

## Sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja palvelujen digitalisoinnin osaaminen turvattava

**Sosiaalialan osaamiskeskusjohtajat esittävät, että systemaattista sosiaalialan tiedonhallinnan ja tietojohdantamisen kehittämistä sekä sosiaalipalvelujen digitalisointiosaamisen kehittämistä on tuettava.** Alueiden organisaatiot tarvitsevat asiantuntijoiden tukea Kanta-palveluiden käyttöönottoon, asiakastiedon määrämuotoisen kirjaamiseen ja organisaatioiden toimintatapojen muutokseen sosiaali- ja terveydenhuoltoa uudistettaessa. Sosiaalialan osaamiskeskukset toimivat mielellään tukena näissä asiantuntijatehtävissä, kun työnjaosta sovitaan selkeästi ja toteuttaminen resursoidaan asianmukaisesti koko maassa.

**Sosiaalihuollon tiedontuotannon kehittäminen on erittäin tärkeää.** Nykyisin sosiaalihuollosta saadaan liian vähän irti tietoa, joka auttaisi päätöksenteossa organisaatioiden johtoa tai sosiaalihuollon järjestämisvastuuta kantavia kuntia/kuntayhtymiä. Vertailukelpoisen tiedon puute on huomattu useaan kertaan sote-uudistusta valmisteltaessa – niin kansallisella kuin yhteistyöalueiden ja maakuntien/kuntien tasolla. **Kanta-palveluiden ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotto** on yksi tärkeimmistä askeleista kohti yhtenäistä sosiaalihuollon toteuttamista. **Kirjaamisosaamisen kehittäminen yhtenäiseksi** on edellytys sille, että saamme vertailukelpoista ja yhdenvertaista tietoa sosiaalihuollosta päätöksen teon tueksi. Niin kauan kuin asiakastiedon kirjaaminen ei ole laadukasta, ei meillä tule sosiaalihuollossa olemaan perustaa luotettavalle tiedolla johtamiselle.

Kanta-palveluiden käyttöönotto vaatii organisaatiolta teknisen valmistautumisen lisäksi myös muutoksia toimintatapoihin. **Toimintamuutoksiin** tarvitaan asiantuntijoiden konkreettista tukea. Palveluprosesseja on uudistettava THL:n määritysten mukaiseksi. Asiakastiedon kirjauksessa on otettava huomioon **asiakasasiakirjojen rakenteet ja asiakastiedon kirjaamisen määrämuotoisuus**. Lisäksi asiakastiedon kirjaamisessa on huomioitava **asiakkaan osallisuus, eettisyys ja läpinäkyvyys**. Vaikka useampi laki - GDPR, Suomen perustuslaki, Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Sosiaalihuoltolaki, Lastensuojelulaki, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaalipalveluista, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, Laki vammaisen henkilön tulkkauspalveluista ja Laki kehitysvammaisten erityishuollosta - edellyttää asiakastiedon kirjaamisessa asiakkaan osallisuutta, asiakaslähtöisyyttä, eettisyyttä ja läpinäkyvyyttä, toteutuvat nämä asiat vielä liian harvoin sosiaalihuollon käytännön työssä.

Sosiaalialan osaamiskeskusten toteuttamassa ja THL/OPERin rahoittamassa **Kansa-koulu-hankkeessa** (v. 2015–2019) on jo valmennettu lähes 2 000 kirjaamisvalmentajaa. Nämä kirjaamisvalmentajat ovat ansiotuneesti vieneet tietoa sosiaalihuollon määrämuotoisesta

kirjaamisesta jo yli 30 000:lle sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselle. Tämä **osuus kattaa kuitenkin vain viidesosan sosiaalipalveluiden henkilöstömäärästä**. Kuntien sosiaalipalveluissa työskentelee n. 120 000 henkilöä, joista n. 55 500 työskentelee sote-rajapinnassa. **THL:n ohjeistus kirjaamisesta sote-rajapinnalla** ei ole ajantasalla ja uutta ohjeistusta joudutaan odottamaan ainakin syksyyn 2019. Myös sote-rajapinnassa työskentelevien ammattilaisten kirjaamisosaamista on vahvistettava ja tuettava jatkossa.

**Kirjaamisvalmentajia on tuettava työssään** myös jatkossa, kehittämishankkeen päätyttyä. Nykyisin kirjaamisvalmentajat tapaavat verkostotapaamisissa maakunnissa kaksi kertaa vuodessa. Näissä tilaisuuksissa välitetään tietoa ajankohtaisista sosiaalihuollon tiedonhallinnan asioista. Tämä on tarpeen, sillä uusia määräyksiä tulee jatkuvasti lisää. Lisäksi sosiaalialan osaamiskeskusten asiantuntijat vievät sosiaalihuollon palveluarjesta tulleet ongelmakohdat ratkottaviksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja tarvittaessa sosiaali- ja terveysministeriöön sekä Tietosuojavaltuutetun toimistolle. Tämä tiedonvaihto jää jatkossa toteutumatta, mikäli systemaattista sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämistä ei tueta alueilla.

**Kirjaamisosaamista on jatkossakin järjestelmällisesti vietävä maakuntiin ja levitettävä niin julkiselle kuin yksityiselle sektorille.** Asiakastiedon laadukkaan kirjaamisen myötä saamme sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta aidosti yhdenvertaista ja vertailukelpoista tietoa päätöksenteon tueksi. Ilman kansallista, koko maan kattavaa valmennusta, ohjeistusta ja keskustelua ei muodostu yhtenäisiä kirjaamistapoja. Ilman määrämuotoisen, rakenteellisen kirjaamisen korkealaatuista osaamista Kanta-palveluista ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkistosta ei saada sitä hyötyä, mitä niillä tavoitellaan.

**Digitalisoinnin tulisi koskettaa yhä laajemmin sosiaalihuollon palveluja.** Tällä hetkellä vielä sosiaalihuollossa on vähemmän sähköisiä palveluja tarjolla kuin terveydenhuollossa, vaikka palvelujen digitalisointi on edennyt. Sähköhelmenkalastus -selvitysraportin (STM 14/2018, <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160653>) mukaan sosiaalihuollon sähköisten palvelujen **tarjontaa olisi selkeästi monipuolistettava ja lisättävä, saavutettavuutta turvattava, osaamista systemaattisesti vahvistettava sekä selkokieleistä ja monikanavaista viestintää lisättävä.**

**Sähköiset palvelut edellyttävät myös palveluprosessien modernisointia muun muassa uudenlaisin yhteistyömuodoin.** Tarvitaan esimerkiksi asiakasyhteistyön / -vuorovaikutuksen alustojen uudistamista. **Digitaalisten sosiaalipalvelujen yhteistoiminnallista kehittämistä tulisi koordinoita, linjata ja tukea. Sähköisten palvelujen käytettävyyttä olisi parannettava ja niiden käyttöönottoa tuettava.** Terveydenhuollon puolelta saatuja hyviä kokemuksia pitäisi hyödyntää nykyistä enemmän digitaalisia sosiaalipalveluja kehitettäessä. Sosiaalialan osaamiskeskukset toimivat mielellään myös sosiaalipalvelujen digitalisoinnin tukena, kun työnjaosta sovitaan selkeästi ja toteuttaminen resursoidaan asianmukaisesti.

## **Toimenpide-ehdotuksia**

Sosiaalialan osaamiskeskuksilla on vahvaa osaamista, jota voidaan hyödyntää sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisessa kehittämisessä. Käytännön kentällä on tarve seuraavanlaisiin

tukitoimenpiteisiin, joihin osaamiskeskuksilla on osaamista, muttei tarvittavaa mandaattia eikä riittäviä resursseja. Jos ne järjestyvät, on osaamiskeskuksilla esittää useita toimenpiteitä:

- **Osaamiskeskkukset tarjoavat organisaatioille asiantuntijapalvelua Kanta-palveluiden käyttöönoton tueksi.** Asiantuntijapalvelut voivat olla esimerkiksi seuraavia:
  - sosiaalihuollossa tuotettavien asiakasasiakirjojen kartoitus
  - palveluprosessien muutos
  - sosiaalihuollon uusien palvelutehtävien ja sosiaalipalvelujen vieminen käytäntöön
  - asian- ja asiakkuudenhallinnan ymmärtäminen
  - sote-ammattilaisten käyttöoikeuksien määritykset ja varmennekorttien käyttöönotto
  - tietosuoja- ja tietoturva -asioiden päivitys vastaamaan EU:n tietosuoja-asetusta
  - uusien yhtenäisten kirjaamiskäytäntöjen vieminen käytäntöön.
- **Osallistavan ja eettisesti kestävä kirjaamisosaamisen vieminen käytännön työhön ja tukeminen käytännön työssä - lainsäädännön edellyttämällä tavalla.**

Osaamiskeskkukset voivat palvella esimerkiksi seuraavissa:

  - Jo **kouluttautuneiden kirjaamisvalmentajien tukeminen työssään**, kuten:
    - järjestelmällinen ja jatkuva yhteydenpito kirjaamisvalmentajiin, organisaatiokohtaisten valmennusten tuki/paikallisten ja alueellisten haasteiden ratkaiseminen
    - säännölliset verkostotapaamiset paikallisesti/alueilla
    - tiedottaminen uusista Kanta-palveluiden toiminnallisuuksista ja niiden vieminen käytäntöön
    - käytännön kentällä esiintyneiden kirjaamisen epäkohtien vieminen tiedoksi THL:n Oper-yksikköön ja siellä edelleen ratkottaviksi
  - **Kirjaamisvalmennuksen järjestäminen niille 120 000:lle sote-alan ammattilaiselle, jotka eivät vielä ole osallistuneet kirjaamisvalmennukseen.** Myös henkilöstövaihdokset ovat tuoneet organisaatioihin kirjaamisosaamisvajetta, joten jatkoa Kansa-koulu-hankkeiden kirjaamisvalmennuksiin tarvittaisiin.
  - **Kirjaamisosaamisen vieminen niille sote-ammattilaisille, jotka työskentelevät sote-rajapinnalla.** THL:n ohjeistus sote-rajapintakirjaamiselle ei ole ajantasaista, joten sote-rajapintakirjaamista ei ole voitu ohjeistaa Kansa-koulu-hankkeiden kirjaamisvalmennuksissa. Pelkästään julkisella sektorilla työskentelee 55 000 sote-ammattilaista sosiaalihuollon sote-rajapinnalla, ja heille ei ole tarjottu kirjaamisvalmennusta.
  - **Syventävän kirjaamisosaamisen kehittäminen palvelutehtävittäin.** Pelkkä yleinen kirjaamisosaaminen ei riitä, vaan kirjaamisosaamista tulee kehittää syvällisesti palvelutehtävittäin ja jopa sosiaalipalveluittain. Tällöin kirjaamisen laatu paranee olennaisesti ja saamme oikeampaa ja täsmällisempää tilastotietoa päätöksenteon tueksi.
- **Sosiaalialan osaamiskeskkukset osallistuisivat valtakunnallisesti ja alueillaan digitaalisten sosiaalipalvelujen ja integroitujen sote-palvelujen kehittämiseen, jotta palveluja olisi laajemmin ja yhdenvertaisesti kansalaisten saatavilla.** Osin on kyse myös

digitalisointiin liittyvän sosiaalialan/sosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden vahvistamisesta, jossa osaamiskeskukset voisivat toimia joustavasti valmentajatahona. Myös kansalaiset tarvitsevat digiosaamiseen vahvistusta, ja monipuolisen eri tahojen kanssa tehtävän yhteistyön sekä viestinnän keinoin siihenkin on mahdollista vastata.

Valtiovarainministeriön Digi arkeen –neuvottelukunta kokoaa 28.3.2019 tiedotteessaan valtioneuvoston tietoon sellaisia huomioita ja näkökohtia esimerkiksi digisyrjäytyminen, digipalvelujen saavutettavuuden haasteet ja digitaalisuuden vaikutukset ihmisten arkeen, joiden huomioon ottaminen on välttämätöntä, kun digitaalisia palveluja kehitetään maassa kaikkien ihmisten palvelukseen. **Sosiaalialan osaamiskeskukset valtakunnallisesti kattavana verkostona ovat valmiita toimimaan yhteistyössä ja rakentamaan strategisia kumppanuuksia digiyhdenvertaisuuden edistämiseksi alueellisesti ja valtakunnallisesti, kun tehtävään saadaan riittävä toimintamandaatti ja asianmukaiset resurssit.**

## Sosiaalialan osaamiskeskusten johtajat

Arto Rautajoki, Osaamiskeskusjohdon verkoston koordinaattori, vs. johtaja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca

Tarja Kauppila, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO

Tuula Tuominen, sosiaalialan osaamiskeskus Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja Satakunnassa Pikassos

Torbjörn Stoor, Ruotsinkielinen sosiaalialan osaamiskeskus FSKC

Tapio Häyhtiö, Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasso

Marja Heikkilä, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koske

Merja Salmi, sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito, Länsi- ja Keski-Uusimaa

Kirsi Kuusinen-James, Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso

Pirkko Haikara, vs. toimitusjohtaja, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom

Kaisa Kostamo-Pääkkö, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Poske

Anne Saarijärvi, vs. kehitysjohtaja, Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus SONet BOTNIA