



# Vaasan Lastensuojelun Kanta I- vaiheen käyttöönotto, Valas Kanta- hanke 3/2017- 5/2018

ARVIOINTI

Kirsi Jormanainen, Tuula Mulju & Jaana Viinamäki

toukokuu 2018

# Sisällys

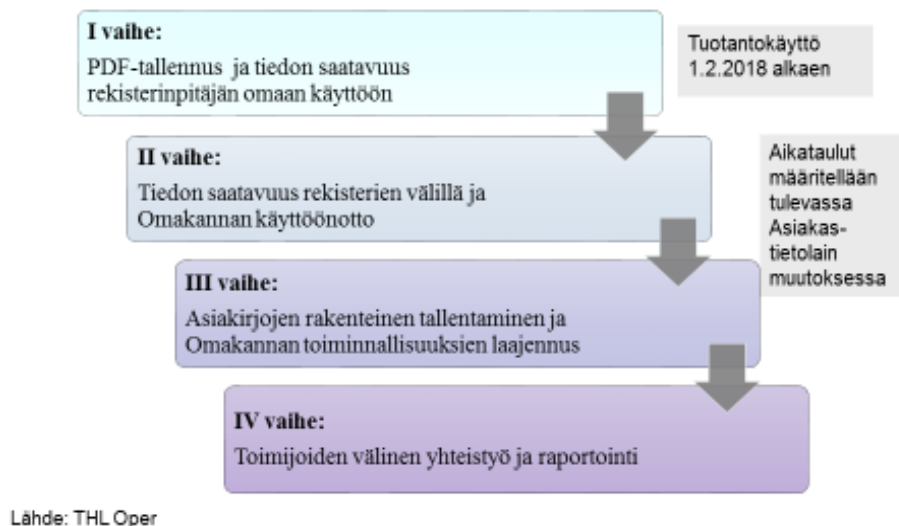
|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Valas Kanta-hanke .....                                               | 2  |
| 2 Arvioinnin toteutus.....                                              | 3  |
| 3 Arvioinnin tulokset .....                                             | 4  |
| 3.1 Toiminnalla aikaansaadut tulokset tavoitteista ja vaikutukset ..... | 4  |
| 3.2 Resurssit .....                                                     | 6  |
| 3.3 Viestintä.....                                                      | 7  |
| 3.4 Tulosten juurruttaminen .....                                       | 7  |
| 4 Arvioinnin yhteenveto .....                                           | 9  |
| 5 Johtopäätökset ja suositukset .....                                   | 10 |

## 1 Valas Kanta-hanke

Valas Kanta- hankkeen päätavoitteena oli saattaa tiedonhallinta sille tasolle, että tiedon saatavuus ja hallittavuus toteutuu jatkossa uuden sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaisesti. Valas Kanta-hankkeen tavoitteena oli liittyä sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon I – vaiheessa. Hankkeen odotettuina vaikutuksina olivat sosiaalihuollon asiakastiedon saatavuus, yhtenäisyys ja hyödynnettävyys. Valas Kanta –hanke kohdentui Vaasan kaupungin Sosiaalityön ja perhepalveluiden lastensuojelun vanhojen ja uusien asiakastietojen siirtoon I vaiheessa Kantaan Abilita-asiakastietojärjestelmästä. Valas Kanta –hanke koski lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä ovat avohuollon sosiaalityö, lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto.

Projektipäällikköä toimi otona IT-pääsuunnittelija ja yksi kokopäivä toiminen projektisuunnittelija. Projektiviettiin läpi eri tehtäväkokonaisuuksina, joille oli nimetty vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden tehtävänä oli huolehtia, että kyseiseen osatehtävään liittyvät tehtävät tulee tehtyä. Vastuuhenkilö kokosi tarvittavat ammattihenkilöt omaan ryhmäänsä ja suoritti annetun työn haluamallaan tavalla. Projektiryhmä koostui mm. ryhmien vastuuhenkilöistä, jotka raportoivat oman tehtäväkokonaisuutensa edistymisestä. Hankkeen toteuttamisaika oli 1.3.2017-31.5.2018 ja budjetti 397 815 euroa. Hankebudjetissa omaosuuden oli ajateltu toteutuvan omana työpanoksena.

## Valtakunnallisten palveluiden toimeenpanon vaiheet



**Kuva:** Valtakunnallisten palveluiden toimeenpanon vaiheet

### Valas Kanta- hankkeen tavoitteet tärkeysjärjestyksessä:

- Tietojärjestelmä on sertifioitu, Kanta I – vaiheen määritysten mukainen ja yhteistestauskelpoinen
- Lastensuojelun vanhojen sähköisten tietojen siirto Kantaan
- Kanta viestinvälitys
- Korttikirjautuminen (SOTE-kortti)
- Lastensuojelun uusien tietojen vienti Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon
- Arkistohoitajan käyttöliittymä
- Toimintamallien, tietosuojan ja järjestelmän koulutus ja ohjaus

## 2 Arvioinnin toteutus

THL rahoittaa, ohjaa ja valvoo Valas Kanta- hanketta. THL:n ohjeistuksen mukaan valtionavustusta saaneen hankkeen päätyttyä hankkeen hallinnoijan tulee antaa loppuselvitys hankkeesta, sen etenemisestä ja toteutumisesta suhteessa hankesuunnitelmaan. Annettavaan selvitykseen on sisällytettävä arviointi hankkeen tuloksista, hyödynnettävyydestä, yleistettävyydestä ja vaikuttavuudesta.

Valas Kanta- hankkeen arviointi toteutettiin ryhmämuotoisena itsearviointina Hertta- itsearviointimallin mukaisesti<sup>1</sup> Valas Kanta-hankkeen tavoitteisiin sopivaksi muokattuna. Arvioinnin tarkoituksena oli tuottaa laadullista tietoa toiminnasta, siihen liittyvistä kehittämistarpeista sekä aikaansaaduista tuloksista suhteutettuna hankkeen tavoitteisiin.

Arviointi toteutettiin 14.5.2018 klo 13-16. Arviointitilaisuuteen kutsuttiin kaikki Valas Kanta-hankkeeseen toteuttamiseen osallistuneet vastuuhenkilöt, joista arviointitilaisuuteen osallistuivat: Terhi Kahlos IT-suunnittelija/projektipäällikkö, Anne Korpi arkistohoitaja, Jaana Wallin Abilita-ohjelman pääkäyttäjä, Minna Burman lastensuojelun sosiaalityöntekijä (paikalla klo 13-14.45), Tiina Böling lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä (paikalla klo 14-14.45), Camilla Helsing-Isaksson lapsi- ja perhesosiaalityön sosiaalityöntekijä, Jussi Björninen lapsi- ja perhepalveluiden päällikkö, Maria Lindvall lapsi- ja perhepalveluiden johtava sosiaalityöntekijä, Erkki Penttinen sosiaalityö ja perhepalveluiden tulosaluejohtaja sekä Jaana Viinamäki projektisuunnittelija.

Arviointitilaisuuden vetäjänä toimi kehittämissuunnittelija Tuula Mulju sosiaalialan osaamiskeskus SOnet BOTNIasta ja arvioinnin kirjaajana Vaasan kaupungin sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen kehittämissuunnittelija Kirsi Jormanainen. Arviointitilaisuus käynnistyi Valas Kanta-hankkeen projektipäällikön esityksellä hankkeen aikataulusta, tavoitteista, resursseista sekä eri toimijoiden tehtävistä hankkeessa. Tämä esitys viritti osallistujat hankkeen kokonaisuuteen ja tavoitteisiin arviointikeskustelun pohjaksi.

Arviointi toteutettiin yhdessä keskustellen kolmessa eri ryhmässä: johto, lastensuojelu sekä tietohallinto ja arkisto. Ryhmäkeskustelujen jälkeen ryhmien pohdinnat avattiin kaikille osallistujille. Arviointilomake oli tilaisuudessa osallistujien nähtävillä ja toimi arvioinnin tukena sekä tämän raportin pohjana.

<sup>1</sup> Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskasutus: Itsearviointiopas <https://www.stea.fi/documents/2184241/2492102/Itsearviointiopas/9c90fac1-47a8-4bdc-a35f-9b22d9020080/> 30.5.2018

### Arviointi koostui neljästä tarkasteltavasta arviointikohteesta:

#### Hankkeen

- toiminnalla aikaansaadut tulokset tavoitteista ja vaikutukset
- resurssit
- viestintä
- tulosten juurruttaminen.

Jokaista arviointikohdetta tarkasteltiin kolmen arviointikysymyksen kautta:

- missä olemme erityisesti onnistuneet
- mitä olisimme voineet toteuttaa paremmin ja
- missä olemme epäonnistuneet.

Kaksi ensimmäistä arviointikohdetta käsiteltiin siten, että ryhmät keskustelivat 15-20 minuuttia arviointikohteesta ja ryhmäkeskustelujen jälkeen syntyneet ajatukset esiteltiin koko arviointiryhmälle. Kaksi viimeistä arviointikohdetta käsiteltiin keskustellen koko arviointiryhmän kesken. Toimintatapaa muutettiin arviointiryhmän toiveesta, sillä keskustelu jatkui luontevasti toisen arviointikohteen purkamisen yhteydessä jo kahteen viimeiseen arviointikohteeseen.

Arviointitilaisuus oli kestoltaan kolme tuntia ja toteutettiin hankkeen ulkopuolisessa kokoustilassa, joka salli myös ryhmätyöskentelyn. Keskusteluilmapiiri oli aktiivinen, avoin ja eri toimijatahojen näkökulmat nousivat hyvin esiin.

## 3 Arvioinnin tulokset

Arvioinnin tulokset esitellään arviointikohteittain. Tuloksissa kuvataan johdon, lastensuojelun työntekijöiden sekä tietohallinnon ja arkiston näkökulmia arviointikysymyksittäin niiltä osin kuin tulokset ovat näin eriyttävissä. Iso osa tuloksista koostuu koko arviointiryhmän näkemyksistä ja arviointiryhmän yhteisestä keskustelusta.

### 3.1 Toiminnalla aikaansaadut tulokset tavoitteista ja vaikutukset

**Johto** näki Valas Kanta- hankkeen onnistumisena Kanta-palvelun käyttöönoton toteutumisen lastensuojelussa. Hankkeessa luotiin pohjaa, joka on monilta osin suoraan käytettävissä jatkossa Kanta- palvelun käyttöönotossa muilla Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen palvelualueilla. Johto näki onnistumisena dokumentaation roolin kirkastumisen hankkeen kautta. Hankkeessa luotiin kirjallista ohjeistusta, omavalvontasuunnitelma sekä jatkuvuus- ja toipumissuunnitelma lastensuojelun osalta. Onnistumisena nähtiin myös se, että lastensuojelun palveluprosesseja on tarkasteltu ja tarkistettu hankkeen aikana koko Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueella.

Johdon näkemyksen mukaan hankkeessa olisi tullut paremmin huomioida kehittämistyön laaja-alaisuus, mikä tarkoittaa, että järjestelmämuutokset lapsi ja perhesosiaalityön palvelualueella koskivatkin koko tulosaluetta ja neljää palvelualueutta. Hankkeen aikana olisi myös ollut tarpeen avata koko henkilöstölle Kanta-

palvelun merkitystä ja vaikutuksia asiakastyössä esimerkiksi kirjaamiskäytäntöjen ja ajankäytön osalta. Ylipäätään keskustelua olisi ollut tarpeen käydä hankkeen eri tahojen kesken enemmän erityisesti substanssin ja THL:n sekä johdon ja hankehenkilöstön välillä.

Johto näki, että työntekijöiden tekemän dokumentoinnin merkitys kasvoi, sillä dokumentointi on nyt tiiviimpää ja työntekijöiden oma ammatillinen näkemys korostuu aiempaa enemmän. Dokumentointi nähtiin yhdeksi kehittämiskohteeksi jatkossakin.

Ei- onnistuneeksi asiaksi johto näki hankkeessa sen, että hankkeeseen suunnitellut työaikaresurssit hankkeen omaosuuteen eivät kaikilta osin toteutuneet; käytännön mahdollisuuksia irrottaa aikaa hankkeeseen perustyöstä ei aina ollut. Johdon näkökulmasta Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen johtoryhmän roolin olisi pitänyt olla vahvempi hankkeen aikana.

**Lastensuojelun** työntekijät näkivät onnistumisena Valas Kanta- hankkeessa sen, että kaikki lastensuojelun työntekijät rekisteröityivät Suosikkiin ja käyttivät korttikirjautumista. Koulutusta koettiin olleen paljon ja työtilanteeseen nähden osallistuminen nähtiin aktiivisena. Hankkeen kautta tietosuoja-asioiden merkitys ja tietosuojakäytännöt on käyty kattavasti läpi henkilöstön kanssa, mikä nähtiin hyvänä asiana. Jatkossa työtä helpottavaksi nähtiin se, että asiakastietoja ei tarvitse enää siirtää kunnasta toiseen tulevaisuudessa, vaan ne näkyvät Kanta-palvelussa. Säännöllinen mahdollisuus osallistua ohjelmistokoulutukseen kerran viikossa nähtiin tärkeänä asiana.

Lastensuojelun näkökulmasta hankkeessa olisi pitänyt olla enemmän vuoropuhelua ja keskustelua ohjelmiston kehittäjien ja käytännön työntekijöiden kesken. Hankkeen aikana lastensuojelutyöntekijöillä heräsi myös tarve keskusteluun THL:n kanssa sisällön osalta, erityisesti sosiaalityön joistakin piirteistä ja esimerkiksi prosessin vaiheista. Kanta-palvelun pilottina jäätin kaipaamaan vuoropuhelufoorumia THL:n ja sen muiden vastaavien hankkeiden kanssa, mikä olisi tukenut käytännön sosiaalityötä (esimerkiksi määrämutoinen asiakassuunnitelma). Vertaistuki keskittyy tällä hetkellä tekniseen valmisteluun.

Kirjaamiskäytäntöjen juurruttaminen nähtiin lastensuojelussa haastavana, sillä useasti muuttuvat kirjaamiskäytännöt pilottivaiheessa aiheuttivat työntekijöissä turhautumista.

**Tietohallinnan ja arkiston** näkökulmasta hankkeessa onnistuttiin sertifioidun järjestelmän luomisessa: vanhojen ja uusien tietojen siirrot Kantaan toimivat teknisesti ja korttikirjautumiset sekä arkistonhoitajan käyttöliittymä toimivat.

Tietohallinnan ja arkiston näkökulmasta hyvät it- käytännöt (versiopäivitysten dokumentointi, tilauskäytännöt) ovat hankkeen aikana olleet puutteellisia ja niiden juurruttaminen nähtiin jatkossa yhtenä kehittämiskohteena. Kanta-palvelun testijärjestelmän tulisi myös vastata tuotantoympäristöä, mikä hankkeessa ei toteutunut. Tässä nähtäisiin olennaisena järjestelmätoimittajan aktiivisempi rooli järjestelmän kehittämisessä.

Ohjelmistopäivityksien hallinnoinnin kehittäminen nähtiin tietohallinnan ja arkiston näkökulmasta yhtenä kehittämisen osa-alueena. Esimerkiksi päivitysajojen tekeminen illalla tai yöllä nykyisen aamupäivitysajan kohdan sijaan antaisi tilaa korjauksille muuna kuin asiakastyöaikana. Tuotantoaika nähtiin haastavana ajankohtana ohjelmistopäivitysten tekemiselle. Järjestelmänpäivittäjältä tulossa oleva vastuupäivitystaulukko nähtiin mahdollisuutena, mikäli se otetaan käyttöön ja käydään läpi eri osapuolten kesken.

Hankkeessa tuli esiin, että johdon vastuu tietojärjestelmiin tehtävistä muutoksista on olennainen ja vastuuta ei voi siirtää muille tahoille. Tähän yhtenä parannuskohteena nähtiin aktiivisempi vuoropuhelu johdon ja tietohallinnon välillä. Haasteena hankkeen aikana tuli tietohallinnon ja arkiston näkökulmasta se, ettei henkilöstö lukenut kaikkia laadittuja ohjeita. Tämä on aiheuttanut tietokatkoja, jonka seurauksena kaikki tarpeellinen tieto ei tavoittanut henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelmaan liittyen nähtiin tärkeänä

jatkossa huolehtia siitä, että jokainen työntekijä käy omavalvontaan liittyvän koulutuksen ja saa tarvittavan perehdytyksen asiaan. Tässä esimiehen rooli nähtiin merkityksellisenä.

Kehittämistarpeena tietohallinto ja arkisto näkivät säännöllisten kokousten järjestämisen johdon kanssa. Sama tarve oli kehittämispalavereille johdon, työntekijöiden ja tietohallinnon kesken. Kehittämispalaverit ovat osoittautuneet terveydenhuollossa toimivaksi käytännöksi.

### 3.2 Resurssit

**Johdon** näkemyksen mukaan resurssit Valas Kanta- hankkeessa eivät olleet riittävät suhteessa hankkeen laajuuteen. Johdon näkökulmasta hanke olisi edellyttänyt laajempaa resursointia ja enemmän substanssi-osaamista. Tässä ratkaisuehdotukseksi nähtiin esimerkiksi useamman substanssityöntekijän osallistuminen toimintamalliryhmään. Johto pohti myös sitä olisiko ollut parempi resursoida pilotin omarahoitusosuuteen ja työhön selkeästi yksi hanketyöntekijä eikä pilkkoa resurssia monen eri työntekijän pieneen työaikaresursiin. Haasteena näyttäytyi myös se, että esimiehillä ei ole ollut valtuuksia palkata lisää työntekijöitä, vaikka tarve oli nähtävissä heti hankkeen käynnistyessä.

Johto näki olennaisena kehittämiskohteena aikaresurssin huomioimisen myös siten, että kun toimintamalli muuttuu, tarvitaan tilaa keskustelulle ja aikaa asioiden sisäistämiseen. Johdon näkemyksen mukaan olisi tarvittu enemmän keskustelua myös THL:ltä tulevan tiedon jäsentämiseen ja yhteiseen ymmärtämiseen. Johto olisi tarvinnut enemmän koulutusta hankkeen tueksi. Haasteena hankkeessa tulleen tiedon ja ohjelman sisäistämiseksi oli myös yhtäaikaan tulleet THL:n palvelutehtävämääräykset, jotka aiheuttivat haasteita käytännön työssä.

**Lastensuojelu** näki aikaresurssit hankkeessa omalta osaltaan hyvin riittämättöminä. Omasta perustyöstä oli vaikea irrottaa aikaa hankkeelle niin paljon kuin oli hankkeen alkuvaiheessa suunniteltu, koska perustyöhön ei ollut mahdollisuutta ottaa sijaisia. Kehittämisajatuksena heräsi tarve kentällä toimivalle kehittäjäsosiaalityöntekijälle. Tärkeäksi nähtiin myös se, että jatkossa vakituksilla työntekijöillä olisi mahdollisuus irrottautua perustyöstä kehittämistyöhön osittain tai kokonaan ja sijaisten avulla paikattaisiin perustyöhön syntyvää aukkoa.

Kehittämiskohteena jatkossa nähtiin lastensuojelussa sen miettiminen, mistä resurssi hanketyöhön/tällaiseen uudistamiseen otetaan. Lastensuojelu kaipasi myös vuoropuhelun lisäämistä pilotin eri toimijoiden kesken. Valas Kanta- hanke teki lastensuojelussa näkyväksi sen, että dokumentaatio (kirjaaminen ja tekni-  
nen toteutus) on aikaa vievää ja kirjaamiseen kuluu nyt noin kolmin- nelinkertainen aika aiempaan verrattuna. Yhden dokumentin laatimiseen, esimerkiksi asiakassuunnitelman, tarvitaan tällä hetkellä 120 klik-  
kausta asiakastietojärjestelmässä. Tämä näkyy käytännön työssä siten, että työntekijät alkavat vältellä työ-  
tehtäviä, jotka edellyttävät kirjaamista. Heikkoutena hankkeessa lastensuojelu näki sen, että kehittäminen on eriytynyt perustyöstä, johon ratkaisuna nähtiin kehittäjätyöntekijän tuleminen oman tiimin sisältä.

Haasteena oli myös se, että jouduttiin nopealla aikataululla perehtymään omatoimisesti jatkuvasti muuttu-  
viin ohjeistuksiin ja opettamaan sitten muille asioita, joita ei ollut ehtinyt pohtia/arvioida muiden hankkeeseen osallistujien kanssa.

**Tietohallinnan ja arkiston työntekijät** näkivät Kanta- palvelun käyttöönoton onnistumisen edellytyksenä heidän oman hanketyöhön sitoutumisen ja suuren työmäärän. Hankkeessa olisi voitu toimia paremmin si-  
ten, että käyttöönotto olisi toteutunut vain lastensuojelussa, jolloin olisi ehditty tukea lastensuojelua riittä-  
västi. Tietohallinnan ja arkiston näkökulmasta kaikki suunniteltu resurssi olisi myös tietohallinnosta pitänyt  
ottaa käyttöön, mikä olisi jakanut työmäärää tietohallinnan osalta.

### 3.3 Viestintä

Viestinnässä nähtiin onnistumisena se, että kirjallisia dokumentteja ja ohjeita laadittiin ja ne olivat saatavilla. Työntekijät eivät kuitenkaan aina ehtineet lukea ohjeita ja nähtiinkin, että tällaisessa hankkeessa on hyvä käyttää useampia viestintäkanavia kuin sähköpostia. Viestintää pitäisi myös uudistaa käyttämällä esimerkiksi videoklippejä. Käytännön kehittämiskohteina nousi esiin se, että ajantasaiset ohjelmistopäivitykset olisivat kootusti intrassa helposti löydettävissä. Myös usein kysytyjen kysymysten ja vastausten kokoaminen intraan helpottaisi jatkossa tiedonsaantia ja viestintää. Sähköpostin välttämistä viestintäkanavana toivottiin, mutta hälytyssähköposti intraan lisäystä uudesta materiaalista nähtiin hyvänä vaihtoehtona. Visualisointi hankkeen aikana nousi hyväksi käytännöksi viestinnän osalta: ohjeiden liitteenä kuvakaappauksia, värien käyttöä ja tekstin huomiomaalaamista.

Viestinnässä olisi tärkeää huomioida käsitteiden merkitys, sillä hankkeen aikana käsitteet menivät osittain sekaisin, mikä aiheutti sekaannuksia ja epäselvyyksiä toiminnassa. Tähän yhtenä syynä nähtiin se, että viestintää kohdistettiin hankkeessa mukana olleelle lastensuojelulle, mutta muut Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen palvelut kuin lastensuojelun palvelut eivät olleet tietoisia hankkeesta ja sen vaikutuksista omaan työhön.

Viestintäsuunnitelman laatiminen Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueella nähtiin olennaisena kehittämiskohteena, jotta eri toimijoiden osalta olisi selkeää kuka viestii, milloin viestii ja kenelle viestii. Tässä yhteydessä olisi tärkeä myös sopia järjestelmäntuottajan, hankkeen, tulosalueen ja THL:n välisistä viestintävas-  
tuista.

THL:ltä toivottiin kokonaisuutena ohjaavampaa viestintää sekä määräysten selkeää ja jämäkämpää viestimistä (esimerkiksi käyttöoikeudet ja palvelutehtävämääräys).

Epäonnistumiseksi viestinnän osalta nähtiin se, ettei toimintamalliryhmässä huomattu informoida riittävästi muita Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen palvelualueita siitä mitä vaikutuksia Valas Kanta- hankkeesta on muille tulosalueen toiminnoille.

### 3.4 Tulosten juurruttaminen

Tulosten juurruttamisen kannalta nähtiin olennaisena, että tietojärjestelmä tukee toiminnallisuutta lähtötilannetta paremmin. Arviointiryhmässä todettiin, että Valas Kanta-pilotissa Vaasassa on toimittu arkistolähtöisesti. Tämä on edellyttänyt, että työntekijä hallitsee prosessin erilaiset tekniset vaiheet ja toiminnot, jotta tieto siirtyy asianmukaisesti Kantaan. Jatkossa nähtiin tärkeänä ottaa substanssi ja järjestelmän toimivuus fokuksiksi ja saada järjestelmä tukemaan toiminnallisuutta paremmin. Arviointiryhmä näki tulevaisuuden suunnitellun sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisen tietojärjestelmän hyvänä pohjana Kanta- palvelussa.

Tulosten juurruttamiseksi kirjaamisosaamisen tukeminen ja koulutus tulisi arviointiryhmän mukaan saada pysyväksi ja säännölliseksi. Tämä edellyttää THL:ltä kaikkien rakenteisten asiakasasiakirjojen tuottamista konekielellä sekä valtakunnallista ohjeistusta yhtenäisistä kirjaamistavoista. Tämän lisäksi tulosaluetasolla on keskusteltava ja sovittava mitä kirjataan, kuka kirjaa ja miten kirjataan. Kirjaamiseen liittyvät asiat konkretisoituvat usein vasta siinä vaiheessa, kun sosiaalihuollon asiaa lähdetään liittämään palvelutehtäväversi-  
oon.

Yhdenmukainen kirjaaminen on edellytys todenmukaisen tiedon kertymiselle Kantaan. Yhtenä ratkaisuna kirjaamisen juurruttamiseksi nähtiin nimetyt kirjaamisvastuuhenkilöt jokaisessa yksikössä. Tämä mahdollistaisi syntyvän tiedon kokoamisen, tiedon vaihdon ja organisaatiotasaisen viestinnän THL:ään heränneiden kysymysten osalta.

Asioiden hyväksymisestä, linjauksista ja dokumentoinnista liittyen Kanta-palveluun tulisi olla tulevaisuudessa selvä vastuunjako organisaatiossa. Tulosalueen sisällä olisi myös varmistettava, että aikuisten sosiaalityö ja lapsi- ja perhesosiaalityöllä on yhteiset toimintatavat.

Palveluprosessien työstäminen jatkossa on olennaista, kun Kanta-palvelun käyttöönotto laajenee. Tämä edellyttää yhteistä keskustelua ja koulutusta. Kanta-palvelun käyttöönotto edellyttää jokaisen työntekijän omaa pohdintaa ja ajattelua, sillä yksiselitteisiä ja pysyviä ohjeita ei voida enää saavuttaa. Viime kädessä Kanta-palvelun käyttöönotto on suoritettu vasta silloin kun kaikki työntekijät käyttävät järjestelmää.

Kanta-palvelun laajentuessa keskushallinnon rooli resursoinnissa sekä tietohallintoon että sosiaalityöhön on välttämätöntä. Tulosten juurruttamisen kannalta tiivis yhteistyö sosiaalityön substanssin ja tietohallinnan välillä on olennaisessa roolissa. Tietohallintapalvelut ja arkisto ovat tukipalvelu-uudistuksessa siirtyneet jo aiemmin hallinnollisesti erilleen sosiaalityöstä, jonka seurauksena luonteva yhteistyö näiden tahojen välillä työtehtäviin liittyen on vähentynyt.

Juuruttamisen näkökulmasta nähtiin olennaisena saada vuoropuhelufoorumit jo aiemmin mainittujen tahojen kesken pysyviksi rakenteiksi koskien esimerkiksi koulutusta ja viestintää, sillä muutokset jatkuvat hankkeen loputtuakin. Tässä voisi toimia mahdollisuutena kehittäjäsosiaalityöntekijöiden virkojen perustaminen, jolloin sijaispalkkaus mahdollistuisi. Tämä mahdollistaisi sekä yksittäisten työntekijöiden ammatillisen osaamisen lisääntymisen että organisaation kehittymisen. Kaikkiaan pysyvän rakenteen luominen kehittämiselle nähtiin tärkeänä.

Arviointiryhmä arvioi myös sitä mitä he itse voisivat tehdä juurruttamisen edistämiseksi:

- yhdessä tekeminen ja toisen kuunteleminen
- työntekijöille suunnattujen koulutusten läpikäyminen ja uudelleensuunnittelu
- ottaa itse asioista selvää, kun tulee eteen jotakin mitä ei tiedä
- suhtautua positiivisesti, asenne pitää olla kohdallaan, viestiä positiivisesti ulospäin
- olla oman tiimin tukena lähiesimiehenä
- jaksaa ylläpitää omaa tietotaitoa ja pysyä asiassa kärryillä vaikka hanke loppuu
- kuulla ja kuunnella toisiamme
- reagoida työntekijöiltä tuleviin signaaleihin haasteista
- sitoutuminen
- riittävän tuen saaminen omalle työlle

## 4 Arvioinnin yhteenveto

| ARVIOINTIKOHDE                                                                  | ARVIOINTIKYSYMYKSET ->                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valas pilotissa...                                                              | Missä olemme erityisesti onnistuneet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mitä olisimme voineet toteuttaa paremmin? Miten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Missä olemme mahdollisesti epäonnistuneet ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Toiminnalla aikaansaadut tulokset tavoitteista ja mitkä ovat vaikutukset</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kanta-palvelun käyttöönotto toteutui.</li> <li>- Dokumentaation merkitys ja vaikutavuus tuli näkyväksi.</li> <li>- Työntekijät rekisteröityivät Suosikkiin.</li> <li>- Korttikirjautuminen ja arkistonhoitajan käyttöliittymä toimivat.</li> <li>- Koulutusta riittävästi.</li> <li>- Tietosuoja-asiat kattavasti käsitelty.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kehittämistyön laaja-alaisuuden parempi huomioiminen esim. Kanta-palvelun avaaminen ei-hankkeeseen osallistuvalla henkilöstölle.</li> <li>-Keskustelufoorumit eri tahojen (ohjelmiston kehittäjät + työntekijät+ THL+ johto+ tietohallinto) kesken.</li> <li>- Ohjelmistopäivitysten toteuttaminen ilta/yöaikaan tuotantoaikaisten päivitysten sijaan.</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hankkeen omaosuuteen suunniteltu henkilöstön työaikaressurssi ei toteutunut.</li> <li>- Johdon rooli kansallisten määritysten käyttöönottoon liittyvissä muutoksissa olisi pitänyt olla vahvempi.</li> <li>- Säännölliset palaverit johdon ja tietohallinnon sekä johdon, työntekijöiden ja tietohallinnon kesken puuttuivat.</li> <li>- Tietojärjestelmän ei tukenut toiminnallisuutta riittävästi.</li> <li>- Kanta- palvelun testijärjestelmä ei vastannut tuotantojärjestelmää.</li> </ul> |
| <b>Resurssien käyttö ja kohdentuminen</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Henkilöstön sitoutuminen.</li> <li>- Suuri työmäärä.</li> <li>- Hankerahoitus.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substanssiosaamista enemmän. Useamman työntekijän osallistuminen toimintamalliryhmään.</li> <li>- Työaikaressurssin pilkkomisen sijaan resurssin kohdentaminen kehittäjäsosiaalityöntekijään.</li> <li>- Enemmän aikaa keskustelulle eri tahojen kesken ja asioiden sisäistämiselle.</li> <li>- Tietohallintoon varatun resurssin käyttöönotto.</li> <li>- Arkiston tiiviimpi huomioiminen paikallisesti ja valtakunnallisesti.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resursointi ei ollut riittävä.</li> <li>- Hankkeen omaosuuteen ja paneutumiseen suunniteltu henkilöstön työaikaressurssi ei toteutunut.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                              |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Viestintä</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kirjallisia dokumentteja ja ohjeistuksia laadittu.</li> <li>- Visualisointi kirjallisissa ohjeissa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monikanavaisen viestinnän hyödyntäminen. Ajantasaisten ohjelmistopäivityksien sekä tiedon kerääminen samaan paikkaan.</li> <li>- Visualisointi kirjallisissa ohjeissa.</li> <li>- Tarkemman viestintäsuunnitelman laatiminen, viestintävastuiden määrittely.</li> <li>- Vuoropuhelufoorumi kaikkien toimijoiden THL, järjestelmäntuottaja, substanssi, tulosalue, Kela välillä.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Viestinnässä informaatiota ei kohdistettu riittävästi koko tulosalueelle.</li> <li>- Viestintä muutosjohtamisen tukena.</li> </ul> |
| <b>Tulosten juurruttamiseen varautuminen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Luotu pohjaa Kanta-palvelun käyttöönotolle muissa palvelutehtävissä.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhdenmukaiseen kirjaamiseen panostaminen säännöllisin koulutuksin ja tuen avulla.</li> <li>- Vuoropuhelufoorumeita eri tahojen kesken pysyviksi rakenteiksi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                             |

## 5 Johtopäätökset ja suositukset

Valas Kanta- hankkeessa saavutettiin asetetut tavoitteet. Sertifioitu järjestelmä luotiin: vanhojen ja uusien tietojen siirrot Kantaan toimivat teknisesti, Kanta-viestinvälitys on toiminnassa ja korttikirjautumiset sekä arkistohoitajan käyttöliittymä toimivat. Toimintamalleista, tietosuojasta ja tietojärjestelmästä on järjestetty koulutusta ja kirjaamisosaamista on opiskeltu ja pyritty juurruttamaan. Hankkeessa luotiin hyvää pohjaa Kanta- palvelun käyttöönotolle muilla Vaasan sosiaalityö ja perhepalvelut palvelu-alueilla. Valas Kanta - hanke toi esiin myös dokumentaation merkityksen ja vaikutukset asiakastyöhön sekä käynnisti organisaatiossa palveluprosessien hankettakin laajemman tarkastelun ja tarkistamisen.

Hankkeen suurimmat haasteet liittyivät riittämättömään resursointiin, keskustelufoorumeiden puuttumiseen, substanssiosaamisen vähyyteen, johdon rooliin ja viestintään. Vaasan pilotointi toteutettiin ja tietoa Kanta- palvelun käyttöönoton kehittämiskohteista ja huomioitavista asioista sosiaalihuollossa kertyi pilotoinnin aikana.

**Valas Kanta- hankkeen arvioinnista nousevat suositukset, joiden huomioiminen voi tukea seuraavia Kanta- palvelun käyttöönottoja sosiaalihuollossa:**

**Resursointiin on tärkeää kiinnittää huomiota jo suunnitteluvaiheessa.** Suurimpana haasteena Valas Kanta- hankkeessa näyttäytyi resurssien riittämättömyys, koska perustyöstä ei ollut irrotettavissa pilottiin tarvittavaa omaosuutta. Lastensuojelun sosiaalityön substanssityöntekijät eivät esim. voineet työnsä ohessa paneutua asioihin ja materiaaleihin siinä määrin, kuin katsoivat tarpeelliseksi. Toisaalta omaosuuskäytäntö kuitenkin sitouttaa ja antaa tietoa kehittämisen vaatimasta työajasta. Hankeresursoinnissa on jatkossa huomioitava, että suunnitellut työaikaressurit ovat todellisuudessa käytettävissä. Perustyöstä irrottautuminen on varmistettava sijaisjärjestelyin tai kehittäjätyöntekijän resurssilla. Kehittämistyö edellyttää asiaan paneutumista ja sisällön hallintaa. Kehittäjätyöntekijöiden sijoittaminen käytännön työhön tukisi kehittämissi- työtä parhaiten.

**Pysyvän rakenteen luominen ”Kanta-toiminnan” ympärille kokonaisuudessaan on tärkeää. Siihen sisältyvät mm. toimintamallityöryhmä, viestintä, päätöksenteko, kirjaamisosaamisen koulutus, tukeminen ja kirjaamistaidon ylläpitäminen mukaan lukien esim. tietoturvallisuus, ohjelmistopäivitysten hallinnointi ja järjestelmällinen koulutus.** Valas Kanta- hankkeen aikaisen toimintamalliryhmän toiminnan vakiinnuttaminen osaksi perusrakenteita ja useamman substanssiosaajan osallistuminen ryhmään toimisi yhtenä hyvänä rakenteena. Vuoropuhelu Valas Kanta-hankkeessa toteutui toimintamalliryhmässä, jossa vuoropuhelua käytiin projektipäällikön, arkistonhoitajan, Abilita-ohjelman pääkäyttäjän, lastensuojelun sosiaalityöntekijän, lastensuojelun johtavan sosiaalityöntekijän, lapsi- ja perhesosiaalityön sosiaalityöntekijän, lapsi- ja perhepalveluiden päällikön, lapsi- ja perhepalveluiden johtavan sosiaalityöntekijän, sosiaalityö ja perhepalveluiden tulosaluejohtaja, projektisuunnittelijan ja sosiaalialan osaamiskeskus SoNet BOTNian kehittämissuunnittelijan kesken. Toimintamalliryhmän jatkuminen nähdään jatkossa tärkeänä osana kehittämistä organisaatiossa.

Yhdenmukainen kirjaaminen on edellytys todenmukaisen tiedon kertymiselle Kanta- palveluun. Kirjaamisosaaminen tulisi saada pysyväksi ja säännölliseksi. Tämä edellyttäisi tulosten juurruttamisen kannalta rakenteiden asiakasasiakirjojen konekielisyyttä että valtakunnallista ohjeistusta yhdenmukaisesta kirjaamisesta. Tämän jälkeen mahdollistuisi paikallistason keskustelu yhdenmukaisista kirjaamistavoista.

**Vuoropuhelun merkitys eri toimijoiden kesken on varmistettava.** Keskustelufoorumien puute eri toimijoiden kesken Valas Kanta- hankkeen aikana nähtiin hankkeen haasteena. Keskustelua ja vuoropuhelua olisi ollut tarpeen käydä enemmän johdon ja tietohallinnon sekä johdon, työntekijöiden ja tietohallinnon kesken. Myös yhteistyö ohjelmiston kehittäjien ja THL:n kanssa nousi hankkeessa esiin tärkeänä osa-alueena. Tietojärjestelmän kehittämistä on tärkeää tehdä yhdenmukaisesti koko organisaation näkökulmasta. Mikäli kehitetään vain osa-alueittain voi tietojärjestelmän toimivuus kokonaisuutena heikentyä. Olennaista on vuoropuhelu substanssin ja tietojärjestelmän kehittäjän kanssa sekä tietojärjestelmien tuottajien aktiivinen rooli sosiaalihuollon lakeihin tulevien muutosten seuraamisessa tietojärjestelmän kehittämisen näkökulmasta.

Johdon, työntekijöiden ja tietohallinnon yhteinen vuoropuhelu on välttämätöntä, jotta johto voi ottaa vastuun muutoksista tietojärjestelmissä. Vuoropuhelun lisäksi tarvitaan myös sovitut päätöksentekokanavat tietojärjestelmiä koskevissa asioissa. Päätöksentekovastuiden tarkempi määrittäminen helpottaisi Kanta- palvelun käyttöönottoa jatkossa.

Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueella ja lastensuojelussa oli Kanta- pilotin kanssa yhtäaikaisesti käynnissä muitakin kehittämishankkeita (mm. lapsilähtöinen kirjaaminen). Tämä haastoi käytännön työssä työntekijöitä, sillä esim. lapsilähtöinen kirjaaminen ja Kanta-kirjaaminen olivat osittain ristiriidassa keskenään. Huolta syntyi siitä, uhkaako Kanta-kirjaaminen lapsen näkökulman huomioimista ja kuinka esim. kuvamateriaalin ja verkostokarttojen liittäminen Kantaan onnistuu. Tärkeää onkin huomioida, että toimintaympäristön yhtäaikaiset kehittämishankkeet käyvät vuoropuhelua keskenään.

**Yhteistyö substanssin, THL ja tietohallinnon ja arkiston kesken on olennaisessa roolissa.** Tekninen tuki THL: ltä ja Kelalta on tukenut Kanta- palvelun käyttöönottoa tietohallinnon osalta. Substanssitukea niin sosiaalityöhönkin kuin arkistoonkin olisi tarvittu THL:ltä enemmän. Valas Kanta-hankkeessa nousi esiin tarve vuoropuhelufoorumiin THL:n kanssa koskien sisällöllisiä asioita, sosiaalityön erityisyyden osalta. Koko Suomen yhtäaikaisten Kanta- pilottien välinen vuoropuhelu jäi hankkeessa uupumaan. Tällainen vuoropuhelu nähtiin myös tarpeellisena THL:n koordinoimana.

**Substanssin huomioiminen kehittämistyössä entistä vahvemmin.** Hankkeessa koettiin, että tietojärjestelmä ei tukenut toiminnallisuutta riittävästi. Toimijoiden vuoropuhelun lisäämisen tarpeessa erityisesti substanssin kannalta katsomisen ja sen huomioimisen tarve nousi vahvaksi teemaksi.

**Kanta- palvelun käyttöönotossa suunnitelmallisen viestinnän rooli muutoksen johtamisessa korostuu.** Hankkeessa, joka koostuu useasta eri osasta ja toimijasta, tiedonkulun varmistaminen on tärkeätä, hankkeen onnistumisen, toimijoiden sekä henkilöstön kannalta. Viestintävastuut eri toimijoiden kesken viestintäsuunnitelman avulla on välttämätöntä. Viestintä onnistui koulutusten ja kirjallisten dokumenttien ja ohjeistusten laadinnassa. Visualisointi (kuvakaappaus, värit ym.) kirjallisissa ohjeissa nähtiin myös hyvänä ja enemmän käytettävänä käytäntönä. Viestinnän osalta kehittämiskohteina Valas Kanta- hankkeessa nähtiin monikanavaisen viestinnän kehittäminen tiedon vastaanottamisen helpottamiseksi, viestintäsuunnitelman laatiminen, ajantasaisen tiedon kerääminen yhteiseen, pysyvään paikkaan sekä viestinnän kohdistaminen koko organisaatioon.

THL:llä oli käytössä hankkeen aikana JIRA- projektityötila hankkeista nousevia kysymyksiä varten. JIRA- projektityötilan kautta THL saa aineistoa yhden kanavan kautta kerättynä ja hankkeet saavat vastaukset kysymyksiinsä pilottikohtaisesti. Tämä projektityötila on tukenut erityisesti järjestelmäntuottajaa ja on toiminut hyvänä kysymys-vastauskanavana mutta ei mahdollista varsinaista vuoropuhelua hankkeiden ja THL:n välillä.

**Tietoisuuden lisääminen Kanta-palvelun käyttöönoton laaja-alaisista vaikutuksista.** On tarpeen informoida koko organisaatiota Kanta-palvelun merkityksestä, tulevista muutoksista ja vaikutuksista asiakastyöhön sen käyttöönoton aikana ja eri vaiheissa.