

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen Toimeenpanosuunnitelma

Ryynänen Heikki

Päivitetty 20.3.2024

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
2	Käsitteet	3
2.1	Ajanvarauksen ydinkäsitteet	3
2.2	Palveluohjauksen ja palveluihin hakeutumisen keskeisten käsitteiden määritelmät	4
2.3	Keskeisten peruskäsitteiden määritelmät.....	4
3	Hankkeen tavoitteet.....	6
4	Lähtötilanne	7
4.1	Alueellinen lähtötilanne	7
4.2	Kansallinen lähtötilanne	7
5	Kehittämistyön näkökulmat	8
5.1	Asiakkaan näkökulma	8
5.2	Ammattilaisten näkökulma.....	8
5.3	Organisaation näkökulma	8
6	Kehittämistyön toimeenpano.....	10
6.1	Kehittämistoiminnan rakenne ja aikataulutus	10
6.2	Kehittämistoiminnan toimeenpanon rajaukset	13
6.3	Kehittämistoiminnan käytännön toteutus	14
6.4	Kehittämistoiminnan sisältöön ja aikatauluun vaikuttavat tekijät	15
7	Riskit ja poikkeamat	17
8	Seuranta ja käytettävät mittarit	18
9	LÄHTEET	19

Tekijät

Heikki Rynnänen

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu on siirtynyt kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta alkaen. Digitalisaation hyödyntäminen on ollut kansallisesti yksi tärkeistä keinoista, joilla on pyritty sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuuden parantamiseen sekä niiden laadun turvaamiseen. Digitalisaation hyödyntäminen on nostettu myös Pohjois-Karjalan hyvinvointialuestrategiassa 2023–2026 yhdeksi menestyksen avaintekijäksi. Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittäminen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella tapahtuu ympäristössä ja kontekstissa, jossa on samanaikaisesti käynnissä monia merkittäviä rakenteellisia ja toimintatavallisia muutoksia, kuten esimerkiksi organisaation palveluverkkouudistus, sekä digitaalisen palvelualustan hankinta.

Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittäminen koostuu asiakkaiden sähköisen ajanvarauksen käyttöönotosta, sekä ammattihenkilöstön sähköisen ajanvaraustoiminnallisuuden käytön seurannasta ja kehittämisestä. Toimeenpanosuunnitelman kautta on tarkoitus luoda riittävän selkeät ja yhtenäiset suuntaviivat tälle kehittämiselle. Suunnitelmassa pyritään tunnistamaan sosiaalihuollon palvelutehtävien sisällölliset sekä rakenteelliset eroavaisuudet, ja päämääränä on mahdollistaa palvelutehtäväkohtaisten eroavaisuuksien huomioiminen osana kehittämisen prosessia. Toimeenpanosuunnitelman kautta luodaan kehittämistoiminnalle suuntaviivojen lisäksi aikataulu, joka mahdollistaa tarvittavan joustamisen esimerkiksi palvelutuotannon resurssitilanteen sekä ennakoimattomien muutosten takia.

Toimeenpanosuunnitelmassa kuvattu sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämistoiminta on jo käynnissä tätä kirjoittaessa. Kehittämistoiminnan rakenteesta ja sisällöstä on laadittu karkeatasoinen versio vuonna 2022 valmistuneessa sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen nykytilan kuvauksessa. Tässä dokumentissa tarkennetaan tuota aiempaa suunnitelmaa ja tuodaan sitä aiempaa konkreettisemmalle tasolle.

2 Käsitteet

Sähköisen ajanvarauksen kehittämisessä noudatetaan soveltuvin osin THL:n (2015) määrittelemiä sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauspalvelujen sekä palveluohjauksen käsitteitä. Yhdenmukaisten käsitteiden hyödyntäminen on olennainen keino varmistaa sähköiseen ajanvaraukseen liittyvien asioiden, termien ja niiden merkitysten ymmärtäminen samansisältöisesti.

2.1 AJANVARAUKSEN YDINKÄSITTEET

Aikaväli. Ajanjakso, jolla on alku- ja loppuaika ja johon voidaan kohdistaa ajanvaraus.

Ajanvaraus. Toimenpide, jonka kautta asiakkaalle sitoudutaan tuottamaan tietty palvelu tietyssä ajanhetkenä

Ajanvarausasiakirja. Yhtä ajanvarausta kuvaava tietojoukko, jonka avulla voidaan toteuttaa ajanvarausta koskevien tietojen välitystä

Asiointitapa. Asiakkaan ja ammattihenkilön välisen kohtaamistilanteen puitteiden kuvaus

Kalenteri. Varaustuotteen, asiakkaan tai resurssin vapaita ja eri tarkoituksiin varattuja aikoja kuvaava taulu, joka muodostuu aikaväleistä

Moniajanvaraus. Joukko asiakkaalle tehtäviä eri palvelutuotteiden ajanvarauksia, jotka liittyvät sisällöllisesti ja ajallisesti toisiinsa

Ohjaus. Joukko tietoja, joilla voidaan sitoa tietty resurssi (henkilö, laite, tila) tiettyyn suorituspaikkaan tai tilaresurssiin tai joilla ohjataan asiakkaan palveluprosessin etenemistä tai palvelujen avaamista varattavaksi tai esitetään kahden tai useamman varaustuotteen ajallista tai sisällöllistä riippuvuutta toisistaan.

Palvelunimike. Asiakkaalle tarjottavan palvelun sisältöä kuvaava nimike

Palvelupiste. Palvelua tarjoava paikka, jossa välittömät asiakaspalvelutilanteet tapahtuvat.

Palvelutuote. Palvelunantajan tuotteistama joukko tapahtumia

Resurssi. Palvelun tuottamiseen tarvittava henkilö, laite, tila, väline, materiaali tai ohjelmisto

Ryhmäajanvaraus. Ajanvaraus, jossa sama aika voidaan varata useille asiakkaille, jotka muodostavat ryhmän

Sarja-ajanvaraus. Joukko asiakkaalle tehtäviä ajanvarauksia, jotka kohdistuvat samaan varaustuotteeseen siten, että sama palvelu toistuu eri aikoina

Tapahtuma. Suunnitellun toiminnon toteuttaminen tietyssä ajanhetkenä.

Toiminto. Toimintakokonaisuuden, tässä asiakkaan tiettyyn tarpeeseen kohdennetun palvelukokonaisuuden, osa tai yksittäinen vaihe

Varaustuote. Ajanvarauksen kautta varattavissa oleva palveluntuottajan tuotteistama palvelu, jonka avulla kuvataan varattavassa palvelussa toteutettava tapahtuma

2.2 PALVELUOHJAUKSEN JA PALVELUIHIN HAKEUTUMISEN KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Asiakstarve. Asiakkaan oma näkemys tilanteesta tai ongelmasta, jonka takia hän hakeutuu palveluiden käyttäjäksi

Asiakaspolku. Asiakkaan tai asiakasryhmän tietyistä tunnistetusta asiakstarpeesta syntyvä palveluiden kokonaisuus, joka voi toteutua yli organisaatorajojen ja jonka toteuttamiseen voidaan luoda vakiintunut toimintamalli

Asiakaspolkumalli. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien ja tarvittavien muiden kansalaisen palveluita tuottavien tahojen tekemä sopimus, jossa kuvataan nimetyn palvelutarpeen tunnistamisesta syntyvä vireillepano sopimusalueen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä palveluiden koordinaation ja muut palveluiden tuottamisen työnjakoon ja toimijoiden yhteistyöhön liittyvät roolit ja vastuut. Kuvaukseen sisältyy tarvittaessa tieto siitä, mikä taho vastaa asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta

Asiakkaan asiakaspolku. Yksittäisen asiakkaan tietyn tarpeen takia suunniteltu ja toteutunut joukko sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttöä

Asiointisuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelman osa, jossa kuvataan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiointipalveluita asiakkaan tulisi saada tai käyttää jatkossa

Hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakaskohtainen, asiakkaan eri palvelutarpeet kattava suunnitelma, joka ohjaa sekä asiakasta että palvelujen toteuttajia

Palveluhakemisto. Hakemisto palveluntuottajista ja niiden tuottamista palveluista

2.3 KESKEISTEN PERUSKÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Asiakas. Palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho tai tuotteiden vastaanottaja

Asiakassuhde. Yksilöidyn henkilön ja yksilöidyn palveluntuottajan välinen nimenomaisesti solmittu tai muodostunut suhde, jonka perusteella asiakas saa palveluntuottajalta sosiaali- ja terveydenhoidon palveluita. Jos palveluntuottaja toteuttaa palvelunsa alihankintana, asiakassuhde laajenee palveluntoteuttajaan

Asiakkuus. Palvelun vireillepanon seurauksena syntyvä asiakkaan ja palvelunantajan välinen vuorovaikutussuhde

Asiakasryhmä. Saman palvelun kohteena, yhdessä ja yhtä aikaa oleva henkilöasiakkaiden joukko, joilla on sama palvelun tarve

Henkilöasiakas. Asiakas, joka on luonnollinen henkilö

Terveydenhuollon asiakas. Terveyden- ja sairaanhoidon palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho

Sosiaalihuollon asiakas. Sosiaalihuollon palveluja käyttävä tai muuten niiden kohteena oleva taho

Itsehoito. Omahoitoa, jossa käyttäjällä ei ole asiakassuhdetta nimettyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen osaan

Ohjattu omahoito. Omahoito, jossa henkilöllä on nimenomaisesti solmittu asiakassuhde nimettyyn sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköön tai sen yksilöityyn osaan (esim. yksiköidyn palvelupaketin palveluiden tuottajat)

Omahoito. Yleisnimitys henkilön omatoimiselle terveyden ja sairauden hoidolle

Omahoitopalvelu. Henkilön omahoidossa käytettäväksi tuotettu automatisoitu palvelu

Palvelu. Organisoidun toiminnan tuloksena syntyvä ainakin osittain aineeton hyödyke tarpeiden tyydyttämiseksi asiakkaalle/potilaalle, asiakasryhmälle tai toiselle palvelunantajalle

Palvelutarve. Ammattihenkilöiden arvioima käsitys siitä, minkälaista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua asiakas tarvitsee oman tarpeensa pohjalta

Palvelunantaja (palvelujen antaja). Toimija, joka järjestää, tuottaa tai toteuttaa palveluja

Palveluntuottaja. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua toteuttava kunnallinen, yksityinen tai kolmannen sektorin toimija, jolla voi olla useita toimipaikkoja, toiminta-alueita, yksiköitä ja työntekijöitä

3 Hankkeen tavoitteet

Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa- hanke (HyKe) on osa Suomen kestävä kasvun ohjelmaa (RRP), jonka tavoitteena on edesauttaa toipumista covid-19- pandemian aiheuttamasta kriisistä. Suomen kestävä kasvun ohjelma koostuu neljästä pilarista, joista tämä hankekokonaisuus koskee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuuden vahvistamista, sekä niiden kustannusvaikuttavuuden lisäämistä. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa ohjelman pilarista 4 ja sen rahoitus tulee EU:n kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU). HyKe-hanke toteuttaa Suomen kestävä kasvun ohjelmaa ja sen tavoitteita koko Pohjois-Karjalan alueella. Hankkeen tavoitteena on poistaa sosiaali- ja terveydenhuollon hoito- ja palveluvelkaa, nopeuttaa pysyvästi hoitoon ja palveluun pääsyä, edistää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toteutumista, lisätä uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa sekä laajentaa kustannustehokkaiden ratkaisujen käyttöä alueellisessa ja kansallisessa yhteistyössä. Sähköinen ajanvaraus on yksi hankkeen työpaketeista. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella sähköisen ajanvarauksen työpaketissa kehitetään erillisinä kokonaisuuksina sosiaalihuollon sekä terveydenhuollon sähköisen ajanvarauksen käyttöä.

Yksi Suomen kestävä kasvun ohjelman tavoite on sähköisten ja digitaalisten palveluiden käytön osuuden lisääntyminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kontakteissa. Investointi 4 osalta tähän tavoitteeseen pyritään ottamalla käyttöön hoitotakuuta edistäviä palvelumuotoiluja digitaalisia innovaatioita. Sen tavoitteeksi on asetettu etäyhteydellä sähköisiä välineitä käyttäen tapahtuvien sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktien määrän lisääntyminen. Tavoitteen indikaattoriksi on määritetty, että 35 % kontakteista asiakkaan ja ammattilaisen välillä tapahtuisi etänä sähköisiä välineitä käyttäen Q4/2025 mennessä. Tavoitteeseen saavuttamista mitataan Finsote- tutkimuksella (vuodesta 2022 alkaen osa Terve Suomi-tutkimusta). Sähköisen ajanvarauksen työpaketin osalta ei olla asetettu tarkempaa numeraalista tavoitetta, vaan se on hankeoppaassa kirjattu muotoon *sähköisen ajanvarauksen mahdollisimman laaja-alainen käyttö kansallisten määrittelysten mukaisesti*. Sosiaalihuollon sähköiseen ajanvaraukseen ei ole laadittu kansallisia määrittelyitä, vaan THL:n toimesta ollaan laatimassa kansallisiin määrittelyihin sosiaalihuollon osalta tarvittavia tarkennuksia vuosien 2023–2025 välisenä aikana.

4 Lähtötilanne

4.1 ALUEELLINEN LÄHTÖTILANNE

Siun sotessa sosiaalihuollon ammattilaisten sähköinen ajanvaraustoiminnallisuus on otettu käyttöön vuoden 2022 alussa viidessä palvelutehtävässä: lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, työikäisten palvelut sekä vammaispalvelut. Asiakkailla ei ole vielä mahdollisuutta varata sähköisesti aikoja sosiaalihuollon palveluihin. Ammattilaisten sähköisen ajanvaraustoiminnallisuuden käytöstä on laadittu nykytilan kuvaus 12/2023. Nykytilan kuvauksessa ammattilaisen sähköisen ajanvaraustoiminnallisuuden käyttö kuvautuu olevan palvelutehtäväkohtaisesti vaihtelevaa. Keväällä 2023 Siun sote on tehnyt hankintapäätöksen asiakkaan sähköisestä ajanvarauksesta. Asiakkaan sähköinen ajanvaraus on laajennusosa jo käytössä olevaan ammattilaisen ajanvaraustoiminnallisuuteen. Käyttöönottoprojekti järjestelmätoimittajan kanssa on käynnistetty elokuussa 2023. Ammattilaisen sähköinen ajanvaraustoiminnallisuus toimii pohjana asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotolle, jonka vuoksi osana kehittämistoimintaa seurataan säännöllisesti ammattilaisen ajanvaraustoiminnallisuuden käyttöä.

4.2 KANSALLINEN LÄHTÖTILANNE

Sosiaalihuollon julkisissa organisaatioissa sähköisen ajanvarauksen hyödyntäminen on merkittävästi vähäisempää kuin terveydenhuollon vastaavissa. Sähköisen ajanvarauksen saatavuus on edennyt myös sosiaalihuollossa, mutta sen yleistymisen on edelleen ollut merkittävästi hitaampaa kuin terveydenhuollossa. Syynä erilaisten digitaalisten välineiden hyödyntämisen vähyyteen sosiaalihuollossa nähdään yleisesti sosiaalihuollon palvelukentän moninaisuus, asiakkaiden elämään vaikuttavien ilmiöiden kompleksisuus sekä sosiaalialan työn holistinen luonne. Vuonna 2020 valmistuneen sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen esiselvityksen (THL) pohjalta selviää, että kunnallisilla sosiaalihuollon palvelunjärjestäjillä sähköisen ajanvarauksen tarjoaminen asiakkaille on ollut toistaiseksi vähäistä. Kunnallisten palvelunjärjestäjien lukuun toimivilla yksityisillä palveluntuottajilla tilanne on ollut yhtä huono, tai jopa vielä huonompi. Esiselvityksen mukaan sähköisen ajanvarauksen tarjonnassa on ollut myös maakunta- ja palvelutehtäväkohtaisia eroavaisuuksia.

Asiakkaan sähköiset asiointipalvelut (ml. sähköinen ajanvaraus) on tunnistettu tärkeäksi kansalliseksi ja alueelliseksi kehittämiskohteeksi. Pohjatyötä sähköisen ajanvarauksen edistämiseksi on tehty kansallisella tasolla pääasiassa erilaisten hankkeiden kautta useiden vuosien ajan. Sähköisen ajanvarauksen kansallinen kehittäminen jatkuu osana RRP-hanketta, ja osana tätä THL on laatimassa sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kansallisia määrittelyitä vuosien 2023–2025 välillä. Lisäksi tulevana sähköisen ajanvarauksen merkittävänä edistysaskelina lähitulevaisuudessa on nostettu sosiaalihuollon ajanvaraustietojen näkyvyyden mahdollistaminen OmaKannassa. Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittäminen valtakunnallisella tasolla on rohkaissut ja vauhdittanut käynnistämään siihen liittyen myös alueellista kehittämistoimintaa. Usealla hyvinvointialueella ollaankin samanaikaisesti tekemässä selvityksiä sekä valmisteluja sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämiseen liittyen.

5 Kehittämistyön näkökulmat

Sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto on sosiaalihuollon palveluissa iso toimintaan ja toimintakulttuuriin vaikuttava muutos. Sähköisen ajanvarauksen ja muidenkin digitaalisten palveluiden kehittäminen ja uusien järjestelmien käyttöönotto ei saa olla itseisarvo, vaan sen tulee tuottaa aitoa hyötyä asiakkaille, ammattihenkilöstölle sekä organisaatiolle.

5.1 ASIAKKAAN NÄKÖKULMA

Asiakkaalle sähköinen ajanvaraus tarjoaa mahdollisuuden tehdä ajanvarauksia sosiaalihuollon palveluihin ja siirtää tai peruuttaa niitä ajasta ja paikasta riippumattomasti. Sähköinen ajanvaraus tarjoaa asiakkaalle uuden asiointikanavan, joka voi parantaa sosiaalihuollon työntekijöiden tavoitettavuutta, sekä vähentää asiakkaan tarvetta liikkua toimipaikkoihin tai jonottaa puhelinpalveluissa. Sähköisen ajanvarauksen kautta on mahdollista vahvistaa asiakkaan osallisuutta, sekä tukea asiakkaan sitoutumista omien asioiden hoitoon.

5.2 AMMATTILAISTEN NÄKÖKULMA

Sosiaalihuollon ammattilaisen näkökulmasta sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto tarkoittaa sitä, että hän itse valitsee kalenteristaan ne ajankohdat, jotka hän vapauttaa asiakkaille varattavaksi sähköisen ajanvarauksen kautta. Sähköinen ajanvaraus tukee työn suunnitelmallisuutta ja tarjoaa ammattilaiselle mahdollisuuden valmistautua tuleviin asiakaskontakteihin. Sähköisen ajanvarauksen kautta pyritään vähentämään puhelinasiointia ja asiakkaan ollessa aktiivinen ajanvarauksen tekemisessä, vapautuu ammattilaisen työaika muiden työtehtävien hoitamiseen.

Ammattilaisten osuuden merkitys kehittämistyössä ja käyttöönoton valmistelussa on suuri, sillä käyttöönottoon liittyvät sisällölliset päätökset sekä esimerkiksi palvelun rakenteen tarkempaa tuntemusta edellyttävät ohjaustekstien laatimiset ovat sisällön osalta ammattilaisten vastuulla. Kehittämistyön käytännön toteutus pyritään kuitenkin toteuttamaan aina siten, että se aiheuttaa ammattilaisille mahdollisimman vähän kuormitusta. Tähän pyritään esimerkiksi siten, että hankkeen kautta tuotetaan ammattilaisten määrittelemien sisältöjen pohjalta mahdollisimman pitkälle valmistellut ehdotukset esimerkiksi ohjausteksteistä sekä palveluiden taustakoodistoista.

5.3 ORGANISAATION NÄKÖKULMA

Organisaation näkökulmasta sähköinen ajanvaraus täydentää monikanavaista palveluverkkoa ja tukee hyvinvointialuestrategiassa esitettyä tavoitetta palveluiden saatavuuden parantamisesta digitalisaation avulla. Asiakkaan aktiivisen roolin ja toiminnan hyödyntäminen ajanvarausprosessissa tukee organisaation resurssien

järkevää kohdentamista ja henkilöstön hallinnollisen työn määrää vähentämällä tuetaan myös säästöjen saavuttamista ammattilaisten työajassa.

6 Kehittämistyön toimeenpano

Hyvinvointia ja kestäviä palveluja Pohjois-Karjalassa- hankkeessa sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen tavoitteeksi on asetettu asiakkaiden sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto soveltuvin osin vuoden 2025 loppuun mennessä. Perhe- ja sosiaalipalveluissa sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittäminen on suunniteltu vaiheistetuksi siten, että asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotot toteutetaan palvelutehtäväkohtaisesti porrastetusti. Käyttöönottojen porrastamisella tavoitellaan koko organisaatiossa vähitellen kasvavaa käyttökokemusta, jota voidaan hyödyntää myöhempien käyttöönottojen tueksi.

Sähköisen ajanvarauksen kehittämiseen ja uuden järjestelmän käyttöönottoihin liittyvistä päätöksistä ja linjauksista iso osa tehdään palvelutehtäväkohtaisesti. Palvelun yhdenmukaisuuden varmistamiseksi on kuitenkin tärkeää, että tiettyihin sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoon liittyviin kysymyksiin ja tilanteisiin luodaan perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialueen sisällä yhteiset linjaukset ja käytännöt. Tällä varmistetaan se, että asiakkaan näkökulmasta sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen käyttö on mahdollisimman yhdenmukaista palvelutehtävästä riippumatta.

6.1 KEHITTÄMISTOIMINNAN RAKENNE JA AIKATAULUTUS

Palvelutehtäväkohtaisten suunnitelmien ja porrastamisen ohella on tärkeää, että kehittämistoiminnalle laaditaan yhteinen runko ja toimintatavat, joita noudatetaan soveltuvin osin eri palvelutehtävien kehittämistoiminnassa. Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittäminen on jaettu rakenteellisesti kolmeen vaiheeseen, joita pääasiallisesti noudattaen edetään kaikissa palvelutehtävissä: aloitusvaihe, työskentelyvaihe, sekä seuranta- ja arviointivaihe (Kuva 1). Kehittämistyölle suunniteltu rakenne edesauttaa mahdollisuuksia johdonmukaiselle etenemiselle ja ohjaa kohti tavoitteiden saavuttamista. Kehittämistyötä toteutetaan palvelutehtäväkohtaisesti, joten sille laaditun yhteisen rakenteen tulee olla riittävän joustava, jotta sen kautta pystytään huomioimaan palvelutehtävän lähtötilanne sekä mahdolliset erityispiirteet.



Kuva 1. Käyttöönottoprosessin vaiheet.

Aloitusvaiheen sisältö koostuu palvelutehtävän esihenkilöiden kanssa toteutettavasta käyttöönottoprojektin järjestäytymisestä sekä ylätasaisen suunnitelman laatimisesta. Aloituspalaverin osallistujiin tulee kiinnittää huomiota, sillä tässä tulee olla mahdollista tehdä linjauksia käyttöönoton tavoitteisiin ja aikatauluihin liittyen. Aloitusvaiheessa tärkeää on rajata palvelutehtäväkohtaisesti ne yksiköt tai sosiaalipalvelut, joissa sähköisen ajanvarauksen käyttöönotolla saavutetaan hyötyä ja joissa sen käyttöönottoon on olemassa selkeät edellytykset. Tässä vaiheessa tehtyjen rajausten ja valintojen pohjalta nimetään henkilöt, jotka tulevat olemaan mukana seuraavassa vaiheessa tapahtuvassa työskentelyssä.

Työskentelyvaiheessa aiemmin nimetty projektiryhmä osallistuu hankkeen järjestämiin työpajoihin. Työpajoissa laaditaan käyttöönottoon tarvittavia tarkempia määrittelyitä, joiden pohjalta valmistellaan tarvittavat koodistot, jotka järjestelmän pääkäyttäjä myöhemmin lisää ajanvarausjärjestelmään. Työpajojen sisältö ja määrä vaihtelee palvelutehtävittäin lähtötilanteen, tarpeen sekä käsiteltävien asioiden määrän mukaisesti mukaisesti.

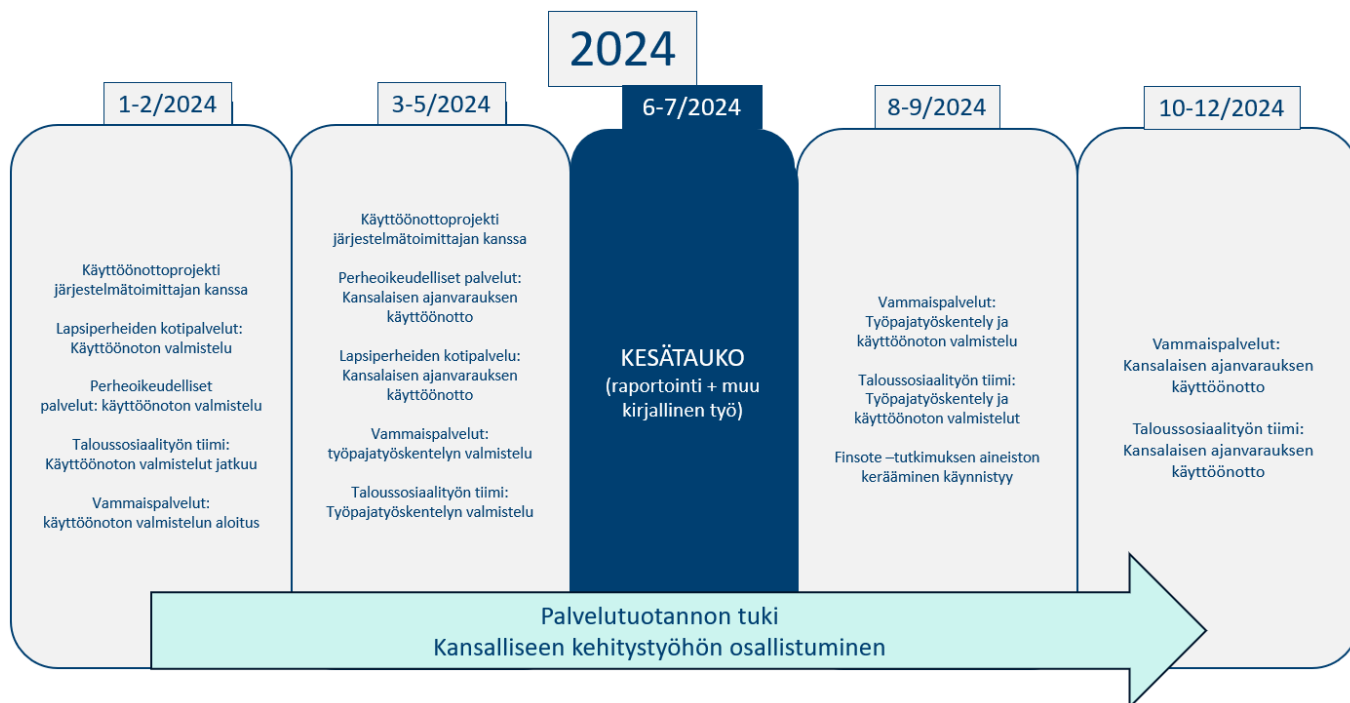
Työskentelyvaiheessa toteutetaan myös asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto. Ennen käyttöönottoa siihen osallistuvat työntekijät saavat uusiin toiminnallisuuksiin tarvittavan koulutuksen, jonka toteuttaa pääkäyttäjä.

Seuranta- ja arviointivaiheessa tarkastellaan tilastoja seuraamalla asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käytön etenemistä ja tarjotaan tarvittavaa tukea käyttöönottoon osallistuneille yksiköille ja työntekijöille. Osana seuranta- ja arviointivaihetta järjestetään tarvittavat seurantapalaverit, joissa sovitaan mahdollisten muutosten tekemisestä, sekä arvioidaan tarvetta ja mahdollisuuksia sähköisen ajanvarauksen käyttöönoton laajentamiselle.

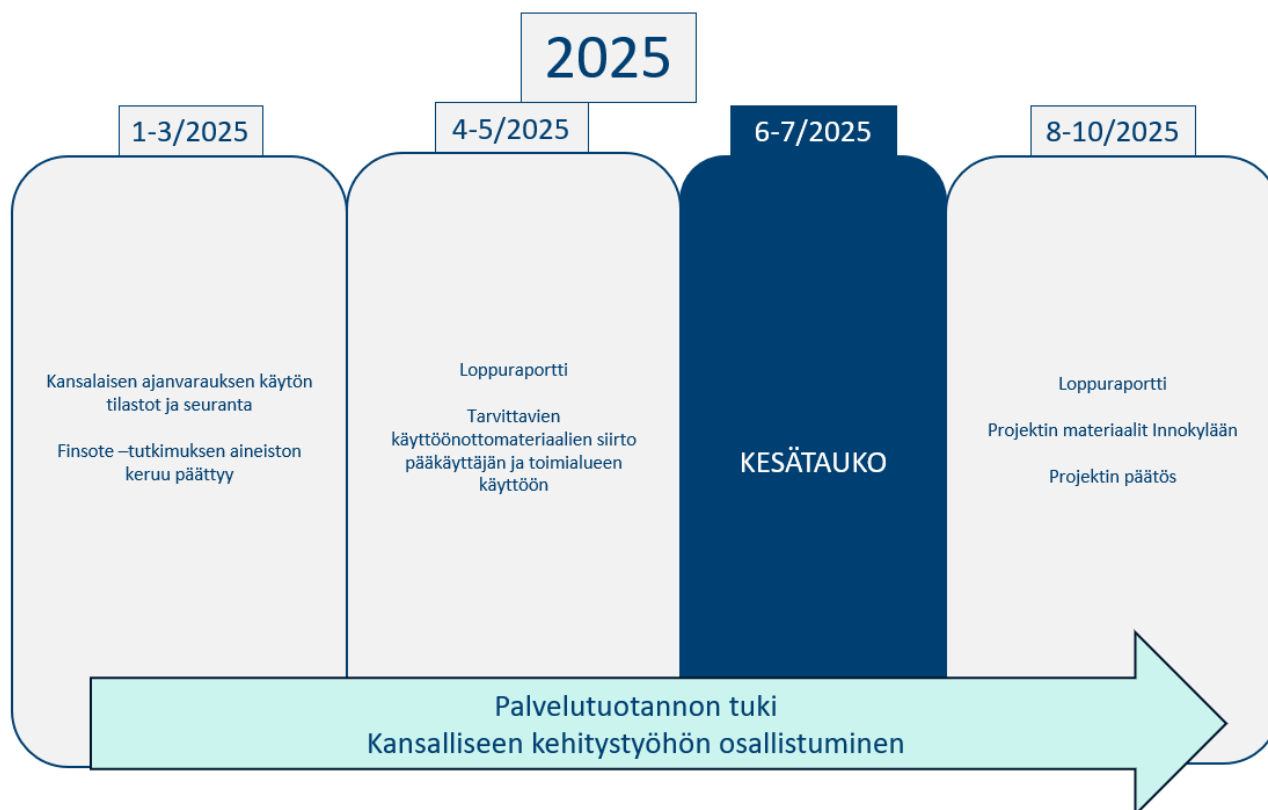
Kehittämistoiminnalle on laadittu koko hankkeen kestolle alustava aikataulu, joka on esitetty aikajanoina kuvissa 2, 3 ja 4. Vuosikohtaiset aikajanat on laadittu käyttöönottoprojektin alkuvaiheessa, jonka myötä niissä esitetyt palvelutehtäväkohtaiset aikataulut ovat ohjaavia ja tulevat tarkentumaan kehittämistoiminnan edetessä.



Kuva 2. Kehittämistyön suunniteltu aikataulus 2023.



Kuva 3. Kehittämistyön suunniteltu aikataulus 2024.



Kuva 4. Kehittämistyön suunniteltu aikataulus 2025.

6.2 KEHITTÄMISTOIMINNAN TOIMEENPANON RAJAUKSET

Asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoon kohdistuu Siun soten alueella tiettyjä rajoituksia, eikä niitä toteuteta hankkeen aikana kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä. Käyttöönoton rajoitukset on tehty ensisijaisesti teknisen viitekehäyksen sekä palvelutehtävien toiminnallisen sisällön ja järjestettävien palveluiden erityispiirteiden perusteella.

Jo suunnitteluvaiheessa kehittämistoiminta on rajattu koskemaan perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialuetta. Tämä rajaus on muodostunut käytössä olevan asiakastietojärjestelmän sekä ammattilaisen sähköisen ajanvaraustoiminnallisuuden aiemman käyttöönoton myötä. Rajaus on perusteltavissa siten, että ammattilainen siirtyy sähköiseen ajanvaraukseen asiakastietojärjestelmän kautta. Ammattilaisten sähköinen ajanvaraus ei ole käytössä kaikilla toimialueen työntekijöillä, vaan sen käyttö on rajattu koskemaan pääasiallisesti palveluiden järjestämisen vaiheen työntekijöitä.

Toiminnallisen sisällön ja palvelutehtävän erityispiirteiden näkökulmasta arvioidaan asiakkaan sähköisen ajanvarauksen soveltuvuutta palvelutehtävässä järjestettäviin sosiaalihuollon palveluihin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että pyritään tunnistamaan niitä sosiaalipalveluita, joissa sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto palvelee niin asiakkaan sekä työntekijöiden tarpeita. Lisäksi on tärkeää arvioida mahdollisia palveluiden sisältöön

ja järjestämiseen liittyviä piirteitä, jotka voivat luoda haasteita käyttöönoton toteuttamiselle. Arvioinnin pohjalta laadittavassa suunnitelmassa pyritään noudattamaan mahdollisimman pitkälti palvelutehtävän omia toiveita ja näkemyksiä siitä, miten asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto on kannattavinta toteuttaa. Suunnitelmassa huomioidaan myös palvelutehtäväkohtaisesti henkilöstön ja työtehtävien yleinen tilanne, sekä muut toimialueella samanaikaisesti käynnissä olevat kehittämistoimet.

Yllä esiteltyjen rajausten perusteella hankkeen aikana Siun sotessa tavoitellaan sosiaalihuollon asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa lapsiperheiden palveluissa, perheoikeudellisissa palveluissa, vammaispalveluissa sekä työikäisten palveluissa.

6.3 KEHITTÄMISTOIMINNAN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Siun soten alueella asiakkailla ei ole tähän saakka ollut mahdollisuutta varata aikoja sähköisesti sosiaalihuollon palveluihin. Muutos ajanvarausten tekemisessä tarkoittaa väistämättä myös muutoksia sosiaalihuollon vakiintuneisiin käytäntöihin sekä toimintakulttuuriin. Tuleva muutos on tunnustettu jo etukäteen, jonka vuoksi käyttöönottoja on päätetty toteuttaa palvelutehtävittäin sekä sosiaalipalveluittain porrastetusti. Käyttöönottojen porrastamisella tavoitellaan prosessin hallittavuutta, sekä toimivien käytäntöjen siirtämistä soveltuvin osin myös toisten palvelutehtävien käyttöönotoissa hyödynnettäväksi.

Sosiaalihuollon asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoprosessin keskeisiä vaiheita, niihin kuuluvia toimenpiteitä ja vastuita on esitelty taulukossa 1. Taulukossa esitetty prosessi kuvaa kehittämistoiminnan sisältöä kokonaisuutena, eikä siinä ole eroteltu palvelutehtäväkohtaisia käyttöönottoprosesseja tai niiden aikatauluja.

Osion kuvaus	Sisältö ja toimenpiteet	Vastuullinen taho	Aikataulu
Nykytilan kuvaus	Laaditaan kuvaus sähköisen ajanvarauksen käytöstä sosiaalihuollossa.	Projektisuunnittelija	Syksy 2022
Työskentelyn aloitus	Järjestäytyminen palvelutehtäväkohtaisesti, alustavan suunnitelman laatiminen, määrittellään käyttöönottoon osallistuvat henkilöt (palvelutuotannon projektiryhmä)	Palvelutuotannon esihenkilöt, projektisuunnittelija, muutosvalmentaja	1–2/2023
Työpajatyöskentely	Laaditaan henkilöstön kanssa ennen käyttöönottoa tarvittavat määrittelyt ja asiakasohjaustekstit työpajatyöskentelyn kautta.	Palvelutuotannon projektiryhmä, projektisuunnittelija ja muutosvalmentaja	2023–2025

Palvelutuotannon tuki	Tuetaan palvelutuotantoa asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotossa ja siihen liittyvissä kysymyksissä (esimerkiksi muutosvalmennuksen keinoin)	Projektisuunnittelija ja muutosvalmentaja	Jatkuva
Viestintä	Laaditaan viestintäsuunnitelman mukaisesti sisäisen ja ulkoisen viestinnän materiaalit asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoon liittyen	Projektisuunnittelija ja viestintäyksikkö. (Palvelutuotanto hyväksyy viestintämateriaalin)	2023
Koulutus	Työntekijät saavat ennen käyttöönottoa tarvittavan koulutuksen uusiin toiminnallisuuksiin	Pääkäyttäjä (projektisuunnittelija ja muutosvalmentaja mukana)	2023–2025
Asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto	Otetaan asiakkaan sähköinen ajanvaraus käyttöön palvelutehtäväkohtaisen suunnitelman mukaisesti	Palvelutuotanto, pääkäyttäjä, projektisuunnittelija ja muutosvalmentaja	2024–2025
Käytön seuranta ja mahdollinen laajentaminen	Seurataan asiakkaan tekemien sähköisten ajanvarausten määrää. Arvioidaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoa muissa sosiaalipalveluissa ja muilla aikatyypeillä.	Projektisuunnittelija, palvelutuotanto	Jatkuva
Siirto palvelutuotantoon	Hankkeen päättyessä käyttöönottomateriaali luovutetaan pääkäyttäjälle ja toimialueelle.	Projektisuunnittelija	8-10/2025 ->

Taulukko 1. Kehittämistoiminnan keskeiset sisällöt.

6.4 KEHITTÄMISTOIMINNAN SISÄLTÖÖN JA AIKATAULUUN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämisen suunnitelma on pyritty laatimaan huomioiden mahdolliset aikataululliset ja sisällölliset muuttujat, sekä muut suunnitelman toteutumiseen vaikuttavat muutokset. Alkuperäisen suunnitelman mukainen aikataulu sähköisen ajanvarauksen käyttöönotolle oli ensimmäisessä palvelutehtävässä marraskuussa 2023. Tätä aikataulua on jouduttu muokkaamaan järjestelmään liittyvien

puutteiden korjaamisen vuoksi. Tästä on aiheutunut alkuperäiseen aikatauluun verrattuna usean kuukauden mittainen viivästyminen käyttöönoton toteutuksessa.

Siun sotessa on sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen kehittämistoiminnan kanssa samanaikaisesti käynnissä kaksi teknisen viitekehysten kannalta huomioitavaa kehittämishanketta. Kyseisillä hankkeilla ei ole tätä kirjoittaessa suoraa ja välitöntä vaikutusta sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen käyttöönottoihin, mutta ne tulee huomioida pidemmän aikavälin suunnitelmaa laatiessa. Marraskuussa 2023 on tiedotettu Siun soten ja Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan digitaalisen palvelualustan yhteishankinnasta. Digitaalisen palvelualustan käyttöönoton valmistelut on käynnistetty joulukuussa 2023, ja palvelualustalla tullaan ottamaan käyttöön sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin toiminnallisuuksia vähitellen kevästä 2024 alkaen. Joulukuussa 2023 Siun sote on tiedottanut, että se käynnistää uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän hankintaa valmistelevan suunnitteluprojektin vuoden 2024 alussa. Sähköisen ajanvarauksen linkittyessä järjestelmätasolla vahvasti käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään, on uuden asiakastietojärjestelmän hankintaan liittyvällä suunnitelmalla mahdollisesti suuri merkitys myös sähköisen ajanvarauksen käyttöönottojen suunnittelussa ja toteutuksessa.

7 Riskit ja poikkeamat

Toimeenpanosuunnitelmassa esitetyt sisällöt ja aikataulut ovat haavoittuvaisia muutoksille. Etukäteen tunnistettuja mahdollisia aikatauluihin vaikuttavia tekijöitä ovat etenkin palvelutuotannon resursointiongelmat sekä järjestelmätoimittajan toimintaan liittyvät aikataulumuutokset. Sähköisen ajanvarauksen käyttöönotossa toimitaan vahvasti palvelutuotannon ehdoilla ja heidän toiveensa huomioiden. Hankkeen alusta alkaen aikataulut ja muut suunnitelmat on pyritty laatimaan siten, että ne mahdollistavat jouston palvelutuotannon toiveet ja resurssitilanteen huomioiden. Järjestelmätoimittajan kanssa on järjestetty säännöllisesti kokouksia läpi käyttöönottoprojektin, joissa on pyritty varmistamaan sujuva tiedonsiirto osapuolten välillä sekä varautumaan mahdollisiin aikataulupoikkeamiin. Järjestelmän käyttöönotto sekä siihen liittyvät tehtävät on aikataulutettu yhdessä järjestelmätoimittajan kanssa. Tämän kautta on pyritty välttämään yllättävät muutokset sisältöihin liittyen.

HyKe-hankkeessa sosiaalihuollon sähköisen ajanvarauksen edistäminen on yhden projektisuunnittelijan päävastuulla, joten suunnitelma ja siinä esitetty aikataulu ovat esimerkiksi pitkittyneen poissaolon sattuessa haavoittuvaisia. Tämä huomioiden on hankkeessa pyritty varmistamaan riittävällä tasolla ajantasaisen tiedon siirto siten, että kaikki käyttöönottoihin liittyvä tieto ei olisi koskaan ainoastaan yhden henkilön hallussa.

Sähköisen ajanvarauksen käyttöönottojen toteuttaminen samanaikaisesti kansallisten määrittelyiden laatimisen kanssa luo riskin sille, että kehittämistoiminnan sisältöjä voidaan joutua myöhemmin muokkaamaan vastaamaan uusia kansallisia määrittelyitä.

8 Seuranta ja käytettävät mittarit

Kehittämistyön etenemistä ja tavoitteisiin pääsyä seurataan hankkeen aikana. Hankesuunnitelmaan on määritelty seuraavat tavoitteet sekä mittarit:

- Sosiaalihuollon asiakkaiden sähköinen ajanvaraus otettu käyttöön Q4/2025 (Kyllä/ei)
- Osallistuttu kansalliseen sähköisen ajanvarauksen kehitystyöhön (Kyllä/ei)

Asiakkaan sähköisen ajanvarauksen pohjana toimii ammattilaisen sähköinen ajanvaraustoiminnallisuus, joten osana kehittämistoimintaa seurataan myös ammattilaisen ajanvaraustoiminnallisuuden käyttöä perhe- ja sosiaalipalveluissa. Yhdessä toimialueen kanssa on sovittu tilastojen seurannasta kahden kuukauden välein. Tilastot käydään läpi säännöllisesti kokoontuvassa sosiaalihuollon kirjaamistiimissä. Seurattavia asioita ovat:

- Ammattihenkilöstön sähköisesti tekemien ajanvarausten kokonaismäärä, kpl
- Ammattihenkilöstön sähköisesti tekemien ajanvarausten määrät palvelutehtävittäin, kpl
- Ammattihenkilöstön sähköisesti tekemien ajanvarausten määrät sosiaalipalveluittain, kpl

Asiakkaan sähköisen ajanvarauksen käyttöönoton jälkeen seuranta täydennetään ottamalla mukaan seuraavat asiat:

- Asiakkaan sähköisesti tekemien ajanvarausten määrät palvelutehtävittäin, kpl
- Asiakkaan sähköisesti tekemien ajanvarausten määrät sosiaalipalveluittain, kpl
- Asiakkaan sähköisesti tekemien ajanvarausten osuus kaikista sähköisistä varauksista, %

9 LÄHTEET

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue. Hyvinvointialuestrategia 2023–2026. Saatavissa: [PowerPoint-esitys \(siunsote.fi\)](#)

Suomen kestävä kasvun ohjelma. Hankeopas STM:n toiseen valtionavustushakuun vuosille 2023–2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2022:13. Saatavissa: [Suomen kestävä kasvun ohjelma – Hankeopas STM:n toiseen valtionavustushakuun vuosille 2023–2025 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan kehittämiskohteiden priorisointi 2022. Yhteenveto. Saatavissa: [Yhteenveto kehittämistarpeiden priorisointi 2022.pdf](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2105. Sote-ajanvarauspalvelujen ja palveluohjauksen käsitteet 2015. Saatavissa: [Sote AVPH Käsitteet v1 2.pdf \(julkari.fi\)](#)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2023. Sähköisen ajanvarauksen saatavuus sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa. Tutkimuksesta tiiviisti 17/2023. Saatavissa: [Sähköisen ajanvarauksen saatavuus sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa \(julkari.fi\)](#)