

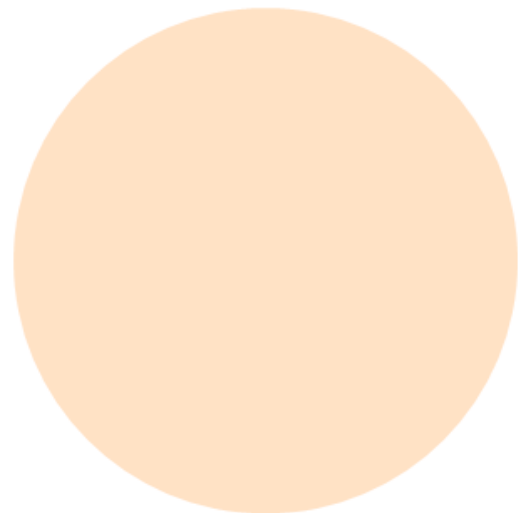


Tikesos-tuotosten hyödyntäminen

Kartoituksen ja työpajan tuloksia

17.11.2011

Anu Jäppinen
Maarit Laaksonen



Versio	Päiväys	Kohdat	Muutoksen sisältö	Tekijät
1.0	17.11.2011		Viimeistely	ML

SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAHANKE
SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

Suomen kuntaliitto
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Kyselyn toteuttaminen.....	6
3	Tulokset.....	7
3.1	Taustatietoa vastaajista	7
3.2	Tikesos-tuotosten hyödyntäminen organisaatioissa.....	9
3.3	Tikesos-hankkeen saama palaute	12
3.4	Vastaajien toiveet ja terveiset Oper-yksikölle	12
4	Sähköistä arkistointia koskevien määritysten arviointia	14
	Liite 1: Kyselylomake (hyödyntämiskartoitus)	17
	Liite 2 Avoimet vastaukset, alkuperäiset.....	19

1 Johdanto

Sosiaalialan tietoteknologihanke eli Tikesos-hanke käynnistyi vuonna 2005 osana Sosiaalialan kehittämishanketta ja on toiminut omana erillishankkeenaan vuodesta 2008 alkaen. Tikesos-hankkeen keskeisenä tavoitteena on ollut edistää ja tehostaa sosiaalihuollon asiakastiedon hallintaa. Tähän tavoitteeseen on pyritty luomalla määräyksiä kansallisesti yhteensopivien tietojärjestelmien käyttöönottamiseksi ja luomalla sosiaalihuoltoon oma asiakastietomalli ja -standardi.

Hanke päättyy kuluvan vuoden lopulla ja vuosien aikaan hankkeessa on työstetty lukuisia määräyksiä, selvityksiä ja muuta aineistoa, jotka kaikki tavalla tai toisella liittyvät asiakastiedon käsittelyyn tai asiakirjojen sisältöön ja niiden laatimiseen.

Hankkeen toiminnassa on ollut keskeistä tehdä tiivistä yhteistyötä alan toimijoiden ja tietojärjestelmätoimittajien kanssa. Erityisesti hankkeen toisen toimintakauden aikana, eli vuosien 2008–2011 aikana hanke on toteuttanut mm. erilaisia työpajoja, joissa on käsitelty ja yhdessä toimijoiden kanssa luotu ja arvioitu erilaisia määräyksiä. Vuosien 2010 ja 2011 aikana hankkeessa toteutettiin Työpajasarja, joiden teemat koostuivat neljästä eri ajankohtaisesta aiheesta.

Työpajat olivat

- Sosiaalipalvelujen luokitus –Vaikutukset asiakastietojärjestelmiin ja asiakastiedon hallintaan (18.10.2011)¹
- Sosiaalihuollon tietojärjestelmäarkkitehtuuri (16.11.2010)²
- Tietoarkkitehtuuriin liittyvien määräysten vaikutus sosiaalihuollon tietojärjestelmiin (15.2.2011)³
- Kokonaisarkkitehtuuri sosiaalialalla (7.4.2011)⁴

Muun muassa näissä ja aiemmin pidetyissä tapahtumissa on kerätty palautetta osallistujilta mutta yleensä näissä kysely on kohdistunut enemmän kulloisenkin käsiteltävän teeman mukaisesti. Hankkeen päättyessä Tikesos-hanke halusi saada palautetta yhteistyökumppaneiltaan laajasti eri tuotosten hyödynnettävyydestä, käytöstä ja soveltamisesta todellisessa käyttöympäristössä. Tätä tarvetta vasten päätettiin toteuttaa kysely eri toimijoille ja yhteistyökumppaneille, joiden yhteystiedot olivat saatavilla.

Kyselyn viimeistelystä jäi epähuomioissa pois sosiaalihuollon sähköisen arkiston määrittelyjä koskeva osio. Tästä syystä tämä kokonaisuus raportoidaan tässä erikseen työpajasta (16.11.2010) ja arkistoon liittyvän aiemman kyselyn perusteella. Lisää arkistomääräyksiä koskevaa palautetta voi lukea Tikesos-hankkeen määräyksistä Sosiaalihuollon sähköinen arkis-

¹ Aineisto saatavilla: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/156fe22a-3bf1-436d-a5be-d0db1623ed04.aspx>

² Aineisto saatavilla: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/879e9735-b75e-4d6d-9008-37c3fa7cc44.aspx>

³ Aineisto saatavilla: http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/aineistot/seminaarien_aineistot/tietoarkkitehtuuriin-liittyvien-maaritysten-vaikutus-sos-tietoj-15-2-2011/

⁴ Aineisto saatavilla: http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/aineistot/seminaarien_aineistot/kokonaisarkkitehtuuri-sosiaalialalla-7-4-2011/

tointi: Vaatimukset ja toiminnalliset määritykset⁵ ja Sosiaalihuollon sähköinen arkistointi: Hakuominaisuuksien tarkennukset⁶.

⁵ Suhonen Marko, Laaksonen Maarit, Paakkanen Esa, Mykkänen, Luostarinen Heli, Taskinen Teppo, Lehmuskoski Antero & Viinikainen Heli 2009. Sosiaalihuollon sähköinen arkisto: vaatimukset ja toiminnalliset määritykset. Versio 2.0 6.11.2009. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/e0a9e262-597e-4779-8a8f-044b82cb1634/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjojen+s%c3%a4hk%c3%b6inen+arkistointi.pdf>

⁶ Paakkanen Esa, Suhonen Marko, Viinikainen Heli, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit & Lehmuskoski Antero 2010. Sosiaalihuollon sähköinen arkistointi: Hakuominaisuuksien tarkennukset. Versio 1.0 20.12.2010 Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/0f451c92-506f-4983-afe7-36282c64f825/Sosiaalihuollon+s%c3%a4hk%c3%b6inen+arkistointi.pdf>

2 Kyselyn toteuttaminen

Tikesos-tuotosten hyödyntämistä koskeva kysely laadittiin hankkeen projektiryhmässä ja se toteutettiin elokuun 2011 aikana Webropol -kyselynä. Kysely lähetettiin n. 420 sähköpostiosoitteeseen, jotka koostuvat pääosin Tikesos-hankkeen sidosryhmistä, kuten kuntien työntekijöistä ja tietojärjestelmätoimittajista ja muista yhteistyötahoista. Lisäksi kysely laitettiin tiedoksi noin kuukausittain ilmestyvän uutiskirjeen mukana ja se oli vapaasti täytettävissä myös hankkeen verkkosivujen kautta.

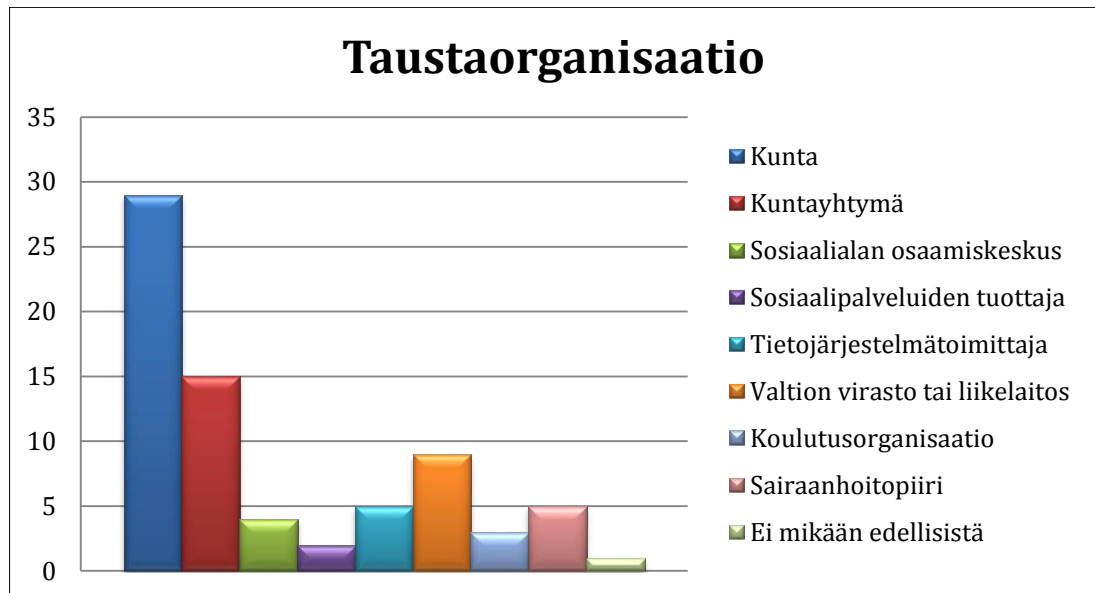
Sähköpostitse kyselyn saaneille laitettiin muistutusviesti kyselyn loppuvaiheessa. Lopullinen vastaajien määrä oli 74 yksittäistä vastausta, joista osa oli laadittu työryhmän puolesta.

Luvussa 4 kuvattuja sosiaalihuollon arkistomääritysten hyödyntämistä koskevat tulosten otannot ja menetelmät on raportoitu luvun alussa.

3 Tulokset

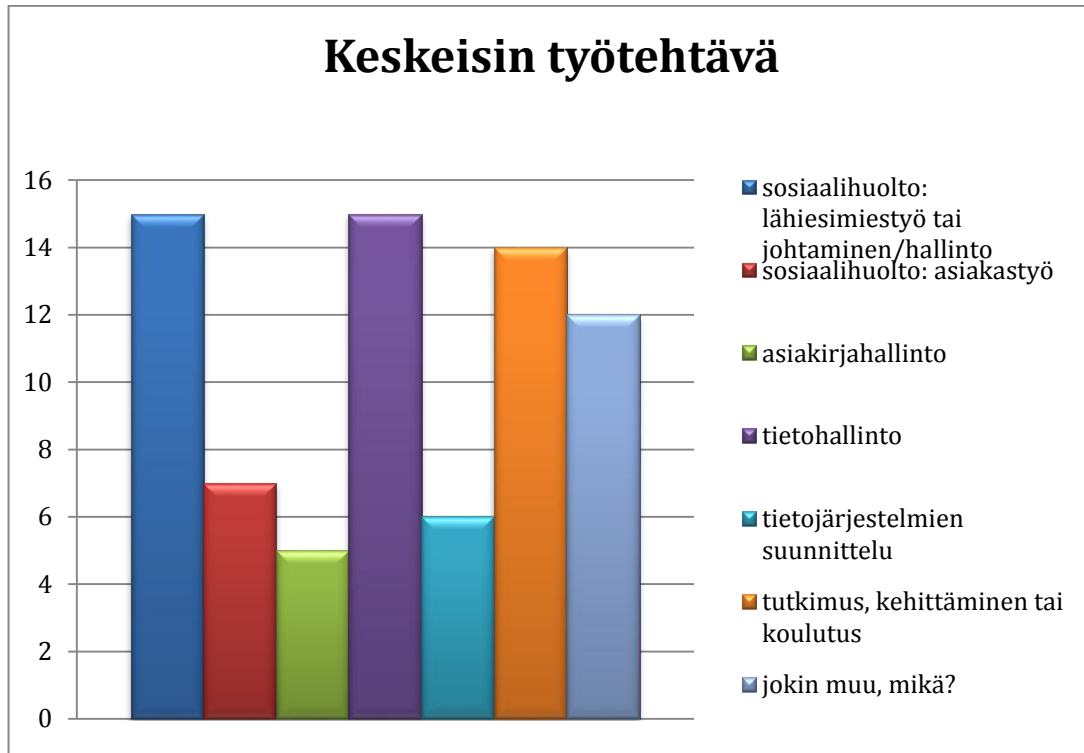
3.1 Taustatietoa vastaajista

Valtaosalla 74 vastaajasta taustaorganisaationa oli julkinen organisaatio eli kunta, kuntayhtymä sairaanhoitopiiri, valtionvirasto tai liikelaitos. Muihin kategorioihin eli sosiaalipalveluiden tuottajien, sosiaalialan osaamiskeskusten, tietojärjestelmätoimittajien sekä koulutusorganisaatioiden edustajiin vastaajista kuului kuhunkin vain muutama vastanneista. Kolme vastaajaa ei kuulunut mihinkään edellä mainituista luokista. Kuvassa 1 on esitetty vastaajien taustaorganisaatio.



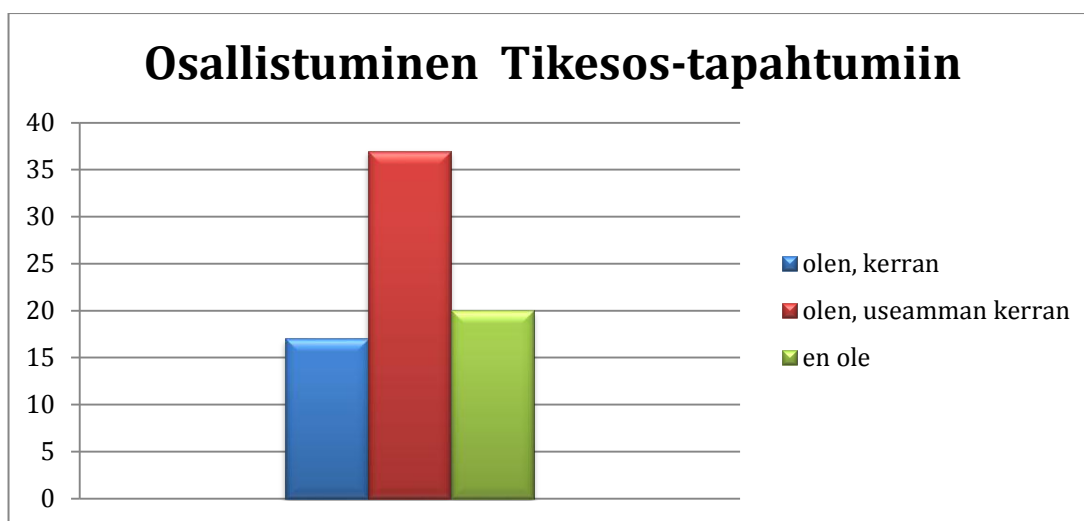
Kuva1: Vastaajien taustaorganisaatio

Kyselyyn vastanneet toimivat hyvin erilaisissa työtehtävissä organisaatioissaan. Noin viidesosa heistä (15) toimii sosiaalihuollon lähiesimiestehtävissä tai hallinto- ja johtotehtävissä. Tietohallinnossa työskenteleviä oli myös reilu viidennes vastaajista (15) ja tutkimus-, kehittämis- ja koulustehtävissä työskenteleviä samoin (14). Sosiaalihuollon asiakastyössä ja tietojärjestelmien suunnittelutehtävissä työskenteli noin kymmenen prosenttia kummassakin ja asiakirjahallinnossa hieman alle kymmenen prosenttia. Muita vastaajia, jotka eivät sopineet yllä mainittuihin kategorioihin, oli noin 15 prosenttia (12). Nämä tiedot on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2: Vastaajien keskeisin työtehtävä

Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien osallistumista Tikesos-hankkeen järjestämiin tapahtumiin. Lähes kolme neljäsosaa vastaajista oli osallistunut ainakin kerran Tikesos-hankkeen järjestämiin työpajoihin tai seminaareihin, puolet useammin kerran. Suuri osa käytössä olevista yhteystiedoista oli saatu erilaisten tapahtumiin ilmoittautumisen yhteydessä, joten sinällään tämä oli odotettavissa oleva tulos. Tikesos-hankkeen näkökulmasta oli positiivista, että kyselyyn vastasi myös sellaisia, jotka eivät olleet aiemmin osallistuneet Tikesos-hankkeen tapahtumiin (20 vastaajaa). Kuvassa 3 on esitetty vastaajien osallistuminen Tikesos-hankkeen tapahtumiin.



Kuva 3: Vastaajien osallistuminen Tikesos-hankkeen tapahtumiin.

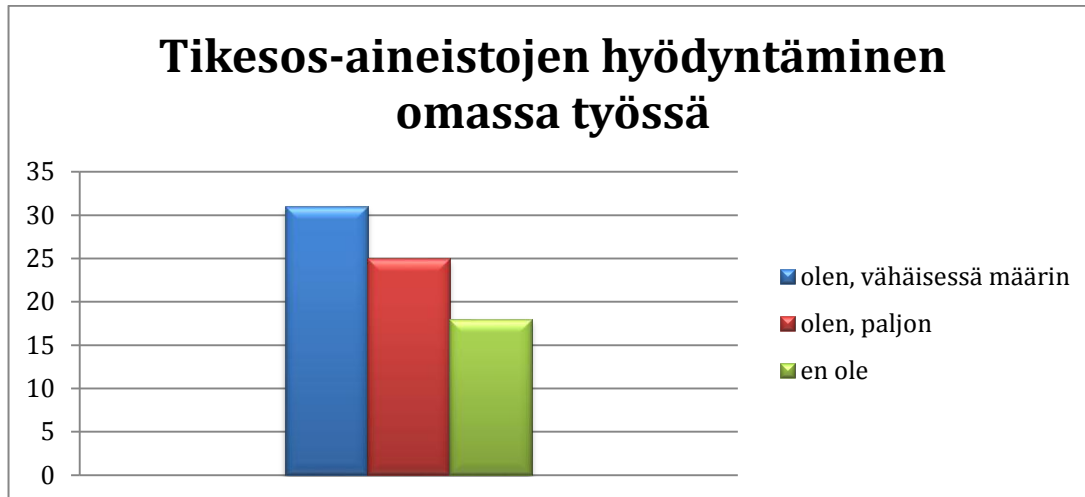
3.2 Tikesos-tuotosten hyödyntäminen organisaatioissa

Varsinaisia Tikesos-tuotosten hyödyntämistä koskevat kysymykset olivat osin pakollisia ja osin vapaaehtoisia täyttää. Yleinen kysymys Tikesos-aineistojen hyödyntämisestä oli pakollinen, joten siinä vastauksia saatiin 74 kuten vastaajia oli (kuva 4: Tikesos-aineistojen hyödyntäminen organisaatiossa). Yli puolet vastaajista uskoi, että heidän omassa organisaatiossaan on hyödynnetty Tikesos-määrittämiä tai muuta hankkeen verkkosivulta löytyvää aineistoa. Noin neljännes oli epävarma asiasta. Eniten oli hyödynnetty eri palvelutehtäviin liittyviä sisältömäärittämiä. Niistä 19 nimeltä mainittua määrittäystä liittyi johonkin tiettyyn palvelutehtävään. Lisäksi kuusi henkilöä oli maininnut, että sisältömäärittämiä oli hyödynnetty, mutta he eivät eritelleet, mistä määrittäyksistä oli kysymys.



Kuva 4: Tikesos-aineistojen hyödyntäminen organisaatiossa.

Vastaajat itse olivat hyödyntäneet aineistoja omassa työssään ahkerasti: Noin kolmannes vastaajista oli hyödyntänyt aineistoja paljon ja lähes kaksi viidesosaa vähäisessä määrin. Vain vajaa viidennes ei ollut vielä hyödyntänyt Tikesos-hankkeen aineistoja lainkaan omassa työssään.

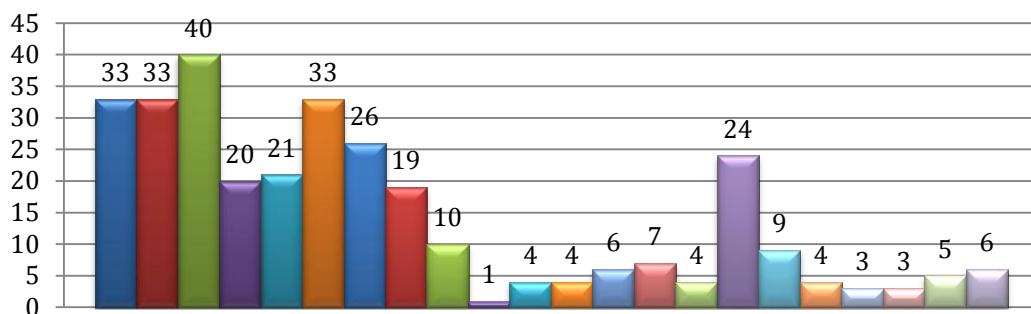


Kuva 5: Tikesos-aineitojen hyödyntäminen omassa työssä.

Käytetyimpiä sisältö määrityksiä olivat lastensuojeluun liittyvät sekä toimeentulotukeen liittyvät sisältö määritykset. Kuusi vastaajista kertoi, että heidän organisaatiossaan on hyödynnetty kaikkia tai useampia sisältö määrityksiä. Toiseksi eniten kaikista aineistoista oli hyödynnetty luokituksia. Sanastot olivat myös eniten hyödynnettyjen aineistojen joukossa: Niitä oli käyttänyt tavalla tai toisella noin joka kymmenes vastaaja. Prosessikuvaukset ja dokumentointiopas mainittiin muutamissa vastauksissa. Asiakirjahallintoon liittyvät dokumentit, suostumuksen selvitys, säilytysaikaraportti saivat yksittäisiä mainintoja. Lisäksi jotkut mainitsivat, että ”ovat kuulolla” määritysten suhteen, mutta eivät ole hyödyntäneet niitä vielä.

Niistä, jotka olivat hyödyntäneet joitakin aineistoja, suurin osa oli käyttänyt sosiaalipalveluiden luokitusta ja sanastoa. Myös sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmiä varten, erilaiset sisältö määritykset sekä Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -opas olivat suosittuja: Niitä oli käyttänyt yli puolet vastaajista. Seuraavaksi suosituimpia olivat prosessikuvaukset, perustietomääritykset sekä asiakirjatyypiluokitus ja asiakasasiakirjasanasto, joita kaikkia oli käyttänyt kaksi viidesosaa vastaajista. Toimintaesimerkkejä ja käyttötapauksia sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen teknisiä määrityksiä oli käyttänyt vajaa viidennes. Muut aineistot mainittiin 1-5 vastauksessa. Alla olevassa kuvassa on esitetty Tikesos-määritysten hyödyntäminen eri määritysten osalta.

Hyödynnetyt Tikesos-aineistot



- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -opas
- Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten
- Sosiaalipalvelujen luokitus ja sanasto
- Asiakirjatyypiluokitus ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto
- Perustietomääritykset
- Palvelukohtaiset tietosisältömääritykset
- Palvelutehtäväkohtaiset toimintaprosessikuvaukset
- Palvelutehtäväkohtaiset asiakasasiakirjat
- Toimintaesimerkit ja käyttötapaukset
- Viestinvälitysmääritys
- Metatietomääritykset
- Standardisalkku
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tekniseen standardiin liittyvät selvitykset
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tekniset määritykset
- Asiakastietomalli (sis. graafinen tietomalli ja tietokomponentit luokituksineen)
- Ehdotus sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytysajoiksi
- Suostumusta ja asiayhteyttä koskevat selvitykset ja määritykset
- Protot ja simulaatiot (toimeentulotukihakemus -video)
- Avoimen lähdekoodin kehitysympäristöä koskeva raportti
- Tietojärjestelmäjäsennys
- Tietojärjestelmäpalvelujen määritykset
- Käytönhallinnan määrittelyt (allekirjoitusratkaisut, suostumustenhallintaa ja asiayhteyttä koskevat määritykset, käyttöoikeuksien hallinta)

3.3 Tikesos-hankkeen saama palaute

Hyödyntämiskartoitukseen vastanneilla oli mahdollisuus antaa halutessaan palautetta Tikesos-hankkeelle avoimella tekstikentällä. Vastausten pituutta tai pakollisuutta ei ollut määritelty, tai mitään erityistoiveita palautteen kohteesta ei ollut määritelty etukäteen. Yhteensä 34 vastaajaa antoi palautetta Tikesos-hankkeelle tämän kysymyksen kautta. Alkuperäiset vastaukset löytyvät tuotoksen lopusta.

Hankkeen saama palaute oli pääosin positiivista: monet vastaajista olivat saaneet paitsi uusia ajatuksia myös konkreettista apua ja tukea omaan asiakastyöhönsä esimerkiksi palvelutehtäväkohtaisista sisältömäärityksistä.

Useimmat pitivät määrityksiä omassa työssään tai omassa kunnassaan hyödynnettävinä, kun esimerkiksi suunnitellaan tilastointia tai hankitaan uusia tietojärjestelmiä. Palautteissa määrätietoiseksi, perusteelliseksi ja pitkäjänteiseksi kuvattua työtä pidettiin myös tärkeänä askeleena kohti kansallisesti yhtenäistä asiakastiedon hallintaa ja yhtenäisiä tietojärjestelmiä sekä kohti kansallista arkistopalvelua. Vastaajat näkevät yhtenäisen asiakastiedon mahdollisuutena tuottaa vertailukelpoista tietoa sekä tuottaa tilastoja toiminnasta ja arvioida toiminnan vaikuttavuutta. Kiitosta sai lisäksi sosiaalialan toimijoiden ja muiden viranomaisten, esimerkiksi arkistolaitoksen, kanssa tehty yhteistyö tiedonkeruussa ja tuotosten arvioinnissa.

Moni vastaaja jäi pohtimaan sitä, miten hankkeessa tehty työ saadaan jalkautettua kuntiin ja kuntayhtymiin, miten määrityksistä saadaan normeja suositusten sijaan tai miten muuten määritykset voidaan panna toimeen. Erityisen huolissaan vastaajat olivat siitä, miten järjestelmätoimittajat saadaan käyttämään määrityksiä tietojärjestelmissään. Määritysten hyödyntämättä jättämistä pidettiin suurimpana riskinä ja jonkinlaisia pakotteita tai normeja, jotka edellyttäisivät määritysten käyttöönottoa, toivotaan otettavan käyttöön. Muut vastaajat, jotka antoivat negatiivista palautetta, olivat sitä mieltä, että Tikesos-hankkeen työ on ollut melko akateemista tai siitä ei ole riittävästi tiedotettu ja hanke on sen vuoksi jäänyt vieraaksi sosiaalialan ammattilaisille. Monet harmittelivat myös sitä, että eivät itse ole ehtineet paneutua hankkeessa tehtyihin määrityksiin tai ehtineet levittää tietoa niistä eteenpäin. Jotkut esittivät ideoita, miten tietoa hankkeen tuotoksista saataisiin levitettyä: tarvitaan artikkeleita ammattilehtiin ja lisää informaatiotilaisuuksia. Jotkut vastaajista olivat sitä mieltä, että hankkeen työn perusteellisuudessaan ollut ehkä liiankin kunnianhimoista asiakaspalvelutyön kannalta tai että määrittelyihin oli vaikeaa ottaa kantaa ”kentältä” ja niistä on tullut liian monimutkaisia. Eräältä vastaajalta tuli pyyntö liittyen hankkeen päätösseminaariin: tiivis esitys siitä, mitä hankkeessa oli alun perin tarkoitus tehdä, mitä saatiin tehtyä ja mitä jäi tekemättä sekä kuinka tästä jatketaan eteenpäin.

3.4 Vastaajien toiveet ja terveiset Oper-yksikölle

Tikesos-hanke päättyi vuoden 2011 lopussa, jonka jälkeen hankkeen teemojen mukaisesta kehittämistyöstä tulee vastaamaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon operatiivisen ohjauksen yksikkö, Oper. Vastaajilla oli mahdollisuus lähettää toiveitaan ja terveisinään Oper-yksikölle avoimen vastauksen kautta. Yhteensä 29 vastaajaa lähetti terveisensä. Alkuperäiset vastaukset löytyvät tuotoksen lopusta.

Kuten Tikesos-hankkeelle annetussa palautteessa, tämänkin kysymyksen kohdalla tuli esiin huoli siitä, että hankkeessa tehty työ jää hyödyntämättä sosiaalihuollon organisaatioissa. Vastaajat toivoivatkin Oper-yksiköltä erityisesti riittävää resursointia valtakunnalliseen sosiaalihuollon tiedonhallinnan koordinointiin ja sosiaalialan tietopalveluiden kehittämiseen sekä sosiaalihuollon erityisyyden huomioimista verrattuna terveydenhuoltoon. Toisaalta vastaajat toivoivat terveydenhuollon puolella saatujen kokemusten (eResepti ja KanTa) hyödyntämistä ja synkronointia – tai jopa samankaltaisten ratkaisujen etsimistä - terveydenhuollon tietohallinnon hankkeiden kanssa. Lisäksi muutamit vastaajat olivat sitä mieltä, että KanSa-arkisto voisi olla eArkiston kanssa yhtä aikaa esillä poliittisessa päätöksenteossa. Arkistoa pidettiin monissa vastauksissa erittäin tärkeänä osana sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämistä.

Vastaajat halusivat jakaa myös ideoitaan määritysten jatkokehittämistä varten: Oper-yksikön toivotaan huolehtivan määritysten jatkuvasta päivittämisestä siten, että ylläpidossa hyödynnetään sosiaalihuollon asiantuntemusta. Metatieto- ym. määrittelyissä tulisi ottaa huomioon paremmin tilastoinnin näkökulma ja hyödyntää tiedon jakamisessa ja tuottamisessa mahdollisuuksien mukaan kansallisia ja kansainvälisiä standardimäärittelyjä. Myös asiakastyön dokumentoinnin ja asiakastyön seurantaan tarvittavien indikaattorien yhteensopivuus tulisi varmentaa.

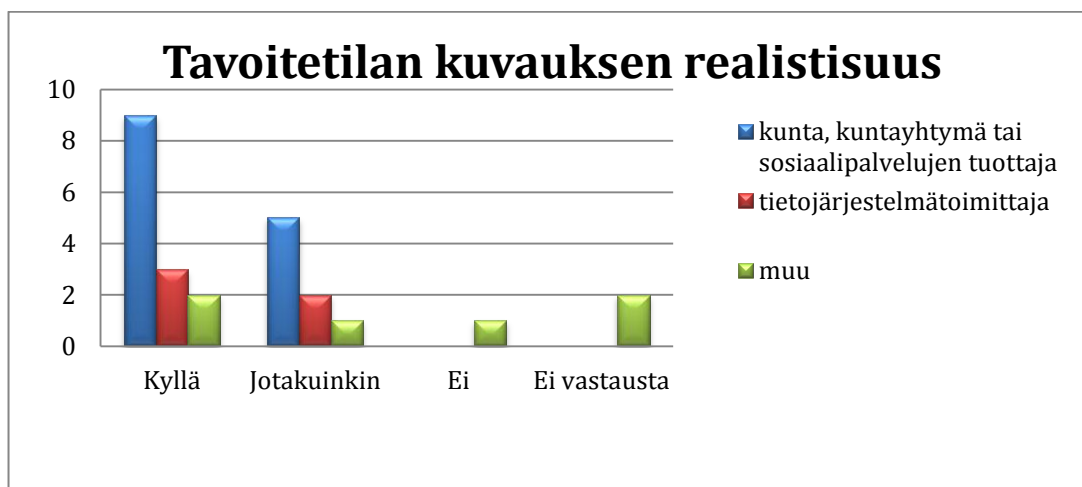
Oper-yksiköltä toivotaan myös keskitettyä ja jämäkkää kuntien ohjausta määritysten käyttöönotossa. Monet vastaajista uskovat, että määrityksiä ei oteta käyttöön vapaaehtoisesti vaan se edellyttää järjestelmätoimittajien sitouttamista normatiivisella ohjauksella, esimerkiksi virallistamalla määritykset, sekä tukemalla järjestelmien kehittäjiä esimerkiksi perustamalla foorumi, jossa järjestelmien kehittämiseen liittyviä kysymyksiä voidaan käsitellä. Monet vastaajat toivoivat Oper-yksiköltä myös tietoa, tukea, opastusta ja koulutusta sekä tsemppausta kaikille kunnille hankkeen tuotosten soveltamisessa ja käyttöönotossa, esimerkiksi verkkosivujen, seminaarien sekä informaatio- ja keskustelutilaisuuksien avulla. Verkkosivustolle toivottiin myös kokemusten jakamista sekä tietoa määritysten jatkokehittämisestä ja suunnitteilla tai käynnissä olevista pilotoinneista. Lopuksi vastaajat toivoivat, että Oper-yksikössä ymmärrettäisiin Tikesos-hankkeessa koottu osaaminen ja työn arvo sekä hankkeen saama arvostus kunnissa. Vastaajat toivoivat myös, että pitkäjänteinen kehittämissyö ja yhteistyö kuntien kanssa jatkuvat.

4 Sähköistä arkistointia koskevien määritysten arviointia

Tikesos-hanke järjesti marraskuussa 2010 työpajan sosiaalihuollon tietojärjestelmäarkkitehtuurista. Työpajassa käsiteltiin muun muassa sosiaalihuollon kansallisen arkiston määrityksiä. Työpajaan osallistui yhteensä 50 alan toimijaa, joista Tikesos-hankkeen ulkopuolisia oli 25. Alla olevissa vastauksissa on kuvattu muiden kuin Tikesos-hankkeen toimijoiden näkemyksiä.

Työpajaan osallistujista 56 % edusti kuntaa, kuntayhtymää tai sosiaalipalvelujen tuottajaa ja loput edustivat tietojärjestelmätoimittajaa (20 %) tai joukkoa muu (24 %). Työpajaan osallistuneista suurimman osan työtehtävät liittyivät ensisijaisesti tietojärjestelmien suunnitteluun (36 %). Muiden osallistujien työtehtävät jakautuivat tasaisesti sosiaalihuollon substanssin tehtäviin, asiakirjahallintoon, tietohallintoon, tutkimus- koulutus tai kehittämistehtäviin.

Lähes kaikki työpajaan osallistuneet vastaajat pitivät KanSa-arkistosta esitettyä asiakastietojen käytön tavoitetilaa realistisena. Vain yksi vastaaja epäilee tavoitetilaa epärealistiseksi ja kaksi vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuva 7: KanSa-arkiston tavoitetilan realistisuus.

Sosiaalihuollon ammattilaisten ja asiakkaiden arveltiin hyötyvän eniten KanSa-arkiston käyttöönotosta. Yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat, kunnan tietohallinto ja järjestelmätoimittajat saivat vain muutamien vastaajien mukaan hyötyä KanSa:sta. (Kuva 8) Tikesos-määrityksiä tehdessä ensisijainen tavoite on ollut tuottaa sosiaalihuoltoon sellainen arkistointijärjestelmä, jolla ensisijaisesti tuetaan sosiaalihuollon ammattilaisten työtä. Tämän vastaajajoukon näemyksen perusteella tämä tavoite on saavutettu määrittelytyössä.



Kuva 9: Sosiaalihuollossa käytettävän arkistointiratkaisun hankinnan toteuttaminen

Liite 1: Kyselylomake (hyödyntämiskartoitus)

Tikesos-määritysten hyödyntäminen

Kokoamme tietoa siitä, miten Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen tuotoksia on hyödynnetty hankkeen aikana.

Pyydämme ystävällisesti käyttämään muutaman minuutin vastaamalla seuraaviin kysymyksiin.

1. Organisaatiosi *

2. Keskeisin työtehtäväsi *

Valitse vain yksi.

- sosiaalihuolto: lähiesimiestyö tai johtaminen/hallinto
- sosiaalihuolto: asiakastyö
- asiakirjahallinto
- tietohallinto
- tietojärjestelmien suunnittelu
- tutkimus, kehittäminen tai koulutus
- jokin muu, mikä?

3. Oletko osallistunut Tikesos-hankkeen järjestämiin työpajoihin tai seminaareihin? *

- olen, kerran
- olen, useamman kerran
- en ole

4. Onko organisaatiossasi hyödynnetty Tikesos-määrittymiä tai muuta hankkeen verkkosivulta löytyvää aineistoa? *

- on
- ei ole
- en osaa sanoa

5. Oletko itse hyödyntänyt työssäsi Tikesos-määrittymiä tai muita hankkeen verkkosivuilta löytyvää aineistoa? *

- olen, vähäisessä määrin
- olen, paljon
- en ole

Jos olet hyödyntänyt Tikesos-aineistoja, seuraavalla sivulla sinulta kysytään tarkemmin hyödyntämistäsi dokumenteista.

6. Mitä seuraavista Tikesos-aineistoista olet hyödyntänyt? Millä tavalla?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -opas
- Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten
- Sosiaalipalvelujen luokitus ja sanasto
- Asiakirjatyypiluokitus ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto
- Perustietomäärittymiset
- Palvelukohtaiset tietosisältömäärittymiset
- Palvelutehtäväkohtaiset toimintaprosessikuvaukset
- Palvelutehtäväkohtaiset asiakasasiakirjat
- Toimintaesimerkit ja käyttötapaukset
- Viestinvälitysmäärittymiset
- Metatietomäärittymiset
- Standardisalkku
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tekniseen standardiin liittyvät selvitykset
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tekniset määrittymiset

Asiakastietomalli (sis. graafinen tietomalli ja tietokomponentit luokituksineen)
Ehdotus sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytysajoiksi
Suostumusta ja asiayhteyttä koskevat selvitykset ja määritykset
Protot ja simulaatiot (toimeentulotukihakemus -video)
Avoimen lähdekoodin kehitysympäristöä koskeva raportti
Tietojärjestelmäjäsenitys
Tietojärjestelmäpalvelujen määritykset
Käytöhallinnan määrittelyt (allekirjoitusratkaisut, suostumustenhallintaa ja asiayhteyttä koskevat määritykset, käyttöoikeuksien hallinta)

7. Voit halutessasi antaa tässä palautetta Tikesos-hankkeelle.

8. Voit halutessasi esittää tässä toiveitasi tai terveisesi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Oper-yksikköön, joka vastaa Tikesos-määrittysten ylläpidosta ja toimeenpanosta vuoden 2012 alusta.

Liite 2 Avoimet vastaukset, alkuperäiset

Palaute Tikesos-hankkeelle, vastaajien määrä: 34.

- Olette tehneet loistavaa ja suoraan hyödynnettävissä olevaa työtä. valmistuneet määrittelyt ym. ovat olleet avoimesti kaikkien luettavissa ja kommentoitavissa, se on hienoa. Hanke on myös ottanut vastaa monenlaisia kysymyksiä ja ongelmakohtia tavallisilta talajailta. Tikesos on tehnyt hyvää yhteistyötä alan toimijoiden kanssa ja kuunnellut kentän ääntä. Olen saanut paljon apua ja paljon ajatuksia Tikesos hankkeen ihmisiltä.
- Onnistunut kokonaisuus näyttämään tietä kohti kansallista arkistointipalvelua. Nykyistä käytössä olevaa tietojärjestelmää emme ole voineet muuttaa vastaamaan Tikesos-määrityksiä, mutta tämä antaa vankan pohjan, kun uutta järjestelmää hankimme.

Hanke on ajallisesti ollut pitkä. Ehkä olisi ollut hyödyllistä jollain tavalla integroida prosessin työhön ainakin suurimpien atk-talojen suunnittelijoita. Painopiste on ollut aika akateeminen.

- Hanke on ollut hyvä ja sillä on saatu paljon hyviä määrityksiä aikaan, jotka toivottavasti myös otetaan käyttöön kunnissa / kuntayhtymissä. Valitettavasti vain kun tätä ei missään pakoteta käyttämään jokainen toimia toimii kuitenkin tekee itse ratkaisunsa ja esim. sosiaalitoimen lomakkeita muokkaillaan joka kunnassa vieläkin omanlaisiksi. Pitäisi saada ainakin nämä lomakkeet virallisiksi, jotta myös järjestelmän toimittajat voisivat suoraa tehdä ohjelmiin lomakkeet näiden mukaan.
- Paljon hyvää materiaalia, mutta mitä seuraavaksi? Suurena riskinä määritysten hyödyntämättä jättäminen.
- Hanke on minusta onnistunut työssään hyvin ja eteneminen on tarkentunut saadun palautteen ja kokemusten myötä. Toivottavasti esim. uusi tietohallintolaki pakottaa myös kunnat etenemään ja investoimaan järjestelmäkehitykseen.
- yhteistyö on ollut hyvää ja aikaansaannoksissa on huomioitu hyvin arkistolaitoksen normit ja ohjeet sekä luotu yhteisesti menettelyjä, esim. asiakirjojen säilytysaikaehdotusta ja tehtäväluokitusta
- Tikesos ei ole näkynyt alueilla kovinkaan paljoa. Tulee terminä esille silloin tällöin, mutta voisin kuvitella, että käytännön työtä tekevät kysyvät edelleen, mikä ihmeen Tikesos. Tarvitaan lisää paikan päällä tapahtuvaa informaatiota tai / ja ammattilehtiin artikkeleja. Tietoa voi olla alueilla, missä hankkeen työntekijät vaikuttavat, mutta täällä muualla...
- Minulta on kysytty projektiin paljon sosiaalisen luototuksen asioista ja olen mielelläni vastannut niihin. Muuten en projektia tunne, en ole ehtinyt tutustua ajan puutteen vuoksi. Tarkoitukseni on syventyä asiaan ja hyödyntää kaikki mitä yksikkö voi käyttää hyväkseen. Työskentelen sosiaalisen luototuksen yksikössä.
- Olen seurannut hankkeen esittelyjä. Hankkeessa on tehty paljon välttämätöntä työtä, jotta sosiaalialalla päästään siirtymään kansallisesti yhtenäiseen asiakastiedon hallintaan.

Olen hämmentyneenä seurannut, miten epäyhtenäistä kirjaaminen ja asiakastiedon hallinta on ollut verrattuna terveydenhuoltoon, jota itse edustan.

- Tärkeä ja tarpeellinen työ, mutta onko tulossa valtakunnallista ohjetta tietojen keräämiseen / lomakkeiden suunnitteluun? Pysyvätkö tulokset mahdollisuuksina / suosituksina vai tehdäänkö normeja?
- Laaja ja kunnianhimoinen hanke, jota on viety eteenpäin pitkäjänteisesti. Hienoa!

- Sivustoilla on ollut paljon hyvää materiaalia, jota olemme pystyneet hyödyntämään suoraan käynnissä olevissa tietojärjestelmähankkeissa sekä Ths (tiedonhallintasuunnitelma) projektissa. Hyvät selkeät sivut. Myös seminaarit, joissa olen ollut mukana on ollut hyvin järjestettyjä ja todella tarpeellisia.
- Määrittästyö oli äärettömän kunnianhimoista, mutta asiakaspalvelutyön kannalta ehkä turhankin sitä.
Jotta tietojärjestelmät saadaan oikeasti lisäämään tuottavuutta, niiden pitää olla käyttäjäystävällisiä ja selkeitä ja niin "automaattisia" kuin mahdollista.
Käsitteiden hienosäätöiseen määrittelyyn oli jotenkin kentältä mahdoton ottaa kantaa ja nyt pelottaa, että käsitteitä on liikaa ja asia on liian monimutkainen.
- Mielestäni hanke on edennyt systemaattisesti ja käsiteltäväksi otetut asiat on viety loppuun ja selvitetty perusteellisesti. Hankkeen aikana on tehty hyvää pohjatyötä tulevaisuutta ajatellen.
- Hanke on ollut tarpeellinen. Nyt pitäisi saada aikaansaannokset jalkautettua eri organisaatioihin.
- Erittäin hyvää ja huolellista työtä tehty ainakin sisältöraporttien osalta (näitä olen työssäni käyttänyt eniten). Muuhun Tikesosissa tehtyyn työhön en ole perehtynyt joten en pysty sitä arvioimaan.
- hyvä ja tarpeellinen hanke
- Tikesos on meillä jäänyt vieraaksi perustajajärjestäjille. Mutta tämä johtuu tietenkin oman organisaatiomme huonosta/vähäisestä tiedottamisesta asioista. Näihin ei vain tahdo jäädä aikaa kun tekee asiakastyötä ja kehittämistyötä joutuu tekemään "vasemmalla" kädellä. Tämä harmittaa.
- En varmaan kaikkea muistanut, mutta monissa seminaareissa on istuttu ja näitä määrittäksiä on tullut luettua enemmän kuin mitä virallisesti on ehkä kommentoitu. Koska asiat ovat "muhineet" päässä, niin ei aina huomaa, mitä kenties niistä on otettu käyttöön jo huomaamatta. Istun monissa asiantuntijaryhmissä ja niissäkin näistä puhutaan/asioita mietitään. Hanke on ollut tärkeä, vaikka asioiden yhtenäistäminen herättää aina monia mielipiteitä. Olemme Lpr:n kaupungin aikaan pilotoineet Kaakkoissuomen kuntien kanssa jo toimeentulotukihakemukset ja nyt ne ovat monilla käytössä (uusi asiakas/jatkohakemus).
- Hitaasti mutta ei ehkä ihan varmasti on menty eteenpäin. Saa nähdä, miten toteutus etenee.
- Ison ja kattavan työn olette tehneet. Määrittäksiin olen ehkä eniten tutustunut ja ne ovat osoittautuneet myös hyväksi asiakastyön "ohjeistuksiksi" - ei ainoastaan tietojärjestelmien rakentamiseksi
- Hanke hyvä ja tulosten hyödyntämättömyys johtuu lähinnä siitä, että meillä on vasta tulossa sosiaalipuolen asiaa tietohallinnon toiminnan piiriin tulevaisuudessa.
- kiitos, hyvin tehty !
- Kiitettävästi on kerätty tietoja ja kokemuksia lausuntopyyntöillä. Hankkeen lopullisia tuotoksia odotetaan mielenkiinnolla.
- Kyseessä on valtavan iso projekti, jota on kuitenkin onnistuttu viemään eteenpäin johdonmukaisesti, määrätietoisesti ja hyvin.
- Äärimmäisen hyödyllinen hanke, jonka avulla hyvin eriparisia sosiaalialan osa-alueita ja alueellisia tietojärjestelmäsovelluksia pyritään yhdenmukaistamaan, mikä mahdollistaisi vertailukelpoisen tiedon tuottamisen, toiminnan seurantaan/ohjaukseen vaadittavien tilastojen tuottamisen ja loppupelissä jopa toiminnan vaikuttavuuden arviointia. Toivotavasti tulosten toimeenpanoon käytäntöön riittää resursseja tulevaisuudessa.
- Kiitos! Hyvää työtä on tehty.
- Päätöseminaarin yhteydessä toivoisin tiivistä esitystä siitä, mitä oli tarkoitus tehdä, mitä saatiin tehtyä ja mitä jäi tekemättä / kuinka tästä eteenpäin. Aihe on aika vaikea sellaiselle, joka ei ole yksityiskohtaisesti perehtynyt sosiaalipuolen substanssiin. Jos halutaan tietohallinnon ja toiminnan yhteinen sitoutuminen asiaan, tulee kaikkien puhua yhteisesti ymmärrettävää kieltä ennen kuin KanSaa lähdetään toteuttamaan.
- Hienoa työtä!
- Hankkeessa on tehty erittäin laadukasta ja laaja-alaista työtä, josta tulisi tiedottaa PALJON enemmän kuntiin. Käytännönläheisiä ihmisiä kertomaan mitä kaikkea hyödynnettävää on jo valmiiksi saatavilla.

- Kiitos hyvästä hankkeesta! Toivottavasti näitä määrityksiä hyödynnetään mahdollisimman paljon kunnissa ja tietojärjestelmissä.
- Kuopion kaupunki/ Varhaiskasvatus oli paikallisena hankkeena mukana Tikesos - hankkeessa vuosina 2005-2009. Tikesos - antoi hyvän tausta tuen paikalliselle kehittämistyölle ja loi kokonaiskuvaan kehittämisen suunnasta, johon tulisi pyrkiä. Hankkeemme jälkeen paikallista kehittämistyötä on jatkettu toiminnan arjessa saaduista opeista ja pikku hiljaa saamme työmme tulokset asiakkaiden käyttöön.
- Määrittelyjen tarve on meillä monasti yksityiskohtaisempaa, kun taas Tikesos-määrittelyt ovat ymmärrettävästä syystä yleisemmällä tasolla. Tästä syystä Tikesos-määrityksiä ei ole voinut hyödyntää niin paljon kuin toivoisi voivansa.
- Tärkeä hanke vaihe. Valitettavasti omalta kohdalta KANTA haasteet vei kaiken ajan.

Terveiset ja toiveet Oper-yksikölle, vastaajien määrä: 29

- Tikesos-materiaalista pitäisi pitää alueellisia ja paikallisia informaatio- ja keskustelutilaisuuksia, jotta materiaali tulisi paremmin tietoisuuteen ja käyttöön.
- Toivon, että Tikesos hankkeen työntekijät voisivat jatkaa työssään, harmittaa kovasti, jos ihmiset vaihtuvat, koska silloin häviää todella paljon osaamista. Toivon, että avoimuus ja yhteistyö kentän väen kanssa jatkuu yhtä joustavana kuin Tikesos -hankkeen aikana ja KansaArkisto syntyy.
- Tarvitaan jonkinasteinen poliittinen hyväksyntä, jotta voidaan alkaa konkreettisesti edetä projektissa. Sivustolla on hyvä pitää esillä kaikkea mahdollista tietoa, joka sivuaa tavalla tai toisella hankkeen tuotoksia esim. jos joku pilotoi joitain osioita. Esim. mitä kuuluu Karjalan tt-hakemuksen sähköiselle pilotille.

Toiseksi esim KuntaIT:n eAMS-projekti olisi mitä pikimmin nivottava jollain tavalla kiinni Tikesos-prosessiin, jotta ne eivät ajelehdi irrallaan toisistaan. Samoin voisi miettiä miten QPR:stä voisi paremmin saada irti yhteistä kokemustietoa kaikkien käyttöön. Nyt tuntuu siltä, että erinäisiä määrityksiä on tehty, mutta ne eivät ole julkisia.

- Toivottavasti Oper-yksikkö ottaa esim. näiden lomakkeiden ja asiakirjojen yms. virallistamisen itselleen jolloin tämä hanke olisi saanut kunnille / kuntayhtymille konkreettisen hyödyn eikä jäisi pelkäksi paperinpainoksi nämä hienot ajatukset ja luokitukset.
- Toivottavasti järjestelmien kehittäjiä varten saadaan jatkossa foorumi, jossa järjestelmien kehittämiseen liittyviä kysymyksiä ym. voidaan käsitellä.
- Tarvitsemme tukea sähköisen asioinnin aloittamisessa. Valmistelemme projektisuunnitelmaa syksyllä asiakastietojärjestelmämme toimittajan kanssa.
- Edellä mainituissa asioissa toivon yhteistyön jatkuvan myös muutosten osalta
- Tietoa, infoa, seminaareja...
- OPER-yksikössä pitäisi pitää huolta siitä, että sosiaalialan tietopalvelut kehittyvät siten, että ne voidaan aikanaan lisätä ja liittää samaan KanTA-arkistoon, jonne nyt ollaan alkamassa siirtää potilastietoa. Uskon, että tulevaisuudessa luovutaan tiukoista rajoista ja ainakin tiukasti varjelluista rajatuista käyttöoikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Tästä syystä sosiaalialalla kirjattavan tiedon pitäisi olla muodostaan ja koodeiltaan sellaista, että sen integroiminen, tallennus, käyttö ja luovutus (ja katselu) noudattaa samoja määrityksiä terveydenhuollon kanssa.
- Sosiaalialan teknologiahankkeen ja Kanta-hankkeen tulisi kulkea käsikädessä ja määrittelyissä pitäisi ottaa huomioon moniammatillisuus entistä enemmän. Nyt esim. sosiaalityön asiakaskertomuksessa on useita erilaisia ohjeita riippuen siitä onko sosiaalityöntekijä töissä terveydenhuollon piiriin kuuluvassa yksikössä vai sosiaalitoimen alaisessa.
- Olisi tärkeää järjestää koulutusta ja opastusta valtakunnallisesti tästä asiasta.
- On hyvä, että määritellään kansallisesti yhtenäiset prosessit, sanastot ja menettelytavat. Kaikkien ei tarvitse miettiä samoja asioita, vaan ne on mietitty jo etukäteen. Kovasti odotamme uusia säilytysaikoja, meidän Ths projektin valmistuminen on siitä kiinni. Ei ole järkevää tehdä asioita vanhojen säilytysaikojen mukaisesti. Jos voisitte nopeuttaa säilytysaikojen vahvistamista, niin monet kunnat ovat todella tyytyväisiä. Säily-

tysajat ovat sosiaalipuolella vuodelta 1989. Toiminta on muuttunut paljon noilta ajoilta. Jatkaa Tikesos hankkeen viitoittamalla tiellä.

- Tietotekniikka-asioiden läpivienti monissa pienemmissä ja uusissa yrityksissä on haasteellista. Palveluntuottajien kannalta järjestelmien tulisi olla helpot liittyä ja kustannusten pitäisi olla myös pienten yritysten kantokyvyn rajoissa. Asiakastietojen käytön hyödyntämisessä on vielä paljon tekemätöntä työsarkaa ja kaikki toimijat pitäisi saada mukaan reaaliaikaisen asiakastiedon kokoamiseen ja käyttämiseen. Asiakastiedon hyödyntäminen ennaltaehkäisevässä mielessä ja varhaisen puuttumisen näkökulmasta on hyvin alkuvaiheissaan.
- keskitettyä jämäkkää kuntien ohjausta hankkeen tuotosten käyttöön otossa
- TÄMÄ HANKE ON OHJAUTUNUT JA SUUNTAUTUNUT HYVIN VAHVASTI SOSIAALITOIMEEN. TOIVOISIN, ETTÄ MYÖS MUUALLA TOIMIVAT SOSIAALIALAN AMMATTILAISET PÄÄSISIVÄT ENEMMÄN MUKAAN HANKKEESEEN. YKSI KOULUTUSPÄIVÄ ESIM. OULUN YLIOPISTOLLISESSA, JOSTA VIDEOYHTEYS MUIHIN YKSIKÖIHIN. YHDELLÄ KERTAA OLISI HANKKEEN SAAVUTETTAVISSA NOIN 70-90 HENKEÄ. KIITTÄEN.
- täytyy muistaa, että sosiaalityötä ei voi luokitella aina yhtä helposti kuin jotain terveydenhuoltoa, jossa asiakkaalla on jalka tai käsivaurio. Sosiaalityössä määrittely voi olla erilainen työntekijöiden keskenkin ja vielä asiakkaan mielestäkin. Josko asiakkaista kerättävä tietomäärä ja tilastointi säilyisi riittävän yksinkertaisena sekä kohtuullisena kun näitä määrityksiä siirretään käytäntöön
- Haastetta riittää jatkossakin. Olen huomannut, että esim. palvelukohtaisten tietosisältömäärittelyjen käyttöön ottaminen jo olemassa olevaan järjestelmään on haasteellista kun tietoja on totuttu kirjaamaan vanhalla tavalla ja ei-rakenteisesti. Tarvitaan myös tukea/apua/tsemppausta kuntoon ja tietojärjestelmistä vastaaville työntekijöille/hallinnolle kun esimerkiksi tiedon tallentaminen rakenteellisessa muodossa ei kovasti miellytä sosiaalialalla työskenteleviä.
- Kehitettäessä metatieto- ym. määrittelyjä tulisi tarpeellisissa yhteyksissä huomioida asiakasrajapinnan lisäksi myös tilastointinäkökulma, ja käyttää tiedon jakamisessa ja tuottamisessa mahdollisuuksien mukaan kansallisia ja kansainvälisiä standardimäärittelyjä (luokitukset, koodistot, käsitteet, tietomallit).
- Toivottavasti Oper-yksikkö tulee hyödyntämään runsaasti hyvää työtä ja resursoi riittävästi myös sosiaalihuollon tiedonhallinnan koordinoitua !!
- Toivoin, että järjestelmätoimittajat sitoutuisivat tiukemmin toteuttamaan Tikesosmäärittelyksiä
- Asiakastietojärjestelmien ja asiakastiedon dokumentoinnin kehittämistyössä on odoteltu jo vuosia valtakunnallisia ratkaisuja. Toivottavasti niitä nyt saadaan.
- Tikesos -työn onnistunut jalkautus Oper -yksikköön.
- Lisänäkökulma käsitelmäärittelyissä ja tietojärjestelmien suunnittelussa sekä jatkokehittelyssä, joihin tulisi panostaa, on tulevaisuudessa on asiakastyön dokumentoinnin ja asiakastyön seurantaan tarvittavien indikaattorien (tilastoinnin käsitelmäärittelyjen) yhteensopivuuden varmentaminen. Samalla tulisi varmentaa Kanta-hankkeen ja Tikesos-hankkeen tulevaisuuden kehitystoiminnan synkronointi ainakin perustasolla. Lainsäädännön eriparisuuksista ja eriaikaisuuksista huolimatta kehitystyön tulisi tapahtua laajalla rintamalla (vaikka eri osa-alueita eri tavoin painottaen), siten että terveys- ja sosiaalipuolen näkökulmat ja asiantuntemus pyritään ottamaan tasapuolisesti (vaikkapa optioina) mukaan kehittämistyön. Muuten ylhäältä päin sanellun (so. yksipuolisen) järjestelmän toteuttaminen ilman kaikkien osapuolten tarpeiden huomioimista voi vaikeuttaa järjestelmien käyttöönottoa ja aiheuttaa tiedon laadun osalta ongelmia tietoja kirjaavien ja käytännön asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden joukossa.
- Toivottavasti pitkäjänteinen kehittämistyö jatkuu edelleen
- Nyt olisi erittäin tärkeää katsoa kokonaisuutta. Kun myös KanTa-kuviot siirtyvät Operiin, niin sosiaalipuolella tulisi hyödyntää kaikkea sitä kokemusta, mitä on terveydenhuollon puolella saatu ja kokoajan saadaan mm. eReseptiin liittyen. Ja nyt, kun eArkisto lähtee toteutuspyöydälle, olisi tärkeää, että myös "KanSa" olisi, jollei samalla, niin ainakin vieressä näkyvällä pöydällä...
- Sosiaalipalveluiden osalta pitäisi päästä mahdollisimman pian käyttämään yhteistä sähköistä arkistoa ja mahdollistaa asiakkaille omien tietojensa katselu.
- Toivottavasti Oper osaa ja ymmärtää hyödyntää kaiken sen hyvän perustyön, mitä Ti-

kesos-hankkeessa on tehty ja määritelty. Tikesoksella on jo tietty status kunnissa, toivotavasti Oper osaa hyödyntää sitä jatkossa.

- Määritysten jatkuvasta päivittämisestä huolehtiminen on tärkeää. Samoin on tärkeää että näitä määrityksiä ylläpidossa on käytettävissä sosiaalihuollon asiantuntemus.
- Rakentakaa sosiaalialan ja terveystuolien ratkaisuja kohti toisiaan - tavoitteena asiakas- ja käyttäjäystävällinen järjestelmäkokonaisuus, joka palvelee sosiaali- ja terveystuolta.