

*Tietoteknologian käytön edistäminen  
sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma*

*2005:1*



Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2005:1

*Tietoteknologian käytön edistäminen*

---

**sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma**



SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

---

**Helsinki 2005**



# KUVAILELEHTI

<b>Julkaisija</b> Sosiaali- ja terveysministeriö		<b>Julkaisun päivämäärä</b> 31.12.2004	
<b>Tekijät</b> (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Heli Sahala		<b>Julkaisun laji</b> Moniste	
		<b>Toimeksiantaja</b> Sosiaali- ja terveysministeriö	
		<b>HARE-numero ja toimielimen asettamispäivä</b>	
<b>Julkaisun nimi</b> (myös ruotsinkielinen) Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma (Projektplanen för främjad IT-användning inom socialvården)			
<b>Julkaisun osat</b>			
<b>Tiivistelmä</b> <p>Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittäminen on sosiaalialan kehittämishankkeen (2003-2007) osaprojekti. Ensimmäisenä vaiheena oli laatia vuoden 2004 loppuun mennessä sosiaalihuollon kehittämistarpeista lähtevä kokonaissuunnitelma siitä, mitä eri toimenpiteitä tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa edellyttää valtakunnan tasolla, alueellisesti ja paikallisesti sekä missä järjestyksessä toimenpiteet tulee toteuttaa.</p> <p>Sosiaalialan omista tietotarpeista on viime vuosina keskusteltu aiempaa aktiivisemmin. Määrällinen, valtakunnallisten tilastojen tieto ei riitä työn ja palvelujen kehittämiseen vaan tarvitaan tietoa palvelutarpeesta ja sen syistä sekä ennen kaikkea palvelujen vaikuttavuudesta ja tuloksista. Näiden tietotarpeiden tarkempi määrittely ja tietojärjestelmien hyödyntäminen niihin vastaamisessa on keskeinen haaste koko sosiaalialan kehittämiseksi. Lisääntyvä moniammatillinen ja -toimijainen työtapo palvelutuotannossa asettaa uusia vaatimuksia tietojärjestelmille ja niiden käyttölaajuudelle. Tarve sosiaalihuollon tietojärjestelmien yhtenäisiin sisältömäärittelyihin ja toistensa kanssa yhteensopiviin tietojärjestelmiin on selkeä. Käytössä olevien tietojärjestelmien ongelmat eivät poistu, ellei määrittäytöitä tehdä valtakunnallisesti. Keskeistä on myös sosiaalialan henkilöstön tietotekniikkaosaamisen kehittäminen ja heidän osallistumisensa kehittämistyöhön. Sähköisen asioinnin kehittämiseen on paineita erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lisäksi sosiaalialan ammattilaiset tarvitsevat ajantasaisia tietopalveluja, jotka toistaiseksi ovat olleet hajanaisia. Tietoteknologian entistä laajempi käyttö merkitsee myös työprosessien muutoksia.</p> <p>Hankesuunnitelma sisältää seuraavat kehittämisalueet: asiakastietojärjestelmien kehittäminen, sähköiset palvelut ammattilaisille, sosiaalihuollon ammattilaisten tiedonhallinnan ja tietoteknologiaosaamisen kehittäminen, sähköiset palvelut asiakkaille, tietoturvan, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyn kehittäminen, lainsäädäntötarpeet sekä kansallisen ohjauksen ja koordinaation tehostaminen ja yhteistyön tiivistäminen.</p> <p>Hankesuunnitelma on laaja-alainen ja sen keskeisin osa on asiakastietojärjestelmien kehittäminen. Tämä kehittämistyö liittyy läheisesti terveydenhuollossa tehtävään aluetietojärjestelmien kehittämiseen sekä tehtyihin tietojärjestelmien yhteensopivuutta koskeviin määrittelyihin, joita voidaan hyödyntää sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämisessä. Kokonaisuudessaan sosiaalihuollon hankesuunnitelman toteuttamisen arvioidaan vievän aikaa vähintään seitsemän vuotta.</p>			
<b>Avainsanat</b> (asiasanat): sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, tietoteknologia, tietojärjestelmät, sähköiset palvelut, konsultaatio, tiedonsiirto, tietosuoja, tietoturva, saumaton palveluketju, tiedonsiirto, tietotuotanto			
<b>Muut tiedot</b> <a href="http://www.stm.fi">www.stm.fi</a>			
<b>Sarjan nimi ja numero</b> Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2005:1		<b>ISSN</b> 1236-200X	<b>ISBN</b> Painettu 952-00-1618-X PDF 952-00-1619-8
<b>Kokonaissivumäärä</b> 84	<b>Kieli</b> suomi	<b>Hinta</b> 14,04 €	<b>Luottamuksellisuus</b> Julkinen

**Jakaja**

Tätä julkaisua myy ja välittää:  
Yliopistopaino Kustannus, Helsinki University Press  
PL 4 (Vuorikatu 3 A)  
00014 HELSINGIN YLIOPISTO  
Fax (09) 7010 2374, puhelin (09) 7010 2363  
books@yliopistopaino.fi  
www.yliopistopaino.fi/kirjamyynti

**Kustantaja**

Sosiaali- ja terveysministeriö

## PRESENTATIONSBLAD

<b>Utgivare</b> Social- och hälsovårdsministeriet		<b>Utgivningsdatum</b> 31.12.2004	
<b>Författare</b>  Heli Sahala		<b>Typ av publikation</b> Stencil	
		<b>Uppdragsgivare</b> Social- och hälsovårdsministeriet	
		<b>HARE nummer och datum för tillsättandet av organet</b>	
<b>Publikation (även den finska titeln)</b> Projektplanen för främjad IT-användning inom socialvården (Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma)			
<b>Publikationens delar</b>			
<b>Referat</b> <p>Utvecklandet av IT-användning inom socialvården är en av delprojekten i utvecklingsprojektet för det sociala området (2003–2007). Det första uppdraget var att före slutet av 2004 lägga upp en övergripande plan utgående utvecklingsbehoven inom socialvården för vilka insatser det behövs rikstäckande, regionalt och lokalt för en främjad IT-användning inom socialvården och i vilken ordning insatserna skall genomföras.</p> <p>De sista åren har det debatterats mer aktivt om det sociala områdets egna databehov. Kvantitativ data i den rikstäckande statistiken räcker inte för utvecklingen av arbetet och servicen utan det behövs information om servicebehov och dess orsaker och framför allt om effektiviteten och resultaten av servicen. Att definiera dessa informationsbehov och att utnyttja datasystem i att bemöta behoven är centrala utmaningar för utvecklandet av det sociala området. Arbetssättet är alltmer multiprofessionellt och det finns alltmer aktörer och detta ställer nya krav på datasystem och omfattningen av utnyttandet av datasystem. Det finns ett klart behov för samordning av klassificering för datainnehåll i datasystem samt för datasystem som är kompatibla med varandra. Problemen med de nuvarande datasystem kommer att finnas kvar om klassificeringsarbetet inte förs nationellt. Det är också viktigt att utveckla IT-kunskaper hos personalen inom socialvården och att personalen deltar i utvecklingsarbete. Det finns tryck på att utveckla elektronisk kommunikation särskilt när det gäller social- och hälsovårdstjänster. Därtill behöver den yrkesutbildade personalen inom det sociala området tillgång till informationstjänster i realtid vilka för tillfället är oenhetliga. Ökad IT-användning medför även ändringar i arbetsprocesser.</p> <p>Projektplanen omfattar de följande utvecklingsområdena: utveckling av klientdatasystem, elektroniska tjänster för den yrkesutbildade personalen, utveckling av datahanteringen och IT-kunskaperna av den yrkesutbildade personalen inom socialvården, elektroniska tjänster för klienter, utveckling av dataskydd, datasekretess och hantering av klientdokumentation, lagstiftningsbehov, effektivisering av nationell styrning och samordning samt intensifiering av samarbetet.</p> <p>Projektplanen är vittomfattande och centralt för planen är att utveckla klientdatasystem. Detta utvecklingsarbete är nära förknippat med utvecklandet av regiondatasystem inom hälsovården samt klassificeringsarbetet angående kompatibiliteten mellan datasystem. Dessa klassificeringar kan utnyttjas i utvecklandet av IT-användning inom socialvården. Det uppskattas att genomförandet av projektplanen för socialvården tar som helhet minst sju år.</p>			
<b>Nyckelord:</b> socialvård, socialtjänster, datateknologi, datasystem, elektroniska tjänster, konsultation, datatransfer, dataskydd, datasekretess, obrukta servicekedjor, informationstransfer, informationsproduktion			
<b>Övriga uppgifter</b> <a href="http://www.stm.fi">www.stm.fi</a>			
<b>Seriens namn och nummer</b> Social- och hälsovårdsministeriets stencilserie 2005:1		<b>ISSN</b> 1236-200X	<b>ISBN</b> Tryckt 952-00-1618-X PDF 952-00-1619-8
<b>Sidoantal</b> 84	<b>Språk</b> Finska	<b>Pris</b> 14,04 €	<b>Sekretessgrad</b> Offentlig

**Distribution**

Distribution och försäljning:  
Helsingfors Universitetsförlaget,  
PB 4 (Berggatan 3 A)  
FI-00014 HELSINGFORS UNIVERSITET  
Fax (09) 7010 2374, tfn (09) 7010 2363  
books@yliopistopaino.fi  
www.yliopistopaino.fi/kirjamyynti

**Förlag**

Social- och hälsovårdsministeriet

## DOCUMENTATION PAGE

<b>Publisher</b> Ministry of Social Affairs and Health	<b>Date</b> 31 December 2004	
<b>Authors</b>  Heli Sahala	<b>Type of publication</b> Stencil	
	<b>Commissioned by</b> Ministry of Social Affairs and Health	
	<b>Project Register number and Date of appointing the organ</b>	
<b>Title of publication</b> Project plan for promoting the use of information technology in social services		
<b>Parts of publication</b>		
<b>Summary</b> <p>The project to develop the use of information technology in social services is a part of the Development Project for Social Services (2003–2007). The first task was to compile an overall plan by the end of 2004 taking into account the development needs in social services and describing the measures that are required to promote the use of information technology in social services at the national, regional and local levels as well as the order in which the measures should be implemented.</p> <p>Recently, there has been more active discussion over the information needs of social services. Quantitative information based on national statistics is not enough and improving the work and services requires information on service needs and the reasons behind the needs and especially on the effectiveness and results of the services. More thorough classification of these information needs as well as the use of data systems in meeting the needs are central challenges for the entire Development Project for Social Services. The increasingly multiprofessional mode of work with an increasing number of actors in the service provision sets new demands on data systems and the scope of their use. There is a clear need for uniform classifications of content in the social service data systems as well as for data systems that compatible. The problems of the present data systems remain until the classifications are decided at the national level. It is also important to improve the IT skills of the social welfare professionals as well as to enhance their participation in the development work. Especially in social welfare and health care services, there is pressure to develop electronic services. In addition, social welfare professionals need real time data services, which for the present are scattered. The expanded use of information technology leads also to changes in work processes.</p> <p>The project plan includes the following fields for development: developing client data systems, electronic services for professionals, developing data management and IT skills of the social welfare professionals, electronic services for clients, developing data protection, data security and the management of client data, legislative needs and strengthening of national steering and coordination as well as intensifying cooperation.</p> <p>The project plan is broad-based and its most central aspect is the development of client data systems. This development work is closely related to the development of regional data systems in health care as well as the classifications on the compatibility of data systems that can be utilised in developing the use of information technology in social services. It is estimated that the implementation of the project plan for social services will, in total, take at least seven years.</p>		
<b>Key words:</b> social welfare, social services, information technology, data systems, electronic services, consultation, data transmission, data protection, data security, seamless service chain, information transfer, information production		
<b>Other information</b> <a href="http://www.stm.fi">www.stm.fi</a>		
<b>Title and number of series</b> Stencils of the Ministry of Social Affairs and Health 2005:1	<b>ISSN</b> 1236-200X	<b>ISBN</b> Printed 952-00-1618-X PDF 952-00-1619-8

<b>Number of pages</b> 84	<b>Language</b> Finnish	<b>Price</b> 14.04 €	<b>Publicity</b> Public
<b>Distributor/Orders</b> Distribution and sales: Helsinki University Press PO Box 4 (Vuorikatu 3 A) FI-00014 HELSINKI UNIVERSITY, FINLAND Fax +358 9 7010 2374, Tel. +358 9 7010 2363 books@yliopistopaino.fi www.yliopistopaino.fi/bookstore		<b>Publisher</b> Ministry of Social Affairs and Health	

## Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	11
2	TEHTÄVÄKSIANTO JA TOTEUTUS .....	14
3	ASIAKASTIETOJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMINEN .....	15
3.1	Nykytilan kuvausta .....	17
3.2	Tavoitteet .....	17
3.3	Kehittämistarpeet .....	18
3.4	Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet .....	21
3.5	Toimenpide-ehdotukset .....	23
4	SÄHKÖISET PALVELUT AMMATTILAISILLE .....	29
4.1	Nykytilan kuvausta .....	30
4.2	Tavoite .....	30
4.3	Kehittämistarpeet .....	30
4.4	Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet .....	31
4.5	Toimenpide-ehdotukset .....	32
5	SOSIAALIHUOLLON AMMATTILAISTEN TIEDONHALLINNAN JA TIETOTEKNOLOGIAOSAAMISEN KEHITTÄMINEN .....	33
5.1	Nykytilan kuvausta .....	33
5.2	Tavoite .....	36
5.3	Kehittämistarpeet .....	36
5.4	Suunnitelmaan liittyviä muita hankkeita .....	36
5.5	Toimenpide-ehdotukset .....	37
6	SÄHKÖISET PALVELUT KANSALAISILLE JA ASIAKKAILLE .....	38
6.1	Nykytilan kuvausta .....	38
6.2	Tavoite .....	39
6.3	Kehittämistarpeet .....	39
6.4	Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet .....	40
6.5	Toimenpide-ehdotukset .....	40
7	TIETOTURVAN, TIETOSUOJAN JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELYN KEHITTÄMINEN .....	41
7.1	Nykytilan kuvausta .....	42
7.2	Tavoitteet .....	44
7.3	Kehittämistarpeet .....	44
7.4	Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet .....	44
7.5	Toimenpide-ehdotukset .....	45
8	MUUT HANKKEESEEN LIITTYVÄT TOIMENPITEET .....	47
8.1	Alueellinen tietohallinto- ja hankintayhteistyö .....	47
8.2	Työvälineiden kehittäminen .....	49
8.2.1	Mobiilityövälineiden kehittäminen ja turvallinen käyttöönotto .....	49
8.2.2	VIRVE-verkon käytön tehostaminen sosiaalihuollossa .....	50
8.2.3	Etätöön välineiden kehittäminen ja käyttöönotto .....	51
8.3	Asiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukeminen .....	52
8.4	Tutkimustarpeet .....	54
8.4.1	Tietosuojaan liittyvät kysymykset .....	54
8.4.2	Sosiaalialan tiedon hallintaan liittyvät kysymykset .....	55

9	LAINSÄÄDÄNTÖTARPEET .....	55
10	KANSALLISEN OHJAUKSEN JA KOORDINAATION TEHOSTAMINEN SEKÄ YHTEISTYÖN TIIVISTÄMINEN .....	56
10.1	Tilannekuvausta.....	57
10.2	Kehittämistarpeet.....	58
10.3	Toimenpide-ehdotukset .....	58
11	HANKEKOKONAISUUDEN ORGANISOINTI.....	59
11.1	Hankkeen johtaminen ja henkilöstö .....	59
11.2	Hankkeen viestintä ja tiedotus.....	62
	Taustamateriaalia .....	64
	Liitteet .....	67

# 1 JOHDANTO

Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittäminen on osa sosiaalialan kehittämishanketta (2003 – 2007). Sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta annetun valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti tavoitteena on uudenaikaistaa sosiaalialan palvelut, kehittää ehkäisevää toimintaa ja turvata sosiaalialan tasapainoinen ja pitkäjänteinen kehittäminen myös tulevaisuudessa. Tätä toteutettaessa sosiaalialalla otetaan käyttöön joustavasti tietoteknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

Sosiaalipalveluissa keskeiset kehittämiskohteet ovat palvelujen saamisen ja laadun turvaaminen, palvelujen asiakaslähtöisyyden parantaminen sekä osaavan henkilöstön varmistaminen. Työ- ja toimintakyvyn ylläpidon sekä oman vastuun ja aktiivisuuden kehittämisen tärkeänä edellytyksenä on, että yhteiskunnalliset palvelujärjestelmät toimivat tehokkaasti ja tukevat aktiivisesti ihmisten omatoimista suoriutumista. Osana tätä kehittämistyötä määriteltiin tehtäväksi sosiaalihuollon kehittämistarpeista lähtevä kokonaissuunnitelma siitä, mitä eri toimenpiteitä tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa edellyttää valtakunnan tasolla, alueellisesti ja paikallisesti sekä missä järjestyksessä toimenpiteet tulee toteuttaa.

Vaikka suunnitelmaa sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämisestä tehdään vuonna 2004, on koko sosiaali- ja terveysalan tietotekniikan kehittäminen ollut sosiaali- ja terveysministeriön strategisissa suunnitelmissa 1990-luvun alkupuolelta lähtien. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan tietohallinnon toimintastrategiaa luotiin jo 1990-luvun puolivälissä, jolloin toimi sitä valmistellut työryhmä. Tietoteknologian laajempi hyödyntäminen nähtiin keinona kaventaa väestöryhmien välisiä hyvinvointieroja lisäämällä asiakkaiden ja kansalaisten tietoutta terveellisistä elämäntavoista ja sosiaalisten ongelmien ehkäisystä.

Tietoverkot ja verkostoituminen antavat mahdollisuuden tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja kustannustehokkaasti ja laadukkaasti riittävän suurille väestöryhmille. Keskeiseksi kehittämisen kohteeksi nousivat saumattomat palveluketjut sekä kansalaisten ja asiakkaiden toimintamahdollisuuksien lisääntyminen. Samalla korostettiin tietoteknologian tasapuolista kehittämistä maan eri osissa, yhteiskunnan eri ryhmien tarpeiden huomioon ottamista sekä sitä, etteivät teknologian kustannukset saa muodostua esteeksi sen tarpeelliselle käytölle. Samassa yhteydessä korostettiin myös tietosuojan ja tietoturvan merkitystä kansalaisten palveluissa. On palvelun saajan edun mukaista, että hänestä on palvelutilanteessa käytettävissä tarpeellinen määrä luotettavaa tietoa. Työryhmä otti myös kantaa siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäratkaisujen perustana tulee olla avoimet, yhteensopivat ja standardisoidut kokonaisuudet. Myös valtakunnallisten tietovarantojen keräämisen ja hyödyntämisen tulee perustua tietoverkkojen hyödyntämiseen. (Tietotekniikan hyödyntämisstrategia. STM:n työryhmämuistioita 1996:17.)

Edellä mainitussa työryhmäraportissa on jo nostettu esille ne kehittämiskohteet, joita kansallisessa terveyshankkeessa ja nyt myös sosiaalialan kehittämishankkeessa toteutetaan: paikallisten ja alueellisten sosiaali- ja perusterveyspalvelujen verkottaminen, kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon tietoverkkoarkkitehtuurin ja tietoverkon luominen, kansalliset ja kansainväliset tietämys- ja konsultointipalvelut, kansalaisen ja asiakkaan toimintamahdollisuuksien parantaminen sekä itsenäistä suoriutumista, omatoimisuutta ja kotona selviytymistä tukevien sovellutusten ja tuotteiden kehittäminen. Lisäksi ajankohtaisia kehittämiskohteita ovat edelleen toimiva ja turvallinen tietosuoja ja tietoturva verkottuvassa sosiaalipalvelujen tuottamisjärjestelmässä, tietosuojaa tukeva teknologian kehittäminen ja avoimien ja yhteensopivien tie-

tojärjestelmäratkaisujen kehitystyön tukeminen sekä henkilöstön tietoteknologiaosaamisen lisääminen.

Makropilotti-hankkeessa (1999 – 2001) kokeiltiin tietoteknologian hyödyntämistä sosiaali- ja terveydenhuollossa alueellisesti. Tavoitteena oli tukea eri toimipaikoissa tarjottavien palvelujen saumatonta liittämistä toisiinsa siten, että palveluketju mahdollisimman hyvin vastaa asiakkaan tarpeisiin. Kokeilu toteutettiin Satakunnan sairaanhoitopiirin alueella seitsemässä kunnassa ja se jakautui pariinkymmeneen osaprojektiin. Hanke toteutettiin osaltaan sosiaali- ja terveysministeriön laajaa tietoteknologiastrategiaa ja oli osa sosiaali- ja terveysministeriön hyvinvointiklusteriyhteistyötä.

Makropilotin keskeisenä toimintamuutoksena oli palvelujen kehittämistä tukevan tietoteknisen järjestelmän (aluetietojärjestelmä, viitetietokanta, luotettu sähköposti ja alueportaali) luominen. Hanketta varten säädettiin erityislaki, joka mahdollisti asiakastiedon siirron yksiköstä toiseen. Kokeilulakia on sittemmin jatkettu vuoden 2005 loppuun ja laajennettu niin, että sitä voidaan soveltaa koko maassa. Makropilotissa tekniset ratkaisut viivästyivät ja kokeilukausi jäi lyhyeksi. Sen aikana todettiin kuitenkin, että alueellinen tietojärjestelmä on mahdollista luoda ja sellaiselle on ammattilaisten näkökulmasta tarvetta. Samalla todettiin muun muassa, että tiedonsiirron teknisten ratkaisujen tueksi tarvitaan tietosisältöjen määrittelyä ja selkeä käsitys tietojen käytöstä. Tietoteknisiltä ratkaisuilta vaaditaan myös, että ne eivät saa rajoittaa asiakas- ja muiden tietokantojen sisällöllistä kehittämistä.

Kansallisen terveysthankkeen käynnistyessä keväällä 2002 tavoitteeksi asetettiin väestön terveystarpeista lähtevän hoidon saatavuuden, laadun ja riittävän määrän turvaaminen maan eri osissa asukkaan maksukyvyistä riippumatta sekä palvelujärjestelmän kehittäminen kuntien ja valtion yhteistyönä ottaen huomioon yksityisen ja kolmannen sektorin toiminta. Osana tätä kehittämistoimintaa valmistellaan valtakunnallista sähköistä sairauskertomusta sekä saumattomien palveluketjujen toteutumista mahdollistavia tietojärjestelmätoteutuksia. Valtakunnallinen sähköinen potilaskertomus otetaan käyttöön vuoden 2007 loppuun mennessä. Vuonna 2004 aluehankkeissa pilotoidaan muun muassa sähköisen potilaskertomuksen rakenteisia ydintietoja, koodistopalvelimen käyttöä sekä viedään käytäntöön tietoturvallista kommunikointia koskevia suosituksia ja avoimia rajapintamäärittäyksiä. Nämä terveydenhuollossa käynnistetyt kehittämishankkeet liittyvät monin tavoin myös sosiaalihuollon tietoteknologian kehittämiseen, joten ne ovat keskeisesti esillä hankesuunnitelmassa ja suunnitelman toteuttaminen vaatii aktiivista ja samoihin päämääriin tähtäävää yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kesken niin valtakunnallisesti, alueellisesti kuin paikallisestikin.

Esitetyistä tavoitteista huolimatta sosiaalihuollon tietoteknologian kehittämisessä on painopisteenä ollut asiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukeminen. Vuonna 2001 käynnistynyt konsultaatiohanke oli ensimmäinen, jossa pääpaino oli ammattilaisille suunnattujen tietopalvelujen kehittämisessä sekä konsultaatiokäytäntöjen luomisessa sosiaalihuoltoon. Määrätietoista kehittämistyötä asiakastietojärjestelmien parantamiseksi ovat tehneet lähinnä suurimmat kaupungit, joilla on omia asiakastietojärjestelmiä. Muutoin käytössä olevien järjestelmien kehittäminen on tapahtunut lähinnä kaupallisista lähtökohdista ja yksittäisten asiakkaiden toiveista. Keskustelu sosiaalihuollon (sosiaalialan, sosiaalipalvelujen) tietohallinnosta on ollut hyvin vähäistä, samoin keskustelu alan tietotarpeista. Tietotuotanto on perustunut lähinnä valtakunnalliseen tilastointiin ja jossain määrin alueellisiin vertailutietoihin, joista on pyritty luomaan yhteismitallisia. Kaiken kaikkiaan vertailutietojen määrä on vähäinen, tietoa työn sisällöstä ja vaikutuksista ei tietojärjestelmien avulla voida juurikaan tuottaa ja tietojärjestelmien käyttöä työn tukemisessa ei ole pystytty hyödyntämään ja lisäämään. Tietoteknologian kehittämisen

nostaminen esille osana sosiaalialan kehittämishanketta oli todella ajankohtaista alan koko kehityksen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön kehittämisen kannalta.

Vuonna 2003 tietoyhteiskunnan määrätietoinen ja laaja-alainen kehittäminen sai lisää painoarvoa, kun tietoyhteiskuntaohjelman sisältö hyväksyttiin valtioneuvoston yleisistunnossa 25.9.2003 osana hallituksen strategia-asiakirjaa koskevaa periaatepäätöstä.

Tietoyhteiskuntaohjelman tarkoituksena on tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntämällä lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua. Ohjelmalla pyritään myös säilyttämään Suomen asema tieto- ja viestintäteknologian johtavana tuottajana ja hyödyntäjänä. Merkittävä osa ohjelman toteutusta on yhteistyö eri toimijoiden välillä sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Lisäksi edistetään kansalaisten ja yritysten luottamusta tietoyhteiskunnan palveluihin tietoturva ja yksityisyyden suoja parantamalla. Tietoyhteiskuntaohjelma koostuu kahdeksasta osa-alueesta, joihin kuuluu muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäminen tietoyhteiskunnan keinoin, kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiudet ja tietoyhteiskuntapalveluiden käytön tehostaminen ja sähköinen asiointi julkishallinnossa.

Tietotekniikan käytön laajeneminen on johtanut kuntia keskinäiseen yhteistyöhön niin tietotekniikkahankinnoissa kuin järjestelmien ylläpidossakin. Järkeväksi vaihtoehdoksi on sosiaalihuollossakin koettu yhteistyö sekä tietojärjestelmien määrittelyssä että hankinnoissa, etenkin kun riittävää hankintaosaamista ja määrittelyn asiantuntemusta ei kaikissa kunnissa ole. Sosiaalihuollon osalta yhteistyötarpeita lisää seudullisen palvelutuotannon ja -yhteistyön lisääntyminen erityispalvelujen järjestämisessä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon saumattomien palveluketjujen aikaansaaminen. Terveystieteiden osalta hyvään vauhtiin päässyt alueellinen tietojärjestelmien kehitystyö edellyttää myös sosiaalihuollon osallistuvan siihen. Lisääntyvä moniammatillinen ja -toimijainen työtapo palvelutuotannossa asettaa myös uudenlaisia vaatimuksia tietojärjestelmille ja niiden käyttölaajuudelle. Samalla muuttuvat työtavat voivat koetella lainsäädännön rajoja esimerkiksi tietosuojakysymyksissä ja saattaa uudelleen arvioitavaksi säästöjen toimivuutta asiakkaan palvelun kannalta.

Sosiaalialan omat tietotarpeet ovat viime vuosina nousseet keskusteluun: miten sosiaalialan työtä kuvataan, millaisia yhteisiä käsitteitä ja termejä käytetään, millaista tietoa omasta työstä ja sen vaikutuksista tarvitaan työn kehittämiseen, mitä tietoja tarvitaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen, millaisten tietojen perusteella verrataan kuntien ja muidenkin palvelujen tuottajien palveluja ja niiden kustannuksia ja vaikuttavuutta... Määrällinen, valtakunnallisten tilastojen tieto ei riitä työn ja palvelujen kehittämiseen vaan tarvitaan tietoa palvelutarpeesta ja sen syistä sekä ennen kaikkea palvelujen vaikuttavuudesta ja tuloksista. Näiden tietotarpeiden tarkempi määrittely ja tietojärjestelmien hyödyntäminen niihin vastaamisessa on keskeinen haaste koko sosiaalialan kehittämiseksi.

Monet erilaiset kuntakohtaiset tietojärjestelmät ovat esteenä sosiaali- ja terveystieteiden seudulliselle ja alueelliselle kehittämiselle. Tarve sosiaalihuollon yhtenäisiin sisältömäärityksiin ja toistensa kanssa yhteensopiviin tietojärjestelmiin on todettu koko maassa. Samalla on todettu, etteivät nyt käytössä olevien tietojärjestelmien ongelmat poistu, ellei määrittelytyötä tehdä valtakunnallisesti niin, että sitä voidaan tarvittaessa täydentää toimintakohtaisilla luokituksilla sekä alueellisilla ja paikallisilla määrityksillä esimerkiksi vertailutietojen saamiseksi. Keskeistä on myös sosiaalialan henkilöstön tietotekniikkaosaamisen kehittäminen ja heidän osallistumisensa uusien tietojärjestelmien kehittämistyöhön, koska järjestelmät ovat heidän työvälineitään. Tietoteknologian entistä laajempi käyttöönotto merkitsee myös työprosessien muutoksia, jotta uudistuksista olisi hyötyä.

Sosiaalipalvelujen käyttö laajenee koko ajan ja yhä suurempi osa palveluja käyttävistä tai heidän omaisistaan käyttää sähköisiä tietopalveluja. Sosiaalihuollon palveluista tiedotetaan monilla eri tavoilla, mutta vielä sähköinen tiedottaminen on määrältään ja laadultaan vaihtelevaa. Informaatiopalvelujen kysyntä kuitenkin kasvaa koko ajan ja tähän kansalaisten tarpeeseen tulee kehittää parempia ja kattavampia palveluja niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin. Myös sähköisen asioinnin kehittämiseen on paineita erityisesti sosiaali- ja terveystaloudissa.

## 2 TEHTÄVÄKSIANTO JA TOTEUTUS

Valtioneuvosto antoi 2.10.2003 periaatepäätöksen sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. Sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisessa tavoitteena on palvelujen saamisen ja laadun turvaaminen, palvelurakenteen ja toimintojen uudistaminen sekä henkilöstön osaamisen ja työolojen kehittäminen.

Valtioneuvoston periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta toimeenpannaan sosiaalialan kehittämishankkeena vuosina 2003 – 2007. Sosiaalialan kehittämishankkeen toimeenpanosuunnitelmassa on esitetty sosiaalialan uudistamisen tavoite ja periaatteet, hankkeen organisointi sekä keskeiset periaatepäätöstä toteuttavat hankkeet, jotka käynnistetään vuosina 2003 – 2004.

Yksi näistä kehittämishankkeista on ”Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa”.

Tavoitteeksi hankkeelle on määritelty:

Sosiaalialan tietoteknologian käytön edistäminen lähtien alan omista kokonaisuutena arvioiduista kehittämistarpeista.

Toimeenpanosuunnitelmassa toimenpiteiksi määriteltiin:

1. Tehdään sosiaalihuollon kehittämistarpeista lähtevä kokonaissuunnitelma siitä, mitä eri toimenpiteitä tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa edellyttää valtakunnan tasolla, alueellisesti ja paikallisesti sekä missä järjestyksessä toimenpiteet tulee toteuttaa.
2. Täsmennetään kokonaissuunnitelman valmistelun yhteydessä toimenpidetietokokonaisuutta, johon sisältyy muun muassa seuraavia osakokonaisuuksia:
  - toimivat asiakastietojärjestelmät, sähköisen asiakasdokumentaation ja arkistoinnin yhtenäistäminen
  - asiakasdokumentaation perustietosisällössä käytettävien käsitteiden, termien ja luokitusten yhtenäistäminen
  - sosiaalihuollon ammattilaisten tiedon hyödyntämisen kehittäminen
  - sosiaalihuollon ammattilaisten käytössä olevan tietopohjan laajentaminen ja tiedon käytettävyyden edistäminen
  - sosiaalihuollon tietoturvan kehittäminen erityisesti sähköiseen asioiden käsittelyyn siirryttäessä
  - kansalaisille suunnattujen sähköisten palvelujen kehittäminen

- kansallisen ohjauksen ja koordinaation tehostaminen sekä yhteistyön tiivistäminen sosiaalialan osaamiskeskusten ja muiden alueellisten toimijoiden sekä alan palveluja tuottavien yritysten kanssa
3. Toimenpidekokonaisuuden toteuttamisen edellyttämä lainsäädäntö valmistellaan osana palvelulainsäädäntöhanketta.

Vastuu- ja yhteyshenkilönä sosiaali- ja terveysministeriössä on sosiaalineuvos Martti Lähteenen.

Toukokuussa 2004 sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto tekivät sopimuksen, jonka mukaan Suomen Kuntaliiton erityisasiantuntija Heli Sahala laatii kohdassa mainitun kokonaissuunnitelman toimenpide-ehdotuksineen vuoden 2004 loppuun mennessä.

Suunnitelma on laadittu tiiviissä yhteistyössä sosiaalialan eri toimijoiden kanssa. Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat olleet sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin ja Suomen Kuntaliiton asiantuntijat sekä terveydenhuollon sähköisen potilaskertomuksen kanssa työskentelevät. Tiivistä yhteydenpitoa on ollut myös sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa ja lisäksi erilaisiin alan tietoteknologiahankkeisiin sekä kuntatason toimijoihin. Hankkeesta ja hankesuunnitelmasta on sen valmisteluaikana tiedotettu sosiaali- ja terveysministeriön järjestämissä seudullisissa työkokouksissa sekä alueellisissa seminaareissa ja työkokouksissa, joita sosiaalialan osaamiskeskukset ovat järjestäneet alueillaan.

Työn tuloksena syntynyt hankesuunnitelma sisältää toimeksiannon mukaisesti seuraavat kehittämisaalueet:

- asiakastietojärjestelmien kehittäminen
- sähköiset palvelut ammattilaisille
- sosiaalihuollon ammattilaisten tiedonhallinnan ja tietoteknologiaosaamisen kehittäminen
- sähköiset palvelut asiakkaille
- tietoturvan, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyn kehittäminen
- lainsäädäntötarpeet
- kansallisen ohjauksen ja koordinaation tehostaminen sekä yhteistyön tiivistäminen.

Mittavin kehittämistyön kohde on asiakastietojärjestelmien valtakunnallinen yhtenäistäminen ja sisällöllinen kehittäminen.

Lisäksi hankesuunnitelmassa käsitellään sosiaalihuollon työvälineisiin liittyviä tietoteknologian kehittämistarpeita ja asiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukemista. Myös kehittämishankkeisiin liittyvät tutkimustarpeet tulevat esille, samoin hankkeen alkuvaiheen organisointi.

### **3 ASIAKASTIETOJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMINEN**

Asiakastietojärjestelmien kehittäminen on nähty teknologiahankkeen keskeisenä tehtävänä. Toimivat – ja toimimattomat – tietojärjestelmät ovat sosiaalialan ammattilaisten arkea. Lähes jokaisen kunnan sosiaalihuollossa on käytössä asiakastietojärjestelmiä, jotka palvelevat ainakin osaa sosiaalihuollon toimintakentästä. Eniten käytetään elatusturvaohjelmistoja, toimeentulotuen ja päivähoiton ohjelmistoja sekä eri palvelujen laskutuksen ohjelmistoja. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät on luotu ja kehitetty ohjelmistotaloissa, toki yhteistyössä kun-

tien kanssa. Ne on hankittu korvaamaan paperiasiakirjoista koostuneita asiakasakteja ja tehostamaan työprosesseja. Järjestelmien kehittämisen ja hyödyntämisen ongelmana on ollut se, että sosiaalihuollon tietojärjestelmille ei ole valtakunnallisesti määritelty yhtenäisiä rakenteita eikä tietosisältöjä. Niissä käytettävät termitkin eroavat toisistaan. Tietojärjestelmiä on muokattu yksittäisten käyttäjien tarpeisiin sillä seurauksella, että käytössä olevat ohjelmistot ovat todella moninaisia eivätkä ne ”keskustele keskenään”.

Jatkossa käsitellään tietojärjestelmien tilannetta ja ongelmia, jotka ovat johtaneet siihen, että on välttämätöntä luoda valtakunnallisesti yhtenäisiä termejä, määrittää niin sanottuja ydintietoja, jotka asiakirjoissa aina tulee olla, määrittää asiakirjojen ja tietojärjestelmien rakenteita, jotta tietoa voidaan myös hallita ja poimia ja niin edelleen. Tietojärjestelmien avulla on tulevaisuudessa myös tuotettava valtakunnallisen tilastoinnin tiedot, saatava erilaista vertailutietoa ja pystyttävä myös huolehtimaan asiakirjojen asianmukaisesta säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Tehtävä on todella mittava haaste, kun otetaan huomioon kaikki ne erilaiset sosiaalihuoltoon kuuluvat lakisääteiset palvelut, joiden toimivuutta hankkeella ollaan parantamassa. Liitteenä 1 on listaus sosiaalihuoltoon kuuluvista palveluista.

Paljon puhutaan sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian kehittamisestä kokonaisuutena ja sektoreilla onkin paljon yhteisiä piirteitä, mutta myös oleellisia eroja. Yksi ratkaiseva ero terveydenhuollon potilasprosessiin nähden on sosiaalihuollon hallintopäätösprosessi. Sosiaalihuollon prosessi alkaa useimmiten asiakkaan hakemuksella tai ilmoituksella palvelutarpeesta (mahdollisesti kirjallinen hakemuslomake). Asian vireillepanoon kuuluu yleensä myös erilaisia liiteselvityksiä ja sähköiseen käsittelyyn päästään vasta, kun työntekijä alkaa kirjata asiaa tietojärjestelmään. Asiakkaalle tulee antaa asian ratkaisusta kirjallinen päätös ja hänellä on oikeus hakea muutosta päätökseen, jolloin alkaa hallinnollinen prosessi, joka voi päättyä Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuun. Terveydenhuollossa potilaan hoitoa koskeva dokumentointi kulkee tulevaisuudessa lähes kokonaan sähköisenä eikä lääkärin tekemistä hoitopäätöksistä anneta potilaalle erillistä asiakirjaa, josta voisi valittaa.

Yhteistä sosiaali- ja terveydenhuollolle on asiakkaan yksityisyyden suojan huomioon ottaminen lainsäädäntöön sisältyvien salassapitosäännösten mukaisesti. Tämä merkitsee tiukkoja tietoturvasäännöksiä asiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä. Yhteistä on myös asiakkaan usein monipuolisen palveluketjun ja palvelukokonaisuuden hallinta, johon asiakastietojärjestelmien kehittamisestä odotetaan apua nopeuttamaan ja turvaamaan palveluja.

Sosiaalihuollossa toimii henkilöstöä monissa erilaisissa tehtävissä ja erilaisella koulutuksella. Sosiaalihuollon henkilöstöä ei lähihoitajia lukuun ottamatta merkitä mihinkään ammattihenkilörekisteriin, kun taas terveydenhuollon ammattihenkilöistä on omat rekisterinsä. Lisäksi sosiaalihuollossa toimivalta ei ole nimikkeeseen perustuvaa, vaan toimivallan delegointi on kuntakohtainen hallinnollinen päätös. Tällä on vaikutuksia moneen ratkaisuun ja määrittämiseen tietotekniikan käytön kehittämisessä.

Terveydenhuollossa on tietotekniikan kehittämistyötä tehty jo vuosien ajan tavoitteena vuonna 2007 ottaa käyttöön sähköinen potilaskertomus koko maassa. Tässä kehittämishankkeessa on tehty paljon määrittäytöä, jota voidaan hyödyntää myös sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kehittämisessä. Näitä yhteiseksi kehitettäviä teknisiä ratkaisuja käsitellään kohdassa, jossa esitellään asiakastietojärjestelmien kehittämiseen liittyviä muita hankkeita.

### 3.1 Nykytilan kuvausta

Lähes kaikissa kunnissa on käytössä asiakastietojärjestelmät, joskin niiden sisältö ja käyttötarkoitus erilaisissa sosiaalipalveluissa vaihtelevat. Lisäksi osa toiminnoista toimii edelleen ja tulee myös toimimaan manuaalisen ja sähköisen asiakirjahallinnon yhdistelmänä (esim. kotipalvelu, asumispalvelut, pienet perheneuvolat).

Sosiaalityön eri toimintojen (lastensuojelu, päihdehuolto, vammaispalvelut ja muu sosiaalityö) ja toimeentulotuen osalta järjestelmiä käytetään laajimmillaan sekä hakemusten käsittelyn, päätöksenteon ja maksatuksen välineinä että asiakaskertomusten kirjaamisessa. Eläusturva, päivähoido ja kotipalvelu ovat tietojärjestelminä edelleen suurelta osin maksatuksen ja laskutuksen käytössä, vaikka ohjelmistot mahdollistaisivat laajemman käytön asiakaskertomuksissa. Asiakaskertomus-käsitettä on kritisoitu, mutta se on vakiintunut käyttöön. Mitä ilmeisimmin myös tälle käsitteelle pitää tulevassa työssä antaa määrittäminen tai löytää jokin muu parempi käsite sen tilalle.

Sosiaalihuollossa ongelmana on muun muassa kirjava käsitteiden viidakko, koska yhteisiä käsitelmäärittelyjä ei ole kansallisesti sovittu. Lisäksi ohjelmistoista saatava tietotuotanto yhteenvertotusosalla on vaihtelevaa ja edellyttää kunnassa tehtyjä määrittelyjä ja niiden vaatimien tietojen syöttämistä ohjelmaan asiakasasioiden käsittelyn yhteydessä. Ohjelmistoja on myös muokattu ostajien omien toiveiden mukaisesti, jolloin niistä saatavat tiedot vaihtelevat muun kuin valtakunnallisen tiedonkeruun osalta eikä vertailutietojen luotettavuutta voida taata. Pääsääntöisesti ohjelmistot tuottavat tilastotietoa, mutta suhteellisen vähän tietoa toiminnasta ja sen muutoksista, tuloksista puhumattakaan.

Tietojärjestelmistä tuotetaan vuosittain kerättävien asiakaskohtaisten tilastojen tiedot. Käytännössä näyttää siltä, että tiedonkeruussa on puutteita ja osa tehdään manuaalisesti. Tiedon siirto Stakesiin tehdään joko levykkeillä tai tietoliikenneyhteyksillä, joilla se onnistuu toimeentulotuessa mutta ei toistaiseksi esimerkiksi lastensuojelussa. Kuntien toiminta- ja taloustilastoon koottavia asiakasmäärätietoja ei ohjelmista välttämättä suoraan saada, ei myöskään taloutta koskevia tietoja. Viimeksi mainittu johtuu myös osin kuntien talousarvioiden rakenteesta, jossa erittelyt eivät ole yhtä tarkalla tasolla kuin kysyttävät tilastotiedot.

Sosiaalitoimen ohjelmistotoimittajia on useita, mutta suurin osa kunnista käyttää kahden suurin ohjelmatoimittajan tuotteita. Viime vuosinakin markkinoille on tullut uusia yrityksiä. Usein kunnan käyttämät ohjelmat ovat samaa ”ohjelmaperhettä”, mikä ei vielä takaa, että ohjelmat olisivat yhteensopivia. Osalla kunnista on useiden eri toimittajien ohjelmistoja käytössä. Suurin osa samoista ohjelmatoimittajista tuottaa myös terveydenhuollon ohjelmia ja on näin ollen jo mukana terveydenhuollossa meneillään olevassa kehittämistyössä.

### 3.2 Tavoitteet

Täsmennetään kokonaissuunnitelman valmistelun yhteydessä toimenpidekokonaisuutta, johon sisältyy muun muassa seuraavia osia:

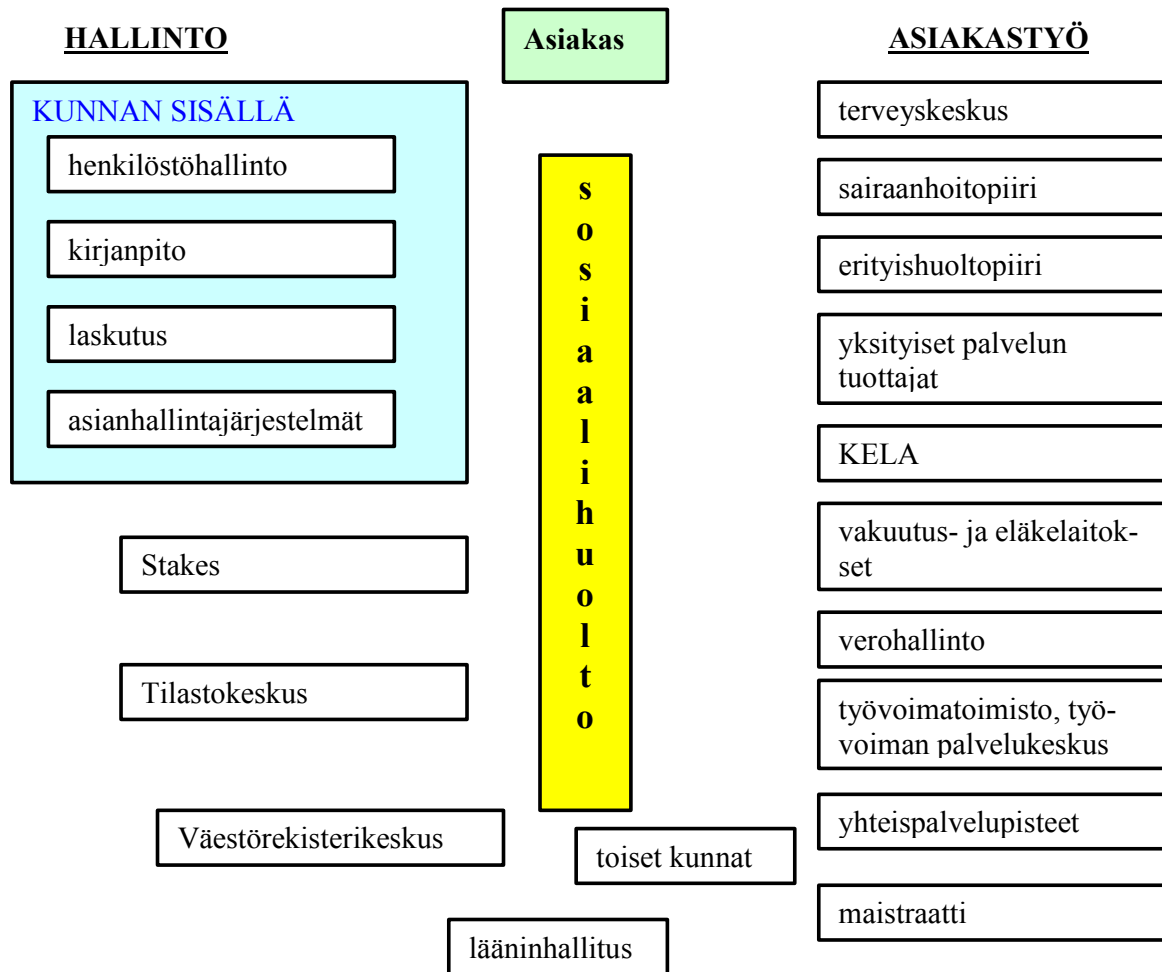
- asiakasdokumentaation perustietosisällössä käytettävien käsitteiden, termien ja luokitusten yhtenäistäminen

- toimivat asiakastietojärjestelmät, sähköisen asiakasdokumentaation ja arkistoinnin yhtenäistäminen
- sosiaalihuollon ammattilaisten tiedon hyödyntämisen kehittäminen.

### 3.3 Kehittämistarpeet

- Asiakastietojärjestelmät toimivat suhteellisen hyvin päivittäisessä työssä, vaikka niistä ei vielä saada esimerkiksi kaikkea tarvittavaa tilastotietoa. Järjestelmät on luotu suurelta osin helpottamaan niin sanottuja rutiinitoimenpiteitä, ylläpitämään asiakastietoja ja tuottamaan päätökset ja laskutuksen tai etuuksien maksatuksen tiedot. Järjestelmiä tulisi tarkastella osana sosiaalihuollon eri tehtävien asiakasprosesseja ja selvittää, missä määrin ne auttavat ja tukevat prosessia, tuottavat ja antavat siinä tarvittavaa tietoa.
- Järjestelmien tietosisältöjä tulisi myös arvioida, koska niihin on tehty käyttäjäkohtaisten toiveiden mukaista räätälöintiä, joka toisaalta voi estää yhteensopivuutta mutta toisaalta voi tuoda jo valmiita parannuksia järjestelmiin yleisemminkin. Lisäksi järjestelmien avulla pitäisi saada nykyistä paremmin koottua yleisen tason tietoa asiakkaiden tarpeiden ja palvelujen kehityksestä sekä kuntalaisten hyvinvoinnin muutoksista.
- Tietojärjestelmät eivät nykyisellään täytä asiakirjahallinnon ja muun lainsäädännön määräyksiä (mm. seulonta- ja hävittämistoiminnot puuttuvat) eikä niitä voida käyttää sähköisessä arkistoinnissa. Näin asiakirjoissa myös jää pitkäaikaiseen säilytykseen tarpeettomia tietoja.
- Kehittämisessä joudutaan ottamaan huomioon asiakastietojärjestelmien yhteydet kuntien hallinnon tietojärjestelmiin (henkilöstöhallinto, kirjanpito, laskutus, asiahallintajärjestelmät) sekä valtakunnalliseen tiedonkeruuseen (säännöllisesti kerättävät tilastot). Yhä lisääntyviä tarpeita on sähköiseen tiedonsiirtoon asiakastyön eri yhteistyötahojen kanssa, mikä on myös otettava huomioon kehittämistyössä.
- Lisääntyvä seutuyhteistyö on nostanut esille myös kysymyksen kuntien yhteisistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmistä, teknisistä mahdollisuuksista niiden toteuttamiseksi sekä toteuttamisen niin, että käyttö täyttää tietosuovaatimukset.
- Asiakastietojärjestelmien ja niiden perustietosisältöjen ja rakenteiden tulisi olla yhteensopivia riippumatta siitä, onko kyse kunnan, järjestön vai yksityisen yrityksen tietojärjestelmästä.

KUVIO 1.

**Sosiaalihuollon tietoteknisiä yhteyksiä kunnan sisällä ja sen ulkopuolisiin toimijoihin**

Ulkoiset kytkennät eivät kuvaa sosiaalihuollon yhteistyöverkostoa, joka on paljon laajempi ja monipuolisempi. Tähän on koottu yksinkertaistetusti yhteistyötahot, joiden kanssa on jo olemassa sähköistä tietojenvaihtoa tai joiden kanssa sen tarvetta merkittävästi tulee olemaan. Hallinnolliset yhteydet liittyvät kunnan sisäiseen toimintaan ja toisaalta valtakunnallisten toimijoiden tietojenkeruuseen ja vastaavasti kunnan tarvitsemiin väestörekisteritietoihin.

- Asiakasdokumentaation perustietosisällössä käytettävien käsitteiden, termien ja luokitusten sisältö on hyvin moninainen. Varsinaista valtakunnallista luokitusyötä ei terveydenhuollon tapaan ole tehty kuin muutamien toimintojen osalta (terveydenhuollon sosiaalityö). Lisäksi joissain toiminnoissa on voitu hyödyntää terveydenhuollon luokituksia. Valmisteilla on sosiaalityön luokitus, mutta muilta osin kansallisia luokituksia ei ole tekeillä. Kuusikkokuntien vertailutyössä on yritetty määrittellä toimintoja ja palveluja niin, että niistä saataisiin vertailukelpoista tietoa.
- Sosiaalihuollossa käytettävät käsitteet ja termit ovat suurelta osin yhteisesti määrittelemättä. Lainsäädännössä annetaan määrittelyjä keskeisille palveluille. Tilastoinnin yhteydessä on tehty määrittelyjä, samoin erillisselvitysten laadinnassa. Läninhallituksilla on käytös-

sään yksityisiä sosiaalipalveluja koskeva rekisteri, jossa on palveluja koskevia määräytyksiä. Lisäksi erilaisissa tutkimuksissa ja selvityksissä on tehty omia käsitelmääntyksiä. Myös kunnat ja palvelun tuottajat käyttävät omia määräytyksiään palveluista ja palvelukonaisuuksista. Vaihtelevilla tavoilla määritellyt termit tulevat ongelmana esiin, kun pyritään vertaamaan eri toimijoiden palvelujen sisältöjä ja kustannuksia. Luotettavaa vertailutietoa on erittäin vaikea saada.

- Jotta asiakasdokumentaatiota ja asiakirjojen säilytystä voitaisiin yhtenäistää, on keskeisten käsitteiden ja termien määrittäminen välttämätöntä. Määrittästyötä voi seurata vielä tarkempi eri palveluja koskeva luokitustyö, mutta erittäin kiireellisenä eri tahot ovat nähneet peruskäsitteiden ja termien sisällön määrittelyn. Tämä on myös tarvittava pohjatyö muille osion kehittämiskohteille. Määrittästyö ei saa olla ristiriidassa vallitsevan lainsäädännön kanssa.
- Sähköisen asiakasdokumentaation yhtenäistäminen on haaste tilanteessa, jossa dokumentaatiolle ei muutamia lastensuojelun asiakirjoja ja eräitä sopimuksia lukuun ottamatta ole annettu ohjeistusta. Hakemuslomakkeet ovat edelleen paperilla ja vuosia osa niistä tulee olemaan käytössä myös paperiversiona, vaikka osa asiakkaista siirtäisikin käyttämään sähköistä asiointia. Lisäksi osassa asiointia hakemukseen tarvitaan liitteitä muista lähteistä ja ne toimitetaan paperilla. Hankkeen aikana tulee myös päättää, pyritäänkö kokonaan sähköiseen dokumentaatioon vai jääkö osa asiakirjoista edelleen paperimuotoon. Täysin sähköinen dokumentointi merkitsee hakemusten ja niiden liitteiden skannaamista, ellei niitä saada sähköisinä. Tämän työ- ja kustannusvaikutuksia joudutaan selvittämään, samoin asiakkaalle annettavan hallintopäätöksen sähköistä toimivuutta.
- Asiakaskertomuksen sisällöstä ei ole yhtenäisiä käytäntöjä. Päätösten osalta aikaisemmat paperilomakkeet on yleensä siirretty sähköiseen muotoon lähes sellaisinaan. Lisäksi sähköinen asiakirja edellyttää rakenteista muotoa, jotta niistä löydetään helposti kulloinkin tarvittavat tiedot (hakemus, päätös, palvelusuunnitelma jne.). Rakenteisuuden määrittelyyn liittyy myös asiakirjojen arvonmäärittäminen, joka taas on edellytys säilytysaikojen määrittelylle ja asiakirjojen hävittämiseksi sekä sähköisen arkistoinnin toteutukselle.
- Sähköisen asiakasdokumentaation yhtenäistämisen tulee koskea myös yksityisiä palvelujen tuottajia, joiden määrä sosiaalihuollossa lisääntyy koko ajan.

Sähköiseen asiakasdokumentaatioon liittyy muun muassa tietoturva-, tunnistus- ja tiedoksiantokysymyksiä, joita käsitellään erikseen muun muassa luvussa 7.

- Asiakirjallisen tiedon käsittelyn, säilytysaikojen ja säilytystapojen yhtenäistäminen edellyttää sosiaalihuollon nykyisten asiakirjakokonaisuuksien tarkastelua kokonaan uudelleen. Voimassa olevat valtionarkiston ohjeet kunnallisten asiakirjojen hävittämisestä ovat vuodelta 1989. Ohjeiden taustalla on vuosia kestänyt valmistelutyö, joten sosiaalitoimen todellisuus tänään on hyvin erilainen kuin ohjeiden syntyessä. Lisäksi noiden ohjeiden jälkeen on lainsäädäntöä muutettu (mm. arkistolaki, henkilötietolaki, julkisuuslaki) koskien muun muassa tarpeettomien asiakirjojen hävittämistä.
- Käytännössä sosiaalitoimen asiakirjallisen tiedon käsittelyä on hankaloittanut ajantasaisen ohjeiden puute. Käytännön tarpeet huomioon ottavat ohjeet tarvitaan mahdollisimman pian.

### 3.4 Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet

#### Sosiaalityön luokitus

Sosiaalityön luokitus -projektissa kehitetään suomalaiselle sosiaalityölle yhteinen luokitusjärjestelmä. Luokituksella kuvataan sosiaalityön kohteena olevia asioita ja ilmiöitä sekä sosiaalityöntekijän toimintaa. Sosiaalityön luokitus luodaan yhdessä käytännön sosiaalityön asiantuntijoiden kanssa. Sosiaalityön yleisluokitus on valmis vuoden 2005 loppuun mennessä. <http://www.stakes.fi/oske/luokitukset/sosiaalityo/index.html>

#### Sosiaalihuollon sanastotyö

*Stakes* on tehnyt sanastotyötä, jolla tähdätään tietojärjestelmissä esiintyvien käsitteiden harmonisointiin sosiaali- ja terveydenhuollossa siltä osin, kuin se on mahdollista ja järkevää. Tavoitteena on tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasasiakirjojen peruskäsitteiden terminologisia määritelmiä sekä analysoida näiden lisäksi palvelujen tuottamisessa tarvittavaa hallinnollista käsitteistöä, muun muassa tilastokäsitteitä. Kymmenen vuoden aikana sanastotyöstä on myös julkaistu useita sanastoja ja käsitelmäryhmiä. Viimeisten parin vuoden ajan sanastotyö ei ole edennyt. <http://www.stakes.fi/oske/terminologia/stakesin.htm>

#### Sosmeta-asiasanasto (Stakes)

Stakes on vuonna 2004 tehnyt sosiaalialan ammattilaisille suunnattua Sosiaaliportti-portaalia varten Sosmeta-asiasanaston. Runsaat 700 asiasanaa käsittävä sanasto perustuu Sosiaaliportin linkkihakemiston aineistoihin sekä Stakesin tietopalvelun kokoelmaluettelon, hankerekisterin ja palveluhakemiston asiasanoihin. Sanastossa on noudatettu yleisen asiasanaston (YSA/Vesa) käytäntöjä. Varsinaisten asiasanojen ohella sanastossa on runsaasti synonyymeja.

Lastensuojelun Keskusliitolla on Sosiaalialan asiasanasto, joka toistaiseksi on saatavissa painettuna ja levykkeellä. Sanasto on tarkoitus päivittää kevään 2005 aikana ja tuottaa myös sähköisenä verkkoversiona.

Huoltajasäätiö on koonnut Sosiaaliturvan sanaston, joka on viimeksi julkaistu viisikielisenä alan sanakirjana, joka ei toistaiseksi ole saatavissa sähköisenä.

#### Terveydenhuollon sähköinen potilaskertomus

Terveydenhuollon sähköisen potilaskertomuksen yhteydessä on tehty suosituksia, joita voidaan soveltaa myös sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien suunnittelussa. Suositukset koskevat muun muassa potilaskertomuksen yhdenmukaisia rakenteisia ydintietoja, tietojen arvonmäärittäystä, tiedon käyttöä ja sen luovutusta, sähköisen suostumuksen periaatteita sekä kuvailutietojen käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisissä asiakirjoissa, järjestelmien välisen kommunikaation avointa standardia ja turvallista kommunikaatioalustaa. Näitä käsitellään enemmän luvussa 7.4.

#### Palveluluokitushanke Stakes

Palveluluokitushankkeessa harmonisoidaan sosiaali- ja terveydenhuollon julkisen ja yksityisen sektorin palvelunimikkeistö. Palvelunimikkeiden alle voidaan myöhemmin liittää muun muassa toimenpideluokitukset. Palvelunimikkeistön kansallinen yhdenmukaistaminen ja synonyymien määrittäminen on tarpeen, jotta sähköinen asiointi/konsultointi on mahdollista eri toimipaikkojen tehtävärakenteen mukaan. Yhtenäinen, valtakunnallisesti sovittu palveluiden luo-

kitus on edellytys alueellisille ja valtakunnalliselle palveluhakemistolle sekä asiakas- ja palvelutietojen siirrolle ja konvertoinnille järjestelmästä toiseen. Yhtenäinen palveluluokitus helpottaa asiakkaan ja ammattilaisen tiedonhakua, tilastointia, sähköisten asiointipalveluiden kehittämistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden alueellista järjestämistä ja kilpailuttamista. <http://www.stakes.fi/oske/luokitukset/palveluluokitus/index.html>

#### Valtakunnallinen koodistopalvelin Stakes

Valtakunnallinen koodistopalvelin on sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen koodistojen ylläpito- ja jakelupalvelu digitaalisessa muodossa olevia terminologisia järjestelmiä varten. Palvelimella tullaan ylläpitämään muun muassa toimipaikkarekisteriä, ja jokaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiosta on tavoitteena tallentaa palvelimelle myös sen tarjoamat palvelut. <http://www.stakes.fi/oske/luokitukset/palveluluokitus/index.html>

#### Kuusikkokuntien vertailutiedot

Kuusikko-työryhmä on Suomen kuuden suurimman kaupungin, Helsingin, Espoon, Vantaan, Turun, Tampereen ja Oulun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva yhteistyöryhmä. Kuusikko-työryhmä tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnoista vertailuja, joissa tarkastellaan kuntalaisille tuotettuja palveluja sekä niiden kustannuksia.

[www.kuusikkokunnat.fi](http://www.kuusikkokunnat.fi)

#### Tieto 2005

Tietouudistus 2005 muuttaa vuosittain koottavia asiakaskohtaisia tilastotietoja ainakin lastensuojelussa ja toimeentulotuessa sekä Tilastokeskuksen kokoamassa kuntien toiminta- ja taloustilastossa. Viimeksi mainitun osalta uudistukset tulevat mahdollisesti voimaan jo vuoden 2006 tietojen osalta.

#### Palvelujen saatavuuskriteereistä säätäminen

Osana sosiaalialan kehittämishanketta ollaan valmistelemassa säädöksiä määrääjoista, joiden kuluessa vanhuspalveluissa ja toimeentulotuessa asiakkaan on päästävä palvelutarpeen arviointiin. Näillä uudistuksilla on vaikutuksia tietojärjestelmien sisältöihin.

#### Avohoidon tilastoinnin ja jononhallinnan kehittäminen

Vuonna 2004 käynnistettiin hankkeet sähköisten potilasasiakirjojen hyödyntämiseksi avohoidon tilastoinnissa ja jononhallinnassa. Hanke toteutetaan Stakesin koordinoimana ja sitä on valmisteltu yhteistyössä sähköisen potilaskertomuksen ydintietoja määrittelevän hankkeen kanssa. Vuonna 2004 pilotoitiin tiedon siirtoa sähköisestä potilaskertomuksesta valtakunnallisiin rekistereihin ja tietokantoihin. Jononhallinnan kehittämisessä selvitetään sitä, miten perustiedot sisällytetään ydintietoihin, miten luodaan alueellinen jononhallintajärjestelmä, miten alueellisista järjestelmistä siirretään tiedot valtakunnallisiin järjestelmiin ja miten luodaan valtakunnallinen rekisteri tai tietokanta raportointivälineineen.

#### JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta on valtion ja kuntien tietohallinnon yhteisten hankkeiden kehittämisfoorumi. JUHTAn toiminta perustuu vuonna 1988 annettuun asetukseen ja sen tehtävänä on yhteensovittaa valtion ja kuntien tietotekniikan, tietohallinnon ja sähköisten asiointipalvelujen kehittämistä, edistää julkisen hallinnon tietotekniikan hyväksikäyttöä, laatia toimialaansa liittyviä suosituksia ja ohjeita sekä määritellä hallinnollisia periaatteita toimialallaan.

JHS-järjestelmän avulla julkishallinnon tietohallintoratkaisut ja menettelytavat yhdenmukais-  
tavat. Suosituksia käyttämällä pystytään hyödyntämään muualla tehtyä ratkaisuja eikä kertaal-  
leen mietittyjä ratkaisuja tarvitse kehittää uudestaan.

<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf>

#### JUPA-hanke (Julkiset palvelut verkkoon)

Hanke on sisäasiainministeriön hanke, joka edistää verkkoasiointiin, julkisen palvelutuotan-  
non kehittämiseen, yhteistyöhön ja kumppanuuteen liittyviä asioita. Sen tavoitteena on muun  
muassa edistää julkisten verkkopalveluiden käyttöä. [www.jupa.fi](http://www.jupa.fi)

#### Tilastokeskuksen luokitukset

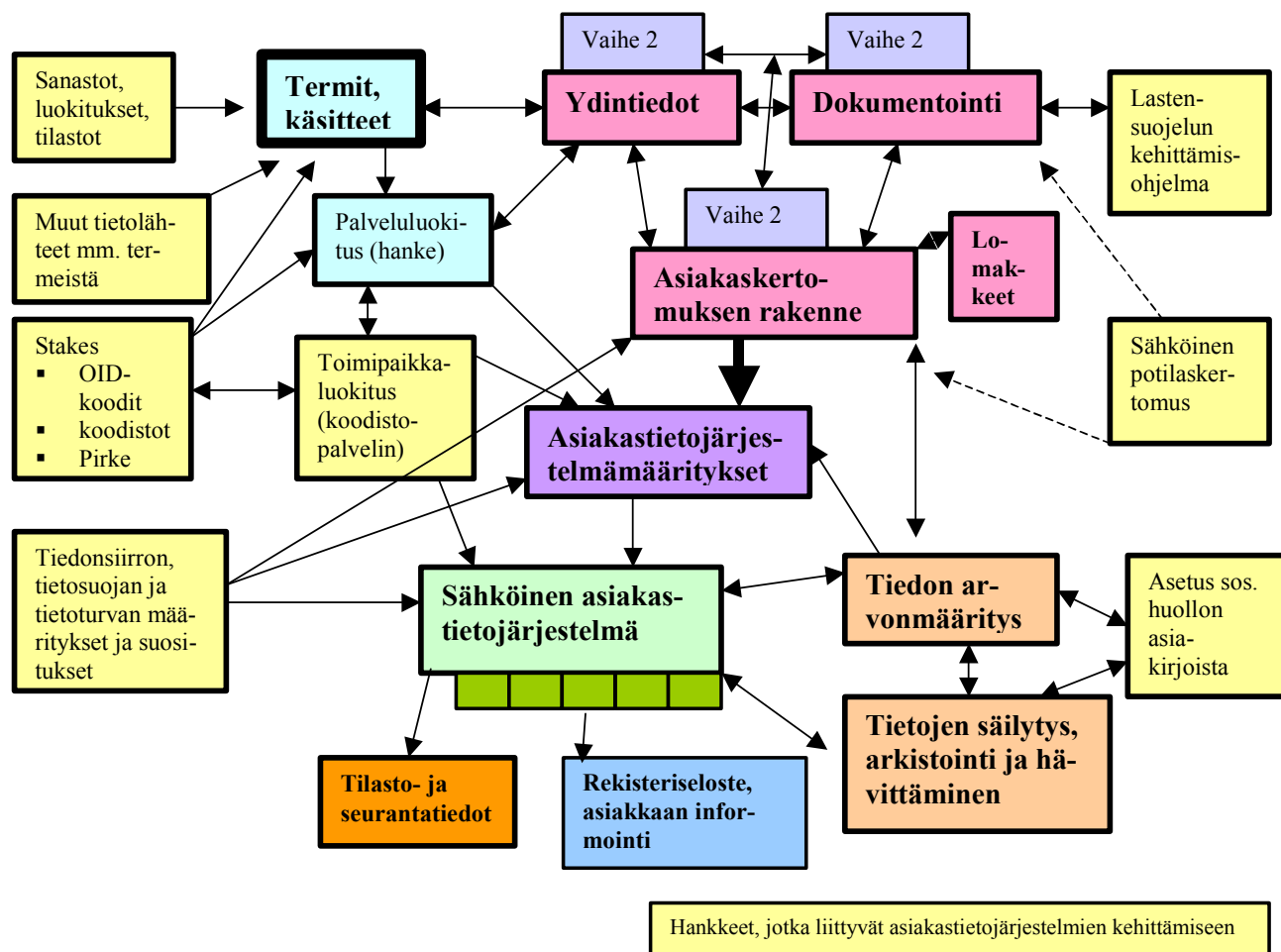
Tilastokeskuksen luokituspalvelut ylläpitää ja kehittää tilastotoimen yleisiä luokitusstandarde-  
ja. Luokitusoppaassa esitellään yleiset tilastoluokitukset sekä muita tilastointiin liittyviä luoki-  
tuksia ja standardeja.

### **3.5 Toimenpide-ehdotukset**

Toimenpide-esitykset koostuvat useista osioista, joista osalle on jo luotu pohjaa terveyden-  
huollon hankkeissa. Niiden osalta tullaan selvittämään tehtyjen ratkaisujen soveltuvuus myös  
sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiin ja tekemään tarvittava kehitystyö. Oheinen kuvio an-  
taa kuvan siitä, millaisista osioista asiakastietojärjestelmän kehittäminen koostuu, mitä jo teh-  
tyjä tai meneillään olevia hankkeita (keltaiset osat) siihen liittyy sekä miten hankkeen osiot  
ovat sidoksissa toisiinsa. Kehittämistyön alku on termeissä, ydintiedoissa ja dokumentaatios-  
sa.

KUVIO 2.

## Asiakastietojärjestelmien kehittämisen osat ja siihen liittyvät muut hankkeet



Ks. myös luku 11 hankkeen organisointi (sivu 59)

### Asiakasasiakirjojen tietosisällön ja rakenteen kehittäminen

- Sosiaali- ja terveysministeriö käynnistää vuoden 2005 alussa asiakastietojen ja dokumentaation yhtenäistämiseen sekä asiakastietojärjestelmien rakenne- ja sisältömäärityksiin tähtäävän työn, jonka kokonaisuutta koordinoimaan asetetaan asiantuntijatyöryhmä.
  - Työryhmää johtaa sosiaali- ja terveysministeriön edustaja ja jäseninä voisivat olla muun muassa Stakes, Suomen Kuntaliitto, kunnat, Tietosuojavaltuutetun toimisto, terveyshanke (sähköinen potilaskertomus), Kuusikkokuntien edustus, asiakirjahallinnon ammattilainen (yhteys tiedon arvonmääritykseen, tietojen säilytykseen, arkistointiin ja hävittämiseen) ja muita asiantuntijoita, jotka aiemmin ovat olleet kehittämässä sosiaalihuollon termejä ja asiakasasiakirjoja.
  - Sihteerinä työryhmässä toimii dokumentaatiotyöryhmän projektipäällikkö ja asiantuntijana hankekokonaisuuden projektipäällikkö (organisointi s. 60).

- Tavoitteena on ohjata työtä sellaiseen asiakaskertomuksen rakenteeseen ja määrittelyyn, että perusrakenne on mahdollisimman selkeä ja samankaltainen eri palveluissa, mutta asiakastietojärjestelmiä voidaan täydentää muun muassa palvelukohtaisilla luokituksilla ja muilla ”täydennysosilla”, kun niitä alalle saadaan. Tällaisia tulevaisuudessa kehitettäviä osia liittyy todennäköisesti muun muassa palvelujen luokituksiin sekä laadun ja vaikuttavuuden seurantaan ja arviointiin.
- Työryhmä toteuttaa yhtenäisen sosiaalihuoltoa koskevan käsitelmäärittelyn niiden toimintojen ja tietojen osalta, joista tarvitaan valtakunnallista samansisältöistä tietoa muun muassa palvelujen seurantaan, tilastotietoihin ja muuhun vertailuun.
  - Aluksi hankitaan kartoitus muun muassa lainsäädännössä, vertailutiedoissa ja tilastoissa käytössä olevista käsitteistä ja niiden määritellyistä sisällöistä työn pohjaksi esimerkiksi Tekniikan Sanastokeskus ry:ltä tai Stakesilta.
  - Työ aloitetaan vuoden 2005 alussa, sitä tehdään yhteistyössä ydintietomäärittelyjen kanssa ja sen ensimmäinen vaihe (valtakunnallisesti palveluissa, suunnittelussa ja seurannassa käytettävät termit) on valmiina viimeistään 28.2.2006.
  - Työryhmä esittää sosiaali- ja terveysministeriölle myös mahdolliset jatkotarpeet käsitelmäärittelylle.
  - Resurssina työryhmä tarvitsee ulkopuolelta hankittavan selvitystyön lisäksi osan yhden työntekijän työpanoksesta ajalle 1.5.2005 – 30.4.2006 (yhteys ydintietomäärittelyyn).
- Saman työryhmän johtamana aloitetaan kaikille sosiaalihuollon asiakasasiakirjoille yhteisten ydintietojen (perustietojen) määrittely käyttäen apuna sosiaalihuollon asiakirjojen nykytietoja sekä terveydenhuollon ydintietomäärittelyä.
  - Työn tulee olla valmiina lausunnoille ja mahdollisesti testattavaksi 31.12.2005.
  - Ydintietojen määrittelyä tehdään projekti, jonka toteutus hankitaan ulkopuoliselta asiantuntijaorganisaatiolta.
- Ydintietojen toisena vaiheena käynnistetään kevään 2006 aikana ”palvelukohtaisten ydintietojen täydentävien tietojen” määrittely. Näillä tiedoilla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoille yhteisten ydintietojen täydentämistä palvelukohtaisilla aina tarvittavilla tiedoilla. Työn valmistelun yhteydessä on ratkaistava, miten palvelut tässä yhteydessä ryhmitellään, koska tietotarpeet ovat sekä samanlaisia että palvelukohtaisia.
  - Työ edellyttää yhteistyötä terveydenhuollon tietomäärittelyjen kanssa niissä palveluissa, joissa käytännössä yhteistyötä ja yhteisiä asiakkaita on paljon (mm. kotihoito, mielen-terveyspalvelut, vanhusten laitoshoido).
  - Työ tehdään porrastetusti siten, että ensimmäisenä käsitellään ainakin ne palvelut, jotka liittyvät keskeisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiin asiakaspalvelutehtäviin.
  - Työ organisoidaan asiantuntijaryhmille ja/tai alueellisille kehittämishankkeille, joiden yhteistyötä voi koordinoita sosiaali- ja terveysministeriön rinnalla ydintietojen määrittelyä hoitanut taho.
  - Työn tulee olla valmiina kaikkien palveluiden osalta vuoden 2007 lopussa.
  - Määrittelyjen muokkaaminen tietojärjestelmiin käynnistetään vuoden 2007 aikana ja niiden tulee olla käytössä viimeistään vuonna 2011.
- Ydintietojen määrittelyn rinnalla toteutetaan dokumentaation rakenteiden ja sisältöjen määrittäminen sosiaalipalveluille yhteisesti ja kuten ydintiedoissakin yhteistä määrittelyä täydentäen erilaisiin sosiaalipalveluihin. Apuna käytetään sähköisen potilaskertomuksen

määrittelytyötä. Rakenteiden määrittely liittyy myös asiakirjojen arvonmääritykseen (säilytysajat). Osioon liittyy lisäksi lastensuojelun kehittämishankkeen dokumentaatioryhmän työ.

- Dokumentaation yhteisten rakennemallien ohjeistuksen tulee olla valmiina pilotointiin 31.3.2007 ja täsmennettyjen palvelukohtaisten rakenteiden 31.3.2008.
  - Rakenteiden määrittely hankkeistetaan omaksi kokonaisuudekseen, jolle nimetään työryhmä ja projektipäällikkö, jotka toteuttavat työn asiantuntijoiden avulla.
  - Osa määrittelystä voidaan toteuttaa alueellisina hankkeina.
  - Työ edellyttää yhteistyötä terveydenhuollon tietomääritysten kanssa niissä palveluissa, joissa käytännössä yhteistyötä ja yhteisiä asiakkaita on paljon (mm. kotihoito, mielen-terveyspalvelut, vanhusten laitoshoido).
  - Työ tehdään porrastetusti siten, että ensimmäisenä käsitellään ainakin ne palvelut, jotka liittyvät keskeisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiin asiakaspalvelutehtäviin.
  - Tietojärjestelmämäärittelyt tehdään vuosina 2007 – 2008 ja määrittelyjen mukaisten tietojärjestelmien tulee olla käytössä vuonna 2011.
  - Sosiaalipalveluiden osalta on samalla arvioitava tiedon ja tiedonkulun tarpeita sosiaalihuollon sisällä, sosiaali- ja terveydenhuollon välillä sekä suhteessa muihin yhteistyökumppaneihin, jotta dokumenttien rakenne tukee päivittäistä työtä ja samalla mahdollistaa tarpeellisen tiedonsiirron. Työssä voidaan hyödyntää aikaisemmin tehtyjä työ- ja asiakasprosessikuvauksia, joita täydennetään tarpeen mukaan.
- Ydintietojen ja dokumentoinnin määrittelyjen yhteydessä tulee selvittää, onko valtakunnallisesti määriteltävä, miltä osin tietojärjestelmät tulee valmiiksi toteuttaa myös ruotsin ja saamen kielellä.
  - Pitemmällä aikavälillä toteutettava dokumentaation sisällöllinen kehittäminen sisältyy seuraavaan lukuun.

## Lomakkeet

Lomakkeiden kehittäminen ei tarkoita, että kaikki nykyisin käytössä olevat lomakkeet digitalisoitaisiin. Pikemminkin on harkittava tarkoin, mitä lomakkeita sähköisissä asiakirjoissa tarvitaan lomakemuodossa. Sen sijaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tullaan tarvitsemaan määrämuotoista tiedonkeruuta, johon tarvitaan yhtenäisiä ”lomakkeita”. Näillä lomakkeilla yhdenmukaistetaan muun muassa tietojärjestelmissä käytettäviä tunnistetietoja (OID-koodit) toimipaikoille, asiakkaan ydintiedoille, työntekijän tunnistetiedoille ja muille asian- ja asiakirjan käsittelyn metatiedoille.

Lisäksi sosiaalihuollossa on säädöstasolla määriteltäviä määrämuotoisia lomakkeita, joiden tulee määrämuodossaan toimia kaikissa tietojärjestelmissä. Lomakkeilla voidaan myös täydentää asiakaskertomuksen tietosisältöjen rakennetta niin, että säännönmukaiset rekisteri- ja tilastotiedot saadaan tietojärjestelmästä automaattisesti (esim. Hilmo ja vuosittaiset tilastot). Sähköisen potilaskertomuksen osalta lomakkeiden sisältömääritystyö on jo aloitettu.

- Dokumentaatiotyöryhmä ja sen projektipäällikkö seuraavat terveydenhuollon sähköisten lomakkeiden kehittämistyötä ja vastaavat riittävästä yhteistyöstä hankkeiden välillä.

- Dokumentaation rakenteiden yhteydessä valmistellaan myös pohjatyö siitä, mitä sähköisiä lomakkeita sosiaalihuollossa tullaan tarvitsemaan ja kytketään ne osaksi asiakaskertomuksen rakennetta.
- Asiakastietojärjestelmissä käytettävien lomakkeiden rakenteen ja sisällön lopullinen määrittely voidaan tehdä sen jälkeen, kun itse asiakasasiakirjojen rakennemääritykset ovat valmiina. Tämä tarkoittaa, että kyseessä oleva työ voidaan aloittaa vuoden 2007 syksyllä. Pohjana voidaan käyttää sähköisen potilaskertomuksen lomakemäärityksiä ja teknisiä ratkaisuja.
  - Lomakkeiden määrittelytyö hankkeistetaan omaksi kokonaisuudekseen.
  - Lomakkeiden tulee olla pilotoitavissa vuoden 2009 alussa.
- Lomakkeisiin liittyy myös metatietojen määrittely. Yhteisesti sovittujen metatietojen avulla asiakirjat löytyvät luotettavasti. Metatietojen avulla ohjataan asiakirjojen arkistointia, säilytystä ja käyttöoikeuksia. Metatietojen yhteinen soveltaminen edellyttää, että toimipaikat ja asiakirjat yksilöidään (OID-tunnus) ja että sähköisten asiakasasiakirjojen kuvailustandardina käytetään CDA R2 -standardia. Muiden asiakirjojen osalta sovelletaan tällä hetkellä JHS 143 -suositusta.
  - Metatietojen osalta määrittelyjen tulee kokonaisuudessaan olla valmiina vuoden 2008 lopussa ja tietojärjestelmillä valmius käyttää niitä asiakirjojen yksilöinnissä viimeistään vuonna 2011.
- Yhdessä sähköisen potilaskertomuksen kehittämisen kanssa selvitetään, miten lomakkeiden keskitetty ylläpito on maassamme mahdollista järjestää, koska sillä voitaisiin sekä säästää työpanosta että turvata ulkoasultaan ja sisältömäärityksiltään yhdenmukaiset lomakkeet.

### **Ydintietojen, asiakaskertomuksen ja lomakkeiden tietosisältöjen rakenteistaminen**

- Sosiaalihuollon asiakirjojen tietosisältöjen määrittelyksen yhteydessä ja sen seuraavana vaiheena on niiden rakenteistaminen (CDA/XML-muotoon). Tämä tehtävä joudutaan hankkimaan ulkopuolisilta tietoteknologian asiantuntijoilta. Rakenteistaminen voi alkaa vuonna 2006 ja kokonaisuutena se kestää usean vuoden ajan (vrt. tietosisältömääritysten aikataulutus vuoden 2008 loppuun). Tavoitteena on, että rakenteiset tiedot kaikilta osin ovat tietojärjestelmissä käytössä vuonna 2011.

### **Luokitukset**

- Kaikkien edellä mainittujen työryhmien tehtävänä on lisäksi miettiä, onko tarvetta valmistumassa olevan sosiaalityön luokituksen lisäksi käynnistää luokitustyötä muista sosiaalipalveluista sekä tehdä tätä koskevat ehdotuksensa sosiaali- ja terveysministeriön työryhmälle.
- Sosiaalihuollon palveluluokituksen laatiminen ensisijaisesti Stakesin ylläpitämälle koodistopalvelimelle toimipaikkarekisterin käyttöön liitetään käsitelmääritystyöhön siten, että luokitusta valmistellaan yhteistyössä Stakesin kanssa ja se on testauskäytössä 31.12.2005 ja voidaan ottaa käyttöön viimeistään vuoden 2007 alussa. Työn pohjalta sosiaalihuollon toimipaikat liitetään toimipaikkaluokitukseen OID-koodeilla.

- Pohjatyötä on jo tehty PIRKE-hankkeessa, jossa on aloitettu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluluokituksen laatiminen. Terveys- ja terveydenhuollon osalta luokitus on tulossa käyttöön vuoden 2005 aikana.
  - Vaatii työpanosta valmistelun työryhmältä ja projektipäälliköltä.
  - Stakesin työpanos koodistopalvelimen osalta.
- Toimipaikkaluokitus ja -koodit otetaan kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimipaikkojen osalta käyttöön 31.12.2007 mennessä. Stakes vastaa luokituksen ylläpidosta ja päivityksistä.

### **Valtakunnalliset palvelut**

- Edellä mainittu koodistopalvelin toimii siis valtakunnallisena palvelimena toimipaikkakoodien jakamisessa vuodesta 2006 alkaen.
- Koodistopalvelimella myös ylläpidetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluluokitusta, joka ainakin ensi vaiheessa on suhteellisen suppea ja palvelee nimenomaan toimipaikkaluokitusta.
- Jatkossa tulee selvittää, miten valmistuvat luokitukset (sosiaalityön luokitus) mahdollisesti voidaan liittää koodistopalvelimeen, jolloin se olisi valtakunnallisesti käytettävissä.
- Muiden valtakunnallisten palvelujen tarvetta selvitetään hankkeen edetessä.

### **Asiakirjallisten tietoaineistojen säilytysaikojen määrittäminen ja niiden käsittelyä koskevien ohjeiden laadinta**

- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen muodostamista, käsittelyä ja säilyttämistä koskevien ohjeiden valmistelu hoidetaan erillisenä projektina alkaen vuonna 2006. Työhön käytetään vastuu- ja tehtäväkenttänä esimerkiksi Suomen Kuntaliittoa ja sen tekee asiantuntijaryhmä ja projektipäällikö. Asiantuntijaryhmän puheenjohtajana toimii sosiaali- ja terveysministeriössä asiakirjojen käsittelyä ja säilytystä koskevan asetuksen valmistelusta vastuussa oleva juristi.
  - Asiakirjallisten tietojen säilytysaikoja koskeva määrittäminen liittyy myös asiakirjojen rakenteiden määrittelyyn, joten projektipäällikön tulee olla mukana kyseessä olevassa työssä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
  - Arvioitu projektipäällikön työpanos säilytysaikojen määrittelyssä on 10 – 12 henkilötyökuukautta.
  - Tavoitteena on, että asiaa koskevat suositukset voidaan antaa vuoden 2007 alussa.
  - Sosiaali- ja terveysministeriö antaa kevään 2007 asetuksen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen laadimisesta sekä niihin liittyvän muun materiaalin säilyttämisestä.
  - Asetusta täydentävän käytännön oppaan valmistelu on myös asetettavan työryhmän tehtävä.
- Sosiaali- ja terveysministeriö käynnistää yhdessä arkistolaitoksen kanssa selvityksen edellytyksistä, joilla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat voitaisiin arkistoida sähköisesti myös pysyvän arkistoinnin osalta. Tällä hetkellä käytettävissä olevat tekniset ratkaisut eivät ole saaneet arkistolaitoksen hyväksyntää pysyvään säilytykseen. Kysymys on sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakirjojen tulevan arkistoinnin järjestämisestä.

- Sosiaali- ja terveysministeriö selvittää osana meneillään olevia kehittämishankkeita mahdollisuudet alueellisten arkistojen (mahdollisesti sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisten) käyttöönottoon siirryttäessä sähköiseen arkistointiin. Alueellisen arkiston perustamiseen liittyy paljon kysymyksiä ylläpitäjästä, arkistoinnin toteutuksesta, tiedonsiirrosta, tietosuojasta ja tietojen säilyvyydestä luettavassa muodossa.

### **Tietojärjestelmien sisältöjen ja toiminnallisuuden kehittäminen**

Terveydenhuollon hankkeessa luotuja suosituksia järjestelmien välisistä avoimista rajapinnoista, turvallisesta kommunikaatioalustasta sekä tietoteknologia-arkkitehtuurista ja niin edelleen pyritään soveltamaan sosiaalihuollon kehittämistyössä mahdollisimman paljon.

- Sosiaali- ja terveysministeriö käynnistää vuonna 2005 yhdessä Stakesin kanssa hankkeen, jossa selvitetään, miten annetut suositukset toimivat sosiaalihuollon toimintaympäristöissä ja mitä mahdollisia muutoksia ja täsmennyksiä niihin pitää tehdä.
- Sosiaalihuollon omista lähtökohdista tehtävä määrittely käynnistetään edellä mainitun vaiheen jälkeen vuoden 2005 lopussa.
- Lisäksi sosiaalihuollon edustus tulee olla mukana jatkossa terveydenhuollon hankkeessa tehtävässä määrittely- ja tarkennustyössä.

Tietojärjestelmien sisältöjen ja toiminnallisuuden kehittämiseen liittyy myös ammattilaisten tiedonhallinnan kysymyksiä sekä muun muassa henkilön tunnistamisen kysymyksiä, jotka käsitellään erikseen.

## **4 SÄHKÖISET PALVELUT AMMATILAISILLE**

Sosiaalialan ammattilaiset, erityisesti sosiaalityöntekijät, tarvitsevat päivittäisessä työssään ajantasaista tietoa lainsäädännöstä ja sen soveltamisesta, erilaisista palveluista ja niiden tuottajista, sosiaaliturvaetuksista, työvoimapalveluista ja monista muista muiden tahojen tuottamista palveluista. Lisäksi tarvitaan ammatillista tietoa, menetelmätietoa, tutkimustietoa sekä kollegoiden ja asiantuntijoiden neuvoja.

Suurella osalla työntekijöistä on mahdollisuus käyttää sähköisiä verkkopalveluja työssään ja työpaikkojen Internet-yhteydet laajenevat koko ajan. Tiedon tarpeet ovat tässä ja nyt usein liittyen asiakkaan tilanteen selvittämiseen ja päätöksentekoon. Toisaalta myös tiedonvälitys nopeutuu koko ajan ja uutta sähköistä tietoa on jatkuvasti tarjolla. Tarjolla olevia sähköisiä palveluja käytetään, mutta niiden käyttämiseen tottuminen vie aikaa ja edellyttää myös niiden helppokäyttöisyyttä omassa työpisteessä.

## 4.1 Nykytilan kuvausta

Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat tiedonhaussa saman ongelman kuin kansalaisetkin: tieto on kunkin tiedontuottajan omilla Internet-sivuilla, jonne voi joutua etsiytymään hakukoneen avulla. Yhtä tai muutamaa keskitettyä tiedonlähdettä ei toistaiseksi ole. Järjestöt tuottavat huomattavan määrän ammattilaisille tarpeellista tietoa, jonka löytäminen on yhtä ongelmallista kuin julkishallinnon tiedonkin. Vuonna 2005 valmistumassa oleva Stakesin luoma Sosiaaliportti-portaali on osaltaan täyttämässä tätä puutetta. Palveluja koskevan tiedon hajainaisuus nähdään myös silloin, kun yritetään selvittää asiakkaalle sopivaa palvelujen tuottajaa. Palvelujen tuottajien sivuja ollaan myös erilaisissa hankkeissa kokoamassa yhteen ja yhdenmukaistamassa, mutta silti niiden löytäminen on vielä melko sattumanvaraista. Lisäksi sivuilla tarjottava tieto ei aina ole laadultaan sellaista, että se vastaisi ammattilaisen tietotarpeisiin.

Ongelmatilanteissa on luontevaa kääntyä kollegan puoleen ja paljon käytetään myös naapuriapua eli naapurikuntien työntekijöiden kokemusta, suurempien kuntien työntekijöiden osaamista, lääninhallitusten apua tai valtakunnallista osaamista muun muassa sosiaali- ja terveysministeriössä, Stakesissa ja Suomen Kuntaliitossa. Yleensä neuvoja haetaan sieltä, mistä ne saa maksutta. Kynnys kysyä tietoa valtakunnallisista organisaatioista näyttää myös olevan aika korkea. Konsultaatiosta osana työtä ja yhtenä työn menetelmänä on itse asiassa sosiaalialalla alettu puhua vasta ekonsultaatiohankkeen myötä 2000-luvulla. Konsultaatio niin sähköisenä kuin muutoinkin toteutettuna hakee edelleen paikkaansa sosiaalialan työssä.

Monissa sosiaalialan tehtävissä tarvitaan ja tullaan yhtä enemmän tarvitsemaan niin sanottuja mobiileja työvälineitä, joista nyt on yleisesti käytössä matkapuhelin viestintävälineenä. Niiden lisäksi on kokeiltu kommunikaattoreita ja kannettavia tietokoneita muun muassa kotipalvelun työssä. Toimivia ratkaisuja ei vielä juurikaan ole saatu aikaan ja tulevaisuuden haasteena on kehittää tiedonsiirtoa ja tiedonsaantia asiakkaan luona tehtävässä työssä. Tätä osaluetta käsitellään hankesuunnitelman luvussa 8.2.1.

## 4.2 Tavoite

- Sosiaalihuollon ammattilaisten käytössä olevan tietopohjan laajentaminen ja tiedon käytettävyyden edistäminen

## 4.3 Kehittämistarpeet

- Ajantasaisen tiedon saatavuuden ja löydettävyyden parantaminen
- Pysyvien valtakunnallisten tietopalvelujen turvaaminen
- Ammatillisen ja menetelmällisen tiedon helppo saatavuus
- Monialaiseen tietotarpeeseen vastaaminen
- Erilaisen vertaistuen ja konsultaation tarve ja käytön edistäminen
- Tietotarpeiden määrittely ja julkituominen alan erilaisissa tehtävissä

#### 4.4 Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma

[www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi)

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke

Sosiaalihuollon ekonsultaatiohanke kokoaa sosiaalityössä tarvittavaa ammattitietoa valtakunnalliseen verkkoportaaliin. Hankkeen aikana kehitetään sosiaalialan konsultaatiopalveluita ja parannetaan työntekijöiden mahdollisuuksia verkottua keskenään ja saada toisiltaan tietoa ja tukea. Hanke päättyy vuoden 2004 lopussa. <http://www.stakes.fi/ekonsultaatio/index.htm>

TIVA

Stakes koordinoi sosiaali- ja terveysministeriön ja Euroopan Sosiaalirahaston tasa-arvoprojektin rahoittamaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tietoteknologiavalmiuksien vahvistamiseen liittyvää hanketta. Hanke kestää elokuusta 2002 helmikuuhun 2005. Hankkeessa kehitetään ja pilotoidaan työelämälähtöisiä, verkko-opetusta hyödyntäviä täydennyskoulutusmalleja yhteistyössä alan oppilaitosten kanssa. <http://www.stakes.fi/alue/Tiva.htm>

Sosiaali ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien rekisterin uudistaminen on valmistavana sosiaali- ja terveysministeriössä. Tarkoituksena on, että lääninhallitusten kokoaman lupa- ja ilmoitusrekisterin tiedoista osa olisi julkisia ja niin kansalaisten kuin ammattilaistenkin käytettävissä Internet-sivuilla.

Hoiva-alan palveluverkkoprojekti

Projekti on kauppa- ja teollisuusministeriön sekä Euroopan Sosiaalirahaston rahoittama ja se koostuu tällä hetkellä kymmenestä alueellisesta projektista. Alueprojekteissa kerätään kattava alueellinen hakemisto yksityisistä hoiva-alan yrityksistä. Mukana olevat yritykset ovat luvantai ilmoituksenvaraisia: yritysten toimintaa valvoo lääninhallitus ja kunta, jossa palvelua annetaan. Projekti kestää vuoden 2006 loppuun.

<http://www.hoivayrittajat.com/hoiva/PublicAbout.po>

Lastensuojeluverkko-projekti (Lastensuojelun Keskusliitto)

Lastensuojeluverkko-projekti on tietotekniikan hyväksikäyttöön perustuva ammatilliseen lastensuojelutyöhön kohdistuva hanke. Sen ajatuksena on toteuttaa malli palveluntuottajien itse päivittämästä lastensuojelupalveluiden tietokannasta, joka integroituu muihin Internet-palveluihin.

Palvelutietojen luokiteltu rakenne luo pohjan vertailtavaan ja avainsanojen avulla löydettävään tietoon. Hakupalvelu on pilotointivaiheessa syksyllä 2004. [www.lapsitieto.fi](http://www.lapsitieto.fi)

Muita hankkeita

Alueellisesti on viime vuosina syntynyt runsaasti erilaisia ”tietopankkeja” myös sosiaalialan ammattilaisten käyttöön. Maakunnalliset ja seudulliset portaalit sisältävät laaja-alaista tietoa toiminta-alueensa palveluista ja niiden tuottajista, myös julkisista palveluista. Sosiaalialan osaamiskeskukset ovat koonneet tietoa sekä omalta alueelta että eri aihepiireistä. Lisäksi osana terveydenhuollon tietoteknologiahankkeita on syntynyt ja syntymässä alueellisia tietopankkeja muun muassa toimintayksiköistä ja niiden palveluista.

Mobiilien työvälineiden kehittämishankkeita on ollut vireillä ainakin Oulussa ja Turussa. Raportteja näistä ei toistaiseksi ole ollut saatavissa vaan kokeilut jatkuvat.

## 4.5 Toimenpide-ehdotukset

- Nykyiset ja tulossa olevat portaalipalvelut turvataan valtakunnallisesti toimivina. Sosiaaliportti Stakesin ylläpitämänä avautuu vuoden 2005 keväällä ja ylläpidosta on sopimus vuoden 2006 loppuun. Tämän jälkeenkin portaalin ylläpito ja tietojen ajantasaisuus tulee turvata ja tehtävä kuuluu luontevasti edelleen Stakesille.
- Konsultaation kehittämistä työmenetelmänä sosiaalihuollossa tulee jatkaa tehtyjen kokeilujen pohjalta erillisenä projektina, josta Stakes tekee suunnitelman jo vuodelle 2005.
- Sähköisten konsultaatiopalvelujen kehittämistä tulee jatkaa ekonsultaatiohankkeen kokemusten ja siinä käyttöön otettujen sähköisten välineiden avulla. Kokeilukaudet jäivät hankkeen aikana liian lyhyiksi, joten jatkaminen on perusteltua, jotta saadaan riittävästi kokemusta ja käyttäjäpalautetta. Lisäksi tulee selvittää palvelujen maksuttomuuden ja maksullisuuden vaikutukset palvelujen käyttöön ja palvelujen ylläpitoon. Stakes tekee suunnitelman jatkotoimenpiteistä vuonna 2005.
- Tulevaisuuden sähköistä konsultaatiota tulee kehittää pääosin valtakunnallisesti toimivaksi palveluksi, jotta käyttäjämäärä on riittävä. Tämä edellyttää neuvotteluja ja yhteistyötä konsultaatio- ja asiantuntijapalveluja tuottavien julkisten tahojen ja myös järjestöjen kesken muun muassa työnjaosta sähköisissä konsultaatiopalveluissa. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö seuraa Stakesin projektien tuloksia ja käynnistää tarvittavat yhteistyö- ja työnjakoneuvottelut. Maan kattavien laadukkaiden sähköisten konsultaatiopalveluiden ylläpitäminen voi edellyttää myös budjettirahoitusta ylläpitäjille.
- Ammattilaisten alueellisiin tieto- ja yhteistyötarpeisiin voidaan luoda verkkopalveluja, joista he saavat tarkat tiedot toimipisteistä, aukioloajoista, henkilöstön työnjaosta ja niin edelleen. Alueellisia verkkopalveluja tulee kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisinä palveluina sekä laajentaa niitä myös muihin samoja tietoja tarvitseviin ammattilaisiin. Palveluja kehitettäessä tulee myös mahdollisuuksien mukaan yhdistää kansalaisten käytössä olevat Internet-sivut ja ammattilaisten käyttöön luodut sivut, jotta vältetään moninkertainen tiedon tuottaminen ja ylläpito.
- Sosiaalialan täydennyskoulutuksessa tulee kytkeä sisällön koulutuksiin myös sähköiset tietolähteet ja tiedonhankinta sekä konsultaation käyttö työmenetelmänä, jotta käytettävissä olevat välineet, tietopankit ja konsultaatio omaksuttaisiin osaksi työkäytäntöjä.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Stakes, lääninhallitukset, Suomen Kuntaliitto, sosiaalialan osaamiskeskukset ja kunnat sekä sosiaalialan ammattilaiset osallistuvat valtakunnallisiin ja alueellisiin järjestöjen ja yrittäjien verkkopalvelujen kehittämishankkeisiin. Osallistumisella ja yhteistyöllä voidaan varmistaa, että uudet verkkopalvelut tuottavat myös ammattilaisten esimerkiksi palvelujen hankinnassa tarvitsemaa tietoa nykyistä paremmin.

## 5 SOSIAALIHUOLLON AMMATILAISTEN TIEDONHALLINNAN JA TIETOTEKNOLOGIAOSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnolla ymmärretään näiden alojen niin julkisten kuin yksityistenkin organisaatioiden tietoresurssien hyväksikäytön suunnittelua, johtamista, toteutusta ja seurantaa. Tietoresursseja ovat erilaiset tietovarastot, ohjelmistot, laitteet, tietoliikennejärjestelyt sekä ihmiset tietojen lähteinä ja hyväksikäyttäjinä.

Tiedonhallinta (data management) tarkoittaa tiedon määrittelyyn, hallussapitoon ja käyttöön liittyviä tehtäviä. Tietohallinto (information management) on ohjaustoimintoja, joiden tarkoituksena on kehittää, ylläpitää ja varmistaa organisaation tietojenkäsittelyä, tietovarantoja ja tietojärjestelmien yhteensopivuutta, tietotekniikan ja tietotekniikkapalvelujen hankintaa ja tarjontaa sekä tietotoimintojen turvallisuutta ja taloudellisuutta. (ATK-sanakirja 2003, 230–233.)

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston (2003) määrittelyn mukaan tiedon hallinnan kokonaisuus sisältää tiedot ja tietotarpeet sekä tietohuollon ja teknologian, jolla tietojen saanti turvataan. Edellä mainittujen lisäksi tiedon hallinnan kokonaisuus sisältää tiedon ja osaamisen johtamisen sekä tiedon kokonaisvaltaiseen hallintaan tarvittavan hallinnon. Tässä määrittelyssä näyttäisivät yhdistyvän sekä tiedonhallinnan että tietohallinnon käsitteet.

Sosiaalityöntekijät samoin kuin muut sosiaalialan ammattilaiset ovat tiedon käyttäjiä ja tiedon tuottajia. Alan työntekijöillä on työssään tiedonkäsittelijöinäkin erilaisia rooleja.

### 5.1 Nykytilan kuvausta

Sosiaalihuollon ammattilaisten tiedon hyödyntämisen kehittäminen on nostettu esille muun muassa siksi, että sosiaalihuollossa syntyy paljon tietoa yksittäisten asiakkaiden kautta kuntalaisten hyvinvoinnista, palvelutarpeista ja muutoksista, joita elinympäristössä tapahtuu. Tätä tietoa ei useinkaan saada päätöksenteon ja suunnittelun pohjaksi. Yksilötiedoista ei välttämättä koota tai saada koottua yleisen tason tietoa, joka voitaisi esittää kuntalaisille ja päättäjille. Ongelma voi olla myös se, ettei ole ketään, joka kokoaisi tätä tietoa ja analysoisi muutoksia.

Näyttäisi lisäksi siltä, etteivät päättäjät ja kuntalaisetkaan tiedä, millaista kehitystietoa sosiaalihuollosta voisi saada ja millaisia tietoja he haluaisivat. Johdon tietotarpeet liittyvät luonnollisesti palvelujen kysyntään, tarjontaan ja kustannuksiin. Keskeisenä on vertailutietojen saavuus: oman kunnan tiedot heillä yleensä on, mutta ei niille vertailukohdetta.

Erityisesti sosiaalityössä puhutaan myös niin sanotusta hiljaisesta tiedosta ja suuri osa siitä liittyy asiakastyön prosesseihin. Esimerkkinä voisi olla kokeneen työntekijän näkemys, ettei asiakastyössä kannata turhaan kiirehtiä eikä odottaa nopeita muutoksia – työ vaatii sitkeyttä, periksi antamattomuutta ja valmiuksia uusiin yrityksiin ja lähestymistapoihin. Lisäksi työntekijät oppivat kokemuksen myötä ”vertaamaan” asiakkaita ja asiakkaiden tilanteita ja päättämään, mikä on erityistä ja tärkeää asiakkaan tilanteessa. Hiljainen tieto voi liittyä myös taapaan tehdä työtä. Osa kokemuksellista tietoa antaa myös niin sanottua näppituntumaa siitä, miten tilanne kehittyy ja mitä asiakas vastaa tarjottuun palveluun tai tukeen. Alan kokemuk-

sellinen tieto pitää saada uusien työntekijäpolvien käyttöön mahdollisimman hyvin, vaikka kaikkea henkilökohtaista kokemustaan ja osaamistaan ei kukaan pystykään toiselle antamaan. Tämä edellyttää työkäytäntöjen, perehdytyksen ja myös koulutuksen kehittämistä tietoisesti hyödyntämään kokeneiden työntekijöiden osaamista. Toisaalta se myös vaatii kokeneille työntekijöille koulutusta, tukea ja menetelmiä kokemuksen siirtämiseen. Tältä osin sähköiset menetelmät voinevat toimia vain tukirakenteina. Toisaalta pelkkä kokemuksen siirtäminen ei riitä vaan sosiaalialan työlle ja sen menetelmille pitää löytää käsitteet, joilla niitä kuvataan ulkopuolisille.

Sähköisten palveluiden kehittämistä sosiaalihuollon ammattilaisten päivittäisiin tietotarpeisiin käsiteltiin edellisessä luvussa.

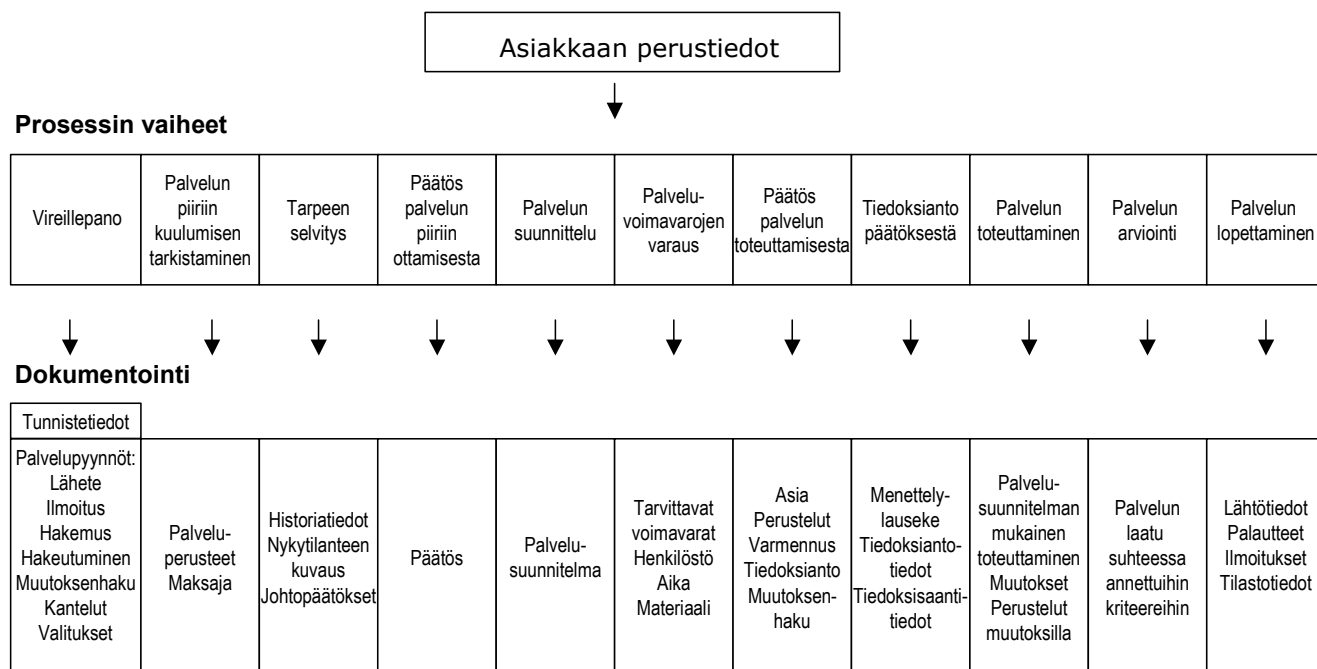
Ammattilaisten tulee myös vaikuttaa siihen mitä tietoa ja millaisin välinein he työssään käsittelevät. Sosiaalihuollossa työskentelee monia eri ammattiryhmiä monenlaisella koulutus pohjalla. Kaikessa ammatillisessa koulutuksessa on nykyisin mukana myös tietotekniikan koulutusta (usein perustaidot), mutta työelämässä on runsaasti henkilöitä, jotka tätä koulutusta eivät ole saaneet. Osa heistä ei välttämättä vapaa-ajallaankaan käytä tietokonetta eivätkä kaikki sitä vielä työssäänkään tarvitse. Tietotekniikan osaamisen vaatimus on kuitenkin tulossa lähes kaikkeen työhön lähivuosien aikana.

Tietojärjestelmähankinnat tehdään kunnissa ja muissakin toimintayksiköissä suuria kaupunkija lukuun ottamatta yleensä niin sanotun valmiin ohjelmiston ostona. Ammatillaiset voivat yleensä vertailla tarjolla olevia ohjelmistoja ja lausua mielipiteensä hankinnoista, mutta usein hinta on kuitenkin painavampi tekijä lopullisessa päätöksessä. Lisäksi kunnissa pyritään usein tietyn ”ohjelmistoperheen” käyttöön, jolloin ohjelmien keskinäinen yhteensopivuus on varmistettu. Tällöin eri hallinnonalojen tarpeet voivat joutua keskenään ristiriitaan, koska ohjelmistotoimittajat ovat painottaneet eri toimialojen ohjelmien kehitystä.

Valmiiden ohjelmistojen hankinta on ammatillaisen kannalta käytännössä helppo ratkaisu, mutta tällöin yleensä jää miettimättä, miten ohjelmisto toimii työn eri vaiheissa ja miten työprosessit muuttuvat tai niiden ainakin pitäisi muuttua tietotekniikan tulon myötä. Työn kehittämisen kannalta hankintaprosessien pitäisikin lähteä työ- tai asiakasprosessin tarkastelusta ja pohdinnasta, miten tietotekniikalla saadaan apua ja lisäarvoa prosessin eri vaiheisiin. Tästä on hyvin havainnollinen kuvaus Kalpa & Kuusisto-Niemen tekemänä jäsenitys asiakastyön ja dokumentoinnin suhteesta.

## KUVIO 3.

## Asiakasasiakirjojen laatiminen sosiaali- ja terveydenhuollossa



Asiakasasiakirjojen laatiminen sosiaali- ja terveydenhuollossa  
(Kalpa ja Kuusisto-Niemi 1997, 23)

Sosiaalialan ammattilaisten osallistuminen tietotekniikkahankinnan valmisteluun on vaihtelevaa mutta usein liian vähäistä. Hankintojen valmistelussa on myös koettu ongelmana, että sosiaalialan ja atk-alan ammattilaiset puhuvat ”eri kieltä”. Väärinymmärryksiä syntyy, kun puolin ja toisin luullaan, että puhutaan samasta asiasta. Sosiaalialan ammattilaiset eivät usein myöskään ole olleet erityisen innokkaita osallistumaan tietotekniikan kehittämishankkeisiin ja myös työkiire asettaa omat rajoituksensa.

Sosiaalialan koulutuksessa tietoteknologia ei ole ollut suuntautumisvaihtoehtona tai erillisenä koulutusohjelmalla millään koulutusasteella. Kuopion yliopistossa alkoi syksyllä 2000 sosiaalija terveydenhuollon tietohallinnon koulutusohjelma, joka perustuu monelta osin International Medical Informatics Association [IMIA] -yhdistyksen suosituksiin. Niissä keskitytään rakentamaan terveydenhuollon henkilöstön koulutussuunnitelmaa informaation prosessoinnissa ja tieto- ja viestintäteknologian käytössä. Näitä aihealueita arvioidaan kolmella ulottuvuudella: henkilön ammatin näkökulmasta, tietohallinnon opetuksen näkökulmasta ja ammatissa etenemisen näkökulmasta. Tavoitellut oppimistulokset on määritelty tietojärjestelmien käyttäjän ja tietohallinnon ammattilaisen näkökulmasta. Syksyllä 2004 Lapin yliopistossa oli tarkoitus aloittaa sosiaalityön informaatioteknologian koulutusohjelma, mutta rahoituksellisista syistä se ei onnistunut. Koulutus pyritään aloittamaan vuonna 2005 tai 2006.

Yleensä ohjelmistojen käyttöönottoon liittyy koulutus, jossa käydään läpi yhden tai kahden päivän aikana juuri sen sovelluksen toiminnot. Mikäli työntekijöillä ei ole aikaisempia atk-taitoja tai heille ei samassa yhteydessä anneta myös laajempaa peruskoulutusta atk-ohjelmista, jää osaaminen usein niin sanotun tempun tasolle eli tekijä ei hahmota toimenpiteensä laajempia vaikutuksia eikä yhteisvaikutusta muihin ohjelmistoihin. Tällä osaamisen tasolla ohjelmis-

tojen päivittäminen voi jo aiheuttaa osaamisongelmia. Useimmilla työpaikoilla järjestetään työpaikkakoulutuksena tekstinkäsittelyn ja taulukkolaskennan koulutusta sovelluskoulutuksen lisäksi. Koulutuksen pitäisi kuitenkin välittömästi liittyä työtehtäviin, koska muutoin opittu unohtuu nopeasti.

Sosiaalialan ammattilaiset kokevat keskeisenä tarpeena omassa työssään tietotekniikan tuen tarpeen ongelmatilanteissa. Asiakas ei voi istua odottamassa, että ohjelma saadaan toimimaan eikä asiakasta voi pitää odottamassa puhelimestakaan. Lisäksi esimerkiksi etuuksien ja tukien maksatuksessa ei saa tapahtua viiveitä ohjelmavirheiden vuoksi. Niin sanotun lähituen tarpeeseen vaikuttavat myös vaihtelevat atk-aidot. Heikommilla taidoilla tarvitaan asiantuntijaa paikalle pienemmissäkin ongelmissa. Kun tietojärjestelmien ylläpitoa ulkoistetaan, tulee miettiä myös sitä, miten nopeasti asiakaspalvelutyössä on saatavissa asiantuntija paikalle, kun ohjelmistojen kanssa tulee ongelmia.

## 5.2 Tavoite

- Sosiaalihuollon ammattilaisten tiedon hyödyntämisen kehittäminen
- Sosiaalihuollon ammattilaisten käytössä olevan tietopohjan laajentaminen ja tiedon käytettävyyden edistäminen

## 5.3 Kehittämistarpeet

- Ammattilaisten tietotarpeen selvittäminen
- Asiakastietojärjestelmistä saatavan tiedon hyödynnettävyyden parantaminen
- Muun tiedon hyödynnettävyyden parantaminen
- Ammattilaisten niin sanotun hiljaisen tiedon tuominen esille
- Sosiaalialan ammattilaisten tiedon ja osaamisen käyttäminen suunnittelussa ja päätöksenteossa nykyistä paremmin
- Ammattilaisten tietoteknisen osaamisen parantaminen
- Tietotekniikan ammatillisen erityisosaamisen saaminen sosiaalihuollon käyttöön (esim. tilaajaosaaminen ja arkinen käytön tuki)
- Sosiaalihuollon perushenkilöstön osaamisen vahvistaminen (mm. osaamistarpeiden tämentäminen) ja vaikuttaminen perus- ja täydennyskoulutuksen sisältöihin

## 5.4 Suunnitelmaan liittyviä muita hankkeita

### Juuria

Stakes toteuttaa Juuria-hanketta, joka edistää sosiaali- ja terveysministeriön tietoteknologia-hankkeiden tulosten hyödyntämistä. Keskeinen osa tätä tehtävää on saumattomien sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä sähköisen aluetietojärjestelmän käyttöönotto- ja juurruttamissuunnitelman toteuttaminen. Käytännössä tämä tarkoittaa viestintää, koulutusta sekä verkostoitumista. <http://www.stakes.fi/alue/Juuria.htm>

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma [www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi)

TIVA <http://www.stakes.fi/alue/Tiva.htm>

## 5.5 Toimenpide-ehdotukset

- Sosiaalihuollon dokumentaation sisällölliseksi kehittämiseksi sosiaali- ja terveysministeriö asettaa erillisen asiantuntijaryhmän vuoden 2007 alusta tehtävänään luoda hyvät käytännöt ja ohjeet sosiaalihuollon dokumentoinnille, dokumenttien sisällöille ja asioiden kirjaamiselle niin sanotun vapaan tekstin asiakaskertomuksissa.
- Sosiaali- ja terveysministeriö selvittää yhdessä Suomen Kuntaliiton ja Kunnallisen työmarkkinalaitoksen kanssa vuoden 2007 loppuun mennessä, millainen tietotekniikkaosaimisen taso ammatillisista oppilaitoksista ja ammattikorkeakouluista valmistuvilla sosiaalialan työntekijöillä on ja miten se vastaa työelämän tarpeisiin. Tulosten perusteella sosiaali- ja terveysministeriö ryhtyy tarvittaessa yhdessä opetusministeriön kanssa toimenpiteisiin tutkintojen sisältöjen kehittämiseksi vastaamaan työelämän tarpeita.
- Seurataan sosiaalialan yliopistotason tietohallintokoulutuksen vaikutuksia työelämän osaamistarpeisiin ja tehdään tarvittaessa esitykset koulutuksen lisäämisestä ja kehittämisestä. Tehtävä soveltuisi sosiaalityön neuvottelukunnalle ja sosiaali- ja terveysministeriölle yhteisenä tehtävänä, koska kyse suurelta osin on sosiaalityöntekijöiden koulutuksesta.
- Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes sopivat, miten henkilöstön tietotekniikkataitojen perusosaamista voidaan parantaa jo meneillään olevien hankkeiden (esim. TIVA) laajentamisella selkeästi sosiaalihuollon henkilöstöön. Lisäksi tiedotetaan erilaisista rahoitusmahdollisuuksista (mm. Työsuojelurahasto), mikäli työnantaja järjestää henkilöstölleen ja esimerkiksi ikääntyville, tietokonetta käyttämättömille suunnattua koulutusta, jonka avulla heidän työssäoloaikaansaakin voidaan pidentää.
- Lisätään hankintaosaamista ja tuetaan alueellista yhteistyötä hankintaosaamisen kehittämisessä sekä erilaisten yhteistyömallien luomisessa. Lisäksi tuotetaan materiaalia hankintaprosessien tueksi (Suomen Kuntaliitto 2005).
- Käytetään eri hankkeissa jo tehtyjä ja tehtäviä työ- ja asiakasprosessien kuvauksia pohjaksi tietoteknisten tarpeiden määrittelylle sekä asiakirjojen säilytysaikojen arvonmäärittelytyölle. Tätä työtä voidaan tukea hankerahoituksella.
- Hankkeessa tehtävässä asiakastietojärjestelmien sisältöjen määrittelytyössä selvitetään ja otetaan huomioon nimenomaan sosiaalialan ammattilaisten ja johdon tietotarpeet aikaisempaa paremmin.
- Korostetaan muun muassa tiedottamisella sosiaalialan ammattilaisten osuuden merkitystä tietojärjestelmien määrittelyssä ja toimivuuden arvioinnissa ennen hankintoja.

- Luodaan toimintamalleja, joilla sosiaalialan ja tietotekniikan ammattilaisten yhteistyötä voidaan parantaa ohjelmistojen kehittämisessä, tietojärjestelmien määrittelyssä ja käytössä. Kehittämishankkeille voidaan myöntää valtionavustusta.
- Korostetaan alueellisissa kehittämissuunnitelmissa sekä asiakastietojärjestelmien kehittämisen että muiden tietotekniikkahankkeiden yhteydessä henkilöstön riittävän perehdytyksen ja niin sanotun lähituen merkitystä työpaikoilla, jotta asiakastyö ja -palvelu sujuu eikä tietotekniikkaa koeta työtä vaikeuttavana tekijänä.
- Osaksi sosiaalialan täydennyskoulutusta kytketään ajankohtainen tietoteknologiaosuus (ks. luku 4).

## 6 SÄHKÖISET PALVELUT KANSALAISILLE JA ASIAKKAILLE

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman mukaan julkinen hallinto tarjoaa palveluitaan entistä enemmän Internetin ja muiden viestintävälineiden kautta perinteisen palvelutuotannon rinnalla. Näin voidaan palvella kansalaisia ja muita yhteiskunnan toimijoita ajasta ja paikasta riippumatta ja edistää sekä sosiaalista että alueellista yhdenvertaisuutta. Samalla julkishallinnon toiminnan avoimuus lisääntyy. Erityistä huomiota kiinnitetään kansalaisille tarjottavien palveluiden helppokäyttöisyyteen ja tietoturvaan.

### 6.1 Nykytilan kuvausta

Asiakkaille, kuntalaisille ja kansalaisille suunnattu tiedottaminen sosiaalihuollosta tai pikemminkin sosiaalipalveluista on hyvin pirstaleista kuten palvelujärjestelmäkin. Jos valtakunnan tasolla etsii kuvausta sosiaalipalvelujärjestelmästä, on löytäminen hyvin vaikeaa eikä kokonaiskuva hahmotu minkään palvelun kautta. Sosiaalivakuutuksen osalta Kansaneläkelaitoksen sivuilta löytyy hyvä tietopaketti, mutta on muistettava, että kaikilla työeläkelaitoksilla ja vakuutusyhtiöillä on lisäksi omat Internet-sivustonsa, joilta tietoja pitäisi mahdollisesti osata täydentää.

Kunnat vastaavat sosiaalipalvelujen järjestämisestä, joten ensisijainen tietolähde on useimpien oma kotikunta. Kaikilla kunnilla on Internet-sivut, mutta sosiaalipalvelujen osalta niiden sisältöä voidaan sanoa erittäin vaihtelevaksi. Itä-Suomen alueella tehdyn sosiaalitoimistojen tietotekniikkaselvityksen yhteydessä vuonna 2004 useat vastaajat itse totesivat, että Internet-palvelut vaatisivat huomattavaa kehittämistä.

Huomattava osa kuntien tiedottamisesta toteutuu edelleen ja myös tulevaisuudessa perinteisillä menetelmillä: lehdet, palveluoppaat, yksittäisiä palveluja koskevat esitteet, asiakasryhmille suunnatut esitteet ja henkilökohtainen neuvonta eri palvelupisteissä. Näiden kehittämisen tulee jatkua, vaikka sähköistä tiedottamista parannetaankin.

Järjestöjen tiedottaminen on monipuolista ja laajaa, mutta edellyttää, että tietoa osataan etsiä oikeasta paikasta. Tavalliselle kansalaiselle järjestöt eivät ole välttämättä niin tuttuja, että niiden Internet-palveluja osattaisiin etsiä. Esimerkki järjestöjen yhteistoiminnasta on [www.apua.info](http://www.apua.info)-palvelu, josta voi etsiä apua tekemättä ensin diagnoosia, onko kyse päihdeongelmasta, masennuksesta tai jostain muusta. Anonyyminä käytettävä palvelu on suosittu ja osoittautunut toimivaksi.

Yritysten tiedottaminen tapahtuu myös yhtä enemmän Internetin kautta. Tavoitteena on luonnollisesti tehdä yritys ja sen tuottamat palvelut tutuiksi ja houkutteleviksi. Siltikin ongelmana on jälleen oikeiden sivujen ja palvelujen löytäminen.

Viime vuosina tehtyjen selvitysten ja kyselyjen mukaan julkishallinnon sivuista kotikunnan www-sivut ovat eniten kansalaisten käytössä. Sivuilta etsitään eniten informaatiota, vain neljännes vastaajista on yleensä asioinut onnistuneesti Internet-palvelujen kautta. Kansalaiset haluaisivat Internetin kautta varata tiloja, hakea Kela-korvauksia, tehdä hakemuksia, tarkistaa omia tietojaan viranomaisten tietokannoista sekä toimittaa omia tietojaan viranomaisille.

Verkkopalvelujen käyttöä vaikeuttavina tekijöinä myös tulevaisuudessa mainitaan kansalaisten tottumattomuus ja arkuus palvelujen käyttöön sekä luottamuksen puute asioinnin tietosuojaan ja tietoturvaan. Luottamuksen puute on erittäin suurta myös niillä, jotka käyttävät aktiivisesti Internetiä. Selvitysten tekijöiden mukaan tilannetta parantaisi muun muassa julkisen hallinnon yhtenäinen linja henkilöllisyyden varmentamisessa sekä helppojen tietoturvatkaisujen edistäminen. Verkkopalvelujen ehdottomasti parhaana puolena pidetään palvelujen saatavuuden laajenemista.

Varsinaista sähköistä asiointia sosiaalihuollossa ei juurikaan ole. Kunnilla ja etenkin suuremmilla kaupungeilla on sähköisiä lomakkeita, joita tosin ei yleensä voi toimittaa eteenpäin sähköisinä. Ajanvaraustoimintojen tai neuvontapalvelujen Internet-käyttö on niin ikään vähäistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin kehittämisen kannalta keskeistä on henkilöllisyyden varmentaminen verkkoasioinnissa. Kansalaisilla on runsaimmin käytössään verkkopankkitunnuksia ja niiden käyttöä suosittaisiin myös julkishallinnon asioinnissa. HST-kortti saa myös kannatusta, mutta sen hankkimista suurin osa kyselyihin vastanneista ei itse kuitenkaan edes harkitse.

Sähköpostin käyttöä asioinnissa vähentää sen epävarma tietoturvallisuus ja se, että sosiaalialan ammattilaisilla ei ole selkeitä ohjeita sähköpostin käytöstä asiakasasioissa.

## 6.2 Tavoite

- Kansalaisille suunnattujen sähköisten palvelujen kehittäminen

## 6.3 Kehittämistarpeet

- Informaatiopalvelujen lisääminen ja niiden laadun parantaminen
- Kansalaisen tiedonhaun helpottaminen

- Vuorovaikutteisten sähköisten palvelujen lisääminen ja kehittäminen
- Erilaisten sähköisten välineiden parempi hyödyntäminen asiakaspalvelussa
- Verkkopalvelujen käytön helppous ja tietosuojan takaaminen
- Sähköisen asioinnin kehittäminen niissä palveluissa, joissa siitä on hyötyä

## 6.4 Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma [www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi)

JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta  
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf>

JUPA-hanke (Julkiset palvelut verkkoon) [www.jupa.fi](http://www.jupa.fi)

Hoiva-alan palveluverkkoprojekti <http://www.hoivayrittajat.com/hoiva/PublicAbout.po>

Lastensuojeluverkko-projekti (Lastensuojelun Keskusliitto) [www.lapsitieto.fi](http://www.lapsitieto.fi)

## 6.5 Toimenpide-ehdotukset

- Sosiaali- ja terveysministeriö antaa vuoden 2005 aikana ohjeet sähköpostin käytöstä asiointissa ottaen huomioon riittävät tietoturvaa koskevat ehdot. Valmistelu tehdään yhdessä tietosuojavaltuutetun toimiston ja Suomen Kuntaliiton kanssa.
- Sosiaali- ja terveysministeriö selvittää vuoden 2006 loppuun mennessä sosiaalipalvelujen ja -turvan valtakunnallisten tietopalvelujen nykytilan ja arvioi, onko tarvetta täydentää nykyisiä portaaleja sosiaalipalvelujen ja -turvan erillisellä portaalilla (vrt. tekeillä oleva terveysportaali). Mikäli jatkotyö katsotaan tarpeelliseksi tulee selvittää, voidaanko ammattilaisille luotua Sosiaaliportti-portaalia (Stakes) kehittää toimimaan myös kansalaisten käytössä.
- Suomen Kuntaliitto kehittää yhteistyössä kuntien kanssa niiden Internet-palveluja erityisesti sosiaalipalvelujen osalta entistä asiakaslähtoisemmiksi. Sivujen kehittämisessä otetaan huomioon tehtävä termien ja palvelujen määrittäminen ja luokitus sekä aikaisemmat vastaavat suositukset. Tavoitteena on laatia suositus sosiaalipalvelujen Internet-sivuista vuoden 2007 loppuun mennessä.
- Valtakunnalliset ja alueelliset toimijat ottavat huomioon kansalaisten tietotarpeet kehittäessään alueellisia ja seudullisia portaaleja. Kehitettäessä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön seudullisia/alueellisia verkkopalveluja tulee selvittää, missä määrin ja millaisilla tietoturvaratkaisuilla niitä voitaisiin käyttää osin myös kansalaisille avoimina portaalina. Portaaleissa tulee ottaa huomioon myös yksityisten palvelun tuottajien ja järjestöjen palveluista tiedottaminen.
- Sosiaalihuollossa otetaan käyttöön sähköisiä palveluja erilaisissa neuvonta- ja ajanvarauspalveluissa. Sähköpostin käyttöä voidaan tehostaa muun muassa neuvonnassa ja myös

ajanvarauksissa, jolloin asiakas ei joudu odottamaan puhelimesta. Myös tekstiviestien käyttöä voidaan laajentaa viestinnässä esimerkiksi palveluissa, jonne tulee peruutusaikoja tai joihin asiakas joutuisi jonottamaan paikan päällä. Käyttöönottoa tuetaan muun muassa hankerahoituksella, jos kyse on toimintatapojen kehittämisestä.

- Myös asiakkaille suunnattua neuvontaa ja ohjausta voitaisiin lisätä sähköpostin avulla, kun käytävissä on riittävä tietoturva. Muun muassa salatun sähköpostin käyttömahdollisuudet tulee pikaisesti selvittää.
- Sähköisen asioinnin vähäisyys tarkoittaa myös sitä, että sen prosessia ei ole määritelty eikä arvioitu, miten sosiaalihuollon eri työtehtävät muuttuvat, jos asiointi muuttuu sähköiseksi. Sähköisen asioinnin pilottihankkeita tulisi käynnistää, jotta prosessi voidaan hahmottaa. Avauksia on jo tehty lasten päivähoidossa, jossa hakemuksen voi tehdä sähköisesti. Lisäksi hakemuksen käsittelyä pitäisi voida seurata, mikä ei tähän mennessä ole ollut juurikaan mahdollista. Hankerahoituksella tulee tukea sähköisen asioinnin kokeiluja ensisijaisesti lapsiperheiden palveluissa, koska tällä asiakasryhmällä on hyvät valmiudet sähköisten välineiden käyttöön ja myös erityisesti halukkuutta sähköiseen asiointiin.
- Lisäksi tulee lisätä, kehittää ja tukea vuorovaikutteisia palveluja esimerkiksi päivähoidossa mutta myös muissa palveluissa. Tällöin asiakas voisi viestiä ajankohtaisen tilanteen suoraan siihen toimintayksikköön tai sille työntekijälle, jonka kanssa asiaansa hoitaa. Hyvänä esimerkkinä on varhaiskasvatuksessa käytetty Stakesin Varttua-verkkoympäristö, joka on Internetissä toimiva varhaiskasvatuksen valtakunnallinen kanava henkilöstölle, vanhemmille ja muille kiinnostuneille. Myös kunnissa verkon avulla voidaan luoda uudenlaista toimintakulttuuria, jossa varhaiskasvatuksen ammattilaiset ja perheet osallistuvat varhaiskasvatuksen kehittämiseen.
- Alueellisesti ja seudullisesti vuorovaikutteisten palvelujen kehittäminen soveltuu hyvin kuntien ja muiden palvelujen tuottajien, etenkin järjestöjen yhteisiksi hankkeiksi, joissa voidaan hyödyntää alueen parasta osaamista asukkaiden käyttöön.

## **7 TIETOTURVAN, TIETOSUOJAN JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELYN KEHITTÄMINEN**

Tietosuoja, tietoturva ja asiakastietojen käsittely ovat tässä hankesuunnitelmassa mukana kaikissa sen sisällöllisissä osioissa hyvin keskeisinä. Mitään edellä olevaa kokonaisuutta ei voida toteuttaa ilman, että otetaan huomioon tietosuoja ja tietoturvaa koskevat säännökset ja suositukset. Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen puolestaan liittyy asiakastietojärjestelmien määrittelyyn ja laajemmin, osin tämän hankkeen ulkopuolella, sosiaalihuollon tietotuotannon kehittämiseen. Hankesuunnitelman rakenteen ja toimeksiannon vuoksi näitä kysymyksiä käsitellään myös omana kokonaisuutenaan nostaten esiin keskeisiä arjen työn kysymyksiä, ongelmia ja puutteita sekä kehittämiskohteita, joista osa on yhteisiä terveydenhuollon kanssa. Tähän lukuun on myös koottu sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä koskevat keskeisimmät säädökset sekä rekisterien muodostamista koskevia asioita.

## 7.1 Nykytilan kuvausta

Sosiaalihuollon henkilöstö käsittelee päivittäisessä työssään asiakkaiden yksityisiä ja hyvinkin arkaluonteisia asioita, joista tehdään merkintöjä myös asiakkaan asiakirjoihin. Sosiaalihuollon asiakkaita koskevista asiakirjoista ei ole säädetty erikseen kuten terveydenhuollon potilasasiakirjoista. Sen sijaan laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki) on säädetty tietojen salassapidosta ja luovutuksesta samoin kuin sosiaalihuollon viranomaisten oikeudesta saada muualta asiakasta koskevia tietoja.

Asiakkaiden tietoja kerätään asiakirjoina ja tallennetaan tietojärjestelmiin. Asiakkaan käyttäessä useita sosiaalihuollon palveluja ja/tai terveydenhuollon palveluja, on tarvetta sekä tietojen saantiin toisilta viranomaisilta että tietojen luovutukseen toisille viranomaisille tai palvelujen tuottajille. Tietojen säilytys edellyttää huolellisuutta ja sitä, että ne eivät ole ulkopuolisten saatavissa. Tätä ei perinteinen asiakirjojen säilytys ja arkistointi eikä välttämättä tietojen tallentaminen tietojärjestelmäänkään vielä takaa, ellei tietojen suojaamisesta ole asianmukaisesti huolehdittu.

Edellä on kuvattu sosiaalihuollon palvelujen moninaisuutta ja myös henkilöstön erilaista ja monimuotoista koulutusta sekä työtehtäviä. Tietojen käsittelyn ja tietosuojan kannalta tämä heterogeenisuus asettaa suuria haasteita sekä kehittämistyölle, tietojen käsittelyn suunnittelulle että henkilöstön kouluttamiselle tietosuoja- ja tietoturvakysymyksissä. Tietojärjestelmien kehittämisessä ei aina ole otettu riittävästi järjestelmien rakenteessa huomioon sosiaalihuollon eri tehtäväalueita ja esimerkiksi hallinnollisen tiedon (asiakkaan tulotiedot maksupäätökseen) ja asiakkaan palveluun liittyvän sisällöllisen tiedon erillisyyttä, koska niitä eivät välttämättä työssään tarvitse samat henkilöt.

Näyttää siltä, että salassapitovelvollisuus on sosiaalihuollon ammattilaisten perusosaamista ja joskus ehkä hyvin tiukasti sovellettuakin. Sen sijaan asiakirjojen ja rekisterien muodostaminen on selvästi suurelle osalle henkilöstöä vieraampaa eikä niissä välttämättä ymmärretä tietosuojan vaatimuksia. Sama koskee eri työntekijöiden ja tehtäväalueiden käyttöoikeuksia tietojärjestelmissä – kuka pääsee käsiksi mihinkin asiakkaita (usein asiakasryhmiä koskeviin) tietoihin. Kuntien hyvinkin erilaiset tavat organisoida toimintaansa edellyttävät lisäksi tietojärjestelmissä melkein aina kunta- tai jopa toimintayksikkökohtaista suunnittelua työntekijöiden käyttöoikeuksissa.

Sosiaalihuollossa asiakas voi olla yksilö, perhe tai jopa ryhmä. Yksilöasiakkaankin asiakirjoihin voi sisältyä tietoja muista henkilöistä, mikä osaltaan vaikeuttaa henkilöstön ratkaisuja, jos ja kun tietoja pitäisi luovuttaa toisille viranomaisille tai asianosaisille.

Sosiaalihuollossa sähköinen asiointi on lähes olematonta ja toisaalta myös sen perustassa on suuria puutteita. Neuvontapalveluja pidemmälle menevä sähköinen asiointi edellyttää asiakkaan varmaa tunnistamista, jonka menetelmiä ei vielä ole. Sähköinen asioiden käsittely ja asiakaskertomuksen muodostaminen puolestaan edellyttää myös työntekijöiden tunnistamista sähköisesti eikä senkään menetelmiä ole valtakunnallisesti suunniteltu. Tällä hetkellä työntekijöiden pääsy asiakirjoihin määräytyy heille usein työpaikkakohtaisesti määriteltyjen käyttöoikeuksien kautta eikä itse asiakirjaan automaattisesti tule esimerkiksi tietoa siitä, kuka asiakirjaa on käsitellyt ja tehnyt siihen uusia merkintöjä. Tarve selkiyttää niin asiakkaan kuin työntekijänkin tunnistaminen on sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien kehittämisen yhteinen haaste. Sähköpostin käyttö puolestaan lisääntyy koko ajan, kuten asiakkaille suun-

nattavien sähköisten palvelujen kohdalla on todettu, ja tältä osin sosiaalihuollosta puuttuvat ohjeet siitä, miten asiakasasioita sähköpostissa käsitellään.

### **Toimintaa säätelevästä lainsäädännöstä**

Sosiaalihuollon asiakirjoja koskee laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/99) sekä henkilötietolaki (523/99). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säädetään lisäksi erikseen sosiaalihuoltoa koskien asiakirjasalaisuutta, vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa sekä edellytyksiä, jolloin asiakasta koskevaa tietoa voidaan luovuttaa ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta toiselle viranomaiselle tai palvelun tuottajalle. Pääsääntö on kuitenkin, että asiakirjoihin sisältyvien tietojen luovuttaminen edellyttää asiakkaan nimenomaista suostumusta, jonka tulee pääsääntöisesti olla kirjallinen.

Julkisuuslakia sovelletaan kunnan viranomaisiin ja laitoksiin sekä kunnan toimeksiannosta tehtäviin ostopalveluihin. Lähtökohtana asiakastietojen käsittelyssä on henkilötietolaki (523/99). Henkilötietolain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Lain tavoitteena on hyvän tietojenkäsittelyn ja tiedonhallinnan aikaansaaminen myös tietotekniikan ja uuden teknologian avulla tapahtuvassa henkilötietojen käsittelyssä.

Lain 6 §:n mukaan henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä se, mistä tietoja säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan, on määriteltävä ennen henkilötietojen keräämistä ja muodostamista henkilörekisteriksi. Tietojärjestelmien suunnittelussa tämä vaatimus edellyttää ensimmäiseksi tehtävää tietosisällön ja tietovirtojen kuvaamista ja määrittelyä. Suunnittelutyössä tulee varmistua myös kaikkien muiden käsittelyvaiheiden lainmukaisuudesta sekä rekisteröityjen oikeuksien toteutuksesta. Suunnittelu tehdään koko asiakirjakonaisuuden pohjalta (looginen rekisteri). Rekisteri perustuu tietojen käyttötarkoitukseen, joka sosiaalihuollossa useimmiten löytyy sosiaalihuoltolaista ja muusta alan lainsäädännöstä. Rekisteri voi koostua paperilla olevista asiakirjoista tai sähköisistä asiakirjoista tai molemmista. Esimerkkeinä lakisäateisen tehtävän hoitamiseksi perustettavasta rekisteristä ovat toimeentulotuki ja lastensuojelu. Rekisterille tulee määritellä tietosisältö, käyttötarkoitus ja suojaaminen, säilyttäminen sekä ottaa huomioon rekisteröidyn oikeudet. Rekisteriä koskevat säännökset ovat keskeisiä jo alkuvaiheessa, kun tehdään sosiaalihuollon asiakirjojen ja asiakastietojärjestelmien määrittelyä.

Henkilörekisterilaissa rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty. Sosiaalihuollossa rekisterinpitäjänä on kunnassa sosiaalihuoltolain 6 §:ssä tarkoitettu monijäseninen toimielin (hallinnollinen vastuu) ja yksityinen palvelujen tuottaja. Kunnassa sosiaalilautakunta määrittelee lisäksi organisaatiot ja laitokset, jotka vastaavat käytännössä rekisterinpidosta osana toimintaansa.

Rekisterinpitäjän on määriteltävä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät vastuut ja tehtävät, tietojärjestelmien suunnittelu ja käyttöönotto sekä huolehdittava siitä, että henkilötietojen käsittelystä on tarpeelliset ohjeet ja siitä myös järjestetään riittävästi koulutusta. Lisäksi rekisterinpitäjän on seurattava henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta ja valvottava tietojärjestelmien käyttöä.

Rekisterinpidon tulee olla avointa eli jokaisella kansalaisella on oikeus nähdä rekisteriselosteet, joissa kerrotaan edellisessä kappaleessa mainitut asiat. Lisäksi henkilöitä, joiden tietoja rekisteriin kerätään, tulee informoida asiasta. Samalla hänen tulee saada perustiedot rekisteristä sekä sen tietojen käytöstä kuten esimerkiksi säännönmukaisesta tietojen luovutuksesta tilastoihin.

## 7.2 Tavoitteet

- Sosiaalihuollon tietoturvan kehittäminen erityisesti sähköiseen asioiden käsittelyyn siirryttäessä, muun muassa ammattilaisten tunnistaminen
- Tarvittavien lainsäädännön muutosten valmistelu

## 7.3 Kehittämistarpeet

- Henkilöstön tietoturvaosaamisen parantaminen
- Henkilörekistereiden asianmukainen muodostaminen ja ylläpito
- Tietojärjestelmien ja tiedonsiirron turvallisuus
- Internetin hyödyntäminen informoinnissa rekistereistä ja tietojen keräämisestä
- Henkilötietojen lisääntyvä käsittely Internetissä ja muissa tietoverkoissa
- Henkilörekisterien ja niitä koskevien säännösten todellisen toimivuuden selvittäminen ja arviointi asiakkaan hyvän palvelun näkökulmasta
- Asiakastietojen käyttö seudullisessa yhteistyössä (mm. päivystyksessä) ja tietosuojasäännökset
- Asiakkaan ja työntekijän riittävän vahvan tunnistamisen määrittäminen ja mahdollistaminen
- Niin sanotut mobiilivälineet ja tietosuoja

## 7.4 Suunnitelmaan liittyvät muut hankkeet

Sosiaalihuolto voi asiakastietojärjestelmien ja tiedonsiirron suunnittelussa hyödyntää kansallisen terveyshankkeen ja erityisesti sähköisen potilaskertomusjärjestelmän suunnittelussa jo tehtyä työtä teknisten määritysten ja tietoturvallisuuden osalta. Kuten asiakastietojärjestelmien kehittämisen kohdalla on todettu, määritysten soveltuvuus sosiaalihuoltoon joudutaan selvittämään ja mahdollisesti testaamaan, mutta perustyö on jo valmiina. Selvästi yhteisiä ja yhteinäistämistä edellyttäviä terveydenhuollon hankkeita ovat muun muassa:

### Tietoturvallinen kommunikaatioalusta

Stakesin tietoteknologian osaamiskeskus toteuttaa hankkeen, jossa määritellään suositukset potilasta koskevan tiedon tietoturvallisesta käytöstä terveydenhuollon sähköisten tietojärjestelmien välillä. Hankkeessa määritellään:

- 1) vaadittavat luottamuksen tasot ja niiden edellyttämät tietosuojavaatimukset elektronisessa muodossa olevien potilastietojen eri käyttötilanteissa
- 2) käytännön ohjeet PKI-menetelmän (Public Key Infrastructure) toteuttamiselle

- 3) edellytykset potilastietojen luovuttamiselle ja käytölle eri käyttötilanteissa
- 4) potilaiden, ammattilaisten ja palvelutuottajien nimeämisen hyvä käytäntö
- 5) sähköisen suostumuksen periaatteet
- 6) sähköisen allekirjoituksen hyvät toimintatavat
- 7) sähköisen arkistoinnin hyvät periaatteet
- 8) lokitiedon käyttö
- 9) alueellisten tietojärjestelmien yhteistoiminnan periaatteet.

#### Avoimet rajapinnat

HL7-Finland -yhdistyksen toteuttamassa hankekokonaisuudessa tehdään sähköistä potilas-asiakirjajärjestelmää tukevat CDA-määritykset (Clinical Document Architecture). Määrittelytyön tulokset ovat julkisia ja kaikille avoimia. Hankkeessa tuetaan myös käytännön implementointia sekä tehdään yhteistyötä järjestelmätoimittajien kanssa arkkitehtuurikehitystä koskevan konsensuksen saavuttamiseksi.

Asiakkaan / palvelun käyttäjän tunnistaminen ei ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon kysymys vaan se koskee kaikkea sähköistä asiointia. Sosiaali- ja terveydenhuollon osalta ei ole ratkaistu, mikä on erilaisissa asiointitilanteissa riittävä asiakkaan tunnistamisen taso. Asiaa selvitellään jo terveydenhuollon kehittämishankkeissa.

Henkilöstön / palvelun antajan tunnistaminen tullaan terveydenhuollossa järjestämään Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen hallinnoiman ammattilaistunnisteen avulla. Tunniste perustuu Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen pitämiin rekistereihin terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Asiakkaan suostumus tietojen luovutukseen ja suostumuksen sähköinen hallinta on niin ikään jo ollut valmisteltavana terveydenhuollon kehittämishankkeissa.

## **7.5 Toimenpide-ehdotukset**

- Sosiaali- ja terveysministeriö laatii yhdessä tietosuojavaltuutetun toimiston ja Suomen Kuntaliiton kanssa vuoden 2005 aikana sosiaalihuollosta puuttuvat ohjeet sähköpostin käytöstä asiakasasioissa ja selvittää samalla mahdollisuudet salatun sähköpostin käyttöön-ottoon.
- Stakes, sairaanhoitopiirit ja ohjelmistotoimittajat valmistelevat vuonna 2005 suosituksia siitä, miten käyttöoikeuksien alueellinen hallinta tulisi toteuttaa. Tähän työhön tulee ottaa mukaan sosiaalihuollon edustus ja tehdä tiivistä yhteistyötä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmätyön kanssa.
- Osana asiakastietojärjestelmien sisältö- ja rakennemäärityksiä käsitellään rekisterimääritykset sosiaalihuollossa. Samalla tehdään arviointia siitä, mitä muutostarpeita asiakkaan toimiva ja sujuva palvelu mahdollisesti edellyttää nykyisiin säännöksiin. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa tarvittavasta säädösvalmistelusta työryhmien esitysten pohjalta vuoden 2007 aikana.

- Yhdessä asiakastietojärjestelmien kehittämisen kanssa selvitetään, millaisia kansallisia ohjeita tarvitaan sosiaalihuollon tietojärjestelmien käyttöoikeuksien määrittelylle. Millaisia käyttäjäryhmiä tietojärjestelmiin tulisi määrittellä, miten määrittelyt toteutetaan ja niin edelleen? Tuetaan tähän liittyviä alueellisia hankkeita, joilla mallinnetaan erilaisia ratkaisuja käyttöoikeuksien määrittelyyn.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto ja tietosuojavaltuutetun toimisto selvittävät, millä tavoin voidaan organisoida säännönmukainen yhteistyö sosiaalihuollon tietosuoja-asioissa (vrt. terveydenhuollossa toimiva Terveydenhuollon tietosuojan ohjausryhmä, TELLU). Organisoitu yhteistyö aloitetaan viimeistään vuoden 2006 alussa.
- Suomen Kuntaliitto selvittää mahdollisuudet toteuttaa säännöllisesti sosiaalihuollon tietosuojaan liittyviä seminaareja ja koulutusta, jossa perustietojen lisäksi käsiteltäisiin ajankohtaisia tietosuojakysymyksiä ja kehittämistoimia. Tavoitteena on koulutusten aloittaminen vuonna 2006.
- Tietosuojakysymykset liitetään sosiaalialan ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

### **Asiakkaan suostumuksen käsittely**

Asiakkaan palveluketjun toteutuksessa on keskeistä palvelujen suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa. Kuten edellä on todettu, lainsäädännössä on määritelty erikseen, mitä tietoja, missä tilanteissa ja kenelle sosiaalihuollossa voidaan luovuttaa ilman asiakkaan lupaa. Näiden lisäksi on kuitenkin esimerkiksi hoidon suunnittelussa ja palvelujen toteutuksessa tilanteita, jolloin asiakas ei ole mukana ja viranomaisten kesken on tarvetta tietojen antamiselle. Näihin tilanteisiin tarvitaan etukäteen hankittu suostumus tietojen luovuttamiselle toiselle viranomaiselle esimerkiksi asiakkaan saumattoman palvelun turvaamiseksi. Terveydenhuollossa suostumusten kirjaamista ja niin sanotun suostumusrekisterin hallinnointia selvitetään parhaillaan.

- Sosiaalihuollossa suostumuksen tarve ja käyttö poikkeaa ilmeisesti jossain määrin terveydenhuollon tarpeista, mutta sosiaalihuollon tulee olla mukana jo käynnistetyssä valmistelutyössä.
- Lisäksi asiakasasiakirjojen ja dokumentaation kehittämisen myötä saadaan tarkemmin esille sosiaalihuollon tarpeet asiakkaan suostumusten käsittelyssä ja ne tulee silloin ottaa huomioon tietojärjestelmä määrityksissä.

### **Henkilöstön ja asiakkaiden sähköinen tunnistaminen, allekirjoitukset**

- Selvitetään osana asiakastietojärjestelmän kehittämistä vuoden 2006 loppuun mennessä, tarvitaanko sosiaalihuollon henkilöstölle kansallisen tunnistamisen palveluja ottaen huomioon, että terveydenhuollon ammattilaistunniste kattaa myös sosiaalihuollossa toimivat lääkärit, sairaanhoitajat, lähihoitajat ja muut terveydenhuollon ammattihenkilöt.
- Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes vastaavat siitä, että vuoden 2005 aikana määritellään, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä asiakirjoja tulee allekirjoittaa ja millä tavalla allekirjoitus toteutetaan. Määrittelyt ovat pohjana asiakastietojärjestelmien määri-

tyksille. Määrittelytyössä tulee ottaa huomioon sosiaalihuollon erilliset tarpeet hallintopäätösten allekirjoitusten ja tiedoksiantojen osalta.

- Kansallisesti tulee yhdessä terveydenhuollon kanssa ratkaista, miten ammattilaisten tunnistaminen organisoidaan. Otetaanko käyttöön valtakunnallisesti määritelty ammattilaiskortti vai organisoidaanko tunnistaminen muulla riittävän luotettavalla tavalla?
- Sähköisen asioinnin kehittämisen esteenä on myös, ettei Suomessa ole yhtenäistä määrittystä siitä, miten riittävän vahva asiakkaan tunnistaminen toteutetaan. Tunnisteita tulee koko ajan lisää, muun muassa kännykkätunnistus. Sosiaali- ja terveysministeriö antaa vuoden 2007 loppuun mennessä ohjeet siitä, mikä on riittävän vahva asiakkaan tunnistamisen tapa eritasoisissa sosiaalihuollon palveluissa.

### **Rekisteripalvelut kansalaisille ja asiakkaille**

- Asiakastietojärjestelmien sisällön ja rakenteen määrittämisessä otetaan huomioon rekisteriselosteiden laatiminen sekä asiakkaille annettava informaatio heistä rekisteröidyistä tiedoista ja niiden käytöstä. Tavoitteena on mahdollisimman pitkälle hyödyntää automatiikkaa esimerkiksi asiakastiedotteiden tulostuksessa uusien asiakkaiden kohdalla. Samalla lisätään verkon kautta tapahtuvaa tiedottamista sosiaalihuollon rekistereistä.
- Yhteistyössä terveydenhuollon hankkeiden kanssa kehitetään sähköisiä menetelmiä, joilla asiakas voi tarkistaa hänestä rekisteriin kirjatut tiedot.
- Lisäksi selvitetään yhdessä terveydenhuollon kanssa, miten luoda asiakkaalle mahdollisuus tarkistaa, kuka hänen tietojaan on tietojärjestelmässä käyttänyt (ns. lokitiedot). Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa asiaan liittyvästä lainsäädäntövalmistelusta selvitystyön jälkeen.

## **8 MUUT HANKKEESEEN LIITTYVÄT TOIMENPITEET**

Tähän kappaleeseen on koottu asioita, jotka liittyvät tietoteknologian käytön lisäämiseen ja parantamiseen, mutta eivät suoraan liity mihinkään edellä olevaan kokonaisuuteen. Silti tarvitaan sosiaali- ja terveysministeriön toimenpiteitä tai tukitoimia, jotta alkanut kehitys jatkuu ja yhteistyö lisääntyy.

### **8.1 Alueellinen tietohallinto- ja hankintayhteistyö**

Alueellinen tietohallintoyhteistyö on viime aikoina noussut esille monilla seuduilla ja alueilla. Tietotekniikan käyttö lisääntyy kunnissa koko ajan ja se tuo uusia osaamisvaatimuksia. Viime vuosina kunnat ovat tiivistäneet konkreettista yhteistyötä tietohallinnossa ja perustaneet muun muassa seudullisia organisaatioita näitä tehtäviä varten. Laajinta yhteistyö on hankinnoissa ja verkkopalvelujen kehittämisessä. Jo hyvin käynnistynyt hankintayhteistyö tuo selviä taloudel-

lisiä etuja ja sitä tulisi edelleen tukea muun muassa osaamisen vahvistamisella sekä myöntämällä taloudellista tukea alueellisille suunnittelu- ja toteutusprosesseille.

Suomen Kuntaliiton vuonna 2003 tekemän kyselyn mukaan suurin osa alueellisista tietotekniikkahankkeista tapahtui sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kehittämisaalueet olivat kuitenkin pääosin kansalliseen terveyshankkeeseen liittyviä sekä hankintoja. Uusi seudullista tietohallintoyhteistyötä edistävä tekijä on lisääntyvä seutuyhteistyö palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa, myös sosiaalialalla.

Sosiaalitoimen omaa tietohallinnon osaamista (järjestelmäprojektien hallinta, ohjelmistojen ostaminen) kunnissa on vaihtelevasti, pienemmissä ei juuri lainkaan, isommista taas on voitu käyttää kunnan tietohallinto-osaston palveluja. Suurempien kaupunkien sosiaalitoimissa osaamista on runsaastikin.

Varsinais-Suomessa keväällä 2004 toteutettu hanke kartoitti nimenomaan sosiaalitoimen tietoteknologian ja tietohallinnon nykytilaa. Kartoituksen tavoitteena oli tukea tulevaa tietotekniikan hyväksikäytön suunnittelua ja tietohallinnon kehittämistä. Kartoitus toi esiin runsaasti erilaisia kehittämistarpeita ja ideoita, joista suuri osa edellyttää alueellista yhteistyötä.

Sosiaalitoimen mahdollisuudet vaikuttaa alueelliseen tietohallinnon kehitykseen ja arkkitehtuuriratkaisuihin ovat rajalliset. Sosiaalitoimen omien tarpeiden esille saaminen voi tapahtua esimerkiksi oman seudullisen yhteistyöryhmän kautta. Näin voidaan keskittyä oman sektorin tieto- ja kehittämistarpeisiin. Tällainen maakunnallinen sosiaalialan it-neuvottelukunta on perustettu Varsinais-Suomeen vuonna 2004. Sektoritoimijoiden ryhmän tulee kuitenkin säilyttää tiivis yhteys muuhun tietohallinnon alueelliseen kehittämiseen. Tällä hetkellä alueellista tietohallintoa kehitetään voimakkaasti terveydenhuollossa ja sosiaalihuollon pitäisi olla mukana tuossa kehitystyössä, jotta vältettäisiin uudelleen tekeminen ja päällekkäinen työ. Sektoreiden alueellisen yhteistyön tarpeet ovat hyvin samankaltaisia mutta toisaalta myös hyvin erilaisia, mikä pitää alusta lähtien ottaa huomioon suunnittelussa.

Edellä on jo luvussa 4 todettu ammattilaisten tietotarpeiden laajuus ja alueellisten ”tietopalvelujen” tarve. Esimerkkinä sosiaalihuollon alueellisesta yhteistyöstä voisi olla Varsinais-Suomessa esitetty ”tietämyskanta” (tietämyspankki) ja sitä tukeva sivusto. Tietämyskannassa olisi muun muassa kunkin kunnan ohjeistus omana kokonaisuutenaan ja käyttäjät pääsisivät katsomaan myös muiden kuntien ohjeita. Samankaltaisia seudullisia tietopankkeja suunnitellaan muuallakin. Alueellisella tasolla olevan tietämyksen jakamisen järjestelmät tulee kuitenkin rakentaa yhteistyössä valtakunnallisten tietopankkien kanssa.

Myös kehittämishankkeissa syntyvä tieto ja tietämys jäävät yleensä pelkästään hankkeeseen osallistuvien henkilöiden käyttöön. Seudullisissa ja alueellisissa hankkeissa tarvitaan systemaattisia tapoja ja välineitä hankeaikaisen ja myös sen jälkeisen tiedon jakamiseen. Tämä liittyy myös valtakunnalliseen tarpeeseen koordinoita hanketietojen saatavuutta (ks. luku 8).

## Toimenpide-ehdotukset

- Alueellista tietohallintoyhteistyötä suunniteltaessa tulee varmistaa, että myös sosiaalitoimi on mukana hankkeissa. Kun suunnitelmia toteutetaan julkisen sektorin rahoituksella, tulisi rahoittajan varmistaa, että kaikki keskeiset palvelusektorit todella ovat mukana hankkeissa.

- Terveydenhuollon meneillään oleviin ja käynnistyviin alueellisiin tietoteknologian kehittämishankkeisiin on kytkettävä mukaan myös sosiaalitoimen alueellinen tietohallinnon kehittäminen. Tämä yhteistyö tulee asettaa ehdoksi hankkeille myönnettävälle valtion rahoitukselle.
- Sosiaalialan osaamiskeskukset seuraavat alueellaan sosiaalitoimen tietotekniikan kehitystä ja ennen kaikkea seudullisten ja alueellisten kehittämissuunnitelmien syntymistä ja ovat tarvittaessa aloitteellisia yhteistyön synnyttämisessä erityisesti pienten kuntien tueksi.
- Alueellista tietohallintoyhteistyötä, joka tähtää ohjelmistojen sisällölliseen kehittämiseen sosiaalitoimen omien tarpeiden ja työprosessien mukaisesti, tuetaan myös hankerahoituksella.
- Hankintaosaamista parannetaan alueellisella yhteistyöllä ja koulutuksella sekä tuottamalla hankintoja tukevaa materiaalia. Sosiaalialan osaamiskeskuksilla on koordinoijan rooli.
- Suomen Kuntaliitto ajantasaistaa vuonna 2005 sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan hankintaoppaan ja siinä yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota sosiaalitoimen tietotekniikkahankintoihin.

## 8.2 Työvälineiden kehittäminen

### 8.2.1 Mobiilivälineiden kehittäminen ja turvallinen käyttöönotto

Sosiaalialan ammattilaisilla ei kaikilla ole tietoteknologiaa työvälineenään. Tietokoneen käyttö kuuluu jo lähes kaikkien työhön ja matkapuhelin on yleinen viestintäväline. Muuttuvat työtavat ja lisääntynyt tietotekniikka (esim. asiakaskertomuksissa) on lisännyt myös tarpeita parempaan ja laajempaan teknologian hyödyntämiseen.

Seutuyhteistyö on nostanut esille muun muassa päivystävien työntekijöiden tarpeen päästä tietojärjestelmiin eri kunnissa käymättä virastolla lukemassa asiakirjoja. Kotihoidon yöpartioidella voi olla tarvetta selvittää tarkemmin asiakkaan tilannetta asiakastiedoista. Kotihoidon osalta on koettu turhana työnä kirjata asiakkaiden tietoja käynnillä ensin paperille ja sitten toimistolla tai taukopisteessä tietojärjestelmiin. Kuntien yhteisten erilaisten niin sanottujen kiertävien erityistyöntekijöiden määrä on koko ajan lisääntynyt (esim. sosiaalityöntekijät, kuntoutushenkilöstö, erityispäivähoito, vanhusten hoidon avopalvelut, kotipartiot) ja liikkuvan työn osuus lisääntyy lähes kaikilla palvelualoilla jatkossakin.

Kokeiluja tiedon siirtämiseen on tehty sekä kommunikaattoreilla, kannettavilla tietokoneilla että matkapuhelimilla. Näyttää siltä, että keskeiseksi ongelmaksi muodostuu laitteiden kapasiteetti tiedonsiirrossa. Kyse on tulevaisuudessa yhä kasvavista tarpeista, joilla työtä voidaan organisoida järkevästi ja työntekijän aikaa käyttää nimenomaan asiakastyöhön.

### Toimenpide-ehdotukset

- Sosiaali- ja terveysministeriö selvittää yhdessä muiden ministeriöiden (lähinnä kauppa- ja teollisuusministeriö sekä liikenne- ja viestintäministeriö) kanssa tapoja tukea tuotekehitystä, joka tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollolle niin sanottuja mobiileja työvälineitä, jotka vastaavat työn tarpeisiin. Tuotekehityksessä tulee ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuoja ja tietoturva tiedonsiirrossa sekä välineiden joutuessa mahdollisesti vääriin käsiin sekä työskentelytilanteet, joissa välineitä käytetään. Niin ikään tulee ottaa huomioon asiakastietojärjestelmien määrätykset ja tiedonsiirron yhteensopivuus niiden kanssa.
- Sosiaali- ja terveysministeriön tulisi myös kohdentaa valtionavustusta erityisesti kuntien ja kuntayhtymien useiden toimijoiden yhteisille teknologiahankkeille, jos hanke kehittää uusia työtapoja mobiiliteknologian avulla.

### 8.2.2 VIRVE-verkon käytön tehostaminen sosiaalihuollossa

VIRVE-viranomaisverkko perustuu TETRA-standardiin, joka on hyväksytty Euroopassa ainoana virallisena viranomaiskäyttöön tarkoitettuna teknologiana. Standardin mukainen verkko mahdollistaa äänen ja datan välityksen. Viranomaisverkko antaa paremmat yhteistoimintamahdollisuudet viranomaisten välille kuin vanhat analogiset radioverkot. Yhteistoiminnan tehostuminen on mahdollista, koska viranomaisverkko on yksi kaikkien sen käyttäjäorganisaatioiden yhteinen radioverkko. Verkko on myös jaettu käyttäjäorganisaatioittain “omiksi” radioverkoikseen, joista voidaan eritasoisia oikeuksia myöntämällä luoda kunkin organisaation sisäisiin tarpeisiin yhteisiä puheryhmiä ja datansiirtoväyliä.

VIRVE parantaa sosiaali- ja terveystoimen sekä muiden viranomaisten viranomaiskäytön viestiliikenteen erityisominaisuuksia, kuten tietosuoja, nopeaa tiedonsiirtoa ja puheenmuodostusta. Sosiaali- ja terveystoimen viranomaisradioverkkoon oikeutettuja käyttäjiä ovat muun muassa sosiaali- ja terveysministeriö ja sen alaiset laitokset, sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt kunnissa ja kuntayhtymissä sekä niiden kanssa sopimuksen viranomaisen tehtäviä tukevien toimintojen toteuttamisesta tehneet yksityiset palveluntuottajat, esimerkiksi sairaankuljetusyksiköt. Tulevaisuudessa käyttäjiä voivat olla sopimusten perusteella myös muun muassa päivystävät kriisityön yksiköt.

Käytännössä VIRVE-verkon käyttö ei ole juurikaan lisääntynyt sosiaalitoimessa huolimatta muun muassa lääninhallitusten koordinaation ja yhteistyön hoitamiseksi perustetuista työryhmistä. VIRVE-verkon käyttö vaatii edelleen erilaisten käyttömahdollisuuksien ja hyötyjen esille nostamista kunnille ja kuntayhtymille, jotta sen näistä olisi riittävästi perustietoa ja VIRVE olisi mukana vertailussa muiden mobiilivälineiden kanssa. Tämä edellyttää myös VIRVE-verkon kehittämistyötä, koska nykyisellään verkko toimii pääasiassa johdon viestinvälityksessä mutta se tarjoaisi myös mahdollisuudet turvalliseen, salattuun tiedonsiirtoon normaalissa asiakas- ja potilastyössä, esimerkiksi ensihoidossa ja päivystystyössä ja varsinkin kun erilainen liikkuva työ tulee jatkossa lisääntymään. Näiden uudenlaisten käyttömahdollisuuksien mallintamiseen liittyvä kehitystyö voitaisiin toteuttaa toiminnallisesti laaja-alaisena yhteistyönä muutamassa sosiaali- ja terveydenhuollon maakunnallisessa tai seudullisessa toimintaympäristössä.

### **Toimenpide-ehdotukset:**

- Sosiaali- ja terveysministeriö tekee yhteistyössä Suomen Kuntaliiton ja alueellisten VIRVE-verkon toimijatahojen kanssa suunnitelman siitä, miten verkon ja viranomaispuhelinten käyttöä sosiaalitoimessa voidaan lisätä. Suunnittelussa otetaan huomioon terveydenhuollossa tehdyt ja sosiaalihuollossa tehtäväksi tulevat määrittelyt, jotka koskevat muun muassa asiakas- ja potilastietojärjestelmien tekniikkaa (mm. avoimet rajapinnat). Suunnitelman laadinnan yhteydessä selvitetään yhteistyömahdollisuudet muun muassa Tekesin, Sitran ja Erillisverkot Oy:n kanssa, koska Suomi on edelläkävijämaa tämänkaltaisen turvallisuusviranomaisten verkon käytössä ja saatuja kokemuksia voidaan hyödyntää muissa maissa.
- Suunnitelman toimeenpanosta voidaan sopia esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton välisellä sopimuksella, jonka mukaan Suomen Kuntaliitto ottaisi huolehtiakseen suunnitelman toteuttamisen.
- Sosiaali- ja terveysministeriön tulisi kohdentaa valtionavustuksia edellä mainitun suunnitelman perusteella kuntien ja kuntayhtymien useiden toimijoiden yhteisille VIRVE-tekniikan hyödyntämistä arkityöhön kehittäville hankkeille.

### **8.2.3 Etätöön välineiden kehittäminen ja käyttöönotto**

Sosiaalitoimessa tehdään paljon erikoistunutta työtä, parityötä ja konsultaation käyttöä ollaan lisäämässä. Lisäksi osassa maata jo maantieteelliset olot merkitsevät työntekijöille jatkuvaa matkustamista sekä asiakastyössä että ammattilaisten välisessä yhteistyössä. Vaikka erilaisia kommunikaation välineitä on jo pitkään ollut käytössä, on niitä sosiaalitoimessa otettu varsin hitaasti käyttöön. Tämän vuoksi tässä etätöön välineiksi kutsutut välineet on nostettu esiin, koska tulevaisuudessa niillä voidaan selkeästi säästää matkustamiseen käytettävää työaikaa ja myös nopeuttaa työprosesseja.

Videoneuvottelujen käyttömahdollisuus yleistyy koko ajan ja tätä sosiaalitoimessakin tulisi suosia.

Kuvapuhelimia on käytetty jo menestyksellä muun muassa kuulovammaisten ja kuurojen etätulkauksessa sekä puheterapiassa. Miksi ei siis myös sosiaalitoimen palveluissa?

### **Toimenpide-ehdotukset**

- Videoneuvottelujen käyttöä pyritään lisäämään tiedottamalla niiden eduista ja ohjaamalla työvälineen käyttöön muun muassa alueellisia koulutuksia järjestettäessä. Lääninhallitukset ja sosiaalialan osaamiskeskukset voivat omien tilaisuuksiensa järjestelyillä tukea oppimisprosessia.
- Suomen Kuntaliitto tuo omassa tiedottamisessaan aktiivisesti esille teknologian käyttömahdollisuuksia myös sosiaalitoimen viestinnässä ja vuorovaikutuksessa ja pyrkii edistämään muun muassa videoneuvottelulaitteiden hankintaa ja käyttöä.

- Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes seuraavat, miten teknisten apuvälineiden käyttö laajenee esimerkiksi tulkkipalveluissa ja kuvapuhelimen avulla toteutetuissa muissa palveluissa, joissa on ollut valtakunnallisia hankkeita. Tarvittaessa tehdään suunnitelmat jatkohankkeista toiminnan kattavuuden parantamiseksi.

### 8.3 Asiakkaiden itsenäisen selviytymisen tukeminen

Teknologiakehityksen myötä markkinoille on tullut jatkuvasti uusia ratkaisuja vanhusten ja vammaisten henkilöiden itsenäisen selviytymisen tueksi. Esimerkkinä kommunikointiohjelmat, ympäristönhallintalaitteet ja turvahälyttimet. Teknologinen kehitys ei kuitenkaan ole näkynyt apuvälineitä tarvitsevien arjessa. Apuvälineiden saatavuutta on rajoittanut osaltaan kuntien niukat määrärahat, mutta erityisesti uuden teknologian laaja-alaista hyödyntämistä haittaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön puutteellinen apuvälineosaaminen.

Sosiaali- ja terveysministeriö päätti tehostaa apuvälinealan kehittämistä ITSE-hankkeella (2000 – 2004), jonka tarkoituksena oli edistää vanhusten ja vammaisten henkilöiden itsenäistä suoriutumista. Hankkeen tavoitteena oli parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön sekä palvelujen käyttäjien ja heidän omaistensa tietoja ja osaamista teknologian ja tietotekniikan hyvistä ratkaisuista muun muassa itsenäisen asumisen ja kommunikaation helpottamiseksi. Tämän lisäksi hankkeessa pyrittiin vauhdittamaan alueellisten toimintamallien ja verkostojen syntymistä. Hanke toteutettiin 18 alueellisena hankkeena. Hanketta koordinoi Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes.

ITSE-hankkeen tuloksena sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tiedot ja osaaminen teknologian ja tietotekniikan ratkaisuista itsenäisen suoriutumisen tukena parani merkittävästi. Alueilla on kiinnostuttu tarjoamaan entistä parempia apuvälinepalveluja ja siihen liittyvää koulutusta. Alueilla syntyi uudenlaisia teknisiä ratkaisuja sekä toimintamalleja ja verkostoja, jotka tarjoavat osaavaa apuvälinepalvelua. Toiminnan kannalta tärkeäksi osoittautui myös sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa sekä apuvälinealan yritysten kanssa. Koulutushankkeet ja apuvälineäyttelyjen järjestäjät tarvitsivat yrityksiltä esitteitä ja tuote-esittelyjä.

ITSE-hankkeessa saatujen kokemusten perusteella tulevaisuudessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tekniikka- ja erityisesti tietotekniikkataitojen kehittämiseen. Uusia ratkaisuja itsenäisen suoriutumisen tueksi tai tiedonhallintaan on vaikea oppia, jos tekniikan perusteita ei hallita. Lisäksi tarvitaan tietoa perusapuvälineistä.

Apuvälinealan asiantuntijoiden erityisosaamista on tuettava. He tarvitsevat pitkälle erikoistunutta ja monitaitoista osaamista, jota on vaikea hankkia ilman erityistä tukea. Apuvälinepalvelun toimintamalleja alueilla on kehitettävä siten, että asiantuntemusta on mahdollista hankkia ja kehittää.

Tulevaisuudessa voitaisiin kiinnittää enenevässä määrin huomiota myös siihen miten apuvälineasioista tiedotetaan ja koulutetaan käyttäjiä. Käyttäjäystävälliset tietopaketit apuvälineasioista hyödyttäisivät myös henkilöstöä.

Uuden tekniikan hyödyntäminen itsenäisen suoriutumisen tukena edellyttää usein teknisiä kokeiluja. Ne ovat aikaa vieviä, mutta onnistuessaan laajalti hyödynnettäviä. Tällaista kokeilu-

toimintaa, joka ei ole varsinaisesti uuden tekniikan kehitystyötä, tulisi tukea ja tietoa näistä kokeiluista levitettävä laajempaan käyttöön, jotta ne hyödyttäisivät mahdollisimman monen vanhuksen ja vammaisen henkilön itsenäistä suoriutumista. Tiedolle ei tällä hetkellä ole julkaisukanavia.

(Lähde: Salminen, A-L, Kotiranta, P-L. Eletään hyvää elämää. Itse. Kansallinen ITSE-hanke apuvälineosaamista ja -palveluja kehittämässä. STM. 2005).

### Toimenpide-ehdotukset

- Sosiaali- ja terveysministeriö ja Stakes selvittävät 30.6.2006 mennessä, miten ja minne voidaan valtakunnallisesti koota tietoa itsenäistä selviytymistä tukevasta kokeilutoiminnasta ja hankkeista. Kyse on tietopankista, jonka pitää olla helposti sähköisesti käytettävissä alan ammattilaisilla, mutta myös kansalaisilla. Tietopankin rakentamiseen ja ylläpitoon tulee turvata riittävä ja pysyvä rahoitus.
- Sosiaali- ja terveysministeriön tulee jatkaa aktiivista yhteistyötä kauppa- ja teollisuusministeriön, Tekesin ja Sitran sekä muiden teknologian kehittämistä rahoittavien tahojen kanssa, jotta itsenäisen suoriutumisen apuvälineiden tuotekehittely ja tekninen kehitys vastaisi myös käytännön tarpeita. Samalla tulee pyrkiä aikaisempaa enemmän tukemaan julkisen sektorin, järjestöjen, yksityisten palveluntuottajien ja teknologiayritysten yhteishankkeita, joilla apuvälineitä kehitetään.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennys- ja työpaikkakoulutukseen tulisi kehittää apuvälineiden käytön ja käytön suunnittelun koulutusohjelmia, joissa alan osaajat voisivat edelleen syventää taitojaan. Alueellisen koulutuksen suunnittelua voisivat tehdä yhdessä esimerkiksi ammattioppilaitokset, ammattikorkeakoulut, sairaanhoitopiirit, erityishuoltopiirit ja kunnat.
- Sosiaalihuollossa muun muassa kotipalvelun, vammaispalvelun, kehitysvammahuollon ja laitoshuollon henkilöstön täydennyskoulutusten ohjelmissa tulisi entistä enemmän ottaa huomioon myös tietotekniikan ja apuvälineteknologian kehitys ja sen tuomat uudet mahdollisuudet työn organisointiin ja asiakkaiden omatoimisuuden lisäämiseen (mm. passiivihälyttimet, lääkkeenoton valvonta ja hälytys, kuvapuhelinten monipuolinen käyttö).
- Sosiaalihuollon asiakkailleen myöntämistä apuvälineistä tulisi myös luoda alueelliset rekisterit, joiden avulla välineiden käyttöä voidaan tehostaa ja samalla säästää hankintakustannuksia. Sosiaalihuollossa apuvälineitä myönnetään vammaispalvelulain nojalla ja usein on kyse suhteellisen kalliista asumiseen tai liikkumiseen liittyvistä apuvälineistä, joista osa on yksilöllisiä ja osa taas uudelleen käytettävissä. Jokainen kunta päättää apuvälineiden myöntämisestä ja käyttötarpeen päättyessä ne usein varastoidaan. Alueellisella yhteistyöllä saataisiin kalliit apuvälineet tehokkaampaan käyttöön. Kokeiluina on jo toteutettu esimerkiksi alueellinen sosiaalihuollon apuvälinerekisteri sairaanhoitopiiriin sähköisen (Internet) apuvälinerekisterin yhteydessä. Kyse on palvelujen alueellisesta kehittämisestä, jossa aloitteentekijänä voi luontevasti olla sosiaalialan osaamiskeskus ja vastuu toteutuksesta on alueen kunnilla esimerkiksi yhdessä sairaanhoitopiiriin apuvälineyksikön kanssa. Osaamiskeskuksat luovat yhdessä alueensa kuntien ja muiden toimijoiden kanssa toimintasuunnitelman alueellisista apuvälinerekistereistä vuoden 2006 loppuun mennessä.

## 8.4 Tutkimustarpeet

Hankesuunnitelman laatimisen aikana tutkimuksellisia kysymyksiä nousi esiin yllättävän vähän. Käytyjen keskustelujen ja erilaisten seminaarien ja työkokousten perusteella suunnitelman laatijalle tuli kuitenkin eteen asioita, jotka usein ovat esillä ja joita ei ainakaan sosiaalihuollon näkökulmasta juurikaan ole tutkittu. Suunnitelman tässä osassa tuon esille nuo tietosuoja- ja hyvän asiakaspalvelun suhteeseen sekä sosiaalialan tiedonhallintaan liittyvät kysymykset, joista viimeksi mainitusta kyllä sosiaalityössä on sekä keskustelua että tutkimusta. Varsinaisia toimenpide-ehdotuksia tähän lukuun ei sisälly.

### 8.4.1 Tietosuojaan liittyvät kysymykset

Onko tietosuoja este asiakkaan hyvälle palvelulle? Sosiaali- ja terveydenhuollon käytännön työssä törmätään jatkuvasti väitteisiin, että tietosuoja ja sektoreiden erillisyys estävät järkevän yhteistyön. Yhteistyölle ei ole esteitä, jos ja kun asiakas on mukana neuvotteluissa tai on antanut luvan luovuttaa häntä koskevia tietoja esimerkiksi omien palvelujensa koordinoimista varten. Ongelmalliseksi tilanne voi muuttua silloin, kun asiakas ei pysty tai halua antaa suostumusta tietojensa luovuttamiseen, vaikka se palvelun ja hoidon vuoksi olisi tarpeen. Lainsäädäntö antaa mahdollisuuden palvelujen ja hoidon turvaamiseksi poikkeustilanteissa rajalliseen tietojen luovutukseen ilman asiakkaan suostumusta. Ongelmatilanteita muodostuu vanhuspalveluissa, päihdehuollossa ja mielenterveyspalveluissa sekä kehitysvammaisten palveluissa. Henkilöstö kokee ongelmalliseksi myös sen ratkaisemisen, milloin esimerkiksi kehitysvammaisen asiakas voi antaa suostumuksensa ja miten varmistaa, että asiakas todella ymmärtää suostumuksen merkityksen.

Tulevaisuudessa vanhusasiakkaiden määrä lisääntyy ja osa heistä on vaikeasti muistihäiriöisiä ja dementoituneita. Edunvalvoja ei välttämättä edusta asiakastaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sisällön suunnittelussa ja eri tahojen tarvitsemien tietojen hankinnassa ja tietojen luovuttamisessa. Sama koskee muiden edellä mainittujen erityisryhmien tilannetta. Asiakas- ja potilaslainsäädännöstäkään ei saada yksiselitteistä vastausta arkipäivän ongelmiin kuten, kuka voi edustaa asiakasta ja antaa myös suostumuksen tietojen luovuttamiseen.

Toisaalta kyse on sosiaalialan (myös terveystieteiden) työkäytännöistä ja totutuista työtavoista. Oma työtä suunnitellaan asiakkaan kanssa ja moniammatillinen, laaja-alainen asiakkaan tarpeista lähtevä palvelujen suunnittelu on vieläkin uutta. Kun tietosuojasäännökset lisäksi ovat melko vieraita, on ongelmana yhtä lailla salassapidon tiukka soveltaminen kuin tietosuojasäännösten unohtaminenkin. Asiakkaan suostumuksen pyytäminen tietojen luovuttamiseen ei myöskään ole vielä osa työkäytäntöä. Lisäksi suostumukset voivat olla niin ylimalkaisia, ettei niitä voi pitää nimenomaisena suostumuksena.

Luulojen, uskomusten ja vakaiden käsitysten sijaan on tarpeen saada tutkimustietoa siitä, miten tietosuojasäännösten soveltaminen sosiaalihuollon eri palveluissa toimii, mitkä ovat keskeiset ongelmat käytännössä ja miten niihin voidaan vaikuttaa. Samalla tulee etsiä vastausta alun kysymykseen ”onko tietosuoja este asiakkaan hyvälle palvelulle?”. Jos esteitä on, niitä tulee poistaa muun muassa lainsäädäntöä kehittämällä. Jos esteet eivät johdu lainsäädännöstä vaan sen tulkinnasta ja osaamisen puutteista, on näitä osa-alueita lähdettävä kehittämään erillisillä toimenpiteillä.

### 8.4.2 Sosiaalialan tiedon hallintaan liittyvät kysymykset

Kuten edellä luvussa 4 on todettu, sosiaalialalla ei juurikaan ole tiedonhallintaan liittyvää koulutusta. Näin ollen myös tiedonhallinnan tutkimus on hyvin vähäistä ja se on yleensä keskittynyt vain sosiaalityöhön. Sosiaalityöhönkään ei yleensä kuulu oman työn tutkiminen ja arviointi. Turhaan alalla ei puhuta hiljaisen tiedon merkityksestä tai vaikenemisen kulttuurista. Toisaalta on tullut palautetta myös siitä, että sosiaalityöhön liittyviä kysymyksiä ja dokumentointia tutkitaan vain sosiaalityön ja -työntekijän näkökulmasta esimerkiksi lastensuojelussa, vaikka dokumentaatiota syntyy paljon muuallakin.

Tiedon hallinta sosiaalialalla olisi jopa oman tutkimusohjelman tarpeessa. Ministeriö voi ainakin neuvotella Suomen Akatemian kanssa mahdollisuuksista erilliseen tutkimusohjelmaan. Pienimuotoisempi toteuttamistapa on vahvistaa yhteyksiä sosiaalialan opetusta antaviin oppilaitoksiin, jotta ne suuntaisivat tutkimuksellista panosta tietohallintoon ja tiedon hallintaan. Tutkimus- ja kehittämistoimintaa pitää myös koordinoita, koska suurin osa tutkimusta on soveltavaa ja liittyy kehittämiseen.

Tutkimukseen olisi mahdollista saada myös muuta rahoitusta, mutta sitä sosiaalialalla ei ehkä ole riittävästi osattu hakea. Tutkimus- ja projektirahoituksen kartoittamisen ja hakemisen osalta sosiaalialan osaamiskeskukset voisivat toimia apuna ja neuvojina.

## 9 LAINSÄÄDÄNTÖTARPEET

Jo ennen hankesuunnitelman laatimista oli selvää, että sosiaalihuoltoon tarvitaan oma **asetustasoinen säädös asiakirjoista**, niiden käsittelystä ja säilyttämisestä. Säädösten puuttumisen ongelmia on käsitelty jo edellä luvussa 1. Nykyisin sosiaalihuollon asiakirjoja koskevat säädökset ovat hajallaan lainsäädännössä, mikä voi merkitä ennakoitua laajempaa lainsäädännön tarkistusta, johon sosiaali- ja terveysministeriön tulee alkuselvityksen jälkeen valmistautua. Kaikki asiakirjoja koskevat säädökset tulisi käydä läpi ja siirtää ohjeistus asetukseen, josta se olisi helposti sovellettavissa käytännön työhön.

Säädösvalmistelu kytkeytyy asiakastietojärjestelmien kehittämisen prosessiin hyvin tiiviisti ja edellyttää, että kyseessä oleva prosessi on varsin pitkällä ennen kuin asetus voidaan antaa. Toimenpide-ehdotusten ja organisoitumallin mukaan sosiaali- ja terveysministeriön juristi vastaa säädösvalmistelusta ja hän olisi hyvin tiiviisti mukana sekä ydintietojen ja dokumentaation että asiakirjahallinnon valmistelussa. Suunnitelmassa on lähdetty siitä, että asetus voitaisiin antaa keväällä 2007.

Osana asiakastietojärjestelmien sisältö- ja rakennemäärittämisestä käsitellään **rekisterimääritykset** sosiaalihuollossa. Pohdittavaksi ilmeisesti tulee tarvittavien rekistereiden määrä ja rekistereiden rajaukset, koska osa on käyttötarkoituksensa mukaan hyvin selviä (toimeentulotuki, lastensuojelu), mutta osa käytännössä hyvin ongelmallisia. Mikä on sosiaalityön asiakasrekisteri? Samalla tehdään arviointia siitä, mitä muutostarpeita asiakkaan toimiva ja sujuva palvelu mahdollisesti edellyttää nykyisiin säännöksiin. Myös rekisterinpitäjän käsitettä jouduttaneen

pohtimaan. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa tarvittavasta säädösvalmistelusta työryhmien esitysten pohjalta vuoden 2007 aikana.

Palvelulainsäädäntöhankkeeseen sekä uuden lainsäädännön valmisteluun liittyy hankkeessa tehtävä **termien ja käsitteiden määrittäminen ja yhtenäistäminen**. Tehtävä työ tulee tuottaa esityksiä myös lainsäädännön tarkentamiseen ja käsiteviidakon yksinkertaistamiseen. Esimerkkinä asiakkaalle sosiaalihuollossa tehtävä suunnitelma, joka voi olla ainakin palvelusuunnitelma, hoitosuunnitelma, palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma ... Sosiaali- ja terveysministeriön tulee ottaa hankkeessa tehtävä työ huomioon lainsäädännön valmistelussa ja suunnitella myös, miten lainsäädännössä käytettäviä termejä voidaan yhtenäistää osana palvelulainsäädäntöhanketta.

## **10 KANSALLISEN OHJAUKSEN JA KOORDINAATION TEHOSTAMINEN SEKÄ YHTEISTYÖN TIIVISTÄMINEN**

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on meneillään kaksi suurta kansallista kehittämishanketta, kansallinen terveyshanke ja sosiaalialan kehittämishanke. Molemmat hankkeet ovat varsin monimuotoisia ja laajoja. Yhteistä niille on myös se, että varsinainen kehittämistyö tehdään alueellisesti, seudullisesti ja paikallisesti. Kehittämistyötä tuetaan valtiovastuuksilla, joita myöntävät sekä sosiaali- ja terveysministeriö että lääninhallitukset. Lisäksi muita hankkeita rahoittavia tahoja on varsin runsaasti kuten maakuntien liitot, Tekes, Sitra, Työsuojelurahasto, Raha-automaattiyhdistys ja niin edelleen. ESR-hankkeet ovat vielä oma ryhmänsä myös sosiaalialan kehittämishankkeissa.

Yhä suurempi osa kehittämisestä tapahtuu hankkeiden kautta, vaikka toteuttajat jo puhuvat hankeväsymyksestä. Suurten kansallisten hankkeiden myötä on noussut keskusteluun myös kysymys siitä, miten hyödyllisiä ja hallittuja hankkeet ovat, millaiset hankkeet onnistuvat, minkä kokoisia hankkeiden pitäisi olla, miten ne toteuttavat kansallisia tavoitteita ja tuottavatko ne odotettuja tuloksia niin, että niitä voidaan hyödyntää muualla ja välttää päällekkäistä työtä. Hankekoordinaatio ja hankkeisiin kohdistuva ohjaus on uusien haasteiden edessä.

Valtioneuvoston kanslia on joulukuussa 2004 asettanut työryhmän kehittämään kuntasektorin ja valtion tietohallinnon yhteentoimivuutta. Tämän Kunta-TIME -ryhmän tehtävänä on tunnistaa julkishallinnon yhteisen tietohallinnon ja sen ohjaukset tarpeet, alueet ja rajaukset. Työryhmän tulee 30.6.2005 mennessä laatia jatkotyön pohjaksi raportti, joka sisältää nykytilan ja tavoitetilan kuvauksen sekä toimenpide-ehdotukset kuntasektorin ja kunta-valtioyhteistyön kehittämiseksi. Kyseessä olevan työryhmän työ tulee vaikuttamaan jatkossa myös sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon kehittämiseen.

## 10.1 Tilannekuvausta

Sosiaali- ja terveydenhuollon kaksi suurta kansallista kehittämishanketta ovat alkaneet eri aikaan. Hankkeita on pyritty saattamaan yhteen ja niille on muun muassa muodostettu yhteinen johtoryhmä. Myös alueellisen toiminnan ohjauksessa on pyritty siihen, että tieto hankkeiden välillä kulkee ja yhteistyötä kehitetään. Silti hankkeiden eteneminen eri vaiheissa näkyy selvästi ja on jossain määrin myös este yhteistyölle.

Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittämisestä on tehty hankesuunnitelmaa vuonna 2004 ja terveydenhuollossa teknologiahankkeet ovat edenneet jo useita vuosia. Alueellisessa yhteistyössä tämä aiheuttaa kitkaa ennen kuin yhteisestä etenemistavasta pystytään sopimaan. Edessä on myös sektoreiden erilaisten tarpeiden, toimintatapojen ja työkalutuurien kohtaaminen myös tietoteknologian hyödyntämisessä.

Jotta alueellisilla hankkeilla olisi yhteys valtakunnalliseen kehittämistyöhön, tarvitaan yhteistyötä jo hankkeiden suunnitteluvaiheessa. Lisäksi alueelliset hankkeet tulee koko toteutuksen ajan kytkeä tiiviisti valtakunnalliseen kehittämistyöhön. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiahankkeiden alueellinen järkevä toteutus edellyttää luonnollisesti yhteistyötä suunnitteluvaiheessa mutta myös rahoittajatahojen yhteistyötä ennen rahoituspäätöksiä, jolloin voidaan koordinoita kokonaisuutta.

Hankkeiden tulokset pitää olla käytettävissä ja siirrettävissä eri toimijoille, mutta viimeisten selvitysten mukaan näyttää siltä, että tulosten ja toimintatapojen siirtäminen onnistuu huonosti. Tämä on todellinen ongelma suurissa ja kalliissa tietoteknologiahankkeissa.

Tiedot meneillään olevista ja päättyneistä hankkeista ovat olleet huonosti löydettävissä, joten samoja asioita tehdään hankkeissa yhä uudelleen. Nyt näyttää siltä, että ollaan menossa toiseen äärimmäisyyteen, joka ei sekään helpota tiedon etsijän työtä. Erilaisia hankerekistereitä on perustettu ainakin sosiaalialan osaamiskeskuksiin, Stakesiin ja Suomen Kuntaliittoon. Osa rekistereistä on alueellisia hankerekistereitä, osa palveluun tai teemaan liittyviä (sosiaalialan seutuhankkeiden rekisteri Suomen Kuntaliitossa). Jos hanketietoja ei valtakunnallisesti koota suhteellisen yhtenevällä tavalla ja ne eivät ole yhdestä osoitteesta löydettävissä, ei tehty ja tehtävä suuri työ palvele tietojen tarvitsijaa.

Hankkeiden raportointi on aika kirjavaa ja joskus näyttää siltä, että suuri osa raportin tekijöiden ajasta on mennyt taloudellisten selvitysten laatimiseen. Hankeraporttien tarkoitus ei ole vain kertoa, miten rahoitus on käytetty ja asetetut tavoitteet saavutettu vaan myös jakaa kokemusta uusille hankkeille kertoen, mikä toimi ja mikä ei, millaisia menetelmiä on käytetty, miten toimittu, ketä on ollut mukana sekä arvioida omaa hanketta kokonaisuutena. Tämä osuus ei nykyisessä hankeraportoinnissa aina toimi kovinkaan hyvin. Toisaalta on olemassa todella hyviä ja monipuolisia hankeraportteja, jotka sopisivat oppikirjoiksi toisille hankkeille, jos raportit vain jostain löytyisivät.

## 10.2 Kehittämistarpeet

- Valtakunnallisten linjausten yhtenäistäminen, jotta voidaan puhua sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian (yhteisestä) kehittämisestä
- Tietoteknologiahankkeiden koordinointi ja hankkeiden keskinäisen yhteistyön lisääminen ja sen edellyttäminen rahoituksen ehtona
- Sosiaali- ja terveysalan tietoteknologiahankkeiden yhteistyön lisääminen valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti
- Rahoitettavien hankkeiden valtakunnallisen hyödynnettävyyden varmistaminen
- Hankkeiden tulosten levittäminen maan eri puolille
- Hankkeita koskevan tiedon saatavuuden parantaminen
- Hankeraporttien kehittäminen niin, että pääpaino on sisällössä eikä taloudellisissa selvi-tyksissä

## 10.3 Toimenpide-ehdotukset

- Kansallisen ohjauksen ja koordinaation tehostaminen edellyttää aikaisempaa suunnitel- mallisempaa yhteistoimintaa sosiaali- ja terveysministeriön eri osastojen välillä, jotta saa- daan yhteiset sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian kehittämislinjaukset ja paino- tukset kulloinkin erityisesti kehitettävälle kohteille.
- Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamien tietoteknologiahankkeiden kohdalla lisätään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä hankehakemusten käsittelyssä niin, että käsitte- li- jöille muodostuu kokonaiskuva vireillä olevista kehittämistoimista ja hankkeita voidaan tarkastella myös alueellisina eikä vain sektorikohtaisina kehittämisideoina.
- Sosiaali- ja terveysministeriö seuraa kehittämishankkeiden tulosten levitettävyyttä ja sen toteutumista ottaen huomioon tiedot siitä, että tuloksia ei toisissa toimintaympäristöissä hyödynnetä. Tarvittaessa esimerkiksi Stakes voi sosiaali- ja terveydenhuollon osalta tehdä asiasta selvityksen ja kehittämis ehdotukset.
- Sosiaali- ja terveysministeriö ja lääninhallitukset kehittävät edelleen alueellista tukea ra- hoitetuille hankkeille ja verkostoivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon hankkeita keske- nään.
- Sosiaali- ja terveysministeriö neuvottelee Stakesin, sosiaalialan osaamiskeskusten ja Suo- men Kuntaliiton kanssa hankerekisterien luomisen ja ylläpidon periaatteet sekä huolehtii siitä, että hankerekisterien ylläpidosta syntyy vuoden 2006 loppuun mennessä järkevä työnjako eri toimijoiden kesken niin, että hanketiedot ovat myös helposti löydettävissä re- kisterin ylläpitäjistä riippumatta.
- Osana hankehallinnon kehittämistä sosiaali- ja terveysministeriö ja lääninhallitukset antavat yhteiset ohjeet niiden rahoittamien sosiaali- ja terveydenhuollon hankkeiden ra-

portoinnin sisällöstä niin, että ohjeita voidaan soveltaa vuodelle 2008 myönnettävään hanke-kerahoitukseen.

## **11 HANKEKOKONAISUUDEN ORGANISOINTI**

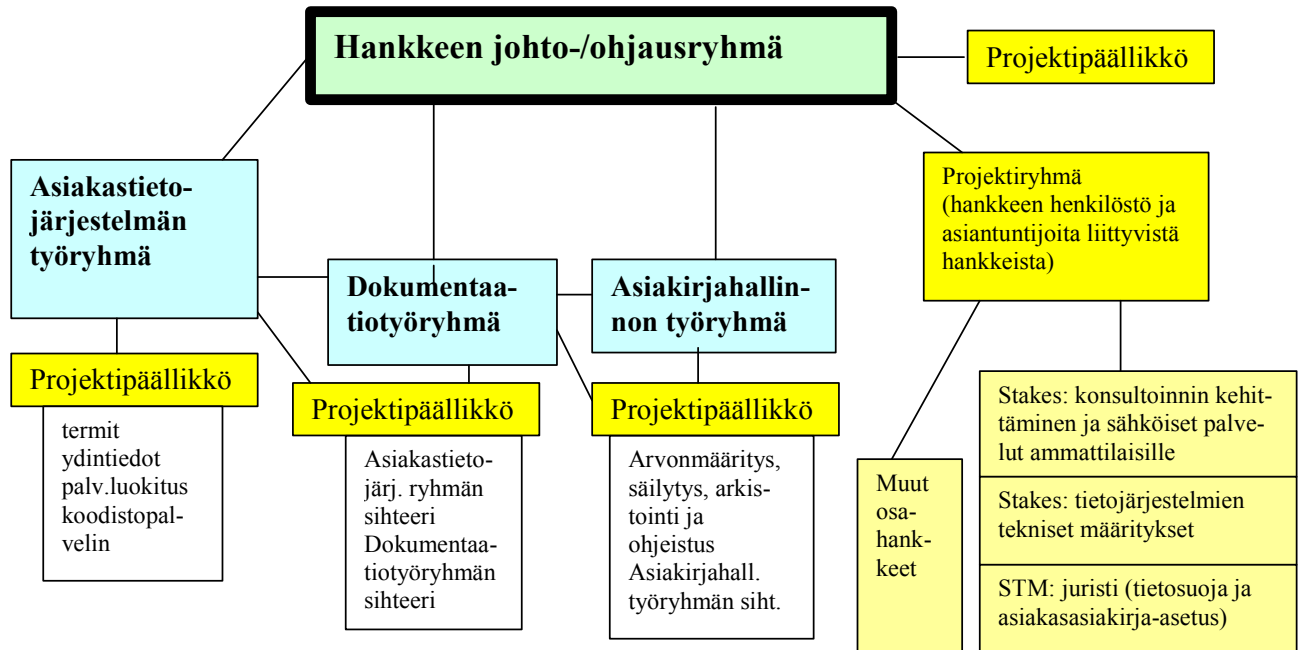
Hankkeen toimeenpanon suunnittelussa alkuvaiheessa pääpaino on hankeorganisaation muodostamisessa ja hankkeen käynnistämässä. Organisoinnissa on lisäksi nostettu esille hankkeeseen liittyvä viestintä ja tiedotus.

### **11.1 Hankkeen johtaminen ja henkilöstö**

Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankkeesta muodostuu monivuotinen ja myös monesta osiosta koostuva projekti, jonka toteuttamisvastuu osana sosiaalialan kehittämishanketta on sosiaali- ja terveysministeriöllä. Hanke ehdotetaan organisoitavaksi osin hankkeeseen palkattavien työntekijöiden avulla, osin projektoimalla asiantuntemusta vaativia osia hankkeesta muille toimijoille. Lisäksi hankkeeseen tulee vuodesta 2006 liittymään alueellisia tietoteknologian kehittämishankkeita, jotka saavat valtionavustusta.

Tästä huolimatta hankeorganisaatio ei saa muodostua liian raskaaksi, jolloin sen toimivuuden takaaminen veisi suuren osan projektityöntekijöiden ajasta. Oheisessa kaaviossa on esitys siitä, millaisella organisaatiolla hanke voidaan käynnistää vuoden 2005 alussa. Kun kyse on usean vuoden hankkeesta, ei henkilöstötarpeiden arvioiminen myöhemmille vuosille ole ollut mahdollista. Henkilöstötarpeeseen vaikuttaa sekin, mitä tehdään hankkeessa, mitä alueellisina kehittämisprojekteina ja mitä asiantuntijatyötä hankitaan ulkopuolisilta tahoilta. Hankkeen kustannukset tulevat suurimmaksi osaksi muodostumaan tarvittavan asiantuntijatyöpanoksen hankkimisesta tietojärjestelmämäärityksiin ja muihin asiantuntijatehtäviin sekä hankkeen oman henkilöstön kustannuksista.

KUVIO 4.  
Hankkeen organisaatio vuosina 2005 - 2006



### Hankkeen johtoryhmä/ohjausryhmä

Sosiaali- ja terveysministeriö asettaa vuoden 2005 alussa hankkeelle johtoryhmän tai ohjausryhmän, jonka tehtävänä on ohjata hankekokonaisuutta ja myös sitoa se muihin meneillään oleviin valtakunnallisiin kehittämishankkeisiin. Näin ollen ryhmästä tulee melko laaja, mutta toisaalta ryhmä toimii hankkeen ohjaajana ja suuri osa operatiivisesta johtamisesta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle.

Hankkeen laajuuden ja sisältöjen perusteella ryhmässä voisi olla edustus seuraavista tahoista:

- sosiaali- ja terveysministeriö / perhe- ja sosiaaliosasto (puheenjohtaja)
- sosiaalialan kehittämishankkeen koordinaatioryhmä
- terveyshankkeen ohjausryhmä ja mahdollisesti elektronisen potilaskertomuksen valmistelusta vastaava ohjausryhmä
- sosiaali- ja terveysministeriön teknologiahankkeiden koordinointi (talousosasto?)
- palvelulainsäädäntöhanke
- Stakes
- Suomen Kuntaliitto
- Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Helsingin kaupunki (sosiaalivirasto) sekä ainakin toinen kuntaedustaja
- sosiaalialan osaamiskeskukset
- lääninhallitukset
- yliopisto / sosiaalityön koulutus
- ammattikorkeakoulu / sosiaaliala
- sosiaalialan järjestöt
- sosiaalialan yksityiset yrittäjät

Lisäksi tulee vielä harkita ammattijärjestöjen osallistumista ryhmään. Jotta ryhmän koko pysyisi kohtuullisena ja toimivana, tulisi pyrkiä yhdistämään edustuksia esimerkiksi eri hankkeiden ja keskushallinnon edustajien kohdalla eli yksi henkilö voisi toimia linkkinä useampaan osallistujatahoon.

Ryhmälle nimetään sihteeri joko sosiaali- ja terveysministeriöstä tai hankeorganisaatiosta. Hankkeen projektipäällikkö kuuluu ryhmään asiantuntijana.

## **Muut työryhmät**

Asiakastietojärjestelmien kehittämiseen on toimenpide-ehdotuksissa esitetty kolme asiantuntijaryhmää, joista ensimmäinen vastaisi tämän osion kokonaiskoordinoinnista, toinen muodostettaisiin dokumentaatiota varten ja kolmas asiakirjallisten tietoaineistojen säilytysaikojen määrittämistä ja niiden käsittelyä koskevien ohjeiden laadintaa varten (arkistointi ja hävittäminen). Tarkemmat esitykset työryhmien kokoonpanoista ja tehtävistä on sivuilla 24 – 28.

## **Hankkeen henkilöstö**

Laaja hankekokonaisuus edellyttää projektipäällikköä, joka koordinoi kokonaisuutta ja osaltaan toimii myös yhteyshenkilönä niin sosiaali- ja terveysministeriöön kuin muihinkin hankkeisiin. Projektipäällikön tulisi aloittaa tehtävässään viimeistään 1.4.2005, jotta hanke käynnistyisi suunnitellussa aikataulussa. Näin ollen sosiaali- ja terveysministeriössä on pikaisesti ratkaistava, millä tavoin projektipäällikön tehtävät järjestetään.

Alkuvaiheen käynnistystoimia samoin kuin kuntien valtionavustushakemusten neuvontaa hoitaa 1.1. – 31.3.2005 erityisasiantuntija Heli Sahala Suomen Kuntaliitosta sosiaali- ja terveysministeriön ja liiton tekemän sopimuksen nojalla.

Hankesuunnitelmassa on arvioitu muuksi henkilöstötarpeeksi vuosina 2005 – 2006 kolmen henkilön työpanos. Henkilöstön tarve vaihtelee hankkeen osioiden käynnistymisaikojen ja päättymisaikojen vuoksi. Hankesuunnitelmassa ei ole otettu kantaa siihen, miten henkilöstö hankitaan: ministeriön henkilöstöstä, palkkaamalla ministeriöön määräaikainen työntekijä tai hankkimalla työpanos ostopalveluna. Kaikki organisoitavat lienevät mahdollisia.

Tässä vaiheessa kaikista projektin työntekijöistä käytetään nimikettä projektipäällikkö, koska heidän vastuullaan on yksi tai useampi itsenäinen osa hankkeesta. Osa projektipäällikköiden tehtävistä on selvästi määräaikaisia asiantuntijatehtäviä (asiakirjojen arvonmääritys, säilytysajat).

Kaikkia hankkeen osia esimerkiksi asiakastietojärjestelmien kehittämisessä ei ole tarkoituksenmukaista toteuttaa hankkeen omana työnä, koska asiantuntemus on selvästi muualla. Näitä osahankkeita projektoidaan ja siinä yhteydessä nimetään vastuuhenkilöt toteuttavalta taholta ja hankkeen omasta organisaatiosta. Tätä hankkeen oman henkilöstön työpanosta tulevina vuosina ei ole arvioitu henkilötyövuosina.

Sosiaali- ja terveysministeriön perhe- ja sosiaaliosastolta tulee nimetä vastuuhenkilö hankkeelle ja hänen tehtävänä on tiiviimmin seurata hankkeen etenemistä ja hankehenkilöstön toimintaa sekä toimia linkkinä hankkeen ja ministeriön välillä.

Juridista asiantuntemusta tarvitaan ennen kaikkea asiakastietojärjestelmien kehittämisen osiossa mutta myös sähköisen asioinnin kysymyksissä ja tietosuojan ja tietoturvan erityiskysymyksissä, joita on käsitelty luvussa 7. Luontevaa olisi, jos tämä asiantuntemus saataisiin sosiaali- ja terveysministeriön perhe- ja sosiaaliosastolta, jonka vastuulle kuuluu hankkeeseen liittyvä lainsäädäntövalmistelu.

Hankkeelle ei ole varattu erillistä sihteerityövoimaa, mutta sitä tarvitaan muun muassa työryhmien kokousten valmisteluun ja toteutukseen, mahdollisten seminaarien ja alueellisten tilaisuuksien toteuttamiseen sekä hankkeeseen liittyvän materiaalin hankkimiseen ja työstämiseen. Osin tätä työtä voidaan ostaa toteuttajalta, kun projektoidaan hankkeen osia, mutta osin tultaneen tarvitsemaan myös sosiaali- ja terveysministeriön sihteerien työpanosta ja hankkeelle tulisikin nimetä vastuullinen sihteeri.

### **Projektiryhmä**

Hankkeen työntekijöistä muodostetaan projektiryhmä, joka vastaa hankkeen toteutuksen ja aikataulujen koordinoinnista sekä pitää henkilöstön ajan tasalla eri osioiden etenemisestä sekä ohjaus-/johtoryhmän ja muiden työryhmien päätöksistä. Itse hankkeessa toimivien projektipäälliköiden lisäksi ryhmään pitäisi kuulua edustus niistä suurimmista hankkeista, joita muun muassa Stakes toteuttaa tähän hankesuunnitelmaan liittyen. Näin tiedonvaihto ja synergia hankkeen eteenpäin viemisessä saataisiin mahdollisimman tehokkaaksi. Myös sosiaali- ja terveysministeriön juristi olisi projektiryhmän jäsen, koska hänen tehtävänsä liittyvät projektipäälliköiden toteuttamiin käytännön tehtäviin.

Muille tahoille projektoitavien hankeosoiden kohdalla vastuuhenkilöt voisivat kuulua projektiryhmään silloin, kun se hankekokonaisuuden edistymisen kannalta on tärkeää. Tämä voidaan kuitenkin harkita erikseen aloitettaessa projekteja, koska ryhmä ei saa muodostua myöskään liian suureksi.

## **11.2 Hankkeen viestintä ja tiedotus**

Kyse on niin suuresta ja sosiaalialan kehittämisen kannalta merkittävästä hankekokonaisuudesta, että sille on laadittava oma viestintäsuunnitelmansa ja suunniteltava jatkuvan viestinnän keinot sekä tiedotustoiminta.

Viestinnän ensisijainen kohderyhmä ovat sosiaalialan ammattilaiset, joita pitää saada mukaan hankkeeseen asiantuntijoina sekä alueellisten kehittämishankkeiden toimijoina. Jo alkuvaiheessa viestinnällä pitää tavoittaa lisäksi kuntien viranhaltija- ja luottamushenkilöjohto, sosiaali- ja terveysministeriön ja sen hallinnonalan viranomaiset, Suomen Kuntaliitto ja muut kunnalliset toimijat, työmarkkinajärjestöt ja ammattijärjestöt, sosiaalialan osaamiskeskukset, kansalaisjärjestöt, sosiaalialan järjestöt ja yritykset ja sosiaali- ja terveysalan lehdet sekä muut tiedotusvälineet.

Sähköinen tiedottaminen on järjestettävä hankkeen alusta lähtien ja hankkeelle tulee suunnitella ja perustaa omat kotisivut ja järjestää niiden ajantasainen ylläpito.

Hankkeen ohjaus-/johtoryhmä vastaa viestintä- ja tiedotussuunnitelman hyväksymisestä ja valvoo sen toteutumista. Suunnitelma laaditaan projektipäälliköiden, sosiaali- ja terveysministeriön perhe- ja sosiaaliosaston sekä ministeriön tiedottajien yhteistyönä.

## Taustamateriaalia

- Ensio, Antero ja Ruotsalainen, Pekka: Tietoturvallinen kommunikaatioalusta: Suositus kansallisesti noudatettaviksi standardeiksi. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 7/2004.
- Hakijan opas. Valtionavustuksen hakeminen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeille vuosina 2005 – 2007. Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.
- Hartikainen, Kauko ja Kavén, Pertti: Tietojärjestelmähankinnat terveyden- ja sosiaalihuollossa ostajan näkökulmasta. Suomen Kuntaliitto. 2001.
- Hartikainen, Kuusisto-Niemi, Lehtonen: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoitus 2001. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 1/2002.
- Häyrinen, Porrasmaa, Komulainen, Hartikainen: Sähköisen potilaskertomuksen yhdenmukaiset rakenteiset ydintiedot. Loppuraportti 3.2.2004. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 5/2004.
- Hyppönen, Hannele: Tekniikka kehittyy, kehittyvätkö palvelut? Tapaustutkimus kotipalvelujen kehittymisestä teknologiahankkeessa. Stakes, Tutkimuksia 134. Helsinki. 2004.
- Itälä, Timo ja Ruotsalainen, Pekka: Tietoturvallinen kommunikaatioalusta: Luovutusten ja luovutuslokin hallinnan suositukset. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 6/2004.
- Julkishallinnon verkkopalvelut. Syksy 2003. Sisäasiainministeriö ja Taloustutkimus Oy. Seminaarialustus. Kari Roose, 3.12.2003.
- Jääskeläinen, Jukka: eWelfare. Tuottava tietotekniikka hyvinvointipalveluissa. Sitra 2004.
- Kauppila, Tarja: Sosiaalityön laadun parantaminen tietotekniikan avulla 1998 – 2000: loppuraportti. FinSoc arviointiraportteja 1, Stakes, 2001.
- Kotiranta, P-L., Salminen, A-L. (toim.): Apuvälineteknologia ja itsenäinen suoriutuminen. ITSE-hanke 2001 – 2004. STM ja Stakes, Aiheita 23/2004.
- Kuusisto-Niemi, Lehmuskoski: Tietohallinto Itä-Suomessa. Selvitys sosiaalitoimen tietotekniikasta ja tiedonhallinnasta keväällä 2004. Kuopion yliopisto ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2004.
- Liikanen, Hanna: Tietotekniikka kehittää sosiaali- ja terveysalaa?: makropilotin arviointia. Tampereen yliopisto, 2002.
- Lunnas, Heikki: Tietoyhteiskunnan laajamittainen hyödyntäminen on koko kuntakentän haaste – vai onko? Suomen Kuntaliitto 2005. Käsikirjoitus.
- Makropilotti ja sosiaali- ja terveydenhuollon informaatiojärjestelmä. Osa 1. Datasta tietoon / Olli Nylander ... [et al.]. Stakes, Aiheita 14/2002.
- Makropilotti – sosiaali- ja terveydenhuolto 2000-luvulle. Toim. Leena Nissilä. Sosiaali- ja terveysministeriö, 2002.

- Miettinen, Taina: Sosiaalityön raportointi – kohti vuorovaikutteista raportointia. Suomen Kuntaliitto. 2000.
- Mikola, Sorvari, Ruotsalainen: Turvallinen kommunikaatioalusta: Suositukset sähköisen suostumuksen periaatteiksi. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 3/2004.
- Narikka, Jouko (toim): Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Tietosanoma. Pieksämäki. 2001.
- Nordblad, Saarni, Kortelainen, Remes-Lyly, Palin-Palokas, Ainasoja: Hyvä asiakirjakäytäntö suun terveydenhuollossa. Stakes. Oppaita 44. 2001.
- Ohtonen, Jukka (toim): Satakunnan Makropilotti: tulosten arviointi. FinOHTAn raportti 21/2002.
- Pajukoski, Marja: Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes. 2004.
- Palvelurakenteesta palveluketjuun: Makropilotti ja sosiaali- ja terveydenhuollon informaatiojärjestelmä, osa 2; O. Nylander ... [et al.]. Tilastoraportti. Stakes, 2002.
- Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohanke. Loppuraportti. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Lapin toimintayksikkö. 2004.
- Potilasasiakirjojen laatiminen sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttäminen. STM. Oppaita 2001:3.
- Ruotsalainen, Pekka (toim): Turvallinen kommunikaatioalusta: Ohjeita PKI-infrastruktuurin toteuttamiselle. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 2/2004.
- Salminen, Kotiranta: Eletään hyvää elämää. Itse. Kansallinen ITSE-hanke apuvälineosaamista ja -palveluja kehittämässä. ITSE-hankkeen loppuraporttiluonnos (marraskuu 2004).
- Saumattoman palveluketjun ja sitä tukevien tietohallintoratkaisujen ohjausryhmä. Suosituksia. STM:n työryhmämuistioita 2003:18.
- Sinervo, Leini (toim): Saumattomien toimintojen juurruttaminen. Juuria-hankkeen loppuraportti. Stakes, Aiheita 26/2004.
- Sorvari, Hannu: Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa. Helsinki. Tammi, 2001.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia. STM:n työryhmämuistio 1996:17.
- Sosiaalityön étori-hanke Etelä-Suomen läänissä. Kuntakyselyn analyysiosio. Etelä-Suomen lääninhallitus. 2004.
- Sähköisten potilasasiakirjajärjestelmien valtakunnallinen määrittely ja toimeenpano. STM:n työryhmämuistioita 2003:38.
- Tarvainen, Leena ja Ensio, Antero (toim): Metavalta-raportti. Suositus kuvailutietojen käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisissä asiakirjoissa. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 1/2004.

Tiedon hallinta toiminnan tukena, Sosiaaliviraston linjaukset vuoteen 2010. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Suunnittelun ja seurannan raportteja 2003:1.

Valtakunnallisen sähköisen sairauskertomuksen käyttöönotto. Hankesuunnitelma 17.12.2002.

Virtuaalinen kotihoito. Loppuraporttiluonnos. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. 2004.

Yliruka, Laura: Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Stakes työpapereita, 2000.

#### Virallislähteet:

Henkilötietolaki (523/99)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki) (785/92)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakslaki) (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta (811/2000)

Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/99)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus (99/2001) potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä

## SOSIAALIHUOLLON TEHTÄVIÄ

isyyden selvittäminen  
lapsen huolto ja tapaamisoikeus  
lapsen elatus (elatussopimusten vahvistaminen)  
lapsen elatuksen turvaaminen  
lapseksi ottaminen  
lasten päivähoito  
lasten kotihoidon tuet

kasvatus- ja perheneuvonta  
perheasioiden sovittelu

kotipalvelu ja tukipalvelut  
omaishoidon tuki  
asumispalvelut  
perhehoito  
vammaispalvelut  
kehitysvammaispalvelut  
päihdehuolto  
vanhusten laitoshoido

pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden huolto  
kotoutus  
sosiaalinen lomatoiminta

lastensuojelu  
nuorten rikoksentehtävien huolto

rikosten sovittelu ja yhdyskuntasovittelu

toimeentulotuki  
sosiaalinen luototus  
velkaneuvonta

sosiaalityö

työllistymistä tukeva toiminta  
työhön kuntoutus  
kuntouttava työtoiminta

## SÄHKÖINEN POTILASKERTOMUS

### Ydintietojen ryhmittely (joulukuu 2004)

Malliksi on avattu potilaan ja ammattilaisen tietoja koskevia ydintietojen määrittelyjä.

- Potilaan tunnistetiedot
  - Potilaan yksilöintitiedot
    - etunimet
    - sukunimet
    - nimihistoria
    - henkilötunnus
    - syntymäaika
    - kuolinaika
    - sukupuoli
    - ammatti
  - Potilaan yhteystiedot
    - osoite
    - kotikunta
    - puhelin, faksi, sähköposti
    - äidinkieli
    - asiointikieli
    - perhesuhteet
  - Yhteyshenkilö
    - yhteyshenkilön tunnistetiedot
    - sukulaisuus
    - yhteyshenkilön osoite
    - yhteyshenkilön puhelin
  - Lisätietoja alle 18-vuotiaasta
    - päivähoitopaikka/koulu/neuvola
- Hoidon antajan tunnistetiedot
  - Organisaatio, toimipaikka
    - organisaatiokoodi
    - nimi
    - erikoisala
  - Terveystieteiden ammattihenkilö
    - nimi
    - SV-koodi/varmennetunnus
    - ammattinimike, virkanimike
    - ammattikoodi ja luokitus
- Hoitojakson/käynnin tunnistetiedot
- Riskitiedot

- Terveyskäyttäytyminen
- Ongelmat
- Hoitotyön ydintiedot
- Toimenpiteet
- Lääkehoito
- Preventio
- Lausunnot
- Toimintakyky
- Apuvälineet
- Elinluovutustestamentti
- Hoitotahto
- Yhteenvedo
- Jatkohoidon järjestäminen

## **ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELYYN JA TIETOTEKNOLOGIAAN LIITTYVIÄ TERMEJÄ**

### **Arkaluonteiset tiedot (HetiL 11 §)**

Henkilötietolain mukaan arkaluonteisina tietoina pidetään henkilötietoja, jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan:

- 1) rotua tai etnistä alkuperää;
- 2) henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista;
- 3) rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta;
- 4) henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia;
- 5) henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä; taikka
- 6) henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia.

### **Automatisoitu päätös (HetiL 31 §)**

Rekisteröidyn tiettyjen ominaisuuksien arviointiin tarkoitettu päätös, joka tapahtuu ainoastaan automatisoidun tietojenkäsittelyn perusteella ja josta aiheutuu rekisteröidylle oikeudellisia vaikutuksia tai joka muuten vaikuttaa häneen merkittäväällä tavalla. (Ilmoitusvelvollisuus tietosuojavaltuutetulle)

### **Henkilörekisteri (HetiL 3 §)**

Henkilörekisterillä tarkoitetaan käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuvaa henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta (ns. looginen henkilörekisteri).

### **Henkilörekisterin käyttötarkoitus / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus (HetiL 6 §)**

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus tulee määritellä siten, että siitä ilmenee, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään.

### **Henkilötieto (HetiL 3 §)**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi.

### **Henkilötietojen käsittely**

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan henkilötietojen keräämistä, tallettamista, järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä.

### **Huolellisuusvelvoite (HetiL 5 §)**

Henkilötietolaissa rekisterinpitäjälle säädetty velvollisuus käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei re-

kisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Sama velvollisuus on sillä, joka itsenäisenä elinkeinon- tai toiminnanharjoittajana toimii rekisterinpitäjän lukuun.

### **Hyvä tiedonhallintatapa (JulkL 18 §)**

Hyvällä tiedonhallintatavalla tarkoitetaan viranomaisen velvollisuutta huolehtia hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muista tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä.

### **Hyvä tietojenkäsittelytapa**

Hyvällä tietojenkäsittelytavalla tarkoitetaan rekisterinpitäjän velvollisuutta huolehtia hyvän tietojenkäsittelyn toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietolaki kertoo, milloin voi kerätä ja muutoin käsitellä henkilötietoja. Hyvän tietojenkäsittelytavan kannalta tärkeimmät yleiset periaatteet ovat tällöin suunnittelu-, tarpeellisuus-, huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteet sekä rekisteröityjen henkilöiden oikeuksien huomioon ottaminen.

### **Informointivelvollisuus (HetiL 24 §)**

Henkilötietolaissa rekisterinpitäjälle säädetty velvollisuus informoida rekisteröityä henkilötietojen käsittelystä.

Informoitu suostumus (= Suostumus)

### **Käyttötarkoitussidonnaisuus (HetiL 7 §)**

Henkilötietolaissa säädetty periaate, jonka mukaan henkilötietoja saa käsitellä vain alun perin määriteltyjen käsittelyn tarkoitusten mukaisesti. Myöhempää henkilötietojen käsittelyä historiallista tutkimusta taikka tieteellistä tai tilastotarkoitusta varten ei pidetä yhteensopimattomana alkuperäisten käsittelyn tarkoitusten kanssa.

### **Käytännesäännöt (HetiL 42 §)**

Henkilötietolaissa määritelty käsite, jonka mukaan rekisterinpitäjät tai näitä edustavat yhteisöt voivat laatia toimialakohtaisia käytännesääntöjä henkilötietolain soveltamiseksi ja hyvän tietojenkäsittelytavan edistämiseksi.

### **Loki**

Tiedosto, johon tehdään aikajärjestyksessä merkinnät tapahtumista ja niiden aiheuttajista. Loki kerätään yleensä automaattisesti ja samaan järjestelmään liittyviä lokeja voi olla useita, esimerkiksi vikaloki, laskutusloki.

### **Perusrekisteri**

Viranomaisen ylläpitämä koko maan kattava hallinnollinen rekisteri, jollainen on muu muassa väestötietojärjestelmä, yritys- ja yhteisötunnusrekisteri, ajoneuvoliikennerekisteri ja kiinteistörekisterit.

### **Rekisterinpitäjä (HetiL 3 §)**

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty.

**Rekisteriseloste (HetiL 10 §)**

Henkilötietolaissa määritelty asiakirja, joka jokaisen rekisterinpitäjän on laadittava ja pidettävä jokaisen saatavilla. Siitä ilmenee:

- 1) rekisterinpitäjän ja tarvittaessa tämän edustajan nimi ja yhteystiedot;
- 2) henkilötietojen käsittelyn tarkoitus;
- 3) kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä;
- 4) mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle; sekä
- 5) kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista.

**Rekisteröity (HetiL 3 §)**

Rekisteröidyllä tarkoitetaan henkilöä, jota henkilötieto koskee.

**Salassa pidettävä tieto**

Laissa salassa pidettäväksi säädetty asiakirja tai tieto. Suomessa salassapitoa koskevia säädöksiä on muun muassa laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta 22 ja 24 §:issä.

**Sivullinen (HetiL 3 §)**

Sivullisella tarkoitetaan muuta henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä kuin rekisteröityä, rekisterinpitäjää, henkilötietojen käsittelijää tai henkilötietoja kahden viimeksi mainitun lukuun käsittelevää.

**Suostumus (HetiL 3 §) (= Informoitu suostumus)**

Suostumuksella tarkoitetaan kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdon ilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn.

**Suunnitteluvollisuus (HetiL 6 ja 5 §:t)**

Henkilötietolaissa säädetty vullisuus määritellä (etukäteen) henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan. Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden varmistaminen edellyttää myös muiden käsittelyjen suunnittelua.

**Tarkastusoikeus (HetiL 26 §)**

Henkilötietolaissa rekisteröidylle säädetty oikeus salassapitosäännösten estämättä saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisterinpitäjän on samalla ilmoitettava rekisteröidylle rekisterin säännönmukaiset tietolähteet sekä, mihin rekisterin tietoja käytetään ja säännönmukaisesti luovutetaan. Silloin kun on kysymys henkilötietolaissa määritellystä automatisoidusta päätöksestä, rekisteröidyllä on oikeus saada tieto myös tietojen automaattiseen käsittelyyn liittyvistä toimintaperiaatteista.

**Tarpeellisuusvaatimus (HetiL 9 §)**

Henkilötietolain yleisvelvoite, jonka mukaan käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia.

**Tietojärjestelmäseloste (A viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 8 §)**

Viranomaisen ylläpitämistään tietojärjestelmistä laatima seloste, josta ilmenee tietojärjestelmän käyttötarkoitus ja siihen talletettavat tiedot.

**Tietosuoja**

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä.

**Tietosuojaseloste**

Rekisterinpitäjän antama informaatio siitä, miten se menettelee haltuunsa saamiensa henkilötietojen käsittelyssä, mitkä ovat rekisteröidyn oikeudet ja miten oikeudet toteutetaan (vrt. HetiL 24 §).

**Tietoturva**

Tietoturvalla tarkoitetaan niitä hallinnollisia ja teknisiä toimenpiteitä, joilla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus ja eheys, järjestelmien käytettävyys sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen.

**Tunnistamistieto (SäVTSL 2 §)**

Tunnistamistiedolla tarkoitetaan tilaajaan tai käyttäjään yhdistettävissä olevaa tietoa, jota viestintäverkoissa käsitellään viestien siirtämiseksi, jakelemiseksi tai tarjolla pitämiseksi.

**Vaitiolovelvollisuus (Hetil 33 §)**

Laissa säädetty velvollisuus olla ilmaisematta sivulliselle henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan saamiaan tietoja toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta (ks. myös JulkL 23 §).

**Virheettömyysvaatimus (Hetil 9 §)**

Henkilötietolaissa rekisterinpitäjälle säädetty velvollisuus huolehtia siitä, ettei virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja käsitellä. Rekisterinpitäjän velvollisuutta arvioidessa on otettava huomioon henkilötietojen käsittelyn tarkoitus sekä käsittelyn merkitys rekisteröidyn yksityisyyden suojalle.

**Yhteysvaatimus (Hetil 8 §)**

Yhteysvaatimuksella tarkoitetaan, että rekisteröidyillä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun niihin verrattavan suhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan.

Lähde: [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

## HANKESUUNNITELMAN TOIMENPITEIDEN RYHMITYS JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Asiakas-tieto-järjestelmien kehittäminen</b>	Kartoitus lainsäädännössä, vertailutiedoissa ja tilastoissa käytettävistä käsitteistä						
	Työryhmä koordinoimaan asiakastietojen ja dokumentaation yhtenäistämistä ja asiakastietojärjestelmien rakenne- ja sisältömäärittämiä						
	Työryhmä dokumentaation rakenteiden ja sisältöjen määrittämiseen						
	Valtakunnallisesti käytettävien yhtenäisten termien määrittely		Pilotointi			Käyttöön	
	Ydintietojen määrittelyn vaihe 1		Pilotointi	Pilotointi			Käyttöön
		Ydintietojen määrittelyn vaihe 2		Pilotointi	Pilotointi		Käyttöön
			Ydintietojen "rakenteistaminen" tietojärjestelmiin		Pilotointi		Käyttöön
	Dokumentaation rakenteen mallittaminen vaihe 1			Pilotointi			Käyttöön
		Dokumentaation rakenteen mallittaminen vaihe 2			Pilotointi		Käyttöön
			Dokumentaation "rakenteistaminen" tietojärj.		Pilotointi		Käyttöön
			Lomakkeiden rak. ja sisällön määrittely ja rakenteistaminen			Pilotointi	Käyttöön
			Metatietojen määrittely		Pilotointi		Käyttöön
	Palveluluokitus Stakesin koodistopalvelimelle						
	Toimipaikkarekisterin valmistelu		Rekisterin käyttöönotto				
		Sos.huollon asiakirjojen muodostamista, käsittelyä ja säilyttämistä koskevat ohjeet					
			Asetus sos.huollon asiakirjoista				
Selvitys, miten terv.huollon suositukset järjestelmien välisistä avoimista rajapinnoista, turvallisesta kommunikaatioalustasta, tietoteknologia-arkkitehtuurista yms. soveltuvat sosiaalihuoltoon	Ed. perusteella tarvittava jatkotyö						

## HANKESUUNNITELMAN TOIMENPITEIDEN RYHMITYS JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Tieto- palvelut ammatti- laisille</b>	Konsultaation kehittäminen työmenetelmänä sosiaalihuollossa						
	Sosiaaliportti-portaalin käyttöönotto, toiminnan jatkuvuus sekä palvelun sisällöllinen kehittäminen edelleen pysyvänä toimintana						
	Suunnitelma sähköisten konsultaatiopalvelujen kehittämisestä	Sähköisten konsultaatiopalvelujen kehittäminen					
		Selvitys, miten sosiaalialan koulutuksen antama tietotekniikkaosaaminen vastaa työelämän tarpeisiin		Tarvittavat jatkotoimet OPM:n kanssa			
<b>Ammatti- laisten tiedon- hallinta</b>			Asiantuntijaryhmä kehittämään hyvät käytännöt ja ohjeet sosiaalihuollon dokumentoinnille				
		Tietosuojakysymykset liitetään sosiaalialan ammatilliseen täydennyskoulutukseen					
<b>Sähköiset palvelut kansal- laisille</b>	Ohjeet sähköpostin käytöstä asiainnissa sosiaalihuollossa						
		Arvio sosiaalipalvelujen ja -turvan valtakunnallisten tietopalvelujen nykytilasta ja erillisen "kansalaisportaalin" tarpeesta					
		Kuntien Internet-palvelujen kehittäminen erityisesti sosiaalipalvelujen osalta - suositus					

## HANKESUUNNITELMAN TOIMENPITEIDEN RYHMITYS JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Tietosuoja ja tietoturva</b>	Ohjeet sähköpostin käytöstä asiainnissa						
	Suosituksia käyttöoikeuksien alueellisesta hallinnasta						
	Määritys sos. ja terv.huollon sähköisten asiakirjojen allekirjoituksista ja allekirjoitustavoista						
		Organisoitu säännönmukainen yhteistyö sosiaalihuollon tietosuoja-asioissa					
		Säännöllistä sosiaalihuollon tietosuojaan liittyvää koulutusta					
		Selvitetään tarve sosiaalihuollon henkilöstön valtakunnallisen tunnistamisen palvelulle					
		Ohjeet riittävän vahvasta asiakkaan tunnistamisen tavasta eritasoisissa palveluissa					
<b>Muut toimenpiteet</b>	Tietojärjestelmähankinnat terveyden- ja sosiaali-huollossa ostajan näkö-kulmasta -oppaan uudistaminen						
	Selvitys, miten ja minne voidaan valtakunnallisesti koota tietoa itsenäistä selviytymistä tukevasta kokeilutoiminnasta ja hankkeista						
	Sosiaalihuollon asiakkaiden apuvälineiden alueellisten rekistereiden luominen						

## HANKESUUNNITELMAN TOIMENPITEIDEN RYHMITYS JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
<b>Koordinointi</b>	Ministeriön eri osastojen yhteistyön lisääminen kehittämishankkeiden koordinoinnissa, ohjauksessa ja rahoituksessa							
	Alan tietotekniikkakehityksen seuranta ja alueellisten kehittämissuunnitelmien tukeminen							
	Hankerekisterien luomisen ja ylläpidon periaatteet sekä ylläpidon työnjako							
		Ohjeet STM:n ja LH:n rahoittamien hankkeiden raportoinnin sisällöstä						
<b>Organisointi</b>	Hankkeen johtoryhmän asettaminen ja työn johtaminen koko hankkeen ajan							
	Hankehenkilöstön rekrytointi							
	Työryhmä koordinoimaan asiakastietojen ja dokumentaation yhtenäistämistä ja asiakastietojärjestelmien rakenne- ja sisältömäärittäyksiä							
	Työryhmä dokumentaation rakenteiden ja sisältöjen määrittämiseen							
			Sos.huollon asiakirjojen muodostamista, käsittelyä ja säilyttämistä koskevia ohjeita valmistelevan työryhmän asettaminen					

<b>HANKESUUNNITELMAN VASTUUTAHOT JA TOTEUTUSAIKATAULU</b>							
Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika (suluissa muut toimenpiteen vastuutahot)							
<b>STM</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
	Hankkeen johtoryhmän asettaminen ja työn johtaminen koko hankkeen ajan						
<b>Asiakastieto- järjestelmien kehittäminen</b>	Työryhmä koordinoimaan asiakastietojen ja dokumentaation yhtenäistämistä ja asiakastietojärjestelmien rakenne- ja sisältömäärittämiä						
	Työryhmä dokumentaation rakenteiden ja sisältöjen määrittämiseen						
	Kartoitus lainsäädännössä, vertailutiedoissa ja tilastoissa käytettävistä käsitteistä						
			Asetus sos.huollon asiakirjoista				
	Selvitys, miten terv. huollon suositukset järjestelmien välisistä avoimista rajapinnoista, turvallisesta kommunikaatioalustasta, tietoteknologia-arkkitehtuurista soveltuvat sosiaalihuoltoon	Ed. perusteella tarvittava jatkotyö					
<b>Ammatti- laisten tiedonhallinta</b>			Asiantuntijaryhmä kehittämään hyvät käytännöt ja ohjeet sosiaalihuollon dokumentoinnille				
		Selvitys, miten sosiaalialan koulutuksen antama tietotekniikkaosaaminen vastaa työelämän tarpeisiin (myös Suomen Kuntaliitto)		Tarvittavat jatkotoimet OPM:n kanssa			
		Tietosuojakysymykset liitetään sosiaalialan ammatilliseen täydennyskoulutukseen					

## HANKESUUNNITELMAN VASTUUTAHOT JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika (suluissa muut toimenpiteen vastuutahot)

STM	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Sähköiset palvelut kansalaisille	Ohjeet sähköpostin käytöstä asiointissa (Tietosuojavalt. ja Suomen Kuntaliitto)						
		Arvio sosiaalipalvelujen ja -turvan valtakunnallisten tietopalvelujen nykytilasta ja erillisen "kansalaisportaalin" tarpeesta					
Tietosuoja ja tietoturva	Määrittely sos. ja terv.huollon sähköisten asiakirjojen allekirjoituksista ja allekirjoitustavoista (Stakes)						
		Selvitetään tarve sosiaalihuollon henkilöstön kansallisen tunnistamisen palvelulle (Stakes)					
		Ohjeet riittävän vahvasta asiakkaan tunnistamisen tavasta eritasoisissa palveluissa					
Muut toimenpiteet	Selvitys, miten ja minne voidaan valtakunnallisesti koota tietoa itsenäistä selviytymistä tukevasta kokeilutoiminnasta ja hankkeista (Stakes)						
Koordinointi	Ministeriön eri osastojen yhteistyön lisääminen kehittämishankkeiden koordinoinnissa, ohjauksessa ja rahoituksessa						
	Hankerekisterien luomisen ja ylläpidon periaatteet sekä ylläpidon työnjako						
		Ohjeet STM:n ja LH:n rahoittamien hankkeiden raportoinnin sisällöstä (LH:t)					

## HANKESUUNNITELMAN VASTUUTAHOT JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika (suluissa muut toimenpiteen vastuutahot)

HANKE- ORGANI- SAATIO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
Asiakas- tieto- järjestelmät	Valtakunnallisesti käytettävien yhtenäisten termien määrittely		Pilotointi		Käyttöön			
	Ydintietojen määrittelyn vaihe 1		Pilotointi	Pilotointi			Käyttöön	
		Ydintietojen määrittelyn vaihe 2		Pilotointi	Pilotointi		Käyttöön	
		Ydintietojen "rakenteistaminen" tietojärj.			Pilotointi		Käyttöön	
	Dokumentaation rakenteen mallittaminen vaihe 1			Pilotointi			Käyttöön	
		Dokumentaation rakenteen mallittaminen vaihe 2			Pilotointi		Käyttöön	
		Dokumentaation "rakenteistaminen" tietojärj.			Pilotointi		Käyttöön	
		Lomakkeiden rak. ja sisällön määrittely ja rakenteistaminen				Pilotointi		Käyttöön
		Metatietojen määrittely			Pilotointi		Käyttöön	
	Palveluluokitus Stakesin koodistopalvelimelle							
	Toimipaikkarekisterin valmistelu		Rekisterin käyttöönotto					
		Sos.huollon asiakirjojen muodostamista, käsittelyä ja säilyttämistä koskevat ohjeet						
Tietosuoja ja tietoturva	Suosituksia käyttöoikeuksien alueellisesta hallinnasta							
		Selvitetään tarve sosiaalihuollon henkilöstön valtakunnallisen tunnistamisen palvelulle						

## HANKESUUNNITELMAN VASTUUTAHOT JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika (suluissa muut toimenpiteen vastuutahot)

STAKES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Asiakastieto-järjestelmät</b>	Palveluluokitus Stakesin koodistopalvelimelle						
	Toimipaikkarekisterin valmistelu		Rekisterin käyttöönotto				
	Selvitys, miten terv. huollon suositukset järjestelmien välisistä avoimista rajapinnoista, turvallisesta kommunikaatioalustasta, tietoteknologia-arkkitehtuurista soveltuvat sosiaalihooltoon (STM)	Ed. perusteella tarvittava jatkotyö (STM)					
<b>Ammatti-laisten tietopalvelut</b>	Konsultaation kehittäminen työmenetelmänä sosiaalihoollossa						
	Sosiaaliportti-portaalin käyttöönotto, toiminnan jatkuvuus sekä palvelun sisällöllinen kehittäminen edelleen pysyvänä toimintana						
	Suunnitelma sähköisten konsultaatiopalvelujen kehittämisestä	Sähköisten konsultaatiopalvelujen kehittäminen					
<b>Tietosuoja ja tietoturva</b>	Suosituksia käyttöoikeuksien alueellisesta hallinnasta						
	Määritys sos. ja terv.huollon sähköisten asiakirjojen allekirjoituksista ja allekirjoitustavoista (STM)						
<b>Muut toimenpiteet</b>	Selvitys, miten ja minne voidaan valtakunnallisesti koota tietoa itsenäistä selviytymistä tukevasta kokeilutoiminnasta ja hankkeista (STM)						

## HANKESUUNNITELMAN VASTUUTAHOT JA TOTEUTUSAIKATAULU

Sisältää ne toimenpide-ehdotukset, joille on määritelty selkeä aloitus- ja/tai valmistumisaika (suluissa muut toimenpiteen vastuutahot)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>LÄÄNINHALLITUKSET</b>		Ohjeet STM:n ja LH:n rahoittamien hankkeiden raportoinnin sisällöstä (LH:t)					
<b>SOSIAALI-ALAN OSAAMIS-KESKUKSET</b>	Alan tietotekniikkakehityksen seuranta ja alueellisten kehittämissuunnitelmien tukeminen						
	Sosiaalihuollon asiakkaiden apuvälineiden alueellisten rekistereiden luominen (koordinointi)						
<b>SUOMEN KUNTA-LIIITTO</b>	Tietojärjestelmähankinnat terveyden- ja sosiaalihuollossa ostajan näkökulmasta -oppaan uudistaminen						
	Selvitys STM:n kanssa, miten sosiaalialan koulutuksen antama tietotekniikkaosaaminen vastaa työelämän tarpeisiin						
	Kuntien Internet-palvelujen kehittäminen erityisesti sosiaalipalvelujen osalta - suositus						
	Organisoitu säännönmukainen yhteistyö sosiaalihuollon tietosuoja-asioissa						
	Säännöllistä sosiaalihuollon tietosuojaan liittyvää koulutusta						



**SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖN MONISTEITA**  
**SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSMINISTERIETS STENCILSERIE**  
**STENCILS OF THE MINISTRY OF SOCIAL AFFAIRS AND HEALTH ISSN 1236-200X**

2005: 1 Heli Sahala. Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa. Hankesuunnitelma.  
ISBN 952-00-1618-X  
ISBN 952-00-1619-8 (pdf)