

# Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa

Sosiaalihuollon sähköinen ajanvaraus-  
nykytilan kuvaus ja  
toimeenpanosuunnitelma



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

# Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Sosiaalihuollon sähköinen ajanvaraus</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Sähköisen ajanvarauksen nykytila</b> .....	<b>6</b>
3.1 Lapsiperheiden palvelut.....	6
3.2 Lastensuojelu .....	9
3.3 Perheoikeudelliset palvelut .....	11
3.4 Työikäisten palvelut .....	13
3.5 Vammaispalvelut .....	16
<b>4 Johtopäätökset</b> .....	<b>18</b>
<b>5 Kehittämisen jatkosuunnitelma</b> .....	<b>19</b>

**Tekijät**      Heikki Ryyänen, projektisuunnittelija, HyKe-hanke

# 1 Johdanto

Sähköinen ajanvaraus on yksi digitaalisista innovaatioista, joita hyödyntäen edetään kohti Sote-uudistuksen ja Suomen kestävä kasvun ohjelman mukaisia tavoitteita. Keskeisimpiä näistä tavoitteista ovat Covid-19-pandemian aiheuttaman sosiaali- ja terveydenhuollon hoitovielan purkaminen, sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen edistäminen sekä asiakkaan hoidon ja palveluiden pariin pääsyn helpottaminen ja nopeuttaminen.

Asiakkaan sähköiset asiointipalvelut, sekä sähköinen ajanvaraus osana niitä, on tunnustettu tärkeäksi kansalliseksi ja alueelliseksi kehittämiskohteeksi, johon on tehty pohjatyötä useissa hankkeissa vuosien ajan. Vuonna 2020 valmistuneen sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen esiselvityksen pohjalta selviää, että kunnallisilla sosiaalihuollon palvelunjärjestäjillä sähköisen ajanvarauksen tarjoaminen asiakkaille on ollut vähäistä. Kunnallisten palvelunjärjestäjien lukuun toimivilla yksityisillä palveluntuottajilla tilanne on ollut yhtä huono, tai jopa huonompi. Esiselvityksen mukaan sähköisen ajanvarauksen tarjonnassa on ollut myös maakunta- ja palvelutehtäväkohtaisia eroavaisuuksia.

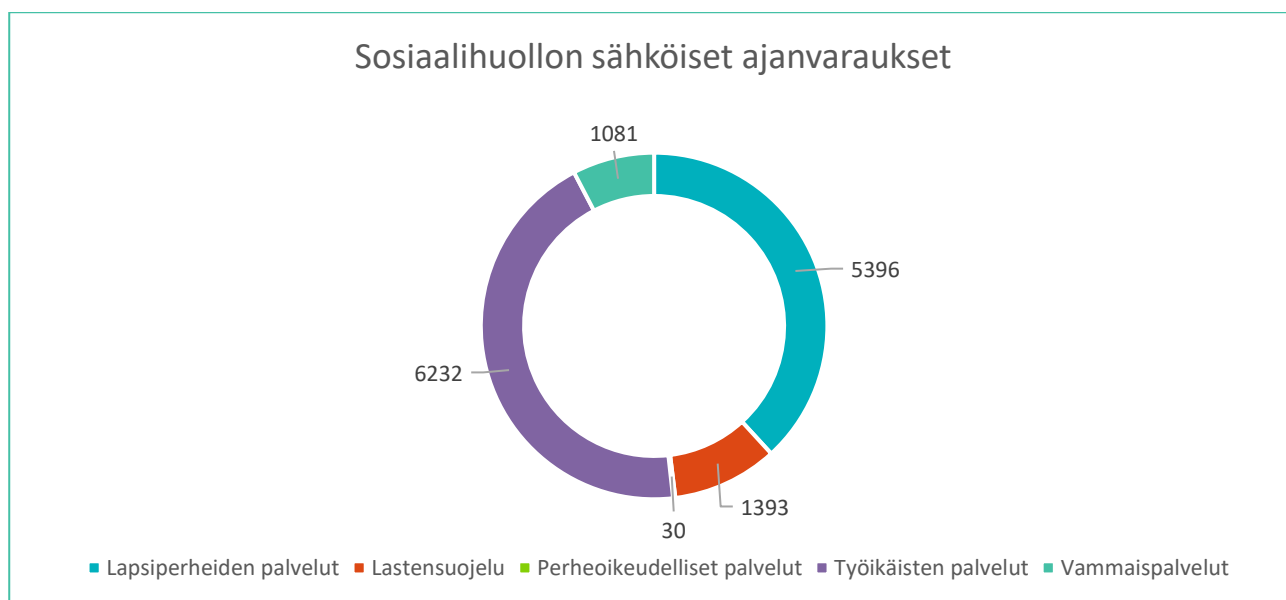
Sähköisen ajanvarauksen on tunnustettu tuottavan monipuolisesti hyötyjä. Asiakkaan näkökulmasta sähköinen ajanvaraus mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman tavan hakeutua palveluun, vähentäen samalla riippuvuutta palveluaikoihin. Tämä tukee asiakkaan omatoimisuutta ja osallisuutta sekä vahvistaa asiakkaan sitoutumista palveluun. Merkittävänä etuna asiakkaan näkökulmasta on myös puolesta-asioinnin helpottuminen. Sosiaalihuollon ammattilaisten näkökulmasta sähköinen ajanvaraus tukee monenlaisia tiedontarpeita, vähentää erilaisten järjestelmien käytön tarvetta sekä tukee ammattilaisia muodostamaan kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta. Sähköinen ajanvaraus vapauttaa ammattihenkilöiden resursseja vähentämällä yhteydenottoja, sekä manuaalista ja hallinnollista työtä. Palvelujen tuottajan ja järjestäjän näkökulmasta sähköisellä ajanvarauksella voidaan vähentää päällekkäistä työtä ja auttaa tekemään asiakkaiden parissa tehtävää työtä näkyväksi. Tiedolla johtamiseen sähköisen ajanvarauksen tuottamalla tiedolla voi myös olla merkittävä rooli organisaatioiden toiminnan kehittämisessä, sekä resurssien ohjaamisessa. Lisäksi se yhdenmukaistaa palvelujen kuvasta ja ajanvaraustietojen käsittelyä, sekä parantaa merkittävästi myös asiakas- ja ajanvaraustietojen tietoturvallisuutta. THL:n tiivistys sähköisen Sote-ajanvarauksen tavoitetilassa saavutettavista hyödyistä on esitetty kuvassa 1.



KUVA 1. SÄHKÖINEN SOTE-PALVELUJEN AJANVARAUS: TAVOITETILAN TIIVISTYS. (THL, 2022.)

## 2 Sosiaalihuollon sähköinen ajanvaraus

Siun sotessa sosiaalihuollon sähköinen ajanvaraus on tällä hetkellä ammattihenkilöiden käytössä viidessä palvelutehtävässä: lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, työikäisten palvelut (pl. MiePä-työntekijät) sekä vammaispalvelut. Päihdehuollon ja iäkkäiden palvelujen osalta sähköistä ajanvarausta ei ole vielä otettu käyttöön. Sähköisen ajanvarauksen käyttö linkittyy vahvasti käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään, ja siirtyminen sähköiseen ajanvaraukseen tapahtuu asiakastietojärjestelmän kautta. Sähköisen ajanvarauksen käyttö on mahdollista lisäksi myös sosiaalipalveluiden mobiilisovelluksessa. Tällä hetkellä Siun sotessa sosiaalihuollon asiakkailta ei ole vielä mahdollisuutta varata aikoja sähköisesti. Asiakkaiden sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto on suunniteltu toteutettavaksi vuosien 2024–2025 aikana. Asiakkaan sähköinen ajanvaraus tulee toimimaan yhdessä ammattilaisen ajanvarauksen kanssa ja sen kautta kuntalaisille tulee avautumaan mahdollisuus varata ja hallita aikoja sosiaalihuollon palveluihin ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakkaan ajanvarauksen käyttöönoton kannalta on olennaista, että ammattilaisen ajanvarauksen käyttöönotto toteutetaan sosiaalihuollossa eri palvelutehtävissä riittävällä laajuudella ja sen käyttö vakiinnutetaan osaksi päivittäistä toimintaa ja käytänteitä. Ennen asiakkaan ajanvarauksen käyttöönottoa tulee myös huolellisesti suunnitella ja arvioida ne palvelut ja aikatyypit, jotka asiakkaille tullaan avaamaan varattavaksi.



KAAVIO 1. SOSIAALIHUOLLON SÄHKÖISET AJANVARAUKSET PALVELUTEHTÄVITTÄIN 1.3.2022-15.9.2022

Sähköinen ajanvaraus antaa ammattihenkilölle mahdollisuuden tehdä varauksia omaan ja myös muiden työntekijöiden kalentereihin. Järjestelmässä tehdyt ajanvaraukset voivat olla asiakasvarauksia tai organisaation sisäisiä varauksia. Kalentereihin tehdyt varaukset on mahdollista myös peruuttaa ja niihin voi tehdä muutoksia. Tehdyistä ajanvarauksista voidaan sähköisen ajanvarauksen kautta tulostaa varaukseen liitetyille asiakkaille tai yhteistyötahoille kutsut. Sähköisessä ajanvarauksessa on käytössä myös tekstiviestipalvelu, jonka kautta asiakkaalle voi lähettää muistutuksen varatuista ajoista. Ajanvaraukseen liitetyille Siun soten työntekijöille ajanvaraus tulee näkyviin kalenterimerkintänä.

Sähköisen ajanvarauskalenterin kautta työntekijöillä on mahdollisuus nähdä yksikön sekä muiden työntekijöiden ajanvaraustiedot. Tämä mahdollistaa töiden järjestelyn äkillisten muutosten kuten sairaustapausten vuoksi, sekä lisää myös työntekijöiden turvallisuutta, kun työtehtävien tarkempi fyysinen suorituspaikka on kalenterin kautta muiden nähtävillä. Sähköinen ajanvaraus on tietoturvallinen järjestelmä myös asiakasajanvarauksille. Siun soten perhe- ja sosiaalipalvelujen henkilöstölle on järjestetty ennen sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa ajanvaraustoiminnallisuuden koulutukset tammikuun ja helmikuun 2022 aikana. Koulutuksiin on osallistunut yhteensä 300 työntekijää, ja lisäksi Siun sotessa on järjestetty myöhemmin tukikoulutuksia sähköisen ajanvarauksen käyttöön henkilöstölle tarveperustaisesti palvelutehtävittäin.

## 3 Sähköisen ajanvarauksen nykytila

### 3.1 Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden palveluissa sähköisen ajanvarauksen käyttö on ollut tarkasteluvälillä tehtyjen ajanvarausten määrää tarkastellessa Siun sotessa kaikista sosiaalihuollon palvelutehtävistä toiseksi aktiivisinta (4912 tehtyä ajanvarausta). Tämä luku kattaa yhteensä noin 37 % kaikista sosiaalihuollossa samalla tarkasteluvälillä tehdyistä sähköisistä ajanvarauksista. Lapsiperhepalveluiden henkilöstöstä noin 70 työntekijää on tallennettu sähköisen ajanvarauksen käyttäjiksi.

Sosiaalipalvelu	Kesto	Asiakkaat / varaukset
LP Asiakkaan raha-asioden hoitaminen	18:00	17/17
LP Ensikotipalvelu	-	-
LP Kasvatus- ja perheneuvonta	01:30	1/1
LP Kotihoito	25:15	11/11
LP Kotipalvelu	6505:00	2618/2609
LP Kotoutumisen edistäminen	-	-

LP Kriisityö	-	-
LP Liikkumista tukeva palvelu	03:00	3/3
LP Lomanviettopalvelu	-	-
LP Läheistään hoitavan vapaa	-	-
LP Omaishoidon tuki	-	-
LP Perhetyö	2044:51	1649/1379
LP Sijaishoito	-	-
LP Sosiaalinen kuntoutus	01:00	1/1
LP Sosiaalinen luototus	-	-
LP Sosiaaliohjaus	147:50	122/119
LP Sosiaalipäivystys	-	-
LP Sosiaalityö	325:50	303/280
LP Tilapäinen asuminen	-	-
LP Toimeentulotukipalvelu	-	-
LP Tukisuhdetoiminta	885:15	577/489
LP Turvakotipalvelu	-	-
LP Vertaistukitoiminta	27:30	7/3
Kaikki yhteensä	9985:01	5309/4912

**TAULUKKO 1. LAPSIPERHEPALVELUIDEN SÄHKÖISET AJANVARAUKSET SOSIAALIPALVELUITAIN 1.3.2022-31.8.2022**

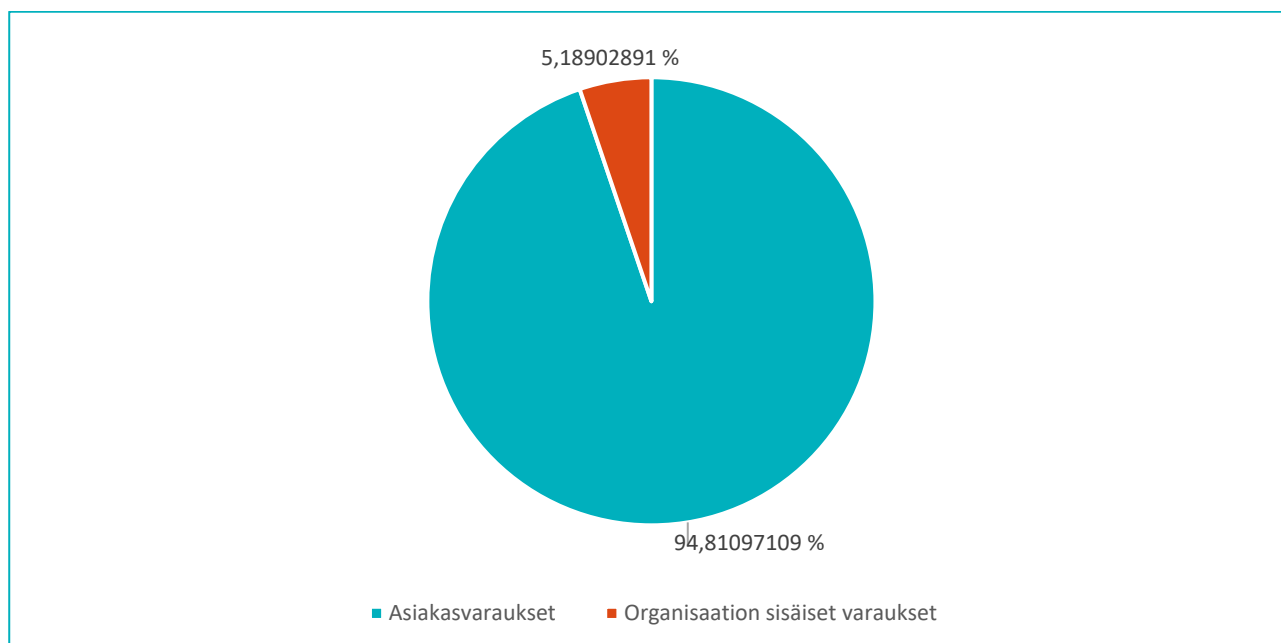
Taulukossa 1 on esitetty lapsiperheiden palveluissa käytössä olevat sosiaalipalvelut, sekä niihin ammattihenkilöiden tekemät sähköiset ajanvaraukset. Ajanvarauksissa korostuvat vahvasti kotipalvelun sekä perhetyön osuudet, joiden yhteenlaskettu osuus kaikista tehdyistä ajanvarauksista on 81,2 %. Valittavissa olevista 23 sosiaalipalvelusta tarkasteluvälillä on tehty ajanvarauksia 11 sosiaalipalveluun. Tilastoissa on nähtävissä, että lapsiperheiden palveluissa on ajanvarausta tehdessä valittavissa ollut myös sellaisia sosiaalipalveluita, joita ei ole käytössä kyseisessä palvelutehtävässä (asiakkaan raha-asioiden hoitaminen, kasvatusta- ja perheneuvonta, kotihoito, omaishoidon tuki, sijaishoito, toimeentulotukipalvelu ja turvakotipalvelu.) Nämä sosiaalipalvelut on myöhemmin syksyn 2022 aikana poistettu lapsiperheiden palveluiden ajanvarauksiin valittavista sosiaalipalveluista.

Aikatyyppe	Kesto	Asiakkaita / varauksia
Asiakasneuvottelu	174:15	152/142
Asiakasneuvottelu etäyhteydellä	87:20	82/76
Asiakastapaaminen etäyhteydellä	65:50	68/67
Asiakastapaaminen muualla	10143:15	4854/4597
Asiakastapaaminen toimistolla	192:45	152/147
Asiakastyön kirjaaminen	50:55	128/84
Lapset puheeksi -menetelmä	07:15	5/5
Matka-aika	82:41	217/149
Moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä	03:00	4/3
Muu kirjallinen työ	03:00	4/4
Muualla asiakastyössä	03:15	2/2
Palaveri	47:00	34/33
Puhelinaika	05:00	5/5
Puhelu	25:10	62/54
Ryhmätoiminta	26:00	6/2
Ryhmätoiminta, jalkautuvat työ	05:00	2/1
Systeeminen tiimikokous	11:30	7/7
Viranomaisneuvottelu	10:55	18/18
Kaikki yhteensä	10944:06	5802/5396

## TAULUKKO 2. LAPSIPERHEIDEN PALVELUIDEN AJANVARAUKSISSA KÄYTETYT AIKATYYPIT TARKASTELUVÄLILLÄ 1.3.2022-15.9.2022

Aikatyypeittäin lapsiperheiden ajanvarauksissa korostuvat selkeimmin asiakastapaaminen muualla, joka linkittyy vahvasti kotipalvelun ja perhetyön suureen osuuteen ajanvarauksissa käytetyissä sosiaalipalveluissa. Seuraavaksi eniten käytettyjä aikatyyppejä ovat olleet asiakasneuvottelu, asiakastapaaminen toimistolla sekä matka-aika. Kaaviossa 2 on nähtävissä, että lapsiperhepalveluissa sähköiseen ajanvaraukseen tehdyistä ajanvarauksista lähes 95 % ovat olleet asiakasvarauksia. Organisaation sisäisten varausten osuudesta matka-aika sekä asiakastyön kirjaaminen esiintyvät varauksissa useimmiten.





**KAAVIO 2. LAPSIPERHEIDEN PALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET 1.3.2022-31.8.2022 (ASIAKASVARAUKSET JA ORGANISAATION SISÄISET VARAUKSET)**

### 3.2 Lastensuojelu

Lastensuojelussa sähköistä ajanvarausta käyttävien ammattihenkilöiden määrä on palvelutehtävistä suurimpia (noin 90 järjestelmään tallennettua työntekijää). Ajanvaraustoiminnallisuuden kautta tehtyjen varausten lukumäärä (1273 ajanvarausta) kattaa noin 9,7 % kaikista Siun sotessa tehdyistä sähköisistä ajanvarauksista. Taulukossa 3 on esitetty lastensuojelussa tehdyissä ajanvarauksissa käytetyt sosiaalipalvelut, joista korostuu merkittävästi sosiaalityön osuus, joka on lähes puolet tehdyistä varauksista (n. 43 %). Seuraavaksi yleisimpinä sosiaalipalveluina nousevat sosiaaliohjaus ja tehostettu perhetyö yli 20 % osuuksilla. Yhteenlaskettuna kolme käytetyintä sosiaalipalvelua käsittävät noin 87 % kaikista tehdyistä ajanvarauksista.

Sosiaalipalvelu	Kesto	Asiakkaat/Varaukset
LS Ammatillinen perhehoito	-	-
LS Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen	00:15	1/1
LS Laitoshoito	-	-
LS Perhehoito	14:00	11/11
LS Perhekuntoutus	01:30	1/1
LS Sosiaaliohjaus	269:45	342/290

LS Sosiaalipäivystys	-	-
LS Sosiaalityö	695:05	622/547
LS Tehostettu perhetyö	400:34	414/270
LS Tuettu asuminen	04:00	2/2
LS Tukisuhdetoiminta	243:05	157/151
LS Vertaistukitoiminta	-	-
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1628:14</b>	<b>1550/1273</b>

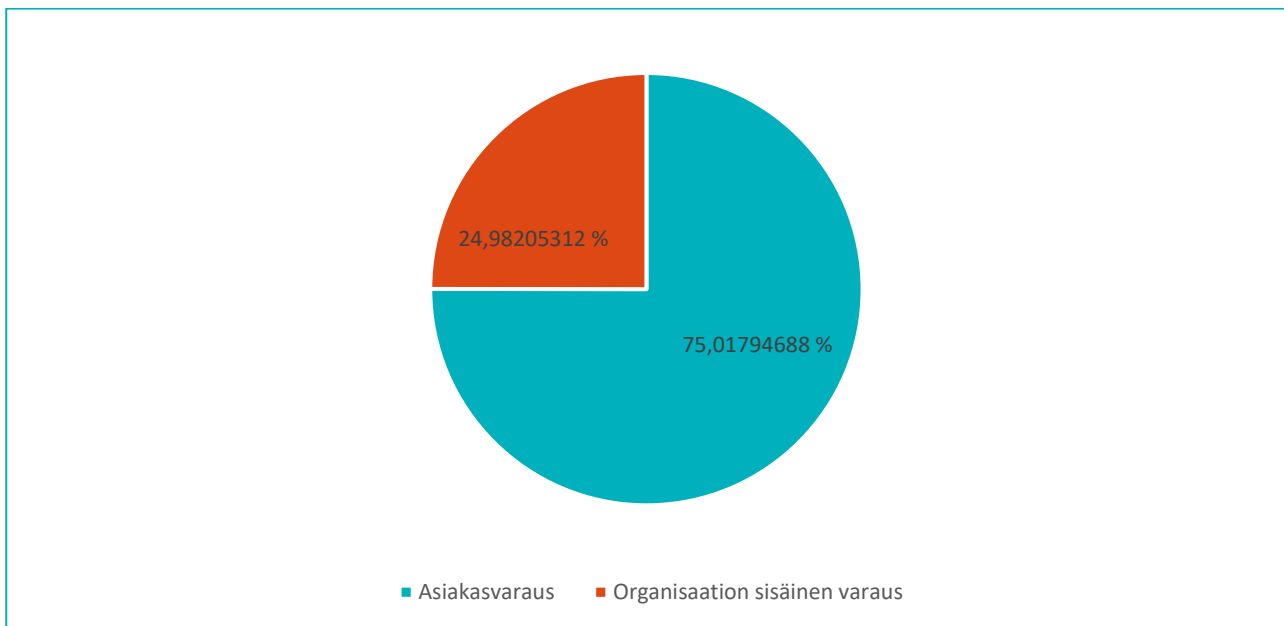
### TAULUKKO 3. LASTENSUOJELUN SÄHKÖISET AJANVARAUKSET SOSIAALIPALVELUITTAIN 1.3.2022-31.8.2022

Aikatyypeistä (taulukko 4) selkeästi yleisimmin käytetty on asiakastapaaminen muualla, jonka jälkeen seuraavaksi eniten käytettyjä ovat olleet asiakasneuvottelu, asiakastapaaminen toimistolla, asiakastyön kirjaaminen, matka-aika sekä puhelu. Lastensuojelun osalta tilastoista nousee esiin asiakastyön kirjaamisen, puheluiden sekä matka-ajan suuri prosentuaalinen osuus kaikista varauksista, verrattuna useimpiin muihin palvelutehtäviin. Asiakastyön kirjaamisen ja matka-aikojen käyttö ajanvarauksen aikatyypinä on nähtävissä myös (kaavio 3) organisaation sisäisten varausten osuudessa kaikista tehdyistä varauksista.

Aikatyyppe	Kesto	Asiakkaita / varauksia
Asiakasneuvottelu	192:40	171/134
Asiakasneuvottelu etäyhteydellä	100:35	106/92
Asiakastapaaminen etäyhteydellä	53:53	62/55
Asiakastapaaminen muualla	845:01	679/518
Asiakastapaaminen toimistolla	14:20	134/116
Asiakastyön kirjaaminen	118:25	168/142
Lapset puheeksi -menetelmä	15:30	6/6
Matka-aika	159:05	164/140
Moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä	02:00	2/2
Muu kirjallinen työ	14:40	11/11
Muualla asiakastyössä	02:45	1/1
Palaveri	42:45	40/39

Puhelinaika	12:30	18/15
Puhelu	73:15	118/109
Systeeminen tiimikokous	11:30	7/7
Sähköinen asiointi	01:15	2/2
Tuettu/valvottu tapaaminen	04:00	4/2
Tuettu/valvottu vaihto	00:25	1/1
Viranomaisneuvottelu	08:00	6/6
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1793:04</b>	<b>1697/1393</b>

**TAULUKKO 4. LASTENSUOJELUSSA TEHDYT AJANVARAUKSET AIKATYYPEITTÄIN AIKAVÄLILLÄ 1.3.2022-15.9.2022**



**KAAVIO 3. LASTENSUOJELUSSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET TARKASTELUVÄLILLÄ 1.3.2022-31.8.2022 (ASIAKASVARAUKSET JA ORGANISAATION SISÄISET VARAUKSET)**

### 3.3 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisissa palveluissa sähköisten ajanvarausten määrä on kaikista palvelutehtävistä pienin 29 varauksella (0,2 % kaikista varauksista), kuten myös ammattihenkilöiden määrä on selkeästi kaikista palvelutehtävistä pienin (järjestelmää käyttäviä työntekijöitä 5). Perheoikeudellisissa palveluissa käytössä

olevien sosiaalipalveluiden määrä on rajallinen ja ajanvarauksia on tehty tasaisesti suurimpaan osaan niistä, eikä yksikään sosiaalipalvelu nouse merkittävästi esiin (taulukko 5).

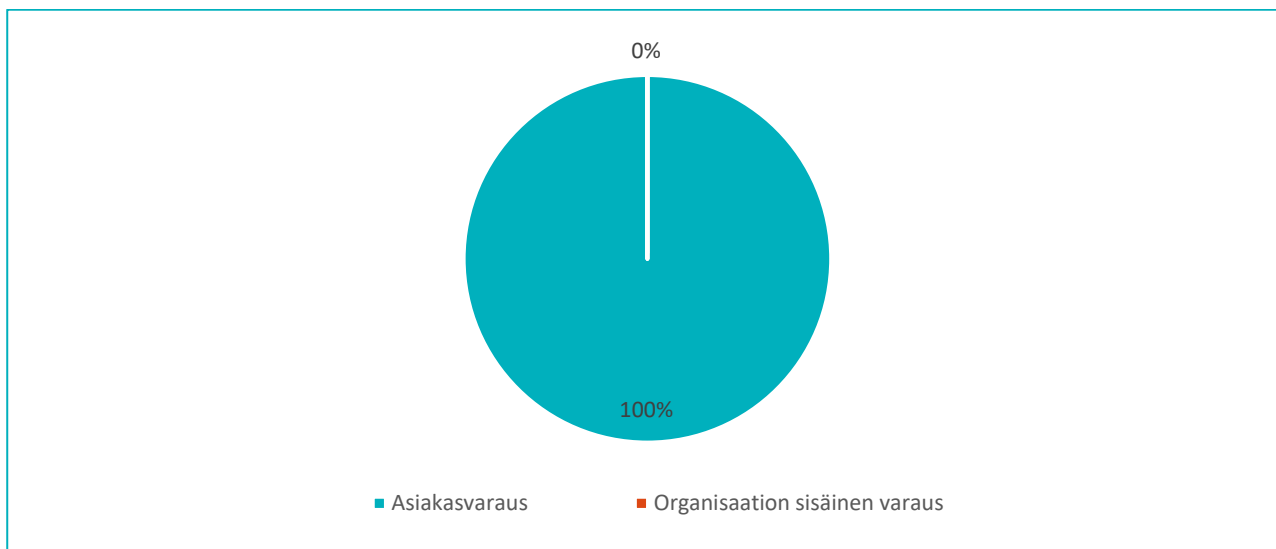
Sosiaalipalvelu	Kesto	Asiakkaita / varauksia
PE Adoptioneuvonta	-	-
PE Isyyden selvittäminen	02:30	3/2
PE Lapsen elatusavun turvaaminen	04:15	4/4
PE Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen	13:00	18/9
PE Perheasioiden sovittelu	01:00	2/1
PE Puolison elatusavun turvaaminen	-	-
PE Tapaamisten valvonta	32:15	13/13
PE Äitiyden selvittäminen	-	-
Kaikki yhteensä:	53:00	40/29

**TAULUKKO 5. PERHEOIKEUDELLISTEN PALVELUIDEN SÄHKÖISET AJANVARAUKSET  
SOSIAALIPALVELUITTAIN 1.3.2022-31.8.2022**

Aikatyyppejä	Kesto	Asiakkaita / varauksia
Asiakasneuvottelu	03:00	9/3
Asiakastapaaminen muualla	27:30	11/11
Asiakastapaaminen toimistolla	17:45	18/13
Tuettu/valvottu tapaaminen	56:00	3/3
Kaikki yhteensä	56:00	41/30

**TAULUKKO 6. PERHEOIKEUDELLISISSA PALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET  
AIKATYYPEITTÄ TARKASTELUVÄLILLÄ 1.3.2022-15.9.2022**

Perheoikeudellisissa palveluissa on käytetty tarkasteluvälillä neljää eri aikatyyppeä, joiden käyttö on jakautunut tasaisesti (Taulukko 6.) Kaikki käytetyt aikatyypit ovat olleet asiakastyön varauksia, joten asiakastyön varausten osuus on ollut tarkasteluvälillä 100 % (kaavio 4.)



**KAAVIO 4. PERHEOIKEUDELLISISSA PALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET 1.3.2022-31.8.2022 (ASIAKASVARAUKSET JA ORGANISAATION SISÄISET VARAUKSET)**

### 3.4 Työkäisten palvelut

Työkäisten palvelut ovat olleet tarkasteluvälillä tehtyjen ajanvarausten osalta kaikkein aktiivisimpia käyttämään sähköistä ajanvarausta 5728 tehdyllä ajanvarauksella (noin 43,4 % kaikista ajanvarauksista). Työkäisten palvelutehtävissä sähköiseen ajanvaraukseen tallennettuja käyttäjiä on noin 80. Työkäisten palvelutehtävään kuuluu myöskin MiePä-palvelut, joissa sähköistä ajanvarausta olla vielä otettu käyttöön.

Sosiaalipalvelu	Kesto	Asiakasta / varauksia
TY Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen	323:55	597/597
TY Kotihoito	-	-
TY Kotipalvelu	01:30	3/3
TY Kotoutumisen edistäminen	03:00	2/2
TY Kriisityö	-	-
TY Kuntouttava työtoiminta	634:15	646/644
TY Liikkumista tukeva palvelu	-	-
TY Lomanviettopalvelu	-	-
TY Läheistään hoitavan vapaa	-	-
TY Omaishoidon tuki	-	-
TY Palveluasuminen	12:45	13/13

TY Perhehoito	-	-
TY Päivätoiminta	-	-
TY Sijaishoito	-	-
TY Sosiaalinen kuntoutus	02:30	3/3
TY Sosiaalinen luototus	-	-
TY Sosiaaliohjaus	2383:45	2394/2387
TY Sosiaalipäivystys	-	-
TY Sosiaalityö	1377:12	1300/1291
TY Tehostettu palveluasuminen	03:30	3/3
TY Tilapäinen asuminen	09:00	7/7
TY Toimeentulotukipalvelu	41:15	43/43
TY Tuettu asuminen	764:25	739/730
TY Tukisuhdetoiminta	02:45	2/2
TY Turvakotipalvelu	03:00	3/3
TY Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta	-	-
TY Vammaisten henkilöiden työtoiminta	-	-
<b>Kaikki yhteensä:</b>	<b>5562:47</b>	<b>5755/5728</b>

**TAULUKKO 7. TYÖIKÄISTEN PALVELUIDEN SÄHKÖISET AJANVARAUKSET SOSIAALIPALVELUITTAIN  
1.3.2022-31.8.2022**

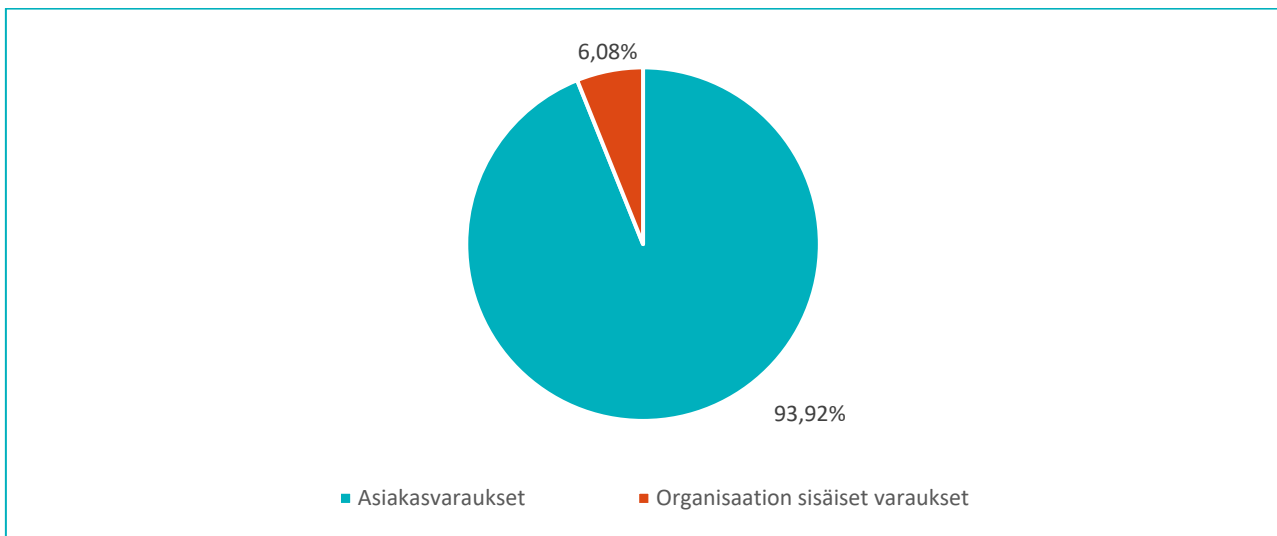
Työikäisten palveluissa eniten ajanvarauksissa käytettyjä sosiaalipalveluita ovat olleet sosiaaliohjaus sekä sosiaalityö, joiden yhteenlaskettu osuus on ollut noin 64 % kaikista työikäisten palveluissa tehdyistä sähköisistä ajanvarauksista. Lisäksi tuettu asuminen, kuntouttava työtoiminta sekä asiakkaan raha-asioiden hoitaminen ovat olleet käytetyimpien sosiaalipalveluiden joukossa. Myös työikäisten palveluissa on ollut aluksi valittavissa vääriä sosiaalipalveluita, jotka on sittemmin poistettu (kotihoito, kotipalvelu, liikkumista tukeva palvelu, omaishoidon tuki, sijaishoito ja turvakotipalvelu).

Aikatyyppe	Kesto	Asiakkaita / varauksia
Asiakasneuvottelu	1683:30	1645/1639
Asiakasneuvottelu etäyhteydellä	368:30	390/389
Asiakastapaaminen etäyhteydellä	355:15	395/393
Asiakastapaaminen muualla	1454:32	1324/1313

Asiakastapaaminen toimistolla	1311:20	1209/1201
Asiakastyön kirjaaminen	130:25	187/187
Matka-aika	159:05	164/140
Moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä	11:15	12/12
Muu kirjallinen työ	43:05	77/77
Muulla asiakastyössä	06:15	5/5
Palaveri	24:45	21/21
Poissa asiakastyöstä	07:00	7/7
Puhelinaika	75:05	84/84
Puhelu	362:10	676/676
Sähköinen asiointi	19:40	50/50
Typ-tapaaminen	72:15	71/71
Viranomaisneuvottelu	95:05	102/102
Kaikki yhteensä	6023:27	6260/6232

**TAULUKKO 8. TYÖKÄISTEN PALVELUISSA TEHDYT AJANVARAUKSET AIKATYYPEITTÄIN AIKAVÄLILLÄ  
1.3.2022-15.9.2022**

Ajanvarauksissa käytetyistä aikatyypeistä yleisimmin käytettyjä ovat asiakasneuvottelu, asiakastapaaminen muualla ja asiakastapaaminen toimistolla. Tilastoista voi huomata, että vaikka asiakastapaaminen muualla on toiseksi yleisimmin käytetty aikatyypiksi, ei matka-ajan käyttäminen aikatyypinä ole ollut yhtä yleistä. Tämä voi selittyä joko siirtymien lyhyellä kestolla (matka-aika alle 15min yhteen suuntaan), tai siten, että matka-ajasta ei olla tehty kalenterivarausta. Kaaviossa 5 on nähtävissä, että työikäisten palveluissa tehdyistä ajanvarauksista lähes 94 % ovat olleet asiakasvarauksia. Asiakastyön kirjaamisesta tehtyjen varausten osuus työikäisten palveluissa on alle 3 %, muiden organisaation sisäisten varauksien käyttö on ollut vähäistä.



**KAAVIO 5. TYÖKÄISTEN PALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET 1.3.2022-31.8.2022 (ASIAKASVARAUKSET JA ORGANISAATION SISÄISET VARAUKSET)**

### 3.5 Vammaispalvelut

Vammaispalveluissa sähköiseen ajanvaraukseen tallennettuja käyttäjiä on noin 50 ja heidän tekemien ajanvarausten yhteismäärä on tarkasteluvälillä ollut 986 varausta. Prosentuaalisesti tämä tarkoittaa noin 7,5 % osuutta kaikista järjestelmään tehdyistä ajanvarauksista. Vammaispalveluissa sähköisessä ajanvarauksessa käytetyistä sosiaalipalveluista (Taulukko 9) yleisimmät ovat tarkasteluvälillä olleet asunnon muutostyö, liikkumista tukeva palvelu sekä henkilökohtainen apu, jotka yhteenlaskettuna kattavat noin 89 % kaikista tehdyistä ajanvarauksista.

Sosiaalipalvelu	Kesto	Asiakkaita / Varauksia
VP Asunnon muutostyö	338:25	422/422
VP Henkilökohtainen apu	330:20	207/207
VP Kotihoito	03:30	1/1
VP Kuntoutusohjaus	02:40	1/1
VP Laitospalvelu	-	-
VP Liikkumista tukeva palvelu	315:03	245/245
VP Lomanviettopalvelu	-	-
VP Omaishoidon tuki	-	-
VP Palveluasuminen	26:15	20/20
VP Perhehoito	-	-
VP Päivätoiminta	-	-



VP Sijaishoito	-	-
VP Sopeutumisvalmennus	-	-
VP Sosiaaliohjaus	47:03	43/43
VP Sosiaalipäivystys	-	-
VP Sosiaalityö	58:40	37/37
VP Tehostettu palveluasuminen	07:30	4/4
VP Tuettu asuminen	03:30	3/3
VP Tukisuhdetoiminta	07:30	3/3
VP Vammaisten henkilöiden työhönvalmennus	-	-
VP Vammaisten henkilöiden työtoiminta	-	-
<b>Kaikki yhteensä:</b>	<b>1140:26</b>	<b>986/986</b>

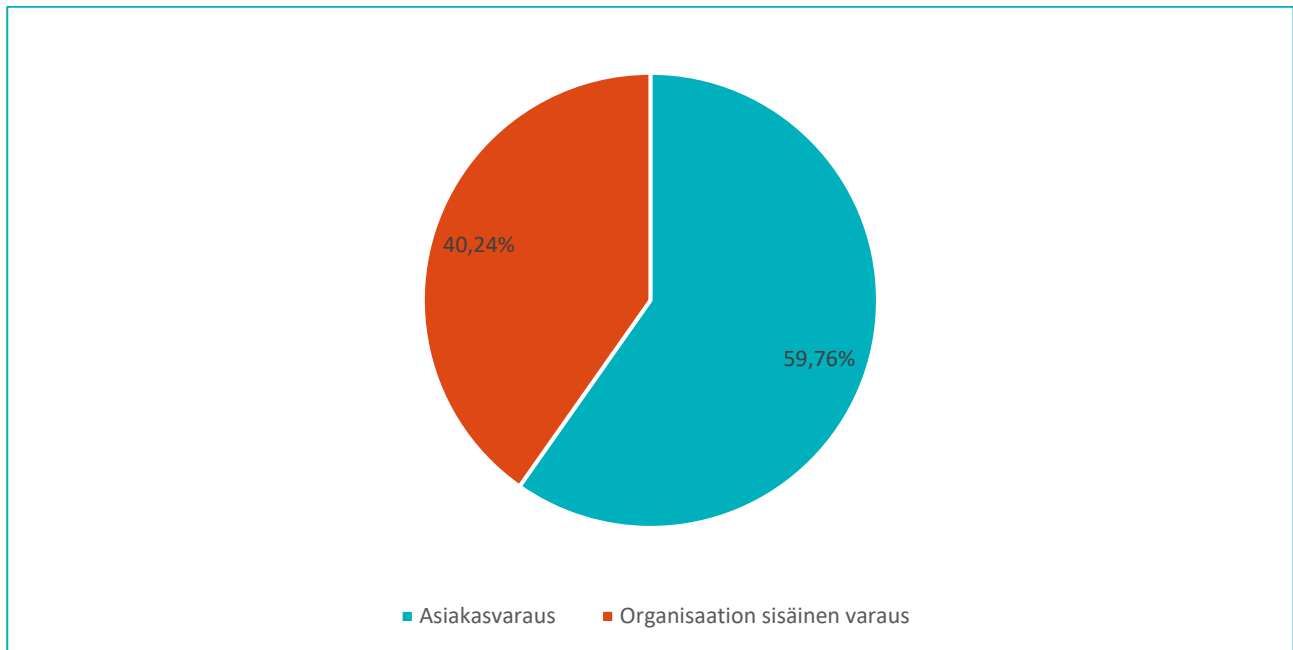
**TAULUKKO 9. VAMMAISPALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET SOSIAALIPALVELUITAIN  
1.3.2022-31.8.2022**

<b>Aikatyyppe</b>	<b>Kesto</b>	<b>Asiakkaita / varauksia</b>
Asiakasneuvottelu	152:31	73/73
Asiakasneuvottelu etäyhteydellä	11:30	11/11
Asiakastapaaminen etäyhteydellä	20:00	16/16
Asiakastapaaminen muualla	649:35	487/486
Asiakastapaaminen toimistolla	21:25	14/14
Asiakastyön kirjaaminen	217:00	306/306
Matka-aika	132:05	116/116
Muu kirjallinen työ	05:25	7/7
Olosuhdeselvitys	04:30	2/2
Palaveri	10:25	6/6
Puhelu	22:35	39/39
Sähköinen asiointi	00:35	2/2
Viranomaisneuvottelu	03:00	3/3
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1250:36</b>	<b>1082/1081</b>

**TAULUKKO 10. VAMMAISPALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET AIKATYYPEITTÄIN  
AIKAVÄLILLÄ**

Sähköisen ajanvarauksen kautta tehdyissä varauksista eniten käytetty aikatyyppe on ollut asiakastapaaminen muualla (Taulukko 10). Tilastoissa esiin nousee selkeästi esiin myös asiakastyön kirjaamisen osuus kaikista varauksista (n. 28 %), joka on huomattava verrattuna muiden palvelutehtävien vastaaviin lukuihin.

Asiakastyön kirjaamisen suuri osuus on nähtävissä myös tilastossa osana organisaation sisäisten varausten suurta osuus kaikista tehdyistä varauksista (Kaavio 6).



**KAAVIO 6. VAMMAISPALVELUISSA TEHDYT SÄHKÖISET AJANVARAUKSET 1.3.2022-31.8.2022 (ASIAKASVARAUKSET JA ORGANISAATION SISÄISET VARAUKSET)**

## 4 Johtopäätökset

Sähköisten palvelujen käytön lisääntyminen sosiaali- ja terveydenhuollossa on yksi Suomen kestävän kasvun ohjelman tavoitteista. Sähköisen asioinnin osalta tavoitetasoksi on asetettu, että vuoden 2025 loppuun mennessä 35 % kaikista kontakteista asiakkaan ja työntekijän välillä toteutuisi etänä sähköisiä asiointivälineitä käyttäen. Osana tätä laajempaa tavoitetta on myös sähköinen ajanvaraus ja sen käytön laajentaminen. Sähköisen ajanvarauksen osuutta sähköiselle asiointille asetetun tavoitteen osalta ei ole yksilöity, vaan sen osalta tavoitteena on määritetty olevan *mahdollisimman laaja-alainen käyttö kansallisten määrittelyjen mukaisesti*. Sosiaalihuollossa sähköisen ajanvarauksen osalta ei ole samanlaista käyttöhistoriaa kuin terveydenhuollossa, eikä sosiaalihuollossa sähköiseen ajanvaraukseen ei ole laadittu yhteisiä kansallisia määrittelyitä. Sähköisestä ajanvarauksesta on kuitenkin tehty vuonna 2020 valmistunut esiselvitys, jonka lisäksi marraskuussa 2022 on käynnistynyt THL:n koordinoima kansallinen yhteistyö, jonka pohjalta tullaan laatimaan sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kansalliset määrittelyt vuosien 2022–2025 aikana.

Siun sotessa sähköisen ajanvarauksen käyttöönotot sosiaalihuollon palvelutehtävissä on toteutettu siten, että kaikkien käyttöönoton tehneiden palvelutehtävien työntekijöille on järjestetty koulutusta ja heillä on sen osalta ollut valmius käyttää sähköistä ajanvarausta viimeistään helmikuun 2022 lopussa. Tämän vuoksi tässä nykytilan kuvauksessa on hyödynnetty tilastoja 1.3.2022 alkaen, jolloin kaikilla viidellä palvelutehtävällä on

ollut mahdollisuus ja valmius käyttää järjestelmää. Sähköisen ajanvarauksen käyttöä koskevista tilastoista voidaan todeta, että kokonaisuutena järjestelmän käyttö on tähän saakka ollut vähäistä, eikä se ole vielä vakiintunut osaksi ammattihenkilöstön toimintaa. 1.3.2022- 15.9.2022 välisenä aikana järjestelmään on tehty yhteensä 14132 ajanvarausta. Samalla aikavälillä järjestelmässä ajanvarauksia on tehnyt 226 eri työntekijää, kun yhteensä sähköiseen ajanvaraukseen on tallennettu 332 työntekijää. Tilastojen mukaan noin 32 % järjestelmään tallennetuista työntekijöistä ei ole käyttänyt järjestelmää ajanvarausten tekoon. Mikäli tarkasteluvälillä tehdyt ajanvaraukset jaetaan tasaisesti kaikkien järjestelmään tallennettujen työntekijöiden kesken, olisi jokainen työntekijä tehnyt keskimäärin alle 7 ajanvarausta kunkin kuukauden aikana.

Sähköisen ajanvarauksen käyttöön liittyviä tilastoja tarkastellessa tulee muistaa, että uuden järjestelmän käyttöönottoon on liittynyt alussa haasteita, ja siihen liittyviä käytäntöjä sekä ohjeistuksia tarkennetaan koko ajan. Samalla lisääntyvän käyttökokemuksen myötä saadaan lisää ymmärrystä ja tietoa yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseen. Nykytilan kuvauksessa käytettyjä tilastoja tarkasteltaessa on havaittavissa, että palvelutehtävien välillä erilaisia käytäntöjä ajanvarauksen tekemiseen esimerkiksi asiakastyön kirjaamisen suhteen (esim. lapsiperheiden palveluissa n. 1,6 % kaikista ajanvarauksista vrt. vammaispalveluissa n. 28 % kaikista ajanvarauksista). Lisäksi käytetyissä tilastoissa on nähtävissä esimerkiksi, että eri palvelutehtävissä ajanvarauksiin on käytetty sosiaalipalveluita, joita Siun sotessa ei kyseisessä palvelutehtävässä järjestetä. Tilastoja tulkittaessa nämä asiat on tärkeää tiedostaa ja huomioida se, ettei alkuvaiheen tilastojen pohjalta saa kaikilta osin täysin tarkkaa ja totuudenmukaista kuvaa sähköisen ajanvarauksen käytöstä. Tilastoista on kuitenkin selkeästi nähtävissä, että sähköisen ajanvarauksen käyttöä tulee kehittää ja sen tueksi tarvitaan edelleen työntekijöiden ohjausta, tarkennettuja ohjeistuksia sekä avointa keskustelua palvelutehtävien ja yksiköiden sisäisesti ja niiden välillä. Muodostamalla sosiaalihuollolle yhteisiä käytänteitä eri palvelutehtävien välille, on sähköisen ajanvarauksen kautta mahdollista tehdä näkyväksi sosiaalihuollossa tehtävää työtä, tuottaa sitä koskevaa yhdenmukaista tietoa sekä aikaansaada ajanvarauksella hyötyjä myös raportoinnin ja tilastoinnin näkökulmasta.

## 5 Kehittämisen jatkosuunnitelma

Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus kertoo, ettei sen käyttö ei ole Siun sotessa vielä vakiintunutta ja sen kehittäminen vaatii aikaa, panostuksia sekä henkilöstön ohjausta. Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen keskeisenä tavoitteena on asiakkaan ajanvarauksen käyttöönoton myötä mahdollistaa asiakkaiden sähköinen ajanvaraus sosiaalihuollon palveluihin viimeistään vuoden 2025 loppuun mennessä. Asiakkaan ajanvarauksen käyttöönotto ei kuitenkaan ole mahdollista vielä tässä vaiheessa, vaan sitä kohden tulee edetä suunnitelmallisesti ja vaiheittain.

Kehittämisen painopiste tulee hankekauden alkuvaiheessa olemaan toiminnanmuutoksen edistäminen sosiaalihuollon ammattihenkilöstön päivittäisessä toiminnassa. Ensimmäisenä askeleena Siun Sotessa tulee pyrkiä sähköistämään ammattihenkilöiden kalenterit ja ajanvaraustoiminnot, sekä vakiinnuttaa sähköisen ajanvarauksen käyttö osaksi ammattihenkilöstön työskentelyä. Sähköinen ajanvaraus on tällä hetkellä käytössä ainoastaan palvelujen järjestämisen vaiheen työntekijöillä (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat),

eikä jatkossakaan ole tarkoituksenmukainen tavoite, että sähköinen ajanvaraus olisi kaikkien perhe- ja sosiaalipalvelujen, sekä ikäihmisten palvelujen työntekijöiden käytössä. Sähköisen ajanvarauksen kehittämisen painopisteenä pyritään edistämään sitä, että ne ammattihenkilöt, joiden käytössä se on, käyttäisivät sitä ensisijaisena kalenterinaan ajanvarausten tekemiseen. Tämä palvelee myös myöhempää tavoitetta sähköisen ajanvarauksen avaamisesta asiakkaille. Kun työntekijät ovat tottuneet käyttämään sähköistä ajanvarausta ja siitä on saatu lisää käyttökokemusta, paranevat edellytykset myös asiakkaiden ajanvarauksen onnistuneelle käyttöönotolle tulevaisuudessa.

Ennen sähköisen ajanvarauksen avaamista asiakkaiden käyttöön, tulee palvelutehtävissä tehdä riittävät valmistelut ja määrittelyt siitä, miltä osin asiakkailta tulee olemaan mahdollisuus käyttää sosiaalihuollon sähköistä ajanvarausta. Ajanvarauksen avaaminen asiakkaille tarkoittaa sosiaalihuollossa merkittävää toimintakulttuurin muutosta, sillä aikaisemmin sosiaalihuollon ammattihenkilöt ovat vastanneet sosiaalihuollon asiakkaiden ja ammattihenkilöstön tapaamisten kalenteroinnista. Tähän saakka henkilöstön suhtautuminen sähköiseen ajanvaraukseen on ollut varautunutta. Ajanvaraustoiminnallisuuden koulutuksissa on noussut esiin henkilöstön kokemuksia, joiden mukaan ohjelman käyttöön ja sen hallitsemiseen liittyy epävarmuutta, sen käyttö on koettu hitaaksi, sen on koettu tuottavan työntekijöille tuplatyötä tai sen olevan käytössä työntekijöiden ”kyttäämistä” varten. Käyttöönoton onnistumisen kannalta on tärkeää, että sosiaalihuollon henkilöstö pääsee osallistumaan prosessiin ja pystyy sitoutumaan järjestelmän käyttöön.

Sähköisen ajanvarauksen kehittämisen osalta on tärkeää tunnistaa eroavaisuudet eri palvelutehtävien välillä mahdollisuuksissa hyödyntää asiakkaiden sähköistä ajanvarausta. Tämän vuoksi sosiaalihuoltoon ei ole tarkoituksenmukaistaa laatia tarkkoja yleisiä tavoitteita tai määrittelyjä, vaan toimenpiteiden suunnittelussa on keskeistä huomioida kunkin palvelutehtävän sekä siellä tehtävän työskentelyn erityispiirteiden vaikutukset valmiuksiin asiakkaiden sähköisen ajanvarauksen mahdollistamiseen. Tämän myötä jokaisen palvelutehtävän kohdalla arvioidaan mahdollisuuksia asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoon, sekä laaditaan palvelutehtäväkohtaiset toimeenpanosuunnitelmat, joissa kuvataan yksityiskohtaisempi suunnitelma tavoitteista, toimenpiteistä sekä aikatauluista.

Osion kuvaus	Toimenpiteet	Vastuullinen taho	Aikataulu	Mittari
Sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvaus	Kirjoitetaan kuvaus sähköisen ajanvarauksen käytön nykytilasta hyödyntäen tilastoja sekä muuta saatavilla olevaa materiaalia.	Projektisuunnittelija	2022	Tehty K / E
Sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvauksen esittely toimialueen johdolle	Esitetään nykytilan kuvaus toimialuejohtajalle ja tehdään alustava suunnitelma sähköisen	Projektisuunnittelija	2022	Tehty K / E

	ajanvarauksen kehittamisestä.			
Ylätason toimeenpanosuunnitelma	Kirjoitetaan ylätasoinen suunnitelma sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittamisestä sekä siihen vaadittavista toimenpiteistä.	Projektisuunnittelija	2022	Tehty K / E
Kansallisten määrittelyjen laadinta	Osallistutaan THL:n järjestämiin sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen työpajoihin sekä kansallisten määrittelyiden työstämiseen.	THL, projektisuunnittelija	2022– 2025	Tehty K / E
Kysely sähköisestä ajanvarauksesta sosiaalihuollon ammattihenkilöille	Toteutetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöille kysely, jolla selvitetään sähköisen ajanvarauksen käyttöön liittyviä haasteita ja havaintoja onnistumisista sekä palveluista, joissa nähdään mahdollisuuksia sähköisen ajanvarauksen hyödyntämiseen.	Projektisuunnittelija	2023	Tehty K / E
Kyselyn tulosten analysointi ja läpikäynti.	Kyselyn tulosten analysointi ja purku. Tulokset esitellään myöhemmin sovittavalla laajuudella toimialuejohdolle. Aineistosta nouseva ymmärrystä ja tietoa hyödynnetään pohjana sähköisen ajanvarauksen käytön kehittämiseksi eri palvelutehtävien osalta (esim. muutosvalmennuksen keinoin).	Projektisuunnittelija	2023	Tehty K / E
Palvelutehtäväkohtaisten toimeenpanosuunnitelmien laadinta.	Työskentely palvelutehtävien esihenkilöiden ja ammattihenkilöstön kanssa,	Projektisuunnittelija, palvelutehtävien esihenkilöt ja ammattihenkilöstö	2023– 2024	Tehty K / E

	jonka aikana laaditaan jokaiselle palvelutehtävälle yksilöllinen toimeenpanosuunnitelma sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämiseksi.			
Ajanvarauksen käytön kehittäminen palvelutehtäväkohtaisesti.	Työskentely palvelutehtävien esihenkilöiden sekä henkilöstön kanssa toimeenpanosuunnitelman mukaisesti. Tuetaan henkilöstöä sähköisen ajanvarauksen käytössä ja sen jalkauttamisessa.	Palvelutehtävien esihenkilöt ja ammattihenkilöstö, projektisuunnittelija, muutosvalmentaja	2023–2025	Tehty K / E
Määrittelyt asiakkaiden sähköisen ajanvarauksen käytölle.	Laaditaan palvelutehtäväkohtaisesti asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönoton edellyttämät määrittelyt.	Palvelutehtävien esihenkilöt ja ammattihenkilöstö, projektisuunnittelija	2023–2025	Tehty K / E
Sähköisen ajanvarauksen avaaminen sosiaalihuollon asiakkaille	Asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto palvelutehtävittäin määritellyn aikataulun mukaisesti.	Palvelutehtävien esihenkilöt ja ammattihenkilöstö, projektisuunnittelija	2024–2025	Tehty K / E
Sähköinen ajanvarauksen käytön seuranta ja arviointi	Seurataan tilastojen avulla säännöllisesti asiakkaiden sähköisesti varaamien aikojen määrää ja jatkuva arviointi toiminnasta sekä vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin.	Palvelutehtävien esihenkilöt ja ammattihenkilöstö.	Jatkuva	

**TAULUKKO 11. SOSIAALIHUOLLON SÄHKÖISEN AJANVARAUKSEN KEHITTÄMISEN TOIMEENPANOSUUNNITELMA 2022-2025**