

# Kansa-koulu-hanke

## Oulunkaaren kuntayhtymä

### Koko palvelutehtäväluokitus

### Pilotin loppuraportti

1.3.2016 – 30.4.2017

Laatija: Hilkka Huhtala  
Versio 1.0

## Versiohistoria

Versio	Pvm	Kuvaus ylläpidosta	tekijä
0.1	13.3.-18.4.2017	Loppuraportin työstäminen	Hilkka Huhtala
0.2	20.4. 2017	Kommentit	Projektiryhmä
1.0	31.5.2017	Loppuraportti hyväksytty	Ohjausryhmä

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PILOTTIPROJEKTIN TAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET .....</b>	<b>5</b>
2.1	PILOTTIPROJEKTISSA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET TAVOITTEIDEN MUKAISESTI .....	5
2.1.1	Palvelutehtäväloukituksen käyttöönotto.....	5
2.1.2	Palveluprosessien yhtenäistäminen.....	6
2.1.3	Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen .....	7
2.1.4	Organisaation pilotille asetettamat muut tavoitteet .....	8
2.2	PILOTTIPROJEKTIN KULKU VAIHEITTAIN.....	9
2.2.1	Palvelutehtäväloukituksen käyttöönoton vaiheet .....	9
2.2.2	Palveluprosessien yhtenäistämisen vaiheet .....	10
2.2.3	Asiakasasiakirjojen yhtenäistämisen vaiheet.....	11
2.2.4	Vaiheet organisaation omien tavoitteiden saavuttamiseksi.....	12
<b>3</b>	<b>ORGANISAATIO .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ .....</b>	<b>15</b>
5.1	VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN .....	15
5.2	YHTEISTYÖ .....	15
<b>6</b>	<b>PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI .....</b>	<b>15</b>
6.1	TAVOITTEIDEN MUKAINEN ARVIOINTI.....	15
6.2	PILOTISSA KÄYTETTYJEN TYÖVÄLINEIDEN ARVIOINTI .....	16
6.3	PILOTIN SAAMAN KANSA-KOULU-HANKKEEN ASiantuntijatuEn ARVIOINTI.....	17
6.4	MUU ARVIOINTI .....	17
<b>7</b>	<b>EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI .....</b>	<b>17</b>

## 1 PILOTTIPROJEKTIN TAUSTA JA RAJAUKSET

Kansa-koulu-hanke valitsi toiminta- ja tietomäärittysten käyttöönottojen pilotointiin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote), Jyväskylän, Turun ja Vaasan kaupungit, Päijät-Hämeen maakunnan, Ylä-Savon SOTE ja Oulunkaaren kuntayhtymän. Oulunkaaren oma Kansa-projekti käynnistyi 1/2016 ja Kansa-koulu-hankkeen pilotoinnin kautta saatava asiantuntijaohjaus, koordinaatio, informaatio ja pilottien välinen yhteistyö nähtiin tukevan hyvin omaa valmistelutyötä. Koko palvelutehtävälukituksen pilotoinnissa ajatuksena oli katsoa kokonaisuutta, tuoda esiin kehittämistarpeet huomioiden annettavat sosiaalipalvelut ja niiden rajapinnat eri palvelutehtävissä.

Pilotointiprojektin toimeksiantajina olivat perhepalvelujohtaja Mirva Salmela ja vanhuspalvelujohtaja Matti Vähäkuopus. Pilotointiaika oli 1.3.2016 – 30.4.2017. Perhepalveluissa pilotoinnin kohteena olivat lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdetyö, työikäisten palvelut sekä vammaispalvelut ja asiakastietojärjestelmänä Pro Consona. Vanhuspalveluissa pilotoitiin läkkäiden palvelutehtävissä kansallisia määräyksiä kotipalvelussa sekä yhdessä Ylä-Savon Soten kanssa omaishoidon tuessa. Vanhuspalveluissa on käytössä potilastietojärjestelmä Effica/Effica kotihoito-osio. Oulunkaaren toimialueeseen kuuluvat Li, Vaala, Utajärvi, Pudasjärvi ja Simo. Länsi-Pohjan sairaanhoitopiiriin kuuluva Simo käyttää aluePegasos – potilastietojärjestelmää kotipalveluissa, tämä järjestelmä rajattiin pois pilotoinnista.

### *Pilotoinnin päätavoitteet*

#### Sosiaalihuollon palvelutehtävälukituksen käyttöönotto

- Sosiaalihuollon palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen nykytilan kuvaus.
- Toiminnan organisointi ja Oulunkaaren tuottamien sosiaalipalvelujen jäsentäminen palvelutehtävälukituksen mukaisesti
- Selvitys miten sosiaalihuollon palvelutehtävälukitus on tuotavissa Pro Consonaan/ Ptj Effica/Effica kotihoito-osioon.

#### Palveluprosessien yhtenäistäminen

- Olemassa olevien palveluprosessikuvausten kartoitus
- Palveluprosessin työstäminen ja yhdenmukaistaminen vertaamalla niitä THL:n julkaisemiin palvelutehtäväkohtaisiin prosessikuvauxiin
- Selvitys, miten kansalliset palveluprosessikuvauxet ovat tuotavissa palvelutehtävälukituksen mukaisiin tehtäviin Pro Consonassa ja Terveys Efficassa/Effica kotihoidossa.

#### Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen

- Käytössä olevien asiakasasiakirjojen kartoitus ja niiden peilaaminen suhteessa kansalliseen asiakirjatyypiluokitukseen
- Selvitys onko asiakasasiakirjalain mukaisia asiakasasiakirjojen tietosisältöjä saatavissa järjestelmätoimittajalta ja miten ne ovat liitettävissä prosessikuvausten mukaisiin prosesseihin järjestelmässä
- Pilotoitavat asiakasasiakirjat

- lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman ja työikäisten palvelutarpeen arvion käyttöönotto Pro Consonassa
- läkkäiden palveluiden/omaishoidon tuen asiakassuunnitelman ja asiakaskertomuksen käyttöönotto Efficassa.
- Omaishoidon tuen hakemuksen käyttöönotto seudullisesti

Organisaation omat tavoitteet

- Kirjaamiskoulutuksen suunnittelu ja toteutus
- TOS-projektin edistäminen sosiaalihuollossa

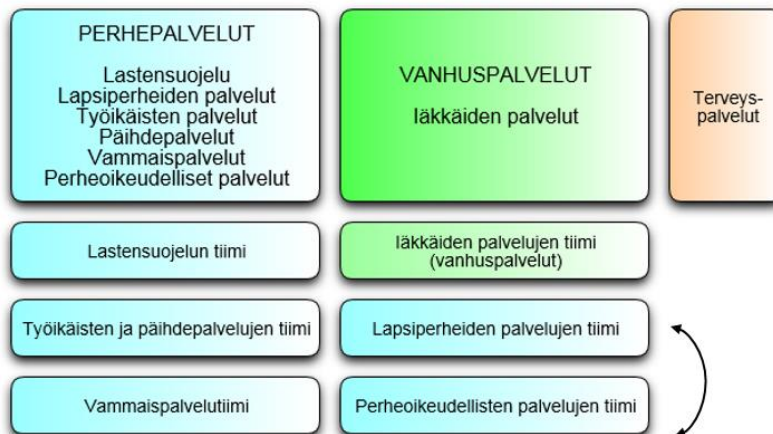
## 2 PILOTTIPROJEKTIN TAVOITTEET JA SAAVUTETUT TULOKSET/TUOTOKSET

### 2.1 Pilottiprojektissa saavutetut tulokset/tuotokset tavoitteiden mukaisesti

#### 2.1.1 Palvelutehtäviäluokituksen käyttöönotto

Oulunkaarella sosiaalihuollon toimintaa on jo ennen pilotointia organisoitu palvelutehtäviäluokituksen omaisesti. Vanhuspalvelut tuottaa iäkkäiden palvelut ja perhepalvelut hoitaa kaikki muut palvelutehtävät. Oulunkaarella sosiaalipalveluissa toimivat tiimit ovat järjestäytyneet palvelutehtävittäin. Tiimien tarkoituksena on mm. tukea työntekijöitä asiakastyöhön liittyvissä haasteellisissa ratkaisuisa, kehittää yhteisiä toimintatapoja ja prosesseja sekä toimia ajankohtaisten asioiden tiedotuskanavina.

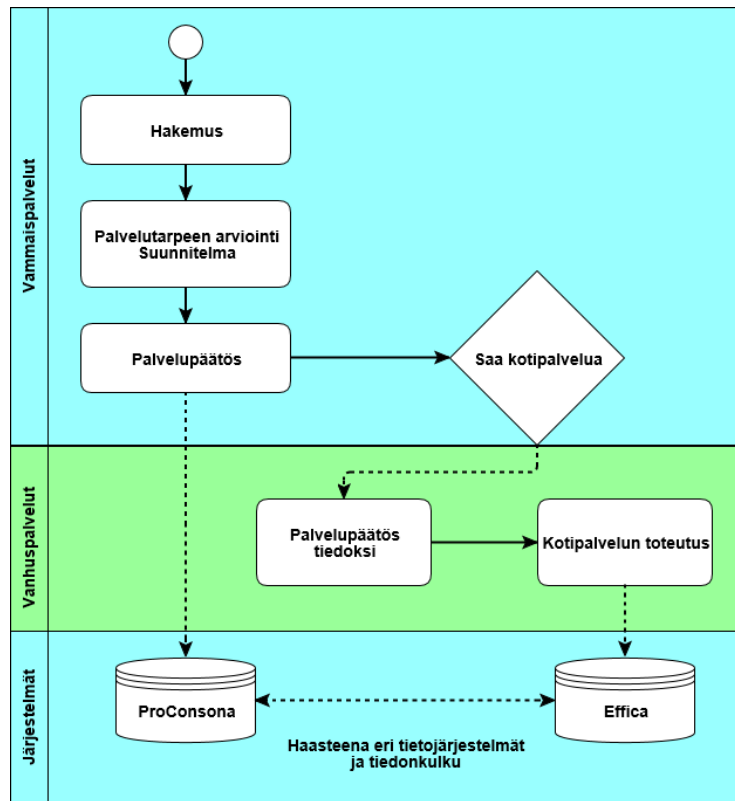
#### Oulunkaaren sosiaali- ja terveystyöpalvelut



Kuva 1. Oulunkaaren sosiaalipalveluiden toimintamalli.

Palvelut myönnetään siinä palvelutehtävässä, missä asiakkuus on ja asiakirjat syntyvät asiakkuuden mukaan, mutta ne voidaan toteuttaa myös eri palvelutehtävässä. Esimerkiksi kotipalvelun järjestäminen vammaispalveluissa etenee siten, että vammaispalveluissa tehdään palvelutarpeen arviointi, suunnitelma ja päätös palvelun myöntämisestä. Syntyneet asiakirjat kirjataan Pro Consonaan. Mikäli vammaispalveluiden asiakas saa kotipalvelua, niin vammaispalve-

luissa tehty kirjallinen päätös toimitetaan tiedoksi vanhuspalveluihin, jossa kotipalvelu toteutetaan. Haasteena on tiedonkulku, koska vanhuspalvelut käyttää potilastietojärjestelmä Efficaa ja perhepalvelut Pro Consonaa.

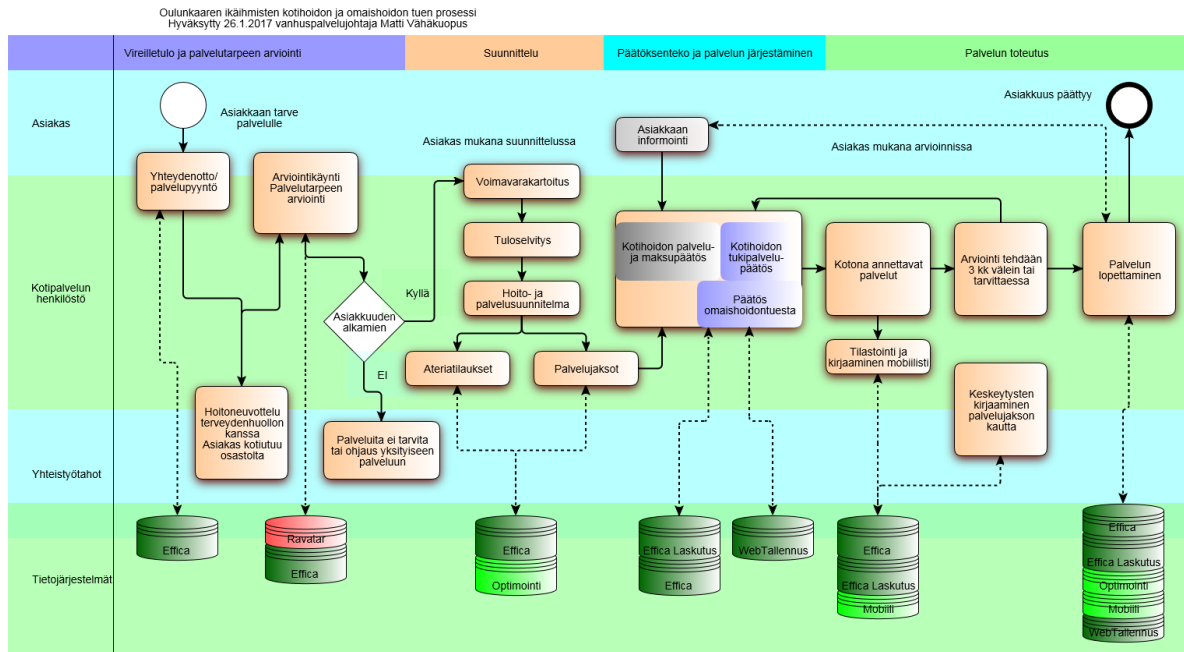


Kuva 2. Kotipalvelun järjestäminen vammaispalveluissa.

Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto järjestelmässä tukee palvelutehtäväluokituksen mukaista toiminnan organisointia. Ajatuksena oli saada palvelutehtäväluokitus toteutettua käytämissämme järjestelmissä ja tähän vaiheeseen olisimme olleet valmiita myös panostamaan pilotoinnin aikana. Pro Consonassa ei ollut valmiutta toteutukseen kuin ei myöskään Efficassa.

### 2.1.2 Palveluprosessien yhtenäistäminen

Oulunkaarella on sosiaalipalveluprosesseista aikaisemmin tehtyjä eri tasoisia kuvauksia olemassa ja niitä on käyty läpi. Iäkkäiden palveluissa yhdistettiin kotihoito ja omaishoidon tuki samaan prosessikuvaukseen, koska omaishoidon ja kotiin annettavien palveluiden osalta prosessit ovat yhteneväisiä ja käytössä on sama asiakassuunnitelmapohja. Kuvauksessa on huomioitu järjestelmät, Effica kotihoidon optimointi ja mobiili sekä asiakkaan osallisuus.



Kuva 3. Iäkkäiden palveluiden kotihoidon ja omaishoidon tuen prosessikuvaus.

Pro Consonassa ei voitu pilotoinnin aikana ottaa käyttöön kansallisten palveluprosessikuvausten mukaisia prosesseja. Pro Consona uudistuu Omni360 kehitystyön myötä vaiheittain. Ensimmäisenä Omni-toteutuksena julkaistaan asian vireilletulon käsittelyn moduuli. Effican osalta kehitystyö toteutetaan Effican Lifecare –versioon.

### 2.1.3 Asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen

Pilotoinnin aikana valtakunnalliset asiakasasiakirjarakenteet olivat luonnoksia, joihin ei kuitenkaan oletettavasti ole tulossa merkittäviä muutoksia. Neuvotteluissa selvisi, että CGI ei toteuta Pro Consonaan asiakirjarakenteiden mukaisia asiakasasiakirjoja, vaan kehitystyö tehdään Omni360-järjestelmään ja että Terveys Effican kotihoidon osioon ei ole valmiita rakenteiden mukaisia asiakasasiakirjoja saatavilla. Vaihtoehdoksi jäi tehdä pilotoitaviksi valitut asiakasasiakirjat soveltaen itse THL:n julkaisemien asiakasasiakirjaluonnosten mukaisesti.

**Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelma** on otettu käyttöön Pro Consonassa lomakkeena. Suunnitelma on aikaisempaan verrattuna tarkempi ja ohjaavampi. Sitä on testattu myös käytännössä ja todettu hyväksi. Työntekijät kirjaavat uuden mallin mukaisesti.

**Työikäisten palvelutarpeen arviosta** on tehty word-versio määritysten mukaisesti. Sisältö on kattava ja laaja-alainen. Itse toteutettuna lomakkeena järjestelmässä ei pysty laittamaan kytkimiä (kyllä/ei), siksi arvio on hankala viedä Pro Consonaan ja tulostetusta arviosta tulisi n. 20 sivua pitkä. Työntekijät käyttävät palvelutarpeen arviota apupaperina.

Kansallisten määritysten mukainen **omaishoidon tuen hakemus** otetaan seudullisesti käyttöön Oulunkaarella erillisenä hakemuslomakkeena.

**Iäkkäiden palveluiden asiakassuunnitelman / Omaishoidon tuen suunnitelman** kansallisissa luonnoksissa on kohtia, joita ei ole nykyisessä Effican-kotihoidossa käytössä olevassa hoito- ja

palvelusuunnitelmassa (hopasu). Ratkaisuna tehtiin oma word-muotoinen asiakirjamalli kansallisen luonnoksesta. Mallin mukaisesti kirjataan vapaata tekstiä muutaman osa-alueen alle. On todettu, että omaishoidon tuen suunnitelmaluonnoksessa olevat asiat ovat tärkeitä eikä niitä ole syytä karsia.

**Omaishoidon tuen asiakaskertomuksen** osalta järjestelmän nykykäytäntö vastaa kansallista luonnosta.

Asiakirja	Täysin määritysten mukaisesti	Osin määritysten mukaisesti	Oma asiakirja-pohja	Lisätiedot toteutuksesta	Asiakirjarakenteeseen lisätyt otsikot / tietokentät	Asiakirjarakenteesta poistetut otsikot / tietokentät
Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelma	x			Otettu käyttöön Pro Consonassa lomakkeena omana työnä		
Työikäisten palvelutarpeen arvio			x	Ei otettu käyttöön Pro Consonassa. Työntekijät käyttävät palvelutarpeen arviota apupaperina. (word-muotoinen malli).		
Omaishoidon tuen hakemus	x			Hakemus ei ole ATJ:ssä, otetaan käyttöön erillisenä lomakkeena		
lääkäiden palveluiden ja omaishoidon tuen asiakassuunnitelma			x	Kirjataan word-muotoinen asiakirjamallin mukaisesti, joka vastaa kansallista luonnosta. Ei toteutettu järjestelmässä.		
Omaishoidontuen kertomus	x			Järjestelmän nykykäytäntö vastaa luonnosta		

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

#### 2.1.4 Organisaation pilotille asetettamat muut tavoitteet

Kansa-koulu-hankkeen tuottamaa kirjaamisvalmennusmateriaalia ja omaa tuotettua lisämateriaalia on testattua omissa kirjaamiskoulutuksissa. Kansa-kouluhankkeelle on välitetty kokemuksia Oulunkaaren kotihoidon kevään 2017 aikana pidetyistä valmennuksista. Asiakirjarakenteita on käyty läpi myös koulutuksissa ja kotihoidon prosessikuvausta on hyödynnetty Oulunkaaren omissa kirjaamiskoulutuksissa kuvaamaan missä vaiheessa mitään asiakastietoa kirjataan. Pilotoinnin aikana selvitettiin myös, mitä sosiaalihuollon TOS:in tulee sisältää.



## 2.2 Pilottiprojektin kulku vaiheittain

### 2.2.1 Palvelutehtävälukituksen käyttöönoton vaiheet

Kartoitettiin mitä sosiaalipalveluja Oulunkaari antaa ja missä sosiaalihuollon palvelutehtävissä. Kuvattiin miten Oulunkaarella sosiaalipalveluissa toimivat tiimit ovat järjestäytyneet palvelutehtävittäin (Liite 1). Asiakkaan siirtyminen palvelutehtävästä tai sosiaalipalvelusta toiseen on joustavaa pienissä kunnissa. Sama työntekijä voi toimia sosiaalityöntekijänä useassa eri palvelutehtävässä. Siirtovaiheessa yhteistyö on tärkeää riittävän tiedonkulun turvaamiseksi. Käytössä on Pro Consonan monikuntamalli, joten eri toimipisteissä sosiaalityöntekijät näkevät toisen kunnan tietoja tarvittaessa.

CGI:n kanssa käytiin neuvottelut 16.9.2016 ja 13.12.2016, joissa selvitettiin mahdollisuuksia pilotin tehtävälueettelon mukaisten tehtävien toteuttamiseksi järjestelmässä. Pro Consona rakentuu kolmeen eri "tasoon"; lastensuojelu, toimeentuloturva ja aikuis- ja perhetyö. Aikuis- ja perhetyön alla on kaikki muut sosiaalihuoltolakiin perustuvat palvelut. Järjestelmätoimittajalle on tehty kehitysehdotus palvelutehtäväperusteisten valikkojen muuttamisesta siten, kuten nykyinen lastensuojelun tai toimeentuloturvan valikko eli erikseen jokainen palvelutehtävä, jonka alle hakemukset, päätökset yms. CGI ei kuitenkaan toteuteta palvelutehtävälukitusta Pro Consonaan vanhan palvelutehtävälukituksen rinnalle, koska se vaatisi ison työn ja olisi kuitenkin välivaihe. Väliaikaiseksi ratkaisuksi CGI ehdotti, että asiakas voi itse luoda rakennetta esim. aikuis- ja perhetyön alle, jolloin tukilajiksi valittaisiin palvelutehtävä. Asiaa on Oulunkaarella pohdittu ja todettu, että mikäli lennosta vaihdetaan palvelutehtävälukitus, niin on sekä ennen muutosta että muutoksen jälkeen olevat sosiaalipalvelut. Palvelutehtävästä valittava sosiaalipalvelu sekoittaa vanhat olemassa olevat palvelut eikä tällaista toteutusta pidetty toimivana. Pro Consona uudistuu OMNI360 kehitystyön myötä vaiheittain ja CGI tulee julkaisemaan kehitysvaiheita toimivissa kokonaisuuksissa Pro Consonaan. Ensimmäisenä OMNI360 toteutuksena julkaistaan asian vireilletulon käsittelyn moduuli, joka sisältää palvelutehtävälukituksen kattaen kaikki palvelutehtävät.

Tiedolta saatiin vastaus palvelutehtävälukituksen käyttöönotosta Effica-ptj/Effica kotihoito-osiossa ja mitä se tarkoittaa järjestelmän kehitystyössä. Nykyiseen kotihoidon ratkaisuun ei toistaiseksi tehdä kansallisiin vaatimuksiin liittyvää kehitystyötä. Suunnitelmana on toteuttaa kotihoidon palvelujen järjestämiseen mm. hakemusten käsittelyyn, palvelutarpeen arviointiin, sosiaalihuollon suunnitelmien tekemiseen sekä päätöksentekoon liittyvä kehitystyö osana Lifecare sosiaalihuollon ratkaisua. Silloin kotihoidon palvelut myös esimerkiksi lapsiperheiden palvelut ja vammaispalvelujen ovat paremmin osa sosiaalihuollon kokonaisuutta. Tiedon näkemyksen mukaan palvelun tuottamiseen liittyvää kirjaamista tehdään jatkossakin terveydenhuollon järjestelmään, josta se voidaan arkistoida Kantaan. Palvelun tuottaja tarvitsee myös paljon terveydenhuollon tietoa, joka saadaan jatkossakin mobiiliratkaisuihin. Sosiaalihuollon järjestelmän osalta Kanta-integraation toteutus on jo hyvässä vauhdissa ja kansalliset vaatimukset täyttävät ratkaisut mm. asiakkuuden, asian ja palveluprosessien hallintaan valmistuvat vuoden 2017 aikana. Samoja ratkaisuja hyödynnetään tulvaisuudessa myös kotihoidon palveluissa.

## 2.2.2 Palveluprosessien yhtenäistämisen vaiheet

Olemassa olevat palveluprosessikuvaukset kartoitettiin.

Prosessikuvaus	Sisältö
Lapsiperheiden kotipalvelun prosessikuvaus	Tekstiosa ja prosessikaavio
Neuvolan perhetyön prosessi	Tekstiosa ja prosessikaavio
Perhetyön prosessi	Tekstiosa ja prosessikaavio
Tehostetun perhetyön prosessi	Tekstiosa ja prosessikaavio
Sosiaalihoitolain mukainen asiakkuusprosessi	Tekstiosa ja prosessikaavio
Lastensuojelun asiakasprosessit	Tekstiosa ja prosessikaavio
Vammaispalveluprosessi	Sanallista kuvausta ja ohjeistusta

Oulunkaarella on käytössä Ims Business Solutions Oy:n Arter Architect –ohjelma, jonka käyttöön on hankittu koulutus, joten prosessien kuvaamiseen oli työkalu käytettävissä. Pilotoinnin aikana tehtiin iäkkäiden palveluissa kotipalvelusta ja omaishoidon tuesta yhdistetty prosessikuvaus, jossa on huomioitu myös Effica-kotihoidon mobiili ja optimointi. (Liite 2). Apuna käytettiin myös tehtyä asiakirjakartoitusta, josta kävi ilmi mitä asiakirjoja missäkin vaiheessa syntyy ja mihin ne kirjataan. Palveluprosesseista laadittiin myös kirjallinen kuvaus, jossa taulukkona kuvattu toiminto, toimija, tehtävä, menetelmä ja asiakasasiakirjat (Liite 3). Kotihoidon ja omaishoidon tuen prosessien kuvaamisella saatiin avattua ja tuotua näkyviksi toimintamalleja. Laadittua prosessikuvausta voidaan käyttää mallina uusien prosessikuvausten tekemisessä.

Palveluprosesseja tutkittaessa tuli esille tiedon saatavuuteen liittyvät ongelmat, koska sosiaalihuollon kirjauksia tehdään sekä asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan että potilastietojärjestelmä Efficaan. Esim. lapsiperheiden ja vammaispalvelun asiakkaille kotipalvelua koskevat kirjaukset ovat vain kotihoidon käytettävissä (Efficassa), vaikka palvelu myönnetty esim. lastensuojelusta tai vammaispalvelusta.

Tuplakirjaamista on edelleen esim. päihdetyöntekijä on sosiaalipalveluiden työntekijä, joka tekee kirjauksia sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon tietojärjestelmään. Lääkärin asettaessa potilaan päihdeseurantaan poliisille menevää ajokyyrarviointia varten päihdetyöntekijä toteuttaa seurannan ja kirjaa molempiin järjestelmiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinta toteutuu viimeistään Kanta-liittymän kautta siitä alkaen, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan asiakastiedon arkistoon ja tiedot ovat sitä kautta tarvitsevien käytettävissä käyttöoikeuksien puitteissa.

THL:n palvelutehtäväkohtaiset prosessikuvaukset julkaistiin vasta huhtikuussa 2017, joten omien palveluprosessien vertaaminen ylätasoon prosessikuvauksiin jää käytännössä pilotoinnin jälkeiseksi tehtäväksi. Pilotoinnin aikana ei kansallisia palveluprosessikuvauksia ollut mahdollista tuoda palvelutehtäväluokituksen mukaisesti tehtäviin käyttämässämme tietojärjestelmissä, joten varsinaisen toteutuksen suunnittelu jatkuu järjestelmätoimittajien aikataulujen mukaisesti.

### 2.2.3 Asiakasasiakirjojen yhtenäistämisen vaiheet

Pilotoinnin aikana kartoitettiin käytössä olevat asiakasasiakirjat ja peilattiin niitä suhteessa kansalliseen asiakirjatyypiluokitukseen pilotin yhteisen työkalun avulla. Kartoituksen tuloksena kertyi havaintoja (Liite 4).

Asiakasasiakirjalain mukaisten asiakasasiakirjojen tietosisältöjen saatavuus selvitettiin järjestelmätoimittajilta. CGI on todennut, että on tehtävä iso pohjatyö, mikäli lähdetään tekemään yhtä asiakasasiakirjaa järjestelmään. Asiakasasiakirjoja ei tulla toteuttamaan Pro Consonaan, toteutukset tehdään Omni360-versioon. Tieto on ilmoittanut, että nykyiseen kotihoidon ratkaisuun ei toistaiseksi tehdä kansallisiin vaatimuksiin liittyvää kehitystyötä. Koska valmiita asiakasasiakirjoja ei järjestelmiin ollut saatavilla, niin päädyimme tekemään pilotoitaviksi valitut asiakasasiakirjat itse toteuttaen ne soveltaen lomakkeella THL:n asiakasasiakirjaluonnosten mukaisesti. Asiakasasiakirjarakenteiden, tietokomponenttien ymmärtämiseen ja luokituksen käyttöön saimme koulutusta THL:ltä ja opastusta myöskin Kansa-kouluhankkeen asiantuntijoilta ja aluekoordinaattorilta.

**Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman** luonnos julkaistiin 29.12.2016 ja siitä on tehty määritysten mukaisesti ensin word-versio, jota on arvioitu ja käyty läpin kirjaajien kanssa. Maaliskuussa 2017 asiakassuunnitelma otettiin käyttöön Pro Consonassa lomakkeena ja työntekijät kirjaavat uuden mallin mukaisesti. Saadut palautteet ovat olleet myönteisiä. On koettu, että aikaisempaan verrattuna suunnitelma on tarkempi ja ohjaavampi (Liite 5).

**Työikäisten palvelutarpeen arvion luonnos** julkaistiin 6.2.2017 ja siitä tehtiin word-versio määritysten mukaisesti (Liite 6). Sisältö koettiin kattavaksi ja laaja-alaiseksi. Toteutus Pro Consonassa on kuitenkin hankalaa johtuen siitä, ettei arvioon itse toteutettuna pysty laittamaan kytkimiä (kyllä/ei). Näin toteutettuna tulostetusta arviosta tulisi n. 20 sivua pitkä. Päädyimme siihen, että työntekijät käyttävät palvelutarpeen arviota apupaperina. Huomioitiin myös, että työntekijän aikaa säästyisi, jos asiakas itse pystyisi täyttämään oman osuutensa. Asiakasportaalia kehittämällä voitaisiin hyödyntää asiakkaan syöttämää tietoa tuomalla kertaalleen kirjattu tieto järjestelmään. Pohdittu myös, että päällekkäisen työn vähentämiseksi työikäisten palvelutarpeen arvion voisi yhdistää TYP-palvelutarpeen arvioinnin kanssa, koska se on hyvin saman sisältöinen. TYP-järjestelmästä saadaan kaikki työllistymiseen liittyvät tiedot, mutta Pro Consonasta ei. TYP:iin tietoja kirjaavat sekä sosiaalityöntekijä että TE-toimiston työntekijä.

**Iäkkäiden palveluiden asiakassuunnitelman/omaishoidon tuen suunnitelman** luonnokset julkaistiin 29.12.2016. Effican hoito- ja palvelusuunnitelmasta (Hopasu) tehtiin Word-versio, jota verrattiin kansalliseen iäkkäiden palveluiden asiakassuunnitelmaan sekä omaishoidon tuen suunnitelmaan. Huomioitiin, että niissä on kohtia, joita ei ole nykyisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Tämän pohjalta täydennettiin puuttuvat tiedot ja tehtiin asiakirjamalli, jonka mukaisesti kirjataan vapaata tekstiä muutaman osa-alueen alle kuten perustiedot, tavoitteet, auttamismenetelmät ja arviointi (Hopasu asiakassuunnitelman sisältöluonnos, liite 7). Jokaisen kirjaajan vastuulla on tuleeko asiakirjasta luonnoksen mukainen. Vapaamuotoisesta tekstistä ei pysty poimimaan esim. etuuksiin, toimintakykyyn tai terveyteen vaikuttavia tekijöitä. Todettiin, että omaishoidon tuen suunnitelmaluonnoksessa olevat asiat ovat tärkeitä eikä niitä ole syytä karsia.

**Omaishoidon tuen asiakaskertomus** luonnosta (julkaistu 29.12.2016) on tutkittu ja verrattu käytössä olevaan asiakaskertomukseen ja todettu, että järjestelmän nykykäytäntö vastaa luonnosta. Efficassa kertomukselle ja optimoinnille pystyy lisäämään fraaseja, mutta pitäisi olla yhteys myös suunnitelmaan, jotta voitaisiin antaa vastauksia suunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin. Optimointiin kirjatessa pitäisi olla lisäksi käytettävissä asiakassuunnitelman mukaiset otsikot.

**Omaishoidon tuen hakemuslomake** yhtenäistettiin. Perhepalveluissa oli käytössä oma hakemuslomake ja vanhuspalveluissa omansa, jotka oli tarpeen yhdistää ja ottaa seudullisesti käyttöön yhdenmukainen hakemus. Hakemusta työstettiin ja ensin siitä tuli kansallista rakennetta kattavampi, koska haluttiin mukaan myös palvelutarpeen arviointiin liittyviä asioita kuten hoitajan ja hoidettavan näkökulmat palvelutarpeesta ja arvio omasta toimintakyvystä. Yhteisen pohdinnan tuloksena päädyttiin kuitenkin siihen, että kansallisen rakenteen mukainen omaishoidon tuen hakemus on parempi. Palvelutarpeen arviointi tehdään eri asiakasasiakirjaan eikä omaishoitajan toimintakyvyn arviota ole tarpeellista kirjata hakemukseen, vaan se tehdään erikseen.

## 2.2.4 Vaiheet organisaation omien tavoitteiden saavuttamiseksi

### *Kirjaamiskoulutuksen suunnittelu ja toteutus*

Kansa-koulu-hankkeen järjestämiin kirjaamisvalmennuksen kouluttajakoulutuksiin osallistui viisi henkilöä, jotka ovat hoitaneet oman organisaatiomme koulutussuunnittelun ja toteutuksen. I-vaiheen kirjaamiskoulutus toteutettiin sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille kahdessa ryhmässä kahtena päivänä. Ensimmäisenä päivän keskityttiin kirjaamisen peruseriaatteisiin, etiikkaan, sosiaalipalveluiden luokitukseen ja asiakastietomalliin. Toisen päivän aiheena olivat mm. osallistuva kirjaaminen, tietosuoja ja tietoturva, kieli ja kirjaamisen käytännöt. Kotihoidon ja asumispalveluiden sosiaalihuollon ammattilaisille järjestettiin keväällä 2017 aikana eri paikkakunnilla yhteensä seitsemän saman sisältöistä koulutustilaisuutta (4 h). Aiheena mm. kirjaamisvalmennuksen esittely, kotihoidon ja asumispalvelun määrittely, asiakasasiakirjalaki ja kirjaamisen käytännöt. Toinen koulutuspäivä järjestetään syksyllä 2017 (3,5 h) paikkakunnittain.

### *TOS-projektin edistäminen sosiaalihuollossa*

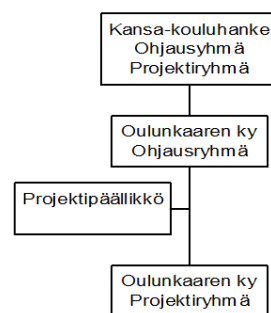
Kansallisarkisto julkaisi tiedotteen 20.1.2017 "[Tiedonohjaussuunnitelmien ajantasaistaminen sosiaalihuollon toimintayksiköissä](#)". Arkistolaitos, myöhemmin Kansallisarkisto, on ohjannut eAMS/TOS-työtä ja tähän liittyviä kysymyksiä on käsitelty koulutustilaisuuksissa ja sähköpostitse. TOS:n tarvitsee sisältää prosessit ja asiakirjat vain niiden tehtävien osalta, joita ei siirretä sosiaalihuollon sähköiseen asiakastiedon arkistoon. TOS voi sisältää myös ne palvelutehtävät, joista asiakirjat siirtyvät sähköiseen asiakastiedon arkistoon, mutta näihin ei kirjata prosesseja eikä asiakirjoja. Palvelutehtäville voidaan kirjata oleelliset metatiedot sekä merkintä, että asiakirjat siirtyvät sosiaalihuollon sähköiseen arkistoon. Tiedonohjaus näille asiakirjoille tulee asiakastietojärjestelmästä tai asiakastiedon arkistosta. Jos TOJ:ssa olevaa TOS:ia ei integroida asiakastietojärjestelmään, niin se jää tiedonohjauksen näkökulmasta irralliseksi, mutta antaa kuitenkin kuvan organisaation tuottamista palveluista.

eAMS/TOS:n yksi tehtävä onkin kuvata organisaation tehtäviä ja sen laillisuudella on pyritty tarkastelemaan ja kehittämään palveluprosesseja.

Työ jatkuu kartoittamalla TOJ:ään ne prosessit ja asiakirjat niiden tehtävien osalta, joita ei siirretä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon esim. ajanvaraukseen, las-  
kutukseen ja maksatukseen liittyvät asiakastiedot sekä sosiaalihuollon hallintoa koskevat tie-  
dot. Säilytysaikojen muuttaminen 1.4.2015 voimaan tulleen Asiakasasiakirjalain mukaisiksi  
aiheuttaa nykyisen sosiaalihuollon TOS:n päivittämisen tarpeen tältä osin. TOJ integroidaan  
Dynasty-asianhallintajärjestelmään vuoden 2018 alusta.

### 3 ORGANISAATIO

PROJEKTIN ORGANISAATIO



Kuva 4: Pilottiprojektin organisaatio

Taulukko 1. Oulunkaaren pilottiprojektin ohjausryhmän kokonpano.

Nimi	Tehtävänimike	Tehtävät pilotissa
Anu Vuorinen	Kehitys- ja resurssijohtaja	Ohjaus
Matti Vähäkuopus	Vanhuspalvelujohtaja	Ohjaus, vanhuspalvelut
Mirva Salmela	Perhepalvelujohtaja	Ohjaus, perhepalvelut
Hilkka Huhtala	Projektipäällikkö	Projektin koordinointi

Taulukko 2. Oulunkaaren kuntayhtymän työryhmän kokoonpano

Nimi	Tehtävänimike	Rooli pilotissa	Tehtävät pilotissa
Mirva Salmela	Perhepalvelujohtaja	Asiantuntija, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut, vammaispalvelut.	Pilotin tehtävien toteuttamisen organisointi ja resurssointi perhepalveluissa.
Matti Vähäkuopus	Vanhuspalvelujohtaja	Asiantuntija, iäkkäiden palvelut	Pilotin tehtävien toteutuksen organisointi ja resurssointi vanhuspalveluissa.

Hilkka Huhtala	Projektipäällikkö	Projektin koordinaointi	Kokonaiskoordinaointi, aikataulutus
Leena Mämmi-Laukka	Palveluesimies	Asiantuntija, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut, vammaispalvelut	Pilotin tehtävien edistäminen Kirjaamiskouluttaja
Seija Tihinen	Sosiaalityöntekijä	Asiantuntija, lapsiperheiden palvelut Pro Consona pääkäyttäjä	Pilotointitehtävien edistäminen lapsiperheiden palveluissa. Järjestelmään liittyvät selvittelyt.
Tuula Tolkkinen	Palveluesimies	Asiantuntija Vammaispalvelut, lapsiperheiden palvelut	Pilotointitehtävien edistäminen vammaispalveluissa ja lapsiperheiden palveluissa, kirjaamiskouluttaja
Sari Vitikka	Palveluesimies	Asiantuntija, kotipalvelu, omaishoidon tuki	Pilotointitehtävien edistäminen iäkkäiden kotipalveluissa ja omaishoidontuessa, kirjaamiskouluttaja
Vuokko Loukusa	Arkistosihteeri	Asiantuntija arkistoasioissa	eAms, TOS, TOJ ja rekistereihin tehtävien muutosten selvittäminen.
Sari Kaarlela	Hoitaja	Kotihoidon asiantuntija, Effica kotihoidon pääkäyttäjä	Järjestelmään liittyvät selvittely, yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa Kirjaamiskouluttaja
Tarja Härmä	Palvelusihteeri	Pro Consona pääkäyttäjä	Järjestelmään liittyvät selvittelyt, yhteistyö järjestelmätoimittajan kanssa.

#### 4 PILOTTIPROJEKTIN RESURSSIT

Taulukko 3. Pilottiin käytetty työaika henkilötyöpäivinä

Nimi	Tehtävänimike	Pilottiin käytetty työaika (htp yhteensä pilotin aikana)
Hilkka Huhtala	Projektipäällikkö	130 htp
Mirva Salmela	Perhepalvelujohtaja	30 htp
Matti Vähäkuopus	Vanhuspalvelujohtaja	9 htp
Leena Mämmi-Laukka	Palveluesimies	30 htp
Seija Tihinen	Sosiaalityöntekijä, Pro Consona pääkäyttäjä	8 htp
Tuula Tolkkinen	Palveluesimies	8 htp

Sari Vitikka	Palveluesimies	19 htp
Vuokko Loukusa	Arkistos sihteeri	6 htp
Sari Kaarlela	Hoitaja, Effica-kotihoidon pääkäyttäjä	10 htp
Tarja Härmä	Palvelusihteeri, Pro Consona pääkäyttäjä	2 htp
Liisa Heinikoski	Päivätoimintaohjaaja	2 htp
Laura Virkkunen	Hoitaja	5 htp
Yhteensä		259 htp

Resursseja olisimme olleet valmiita käyttämään merkittävästi enemmän, jos toteutukset järjestelmiin olisivat olleet mahdollisia.

## 5 VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

### 5.1 Viestinnän toteutuminen

Oulunkaaren pilotoinnin etenemisen viestinnästä vastasi projektipäällikkö ja Kansa-koulu-hankkeen viestinnästä pilottien suuntaan vastasivat hankejohtaja ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntija. Käytettävissä oli Kansa-koulu-hankkeen yhteistyötila, pilottien työskentelytila, säännölliset seurantapalaverit sekä sähköposti. Viestintä on sujunut hyvin, ajantasaista tietoa on toimitettu pilottiorganisaatioille tuoreeltaan. Yhteisen työtilan ansioista muiden pilottien materiaalit ovat olleet kaikkien osallistujien saatavilla. Lisäksi on pidetty Oulunkaaren omia palavereita ja kerrottu pilotin etenemisestä ja vaiheista myös muille kuin pilotoinnin projektiryhmässä mukana olleille.

### 5.2 Yhteistyö

Kansa-koulu-hanke järjesti kaksi yhteistyötilaisuutta, jossa sai laajasti tietoa eri pilottien kokemuksista ja järjestelmätoimittajien kehitystyöstä sekä Thl:n kommentteja ajankohtaisiin asioihin. Lisäksi Kansa-koulu-hanke järjesti esittelyjä eri hankkeista kuten Iki, Kapsa, Kiti, Lato sekä Eksoten että Turun lastensuojelu. Kysymyksiä välitettiin Thl:lle koko pilotoinnin ajan ja vastauksia myös saatiin. Yhteistyö Ylä-Savon Sote kanssa tuki mainiosti pilotointiin liittyvien tehtävien suorittamista ja säännöllisesti pidetyissä palavereissa pystyimme nostamaan esille havaintoja ja kysymyksiä sekä pohtimaan niitä yhteisesti.

CGI:n kanssa pidetyissä yhteistyöpalavereissa saatiin tietoa Omni-kehitystyöstä ja karkea aikataulu etenemisestä, mutta järjestelmän valmiudesta johtuen tiiviimpi yhteistyö jää myöhempään vaiheeseen. Tiedolta saimme vastaukset sähköpostilla esitettyihin kysymyksiin. Arkistolaitos antoi ohjeistusta eAMS/TOS:iin tekemiseen.

## 6 PILOTTIPROJEKTIN ARVIOINTI

### 6.1 Tavoitteiden mukainen arviointi

Oulunkaaren toimintaa on kehitetty jo ennen pilotointia palvelutehtävälukituksen omaisesti toimimalla palvelutehtävittäin tiimeissä. Haasteena oli, ettei Pro Consonassa ja Effi-



caassa ollut valmiutta toteuttaa palvelutehtäväluokitusta eikä asiassa päästy etenemään toivotulla tavalla. Palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto järjestelmässä tukisi palvelutehtäväluokituksen mukaista toiminnan organisointia.

Osallistuimme muutamiin Thl:n prosessikuvausten mallinnustyöpajoihin, joista saimme tarpeellista tietoa siitä, miten prosesseja tulee käydä läpi ja mitä kuvaamisessa tulee huomioida. Todettiin, että prosessien työstäminen ja muutostarpeiden arviointi onnistuu parhaiten työryhmissä, joissa on mukana sosiaalihuollon asiantuntijoita laajemmin.

Järjestelmätoimittajamme ei vielä pilotointivaiheessa voinut tarjota valmiita rakenteiden mukaisia asiakasasiakirjoja. Pro Consonaa korvataan vähitellen Omni360-moduuleilla ja Kanta-kehitystyötä tehdään toteuttamalla viisi yleistä palveluprosessia vaiheittain alkaen viireilletulon käsittelystä ja siihen liittyvistä asiakasasiakirjoista. Myöskään Effica-kotihoitoon ei ollut valmiita asiakasasiakirjoja saatavilla, kehitystyö tehdään LifeCare -versioon. THL:n julkaisemat asiakirjarakenteet olivat pilotoinnin aikana vielä luonnoksia. Järjestelmätoimittajat odottavat lopullisia tietosisältöjä ja niiden toimittamista konekielisessä muodossa.

Em. johtuen keskeisiä asiakasasiakirjoja toteutettiin soveltaen omana työnä. Ymmärtämisen apuna oli se, että asiakasasiakirjarakenteita, tietokomponentteja ja tietosisältöjä käytiin läpi ja pohdittiin myös yhdessä Kansa-koulu-hankkeen asiantuntijoiden sekä Ylä-Savon Soten kanssa. Itse lomakkeena toteutettujen asiakasasiakirjojen käytettävyyttä ei ole yhtä hyvä kuin, jos järjestelmätoimittaja ne toteuttaisi. Organisaation omissa kirjaamiskoulutuksissa saatuja oppeja ei voi toteuttaa käytännössä kaikilta osin, koska asiakasasiakirjoja ei ole vielä saatavilla järjestelmään. Omilla toteutuksilla kirjaamista voidaan kuitenkin harjoitella.

## 6.2 Pilotissa käytettyjen työvälineiden arviointi

Työsuunnitelmapohja auttoi hahmottamaan tarvittavat tehtävät ja tavoitteet ja se oli myös apuna järjestelmätoimittajan kanssa käydyissä neuvotteluissa. Suunnitelmassa oli hyvä runko, jossa oli tuotu esille tehtävät, keskeisimmät toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi ja esitetty myös keskeisimmät tulokset, joita tehtävien tuotoksena odotettiin.

Nykytilankartoitustyökalun (V097) avulla saimme kartoitettua mitä asiakasasiakirjoja kussakin sosiaalipalvelussa on käytössä ja mitä puuttuu. Missä prosessin vaiheessa asiakirjat syntyvät, millä järjestelmällä ne on luotu ja mihin arkistoitu. Täytimme taulukon jokaisesta palvelutehtävästä erikseen. Yhteisen työkalun ansiosta tulosten jatkokäsittely on helpompaa.

Kansa-koulu-hankkeen yhteistyötilasta löytyi Kansa-koulu-hankkeen projektikokousten muistiot ja materiaalit. Ajantasaista tietoa oli hyvin saatavilla. Usein kysytyjen kysymysten (UKK) –palstalle kysymykset oli hyvin ryhmitelty aihealueittain.

Kansa-koulu-hankkeen pilottien käytettävissä ollut Dropbox-kansio oli välttämätön työn sujuvuuden kannalta. Kaikkien pilottien tuottamat materiaalit päivittyvät työtilaan ja olivat kaikkien pilottiorganisaatioiden nähtävissä ja hyödynnettävissä.

Oulunkaarella on käytössä Ims Business Solutions Oy:n Arter Architect –ohjelma kokonaisarkkitehtuurin kuvaamiseen. Ohjelmasta löytyy työkalu prosessikuvausten tekemiseen ja sitä käytämme jatkossa uusien prosessikuvausten luomisessa.



### 6.3 Pilotin saaman Kansa-koulu-hankkeen asiantuntijatuen arviointi

Kansa-kouluhankkeen asiantuntijoiden tuki oli erittäin hyödyllistä, kun yhdessä selvitteimme asiakasasiakirjarakenteita ja muita pilotoinnin nostattamia kysymyksiä niin palaverissa kuin sähköpostilla. Kansa-koulu-hanke koordinoi hyvin pilotointeja kokonaisuutena ja seurasi etenemistä tarkasti sekä onnistui virittämään yhteistyötä eri toimijoiden välille.

### 6.4 Muu arviointi

Työsuunnitelmassa oli tehtäviä, joiden tekemiseen ei pilotoinnin aikana ollut mahdollisuuksia johtuen lainsäädännön ja määritysten keskeneräisyydestä sekä järjestelmien valmiudesta. Pilotoinnin alussa oli intoa lähteä laajasti tekemään suunnitelman mukaisesti tehtäviä, mutta jo syksyllä 2016 selvisi, ettei käyttämiimme järjestelmiin voida pilotoinnin aikana toteuttaa palvelutehtäviä ja prosesseja. Myöskään määritysten mukaisia asiakasasiakirjoja ei ollut valmiina. Kaikissa palvelutehtävissä saimme kuitenkin kartoituksen tehtyä, toimintamalleja työstettyä ja muutamia asiakasasiakirjoja toteutettua omana työnä. Pilotoinnin ansiosta saimme runsaasti tarpeellista tietoa ja kokemusta, jota voimme hyödyntää, kun jatkamme valmistelutyötä liittymiseksi sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon.

## 7 EHDOTUKSET JATKOTOIMENPITEIKSI

Asiakastiedon arkistoon valmistautumista jatketaan Oulunkaaren Kansa-projektissa projektisuunnitelman mukaisesti. Sosiaalipalvelujen prosessikuvauksia tullaan tarkastelemaan ja vertaamaan Thl:n 4/2017 julkaisemiin ylätasoin kuvauksiin. Kansallisten palveluprosessikuvauksen liittäminen järjestelmässä palvelutehtävuokituksen mukaisiin tehtäviin toteutuu kuitenkin vasta Omni360-kehityksen ja moduulien käyttöönoton myötä vaiheittain sekä Effic Lifecare-versiossa. Yhdessä järjestelmätoimittajien kanssa varmistetaan, että todellinen työprosessi vastaa prosessia, joka toteutetaan asiakastietojärjestelmään.

Järjestelmätoimittajien aikataulut määrittelevät pitkälle myös meidän etenemisaikataulumme. Palvelutehtävuokituksen ja sosiaalihuollon palveluprosessien sekä niihin liittyvien asiakasasiakirjojen toteutukset järjestelmiin edellyttävät tiivistä yhteistyötä järjestelmätoimittajien kanssa sekä henkilöstön kouluttamista ennen käyttöönottoa.

Määrämuotoisen kirjaamisen kehittäminen ja kirjaamistason seuraaminen vaativat erityisesti panostamista. Sote-rajapinnoilla kirjaamiseen kaivataan valtakunnallista ohjeistusta ja koulutusmateriaalia. Kanta-palvelujen käyttöönotto terveyspalveluissa ja käyttöönoton laajeneminen sosiaalipalveluihin on tuonut uudella tavalla esille kirjaamiseen liittyviä kysymyksiä ja haasteita.

Sosiaalihuollon vanhojen tietojen arkistointi on mietittävänä. POP-maakunta on tehnyt alueen organisaatioille sähköisessä ja paperimuodossa olevien arkistojen ja asiakirjojen kartoituksen, jonka perusteella arvioidaan Kanta-arkistoon siirrettävien tietojen laajuus, siirtotapa, kustannukset sekä vaiheistus. Vanhojen tietojen arkistoinnissa Oulunkaarella tullaan toimimaan Pohjois-Pohjanmaan maakunnan yhteisen suunnitelman mukaisesti.