

Kansa-koulu III -hankkeen loppuraportti:

Liite 2. Verkostofoorumin toimintamallikuvaus

Ratkaisun perusidea

Verkostofoorumi on ollut maksuton neljän viikon mittainen tiedotus-, keskustelu- ja verkostoitumisalusta Kansa-koulu-hankkeiden valmentamille kirjaamisasiantuntijoille. Verkostofoorumi on toiminut digitaalisessa oppimisympäristössä itseopiskeluna. Ennen Verkostofoorumin alkua on markkinoinnissa pyritty tuomaan selkeästi esille Verkostofoorumin tavoitteet ja sisältö sekä toimintaohjeet.

Verkostofoorumin tarkoituksena on ollut tarjota foorumiin osallistuville sosiaalihuollon asiantuntijoille tiivistettyjä tietopaketteja sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämiseksi kansallisesti ja alueellisesti. Lisäksi Verkostofoorumin tarkoituksena on ollut toimia oppimisympäristönä ja keskusteluareenana kirjaamisasiantuntijoille. Verkostofoorumi on tarjonnut sosiaalihuollon ammattilaisille kirjaamiseen liittyviä valtakunnallisia, ajankohtaisia kehittämisuutisia tiivistetyssä ja ymmärrettävässä muodossa.

Kirjaamisasiantuntija voi esimerkiksi valmentaa työkavereitaan kirjaamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja opastaa työyhteisöä arjen tilanteissa sekä edistää valtakunnallisten toimintatapojen käyttöönottoa työyhteisössään. Verkostofoorumin tavoitteena on ollut tarjota sosiaalihuollon ammattilaisille lisätukea ja ohjausta, jotta he pystyvät omassa organisaatiossaan edistämään kirjaamiseen liittyvää osaamista ja uutta tietoa.

Hanke on arvioinut, että pitkällä tähtäimellä Verkostofoorumi palvelee koko sosiaalihuoltoa eli välillisesti kohderyhmänä on koko sosiaalihuollon henkilöstö. Verkostofoorumin lisäksi on järjestetty alueellisia verkostotapaamisia, joissa kirjaamisasiantuntijat pystyvät halutessaan esimerkiksi jakamaan kokemuksiaan toistensa kanssa keskustellen.

Hankkeen aluekoordinaattorit ovat tukeneet toimintaa ja keskusteluja Verkostofoorumin digitaalisella oppimisalustalla. Aluekoordinaattoreiden tehtävänä on ollut herättää keskustelua, vastata esille

tulleisiin kysymyksiin ja koota kysymyksiä edelleen lähetettäväksi kansallisille toimijoille sekä antaa tukea oppimisalustan käytössä.

Toimintaympäristö

Verkostofoorumi on toiminut digitaalisessa oppimisympäristössä itseopiskeluna. Paikka- ja aikariippumaton toteutus on mahdollistanut osallistumisen kirjaamisasiantuntijoiden oman aikataulun mukaan neljän viikon aikana.

Verkostofoorumin toteutukseen on vaikuttanut useat ajankohtaiset muutokset sosiaali- ja terveydenhuollon alalla. Näitä muutoksia ovat olleet muun muassa asiakasasiakirjalain ja toisiolain voimaantulo, sosiaalihuollon liittyminen Kanta-palveluihin, sähköiseen arkistointiin liittyvät muutokset. Etätoteutus mahdollisti osallistumisen koronaviruspandemian aikana, joskin pandemia on voinut vaikuttaa osallistujien mahdollisuuksiin käyttää työaika verkostofoorumiin osallistumiseen.

Verkostofoorumi on toteutettu hankkeen määrärahojen ja-ajan puitteissa. Verkostofoorumi on saatu toteutettua käyttövalmiiksi noin kolmessa kuukaudessa, jonka aiempien Kansa-koulu- hankkeiden työ on mahdollistanut.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Verkostofoorumin kohderyhmänä ovat ensisijaisesti yksityisen ja julkisen sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijat ja toissijaisesti sosiaalihuollon organisaatioiden tiedonhallinnan asiantuntijat, jotka vievät tietoa eteenpäin organisaatiossaan.

Asiakasymmärrystä on hyödynnetty kyselytyökalujen ja osallistamisen kautta. Hankkeen järjestämissä aiemmissa verkostotapaamisissa on kerätty tietoa ja palautetta, millaista verkostotoimintaa ja tukea kirjaamisasiantuntijoille toivottaisiin. Toteutuksessa on pyritty huomioimaan myös aiemmat Kansa-koulu-hankkeista saadut palautteet. Tietoa on hyödynnetty Verkostofoorumin sisällön suunnittelussa ja palautteen pohjalta Verkostofoorumi jaettiin eri osioihin ja siihen sisällytettiin useita keskustelualueita. Palautteista on noussut esille toive ajankohtaisesta, tietopohjaisesta sisällöstä ja mahdollisuudesta vertaistuelliseen keskusteluun. Palautetta on kerätty myös Verkostofoorumin toteutuksesta ja sitä voidaan hyödyntää jatkossa varsinkin, jos tilaisuus toistetaan.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Digitaalisella alustalla toimiva Verkostofoorumi on osoittautunut kustannustehokkaaksi. Sen avulla on tavoitettu laaja kohdeyleisö. Valtakunnallisen toteutuksen on mahdollistanut sosiaalialan osaamiskeskusten yhteistyö ja aiemmat Kansa-koulu-hankkeet.

Verkostofoorumin toteutuksessa on tarvittu laajasti erilaista osaamista:

- käytännön substanssiosaamista,
- pedagogista osaamista,
- fasilitointiosaamista,
- viestintäosaamista,
- kuratointiosaamista,
- tietoteknisiä valmiuksia,
- sidosryhmä- ja verkosto-osaamista,
- asiakaspalveluosaamista,
- hankejohtamisen ja hankehallinnon osaamista,
- prosessien ja kokonaisuuksien johtamista,
- käytettävyyden ja asiakasosallisuuden huomioimista ja
- saavutettavuuden huomioimista kaksikielisyyden ja selkokielisyyden osalta.

Toteutuksessa olennaista on ollut tiivis yhteistyö kansallisten toimijoiden kanssa.

Arviointi

Verkostofoorumin toimivuutta on arvioitu reaaliaikaisesti osallistujilta saadun palautteen perusteella. Verkostofoorumin aukioloajaksi oli alun perin määritelty 10 vuorokautta, mutta kohderyhmältä saatujen toiveiden mukaisesti foorumin aukioloaikaa pidennettiin yhteensä neljän viikon mittaiseksi. Tämä oli odottamaton muutos, johon pystyimme vastaamaan välittömästi. Verkostofoorumi tavoitti noin kolmasosan kohderyhmästä, mitä pidettiin isona osallistujamääränä aiempiin verkostotapaamisten toteuttamistapoihin verrattuna.

Verkostofoorumin toimintamalli on pohjautunut digitaaliseen oppimisympäristöön, joka on ollut aikaan ja paikkaan sitoutumaton neljän viikon aikaraamin sisällä. Saadun palautteen mukaan Verkostofoorumin sisällöt ja toteutustapa ovat olleet toimivia ja foorumiin osallistuminen on vahvistanut

osallistujien kirjaamisosaamista ja roolia kirjaamisasiantuntijana.

Verkostofoorumi toimi monipuolisesti sekä uuden tiedon jakamisen areenana että keskustelufoorumina osallistujille. Verkostofoorumissa käyty monipuolinen keskustelu osoittautui yllättävän aktiiviseksi, mikä osoittaa Verkostofoorumin toimivan tehokkaasti myös vuorovaikutuksen areenana. Verkostofoorumin toteutustapa mahdollisti yhdessä oppimisen, kirjaamisasiantuntijoiden verkostoitumisen ja eri organisaatioiden kirjaamiskulttuureihin tutustumisen valtakunnallisella tasolla.

Vinkit toimintamallin soveltajille

Verkostofoorumi on hyödynnettävissä moniin erilaisiin foorumeihin eri palvelusektoreille ja kohderyhmille, esimerkiksi asiakastietojärjestelmien pääkäyttäjille. Digitaalisella oppimisalustalla toteutettu foorumi toimii hyvin, koska foorumi on saatavissa paikasta tai ajasta riippumatta isommalle kohderyhmälle.

Verkostofoorumin kaltaisen toiminnan kehittäminen ja ylläpitäminen vaatii toiminnan alussa, sen kehittämisessä ja sisällöntuotantovaiheessa kohderyhmän tarkkaa määrittelemistä ja rajaamista sekä riittävästi aikaa suunnitteluun ja testaukseen. Se vaatii myös fasilitaattorien roolien määrittämistä ja saatavuuden huomioimista esimerkiksi kaksikielisyyden mahdollistamisessa. Lisäksi vaaditaan kokeilunhalua, rohkeutta ja ennakkoluulottomuutta.

Verkostofoorumin toteutukseen tarvitaan riittävästi henkilöstöresursseja, sidosryhmäosaamista, viestinnän osaamista ja sen merkityksen ja mahdollisuuksien pohtimista sekä johtamisosaamista, jotta osataan hyödyntää ja kohdentaa erilaisia rooleja ja työntekijöiden erityisosaamista, vahvuusalueita ja käytännön substanssiosaamista. Toiminnan ylläpitämiseen vaaditaan jatkuvaa ja ketterää kehittämistä, esimerkiksi systemaattista toiminnan arviointia ja palautteiden keräämistä ja niiden analysointia sekä valmiutta tehdä muutoksia nopeassakin aikataulussa koordinoinnin avulla.