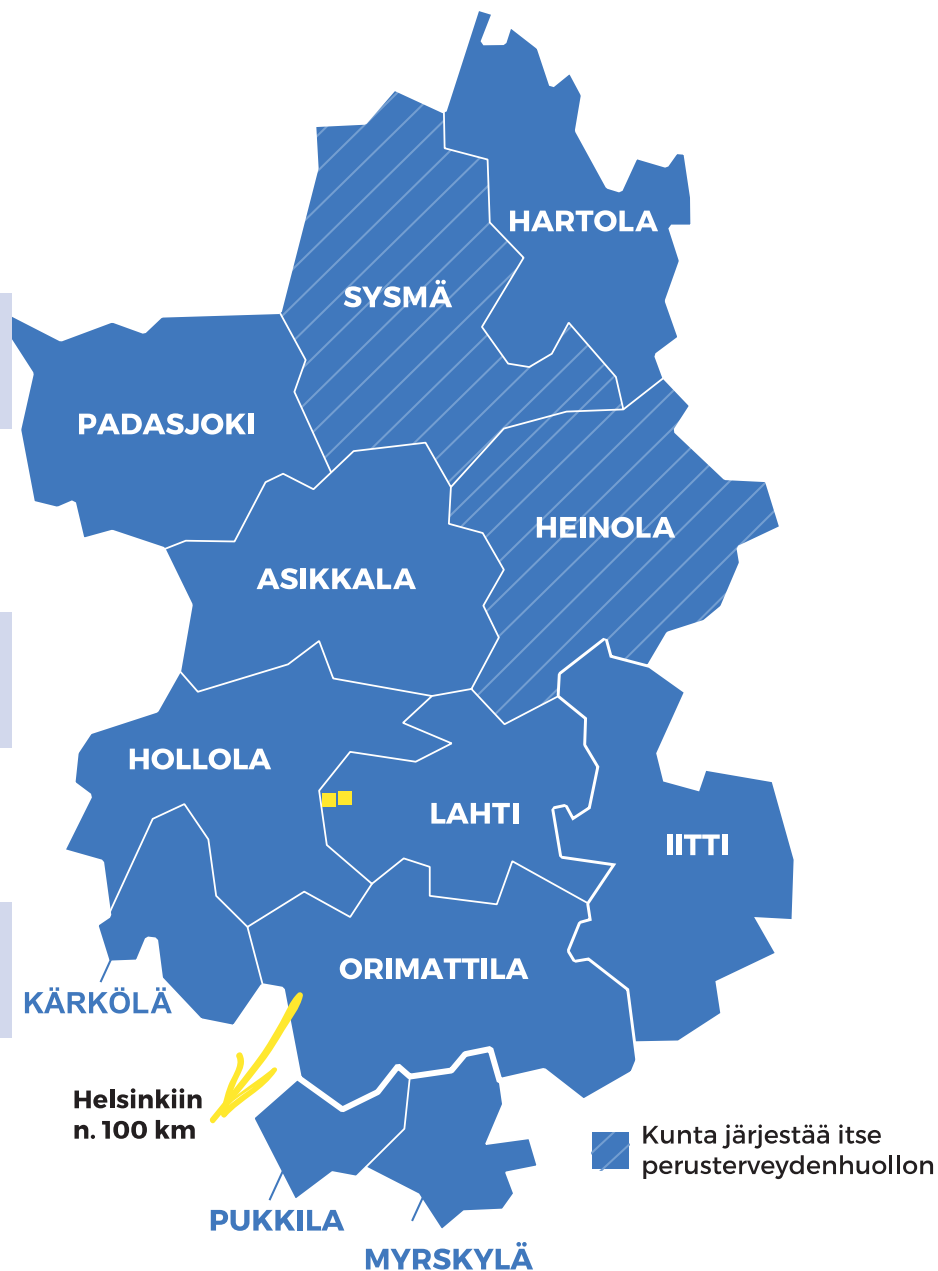
Kunnan ympäristöterveydenhuolto

90 000
asukasta

10

Kunnan perustason sote-palvelut

180 000
asukasta



Miksi digitaalisia palveluja lastensuojeluun?

- Lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden mukaan työntekijöitä on usein vaikea tavoittaa
 - Digitalisaatio lisää mahdollisuuksia vuorovaikutukseen erilaisilla tavoilla ja kanavilla
 - Puhelinajat, kirjeet ja virka-aika eivät palvele asiakasta!
- Joustoa vuorovaikutukseen, kun kommunikointi ei ole sidottu aikaan ja paikkaan
- Verkkovuorovaikutus tasoittaa valta-asetelmia
- Useat vuorovaikutustavat lisäävät edellytyksiä osallisuuteen

(Kovanen & Soini 2018. Vuorovaikutuksen mahdollisuudet verkossa. Teoksessa Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa)



Digitaalisten palvelujen vaikuttavuus ja hyödyllisyys

- Masennusoireiden on todettu vähentyneen verkkoauttamisen myötä
- Luottamuksen lisääntyminen viranomaisiin
- Muutokseen rohkaistuminen
- Sosiaalisten vihjeiden puute vuorovaikutuksessa lisää turvallisuuden ja yksityisyyden kokemusta
- Osalle nuorista kirjoittaminen on helpompaa kuin puhuminen

(Ylönen 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus)





Tukea sairauden kanssa elämiseen

Digitaalisia hoitopolkuja ja valmennuksia

Luotettavaa tietoa aina tarjolla

TERVEYSKYLÄ.FI
– potilaille, läheisille, ammattilaisille

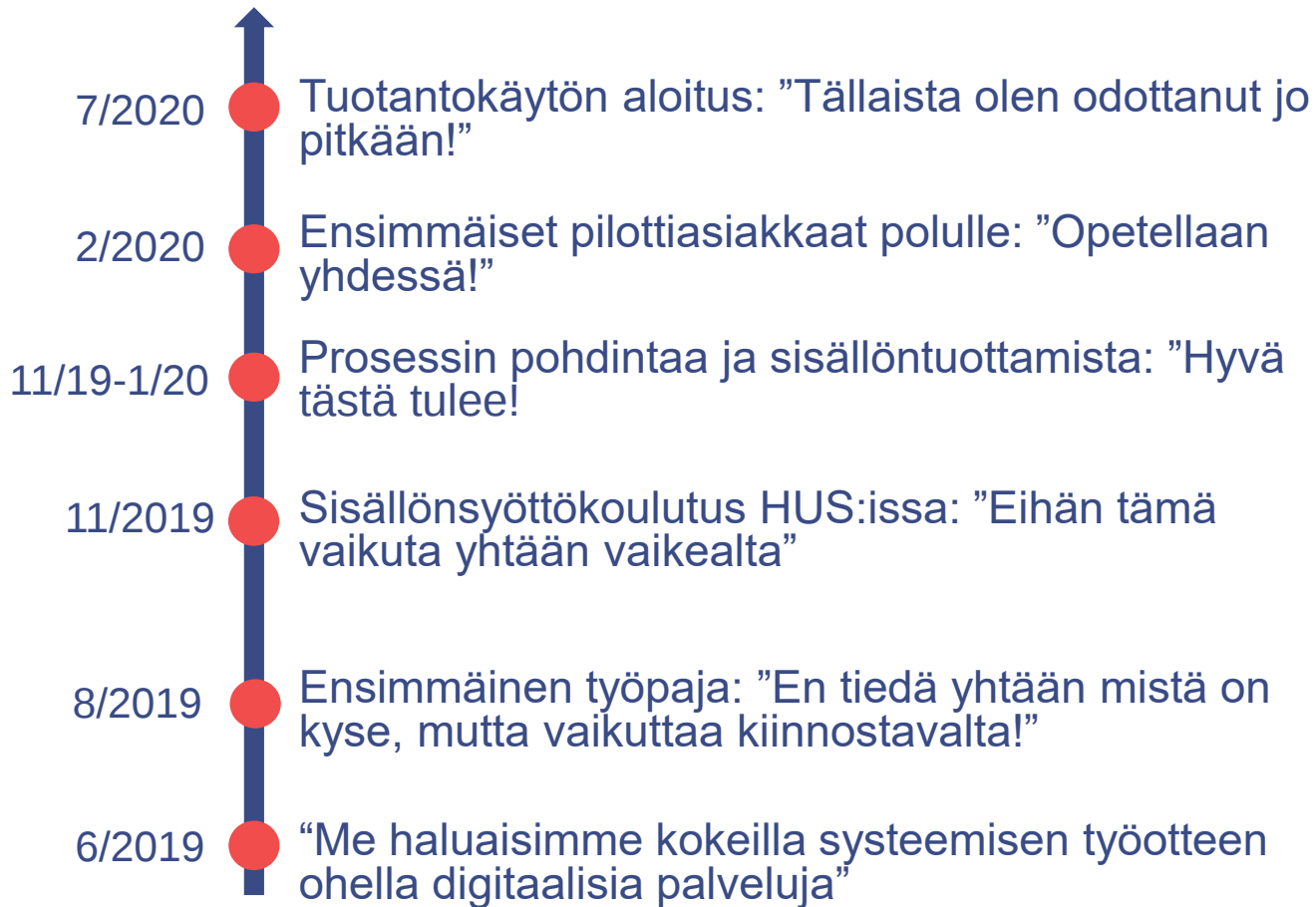
TERVEYSKYLÄ.FI
OMAPOLKU

 KIRJAUDU ►

TERVEYSKYLÄ^{PRO}

Täydentää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osaamista ja rohkaisee käyttämään uusia toimintatapoja työssä.

Lastensuojelun digipalvelupolun kehittäminen





- Viestien lähettäminen 24/7
- Chatti sovittuna aikana

- + Asiakas voi viestitellä silloin, kun itselle sopii
- + Asiakas saa vastauksen palvelulupauksen mukaisesti
- + Helpottaa kommunikointia heillä, jotka pitävät enemmän kirjoittamisesta



- Etävastaanotto

- + Turvallinen ja helppokäyttöinen sovellus
- + Toimii myös mobiilisti
- + Sallii näytön jakamisen turvallisesti, esim. kun täytetään lomakkeita tai käydään kirjauksia läpi
- + Vahva tunnistautuminen



- Tietoa lastensuojelusta
- Tehtäviä
- Kyselyjä

- + Auttaa hahmottamaan asiakkuuden kokonaisuutta
- + Luotettavaa tietoa lastensuojelusta
- + Tehtävät osallistavat asiakasta



- Usein kysytyt kysymykset

- + Vähentää yhteydenottoja
- + Asiakkaan helppo löytää tietoa



Tekstariherätteet asiakkaalle
Mahdollistaa ryhmächatin
Ryhmäviestit

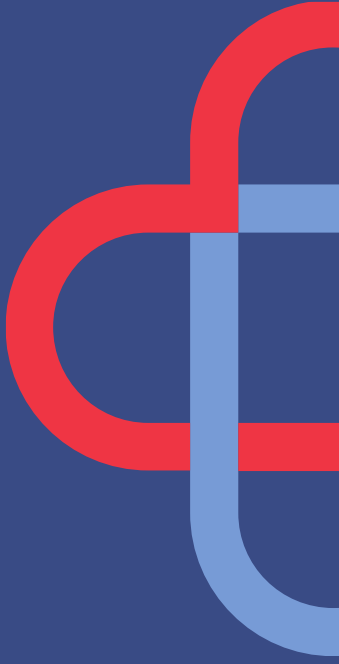
Tilanne tällä hetkellä

- Lastensuojelun digipalvelupolku tuotantokäytössä kaikissa Päijät-Soten lastensuojelutiimeissä
- 26 asiakasta käyttänyt polkua (tavoite 50 asiakasta v. 2021)
- Vastuukäyttäjiä 16, jotka perehdytetty polun käyttöön ja jotka tukevat omissa tiimeissään polun käyttöönottoa
- Vastuukäyttäjätapaamiset 1 x / kk



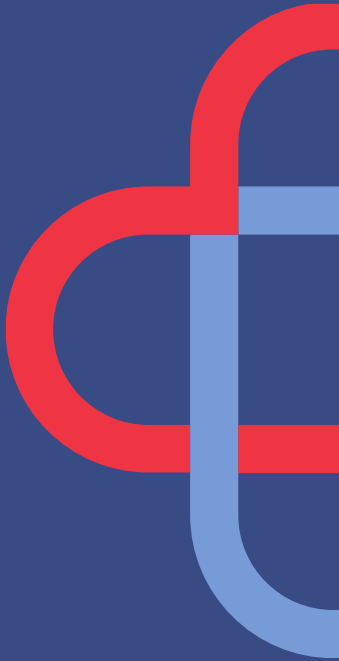


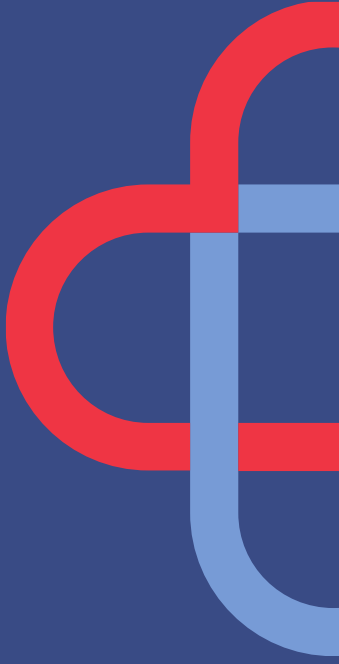
Asiakkaiden antamaa palautetta digipalvelupolusta



"Digipalvelupolku on lisännyt yhteydenpitoa työntekijöiden kanssa. On mukava, kun digipalvelupolun Viestit-toiminnon kautta on saanut reflektoida työntekijän kanssa lapsen edistymistä omassa tilanteessaan. Digipalvelupolun käyttäminen on tuntunut vaivattomalta."

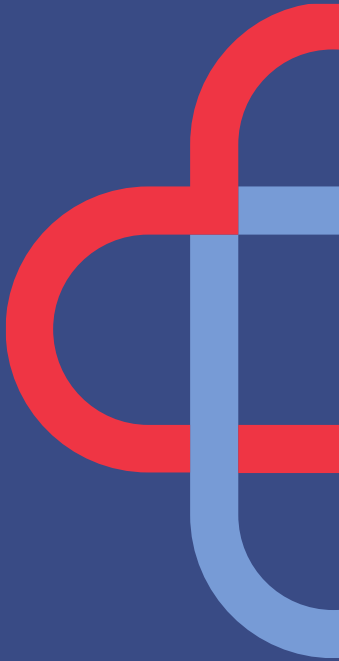
"Mielestäni tämän palvelun käyttö on ollut helppoa eikä minulla ole ollut vaikeuksia tätä palvelua käyttää. Työntekijät tavoittaa varmasti helpommin tämän digipalvelupolun kautta. Itselläni ei siihen tarvetta kauheasti ole ollut. Mitään huonoa sanottavaa minulla ei tästä palvelusta ole."





"On ollut helpompi kun voi laittaa viestin
viikonloppuisin ja vastaus tulee seuraavana
työpäivänä. Helppo kirjoittaa kun tietää, et viestiin
reagoidaan ja viesti jää talteen."

” Palvelun käyttö on ollut melko mutkatonta ja sopiva kiireettömiin asioihin. Työskentely sosiaaliohjaajan kanssa on muutenkin tiivistä, joten en ole kokenut palvelun sinällään helpottavan yhteydenpitoa, mutta on yksi hyvä työkalu siihen.”





Työntekijöiden kokemuksia digipalvelupolusta

Asiakassuunnitelmaa edeltävä kysely

”...mahdollistaa valmistautumisen asiakassuunnitelman neuvotteluun. Esimerkiksi voi saada sellaista ennakkotietoa, johon voi valmistautua tai jota voi selvittää jo ennen varsinaista neuvottelua”



1

8

10

VOIMAVARAT

Kerro, mitkä asiat ovat elämässäsi hyvin. Asiat voivat liittyä esimerkiksi arkeen, koulukäyntiin, työhön, harrastuksiin, kavereihin, perheeseen tai vaikkapa mielenkiinnon kohteisiin.



Asiakassuunnitelmaa edeltävä kysely

"Lisää asiakkaan osallisuutta, asemoi myös asiakasta siihen, mistä neuvottelussa tullaan puhumaan."

"Toimii osana osallistavaa dokumentointia."

"Asiakkaan oma näkemys tulee esiin ja kuulluksi, vaikka ei uskaltaisi siitä puhua."

MIELTÄ ASKARRUTTAVA ASIA

Askarruttaako jokin asia mieltäsi? Kerro tässä mieltäsi askarruttavasta asiasta, josta haluaisit keskustella.



Digipalvelupolun käytöstä

”helppokäyttöinen, ei aiheuta lisätyötä”

”helpottaa dokumentointia”

”voi palata vaivattomasti ja matalalla kynnyksellä asioihin, jotka ovat esim. vaatineet lisäselvittelyä tai jääneet mietityttämään tapaamisen jälkeen”

”madaltaa kynnystä olla yhteydessä, kun ei tarvitse miettiä, tavoittaako reaaliajassa (vrt. puhelu, mikä on hyvä hetki soittaa tai onko asia niin ”tärkeä”) ”

”lisää yhteydenpitoa asiakkaan ja työntekijän välillä”

Miten tästä eteenpäin?

Polun kehittäminen jatkuu

- Tavoitteena polku, jota voi räätälöidä asiakkaan tarpeisiin koko asiakkuuden ajan
- Kattaa avo-, sijais- ja jälkihuollon
- Lisää interaktiivisuutta
- Yhteiskehittämisen periaate



Kiitos!

Kaisa Hujanen

Puh: 050 398 7637

kaisa.hujanen@phhyky.fi

 @hujanen_kaisa

