

Lastensuojelun sisältömäärittysten yhtenäistäminen Länsi- ja Keski- Uudellamaalla

*Raportti lastensuojelun asiakirjamäärittysten pilotointi-
projektista*

24.10.2011

Anu Jäppinen
Mikko Huovila
Niina Häkälä
Antero Lehmuskoski
Maarit Laaksonen
Timo Turunen

Versio	Päiväys	Kohdat	Muutoksen sisältö	Tekijät
0.91	18.10.2011		ATJ-käsittely	AJ, MH, AL
1.0	1.11.2011		Johtoryhmän käsittely	

SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAHANKE
SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

Suomen kuntaliitto
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

1 Sisällys

2	Johdanto	5
3	Pilotointiprojektin tausta ja tarve	6
3.1	Tikesos-hankkeen lähtökohdat pilotoinnille	6
3.2	Lastensuojelu sosiaalihuollon palvelutehtävänä	7
3.3	Lastensuojelun kehittämishaasteet Länsi- ja Keski-Uudellamaalla	7
3.4	Projektin tarkoitus ja tavoitteet	8
4	Pilotointiprojektin vaiheet ja toteutus	9
4.1	Projektin osapuolten vastuut.....	9
4.2	Projektin vaiheet	9
4.2.1	Aloitus	9
4.2.2	Tietosisältöjen nykytilan vertailu.....	9
4.2.3	Tikesos-määritysten arviointi ja tietojen yhtenäistämistä sopiminen.....	9
4.3	Toimintaesimerkit ja elämäntilanneskenaariot Tikesos-hankkeen määritysten arvioinnissa.....	10
4.4	Arviointiprosessi pilotissa	11
5	Pilotointiprojektin tulokset	12
5.1	Havainnot nykytilasta ja esitys tietosisältöjen yhtenäistamisestä	12
5.2	Elämäntilanneskenaariot.....	12
5.3	Kokemukset asiakirjojen arvioinnista työryhmissä	13
5.4	Työryhmien palaute asiakirjarakenteista	13
6	Johtopäätökset ja suositukset.....	15
7	Malli asiakirjarakenteiden laadun arvioimiseksi –arviointityöpajat.....	16
7.1	Arviointityöpajojen tarkoitus	16
7.2	Työpajojen järjestäminen.....	16
7.3	Työpajojen osallistujat.....	17
7.4	Arvioinnin käytännön toteutus.....	17
7.5	Arvioinnin tulosten hyödyntäminen	18
8	Lähteet	19
9	Liitteet.....	20

2 Johdanto

Lastensuojelun sisältömäärittysten yhtenäistämiseen tähtäävä pilottiprojekti käynnistettiin Länsi- ja Keski-Uudellamaalla vuoden 2010 lopulla. Hankkeen toteuttivat yhteistyössä alueen kunnat ja sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito sekä Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos).

Kuntien keskeisimpänä tavoitteena oli pilotointiprojektin kautta yhtenäistää lastensuojelun toimintaprosesseja ja prosesseissa käytettäviä asiakirjoja tietosisältöineen. Tikesos-hankkeen tavoitteena taas oli saada ulkopuolista arvioita hankkeessa tehdyistä asiakirjoista ja prosessikuvauksista. Tikesos-hankkeelle yhteistyö osoittautui merkittäväksi, sillä pilotointiprojektin avulla Tikesos-hanke sai välitöntä palautetta tehdyistä asiakirjamäärittelyistä.

Pilotointiprojektissa tehtävää työtä rajattiin siten, että käytännössä se tulisi koskemaan vain lastensuojelun keskeisimpiä asiakirjoja. Lastensuojelun osalta listattiin myös eri prosesseissa muodostuvat asiakasasiakirjat, prosessissa mukana olevat toimijat sekä käytössä olevat välineet.

Pilotointi toteutettiin hankkeessa ”paperilla” tehtävänä arviointiprosessina, jossa arvioitiin kunkin määrittelyn ymmärrettävyys, eheys, kattavuus ja toimivuus sovellettaessa sitä lastensuojelun asiakastyössä (vs. hyväksymistestaus). Tämän raportin tarkoituksena on kuvata pilotointiprosessia ja sen vaiheita sekä pilotointiprojektissa tunnistettuja onnistumisia ja haasteita, jotta saatuja kokemuksia voidaan hyödyntää jatkossa suunniteltaessa uusia pilotointiprojekteja.

3 Pilotointiprojektin tausta ja tarve

3.1 Tikesos-hankkeen lähtökohdat pilotoinnille

Sosiaali- ja terveysministeriön käynnistämässä Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) on tehty kehittämistyötä laajasti sosiaalihuollon tiedonhallinnan eri näkökulmista. Työ on sisältänyt muun muassa toimintaprosessien kuvaamisen (toiminta-arkkitehtuuri) sekä asiakastietojen sisältöjen ja rakenteiden yhtenäistämisen (tietoarkkitehtuuri). Lisäksi on tehty selvityksiä ja määrittelyjä sähköisestä arkistosta ja yhteisistä tietojärjestelmäpalveluista (järjestelmäarkkitehtuuri) sekä käytettävistä teknisistä ratkaisuista ja standardeista (teknologia-arkkitehtuuri). Hankkeen lähtökohtana on, että tehdyn määrittelytyön pohjalta tullaan tekemään kansallisesti sitovia päätöksiä asiakastietojen käsittelyn yhteensopivuuden takaamiseksi.

Asiakastietoihin liittyvien tietosisältöjen yhtenäistäminen on keskeinen osa hankkeen sisältöä. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa asiakastietojärjestelmät käyttävät yhtenäisiä käsitteitä, termejä ja luokituksia ja asiakastieto on rakenteistettussa muodossa. Tiedonsiirto eri yhteistyötahojen kanssa on mahdollista, kun asiakastietojärjestelmät ja niiden tietosisällöt ja tietomallit ovat yhteensopivia riippumatta siitä, minkä kunnan, järjestön tai yksityisen yrityksen tietojärjestelmästä on kyse. Hankkeen keskeisinä kehityskohteina on ollut myös sähköisen arkistoinnin suunnitteleminen. Asiakastietojärjestelmien on täytettävä asiakirjahallinnon ja muun lainsäädännön määräykset sähköisessä arkistoinnissa. Olennaista on myös se, että tietosisältöjen yhtenäistämisen kautta järjestelmät pystyvät tuottamaan vertailukelpoista tietoa asiakkaiden tarpeiden ja palveluiden kehityksestä sekä kuntalaisten hyvinvoinnissa tapahtuvista muutoksista.

Asiakirjamäärittelyn perustana on ollut hankkeessa tehty selvitystyö sosiaalihuollon lakisääteisillä tehtäväalueilla käsiteltävistä tietosisällöistä. Tietosisältöjen kartoittamisen jälkeen aloitettiin tietojen ja niiden esitysmuotojen yhtenäistäminen eri palvelutehtävien välillä. Yhtenäistetyistä tiedoista on muodostettu tietokomponentteja, jotka ovat rakenteisten asiakirjojen peruselementtejä. Asiakastietojen lisäksi on kuvattu kaikkien kuvattavien palvelujen tai tehtävien lainsäädännöllinen tausta ja palveluprosessien vaiheet yleisellä tasolla. Palvelutehtävistä kuvataan myös niistä koottavat valtakunnalliset tilastotiedot, tiedonsiirtotarpeet yhteistyötahojen kanssa sekä määrittelytyön aikana esiin nousseet kehittämissuhteet.

Asiakirjamallinnustyössä sisältömäärittelyssä kuvatut sosiaalipalvelujen toteuttamiseen liittyvät asiakastietotarpeet on sovitettu sosiaalihuollon yleisiin asiakirjarakenteisiin. Asiakirjarakenteet sisältävät valmiiksi yhtenäiset perustietoelementit, jotka toistuvat kaikissa samoissa asiakirjatyypeissä. Esimerkiksi kaikki hakemukset sisältävät samoja tietoelementtejä riippumatta siitä, mihin palvelutehtävään hakemus liittyy. Esimerkiksi toimeentulotukihakemus ja hakemus sosiaalista luottoa varten sisältävät samoja tietokenttiä, koska ovat samaa asiakirjatyypin hakemus.

Asiakirjarakenteiden valmistuttua laaditaan niiden tekniset määrittelyt, jotka mahdollistavat rakenteisten asiakastietojen käyttöönoton tietojärjestelmissä.

3.2 Lastensuojelu sosiaalihuollon palvelutehtävänä

Lastensuojelu on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulla tarkoitetaan tällöin lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Lastensuojelu perustuu lastensuojelulakiin (LSL 417/2007). Lain mukaan lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Sen on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. (LSL § 4.) Lisäksi lasten kasvuedellytysten ja vanhemmuuden tukemiseksi tulee sosiaalihuollossa ja kunnan muissa palveluissa seurata ja edistää lasten ja nuorten hyvinvointia ja poistaa kasvuolojen epäkohtia. Tätä kutsutaan lastensuojelulaissa ehkäiseväksi lastensuojeluksi. (Laaksonen, M. toim., 2011).

Lastensuojelun avohuoltona toteutettuja palveluita käyttää vuosittain 6,5 prosenttia alle 18-vuotiasta suomalaisista. Viimeisin julkistettu tilasto vuodelta 2009 kertoo, että lastensuojelun avohuollon palveluja annettiin Suomessa vuoden aikana noin 70 750 lapselle ja nuorelle. Samaisena vuonna lastensuojelun avohuollon bruttomenot olivat lähes 700 miljoonaa euroa. (THL Sotkanet, 2010.)

3.3 Lastensuojelun kehittämishaasteet Länsi- ja Keski-Uudellamaalla

Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toteutetut Lastensuojelun tila 2009 ja 2010 -selvitykset toivat konkreettisesti esiin kuntien lastensuojelun tietosisältöihin, tilastointiin ja dokumentointiin liittyvät kehittämishaasteet. Alueen kunnissa asiakastietoa käsitellään hyvin epäyhtenäisellä tavalla. Tämän vuoksi yhdenmukaisesti koostettujen tilastojen ja vertailutietojen tekeminen on hyvin vaikeaa. Alueen kunnissa oli todettu konkreettinen tarve päästä yhdenmukaistamaan asiakastietojen sisältöjä.

Asiakastietojen yhtenäistämällä pyritään parantamaan erityisesti sosiaalialan sähköistä tiedonhallintaa, tietojen kirjaamista, niiden käyttöä, säilyttämistä ja saatavuutta sekä tiedon jalostamista tilastoiksi ja indikaattoreiksi. Yhdenmukaisesti tallennettu tieto edistää niin asiakkaan saamaa palvelua ja alueellista tasavertaisuutta kuin lastensuojelun ammattilaisten työtäkin. Yhtenäiset tietosisällöt edistävät myös suunnittelua, johtamista ja päätöksentekoa. Tietosisältöjen yhtenäistäminen on vahvasti sidoksissa konkreettisiin toimintaprosesseihin ja työn kehittämiseen. Se on perusedellytys sille, että palveluiden voidaan arvioida luotettavasti vaikutuksia ja/tai tehdä kuntien välisiä vertailuja. Pilottiprojektin toteuttamisella nähtiin mahdollisuus aloittaa pitkäkestoinen kehittämistyö, jonka pitkän aikavälin tavoite on luoda menetelmiä palvelujen talouteen ja vaikutuksiin liittyvään arviointiin.

Lastensuojelun tietosisältöjen yhtenäistäminen on ollut jatkumoa Länsi- ja Keski-Uudellamaalla tehdylle pitkäjänteiselle tietämyksenhallinnan ja kustannusvaikuttavuuden arvioinnin kehittämistyölle, jota on tehty mm. eri selvityksin, Arkkitieto biteiksi ja Paljonko on paljon - sosiaalipalveluiden talous ja vaikuttavuus hankkeissa vuodelta 2003. Sekä Länsi – ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaidon hallitus että Länsi- ja Keski-Uudenmaan kunnat ovat linjanneet tietämyksenhallinnan ja kustannusvaikuttavuuden arvioinnin syventämisen keskeisiksi lähitulevaisuuden kehittämistoiminnan sisällöiksi.

3.4 Projektin tarkoitus ja tavoitteet

Yhteistyönä toteutetun pilotointiprojektin tarkoituksena oli kerätä palautetta Tikesos-hankkeen asiakirjamäärittelytyöstä, kerätä kokemuksia asiakirjojen laadunvarmistuksesta käytännön ammattilaisten kanssa sekä auttaa alueen kuntia yhdenmukaistamaan lastensuojelun asiakirjarakenteita.

Pilotin avulla haluttiin varmistaa käytännön esimerkkien kautta, että Tikesos-hankkeessa kehitetyillä ja laadituilla asiakirjamäärityksillä pystytään kuvaamaan todellisia asiakastilanteita ja niissä tehtyjä ratkaisuja, ja että ne ovat loogisia ja käyttökelpoisia. Tikesos-hankkeen näkökulmasta tavoitteena oli myös paikantaa määrityksiin mahdollisesti liittyvät haasteet sekä kartoittaa niiden ratkaisuvaihtoehtoja. Yhteistyön keinon haluttiin myös arvioida tietomäärityksiin liittyvää jatkokehittämisen tarvetta. Näiden lisäksi Tikesos-hankkeen toissijaisena tavoitteena oli käytännön kokeilun kautta tukea määritysten toimeenpanon suunnittelua ja määritysten toteutusta käytännössä ja nopeuttaa siten uusien käytäntöjen käyttöönottoa.

Työskentelyn konkreettisena lähtökohtana oli ottaa käyttöön pilotointiin osallistuvissa kunnissa yhtenäiset lastensuojelun toimintaprosessit ja tietosisällöt. Yhtenäistetyt tietosisällöt ovat myös edellytys tietojen vaihdolle järjestelmien välille tulevaisuudessa. Yhteiset tietosisällöt tukevat myös työn kehittämistä, johtamista ja päätöksentekoa. Yhtenäistämässä keskeistä on siirtyminen rakenteistettuihin asiakirjoihin. Rakenteistetut asiakirjat ovat edellytys mm. tilastoinnin kehittämiseksi sekä asiakirjojen ja työn jäsentämiselle sosiaalipalveluiden luokituksen avulla. Tikesos-hankkeen tuottamien asiakirjarakenteiden ja muiden määritysten käyttöönotto on myös valmistautumista kansallisten palveluiden, kuten sosiaalihuollon sähköisen arkistoon liittymiseen ja muiden kansallisten tietojärjestelmäpalveluiden hyödyntämiseen tulevaisuudessa.

Taulukko 1 Pilotointiprojektin tavoitteet

Tikesos-hankkeen tavoitteet	Sosiaalitaidon ja alueen kuntien tavoitteet
<ul style="list-style-type: none">• Varmistaa, että asiakirjamäärityksillä pystytään kuvaamaan todellisia asiakastilanteita• Varmistaa lastensuojelun asiakirjamääritysten loogisuus ja käyttökelpoisuus• Arvioida tietomäärityksiin liittyvää jatkokehittämisen tarvetta• Kerätä elämäntilanneskenaarioita lastensuojelun asiakastilanteista• Yhteistyössä saadun kokemuksen pohjalta luoda malli asiakirjojen laadunvarmistukselle	<ul style="list-style-type: none">• Parantaa kuntien yhteistyötä lastensuojelun tiedonhallinnan kehittämisessä• Ottaa käyttöön yhdenmukaiset rakenteistetut tietosisällöt lastensuojelun asiakirjoissa kaikissa alueen kunnissa• Parantaa yhdenmukaisten tietosisältöjen avulla edellytyksiä alueellisten tilastojen ja vertailutietojen luomiseen tulevaisuudessa

Pitkällä aikavälillä pilottiin osallistuneiden kuntien päämääränä on palveluiden, toimintaprosessien ja tietosisältöjen parempi hallinta (tilastointi, dokumentointi ja raportointi) ja alueelliset että valtakunnalliset vertailut (määrät, laatu, talous ja vaikuttavuus). Sekä Tikesos-hankkeen näkökulmasta että alueen kuntien näkökulmasta pilottiprojektilla haluttiin luoda edellytyksiä yhdenmukaiseen tiedontuotannon kehittämiseen.

4 Pilotointiprojektin vaiheet ja toteutus

4.1 Projektin osapuolten vastuut

Pilotointiprojekti toteutettiin Keski- ja Länsi-Uudenmaan kuntien, Sosiaalitaidon ja Tikesos-hankkeen yhteistyönä. Osapuolten vastuut pilotointiprojektissa määriteltiin seuraavasti:

- Sosiaalitaito: Pilotointiprojekti johtaminen ja koordinaatio, asiantuntijuus pilottiprojektin sisällöllisessä työskentelyssä kuntien kanssa.
- Tikesos: Asiantuntijatuki tietorakenteiden yhtenäistämässä ja hankkeessa kehitettyjen määritysten arvioiminen.
- Kunnat: Lastensuojelun palveluiden ja asiakasasiakirjojen sisällön tarpeen määrittely sekä neuvottelut omien järjestelmätoimittajien kanssa

4.2 Projektin vaiheet

Pilotointiprojekti alkoi syksyllä 2010 ja se toteutui kolmevaiheisena.

4.2.1 *Aloitus*

Projektin alussa tarkennettiin yhteiset tavoitteet sekä sovittiin eri osapuolten tehtävät, roolit, vastuut ja aikataulu tavoitteiden saavuttamiseksi. Käytännön pilotointiprojekti aloitettiin osapuolten yhteisessä työkokouksessa (3 h), jossa esiteltiin pilotointiprojektin yleisiä tavoitteita Sosiaalitaidon ja Tikesos-hankkeen näkökulmasta sekä esiteltiin Tikesos-hankkeessa tehtyä yhtenäistämistyötä. Tämän jälkeen käynnistyi kuntakohtainen työskentely, jossa tarkennettiin kuntien sisäisiä prosesseja kehittämistyön osalta sekä sovittiin muista yhteistyöhön liittyvistä käytännöistä.

4.2.2 *Tietosisältöjen nykytilan vertailu*

Tietosisältöjen nykytilan vertailussa käytiin läpi kuntien tietojärjestelmien nykyisiä tietorakenteita. Käytännössä järjestelmistä otettiin ulos keskeisimpiä lastensuojelun asiakirjoja ja systemaattisesti verrattiin niiden tietosisältöjä toisiinsa. Vertailuun osallistui yhteensä yksitoista Länsi- ja Keski-Uudenmaan kuntaa.

4.2.3 *Tikesos-määritysten arviointi ja tietojen yhtenäistämistä sopiminen*

Pilotointiprojektin kolmannen vaiheen aikana arvioitiin Tikesos-asiakirjarakenteita ja sovittiin mitä tietoja yhtenäistetään. Tämän työn tuloksena kerättiin palautetta Tikesos-hankkeen asiakirjamallinnuksen avuksi sekä valmisteltiin esitystä lastensuojelun asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistämistä. Esityksen työstäminen

jatkuu edelleen Sosiaalitaidon ja Länsi- ja Keski-Uudenmaan kuntien yhteistyönä, mutta Tikesos-hankkeen edustajat eivät ole enää mukana, koska hanke on päätymässä.

4.3 Toimintaesimerkit ja elämäntilanneskenaariot Tikesos-hankkeen määrittysten arvioinnissa

Tikesos-hankkeessa on määritelty ja yhdenmukaistettu asiakastietojen sisältöä ja rakennetta sosiaalihuollon lakisääteisillä tehtäväalueilla. Aluksi selvitettiin tallennettavien asiakastietojen sisältöä asiantuntijatyöryhmissä, joihin osallistui kullakin tehtäväalueella työskenteleviä sosiaalihuollon ammattilaisia. Tietosisältöjen kokoamisen jälkeen ryhdyttiin yhtenäistämään niiden semanttista sisältöä ja esitysmuotoa. Tietosisällöistä muodostettiin tietokomponentteja, joita hyödynnetään asiakasasiakirjojen rakenneosina. Asiakirjat kytketään käytännön toimintaan muun muassa toimintaprosessia kuvaavan metatiedon avulla. Tämän vuoksi hankkeessa kuvattiin toimintaprosessit palvelutehtävittäin. Laadittuja tietomäärittämiä ja prosessikuvauksia haluttiin arvioida konkreettisesti sosiaalihuollon työtehtävissä. Toimeentulotukeen liittyviä määrittämiä arviointiin Tikesos-hankkeessa vuonna 2010 (ks. Viinikainen ym. 2011).

Pilottihankkeeseen valittiin kohteeksi lastensuojelu sen laajuuden ja monimuotoisuuden takia. Lastensuojelu sisältää laajan kirjon sosiaalipalveluja ja erilaisia asiakirjoja. Lisäksi lastensuojeluun liittyvistä määrittelyistä suurin osa oli valmiina arvioinnin alkaessa loppuvuodesta 2010. Käytännössä tällainen arviointi tarkoittaa järjestelmällistä tiedonkeruuta ja analysointia määrittysten sisällöistä, käytöstä ja tuloksista niin, että määrittelyistä ja niiden käytöstä voidaan tehdä päätelmiä.

Elämäntilanneskenaarioiden tietoja käytetään yleensä työnkulkukaavioiden, käyttötapauksien ja niihin liittyvien järjestelmävaatimusten kokoamisen tukena (Chin & Rosson & Carroll 1997), sillä ne auttavat tarkentamaan toimintaprosessimäärittämiä. Ne myös mahdollistavat tietomäärittelyjen toimivuuden testaamisen, koska niiden avulla voidaan muodostaa yhteinen näkemys prosessista ja siinä tapahtuvasta tiedon tallentamisesta. Näin luodaan pohjaa vaatimusmäärittelyille, joiden avulla yhtenäistäminen voidaan toteuttaa asiakastietojärjestelmiin. Pitkällä aikavälillä yhteisestä vaatimusmäärittelystä on kunnille taloudellista hyötyä.

Vaatimusmäärittelyjen ja niitä edeltävien työnkulkukaavioiden ja käyttötapauksien tekemistä varten tarvittiin siis ensin jonkinlainen tiedonkeruun menetelmä. Haastattelut, kyselyt ja havainnoinnit ovat niistä tyypillisimpiä, mutta niiden käyttö edellyttää yleensä melko hyvin havainnollistettua ja yksityiskohtaista arvioinnin kohdetta, vaikkapa (paperi)prototyyppejä. Sen sijaan, kun kyseessä on alkuvaiheen arviointi, jossa ei ole vielä varsinaista toiminnallisuutta, skenaariot ja simulaatiot ovat parempia tapoja havainnollistaa arvioinnin kohdetta, josta halutaan tuottaa tietoa. Niiden avulla arviointi voidaan viedä konkreettisemmalle ja helpommin käsitettävälle tasolle, vaikka arvioinnin kohteena olevista määrittelyistä ole olemassa varsinaisia sovelluksia. Skenaariot toimivat tällöin välineinä, jonka avulla voidaan helpommin pohtia paitsi havaintoja ja mielipiteitä määrittelyistä myös aiempia kokemuksia esimerkiksi arvioitavista asiakirjoista ja toimintaprosesseista. Tässä mielessä skenaarioiden käyttö muistuttaa nk. eläytymismenetelmän (ks. esim. Eskola 1998) käyttöä tutkimuksessa.

Pilotointi on usein ehdoton edellytys uusien ratkaisuiden käytäntöön viemiselle. Se myös helpottaa määrittelyjen käyttöönottoa kuntien palvelutuotannossa ja nopeuttavat uusien ratkaisuiden käyttöönottoa, kun järjestelmän kuvaaminen tulee niiden avulla helpommaksi. Vaatimusten muodostaminen nähtiin jatkumona, jossa asiakasprosessia kuvaamalla muodostuu järjestelmän tilaajan tai käyttäjän asiakasvaatimuksia, jotka sitten edelleen jalostetaan järjestelmävaatimuksiksi. Pilotointi luo uusille järjestelmille kysyntää, kun pilotoitaviin määrittelyihin voi tutustua konkreettisesti ja vaikuttaa niiden muokkaamiseen sekä jakaa riskejä tilaajan ja toimittajan välillä. Siten toiminnan kehittäminen ja pilotointi kietoutuvat toisiinsa tiiviisti.

4.4 Arviointiprosessi pilotissa

Projektin aloitustapaamisessa käsiteltiin myös pilottia ja pilottiin kuuluvien elämäntilanneskenaarioiden tekemistä ja niiden merkitystä. Kuten yleensä skenaarioita hyödyntävässä arvioinnissa, tässäkin pilottiprojektissa pyrittiin nykytilan kartoituksen ja tavoitteiden määrittelyn (eli asiakirjarakenteiden määrittelyn) jälkeen eteneeseen vaiheeseen, jossa arvioidaan määrittelyjen ominaisuuksia ja käyttökelpoisuutta todellisissa tilanteissa skenaarioiden avulla (Carroll 1995; myös Suchman 1987). Arviointia varten kunnissa työskenteleviä lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä pyydettiin kuvaamaan muutamia elämäntilanneskenaarioita. Skenaarioiden tarkoitus oli luonnehtia kuvitteellisten asiakkaiden elämäntilanteita, mutta oman ammatilliseen kokemukseen nojautuen siten, että ne vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden aitoja elämäntilanteita. Kuvauksen oli tarkoitus sisältää tietoja, joita tarvitaan lastensuojelun palvelun/palvelujen saamiseksi tai järjestämiseksi sekä asiakkaan että työntekijän toimintaa.

Kuvauksia pyydettiin sekä työntekijän oman arvion mukaan sekä tyypillisestä että epätyypillisestä elämäntilanteesta. Kuvauksen tueksi tarjottiin sekä Tikesos-hankkeessa määriteltyjä asiakirjoja (lastensuojeluilmoitus, lastensuojeluilmoituksen käsittelyosa ja lastensuojelutarpeen selvittäminen) että vapaamuotoisten elämäntilanneskenaarioiden jäsentämistä helpottavia kysymyksiä. Kysymykset koskivat mm. sitä, miten asiakas tulee asiakkuuden piiriin (esim. mistä lastensuojeluilmoitus tulee tai kuka tekee ilmoituksen, millainen tapahtuma on johtanut ilmoituksen tekemiseen, miten työntekijä käsittelee ilmoituksen), mitä sitten tapahtuu (esim. miten työskentely eteen, miten asiakkaasta haetaan tietoa, keneen työntekijä on yhteydessä?), mitä tietoja työntekijä hakee asiakkaasta, jne. (ks. elämäntilanneskenaarioiden kuvauspyyntö liitteessä 1). Tikesos-hankkeessa määriteltyjä asiakirjoja pyydettiin käyttämään esiteltävän kuvitteellisen asiakkaan asiakastietojen keräämiseen. Voidaan sanoa, että kyseessä oli eräänlainen asiakastilanteen simulaatio asiakirjarakenteen avulla.

Elämäntilanneskenaarioiden lisäksi pilotin aikana pyydettiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä vapaamuotoista palautetta sekä asiakirjarakenteista että toimintaprosesseista, jonka antamiseen suunniteltiin erilliset palautepohjat (ks. liitteet 2-3). Palautepohjan asiakirjarakenteita koskevat kysymykset liittyivät nykyisin käytössä olevien lomakkeiden tai asiakirjapohjien ja Tikesos-hankkeen asiakirjarakenteiden välisiin eroihin, puuttuviin ja tarpeettomiin asiakirjojen kenttiin, niiden järjestykseen ja nimiin sekä asiakirjoissa esiintyviin luokituksiin. Näin saatiin myös dokumentoitua tulokset paremmin kuin esimerkiksi avoimemmalla kommentointipyyntöillä ilman spesifejä kysymyksiä. Toiseksi palautepohjan avulla arvioinnin kohteet pyrittiin määrittelemään tarkemmin etukäteen, jotta niistä voitaisiin tulkita arvioinnin kannalta tärkeitä asioita, kuten määrittelyjen tuottamia mahdollisuuksia (affordances), niiden sovellusmahdollisuuksia todellisissa asiakastilanteissa, niiden sosiaalista hyväksyttävyyttä sekä teknistä sovellettavuutta (Haynes et al. 2004; Stiemerling & Cremers 1998).

5 Pilotointiprojektin tulokset

5.1 Havainnot nykytilasta ja esitys tietosisältöjen yhtenäistämistä

Kuntien sosiaalihuollon ja lastensuojelun esimiehet pyrittiin sitouttamaan pilotointiprojektiin yhteisessä tapauksessa heti projektin suunniteluvaiheessa ja se vaikutti onnistuneelta: kaikki osallistujat olivat yhtä mieltä siitä, että tietosisältöjen yhtenäistäminen on tärkeää, koska yhtenäiset tietosisällöt edistävät myös suunnittelua, johtamista ja päätöksentekoa. Myös Sosiaalitaidon hallitus ja Keski-Uudenmaan kuntien eli nk. Kuuma-kuntiin kuuluvien kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon neuvottelukunta piti tietosisältöjen yhtenäistämistä tärkeänä.

Havainnot lastensuojelussa käytössä olevien tietojärjestelmien nykytilasta sekä niissä olevista asiakirjoista olivat vaihtelevia. Kaikissa pilotointiprojektiin osallistuneissa kunnissa oli käytössä joko Effica tai Pro Consona, mutta asiakirjat olivat siitä huolimatta hyvin erilaisia. Kunnat ovat rakentaneet tietosisällöt omista lähtökohdista käsin. Selkeää seudullista tai valtakunnallista koordinaatiota ei ole ollut. Asiakirjojen pohjana oli jonkin verran kätetty lastensuojelun käsikirjan mallilomakkeiden mukaisia asiakirjoja mutta myös täysin avoimia asiakirjapohjia, jotka eivät sisältäneet muita rakenteita kuin pääotsikon. Niissä ei ollut esimerkiksi lainkaan alaotsikoita tai asiakirjan sisältöä jäsentäviä kysymyksiä. Nykytilanteen hahmottaminen oli siis varsin haasteellista. Tärkeä havainto tietojärjestelmistä oli kuitenkin se, että olemassa olevat sosiaalihuollon tietojärjestelmät ovat sellaisia, että rakenteistettujen tietosisältöjen rakentaminen niiden sisään edellyttää merkittäviä muutoksia järjestelmiin.

Alueen kuntien kanssa tehtyä työskentelyä asiakirjojen parissa voi pitää onnistuneena. Työpajatyöskentelyyn osallistuneet lastensuojelun ammattilaiset pitivät tärkeinä tietosisältöjen yhtenäistämistä ja keskustelu työpaikoissa oli vilkasta ja korkeatasoista. Asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäisestä määrittelystä edetään Länsi- ja Keski-Uudenmaan kunnissa kohti yhteistä sopimusta tietosisällöistä. Sen tarkoituksena on selvittää ohjelmistoille asetettavat vaatimukset sellaisella tarkkuudella, että niiden perusteella voidaan määrittellä, miten yhtenäistettyjä tietosisältöjä voidaan viedä nykyisiin järjestelmiin. Tavoitteena on saada esitys lastensuojelun keskeisimpien asiakirjojen yhtenäisistä tietosisällöistä valmiiksi vuoden 2011 loppuun mennessä. Vaikka Tikesos-hankkeen edustajat eivät aivan loppuun saakka voineet olla mukana tekemässä esitystä lastensuojelun yhteisiksi tietosisällöiksi alueella, niin työ etenee hyvin Sosiaalitaidon ja kuntien yhteistyönä.

5.2 Elämäntilanneskenaariot

Pilotointiprojektiin osallistuneille sosiaalityöntekijöille ei ollut järjestetty ylimääräistä aikaa skenaarioiden kuvaamiseen tai palautteiden antamiseen. Asiantuntemus sosiaalihuollon järjestelmistä on usein keskittynyt yksittäisille henkilöille ja heitä on muiden kiireiden vuoksi vaikeaa saada arvioimaan määrityksiä, ellei siihen ole osoitettavissa lisäresursseja. Pilotointiprojektin seuranta ja palautteenkeruu oli suunniteltu tarkkaan. Sen negatiivisena seurauksena oli kuitenkin se, että skenaarioiden kuvaaminen koettiin vaativaksi, vaikka kuvausohjeiden ja toimeentulotuen esimerkkiskenaarioiden avulla pyrittiin siihen, että skenaarioiden kuvaaminen olisi helppoa. Ilmeisesti näistä syistä kunnilta saatiin vain kaksi elämäntilanneskenaariota suunnitellun aikataulun puitteissa. Näidenkin laatu jäi alhaiseksi, joten skenaarioita ei raportoitu erikseen. Palautetta Tikesos-hankkeen

tuottamista määräyksistä saatiin vasta sitten, kun hankkeen edustajat kävivät tapaamassa kuntien edustajia henkilökohtaisesti ja palautteet kirjattiin tapaamisen yhteydessä.

Pilotointiprojektin haasteellisuus havaittiin projektin kuluessa myös toisella tavalla. Vaikka pilotoinnille oli selkeä tavoite, joka on jäsennetty alatavoitteisiin ja jolla oli yhteys olemassa olevaan laajempaan kokonaisuuteen ja toimintaan. Elämäntilanneskenaarioiden yhteys tavoitteeseen jäi osittain epäselväksi niille sosiaalityöntekijöille, joilta kuvauksia odotettiin. Kaikki heistä eivät olleet paikalla ensimmäisessä tapaamisessa vaan ainoastaan heidän esimiehensä. Uuden ideoiminen ja vastuun ottaminen projektista sekä kokeilun nivominen toimintaan edellyttää yleensä paljon resursseja sekä kaikkien osallistujien sitouttamista henkilökohtaisesti.

5.3 Kokemukset asiakirjojen arvioinnista työryhmissä

Pilotin aikana järjestettiin kolme yhteistä tapaamista Tikesos-hankkeen, Sosiaalitaidon ja pilottikuntien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kesken. Tapaamisissa oli paikalla noin kymmenen sosiaalityöntekijää. Tapaamisissa käytiin järjestelmällisesti läpi kahdeksaa lastensuojelun asiakirjaa kaikkiaan 57 Tikesos-hankkeessa määritellyistä lastensuojelun asiakirjasta. Prosessikuvauksia ei valitettavasti ehditty käsitellä lainkaan.

Tapaamisten tarkoituksena oli käydä läpi Tikesos-hankkeessa määriteltyjen lastensuojelun asiakirjojen sisältöjä ja keskustella mahdollisista muutostarpeista sekä mahdollisesti puuttuvista tai tarpeettomista tiedoista. Muutostarpeilla tarkoitettiin esimerkiksi kenttien järjestystä, kenttien nimien tai otsikoiden muutoksia sekä luokitteluiden onnistuneisuutta ja sen mahdollisia puutteita. Lisäksi pyydettiin kommentteja siitä, tuntuuko asiakirjojen tekeminen liian työläältä ja tukevatko asiakirjat suunnitelmallista työtä sekä ammatillista ja tarkoituksenmukaista kirjaamista. Jokaisessa tapaamisessa oli läsnä useita sosiaalityöntekijöitä eri kunnista ja asiakirjoista syntyi hyvin mielenkiintoisia keskusteluja.

Asiakirjojen arviointi yhdessä lastensuojelun ammattilaisten kanssa oli hedelmällistä ja toimi työskentelytapana hyvin. Saatujen kokemusten pohjalta on suositeltavaa, että hankkeen jälkeen kaikkien asiakirjojen laadunvarmistus tultaisiin tekemään vastaavalla menettelyllä. Esitys arviointityöpajoiksi on kuvattu tämän dokumentin luvussa 6.

5.4 Työryhmien palaute asiakirjarakenteista

Asiakirjojen arviointia tehneissä työryhmissä käydyissä keskusteluissa saatu palaute oli osin hyvin yksityiskohtaisia, sillä se liittyi usein yksittäisiin asiakirjan komponentteihin, kenttiin tai luokituksiin. Sen vuoksi tässä ei käydä kommentteja yksittäin vaan kuvataan yleisemmällä tasolla, millaista tietoa tapaamisista saatiin. Yksityiskohtainen palaute on käsitelty Tikesos-hankkeen asiakirjamallintajien toimesta.

Tavallisimpia olivat kommentit, jotka liittyivät luokituksiin: Joissakin asiakirjarakenteiden kohdissa luokitus puuttui ja työryhmä halusi ottaa jonkinlaisen luokituksen, koska luokiteltua tietoa haluttiin esimerkiksi tilastoinnin vuoksi. Joissakin määriteltyjen asiakirjarakenteiden luokituksissa luokkia tai vaihtoehtoja ei ollut riittävästi erottelamaan kerättävää tietoa niin, että tiedosta olisi hyötyä esimerkiksi vertailtaessa kuntia keskenään. Joissakin tapauksissa myös ehdotettiin luokitukset yksinkertaistamista tai luokkien karsimista, sillä jos luokituksista on mahdollista valita useampi luokka, eri luokkiin saatujen vastausten määrä voi johtaa tulkintoja harhaan. Esimerkiksi Lastensuojeluilmoituksessa luokituksista ”Mihin asiaan/asioihin liittyvän/liittyvien huolen/huolien perusteella lastensuojeluilmoitus tai pyyntö on tehty?” voi valita useita huolia. Huolten tilastointi on vaikeaa, kun luokkia on niin paljon, eikä ensisijaista tai suurinta huolta voida määritellä tilastoihin.

Saadussa palautteessa tiedonkeruuta pidettiin paikoitellen jopa liian yksityiskohtaisena. Tallennettavien tietojen tarpeellisuus on pystyttävä aina perustelevaan kunkin sosiaalipalvelun näkökulmasta eikä tarpeetonta tietoa saa tallentaa. Joitakin kerättäviä tietoja tai luokituksissa esiintyneitä luokkia sosiaalityöntekijät pitivät oman kokemuksensa perusteella tarpeettomina. Esimerkkinä mainittiin tietoja, jotka liittyvät vain sellaisiin asiakkaisiin, joita kyseisessä palvelussa ei esiinny ollenkaan. Jotkut tietokentät koettiin tarpeettomiksi sen takia, että ne ovat itsestäänselvyyksiksi. Tällaisena mainittiin esimerkiksi pyynnössä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi esiintyvä kohta ”mistä tietoja on hankittu”. Se koettiin tarpeettomaksi, koska tietoja ei hankita muualta kuin asiakkaalta itseltään. Myöskään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijän nimeä ei ole kirjattu, koska valtaosassa tapauksista kyseinen sosiaalityöntekijä on sama kuin asiakirjan laatija.

Muutamista asiakirjarakenteiden kentistä saattoi puuttua jokin vaihtoehto tai eri osallistuille haluttiin erilliset vastauskentät, jotta kukin voisi kertoa asiaan oman näkökulmansa. Lisäksi joissakin käytössä olevissa asiakirjoissa oli kirjattu myös poissaolijat eli ne, joiden pitäisi olla läsnä, mutta jotka eivät syystä tai toisesta olleet päässeet paikalle. Poissaolijoille saatettiin lähettää esimerkiksi asiakassuunnitelma, johon oli selvästi merkitty, että ”asianosaisilla on mahdollisuus kolmen viikon kuluessa tiedoksisaannista ilmoittaa mielipiteensä asiakassuunnitelmassa mainituista asioista tai esittää korjattavaksi virheellisesti kirjatut tiedot”.

Lisäksi keskusteluissa kiinnitettiin huomiota mm. siihen, että asiakastiedot lähetetään toisinaan asiakkaalle ja ne ovat aina myös asiakkaan luettavissa ja siitä syystä ehdotettiin joidenkin kenttien nimiin tai otsikoihin muutoksia. Esimerkiksi termi ”menetelmät” haluttiin korvata kentän otsikossa sanalla ”työskentelytavat” ja ”tausta ja nykytilanne” -otsikon sijaan esitettiin ”olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan” -otsikkoa. Lisäksi joitakin nimiä tai otsikoita pidettiin suppeina kuvaamaan kenttien sisältöä. Yleisenä tavoitteena on se, että asiakas ymmärtää, miksi nimen/otsikon alle on kirjoitettu esimerkiksi arviointia tilanteesta ja sen kehittymisestä eikä vain johtopäätöksiä, kuten otsikosta voisi päätellä.

Saaduista kommentteista ja käydystä keskustelusta koottiin, joiden perusteella analysoitiin määritysten sisältöjä sekä niiden puutteita ja kehittämistarpeita. Asiakirjarakenteisiin tehtiin jonkin verran muutoksia, esimerkiksi muutamiin luokituksiin. Valitettavasti Tikesos-hankkeen aikatauluista johtuen kaikkia ehdotettuja muutoksia ei ehditty käsitellä työryhmissä. Nämä jäljelle jääneet ehdotukset ovat kuitenkin hankkeen THL:lle jätettävien kehittämisehdotuksien joukossa ja ne voidaan ottaa huomioon Tikesos-hankkeen jälkeen tapahtuvassa jatkokehittämistyössä.

6 Johtopäätökset ja suositukset

Tikesos-hankkeen sisältö määritykset tehtiin aikanaan asiantuntijaryhmissä, jotka koostuivat sosiaalialan asiantuntijoista ja ammattilaisista. Tikesos-hankkeessa laadittujen asiakirjarakenteiden ja prosessikuvausten määrittelytyön edetessä alkuperäisistä sisältö määrityksistä on jouduttu tekemään tulkintoja ja sisältöjä muokkaamaan niitä joiltain osin hyvinkin paljon. Tämä johtuu siitä, että tietosisältö määritysten lopullinen käyttötarkoitus ei niitä tehdessä ollut tarkkaan tiedossa, eikä asiakirja- ja prosessimäärittelyn tarpeista johtuvia tietotarpeita tiedetty ennen määrittelyjen tekemistä. Lisäksi sekä tietosisältö määritys, asiakirjamäärittely että prosessimäärittely ovat edenneet eri vaiheissa, jolloin kunkin näkökulman huomiointi eri määrityksissä on ollut haasteellista.

Koska asiakirjamääritykset perustuvat osin vajavaisiin tietö määrityksiin ja muuttuneisiin tietotarpeisiin (esim. lainsäädännön uudistuksesta johtuvat muuttuneet tietotarpeet), asiakirjamääritysten pilotointi olisi hyvin tärkeää ennen määritysten kansallista käyttöönottoa. Tikesos-hankkeen määritysten osalta on kyse kansallisesti sitovista määrityksistä. Sen vuoksi tietö määritykset tulee olla huolella laadunvarmistettu ennen sitovien määräysten antamista. Kunnat tarvitsevat myös järjestettyä koulutusta määritysten käyttöönottoa tukemaan. Osana pilotointia syntyy aina tarkempaa ohjeistusta ja tietoa, jotka helpottavat määritysten käyttöönottoa ja kuvaa niiden merkitystä.

Epäonnistuminen elämäntilanneskenaarioiden keruun suhteen johtui ennen kaikkea siitä, että niiden tekemiseen ei ollut mahdollista osoittaa lisäresursseja yhteistyöhön osallistuneille kunnille. Tikesos-hankkeen työssä ei ole varattu erikseen resursseja pilotointia varten.

Koska uusien käytäntöjen, prosessien ja niihin määriteltyjen asiakirjojen käyttöönotto edellyttää pilotointia kaikkien palvelutehtävien osalta, se edellyttää myös riittävien taloudellisten resurssien varmistamista kansallisella tasolla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Tikesos-hankkeen jälkeisessä kehittämistyössä on varattava määritysten pilotointiin omat erilliset resurssinsa, jotta kuntien työntekijöiden aikaa voidaan varata pilotointiin. Pilotoinnin kustannuksia ei voida jättää yksittäisten kuntien vastuulle, koska pilotoinnin tuloksia hyödynnetään kansallisessa kehittämistyössä.

Ajan säästämiseksi kaikkien palvelutehtävien asiakirjarakenteiden arviointi kannattaisi jatkossa organisoida työpajoina, johon osallistuisi eri kuntien ja muiden sosiaalihuollon toimijoiden työntekijöitä. Kutakin palvelutehtävää kohti on varattava useita työpajapäiviä. Lisäksi skenaarioiden pohjalta tuotettavien työnkulutason kuvausten tuottamiseen tarvitaan ainakin kolme työpäivää, monimutkaisten prosessien osalta ehkä enemmän.

Myös palautteen kerääminen asiakasasiakirjojen sisällöistä osoittautui tehokkaimmaksi ryhmissä, joissa lastensuojelun työntekijät saattoivat esittää kysymyksiä toisilleen ja pohtia yhdessä, mitä asiakirjoissa olevista kentistä tulisi muuttaa ja millä tavoin. Tällaisiin työpajoihin käytettiin yhteensä kaksi päivää, vaikka työpajassa ei käyty edes läpi kaikkia lastensuojelun asiakirjoja.

7 Malli asiakirjarakenteiden laadun arvioimiseksi – arviointityöpajat

7.1 Arviointityöpajojen tarkoitus

Tikesos-hankkeessa tehty asiakirjamallinnus perustuu pitkälti hankkeessa tehtyihin sisältömäärytyksiin. Mallinnetut asiakirjat olisi kuitenkin erittäin tärkeää arvioida laajapohjaisesti ennen määritysten käyttöönottoa kunnissa. Fyysisesti samassa paikassa olevien henkilöiden avulla tapahtuvan arvioinnin lisäksi arviointi voidaan järjestää esimerkiksi oppimisympäristössä tai videoneuvottelun avulla eri toimijoiden kesken. Tässä luvussa kuvataan malli arviointityöpajoista, joiden kaltainen työskentelytapa koettiin erityisen antoisaksi lastensuojelun asiakirjojen pilotoinnissa. Uusien käytäntöjen, prosessien ja niitä tukevien asiakirjojen käyttöönotto ja kokeileminen edellyttää arviointia kaikkien palvelutehtävien osalta. Määritysten testaaminen ja käyttöönotto edellyttää myös riittävien taloudellisten resurssien varmistamista kansallisella tasolla.

7.2 Työpajojen järjestäminen

Resurssien ja ajan säästämiseksi määritysten arviointi voidaan organisioida työpajoina, johon osallistuisi eri kunnista, kuntayhtymistä, asiantuntijaorganisaatiosta (esim. alan järjestöt) ja palveluntuottajaorganisaatioista saman palvelutehtävän parissa työskenteleviä sosiaalihuollon ammattilaisia. Työpajoja pitäisi järjestää kaikille sosiaalihuollon palvelutehtäville tai palveluille, yhteensä tarvittaisiin siis pari-kolmekymmentä työpajaa. Työpajan järjestäminen on Tikesos-hankkeen kokemusten perusteella tehokkain tapa palautteen keräämiseen asiakasasiakirjojen sisällöistä: niissä sosiaalihuollon ammattilaiset voivat pohtia yhdessä ja esittää kysymyksiä toisilleen, miten asiakirjat ja niissä olevat kentät sopisivat olemassa oleviin käytäntöihin. Asiakirjoja tulee kuitenkin arvioida kokonaisuuksina, ei yksittäisinä tietokenttinä. Lisäksi työpajoissa voidaan pohtia esimerkiksi sitä, millä tavoin ne vastaavat parhaiten lakia ja/tai lain henkeä ja kuinka niistä saataisiin sellaisia, että ne olisivat ymmärrettäviä myös asiakkaille.

Työpajojen toimintaa varten tarvitaan useita työpäiviä ja niiden välissä aikaa työpajojen osallistujille jaettujen tehtävien tekemiseen. Osallistuvien organisaatioiden johdon sitouttaminen on tärkeää, sillä vain johto voi päättää työntekijöiden ajankäytöstä arviointihankkeisiin. Tätä varten tarvitaan perusteluja sille, miten arviointi edistää suunnittelua, johtamista ja päätöksentekoa, jotta johdon sitouttaminen voisi tapahtua. Tarvitaan myös selkeitä sopimuksia, joilla kunnat, kuntayhtymät ja asiantuntijatoimijat sitoutuvat arvioimaan määrityksiä sekä arviointipohja ja ohjeita arvioinnin tulosten raportoimiseksi THL:lle. Lisäksi yhden organisaation ammattilaisista ei usein voida irrottaa riittävää määrää saman palvelutehtävän asiantuntijoita arviointiin, joten yhteistyö kuntien kesken on välttämätöntä. Arvioinnissa kannattaa kuitenkin hyödyntää olemassa olevia yhteistyöverkostoja, kuten kuntayhtymiä tms. verkostoja niin että aikaa yhteistyön organisointiin kuluisi mahdollisimman vähän ja tulosten jalkauttaminen myös hyödyttäisi ja rikastuttaisi verkostojen yhteistyötä.

Ennen työpajatyöskentelyn aloittamista osallistujatahot tekevät THL:n kanssa sopimuksen arvioinnin sisällöstä ja arvioitavista kokonaisuuksista. Sopimuksen pohjana on THL:n ohjeiden mukainen arviointisuunnitelma, jossa

määritellään työpajaan osallistuvat tahot, aikatulu ja muut käytännön järjestelyt. Suunnitelma ja sen toteuttaminen ovat edellytys arviointikorvauksen maksamiselle. Sopimuksella osallistujatahot sitoutuvat arviointityöhön ja ottavat vastuun arvioinnin laadukkaasta toteuttamisesta siten, että arviointiin osallistuu käytännössä kyseisen palvelutehtävän ja sosiaalipalvelun tuntevia sosiaalialan ammattilaisia.

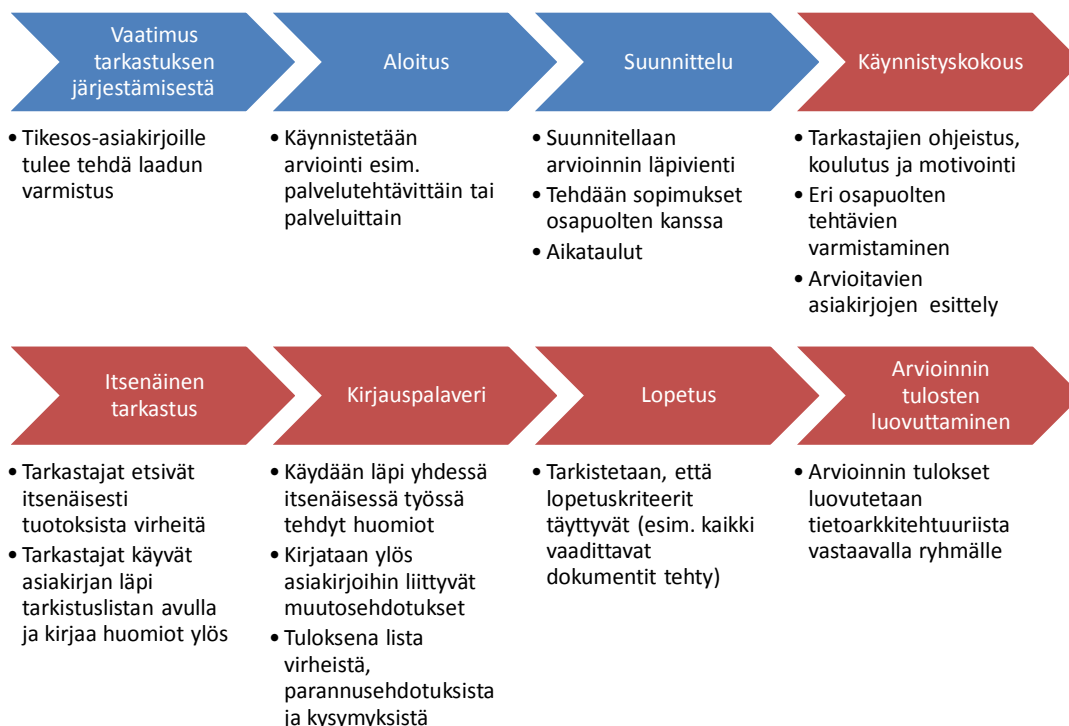
7.3 Työpajojen osallistujat

1. Työpajoihin kootaan vähintään kahdesta kunnasta, kuntayhtymästä, palveluntuottajaorganisaatioista ja asiantuntijaorganisaatiosta 5-10 kyseisen palvelutehtävän tuntevaa sosiaalihuollon ammattilaista
2. Työpajojen koordinoijana voi toimia sosiaalialan osaamiskeskus, kunta, kuntayhtymä, palveluntuottajaorganisaatio tai asiantuntijajärjestö tai -toimija, joka anoo arviointihankkeelle THL:ltä avustusta työn aiheuttamiin osallistujatahojen sijaiskustannuksiin. Koordinoijan tulee tuntea Tikesos-hankkeessa laaditut, arvioinnin kohteena olevat määritykset.
3. Arviointihankkeessa edellytetään THL:n hyväksyntää ja sitoutumista: osallistujatahojen on tehtävä arviointisuunnitelma.
4. Työpajoja voidaan järjestää joko kasvotusten tapaavina ryhminä tai internetin välityksellä: arviointi voidaan toteuttaa myös esimerkiksi oppimisympäristössä tai videoneuvottelun avulla.

7.4 Arvioinnin käytännön toteutus

1. Arviointiin osallistuville sosiaalihuollon ammattilaisille järjestetään ainakin osittainen vapautus tavanomaisista työtehtävistä, jotta heillä on aidosti aikaa arvioinnille.
2. Osallistujille kuvataan yhteys arvioitavaan kokonaisuuteen ja jokapäiväiseen työhön, sillä uuden ideoiminen ja vastuun ottaminen hankkeesta sekä kokeilun nivominen toimintaan edellyttää yleensä paljon aikaa ja voimia sekä kaikkien osallistujien sitouttamista henkilökohtaisesti. Tätä varten THL voisi järjestää esimerkiksi kerran vuodessa yhteisiä arvioinnin aloitustilaisuuksia (kick-off), joissa arvioitavien palvelutehtävien ja arvioinnin kokonaisuutta kuvataan.
3. Osallistujatahot solmivat sopimukset THL:n kanssa arvioinnin toteuttamisesta ja liittävät siihen THL:n ohjeiden pohjalta kuvatun arviointisuunnitelman.
4. Konkretisoidaan arviointisuunnitelma toimenpiteiksi ja tehtäviksi, jotka osallistujat jakavat keskenään ja joita he toteuttavat tapaamisten välillä. Esimerkiksi: Hahmotetaan nykytilanne: millaisia asiakirjoja ja järjestelmiä osallistujakunnissa on ja miten ne eroavat toisistaan.
5. Tehdään elämäntilanneskenaarioita, muodostetaan niistä työnkulkutason kuvauksia ja käydä niiden avulla läpi asiakasasiakirjojen sisältöjä.
6. Suunnitellaan arvioinnin tulosten seuranta ja palautteenkeruu jo ennen arvioinnin aloittamista käyttäen apuna palautteenkeruupohjaa (ks. liitteet 6.2 ja 6.3).
7. Kirjataan havaitut muutostarpeet ja muutosehdotukset raportiksi.
8. Raportoidaan tulokset THL:lle sopimuksessa sovitulla tavalla.

Asiakirjojen arviointi



Kuva 1 Asiakasasiakirjojen arviointiprosessi

7.5 Arvioinnin tulosten hyödyntäminen

Koottu palaute toimitetaan sovitulla tavalla sosiaalihuollon tietoarkkitehtuuriryhmälle, jonka tehtäviin tietomääritysten hallinta kuuluu. Palautteen vastaanottaja huolehtii muutostarpeiden käsittelyyn viemisestä käsittelyyn tietomääritysten hallintamallin mukaisesti.

Sosiaalihuollon tietomääritysten hallintamallissa¹ on kuvattu tarkemmin prosessit, joiden läpi tunnistetut muutostarpeet käsitellään. Asiakirjojen arviointiprosessi toimiikin syötteenä sosiaalihuollon tietomääritysten mukaisille muutosprosesseille, joiden pohjalta valmistellaan tietomäärityksistä esitykset sitoville määräyksille.

¹ <http://www.sosiaaliporatti.fi/File/da6fb554-d408-4a7a-a215-3f91c0bb9931/Sosiaalihuollon+tietom%c3%a4%c3%a4ritysten+hallintamalli.pdf>

8 Lähteet

Bohman, P. & Andersson, S. Toward User-Centered, Scenario-Based Planning and Evaluation Tools [online]. Logan : WebAIM, 2004. Saatavissa: <http://www.webaim.org/techniques/articles/scenarios/>

Carroll, J. M. 1995. Scenario-Based Design: Envisioning Work and Technology in System Development, John Wiley, New York, NY.

Chin, G.Jr. & Rosson, M. & Carroll, J.M. (1997) "Participatory Analysis: Shared Development of Requirements from Scenarios". Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 162–169. New York, ACM Press.

Haynes, S. & Puro, S. & Skattebo, A. Situating Evaluation in Scenarios of Use. In Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work. (CSCW 2004, Chicago, November 06-10, 2004.) 92-100. November 4, 1992.) 362-369.

Hyppönen, K. & Nevalainen, J. & Alonen, M. & Leinonen, P. & Hotti, V. 2011. Sosiaalihuollon tietomäärittysten hallintamalli. Sosiaalialan tietoteknologiahanke, Suomen Kuntaliitto, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Itä-Suomen yliopisto.

Eskola, Jari (1998) Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampere: Tampereen yliopiston julkaisuja TAJU.

Laaksonen, M. & Kääriäinen, A. & Penttilä, M. & Tapola-Haapala, M. & Sahala, H. & Kärki, J. & Jäppinen, A. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa, Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalialan tietoteknologiahanke, Suomen Kuntaliitto, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Itä-Suomen yliopisto.

Stiemerling, O. & Cremers, A. The Use of Cooperation Scenarios in the Design and Evaluation of a CSCW System. IEEE Transactions on Software Engineering 24, 12, (1998), 1171-1181.

Suchman, L. 1987. Plans and Situated Actions: The Problems of Human-Machine Communication, Cambridge University Press, New York, NY.

Viinikainen, H. & Miettinen, A. & Kärki, J. & Röppänen, P. & Häkälä, N. & Palmén, M. & Jäppinen, A. & Alonen, M. 2010 Toimintaesimerkit, käyttötapaukset ja vaatimukset toimeentulotuen myöntämisessä. Sosiaalialan tietoteknologiahanke, Suomen Kuntaliitto, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Itä-Suomen yliopisto.

9 Liitteet

Elämäntilanneskenaarioiden kuvauspyyntö

Skenaario I: Elämäntilanneskenaario vapaamuotoisesti/ tyypillinen tilanne

- Kattavuus: asiakkaaksi tulemisesta lastensuojelutarpeen selvittämisen päättymiseen saakka – yhteensä 4 skenaariota/ryhmä.
- Kuvaaminen:
 - Kuvaava vapaamuotoisesti **mielestäsi tyypillisen** lastensuojelutapauksen eteneminen
 - Miten asiakas tulee asiakkuuden piiriin: lastensuojeluilmoituksen saapuminen: mistä ilmoitus tulee tai kuka tekee ilmoituksen, millainen tapahtuma on johtanut ilmoituksen tekemiseen, miten työntekijä käsittelee ilmoituksen.
 - Mitä sitten tapahtuu: miten työskentely eteen? **Miten** asiakkaasta haetaan tietoa? Keneen työntekijä on yhteydessä?
 - **Mitä tietoja** työntekijä hakee asiakkaasta?
 - Mitä perheestä saadaan selville: Millainen perheen tilanne on? Millä eri tavoilla työntekijä selvittää perheen tilannetta?
 - Kuvaava perheen tilanteesta ainakin lapsen/lasten huoltajuussuhteet, vanhempien ja huoltajien tilanne, ilmoitukseen johtanut tilanne, työntekijän arvio tilanteesta ja muita tarpeelliseksi katsomiasi tietoja.
 - Miten työskentely eteen lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana: miten perheen kanssa työskennellään?
 - Mitä tietoja perheestä saadaan selville lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana?
 - Mitkä ovat tärkeitä tietoja saada selville?
 - Mikä on perheen tilanne lastensuojelutarpeen selvittämisen päättymisen jälkeen, jatkuuko asiakkuus?
 - Millainen on työntekijän näkemys perheen tilanteesta lastensuojelutarpeen selvittämisen jälkeen?

Skenaario II: Elämäntilanneskenaario asiakirjojen pohjalta/tyypillinen tilanne

- Skenaario Tikesos-asiakirjamäärittysten avulla:

Tee:

- 1) lastensuojeluilmoitus
- 2) lastensuojeluilmoituksen käsittelyosa ja
- 3) lastensuojelutarpeen selvittäminen

tyypillisen asiakastapauksen tiedoilla.

- Kirjaa ylös huomiosi **Palautepohjaan** siitä,
 - miten asiakirjarakenne eroaa nyt käytössä olevista lomakkeista tai asiakirjapohjista,
 - mitä kenttiä puuttuu tai mitkä ovat tarpeettomia,
 - ovatko luokitukset riittäviä ja onnistuneita,
 - ovatko kenttien nimet ja järjestys sopivia jne.

Skenaario III: Elämäntilanneskenaario vapaamuotoisesti/epätyypillinen 1/3

- Kuvaa vapaamuotoisesti **mielestäsi epätyypillisen** lastensuojelutapauksen eteneminen
- Kuvaaminen:
 - Miten asiakas tulee asiakkuuden piiriin: lastensuojeluilmoituksen saapuminen: mistä ilmoitus tulee tai kuka tekee ilmoituksen, millainen tapahtuma on johtanut ilmoituksen tekemiseen, miten työntekijä käsittelee ilmoituksen
 - Mitä sitten tapahtuu: miten työskentely eteen? **Miten** asiakkaasta haetaan tietoa? Keneen työntekijä on yhteydessä? **Mitä tietoja** työntekijä hakee asiakkaasta?
 - Mitä perheestä saadaan selville? Millainen perheen tilanne on? Millä eri tavoilla työntekijä selvittää perheen tilannetta?
 - Kuvaa perheen tilanteesta ainakin lapsen/lasten huoltajuussuhteet, vanhempien ja huoltajien tilanne, ilmoitukseen johtanut tilanne, työntekijän arvio tilanteesta ja muita tarpeelliseksi katsomiasi tietoja.
 - Miten työskentely eteen lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana: miten perheen kanssa työskennellään? Mitä tietoja perheestä saadaan selville lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana? Mitkä ovat tärkeitä tietoja saada selville?
 - Mikä on perheen tilanne lastensuojelutarpeen selvittämisen päättymisen jälkeen? Jatkuuko asiakkuus? Millainen on työntekijän näkemys perheen tilanteesta lastensuojelutarpeen selvittämisen jälkeen?

Skenaario IV: Elämäntilanneskenaario asiakirjojen pohjalta /epätyypillinen tilanne

- Skenaario Tikesos-hankkeen tuottamien asiakirjamääritysten avulla:

Tee:

- 1) lastensuojeluilmoitus
- 2) lastensuojeluilmoituksen käsittelyosa ja
- 3) lastensuojelutarpeen selvittäminen

epätyypillisen asiakastapauksen tiedoilla (ns. haasteellinen case)

- Kirjaa ylös huomiosi **Palautepohjaan** siitä,
 - Miten asiakirjarakenne eroaa nyt käytössä olevista lomakkeista tai asiakirjapohjista.
 - Mitä kenttiä puuttuu tai mitkä ovat tarpeettomia.
 - Ovatko luokitukset riittäviä ja onnistuneita.

Palautteiden lähettäminen ja kysymykset liittyen elämäntilanneskenaarioiden kuvauksiin:

Anu Jäppinen

anu.jappinen@thl.fi

p. 020 610 7736

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki

Palautteenkeruupohja asiakirjarakenteista ja sisällöistä

Perustelut palautteen antamiselle

Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (2004–2011) määritellään sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä käytettävät tietosisällöt ja asiakirjarakenteet yhtenäisellä tavalla. Määrittelyn tavoitteena on mahdollistaa sosiaalihuollon asiakkaasta tehtävien merkintöjen tallentamisen yhtenäisessä muodossa asiakkaan asuinpaikasta riippumatta. Asiakastietojen yhtenäistäminen hyödyttää erityisesti sosiaalialan sähköistä tiedonhallintaa, kuten tietojen kirjaamista, käyttöä, saatavuutta ja säilyttämistä sekä tiedon jalostamista tilastoiksi ja indikaattoreiksi. Näin yhdenmukaisesti käytetty tieto edistää niin asiakkaan saamaa palvelua kuin alan ammattilaisten työtä, mutta myös johtamista ja päätöksentekoa kaikilla hallinnon tasoilla.

Tietojen yhtenäistäminen on edellytys tehokkaalle asiakastietojen käsittelylle ja sähköiselle tiedonsiirrolle tietojärjestelmien välillä sekä vertailtavan tilastotiedon tuottamiselle. Käyttämällä yhteisesti sovittuja määrittelyjä sosiaalihuollon asiakkaan tiedot voidaan tallentaa yhtenäisessä muodossa asuinpaikasta tai ohjelmistosovelluksesta riippumatta. Näin mahdollistuu sähköinen tietojen siirto tietojärjestelmien välillä. Myös kansallisesti yhtenäisen sähköisen arkistoinnin järjestäminen sekä tietojen yhtenäisten säilytysaikojen sääteleminen edellyttävät tallennettavien tietojen säilyttämistä tietyssä yleisesti sovitussa muodossa.

Mistä palautetta toivotaan

Edellä kuvatuista syistä toivomme Tikesos-hankkeessa määritellyistä asiakirjarakenteista palautetta. Kun käytätte tai vertaillette Tikesos-määrittelyjä omassa kunnassa käytössä oleviin asiakkaita koskeviin asiakirjoihin tai lomakkeisiin, toivoisimme että kirjaisitte ylös seuraavia asioita:

Ovatko kaikki määrittelyissä olevat asiakirjojen kentät tarpeellisia

Millaisia kenttiä niistä mahdollisesti puuttuu?

Jos asiakirjoissa on luokituksia, esim. kuten Lastensuojeluilmoituksen ja lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tehdyn pyynnön käsittely- ja toimenpideohjeissa alla oleva luokittelu, toivoisimme tietoa siitä, miten hyvin luokittelu on onnistunut ja puuttuuko jokin luokka kokonaan.

Esimerkki: luokitus lastensuojeluilmoituksesta:

Ilmoituksen perustelut

Mihin asiaan/asioihin liittyvän/liittyvien huolen/huolien perusteella lastensuojeluilmoitus tai pyyntö on tehty? Kirjataan kaikki huolet, joiden perusteella lastensuojeluilmoitus tai pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi on tehty.

Esitysmuoto: luokitus

1=vanhemman lapsen välinen vuorovaikutus

2=vanhemman kasvatustapa

3= vanhemman jaksaminen

4=vanhemman fyysinen terveys

5=vanhemmanpsykykinen terveys

6=vanhempien päihteiden käyttö

jne.

Voit esimerkiksi kopioida uuteen tiedostoon alla olevan pohjan, johon voit kirjata havaintojasi ja mielipiteitäsi em. asioista. Kirjaa yhtä asiakirjaa koskevat kommentit yhteen tiedostoon ja lähetä tiedosto alla mainittuun sähköpostiosoitteeseen. Saamiamme kommentteja käytetään tarvittaessa asiakirjarakenteiden kehittämiseen.

Palautetta lastensuojelun asiakirjarakenteista

Palautteen antaja

Nimi:

Virkanimike:

Kunta, jossa työskentelet:

Huom. Merkitsethän kommenttisi jälkeen esim. sulkuihin asiakirjan nimi, jota palaute koskee.

Palaute

1. Seuraavat asiakirjojen kentät eivät ole mielestäni tarpeellisia:

Perustelut:

2. Seuraavat asiakirjojen kenttiin tarvitaan nimen/otsikon muutos:

Perustelut:

3. Seuraavat asiakirjojen kentät puuttuvat:

Perustelut:

4. Seuraavat luokittelut eivät toimi tai niistä puuttuu luokkia:

Kehittäisin luokitteluja seuraavasti:

Perustelut:

5. Seuraavien kenttien järjestystä haluaisin muokata, koska ne eivät tunnu olevan hyvässä/loogisessa järjestyksessä:

Parempi järjestys olisi tällainen:

6. Muuta palautetta, esim. tuntuuko asiakirjojen tekeminen työläältä? Tukevatko asiakirjat suunnitelmallista työtä sekä ammatillista ja tarkoituksenmukaista kirjaamista?

Voit kirjoittaa yllä oleviin kenttiin niin paljon, kuin tuntuu tarpeelliselta. Tallenna tiedosto ja lähetä se osoitteeseen: anu.jappinen@thl.fi.

KIITOS ANTAMASTASI PALAUTTEESTA!

Palautteenkeruupohja prosessikuvauksista

Palautetta Tikesos-hankkeessa määritellyistä asiakirjarakenteista ja prosessikuvauksista

Perustelut palautteen antamiselle

Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (2004–2011) määritellään sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä käytettäviä tietosisältöjä ja asiakirjarakenteita yhtenäisellä tavalla. Määrittelyn tavoitteena on mahdollistaa sosiaalihuollon asiakkaasta tehtävien merkintöjen tallentamisen yhtenäisessä muodossa asiakkaan asuinpaikasta riippumatta. Asiakastietojen yhtenäistäminen hyödyttää erityisesti sosiaalialan sähköistä tiedonhallintaa, kuten tietojen kirjaamista, käyttöä, saatavuutta ja säilyttämistä sekä tiedon jalostamista tilastoiksi ja indikaattoreiksi. Näin yhdenmukaisesti käytetty tieto parantaa asiakkaan saamaa palvelua ja tekee siitä tasavertaisempaa sekä edistää alan ammattilaisten työtä, johtamista ja päätöksentekoa kaikilla hallinnon tasoilla.

Tietojen yhtenäistäminen on edellytys tehokkaalle asiakastietojen käsittelylle ja sähköiselle tiedonsiirrolle tietojärjestelmien välillä sekä vertailtavan tilastotiedon tuottamiselle. Käyttämällä yhteisesti sovittuja määrittämiä sosiaalihuollon asiakkaan tiedot voidaan tallentaa yhtenäisessä muodossa asuinpaikasta tai ohjelmistosovelluksesta riippumatta. Näin mahdollistuu sähköinen tietojen siirto tietojärjestelmien välillä. Myös kansallisesti yhtenäisen sähköisen arkistoinnin järjestäminen sekä tietojen yhtenäisten säilytysaikojen sääteleminen edellyttävät tallennettavien tietojen säilyttämistä tietyssä yleisesti sovitussa muodossa.

Palautte prosessikuvauksista

Tekstin alussa (ks. yllä s. 1) mainituista syistä tarvitsemme palautetta myös prosessikuvauksista. Toivomme erityisesti palautetta seuraavista asioista:

Mitä prosessien kuvaamisen avulla halutaan saavuttaa? Mistä näkökulmista prosessikuvaukset tulisi tuolloin kuvata? Esimerkiksi työskentelyn ohjeistus, asiakastyön toimintatapojen ja tietojen yhtenäistäminen naapurikuntien tai yhteistyökuntien kanssa, tietojärjestelmien kehittäminen, organisaation toiminnan kehittäminen, muu mikä?

Miten haasteellisena näet Tikesos-hankkeen prosessikuvausten tarkentaminen kuvaamallasi tavalla? Vaikuttaako siltä, että se olisi mahdollista (esim. asteikolla 1-10)?

Miten kaukaisena näet prosessikuvausten kuvaaman tavoitetilan?

Mikä olisi kunnassanne ensimmäinen vaihe/askel kohti Tikesos-määrittelyjen mukaista tavoitetilaa?

Millaisia erilaisia tapoja näet Tikesos-hankkeessa kuvattujen prosessikuvausten hyödyntämiselle?

Voit esimerkiksi kopioida uuteen tiedostoon alla olevan pohjan, johon voit kirjata havaintojasi ja mielipiteitäsi em. asioista. Kirjaa yhtä asiakirjaa koskevat kommentit yhteen tiedostoon ja lähetä tiedosto alla mainittuun sähköpostiosoitteeseen. Saatuja kommentteja käytetään prosessikuvausta kehittämiseen.

Palautetta lastensuojelun prosessikuvauksista

Palautteen antaja

Nimi:

Virkanimike:

Kunta, jossa työskentelet:

Prosessikuvaus, jota palaute koskee:

Palaute

Mitä prosessien kuvaamisen avulla halutaan saavuttaa? Mistä näkökulmista prosessikuvaukset tulisi tuolloin kuvata? Esimerkiksi työskentelyn ohjeistus, asiakastyön toimintatapojen ja tietojen yhtenäistäminen naapurikuntien tai yhteistyökuntien kanssa, tietojärjestelmien kehittäminen, organisaation toiminnan kehittäminen, muu mikä?

Miten haasteellisena näet Tikesos-hankkeen prosessikuvausten tarkentaminen kuvaamallasi tavalla? Vaikuttaako siltä, että se olisi mahdollista (esim. asteikolla 1-10)?

Perustelut:

Miten kaukaisena näet prosessikuvausten kuvaaman tavoitetilan?

Perustelut:

Mikä olisi kunnassanne ensimmäinen vaihe/askel kohti Tikesos-määritysten mukaista tavoitetilaa?

Millaisia erilaisia tapoja näet Tikesos-hankkeessa kuvattujen prosessikuvausten hyödyntämiselle?

Perustelut:

Muuta palautetta

Voit kirjoittaa yllä oleviin kenttiin niin paljon, kuin tuntuu tarpeelliselta. Tallenna tiedosto ja lähetä se osoitteeseen: anu.jappinen@thl.fi.

KIITOS ANTAMASTASI PALAUTTEESTA!