



Pirkanmaa 2021



Ajanvaraus sosiaalihuollon palveluissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon atk-päivät 2019

Suomen paras

7.5.2019

Anssi Rummukainen

www.pirkanmaa2021.fi

[@pirkanmaa2021](https://twitter.com/pirkanmaa2021)



Pirkanmaa 2021

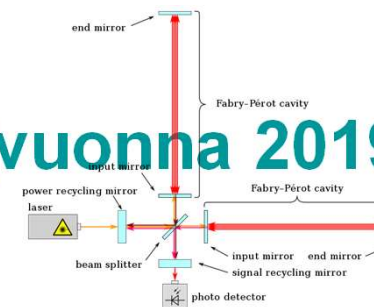
Esityksen asiat

1. Ajanvaraus sosiaalihuollossa - taustaa
2. Käyttöönottojen laajuus / Tampere
 - Pirkanmaan maakuntavalmisteluissa oli tavoitteena laajentaa käyttö koko maakunnan alueelle
3. Käyttöönoton projektointi ja hyvä käyttöönottokäytäntö
4. Ajanvarauksen sisällöt – työntekijän näkökulma
5. Ajanvarauksen sisällöt – kansalaisen ajanvaraus
6. Ajanvarausjärjestelmän (AVPH) käyttöönotto ja kehittäminen

Ajanvaraus – miksi esityksen aiheena (vuonna 2019)

Ajanvarauksen tilanne sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyn näkökulmasta

- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely tapahtuu pääosin sähköisesti, mutta ajanvarauksen osalta on edelleen laajasti käytössä manuaalisiakin kalentereita
- Sähköisten ajanvaraustietojen käsittelyä voi tapahtua organisaation yleisissä kalenteriohjelmissa (esim. Outlook)
 - ✓ voi olla näppärää, mutta ei lainsäädännön mukaista henkilötietojen käsittelyä (esim. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, EU:n yleinen tietosuoja-asetus)



Pirkanmaa 2021

Kansalaisten ajatuksia

- Muistutukset varatusta ajasta on koettu ”ylivoimaisesti tärkeimmäksi” hyödyksi sote sähköisissä palveluissa (86 % vastanneista) – lähde: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017, kansalaisen kokemukset ja tarpeet, THL raportti 3/2018 (yli 4 000 vastaajaa)
- Tärkeimmiksi palveluiksi tulevaisuudessa arvioitiin ”palveluiden löytämistä, valintaa ja ajanvarausta tukevat verkkopalvelut”



Pirkanmaa 2021

Ajanvarauksen puuttumisen syitä ja seurauksia

Sähköisen ajanvarauksen puuttumisen syitä ja seurauksia tosiasiallisen toiminnan näkökulmasta

- Yksittäinen työntekijä voi kokea hallitsevansa paremmin oman ajankäyttönsä, kun sen ei tarvitse läpinäkyä julkisesti
- Esimiehen on vaikea saada käsitystä yksittäisen työntekijän tai työntekijäryhmän ajankäytön tilanteesta
- Asiaksmääristä on vaikea saada luotettavaa tietoa
 - ✓ asiakastietojärjestelmä tuottaa tietoa asiakkuuksien määrästä, mikä on eri asia kuin asiakasmäärätieto
- Asiakkaiden ohjautumista palveluihin on helpompi kontrolloida, kun asiakas ei voi tehdä itse ajanvarausta

Joitain rakenteellisia syitä sähköisen ajanvarauksen puuttumiseen

- Sosiaalihuollon ajanvarauksen hallintaan sopivien järjestelmien puutteellisuus
- Ajanvaraustietojen laiminlyönti sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisessa ohjauksessa

Ajanvarauksen käyttöönottojen laajuus Tampereella



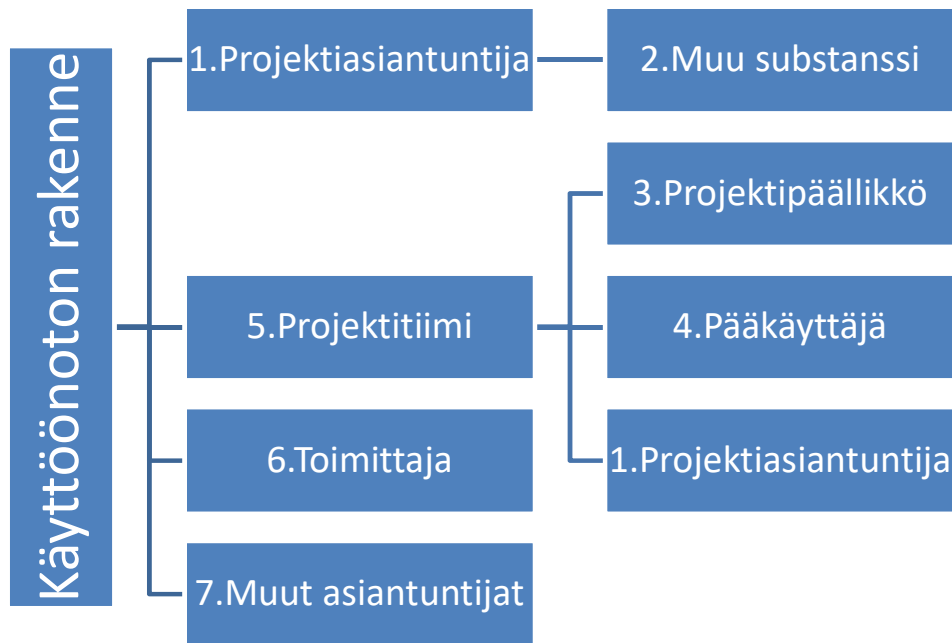
Pirkanmaa 2021

- Sosiaalihuollon ajanvarauksen käyttöönotto ja käytön laajentaminen on projektoitu Tampereen kaupungissa vuosille 2018-2020 – käyttöönottoa on tehty palvelutehtävittäin. Järjestelmän nimi on AVPH (Ajanvaraus- ja palvelunhallinta).
 - Toteutetut käyttöönotot:
 - ✓ (Työikäiset – työllisyyspalvelut sisältäen niihin liittyvän sosiaalihuollon työn – oma erillinen projekti 2017-2018)
 - ✓ Lastensuojelu, yksi sosiaaliasema pilottiyksikkönä, 9/2018
 - ✓ Perheoikeudelliset palvelut, lastenvalvojapalvelut, 12/2018
 - Meneillään olevat käyttöönottoprojektit
 - ✓ Vammaispalvelut, käyttöönotto 6/2019
 - Tulossa olevat
 - ✓ Lastensuojelun laajennus, Lapsiperheiden palvelut, Työikäisten palvelut (tavoite ainakin 2/3 2019)
 - ✓ Edelleen laajennuksia 2020 – loppu sosiaalihuolto mahdollisimman kattavasti

Käyttöönoton roolit ja rakenne – osaprojektin kesto 2-3 kk



Pirkanmaa 2021



1. Substanssista projektiin irrotettu asiantuntija - päävastuu toiminnan sisältöihin liittyvästä suunnittelusta ja käyttöönnoton alkuvaiheen tuesta.
2. Osallistuu projektiasiantuntijan ohjaamalla tavalla käyttöönnoton suunnitteluun ja tukeen.
3. Vastaa projektin hallinnollisista tehtävistä ja raportoinnista, tukee suunnittelua, valmistele projektikokoukset
4. Tukee projektiasiantuntijan työtä ja sisällöllistä suunnittelua, perustaa pääosin järjestelmän selitetiedot testi- ja tuotantoympäristöön.
5. Seuraa projektin konkreettisten tehtävien tilannetta, sopii tarvittavista toimenpiteistä ja tukee projektin operatiivista etenemistä. Tiimi kokoontuu kerran viikossa.
6. Tukee sisällöllistä suunnittelua työpajoissa ja konsultoiden tarpeen mukaan. Vastaa teknisistä asennuksista. Päävastuu koulutuksen materiaalista ja toteutuksesta.
7. Tarvittavat henkilöt projektin tehtävien tueksi (esim. verkkosivujen julkaisun ja viestinnän tuki).

Määrämuotoisella dokumentoinnilla on tärkeä rooli:

- käyttöönottosuunnitelma (tehtävät/tulokset)
- tiimikokousten muistiot (toistuvat asiakohdat)
- suunnittelumateriaali (työpajat, yksittäiset tehtävät)
- koulutusmateriaali

Ajanvarauksen sisällöt ja hyödyt – työntekijän näkökulma



Pirkanmaa 2021

Työntekijäkohtainen ajanvarauskalenterin hallinta

- asiakasajanvaraus keskitetysti (POP) tai työntekijän itsensä toimesta (POP, LA, VAPA)
 - ✓ vapaiden aikojen hakemiset
 - ✓ asiakkaan/asiakkaiden, tilan ja työntekijöiden kiinnittäminen varaustapahtumaan
 - ✓ ajanvarausta käyttävän substanssin suunnittelemat aikatyypit asiakasaikavarauksiin
 - ✓ mahdollisuus luoda ja hyödyntää valmiita viikkopohjia (jos ajanvaraus tapahtuu ennakolta suunnitelluin varaustyypein ja –ajoin)

Työntekijäryhmien/tiimien/työparien kalentereiden hallinta

- ✓ tukee esim. esimiesten työtä työntekijäresurssien hallinnassa
- ✓ tukee aikojen siirtoa toiselle työntekijälle tai aikojen perumista/siirtoa esim. sairastapauksissa
- ✓ mahdollisuus raportoida asiakasmääriä

Muut kuin asiakasajat (työajan kokonaishallinta)

- ✓ ajanvarausta käyttävän substanssin suunnittelemat aikatyypit

Aikavarauksia koskevat muistutusviestit asiakkaalle

- ✓ automaattiset muistutukset varatuista, siirretyistä ja peruista ajoista
- ✓ työntekijällä on myös mahdollisuus lähettää manuaalisesti kohdennettu erillismuistutus yksittäiselle asiakkaalle
- ✓ muistutusviestien valmistekstit suunnitellaan käyttöönottoprojektien yhteydessä

Ajanvarauksen sisällöt – kansalaisen ajanvaraus



Pirkanmaa 2021

- Kansalainen asioi tunnistautuneena portaalin kautta, jossa hän näkee omat varatut aikansa ja voi itse varata, siirtää ja perua aikoja, jotka organisaatio on määritellyt kansalaisen varattavaksi, peruttavaksi tai siirrettäväksi
- Kansalaisten varattavaksi on mahdollisuus määritellä yleisesti varattavia tai varausoikeudellisia aikoja
- Tampereella käyttöönottoprojektin ohjausryhmä on määrännyt, että jokaisen käyttöönoton yhteydessä tulee selvittää, mitä palveluita voitaisiin avata kansalaiselle varattavaksi

- Varausoikeudellinen aikavaraus annetaan tietyille asiakkaille/tietyille työntekijöille – esim. oikeus varata aikoja omatyöntekijältä
 - ✓ Tampereen vammaispalveluissa on tulossa käyttöön
 - Henkilökohtaisen avun työnantajan infoaika (annetaan varattavaksi henkilöille, joille on tehty päätös järjestää henkilökohtaista apua korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettavaksi kuuluvine lakisääteisine maksuineen).
 - ✓ Työllisyyspalveluissa on ollut käytössä ajanvaraus omavalmentajalle

- Yleinen varausoikeus, jolloin kuka tahansa voi varata ajan
 - ✓ Tampereella käytössä POP-palveluissa:
 - Eroaika eli aika vanhempien eron jälkeiseen lapsen huoltajuudesta, asumisesta, tapaamisoikeudesta ja lapsen elatusavusta sopimiseen (1,5 h)
 - Elatussopimuksen jatkoaika eli aika jatkoelatussopimuksesta sopimiseen lapsen määräaikaisen elatussopimuksen päättyessä (1 h)
 - Elatussopimuksen muutos aika eli aika lapsen elatussopimuksen muutosasioista sopimiseen (1 h)
 - ✓ Tulossa vammaispalveluihin
 - Välitystilejä koskeva infoaika mahdollisille palvelun tarvitsijoille
 - Viittomakielistä palvelua tarvitsevan asiakkaan asiointiaika



Pirkanmaa 2021

AVPH käyttöönoton toiminnallisen suunnittelun asioita

- Ajanvarauksen käytön tavoitetila
- Organisaatio ja toimipisteet
- Työntekijäryhmien käyttöoikeudet ajanvaraustietoihin
- Asiakasajanvarauksen aikatyypit
- Muun työajan kuin asiakasaikavarauksen aikatyypit
- Varattavat tilat (jos käytetään)
- Kansalaisen ajanvaraukseen liittyvät säännöt ja aikatyypit
- Kansalaisen ajanvaraukseen liittyvä ohjaus, ohjeistus ja julkaisu
- Ryhmäajanvaraukset (jos käytetään)
- Muistutusherätteiden valmistekstit
- Aikavarauksen raportointitarpeet
- Koulutus ja käytön tuki

SUUNNITTELUN ONNISTUMISEN TOP 3

- Substanssin osallistuminen on resurssoitu!
- Substanssi saa suunnitteluun riittävän tuen ja ohjauksen!
- Käyttöönotolla on johdon tuki!



Pirkanmaa 2021

AVPH-ratkaisun käyttöönotto ja kehittäminen

- Ajanvaraus- ja palveluhallintaratkaisu on kehitetty SADe-hankkeessa kansallisella tuella.
- Ratkaisu on käytössä laajasti eri organisaatioissa (laajenemassa myös sosiaalihuollon käytössä) – ratkaisun hallinnasta sidosyksikkötoimijana vastaa 2M-IT ja toteutuksesta Solita Oy.
- Ratkaisun kehittäminen tapahtuu kansallisesti sovitun mallin mukaan yhdessä käyttäjäorganisaatioiden, 2M-IT:n ja Solitan kesken.
- Tällä hetkellä 2019 kehittämisen kohteina on esim. ratkaisun mobiilikäyttö ja sosiaalihuollon puolesta-asiointi.

Ratkaisun käyttöönotto

- Hankinta on kilpailutettu kuntahankintojen toimesta ([linkki puitesopimusta koskevaan infoon](#))
- 2M-IT Oy:n kanssa tehdään sopimus ratkaisun elinkaarimallin mukaisesta hallinnasta ja kansallisten määräyksiä noudattamisesta ([linkki käyttöönottoa koskevaan infoon](#))

Käyttöönotto, vaihtoehto 1. Kunta tai kuntayhtymä, joka ei liity 2M-IT:n kautta, tekee liittymissitoumuksen KL-Kuntahankintojen puitesopimukseen liittymisestä:

- liittyjä tekee sopimuksen oman sidosryhmätoimittajansa tai Solitan kanssa ratkaisun käyttöönotosta
- Liittyjä tekee toimitussopimukset ja palvelusopimukset Solita Oy:n kanssa

Käyttöönotto, vaihtoehto 2. 2M-IT:n kautta liittyvä (Hyvistä käyttävä tai Hyvikseen liittyvä alue):

- tekee ylläpito-, tuki- ja palvelusopimuksen 2M-IT:n kanssa
- tekee ratkaisun käyttöönotosta toimitussopimuksen 2M-IT:n kanssa



Suomen paras

KIITOS!

anssi.rummukainen@pirkanmaa.fi



Pirkanmaa **2021**

www.pirkanmaa2021.fi
@pirkanmaa2021