

Kansa-koulu-hanke

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto

Lapsiperheiden palvelut

Pilotin loppuraportti

16.2.2016 – 30.4.2017

Laatija: Jaana Taina

Versio 1.0
4.7.2017

SISÄLTÖ

1	PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET	3
2	PILOTTIPROJEKTIN SAAVUTETUT TULOKSET JA PILOTIN KULKU.....	3
2.1	PILOTTIPROJEKTISSA SAAVUTETUT TULOKSET JA TUOTOKSET	3
2.1.1	Palvelutehtäväloukituksen käyttöönotto.....	3
2.1.2	Palveluprosessien yhtenäistäminen.....	4
2.1.3	Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen	5
2.2	PILOTTIPROJEKTIN KULKU VAIHEITTAIN.....	7
2.2.1	Asiakasasiakirjojen yhtenäistämisen vaiheet.....	7
3	ORGANISAATIO	9
4	PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT	10
5	VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ	11
5.1	VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN	11
5.2	YHTEISTYÖ	11
6	PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI	11
6.1	RISKIEN MUKAINEN ARVIOINTI.....	11
6.2	PILOTISSA KÄYTETTYJEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI	12
6.3	PILOTIN SAAMAN KANSA-KOULU-HANKKEEN ASiantuntijatuEN ARVIOINTI.....	12
7	EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI	12

1 PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteissä, Eksotessa kiinnostus hakea pilottiorganisaatioksi Kansa-koulu-hankkeen toiminta- ja tietomäärittelyjen kehittämiskokonaisuuteen virisi Kaakkois-Suomen toimijoiden yhteisessä *Sosiaalitoimen kehittäminen – yhteistyö- ja strategia* työryhmässä 13.11.2015. Eksotessa päätettiin hakea pilotiksi lapsiperheiden palvelutehtävään, sillä Eksotessa tavoitteena on ollut sujuvoittaa dokumentointia integroiduissa sote-palveluissa ja työtä lapsiperheiden ennaltaehkäisevien peruspalveluiden kehittämiseksi on tehty pitkään. Eksote valittiin lapsiperheiden palveluihin pilottiorganisaatioksi yhdessä Päijät-Hämeen kanssa. Kaikkiaan pilottiorganisaatioita hankkeeseen valittiin seitsemän. Eksoten pilotointi ajaksi sovittiin 16.2.16-16.2.17. Pilotointiaikaa päädyttiin jatkamaan 30.4.17 asti lapsiperheiden palveluiden asiakasasiakirjarakenteiden kansallisen julkaisuaikataulun vuoksi.

Eksoten pilotti kohdistui ja rajattiin lapsiperheiden peruspalveluihin, joihin kuuluvat perhetyö, kotipalvelu, taloudellinen tuki, tukihenkilötoiminta, sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Yksikkö on aloittanut Eksotessa toimintansa 1.1.2016 vasta vähän ennen pilotin käynnistymistä. Käytettävänä asiakastietojärjestelmänä palveluissa on Tieto Oy:n Yksilö- ja perhehuollon ohjelma, Effic YPH eli SosiaaliEffic.

Kansa-koulu-hankkeen toiminta- ja tietomäärittelyjen kehittämiskokonaisuuden mukaisesti pilotin tehtävinä oli yhdenmukaistaa asiakastietojärjestelmän ja organisaation toimintoja kansallisia määrittelyksiä vastaaviksi. Pilotin tavoitteena oli ottaa lapsiperheiden palveluissa kansalliset, THL:n määrittelemät asiakasasiakirjarakenteet käyttöön ja kehittää kirjaamista lapsiperheiden palveluissa yhdenmukaisemmaksi, yhtenäistää palveluprosesseja ja kerätä henkilöstöltä käyttöönotosta ja rakenteista kokemuksia. Eksotessa palvelutehtävälukituksen viisi palvelutehtävää oli tuotu asiakastietojärjestelmään jo helmikuussa 2016 ja tämä tavoite katsottiin jo saavutetuksi.

2 PILOTTIPROJEKTIN SAAVUTETUT TULOKSET JA PILOTIN KULKU

Tässä luvussa esitetään pilottiprojektissa saavutetut tulokset sekä kuvataan pilottiprojektin kulku. Lisäksi kuvaillaan pilotista saatuja kokemuksia, joista voi olla hyötyä myös muille sosiaalihuollon organisaatioille niiden valmistautuessa sosiaalihuollon Kanta-palveluihin liittymiseen.

2.1 Pilottiprojektissa saavutetut tulokset ja tuotokset

2.1.1 Palvelutehtävälukituksen käyttöönotto

Eksotessa palvelutehtävälukitus oli pääpiirteissään toteutettu asiakastietojärjestelmään helmikuussa 2016 jo ennen pilottityöskentelyn käynnistymistä. Käyttöönotto toteutettiin yhdenmukaistamalla asiakastietojärjestelmän akti-kansioita palvelutehtävälukituksen mukaan. Akti-kansioiksi on palvelutehtäviä mukailten nimetty SHL Lapsiperheiden palvelut, SHL Työkäisten palvelut, SHL läkkäiden palvelut, Vammaispalvelut ja Lastensuojelu. Perheoikeudellisissa palveluissa käytössä on SosiaaliEfficin erillinen lastenvalvojaosio ja siten perheoikeudellisia palveluita ei ole toteutettu SosiaaliEfficin muutoin kuin asiakaskertomuksen kirjaamiseksi

lastenvalvojille tarkoitettuun akti-kansioon. Eksotessa päihdehuoltoa koskeva asiakastieto kirjataan potilastietojärjestelmällä eikä päihdehuollon palvelutehtävää toteutettu asiakastietojärjestelmään. Muutoksista tiedotettiin henkilöstöä sähköpostitse.

Palvelutehtäväluokituksen mukaan nimettyjen kansioiden lisäksi asiakastietojärjestelmän aktitasoilla on palvelutehtävissä toteutettavia sosiaalipalveluita, kuten lapsiperheiden kotipalvelu, toimeentulotuki, sosiaalinen luototus ja kuntouttava työtoiminta. Toistaiseksi nämä sosiaalipalvelut jätettiin asiakastietojärjestelmän aktitasolle ja yhdistämättä palvelutehtäviin. Koska palveluita ei ole vielä toiminnallisesti jäsennetty palvelutehtä- ja sosiaalipalveluluokitusten mukaan, palveluiden toteuttaminen asiakastietojärjestelmään näiden mukaisesti vaikuttaa toimintaan.

Tavoitteena on edelleen yhdenmukaistaa asiakastietojärjestelmää palvelutehtävä- ja sosiaalipalveluluokitusten mukaisesti ja jäsentää toimintaa kansallisia määräyksiä vastaavaksi. Yhdenmukaistamistyötä jatketaan osana Eksoten Soskanta-hanketta ja tietohallinnon kehittämistyötä. Henkilöstön perehdyttäminen on muutosten yhteydessä tärkeää huomioida. Vuoropuhelu kentän kanssa palveluja ja toimintoja kartoittaessa, muutoksia suunniteltaessa ja toteutettaessa tukee edellytyksiä toteuttaa muutokset hallitusti.

2.1.2 Palveluprosessien yhtenäistäminen

Lapsiperheiden peruspalvelut on aloittanut toimintansa Eksotessa 1.1.2016. Uudelleen organisoituna palvelukokonaisuutena prosessit ovat olleet Eksotessa pilotin aikana kehitteillä. Vakiintuneita prosessikuvauksia toiminnasta pilottiprojektin hyödynnettäväksi ei ollut vielä muodostunut. Pilottiin varatut resurssit olivat kaikkien osakokonaisuuksien toteuttamiseen liian vähäiset ja keskeisten esimiesmuutosten vuoksi prosessien ja toimintamallien kehittämistä ei päästy pilotin puitteissa toteuttamaan. Palveluprosessien yhtenäistämisestä jouduttiin pilotissa näistä syistä luopumaan.

Prosesseja ja niihin kytkeytyviä kysymyksiä sivuttiin pilotissa asiakasasiakirjojen käyttöönoton yhteydessä. Yhtenä kysymyksenä nousi esiin lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointi ja sosiaalihuoltolain mukaisen asiakasprosessin kytkeminen muihin palveluihin, mm. lastensuojeluun ja lastensuojelutarpeen arviointiin. Kansallisissa määräyksissä lastensuojelun tarve arvioidaan osana lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointia eikä lastensuojelutarpeen arvioimiselle ole enää kansallisesti määritelty erillistä asiakasasiakirjaa. Prosessit nivoutuvat toisiinsa ja on myös aiempaa haastavampi määrittellä, miten ne asiakastietojärjestelmään toteutetaan. Asiakasasiakirjojen käyttöönotto lapsiperheiden palveluissa ei kuitenkaan edellyttänyt toiminnan muuttamista ja prosesseja kehitetään Eksoten toiminnassa parhaillaan.

Palveluprosessien yhtenäistäminen näyttäytyi osakokonaisuuksista haastavimpana, sillä palvelutehtäväkohtaiset prosessimuutokset vaikuttavat organisaatiossa toimintaan laajasti. Yhtenäistämistyössä ratkaistavaksi nousee, miten sosiaalihuoltolain mukainen prosessi organisaatiossa toteutetaan toiminnallisesti siten, että sosiaalipalvelut nivELYTÄTÄHÄN prosessiin ja toisiinsa asiakkaita saumattomasti ja joustavasti palvelevaksi kokonaisuudeksi. Tavoitteen saavuttamista tukee se, että organisaatiossa on kansalliseen määrittelytyöhön ja vaatimuksiin perehtyneitä asiantuntijoita sekä yhteinen päämäärä näiden määrittelytyön hyödyntämisestä perustana asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittämiseksi.

2.1.3 Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen

Pilotissa työskentely painottui asiakasasiakirjojen käyttöönottoon. Kansallisesti lapsiperheiden palvelutehtävään asiakirjoja on määritelty 11, sosiaalihuollon palvelutehtäville yhteisiä asiakirjoja on 22 ja pilottiin kuuluneista sosiaalipalveluista kotipalveluun on määritelty yksi asiakasasiakirja. Käyttöönotossa keskityttiin lapsiperheiden palveluihin määriteltyihin asiakirjoihin, joista käyttöön otettiin 9 (taulukko 1). Lisäksi palvelutehtäville yhteisistä asiakirjoista käyttöön otettiin sosiaalihuollon lausunto.

Asiakastietojärjestelmätoimittaja on toteuttanut kansallisten määritysten mukaisia asiakasasiakirjoja tietojärjestelmään ja lomakkeina saatavia asiakirjoja on otettu käyttöön Eksotessa useissa palvelutehtävissä. Pilotissa asiakasasiakirjojen käyttöönotto oli tarkoitus toteuttaa lomakkeina. THL julkaisi asiakasasiakirjojen luonnokset lapsiperheiden palveluihin 29.12.16, eikä asiakastietojärjestelmätoimittaja ehtinyt toteuttaa asiakasasiakirjoja pilotin aikana. Asiakasasiakirjojen käyttöönotto oli pilotissa toteutettava luomalla asiakirjat asiakastietojärjestelmään manuaalisesti fraasiotsikoiden avulla.

Pilotissa todettiin nopeasti, että asiakasasiakirjojen toteuttaminen tietojärjestelmään fraaseina ei ole mielekäästä. Toteuttamistapa oli työläs ja aikaa vievä ja lopputulos kömpelö. Tietokentät oli käytävä THL:n Excel-taulukoista kohta kohdin läpi. Koska fraaseihin ei saanut teknistä älykkyyttä, asiakasasiakirjoja ei saatu täysin vastaamaan kansallisia rakenteita. Suurten, hierarkkisten luokitusten tai pakollisuuden toteuttaminen fraaseina ei ollut teknisesti mahdollista. Lisäksi rakenteissa yläotsikot sisältävät lukuisia alaotsikoita ja fraasiotsikoihin tämän hierarkkisyyden toteuttaminen oli haastavaa. Rakenteissa olevien tietokenttien toteuttaminen saman tasoisina otsikoina olisi tehnyt asiakirjoista sekavia, eikä käyttäjä olisi pystynyt hahmottamaan, mitkä otsikot muodostavat asiakirjassa kunkin kokonaisuuden. Asiakasasiakirjoista olisi myös tullut hyvin pitkiä. Käytettävyyden säilyttämiseksi työryhmässä päädyttiin siihen, ettei kaikkia alaotsikoita tuoda näkyviin, vaan yläotsikoiden alle ohjataan kirjaamaan alaotsikoiden sisältämiä tietoja. Pilotin kokemusten perusteella asiakasasiakirjojen käyttöönotto kannattaa toteuttaa asiakastietojärjestelmätoimittajan lomakkeita käyttäen. Tämä kannattaa myös siksi, että asiakasasiakirjojen päivittyessä fraaseja ei tarvitse tarkastaa kohta kohdalta uudelleen, vaan päivitystyöstä vastaa asiakastietojärjestelmätoimittaja.

Asiakasasiakirjojen käyttöönotto onnistui ilman suurempia haasteita. Muutoksista oli tiedotettu työntekijöitä useissa yhteyksissä, kuten tiimeissä ja kirjaamisvalmennuksissa ja asiakirjojen käyttöönottoa osattiin odottaa. Tekniset muutokset olivat pieniä ja ne omaksuttiin kirjallisten ohjeiden avulla. Työntekijät löysivät uudet fraasit sekä ohjefraasit käyttöönsä. Vanhoista käytännöistä uusiin siirtyminen ottaa aina toki aikaa ja vaatii totuttelua.

Asiakasasiakirjojen käyttöönotolla on ollut lyhyen aikavälin kokemusten perusteella myönteiset vaikutukset asiakasprosessiin ja asiakastyöhön. Työntekijät ovat kokeneet, että määrämutoiset asiakirjat selkeyttävät asiakasprosessia ja tukevat asiakastyötä. Asiakasasiakirjat tuovat prosessin ja työskentelyn eri vaiheet ja tavoitteet näkyviksi myös asiakkaille ja yhteistyötahoille. Asiakirjat ohjaavat työskentelyssä keskeisten asioiden kirjaamiseen. Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen toi myös esiin prosessien näkökulmasta ratkaistavia kysymyksiä. Asiakasasiakirjat ja niiden käyttöönotto voivat toimia organisaation prosessien kehittämisen ja palveluiden jäsentämisen välineinä.

Taulukko 1. Pilotissa käyttöön otetut asiakasasiakirjat ja tieto siitä, miten hyvin ne noudattavat asiakasasiakirjarakennemäärittämiä.

Asiakirja	Täysin määritysten mukaisesti	Osin määritysten mukaisesti	Asiakirjarakenteesta poistetut otsikot / tietokentät
Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio		x	- Asiakirjan perustiedot - Sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemän työn kohde ja sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemä työ - Lastensuojelutarpeen selvittämisen osio - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim.
Lapsiperheiden palvelujen asiakassuunnitelma		x	- Osa asiakirjan perustiedoista - Asiakas - Vanhemman oikeus erityiseen tukeen - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. alkamisajankohta ja päättymispäivä kirjataan voimassaolon alle - Omatyöntekijän arvio välttämättömistä sosiaalipalveluista kuvataan tekstillä luokituksen sijaan
Lapsiperheiden palvelujen toteuttamissuunnitelma		x	- Asiakirjan perustiedot - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. neuvotteluun osallistuvien yksityis- ja ammattihenkilöiden yhteystiedot
Lapsiperheiden palvelujen asiakaskertomus		x	- Osa asiakirjan perustiedoista - Sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemän työn kohde ja sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemä työ - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois, mm. erilliset otsikot asiakkuuden päättymisen perusteille ja päivämäärälle
Tukisuhteen hakijan esitiedot		x	- Asiakirjan perustiedot - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois ja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. otsikon asiakas alle kirjataan asiakkaan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot - Perustelut otsikoitu sisällön mukaan ”Perheen tilanne ja syyt tukihenkilön tai tukiperheen tarpeelle” ja otsikko nostettu ennen toiveita tuesta
Tukisuhteen hakijan lisätiedot		x	- Asiakirjan perustiedot - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. otsikon asiakas alle kirjataan asiakkaan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot, samoin yläotsikoiden ”lapsen terveys ja kehitys”, ”lapsen päivärutiini ja rutiinit”, ”lapsen vahvuudet, sosiaaliset taidot ja tunteet” alle kirjataan tietosisällöt, jotka on rakenteissa kuvattu omina alaotsikoinaan. Kytkimellä kuvattavat tiedot lemmikkiperheen sopimisesta lapselle (rivit 150-158) on ohjattu kuvaamaan lapsen terveyden ja kehityksen alle.
Tukisuhdesuunnitelma		x	- Asiakas - Laatija - Asiakirjan perustiedot - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim.

			neuvotteluun osallistuvien yksityis- ja ammattihenkilöiden yhteystiedot
Perhetyön suunnitelma		x	- Osa asiakirjan perustiedoista - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. yläotsikon ”perheen jäsenten tyytyväisyys nykytilaan” alle kirjataan alaotsikoiden sisältämät tiedot
Perhetyön lausunto		x	- Asiakirjan perustiedot - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. otsikon asiakas alle kirjataan asiakkaan nimi, henkilötunnus ja yhteystiedot
Sosiaalihuollon lausunto		x	- Asiakirjan perustiedot - Käytettävyyden vuoksi joitakin tarkentavia alaotsikoita jätetty pois tai tietoja ohjattu kirjaamaan yläotsikoiden alle, esim. asiakkaan, laatijan ja vastaanottajan tiedot kirjataan yläotsikoiden alle

2.2 Pilottiprojektin kulku vaiheittain

Tässä luvussa kuvataan pilotin etenemisen vaiheet ja toteutetut toimenpiteet.

Palvelutehtäväluokitusta ja palveluprosessien yhtenäistämistä ei pilotin puitteissa toteutettu ja kuvauksessa on eritelty, mitä toimenpiteitä asiakasasiakirjojen käyttöönotto on edellyttänyt.

2.2.1 Asiakasasiakirjojen yhtenäistämisen vaiheet

Pilotin aloitustilaisuus pidettiin 17.2.2016 Lahdessa ja keväällä 2016 pilotille perustettiin kirjaamistyöryhmä, joka vastasi pilotin suunnittelusta ja toteutuksesta. Pilotin etenemisen sekä organisaation kirjaamisvalmennusten ohjaamiseksi syksyllä 2016 perustettiin Eksoten Kansa-koulu-hankkeen ohjausryhmä. Pilotille ei resursoitu projektipäällikköä ja esimiesmuutosten vuoksi myös pilottiprojektin toiminnallinen vastuuhenkilö puuttui. Pilotin työsuunnitelma ja tavoitteet jäivät osin tarkentamatta. Vastuuhenkilön puuttumisen vuoksi Kansa-koulu-hankkeen aluekoordinaattori aloitti koordinoimaan kirjaamistyöryhmän työskentelyä marraskuussa 2016 ja työskentely käynnistettiin joulukuussa. Kirjaamistyöryhmässä pilotin ensisijaisena tavoitteena pidettiin asiakasasiakirjojen käyttöönottoa.

Asiakasasiakirjojen käyttöönotto suunniteltiin ja toteutettiin pilotin kirjaamistyöryhmässä, joka kokoontui 2.12.16, 21.12.16, 30.1.17, 6.3.17 ja 19.4.17. Työryhmän suunnitelmille saatiin hyväksyntä ja tuki Eksoten ohjausryhmältä, joka kokoontui 17.11.16, 16.12.16, 13.1.17, 15.3.17 ja 19.5.17. Pilotin työskentelyvaiheita olivat: nykytilan kartoittaminen, muutostarpeiden tunnistaminen ja käyttöönottosuunnitelman laatiminen, uusien dokumenttien luominen ja vieminen fraasiotsikoina asiakastietojärjestelmään, muutosten perehdyttäminen henkilöstölle, asiakirjojen käyttöönotto ja kokemusten kerääminen.

Kirjaamistyöryhmän joulukuun tapaamisissa käytiin läpi sosiaalihuollon tiedonhallinnan perusteita, pilotin tarkoitus ja tavoitteet sekä kartoitettiin, mitä asiakasasiakirjoja lapsiperheiden palveluissa on käytössä. Kirjaamistyöryhmä oli etukäteen koonnut ja kuvannut kirjaamiskäytäntöjä ja sovellusasantuntija oli kartoittanut asiakasasiakirjat tietojärjestelmästä Kansa-koulu-hankkeen nykytilan kartoituksen työkalua hyödyntäen. Kirjaamistyöryhmä sai joulukuussa nähtäväksi THL:n

luonnokset asiakasasiakirjoista ja alustavaa vertailua nykytilan ja määritysten välillä päästiin tekemään.

Nykytilan kartoituksessa selvisi, että lapsiperheiden palveluihin kuuluvia asiakirjoja on asiakastietojärjestelmässä 50. Näistä 29 oli päätöksiä. Osa tietojärjestelmään toteutetuista asiakirjoista ei ollut enää käytössä. Omaishoitoon liittyviä asiakirjoja oli 9 ja nämä rajattiin pilottiprojektin ulkopuolelle. Osa asiakirjoista oli määrämuotoisia. Työntekijät olivat luoneet asiakirjarakenteita keskeisimpiin asiakasasiakirjoihin, mm. palvelutarpeen arvioon sekä asiakassuunnitelmaan. Asiakasasiakirjat oli toteutettu fraasiotsikoina lapsiperheiden palveluiden asiakaskertomuksiin.

Lapsiperheiden palvelujen asiakasasiakirjarakenteet julkaistiin 29.12.17 ja tammikuussa työryhmässä päästiin suunnittelemaan toteutettavia muutoksia. Nykytilan kartoituksen avulla tunnistettiin muutostarpeet asiakasasiakirjojen yhtenäistämiseksi ja laadittiin asiakasasiakirjojen käyttöönottosuunnitelma, joka hyväksyttiin ohjausryhmässä maaliskuussa. Keskeiset muutostarpeet olivat:

- Asiakasasiakirjojen luominen omiksi dokumenteikseen asiakaskertomusten alta
- CDSi-dokumentoinnin käyttöönotto
- Fraasien luominen uusiin dokumentteihin kansallisia asiakasasiakirjarakenteita noudattaen
- Vanhojen fraasien poistaminen käytöstä
- Asiakaskertomusten korvaaminen uusilla rakenteilla

Kirjaamistyöryhmässä päätettiin, ettei muutoksia tehdä lapsiperheiden palvelujen hakemukseen, kotipalveluhakemukseen ja lapsiperheiden palvelupäätöksiin. Useiden päätösasiakirjojen yhtenäistäminen yhden nimiseksi päätökseksi olisi vaatinut enemmän mahdollisuuksia suunnitella muutoksia, tiedottaa ja kouluttaa henkilöstöä. Lisäksi todettiin, että lopputulos asiakastietojärjestelmän nykymallissa olisi heikentänyt päätösasiakirjojen käytettävyyttä. Erinimisinä päätökset erotetaan asiakastietojärjestelmästä toisistaan ja saadaan tietoa myös raportoinnin tarpeisiin. Osin päätöksen rakenteet ovat asiakastietojärjestelmässä valmiina, eikä sisältöjä olisi saanut kaikilta osin muokattua. Pilottia toteuttaessa oli myös tiedossa, että asiakastietojärjestelmä on kehittymässä ja tulee myöhemmässä vaiheessa vastaamaan paremmin myös päätösasiakirjojen yhtenäistämistarpeita. Hakemuksia ei toteutettu, sillä palveluissa on käytössä sähköiset, lomakemuotoiset hakemukset. Kansallisten määritysten mukaiset hakemukset otetaan käyttöön myöhemmin ja kun ne ovat asiakastietojärjestelmätoimittajalta saatavissa.

Asiakasasiakirjojen rakentaminen asiakastietojärjestelmään toteutettiin helmi-maaliskuussa. Tietosisällöt poimittiin THL:n Excel-taulukoista wordille fraasiotsikoiksi. Fraaseihin tehtiin käytön tueksi myös ohjefraasit, joissa hyödynnettiin Exceleihin kirjattuja ohjaavia selitteitä, tietokomponenttikirjastoa ja koodistopalvelimella julkaistujen luokitusten määrittelyitä. Työvaihe oli kaikkineen työläs ja vei aikaa. Uudet dokumenttipohjat tehtiin asiakastietojärjestelmään maaliskuun alussa järjestelmän aktitasolle. Fraasit ja ohjefraasit vietiin dokumentteihin ja niihin toteutettiin tarvittavat ohjaustiedot ja näkyvyydet työntekijöille. CDSi-dokumentointia varten työntekijöille tehtiin kirjallinen ohje. Kirjaamistyöryhmän jäsenet perehdyttivät henkilöstön asiakasasiakirjojen ja CDSi-dokumentoinnin käyttöönottoon työyksiköiden sisällä, mm. tiimeissä eikä erillisiä koulutuksia henkilöstölle järjestetty. Asiakasasiakirjojen käyttöönotto toteutettiin pääosin maaliskuussa.

Lyhyen aikavälin käyttöönotkokokemusten perusteella asiakasasiakirjat ovat tuoneet työhön hyviä muutoksia, erityisesti suunnitelma-asiakirjojen käyttöönottoon työntekijät ovat olleet tyytyväisiä. Asiakirjojen käyttöönotto on tarkoittanut uudenlaisen tiedon tuottamisen tavan omaksumista. Tietoa on pilkottava ja eriteltävä asiakirjoihin uudella tavalla ja oikeisiin paikkoihin. Esimerkiksi tavoitteita voi olla työlästä eritellä, nimetä ja kuvata, mutta tiedolle on nähty myös käyttöarvoa perheen tilanteen muutosten ja palvelun jatkon arvioimisessa. Asiakasasiakirjojen käyttö lisää ainakin alkuun kirjaamiseen kuluva-aikaa, mutta muutoksen hyödyt ovat tunnistettavissa.

3 ORGANISAATIO

Taulukossa 2 on esitelty pilottiprojektin ohjausryhmän kokoonpano.

Taulukko 2. Pilottiprojektin ohjausryhmän kokoonpano.

Nimi	Tehtävänimike	Rooli ja vastuu pilotissa
Tiina Kirmanen	Yhteiskunnallisen osallisuuden palveluiden ja työelämäpalveluiden johtaja	Ohjausryhmän puheenjohtaja
Heikki Hirvonen	Palvelupäällikkö, Aikuisten sosiaalipalvelut ja toimeentulotuki	Ohjausryhmän varapuheenjohtaja
Taava Haapala-Innanen	Palveluesimies, Lapsiperheiden peruspalvelut	Ohjausryhmän jäsen, pilotin vastuuhenkilö
Riitta Hakoma	Perhepalveluiden johtaja	Ohjausryhmän jäsen
Raija Kojo	Palvelupäällikkö, lastensuojelu	Ohjausryhmän jäsen
Anne Korhonen	Palvelupäällikkö, perhepalvelut	Ohjausryhmän jäsen
Jaana Rännälä-Paakko	Palveluesimies, Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskus	Ohjausryhmän jäsen
Taina Jaako	Hoivajohtaja	Ohjausryhmän jäsen
Toni Suihko	Tietohallintojohtaja	Ohjausryhmän jäsen
Tuula Ihalainen	Tehyn pääluottamusmies	Ohjausryhmän jäsen
Minna Kälviä	IT Palvelupäällikkö, Tietohallinto	Pilotin vastuu- ja yhteyshenkilö
Anneli Arkko	Palvelusihteeri	Ohjausryhmän sihteeri
Jaana Taina	Aluekoordinaattori, Kansa-koulu-hanke	Esittely, valmistelu

Taulukossa 3 on esitelty pilotin kirjaamistyöryhmän kokoonpano.

Taulukko 3. Kirjaamistyöryhmän kokoonpano

Nimi	Tehtävänimike	Rooli ja tehtävät pilotissa
Taava Haapala-Innanen (mukana projektissa n. 2kk ajan)	Palveluesimies, Lapsiperheiden peruspalvelut	Pilotin suunnittelusta ja toteutuksesta vastaava esimies
Niina Heino	Perhetyöntekijä, Kasvu ympäristössä tehtävä työ	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa

Laura Hujanen	Perhetyöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Tiina Nikkinen	Tiimivastaava, sosiaalityöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Paula Rosti	Perheohjaaja, Lasten ja nuorten kehitykselliset palvelut	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Mirja Silvennoinen	Tiimivastaava, sosiaalityöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Anu Simpura	Perhetyöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Minna Torniainen	Tiimivastaava, Lapsiperheiden kotipalvelu	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Maija Vakkuri	Sosiaalityöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	Pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa
Jaana Taina	Aluekoordinaattori, Kansa-koulu-hanke	Kirjaamistyöryhmän työskentelyn koordinointi, pilotin suunnittelu ja toteutus kirjaamistyöryhmän kanssa, viestintä ja raportointi

4 PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT

Pilottiprojekti oli suunniteltu toteutettavaksi useiden työntekijöiden osa-aikaista työpanosta käyttämällä. Pilottiprojektin suunnittelu ja toteutus tehtiin pääosin kirjaamistyöryhmän ja aluekoordinaattorin työpanoksella. Suunnittelun ja tiedottamisen tukena toimi Eksoten yhteyshenkilö ja lisäksi työpanosta saatiin tietohallinnon sovellusasantuntijoilta. Resurssit olivat riittämättömät ja projektista uupui työskentelyä koordinoivan ja toteuttavan projektipäällikön työpanos. Kirjaamistyöryhmän jäsenille perustyön ohella irrotettu työskentelyaika oli pilotin tavoitteisiin ja tehtäviin nähden liian vähäinen.

Taulukko 4. Pilottiin käytetty työaika henkilötyöpäivinä

Nimi	Tehtävänimike	Pilottiin käytetty työaika (htp yhteensä pilotin aikana)
Taava Haapala-Innanen (mukana projektissa n. 2kk ajan)	Palveluesimies, Lapsiperheiden peruspalvelut	2
Niina Heino	Perhetyöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	2
Laura Hujanen	Perhetyöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	2
Tiina Nikkinen	Tiimivastaava, sosiaalityöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	2,5
Paula Rosti	Perheohjaaja, Lasten ja nuorten kehitykselliset palvelut	1
Mirja Silvennoinen	Tiimivastaava, sosiaalityöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	4
Anu Simpura	Perhetyöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	2
Minna Torniainen	Tiimivastaava, Lapsiperheiden kotipalvelu	1

Maija Vakkuri	Sosiaalityöntekijä, Kasvuympäristössä tehtävä työ	2,5
Jaana Taina	Aluekoordinaattori, Kansa-koulu-hanke	17
Minna Kälviä	IT Palvelupäällikkö, Tietohallinto	13
Iris Koho	Sovellusasiantuntija, Tietohallinto	3
Anneli Arkko	Palvelusihteri, Toimistopalvelut	1
Yhteensä		53

5 VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

5.1 Viestinnän toteutuminen

Eksoten pilotin yhteyshenkilö on tiedottanut ja viestinyt pilotista Eksoten johdolle. Kirjaamistyöryhmän jäsenet ovat huolehtineet viestinnästä yksiköidensä henkilöstölle ja henkilöstön palautteen keräämisestä pilotille. Kansa-koulu-hankkeen aluekoordinaattori on toiminut tiedon välittäjänä Eksoten yhteyshenkilön, kirjaamistyöryhmän, ohjausryhmän ja hankkeen välillä. Viestintä on toteutettu sähköpostilla ja suullisesti. Erillistä viestintäsuunnitelmaa pilotille ei laadittu.

5.2 Yhteistyö

Pilottiprojektin keskeisimmät yhteistyötahot ovat olleet Kansa-koulu-hanke, Päijät-Hämeen kuntayhtymä toisena lapsiperheiden palveluiden pilottiohjelmana ja asiakastietojärjestelmätoimittaja Tieto Oy. Merkittävää tukea pilottiprojekteihin Kansa-koulu-hankkeen kautta on saatu myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asiantuntijoilta, joille piloteista oli mahdollista välittää kysymyksiä mm. asiakasasiakirjarakenteista.

Kansa-koulu-hankkeen koordinoima yhteistyö ja asiantuntijatuki mahdollistivat pilotin toteuttamisen. Hankkeen järjestämissä tilaisuuksissa oli mahdollisuus vaihtaa kokemuksia ja näkemyksiä muiden yhteistyötahojen kanssa. Tilaisuuksien lisäksi yhteistyötä asiakastietojärjestelmätoimittajan kanssa on tehty myös Eksotessa käynnissä olevan Soskanta-hankkeen työskentelyn yhteydessä. Lisäksi aluekoordinaattorin on ollut mahdollista konsultoida muita piloteissa työskenteleviä aluekoordinaattoreita pilottiprojektin toteutuksesta.

6 PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI

6.1 Riskien mukainen arviointi

Pilotin tavoitteet saavutettiin osittain. Prosessien yhtenäistämistä pilotissa jouduttiin luopumaan ja tavoitteet jäivät tältä osin saavuttamatta. Pilotissa onnistuttiin toteuttamaan asiakasasiakirjat fraaseina asiakastietojärjestelmään ja saamaan uudet dokumentit työntekijöille käyttöön. Käytettävissä oleviin resursseihin ja työmäärään nähden tässä tavoitteessa onnistuttiin hyvin. Onnistumisen edellytyksinä olivat toimiva ja tehokas kirjaamistyöryhmä, ohjausryhmältä työskentelylle saatu luottamus sekä Kanta-koulu-hankkeen tuki. Kirjaamistyöryhmässä muutosten toteuttamisesta ei tehty liian monimutkaista ja tiedottamisesta henkilöstölle huolehdittiin.

Projektin suurimmat haasteet aiheutuivat projektin vähäisestä resursoinnista. Projektipäällikön puuttuminen näkyi projektin hallinnan heikkouksina. Vastuuta projektin koordinoinnista ja eteenpäin viemisestä ei selkeästi määritetty. Projektisuunnitelma jäi puutteelliseksi ja tavoitteet osin epäselviksi. Työn konkreettiselle toteuttamiselle ei järjestynyt riittävästi aikaa, eikä projektin hallinnan lisäämiseen ollut resurssien puitteissa toteutettua enempää mahdollisuuksia. Haasteet näkyivät erityisesti prosessien yhtenäistämistyössä, jota ei pystytty toteuttamaan. Haasteita lisäsi se, että valtakunnallinen kehittämistyö oli pilotin työskentelyvaiheessa kesken ja luonnokset asiakasasiakirjoista ja prosessikuvauksista saatiin pilotin käyttöön vasta kevättalvella 2017.

6.2 Pilotissa käytettyjen työvälineiden arviointi

Pilottiprojektissa hyödynnettiin Kansa-koulu-hankkeen pilotin työsuunnitelmaa, nykytilan kartoituksen työkalua ja piloteille tehtyä Dropbox-kansiota. Työsuunnitelma auttoi tunnistamaan pilotin tehtävät ja tavoitteet. Työsuunnitelman pohja on perusteellinen ja hieman raskas käyttää. Työsuunnitelman vahvempi hyödyntäminen olisi todennäköisesti vähentänyt projektin hallintaan liittyviä haasteita. Dropbox-kansio mahdollisti tiedon välittämisen vaivattomasti eri pilottiorganisaatioiden ja Kansa-koulu-hankkeen välillä.

Nykytilan kartoituksen työkalulla pilottiprojektissa saatiin käsitys käytössä olevista asiakasasiakirjoista ja pystyttiin tunnistamaan muutostarpeet asiakasasiakirjojen yhtenäistämiseksi. Määrittelyiden muuttuessa koko työkalua jouduttiin kuitenkin päivittämään ja kertaalleen kerätyt tiedot olisi tullut siirtää aina uuteen taulukkoon. Excel-työkalun haasteena on myös se, ettei suodattimien toteutetuista valikoista voi valita useampaa vaihtoehtoa. Yksi käytössä oleva asiakirja voi vastata useampaa palvelutehtävää, sosiaalipalvelua ja asiakasasiakirjaa. Näitä tietoja oli kuitenkin mahdollista täydentää huomioita sarakkeeseen.

6.3 Pilotin saaman Kansa-koulu-hankkeen asiantuntijatuen arviointi

Kansa-koulu-hankkeelta saatu asiantuntijatuki on ollut pilottiprojektin eteenpäin viemisessä keskeistä. Asiantuntijoiden tuki on auttanut projektin toimijoita mm. perehtymään sosiaalihuollon tiedonhallinnan periaatteisiin, projektin tarkoitukseen ja tavoitteisiin sekä tulkitsemaan asiakasasiakirjarakenteita.

7 EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI

Pilottiprojektin jälkeen työ Eksotessa jatkuu Soskanta-hankkeessa, jossa pilotoidaan sosiaalihuollon Kanta-palveluiden käyttöönotto Kansa-hankkeen vaiheen I mukaisesti. Asiakasasiakirjojen tallentaminen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon aloitetaan helmikuussa 2018. Liittymisen toteuttamiseksi hankkeessa mm. otetaan käyttöön kantayhteensopiva asiakastietojärjestelmä, johon toiminnallisuudet toteutetaan mahdollisimman pitkälle kansallisia määrittelyksiä, palvelutehtävä- ja sosiaalipalveluluokituksia sekä prosessikuvauksia vastaaviksi. Lisäksi tavoitteena on ottaa käyttöön määrittelyjen mukaisia asiakasasiakirjoja useissa palvelutehtävissä. Asiakasasiakirjat otetaan käyttöön tietojärjestelmätoimittajan valmiina lomakkeina. Pilotin kokemuksia hyödynnetään hankkeessa muutoinkin. Työskentely on mm. aloitettu laajalla nykytilan kartoituksella, jossa on hyödynnetty myös Kansa-koulu-hankkeen nykytilan kartoituksen työkalua. Asiakasasiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmään tehtävien

muutostarpeiden tunnistamisessa hyödynnetään työryhmätyöskentelyä pilotin kirjaamistyöryhmän tavoin.

Pilotin lyhyiden käyttökokemusten perusteella koettiin, että asiakasasiakirjojen luonnokset ovat pitkällä, pääosin toimivia ja asiakastyötä tukevia. Pilotissa koettiin, että osin otsikoinnin järjestyksessä on epäloogisuutta, esimerkiksi asiakaskertomuksessa. Pääperiaatteeksi toivottiin, että tapahtumaa taustoittavat tiedot, kuten osalliset kuvattaisiin asiakirjoissa ennen varsinaisen vapaamuotoisen tilannekuvauksen kirjaamista. Pilotin kokemusten perusteella asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli ja käsitteet ovat ammattisanastoa tuntemattomille asiakkaille paikoin vaikeaselkoisia. Käsitteenä vaikkapa lapsen osallisuuden tukeminen on haastava. Vaikka tietokentillä viitataan tietokomponenttikirjastoon ja siellä määriteltyihin ammattikäsitteisiin, asiakkaalle näkyvä otsikointi voisi olla konkreettisempi. Asiakasasiakirjojen tarkoituksen ja käytön kannalta on tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät omat asiakasasiakirjansa. Asiakasasiakirjojen rakenteita toivotaan tarkasteltavan ja kehitettävän tästä näkökulmasta vielä asiakaslähtöisemmiksi.