

Kansa-koulu-hanke

Jyväskylän kaupunki, Perusturva

Lastensuojelun palvelut

Pilotin loppuraportti

1.2.2016 – 28.2.2017

Laatija: Riikka Rantanen

Versio 1.0
26.5.2017

SISÄLTÖ

1	PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET	3
2	PILOTTIPROJEKTIN TAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET	4
2.1	PILOTTIPROJEKTISSA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET TAVOITTEIDEN MUKAISESTI	4
2.1.1	Palvelutehtävälukituksen käyttöönotto.....	4
2.1.2	Palveluprosessien yhtenäistäminen.....	5
2.1.3	Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen	5
2.2	PILOTTIPROJEKTIN KULKU VAIHEITTAIN.....	6
2.2.1	Palvelutehtävälukituksen käyttöönoton vaiheet	6
2.2.2	Palveluprosessien yhtenäistämisen vaiheet	7
2.2.3	Asiakasasiakirjojen yhtenäistämisen vaiheet.....	7
3	ORGANISAATIO	8
4	PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT	9
5	VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ	9
5.1	VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN	9
5.2	YHTEISTYÖ	9
6	PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI	10
6.1	RISKIEN MUKAINEN ARVIOINTI.....	10
6.2	PILOTISSA KÄYTETTYJEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI	10
6.3	PILOTIN SAAMAN KANSA-KOULU-HANKKEEN ASiantuntijatuEN ARVIOINTI.....	10
7	EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI	11

1 PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET

Jyväskylän kaupungin lastensuojelun palvelut jätti hakemuksen Kansa-koulu-hankkeen pilottiorganisaatioksi loppuvuodesta 2015. Ensisijainen motiivi pilotiksi hakemiselle oli tarve kehittää lastensuojelun dokumentointia sekä henkilöstön kirjaamisosaamista ja ottaa kansallisten määräysten mukaisia asiakasasiakirjoja käyttöön. Samaan aikaan pilottihakemuksen kanssa tehtiin päätös asiakastietojärjestelmään tehtävistä komponenttihankinnoista, jotka tukevat määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja sosiaalihuollon valtakunnalliseen asiakastiedon arkistoon (Kanta-palvelut) liittymistä. Jyväskylä valittiin pilottiorganisaatioksi yhdessä Turun ja Vaasan kaupunkien kanssa pilotoimaan toiminta- ja tietomäärityksiä lastensuojelun palvelutehtävissä. Yhteensä hankkeeseen valittiin seitsemän pilottiorganisaatiota pilotoimaan kansallisia määräytyksiä eri palvelutehtävissä.

Pilotointi toteutettiin ajalla 9.2.2016 – 28.2.2017. Alustavaa tavoitteenasettelua tehtiin 9.2.2016 järjestetyn pilottien aloitusseminaarin myötä. Varsinainen työskentelyvaihe saatiin käynnistymään kuitenkin vasta huhtikuussa 2016 kehittäjäsosiaalityöntekijän työsuhteen (50 %) alkaessa. Pilotin työsuunnitelma tarkennettiin huhti- ja toukokuun aikana ja lopullinen työsuunnitelma hyväksyttiin toukokuussa 2016. Pilotoinnin kohteeksi valittiin koko lastensuojelun palvelutehtävä (lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuolto). Perusteena näin laajalle valinnalle oli toiminnan ja tietojärjestelmän yhtenäistämisen tarve koko palvelutehtävissä. Pilottiorganisaatioissa käytössä oleva asiakastietojärjestelmä on Effica YPH eli yksilö- ja perhehuolto (Sosiaali-Effica).

Pilotin tavoitteet asetettiin Kansa-koulu-hankkeen toiminta- ja tietomääritysten kehittämiskokonaisuuden työpaketteja noudattaen.

TP1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto:

- Lastensuojelun palvelutehtävän ja palvelujen nykytilan kuvaus: palveluprosessien ja asiakasasiakirjojen kartoitus sekä niihin liittyvien kehittämistarpeiden kartoitus
- Selvitys asiakastietojärjestelmän kyvykkyydestä täyttää asiakasasiakirjalain tekniset ja toiminnalliset vaatimukset
- Toiminnallisten ja asiakastietojärjestelmään tehtävien muutosten suunnittelu

TP2 Palveluprosessien yhtenäistäminen:

- Kartoitetaan ja tarvittaessa päivitetään nykyiset lastensuojelun prosessikuvaukset
- Verrataan prosessikuvauksia kansalliseen luokitukseen

TP3 Asiakasasiakirjojen sisällön yhtenäistäminen:

- Verrataan nykyisiä asiakasasiakirjoja sosiaalihuollon asiakastietomallin mukaisiin asiakasasiakirjarakenteisiin
- Liitetään asiakasasiakirjat palvelutehtäväluokitukseen ja palveluprosesseihin asiakastietojärjestelmässä
- Otetaan käyttöön THL:n määräysten mukaisia määrämuotoisia asiakirjoja

2 PILOTTIPROJEKTIN TAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET

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

2.1 Pilottiprojektissa saavutetut tulokset/tuotokset tavoitteiden mukaisesti

2.1.1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto

Pilotissa otettiin käyttöön palvelutehtäväluokitus lastensuojelun palvelutehtävässä. Lastensuojelun palvelutehtävä oli jo valmiiksi oma kokonaisuutensa, joka on toiminnallisesti jakaantunut fyysisiin erillisiin yksiköihin (kuvio 1). Omissa yksiköissään toimivat lastensuojelun avohuolto, sijais- ja jälkihuolto sekä virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystysyksikkö. Lisäksi avo- ja sijaishuollon palveluja toteuttavia erillisiä yksiköitään ovat avopalvelut (lastensuojelun tehostettu perhetyö) ja kaupungin viisi omaa lastensuojelulaitosta, joiden hallinnollisena osana järjestetään myös nuorille suunnattua avotyötä, perheiden tuettua asumista ja päiväkuntoutusta. Keski-Suomen sijaishuoltoyksikkö toimii sijais- ja jälkihuollon sosiaalityön kanssa samoissa tiloissa.



Kuvio 1. Lastensuojelun organisaatio

Palvelutehtäväluokituksen käyttöönottoa aloitettiin pilotoinnin aikana myös muissa palvelutehtävissä tietojärjestelmämuutoksilla, mikä piti sisällään esimerkiksi sanaston yhtenäistämistä palvelutehtäväluokitusta vastaavaksi. Samanaikaisesti palvelutehtäväluokituksen kanssa otettiin käyttöön rakenteisen kirjaamisen komponentti, mikä muutti kirjaamisen tapaa melko merkittävästi asiakastietojärjestelmässä. Pilotin kokemusten perusteella suositeltavaa olisi, että varsinkin isommassa organisaatiossa palvelutehtäväluokituksen käyttöönottoa vaiheistettaisiin, erityisesti jos asiakastietojärjestelmään tehdään samalla muitakin isompia muutoksia kirjaamisen osalta.

2.1.2 Palveluprosessien yhtenäistäminen

Pilotoinnin osana tehtiin alustavaa kartoitusta olemassa olevista lastensuojelun prosessikuvauksista. Kaikkia palveluprosesseja ei oltu tarkemmin kuvattu tai kuvaukset olivat vanhentuneita. Pilotoinnin aikana ei ollut käytettävissä uusia kansallisten määritysten mukaisia prosessikuvauksia. Myöskään pilottiorganisaation omia prosessikuvauksia ei päivitetty eikä uusien prosessikuvausten tekemiseen ryhdytty varsinaisen pilotoinnin aikana resursseista johtuen. Erillisenä prosessinaan pilotoinnin aikana käynnistettiin kuitenkin erityisen huolenpidon prosessin kuvaaminen ja sovittiin siihen liittyvistä toiminnallisista muutoksista (moniammatillisen tiimin toiminta).

Yleisesti ottaen lastensuojelun palveluiden nivelvaiheisiin liittyvää kehittämistyötä on tehty jo pitkään pilottiorganisaatiossa. Tähän on muodostunut vakiintuneita yhteistyökäytäntöjä, esimerkiksi säännöllisesti järjestettävät yhteistyökokoukset eri yksiköiden kesken. Pilotoinnin aikana käytiin läpi jälleen prosessin nivelvaiheita erityisesti avo-, sijais- ja jälkihuollon välillä. Toimintaan liittyvänä kehittämistarpeena havaittiin muun muassa puutteet lapsen tai nuoren perustietojen kirjaamisessa ja ajantasaisten tietojen löydettävyydessä asiakastietojärjestelmästä. Tämä korostuu erityisesti päivystystilanteissa. Lisäksi käyttöoikeuksia tarkistettiin ja niiden laajentamisesta keskusteltiin muun muassa avo- ja sijaishuollon sosiaalityön, tehostetun perhetyön sekä lastensuojelulaitosten välillä. Kehittämistarpeeksi havaittiin avo- ja sijaishuollon asiakassuunnitelmien näkyvyydet niin perhetyössä työskenteleville sosiaali- ja perheohjaajille kuin laitosten ohjaajille.

Toiminnallisena muutoksena toteutettiin Lapsen/nuoren perustiedot -lomakkeen käyttöönotto, mikä oli saatavissa asiakastietojärjestelmätoimittajalta. Kyseinen asiakirja ei ole kansallisesti määriteltä, mutta sen käyttöönotolle oli tarvetta, jotta lapsen yhteystiedot merkittäisiin kootusti yhteen ja samaan paikkaan asiakastietojärjestelmässä. Lomake luodaan palvelutarpeen arvion käynnistyessä ja se on kytketty akti-tasolle eli Lastensuojelu-kansioon, jolloin kaikki lastensuojelun palvelutehtävissä työskentelevät henkilöt voivat tarvittaessa sitä päivittää. Kansallisten määritysten mukaisista asiakirjoista otettiin käyttöön Lastensuojelun lähete –asiakirja ja Sijoitettavan lapsen esitiedot –asiakirja. Lastensuojelun lähetettä käytetään asiakasohjauksessa avohuollon sosiaalityöstä tehostettuun perhetyöhön ja Sijoitettavan lapsen esitiedot –lomaketta puolestaan avo- ja sijaishuollon välisessä nivelvaiheessa. Lastensuojelun lähetettä on mahdollista hyödyntää jatkossa myös asiakasohjauksessa esimerkiksi tuetun asumisen ja päivä kuntoutuksen yksiköihin.

Effica YPH-järjestelmä on mallinnettu jo valmiiksi prosessiajattelun mukaisesti. Tämänhetkisen arvion mukaan päivitetty prosessikuvaukset eivät aiheuta ainakaan isoa muutostarvetta tietojärjestelmään.

2.1.3 Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen

Jo ennen pilottityöskentelyn aloittamista oli organisaatiossa päätetty, että tietojärjestelmätoimittajalta hankitaan THL:n määritysten perusteella laadittuja lomakkeita asiakasasiakirjojen yhtenäistämiseksi. Pilottiorganisaatiossa otettiin käyttöön taulukossa 1 esitetyt kansallisten määritysten mukaiset lastensuojelun asiakasasiakirjat.

Nykytilan kartoituksen yhteydessä havaittiin, että jokaisessa sosiaalityön prosessin vaiheessa oli käytössä omat asiakassuunnitelmapohjansa, joita oli kehitetty yksiköissä vuosien varrella. Asiakas suunnitelmissa oli yhteneväisyyksiä mutta myös eroja. Lisäksi lastensuojelulaitosten käyttämissä hoito- ja kasvatussuunnitelmissa oli keskenään eroavaisuuksia. Nykytilaa kartoittaessa huomattiin,

että esimerkiksi jokaisella lastensuojelulaitoksella oli ollut käytössä oma pohjansa hoito- ja kasvatussuunnitelmalle. Pilotin työskentelyvaiheessa kansallisiin määräyksiin perustuvien asiakassuunnitelmien rinnalla oli käytössä vielä vanhoja suunnitelmapohjia.

Taulukko 1. Pilotissa käyttöönotetut asiakasasiakirjat ja tieto siitä, miten hyvin ne noudattavat asiakasasiakirjarakennemäärityksiä

Asiakirja	Täysin määritysten mukaisesti	Osin määritysten mukaisesti	Oma asiakirjapohja
Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelma	X		x
Lastensuojelun sijaishuollon asiakassuunnitelma	x		x
Lastensuojelun jälkihuollon asiakassuunnitelma	x		X
Lastensuojelun lähete	x		
Lastensuojelun tehostetun perhetyön suunnitelma	x		x
Lastensuojelun tehostetun perhetyön lausunto	x		
Hoito- ja kasvatussuunnitelma	x		
Sijoitettavan lapsen esitiedot	x		

Nykytilan kartoituksen yhteydessä huomattiin myös, että asiakastietojärjestelmässä oli vanhentuneita, yksittäisiä palveluja koskevia päätössiakirjoja. Näitä päätöksiä voitiin poistaa tarpeettomina.

2.2 Pilottiprojektin kulku vaiheittain

Tässä luvussa kuvataan palvelutehtävälukituksen käyttöönottoon sekä palveluprosessien ja asiakasasiakirjojen yhtenäistämiseen liittyvän pilottiprojektin kulku ja toimenpiteet.

2.2.1 Palvelutehtävälukituksen käyttöönoton vaiheet

Pilotoinnin alkuvaiheessa kesään 2016 mennessä tehtiin nykytilan kartoitusta lastensuojelun palvelutehtävissä kaikkien palvelujen sekä yksiköiden osalta. Tämän toteuttamiseksi projektityöntekijä haastatteli vapaamuotoisesti yksiköiden esimiehiä sekä työntekijöitä. Nykytilan kartoituksessa keskityttiin erityisesti palvelujen nivelvaiheisiin sekä mahdollisiin ongelmakohtiin ja kehittämistarpeisiin kirjaamisen ja asiakastietojärjestelmän toimivuuden osalta. Lisäksi käytössä olevien asiakirjojen kartoitusta tehtiin sovellusasiiantuntijan avustuksella.

Palvelutehtävälukitukseen liittyvät muutokset otettiin käyttöön 1.9.2016 alkaen tietojärjestelmässä. Samalla otettiin käyttöön uusi kertomuskomponentti, joka mahdollistaa määrämuotoisten dokumenttien laajamittaisen käyttöönoton ja rakenteistaa myös asiakaskertomusta yhteensopivaksi Kanta-liittymistä varten. Henkilöstölle järjestettiin tähän liittyen lyhyet koulutustilaisuudet elokuun 2016 aikana. Lastensuojelulaitosten, tuetun asumisen yksikön ja lyhytaikaisen perhehoidon ohjauksen osalta käyttöönotto toteutettiin vasta 1.1.2017 alkaen samanaikaisesti Effic-laitososion käyttöönoton kanssa.

Palvelutehtävälukitus otettiin käyttöön asiakastietojärjestelmässä tekemällä muutoksia aktiivisiin eli palveluita koskeviin kansioihin. Aiemmin jokaisella lastensuojelun palveluja tuottavalla yksiköllä oli oma kansionsa, jonka alle asiakastietoa tallennettiin. Palvelutehtävälukituksen käyttöönoton myötä kaikki lastensuojelun palvelutehtävään kuuluvat yksiköt palveluineen siirrettiin tietojärjestelmässä samaan Lastensuojelu-aktiivisiin. Lastensuojelun avohuollon asiakkuusprosessit olivat jo valmiiksi kyseisen kansion alla, mutta sijais- ja jälkihuollon asiakkuusprosessit piti siirtää sinne tekemällä niille sosiaalityön palvelun siirtopäätökset. Samalla vanhat prosessit päätettiin.

2.2.2 Palveluprosessien yhtenäistämisen vaiheet

Olemassa olevien prosessikuvausten kartoittaminen aloitettiin kevään 2016 aikana. Pilotin resursseista johtuen prosessikuvauksia ei ollut mahdollista päivittää tarkemmin pilottityöskentelyn aikana. Myöskään kansallisia prosessikuvauksia ei ollut vielä saatavilla pilotin aikana. Pilottiorganisaatiosta ei ollut edustusta THL:n lastensuojelun prosessityöpajassa, mutta pilotin kehittäjäsosiaalityöntekijä kommentoi lastensuojelun prosessiluonnosta. THL:lle on välitetty myös prosessia koskevia kysymyksiä pilotoinnin aikana.

Pilottityöskentelyn aikana organisaatiossa käytiin läpi lastensuojelun palvelujen nivelvaiheita. Isompi työkokous tähän liittyen järjestettiin elokuussa 2016. Yksittäisistä prosesseista pilotoinnin aikana aloitettiin erityisen huolenpidon prosessin kuvaaminen ja siihen liittyen sovittiin erityisen huolenpidon arvioon osallistuvan moniammatillisen työryhmän toiminnallisista muutoksista. Pilotityöskentelyn päättyessä tehtiin suunnitelmaa lastensuojelun avohuollon alkuarvointitiimien työskentelyyn liittyvän prosessikuvauksen laatimisesta.

2.2.3 Asiakasasiakirjojen yhtenäistämisen vaiheet

Henkilöstölle järjestettiin lyhyet koulutustilaisuudet uuden dokumentointikomponentin käyttöönottoon liittyen elokuun viimeisellä viikolla. Käyttöönotto oli 1.9.2016 ja tässä yhteydessä asiakastietojärjestelmään vietiin myös uusia kansallisten asiakasasiakirjarakenteiden mukaisia lomakkeita, joita oli hankittu tietojärjestelmätoimittajalta. Kaikki asiakasasiakirjat piti kytkeä asiakastietojärjestelmässä tiettyyn prosessiin vaiheeseen. Asiakastietojärjestelmässä tämä merkitsi asiakirjojen kytkemistä joko akti-, selvitys- tai palvelutasolle. Suurin osa asiakirjoista kytkettiin selvitykseen tai palveluun. Asiakkuudessa olevien asiakaskertomukset kytkettiin sosiaalityön palveluun.

Uuden dokumentoinnin käyttöönoton yhteydessä sovittiin siirtymäajasta, jonka ajan vanha CDS-dokumentointi olisi auki uuden dokumentoinnin rinnalla, jotta työntekijät voisivat käydä vielä läpi vanhoja asiakaskertomuksia, tehdä tarvittavia lisäyksiä ja lukita tekstejä. Alkuperäinen tavoiteaika-
taulu oli kaksi kuukautta eli lokakuun loppuun. Tämä aikataulu osoittautui kuitenkin liian haasteelliseksi ja vanha dokumentointikansio voitiin sulkea vasta 30.1.2017. Tämä päällekkäisyys aiheutti isoa haastetta käyttöönotolle ja uuden dokumentointitavan omaksumiselle.

Lisäksi haasteita aiheutui siitä, että kaikki prosessit eivät olleet täysin valmiita 1.9. mennessä ja esimerkiksi osa dokumenteista puuttui järjestelmästä käyttöönottoaiheeseen. Myös asiakasasiakirjojen tulostepohjissa, osoitteissa jne. oli virheitä ja niitä piti stilisoida syksyn aikana. Tästä syystä käyttöönoton myöhäistäminen tai toisella tavalla vaiheistaminen olisi ollut järkevää. Olisi ollut tärkeää, että myös käyttöönoton tukeen ja seurantaan olisi ollut enemmän resursseja käytettävissä. Osa aiemmin hankituista kansallisten määräysten mukaisista asiakasasiakirjojen versioista todettiin käyttöönoton jälkeen niin vanhentuneiksi, että esimerkiksi suunnitelmalomakkeiden käyt-

töönoton osalta päätettiin odottaa lokakuulle ajoittuvaa järjestelmäpäivitystä. Koska vanha dokumentointi jouduttiin pitämään suunniteltua pidempään auki ja uuden käyttöönottoon liittyi useita haasteita, pidettiin asiakassuunnitelmien rinnalla käytössä vielä vanhoja fraasipohjaisia suunnitelmapohjia. Tavoitteena on, että syksyyn 2017 mennessä kaikki vanhat suunnitelmapohjat saadaan vaiheittain poistettua. Uusien suunnitelma-asiakirjojen rakenteita on käyty läpi työntekijöiden ja tiimien kanssa ja niistä on annettu myös THL:lle muutosehdotuksia sekä esitetty kysymyksiä.

Käyttöön otetuista asiakasasiakirjoista, erityisesti suunnitelma-asiakirjoista, kerättiin pilotin aikana palautetta ja välitettiin eteenpäin THL:lle sekä asiakastietojärjestelmätoimittajille. Eniten kritiikkiä aiheuttivat asiakasasiakirjarakenteiden pituus sekä lomakkeiden tekninen toimivuus. Lomakkeet koettiin pituutensa vuoksi raskaina käyttää ja käyttäjän täytyy valintaruutua painamalla poistaa niistä erikseen sellaiset osiot ja otsikot, joita ei kyseisen asiakkaan kohdalla tarvita. Palautteesta piti erottaa myös se, mikä koski kulloinkin lomakkeen teknistä toimivuutta ja mikä asiakasasiakirjarakenteiden sisältöä, jotta palaute voitiin ohjata eteenpäin oikealle taholle (THL ja/tai asiakastietojärjestelmätoimittaja). Kuitenkin suunnitelmalomakkeista annettiin myös positiivista palautetta. Parhaimmillaan niiden koetaan jäsentävän asiakkuusprosessia ja toimivan suunnitelmallisen työskentelyn tukena. Jatkoa ajatellen toivotaan, että tietojärjestelmien teknisen kehityksen myötä saadaan käyttöön esimerkiksi älylomakkeita, jotka mahdollistavat asiakirjojen entistä tehokkaamman käytön asiakasprosessin tukena.

3 ORGANISAATIO

Taulukossa 2 on esiteltyä pilotin projektiryhmän kokoonpano.

Taulukko 2. Pilotin projektiryhmän kokoonpano

Nimi	Tehtävänimike	Tehtävät pilotissa
Riikka Rantanen	Kehittäjäsosiaalityöntekijä	Projektityöntekijä, pilotin vastuuhenkilö
Saara Keränen	Johtava sosiaalityöntekijä, avohuolto	Lastensuojelun sosiaalityön asiantuntija, projektityöntekijän lähiesimies ja pilotin vastuuhenkilö
Piritta Huttunen	Johtava sosiaalityöntekijä, avohuolto	Lastensuojelun sosiaalityön asiantuntija
Anne Seppälä	Palvelupäällikkö, lastensuojelun palvelut	Lastensuojelun toiminnasta vastaava, pilotin vastuuhenkilö
Päivi Orko	Sovellusasiantuntija, Effica YPH pääkäyttäjä	Effica YPH asiakastietojärjestelmän asiantuntija
Tarja Anttonen	Palveluesimies, lastensuojelun avopalvelut	Lastensuojelun perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiantuntija
Ritva Salpakoski	Johtava sosiaalityöntekijä, sijais- ja jälkihuolto	Lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon asiantuntija
Timo Mäkelä	Nuorisokodin johtaja, Myllyjärven nuorisokoti	Lastensuojelulaitosten asiantuntija
Ulla Pietiläinen-Söderholm	Toimistosihtööri, lastensuojelun palvelut	Arkistovastaava

Projektiryhmä kokoontui lastensuojelun johtoryhmän yhteydessä noin kerran kuussa pilotoinnin aikana.

4 PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT

Pilottiin oli käytettävissä kehittäjäsosiaalityöntekijän työresurssia yhteensä 0,42 henkilötyövuotta. Kehittäjäsosiaalityöntekijä aloitti työskentelyn kaksi kuukautta varsinaisen pilotoinnin aloituksen jälkeen. Kehittäjäsosiaalityöntekijä vastasi pilottiprojektin etenemisestä projektiryhmän ja muiden kehittämistyöhön osallistuneiden henkilöiden tuella. Projektityöryhmän jäsenistä eniten työaikaansa projektin tehtäviin käytti asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä, sovellusasiantuntija Päivi Orko. Hänen työaikaansa kului muun muassa tietojärjestelmään tehtyjen muutosten toteuttamiseen (ml. vanhojen asiakkuuksien päättäminen ja uusien asiakkuuksien muodostaminen), henkilöstön kouluttamiseen ja esimerkiksi Kansa-koulu-hankkeen järjestämään pilottien yhteistyötilaisuuteen osallistumiseen. Lisäksi projektityöryhmän jäsenet ja muut pilottiorganisaation edustajat osallistuivat pilotin osana järjestettäviin kokouksiin. Pilotin laajuuteen ja tehtäviin suhteutettuna henkilöresurssi voidaan todeta olleen liian pieni. Tämän vuoksi kaikkiin tavoitteisiin ei ollut mahdollista päästä pilotoinnin aikana.

5 VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

5.1 Viestinnän toteutuminen

Pilotille laadittiin oma viestintäsuunnitelma Jyväskylän kaupungin viestintäsuunnitelman mukaisesti. Viestintäsuunnitelman laatimiseen osallistuivat pilotin vastuuhenkilöt sekä Jyväskylän kaupungin tiedottaja.

Pilotin sisäisestä tiedottamisesta vastasi kehittäjäsosiaalityöntekijä Riikka Rantanen. Tiedottamista tehtiin sähköpostitse, suullisesti ja kaupungin sisäisen verkon kautta erillisillä tiedotteilla. Pilotin etenemisestä tiedotettiin sisäisesti esimerkiksi lastensuojelun johtoryhmien yhteydessä. Lisäksi kaupungin tiedottajan avustuksella laadittiin ulkoinen tiedote viestimille kesäkuussa 2016.

5.2 Yhteistyö

Pilotin merkittävimmät yhteistyötahot olivat Kansa-koulu-hanke, hankkeen muut lastensuojelun pilottiorganisaatiot sekä asiakastietojärjestelmätoimittaja. Kansa-koulu-hankkeen toteuttama koordinointi ja asiantuntijatuki mahdollistivat pilotoinnin käytännön toteutuksen. Pilotoinnin aikana oli tärkeää vaihtaa kokemuksia muiden pilottiorganisaatioiden kanssa ja kuulla heidän tekemistään ratkaisuista. Erityisen hyödyllistä asiakastietojärjestelmämuutosten osalta oli yhteistyö samaa järjestelmää käyttävän Turun pilottiorganisaation kanssa. Asiakastietojärjestelmätoimittajan kanssa tehtävää yhteistyötä koordinoitiin pilottiorganisaation sovellusasiantuntijoiden kautta.

Merkittävää asiantuntija-apua hankkeen etenemiselle tarjosivat myös Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos sekä Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, joille välitettiin hankkeen kautta piloteissa heränneitä kysymyksiä esimerkiksi kansallisia määrittäjiä koskien. Lisäksi alueellista yhteistyötä tehtiin myös Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sekä maakunnallisen kirjaamisvalmentajaverkoston kanssa.

6 PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI

Pilotoinnin tavoitteet saavutettiin osittain. Palvelutehtävälukitus saatiin otettua käyttöön pilotoinnin aikana lastensuojelun palvelutehtävissä suunnitelman mukaisesti. Lisäksi kansallisten määritysten mukaisia asiakasasiakirjoja otettiin käyttöön asiakastietojärjestelmässä, mutta esimerkiksi asiakassuunnitelmien osalta käyttöönotto vaatii vielä juurruttamista. Palveluprosessien kuvaamisen ja yhtenäistämisen osalta työskentely jatkuu pilotoinnin päättymisen jälkeen.

6.1 Riskien mukainen arviointi

Suurimman haasteen pilotoinnille muodostivat aikataulut ja resurssointi. Pilotoinnin käynnistymisen ja työsuunnitelman laatiminen venyivät loppukevääseen johtuen siitä, että projektityöntekijä aloitti työskentelyn vasta kaksi kuukautta pilotoinnin virallisen alkamisen jälkeen. Valtakunnallisesti moni pilotin työskentelyyn liittyvä asia oli vielä keskeneräinen pilotoinnin työskentelyaikana, muun muassa kansallisia prosessikuvauksia ei ollut vielä saatavilla. Pilottiorganisaatiossa työskentelyyn vaikuttivat myös muut käynnistymässä olleet hankkeet, kuten Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman kärkihanke ja siihen liittyvään maakunnalliseen kehittämistyöhön valmistautuminen.

6.2 Pilotissa käytettyjen työvälineiden arviointi

Pilotissa käytetyistä työkaluista pilotin työsuunnitelma auttoi hahmottamaan pilotoinnin tehtäviä ja työskentelyn tavoitteita. Nykytilan kartoituksen työkalusta oli apua erityisesti asiakasasiakirjojen kartoituksessa. Hankkeessa laadittu pilottien excel-muotoinen päiväkirja ei vakiintunut käyttöön, mutta sen sijaan myöhemmin käyttöönotettu pilottien edistymisraportti jäseni hyvin pilotin etenemisen raportointia aina pilottien kuukausittaisen tilannekatsauspalaverien yhteydessä. Edistymisraportti oli hyvin hyödynnettävissä myös pilottiorganisaation sisäisessä tiedottamisessa.

Kansa-koulu-hankkeen pilottien käytettävissä ollut Dropbox-kansio oli helppokäyttöinen ja soveltui hyvin materiaalien jakamiseen ja myös toisten pilottien työskentelyn seuraamiseen. Sen sijaan Kansa-koulu-hankkeen yhteistyötila ja siellä sijaitseva usein kysytyjen kysymysten palsta ei muodostunut pilotoinnin aikana merkittäväksi työvälineeksi. Tämän käytölle ei ilmennyt niin suurta tarvetta pilotoinnin aikana, koska suurin osa tiedosta ja materiaaleista oli saatavilla esimerkiksi sähköpostin ja Dropbox-kansion kautta.

6.3 Pilotin saaman Kansa-koulu-hankkeen asiantuntijatuen arviointi

Pilotoinnin aikana Kansa-koulu-hankkeelta saatu asiantuntijatuki oli erityisen merkittävä pilotoinnin etenemisen kannalta. Toiminta- ja tietomääritysten kehittämiskokonaisuudesta vastaavan asiantuntijan tuki oli tärkeää pilotoinnin eri vaiheissa aina työsuunnitelman laatimisesta lähtien. Yhteistyön koordinointi eri tahojen kanssa hankkeen toimesta onnistui myös hyvin.

7 EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI

Koska pilotoinnin kaikkia tavoitteita ei ollut mahdollista saavuttaa pilotoinnin aikana, jää jatko-työskentelyä vaativia toimenpiteitä organisaatiossa toteutettavaksi pilotoinnin päättymisen jälkeen. Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto myös muissa palvelutehtävissä on laajempi jatko-työskentelyä vaativa prosessi. Pilotin päätyttyä jatketaan vielä prosessikuvausten päivittämistä sekä prosessien yhtenäistämiseen liittyvää työtä. Samaa työskentelyä tulisi tehdä myös muiden palvelutehtävien alueella. Lisäksi asiakirjojen käyttöönotto jatkuu ja tarvittaessa on syytä järjestää myös niitä tukevia koulutuksia henkilöstölle. Tavoitteena on, että lastensuojelun asiakassuunnitelmien rakenteet vakiintuisivat asiakastyön käyttöön ja organisaation omat aiemmin käytössä olleet fraasipohjaiset versiot voitaisiin poistaa käytöstä syksyyn 2017 mennessä. Asiakirjarakenteiden käytöstä olisi tärkeää saada edelleen palautetta ja tehdä tarvittaessa myös muutosehdotuksia THL:lle. Edelleen myös yhtenäistämistyötä olisi järkevää jatkaa esimerkiksi päätösasiakirjojen osalta.