

# **SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAN KEHITTÄMINEN (SOTIKE – yhteistyön sateenvarjo Itä-Suomessa) (luonnos 21.6.2004)**

## **1 JOHDANTO**

Tähän muistioon on koottu Itä-Suomen alueen keskeisten toimijoiden näkymää sosiaalialan tietoteknologian kehittämisestä yleensä sekä erityisesti Itä-suomalaisten vahvuuksien ja painopisteiden näkökulmasta. Muistio koostuu 5 osasta. Ensimmäisessä osassa kuvataan lyhyesti sosiaalialan tietoteknologian kehitystilanne valtakunnallisesti ja alueellisesti. Ensimmäisessä osassa kuvataan myös Itä-Suomen alueella jo tähän mennessä tapahtunutta kehitystä ja osaamista. Toiseen osaan on koottu joitakin keskeisiä kehittämisenäkymiä valtakunnallisesti. Tarkastelu kohdistuu erityisesti tietoteknologian 1) sisäisiin rakenteisiin (esim. asiakasasiakirjojen rakenteistaminen ja sitä tukevat toiminnot) 2) ulkoisiin rakenteisiin (asiakasnäkökulma) ja 3) tietoon ja osaamiseen (esim. koulutus ja tutkimuskysymykset).

Kolmanteen osaan on koottu sosiaalialan tietoteknologian keskeiset toimijat Itä-Suomessa ja neljänteen osaan alustavat 4 maakunnan painopistealueet ja ensimmäisen vaiheen hankkeistus seuduittain/ maakunnittain /ISO alueella. Lisäksi osassa on mukana alustavaa ymmärrystä valtakunnallisesta hankkeistustilanteesta sekä SOTIKE- yhteistyön seuraavista vaiheista. Muistion viimeiseen osaan on tiivistetty kehittämissuosituksia sekä valtakunnallisesti että alueellisesti.

Muistio on työstetty/työstetään pääosin eri toimijoiden yhteistyönä prosessikirjoittamisen ja kommentoinnin kautta. Työhön on sisällytetty ja tulee myös jatkossa sisällyttämään monia keskustelua ja neuvotteluja sekä yksittäisten toimijoiden kanssa että laajempina yhteistyöneuvotteluina. Osa työstä on tapahtunut sosiaalialan kehittämishankkeen johtoryhmän/maakuntajaostojen työnä. Liitteessä 1 on keskeisesti työssä mukana olleet toimijat.

Muistion lähtökohtina ovat olleet :

- 1) Aito halu ja pyrkimys vahvistaa sosiaalialan tietoteknologian kehitystä valtakunnallisesti ja alueellisesti
- 2) Huoli yksittäisten hankkeiden pirstaleisuudesta, yhteisten määrittelyjen puuttumisesta ja vaikeuksista siirtyä pysyviksi työkäytännöiksi.
- 3) Näkemyksemme selkeästä tarpeesta tehdä tiettyjä valtakunnallisia toimia ja päätöksiä tietoteknologian hyödyntämisen edistämiseksi (ks. valtakunnalliset suositukset osio 5)
- 4) Usko, että kehitystä voidaan tukea yhdessä sopimalla ja jyvittämällä kehittämisvastuuta eri toimijoiden kesken jo hankevalmisteluvaiheessa sekä myös alueellisen ja valtakunnallisen kehittämisvastuun osalta.
- 5) Kuntien ja yksityisen sektorin sosiaalialan palvelujen tuottajien, tietoteknologiaan liittyvien yritysten sekä koulutus- ja tutkimusorganisaatioiden yhteistyö on vielä osittain vajaata. Tätä yhteistyötä on mahdollista edistää yhteisemmän näkökulman avulla.
- 6) ISO alueen toimijoiden halu vastata tietyistä kehittämiskohdista

***”Yhteenveto -muistio toimii työvälineenä yhteisen ymmärryksen vahvistamisessa”***

## 2 TIETOTEKNOLOGIAN KEHITTÄISEN YLEISET LINJAUKSET

Tietoteknologiasta on tullut merkittävä osa sosiaalialan ja erityisesti sosiaalihuollon työskentelyä. Ensimmäisiä laajempia sosiaalihuollon tietojärjestelmiä alettiin ottaa käyttöön 1980-luvun lopulla. Tietoverkot alkoivat kehittyä 1990-luvun alussa. Internet ja erilaiset selainpohjaiset järjestelmät, intranetit ja extranetit, ovat luonnehtineet viimeaikaista kehitystä. Sosiaalialan kehittämisen näkökulmasta tietoteknologinen substanssi voidaan jakaa selkeisiin pääryhmiin.

1. Tietojärjestelmät
2. Hyvinvointiteknologia ja innovaatiot
3. Tietoverkkojen palvelut

Sosiaalihuollon toiminta-alueet ovat siirtyneet tietojärjestelmien piiriin laajasti. Vuonna 2001 tehdyn sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoituksen (Hartikainen ym. 2002) perusteella voidaan arvioida, että yli kolmella neljänneksellä sosiaalitoimista on käytössä tietoteknologiaa ja sosiaalihuoltoon suunniteltuja ohjelmistoja. Keväällä 2004 tehdyn Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen alueen kuntien sosiaalitoimen tietotekniikkaselvityksen mukaan tilanne näyttää samanlaiselta myös Itä-Suomessa (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2004, [www.isonetti.net](http://www.isonetti.net), raportti valmistuu elokuun aikana). Toiminta-alueita tarkasteltaessa tietojärjestelmien liittyminen työhön voi kuitenkin olla hyvin eritasoista. Joissain tapauksissa tietojärjestelmää käytetään pelkästään asiakaskertomusten tallentamiseen ja arkistointiin. Toimeentulotuen ja elatusturva osalta tietojärjestelmä tukee puolestaan suurta osaa toimintaprosessin eri vaiheista. Sosiaalihuollon osalta päätöksenteko ja työskentelyyn liittyvä sosiaaliryö ja muu työskentely ovat kuitenkin inhimillistä toimintaa. Näin tietojärjestelmät tulisikin nähdä varsinaista työtä tukevinä ratkaisuinä, ei itsetarkoituksellisen kehittämisen kohteina.

Toinen tietojärjestelmiin liittyvä tekijä on niiden laajempi tietohallinnollinen merkitys. Tältä alueelta voidaan nostaa esiin tietohallinnolliset järjestelmät, johdon järjestelmät ja yleiseen hallintoon liittyvät tietoteknologiset ratkaisut. Tietojärjestelmillä voidaan tuottaa tietoa organisaatioiden prosesseista, helpottaa tiedonkulkua organisaatioiden sisällä ja integroida teknologiaa osaksi päätöksentekoprosesseja. Tietoteknologiaa voidaan käyttää apuna myös toiminnan suunnittelun eri tasoilla.

Hyvinvointiteknologisia ratkaisuja ja innovaatioita tarkastellaan tässä yhteydessä kapeasta näkökulmasta. Yleisesti voidaan puhua ratkaisuisista, jotka ovat selkeästi yksittäisiin toimintoihin liittyviä tietoteknologisia keksintöjä tai aikaisempia ihmisten toimintoja korvaavaa tietoteknologiaa. Innovaatioita on tehty vanhusten huoltoon, kotipalveluun, eritasoisiin vammaisten palveluihin jne. Myös esimerkiksi videoneuvottelulaitteisto voidaan ymmärtää yksittäisenä teknologisenä innovaationä.

Kolmas sosiaalialan tietoteknologiaan liittyvä alue on tietoverkkojen palvelut. Alue on laaja ja osittain myös jäsentymätön. Tärkeimpinä sosiaalialaan liittyvinä asioina voidaan mainita keskitetyt tietopalvelut sekä yhteydenpitoa ja työtä tukevat palvelut. Konkreettisia palveluja ovat esimerkiksi Internetistä löytyvä lakitieto, tilastotiedot, sosiaalialalle suunnatut foorumit sekä erilaiset konsultaatiopalvelut. Viimeaikaisessa keskustelussa on myös noussut esiin rajankäynti tietojärjestelmien ja tietoverkkojen tuottamien palvelujen välillä. Kuinka esimerkiksi seudullisuus toteutuu tietojärjestelmissä ja kuinka tietojärjestelmät tukevat järjestelmän sisäistä ja ulkoista kommunikaatiota.

Itä-Suomen ja Kainuun toimijat ovat olleet jo perinteisesti kiinteästi mukana sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiaan liittyvässä kehittämistyössä. (esim. Sonetti-yhteistyö, <http://www.sonetti.org/>, tai alueellisemmat toimijat esim. ISAK <http://www.isak.fi>, tai kuntien hankkeet) Tätä työtä on osittain tukenut valtakunnallisesti johtava tutkimus-yritysosaaminen alueella ” sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan kehittäminen tietojärjestelmien avulla” (esim. Centek, Plugit, Shiftec [www.http://www.centec.fi/centec.shtml](http://www.centec.fi/centek.shtml), <http://www.uku.fi/tike/plugit/>, <http://www.shiftec.uku.fi/>) sekä valtakunnallisesti ainutkertainen sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiaan liittyvä koulutuspanostus (esim. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon maisterikoulutukset v 2000 alkaen (KuY), hyvinvointitekniikan jatkotutkimus (Savonia) sekä alueelliset täydennyskoulutusmallit (Esim. Honkalammen kuntayhtymä)

## 2.1 Tietohallinnon ja tietotekniikan rakenteellinen näkökulma

Seuraavaksi hahmotellaan kehittämistyön näkymää rakenteiden ja toimijoiden positioiden näkökulmasta. Kuviossa 1 kehittämistyön näkymät on jaettu kolmeen osa-alueeseen, sisäiset rakenteet, ulkoiset rakenteet ja tieto ja osaaminen. Sisäisillä rakenteilla tarkoitetaan organisaatioiden tietojärjestelmiä, tietohallintoa ja tietotekniikan käyttöä organisaatioiden palveluksessa. Ulkoiset rakenteet tarkoittavat suhteita asiakkaisiin, kuntalaisiin, muihin toimijoihin sekä verkostojen. Tieto ja osaaminen viittaa taas pääosin koulutuksen ja tutkimuksen kysymyksiin.



Kuvio 1 Kehittämistyön rakenteellinen näkökulma

Sosiaalialan tietoteknologinen kehitys on edennyt siten, että ensimmäisessä vaiheessa on voimakkaasti kehitetty sisäisiä rakenteita ts. tietojärjestelmiä ja organisaatioiden tarpeita vastaavia toimintoja. Syy tähän on looginen. Tietojärjestelmien käyttö on nykyisin keskeinen osa sosiaalihuollon toimintaa. Vastaavasti sosiaalialan tietoteknologiset markkinat kohdistuvat voimakkaasti tekniikkaan, tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin.

Keskeinen valtakunnallisesti huomioitu ongelma on se, kuinka tietojärjestelmien kehitystyö ja sosiaalihuollon aktuaalinen työ ja työprosessit saadaan kohtaamaan toisensa. Millaisin periaattein luodaan sosiaalihuollon tietojärjestelmien tietoarkkitehtuuri, luokitukset, dokumentointi jne.. Kaikissa tietojärjestelmien hankinta ja käyttöönottoprojekteissa nämä kysymykset nousevat esiin. Liitteenä on muistio jossa on kuvattu tarkemmin sosiaalihuollon tietoarkkitehtuurin liittyvää ongelmatiikkaa ja kehittämistarpeita (Liite 2 , Sirpa Kuusisto-Niemi + työryhmä, valmistuu elokuun aikana).

Ulkoisten rakenteiden osalta tietoteknologian kehittämisessä on havaittavissa paljon mahdollisuuksia ja lisäarvoa tuottavia alueita. Tietojärjestelmien seudullisuutta ja alueellisuutta tukevat toiminnot tulevat olemaan tulevaisuudessa keskeisiä kehittämisen alueita. Samoin asiakkaille ja kansalaisille suunnatut palvelut. Sähköinen asiointi odottaa vielä läpimurtoa sosiaalialalla. Huomioitava on myös hyvinvointiteknologisten ratkaisujen yhä laajempi hyödyntäminen mm. vammaisten, vajaakuntoisten ja vanhusten palveluissa.

Tiedon ja osaamisen tarpeisiin on pyritty vastaamaan peruskoulutuksen kehittämisellä mm. yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa sekä organisaatioissa työskentelevien ihmisten täydennyskoulutuksella. Yleinen koulutuksen tarve ja täydennyskoulutuksen puutteet on havaittu valtakunnallisissa ja alueellisissa selvityksissä. Osaamisella on keskeinen yhteys siihen, kuinka olemassa olevaa teknologiaa yleensä pystytään hyödyntämään täysipainoisesti. Toisaalta jatkuva kehittämistyö samalla vahvistaa tiedon ja osaamisen aluetta. Näin tämän muistion yhtenä tehtävänä on myös pyrkiä integroimaan entistä paremmin kehittämisen ja osaamisen kysymyksiä.

### **3 SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAN TOIMIJAT ITÄ-SUOMESSA**

Sosiaalialan tietoteknologian keskeisimpiä toimijoita ja samalla käyttäjiä ovat olleet tähän mennessä kunnat. Tietojärjestelmät ja tietohallinto ovat rakentuneet ja organisoituneet hyvin paljon sosiaalihuollon perinteisen sektoroidun ja toimintakohtaisen rakenteen mukaisesti. Sosiaalihuollossa ei ole ollut juurikaan yhteisiä kuntarajoja ylittäviä järjestelmiä. Samoin tietoteknologinen kehittämistyö on aikaisemmin keskittynyt lähinnä oman kunnan tietojärjestelmiin. Tältä osin kehitys on osittain eronnut terveydenhuoltoon verrattuna.

Seuraavaksi hahmotellaan maakunnittain sosiaalialan tietohallinnon ja tietoteknologian yhteisiä toimijoita. Hahmotelma on suuntaa-antava, ja siinä keskitytään pelkästään niihin toimijoihin, jotka ovat relevantteja sosiaalialan perustyön kehittämisen kannalta.

#### **3.1 Kainuu**

Tietoteknologian ja tietohallinnon kehittämisen näkökulmasta Kainuun hallintokokeilu toimii suunnittelua, kehittämistä ja palvelujen tuottamista yhdistävänä tekijänä. Tietojärjestelmät, niihin liittyvät toiminnot ja tukijärjestelmät voidaan suunnitella maakunnallisesti ja alueellisesti palvelevaksi kokonaisuudeksi. Järjestelmien yhtenäinen kehittyminen tasa-arvoistaa palvelujen saatavuutta kuntalaisten näkökulmasta.

Maakuntakokeilulla on keskeinen rooli toimijana ja kehittämistyötä yhdistävänä tahona. Tietohallintoon ja tietoteknologiaan liittyvät kehittämislinjaukset ja hankkeistukset voidaan tehdä koko maakunnan laajuisina. Samoin yhteistyön raja-aidat terveydenhuollon ja keskitetyn sairaanhoidon välillä madaltuvat.

### **3.2 Pohjois-Karjala**

Pohjois-Karjalassa Honkalammen kuntayhtymä ja Honkalampi –säätiö ovat toimineet keskitettynä ja kuntia yhdistävinä organisaatioina. Toiminta on laajentunut vammaisten ja vaajakuntoisten palveluista myös muihin sosiaalipalveluihin. Erilaiset tietoteknologian hyödyntämiseen liittyvät hankkeet ovat olleet mukana kehittämistyössä viimevuosina.

Pielisen Karjalan kunnat tekevät tiivistä yhteistyötä myös sosiaalialan tietoteknologia –hankkeissa. Tänä vuonna perustettavien sosiaalialan kehittämissyksiköiden rooli Joensuussa ja Keski-Karjalassa tulee jatkossa olemaan keskeinen myös tietoteknologiaan liittyvien hankkeiden osalta.

Pohjois-Karjalan osalta on myös mainittava erityisesti Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirin kiinnostus sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteisen tietoteknologian kehittämiseen sekä ISAK eli itsenäisen suoriutumisen innovaatiokeskus.

### **3.3 Pohjois-Savo**

Pohjois-Savon osalta ei ole määritelty maakunnallista tietoteknologian ja tietohallinnon kehittämisestä vastaavaa toimijaa sosiaalialalla. Kehittämistyössä on kuitenkin syntymässä seudullista yhteistyötä eri alueilla sekä hankkeisiin liittyen. Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri on vetänyt alueellisia hankkeita, joissa on ollut myös sosiaalihuollon osa-alue mukana.

Pohjois-Savon erityispiirteenä voisi pitää yliopiston ja sen liepeille kehittyneen tietoteknologisen toiminnan keskittymistä Kuopioon. Keskeisiä toimijoita ovat terveyshallinnon- ja talouden laitton (erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto), Tietoteknia, Shiftec, sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos jne. Samoin koulutuksellista lisä-arvoa tuottaa Savonia – ammattikorkeakoulu Iisalmissa ja Varkaudessa.

### **3.4 Etelä-Savo**

Etelä-Savon osalta sosiaalialaan tietoteknologiaan ja tietohallintoon liittyvä keskustelu on käynnistymässä. Samoin kuin Pohjois-Savossa, alueellinen ja kuntien välinen yhteistyö on syntymässä.

### **3.5 Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Sosiaalialan osaamiskeskuksen rooli tietohallinnon ja tietoteknologian kehittämisessä on neuvotteleva, yhdistävä ja kokoava. Valtakunnallisesti osaamiskeskukset ovat käynnistäneen monia sosiaalialan innovatiivisia ja kokeilevia tietoteknologiaan liittyviä hankkeita, jotka ovat liittyneet esimerkiksi konsultointiin, verkostoitumiseen, osaamiseen tukemiseen jne.

Sosiaalialan valtakunnallisessa kehittämishankkeessa Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus neuvottelee, kuntien, seutujen ja muiden toimijoiden kanssa, sekä tältä pohjalta luo vuosittaisen toimintasuunnitelman rahoitustarpeineen. Sosiaalialan tietoteknologian kehittäminen on asetettu vuodesta 2005 alkaen keskeiseksi painopisteeksi kehittämistyössä.

## 4 SOTIKE-YHTEISTYÖN SATEENVARJO

SOTIKE- yhteistyön avulla määritellään yhteiset sosiaalialan tietohallinnon ja tietoteknologian kehittämislinjaukset Itä-Suomen alueella. Valtakunnallista kehittämistä ajatellen Itä-Suomesta pitäisi löytyä selkeät kehittämistahot ja toimijat, jotka ovat vastuussa sosiaalialan tietohallinnon ja tietoteknologian kehittämisestä. Tällöin yhteisen suunnan ja yhteisten strategisten tavoitteiden luominen on mahdollista. Samalla sosiaalialan kehittämisen painoarvoa voidaan nostaa ja luoda kehittämistyön pidemmän aikavälin suunnitelmallisuutta.

Itä-Suomen SOTIKE- yhteistyön avulla:

1. Määritellään yhteiset ja maakunnalliset kehittämislinjaukset
2. Perustellaan tietohallinnon ja tietoteknologian kehittämisen liittyviä hankkeita ja rahoitusta
3. Haetaan synergiaetua Itä-Suomessa toimivasta kehittämistyöstä
4. Verkotetaan tietohallinnon ja tietoteknologian toimijoita sosiaalialan kehittämiseen
5. Määritellään yleisiä kehittämis- ja koulutustarpeita
6. Luodaan yhteinen sosiaalialan tietohallinnon kehittämisstrategia ja toimeenpanosuunnitelma

SOTIKE-yhteistyön ensimmäisen vaiheen ajaksi on määritelty vähintään 5-10 vuotta tavoitteiden haasteellisuudesta johtuen.

### 4.1 Maakuntien kehittämislinjaukset

Maakuntien kehittämislinjauksia on tässä koottu alustavassa muodossaan. Koontia on tehty osaamiskeskuksen aluetoimistojen kautta, jotka ovat organisoineet maakunnallista ja alueellista keskustelua sosiaalihuollon tietohallinnon ja tietoteknologia kehittämisestä. Taustalla keskusteluissa ovat olleet jo käynnissä olevat hankkeet, käynnistyvät hankkeet ja näkymät toiminnan kehittämisestä tulevaisuudessa. Yksittäisiä jo käynnissä olevia hankkeita ei ole tässä paperissa yksilöity, vaan pyritty hahmottamaan kehittämistyön kokonaisuus ja hankevalmistelussa olevat aihiot.

#### 4.1.1 Kainuu

Kainuun kehittämistyössä on nähtävissä selkeänä piirteenä maakunnallisen tietojärjestelmän kehittäminen vastaamaan alueellisia ja toiminnallisia tarpeita. Tämän lisäksi kehittämistyön painopisteiksi on nostettu hyvinvointiteknologian hyödyntäminen sekä kansalaisille suunnattu sähköinen asiointi. Kehittämisenäkymä on jaettu kolmeen alueeseen:

1. Etäteknologia
  - työnjako, konsultaatio, työnohjaus
  - videoneuvottelu
2. Kansalaisnäkökulma
  - vuorovaikutus
  - sähköinen asiointi
3. Ikäihmisten tietoteknologiset palvelut

#### 4.1.2 Pohjois-Karjala

Pohjois-Karjalan alueelta on noussut esiin kolme kehittämisen suuntaviivaa.

1. Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirin ja sosiaalihuollon yhteinen kuntayhtymä

- yhteinen asiakasrekisteri
  - sähköinen asiointi
  - vanhustenhuolto pilottina
  - sosiaali- ja terveydenhuollon rajapintojen selkiyttäminen
2. Hyvinvointitekniologia
    - vammaisille ja vajaakuntoisille suunnatut teknologiset ratkaisut
    - vanhuksille suunnattu hyvinvointitekniologia
  3. Kotihoidon ja vanhustenhuollon järjestelmät
    - tietojärjestelmät
    - ohjelmistokehitys

Valmistelussa olevia hankkeita kansalliseen ohjelmaan:

- hyvinvointitekniologia ja apuvälineet, kokeilukoti ja neuvontapiste. Honkalammen kuntayhtymä, Omaiset ja läheiset ry, Dementiayhdistys sekä PKAMK

Valmistelussa olevia muita hankkeita:

- Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiirin ja sosiaalihuollon kuntayhtymä (saumattomien palveluketjujen kokeilu?)
- ohjelmistotuote hoivayrityksille
- vanhusten itsenäinen suoriutuminen – palveluiden hankinta yksityisestä hoitoyksiköstä – prosessien mallintaminen, Lieksan kaupunki / Jupa rahoitus
- Lieksan kotipalvelun sähköinen asiakasjärjestelmä – jatkokehittäminen
- perhetyön dokumentointi, raportointi ja seuranta –ohjelma Nuorten Ystävät ry, Joensuu, Lieksa

#### 4.1.3 Pohjois-Savo

Pohjois-Savon osalta kehittämisen näkymä perustuu paljolti yhteisiin maakunnallisiin hankkeisiin ja niihin liittyviin näkymiin, sekä konkreettisiin kehittämistarpeisiin, jotka nousevat tietojärjestelmien käyttöönotosta. Sisällöllisen ja toimintaa tukevat kehittämisen tarve näkyy mm. lastensuojelun ja siihen liittyvien toimintojen alueella. Työprosessin ja tiedon hallinnan kokonaisuus liittyy uusien tietojärjestelmien käyttöönottoon ja kehittämiseen. Sähköisen asioinnin kehittäminen on nostettu mm. Kuopion alueen tietohallinnon strategiseksi tavoitteeksi:

1. Lastensuojelun kokonaisuus
  - ”sijaishuoltopankki” liittyen maakunnalliseen sijaishuoltoyksikköön
  - perheasemaan liittyvät palvelut
  - lastensuojelun konsultaation kehittäminen
2. Sosiaalipäivystys seudullisena hankkeena
  - asiakastietojärjestelmän ja päivystyksen yhteensopivuus alueellisesti
  - sosiaalipäivystyksen työntekijöillä pääsy yhteisiin asiakastietoihin
3. Työprosessien mallintaminen
  - työprosessien kuvaukset tietojärjestelmiin liittyen
  - asiakastiedon hallinta
4. Sähköinen asiointi

Valmistelussa olevia hankkeita kansalliseen ohjelmaan:

- sähköisen asioinnin kehittäminen ja kokeilu rajatulla toimintasektorilla, esim. päivähoito, Kuopio.

## **4.2. Valtakunnallisen hankkeistuksen tilannetta**

Alustavat keskustelut ja yhteistyöneuvottelut ovat osoittaneet, että myös valtakunnallisesti sosiaalialan tietoteknologiaan liittyvä hankkeistus on vahvistumassa. Sosiaalialan osaamiskeskusalueittain ja ehkä erityisesti niiden näkökulmasta kehittämistyö näyttäytyy eniten sosiaalialan konsultaatioon tai koulutukseen liittyvinä kysymyksinä tai itsenäisen selviytymisen tukemiseen liittyvänä teknologiana. Varsinaisen muun tyyppisen hankkeistuksen osalta kehittämisaihoita on syntymässä esimerkiksi sisältömäärittelyihin tai metatietoon liittyen. (SOCOM, PIKASSOS)

## **4.3 Seuraava vaihe Itä-Suomessa**

Sosiaalialan valtakunnallisessa kehittämishankkeessa korostetaan tietoteknologian kehittämistä vuodesta 2005 alkaen. Tämä tulee näkymään STM:n kehittämislinjauksissa ja hankerahojen suuntaamisessa. Edellä koottuna on kuvattu Itä-Suomen sosiaalialan tietoteknologian kehittämistyön yleislinjauksia, toimijoita sekä alustavia näkymiä kehittämisvastuista. Seuraavaan listaukseen on koottu joitakin seuraavia askeleita kehittämistyössä.

- 1) Yhteisen ymmärryksen luominen toimijatahoista, eri toimijoiden tehtävistä ja vastuista
- 2) Yhteisten toimintakäytäntöjen luonti SOTIKE- yhteistyöhankkeelle
- 3) Varsinaisten hankkeiden ja hankeaihiot tarkentuminen hankesuunnitelmiksi ISO alueen, maakunnallisessa, seudullisessa ja kuntakohtaisessa yhteistyössä.
- 4) Yhteistyöneuvottelut muiden rahoittajatahojen kanssa
- 5) Yhteistyöneuvottelut yritys-tutkimus- ja koulutusorganisaatioiden kanssa
- 6) Integraation rakentaminen ja vahvistaminen sosiaalialan valtakunnallisen kehityksen osalta

## **5 SUOSITUKSET SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAN JA TIETOHALLINNON KEHITTÄMISEEN**

Itä-Suomen SOTIKE on esitetty tässä paperissa sosiaalialan tietohallinnon ja tietoteknologian kehittämisen keskustelufoorumina, integroijana, yleisten kehittämislinjojen luojana sekä hankkeiden tukijana. Seuraavassa on kiteytetty joitakin suosituksia tähän mennessä tapahtuneen valmistelutyön ajatusten pohjalta. Osa näistä suosituksista on esitetty jo aikaisemmissa kannanotoissa.

1. Tietoteknologian ja tietohallinnon kehittämisen alueelliset toimijat pitää pystyä määrittelemään sekä valtakunnallisesti että alueellisesti. Itä-Suomen osalta selkeimmin toimijat on määritelty Kainuussa ja Pohjois-Karjalassa.
2. Kehittämistyö pitää organisoida ja integroida riittävän suurina alueellisina tai seudullisina kokonaisuuksina, jolloin kehittämistä ei tarvitse tehdä jokaisessa kunnassa erikseen. Pysyvänluontoista kehittämisvastuuta on tuettava valtakunnallisesti esim. kehittämisyksikkötyyppisesti.
3. Kehittämistyössä tulee hyödyntää jo kehitettyjä ratkaisuja ja innovaatioita, joita on kehitetty esim. terveydenhuollon puolella. Samoin kehittämistyötä tulee tehdä yhteistyössä koko sosiaali- ja terveydenhuollon sektori huomioiden.
4. Sosiaalialan kehittämishankkeeseen liittyvä tietoteknologinen kehittämisvastuu määritellään kansallisesti alueittain ja syntyvät tulokset hyödynnetään valtakunnallisesti.
5. Yleiset sosiaalialaan liittyvät portaalit kehitetään ja ylläpidetään valtakunnallisesti, mm. Sosiaaliportti.

6. Sosiaalihuollon tietoarkkitehtuuriin, dokumentointiin ja asiakirjajärjestelmiin liittyvät kansalliset määrittelyt ovat edellytyksenä tietojärjestelmien kehittämiseksi ja yhteensopivuuden parantamiselle.
7. Sosiaalihuollon tietojärjestelmiä ja ohjelmistoja tulisi kehittää yhteisesti hyväksytystä valtakunnallisesta tietoarkkitehtuurista lähtien. Tällöin markkinat ja kilpailu saadaan suunnattua järjestelmien laatuun, ei kilpaileviin erilaisiin yhteensopimattomiin tuotteisiin.
8. Sosiaalialan tietoteknologiseen ja tietohallinnolliseen koulutukseen suunnataan riittävästä rahoituksesta, sekä peruskoulutukseen että täydennyskoulutukseen. Koulutuksen ja tutkimuksen ja kehittämisen integraatiota vahvistetaan alueellisin yhteistyökäytännöin.

Liite 1:

Luonnoksen koonneet:

Pekka Kortelainen ja Sari Rissanen + ISO yksiköt

Sirpa Kuusisto-Niemi + SOTI-työryhmä

Luonnoksen sisältöön vaikuttaneet /kommenteille lähetetty

Aaltonen Elli, Itä-Suomen lääninhallitus

Ahola Juhani, Kuopio

Aholainen Markku, Etelä-Savon maakuntaliitto

Antikainen Maarit, Kuopio

Ensio Anneli, Kuopion yliopisto

Ensio Antero, SoTi-hanke, Ensitieto oy

Helve Heikki, Terve-Kuopio ohjelma

Huttu-Juntunen Terttu, Suomussalmi

Hänninen Markku, Terve-Kuopio ohjelma

Häyrinen Kristiina, Kuopion yliopisto

Itkonen Arsi, Teknia Oy

Kaitokari Paavo, Kuopio

Karttunen Päivi, Honkalammen kuntayhtymä

Kinnunen Juha, Kuopion yliopisto

Kivinen Tuula, Kuopion yliopisto

Koponen Leena, SoTi-hanke, Kuopion kaupunki

Korpela Mikko, Kuopion yliopisto

Kouri Pirkko, Savonia

Laitinen Oiva, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto

Laitinen Pertti, Kuopion yliopisto

Markkanen Pertti, Kajaani

Markkanen Raija, Savonia

Mustonen Riitta, SoTi-hanke, Kainuu

Nevanto Jari Honkalammen kuntayhtymä

Niemelä Pauli, Kuopion yliopisto

Parkkinen Seija, Juuria –hanke, ISAK

Parkkonen Tarja, Kuopio

Pehkonen Anneli, Pohjois-Savon maakuntaliitto

Pikkarainen Marita, Kainuun liitto

Pölkki Pirjo, Kuopion yliopisto

Ruostila Reijo Siilinjärvi

Ruuska Anita, Juuria-hanke

Saranto Kaija, Kuopion yliopisto

Soininen Pekka, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto

Syrjäläinen Soile, Lieksa  
Tuomainen Ulla, Varkaus  
Turunen Antti, Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiiri  
Vepsäläinen Jari, Juuria-hanke, Itä-Suomen lääninhallitus  
Väisänen Raija, Kuopion yliopisto  
Väisänen Reino, Suonenjoki

Lisäksi ISON maakuntien yksikköjen johtajat (Antikainen Johanna, Jämsen Arja, Soininen Mali, Pääkkönen Ritva) vievät luonnosta kommentoitavaksi laajemminkin maakunnissaan.

## **Liite 2**

### **Muistio sosiaalihuollon tietoarkkitehtuurin kehittämisestä**

Sirpa Kuusisto-Niemi  
Kuopion yliopisto

**25.8.2004**

Sosiaalihuollon alueellinen yhteistyö lisääntyy, yksityinen palvelutuotanto laajenee ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen järjestäminen tai organisointi kuntatasolla laajenee. Tietohallinnon tulisi kyetä vastaamaan näihin haasteisiin. Vuonna 2001 tehdyn sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoituksen perusteella voidaan arvioida, että yli kolmella neljänneksellä sosiaalitoimista on käytössä tietoteknologiaa ja sosiaalihuoltoon suunniteltuja ohjelmistoja. Keväällä 2004 tehdyn Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen alueen kuntien sosiaalitoimen tietotekniikkaselvityksen mukaan tilanne näyttää samanlaiselta. Kehittämistarpeina haastatellut mainitsivat mm. ohjelmistojen kehittämisen.

Sosiaalihuolto on kuntien järjestämisvastuulla. Tietohallinnon näkökulmasta on merkittävää, että kunnat ovat kovin erikokoisia ja niillä on hyvin erilaiset resurssit myös tietohallinnon suhteen. Uudenlaiset kuntien yhteenliittymät ja alueelliset palvelujen järjestämiskäytännöt voivat tukea myös tietohallintoratkaisujen yhtenäistämistä. Alueellisuus on sosiaalihuollossa ymmärrettävä monimuotoiseksi kuntien keskinäiseksi, kuntien ja yksityisten palveluntuottajien sekä sosiaalihuollon ja sen lähialojen yhteistyöksi. Alueellisuuden tunnuspiirteitä on myös sosiaalitoimen sisäisessä toiminnassa, kun tietoja luovutetaan tehtävien kesken.

Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittämiseksi voidaan asettaa kaksi päätavoitetta: sen tulee luoda edellytykset asiakasprosessien kehittämiseksi sekä turvata sosiaalihuollon tietojärjestelmien sisäinen yhteensopivuus ja luoda tietojärjestelmien yhteistoiminnallisuuden edellytykset lähialojen kanssa.

Sosiaalihuollon kehittämishankkeissa työn sisällön ja työvälineiden yhteistä kehittämistä on viime vuosikymmeninä käsitelty laajemmin kahdessa hankkeessa. Ne ovat Sosiaalitoimiston kehittäminen -hanke 1980-luvun alussa sekä Sosiaalityön tutkiva kehittäminen -hanke 1990-luvun alkupuolella. Kansallisella tasolla sosiaalihuollon tietoteknologian koordinoinnissa toimi vuosina 1981-1992 Kunnallishallinnon tietotekniikkaneuvottelukunnan KATKOn Sosiaalitoimen atk-toimikunta. Sen jälkeen toimijana on ollut Stakes vuodesta 1992 ja sen Tietoteknologian osaamiskeskus vuodesta 1996. Panostus on kuitenkin alan laajuuden huomioon ottaen ollut vaatimatonta: sosiaalihuollon julkisessa ja yksityisessä palvelutuotannossa työskentelee yli 120 000

henkilöä, ja toiminnan tilastoitu volyyymi on vuodessa noin 1,3 miljoonaa tilastoyksikköä (henkilöä, perhettä tai kotitaloutta toimintamuodosta riippuen). Kaikkea toimintaa ei tilastoida.

*Sosiaalialalla tietotuotannon kehittäminen on viime vuosina nähty enemmän substanssialueen kehittämisenä, esimerkiksi sosiaalityöntekijän kokemusten välittämisenä kirjallisesti kollegoille, tai on esitetty epäilyjä tietotuotannon kyvystä kuvata sosiaalialan todellisuutta. Nämä sinänsä olennaiset, mutta kapeat näkökulmat on ymmärrettävä siitä lähtökohdasta, että sosiaalihuolto ei ole aktiivisesti itse vaikuttanut omien tietojärjestelmiensä tai yleisemmin oman tiedonhallintansa kehittämiseksi. Tietojärjestelmien osalta kehittämistyö on ollut ohjelmatoimittajavetoista. Tämä on käytännössä merkinnyt sitä, että kun uusia ohjelmia on tullut markkinoille, ne on rakennettu alusta aina uudelleen. Ohjelmien sisällöllinen kehittäminen on jäänyt toistuvan perustyön jalkoihin. Tietojärjestelmien kehitys olisikin jatkossa nivottava yhteen toiminnan kehittämishankkeiden kanssa. Tämä ei kuitenkaan onnistu ilman, että käytössä oleva tietoarkkitehtuuri tukee kehittämistä.*

Tietoteknologian kehittämisessä voidaan käyttää hyväksi muualla tehtyä työtä. Standardoituja tietomäärittelyksiä on tuotettu muun muassa Australiassa, jossa community care –alueen tietohallintoa on kehitetty aktiivisesti 1990-luvun alusta lähtien, sekä Iso-Britanniassa, jossa on julkaistu sosiaalihuollon tietostrategia osana sosiaalihuollon laatuohjelmaa.

### ***Yhteydet muihin tietoteknologian kehittämishankkeisiin***

Sosiaali- ja terveydenhuolto on hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman painopistealue, jossa on nostettu esille muun muassa saumaton palveluketju, itsenäisen suoriutumisen edistäminen, ammattilaisten verkkopalvelut sekä sosiaalihuollossa erikseen tietotekniikan hyödyntämismahdollisuuksien laaja-alainen suunnittelu.

Kansallisessa terveyshankkeessa on todettu, että sähköisten asiakirjajärjestelmien määrittelyssä on tehtävä yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon kesken. Kansallisen terveyshankkeen tietoteknologiaosio on käynnistynyt vuonna 2003. Aikaisemmin terveydenhuollon tietoteknologian kehittämisestä ovat kansallisen tason (stm, Stakes) lisäksi huolehtineet mm. sairaanhoitopiirien tietohallintoyksiköt, joiden pilottihankkeita on tuettu kansallisin varoin. Sosiaalihuollon osalta vastaavia kehityshankkeita on ollut vähän. Lisäksi terveydenhuollolla on käytettävissä kansainvälistä osaamista ja yhteistyötä, kun sosiaalihuollon toiminta on pääosin kansallista. Erityistä huomiota sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiayhteistyössä onkin kiinnitettävä siihen, että sosiaalialalle ominaiset hyvät käytännöt saadaan myös näkyviksi, vaikka kehittämistyö olisikin generistä. Tätä painotetaan myös sosiaalialan kansallisen hankkeen toimeenpanosuunnitelmassa (.tietoteknologian käytön edistäminen lähtien alan omista kokonaisuutena arvioiduista kehittämistarpeista).

Sähköisten potilasasiakirjajärjestelmien valtakunnallinen määrittely ja toimeenpano - työryhmämuistiossa on esitetty kootusti ne toimenpiteet, joita toimivan asiakastietojärjestelmän luominen edellyttää. Muistion mukaan ”...sähköisten asiakirjajärjestelmien...yhteensopivuus edellyttää asiakirjajärjestelmien rakenteen ja sisällön, terminologian, avoimien rajapintojen sekä tietoturvallisen tiedon luovutuksen periaatteiden kansallista määrittelyä”.

Tietojärjestelmien alueellinen käyttö edellyttää aluearkkitehtuurin, tiedonsiirron avoimien rajapintojen, tietoturvan ja viitetietokannan olemassaoloa. Alueellisten tietojärjestelmäpalvelujen osalta viitataan Kuntaliiton ja Juuria-hankkeen yhteiseen selvitykseen vuodelta 2003 sekä sosiaali- ja terveysministeriön asettaman Saumattoman palveluketjun ja sitä tukevien tietohallintoratkaisujen ohjausryhmän suositukseen vuodelta 2003 ja vuoden 2001 alussa voimaan astuneeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta ja sen jatkolakiin vuodelta 2003. Sosiaalihuollon osuus on kokeilussa jäänyt vaatimattomaksi. Koska sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallintoyhteistyö tapahtuu tosiasiallisesti alueellisten tietojärjestelmien käytön välityksellä, eikä sitä ole palveluketjukokeilun aikana saatu tarpeellisessa määrin käynnistetyksi, olisi sosiaalialan kansallisessa hankkeessa paneuduttava paitsi yhteistyön edellytyksiin, myös sen esteisiin, jotta ne voitaisiin poistaa. Lisäksi tulisi arvioida sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian kehittämissuosituksien ja –standardien soveltuvuus sosiaalihuollon eri toiminta-alueille (saumattoman palveluketjun ohjausryhmän suositukset, JHS-suositukset).

## **Asiakasasiakirjojen rakenteistaminen ja sitä tukevat toiminnot**

Sekä valtioneuvoston periaatepäätöksessä sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi että sosiaalialan kansallisessa kehittämishankkeessa (selvityshenkilöraportti maaliskuu 2003 ja toimeenpanosuunnitelma lokakuu 2003) on mainittu tietoteknologian kehittäminen henkilöstön osaamisen ja työtapojen uudistamisen osana. Seuraavassa keskitytään tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -tavoitteeseen ja erityisesti sen asiakastietojen arkkitehtuuria koskeviin kysymyksiin. Asiakkaiden käyttöön tarkoitettua tietoteknologiaa ja ammattilaisten käyttöön tarkoitettuja tietovarantoja ei tässä muistiossa käsitellä.

### ***1. Sosiaalihuollon asiakasasiakirja ja asiakirjajärjestelmä***

Asiakirja on sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakasta tai muuta yksityistä henkilöä koskevia tietoja sisältävä asiakirja. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjajärjestelmää ei ole määritelty, joten potilaskertomusta vastaavaa kokonaisuutta ei sosiaalihuollossa ole. Määrittelytyö olisi kuitenkin tehtävä tietoarkkitehtuuria rakennettaessa, ja siinä olisi otettava huomioon ainakin seuraavat, erityisesti sosiaalihuollon asiakasdokumentaatiolle ominaiset seikat:

- sosiaalihuollon asiakkaana voi tosiasiallisesti olla joko yksilö tai ryhmä
- asiakasasiakirjaan saattaa sisältyä tietoja myös henkilöistä, jotka ovat asiassa osittain sivullisia ja osittain asianosaisia
- sosiaalihuollon dokumentaatiota säädellään sosiaalihuollon asiakaslain lisäksi monin eri tasoisin säädösin ja vaihtelevassa laajuudessa sosiaalihuollon erityislainsäädännössä
- asiakaspalvelun tehtävissä syntyy myös sellaista dokumentaatiota, jonka status suhteessa asiakasasiakirjaan on määriteltävä, kuten muutoksenhakuun liittyvä dokumentaatio, asiakkaiden saamiin taloudellisiin etuuksiin liittyvä hallinnollinen dokumentaatio tai nk. kolmikantasopimuksissa (esim. perhepäivähoito) syntyvä dokumentaatio
- henkilötietolain tarkoittaman loogisen rekisterin määrittely sosiaalihuollon tehtävissä merkitsee, että samasta asiakkaasta voi olla tietoja useissa eri sosiaalihuollon toimintoja tai tehtäviä koskevissa rekistereissä
- sosiaalihuollon toiminta on organisoitu paikallisesti monin eri tavoin

### ***2. Asiakasasiakirjan tietosisällön määrittelyyn liittyvät tehtävät***

Sosiaalihuollossa syntyvät asiakirjat ovat ensisijaisesti tekstiä ja (video)kuvaa. Asiakirjojen tietosisällön määrittelyn tulisi tapahtua sekä tietojen rakenteisuuden että rakenteisuutta tukevien toimintojen osalta.

### *2.1. Asiakasasiakirja ja sen tietojen rakenteisuus*

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteisuus muodostuu useasta tasosta, jotka muuttuvat yksityiskohtaisemmaksi ja samalla dokumentointia rajaavammaksi, kun siirrytään tasolta toiselle. Seuraavassa on eroteltu viisi tasoa. Laajimmillaan asiakaspalvelua koskeva kertova teksti on rakenteistamatonta ja riippuu laatijasta. Seuraavalla tasolla erityislainsäädäntö ohjeistaa asiakirjamuodostusta eri tavoin eri tehtävissä. Kolmannella tasolla on sosiaalityötä koskeva kansallinen luokitus, jollainen on sekä valmisteilla että käytössä (terveydenhuollon sosiaalityö), mutta muiden tehtävien osalta luokitukset puuttuvat lähes kokonaan tai ne ovat paikallisia (esim. vanhuspalvelut). Seuraavalla tasolla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoja koskevia käsitteitä on tutkittu ja määritelty useassa Stakesin hankkeessa vuodesta 1992 alkaen. Yksityiskohtaisimmillaan rakenteisuus on koodistoissa, joiden osalta sosiaalihuollossa ei ole toistaiseksi yhtenäisiä menettelytapoja.

Asiakasasiakirjojen sisältämä tieto on tosiasiallisesti rakenteistettu siltä osin, kuin käytössä on sosiaalitoimelle suunniteltuja ohjelmistoja. Nykytasollaan rakenteisuus on kuitenkin karkea eikä mahdollista esimerkiksi eri ohjelmatoimittajien ohjelmien yhteiskäyttöä, koska tietojen esitystapa saattaa vaihdella ohjelmasta ja jopa ohjelmaversiosta toiseen.

Asiakkaan *perustietojen* osalta on osittain mahdollista käyttää hyväksi sellaisenaan väestörekisterikeskuksen kunnille toimittamaa väestötietoa, jonka käyttöön sosiaalitoimella on oikeus. Esimerkiksi ISO-alueen kunnat käyttävät jo nyt tietojen suorakäyttöyhteyttä sosiaaliturvaetuuksien osalta varsin laajasti hyväksi. Muiden keskeisiksi katsottavien tietojen osalta tulisi laatia määrittelyt tietojen esitysmuodosta. Kansallinen terveyshanke on tuottanut sähköisen potilaskertomuksen *ydintietojen* määrittelyn siten, että työssä määriteltiin kaikki keskeiset tiedot, jotka tulee tarpeen vaatiessa pystyä siirtämään standardoitujen määritysten mukaisesti eri järjestelmien välillä. Sosiaalihuollon osalta on arvioitava vastaavan tietomäärittelyn tarpeellisuus ja määriteltävä ydintietojen käyttötarkoitukset suhteessa perustietojen vastaaviin.

Palvelutapahtumista syntyvät *päivittäiset merkinnät* ovat kertovaa tekstiä, eikä niitä ole perinteisesti tiivistetty erikseen. Tietynlaista tiivistystä syntyy *suunnitelmien* ja *päätösten* teon yhteydessä, kun asiakkaan tilannetta kuvataan joko tulevien palvelujen tai tehtyjen päätösten perusteeksi. Tämä ei kuitenkaan riitä rakenteistamaan asiakasasiakirjoja riittävästi, vaan sekä suunnitelmaosioille että myös keskeisten päivittäisten merkintöjen osalta tulisi laatia vaatimusmäärittelyt. Lisäksi tulee huolehtia siitä, että tietojärjestelmissä on mahdollisuus yksilöllisiin asiakaskohtaisiin merkintöihin, jotka vaihtelevat toiminnoittain. Näitä osioita ohjelmatoimittajilla on mahdollisuus rakenteistaa tarpeen mukaan ja käyttäjien toiveiden perusteella.

Määrittelytyötä tulisi laajentaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten ja yhteiskäyttöisten tietojen osalta. Lisäksi tulisi määritellä muiden *yhteistyötahojen*, kuten Kansaneläkelaitoksen ja työvoimatoimen, *kanssa vaihdettavat tiedot* yhdessä niiden kanssa. Tulisi myös ottaa huomioon yhteistyökumppaneiden hankkeet, kuten Kelan sähköisten lomakkeiden kehittäminen.

Yksittäisen asiakirjan rakenteisuuden lisäksi on kiinnitettävä huomiota tiedon yhdistämiseen jatkokäyttöä varten. Tietotarpeita syntyy toisaalta asiakastiedon käytössä asiakaspalvelun

suunnittelun ja seurannan kannalta ja toisaalta johtamisen, hallinnon, arvioinnin ja tilastoinnin kannalta tarkasteltuna.

Tietosisältöjen rakenteistaminen ja yhdistäminen tuottaa mahdollisuuden **elektronisiin asiakirjapohjiin**, joita on nytkin käytössä erilaisina eri ohjelmissa. Myös manuaalilomakkeita on nyt mahdollista saada elektronisessa muodossa. Yhtenäisten asiakirjapohjien tuottamista voidaan pitää seuraavana vaiheena asiakirjojen rakenteistamishankkeessa.

**Tilastotietojen** keruu suoraan asiakastietojärjestelmistä on ollut sosiaalialan tietohallinnon kehittämisen tavoitteena jo pitkään. Niitä koskevat tietomääritykset tulisi tehdä, ja työssä tulisi hyödyntää kansallisen terveystietohankkeen vastaavaa osiota sekä Tieto 2005-hanketta.

**Johtamisen ja hallinnon sekä arvioinnin** tarpeisiin kerätään **tietoa** erilaisilla ohjelmilla, joista vain osa on suunniteltu tähän tarkoitukseen. Eri selvityksissä viime vuosilta on käynyt ilmeiseksi, että tiedon laatu ei ole nykyisin hyvä eikä sen määrä riittävä.

**Asiakaspalvelussa** tarvitaan **kumuloituvaa, asiakas- ja palvelukohtaista tietoa** asiakkaan kulusta palvelujärjestelmässä. Tietoa on yleisimmin kutsuttu palveluketjukohtaiseksi tiedoksi, mutta tiedon välityksen tai luovutuksen (mihin palveluketju yleisimmin liitetään) lisäksi sosiaalihuollossa on myös tarpeen palvelun sisäisen seurannan ja erityisesti pitkäaikaisen asiakkuuden suhteen saada ”väliaikatieta” asiakkuuden vielä jatkuessa. Tämä tarve ei rajoitu palvelusuunnitelmiin ja niiden tarkistamiseen, vaan oikeastaan palvelusuunnitelmien tarkistaminen edellyttää tätä tietoa.

Vaativuusmäärittelyt tulisi tehdä yhteistyössä keskeisten ohjelmatoimittajien kanssa, jotta ohjelmien uudistamisesta sosiaalihuollossa aiheutuvat kustannukset voitaisiin minimoida.

## 2.2. Rakenteisuutta tukevat toiminnot

Tiedon rakenteisuutta tukevien toimintojen osalta on keskeistä dokumentoinnissa käytettävän **käsitteistön määrittely**. Siltä osin kuin sosiaalihuollon lainsäädännössä on määritelty dokumentaatiokäsitteistöä, määräysten keskinäinen yhteensopivuus tulisi tarkastaa. Voidaan myös käyttää hyväksi muun muassa Huoltaja-säätiössä ja Stakesissa tehtyä terminologista määrittelytyötä. **Nimikkeistöistä** voidaan mainita Kansaneläkelaitoksen sosiaaliturvan monikielinen nimikkeistö. Tosiasiallisesti kansallisesti määriteltyjä ovat kuitenkin ainoastaan tilastoihin kerättävät tiedot.

Tietosisältöjen **luokitusten** osalta tulisi tukeutua sosiaalihuollon määrittelyhankkeisiin kuten Stakesin sosiaalityön luokitusprojekti, olemassa olevaan terveydenhuollon sosiaalityön luokitukseen ja lähialojen (esim. kuntotus) luokituksiin. Luokitustyötä tulisi laajentaa vähitellen sosiaalityöstä muille sosiaalihuollon toiminta-aloille. Kansallisen terveystietohankkeen koodistopalvelinhankkeen yhteydessä päivitetään koodistopalvelimella olevat luokitukset ja sanastot ja pilotoidaan niiden jakelua sekä perustetaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimipaikkojen ISO/ODI-rekisteri. Viimeksi mainitun osalta Stakesissa on käynnissä palveluluokitushanke, jossa sosiaalihuollon sisältötuntemus tulisi turvata laajasti sekä julkisten että yksityisten sosiaalipalvelujen osalta. Kansallisessa terveystietohankkeessa on käynnissä myös hoitotyön kirjaamisen strukturoitu malli – projekti, jossa keskitytään hoitotyön tarveluokituksen ja toimintoluokituksen tuottamiseen. Tätä hanketta tulisi hyödyntää mahdollisuuksien mukaan.

Tietojen luokitteluun liittyy myös nk. **metatiedon** kehitystyö. Metatietoa voidaan käyttää hyväksi paitsi oman toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa, myös tiedonhaussa ja alueellisessa

tiedonkäytössä. Kansallinen terveyshanke on laatinut suosituksen kuvailutietojen käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisissä asiakirjoissa. Jatkotyöskentelyn pohjaksi laadittua luonnosta asia-/tehtäväryhmittelyksi on tarkennettava ja täsmennettävä sosiaalihuollon osalta. Samalla on arvoitava yleisten (YSA), sosiaaliturvan (Kela) ja sosiaalihuollon (Lastensuojelun keskusliitto) asiasanastojen käyttökelpoisuus sekä kansainvälisten sosiaalialaan ja sosiaalitieteisiin liittyvien tieteellisten ja hallinnollisten tietokantojen (esim. FSD) käytettävyys.

### **3. Asiakasasiakirjojen käsittelyyn ja siirtoon liittyvät seikat**

Sosiaalihuollon asiakaslaki edellyttää, että pääsääntöisesti asiakas antaa tietoisensa **suostumuksensa** sekä tietojen hankkimiseen sosiaalihuollolle että niiden luovuttamiseen sosiaalihuollosta. Suostumusta koskevia menettelyjä on säädelty asiakaslain vaatimuksella tehdä toimenpiteistä merkintä asiakasasiakirjoihin. Suostumukseen liittyvät menettelyt ja niiden toteuttaminen tietojärjestelmissä tulisi selkiyttää kansallisessa hankkeessa. Työssä voidaan käyttää hyväksi kansallisessa terveyshankkeessa tuotettua suositusta sähköisen suostumuksen periaatteiksi.

Sosiaalihuollon ja sen yhteistyökumppaneiden kesken käytetään enenevästi sähköisiä palveluja ja asiointia. Arkaluontoisten tietojen siirtäminen tietoverkoissa edellyttää **tietoturvallisia menettelyjä** sekä toiminnallisesti että teknisesti. Stakesin Tietoteknologian osamaiskeskus OSKE on käynnistänyt vuonna 2001 hankkeen, jossa on tuotettu terveydenhuollon potilasasiakirjojen siirtoon liittyvät nk. julkisen avaimen järjestelmän (PKI, Public Key Infrastructure) mukaiset menettelyt arkaluontoisen tiedon vaihtoon. Hanketta on ollut tarkoitus jatkaa sosiaalihuoltoon, mutta toistaiseksi se ei ole edennyt. Tietoturvallisen tiedon luovutuksen periaatteiden kansallinen määrittely sosiaalihuollossa tulisi sitoa kansallisen hankkeen toteutukseen.

Standardisoitujen tietosisältöjen puuttuminen sosiaalihuollon ohjelmistoista merkitsee, että tiedon siirto tietojärjestelmien välillä on vaikeaa jollei mahdotonta. Tiedonsiirtoon olisi luotava menettelyt. **Avoimien rajapintojen** osalta kansallisessa terveysprojektissa on käynnissä hanke, joka määrittelee avoimet rajapintamääritykset sähköisille lomakkeille, sairauskertomusdokumenteille ja asiakirjahallinnolle sekä luo mekanismin näiden ylläpitoon ja päivitykseen.

Sähköinen asiointi edellyttää mahdollisuutta **allekirjoittaa asiakirja sähköisesti**. Laki sähköisistä allekirjoituksista luo puitteet menettelylle. Sosiaalihuollon osalta on selvittämättä, miten laaja sähköisen allekirjoituksen tarve on ja miten sen käyttöä tulisi ohjeistaa.

### **4. Asiakasasiakirjan säilytykseen ja arkistointiin liittyvät tehtävät**

Sosiaali- ja terveysministeriö ei ole ohjeistanut sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytysaikoja, vaikka sosiaalihuollon asiakaslakiin sisältyy sitä koskeva 26 §. Kunnat ovat tehneet arkistointisuunnitelmansa harkintansa mukaan ja käyttäneet apuna muun muassa vuonna 1989 vahvistettua (ja sittemmin kumottua) Valtionarkiston (sittemmin Kansallisarkiston) hävittämispäätöstä.

Osana Stakesin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjaprojektia ministeriölle tehtiin esitys sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakirjojen säilytysaikamääräysten laatimisesta vuonna 1996. Terveydenhuollon osalta ohjeistus on saatettu voimaan potilaan oikeuksia koskevan lainsäädännön myötä vuonna 2001. Sosiaalihuollon osalta esitys on laadittu silloisten

lakisääteisten toimintojen mukaan ja projektissa laaditun palveluprosessimallin vaiheiden perusteella eteneväksi. Esiityksen pohjana on projektin yhdeksän sosiaalihuollon asiantuntijaryhmän kommentit.

Asiakirjojen säilysaikojen määrittely on suoritettava, mikäli asiakastietojärjestelmiltä edellytetään henkilötietolain mukaisen käyttötarkoitussidonnaisuuden todennettavuutta. Dokumentaation jäsentely voi tietysti tapahtua myös muulla kuin edellä kuvatulla tavalla. Kuitenkin on otettava huomioon eri päätöksentekoelementtejä koskevien säilytysaikamääräysten erilaisuus.

Kansallisessa terveystietojärjestelmässä on tuotettu vuonna 2003 ehdotus terveydenhuollon sähköisten dokumenttien yksikäsitteiseksi nimeämiseksi. Tätä dokumenttia tulisi käyttää hyväksi sosiaalihuollon vastaavia menettelyjä luotaessa.

## **5. Sosiaalihuollon sähköisten asiakaskirjojen käyttöönoton tuki**

Edellä kuvattu asiakirjojen rakenteistaminen edellyttää olemassa olevien dokumentointisäästöjen tarkistamista ja yhdenmukaistamista. Lisäksi se edellyttää täysin uusia säästöjä muun muassa asiakasasiakirjan määrittelyn ja asiakirjojen säilytysaikojen osalta. Sosiaalihuollon toiminnan prosessiluonne tulisi ottaa huomioon säästöjä uudistettaessa.

Asiakirjojen rakenteisuuden toteuttaminen edellyttää hankkeistuksen lisäksi koordinoitua ja ohjausta, jolla varmistetaan, että kehittämishankkeiden tulokset otetaan käyttöön kansallisesti. Sähköisten tietojärjestelmien käyttöönotto edellyttää aina koulutusta, joka on optimaalisimmillaan, kun se järjestetään yhtäaikaisesti käyttöönoton kanssa. Tässä hankkeessa käyttäjäkoulutuksella on erityinen merkitys, kun halutaan samalla uudistaa tietojärjestelmien perusrakenteita. Myös käyttäjätuki tulisi järjestää. Molemmat tulisi tehdä yhteistyössä ohjelmatoimittajien kanssa. Tulisi myös varmistaa edellytykset sille, että sosiaalihuollon tietojärjestelmien kansallinen kehitystyö jatkuu kansallisen hankkeen päätyttyä.

Sähköisten potilasasiakirjajärjestelmien valtakunnallista määrittelyä ja toimeenpanoa käsitelleen työryhmän muistioista annetuissa lausunnoissa on todettu muun muassa, että hankkeen aikataulu on sen laajuuteen nähden kunnianhimoinen. Sama seikka voi nousta ongelmaksi myös sosiaalialan tietoteknologian osalta. Vaikka kehittämistehtäviä jouduttaisiinkin tämän vuoksi asettamaan priorisointijärjestykseen, olisi kuitenkin tärkeää, että perustyö aloitettaisiin mahdollisimman pian, sillä sosiaalihuollon tietoteknologian kehittäminen edellyttää ennen kaikkea tiedon esittämistä ja käyttöä koskevien rakenteiden selkiyttämistä ja määrittelyä. Vain tältä pohjalta tulevaisuuden ohjelmat palvelevat käyttäjiä nykyistä paremmin.

Tietojärjestelmien toimivuutta voidaan testata vain käytännössä. Näin ollen tietorakenteiden uudistaminen tulisi kytkeä sosiaalihuollon keskeisten sisältöalueiden tietojärjestelmien kehittämistyöhön.