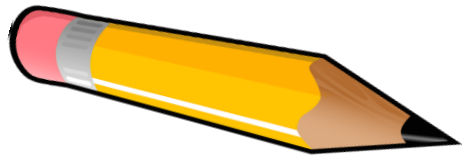


Sosiaalihuollon tietojohdaminen, tietotarpeita kartoittava kysely



Koonti

Päivi Niiranen

SONet BOTNIA:n Etelä-Pohjanmaan alueellinen ohjasryhmä

16.4.2020

Sosiaalihuollon palvelutehtäviin sisältyvät sosiaalipalvelut		PALVELUTEHTÄVÄ lääkäiden palvelut La psiperheiden palvelut Lastensuojelu Perheoikeudelliset palvelut Päihdehuolto Työikäisten palvelut Vammaispalvelut
SOSIAALIPALVELU		
Adoptioeuvonta		
Ammatillinen perhehoito		
Asiakkaan raha-asoiden hoitaminen		
Asunnon muutostyö		
Ensikotipalvelu		
Henkilökohtainen apu		
Isyyden selvittäminen		
Kasvatus- ja perheneuvonta		
Kotihoito		
Kotipalvelu		
Kotoutumisen edistäminen		
Kriisityö		
Kuntoutuva työtoiminta		
Kuntoutusohjaus		
Laitospalvelu		
Lapsen elatusavun turvaaminen		
Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden turvaaminen		
Lapsen yksityisen sijoituksen valvonta		
Liikkumista tukeva palvelu		
Lomanviettopalvelu		
Lähestään hoitavan henkilön vapaa		
Omaishoidon tuki		
Palveluasuminen		
Perheasioiden sovittelu		
Perhehoito		
Perhekuntoutus		
Perhetyö		
Puolison elatusavun turvaaminen		
Sosiaalihuollon palvelutehtäviin sisältyvät sosiaalipalvelut		
SOSIAALIPALVELU		
Päivätoiminta		
Sijaishoito		
Sopeutusvalmennus		
Sosiaalinen kuntoutus		
Sosiaalinen luotos		
Sosiaaliohjaus		
Sosiaalipäivystys		
Sosiaalityö		
Tapaamisten valvonta		
Tehostettu palveluasuminen		
Tehostettu perhetyö		
Tilapäinen asuminen		
Toimeentulotukipalvelu		
Tuettu asuminen		
Tukisuhdetoiminta		
Turvakotipalvelu		
Vammaisten henkilöiden työhönvalmennus		
Vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta		
Vammaisten henkilöiden työtoiminta		
Vertaistukitoiminta		
Äitiydän selvittäminen		
<i>Selite</i>		
Säädöksen perusteella palvelutehtävään kuuluva sosiaalipalvelu		
Palvelutehtävässä yleisesti annettava sosiaalipalvelu		

Asiakirjat, jotka liittyvät minkä tahansa palvelutehtävän tiettyyn palveluprosessiin

Kanta

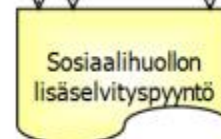
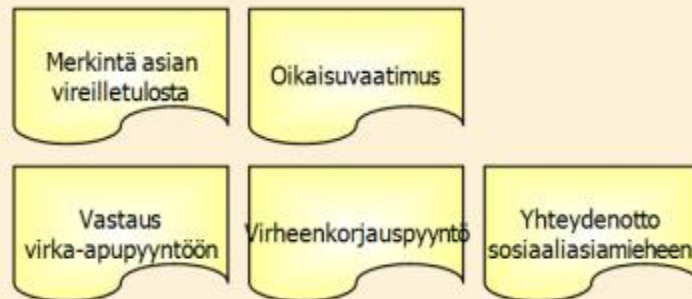
= Kontekstitaulukon rivit *Kaikki palvelutehtävät, <palveluprosessi>*

Huom! Koska Perheoikeudellisten palvelujen asiankäsitelyprosessi poikkeaa hieman yleisestä, tästä kuvasta on oma versio Perheoikeudellisten palvelujen yhteydessä

Sosiaalihuollon palvelutehtävät



Yleinen asiankäsitelyprosessi



Sosiaalipalvelu asiakirjan metatietona

	ei käytetä
	valinnainen
	pakollinen

Huom! Palvelun toteutus -prosessissa sosiaalipalvelu on kaikissa asiakirjoissa pakollinen tieto

Nykyiset sosiaalihuollon rekisterit ja tiedonkeruut

- Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut (HILMO-rekisteri)
- Lastensuojelun tiedonkeruu
- Lapsen elatus ja huolto sekä isyyden selvittäminen
- Sosiaalipalvelujen toimintatilasto
- Toimeentulotukirekisteri
- Kuntakysely

Arajärvi, THL: Miten päästään eroon sosiaalihuollon erillisistä rekistereistä ja tiedonkeruista? [linkki](#)

Kyselyn toteutus

- Kohdennettiin sosiaalihuollon ylimmälle johdolle, sekä 7 palvelutehtävän esimiehille ajalla 24.1-7.2 , muistutus 10.2, jatkoaika 21.2.2020 saakka

Palvelutehtävä	Lähetetyt	Vastatut
Lapsiperheiden palvelut	9	-
Perheoikeudelliset palvelut	8	-
Lastensuojelu	10	1
Työikäisten palvelut	9	2
lääkäiden palvelut	15	1
Päihdehuolto	9	1
Vammaispalvelut	10	2

	Lähetetyt	Vastatut
Ylin johto	9	2

Mitä kysyttiin?

Päätöksentekoon vaikuttavia tekijöitä:

- Lainsäädäntö
- Talous, talouspaineet, alibudjetointi
- Helpot toimintatavat, joilla voisi yhdistää palvelujen käytön ja henkilöresurssin kohdentumisen, puuttuvat
- Puuttuvat henkilöstöresurssit
- Ei kattavaa tietoa asiakastyytyväisyydestä
- Systemaattiset käytännöt asiakkaiden ja kuntalaisten osallistamiseksi suunnitteluun puuttuvat
- Vaikeus ennakoida väestön palvelutarpeiden muutoksia pitkällä aikavälillä.

Mitä kysyttiin?

Toiminta

Toiminnan ennakkoinnin mittarit lyhyellä ja pitkällä aikavälillä (kk-vuosi, yli vuosi)

Mitä käytössä:

- väestöennusteet
- sotkanetin indikaattorit
- palvelujen käyttö (hoitopäivät, asiakasmäärät)
- kustannustieto
- hakemukset
- päätökset

Mitä tulisi olla:

- määrälliset tiedot annetuista palveluista ja niiden kestosta
- trenditieto palvelujen käytön, palvelutarpeiden muutosten ja kustannusten osalta
- asiakasvirrat
- väestöennusteet

Tavoitteiden asettamisen ja seuraamisen mittarit lyhyellä ja pitkällä aikavälillä (kk-vuosi, yli vuosi)

Mitä käytössä:

- määrälliset tunnusluvut,
- valtakunnalliset suositukset
- tyytyväisyyskyselyt
- sotkanetin indikaattorit
- omasta toiminnasta kertyvä suoritetieto
- tilastotieto (THL, Kela, Te-toimi)
- väestöennusteet

Mitä tulisi olla:

- reaaliaikainen palvelujen käyttöä ja henkilöresurssia koskeva tieto
- määrälliset indikaattorit
- pitkän aikavälin kehitystrendit
- vertailutieto kunnittain, maakunnittain yhteistyöalueittain
- vertailutieto palvelujen kustannuksista
- väestöennusteet

Mitä kysyttiin

Asiakastieto (palvelutehtävien sosiaalipalvelukohtainen tieto)

Nykytila mitä tietoa tuotetaan:

- sopimukset
- ilmoitukset
- hakemukset
- arvioinnit
- päätökset
- hoitopäivät/-vuorokaudet
- palvelukohtaisia tietoja koskien asiakkuuksien määrää,
- erilaisten toimenpiteiden ja myönnettyjen palveluiden määrä
- käsittelyajat ja kustannukset

Mitä tietoa pitäisi tuottaa/tarvitaan:

- kokemusperäistä tietoa
- jatkuvasti kerättävä asiakaspalaute
- hyvinvointia koskeva tutkimustieto
- vaikuttavuustieto
- tieto asiakkaan edistymisestä
- osallisuuden ja yhdenvertaisuuden seuranta

Muu tieto: Mitä tietoa tuotetaan, mitä pitäisi tuottaa?

Osa-alue	Nykytila	Tarvittava tieto
Talous	Talouden toteuma	Tarkempaa tietoa palvelutehtävittäin ja sisällöllisesti esim. tietyn palvelun hinta, vertailutietoa palveluiden hinnoista eri tuotantotavoilla
Toiminnan ja tuotannon ohjaus	Ei ole	Reaaliaikainen palveluiden käyttöä ja siihen kohdistunutta henkilöstöresurssia koskeva tieto. Edelliseen pohjautuvat ennusteet. Palveluprosessin toimivuutta koskeva tieto, määräaikojen toteutuminen, käsittely ja läpimenoajat. Aika ensikontaktista ensimmäiseen toimenpiteeseen/ tukitoimeen / palveluun. Asiakasprosessin kitka, edestakainen tiedonsiirto, "pullonkaulat". Asiakkuuksien kokonaiskesto, joka osaltaan auttaisi seuraamaan sitä, huomioidaanko kattavasti asiakasprosessin kaikki vaiheet, käytännössä paitsi alku, myös asiakkuuden päättäminen.
Vaikuttavuus	Ei ole. Nyt määrällisiä tavoitteita, jotka eivät kuvaan työn vaikuttavuutta	Yleinen kansallinen, alueellinen, kuntia, asunalueita ja taajamia koskeva hyvinvointitieto. Erilaisista elämäntilanteista nouseva kokemuksellinen tieto. Uusien menetelmien käyttöönoton tuottamat vaikutukset ja vaikuttavuus.
Ennakointi	Väestöennusteet, ennuste palvelujen painopisteen sijoittumisesta perustaso/erityistaso ja sen muutokset	Keinoälyn mahdollisuudet käyttöön tulevaisuuden ennakkoinnissa: Nousevat trendit, isojen datojen (esim. asiakaskertomukset, laajat tilastot) käsittely, jolloin asiat voisivat nousta käsittelyyn ilmiötasolla. Tieto, joka yhdistää palvelutarpeiden muutokset ja käytettävissä olevat resurssit ja auttaa arvioimaan kansallisella, alueellisella ja kuntien tasolla kohtia, joihin panostamalla saadaan paras hyvinvointi ja kustannushyöty.
Palvelun laatu	Satunnaiset kyselyt, asiakaspalaute, muistutusten määrä, oikaisuvaatimukset	Reaaliaikainen asiakaspalaute ja hälytykset siinä ilmenevistä poikkeamiasta. Tieto viiveistä, komplikaatioista ym. käytettäväksi palveluprosessien arviointiin ja kehittämiseen.
Henkilöstö	Ei mitään, henkilöstön määrä, ikärakenne, ennuste eläkepoikkeamasta, täydennyskoulutus, sairauspoissaolot	saatavuuden ennakointi, pitkän aikavälin kansallinen ennuste tulevista palvelutarpeista ja siihen perustuva ohjaus

Mitä kysyttiin?

Tiedon ajantasaisuus

- Mitä tietoa tuli saada lähes reaaliajassa:
 - Päivittäiseen johtamiseen, uusiin palvelutarpeisiin reagoimiseen liittyvää tietoa
 - Suunnitellun palvelun toteutumiseen liittyvä tieto
 - Asiakasmäärät/työntekijä
- Mitä tietoa tulisi saada kuukausittain:
 - Työn seurantaan ja hallintaan liittyvää tietoa
 - Hakemusten ja päätösten määrä
- Mitä tietoa tulisi vuosittain:
 - Taloussuunniteluun ja resurssointiin liittyvä tieto.
 - Työntekijöiden hyvinvointitieto
 - Asiakkuuksien määrällinen tieto
- Mitä tietoa olisi hyvä seurata 3-5 vuoden välein:
 - Strategiseen johtamiseen liittyvää tietoa
 - Henkilöstön pysyvyys/vaihtuvuus tieto
- Vapaa sana:
 - Tiedolla johtamista tulisi lisätä merkittävästi ja antaa kuntaorganisaatiossa arvoa tuotetulle tiedolle
 - Uudet tavat kerätä ja analysoida eri lähteistä saatavaa tietoa tehokkaaseen käyttöön
 - Kokonaiskuvassa keskiöön ilmiölähtöisyys ja elämäntilanne
 - THL:n kysely työllistäviä.
 - Ohjelmasta tulisi saada ajantasaisempaa tietoa myös vuositasolla ja joitakin läpileikkauspäiviä
 - Vaikuttavuuden mittarit ei kunnolla käytössä. Käytössä Rai palvelutarve mittari

Kyselystä tehtyjä havaintoja

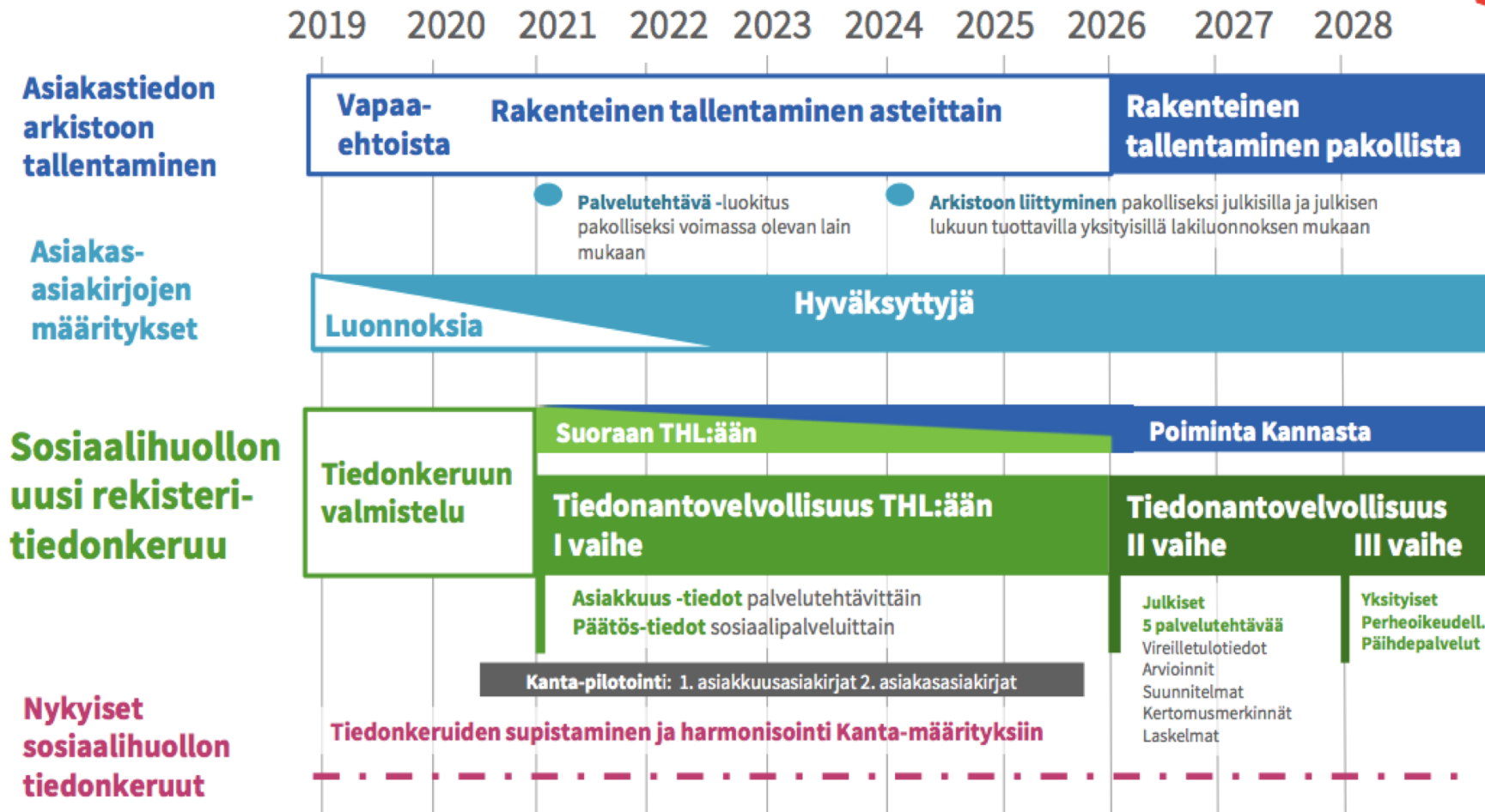
- Yhtenäinen tiedonkeruu ja tietojohdamisen perusta puuttuvat
- Tiedon hyödyntäminen
 - Tiedon hyödyntämisen mahdollisuuksia ei tunnisteta, tiedostetaan että tietoa tarvitaan johtamisen tueksi, mutta vaikea määritellä tarvittavaa tietoa
 - Valtakunnalliset tiedonkeruut ja tilastot, paljon määrällisiä indikaattoreita
 - Kaikkea ei saada tietojärjestelmistä. Osa tiedoista kerätään käsin
 - Tilastot hyödynnettävissä ajallisesti ”liian myöhään”
 - Tulkinnallisia eroja
 - Taloussuunnitelma- ja toteumat ohjaavat toimintaa

Haasteet

- Tietojohtaminen:
 - Kanta-palveluiden ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotto on yksi tärkeimmistä askeleista kohti yhtenäistä sosiaalihuollon toteuttamista (EPSotti).
 - Kirjaamisosaamisen kehittäminen yhtenäiseksi on edellytys vertailukelpoisen ja yhdenvertaisen tiedon tuottamiseksi sosiaalihuollosta päätöksen teon tueksi.
 - Niin kauan kuin asiakastiedon kirjaaminen ei ole laadukasta, ei sosiaalihuollossa tule olemaan perustaa luotettavalle tiedolla johtamiselle.
- Tilastotiedon kerääminen ja hyödyntäminen haastavaa kunnissa
 - Esimerkiksi: ei taloudellisia resursseja osallistua FinSote-tutkimukseen, ei resursseja hyödyntää olemassa olevia THL:n tietoja
- Vähäiset ja kömpelöt raportointityökalut
- Moniammatillinen SOTE-integraatio, vaatii **yhtenäisen** tietomallin, mutta
 - sosiaalihuollon toiminnan ja tiedonhallinnan prosessien mallintaminen kesken organisaatioissa

”Ensio- ja toisiokäytön kehittämisspolku”

LUONNOS!!



HYÖDYT 2026 ALKAEN

Esimerkiksi mittarit asiakastyössä: Avain-mittarin pilkkominen asiakasasiakirjaan, jolloin itse mittaria tarvitsee käyttää ainoastaan arvioinnissa

Lähde: Ailio, Väyrynen ym. Sosiaalihuollon tiedonkeruu-uudistuksen kehittämisspolku (2020) <https://www.julkari.fi/handle/10024/139139>