

*LOPPURAPORTTI 11.3.2016*

## **LATO**

- **Lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen toimintaprosessien ja tiedonhallinnan kehittäminen ja tehostaminen (2014–2015)**

## Sisältö

1	HANKKEEN KUVAUS.....	3
1.1	Hankkeen tavoitteet.....	3
1.2	Hankkeen eteneminen .....	3
1.3	Tavoitteiden toteutuminen .....	4
1.3.1	Toimintaprosessien kehittäminen.....	4
1.3.2	Asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistäminen.....	8
1.3.3	Kirjaamiskäytännöt.....	9
2	HANKKEEN MENOT JA RAHOITUS .....	10
3	ARVIOINTIA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	10

## 1 HANKKEEN KUVAUS

LaTo – lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen toimintaprosessien ja tiedonhallinnan kehittäminen ja tehostaminen-projektissa kehitettiin ja yhtenäistettiin lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen toimintaprosesseja, asiakasasiakirjojen tietosisältöjä ja kirjaamiskäytäntöjä kohti kansallista tavoitetilaa (toiminta-, tieto-, järjestelmä- ja teknologia-arkkitehtuuri). Kehittämistyöhön osallistuivat Järvenpää, Lohja, Nurmijärvi, Mäntsälä/ Mustijoen perusturva, Tuusula ja Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito. Lisäksi hankkeen tuloksia levitettiin ja juurrutettiin kaikkien 15:n Länsi- ja Keski-Uudenmaan kunnan kanssa sekä muihin valtionavustushankkeisiin sekä APOTTI- ja UNA-tietojärjestelmähankkeisiin.

Kehittämistoiminnan tavoitteet toteuttivat kansallisen sosiaalihuollon tiedonhallinnan tavoitteista:

- luomalla yhteisiä toimintatapoja asiakastyön dokumentointiin,
- yhdenmukaistamalla asiakasasiakirjojen sisältöjä ja rakenteita,
- kehittämällä sosiaalihuollon tietohallintoa ja asiakirjahallintoa.

### 1.1

### Hankkeen

### tavoitteet

Kehittämistyön keskeisiksi tavoitteiksi asetettiin:

1. Asiakkaiden saamien sosiaalihuollon palveluiden sujuvuuden parantaminen (toimintaprosessien kehittäminen)
2. Ammattilaisten keskinäisen asiakastiedon käytettävyyden parantaminen (oikea-aikaisuus ja tiedon oikeellisuus)
3. Tietojärjestelmien käytettävyyden parantaminen (toimintaprosessia tukevat tietosisällöt)
4. Ammattilaisten kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen ja laadun parantaminen
5. Suunnitelmallisen asiakastyön vahvistaminen

### 1.2 Hankkeen eteneminen

LaTo- hankkeen kehittämissuunnitelma toteutettiin kolmena työpaketina, jotka linkittyivät sekä toiminnallisesti että temaattisesti yhteen.

1. Toimintaprosessit:

Kehittämistyössä määriteltiin, kuvattiin ja kehitettiin lastensuojelun (lastensuojeluilmoituksen käsittely, lastensuojelutarpeen selvitys, lastensuojelun järjestäminen, lastensuojelun hallintoasian käsittely, lastensuojelun tuottaminen asiakkaalle) ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen

toimintaprosesseja vastaamaan tarkoituksenmukaista ja tehokasta toimintaa sekä kansallisia linjauksia.

## 2. Asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistäminen:

Kehittämistyössä yhtenäistettiin lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen asiakasasiakirjojen tietosisällöt vastaamaan kansallisia asiakirjarakenteita, määräytyksiä ja luokituksia.

Tämän pohjalta valmisteltiin asiakastietojärjestelmiin tehtäviä tarvittavia muutoksia yhdessä kuntien sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntijoiden (mm. pääkäyttäjät) ja järjestelmätoimittajan kanssa.

## 3. Kirjaamiskäytännöt:

Lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen kirjaamisohjeet päivitettiin vastaamaan yhtenäistettyjä toimintaprosesseja ja asiakasasiakirjarakenteita. Henkilöstölle järjestettiin tarvittavaa koulutusta.

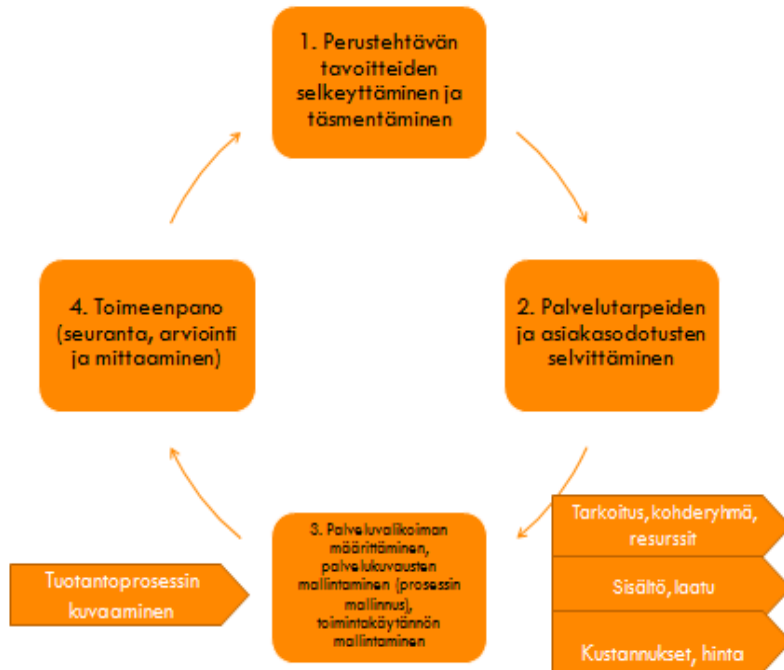
Työskentely organisoitiin asiantuntijoiden itsenäisen työn ja työpajatyöskentelyn vuorottelemana prosessina.

## 1.3 Tavoitteiden toteutuminen

### 1.3.1 Toimintaprosessien kehittäminen

Toimintaprosessien kehittämisen lähtökohtana oli lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen työskentelyprosessien tehostaminen ja tuottavuuden parantaminen. Työskentely toteutettiin yhteisissä työpajoissa kuvaamalla keskeiset lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen työn työprosessit ja työkäytännöt (kuva 1.).

Tämän työskentelyn avulla pystyttiin hahmottamaan prosesseihin tehottomuutta aiheuttavat kohdat (päällekkäisyydet, katvealueet, epätarkoituksenmukaisesti organisoitu työ, toimintakäytäntöjen hajanaisuus jne.). Palvelujen prosessikuvausta tuettiin selvittämällä miten ko. tehtävissä olevan henkilöstön työaika kohdentuu eri tehtäville ja toimenpiteille. Työn kohdentumisen seurannat toteutettiin 11 organisaatiossa lastensuojelun ja aikuissosiaalityön koko henkilöstölle. Seurannat raportoitiin kunta-, työntekijäryhmä- ja henkilötasolla. Kunnat pystyivät näin hyödyntämään saatuja tuloksia omissa toimintaprosessien tehostamishankkeissa ja johtamisessa.



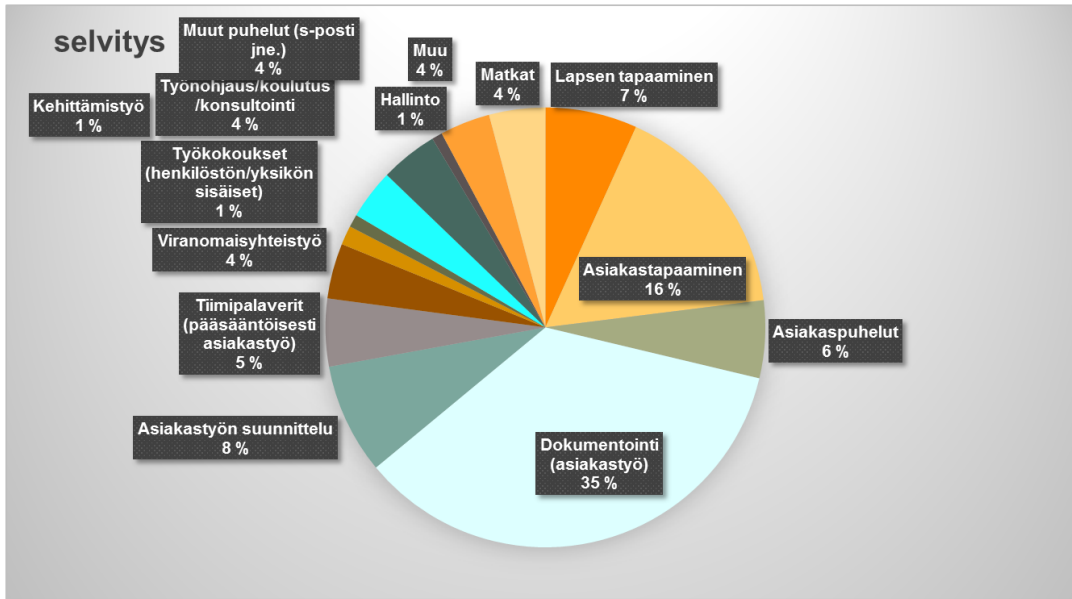
Kuva 1. Toiminnan kehittämisen prosessi

Työajan kohdentumisen seurannoissa ilmeni selkeästi sekä asiakastyöhön liittyvän dokumentoinnin että tiedonhallinnan (järjestelmä, osaaminen) kehittämisen tarve. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä dokumentoinnin osuus nettotyöajasta (kuva 2.). Asiakastyön dokumentoinnin osuus käytettävissä olevasta tuotteistetusta (netto) työajasta on enemmän kuin suora asiakastyö. Tuotteistetun työajan osuus on vain 16,5 % koko työajasta.



Kuva 2. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työn kohdentuminen (netto)

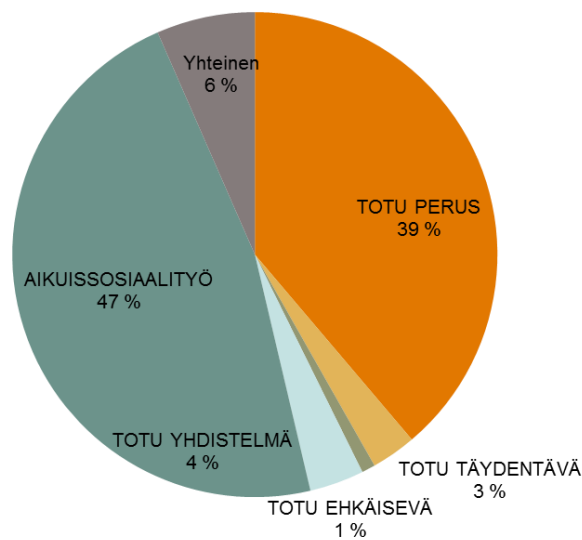
Lisäksi lastensuojelun tuotoikohtaisessa seurannassa havaittiin, että lastensuojelutarpeen selvityksessä dokumentointiin käytetään yli kolmannes nettotyöajasta (16,5 % koko työajasta) (kuva 3.)



Kuva 3. Lastensuojelutarpeen selvityksen työn kohdentuminen (sosiaalityöntekijät)

Aikuissosiaalityössä työajan kohdentumisessa havaittiin kuntien välillä suuria eroja siinä, paljonko sosiaalityöntekijät käyttävät työajastaan toimeentulotukihakemusten käsittelyyn (kuva 4). Kaikkien sosiaalityöntekijöiden toimeentulotukityöhön käyttämän ajan keskiarvo nettotyöajasta oli 47 % ja vaihteluväli 10 % -60 % välillä. Aikuissosiaalityössä (mukaan lukien toimeentulotuki) kuntien työntekijöiden työajan kohdentuminen eri toimintoihin vaihteli kuntien välillä huomattavasti lastensuojelutyötä enemmän. Tämän vuoksi toimintaprosessien kehittämisessä keskityttiin ensivaiheessa kuntakohtaisesti toimintaprosessien tehostamiseen.

Työajankohdentumien eri tuotteille



Kuva 4. Sosiaalityöntekijöiden työn jakautuminen eri tuotteille / aikuissosiaalityö.

Toimintaprosessien kehittämässä painotettiin kahta teemaa

1. Dokumentoinnin tehostaminen
2. Kohtaavan asiakastyön lisääminen

Dokumentointia tehostettiin ja asiakastyön osuutta lisättiin hankkeessa kehittämällä osallistavaa asiakkaan kanssa yhdessä toteutettavaa dokumentointia ja sosiaalityön yhteistyön rakenteita (esim. palaverikäytännöt, työkuorman tasaaminen, tehtävärakenteiden selkeyttäminen). Osallistavassa dokumentoinnissa dokumentointi tehdään mahdollisimman laajasti yhdessä asiakkaan kanssa hyödyntämällä mm. jaettua näkymää asiakasasiakirjoihin. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan osallistava dokumentointi on vähentänyt dokumentointiin käytettävää aikaa. Lisäksi se on vahvistanut asiakkaiden luottamusta saamaansa palveluun ja asiointisuhteeseen sekä lisännyt avoimuutta asiakasasian sisällön dokumentoinnissa. Luottamuksen lisääntyminen on ilmennyt vähentyneinä asiakirjapyyntöinä. Osallistavaa dokumentointia voidaan pitää yhtenä keskeisimmistä sosiaalityön tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantamiseen tähtäävistä toimenpiteistä, joka on yleistettävistä kaikkiin sosiaalihuollon palveluihin.

Yhteisten työpajojen lisäksi, palveluprosessia tehostettiin organisaatiokohtaisissa työpajoissa, joissa luotiin käytänteitä kuhunkin organisaatioon sopiviksi.

### *1.3.1.1 Lastensuojelun jatkuva asiakastyönseuranta*

Lastensuojelussa havaittiin, että tuotekohtainen seuranta ei anna tarpeeksi tarkkaa kuvaa asiakaskohtaisesta työajan käytöstä, koska asiakaskohtainen vaihtelu on suurta. Tämän vuoksi hankekunnissa siirryttiin jatkuvaan asiakaskohtaiseen seurantaan ja hinnoitteluun. Seurannassa selvitettiin yksittäisten asiakkaiden saamaa sosiaalityön palvelua siten, että:

1. Saadaan selville asiakaskohtainen todellinen kustannus (seurataan asiakkaan saamaa palvelun todellista määrää tuntitasolla)
2. Hinnoittelun perusteena on asiakkaalle arvoa tuottava osa, eli asiakkaan ja työntekijän yhdessä käyttämä aika (perusoletuksena on, että kohtaava asiakastyö tuo arvoa asiakkaalle => vastaa asiakkaan tarpeisiin)
3. Asiakkaalle arvoa tuottavan osan lisääminen laskee suoritehintoja. Suoritehinnat eivät ole riippuvaisia asiakasmääristä vaan työn tuottavuudesta
4. Eli alhaisempi hinta = parempi palvelu (asiakkaat saavat enemmän henkilökohtaista tukea ja/tai palvelua) ja parempi tuottavuus
5. Suhteellisen helppo mitata (jatkuva seuranta) ja muuttaa hinnoiksi
6. Hyvä johtamisen väline

Jatkuva seuranta toteutettiin Pro Consona-ajanvarausjärjestelmässä ja Effica-asiakastietojärjestelmässä seuraavilla periaatteilla:

Tuotteet:

1. Lastensuojelutarpeen selvitys (se osuus tarpeen selvityksestä, joka tehdään lastensuojelussa uuden sosiaalihoitajan jälkeenkin sekä mahdolliset lastensuojeluilmoituksen käsittelyn aikana tehdyt suoritteet)
2. Lastensuojelun avohuolto
3. Lastensuojelun sijaishuolto
4. Lastensuojelun jälkihuolto

Suoritteet:

1. Lapsen tapaaminen (asiakkaana olevan lapsen tapaaminen, mahdollisuus kuulla lapsen näkemyksiä LsL 29 §)
2. Lähiverkostotapaaminen (Lapsen ja/tai hänen huoltajansa ja/tai muuhun lähipiiriin kuuluvien henkilöiden tapaaminen (myös videopalaveri). Tähän ei sisälly sellainen viranomaisyhteistyö, jossa asiakas tai hänen huoltajansa/lähiverkostonsa ei ole ollut läsnä)
3. Asiakasviestintä (lapsen, hänen huoltajansa tai muuhun lähiverkostoon kuuluvan henkilön kanssa käytävä viestintä, puhelut, tekstiviestit, turvallinen viestinvälitys yms.)

Tiedonkeruu työajan kohdentumisesta toistettiin vuonna 2015, jolloin aineisto kerättiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä yhdeltä kunnalta kuukauden ajalta (touko- kesäkuu) ja kolmelta kunnalta kolmen kuukauden ajalta (syys- marraskuu). Aineiston taso vaihteli kunnittain runsaasti, jonka seurauksena myös analyysin taso vaihteli suorista jakaumista päätöspuihin ja regressioanalyysiin. Yksityiskohtaisimman tiedon antaneen kunnan aineistossa oli tiedot yksittäisen suoritteiden tarkkuudella ja ko. suoritteiden päivämäärä, asiakasmäärä, kesto (kellonajat), suorite, tuote ja työntekijän nimi. Epätarkimman tiedon antaneen kunnan aineisto oli vastaavasti vain työntekijäkohtaiset työajan summat jaoteltuna tuotteen ja toiminnon mukaisesti. Eri kuntien tiedot eivät täten olleet vertailukelpoisia. Jatkossa tiedon keruun prosessia onkin tarpeen edelleen kehittää, jotta aineistoa kyettäisiin täysimääräisesti hyödyntämään.

Toiminnanohjauksen (johdon) käyttöön saatava työajan kohdentumisen seuranta edellyttää entistä tarkempaa ja laajempaa palvelujen tuotteistusta ja hinnoittelua. Laajempi tuotteistus kasvattaa tuotteistetun työajan (netto) osuuden lähemmäs bruttotyöaikaa. Vasta tässä vaiheessa voimme tarkoin seurata sitä, miten sosiaalityö tosiasiallisesti toteutuu ja löytää palveluprosesseista, toiminnanohjauksesta, toimintakäytännöistä ja osaamiseen liittyvistä asioista kehittämistä vaativat kohteet.

## 1.3.2 Asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistäminen

Asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistämässä otettiin hankekuntien lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä/toimeentulotuessa käyttöön kansallisia sosiaalihoitajan asiakasasiakirjarakenteita. (Liitteessä asiakasasiakirjat, on kuvattu hankkeessa yhtenäistetyt asiakasasiakirjat). Hankesuunnitelman



mukaisesti asiakirjarakenteet yhtenäistettiin THL:n esittämien rakenteiden mukaisesti. (<https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/aineistot/tietomaaritykset#asiakasasiakirjarakenteet>)

Hankkeessa ei paneuduttu systemaattisesti asiakasasiakirjojen sisällölliseen laatuun, koska THL:llä oli samanaikaisesti käynnissä asiakastietomallin katselmointiprojekti (ASKO), jossa asiakirjojen sisällöllinen laatu varmistettiin.

LaTo -hankeen suunnitteluvaiheessa oli oletus, että THL julkaisee sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteet hankkeen aikana. Lisäksi hankkeen aikana on toimintaympäristössä tapahtunut ennakoimattomia muutoksia kuten SoTe-uudistuksen valmistelu, päätös perustoimeentulotuen Kela-siirrosta, sosiaalihuoltolain uudistus ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Muutokset ovat vaikuttaneet keskeisesti sosiaalihuollon asiakastyön toteutumiseen sekä asiakastietojärjestelmien kehitykseen. Vallitsevassa sosiaalihuollon palvelujen rakenteeseen liittyvässä epävarmuustilanteessa yksittäisten kuntien ei ole ollut taloudellisesti eikä toiminnallisesti järkevää investoida järjestelmäkehitykseen. Lato- hankkeen budjetissa oli resursoitu 50.000 € kuntien asiakastietojärjestelmiin tehtäviin muutoksiin, tämä jätettiin kuitenkin yllämainituista syistä hankkeessa käyttämättä.

LaTo -hankkeessa toteutettu asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistäminen on tehty pääsääntöisesti kuntien järjestelmäasiantuntijoiden työnä niiltä osin kuin asiakastietojärjestelmien tekninen kyvykkyys ja joustavuus ovat mahdollistaneet tarvittavat muutokset.

Yhtenäistäminen on toteutettu kahdella eri tavalla:

1. Kunnat ovat hankkineet (ei hankkeen budjetista) järjestelmätoimittajien tarjoamia asiakasasiakirjoja, jotka on toteutettu THL:n asiakasasiakirjarakenteiden luonnosten pohjalta.
2. Kuntien järjestelmäasiantuntijat ovat rakentaneet asiakasasiakirjat tietojärjestelmiin nk. fraasipohjina.

Fraasipohjina toteutetuissa muutoksissa ongelmana on luokitusten hyödyntäminen tiedonhallinnassa, koska luokitukset eivät näin toteutettuna muodosta omaa tietokomponenttia, vaan ovat normaalia dataa, jota ei voida hyödyntää ilman tiedonlouhintaa. Järjestelmätoimittajien toteuttamissa lomakeratkaisuissa, kunta ei voi muokata asiakasasiakirjojen tietosisältöjä (esim. versioida, muuttaa otsikointia tai tietokenttien määrää).

### 1.3.3 Kirjaamiskäytännöt

Kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen toteutui ensisijaisesti luvussa 1.3.2 esitetyn tietosisältöjen yhtenäistämisen avulla. Yhtenäiset asiakasasiakirjojen tietosisällöt ohjaavat dokumentointia yhtenäiseen suuntaan.

LaTo -hankkeen aikana astui voimaan uudistunut sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Molemmat lait toivat muutoksia sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamiseen ja toimintaprosesseihin. Hankkeessa järjestettiin koulutuksia, työpajoja ja toteutettiin materiaali molempien lakien toimenpanoon liittyen (materiaalit liitteenä). Koulutukset ja työpajat tavoittivat yli 1000 hankealueen

sosiaalihuollon ammattilaista. Lisäksi hankkeessa toteutettiin video-ohjattu dokumentointi ”LATO 1 Perhekokoonpanon muodostaminen”, ”LATO 2 Ls-ilmoituksen vastaanoton kirjaaminen” ja ”LATO 3 Ls-ilmoituksen käsittelyn kirjaaminen”. Videoita ei julkaista.

LaTo-hankkeessa tuotettua kirjaamiskäytänteiden materiaalia hyödynnetään valtakunnallisessa asiakasasiakirjalain toimeenpanohankkeessa (Kansa-koulu).

## 2 HANKKEEN MENOT JA RAHOITUS

LaTo- lastensuojelun ja aikuissosiaalityön/toimeentulotuen toimintaprosessien ja tiedonhallinnan kehittäminen ja tehostaminen hanke sai valtion avustusta 156.375 euroa, joka on enintään 75 % hankkeen arvioiduista kokonaiskustannuksista 208.500 €. LaTo- hankkeen kokonaiskustannukset olivat 114 743,90 €, joista valtion avustus 86 057,93 €.

Toimintaympäristössä tapahtuneiden LaTo-hankkeen suunnitteluvaiheessa ennakoimattomien muutosten vuoksi hankkeen alkuperäinen kokonaiskustannusarvio alittui 93 756,10 €. Sosiaalihuollon palvelutehtäväloukukseen liittyvän päätöksenteon viivästyminen (ei päätöstä hankkeen aikana, määräys 3/2016) ja toimeentulotukityön siirtyminen Kelan vastuulle käytännössä pysäyttivät (päätösten odottaminen) ja hidastivat (päätösten keskeisten sisältöjen arviointi) hankkeessa toteutettua kehittämistyötä noin 4 htkk (noin 45.000 €). Tiedonhallintaan liittyvien valtakunnallisten linjausten ja määritysten viivästysten vuoksi asiakastietojärjestelmiin tehtäviin muutoksiin (yhteistyö tietojärjestelmätoimittajien kanssa) varattua 50.000 € ei käytetty.

Meneillään oleva SoTe-rakennemuutos, päätös perustoimeentulotuen Kela-siirrosta, sosiaalihuoltoa koskevat lakiuudistukset sekä THL:n viivästyneet asiakasasiakirjasäällöt, sosiaalihuollon palvelutehtäväloukitus jne. aiheuttivat sen, että nykyisiin asiakastietojärjestelmiin tehtävät investoinnit on arvioitava tarkasti. (mm. STM:n kanta on ollut, että järjestelmäinvestointeihin ei ole syytä ryhtyä ennen valtakunnallisten linjausten julkistamista, Sontikka-seminaari 24.9.2015 Maritta Korhonen STM). LaTo-hankkeen kunnissa päädyttiin siihen, että tehtävät muutokset koskevat hankesuunnitelman mukaisesti asiakasasiakirjojen tietosisältöjä ja ne toteutetaan mahdollisimman laajasti kuntien järjestelmäasiantuntijoiden työpanoksena. Toisaalta uudistukset aiheuttivat myös uusia koulutustarpeita, jotka liittyivät hankesuunnitelman mukaisesti etenkin työpakettiin 3 kirjaamiskäytännöt.

## 3 ARVIINTIA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

LaTo – hankkeen aikana sosiaalihuoltoon kohdistui useita periaatteellisesti ja rakenteellisesti merkittäviä muutoksia (mm. SoTe-rakenne, lakiuudistukset ja toimeentulotuen Kela-siirrot). Muutosten vaikutukset hankesuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumiseen näkyivät kuitenkin suhteellisen pieninä. Toimintaprosessien kehittäminen on ylätasoinen hallinnollisesta rakenteesta riippumatonta. Siten kunnat voivat ja niiden tuleekin jatkuvasti kehittää sosiaalihuollon prosesseja tehokkaammiksi, asiakaslähtöisemmiksi sekä vaikuttavammiksi. LaTo-hankkeessa toteutettiin valtakunnallisestikin ainutlaatuiset ja kattavat työajan kohdentumisen seurannat, jotka avasivat konkreettisesti lastensuojelun ja aikuissosiaalityön tekemisen tapoja, johtamisen tiedon ja välineiden puutteita ja kehittämiskohteita.

Seurantojen avulla sosiaalialan (lastensuojelu, aikuissosiaalityö) työ tehtiin näkyväksi ja mitattavaksi, näin toimintaprosessien kehittämisessä pystyttiin pohjaamaan todellisiin tietoihin ja asettamaan selkeitä strategisia, mitattavia tavoitteita (esim. suoran asiakastyön osuuden lisääminen ja asiakastyön dokumentoinnin tehostaminen). Hankkeessa tuotettua tietoa on käytetty laajasti myös muissa sosiaalihuollon tiedonhallintaan liittyvissä kehittämistoimissa mm. APOTTI-hankkeessa.

Asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistämässä toimintaympäristön muutokset näkyivät asiakastietojärjestelmien teknisen kehittämisen hidastumisena. Sinänsä tällä ei ollut vaikutusta hankesuunnitelman tavoitteeseen tietosisältöjen yhtenäistämässä, sillä tämä voitiin toteuttaa järjestelmiin ilman järjestelmiin tehtäviä teknisiä muutoksia. Kuitenkin täyttä potentiaalia sosiaalihuollon tietomallista ei voida ulosmitata ilman järjestelmiin tehtäviä teknisiä muutoksia ja sitä kautta palveluprosesseihin saatava tukea.

Tietosisältöjen yhtenäistämiseen liittyvässä kehittämistoiminnassa hämmennystä herätti THL:n tietomäärittysten tilanne ja käytännöt. Esimerkiksi se, milloin asiakasasiakirjarakenteet, palvelutehtävälukitus ym. oletetaan olevan sellaisessa muodossa, ettei niihin tehdä muutoksia. Järjestelmätoimittajat ovat muokanneet asiakastietojärjestelmien tietosisältöjä THL:n julkaisemien rakenteiden

<https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/aineistot/tietomaaritykset#asiakasasiakirjarakenteet>

mukaisiksi osittain sillä oletuksella, että ne vastaavat kansallista tavoitetilaa (LaTo-hankkeessa käytettiin em. sisältöjä). Kuitenkin THL:n sivuillaan julkaisemat asiakasasiakirjarakenteet ovat vasta luonnosmuodossa. ”Luonnos”-teksti lisättiin asiakasasiakirjarakenteisiin vasta LaTo-hankkeen pyynnöstä.

LaTo-hankkeessa saatujen Länsi- ja Keski-Uudenmaan kuntien kokemusten mukaan asiakasasiakirjarakenteisiin ei liity erityisen suurta kritiikkiä ja kunnilla on hyvät valmiudet edetä kohti kansallista sosiaalihuollon tiedonhallinnan tavoitetilaa. Kunnat odottavat STM:lta ja THL:lta selkeämpää ohjeistusta ja johtajuutta sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämisessä. Asiakastietojärjestelmiin ei ole taloudellisesti tai toiminnallisesti järkevää tehdä suuria muutoksia ennen kuin tieto- ja tekniset määritykset ovat valmiita. Riskinä on, että järjestelmiin joudutaan tekemään muutokset useaan kertaan. Tämän vuoksi LaTo-hankkeessa tietomääritykset vietiin nykyisiin asiakastietojärjestelmiin nk. fraasipohjina ja järjestelmätoimittajien tarjoamina lomakeratkaisuina, jolloin sosiaalihuollon tietomallin kaikkea potentiaalia tiedonhallinnassa ei pystytty toteuttamaan.

Kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen toteutui ennen kaikkea hankkeessa yhtenäistettyjen tietosisältöjen, järjestettyjen koulutusten ja työpajojen avulla. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrittää dokumentoinnin käytäntöjä ja sisältöjä tarkasti. LaTo-hankkeessa panostettiin mittavasti asiakasasiakirjalain ja toisaalta myös sosiaalihuoltolain asettamien asiakastyön dokumentointiperiaatteiden jalkauttamiseen asiakasrajapinnassa. LaTo-hankkeen tuottamaa materiaalia hyödynnetään Kansa-koulu hankkeen kirjaamisvalmennuksessa ja asiakasasiakirjalain toimeenpanossa.

(Länsi- ja Keski-Uudellamaalla on pysyvät lastensuojelun ja aikuissosiaalityön johtavien viranhaltioiden yhteistyön rakenteet, joiden kautta toimintaprosessien ja kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämistä pystytään jalkauttamaan asiakasrajapintaan. LaTo-hankkeessa uutena avauksena kehitettiin ja otettiin käyttöön osallistavaa dokumentointia sosiaalityössä. Osallistavassa dokumentoinnissa asiakirjat tehdään

mahdollisimman valmiiksi yhdessä asiakkaan ja mahdollisen sidosryhmän kanssa. Uudenlainen tapa tehdä dokumentointia, jäsentää asiakirjojen sisältöä itseasiassa paremmin kuin paperille kirjatut ohjeet.

LaTo – hankkeessa toteutettu kehittämistyö on toiminut laajoihin sosiaalihuollon (ja terveydenhuollon) organisointiin, rakenteisiin ja palveluprosesseihin liittyviin toiminnallisiin uudistuksiin valmentavana prosessina. Ensivaiheessa hankkeen tuotokset tukevat uuden lainsäädännön toimeenpanoa ja antavat valmiuksia vastata sote-uudistuksen mukanaan tuomiin haasteisiin.

Liitteet: