

Kansa-koulu-hanke

Turun kaupungin hyvinvointitoimialan lastensuojelun palvelutehtävän pilotin loppuraportti

1.2.2016 – 31.12.2016

Laatija:
Saija Siivonen

20.7.2017

SISÄLLYSLUETTELO

1	PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET	3
2	PILOTTIPROJEKTIN TAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET	3
2.1	PILOTTIPROJEKTISSA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET TAVOITTEIDEN MUKAISESTI	3
2.1.1	Palvelutehtävälukituksen käyttöönotto.....	3
2.1.2	Palveluprosessien yhtenäistäminen.....	4
2.1.3	Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen.....	7
2.1.4	Organisaation pilotille asetettamat muut tavoitteet	8
2.2	PILOTTIPROJEKTIN KULKU VAIHEITTAIN	9
3	PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT JA ORGANISOINTI	12
4	VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ	13
4.1	VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN.....	13
4.2	YHTEISTYÖ	14
5	PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI	14
5.1	RISKIEN TOTEUTUMISEN JA PROJEKTIN ONNISTUMISEN ARVIOINTI	14
5.2	PILOTISSA KÄYTETTYJEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI	15
5.2.1	Työsuunnitelma.....	15
5.2.2	Nykytilan kartoituksen työkalu (v10).....	15
5.2.3	Kansa-koulu-hankkeen yhteistyötila ja UKK palsta.....	16
5.2.4	Dropbox-kansio	16
5.3	PILOTIN SAAMAN KANSA-KOULU-HANKKEEN ASiantuntijatuEN ARVIOINTI	16
6	EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI	16

1 PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET

Turun kaupungin hyvinvointitoimiala haki marraskuussa 2015 Kansa-koulu-hankkeen pilottiprojektiksi ja päätös valinnasta julkaistiin joulukuussa. Pilotoinnin kohteeksi valikoitui lastensuojelun palvelutehtävä. Hyvinvointitoimialalla oli tehty vastaavaa kansallisten määritysten pilotointityötä Kansalliset palveluprosessit ja sähköinen asiointi (Kapsa) – projektissa 1/2014-1/2016, jonka aikana tuli esille tarve vastaavanlaiselle kehittämiselle lastensuojelun palvelutehtävässä. Kapsa-projektissa kohteena olivat aikuissosiaalityön ja päihdehuollon kokonaisuudet. Pilotointi keskittyi lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuollon prosesseihin. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio jätettiin projektin ulkopuolelle. Projekti sai kaupungin sisällä nimen Kapsa 2, koska projektilla oli paljon yhteneväisyyksiä päättyneen Kapsa-projektin kanssa.

Pilotointiprojektin tavoitteena oli palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto sekä lastensuojelun asiakasasiakirjojen ja asiakastyöprosessien yhdenmukaistaminen kansallisten määritysten mukaiseksi. Pilotoinnin kohteena oleva asiakastietojärjestelmä oli Effic YPH.

Projektin omistaja on Turun kaupungin hyvinvointitoimiala ja pilotti toteutettiin sosiaalityön palvelualueella. Pilotin toteuttamisaika oli 10 kuukautta ajalla 1.2. -31.12.2016. Projektissa työskenteli yhtäaikaaisesti kaksi osa-aikaista työntekijää

Pilottiprojektin työntekijöiksi valikoituivat Kapsa –projektin työntekijät Jaakko Penttinen ja Saija Siivonen. Projektin henkilöstössä oli vuoden 2016 aikana muutoksia.

2 PILOTTIPROJEKTIN TAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET

2.1 Pilottiprojektissa saavutetut tulokset/tuotokset tavoitteiden mukaisesti

2.1.1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto

Projektissa otettiin käyttöön palvelutehtäväluokitus lastensuojelun palvelutehtävän osalta. Muutos ei ollut Turun kaupungin hyvinvointialalla suuri, koska lastensuojelu oli valmiiksi jo selkeä palvelukokonaisuus, eikä palvelutehtävään liittyvien sosiaalipalvelujen määrittely aiheuttanut substanssin näkökulmasta lastensuojelussa kovinkaan paljoa päänvaivaa. Lastensuojelu oli jo aikaisemminkin oma kokonaisuutensa asiakastietojärjestelmässä, jossa oli mahdollista avata omat prosessit avo-, sijais- ja jälkihuollolle ja niissä tarjottaville sosiaalipalveluille.

Palvelutehtäväluokitus on aiemmin otettu käyttöön Turun sosiaalipalveluissa Kapsa-projektissa päihdehuollon ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden osalta. Tämä oli kuitenkin ennen vuoden 2016 palvelutehtäväluokitusta.

Osa lastensuojelussa tarjottavista sosiaalipalveluista on sellaisia, että ne kuuluvat lapsiperhepalveluiden palvelutehtävään. Ennen sosiaalihuoltolain toimeenpanoa, ei kyseisiä palveluita ollut edes mahdollista saada ilman lastensuojelun asiakkuutta. Esimerkiksi tukiperheitä ei ennen sosiaalihuoltolakia ollut mahdollista myöntää muille kuin lastensuojelun asiakkaille.

Lastensuojelun palvelutehtävälukituksen uudistamiseen liittyy vahvasti myös palvelutarpeen arvioinnin vaihe. Lastensuojelun palvelutehtävän yhteydessä olisi hyvä samanaikaisesti käydä läpi muutostyö sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden osalta. Lastensuojelun asiakkaille tarjotaan paljon sosiaalipalveluita jotka kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Palvelutehtävien välisen liikehinnän huomioiminen olisi helpompaa, mikäli kehittämistyötä tehtäisiin kaikissa palvelutehtävissä samanaikaisesti. Turun pilotissa tämä rajapinta jäi vähemmälle huomiolle. Toisaalta nyt kun lastensuojelun uudistus on tehty, on lapsiperhepalveluiden palvelutehtävän uudistaminen helpompi aloittaa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen kansalliset prosessikuvaukset julkaistiin vasta huhtikuussa 2017, joten aikataulullisestikaan palvelutehtävien välistä yhteensovittamistyötä ei olisi ollut mahdollista tehdä riittävällä tarkkuudella vielä Turun lastensuojelun pilotin aikana.

Turun kehittämisprojektia helpotti se, että samanlaista kehittämistyötä oli hyvinvointitoimialalla jo tehty Kapsa-projektissa. Samalla oli syntynyt jo kokemus siitä miten kansallisesti määritettyjä prosesseja ja asiakasasiakirjoja on järkevä toteuttaa asiakastietojärjestelmään. Muutostyötä helpotti myös se, että esimiehillä ja osalla työntekijöistä oli olemassa kokemusta samanlaisesta muutoksesta Kapsa-projektissa. Todellisuudessa lastensuojelun kehittämisprojekti tehtiin ajallisesti ja henkilöresurssien perusteella kuitenkin puolet pienemmällä resurssilla kuin aikaisempi Kapsa-projekti.

Asiakastietojärjestelmän käytön näkökulmasta yksi suurimmista muutoksista loppukäyttäjälle on molemmissa uudistuksissa ollut dokumentointitavan muutos. Efficassa YPH:ssa kirjattiin asiakasasiakirjat aikaisemmin CDS-dokumentointiin, joka ei tue Kanta-palveluihin liittymistä. Tämän vuoksi dokumentointi siirrettiin Efficassa paikkaan, jossa Kanta-yhteensopivien kansallisten mallien mukaisten asiakasasiakirjojen toteuttaminen on mahdollista. Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla on vielä Kapsa-projektin ja Kansa-koulu-hankkeen pilotin jälkeen uudistamatta perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheiden palvelut, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut. Toistaiseksi palvelutehtävittäin toteutettavassa kehittämistyössä on puolensa siinä suhteessa, että samalla projekteissa opitaan aikaisemmista virheistä ja toisaalta kansallisista luonnoksista tulee vähitellen määräyksiä, joka vähentää mahdollista päivitystarvetta lyhyellä aikavälillä. Lisäksi muutoksen palastelu auttaa kokonaisuuden hallintaan. Koko palvelutehtävälukituksen käyttöönotto uusien prosessien ja asiakasasiakirjojen kanssa on kerralla erittäin iso muutos, etenkin kun kyseessä on iso organisaatio. Turun kokoisessa kaupungissa lastensuojelun palvelutehtävän muutosten käyttöönotto työllisti käyttöönoton jälkeen vielä parin kuukauden ajan järjestelmäkoordinaattoreita ja projektihenkilöstöä. Mikäli muutos toteutettaisiin useammassa palvelutehtävässä kerrallaan, olisi käyttöönoton tukeen varattava enemmän henkilöstöä.

Ihanteellinen tilanne olisi sellainen, että toiseensa limittyvien palvelutehtävien nykytilan kartoitus ja suunnittelu toteutettaisiin samanaikaisesti, mutta käyttöönotot olisivat porrastetusti.

2.1.2 Palveluprosessien yhtenäistäminen

Oleellinen nykytilan kuvauksessa tehty huomio oli prosessien erilaisuus avo-, sijais- ja jälkihuollon välillä asiakastietojärjestelmässä ja toiminnassa, myös silloin kun tarjottava sosiaalipalvelu oli sama. Tämä ei ole ongelma sen työntekijän näkökulmasta, joka työskentelee vain tietyssä lastensuojelun asiakkuuden vaiheessa, mutta hankaloittaa kokonaiskuvan hallintaa niiden näkökulmasta, joiden työnkuva on laajempi tai vaihtelevampi.

Eri prosessit olivat rakennettu asiakastietojärjestelmään eri aikoina eri ja niiden taustalla olevat toimintaperiaatteet vaihtelivat. Myös logiikka asiakasasiakirjojen nimissä ja päätösten nimissä vaihteli avo-, sijais- ja jälkihuollon välillä. Vaihtelevat toimintatavat ovat aiheuttaneet työntekijöille päänvaivaa, koska monimuotoisen ohjeistuksen sisäistäminen on haastavaa ja virheitä tuli siten helposti.

Prosessien erilainen toimintalogiikka tuli käytännössä esiin siten, että eri työntekijäryhmien tehtävät, delegoinnit, toimintatavat ja ohjeistukset erosivat eri palveluprosessien välillä. Nykytilan kuvauksessa ei tullut esille syitä siihen, miksi toimintatavat olivat eriytyneet mutta luultavaa on, että erilaisuus johtui siitä, että prosesseja on työstetty eri aikoina yksi kerrallaan, eikä niitä ole kehitetty kokonaisuutena.

Nykytilan kuvauksessa korostui myös se, että monille yksittäisille harvoin käytetyille asioillekin oli tehty omia prosesseja. Projektissa kaikki palveluprosessit käytiin läpi ja rakennettiin siten, että ne ovat keskenään samanlaiset. Samalla pienempien asioiden prosesseja yhdistettiin isompiin kokonaisuuksiin, mikäli asiakirjarakenteet ja muut määrittävät tekijät tätä ajatusta tukivat. Kaikkien prosessien tarpeet huomioitiin siten, että samat säännöt ovat kaikissa lastensuojelun palveluissa.

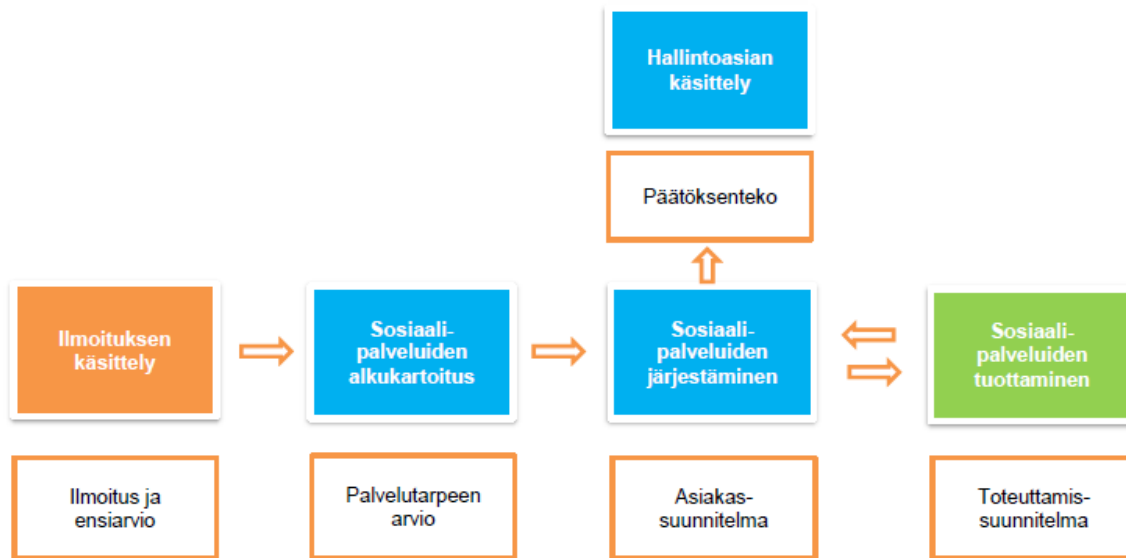
Niissäkin tapauksissa, kun palveluiden sisällä ohjeistukset ja asiakastietojärjestelmään rakennetut prosessit olivat aikaisemminkin olleet samat, niin siitä huolimatta toiminta saattoi samaa palvelua toteuttavissa erillisissä yksiköissä erota toisistaan huomasti. Projektin suunnittelussa pyrittiin tämä asia ottaa huomioon ja korostamaan yhteneväisen toimintavan tärkeyttä myös koulutuksissa.

Projektin tavoitteena oli päivittää lastensuojelun palvelutehtävissä tarjottavien palveluiden palveluprosessit kokonaisuutena siten, että prosessit vastaavat kansallisia prosessikuvauksia ja toimivat keskinäisesti samalla toimintaperiaatteella. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos julkaisi huhtikuussa 2017 luokituksen sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaisista palveluprosesseista. Uuden prosessikuvauksen jaottelu oli perusprosessissa seuraava (kuva 1).

Kuva 1



THL:n kansalliset prosessikuvaukset valmistuivat vasta projektin päättymisen jälkeen, joten valmista versiota ei pystytty huomioimaan projektin toteutuksessa. Projektihenkilöstö osallistui lastensuojelun osalta kuitenkin THL:n prosessityöpajaan työstövaiheessa syksyllä 2016, ja joitain ajatuksia pystyttiin sen pohjalta hyödyntämään kehittämisessä. Turun projektissa taustalla oleva prosessiajatusmalli erosi hieman THL:n myöhemmin julkaistusta mallista.



Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöiden ydintehtävät

- Ilmoituksen käsittely
- Hallintoasian käsittely

Sosiaalityöntekijän ydintehtävät

- Sosiaalipalveluiden alkukartoitus
- Sosiaalipalveluiden järjestäminen
- Hallintoasian käsittely

Lastensuojelulaitosten, perhetyön ja ostopalveluiden työntekijöiden ydintehtävät

- Sosiaalipalveluiden tuottaminen

Käytettävän asiakastietojärjestelmän (Efficia YPH) etuna on se, että se on valmiiksi rakennettu prosessimaisesti. ATJ:ssä on selkeähkosti vaiheistettu prosessin eri vaiheita. Asian vireilletulon käsittely on erotettavissa selkeästi ja lastensuojelun prosessin osalta myös palvelutarpeen arvioinnin vaihe on selkeästi eriytetty, koska se on rakennettu lapsiperheiden palveluiden alle. Asiakkuuden suunnittelu ja palvelun järjestäminen nivoutuvat kuitenkin projektissa rakennetussa prosessissa yhteen eivätkä ne ole selkeästi erotettavissa toisistaan muutoin kuin asiakirjojen avulla. Se, miten näiden asiakirjojen liittäminen Kanta-palveluissa oikeaan prosessinvaiheeseen onnistuu, ei ole vielä selvillä. Palvelun toteutus on rakennettu selkeästi omaksi erotettavaksi kokonaisuudeksi.

Projektin tavoitteena oli yhtenäistää prosessit geneerisen prosessikuvauksen mukaisesti (Kuva 2). Ajatuksena tässä oli myös se, että geneerisyys edesauttaisi Sote-uudistuksen mukanaan tuomia muutoksia ja yhdenmukaistaisi toimintaa riippumatta siitä onko myönnetyn sosiaalipalvelun toteuttaja kunta vai yksityinen palveluntuottaja, joka tuottaa ostopalvelua. Pääasiassa tässä onnistuttiin, mutta prosessista riippuen päätöksentekovaiheessa päätöksen virallisen vahvistamisen tekijä asiakastietojärjestelmässä vaihtelee. Osa päätöksistä on Turun sosiaalipalveluissa luokiteltu sellaisiksi, että omatyöntekijä saa ne tehdä loppuun asti. Osa päätöksistä, esimerkiksi ostopalvelutukitoimet ovat sellaisia, jotka delegoidaan vahvistettavaksi esimiehelle tai jonkin yksikön johtava sosiaalityöntekijä. Päätösten vahvistaja vaihtelee riippuen vahvistettavasta päätöksestä. Lastensuojelun tehostetun perhetyön kohdalla perhetyön päätöksen vahvistaa johtava perhetyöntekijä. Tämä tarkoittaa sitä, että tehostetun perhetyön päätös

vahvistetaan palvelun tuottajan toimesta, eikä sosiaalipalveluiden järjestämisen puolella. Nämä prosessivaiheet on Kuvassa 2 esitetty eri väreillä. Projektihenkilöstö ehdotti delegointikäytäntöihin toiminnallista muutosta, jolloin esimiehiltä tarvittava vahvistus resurssien suhteen olisi saatu ennen päätöksentekoa ja siten vastuutyöntekijä olisi voinut kirjata omat päätöksensä aina loppuun asti itse ja prosessien toimintaperiaatteita olisi siten saatu yhtenäistettyä. Lisäksi lastensuojelun perhetyön suhteen päätöksentekoprosessi olisi muuttunut samanlaiseksi kuin ostopalveluiden päätöksentekoprosessi. Projektin ohjausryhmä ei kuitenkaan tukenut projektin ehdottamia muutoksia, joten uudistukset pysyivät maltillisempina. Päivystyksen työntekijöiden suhteen toiminnallisia muutoksia kuitenkin tehtiin ja tällä hetkellä kaikki päivystyksessä tehtävät lastensuojelun päätösprosessit etenevät samalla tavalla keskenään ja päivystyksen sosiaalityöntekijöillä on projektin myötä oikeus tehdä kaikki päätökset itsenäisesti loppuun asti asiakastietojärjestelmässä.

2.1.3 Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen

Uusien asiakirjarakenteiden käyttöönotto edellytti uuden kirjaamisalustan käyttöönottoa Efficca YPH:ssa. Kirjaaminen lastensuojelussa siirrettiin CDS:stä CDSi:hin. Tämä oli työntekijöille iso muutos ja todennäköisesti koko pilottiprojektin haastavin osuus. CDS:ssä olevat asiakirjat eivät ole yhteensopivia Kanta-palveluihin ja sosiaalihuollon asiakastiedon sähköiseen arkistoon, koska niitä ei pysty irrottamaan yksittäisiksi asiakirjoiksi tarvittavalla tavalla. Lisäksi CDS-dokumentoinnissa ei ole mahdollista rakentaa muulla tavoin kuin ”Word-muotoisiksi”, eli määrämuotoisuutta ja luokituksia on mahdollista toteuttaa vain fraasiteksteillä, eikä esimerkiksi lokeroilla tai alasvetovalikoilla. Tämän vuoksi ainoa mahdollinen tapa toteuttaa pilotin tavoitteet, oli siirtää kirjaaminen uudelle alustalle, jossa Kanta-yhteensopivia asiakirjoja on mahdollista tuottaa. Vastaava muutos oli Turun hyvinvointitoimialalla tehty myös Kapsa-projektissa.

Kirjaamisalustan vaihtaminen sai aikaan muutosvastarintaa ja kritiikkiä. Vanhan käytännön hyvänä puolena oli se, että päätöksiä lukuun ottamatta kaikki lastensuojeluasiakkaalle tehdyt kirjaukset löytyivät samasta paikasta. Jokaiselle prosessin vaiheelle tai yksikölle oli oma paikkansa jonne kirjata ja työntekijät kokivat käytännön selkeäksi. Käyttöönoton jälkeen tullut kritiikki on koskenut nimenomaan sitä, että tiedon löytäminen on vaikeampaa, kun kokonaisuus ei ole kokoajan näkyvillä samalla tavalla. Tällä hetkellä samat toiminnallisuudet on saatavissa hakutyökalujen ja suodattimien avulla, mutta niiden käyttö vaatii totuttelua.

Toisaalta järjestelmä oli jo vanha ja todella hidas niiden asiakkaiden kohdalla joilla oli pidempi asiakuus taustalla. Lisäksi vanhalla kirjaamisalustalla tehtiin etenkin asiakassuunnitelmissa usein sitä, että asiakassuunnitelman pohjaksi kopioitiin vanha asiakassuunnitelma, jonka päälle alettiin muokata uutta. Tämä toimintatapa vaatii työntekijältä enemmän ponnisteluja sen suhteen, että jokainen asiakassuunnitelma olisi selkeästi omanlaisensa eikä toistaisi vanhaa jo kertaalleen kirjattua. Tavoitteena asiakirjojen uudistamisessa on kuitenkin kertakirjaaminen ja suunnitelmallisen eteenpäin katsovan työotteen korostaminen. Kopiominen on vielä uudessakin mallissa fraaseilla toteutetuissa asiakirjoissa mahdollista, mutta kun lomakemuotoiset asiakirjat otetaan käyttöön, ei sitä enää pysty tekemään samalla tavalla.

Alun perin asiakasasiakirjat oli tarkoitus ostaa Tiedolta lomakemuotoisina. Ajatus myös oli, että asiakirjojen toteutusta olisi työstetty yhteistyössä Tiedon kanssa. Järjestelmäntoimittajan kanssa aloitettiin yhteistä työstämistä, mutta se loppui lyhyeen kun päivitysaikataulu venyi.

Asiakasasiakirjamallien julkistamisen viivästyessä THL:n päässä tämä osoittautui kuitenkin mahdolliseksi, ja lopulta asiakastietomallin mukaiset syksyn 2016 malleja noudattavat asiakasasiakirjat toteutettiin fraaseilla. Projektin aikataulun puitteissa asiakirjojen versiot julkaistiin niin myöhään, että niihin käytettävä työstöaika jäi lyhyeksi. Osa malleista julkaistiin vasta 29.12.2016, eli kaksi päivää ennen käyttöönottoa.

Lastensuojelu on sosiaalihuollon palveluna tarkkaan lailla säädelty, jonka vuoksi etenkin lastensuojelun päätökset ja asiakassuunnitelmat vastasivat jo pitkälti kansallisia asiakirjarakenteita sisällön näkökulmasta. Muissa asiakasasiakirjoissa muutokset näkyivät enemmän. Monien asiakirjojen osalta asiakirjojen pituus kasvoi huomattavasti uusien rakenteiden käyttöönoton myötä, ja muutos aiheutti tullessaan muutostavaraa. Monissa yksiköissä ja pienemmissä palveluissa oli myös kehitetty omia toteuttamissuunnitelmia ja kartoitusasiakirjoja yksiköiden omaan käyttöön. Nykytilan kartoituksessa huomattiin, että kyseiset yksittäisille asiakirjoille löytyi vastineensa THL:n asiakirjatyyppeistä ja tarkemmista asiakirjamalleista. Tämän vuoksi useammassa pienemmissä palveluissa siirryttiin käyttämään kaikille yhteistä suunnitelmapohjaa (esim. Lastensuojelun tehostettu perhetyö, jota Turun hyvinvointitoimialalla on tarjottu kolmena erilaisena työmuotona: Lastensuojelun perhetyö, Lastensuojelun intensiivinen perhetuki ja Tehostettu kotiinpäin tehtävä työ). Poisoppiminen itse luotujen asiakirjojen käytöstä on monille ollut vaikeaa ja niistä on keskusteltu vielä pitkään pilotin loppumisen jälkeen. Toiveita aikaisempien asiakirjamallien palauttamisesta on tullut sellaisissakin tapauksissa, joissa muutos otsikoissa ei ole ulkopuolisen silmin ollut suuri.

Projektissa säilytettiin myös asiakirjoja, jotka eivät olleet kansallisesti määriteltäviä, mikäli niiden käyttö oli erityisistä syistä perusteltu. Esimerkiksi kirjeet ja osa sosiaalipalveluiden toteuttajien toivomista apufraaseista asiakaskertomuksissa säilytettiin. Kuitenkin kaikki asiakirjat, jotka eivät olleet asiakastietomallissa määriteltäviä, käytiin myös läpi käsitteistön osalta katsoen mallia sosiaalihuollon tiedonhallinnon sanastosta (versio 2.0) sekä määritellyistä rakenteista. Jokainen lastensuojelussa käytetty asiakirja on siten visuaalisesti ja sanastollisesti yhteneväinen riippumatta siitä onko se kansallisesti määritetty vai ei. Erityisesti sijaishuollon laitoksissa on käytössä asiakirjoja joita ei ole kansallisissa määrityksissä. Lisäksi Turussa on käytössä huomattavasti enemmän päätöksiä ja päätöksiä yksityiskohtaisemmista asioista, kuten esimerkiksi sijaishuollon perheen alkukorvauksen päätös ja päätös itsenäistymisvarojen luovuttamisesta.

Vaikka projektissa otettiin asiakirjat käyttöön fraasimuotoisina, on lomakemuotoiset ATJ-toimittajan tekemät asiakasasiakirjat tarkoitus ottaa käyttöön myöhemmässä vaiheessa. Etuna lomakemuotoisille asiakasasiakirjoille on muun muassa se, että niissä luokitusten käyttö on käyttäjäystävällisempää. Lisäksi lomakemuotoisissa asiakasasiakirjoissa on mahdollista olla kohtia, jotka täyttyvät automaattisesti ilman manuaalista täyttöä. Toisaalta organisaation näkökulmasta järjestelmätoimittajalta ostetun asiakirjan etuna on, että toimittaja vastaa sen päivittämisestä silloin kun siihen tulee muutoksia lakien tai kansallisten määritysten muuttuessa.

2.1.4 Organisaation pilotille asetettamat muut tavoitteet

Projektin tavoitteena oli muuttaa tietojärjestelmän, prosessien ja asiakasasiakirjojen lisäksi myös toimintaa. Toiminnallisten tavoitteiden muutokset liittyivät työntekijäryhmien käyttöoikeuksien yhdenmukaistamiseen, siirtymävaiheiden tehostamiseen ja prosessien yhdenmukaistamiseen.

Nykytilan kuvauksessa kävi ilmi eriarvoisuutta etenkin ohjaajien näkyvyyksissä. Lastensuojelulaitosten ohjaajat eivät asiakastietojärjestelmällä nähneet omien asiakkaidensa sosiaalityöntekijän tekemiä asiakassuunnitelmia, mutta heillä oli ne kuitenkin paperisena käytössään siten, että heidän esimiehensä olivat ne asiakkaiden kansioihin tulostaneet. Sama tilanne oli aikaisemmin myös lastensuojelun tehostetussa perhetyössä, mutta sen suhteen tehostetun perhetyön ohjaajien näkyvyyksiä oli jo aikaisemmin laajennettu. Projektin myötä myös lastensuojelulaitosten ohjaajille annettiin laajemmat näkyvyydet omien asiakkaidensa asiakassuunnitelmiin, joita he työssään toteuttivat. Kaikki näkyvyydet ja käyttöoikeudet käytiin läpi, koska asiakastietojärjestelmän muutosten myötä jokaiselle käyttäjäryhmälle tulee antaa erikseen oikeudet eri asiakirjojen näkemiseen. THL:n määräys käyttöoikeuksien perusteista julkaistiin kuitenkin vasta kesäkuussa 2017, joten sen mukaista uudistamista ei pilotissa pystytty tekemään.

Kuten prosessien yhdenmukaistamista käsitellessä jo mainittiin, projektihenkilöstön ajatuksena oli yhdenmukaistaa sosiaalityöntekijöiden oikeuksia päätösten hyväksymisestä asiakastietojärjestelmässä ja siten muuttaa toimintakäytäntöjä. Tätä muutosta ei alkuperäisessä ajatuksessa kuitenkaan toteutettu. Sen sijaan päivystysten työntekijöiden oikeuksia lisättiin akuuttien avohuollon tukitoimien myöntämisen suhteen ja muutos otettiin käyttöön jo pilotin aikana kesällä 2016.

Nykytilan kuvauksessa sosiaalityöntekijöiden kiire ja sen vaikutus kirjausten viivästymiseen tuli vahvasti esille. Ehdotuksena projekti ehdotti ohjausryhmälle ja siten esimiesten eteenpäin vietäväksi ohjaajaresurssien tuomista avohuollon lastensuojeluun (ja lapsiperhepalveluihin). Tätä ehdotusta mietittiin sopivaksi myös siihen, kun toimeentulotuen Kela-siirron myötä etuuskäsittelystä oli vapautumassa resursseja. Asiaa vietiin eteenpäin, mutta se ei projektin aikana kuitenkaan edennyt. Näistä edellä mainituista syistä toiminnalliset muutokset jäivät loppupeleissä pieniksi.

Projektin aikana pyrittiin kiinnittämään huomiota myös toimintaan palveluiden nivelvaiheessa ja sen sujuvoittamiseen. Tähän vaikuttaminen toteutettiin pääasiassa asian esille tuomisena esimiehille, koulutuksissa työntekijöille, sekä ohjeistuksissa. Nivelvaiheissa tarvittavaa parannusta esiintyi sekä ajantasaisuudessa asiakastietojärjestelmässä sen suhteen, että palvelut olisivat aktiivisena tietojärjestelmässä heti kun asiakas tosiallisesti uuteen paikkaan siirtyy. Lisäksi esille nousi pahoja viivästyksiä paperisten asiakasasiakirjakansioiden siirtämisessä ja samalla kirjausten loppuunsaattaminen silloin kun asiakkuus siirtyy palvelusta toiseen.

Projektin puitteissa toiminnallisten muutosten loppuunsaattamiseen ja siinä tukemiseen ei ollut resurssien suhteen mahdollisuutta. Ehdotuksia annettiin eteenpäin ja nykytilan kuvauksen tuloksia tuotiin esille, mutta niiden suhteen ei projektihenkilökunta pystynyt enempää vaikuttamaan.

2.2 Pilottiprojektin kulku vaiheittain

- 1) Pilottiprojekti alkoi nykytilan kuvauksella, joka toteutettiin haastatteluilla. Eri yksiköissä ja toimistoissa käytiin haastattelemassa vapaaehtoisia työntekijöitä nykytilan kuvausta varten. Haastatteluissa käytiin läpi toimintaprosessia, asiakasasiakirjoja ja niiden käyttöä, prosessin vaiheiden toimivuutta ja haastateltavan toiveita tai kehitysehdotuksia. Haastateltuja henkilöitä oli lastensuojelun osalta noin tusina. Nykytilan kuvausvaihe kesti

noin 1-2 kuukautta. Asiakastietojärjestelmästä oli valmiiksi tehty prosessikuvaukset, eli kuvaus siitä miten lastensuojelun prosessit etenevät eri lastensuojelun palveluissa asiakastietojärjestelmässä. Näitä ei tehty uudestaan nykytilaa kuvatessa. Nykytilan kuvauksia varten tehdyt haastattelut kirjattiin muistioina. Kansa-koulu-hankkeen nykytilan kuvauksen työkalun ensimmäinen versio ilmestyi vasta sen jälkeen, kun nykytilan kuvaus oli jo tehty. Tämän vuoksi sitä ei ehditty hyödyntämään reaaliaikaisesti nykytilan kuvausta tehdessä.

- 2) Projektille perustettiin projektityöryhmä lastensuojelun substanssin asiantuntijoista, eli eri yksiköiden työntekijöistä. Työryhmä kokoontui 10 kertaa touko-elokuussa 2016. Työryhmän jäseniksi valikoitui pitkälti samoja asiantuntijoita, joita oli haastateltu nykytilan kuvausta varten. Tapaamisilla käytiin läpi nykytilan kuvauksessa esiin tulleita kehittämiskohtia ja ajatuksia. Lisäksi tapaamisilla käytiin läpi projektihenkilöstön ehdotuksia lastensuojelun kehittämisestä. Suunnitelmia muokattiin työryhmän kommenttien perusteella. Kaikki isommat päätökset vietiin projektin ohjausryhmälle ja pienemmät yksityiskohdat avo- ja sijaishuollon johtoryhmälle, joka koostuu avo- ja sijaishuollon toimistopäälliköistä. Substanssin asiantuntijoita olisi ollut hyvä sitouttaa projektiin vielä toteutunutta toimintatapaa syvemmin, ja projektityöryhmätyöskentelyn olisi ollut hyvä kestää kauemmin. Tämä ei kuitenkaan ollut aikataulun puitteissa mahdollista.
- 3) Asiakastietojärjestelmän uuden rakenteen suunnittelua tehtiin nykytilan kuvauksesta alkaen. Pohjana käytettiin Kapsa-projektin tuotoksia. Suunnitelmaa hiottiin projektityöryhmässä ja matkan varrella lähes käyttöönottoon asti. Vaikka alustava suunnitelma oli saatu valmiiksi elokuuhun 2016 mennessä, täytyi sitä täydentää vielä moneen otteeseen ja yksityiskohtia hiottiin. Kehittämiseen saatiin konsultointiapua järjestelmäkoordinaattoreilta. Järjestelmäkoordinaattoreiden kanssa pidettiin syksyllä 2016 kaksi kokonaista kehittämispäivää, jolloin käytiin vielä erikseen kokonaisuutta läpi.
- 4) Muutosten rakentaminen asiakastietojärjestelmään aloitettiin kesällä 2016. Ajatuksena oli alun perin rakentaa ensin kaikki valmiiksi testiversioon, testata siellä toimivuus ja tehdä uudelleen arviointi ja vasta sen jälkeen rakentaa kokonaisuus tuotantoversioon. Ajalliset resurssit eivät kuitenkaan loppujen lopuksi sallineet tätä toteutusta. Testiversiota rakennettiin marraskuulle 2016 sellaiseen kuntoon, että koulutukset pystyttiin pitämään. Kuitenkin kokonaisuus-suunnitelman viimeistely ja siihen vaadittavat projektihenkilökunnan ulkopuoliset päätökset veivät aikaa, joten molempien kokonaisuuksien toteuttaminen venyi ja niitä rakennettiin loppujen lopuksi samanaikaisesti. Marraskuussa testiversiion viimeistely päätettiin jättää keväälle 2017 ja samalla keskitettiin kaikki aika tuotannon rakentamiseen. Käyttöönotto oli virallisesti 1.1.2017, mutta osa laitoksista aloitti käytön jo joulukuun viimeisellä viikolla ja toisaalta yksiköissä käyttö alkoi 2.1.2017.
- 5) Asiakasasiakirjojen luonnostelu aloitettiin jo kesällä 2016, mutta silloin kaikki asiakirjamallit eivät olleet vielä käytössä. Syksyllä 2016 oli vielä ajatus siitä, että asiakirjat ostettaisiin järjestelmätoimittajalta ja asiakirjojen toteutuksen osalta aloitettiin yhteistyötä ATJ-toimittajan kanssa. Asiakirjamallien päivitysten viivästys vaikutti kuitenkin ATJ-toimittajan aikatauluihin. Joulukuussa 2016 todettiin, etteivät asiakirjat tule ehtimään käyttöönottoon

ja ne toteutettiin joulukuun aikana fraaseina. Osa asiakirjoista oli toteutettu fraaseilla koulutuksia varten jo aikaisemmin. Osaan asiakirjoista tehtiin päivityksiä vielä 29.12.2016 julkaistujen asiakirjamallien myötä.

- 6) Projektihenkilökunta järjesti keväällä 2016 muutaman infotilaisuuden esimiehille tulevista suunnitelmista. Yhdessä infotilaisuudessa oli mukana myös Kansa-koulu-hankkeen piloteista vastaava asiantuntija Teppo Taskinen. Osallistujamäärät infoissa eivät olleet kuitenkaan runsaita. Marras- joulukuussa projekti järjesti kolme saman sisältöistä infotilaisuutta työntekijöille, joista yksi peruttiin alhaisten ilmoittautumisten takia. Infotilaisuudet olivat vapaaehtoisia. Lisäksi projektihenkilökunta järjesti marraskuun puolivälistä alkaen ATK-luokassa koulutuksia koko lastensuojelun henkilökunnalle. Nämä koulutukset olivat puolen päivän mittaisia ja niihin osallistuminen oli määritelty pakolliseksi. ATK-luokassa pidettyjä koulutuskertoja toteutui yhteensä 20. Muutama kerta peruttiin alhaisen ilmoittautujamäärän vuoksi.
- 7) Lastensuojelun työprosessit rakennettiin käytettävään ATJ:ään eli Effic YPH:oon uudistuksen myötä kokonaan uusiksi ja kirjaamispaikka vaihtui CDS:stä CDS:ihin. Tämän vuoksi jokainen olemassa oleva asiakkuusprosessi tuli siirtää asiakastietojärjestelmässä uuteen paikkaan. Omiin lastensuojelulaitoksiin tehdyt sijoitukset siirrettiin keskitetysti projektihenkilökunnan kesken ennen vuodenvaihdetta ja käyttöönottoa. Siirto tehtiin kaikille avo- ja sijaishuollon päätöksille, joiden päättymisaika oli 15.1.2017 jälkeen. Ulkopuolisiin laitoksiin sijoitettuja siirrettiin sekä projektihenkilöstön, että työntekijöiden toimesta vuoden 2017 puolella. Muiden asiakkaiden suhteen sovittiin, että vastuusosiaalityöntekijä avaa uuden prosessin silloin kun muutenkin käsittelee asiakkaan asioita. Siirtymäajaksi sovittiin kolme kuukautta, eli maaliskuun loppuun. Tämä ajateltiin kohtuulliseksi siirtymäajaksi sen suhteen, että jokaisella asiakkaalla todennäköisesti on jokin kontakti vastuutyöntekijään kolmen kuukauden aikana, jolloin asiakkuus olisi luonnollista avata uuteen prosessiin.
- 8) Projektin aikana tehtiin ohjeet asiakastietojärjestelmän käyttöön uusille prosesseille. Ohjeistukset tehtiin julkaistavaksi käyttöönottoa varten pääasiassa joulukuun lopussa. Osa ohjeista julkaistiin aikataulusyistä vasta käyttöönoton jälkeen. Projektin tavoitteena oli myös toimintaohjeiden kirjoittaminen, koska lastensuojelusta ei ollut yksissä kansissa olevia ajantasaisia toimintaohjeita olemassa. Niiden puuttuminen hankaloitti myös nykytilan kuvauksen tekemistä, koska pohjatiedon kartoittaminen oli hankalaa. Toimintaohjeiden teko aloitettiin ja niitä työstettiin, mutta niitä ei ehditty projektitiimin toimesta saada projektin aikana valmiiksi.
- 9) Käyttöönotto oli virallisesti vuoden vaihteessa 1.1.2017. Kuitenkin omissa lastensuojelulaitoksissa käyttö aloitettiin muutamaa päivää aikaisemmin käytännön syistä, kun asiakkuuksia siirrettiin vaiheistetusti vuoden viimeisellä viikolla. Muiden asiakkaiden kohdalla uusien prosessien käyttö alkoi 2.1.2017 alkaen sitä mukaan kun vastuutyöntekijät käsittelevät asiakkaidensa asioita ja avasivat uusia heille uudet prosessit. Alkuun käyttöönoton tuki oli pääasiassa projektihenkilökunnan vastuulla ja siirtyi vähitellen järjestelmätukihenkilöille. Jälkikäteen katsottuna aktiiviselle käyttöönoton tuelle oli tarvetta noin 8 viikkoa. Käyttöönoton jälkeen asiakastietojärjestelmää myös hiottiin niiltä kohdin, kun huomattiin virheitä tai puutteita.

3 PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT JA ORGANISOINTI

Projektin henkilöstö muodostui projektipäälliköstä ja projektityöntekijästä, joista molemmat tekivät työtä suurimman osan ajasta osa-aikaisesti. Projektin henkilöstössä tapahtui kahteen otteeseen muutoksia, jotka vaikuttivat myös projektin aikataulujen pitävyyteen.

Projektipäällikkönä aloitti Jaakko Penttinen, joka oli projektipäällikkönä myös Kapsa-projektissa. Penttinen siirtyi toisiin tehtäviin 1.6.2016 alkaen, jolloin projektityöntekijä Saija Siivonen aloitti projektipäällikkönä. Projektityöntekijän paikalle palkattiin Emma Kotiranta 1.6.-30.8.2016 ja 1.9.2016 alkaen projektityöntekijänä toimi Suvi Pajukoski.

Projektilla oli ohjausryhmä, joka toimi projektihenkilöstön tukena. Tämän lisäksi projektihenkilöstö sai konsultoivaa apua ja ohjausta järjestelmätukihenkilöiltä. Projektilla oli myös projektityöryhmä, jossa käsiteltiin kehitettäviä asioita yhdessä substanssin asiantuntijoiden kanssa.

Järjestelmätukihenkilöt ja projektityöryhmä eivät kuitenkaan käyttäneet kokousten ja työpajojen lisäksi työaikaa esimerkiksi kouluttamiseen, ohjeiden tekoon tai asiakastietojärjestelmän rakentamiseen. Kaikki operatiivinen työ tehtiin projektihenkilöstön toimesta. Käyttöönnoton jälkeen kentän työntekijät osallistuivat ajallisesti uusien prosessien avaamiseen ja vanhojen sulkemiseen omien asiakkaidensa osalta. Lisäksi järjestelmäkoordinaattoreille tuli projektin päättymisen jälkeen hoidettavaksi siinä vaiheessa tarvittava ohjeistaminen sekä jatkotyöstäminen.

Taulukko 1. Pilottiin käytetty työaika henkilötyöpäivinä

Nimi	Tehtävänimike	Pilottiin käytetty työaika (htp yhteensä pilotin aikana)
Saija Siivonen	Projektipäällikkö 1.6.-31.12.2016 (50%) / projektityöntekijä 1.2.-31.5.2016 (50%)	117
Suvi Pajukoski	Projektityöntekijä 1.9.-31.12.2016 (100%)	106
Jaakko Penttinen	Projektipäällikkö 1.2.-31.5.2016 (50%)	42
Emma Kotiranta	Projektityöntekijä 1.6.-30.8.2016 (60%)	77
Jaana Kössi-Ahti	Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä	6
Johanna Heikkilä	Asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä	6
Yhteensä		354

Taulukko 1. Pilottiprojektin ohjausryhmän kokonpano.

Nimi	Tehtävänimike	Rooli pilotissa
Sirpa Kuronen	palvelualuejohtaja	projektin omistaja
Jaakko Penttinen	projektipäällikkö	projektipäällikkö 31.5.2016 asti
Eira Virolainen	toimistopäällikkö	sijaishuollon lastensuojelusta vastaava toimistopäällikkö
Minna Virta	toimistopäällikkö	avohuollon lastensuojelusta vastaava

		toimistopäällikkö
Jaana Kössi-Ahti	järjestelmäkoordinaattori	konsultointiapu Effican suhteen
Johanna Heikkilä	järjestelmäkoordinaattori	konsultointiapu Effican suhteen
Saija Siivonen	projektipäällikkö	projektityöntekijä 31.5.2016 asti ja siitä eteenpäin projektipäällikkö, 50 % työaika
Suvi Pajukoski	projektityöntekijä	Projektityöntekijä 1.9.2016 alkaen
Emma Kotiranta	projektityöntekijä	Projektityöntekijä 60% 1.6.-30.8.2016
Marjaana Siirala	tietohallintopäällikkö	
Minna Salakoski	ratkaisupäällikkö	

Taulukko 2. Projektiryhmän kokoonpano.

Nimi	Tehtävänimike	Yksikkö
Jaakko Penttinen	projektipäällikkö	
Saija Siivonen	projektipäällikkö	
Elli Rantolahti	sosiaalityöntekijä	Aikuis- ja lapsiperhesosiaalityö, Pohjoinen sosiaalitoimisto
Tytti Mäkinen	johtava sosiaalityöntekijä	Jälkihuollon sosiaalitoimisto
Heidi Vainio	sosiaalityöntekijä	Lastensuojelun avohuolto, Eteläinen sosiaalitoimisto
Riikka Leino	johtaja	Lastensuojelun intensiivinen perhetuki
Milla Lumio	sosiaalityöntekijä	Sosiaalipäivystys
Sanna-Mari Vekkelä	sosiaalityöntekijä	Sijaishuollon sosiaalitoimisto
Kaarina Salmi	vs. johtava sosiaalityöntekijä	Sijaishuollon sosiaalitoimisto
Laura Pyykönen	sosiaalityöntekijä	Lastensuojelun avohuolto, Itäinen sosiaalitoimisto
Niina Nurmela	sosiaalityöntekijä	Sosiaalipäivystys
Mari Caven	sosiaalityöntekijä	Pienten lasten vastaanottokoti
Jenni Halonen	sosiaalityöntekijä	Mäntymäen vastaanottokeskus
Maisa Aho-Viitanen	yhteisöpedagogi	Puolukkatien lastenkoti
Linda Lahdenperä	ohjaaja	Lakkatien lastenkoti

4 VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

4.1 Viestinnän toteutuminen

Pilottiprojektin viestinnästä kaupungin sisällä vastasi projektin henkilökunta. Apua saatiin myös hyvinvointitoimialan viestinnästä. Viestintä tapahtui intranetin avulla projektin omalla sivulla ja ulkopuolelle pääosin sähköpostilla. Keväällä 2016 järjestettiin kaksi info-tilaisuutta. Toisessa tilaisuudessa oli paikalla Kansa-koulu-hankkeen piloteista vastaava asiantuntija Teppo Taskinen.

Syksyllä 2016 järjestettiin kolme infotilaisuutta kaikille työntekijöille, joista yksi peruttiin vähäisen osallistujamäärän takia. Lisäksi tietojärjestelmäkoulutuksia pidettiin 20 kertaa siten, että jokaisella lastensuojelun työntekijällä oli mahdollisuus osallistua yhteen puolikkaan päivän mittaiseen koulutukseen. Tietojärjestelmäkoulutukset järjestettiin siten, että eri työntekijäryhmille oli omat tilaisuudet riippuen työnkuvasta ja koulutusten sisältöä muokattiin osallistujien tarpeiden mukaan.

Turun pilottiprojektista julkaistiin uutinen kaupungin intra-sivuilla ja projektilla oli oma sivu kaupungin intrassa. Kansa-koulu-hankkeesta ja Turun pilottiprojektista julkaistiin uutinen Sosiaali- ja kuntatalous –lehdessä syksyllä 2016.

Viestintä ei jälkikäteen ajateltuna ollut riittävää. Esimiesten ja henkilökunnan osallistuminen infotilaisuuksiin oli heikkoa. Alkuvaiheen info-tilaisuuksien osallistujajoukkoon olisi tullut tiedotuksen osalta pyrkiä vaikuttamaan paremmin, jotta henkilökuntaa olisi saanut mukaan tilaisuuksiin ja sitä mukaan osallistettua enemmän projektiin. Viestintää tehtiin syksyllä käyttöönoton lähestyessä sähköpostitse paljon, mutta sähköpostiviestinnästä on tullut palautetta sen suhteen, että se kuormittaa eikä sitä ehditä lukemaan.

4.2 Yhteistyö

Projektin tärkeimmät yhteistyökumppanit olivat Kansa-koulu-hankkeen henkilöstö ja muut pilottiprojektit, erityisesti Jyväskylän pilotti. Jyväskylällä oli sama asiakastietojärjestelmä ja palvelutehtävä pilotissaan, joten yhteistyö oli luontevaa. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa tehty yhteistyö kulki pääasiassa Kansa-koulu-hankkeen välityksellä ja hankkeen järjestämien tilaisuuksien kautta. On selvää, että ilman hankkeen taustatukea ei yhteistyötilaisuuksia THL:n kanssa olisi ollut yhtä paljon. Lisäksi hankkeen avulla pilotti sai ajantasaisesti kuulla kaikista tulevista ja tuoreista suunnitelmista, määräyksistä ja lakimuutoksista niin THL:n, STM:n kuin muidenkin kansallisten toimijoiden suunnasta. Ilman hankkeen koordinoitua ei todennäköisesti olisi myöskään tullut tehtyä yhteistyötä muiden pilottiprojektien kanssa samassa määrin.

Asiakastietojärjestelmän kehittämisessä myös yhteistyö tietojärjestelmän toimittajan kanssa oli tärkeässä osassa. Myös Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmentajat Turussa ovat helpottaneet projektin taustan ja tavoitteiden ymmärtämistä kentällä.

5 PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI

5.1 Riskien toteutumisen ja projektin onnistumisen arviointi

Projektin suurimmiksi riskeiksi oli nimetty henkilöstön vaihtuvuus, valmiiksi tiukka aikataulu isolle toteutukselle, THL:n viivästykset määritysten ja luonnosten julkaisussa sekä se, että järjestelmätoimittaja ei pysty toimittamaan pyydettyjä toiminnallisuuksia tai lomakkeita. Kaikki riskeistä toteutuivat, mutta siitä huolimatta pääasialliset tavoitteet asiakirjojen ja prosessien uudistamisessa saatiin saavutettua.

Henkilöstönvaihdoksia oli useita, ja uuden työntekijän perehdys ja muu muutokseen kulunut aika viivästyttivät etenemistä. Aikatauluissa tämä näkyi mm. siinä, että asiakastietojärjestelmän rakentamisessa sekä koulutukseen ja tuotantoon tuli kiire, eikä samalla pystytty keskittymään toimintaohjeiden luomiseen. Lisäksi pienemmät viilailut jäivät myös asiakastietojärjestelmässä

käyttönoton jälkeiselle ajalle. Projektiin ei ollut etukäteen varattu kunnolla aikaa käyttönoton tueksi. Projekti opetti, että niin pienet kuin suuretkin muutokset käyttöjärjestelmässä on hyvä toteuttaa siten, että käyttäjille on mahdollisimman paljon tukea saatavilla.

Toinen viivästystä aiheuttanut seikka oli epätietoisuus THL:n julkaisuaikatauluista ja sittemmin niiden viivästyminen. Toisaalta järjestelmätoimittaja ei ollut valmis aloittaa asiakirjojen työstämistä silloin kun oli tiedossa se, että asiakirjoista tulee vielä uusia versioita. Loppujen lopuksi asiakirjat tehtiin itse todella nopealla aikataululla. Vaikka tavoite lomakemuotoisista asiakirjoista ei toteutunut, voi silti olla että fraasimuotoiset asiakirjat olivat hyvä ratkaisu näin alkuun, kun lomakemuotoisten asiakirjojen toimivuudesta ei ollut tietoa.

Jo alun perin kiireinen aikataulu ei mahdollistanut sitä, että substanssin asiantuntijoita olisi osallistettu enemmän kuin nyt tehtiin. Yhteisiä työpalavereja olisi ollut hyvä olla enemmän, mutta ennen kaikkea niihin osallistuminen olisi työryhmän jäsenten puolelta ollut tärkeä olla säännöllisempää. Aikataulu oli muutenkin sellainen, että aikaa asioiden pitkälle mietinnälle ei ollut, vaan ratkaisuja piti tehdä nopeahkolla aikataululla. Aina projektihenkilöstön laatimassa aikataulussa ei tämän suhteen pysytty.

Projekti onnistui kuitenkin suoriutumaan pääasiallisista tavoitteistaan ja saamaan aikataulussa asiakastietojärjestelmän käyttöön. Lastensuojelun palvelutehtävissä on tällä hetkellä käytössä kansallisia määräyksiä vastaavat asiakasasiakirjat, määrämuotoinen kirjaaminen on enemmän käytössä ja lisäksi kirjaamispaikka on asiakastietojärjestelmässä sellainen, että sieltä on mahdollista aloittaa asiakirjojen PDF/PDF-A – muotoinen tallentaminen sähköiseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Projektin toteuttaminen oli joka tapauksessa tehtävä, mutta se ei olisi samalla aikataululla onnistunut ilman Kansa-koulu-hankkeen tukea, koordinoitua ja viestinvälitystä.

5.2 Pilotissa käytettyjen työvälineiden arviointi

5.2.1 Työsuunnitelma

Pilotin työsuunnitelma tehtiin hankkeen mallin pohjalta keväällä 2016 projektin alkuvaiheessa ja se toimi projektisuunnitelmana koko projektin ajan. Muuta erillistä projektisuunnitelmaa ei tehty. Työsuunnitelman lisäksi projektisuunnitelma kirjattiin kaupungin omaan projektisalkkuun, jossa projektilla on oma sivu. Kansa-koulu-hankkeen työsuunnitelma ei ollut projektihenkilöstön lisäksi käytössä muualla, vaan kaupungin sisällä projektia seurattiin kehittämissalkun kautta.

5.2.2 Nykytilan kartoituksen työkalu (v10)

Nykytilan kartoituksen työkalu ei ollut valmistunut silloin kun nykytilan kartoitusta tehtiin projektissa. Tämän vuoksi sitä on käytetty myöhemmässä vaiheessa jälkikäteen. Mikäli työkalu olisi ollut kokonaisuudessaan käytössä jo projektin alkuvaiheessa, olisi siitä ollut iso apu kokonaistilanteen kartoittamisessa asiakirjojen suhteen. Se toimii lisäksi hyvänä pohjana siinä vaiheessa, kun täytyy palata taaksepäin miettimään perusteluja tehdyille ratkaisuille. Työkalua on päivitetty matkan varrella useasti sen kehittyessä ja kansallisten määritysten päivittyessä. Turussa viimeisintä version 10 työkalua on täydennetty vielä projektin päättymisen jälkeen ja se toimii pohjana myös Kanta-palveluihin liittymiselle.

5.2.3 Kansa-koulu-hankkeen yhteistyötila ja UKK palsta

Yhteistyötila oli hyvin vähällä käytöllä ja siellä käytiin vain lukemassa usein kysytyjen kysymysten palstaa satunnaisesti.

5.2.4 Dropbox-kansio

Kansa-koulu-hankkeen pilottien Dropbox-kansio oli pääasiallinen paikka projektin etenemisestä raportointiin ja yhteisten materiaalien säilyttämiseen. Tämän lisäksi projektin kokousmuistioita ja työversioita pidettiin kaupungin omassa sähköisessä dokumenttiarkistossa projektin omilla sivuilla. Dropbox oli kuitenkin hankkeen välisessä viestinnässä tärkeä ja toimiva työväline. Pelkän sähköpostin avulla yhteistyön tekeminen ei olisi toiminut samalla tavalla.

5.3 Pilotin saaman Kansa-koulu-hankkeen asiantuntijatuen arviointi

Kuten aikaisemmin on jo mainittu, ei vastaavan projektin toteutus samassa aikataulussa olisi ollut mahdollista ilman hankkeen tukea. Yhteydenpito THL:en, STM:n ja muihin viranomaisiin on aikaavievää ja ajan tasalla pysyminen vaatii jatkuvaa seuraamista. Pienen resurssin projektia helpotti suuresti se, että asiantuntija välitti aina ajankohtaisen tiedon piloteille. Lisäksi kysymysten ja pohdintojen tullessa oli mahdollista pohtia ja miettiä asiaa yhdessä, eikä asian kanssa tarvinnut jäädä yksin. Kansa-koulu-hankkeen mahdollisuudet saada kysymyksiin vastauksia muilta toimijoilta olivat paremmat ja nopeammat kuin yksittäisellä pilottikunnalla. Pilotin kokouksia oli noin kerran kuukaudessa, mikä oli sopiva määrä.

6 EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI

Turun kaupungin hyvinvointitoimialla on vielä Kapsa ja Kapsa 2 – projektien jälkeen uudistamatta perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheiden palvelut, iäkkäiden palvelut ja vammaispalvelut. Pilottiprojektin henkilökunta on tehnyt näiden palvelutehtävien osalta ehdotuksen aikataulusta palvelutehtävälukituksen sekä kansallisten prosessien ja asiakasasiakirjojen käyttöönottoon sekä Kanta-palveluihin liittymiseen. Aikataulu on asiakastietojärjestelmän kehittämistiimillä käsittelyssä loppuraporttia kirjoittaessa. Annetussa ehdotuksessa nykytilankuvaukseen on ehdotettu käytettäväksi noin 3-5 kuukautta riippuen palvelutehtävän koosta ja lähtötilanteesta, suunnittelulle 3-6 kuukautta, asiakastietojärjestelmän rakentamiselle 2-5 kuukautta, koulutukselle kuukausi ja käyttöönoton tuelle 2-5 kuukautta. Ihanteellinen tilanne olisi sellainen, että toiseensa limittyvien palvelutehtävien nykytilan kartoitus ja suunnittelu toteutettaisiin samanaikaisesti, mutta käyttöönotot olisivat porrastetusti. Tämä vaatisi kuitenkin hetkellisesti niin paljon henkilöresursseja, ettei se todennäköisesti ole mahdollista.

Pilotti-projektin jälkeen Turussa aloitettiin THL:n valtionavustusprojekti TurkKa (Turun sosiaalihuollon asiakastiedot Kanta-palveluihin), joka aloittaa Turun sosiaalipalveluiden liittymisen Kanta-palveluihin sosiaalipäivystyksessä ja päihdehuollon yksiköissä käsiteltävillä asiakastiedoilla. Kanta-projektin lisäksi on kuitenkin tärkeää edetä myös muissa palvelutehtävissä Kanta-palveluiden suuntaan. Kanta-palveluiden käyttöönoton pakollisen 2. vaiheeseen on arviolta kaksi vuotta, joka on lyhyt aika kun uudistettavia palvelutehtäviä on useita.

Turussa on kahden käyttöönottoprojektin myötä saatu hyvä pohja ja malli toteutukselle myös muissa palvelutehtävissä. Niissä kunnissa joissa vastaavaa työtä ei ole vielä tehty lainkaan, olisi hedelmällisintä tehdä yhteistyötä useiden kuntien kesken, etenkin jos on kuntia joissa on sama asiakastietojärjestelmä käytössä. Ihanteellisessa tilanteessa kunnille olisi tarjolla ulkopuolista koordinointia, joka toimisi ohjaavana tahona ja tiedonvälittäjänä samalla tavalla kuin pilottien saama asiantuntijatuki Kansa-koulu-hankkeessa.