

31st European Social Services Conference

Advancing social services

The role of technology in promoting autonomy and inclusion



ESN:N 31. SOSIAALIPALVELUITA KÄSITTELEVÄ KONFERENSSI MALMÖSSÄ 14.–16.6.2023

TEEMA: SOSIAALIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN – TEKNOLOGIAN ROOLI AUTONOMIAN JA OSALLISUUDEN EDISTÄMISESSÄ

Marja Heikkilä & Pirkko Valtanen

Matkakertomus European Social Networkin kesäkonferenssista Malmössä 14.–16.6.2023

Koko konferenssi oli rakennettu sosiaalialan digitalisaation edistämistä silmällä pitäen. Jo vuoden 2022 konferenssissa Hampurissa aihe oli vahvasti esillä, mutta nyt se oli nostettu ainoaksi. Aihe on ilmeisesti joka puolella Eurooppaa keskeinen, sillä se oli houkutellut paikalle ennätysmäärän osallistujia, 681 henkilöä. Ainoastaan suomalaisten osallistujien joukko oli vaatimaton. Laskimme, että mukana oli kymmenkunta suomalaista.

Suomalaisina saimme kuitenkin olla tavattoman ylpeitä, sillä yksi konferenssin merkittävimmistä – ellei merkittävin – puheenvuoro oli Suomen **Antero Lehmuskosken** Key note -puhe!



Erityisasiantuntija Antero Lehmuskoski THL:n Tieto ja -tiedonhallinnan ohjaus -yksiköstä esitteli konferenssissa suomalaisen sosiaalihuollon asiakastiedonhallinnan kehittämistyötä. (Kuva: ESN)

Lehmuskoski kävi läpi suomalaisen sosiaalihuollon asiakastiedonhallinnan kehittymisen 2000-luvun alusta tähän päivään sekä asiakasesimerkin että tiedonhallinnan kehittämistyön kautta. Hän keskittyi erityisesti Sosmetaan (sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden palvelu) ja Kantaan.

Puheenvuoro sai ansaitsemansa huomion. Ilmeisesti on niin, että missään muualla Euroopassa ei ole läheskään yhtä kattava valtakunnallisesti toimivaa sosiaalihuollon tiedonhallintajärjestelmää kuin Suomeen

olla nyt saamassa. Olemme tehneet 20 vuoden määrätietoisesti työtä, josta me sosiaalihuollon ammattilaiset saamme olla ylpeitä. Konferenssissa kyllä esiteltiin aloitteita esimerkiksi Tanskan Fär-saarilta ja Espanjan Kataloniasta samantyyppisestä työstä, mutta niiden kattavuus on vaatimattomampi. Tässä meillä on sosiaalihuollon innovaatio, jossa on kansainvälistä potentiaalia.

Suomen etumatkaa korosti Maailmanpankin edustajan **Stathin Marinosin** konferenssin avanneessa plenaaripuheenvuorossa esiin nostama kattavan julkisen digitaalisen sosiaalipalvelujärjestelmän tarve. Irralliset ja yhteensopimattomat tietojärjestelmät aiheuttavat hänen mukaansa eroja ja eriarvoisuutta palvelujen tarjonnassa ja tiedonkeruussa. Lopulta tämä johtaa kansalaisten luottamuksen heikkenemiseen sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuutta kohtaan. Marinos tähdensi, että digitaaliset sosiaalipalvelujärjestelmät edellyttävät vakaata rahoitusta. Ne ovat pitkän aikavälin investointeja.

DIGITAALISTEN MENETELMIEN JA VÄLINEIDEN KÄYTTÖ SOSIAALIPALVELUISSA

Osallistuimme joukkoon paneeleja, projektiesittelyjä ja interaktiivisia työpajoja. Niissä kaikissa esiteltiin ja pohdittiin digitaalisten menetelmien ja välineiden käyttöä sosiaalipalveluissa. Yksi kuuma aihe oli tekoäly, toinen oli henkilöstö osaaminen, välineiden tarjoaminen ja saaminen/ilman jääminen, kolmas asiakkaiden ja henkilöstön osallisuus ja osallistuminen palvelujen kehittämiseen.

Konferenssin päätösesiossa yhdysvaltalainen Denverin yliopiston apulaisprofessori **Anamika Barman-Adhikarin** kertoi tekoälyn hyödyntämisestä sosiaalityössä. Hän on tutkimustyössään kehittänyt mallin, jonka avulla vaikeassa elämäntilanteessa olevien nuorten riskejä päihteiden käyttöön voidaan vähentää 40–70 prosentilla tekoälyn avulla muodostettujen tukipiirien avulla. Kuulimme myös siitä, miten Isossa-Britanniassa ja Japanissa kulttuuritaitoisten robottien tuella toimivissa hoivakodeissa asukkaiden mielenterveys oli parempaa kuin ilman robotteja toimineissa. Tämä kaikki kertoo siitä, että teknologia on sosiaalihuollossa yhä suuremmissa roolissa eri puolilla maailmaa. Samaan aikaan on pidettävä huoli siitä, että sosiaalihuollon arvot ja etiikka ohjaavat toimintaa. Tekoälyn on laajalti todettu olevan ”valkoisen mielen/miehen” älyä. Se sisältää sen käyttäjän ja luojaan ennakoasenteet ja syrjivät rakenteet. Sosiaalityöllä on tässä mahdollisuus ja velvollisuus tuoda tekoälyn maailmaan tuoreita ja oikeudenmukaisia näkökulmia. Tätä mahdollisuutta emme voi ohittaa, koska tekoäly on jo sosiaalihuollossa.

Tekoäly toimii ammattilaisen tukena ja sen tuottamaa tietoa tulee tulkita ja arvioida. Tekoäly mahdollistaa valtavan data-aineiston analysoinnin hetkessä, ja se pystyy löytämään asioiden välisiä yhteyksiä, joita ihminen ei loogiseen ajatteluun ja syy-yhteyksiin tukeutuen osaa edes etsiä. Tekoällylle on annettava mahdollisuus tuottaa lisäarvoa myös sosiaalialan työssä. It-ammattilaiset puhuvatkin tekoälyn sijaan mieluummin tukiälystä.

Suomalaisen sosiaalihuollon vahvuus tiedonhallinnassa on ehdottomasti tiedon keräämisen systemaattisuus ja pyrkimys kerätyn tiedon yhteneväisyyteen ja hyödynnettävyyteen koko maassa. Tämä näyttäisi eroavan selvästi muista maista, joissa tietoa kootaan ja käsitellään lähinnä kaupunkien tai alueiden tasolla. Meillä sosiaalihuollossa tuotettu tieto on jatkossa Kanta-palvelujen kautta sekä asiakkaiden itsensä että työntekijöiden saavutettavissa ja hyödynnettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Tämäkin on edelläkävijyyttä eritoten, kun asiakas myös itse osallistuu tiedon tuottamiseen osallistavan kirjaamisen kautta. Konferenssin aikana tuli todettua, että pitää lähteä kauas (tai ainakin Malmöön), jotta näkee lähelle.

Meillä on kuitenkin vielä tehtävää siinä, että kykenemme sosiaalihuollossa hyödyntämään kerättyä tietoa. Kerättyä tietoa pitää rikastaa niin asiakastyössä ja rakenteellisessa sosiaalityössä kuin johtamisessakin hyödynnettävään muotoon. Lähtökohtien voisi meillä kuitenkin olettaa olevan varsin hyviä tekoälyn

hyödyntämiselle. Se, että keräämme tietoa systemaattisesti ja yhdenmukaisesti, oletettavasti edistää myös tekoälyn koostaman tiedon ja johtopäätösten luotettavuutta.

Matkalla nähtyjen ja kuultujen tapausesimerkkien kautta välittyi kuva siitä, että maailmalla on runsaasti digitaalisten palvelujen ja teknologian kehittämishankkeita. Vastaavaa ketterää kehittämistä tarvittaisiin meilläkin yhä enemmän ja tietysti myös muualla kehitettyjen, meille sovellettavissa olevien digitaalisten palvelujen ja teknologian käyttöönottoa. Kuten aiemmin todettu, tämän kokonaisuuden vahvistaminen on investointi, joka vaatii monimuotoista resursointia.

Matkalla heräsi ajatus siitä, että Suomessa tarvitsisimme hyvinvointialueille digitaalisten palvelujen ja teknologian käyttöönottoon samanlaista johdonmukaista johtamista ja vahvaa valtakunnallista koordinoitua ja tukea kuin olemme saaneet tiedonhallinnan kehittämiseen. Matkalla muiden suomalaisten kanssa käydyissä keskusteluissa tuli esille, että tällaista on takavuosina jo viritelty ja joitakin hankkeita on menossa. Konferenssi toimi varmasti monelle meistä harvalukuisista suomalaisista hyvänä innoittajana kotimaan keskusteluihin ja näiden teemojen edistämiseen.

Ammattilaisen työn tukemisen näkökulmasta herää kysymys, olemmeko nykyisessä runsaasti henkilöresurssia sitovassa kirjaamistyössämme jo vähän vanhanaikaisia. Pitäisikö jo ottaa askeleita siihen suuntaan, että tekoäly tekisi työntekijän puheen tai asiakkaan kanssa käydyn keskustelun pohjalta alustavat kirjaamisedotukset rakenteisen kirjaamisen pohjiimme, joita sitten työntekijä ja asiakas voisivat täydentää ja tarkentaa. Voisiko suoritekirjaamiseen löytää pikaisestikin keinoja, joilla tieto koostuu aiempaa automaattisemmin ja työntekijälle jäisi pikemminkin tarkistajan kuin tietojen syöttäjän rooli. Lisäksi tulevaisuudessa asiakas pystyisi teknologiaa hyödyntäen ehkä toimintarajoitteistaan huolimatta osallistumaan aiempaa helpommin tiedon tuottamiseen.

ESIMERKKEJÄ TEKNOLOGIAN MERKITYKSESTÄ JA DIGITAALISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISESTÄ

Palvelujen kehittämisen näkökulmasta matkalta jäi mieleen muun muassa mahdollisuuksien lisääminen henkilöille, joilla on toimintakyvyn rajoitteita. Koskettavan ja innostavan esityksen seminaariin toi nuori **Jane Velkovski** Pohjois-Makedoniasta. Hän on jo kokenut vaikuttaja ja edistänyt vammaisten asiaa monilla foorumeilla. Oman elämänsä kautta hän toi esille, miten tärkeitä apuvälineet ja teknologiset ratkaisut ovat itsenäisen ja aktiivisen elämän mahdollistajina vammaisilla henkilöillä. Hän korosti mahdollisuuksien tasa-arvoa, vammaisen lapsen oikeutta samoihin asioihin kuin ei-vammaisilla, oikeutta kasvaa ja kehittyä kuten muut, oikeutta itsenäistyä, osallistua ja toimia kuten muut. Kun lapsella on mahdollisuus teknologiaa hyödyntäen osallistua yhteiskuntaan, se vähentää vanhempien panoksen tarvetta ja edistää myös vanhempien jaksamista ja hyvinvointia.

Teknologisen kehittymisen rajana ovat vain taloudelliset rajoitteet, muuten kehityspotentiaali näyttää olevan valtava. Suomalaisesta näkökulmasta moni asia on meillä mm. vammaisten henkilöiden kohdalla varsin hyvällä tasolla ja teknologiaa jo hyödynnetään. Mutta silti esitys muistutti meitä sosiaalihuollon ammattilaisia siitä, miten tärkeää on pystyä edistämään yhdenvertaisia osallistumisen mahdollisuuksia sekä itsemääräämisoikeuden ja oman näköisen elämän toteutumista. Sosiaalityöllä ja sosiaalihuollolla on tässä oma, merkittävä roolinsa.





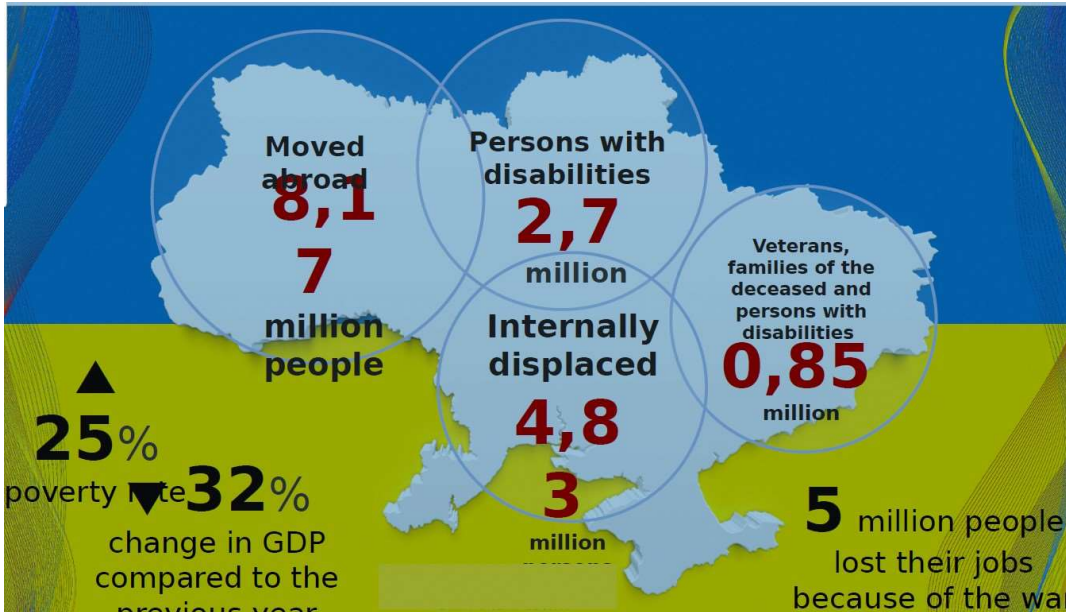
Jane Velkovski Pohjois-Makedoniasta kuvasi oman elämänsä kautta, miten tärkeitä apuvälineet ja teknologiset ratkaisut ovat vammaisilla henkilöillä itsenäisen ja aktiivisen elämän mahdollistajina. (Kuva: ESN)

Reykjavikin kaupungin malli digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja palvelujen käytön tukeen oli yksinkertainen ja innostava. Kaupungin pieni it-ammattilaisten tiimi tukee asukkaita erilaisten digitaalisten palvelujen käytössä ja saa samalla arvokasta tietoa palvelujen käytettävyydestä ja parannustarpeista. Asukkaat, asiakkaat ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset tuovat esille tarpeita ja kehittämistiimi ottaa nämä samat tahot mukaan palvelujen ja prosessien kehittämiseen.

Kehittämistyötä tehdään jatkuvan parantamisen idealla pienin askelin. Kehittämistiimi vastaa siitä, että kuhunkin prosessin tai palvelun uudistamiseen tai uuden synnyttämiseen hankitaan oikea it- tai muu asiantuntijakumppani. Toiminta on joustavaa ja ketterää ilman raskasta organisaatiota. Digitaalisuuden lisääminen ja saavutettavuuden parantaminen ovat keskeisiä teemoja palvelujen uudistamisessa.



Eräs mieleenpainuvimmista hetkistä konferenssissa oli Ukrainan sosiaalipalvelujen digitaalisen muutoksen apulaisministeri **Kostiantyn Koshelenkon** puheenvuoro, jossa hän kertoi sosiaalihuollon digitalisaatiosta sodan aikana. Venäjän hyökkäyksen aikana Ukraina on kohdannut kasvavia sosiaalisia ongelmia, kuten lisääntyvää köyhyyttä, maan sisäistä siirtolaisuutta ja vammaisuutta, jotka ovat vaikuttaneet sosiaaliseen hyvinvointiin ja palvelutarpeeseen. Seuraava Koshelenkon esittämä kuvio kertoo muutosten mittasuhteista:



Ukraina on pyrkinyt rakentamaan kapasiteettia sen sijaan, että luotaisiin riippuvuutta. Tässä se on hyödyntänyt digitaalisia ratkaisuja sosiaalietuuksien ja -palvelujen hallinnassa, toimittamisessa ja seurannassa. Ukraina on luonut yhtenäisen tietojärjestelmän (Diia) sosiaalialalle. Järjestelmä mahdollistaa automaattiset palvelut, etäkäytön, tietojen vaihdon ja läpinäkyvyyden. Omia digitaalisia alustoja on kehitetty eri kohderyhmille, kuten sisäisesti siirretyille henkilöille, veteraaneille, vammaisille, lapsille ja vapaaehtoisille. Lisäksi sosiaalipalvelujen tuottajista on koottu digitaalinen rekisteri. Suurin osa tästä muutostyöstä on tehty vuoden 2022 jälkeen.

LOPUKSI

Vuoden 2024 Euroopan sosiaalipalvelukonferenssi pidetään Antwerpenissa, Belgiassa 26.–28.6.2024. Siellä teemana on yhteisöpohjaisten sosiaalipalvelujen yhdessä luominen (*Co-Creating Future Social Services*). Erityisesti keskitytään kolmeen temaattiseen kokonaisuuteen: kaupunkien sosiaalisen osallisuuden edistäminen, alan työvoimakysymykset sekä digitaalisten ratkaisujen mahdollisuudet sosiaalisen osallisuuden vahvistamisessa.

Ennen ensi kesän konferenssia *European Social Network* järjestää vuosittaisen *European Social Services Awards* -kisan, jolla tehdään näkyväksi hyviä julkisia sosiaalipalveluita eri puolilla Eurooppaa sekä jaetaan hyviä käytäntöjä ja innovaatioita maasta toiseen. Vuoden 2023 kisaajien joukkoon digitalisaatio-sarjassa on valittu THL:n Sosmeta- ja Kanta-palvelut. Kilpailun voittaja selviää palkintoseremoniassa Zagrebissa, Kroatiaassa 16.11.2023.

Ensimmäistä kertaa myös ESN julkaisee raportin konferenssista. Se on luettavissa seuraavasta linkistä: [report-essc-2023.pdf \(essc-eu.org\)](https://essc-eu.org/report-essc-2023.pdf)

Antero Lehmoskosken esityksen diat liitteessä 1.

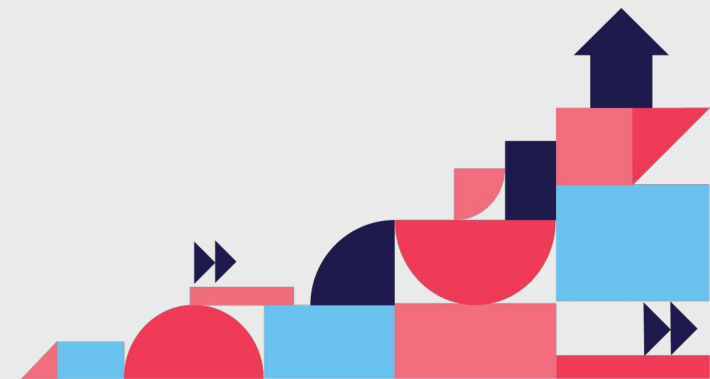
Plenary 2

Digital and Technology Innovation in Social Care



Antero Lehmuskoski

Senior Specialist, National Institute
for Health and Welfare, Finland





Improving Client Information Management in Social Welfare — Finland

Antero Lehmuskoski, Senior Specialist

Finnish Institute for Health and Welfare (THL)

The starting point –concerns...

- Peter is a vocational school dropout and addicted to online gambling
- Due to unpaid rents, Peter's lease has been terminated
- Peter resides temporarily at his friends' flats in Helsinki and Tampere
- He has applied for income support in both cities and attended rehabilitation work
- Peter rarely gets to see his personal social care records





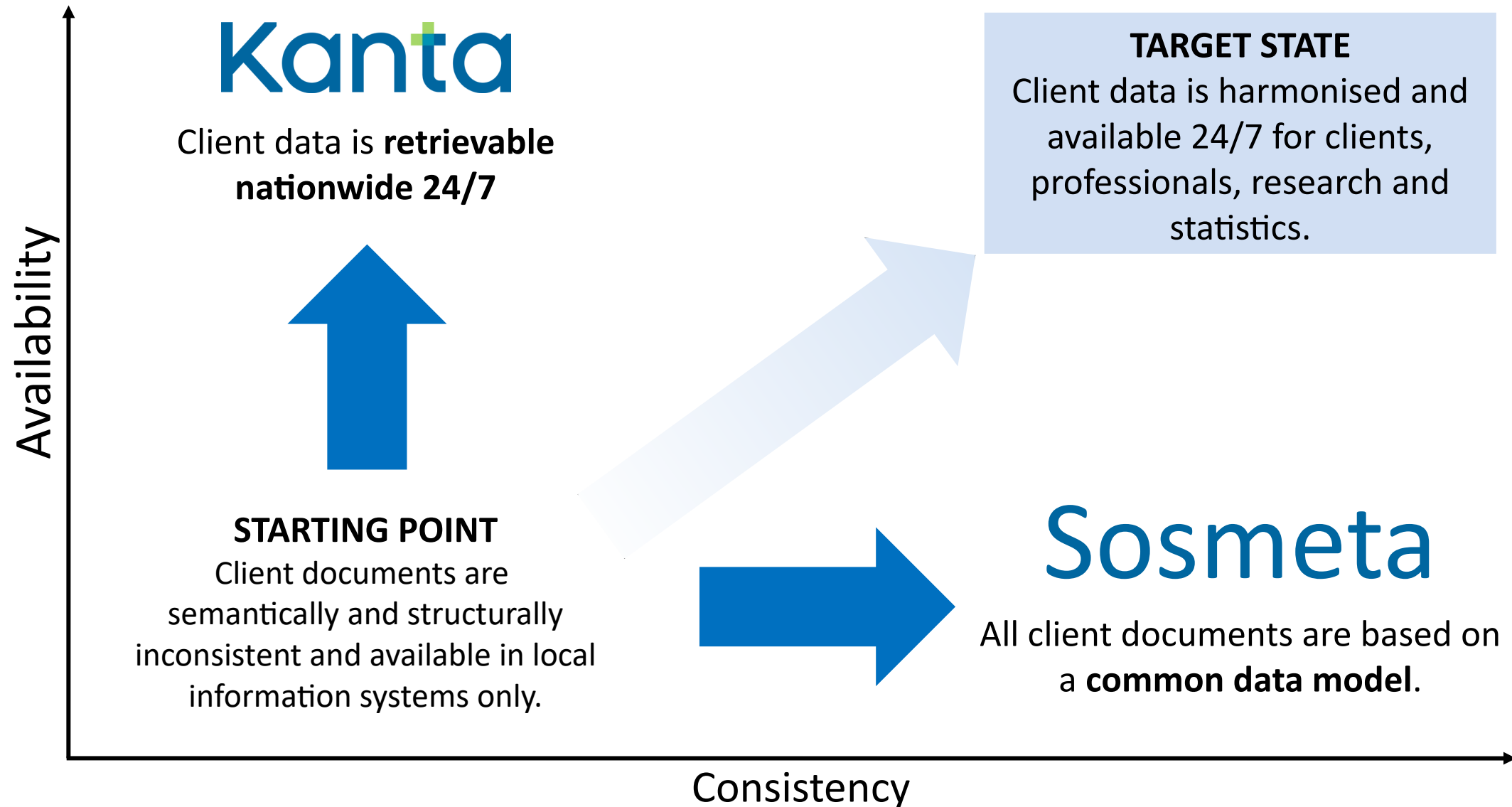
...to be addressed by data management development

- Client information systems in Helsinki and Tampere are diverse
- Peter's social worker has no access to client data recorded in other organisations
- Client data can not be shared electronically
- Data are shared by letter or phone
- Client data are archived on paper

2003

CONCLUSION: NATIONAL EFFORTS ARE NEEDED TO DEVELOP THE USABILITY OF CLIENT DATA IN SOCIAL WELFARE

Improving the usability of client data



What are Sosmeta and Kanta?

Sosmeta

- National client data model consists of more than 220 client document structures and 130 data components
- Document schemas can be uploaded into client information systems
- Using harmonised document structures is mandatory when recording social services

Kanta

- National ICT services for social and health care client documents
- All client documents are stored in one [National Data Repository](#)
- Client documents are retrievable for service providers 24/7
- [MyKanta](#) allows citizens to view their personal client data
- For social service providers deploying Kanta services will be statutory in phases from Sept 2024 onwards

Harmonised document structures for distribution

Sosmeta

Client Document Structures and Metadata for Social Welfare Client Information



Client Document
Structures



Data Components



Glossary



Feedback

Document Structures in Sosmeta

Document structure:
Decision of Service
in Adult Services

← Takaisin

Lataa .schema

Lataa Excel

ASIAKIRJARAKENNE

Työkäisten palvelupäätös

Versio:

2022-06-28

OID:

1.2.246.537.6.1506.11052.2022.6.28

Tila:

VALMIS

Asiakirjatyyppi:

Päätös

Määritelmä:

palvelunjärjestäjän päätös siitä, myönnetäänkö sosiaalihuollon asiakkaalle työkäisten palveluihin kuuluva sosiaalipalvelu

Download
Schema or Excel

Asiakirjarakennemäärittely

Muutoshistoria

Kontekstitiedot

Ohjeet

Data Component

Sulje kaikki

Data Entry and
data type

1	Asiakas	Yksityishenkilö (TK)	PAKOLLINEN	TOISTUVA
2	Sukunimi	Nimi	PAKOLLINEN	
3	Etunimet	Nimi	PAKOLLINEN	
4	Henkilötunnus	Tunnus	EHDOLLISESTI PAKOLLINEN	
5	Tilapäinen yksilöintitunnus	Tunnus	EHDOLLISESTI PAKOLLINEN	
6	Kenttää ei näytetä	Päätös (TK)		
84	Lisätiedot	Teksti		
85	Allekirjoitus	Allekirjoitustiedot (TK)		

National Infrastructure in Finland: Kanta ICT Services

Kanta

CITIZENS

24/7 access to own data and the services of My Kanta Pages. My Kanta Pages is the citizen's window to Kanta.



HEALTH AND SOCIAL SERVICES PROFESSIONALS

Kanta supports the work of health and social services professionals. Use via client and patient data systems.



PHARMACIES

The data is available to pharmacy staff. The pharmacy data system shows prescriptions.



OTHER ACTORS

Certificates and reports, Traficom and Kela's benefits
Secondary use of data, e.g. researchers and decision-makers



Benefits from Kanta services

- Peter has a **direct access** to his personal client data 24/7
- Using MyKanta Peter can **control the transmission** of his **data** between social and health service providers
- The **social worker has access to Peter's client data** regardless of where they are recorded
- **Service providers** get structured data for **knowledge** management
- Data is retrieved for **statistics, research** and

Experiences and takeaways along the way

- **Terminology work** is beneficial in the development of data management and provides conceptual clarity
- Developing data management requires **multidisciplinary expertise** and many **professionals** involved
- Harmonisation of client data management is best supported by sufficient **legislation** to safeguard clients' rights and equality
- **Training** social care professionals in structural documenting **is vital** for implementing the results in service production
- ICT providers and **developers need close support** in implementing national definitions in information systems

Towards a
nationally
harmonised
management of
client data in
social welfare



Thank you for listening!

Antero Lehmuskoski
Finnish Institute for Health and Welfare
Email antero.lehmuskoski@thl.fi
[linkedin.com/in/anterolehmuskoski](https://www.linkedin.com/in/anterolehmuskoski)