

Asiakastietojärjestelmien kehittälyssä suurin työrupeama

Toimivat asiakastietojärjestelmät ovat tärkein edellytys sille, että sosiaalihuollossa saadaan nykyistä enemmän hyötyä tietotekniikasta. Niiden kehittäminen lähtee perusteista: valtakunnallisesti pitää määritellä yhtenäiset käsitteet, joita järjestelmissä käytetään.

”**A**siakastietojärjestelmien kehittämisessä on edessä ehkä kymmenen vuoden työrupeama”, Suomen Kuntaliitossa työskentelevä erityisasiantuntija **Heli Sahala** sanoo. Hän on tehnyt sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta hankesuunnitelman tietoteknologian käytön edistämiseksi sosiaalihuollossa. Se on osa sosiaalialan kehittämishanketta.

Kansallisessa terveyshankkeessa on kehitetty valtakuntaan yhtenäistä sähköistä potilaskertomusta. Sen pitäisi olla käytössä vuonna 2007.

Aivan alusta ei sosiaalihuollossakaan lähdetä liikkeelle. Lähes kaikilla kunnilla on asiakastietojärjestelmät ja niiden avulla hoidetaan erilaisia rutiineja: Asiakaskertomukset ja päätökset kirjataan ja tulostetaan asiakkaille. Laskelmat tehdään.

Sen sijaan tilastotietojen saaminen järjestelmistä ei useinkaan onnistu. Niistä ei myöskään saada tietoa asiakkaiden palvelutarpeista, työn sisällöstä ja sen vaikuttavuudesta.

Sahala korostaa, ettei tämä ole järjestelmätoimittajien vika, vaan ensin pitää saada määriteltyä sosiaalialan työn sisältöjä ja tietoja, jotka kuvaavat niitä. Vasta sitten ne voidaan viedä tietojärjestelmiin.

Oman alan tarpeet lähtökohdaksi

Tietoteknologian käytön edistämistä on nyt korkea aika miettiä sosiaalialan omista lähtökohdista. Sosiaalihuolto on pitkään ollut mukana nimellisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä hankkeissa puolivälillä kumppana.

”Perinpohjaisesti ei ole mietitty sitä, mitä tietoja todella tarvitaan. Koko sosiaalihuollon tiedonhallinnasta – tietotarpeista ja siitä, mitä tietoa ala tuottaa ja miten sitä voisi hyödyntää – ei ole kovin paljon keskusteltu”, Sahala sanoo.

”Omien lähtökohtien korostaminen ei ole



”Sosiaalialan omien tietotarpeiden määrittely on ensisijaista, jotta tietotekniikasta saadaan alaa paremmin palvelevaa. Kun omat tarpeet ja tavoitteet ovat selviä, yhteistyö muun muassa terveydenhuollon kanssa on entistä helpompaa”, Heli Sahala korostaa.

irtiotto terveydenhuollosta, vaan kaikki siellä tehty työ hyödynnetään. Sosiaalialan asiantuntijoiden pitää päästä tasavertaisina kumppaneina mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiseen kehittämistyöhön.”

Sosiaali- ja terveydenhuollolla on palveluita, kuten vanhushuoltoa, joissa tehdään yhteistyötä. Niillä on myös yhteisiä määrittelytarpeita. Hallinnollisesti esimerkiksi toimipaikka- ja osin myös palveluluokitusten pitäisi olla yhteisiä. Myös tietosuojaja- ja tietoturva-asiat ovat paljolti yhteisiä. Niitä on kuitenkin tähän asti valmisteltu vahvasti terveydenhuollon lähtökohdista.

”Kaikkialla sosiaalitoimi ei ole kovin aktiivisesti kehittännyt oman alansa tietohallintoa. Tietotekniikasta innostuneita sosiaalialan ammattilaisia on vähän. Tarvitaan oman alan ihmisiä, joilla on valmiuksia ja halua lähteä kehittämiseen mukaan. Mukaan pitää tunkea ja puolensa pitää”, Sahala kannustaa.

Käsitteekamelskaan järjestystä

Asiakastietojärjestelmien kehittelyn pohjaksi kartoitetaan ja yhtenäistetään järjestelmissä käytettävät käsitteet. Lainsäädän-

tö määrää pitkälti käytettävät käsitteet, mutta se ei kerro paljonkaan niiden sisällöstä. Suurissa kunnissa käytetään omia käsitteitä. Sosiaalityöstä tehdään valtakunnallista käsiteluoikutusta, mutta se ei kata koko sosiaalialaa.

”Meillä on pohjaa, mutta ei mitään kovin yhtenäistä. Saalis pitää kerätä ja katsoa, mikä osa käsitteistä pitää määritellä ja hyväksyä valtakunnallisesti. Käsitteille pitää myös antaa sisältö”, Sahala painottaa.

Käsiteanalyysin jälkeen määritellään ydintiedot eli tiedot, jotka pitää aina olla asiakasasiakirjoissa ja se, miten asiakastiedot ja työntekijän työ pitää dokumentoida. Nämä taas täytyy rakenteistaa sisään tietojärjestelmiin.

Dokumentoinnista ohjeita

Asiakastietojärjestelmien kehittämiseen kuuluu myös se, että sosiaalipalveluissa tehtävän työn dokumentoinnista sekä asiakirjojen tallentamisesta ja säilyttämisestä saadaan säädökset.

”Nämä asiat ovat retuperällä. Kunnollinen asiakastietojärjestelmä huolehtii asiakirjojen poistamisesta vaaditun säilyttämisen jälkeen, mutta kaikille asiakirjoille ei ole edes määritelty säilytysaikoja”, Sahala huokaa.

”Esimerkiksi vanhainkodissa syntyy sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakirjoja ja toisaalta henkilötietolaissa on omia asiakirjoja koskevia vaatimuksiaan. Työntekijät ihmettelevät, mitä ohjeita ja lakeja pitäisi noudattaa.”

Nyt toimitaan Kansallisarkiston vuodelta 1988 olevan ohjeen mukaan. Sen jälkeen sosiaalihuollon tehtävät ovat laajentuneet ja asiakirjojen muodostuminen on aivan toisenlaista, kun on siirrytty sähköiseen aikaan. Näistä pyritään saamaan asetus, suositukset ja ohjeet vuonna 2007.

Yhteistyöhön järjestelmätoimittajien kanssa

Kukin järjestelmätoimittaja tarjoaa omia ratkaisujaan, koska julkisella puolella ei ole yhtenäisiä vaatimuksia käytettävistä käsitteistä, dokumentoinnista tai järjestelmiltä vaadittavista rajapinnoista, jotta ne toimisivat yhteen vaikkapa terveydenhuollon järjestelmien kanssa.

Lähivuosina loppuu usean ohjelman ylläpito. Nyt tarvitaan kehittämistyötä järjestelmätoimittajien kanssa uusien ohjelmistojen rakentamiseksi. Tähän työhön myös Teknologian tutkimuskeskus Tekes on tulossa mukaan.

”On iso urakka saada erilaiset järjestelmät sopimaan yhteen ja yhtenäistää niissä käytettävät käsitteet. Sosiaalihuollossa ei pyritä yhteen järjestelmään, mutta erilaiset järjestelmät pitäisi saada seurustelemaan keskenään. Niihin pitäisi myös voida järjestelmän toimittajasta riippumatta lisätä ominaisuuksia sitä mukaa, kun syntyy esimerkiksi uusia luokituksia”, Sahala korostaa.

Koulutusta työelämässä oleville

Tietotekniikka ja -järjestelmät tulevat kaikkiin sosiaalialan tehtäviin tavalla tai toisella. Alalla on kuitenkin aika paljon työntekijöitä, jotka eivät ole olleet niiden kanssa tekemisissä.

Oman alan sisällön osaamisen lisäksi työntekijöiltä vaaditaan tiedonhallinnan ja tiedon käsittelyn osaamista. Tämä vaade täytyy saada uudella tavalla mukaan koulutusjärjestelmään.

Sahalan mielestä pitäisi selvittää, millaiset ovat työelämään tulijoiden valmiudet ja miten ne vastaavat työelämän tarpeisiin. Hän uskoo kuitenkin, että suurimmat puutteet ovat työelämässä olevien osaamisessa ja taidoissa.

”Monet osaavat käyttää päivittäin tarvitsemaansa ohjelmistoa, mutta jos perusvalmiudet puuttuvat, ollaan hukassa, kun tulee ongelmia. Tarvitaan koulutusta, jossa ihmisten erilaiset lähtötasot otetaan huomioon. Koulutuksen pitää liittyä suoraan ihmisten omaan työhön. Silloin siitä saadaan suurin hyöty.”

Uudenlaisia palveluita asiakkaille

Sosiaalialan asiantuntijoiden pitäisi osata ideoida sähköisiä palveluita asiakkaille. Päivähoidossa sähköisen asioinnin kehittäminen on realistisinta: sen asiakkailla on täs-tä toiveita ja myös valmiuksia käyttää sähköisiä palveluita.

Sahala parantaisi ensimmäiseksi informaatiopalveluita, kuten kuntien kotisivuja. Neuvonta- ja ajanvarauspalveluita pitäisi myös kokeilla tietoverkkoa ja matkapuhelimia hyödyntämällä perinteisten tapojen rinnalla. Hän kuitenkin muistuttaa, että kaikki kuntalaiset eivät koskaan käytä sähköisiä palveluita.

Sahala korostaa, että sähköistä asiointia kehitettäessä työprosessit täytyy miettiä uudelleen, jotta tietotekniikan avulla ei ylläpidetä vanhoja tehotomia työtapoja. Työntekijät pitää myös saada vakuuttuneiksi siitä, ettei kaikkea tarvitse tehdä kasvotusten asiakkaan kanssa. Jotkut asiat voidaan yhä hyvin hoitaa verkossa, kunhan tietosuoja

ja -turva ovat kunnossa.

Sosiaalialalle on ensi vuonna tulossa ohjeet sähköpostin turvallisesta käytöstä. Tietoturvasta ja -suojusta tarvitaan myös lisää koulutusta.

Ammattilaisten omien sähköisten palveluiden kehittämisessä Sahala uskoo juuri avatun Sosiaaliportin tarjoamiin mahdollisuuksiin. Sitä kannattaisi kehittää myös ammattilaisten väliseksi konsultaatioalustaksi. Sahala pitää järkevänä valtakunnallisten verkkopalveluiden rakentamista. Esimerkiksi alueellisissa konsultaatiopalveluissa käyttäjämäärät ovat pitkällä tähtäimellä liian pieniä.

Mihin ehdotukset johtavat?

Tietotekniikan hyödyntämisessä paljon kehittämistyötä jää ministeriön harteille ja se onkin lähtenyt pikaisesti toteuttamaan Sahalan ehdotuksia. Sahala itse vastaa pitkälti ehdotustensa eteenpäinmenosta, sillä hän jatkaa koko tietoteknologian käytön edistämistä kehittävän hankkeen projektipäällikkönä.

Huhtikuun alusta alkoi asiakasjärjestelmien kehittämisen edellyttämä luokittelu- ja määrittelytyö sekä työn dokumentaation kehittäminen. Näitä työstävät projektipäälliköt **Pekka Kortelainen** Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta ja **Jarmo Kärki** Stakesista. Ministeriössä aletaan valmistella tarvittavia lakimuutoksia ja ohjeita.

”Vaikka ministeriölle jää paljon vastuuta, on selvää, ettei tietotekniikan käyttö edisty, jos kunnat eivät tee paljon yhdessä alueellisesti ja nosta sieltä kehittämistarpeita esiin. Tienraivaajia tarvitaan”, Sahala muistuttaa.

Kunnat tekevät jo paljon yhteistyötä tietotekniikkahankinnoissa ja järjestelmien sisältöjen määrittelyssä. Tietotekniikan hyödyntämistä edistäviä sosiaalialan kehittämishankkeista rahoitettavia hankkeita tulee 6–10 koko maasta.

Sahala muistuttaa, että tietoteknologia-hankkeita on menossa paljon eri sektoreilla, muuallakin kuin terveydenhuollossa. ”Niistä kannattaa ottaa selvää ja niiden kanssa tehdä yhteistyötä. Kaikkea ei tarvitse keksiä itse.”

Heli Sahalan esitykset löytyvät julkaisusta Tietoteknologian käytön edistäminen STM. Monisteita 2005: 1. Julkaisu verkossa www.stm.fi
► julkaisut

Erja Saarinen

Sahalan esitykset ovat rohkaiseva alku

Heli Sahalan selvitystyö ja ehdotukset tietoteknologian käytön edistämiseksi saivat kiitosta Huoltaja-säätiön järjestämässä seminaarissa. Uudistustyön pohjaksi kaivattiin kuitenkin valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan strategiaa.

”**M**onet Sahalan esittämät asiat olisi pitänyt tehdä jo ajat sitten, mutta tästä eteenpäin menemiseksi Sahalan kokonaiskartoitus on hyvä ja sen pohjalta eri osa-alueita voidaan viedä järkeväs- sä järjestyksessä eteenpäin. Alku on rohkaiseva”, sosiaalineuvos **Martti Lähteinen** sosiaali- ja terveysministeriöstä totesi helmikuussa pidetyssä seminaarissa. Sen aiheena oli Miten saada sosiaalihuollon tieto hallintaan?

Seminaarin avannut Huoltaja-säätiön hallituksen puheenjohtaja **Aulikki Kananoja** yhtyi Sahalan näkemykseen siitä, että sosiaalihuollon ammattiväen pitää nyt määritellä ja tuoda esiin omat tietotarpeensa:

”Tässä on paljon tehtävää. Sosiaalialalla arvot ovat olleet vahvempia kuin tieto. Alaa ei kuitenkaan voida viedä eteenpäin ilman kunnollista tietoa. Jos emme esimerkiksi tiedä, mitkä tekijät edesauttavat sosiaalihuollon vaikuttavuutta, emme pysty syöttämään järjestelmiin tietoja, joiden pohjalta sitä voisi arvioida.”

”Tekniikan ja ymmärryksen erilaisen tiedon merkityksestä pitää kulkea käsi kädessä. Tällöin saadaan hyvät edellytykset ohjata toimintaa tiedolla. Se, millä tavalla järjestelmistä otetaan tietoja ulos ja yhdistellään niitä, vaikuttaa paljon siihen, mitkä asiat organisaatio asettaa painopisteekseen ja millaiseen osaamiseen ja millaisiin kysymyksiin toimintaa ja euroja suunnataan.”

Työn pohjaksi valtakunnallinen strategia

Rovaniemen sosiaali- ja terveysjohtajasta **Auvo Kilpeläisestä** on outoa, että sosiaalihuollon tiedonhallinta on edelleen jäsentymätöntä, vaikka olemme eläneet vuosikausia tietoyhteiskunnassa ja informaatio-ohjauksessa.

”Sahalan hyvistä ehdotuksista huolimatta edelleen tuntuu siltä, että kyseessä on haamuunna – yritetään puuttua vähän kaikkeen eikä tarkkaan tiedetä, mihin pitäisi suuntautua.”

Kilpeläisen mielestä tarvittaisiin valtakunnallinen tiedonhallinnan strategia ja sen pitäisi olla yhteinen terveydenhuollon kans-



KUVA: MIEHÄ NOLANEN

Auvo Kilpeläinen (oik.) kaipaa valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon tiedon hallinnan strategiaa kehittämistyön pohjaksi. Hänen vieressään on Pekka Kortelainen, joka vie yhtenä projektipäällikkönä eteenpäin Heli Sahalan kehittämisehdotuksia. Kortelaisen vieressä Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Socomin johtaja Tarja Mylläri- nen ja hänen vieressään myös sosiaalihuollon tietoteknologiahankkeen projektipäälli- köksi siirtynyt Jarmo Kärki Stakesista. Hän on aiemmin vastannut sosiaalityön luokituk- sen teosta.

sa, koska työkin on suurelta osin yhteistä. Strategia olisi perusta, jonka pohjalta vietäisiin hankkeita eteenpäin valtakunnallisesti, alueellisesti ja seudullisesti.

Tutkija **Sirpa Kuusisto-Niemi** Kuopion yliopistosta on sitä mieltä, että Saha- lan esityksessä laitetaan asiat oikeaan tärkeysjärjestykseen. Ensiksi pitää määritellä perustiedot ja rakenteistaa ne.

”Raporttia lukiessani olen miettinyt, ol- laanko joissain asioissa valmiita siirtymään informaatio-ohjauksesta normiohjaukseen. Tuotetaanko suosituksia vai sitovia ohjeita? Tässä on suuria periaatteellisia kysy- myksiä, kun tiedon jäsentämistä ja raken- teistamista lähdetään hallinnosta ohjeista- maan.”

Tulosaluejohtaja **Hannu Hämäläinen** Stakesista kysyi kannattaisiko kehittämisen pilotiksi ottaa jokin sosiaalialan keskeinen alue, jolla uudet asiat saataisiin vietyä ri- peästi eteenpäin ja hyödyt osoitettua. Toi- nen vaihtoehto on kehittää tietotekniikan

hyödyntämistä laajalti hankkeiden viidak- kona ympäri Suomea.

Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuk- sen ISO:n johtaja **Tarja Kauppila** pitää tärkeänä, ettei valtakunnallinen hanke jää yksittäisten tulieluisten pioneerien ken- täksi. Hän toivoi runsaasti alan ihmisiä ke- hittämiseen mukaan, vaikka he eivät tunti- sikaan itseään tekniikan asiantuntijoiksi. ”Kaikkien pitäisi välittää siitä, miten so- siaalialan tietohallinto ja tiedonhallinta ke- hittyvät.”

Kiinnostavatko luokitukset?

Hannu Hämäläinen huomautti, että monet sosiaalityöntekijät vastustavat työn luoki- telua ja väittävät, ettei kokonaisvaltaista so- siaalityötä voi jakaa osiin ja purkittaa.

”Näin voi olla, mutta yhtenäisiä käsittei- tä kuitenkin tarvitaan tietojärjestelmiin ja ne on parasta tehdä alalla itse.”

Kehittämisjohtaja **Kaisa Kostamo- Pääkkö** Pohjois-Suomen sosiaalialan osaa-

miskeskuksesta epäili, etteivät ohjelmistotuottajat ole valtakunnallisista luokituksesta kiinnostuneita vaan rakentavat ohjelmistot kuntien tarpeiden mukaan. Kunnissa taas ei tunneta luokittelutyötä. Tietoa siitä pitää välittää kuntiin.

Ryhmäpäällikkö **Päivi Hämäläinen** Stakesin Tietoteknologian osaamiskeskuksesta kertoi, että terveyshankkeessa on ollut vaikeaa ja hidasta päästä yhtenäisiin käsitteisiin. ”Keskustelu on hankalaa, jos sitä käydään asenteiden ja pinnallisten näkemysten pohjalta. Se on rakentavaa, jos se pohjautuu perustellusti erilaisiin näkemyksiin.”

Välittömästi mukaan terveydenhuollon kehittämistyöhön

Päivi Hämäläinen piti erinomaisena sitä, että Sahala on paneutunut myös terveyshankkeessa tehtävään kehitystyöhön.

”Terveydenhuollossa tehdään parhaillaan suuria, pitkäaikaisia ratkaisuja muun muassa tietosuojasta ja tietoturvasta. Näissä ei voida odottaa sitä, että sosiaalialan hankkeessa ensin pohditaan asioita alan omista lähtökohdista. Sinne tarvitaan heti partneri sosiaalipuolelta, jotta sosiaalipalvelut voidaan huomioida kokonaisuudessa.”

Hannu Hämäläinen muistutti, että vaikka tarvitaan työskentelyä sosiaalihuollon tar-

peista lähtien ja sosiaalihuollossa seudullista tai alueellista hankinta- ja määrittely-yhteistyötä, pitää ottaa huomioon myös muut

alueelliset toimijat ja yhteistyötartpeet näiden kanssa. Näitä ovat terveydenhuollon lisäksi esimerkiksi poliisi, työhallinto ja Kela.

Erja Saarinen

Tietoyhteiskuntaohjelma verkossa www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi ► osa-alueet ► sosiaalija terveydenhuolto



”Kunnilla on asiakastietojärjestelmiin nähdän omat intressinsä, ja kun ne maksavat järjestelmät, ovatko ne valmiit yhdessä kehittelemään niitä – tämä pitäisi miettiä läpi”, Kaisa Kostamo-Pääkkö korosti.



Tarja Kauppila kertoi, että osaamiskeskusten suunnitelmissa on vahvistaa henkilöstön tietoteknistä osaamista sosiaali- ja terveysjohdolle suunnatulla koulutuspaketillä. Koulutuksen suunnittelussa on mukana myös Kuopion yliopisto.



”Erityisen sosiaalihuollon tietohallinnon koulutuksen lisäksi sosiaalityön peruskoulutukseen tarvitaan tiedonhallinnan opetusta. Nykyisiin yliopistojen sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön kursseihin ei sisälly tiedonhallintaa perustietotekniikka- ja valmiuksien lisäksi. Tämä ei voi olla näkyvä tulevaisuuden ammatillisessa työssä”, Sirpa Kuusisto-Niemi sanoi.



Varsinais-Suomessa tehdään maakunnallista sosiaalihuollon tietohallinnon strategiaa. Johtaja Markus Hemmilä Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta Vassosta totesi, että monet kunnat ovat nostaneet tietohallinnon kehittämisen yhdeksi Vasson toiminnan painopisteeksi. Varsinais-Suomeen onkin nimetty sosiaalialan IT-neuvottelukunta.



Neuvotteleva virkamies Ralf Ekebon sosiaali- ja terveysministeriöstä esitteli sosiaalipalveluiden osuutta hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmassa. Ohjelma toteutuu eri tahojen hankkeiden kautta eikä se ole juuri tuonut uusia asioita tai resursseja sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta on keskitytty meneillään oleviin hankkeisiin, kuten saumattoman palveluketjun kehittelyyn. Ekebonin edessä Heli Sahala.