

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

29.3.2017

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

Saija Siivonen, aluekoordinaattori, Kansa-koulu-hanke
Suvi Pajukoski, projektityöntekijä,
Turun kaupunki

Toiminta- ja tietomäärittysten kehittämiskokonaisuuden tavoitteet

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

Pilottiprojektit

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

Pilottien toteutuksen toimijaverkosto

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

Pilotoinnin onnistumisen edellytykset

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

TP 1 Palvelutehtävälukituksen käyttöönotto organisaatioissa

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

TP 1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto tietojärjestelmissä 1

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

TP 1 Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto tietojärjestelmissä 2

- Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä palvelutehtäväluokitus huomioidaan rakennettaessa uutta, yhteistä Effica YPH:ta kevään 2017 aikana.
- Vaasassa Abilitaan on tallennettu asiakkuuksien ja palvelutehtävien vastaavuus ja sosiaalipalvelut. Palvelutehtäväluokituksen sisältävä Abilitan versio asennetaan 20.4. ja tuotantokäyttö alkaa 21.4.2017
- Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä omaishoidontuessa käytössä olevaan Pegasos-potilastietojärjestelmään ei pilotoinnin aikana toteuttaa palvelutehtäväluokitusta
 - CGI kehittää Omni360-järjestelmää

TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen organisaatioissa 1

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

TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen organisaatioissa 2

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

TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen tietojärjestelmissä 1

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

TP 2 Palveluprosessien yhtenäistäminen tietojärjestelmissä 2

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

TP 3 Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto organisaatioissa

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

TP 3 Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto tietojärjestelmissä 1

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

TP 3 Asiakasasiakirjarakenteiden käyttöönotto tietojärjestelmissä 2

- Nykytilaa kartoitettaessa on havaittu:
 - käytössä on asiakasasiakirjoja, joita ei ole kansallisesti määritelty, esimerkiksi kirjeet
 - asiakaskertomukseen kuuluvalle tiedolle oli tehty omia erillisiä asiakasasiakirjoja
 - useita yksittäisiä palveluja koskevia päätössiakirjoja, joita poistettu tarpeettomina
 - Esim. Turussa lastensuojelun päätössiakirjoja oli ennen pilottia 155. Nyt niitä on 81
- Tietojärjestelmään toteutetut lomakkeet voivat olla pitkiä, käyttäjän harkintaan jää se, mitä osioita ja otsikoita käyttää
 - Lomakkeiden pituus voi aiheuttaa muutosvastarintaa

Pilotoinnissa on hyödynnetty

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

Piloteista yhteenvetona 1

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

Piloteista yhteenvetona 2

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

Turun pilotin esittely (Kapsa 2)

- Projektin omistajana Turun kaupungin hyvinvointitoimiala
- Jatkoa Kapsa –projektille
- Kohteena lastensuojelun palvelutehtävä (avo-, sijais- ja jälkihuolto)
- Resurssit:
 - Projektipäällikkö (50%)
 - Projektityöntekijä (50-100%)
 - Tukena Effican järjestelmäkoordinaattorit ja substanssin osaajista koostunut projektityöryhmä



Pilotin tehtävät, saavutukset ja tuotokset

- Prosessien yhtenäistäminen
 - Aikaisemmin avo-, sijais- ja jälkihuollon välillä prosessien toimintalogiikka ei ollut yhteneväinen
 - Prosesseja oli rakennettu uusia vanhojen päälle vuosien varrella
- Kansallisten asiakasasiakirjojen käyttöönotto
 - Lastensuojelussa tietosisältöjä oli päivitetty vuosien varrella ja asiakirjat olivat määrämuotoisia, mutta päivitystarvetta oli siitä huolimatta
 - Kanta-yhteensopivuus vaati uuden dokumentointitavan käyttöönottoa asiakastietojärjestelmässä
 - Uusi dokumentointitapa tuo paremmin esille eri asiakirjatyypit ja niiden käyttötarkoituksen
- Sanaston yhtenäistäminen
 - Yhtenäisen sanaston tuominen myös asiakirjoihin, jotka eivät ole kansallisesti määritelty

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

- Saman muutostyön toteuttaminen kaikissa palvelutehtävissä (esim. perheoikeudelliset palvelut, vanhuspalvelut, vammaispalvelut)
- Kirjaamisvalmennusten järjestäminen
- Kirjaamisvalmentajien hyödyntäminen alueellisessa ja organisaatioiden sisäisessä kehittämistyössä
- TurkKa-projekti (Turun sosiaalihuollon asiakastiedot Kanta-palveluihin) 1/2017-12/2018

Lisätietoja

www.socom.fi/kansa-koulu

- Hankejohtaja
Maarit Hiltunen-Toura
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom
maarit.hiltunen-toura@socom.fi
044 748 5305
- Sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntija
Toiminta- ja tietomäärittysten toimeenpano
Teppo Taskinen
c/o Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO
teppo.taskinen@socom.fi
040 717 0314
- Sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntija
Kirjaamisosaamisen kehittäminen
Hanna Lohijoki
c/o Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso
hanna.lohijoki@socom.fi
050 467 0905
- [Kansa-koulu-hankkeen aluekoordinaattorit](#)