



Sote-uudistus

Etelä-Karjalan rakenneuudistus
JOUKKUEPELIÄ 2020-2021

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Joukkuepelejä-hanke

MÄÄRITTELYTYÖLLÄ JA TIEDONHALLINNAN RA- KENTEILLA KOHTI LAADUKKAAMPAA DATAA

– Yhteenveto Joukkuepelejä-hankkeessa
tehdystä määrittelytyöstä

Hanketuotos
Kati Utriainen,
kehittämisasiantuntija

Maarit Wirman,
sosiaalihuollon tiedonhallin-
nan asiantuntija

Joukkuepelejä-hanke
22.12.2021

SISÄLLYSLUETTELO

1 TAUSTAA	3
2 KIRJAAMISEN MÄÄRITTELYTYÖN PROSESSI JA SOSIAALIHUOLLON TIEDONHALLINNAN RAKENTEIDEN LUOMINEN DATAN LAADUN PARANTAMISEKSI	5
3 ASIAKUUUKSIEN JA ASIAN KÄSITTELYN PROSESSIN HAASTEET SOSIAALIHUOLLOSSA	10
3.1 SOSIAALIHUOLLON JA PALVELUTEHTÄVÄN ASIAKUUUKSIEN TIEDONHALLINTA	10
3.2 PALVELUYKSIKÖIDEN TIEDONHALLINTA	12
3.3 SOSIAALIPALVELUJEN TIEDONHALLINTA	12
3.4 ASIAN KÄSITTELY JA SEN SISÄLTÄMÄT PALVELUPROSESSIT	14
LÄHTEET	16

1 TAUSTAA

Tämä raportti on osa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksoten), Joukkuepeliä-hankkeen tiedolla johtaminen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen -osa-alueen (osa-alue 2) työskentelyä. Joukkuepeliä-hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut parantaa tiedolla johtamisen perustaa sekä datan laatua. Tähän on pyritty sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen kirjaamisosaamista parantamalla. Koska tietojohdamisen pohja muodostuu yksittäisen työntekijän tekemästä dokumentaatiosta ja erilaisista tilastomerkinnoista, kirjaamiskäytäntöjen on oltava selkeitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen kirjaamista ohjaavat lainsäädännön ja kansallisten määritysten lisäksi organisaation omat toimintatavat ja ohjeet. Tietojohdamisessa on kyse myös siitä, miten ja mitä sekä mistä tietoa poimitaan. Väärät tai puutteelliset tietopoiminnat voivat antaa väärää informaatiota johtamisen ja päätöksenteon tueksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamisen määrittelytyö on siksi tärkeää ja sen vaikutus ulottuu yksittäisen työntekijän asiakastiedon kirjaamisesta aina tietojohdamiseen ja tiedon toisiokäyttöön.

Joukkuepeliä-hankkeen kehittämistyössä määrittelytyö keskittyi kolmeen osa-alueeseen: 1) nykytilan kartoitukseen, 2) sosiaalihuollon asiakastiedon raportoinnin tietopoimintojen määrittelyyn sekä 3) kirjaamisen muutostarpeiden tunnistamiseen ja muutosten suunnitteluun ja toteutukseen. Nykytilan kartoituksen tavoitteena oli paikantaa kirjaamisen suurimmat haasteet, sekä toisaalta kartoittaa sosiaalihuollon asiakastiedon raportoinnin tilannetta. Olemassa olevien raporttien ja työntekijöiltä tulleiden kysymysten perusteella tunnistettiin haasteita olevan asiakkuuksien ja asiakkuudenhallinnassa sekä asian käsittelyn mukaisessa prosessin kirjaamisessa. Lisäksi ongelmakohtaksi tunnistettiin sosiaalipalveluluokituksen tulkinnat. Palvelutoiminnassa käydyin keskustelun perusteella nämä tunnistettiin myös käytännössä vaikeiksi ja epäselviksi asioiksi. Asiakkuustiedot ovat kuitenkin yksi raportoinnin kulmakivi. THL on maininnut rekisteritiedonkeruun uudistuksen suunnittelun yhteydessä, että se tulee ensivaiheessa keräämään tietoa asiakkuuksista ja päätöksistä (Väyrynen ym. 2021). Tämänhetkisten tietojen perusteella voidaan todeta, että asiakkuudet, sosiaalipalveluluokitus ja asian käsittelyn prosessi tulevat korostumaan kansallisesti merkittävänä sosiaalihuollon asiakastiedon toisiokäytössä. Edellä mainitut asiat muodostivat keskeisimmät painopisteet hankkeen kehittämistyön etenemiselle.

Heti hankkeen alkuvaiheessa oli selvää, että eri järjestelmiin kirjatun sosiaalihuollon asiakastiedon tunnistaminen on keskeistä. Hankkeessa linjattiin, että tavoitteena ei ole kaiken sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen siirtäminen muista järjestelmistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään, vaan enemmänkin muutostarpeiden ja raportoinnin haasteiden tunnistaminen. Raportoinnin osalta tavoitteena oli saada selville, mitä tietoja toimitetaan erityisesti Eksoten ulkopuolelle ja kuka jatkossa Eksoten yksiköissä vastaa näiden toimittamisesta. Nykytilan kartoituksen osalta ei ollut tarkoituksenmukaista jäädä tarkastelemaan kaikilta osin sitä, miten olisi pitänyt toimia, vaan hedelmällisempää oli keskittyä uusiin toimintamalleihin. Uusiin toimintamalleihin keskittymistä tuki myös se, että Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL), tulee uudistamaan rekisteritiedonkeruuta ja määrittelemään, miten ja mistä tiedot tulevaisuudessa tullaan asiakastietomallissa poimimaan (ks. esim. Väyrynen, Ailio, Forsell, Inget & Kuisma 2021). Organisaatioiden on valmistauduttava siihen, että heillä on mahdollisuudet kirjata tietoja niin, että tiedot ovat poimittavissa tulevien THLn määritysten mukaisesti. Tämän ennakoimiseksi on Eksotessa tehty nykytilankartoituksen yhteydessä myös arvio siitä, mistä tulevaisuudessa tieto tullaan poimimaan. Raportoinnin nykytilankartoituksen toteuttaminen käytännössä oli haastavaa. Tiedossa ei ollut, mitä tietoja on toimitettu mihin, mistä ja milloin tai kuinka usein.

Joukkuepeliä-hankkeessa on jatkettu sitä työtä, mitä Eksoten SosKanta-hankkeessa aloitettiin (ks. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, SosKanta-hanke). Soskanta-hankkeessa pilotoitiin sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotto Kansa-hankkeen I-vaiheen mukaisesti tallentavalla järjestelmäprofiililla. Asiakasasiakirjoja aloitettiin tallentamaan valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon 5.6.2018. Tuolloin käynnissä ollut Soskanta-hanke rajattiin koskemaan asiakastietojärjestelmä SosiaaliEffican tietoja, mikä jätti muut järjestelmät, joihin sosiaalihuollon tietoa kirjataan, tarkastelun ulkopuolelle. Eksotessa sosiaalihuollon asiakastietoa kirjataan useisiin eri järjestelmiin, mikä korostui Joukkuepeliä-hankkeessa tarkasteltaessa sosiaalihuollon asiakastietoa kokonaisuutena. Lisäksi Joukkuepeliä-hankkeen aikana nousi esiin sosiaalihuollossa kirjatun muun tiedon (esim. sopimusten hallinta) erilaiset kirjaamiskäytännöt ja näihin liittyvät kirjaamisen haasteet osana asiakkaan prosessia. Työntekijän kokonaisvaltainen työskentely edellyttää, että hän pystyy viemään läpi koko asiakasprosessin huolimatta siitä, mihin eri rekistereihin tiedot kuuluvat ja tallentuvat. Useiden eri

järjestelmien ja alustojen hallinnan tarve aiheuttaa riskejä datan laatuun. Esimerkiksi omaishoidon palvelun järjestämisessä ja toteutuksessa tunnistettiin, että erilaista tietoa kirjataan tietoa 8 eri järjestelmään/alustaan. Tämä haastaa tiedonhallintaa ja raportointia.

Vaikka hankkeessa painopisteet olivat asiakkuudenhallinnan tukemisessa ja määrittelytyössä, hankkeessa pyrittiin myös vastaamaan toiminnan yksittäisten työntekijöiden kirjaamisen kysymyksiin, mikä edellytti yhteisten pelisääntöjen ja määrittelyjen tekemistä. Taulukossa 1. on kuvattu asiakastyöstä tulleiden kysymysten yleisimpiä aiheita. Lisäksi Joukkue-peliä hankkeessa todettiin, että sosiaalihuollon asiakastiedon raportointiin tarvitaan rakenteita, jotta raportoitavasta tiedosta saadaan luotettavaa. Hankkeessa työntekijöiden kirjaamisen tuki, koulutus, määrittelytyö ja raportoinnin kehittäminen kietoutuivat vahvasti toisiinsa, eikä työskentely ollut mahdollista ainoastaan yhdessä osa-alueessa.

Taulukko 1. Käytännön työstä Joukkuepeliä-hankkeelle tulleiden kysymysten yleisimpiä aihealueita

Aihe	Esimerkkejä kysymyksistä
Eri rekistereihin ja järjestelmiin kirjaamista koskevat kysymykset sekä asiakkuuden kokonaisvastuu	Mihin järjestelmään ja mihin siellä kirjaan tällaisen asian, kun käytän useampaa järjestelmää? Kuka tekee SHL:n mukaista, kuka tekee hoidon/kuntoutuksen tarpeen arviota sekä kenellä on vastuu viedä terveydenhuollon osalta ja kenellä sosiaalihuollon osalta eteenpäin. Voi terveydenhuollossa tehdyt arviot/suunnitelmat korvata SHL:n palvelutarpeen arvioinnin (ilmeisen tarpeettoman tehdä)? Kuka on kulloinkin ns. omatyöntekijä ja voiko hän olla terveydenhuollosta? Ketä kirjaamisvelvoite koskee? Kuka vastaa, että asiakkuudet päätetään ja aloitetaan? Kenellä on vastuu tehdä palvelutarpeen arvio tai asiakassuunnitelman laatimisesta? Voivatko terveydenhuollon ammattihenkilöt antaa sosiaalipalveluja? Tulisiko minun kirjata terveydenhuollon ammattihenkilönä jotain asiakastietojärjestelmään? Miten ja mihin arkistoidaan allekirjoitetut asiakirjat ja sopimukset?
Prosessin vaihe ja prosessin hallinta	Mihin prosessin vaiheeseen kirjaan tässä tapauksessa? Haluaisin, että tekstin näkee myös toteutus, mihin prosessin vaiheeseen tekstin kirjaan? Voiko palveluja järjestävä työntekijä kirjata myös palvelujen toteutuksen prosessin vaiheeseen tekstejä? Mitä teen vireille tulleille hakemuksille, joissa asiakas on perunut hakemuksen? Miten päätän asiat ja prosessit, kun asiakas kuolee/muuttaa pois? Miksi en pääse kirjaamaan toteutuksessa ennen päätöstä? Mihin voin kirjata toteutusta ennen kuin päätös on tehty? Kuka vastaa mistäkin prosessin vaiheesta etenkin, jos on monta toimijaa?
Palvelutehtävittäin kirjaaminen	Asiakkaalla on asiakkuus yhteen palvelutehtävään, jossa en itse yleensä työskentele. Voinko kuitenkin kirjata tähän palvelutehtävään? Mikä palvelutehtävä valitaan, jos asiakkaalle tehdään eri palvelujen yhteinen palvelutarpeen arvio tai asiakassuunnitelma?
Palveluyksiköitä koskevat kysymykset	Onko työntekijöillä oikeat palveluyksiköt käytettävänä? Onko asiakkuudet aloitettu oikeaan palveluyksikköön? Mitä palveluyksikköä käytän? Virhe palveluyksikön nimessä. Virhe palveluyksikön kustannuspaikassa. En voi päättää yksikköni asiakkuutta, kun toinen ei ole aloittanut asiakkuutta. Voinko päättää kaikki asiakkuudet, kun asiakkaalle ei ole pitkään aikaan kirjattu mitään merkintöjä, vaikka asiakkaalla on vielä toisen yksikön asiakkuus?
Sosiaalipalvelut	Minkä sosiaalipalvelun alle kirjaan kulloinkin tekstejä toteutuksessa? Milloin sosiaalipalvelu katsotaan alkavaksi tai päättyväksi? Mitä merkitään merkintään sosiaalipalvelun alkamisesta ja päättymisestä? Minkä sosiaalipalvelun valitsen metatiedoksi asiakirjaan?
Päätöksenteko	Voisimmeko alkaa myöntämään x sosiaalipalvelua meidän yksikössämme? Miksi en pääse tekemään päätöstä (delegointioikeus puuttuu)? Miksi en voi tehdä tätä päätöstä tässä palvelutehtävässä? Esim. En pääse tekemään tuetun asumisen päätöstä lapsiperheiden palvelutehtävässä (ei voi tehdä, vaan tulisi tehdä

	työikäisten palvelutehtävissä)? Tulisiko tällaisesta palvelusta/toiminnasta tehdä erillinen päätös? Miten pitkiä päätöksiä voi tehdä?
Asiakirjojen käyttö	Asiakirjassa on luokitus valittavana, minkä valitsen tällaisessa tapauksessa? Mitä kirjataan tämän otsikon alle? Voinko jättää tämän kohdan asiakirjassa tyhjäksi? Miten tarkasti asia tulee kirjata? Tuleeko jokainen asiakaskontakti kirjata?
Asiakirjojen valinta	Mitä asiakirjaa tulisi käyttää tässä tapauksessa? Voimmeko tehdä kirjataan palvelutarpeen arvion tiedot kertomusmerkintänä? Esimerkiksi mihin kirjataan suostumus asiakastietojen pyytämiseen ja luovutukseen?
Suoritteiden kirjaaminen	Koskeeko suoritteiden merkitseminen meidän yksikkömme ja minua? Kirjataanko tästä työstä suoritteita? Suoritemerkinnöistä puuttuu sopiva luokka, minkä valitsisin.
Muita kirjaamisen kysymyksiä	Voinko kirjata tietoa ulkopaikkakuntalaisesta asiakkaasta? Kenelle perheenjäsenelle voin kirjata tekstejä? Jos lapsi on asiakkaana, mihin kirjaan vanhempien asioita? Meillä on alkamassa tällainen toiminta, mihin kirjataan? Millaisia tunnuksia työntekijälle tulisi hakea, jotta hän pääsee tekemään työnsä? Miten korjataan asiakirjassa oleva virhe? Kenelle päätös lähetetään? Mihin puolesta-asiointi kirjataan, että tieto on kaikkien saatavissa?

Tämä raportti pyrkii kuvaamaan hankkeessa tehtyä sosiaalihuollon asiakastiedon määrittelytyötä ja työskentelyssä esiin nousseita havaintoja keskeisimpien kokonaisuuksien osalta. Kaikkea työskentelyä yhdistää kansallisten määräysten ja määräyksien sekä Eksoten organisaation toiminnan yhteensovittamisen pyrkimys. Työskentelyssä on painottunut sanastotyöskentely. Jotta datan laatu olisi hyvää, tulisi organisaatiossa olla yhteinen käsitteistö sekä yhteinen ymmärrys asioista sekä kirjaamisesta. Kyse on usein ollut kansallisesti määritellyn sosiaalihuollon sanastotyön jalkauttamisesta ja soveltamisesta käytännön toimintoihin.

2 KIRJAAMISEN MÄÄRITTELYTYÖN PROSESSI JA SOSIAALIHUOLLON TIEDONHALLINNAN RAKENTEIDEN LUOMINEN DATAN LAADUN PARANTAMISEKSI

Raportoinnin ja tietojohdamisen näkökulmasta on tärkeää, että kirjaukset tehdään rakenteellisesti ja yhtenäisellä tavalla. Tämä edellyttää yhteistä ymmärrystä ja käsitteistöä. Kansallisesti on pyritty luomaan tähän pohjaa, mutta organisaatiotason jalkauttaminen on jäänyt kunnille ja kuntayhtymille. Jotta tiedot olisivat mahdollisimman luotettavia, on tietojen kirjaamisvaiheessa noudatettava yhteisiä pelisääntöjä. Kansallisen tason määrittelyjen on siirryttävä aina yksittäisen työntekijän kirjauksiin asti. Kansakoulu-hanke on ollut tässä työssä tärkeässä roolissa, mutta organisaatiossa on tarvittu tämän lisäksi sisäistä ohjausta ja opastusta. Organisaatioissa tulee suhteuttaa kansallisia määräyksiä juuri oman organisaation kontekstiin. Työntekijän tulee hahmottaa, mitä kirjaamiseen sisältyvät valinnat tarkoittavat juuri minun yksikössäni ja minun työssäni. Yhteinen käsitteistö ja terministö luovat tälle pohjaa.

Aiemmin Eksotessa jokainen yksikkö on voinut pitkälti sopia itse kirjaamistapansa. Kirjaamisen määrittelytyö oli pitkälti yksiköiden vastuulla tietohallinnon asettamissa raameissa. Yhteisesti sovittuja käytäntöjä esimerkiksi sille, miten tulisi toimia, jos yksikkö aloittaa uuden toiminnan tai sosiaalipalvelun toteutuksen, ei ole ollut. Tämä on johtanut siihen, että organisaatiossa on hyvin erilaisia malleja asioiden kirjaamiseen. Eksoten liittyessä sosiaalihuollon Kanta-palveluihin 2018 on kirjaamista pyritty yhtenäistämään asiakastietojärjestelmään osalta, mutta rakenteet yksiköiden toiminnan muuttuessa ovat puuttuneet. Hankkeen aikana luotiin prosessikuvaus siitä, miten kirjaamisen määrittelytyössä tulee edetä ja ketkä ovat tähän tarvittavat toimijat (ks. hankkeen tuotos, Kirjaamisen määrittelytyön prosessi). Käytännössä tiedonhallinta etenee määrittelytyöstä, teknisiin ratkaisuihin, kirjaamisen koulutukseen ja jalkauttamiseen sekä lopulta kirjaamiseen ja tiedon raportointiin. Prosessi ei ole suoraviivainen vaan eri osa-alueet kiinnittyvät toisiinsa. Tärkeintä on suunnitella muutokset huolella, mutta myös huolehtia siitä, että suunnitellut asiat jalkautuvat jokaiselle yksittäiselle työntekijälle saakka. Asioiden läpivienti organisaatiossa edellyttää yhteistä tahtotilaa ja asioiden läpivientiä yhteistyössä. Yhdessä sovittujen

asioiden jalkauttaminen on kuitenkin erittäin haastavaa. Hankkeen aikana on huomattu, että työntekijätasolle tarvitaan laajempaa ymmärrystä siitä, mihin kaikkeen kirjaaminen vaikuttaa.

Määrittelytyön tueksi laadittiin kysymyspatteristo, jossa on tarkasti eritelty se, millaisia asioita tulee ottaa huomioon. Kysymyspatteristo toimii apuna, kun tarkastellaan, onko jokin toiminnan kirjaaminen sosiaali- vai terveydenhuollon rekisteriin kuuluvaa. Eksotessa on paljon palveluja ja yksiköitä, joissa on integroitu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Se, että osa sosiaalihuollon asiakastiedosta tallennetaan potilastietojärjestelmään, on aiheuttanut väärinymmärryksiä. Työntekijätasolla mielletään helposti, että kaikki potilastietojärjestelmään kirjatut tiedot ovat automaattisesti terveydenhuollon palvelua. Rekistereiden ja järjestelmien eroja ei tunnusteta. Hankkeen aikana on tehty työtä sen eteen, että eri rekisterien erojen ymmärtäminen ja niiden tunnistaminen paransi. Hankkeessa on järjestetty asiaan liittyvää koulutusta ja eri yksiköiden kanssa on jalkauduttu keskustelemaan asiasta.

Eksotessa on hankkeen aikana työstetty iäkkäiden palvelutarpeen arvioinnin sekä puhelin- ja etäpalveluiden uudelleen organisoitumista. Tämä on mahdollistanut tilaisuuden nostaa esiin sosiaalihuollon kirjaamisen merkitystä sekä sitä, miten kirjaamisen määrittelytyöllä voidaan sujuvoittaa prosesseja. Joukkuepeliä-hankkeen määrittelytyön panoksen avulla on voitu varmistaa sitä, että mahdollisten uusien yksiköiden kirjaaminen vastaisi kansallisia määräyksiä, määrityksiä ja prosesseja. Työskentelyn aikana on konkretisoitunut, miten monisäikeistä tiedonhallinta on ja miten suuria vaikutuksia sillä on käytännön toimintaan. Hankkeen aikana todettiin esimerkiksi, että eri sosiaalihuollon yksiköihin ohjaututaan hyvin eri tavoin eri ammattilaisten toimesta. Eri yksiköissä oli yksikkökohtaisia ohjeita siitä, miten eri ammattilaiset voivat olla yhteydessä heihin. Määrittelytyön avulla pystyttiin yhtenäistämään käytäntöjä sekä sujuvoittamaan ja tehostamaan työskentelyä. Yhtenäisten kirjaamisen mallien avulla myös datan laatu ja sen toisiokäytön mahdollisuudet parantuvat.

Iäkkäiden palvelutarpeen arvioinnin uudelleen organisoitumisen suunnittelun yhteydessä voitiin selvittää myös sitä, mitä kirjaamisen siirto potilastietojärjestelmästä asiakastietojärjestelmään edellyttää. Joukkuepeliä-hankkeen aikana määriteltiin iäkkäiden palvelutehtävän ja omaishoidon palvelun osalta palvelujen järjestämisen prosessin asiakastiedon kirjaaminen. Määrittelytyö aloitettiin kuvauksella työntekijöille siitä, miten prosessi etenee kansallisten määritysten mukaisesti. Kuvausta täydennettiin organisaation omilla toimintatavoilla (kuka kirjaa asian vireille, mihin hakemukset saapuvat). Lisäksi määrittelytyössä otettiin huomioon, että osa asiakkaiden prosesseihin liittyvästä tiedosta kirjataan potilastietojärjestelmään. Palvelujen toteutus (esimerkiksi iäkkäiden asumispalvelujen toteutus) kirjaa vielä muutoksen jälkeenkin tietoja potilastietojärjestelmään, kunnes heidän osaltaan projektoidaan sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen muutos ja siirtyminen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttäjiksi. Tämä varmistaa sen, että toteutuksen kannalta riittävät tiedot voidaan taata ja asiakas-turvallisuus säilyy.

Hankkeen aikana siirrettiin myös Eksoten Nuorten pajan kirjaamista potilastietojärjestelmästä asiakastietojärjestelmään. Tässä prosessissa konkretisoituivat erot järjestämisen ja toteutuksen välillä. Aiemmin toteutuksen työntekijät olivat tehneet omasta toiminnastaan päätöksiä, mutta kirjaamisen muututtua siirtyi päätöksenteko heiltä pois. Näin toteutuksen oli mahdollista keskittyä palvelujen toteutukseen, eikä päätöksenteon prosessi enää kuormittanut heitä.

Tällä hetkellä sosiaalihuollon tiedonhallinnassa eletään välivaihetta, kun sosiaalihuoltoon rakennetaan kansallisesti yhtenäisiä tiedonhallinnan rakenteita. Asiat eivät kuitenkaan tapahdu hetkessä. Tarvitaan aikaa, että kaikki palaset lokahtavat kohdalleen. Kansallinen raportoinnin keruu ei vastaa sosiaalihuollon kansallisia määrityksiä ja terminologiassa on tulkinnan varaa. Tietojen poimiminen ei tällä hetkellä onnistu puhtaasti kansallisten määritysten mukaisesta kirjaamisesta, vaan toistaiseksi on ylläpidettävä erilliskirjauksia, jotta tarvittaviin rekisterikyselyihin pystytään vastaamaan. Tällä hetkellä THL uudistaa sosiaalihuollon tiedonkeruuta ja tavoitteena on saada jatkossa kertakirjaamisella tietoja Kanta-palveluiden kautta (ks. esim. Väyrynen ym. 2021). Tästä johdun Eksotessa on yhä määrätietoisemmin siirryttävä määrämuotoiseen kirjaamiseen kansallisten määritysten mukaisesti. Myös hankkeen aikana voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) asettaa organisaatioille vaateet kirjata sosiaalihuollon asiakastietoa kansallisia määräyksiä noudattaen. Näihin vaatimuksiin vastaaminen edellyttää määrätietoista kirjaamisen ja tiedonhallinnan sekä toiminnan määrittelyä ja määrittelyjen jalkauttamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot tulee yhä tarkemmin erotella. Tällä hetkellä on ollut tilanteita, että samasta kirjauksesta on voitu ottaa raportteja sekä sosiaali- että

terveydenhuollon tietoihin. Tiedonhallinnan näkökulmasta ei ole integroituja palveluja, vaan eri rekisteritiedot tulee erotella, vaikka toisiokäytössä tiedoista voidaan muodostaa yhdisteltyjä kokonaisuuksia.

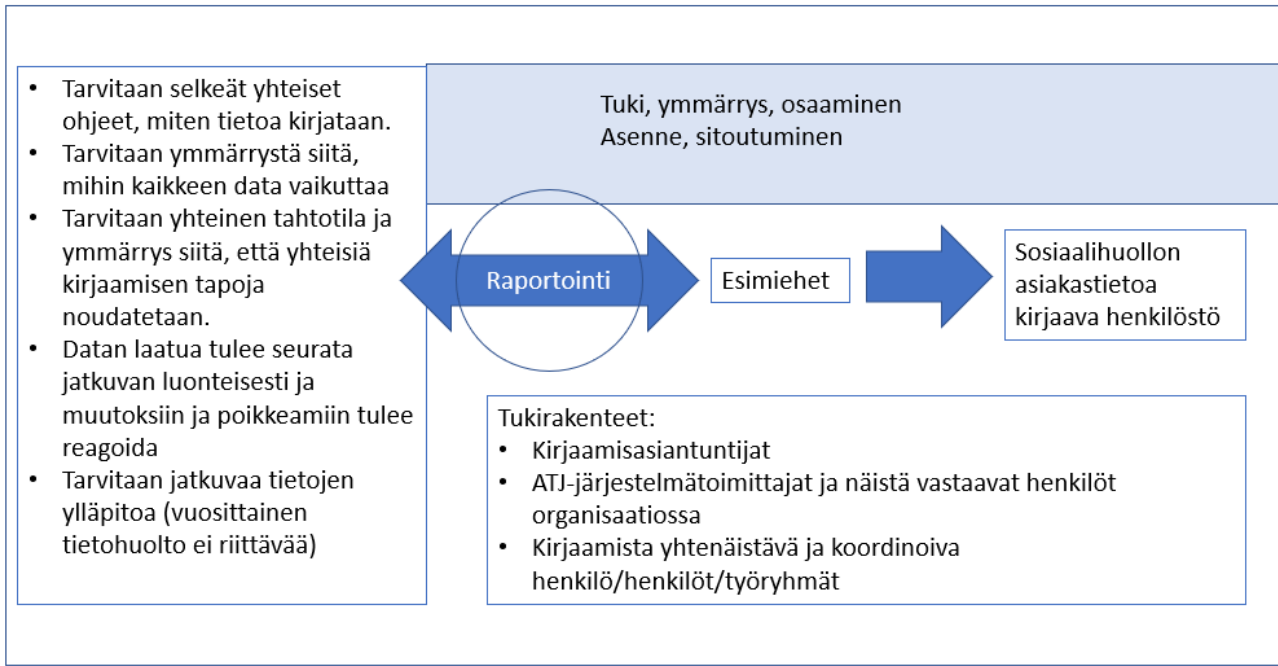
Eksoten raportointi- ja tilastointitavat sekä vastuut ovat olleet moninaiset. Eksoten sosiaalipalveluissa on eri yksiköistä annettu tilastoja ja raportteja eri tahoille. Pääsääntöisesti jokainen yksikkö on vastannut itse tarvittavien tietojen toimittamisesta ja poimimisesta. Näin on voinut syntyä erilaisia tulkintoja kirjatusta datasta. Käytännössä on voinut syntyä tilanne, jossa samaa tietoa on toimitettu sekä sosiaalihuollon rekisterin tietona että terveydenhuollon rekisterin tietona (sama tieto eri yhteyksissä eri tietona). Lisäksi tietopoiminnossa on voinut jäädä huomioimatta toisen yksikön tuottama tieto. Analytiikka- ja raportointitiimi on toiminut tukipalveluna ja auttanut keräämään tietoa niissä kohdin, missä toiminnassa on tarvittu apua. Vastuu tietopoiminnosta ja tiedon oikeellisuudesta on ollut pääsääntöisesti yksiköillä. Analytiikka- ja raportointitiimi on toimittanut itse esimerkiksi THLn pyynnöstä erilaisia tietoja. Tällöin tietopoiminta on saattanut olla eri kuin yksiköiden poimimassa tiedossa. Manuaalisesti tehtyjen tietopoimintojen lisäksi tietoja toimitetaan automaatioajona suoraan tietojärjestelmistä etukäteen määriteltyjen tietopoimintojen mukaan. Tällaisia ovat esimerkiksi hoitoilmoitusrekisteritiedonkeruu, Hilmo -tilastot. Tietojen raportointi ja tietopoimintojen kokonaisuuden hallinta on puuttunut. Joukkuepeliä-hankkeessa koottiin yhteen kaikki eri viranomaisilta tulleet tilastokyselyt. Samalla kartoitettiin, mistä tietoja on poimittu. Ilmeni, että moniin kysymyksiin on vastattu arvioina, koska tietoa ei ollut saatu tai sitä ei osattu poimia. Hankkeen aikana määriteltiin näiden kaikkien kysymysten osalta, mistä tietoa voidaan poimia jatkossa sekä arvioitiin, mistä tieto voitaisiin Kanta-palveluista poimia. Eksotessa tunnistettiin, että säännöllistä tilastotietoa toimitetaan THL:lle sekä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle. Myös erilaiset yhdistykset ja liitot kysyvät ajoittain tilastotietoja, mutta hankkeessa saatujen tietojen perusteella tilastotarpeet vaihtelevat. Lisäksi kunnille toimitaan erilaisia tietoja. Eksoten talous vastaa kuntalaskutuksen ajureiden määrittelystä. Yhteenveto tietopoiminnosta laadittiin Excel-taulukoina ja taulukot jäivät hankkeen päätyttyä Eksoten käyttöön.

Jotta Eksoten sosiaalihuollon asiakastiedon raportointia voidaan kehittää, määriteltiin jokaiselle palveluyksikölle hankkeen aikana kokonaissuoritteet. Tätä työtä haastoivat erilaiset palveluyksikkötietojen virheisiin liittyvät ongelmat sekä se, että usean yksikön kirjaaminen on hajautettu eri järjestelmiin ja alustoille. Myös tieto siitä, että sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen tullaan siirtämään muista järjestelmistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään, vaikutti siihen, ettei tiettyjen yksiköiden kohdalla kannattanut tarkemmin tehdä suoritamääritystä vanhoihin kirjaamistapoihin perustuen. Kokonaissuoritteiden määrittelytaulukko ja tiedonkeruun tietopoimintojen määrittelytaulukko julkaistiin hankkeessa Eksoten käyttöön.

Sosiaalihuollon asiakastiedon raportointia haastaa se, etteivät kirjaamisen mallit ja toimintatavat ole valmiit. Kirjaamista muutetaan pikkuhiljaa, joten myös datan laatu paranee pikkuhiljaa. Niin kauan kuin sosiaalihuollon asiakastietoa ei kirjata yhtenäisellä tavalla, on raportointi epäluotettavaa. Kansalliset määräykset ja määräykset ovat kuitenkin selkeyttäneet raportointia ja pakottaneet Eksotessakin yhtenäisiin kirjaamisen ja raportoinnin käytäntöihin. Uudet tavat kirjata asioita tuovat kuitenkin uudenlaista ja rikkaampaa dataa toisiokäyttöä varten. Esimerkiksi aiemmin sosiaalihuollon asiakasmääriä on seurattu pitkälti palvelua saavien asiakkaiden määrästä ja kaikki se työ, mitä on tehty ennen tätä, on jäänyt usein huomiotta. Palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmiin tehtyä työtä ei ole huomioitu, vaan asiakasmääriä on seurattu ainoastaan varsinaista sosiaalipalvelua saavien asiakkaiden osalta. Nyt uudenlainen kirjaamistapa sosiaalihuollon asiakkuudesta mahdollistaa sosiaalihuollon asiakkuuksien poimimisen jo asian tullessa vireille. Palvelutehtäväloukituksen kirjaaminen mahdollistaa myös datan tarkastelun yleis- ja erityispalveluittain palvelutehtävien perusteella (vrt. Lehmuskoski, Häkälä & Penttinen 2018, 15-16). Koska Eksotessa sosiaalihuollon asiakkuutta ja asian vireilletuloa ei kirjata muihin kuin asiakastietojärjestelmään, aiheutuu tästä se, ettei kaikkia sosiaalihuollon asiakkuuksia pystytä raportoimaan yhteneväisellä tavalla. Tarkasteltaessa asiakastietojärjestelmään kirjattua sosiaalihuollon asiakkuuksien määrää, saadaan kuitenkin suuntaa antavaa tietoa asiakkuustrendistä. Eksotessa on vietävä sosiaalihuollon tiedonhallintaa määrätietoisesti eteenpäin, jotta tulevaisuudessa data olisi luotettavampaa.

Kirjaamisen virheet ja datan laatu tulevat esiin asiakastiedon raportointia tarkasteltaessa. Raporttien tarkastelun kautta voidaan parantaa myös datan laatua. Hankkeen aikana on laadittu useita uusia raportteja tätä varten. Eksotella on käytössään PowerBi analytiikka- ja raportointityökalu, jota kautta eri järjestelmiin kirjattua dataa voidaan visualisoida graafien avulla. Tämä on lisännyt raporttien helppokäyttöisyyttä. Hankkeen aikana työntekijöitä ja esihenkilöitä on opastettu raporttien käytössä. Tästä huolimatta on todettu, ettei raportteja ole juuri

seurattu. Raporttien käyttäjämäärät ovat olleet vähäisiä. Hankkeessa on epäonnistuttu motivoimaan henkilöstöä asiakastiedon raporttien hyödyntämisessä ja tätä kautta datan laadun parantamisessa. Kuvassa 1. on kuvattu hankkeen aikana tunnistettuja datan laadun parantamiseksi tarvittavia rakenteita. Läpi koko organisaation on saatava riittävä ymmärrys ja osaaminen tiedonhallinnasta, jotta voidaan asennoitua ja sitoutua tiedonhallinnan ylläpitoon. Koska työskentelyssä on noussut esiin tuen ja ymmärryksen lisäämisen tarve, jotta asioita saadaan eteenpäin, on näihin pyritty vaikuttamaan eri tavoin.



Kuva 1. Hankkeessa tunnistettuja datan laadun parantamisen rakenteita

Organisaatioissa tarvitaan tiivistä yhteistyötä ja yhteistä tahtotilaa eri osapuolilta, jotta tiedonhallinnasta saadaan toimivaa ja tiedolla johtamisen datasta hyvä laatuista. Kirjaamisen suunnittelu ja määrittely on tehtävä yhteistyössä esihenkilöiden, toiminnan asiantuntijoiden ja tiedonhallinnan asiantuntijoiden kanssa. Keskeistä on mahdollistaa myös tietojen yhdenvertainen raportointi, jolloin tämä tulee jo huomioida kirjaamisen suunnittelussa eikä tässä tule ajautua kovin yksikkökohtaisiin ratkaisuihin, mitkä estävät tietojen yhdistelyn. Määrittely- ja suunnittelutyöllä ei ole merkitystä, jos näitä yhteisesti sovittuja käytäntöjä ei jalkauteta henkilöstölle. Yhteisesti linjattujen kirjaamistapojen toteutumista ja datan laatua tulee myös seurata säännöllisesti. Tiiviillä raportoinnin seuraamisella eli tietojohtamisella, voidaan poikkeamiin tarttua. Kuvassa 2. on kuvattu edellä mainittuja elementtien ja roolien kiinnittymistä toisiinsa.



Kuva 2. Elementtien ja roolien yhteistoiminnalla kohti parempaa datan laatua

Yhteenvedona voidaan todeta, että hankkeen toimenpiteistä huolimatta ei datan laatu ole parantunut niin nopeasti kuin tavoite oli. Asiakastietojärjestelmään kirjatun datan osalta on helppo raporttien avulla todeta, että kirjatun tiedossa on joulukuussa 2021 edelleen paljon virheitä sekä puutteita. Asioita kirjataan virheellisesti tai tietoja jätetään kirjaamatta. Lisäksi asiakirjoja jätetään kesken, eikä niitä tehdä loppuun ja arkistoida Kanta-palveluihin. Toisaalta tehtyjen toimenpiteiden vaikutus näkyy viiveellä kun kirjattua ja korjattua dataa tarkastellaan. Haasteena on Eksotessa päästä sosiaalihuollossa ajantasaisen datan ylläpitoon, sillä perinteisesti eri yksiköissä on pidetty erillisiä tietohuoltopäiviä, jolloin tietoja on tarkistettu. Tällöin on esimerkiksi auki olevia asiakkuuksia päätetty. Tietohuoltoa on tehty osassa yksiköitä tiuhemmin ja osassa mahdollisesti vain vuosittain. Hankkeessa voidaan todeta, että tietojen ylläpito vaatii organisaatioissa resurssia ja työaikaa.

Hankkeessa on tunnistettu asioita ja tehty näistä listaus (ei julkinen), joita Eksotessa on seuraavan vuoden aikana lähdeävä työstämään:

- Raportoinnin tehokas ja rutiininomainen hyödyntäminen osana johtamista ja datan laadun omavalvontaa
- Asiakasprosessien kehittäminen datan perusteella
- Muihin järjestelmiin kirjattavan sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen siirtäminen asiakastiedon järjestelmään
- Toiminnan muutoksiin reagoiminen kirjaamisen ja raportoinnin määrittelyn sekä tämän kautta luotujen toimintamallien jalkauttamisen tukeminen ja läpivieminen
- Kansallisiin sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutoksiin reagoiminen (lakimuutokset, kantamääritykset, rekisteritiedonkeruun uudistus ja niin edelleen)
- Digitaalisten palvelujen kehittäminen
- Asiakkuuksien hallinta ja asian käsittelyn hallinta

3 ASIAKKUUKSIEN JA ASIAN KÄSITTELYN PROSESSIN HAASTEET SOSIAALIHUOLLOSSA

3.1 Sosiaalihuollon ja palvelutehtävän asiakkuuksien tiedonhallinta

Eksoten organisaatio tai palveluyksiköiden nimet eivät vastaa palvelutehtäviä. Esimerkiksi ”Lapsiperheiden sosiaalityö”-palveluyksiköstä myönnetään lapsiperheiden palvelutehtävän lisäksi työikäisten palvelutehtävien palveluja tai ”Omaish./ iäkkäiden palvelutarpeen arviointi / LPR”-palveluyksiköstä myönnetään lapsiperheiden ja työikäisten palvelutehtävien palveluja iäkkäiden palvelutehtävän palvelujen lisäksi. Työntekijöille on haastavaa tietää, missä palvelutehtävissä voidaan myöntää mitään sosiaalipalvelua. Tähän liittyvät väärinymmärrykset ovat heikentäneet datan laatua. Hankkeen aikaisella koulutuksella on pyritty vaikuttamaan tiedon lisääntymiseen. Myös jalkautumalla käytännön asiastyön arkeen yhteisiin keskusteluihin, on lisätty tietoisuutta eri palvelutehtävistä. Keskusteluissa on noussut esiin kysymys siitä, luovatko palvelutehtäväluokitukset uudenlaisia sijoja asiakkaiden palvelupolkuihin? Nuori voi olla ensin lapsiperheiden palvelutehtävän asiakas ja siirtyä myöhemmin työikäisten palvelutehtävän palvelujen piiriin.

Sosiaalihuollossa asiakkuudet alkavat ja päättyvät. Työntekijän tulee tehdä tietoisia valintoja aloittaessaan ja päättäessään asiakkuuksia. Se, milloin asiakkuus päätetään, on osoittautunut haastavaksi. Erityisesti tilanteessa, jossa asiakkaan asioita hoitavat useat eri yksiköt, saattaa syntyä epäselvyyttä työnjaosta, kuka voi ja uskaltaa päättää mitään asiakkuuksia. Tällöin vaarana on myös se, että asiakkaan asiat ja palveluyksikön asiakkuudet päätetään, mutta palvelutehtävän asiakkuus ja sosiaalihuollon asiakkuus jäävät päättämättä. Tämän vuoksi hankkeen aikana on työntekijöille ja esihenkilöille tehty listaus niin sanotuista vaaranpaikoista, joissa on syytä sopia työnjaosta ja työntekijöiden vastuista. Lisäksi on järjestetty koulutusta ja keskustelutilaisuuksia aiheeseen liittyen. Työntekijöille ja esihenkilöille on rakennettu raportteja, joista voi lähes reaaliaikaisesti tarkistaa asiakasmääriä sekä asiakkaita, joilla on mahdollisesti asiakkuuksia päättämättä. Myös tietojärjestelmätoimittajan kanssa on käyty keskusteluita erilaisista järjestelmää koskevista kehitysehdotuksista, jotta työskentely olisi vielä sujuvampaa.

Kansallisissa rekisteritiedonkeruissa on perinteisesti kerätty tietoa henkilöistä, joiden palvelutarve perustuu mielenterveyden, kehitysvammaisuuden tai vammaisuuden haasteisiin tai päihdeiden käyttöön liittyviin tekijöihin (esim. Hilmo-tiedonkeruussa kysytään tietoja mielenterveyskuntoutujien saamista palveluista). Näiden tietojen kerääminen on vaikeaa nykyisen asiakastietomallin mukaisissa kirjaamisen rakenteissa. Organisaatiot joutuvat rakentamaan järjestelmiin väliaikaisratkaisuja tilastojen saamiseksi. Näitä ratkaisuja joudutaan ylläpitämään ja käyttämään, kunnes kansallisessa rekisteritiedonkeruun uudistuksessa määritellään, mistä tietoja Kanta-palveluista voidaan jatkossa poimia ja mitä tietoja jatkossa kerätään. Tällä hetkellä palvelutehtäväluokituksista ja asiakasasiakirjarakenteista ei löydy em. tietoa. Tietoa voidaan kerätä vammaispalvelujen palvelutehtävästä, mutta rakenteellisenä tietona ei kirjata sitä, onko asiakas kehitysvammainen henkilö vai vaikeavammainen henkilö tai saako hän palveluja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) vai vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) nojalla. Päihdehuollon palvelutehtävä mahdollistaa päihdehuoltolain nojalla saavien asiakkaiden asiakastiedon tietopoiminnat, mutta tämä ei kerro kokonaisuutta asiakkaiden palvelutarve johtuu päihdeiden käytön haasteista. Vammaisuuden ja kehitysvammaisuuden perusteella tarvittaviin palvelutarpeisiin kuten myös mielenterveysongelmista ja päihdeiden ongelmakäytöstä johtuvan tuen tarpeisiin voidaan vastata myös niin sanotuilla peruspalveluilla, jolloin palvelut voidaan myöntää lapsiperheiden, työikäisten tai iäkkäiden palvelutehtävissä. THL on antanut organisaatioille vapauden itse määrittellä, mitä palveluja missäkin palvelutehtävässä tarjotaan. Kantakäsikirjassa (THL, 101) on mainittu, ettei kuvaus palvelutehtävissä myönnettävistä sosiaalipalveluista ole kattava, vaan ”se on laadittu tueksi sosiaalipalvelujen järjestämiseen ja asiakasasiakirjojen varustamiseen sosiaalipalvelua kuvaavalla tiedolla. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ei myöskään tarkasta palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen kombinaatioita asiakirjojen arkistoinnin yhteydessä”. Tämä johtaa siihen, että kansallisesti voi olla hyvinkin erilaisia ratkaisuja palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen yhdistelmissä ja näin toisiokäyttöön tuotettu tieto on moninaista sekä hajanaista. Eksotessa on pyritty siihen, että sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja koskevat asiat käsitellään lapsiperheiden, työikäisten ja iäkkäiden palvelutehtävissä ja vain erityislainsäädäntöön perustuviin palveluihin liittyvät kokonaisuudet kirjataan vammaispalvelujen, lastensuojelun ja päihdehuollon palvelutehtäviin.

Tällä hetkellä tämän ratkaisun pohjalta mielenterveyskuntoutujien asiakastietojen erottelu on hyvin keinotekoisista tilastointia, mikä aiheuttaa lisäkirjaamista. Tämä lisää riskiä kirjausten virheellisyyteen.

Eksotessa mielenterveyskuntoutujien tiedon kirjaamisen pääasiallinen kirjaamispaikka on potilastietojärjestelmä. Vain asiakkaiden sosiaalihuollon päätökset on kirjattu asiakastietojärjestelmään, johon erillinen tilastointimerkintöjen teko on rakennettu. Mielenterveyspalvelut on integroitu Eksotessa päihdehuollon palveluihin ja nämä molemmat kiinnittyvät kiinteästi terveydenhuollon palveluihin. Lukuun ottamatta päihdehuollon laitospalvelujen ostopalvelua, kaikki muu päihdehuollon kirjaaminen tapahtuu tällä hetkellä potilastietojärjestelmään. Laitospalvelusta on tehty päätökset asiakastietojärjestelmään, mutta muita kirjauksia ei ole asiakastietona päihdehuollon palvelutehtävissä. Eksotessa on tulkittu useat palvelut terveydenhuollon palveluiksi, joten ne kirjataan potilastietojärjestelmään ja arkistoidaan potilastiedon arkistoon. Päihdehuollon asiakkaille on kuitenkin voitu myöntää sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja työikäisten tai iäkkäiden palvelutehtävissä. Tällöin keskustelua on herättänyt palvelutarpeen arvioinnin ja asiakkuudensuunnittelun tarpeellisuus, jos asiakkaalle tehdään kattava kuntoutussuunnitelma. Jos asiakkaalla ei ole asiakkuutta muualla kuin Eksoten psykososiaalisissa palveluissa, ei näitä useinkaan ole tehty. Hankkeessa tunnistettiin, että kansallisesti tarvitaan selkeämpää ohjeistusta päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palvelujen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen määrittelytyölle. Organisaatioissa olisi helpointa määrittellä monia palveluja potilastiedoksi, jotta tiedot voitaisiin kirjata samaan järjestelmään terveydenhuollon kanssa. Usein käytännössä erot terveystieteiden ja sosiaalihuollon sosiaalityön sekä sosiaaliohjauksen välillä määrittyvät vain järjestelmän käytössä sekä siinä, mihin rekisteriin tietoja kirjataan, mikäli työntekijä ei tee viranomaispäätöksiä.

Työskenneltäessä sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla on käytännön työssä koettu keinotekoiseksi ja vaikeaksi erotella sosiaalihuollon asiakastieto, sosiaalihuollon potilastieto ja potilastieto toisistaan. Erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaan itsensä on vaikea antaa tietoinen suostumus monialaiseen yhteistyöhön ja tietojen luovutukseen. Hankkeen aikana käytiin useita keskusteluja kehitysvammahuollon kirjaamiseen liittyen. Kehitysvammahuollon laitospalvelu ja tehostetun palveluasumisen palveluissa koetaan tietojen erottelu ongelmalliseksi ja usein koetaan, että tietoja joudutaan kirjaamaan eri paikkoihin moneen kertaan. Jos yksikössä toteutetaan useampaa sosiaalipalvelua eri asiakkaille (laitospalvelu, tehostettu palveluasuminen, omaishoito, läheistään hoitavan vapaa), on työntekijän kyettävä löytämään kunkin asiakkaan oikea sosiaalipalvelu. Tilanne vaikeutuu entisestään, jos sama yksikkö järjestää myös terveydenhuollon palveluja. Työntekijöiden on tunnistettava, missä palvelussa asiakas kulloinkin on, jotta oikea kirjaamisen paikka löytyy. Vaikeuserrointa lisää myös se, että sama asiakas voi saada yhdellä kertaa asumispalvelua omaishoidon vapaana, ja toisena hetkenä omaishoidontukea on täydennetty lyhytaikaisella tehostetun palveluasumisen päätöksellä sekä mahdollisesti vielä lyhyt hetki terveydenhuollon sijoittamana.

Yksiköiden työntekijän kirjaamista vaikeuttaa myös se, että sosiaalihuollon asiakastieto, sosiaalihuollon potilastieto ja potilastieto tulee erotella toisistaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät kirjaavat tietoa eri järjestelmiin ja näissä eri lokeroihin riippuen asiakkaasta ja työntekijän koulutuksesta sekä tehtävästä. Hankkeessa todettiin, että työntekijöitä on vaikea motivoida kirjaamaan useaan paikkaan erityisesti silloin, jos hänen itse tulee tehdä harkintaa, mikä tieto milloinkin on kyseessä. Hankkeessa todettiin, että THLn Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä-opas (Jokinen, Lehmuskoski, Lohijoki & Ålander Anne 2021) on tarpeellinen, mutta tähän toivotaan lisää esimerkkitaapauksia rajapintatyöskentelystä. Myös suunnitelma siitä, että sosiaalihuollon potilastieto poistuu (yhdistyy potilastiedonrekisteriin) koetaan hyväksi, vaikka kirjaamisen erottelu potilas- ja asiakastietoihin on edelleen haastavaa. Hankkeen aikana pyrittiin vaikuttamaan työntekijöiden tietoisuuteen siitä, miksi ja miten sosiaali- ja terveydenhuollon tietoja tulee erotella. Kirjaamiseen liittyvissä keskusteluissa nousi esiin myös se, että usein sosiaalihuollon potilastietojen kirjaamista kohdennetaan lääkäreille, jotta hoito ja hoidon seuranta voitaisiin taata. Eksotessa on syytä jatkaa tällaista keskustelua ja tarjota riittävästi tukea henkilöstölle. Asia korostuu, kun Eksotessa tullaan siirtämään sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen potilastietojärjestelmästä asiakastietojärjestelmään myös niiden yksiköiden osalta, joissa kirjaaminen on vielä tapahtunut potilastietojärjestelmässä. Kirjaamisvalmennukselle on selvää tilausta. Asiaa helpottaisi, jos kansallisestikin nostettaisiin enemmän esiin keskustelua siitä, mikä on rajapintatyöskentelyssä sosiaalihuollon ja mikä terveydenhuollon tietoa ja miten konkreettisesti kirjaaminen eroaa. Työntekijät ja esihenkilöt toivovat käytännön esimerkkejä.

Organisaatioista saattaa löytyä myös sellaisia toimintoja, joista on yhdessä keskustelemalla käytävä läpi, mihin rekisteriin tieto kuuluu. Aina ei ole selvää, onko toteuttava palvelu sosiaalihuoltoa, terveydenhuoltoa vai jotain

muuta. Vuosien saatossa asiakastyön kentälle on muotoutunut asiakkaiden tarpeiden mukaisia toimintoja, joihin työntekijöiden osaamista on hyödynnetty. Esimerkiksi Eksotessa työskentelee vammaispalveluissa seksuaalivouvoja. Hänelle voidaan ohjata vammaisia ja kehitysvammaisia asiakkaita, jos he tarvitsevat seksuaalivouvoita. Seksuaalivouvonta on vain yksi työtehtävä kyseessä olevan työntekijän tehtävien joukossa ja tähän on resursoitu vain vähän aikaa. Pääasiallisesti hän toteuttaa vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa. Työntekijällä on sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattipätevyys. Ennen hanketta seksuaalivouvonnan työtä ei ollut kirjattu, koska sopivaa kirjaamisen paikkaa ei ollut. Hankkeen aikana palvelu määriteltiin terveydenhuollon palveluksi ja kirjaaminen suunniteltiin ja toteutettiin potilastietojärjestelmään, jonne myös muut seksuaalivouvontaa ja seksuaaliterapiaa antavat työntekijät jatkossa kirjaavat.

3.2 Palveluyksiköiden tiedonhallinta

Eksoten organisaatio ei vastaa täysin palveluyksikkötietoja. Eksoten organisaatorakenne pitää sisällään ylemmän tahon hallinnollisia organisaatioita, mutta tiedonhallinnan ja erityisesti tietojohtamisen näkökulmasta on tärkeää, että palveluyksikkötasot ovat riittävän tarkkoja. Esimerkiksi perhe- ja sosiaalipalvelujen tulosalueen alla on työelämäpalvelujen tuloyksikkö ja tällä tuetun työllistymisen palvelut -toimintayksikkö. Palveluyksiköinä ko. toimintayksiköt ovat "Työpaja Parkki, tuetun työllistämisen palvelut Lpr", "Toimintakeskus Toimari, tuetun työl. palv Lpr", "Työpaja Joutseno tuetun työllistämisen palvelut Lpr", "Toimintakeskus Toimari, tuetun työl. palv Imatra". Käytännön työssä puhutaan yksiköistä eri nimillä kuin sote-organisaatiorekisterissä. Näin se, mitä palveluyksiköitä kunkin esimiehen alaisuuteen kuuluu ja missä kukin työntekijä työskentelee, on ajoittain vaikea hahmottaa. Tämä vaikuttaa esimerkiksi tietojen poimintaan, kun halutaan tarkastella tietyn kustannuspaikan tai tietyn tulosalueen tietoja. Toisaalta työntekijän voi olla ajoittain vaikea tunnistaa, missä yksikössä kulloinkin työskentelee ja minkä yksikön lukuun kulloinkin kirjaa. Tästä saattaa aiheutua kirjaamista väärille yksiköille. Työntekijöiden on vaikea hahmottaa, jos yksiköistä puhutaan eri nimillä mille palveluyksiköt on nimetty tai jos työntekijä työskentelee fyysisesti yhdessä paikassa, mutta tekee työtä kahdelle eri palveluyksikölle.

Palveluyksikkötieto on keskeinen tieto sosiaalihuollon tiedonhallinnassa. Palveluyksikkötiedon avulla työntekijän asiayhteys asiakkaaseen todennetaan. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää se, että hän tietää missä yksikössä on asiakkaana ja missä yksikössä hänen asiaansa hoidetaan. Lisäksi yksikkötieto on tärkeä päivittäisen johtamisen ja raportoinnin näkökulmasta. Palveluyksiköiden asiakkuuksien avulla erilaiset kirjaukset voidaan jaotella eri yksiköille ja kustannuspaikoille. Myös työntekijöiden tekemät suoritteet kirjataan ja raportoidaan palveluyksikkötiedon avulla. Jotkin yksiköt ovat sekä sosiaali- että terveydenhuollon yksiköitä, joissa kirjaaminen on jakautunut useisiin järjestelmiin. Tämä saattaa joskus estää ko. yksikön kokonaissuoritteiden tiedonkeruun. Ajoittain haasteena on ollut myös se, että samassa palveluyksikössä toteutetaan monenlaista toimintaa sekä järjestämisen että toteutuksen työntekijöiden toimesta. Esimerkiksi vammaispalvelujen sosiaalityössä on ollut palvelujen järjestäjien ja asiakkuuksia koordinoivien työntekijöiden lisäksi henkilökohtainen avustaja, jolloin tiedonhallinta on raportoinnin näkökulmasta ollut haastavaa. Siksi Eksotessa on päädytty perustamaan henkilökohtaiselle avulle oma palveluyksikkönsä. Hankkeen aikana tuli näkyviin virheitä myös Eksoten sote-organisaatiorekisteriin merkityissä yksiköissä, joita on nyt korjattu. Kustannuspaikkatietoihin sekä yksiköiden nimiin on tehty useita muutoksia. Hankkeessa havaittiin myös teknisiä puutteita yksikkötiedonhallinnan järjestelmässä, joihin Eksoten on hankkeen päätyttyä etsittävä ratkaisuja. Datat laadun näkökulmasta on tärkeää, että palveluyksikkötieto on oikein sekä koodistopalvelimella että työntekijöiden kirjaamana. Eksotessa löytyi palveluyksiköitä, joiden lukuun ei Eksotessa ole tehty käytännössä ollenkaan kirjauksia. Näitä on käyty läpi ja tehty muutoksia kirjaamistapaan sekä sote-organisaatiorekisterin palveluyksikkötietoihin.

3.3 Sosiaalipalvelujen tiedonhallinta

Sosiaalihuollon käytännöissä käytetään vielä erilaisia termejä eri sosiaalipalveluista. Kansallinen sanastotyö ei ole vielä jalkautunut yksittäisille työntekijöille saakka. Eri yksiköissä samasta sosiaalipalvelusta voidaan puhua usein eri termein. Esimerkiksi erot tilapäisen asumisen, tehostetun palveluasumisen, palveluasumisen ja tuetun asumisen välillä ovat olleet epäselviä ja termit ovat usein menneet sekaisin. Myös käsitys termien merkityksestä eri yksiköissä on vaihdellut. Erityisesti ero palveluasumisen ja tuetun asumisen välillä on vaatinut määrittelytyötä. Eksotessa käytetään edelleen arkityössä vanhoja käsitteitä palveluista, kuten avotyötoimintaa tai lyhytaikaista tehostettua palveluasumista tarkoittamaan tilapäistä asumista tai tilapäishoitoa. Sosiaalipalveluluokituksen ymmärtäminen tuottaa edelleen vaikeuksia, mutta hankkeen aikana tietoisuutta on pyritty lisäämään. Toisaalta hankkeessa käydyissä keskusteluissa on syntynyt pohdintaa siitä, määrittääkö palvelujen myöntämistä kansallinen sosiaalipalveluluokitus vai organisaation tai yksikön toimintatavat. Voi olla, että jossakin yksikössä asiakkaan saama apu on myönnetty esimerkiksi tuettuna asumisena, vaikka sosiaalipalveluluokituksen kotipalvelun kuvaus vastaisi parhaiten asiakkaan saamaa palvelua. Yksikössä ei ole ollut tapana myöntää kotipalvelua eikä tätä ole teknisesti mahdollistettu, mikä on seurannut se, että päätökset on tehty tuetun asumisen päätöksinä. Organisaatioissa budjetti, hallinnon ja palvelujen organisointirajat vaikuttavat siihen, mistä palveluista tehdään päätöksiä. Sillä, miten sosiaalipalveluluokitusta käytännössä sovelletaan, on vaikutusta tiedon raportointiin.

Hankkeessa on myös paneuduttu tiettyihin sosiaalipalveluluokituksessa oleviin sosiaalipalveluihin, joista Eksotessa ei aiemmin saatu raportoitua tietoja tai raportoitu tieto oli virheellistä. Tällaisia ovat kasvatus- ja perheneuvonta, läheistään hoitavan vapaa sekä kotipalvelu. Eksotessa näistä palveluista ei tehty päätöksiä (pois lukien lapsiperheiden kotipalvelu), mutta hankkeen aikana päätöksenteolle ja kirjaamiselle luotiin prosessit. Tämä mahdollistaa näiden sosiaalipalvelujen kirjatun tiedon raportoinnin jatkossa, mikäli yhteisesti sovittuja kirjaamisen tapoja noudatetaan.

Joukkuepeliä-hankkeessa jatkettiin jo Soskanta-hankkeessa (ks. Taina & Utriainen 2019) aloitettua keskustelua siitä, että sosiaalipalveluluokitus ei sisällä kaikkia sosiaalipalveluja. Asia on noussut erityisesti esiin pohdittaessa Sosmetan päätösasiakirjojen käyttöönottoa. Eksotessa käytetään tällä hetkellä päätösasiakirjoja, mitkä eivät vastaa Sosmetan rakenteita. Käytössä on omat päätöspohjat sellaisille palveluille, joita ei sosiaalipalveluluokituksesta löydy. On käyty keskustelua siitä, mikä sosiaalipalvelu tulisi valita sosiaalipalveluluokituksesta päätökseen silloin, jos luokituksesta puuttuu ko. palvelu. Eksotessa on tehty sosiaalipalveluluokituksesta puuttuvien palvelujen päätöksiä seuraavasti:

- Kehitysvammaisten erityishuoltolain mukainen koululaisten aamu ja iltapäivätoiminta
- Kehitysvammaisten erityishuoltolain mukainen varhaiskasvatus
- Kehitysvammaisten erityishuoltolain mukainen yksilöllinen hoito ja muu huolenpito
- Taloudellinen tuki
- Nuorten oikeusedustus
- Vammaisuuden perusteella myönnettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain mukaiset päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat välineet, koneet, laitteet.
- Myönnetään muuta vammaispalvelua (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 8 § 1 mom.)

Edellä mainittuja sosiaalipalveluja koskevien päätösten sosiaalipalvelun metatiedoksi on valittu Eksotessa THLn ohjeistuksen mukaisesti sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Asia on nostettu esiin sekä DigiFinlandin Virta-hankkeen yhteydessä, että THLn kanssa tehtävässä yhteistyössä (myös Sosmeta-palaute). Päätöksellä nähdään olevan vaikutusta tietojen raportointiin. Jos kyseessä olevista palveluista tehdään jatkossa sosiaaliohjauksen tai sosiaalityön päätöksiä (valitaan näistä toinen rakenteelliseen päätöksen kohtaan sosiaalipalvelu, jota päätös koskee kohtaan), ei kansallisesti saada tietoa todellisista sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelua saavista.

Hankkeen aikana konkretisoitiin, miten erilaisten työmenetelmien ja toimintatapojen käyttöönotto voi vaikuttaa kirjaamiseen. Joukkuepeliä-hankkeessa tehtiin yhteistyötä muun muassa Työtä-hankkeen kanssa, jossa lähdettiin pilotoimaan tuetun työllistämisen menetelmiä osana kuntouttavaa työtoimintaa ja kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä. Työskentelyn aloittaminen edellytti kirjaamisen määrittelyä. Määrittelytyössä korostui kysymys siitä, mistä palveluyksikössä hankkeessa työskentelevät työntekijät työskentelevät, mitä sosiaalipalvelua tilanteessa toteutetaan sekä miten asiakkaiden palveluprosessi etenee kirjaamisen näkökulmasta. Lopputulomana

palveluyksikkö, jossa aiemmin toteutettiin vain kuntouttavaa työtoimintaa, alkoi toteuttamaan myös vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa. Tämä aiheutti useita muutoksia kyseessä olevan yksikön kirjaamisessa. Myös käyttöoikeuksiin tarvittiin muutoksia. Tässä esimerkissä konkretisoitui se, että kirjaamisen määrittelytyö tulee tehdä hyvissä ajoin ennen toiminnan alkamista, sillä joskus jos toiminta vaikuttaa eri osapuoliin, vaaditaan aikaa sekä määrittelytyöhön, järjestelmien taustatöihin sekä työntekijöiden kouluttamiseen.

Arjessa on haasteita erottaa, mitä sosiaalipalvelua kulloinkin toteuttaa, mikä vaikeuttaa kirjaamista. Esimerkiksi asumisen palveluja toteuttavissa yksiköissä saattaa olla asiakkaita läheistään hoitavan vapaan, omaishoidon, tehostetun palveluasumisen tai laitospalvelun päätöksellä. Erityisen haasteelliseksi koetaan erottelu, jos ko. yksikkö toteuttaa myös terveydenhuoltolain nojalla palveluja. Eksotessa on useita yksiköitä, jotka toteuttavat sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluja. Henkilöstö on nostanut useasti esiin, että sosiaalihuollon potilastiedon, sosiaalihuollon asiakastiedon sekä terveydenhuollon potilastiedon erottelu hankaloittaa työskentelyä. Tiedonhallinnallisesti ja datan laadun takaamiseksi, tulisi olla selkeitä linjauksia tietojen kirjaamisesta. Näitä linjauksia on hankkeen aikana tehty. Linjaukset eivät yksin riitä, vaan tieto on myös jalkautettava työntekijöille. Työntekijöiltä on noussut huoli siitä, että sosiaalihuollon yksikössä, esim. kehitysvammaisten erityishuollon asumis- ja laitospalveluissa, ei terveydenhuolto saa riittävästi tietoa, jotta asiakkaan potilasturvallisuus voidaan taata. Määrittelytyön ohessa onkin nostettu esiin erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamisen haasteita sekä sosiaali- ja terveysministeriölle (ks. hankkeen tuotos asiakas- ja potilastiedon pullonkaulat – tuotos) että THLlle (mm. sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntijaverkoston keskustelujen ja Sosmeta-palautte). Ajoittain on ollut vaikea perustella sitä, miksi esimerkiksi kehitysvammahuollon laitospalvelun osalta päivittäiset merkinnät arjesta tulee kirjata sosiaalihuollon asiakastietona eikä sosiaalihuollon potilastietona. Myös se, mikä on riittävää kirjaamista, kuten sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetussa laissa (254/2015) 4 §:ssä mainitaan (”sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot”), on tulkinnanvaraista ja vaatii yhteistä keskustelua, sillä jokaisella kirjauksella ja kirjaamatta jättämisellä on vaikutusta siihen, mitä tietoa pystytään hyödyntämään toisiokäytössä. Ajoittain työntekijät ovat tuoneet esiin, etteivät uskalla kirjata asiakastietoa, jos se ei kuulukaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin. Hankkeessa työntekijöitä on pyritty tukemaan tähän liittyen, mutta he yhdestä esihenkilöiden kanssa toivoivat myös kansallista ohjeistusta. Hankkeessa todettiin, että myös organisaatiossa tarvitaan kansallista ohjausta tukemaan asioiden ymmärtämistä ja läpivientiä organisaatiossa. Toisaalta voidaan todeta, että koulutuksiin osallistuminen edellyttää, että tähän on varattu aikaa ja resursseja käytännön asiakastyöstä. Asiakastyön resurssien niukkuus haastaa kirjaamismallien oppimista.

3.4 Asian käsittely ja sen sisältämät palveluprosessit

Asian käsittelyn sisältämät palveluprosessit voivat olla vaikeita hahmottaa arjen toimintakäytännöissä. Se, milloin asia tulee vireille sosiaalihuoltoon ei ole aina selvää. Esimerkiksi kiintiöpakolaisien asioiden kanssa työskennellään hyvinkin aikaisessa vaiheessa ja heidän tulemistaan valmistellaan kauan ennen heidän maahantuloaan, jolloin kysymykseksi nousee se, milloin kiintiöpakolaisten asian katsotaan tullee vireille sosiaalihuoltoon ja milloin kyse on muusta työstä.

Hankkeen aikana on eri yksiköitä tuettu erottelemään eri sosiaalihuollon palveluprosesseja toisistaan. Haasteellisina nähdään tilanteet, joissa työntekijä järjestää ja toteuttaa palvelua. Vielä tarvitaan ohjausta esimerkiksi siitä, miksi asiat etenevät prosesseissa tietyssä järjestyksessä. Esimerkiksi palvelupäätös on oltava olemassa ennen palveluseteliä. Lisäksi keskustelua on herättänyt se, voisivatko toteutuksessa työskentelevät, esimerkiksi työtoimintayksikön vastaavat ohjaajat, tehdä asiakkaalle sosiaalipalveluista jatkopäätöksiä (myöntää jatkoa, kun aiemmin määräaikainen päätös on päättynyt). Myös laaja-alaisesta asiakkaan kokonaispalvelutarvetta koskeva palvelutarpeen arvioinnista on syntynyt erilaisia näkemyksiä. Tulkinat siitä, mikä on asiakkaan elämäntilanteen edellyttämä riittävän laaja palvelutarpeen arvio, vaihtelevat. Ennen hanketta oli tapana laatia jokaisessa yksikössä oma palvelutarpeen arvio, mutta hankkeen aikana on ohjattu tekemään sosiaalihuollossa yhteisiä palvelutarpeenarvioita. Työntekijöitä on kannustettu kirjamaan yhdessä samaa dokumenttia ja tekemään arvioita aidosti yhteistyössä niin, että eri palvelumahdollisuudet tulisivat huomioitua samanaikaisesti. Keskeistä on tunnistaa eri yksiköissä oleva asiantuntijuus ja se, milloin toisen yksikön työntekijää olisi hyvä pyytää mukaan

yhteiseen arvioon. Monialaisen yhteistyön lisäksi sosiaalihuollon sisällä edellytetään toimivia rakenteita, jotta aito yhteistyö toteutuisi. Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä koetaan kankeaksi ja vaikeaksi. Tilannetta haastaa se, että eri rekistereihin kirjaamista ja eri järjestelmiin kirjaamista ei eroteta toisistaan. Suostumuskäytännöt koetaan ongelmallisiksi. Tällä hetkellä Kanta-palveluiden tahdonilmaisupalvelu ja tietojen luovuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollon välillä Kantapalvelujen kautta ollessa vasta kehiteillä, organisaatioissa on luotava omia toimintamalleja ja tapoja hallinnoida asiakkaan antamia suostumuksia. Suostumuksia tarvitaan käytännössä muissakin tilanteissa, esimerkiksi asiakkaan tietojen luovutukseen liittyen. Hankkeen aikana tähän suostumusten kirjaamiseen on luotu erilaisia malleja. Esimerkiksi turvalaitteiden käytöstä sovittiin, että tähän liittyvä suostumus voidaan kirjata asiakassuunnitelmaan, mikä asiakkaalla hyväksytetään. Usein myös asia tulee esiin asiakassuunnitelman laatimisen yhteydessä.

Työntekijöiden vastuiden tunnistaminen eri palveluprosessien vaiheissa on keskeistä käyttöoikeuksien määrittelyssä. Työntekijöiden koulutus ja ammattipätevyys on huomioitava, jotta voidaan pohtia, mistä asian käsittelyn vaiheista hän voi olla vastuussa. Palvelutarpeen arvioinnista vastaavan henkilön on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilö, ellei kyse ole asiakkaasta, jonka palvelutarvetta voidaan selvittää vanhuspalvelulain nojalla. Lisäksi säännökset edellyttävät, että erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön palvelutarpeen arvion tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Sen sijaan päätöksentekijälle ei ole juurikaan vaateita henkilön koulutustaustalle, ellei kyse on erityisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä. Tämä aiheuttaa sen, että eri yksiköissä on tarkasteltava kriittisesti asiakasprosesseja ja asiakkuuksien hallintaa. Hankkeessa onkin käyty työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa asiasta keskustelua. Esihenkilöiden vastuulla on hakea työntekijöilleen oikeat käyttöoikeudet. Tämä edellyttää riittävää tietoa siitä, miten käyttöoikeudet määräytyvät. Esihenkilöt tarvitsevat selkeitä ohjeita myös siitä, miten työntekijöiden järjestelmätunnukset, käyttöoikeudet, päätösten delegoinnin oikeudet sekä palveluyksiköt haetaan. Monesti näihin ratkaisuihin vaikuttavat myös tietojärjestelmien ratkaisut, jotka on pystyttävä huomiomaan. Usein työntekijöiden työtehtävien muuttuessa (esimerkiksi perustetaan uusi tehtävä, jota aiemmin ei ole ollut), on syytä määrittellä yhteisesti mistä asiasta kulloinkin kirjaamistarpeessa on kyse. Jos työntekijä vaihtaa työtehtäviä toisen työntekijän kanssa ei tällaista määrittelytyötä tarvita, vaikka kyseessä olevien työntekijöiden tietojärjestelmätunnukset on vaihdettava oikeisiin. On tärkeä tunnistaa, milloin on kyse määrittelytyötä vaativasta muutoksesta ja milloin ei, jotta näihin osataan reagoida oikealla tavalla.

Hankkeen aikana tehtiin yhteistyötä muiden Eksotessa käynnissä olevien hankkeiden kanssa, jotta myös näissä hankkeissa kehitetyssä toiminnassa otettaisiin riittävästi huomioon kirjaamisen ja tiedonhallinnan asiat. Joukkuepelinä-hankkeessa tehtiin yhteistyötä esimerkiksi henkilökohtaisen budjetoinnin hankkeen ”Ihmislähtöinen HB” kanssa. Tässä hankeyhteistyönä nostettiin esiin kansallisia puutteita henkilökohtaisen budjetoinnin kirjaamisessa ja tiedonhallinnassa. Henkilökohtaista budjetointia ja palvelujen toteuttamistavan eri toteutusmuotoja ei ole riittävästi huomioitu rakenteellisessa kirjaamisessa, jolloin tieto ei ole hyödynnettävissä toisiokäyttöön. Hankkeiden aikana tehtiin alustava esitys henkilökohtaisen budjetin järjestämisen prosessin rakenteellisesta kirjaamisesta, mikä toimitettiin THLlle. Esityksessä esitetään omaa päätös-asiakasasiakirjaa henkilökohtaiselle budjetille ja sekä laskuria budjetin hallinnoinnin tueksi. Lisäksi esitetään, että merkintöihin sosiaalipalvelun alkamisesta ja päättymisestä lisättäisiin kytkin, jolla voitaisiin todeta, että kyseessä oleva palvelu toteutetaan henkilökohtaisella budjetilla.

Tietojärjestelmien kehitys vaikuttaa datan laatuun. Eksote toteuttaa palveluja toiselle organisaatiolle. Tämän tiedon kirjaaminen vaatii tällä hetkellä väliaikaisratkaisuja, sillä rekisterinkäyttövaltuutusta ei ole vielä toteutettu. Lisäksi haasteita aiheuttaa toteuttavien yksiköiden henkilöstön osaaminen ja ymmärrys kirjaamisesta, jotta myytävien palveluiden toteutuksen kirjaukset olisivat eroteltavissa Eksoten kirjauksista. Ymmärryksen lisääminen eri rekistereistä ja tietojen erottelun tärkeydestä onkin ollut yksi tärkeä hankkeessa painotettu asia. Ilman ymmärrystä rekistereistä, ei ole mahdollista toteuttaa laadukasta tietojohdamista.

Haaste Eksotessa on se, miten saada mittareilla näkyväksi yhteistyö. Monissa yksiköissä nostetaan mittareiksi oman yksikön kirjaamia koskevia tietoja. Yhteistyötä tehdessä on ollut vaikeuksia määrittellä, kenen suorite mikäkin on. Esimerkiksi jonkin yksikön asiakkaiden läpimenoaikoja tai käsittelyaikoja laskettaessa, voi olla epäselvää, minkä yksikön suoritteista on kyse, jos palvelutarpeen arviointi on tehty eri yksiköiden yhteistyössä. Minkä yksikön käsittelyajaksi tämä merkitään? Esimerkiksi, jos sosiaalipäivystys on kirjannut ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta ja tämän pohjalta aikuissosiaalityöstä asiaa ryhdytään selvittämään yhteistyössä vammaispalveluiden työntekijöiden kanssa. Tilanteessa laaditaan yhteinen työikäisten palvelutarpeen arvio. Onko käsittelyajan

laskennan prosessi sosiaalipäivystyksen, aikuissosiaalityön vai vammaispalvelujen yksikön. Uudet prosessit vaativat esihenkilöiltä uudenlaista ajatusta asiakkaiden palvelukokonaisuuksien raportoinnista. Toiminnan tuloksellisuutta seurataan raportoinnin avulla ja jos siinä ei huomioida monialaista yhteistyön tekemistä, voi se rajata yhteistyön tekemistä käytännössä. Yhteistyön vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden mittaaminen on kuitenkin vaikeaa. Tämän määrittelyä ja kehittämistä tulisi jatkaa.

Hankkeen alussa kirjattua asiakastietoa tarkasteltaessa nousi esiin, että Eksotessa tehdään huomattavan vähän palvelutarpeen arvioita ja asiakassuunnitelmia. Ilmeni, että yksiköissä kirjataan tietoja asiakaskertomusmerkintöinä, sillä arvio- ja suunnitelma -lomakkeet koetaan suuritöisiksi täyttää ja osa asiakirjojen otsikoista on vaikeasti ymmärrettäviä. Hankkeen aikana hankkeen työntekijät yhdessä kirjaamisvalmentajien kanssa ovat pyrkineet ohjeistamaan työntekijöitä kirjaamisen sisällöissä ja asiakirjojen käytössä. Hankkeen aikana on pyritty lisäämään tietoisuutta asiakirjojen oikean käytön merkityksestä ja kirjaamisen tärkeydestä linkittyneenä myös tietojen toisiokäyttöön.

LÄHTEET

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, SosKanta-hanke. SosKanta – sosiaalihuollon tiedot keskitettyyn Kanta-arkistoon. Hankkeen loppuraportti. <https://thl.fi/documents/920442/3611794/Soskanta+loppuraportti.pdf/1266940e-f0dd-461a-a0db-32816bf4d574> (Haettu 21.12.2021)

Jokinen, Taina, Antero Lehmuskoski, Hanna Lohijoki & Ålander Anne. 2021. Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. V.1.0. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202103117054>

Lehmuskoski, Antero, Niina Häkälä & Jaakko Penttinen. 2018. Asiakasasiakirjojen konteksti. Opas sosiaalihuollon asiakirjojen kontekstinkuvailuun Kanta-palveluissa. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Versio 1.0. 2018. https://thl.fi/documents/920442/3728513/Kontekstiopas_v1.pdf/45186f6b-80a2-421a-84fc-9a82bfe51962 (Haettu 21.12.2021)

Taina, Jaana & Kati Utriainen. 2019. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisten määritysten mukaiseen asiakastiedon kirjaamiseen siirtyminen. Kansallisten määritysten, toiminnan ja asiakastietojärjestelmän yhteensovittaminen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon liittymiseksi. SosKanta-hanke, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri. V.1.0. Tammikuu 2019. <https://thl.fi/documents/920442/3611794/M%C3%A4%C3%A4ritysten+toiminnan+ja+asiakastietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4n+yhteensovittaminen+raportti.pdf/f78f896a-2cbe-4df2-aca3-78546cb4a344> (Haettu 21.12.2021)

Väyrynen, Riikka Erja Ailio, Martta Forsell, Susanna Inget & Johanna Kuisma. 2021. Sosiaalihuollon tiedonkeru uudistuksen kehittämisspolku. Versio 2.0. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, THL. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=58858033&preview=/58858033/66548875/Sosiaalihuollon%20tiedonkeruu-uudistuksen%20kehitt%C3%A4misspolku%202.0%20checked.pdf> (Haettu 21.12.2021)