

# Kansa-koulu-hankkeen pilottien havainnot, hyviä käytäntöjä ja kokemuksia

10.5.2017

Sosiaalihuollon Kanta-palveluihin valmistautuminen –  
lainsäädäntöä, tukea ja ohjausta sote-toimijoille

Aluekoordinaattori Jaana Taina, Kansa-koulu-hanke

IT Palvelupäällikkö Minna Kälviä, Eksote

# Toiminta- ja tietomäärittysten kehittämiskokonaisuuden tavoitteet

- **TP 1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto**
  - Sosiaalihuollon palvelutehtäväluokitus otetaan käyttöön julkisen sosiaalihuollon palvelunjärjestäjänä toimivissa organisaatioissa
- **TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen**
  - Sosiaalihuollon organisaatioiden palveluprosessien kuvaukset yhtenäistetään kansallisten prosessikuvausten mukaisesti
- **TP 3 Asiakasasiakirjojen sisällön yhtenäistäminen**
  - Sosiaalihuollon asiakastietomallin mukaiset asiakasasiakirjojen sisällöt otetaan käyttöön asiakastietojärjestelmissä

# Pilottiprojektit

Palvelutehtävä	Pilottiorganisaatio	Pilotin kesto	Tietojärjestelmä
Koko palvelutehtäväluokitus	Oulunkaaren kuntayhtymä	2/2016 – 4/2017	Pro Consona, Terveys-Effica/ Effica kotihoito-osio
Lastensuojelu	Jyväskylä	2/2016 – 2/2017	Effica YPH
Lastensuojelu	Turku	2/2016 – 12/2016	Effica YPH
Lastensuojelu	Vaasa	2/2016 – 2/2017	Abilita
Lapsiperheiden palvelut	Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri	2/2016 – 4/2017	Effica YPH
Lapsiperheiden palvelut	Päijät-Hämeen maakunta	2/2016 – 4/2017	Effica YPH
lääkkäiden palvelut/Omaishoidon tuki	Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä	2/2016 – 2/2017	Pegasos

# Pilottien toteutuksen toimijaverkosto

- Pilottiorganisaatio ja Kansa-koulu-hanke ovat yhdessä vastanneet pilotoinnin toteutuksesta
- Pilottiorganisaatio on vastannut pilotin käytännön toteutuksesta ja kustannuksista
- Kansa-koulu-hanke on tukenut pilottiorganisaatiota, koordinoinut pilottien välistä yhteistyötä ja välittänyt asiantuntijatietoa piloteille
- Järjestelmätoimittajat ovat sitoutuneet yhteistyöhön  
⇒ Tietojärjestelmien kehitystyö on edennyt
- THL ja STM ovat välittäneet asiantuntemusta pilottien tarpeisiin

# Pilotoinnin onnistumisen edellytykset

- Riittävät resurssit pilottiorganisaatiolta
- Käytännön asiantuntijoiden osallistuminen kehittämistyöhön
  - Työntekijöiden työaika täytyy irrottaa päätyöstä, jotta osallistuminen kehittämistyöhön on mahdollista
- Yhteistyö muiden samaa asiakastietojärjestelmää käyttävien organisaatioiden kanssa
- Pilottiorganisaatioiden ja järjestelmätoimittajien tiivis yhteistyö
- Alueellinen yhteistyö (kirjaamisvalmentajaverkosto ja muut verkostot)

# TP 1 Palvelutehtävälouokituksen käyttöönotto organisaatioissa

- Palvelutehtävälouokituksen käyttöönotto voi tarkoittaa louokituksen huomioimista organisaatorakenteessa tai esimerkiksi sosiaalipalveluissa toimivien tiimien järjestäytymistä palvelutehtävittäin
- Joitakin palvelutehtäviä voi ottaa käyttöön toiminnassa siten, etteivät ne vaikuta järjestettävien sosiaalipalvelujen organisointiin tai jäsentämiseen
  - Esimerkiksi lastensuojelu on usein valmiiksi oma toiminnallinen kokonaisuutensa ja organisaatioyksikkönsä
- Vaasassa sosiaalihuollon palvelutehtävät on huomioitu sosiaali- ja perhepalveluiden organisaatorakenteessa
- Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän koko sosiaalihuollon toimintamalla mukautettiin valtakunnallisten palvelutehtävien ja sosiaalipalveluiden mukaiseksi

# TP 1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto tietojärjestelmissä 1

- Yhteistyö asiakastietojärjestelmän toimittajan kanssa
  - Tietojärjestelmien toimittajilla on tieto siitä, miten palvelutehtäväluokitus otettavissa käyttöön
- Eksotessa, Jyväskylässä ja Turussa palvelutehtävät rakennettu Effica YPH -tietojärjestelmään akteina
- Oulunkaassa Pro Consonaan ei pilotoinnin aikana voitu toteuttaa palvelutehtäväluokitusta.
  - CGI tekee kehitystyötä Omni360-järjestelmään vaiheittain
  - Ensimmäisenä julkaistava vireilletulon moduuli sisältää eri palvelutehtävät
- Oulunkaassa Terveys-Effican kotihoito-osioon ei pilotoinnin aikana voitu toteuttaa palvelutehtäväluokitusta
  - Kehitystyö etenee Lifecare-järjestelmässä

# TP 1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto tietojärjestelmissä 2

- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä palvelutehtäväluokitus huomioidaan rakennettaessa uutta, yhteistä Effica YPH:ta kevään 2017 aikana
- Vaasassa Abilitaan on tallennettu asiakkuuksien ja palvelutehtävien vastaavuus ja sosiaalipalvelut. Palvelutehtäväluokituksen sisältävä Abilitan versio asennettiin 4.5. ja tuotantokäyttö alkoi 5.5.2017
- Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä omaishoidontuessa käytössä olevaan Pegasos-potilastietojärjestelmään ei pilotoinnin aikana voitu toteuttaa palvelutehtäväluokitusta
  - CGI kehittää Omni360-järjestelmää



# TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen organisaatioissa 1

- Prosessien yhtenäistämisen edellytyksenä on käytännön asiantuntijoiden aktiivinen osallistuminen prosessikuvausten laatimiseen ja toiminnan yhtenäistämiseen
- Palvelutehtävät ja määrämuotoiset asiakirjat tulevat selkeyttämään prosesseja
- Kun tunnetaan nykyinen toiminta ja prosessit, on helpompaa arvioida muutostarvetta ja muutosten suuruutta kuin silloin, jos nykyisestä toiminnasta ei ole ajantasaisia ja dokumentoituja kuvauksia.
- Prosessien kuvaamisella on avattu ja saatu näkyväksi toimintamalleja. Havaittu esim. päällekkäistä kirjaamista silloin, kun työssä käytetään useita eri tietojärjestelmiä

# TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen organisaatioissa 2

- Kiinnitettävä huomiota asiakasprosessien sujuvuuteen palvelutehtävien ja/tai sosiaalipalvelujen nivelvaiheissa
  - Asiakkuus voi alkaa yhdessä palvelutehtävässä, mutta myöhemmin havaitaan tarve toisen palvelutehtävän asiakkuuteen
  - Asiakas voi olla esim. lastensuojelun asiakas, mutta saada silti myös lapsiperheiden palveluissa tuotettavia sosiaalipalveluja
  - Lapsiperheelle voidaan myöntää kotipalvelua lapsiperheiden palveluissa, vaikka organisaatiossa kotipalvelut toteutetaan iäkkäiden palveluissa
- Oulunkaarella yhdistetty kotipalvelun ja omaishoidon tuen prosessikuvaukset
- Ylä-Savon SOTE:ssa tehtiin omaishoidon tuen prosessikuvausten pohjalta koko organisaatiolle ohjeistus prosessien kuvaamista varten

# TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen tietojärjestelmissä 1

- Asiakastietojärjestelmään rakennettujen prosessien tulee vastata toiminnallisia prosesseja, kyse ei ole toisistaan irrallisista asioista
- Kokonaisuutta helpottaa se, jos asiakastietojärjestelmään rakennetut prosessit etenevät samalla tavalla eri palvelutehtävissä ja sosiaalipalveluissa
- Prosessien vähentäminen ja yhtenäistäminen selkeyttävät asiakastietojärjestelmän käyttöä
- Efficia YPH:n toiminnallisuus prosessimaista eli prosessin eri vaiheet selkeästi tunnistettavissa

# TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen tietojärjestelmissä 2

- Kun uudet prosessit on rakennettu asiakastietojärjestelmään, täytyy sopia, missä ajassa, miten ja ketkä päättävät asiakkuudet tietojärjestelmän vanhoissa prosesseissa ja avaavat uudet asiakkuudet uusiin prosesseihin
- Oulunkaarella palveluprosesseja päästään toteuttamaan järjestelmässä, kun Pro Consona uudistuu CGI:n Omni360-kehitystyön myötä.
- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä prosessit rakennetaan Effica YPH -järjestelmään kevään 2017 aikana ja otetaan käyttöön uudessa, yhteisessä Effica YPH:ssa syksyllä 2017

# TP 3 Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto organisaatioissa

- Uudet asiakirjat selkeyttävät prosessin eri vaiheita
  - Esim. Jyväskylän pilotissa otettiin Lähetä-asiakirja käyttöön ja yhtenäistettiin lasta ja nuorta koskevien tietojen kirjaamista ottamalla käyttöön lapsen/nuoren perustiedot -lomake Effica YPH:ssa
  - Asiakirjat tukevat lainmukaista toimintaa
  - Määrämuotoinen asiakassuunnitelma ohjaa olennaisen äärelle; ottaa kantaa asioihin, onko tilanne parempi, huonompi vai ennallaan, laajentaa ajattelua
- Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto kannattaa aloittaa jo nyt, vaikka kansalliset rakenteet ovat vielä luonnoksia
  - Vähemmän uuden opettelua myöhemmässä vaiheessa
  - Luonnoksiin tulevat muutokset todennäköisesti pieniä
  - Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon voi tallentaa vain kansallisten määritysten mukaisia asiakasasiakirjoja
- Uudentyyppisten asiakirjojen käyttöönotto edellyttää henkilöstön kouluttamista

# TP 3 Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto tietojärjestelmissä 1

- Asiakasasiakirjarakenteita voi ottaa käyttöön tietojärjestelmissä joko järjestelmätoimittajien toteuttamina lomakemuotoisina asiakirjoina tai organisaation omilla ns. fraasipohjaisilla ratkaisuilla
  - Järjestelmätoimittajalla vastuu toteuttamiensa lomakkeiden päivittämisestä
- Mikäli asiakirjat toteutetaan fraasiteksteillä, on hyvä selvittää, voisiko tehdä yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa
- Ylä-Savon SOTE:ssa otettiin käyttöön fraasimuotoisena omaishoidon tuen suunnitelman asiakasasiakirjarakenteet ja henkilökunta koulutettiin niiden mukaiseen kirjaamiseen

# TP 3 Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto tietojärjestelmissä 2

- Nykytilaa kartoitettaessa on havaittu:
  - Käytössä on asiakasasiakirjoja, joita ei ole kansallisesti määritelty, esimerkiksi kirjeet
  - Asiakaskertomukseen kuuluvalla tiedolla oli tehty omia erillisiä asiakasasiakirjoja
  - Useita yksittäisiä palveluja koskevia päätösasiakirjoja, joita poistettu tarpeettomina
  - Esim. Turussa lastensuojelun päätösasiakirjoja oli ennen pilottia 155, nyt niitä on 81
- Lomakkeiden käytettävyydessä ja teknisessä toimivuudessa haasteita
  - Lomakkeiden pituus voi aiheuttaa muutosvastarintaa
  - Käyttäjän harkintaan jää se, mitä osioita ja otsikoita asiakkaan tilanteessa käyttää

# Pilotoinnissa on hyödynnetty

- Sosiaalialan tiedonhallinnan sanaston versiota 3.0
  - Sanaston yhtenäistäminen ollut yksi tärkeimmistä muutoksista
  - Piloteissa on yhtenäistetty käytettäviä käsitteitä palvelutehtävuokituksen ja asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönoton yhteydessä
  - Kehittämistyötä ja organisaatioiden välistä yhteistyötä helpottaa, jos samoista asioista puhutaan samoilla nimillä kansallisesti ja paikallisesti
- Luonnosta määräykseksi sosiaalihuollon asiakastietojen käyttöoikeuksien määrittelyn perusteiksi
  - Turussa käyttöoikeuksia on yhtenäistetty ja laajennettu lastensuojelun palvelutehtävän sisällä
  - Vaasassa luonnoksen pohjalta on tehty käyttöoikeusrooleja
  - Ylä-Savon SOTE:ssa omaishoidon tuen hakemusten käsittelijöiden käyttöoikeuksia lisättiin, jotta hakemukset voidaan käsitellä nopeammin



# Piloteista yhteenvetona 1

- Kehittämisen aika on nyt
  - Organisaatioissa täytyy suunnitella ja kehittää toimintaa itse, järjestelmätoimittaja ei voi ratkaista kaikkea
  - Kirjaamisvalmentajia kannattaa hyödyntää kehittämisessä
- Kanta-palveluihin liittymisen valmisteluun kannattaa perustaa projekti, koota projektiryhmä sekä laatia suunnitelma ja aikataulu
- Nykytilan kuvaus täytyy laatia ja dokumentoida huolellisesti
  - Nykytilan kartoituksen työkalu
  - Prosessien kuvaukset ovat tärkeitä, sillä niiden perusteella voi arvioida muutostarvetta, muutosten laajuutta ja työmäärää (prosessien kuvaamiseen on käytettävissä suositus [JHS 152](#) [Prosessien kuvaaminen](#) )
  - Kuvauksista saa tietoja kokonaisarkkitehtuurin laatimiseen, sähköiseen arkistonmuodostussuunnitelmaan (eAMS) ja tiedonohjaussuunnitelmaan (TOS) ja päinvastoin

# Piloteista yhteenvetona 2

- Muutokset ja uudet toiminnallisuudet käyttöön vaiheittain, osissa
  - Pieniä muutoksia helpompaa omaksua kuin yhtä isoa
  - Eriytettävä organisaatiomuutokset, toiminnalliset muutokset ja asiakastietojärjestelmän muutokset toisistaan
  - Asiakastietojärjestelmiin tehtyjen muutosten jälkeen täytyy varmistaa riittävän pitkäaikainen tehostettu käyttäjätuki
- Koulutusta tarvitaan
  - Yhdessä koulutuksessa keskityttävä yhteen asiaan
  - Uusien asiakasasiakirjojen ja lomakkeiden koulutukset tarpeen
  - Koulutusmateriaalina voi käyttää esimerkiksi prosessikuvauksia, niissä näkyy, missä vaiheessa ja mihin tietojärjestelmään asiakastietoa kirjataan

# Eksoten pilotin esittely

- Eksoten pilotissa palvelutehtävänä lapsiperheiden palvelut ja kohteena Eksoten lapsiperheiden peruspalvelut
  - Perhetyö, kotipalvelu, taloudellinen tuki, tukihenkilötoiminta, sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Resurssit
  - Kirjaamistyöryhmä: 8 työntekijää, 5 kokoontumista, yhteensä 19 htp
  - Aluekoordinaattori, 17 htp
  - Eksoten yhteyshenkilö, 13 htp
  - Järjestelmäasiantuntija, 3 htp
  - Hallinnollinen tuki Eksoten hankkeen ohjausryhmältä

# Pilotin tehtävät, saavutukset ja tuotokset 1

- Palvelutehtäväluokitusten käyttöönotto
  - Effican aktitasolla
- Prosessien yhtenäistäminen
  - Pilotin resurssien puitteissa ei pystytty toteuttamaan
- Kansallisten asiakasasiakirjojen käyttöönotto
  - Käyttöön lapsiperheiden palveluiden asiakasasiakirjoista 9/ 11
  - Manuaaliset, fraaseina tehdyt asiakasasiakirjat ohjeineen
  - Uuden, Kantaan sopivan teknisen dokumentointitavan käyttöönotto
  - Käyttöönoton työskentelymalli ja kokemukset

# Pilotin tehtävät, saavutukset ja tuotokset 2

- Käyttöön otetut, kansallisten määritelmien mukaiset asiakirjat
  - Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio
  - Lapsiperheiden palvelujen asiakassuunnitelma
  - Lapsiperheiden palvelujen toteuttamissuunnitelma
  - Lapsiperheiden palvelujen asiakaskertomus
  - Tukisuhteen hakijan esitiedot
  - Tukisuhteen hakijan lisätiedot
  - Tukisuhdesuunnitelma
  - Perhetyön suunnitelma
  - Perhetyön lausunto
  - Sosiaalihuollon lausunto
- Asiakasasiakirjat selkeyttävät prosessia ja tukevat asiakastyötä
- Manuaaliset asiakasasiakirjat kankeita

# Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

- Asiakasasiakirjojen käyttöönotto myös muissa palvelutehtävissä
- Prosessien kuvaaminen ja yhdenmukaistaminen kansallisia määrittämiä vastaaviksi
- Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisten määrittämien hyödyntäminen organisaatioiden sisäisessä kehittämistyössä
- Kirjaamisvalmennusten järjestäminen organisaatioissa
- Kirjaamisvalmentajien hyödyntäminen alueellisessa ja organisaatioiden sisäisessä kehittämistyössä
- Eksoten SosKanta-hanke 6/2016-12/2018

# Lisätietoja

[www.socom.fi/kansa-koulu](http://www.socom.fi/kansa-koulu)

- Hankejohtaja  
Maarit Hiltunen-Toura  
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom  
[maarit.hiltunen-toura@socom.fi](mailto:maarit.hiltunen-toura@socom.fi)  
044 748 5305
- Sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntija  
Toiminta- ja tietomäärittysten toimeenpano  
Teppo Taskinen  
c/o Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO  
[teppo.taskinen@socom.fi](mailto:teppo.taskinen@socom.fi)  
040 717 0314
- Eksoten pilotista lisätietoja: Jaana Taina, Aluekoordinaattori,  
Kansa-koulu-hanke, [jaana.taina@socom.fi](mailto:jaana.taina@socom.fi) ja Minna Kälviä,  
IT-Palvelupäällikkö, Eksote, [minna.kalvia@eksote.fi](mailto:minna.kalvia@eksote.fi)