



PORI



Lastensuojelun tieto –hankkeen alueellisten loppuraporttien yhteenveto 1.2.2008 – 28.2.2009

**Kehittäjäsosiaalityöntekijät
Matti Karvonen, Hämeenlinna
Satu Takala, Pori
Ari Suhonen, Tampere**

Sisältö:

1. Johdanto
2. Kuntien lastensuojelun perustiedot
 - 2.1. Hämeenlinnan perustiedot
 - 2.2. Porin perustiedot
 - 2.3. Tampereen perustiedot
3. Hankkeen toimintaympäristöt ja lähtötilanteet kunnissa
 - 3.1. Hämeenlinnan toimintaympäristö ja lähtötilanne
 - 3.2. Porin toimintaympäristö ja lähtötilanne
 - 3.3. Tampereen toimintaympäristö ja lähtötilanne
4. Kehittäjä-sosiaalityöntekijöiden tavoitteiden mukainen toiminta kunnissa
 - 4.1. Yleistä
 - 4.2. Tavoitteet ja toiminta Hämeenlinnassa
 - 4.3. Tavoitteet ja toiminta Porissa
 - 4.4. Tavoitteet ja toiminta Tampereella
5. Hankkeen tulokset ja välilliset vaikutukset kunnissa
 - 5.1. Tulokset ja vaikutukset Hämeenlinnassa
 - 5.2. Tulokset ja vaikutukset Porissa
 - 5.3. Tulokset ja vaikutukset Tampereella
6. Jatkotoimet kunnissa
 - 6.1. Jatkotoimet Hämeenlinnassa
 - 6.2. Jatkotoimet Porissa
 - 6.3. Jatkotoimet Tampereella

1. Johdanto

Lastensuojelun Tieto-hanke aloitti 1.10.07 pohjautuen aikaisemmin tehtyyn kehittämistyöhön, jossa mukana ovat olleet myös Stakes, Pikassos ja Tampereen yliopiston sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan laitos sekä informaatiotutkimuksen laitos. Hanke on Hämeenlinnan, Tampereen ja Porin kaupungin yhteistyöhanke ja se on saanut sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksen ollen näin myös osana valtakunnallista Tietoteknologia-hanketta. Hankkeen tavoitteena on ollut hyödyntää tietoteknologiaa lastensuojelun avoimuksen asiakaspolkujen seurannassa ja dokumentoinnissa, tarkastella lastensuojelun tietoa työprosessien kehittämisen kannalta sekä kehittää tietojärjestelmien hyödyntämistä lastensuojelussa.

Hanketta hallinnoi Porin kaupunki ja siinä työskentelee projektipäällikkö sekä kolme kehittäjä-sosiaalityöntekijää. Hankkeen projektipäällikkö Liisa Jormalainen aloitti työssä 1.11.2007, ja hän työskentelee hankkeessa 30.10.2009 asti. Jokaiseen hankekaupunkiin rekrytoitiin yksi kehittäjä-sosiaalityöntekijä. He työskentelivät Porin kaupungin palveluksessa ja lähiesimiehenä toimi projektipäällikkö. Hämeenlinnassa työskenteli Matti Karvonen 11.2.2008 -10.2.2009, Porissa Satu Takala 1.2.2008 - 28.2.2009 (ensimmäiset 2 kk puolipäiväisenä) ja Tampereella Ari Suhonen 1.2.2008 - 31.1.2009. Kehittäjä-sosiaalityöntekijät toteuttivat hankkeelle asetettuja tavoitteita tiiviissä yhteistyössä alueidensa sosiaalityöntekijöistä sekä lastensuojelun ammattilaisista kootun alueryhmän kanssa.

Alueryhmät perustettiin jokaiselle alueelle (Poriin, Tampereelle ja Hämeenlinnaan) vuoden 2007 lopussa ja ne toimivat aluekohtaisen kehittämistyön ytimenä. Alueryhmillä oli päätös- ja toimeenpanovalta hankkeeseen liittyvissä asioissa, kuten asiakastietojärjestelmän kehittämisen periaatteissa. Alueryhmät toimivat kehittäjätyöntekijöiden kanssa tiiviissä yhteistyössä sekä näiden työn tukena alueellisten tavoitteiden toteuttamisessa. Alueet ovat itse nimenneet ryhmänsä jäsenet. Alueryhmät kokoontuivat noin kerran kuukaudessa ja projektipäällikkö osallistui säännöllisesti niiden kokouksiin. Alueryhmät jatkavat toimintaansa kehittäjätyöntekijöiden työn päätyttyä.

Hankkeessa järjestettiin noin kahden kuukauden välein työkokouksia, joiden tarkoituksena oli edesauttaa vuoropuhelua hankkeen toteuttajien, hankekuntien työntekijöiden sekä tutkimustyötä tekevien Tampereen yliopiston tutkimustiimin välillä. Hankkeen tutkimusosion loppuseminaari pidettiin 20.11.2008 Tampereen kaupungin Sosiaali- ja terveystalon auditoriossa.

2. Kuntien lastensuojelun perustiedot

2.1. Hämeenlinnan perustiedot

Hämeenlinnan sosiaali- ja terveystoimen toimialan sosiaalityön osastoon kuuluvat aluesosiaalityö (Turuntien sosiaaliasema ja Läntinen sosiaaliasema), toimeentuloturvaan liittyvät palvelut (elätusturva, talous- ja velkaneuvonta, sosiaalinen luototus, toimeentulotuki), Työvoiman palvelukeskus, lastensuojelun erityispalvelut (Perhekeskus, Pollentien nuorisokoti, Vaahteramäen perhetyö ja Sijaishuoltotoimisto), perheneuvola, nuorisotyö ja maahanmuuttajien palvelut.

Lapsiperheiden sosiaalityötä tehdään pääsääntöisesti aluesosiaalityössä sekä lastensuojelun erityispalveluissa. Hämeenlinnan sosiaaliasemilla työskentelee kahden johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi yhteensä 10 sosiaalityöntekijää, joiden työajasta arviolta n. 60 % on käytetty lastensuojeluasiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Lisäksi sosiaaliasemien asiakastyötä tekevään henkilökuntaan kuuluu neljä perhetyön lähihoitajaa sekä vuoden 2008 uutena resurssina kaksi sosiaaliohjaajaa.

Lastensuojelun erityispalveluitten Vaahteramäen perhetyössä on johtava perhetyöntekijä sekä viisi perhetyöntekijää. Lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvästä kartoitustyöstä on Vaahteramäen perhetyön tiimi suorittanut huomattavan osan sosiaalityöntekijän työparina. Lisäksi Hämeenlinnalla on käytettävissään kuusi Alvari-perhetyöntekijää. Sijaishuollossa olevien lasten asioita käsittelee johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi yksi sosiaalityöntekijä sekä Perhepankin sosiaalityöntekijä ja vastaava ohjaaja.

Hämeenlinnan Perhekeskus on kaupungin oma lastensuojelulaitos, jossa on kolme asuinyksikköä: vastaanotto-osasto, lyhytaikaisten sijoitusten osasto sekä pidempiaikaisiin sijoituksiin kesällä -08 aloittanut nuorisokoti. Yhteensä näissä on asiakaspaikkoja 20.

Lastensuojelun henkilöstöön, ainakin osatyöpanoksella, voidaan laskea myös seudullinen sosiaalityöntekijä sekä poliisilaitoksella työskentelevä moniammatillinen Ankkuri-työryhmä: sosiaalityöntekijä, nuorisotyöntekijä (50%), sairaanhoitaja ja poliisi.

Hämeenlinnan seudun lastensuojelun sosiaalipäivystystä koordinoi seudun yhteinen sosiaalityöntekijä ja päivystys perustuu työntekijöiden vapaaehtoiseen varallaoloon. Virkaaikana päivystys hoidetaan sosiaaliasemilla. Vuosina 2007 – 2009 on menossa kriisityön hanke, jossa suunnitellaan sosiaalipäivystyksen kehittämistä ja laajentamista koskemaan muutakin kuin lastensuojelua.

Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli Hämeenlinnassa vuonna 2007 kaikkiaan 314 alle 18 -vuotiasta lasta, joka oli 3,3 % vastaavan ikäisestä väestöstä. Näistä 263 oli avohuollon tukitoimien piirissä (2,8 % ikäryhmästä). Huostassa olleita lapsia oli vuoden lopussa 101, joiden lisäksi 29 lasta oli avohuollon tai jälkihuollon sijoituksessa. Vuonna 2007 huostaanottoja tehtiin 15, joista 9 oli vastentahtoisia. Kiireellisiä huostaanottoja tehtiin 23.

Vuoden 2008 lopussa avohuollon asiakkaina oli 510 lasta. Huostassa oli 117 lasta. Huostaanottoja vuonna 2008 tehtiin 12, joiden lisäksi vuoden lopussa 8 hakemusta oli vireillä hallinto-oikeudessa. käytännössä siis tehtiin 20 huostaanoton valmistelua vuonna 2008. Kiireellisiä sijoituksia tehtiin 31 lasta koskien 34kpl, joka on kaikkien aikojen ”ennätys” Hämeenlinnassa.

Vuoden 2009 alusta Hämeenlinnassa tapahtuu suuri kuntaliitos sekä siirtyminen tilaaja-tuottaja-malliin sekä elämänkaarimallin käyttöön otto. Tämä muuttaa myös lastensuojelun rakenteita ja työntekijöiden toimenkuvia.

2.2. Porin perustiedot

Porin kaupungin sosiaalitoimeen kuuluu päivähoidon ja perhetyön toimialue, johon kuuluvat lastensuojelun lisäksi päiväkodit ja perhepäivähoito, perheneuvola sekä vammais- ja kehitysvamma palvelut. Porin lastensuojelun tulosalueeseen kuuluvat lastensuojelutoimiston lisäksi perhetyön yksikkö ja lastensuojelulaitoksia. Lastensuojelutoimistossa hoidetaan lastensuojelun avohuolto, sijaishuolto sekä lapsen isyyteen, huoltoon ja/tai tapaamisoikeuteen sekä elatukseen liittyvä selvitystyö. Lastensuojelutoimiston johtotason muodostavat toimistopäällikkö ja kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää.

Lastensuojelun tieto –hanke Porissa rajoittui koskemaan vain osaa lastensuojelun avohuollosta: alueellista lastensuojelutyötä, virka-aikaista päivystystä ja perhetyötä. Avohuollon lastensuojelu on eriytetty ja alueellisesti organisoitu kolmeen alueeseen; Länsi-, Itä- ja Pohjois-Pori. Kahdella alueella on 3 sosiaalityöntekijän virkaa ja yhdellä alueella 2 sosiaalityöntekijän virkaa ja sosiaaliohjaajan virka. Asiakasmäärät kullakin alueella ovat noin 143–153 asiakasta (heinäkuussa 2008). Virka-aikaisessa päivystyksessä on yksi sosiaalityöntekijän virka ja 2 sosiaaliohjaajan virkaa. Porissa lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät tee yhdennettyä sosiaalityötä, eivätkä siten esimerkiksi toimeentulotukipäätöksiä lapsiperheille.

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien toimenkuvat ja työtehtävät avohuollossa on Porissa määritelty niin, että sekä sosiaalityöntekijän että sosiaaliohjaajien tehtäviin kuuluvat lastensuojeluilmoitusten vastaanotto, kirjaus, ohjaus ja neuvonta. Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaasta ja hän tekee päätökset asiakkuudesta, avohuollon tukitoimista ja lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta. Sosiaalityöntekijä vastaa myös työsuunnitelman ja asiakassuunnitelman laadinnasta ja loppuarvioinnista sekä huostaanoton ja kiireellisten sijoitusten päätösehdotuksista ja valmistelee sijoitusta yhteistyössä sijaishuollon kanssa.

Sosiaaliohjaajilla ei ole omia asiakkaita, vaan he toimivat sosiaalityöntekijän työpareina esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvityksissä sekä sijoitusten valmisteluissa. Sosiaaliohjaaja voi sosiaalityöntekijän laatiman asiakassuunnitelman mukaisesti tavata asiakkaita kotona tai toimistolla, osallistua asiakasneuvotteluihin yhteistyötahojen kanssa sekä aloittaa perhetyön, tukiperhe-, tai tukihenkilösuhteen. Sosiaaliohjaajat tekevät myös henkilötutkintoja käräjäoikeudelle sekä osallistuvat oppilashuoltoryhmiin ja aluetyöryhmiin.

Lastensuojelun perhetyö on lastensuojelun asiakasperheille kotiin annettavaa määräaikaista apua ja tukea, jotka ovat suunnitelmallista ja kunkin perheen yksilölliset tarpeet huomioon ottavaa. Perhetyö on ohjaavaa keskustelua, vanhempien tukemista lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä kodin päivittäisten askareiden tekemistä yhdessä perheenjäsenten kanssa. Perhetyön yksikössä työskentelee vastaava sosiaaliohjaaja ja viisi sosiaaliohjaajaa. Perhetyön asiakkaaksi tullaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta. Perheelle tehdään perhetyön palvelusopimus ja työlle asetetaan tavoitteet ja tehdään suunnitelma niiden saavuttamiseksi. Perhetyö tapahtuu pääasiassa perhetyöntekijöiden tekemien kotikäyntien muodossa, mutta työhön voi sisältyä myös toiminnallisuutta perheen tai yksittäisten perheenjäsenten kanssa tai perhettä voidaan tavata myös yksikön toimipisteessä.

Lastensuojelun avohuollon piirissä oli Porissa vuonna 2007 kaikkiaan 620 lasta. Vuoden aikana tulleiden uusien asiakkaiden määrä oli 163 asiakasta. Lastensuojelutoimistoon virka-aikana tuli 782 ja sosiaalipäivystykseen 341 lastensuojeluilmoitusta. Lastensuojeluhakemuksia oli yhteensä 29. Sijoitus avohuollon tukitoimenpiteenä tehtiin 52 lapselle ja kiireellisiä huostaanottoja tehtiin yhteensä 55. Sosiaalilautakunnan huostaan otettiin 24 lasta, joista suostumukseen perustuvia oli puolet. Huostassa olevia lapsia oli vuoden lopussa 158 ja jälkihuollossa olevia nuoria oli 45.

Lastensuojelun avohuollon piirissä oli Porissa vuonna 2008 kaikkiaan 822 lasta. Lastensuojeluilmoituksia oli yhteensä 1369, joista 683 tuli virka-aikana lastensuojelutoimistoon ja 686 sosiaalipäivystykseen virka-ajan ulkopuolella. Lastensuojeluhakemuksia oli

tehty 17. Vireille tuli yhteensä 1386 lastensuojeluasiaa (ilmoitukset ja hakemukset), joista 174 johti lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamiseen. Lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen asiakkuus jatkui 72 lapsella ja päättyi 14 lapsella. Vuoden 2008 lopussa 88 lapsen osalta selvitys oli kesken. Kiireellisiä sijoituksia tehtiin 103 ja huostaan otettiin 9 lasta (kaikki suostumukseen perustuvia). Huostassa olevia lapsia oli vuoden lopussa 148 ja jälkihuollossa olevia nuoria oli 38.

Porin perusturvakeskus aloitti toimintansa vuoden 2009 alussa. Perusturvakeskus muodostettiin yhdistämällä sosiaali- ja terveystyöt yhdeksi organisaatioksi.

2.3. Tampereen perustiedot

Tampereella lastensuojelutyö on jaettu avohuollon palveluihin ja erityispalveluihin. Avohuoltoa tekevät pääasiassa sosiaaliasemien lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijät. Henkilöstöä on 35 lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijää kuudella alueellisella sosiaaliasemalla. Tämän vuoden kuluessa lisäystä on tullut kahdella työntekijällä.

Alueellisten sosiaaliasemien lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöiden töihin kuuluvat lastensuojeluilmoitusten vastaanotto ja käsittely, lastensuojelutarpeen selvitykset, avohuollon tukitoimista ja avohuollon sijoituksista päättäminen sekä huostaanoton ja sijoituksen valmistelu. Palveluun kuuluu myös jälkihuollon sosiaalityö niiden lasten osalta, joiden huostaanotto ja sijaishuollon sijoitus tai avohuollon sijoitus on päättynyt ennen kuin lapsi täyttää 18 vuotta ja lapsi on oikeutettu jälkihuoltoon. Lisäksi heille kuuluu lapsiperheiden aikuissosiaalityön, kuten päihdehuollon ja toimeentuloturvan palvelua. Sosiaaliasemien lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijät vastaavat lastensuojelun prosessista siihen asti kun lapsi siirtyy Satamaan, tavallisesti huostaanotetun lapsen ensimmäisen sijaishuoltopaikan muutoksen jälkeen. Alueellisilla asemilla hoidetaan myös päivittäinen lastensuojelupäivystys virka-aikana.

Sosiaaliasema Paussi hoitaa virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen sekä alaikäisten tekemäksi ilmoitettujen rikosten esitutkinta-, kuulustelu- ja oikeusedustuksen että henkilötutkinnat viranomaisten pyynnöstä. Lisäksi Paussi vastaa tukihenkilötoiminnasta, josta kuitenkin asiakaspäätökset avohuollon tukitoimena tehdään alueellisilla asemilla. Pausissa hoidetaan myös lastensuojeluun liittyvää varhaista puuttumista sekä nuorten selviämisasematoimintaa. Asiakasohjaus Luotsi (kuuluu tilaajaryhmään) hoitaa lastensuojelun asiakasohjauksen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän päätöksellä sijaishuollon palveluihin ja suureen osaan avohuollon palveluista. Palveluja Luotsista haetaan Tiekkari-nimisellä palvelupyynnön-asiakirjalla. Yhteistyötä tehdään Luotsin kanssa sijoitusproses-

sissa sekä sijaishuoltopaikan muutoksissa. Sosiaaliasema Satama (kuuluu tuotannon yleiseen sosiaalityöhön) hoitaa huostaanotettujen lasten asiat.

Vuoden 2007 Efficatilastojen mukaan lastensuojeluilmoituksia tuli 1840, joista eri asiakkaita koskevia oli 1248. Perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun piirissä oli 1331 asiakasta. Asiakkuuspäätöksiä tehtiin 552, joista eri asiakkaita 544. Huostaanottoja oli 79, joista vastentahtoisia huostaanottoja 37. Kiireellisiä huostaanottoja oli 198.

Vastaavasti vuoden 2008 Efficatilastojen mukaan lastensuojeluilmoituksia tuli 1923, joista eri asiakkaita koskevia oli 1251. Perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun piirissä oli 1386 asiakasta. Asiakkuuspäätöksiä tehtiin 494, joista eri asiakkaita 492. Huostaanottoja oli 67, joista vastentahtoisia huostaanottoja 22. Tässä on kuitenkin huomioitava se, että tilastossa eivät näy ne huostaanotot, joissa hallinto-oikeuden käsittely oli vielä vuoden lopussa kesken. Kiireellisiä sijoituksia oli 236, joista eri asiakkaita 187.

3. Hankkeen toimintaympäristöt ja lähtötilanteet kunnissa

3.1. Hämeenlinnan toimintaympäristö ja lähtötilanne

Hämeenlinnassa Efficca -asiakastietojärjestelmään siirryttiin vuoden 2003 lopulla. Ostopäätös tietojärjestelmästä tehtiin kesällä ja syksyn aikana valmisteltiin sen käyttöönottoa. Käyttöön järjestelmä otettiin sosiaalityössä, vanhus- ja vammaispalvelussa sekä maa- ja metsätalouden palveluissa joulukuussa 2003. Käyttöönottoprosessi oli nopea ja sen myötä monia asioita jäi valmistelematta. Järjestelmän pääkäyttäjäyhtä on hoitanut yksi toimistosihiteeri 50 % työpanoksella ja vuosien varrella hänen tuekseen on tullut vastuukäyttäjiä, joiden tehtävänä on ollut tietojärjestelmän muutoksista tiedottaminen, uusien työntekijöitten perehdytys sekä lukkiutuneitten käyttäjätunnusten avaaminen. Vuoden 2008 alussa vastuukäyttäjiä oli 5 perusturvan eri palveluissa. Pääkäyttäjä on tehnyt vuosien varrella Efficca -ohjeistusta, joita oli alkuun tallennettuna perusturvan verkkolevyille ja syksystä 2007 lähtien kaupungin intranet-sivuille. Efficcan sisäisiä ns. fraasiohjeita sen sijaan järjestelmään ei ollut rakennettu. Valmiita, työtä helpottavia fraasitekstejä oli järjestelmään lisätty lähinnä päätösteksteihin. Koulutusta pääkäyttäjä on järjestänyt käyttäjille tarpeen ja resurssien mukaan, mutta käyttäjien tukipyyntöjä ongelmatilanteissa on silti ollut runsaasti. Yhtenä puutteena Efficcan kehittämisessä on ollut sopivien kehittämisfoorumien puute esimerkiksi fraasitekstien tai ohjelman sisäisten ohjeiden luomiseksi.

Tilastointia varten Hämeenlinnan Efficcan rinnalle on hankittu Cognos -niminen tilastointin raportointiohjelma. Lastensuojelun tilastojen osalta se ei ole tarjonnut kovinkaan monipuolista tilastoaineistoa. Kesällä 2008 ohjelmaan tuli päivitys, jonka myötä ohjelman tuottamat lastensuojelun tilastot monipuolistuivat. Cognos -tilastointiohjelman tuottamia aineistoja ei kunnissa voi muokata ja monipuolistaa, vaan ne kehittyvät ohjelma-toimittajan kehittämistyön myötä.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijän työhuone sijaitsi Turuntien sosiaaliasemalla, minkä sosiaalityöntekijät kokivat hyväksi. Lastensuojelun viikoittaiset työtiimien kokoukset eri toimipisteissä on Hämeenlinnassa keskitetty torstaiaamupäiviin ja kehittäjä-sosiaalityöntekijä osallistui viikkotiimeihin mahdollisuuksiensa mukaan ja tiedotti niissä hankkeen etenemisestä. Myös Efficcan kehittämistyötä tehtiin viikkotiimeissä.

Alueellisen hanketoiminnan tukena Hämeenlinnassa toimi kuukausittain kokoontunut alueryhmä, jossa jäsenenä olivat projektipäällikkö Liisa Jormalainen (10/08 alkaen Kristiina Laiho); sosiaalityön johtaja Eija Leppänen; vs. lastensuojelun johtaja Tuija Nieminen-Kurki (06/08 alkaen johtava sosiaalityöntekijä, Läntinen sosiaaliasema); sosiaali-

työntekijä Mariitta Vitie-Mäkelä, Läntinen sosiaaliasema (05/08 asti); johtava sosiaalityöntekijä Marja Hänninen, Turuntien sosiaaliasema (09/08 alkaen lastensuojelun johtaja); lastensuojelun kehittämissyksikkö-hankkeen projektipäällikkö Anna Ollila (07/08 asti); vastaava perhetyöntekijä Virva Koivisto; Efficca -pääkäyttäjä, toimistos sihteeri Paula Ståhl; Efficca -vastuukäyttäjistä vastaava ohjaaja Toni Latvala (varapääkäyttäjä) sekä LasTi-hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä Matti Karvonen (siht.). Alueryhmä oli koontunut jo ennen kehittäjä-sosiaalityöntekijän työn aloittamista projektipäällikön vetämänä ja alkuun hankkeen haasteina koettiin ainakin seuraavanlaisia aiheita:

- Tärkeä tieto hukkuu tietojärjestelmän asiakaskertomukseen, esimerkiksi asiakassuunnitelmia kirjataan asiakaskertomuksen sisään ja niiden löytäminen esimerkiksi tilastointia varten on työlästä tai mahdotonta
- Asiakkuuden seuranta tietojärjestelmästä on vaikeaa
- Efficcan yleistasoisen palveluvalikon vuoksi ei voida seurata, mitä palveluita asiakkaat lastensuojelussa saavat
- Mitä mahdollisuuksia vaikuttavuuden mittaamiseksi Efficassa voisi olla? Voisiko esimerkiksi dynaamisia lomakkeita käyttää tähän?
- Johto näkee tärkeänä myös ajankäytön kirjaamisen että saataisiin näkyville sitä työtä, joka ei normaalissa tilastoinnissa tule näkyväksi. Esimerkkinä tästä on huostaanoton valmisteluun käytettävä työaika
- Asiakastekstien kirjaamisessa on suurta kirjavuutta ja osa asiakasteksteistä on sellaisia, ettei niitä voi sinällään asiakkaalle luovuttaa. Tähän toivottiin dokumentointikoulutuksesta apua
- Toivottiin tietoa ja kokemuksia muista hankekunnista, varsinkin Tampereelta, jossa Efficcan kehittämiseksi oli tehty paljon töitä

Alueryhmän lisäksi hankkeen etenemiselle oli suurta hyötyä siitä, että Efficca -pääkäyttäjät ja kehittäjä-sosiaalityöntekijät olivat tiiviissä yhteistyössä ja kokoontuivat miettimään kehittämistyötä parin viikon välein.

Hankkeen kehittämistyötä hankaloitti melko paljon se, että Hämeenlinnassa oli valmisteltu suurta kuntaliitosta, joka toteutui vuoden 2009 alussa. Liitoksessa 5 kuntaa liittyi Hämeenlinnaan ja Lastensuojelun Tieto-hankkeen alueellisen toiminnan aktiivivaiheessa käytiin kuntaliitoksen tiimoilta läpi suuri muutosprosessi. Uuden kunnan johtavat työntekijät olivat tiedossa kesään 2008 mennessä ja henkilökunnalla oli tiedossa, että 30.9. mennessä heille ilmoitetaan, mitä työtä he tulevat uudessa kunnassa tekemään. Tämä aiheutti väsymystä ja motivoitumisvaikeuksia kehittämistyöhön. Lisäksi kuntaliitoksen yhteydessä siirryttiin tilaaja-tuottaja-malliin sekä elämänkaari-malliin. Nämä muutokset toivat kehittämistyölle hidasteita ja epävarmuustekijöitä. Esimerkiksi Efficcan lastensuojelun palveluvalikkoon ei voitu kovin paljoa miettiä ja kehittää ennen kuin tiedettäisiin, minkälaisia lastensuojelun palveluita ja millä tavoin toteutettuina uudessa kunnassa olisi tarjolla. Myös kehittäjä-sosiaalityöntekijän ja Efficca -pääkäyttäjän yhteistyö väheni syk-

syllä 2008, kun pääkäyttäjän työaika suunnattiin kuntaliitoksen valmisteluun asiakastietojärjestelmässä ja Hämeenlinnaan liittyvien kuntien työntekijöiden kouluttamiseen. Tästä syystä hankkeen Hämeenlinnan tavoitteista asiakastietojärjestelmän hallinnan kouluttamistavoite jäi osin saavuttamatta.

3.2. Porin toimintaympäristö ja lähtötilanne

Porissa Efficasiakastietojärjestelmän käyttöönoton valmistelu alkoi vuonna 2005 ja järjestelmän kautta on hoidettu lastensuojelun dokumentointia 1.1.2006 alkaen. Käyttöönottovaiheessa lisäresurssia oli yhden työntekijän kolmen kuukauden työpanos lastensuojelussa, mikä osoittautui riittämättömäksi. Asiakasprosessit tietojärjestelmässä sekä paikalliset toimintatavat jäivät selkiytymättä ja ohjeistus oli vielä hankkeen alkaessa helmikuussa 2008 puutteellista. Hankkeessa piti aloittaa perusohjeiden kokoamisesta ja prosessien rakentamisesta sekä muokkaamisesta, sillä näihin ei ole aiemmin pystytty resursoimaan riittävästi. Kehittämistyötä ei voinut aloittaa ennen kuin perusteet olivat kunnossa.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijän työnkuva oli alkuvaiheessa hieman epäselvä ja siihen kohdistui työntekijöiden taholta monenlaisia odotuksia. Työntekijät toivoivat kuntien välistä vertailua hyvinkin laajasti ja odottivat melko valmiita ratkaisuja. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä kävi maaliskuussa keskustelua työnkuvastaan yhdessä projekti- ja toimistopäällikön kanssa ja vahvistettiin, että työ liittyy tiiviisti hankkeen tavoitteisiin. Ne tavoitteet, jotka hankkeelle oli asetettu, määräsivät myös kehittämistyön sisältöä. Hankkeeseen kohdistui paljon odotuksia, koska Effican päivittämisessä oli paljon työtä. Toisaalta hankkeen suunnitteluvaiheessa ei ollut riittävästi huomioitu pääkäyttäjän merkittävää työpanosta. Kehittäjä-sosiaalityöntekijän työtilaksi vahvistui paikka kaupungin IT-palveluissa, jossa etuna oli läheinen yhteistyö sosiaalikeskuksen tietojärjestelmistä vastaavan atk-suunnittelijan kanssa.

Porin alueellista hanketoimintaa käytiin läpi kuukausittain kokoontuvassa alueryhmässä, jonka tehtävä oli olla asioita kokoava ja hankkeeseen liittyvistä asioista päättävä työryhmä. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä on voinut tuoda alueryhmään asioita, joihin kaivattiin hyväksyntää, lupaa tai suunnanantoa. Alueryhmässä voitiin myös seurata asetettujen tavoitteiden ja tehtävien toteutumista aikataulussa. Alueryhmä oli aloittanut toimintansa jo ennen kehittäjä-sosiaalityöntekijän työ Sopimusta, ja alun perin ryhmään osallistui vs. toimistopäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi koko lasten-suojelun avohuollon henkilöstö. Jotta alueryhmän toimintaan saatiin selkeyttä ja mahdollisuuksia päätöksenteon pohjaksi, kokoonpanon muuttaminen oli tarpeen. Alueryhmän kokoonpanoa uudistettiin toimistopäällikön päätöksellä keväällä, ja 21.4.2008 alkaen sen muodostivat:

Toimistopäällikkö Heidi Kuusinen-Immonen, johtava sosiaalityöntekijä Leila Linnainmaa, johtava sosiaalityöntekijä Kati Nordlund-Luoma, sosiaalityöntekijä Mira Lahdenranta (myöh. sosiaalityöntekijä Sari Luoma), atk-suunnittelija Katja Metelinen, Effica-pääkäyttäjät, toimistonhoitaja Sirpa Pennanen ja LasTi –hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä Satu Takala (siht.).

Lastensuojelutoimiston työntekijöiden osallistaminen kehittämistyöhön oli haasteellista ja Porissa sovittiin alueryhmän lisäksi säännöllisen, kaksi kertaa kuussa kokoontuvan työpajan aloittamisesta hankkeeseen liittyvien asioiden työstämisen välineenä. Työpajatyöskentelyn käynnistämisen alkuvaiheessa päätettiin ryhmään osallistuvat (2/3 avohuollon työntekijöistä) ja käytiin läpi tehtävien ja tavoitteiden selkiyttäminen. Kehittäjä-sosiaalityöntekijällä oli vetovastuu työpajan toiminnasta. Työntekijöitä osallistavaan toimintatapaan suhtauduttiin varauksella ja moni joutui priorisoimaan asiakastyön kehittämistyön edelle.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijä osallistui paikallisesti alueryhmän ja työpajojen lisäksi säännöllisesti perhetyön yksikössä pidettäviin kuukausipalaveriin sekä viikoittain lastensuojelutoimistossa pidettäviin työpaikkakokouksiin eli ns. perjantaipalaveriin. Työpaikkakokouksen puheenjohtajana toimi avohuollon johtava sosiaalityöntekijä ja kerran kuussa toimistopäällikkö. Noin kerran kuukaudessa työpaikkakokousten asialistalla oli ajankohtaista asiaa Lastensuojelun tieto –hankkeesta, joten tämä toimi yhtenä hyvänä tiedotuskanavana kun useimmat avohuollon työntekijät olivat koolla samanaikaisesti. Pääsääntöisesti tiedottaminen ja yhteydenpito tapahtuivat kuitenkin sähköpostitse.

3.3. Tampereen toimintaympäristö ja lähtötilanne

Tampereella on ollut vuodesta 2007 lähtien uutena organisaatiomallina käytössä tilaaja-tuottaja- malli. Tähän malliin ja sen toimintaan tutustuminen oli myös keskeisellä osalla kehittäjä-sosiaalityöntekijän sisäänajovaiheessa. Tampereella Effica on ollut käytössä 1.3.2004 alkaen. Kehitystyö aloitettiin 1.5.2002 käyttöönottoprojektina. Tampereella asiakastietojärjestelmän kehittämiseen on satsattu hyvin, joten hankkeen aikana ei tarvinnut kiinnittää huomiota niinkään asiakastietojärjestelmän kehittämiseen. Myös ohjeistukseen on Tampereella satsattu, mutta lähinnä kaivattiin nopeasti saatavilla olevia tiivistettyjä ohjeita. Lähtökohtana dokumentoinnin kehittämisessä olikin huomion kiinnittäminen siihen, miten kirjaamiskäytäntöjä saataisiin yhdenmukaistettua koulutuksen ja ohjeistuksen avulla. Tampereen tavoitteista keskeisimmässä roolissa olikin vaikuttavuuden arviointi ja siihen mittariston kehittäminen. Tämä oli erityisesti tilaajan toiveena.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijän työhuone sijaitsi 1.2.-30.4.2008 Läntisellä sosiaaliasemalla. Tällöin oli myös mahdollisuus käydä ajoittaisia spontaaneja keskusteluja sosiaalityöntekijöiden kanssa ja kiinnittyminen lastensuojelun sosiaalityöhön oli helpompaa. Toukokuun alussa kehittäjäsosiaalityöntekijällä ei ollut työhuonetta, joten töitä tehtiin tuolloin pääosin etänä. Toukokuun puolestavälisestä sijoituspaikkana oli perheasiainyksikkö alueen loppuun saakka.

Alueellisen kehittämistyön tukena toimi noin kerran kuukaudessa kokoontuva alueryhmä, jossa toimivat LasTi –hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä Ari Suhosen (siht.) lisäksi sosiaalipalvelupäällikkö Maria Palmgren (20.2.2008 asti), vs. sosiaalipalvelupäällikkö Matti Äikäs (21.2.2008 alkaen), suunnittelija Anssi Rummukainen, erityissosiaalityöntekijä Katriina Uotila sekä 2.4.2008 alkaen sosiaalityöntekijä Tarja Pihlajamaa ja johtava sosiaalityöntekijä Minna Kuusela. Ohjausryhmän kokouksiin kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui tarvittaessa esitellen paikallisen työn edistymistä. Suunnittelija Anssi Rummukaisen ja erityissosiaali-työntekijä Katriina Uotilan kanssa kehittäjäsosiaalityöntekijä kävi läpi dokumentoinnin ja vaikuttavuusmittariston kehittämiseen liittyviä asioita useammassa tapaamisissa ja keskusteluissa. Katriina Uotila toimi kehittäjäsosiaalityöntekijän työparina kehittämisessä.

Johtavien sosiaalityöntekijöiden työkokouksiin kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui joka toinen viikko, jotka toimivat erityisesti tiedotuskanavana. Anssi Rummukainen opasti Effican käyttöön liittyvissä asioissa. Tilaajan kanssa järjestettiin tapaamisia vaikuttavuuden arviointiin liittyen. Alueiden lastensuojelutiimeissä vierailuja oli 3-4 alueesta riippuen. Aiheina olivat dokumentointiin liittyvä kehittämistarpeiden ja koulutustarpeiden kerääminen sekä keskustelut. Lisäksi käytiin vaikuttavuuden arviointiin liittyviä keskusteluja. Lastensuojelukoulutuksen suunnittelutiimi toimi dokumentointikoulutusten suunnittelun tukena. Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui myös lastensuojelun avohuollon prosessityöryhmän työskentelyyn säännöllisesti vuoden aikana.

Loppuvuodesta Anssi Rummukaisen työtehtävien muuttuessa hänen osallistumisensa hankkeen toimintaan hankaloitui. Hän joutui jäämään pois mm. dokumentointikoulutuksen viimeisestä osiosta, jossa hänellä piti olla puheenvuoro. Myös tilastojen kerääminen vaikeutui.

4. Kehittäjä-sosiaalityöntekijöiden tavoitteiden mukainen toiminta kunnissa

4.1. Yleistä

Kehittäjä-sosiaalityöntekijöiden työ painottui aluksi perehtymiseen Lastensuojelun tietohankkeen tavoitteisiin, tutustumiseen olemassa oleviin asiakirjoihin ja materiaaleihin sekä tutustuminen hankekaupunkien sosiaalitoimien ja erityisesti lastensuojelun organisaatioon, henkilöstöön ja käytänteisiin. Myös Efficia-asiakastietojärjestelmään perehtyminen oli tärkeää. Ensimmäisinä työkuukausinaan kehittäjä-sosiaalityöntekijät työstivät alueellisia toimintasuunnitelmia hankkeen tavoitteiden konkretisoimiseksi yhdessä alueryhmiensä kanssa. He myös suunnittelivat yhteistyössä alueryhmiensä kanssa hankkeeseen liittyvän dokumentaatiokoulutuksen toteuttamisen. Tutkimusosion kanssa yhteistyö oli tiivistä. Kehittäjätyöntekijät osallistuivat hankkeessa tehtävän lastensuojeluasiakkaiden seuranta-tutkimuksen toteuttamiseen, välittivät tietoa ja toimintaohjeita. Kehittäjä-sosiaalityöntekijät ovat myös osallistuneet hankkeen työkokousten suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä projektipäällikön ja tutkimustiimin kanssa.

Hankkeen projektihenkilöstö piti säännöllisesti ja tiiviisti yhteyttä seuraten hankkeen tavoitteiden toteutumista ja jakaen tietoa ylimaakunnallisesti liittyen asiakastietojärjestelmiin, lastensuojelun järjestämiseen ja työkäytäntöihin. Kaikkia kehittämis-ehdotuksia ei teknisistäkään syistä voitu ratkaista hankkeen puitteissa, mutta asioita vietiin eteenpäin TietoEnatorille. Asiakastietojärjestelmien kehittämiseen liittyvissä teemoissa hankkeessa järjestettiin tapaamisia TietoEnatorin YPH-Effican tuotepäällikön kanssa. Projektiryhmällä oli myös tutkimustiimin kanssa yhteisiä tapaamisia yleisesti tutkimukseen liittyvistä teemoista sekä työkokousten järjestelyyn liittyvistä asioista.

4.2. Tavoitteet ja toiminta Hämeenlinnassa

1. Asiakastietojärjestelmän kehittäminen niin, että se vastaa lastensuojelutyön sisältöä

Hämeenlinnassa hankkeen ehkä pitkäjänteisintä työskentelyä vaatinut tavoite oli asiakastietojärjestelmän kehittäminen vastaamaan lastensuojelun sisältöä. Tavoitteen mukainen työskentely alkoi Efficia -asiakastietojärjestelmään perehtymisellä ja varsinkin ohjelmassa olevien lastensuojelun avohuollon lastensuojeluprosessien opettelulla. Kehittäjä-sosiaalityöntekijällä oli hankkeen alussa kokemusta Efficasta, muttei lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Prosessissa keskeisimpinä opetteluun aiheina olivat

lastensuojeluilmoituksiin ja –hakemuksiin reagoiminen (vireillepanot), selvityksen tekeminen vireillepanoille, erilaiset prosessiin liittyvät päätökset ja huostaanoton tekeminen tietojärjestelmässä.

Hankkeen alkuvaiheessa alueryhmässä oli ollut puheena erilaiset mahdollisesti hyödynnettävät Effican piirteet. Hämeenlinnassa oli mahdollista rakentaa Efficaan dynaamisia lomakkeita, jotka ovat muokattavia kyselylomakkeita, joita voidaan liittää prosessin eri vaiheisiin ja joiden pohjalta voitaisiin kerätä haluttua tilastotietoa. Lomakkeiden käyttömahdollisuutta pidettiin esillä aluehankkeen aikana, mutta niitä ei kuitenkaan rakennettu aluehankkeen lyhyen keston vuoksi. Lomakkeiden käyttöönotto vaatisi tarkkaa suunnittelua, käyttäjien kouluttamista ja sitoutuneisuutta, jotta niistä kertyvä tilastotieto olisi totuudenmukaista. Tehdyn asiakas- ja työntekijätyön seurantaan oli Hämeenlinnassa intressejä hankkeen alussa, mutta tämän maksullisen lisäpiirteen hankinta oli riippuvainen siitä, ottaako Perheneuvola Effica-järjestelmän käyttöönsä. Lisäpiirteen hankinta tehtiin syksyllä 2008, mutta lastensuojelussa tehdyn työn seurantaa ei ehditty LasTi -aluehankkeen aikana ottaa käyttöön.

Hämeenlinnassa oli valmiiksi hankittuna asiakirjojen skannausominaisuus Efficaan, mutta sitä ei ollut otettu käyttöön. Hankkeessa valmisteltiin skannauksen pelisäännöt, laitteiden hankinta ja käyttöönotto sekä ohjeistus ja käyttäjien opastus kesällä 2008.

Suurin tämän tavoitteen alla toteutettu toiminta oli lastensuojelun asiakaskertomuksen rakenteistaminen CDS -dokumentointiin. Ennen hanketta lastensuojelussa oli yksi yleinen asiakaskertomus sekä omat osiot sijaishuollon huoltosuunnitelmaan, perhetyön suunnitelmaan sekä lastensuojelulaitoksen dokumentointiin. Hankkeessa työstettiin omat CDS -osiot avo- ja sijaishuollon asiakassuunnitelmille ja niiden sisältöä ohjattiin fraasiotsikoinneilla. Perhetyön osalta rakennettiin vuonna 2008 valmistuneiden Tikesos -tietomäärittelyjen pohjalta kokonaan oma CDS-dokumentointiosio. Perhetyössä Effica-dokumentointiin tuli myös uusina työntekijäryhminä sosiaaliohjaajat sekä perhetyön lähihoitajat ja heitä myös koulutettiin järjestelmän käyttöön. Kronologisen asiakaskertomuksen osalta avo- ja sijaishuollon kertomukset erotettiin omiksi osioikseen ja niiden sisältöä rakenteistettiin otsikkopuurakenteella. Näihin CDS -dokumentointeihin kehitettiin myös tietojärjestelmän sisäisiä ohjeistuksia. Rakenteiden työstäminen tapahtui työntekijöiden kanssa työryhmissä, sen jälkeen työstettyjä asioita tarkistettiin ja pohdittiin pääkäyttäjän kanssa ja lopulta ne hyväksyttiin hankkeen alueryhmässä.

Aluehankkeen aikana mietittiin myös lastensuojelun avohuollolle paremmin työn sisältöä kuvaavaa palveluvalikkoa. Palveluvalikon lopullinen työstäminen venyi loppuvuoteen 2008 ja lopullinen työstö jäi Effica -pääkäyttäjän vastuulle. Tämä johtui paljolti

kuntauudistuksesta, uudessa kunnassa tarjolla olevien palveluiden selkiintyessä sekä uuden kunnan tilikartan valmistuessa vuoden lopulla.

2. Asiakastietojärjestelmän kehittäminen niin, että siitä saa arvioita lastensuojelun vaikuttavuudesta muun muassa sosiaalista raportointia varten

LasTi-hankkeen alueryhmässä heräteltiin keskustelua lastensuojelun tilastoinnista ja tilastointisuunnitelmasta. Stakes (nykyisin THL) on kerännyt lastensuojelusta valtakunnallista tilastoa ja Stakesille kerättävät tilastot myös uudistuivat vuodelle 2008. Valtakunnallisesti kerättävien tilastojen lisäksi kunnissa voi olla tarvetta kerätä omiin tarpeisiin muutakin tilastotietoa. Hämeenlinnassa lastensuojelun tilastojen osalta ongelmana on ollut Stakesille tuotettujen tietojen osalta niiden epäluotettavuus, mikä on etupäässä johtunut erilaisista ja puutteellisista kirjaamiskäytännöistä. Kunnan omiin tarkoituksiin kerättävä tilasto- ja mittaritieto on ollut epäsystemaattisesti suunniteltua ja suunnittelussa ei edes aina ole otettu huomioon, pystytäänkö mitattavaa tietoa tuottamaan asiakastietojärjestelmästä. Tämän vuoksi keskusteltiin tilastointisuunnitelman tekemisen tärkeydestä. Suunnitelman tekeminen sulautui vuoden 2008 lopulla lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa laativan työryhmän työhön. LasTi-hankkeen kehittäjä- sosiaalityöntekijä osallistui aluehankkeen loppupuolella hyvinvointisuunnitelmatyöryhmän kokoukseen.

Hämeenlinnassa on vuodesta 2005 asti toiminut seudullinen lasten ja nuorten psykososiaalisten palvelujen neuvottelukunta. Siinä on ollut edustajia lastensuojelusta, terveydenhuollosta, psykiatriasta, sosiaalityön johdosta, varhaiskasvatuksesta, koulun oppilashuollosta, perheneuvolasta, järjestöistä, perheasian neuvottelukeskuksesta, hankkeista, Pikasos Oy:stä sekä Sosiaalikehitys Oy:stä. Se on tuottanut tilastoihin ja työntekijöiden kokemustietoon perustuvaa tietoa lasten ja nuorten hyvinvoinnin tilasta. Keväällä 2008 julkaistiin Hämeenlinnan seudun lasten ja nuorten hyvinvointitase, jossa neuvottelukunnan raportoinnilla oli suuri osuus. Neuvottelukunta on tuottanut ansiokkaasti sosiaalista raportointia, jossa moniammatillinen ja laaja näkemys lasten hyvinvointiin kentän työntekijöiden näkökulmasta on tullut näkyviin. Hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä mietti ja viritteli keskustelua siitä, miten sosiaalista raportointia ja työntekijöiden kokemustietoa voisi rakenteisesti kerätä, mutta suunnitelmat tämän suhteen eivät edenneet. LasTi-hanketta esiteltiin myös neuvottelukunnalle.

LasTi-hankkeessa laadittiin vertailutaulukko asiakastietojärjestelmästä saatavista tilastotiedoista Hämeenlinnan, Porin ja Tampereen osalta. Taulukkoon kerättiin tiedot mahdollisista tilastotiedoista sekä tieto niistä mittareista, joita eri osallistujakunnissa käytettiin. Taulukko julkaistiin Tampereen kehittäjä-sosiaalityöntekijän raportissa lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnissa. Hankkeessa työstettiin myös Excel-tilukkopohja lasten-

suojeluilmoitusten ja –hakemusten syistä sekä lastensuojeluilmoitusten tekijöistä ikäryhmittäin. Taulukkopohja tuottaa näistä numeeristen tietojen lisäksi graafiset esitykset.

3. Tukea dokumentoinnin sisällölliseen kehittämiseen

Yksi keskeisistä toiminnoista, joita Lastensuojelun Tieto–hankkeelta odotettiin, oli dokumentaatiokoulutus. Asiakastietoihin kirjatuissa teksteissä oli havaittu puutteita ja niiden sisältö sekä taso kirjavaa. Hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä koetti kerätä työntekijöiltä toiveita koulutuksen sisällöksi, mutta vastauksia toiveisiin ei saatu. Alueryhmässä käytiin keväällä 2008 keskustelua dokumentointikoulutuksen sisällöistä ja siellä koulutuksen tarpeellisina sisältötoiveina nousi esiin ainakin dokumentaation asiallisuus ja lainmukaisuus sekä lapsen näkökulman esiin tuominen. Eri lakien näkökulma sekä tietosuoja-asiat päätettiin jättää pois hankkeen koulutuksista, koska Hämeenlinnassa oli tulossa vuoden 2008 lopulla perusturvan järjestämänä yleistä dokumentointikoulutusta lakinäkökulmasta.

Dokumentointikoulutuksen järjestämisessä tuotti alkuun hankaluuksia sopivan kouluttajan löytyminen. Lopulta kouluttajiksi saatiin Sirkka Rousu lastensuojelulain ja tekstien asiallisuuden osalta sekä Tampereen yliopiston tutkijat Johanna Korpinen sekä Saila Huuskonen asiakasnäkökulman osalta. Tutkijat olivat samoja, jotka työskentelivät hankkeen tutkimusosiossa ja sen puitteissa haastattelivat myös työntekijöitä ja lastensuojelun asiakkaita. Koulutusten sisältöön kuului myös työpajatyöskentelyä sekä keskustelua, joista suunnitteluvastuuta otti Pikassos Oy:n suunnittelija Mervi Janhunen.

Koulutuksia järjestettiin kahtena iltapäivänä loppusyksystä 2008 ja niiden lisäksi Hämeenlinnan työntekijöillä oli mahdollista osallistua toisten hankekuntien koulutuksiin – tosin osallistujia niihin ei ollut. Hämeenlinnan koulutuksiin osallistui ensimmäisenä päivänä 25 ja toisena 18 lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijää ja perhetyöntekijää. Koulutuksista kerättiin palautetta, se oli hyvää ja palautteista nousi esiin halua dokumentoinnin kehittämiseen ja yhteisten pelisääntöjen sopimiseen.

Osittain koulutusten ja osittain työntekijöiden muitten työryhmien tuloksena asiakastietojärjestelmään saatiin rakennettua myös jonkin verran ohjelman sisäisiä ohjeita eli ns. fraasiohjeistusta.

4. Opastusta tietotekniikan käyttöön yleisesti ja erityisesti asiakasohjelmien hallintaan. Lastensuojelun työntekijöille tukea ja opastusta asiakastietojärjestelmän aiempaa parempaan hyödyntämiseen

Lastensuojelun Tieto-hankkeen tavoitteena oli myös opastusta tietotekniikan ja asiakastietojärjestelmän hallintaan. Hankkeessa tätä tavoitetta ei kuitenkaan pystytty toteuttamaan siinä määrin kuin oli kaavailtu. Aluehankkeen alkuvaiheessa Hämeenlinnan Efficca-pääkäyttäjä järjesti lastensuojelun avohuollon työntekijöille Efficca-kertauskoulutusta, mutta hankkeella ei ollut osuutta näiden koulutusten suunnitteluun tai toteutukseen. Hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä sen sijaan hyötyi näistä koulutuksista saaden perehtymistä asiakastietojärjestelmän prosesseihin.

Skannausominaisuuden käyttöönoton yhteydessä hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä teki ohjeistusta ja neuvoi skannaustoiminnon käytössä. Perhetyön lähihoitajien ja sosiaaliohjaajien siirtyessä käyttämään Efficcaa asiakastietojensa kirjaamisessa hankkeen kehittäjätyöntekijä oli Efficca-pääkäyttäjän kanssa kouluttamassa heitä. Kehittäjä-sosiaalityöntekijällä oli myös roolia sosiaaliaseman arkipäivän pulmien ratkaisuisissa ja opastamisessa joka mahdollistui toimiston sijaitessa sosiaaliasemalla. Syksyksi 2008 ajatellut Efficca-koulutukset jäivät toteutumatta Efficca-pääkäyttäjän keskittyessä Hämeenlinnan kuntaliitoksen myötä uusien tulevien käyttäjien opastukseen ja kouluttamiseen sekä tietojärjestelmän muokkaamiseen kuntaliitosta varten. Hankkeen kehittäjä-työntekijällä ei ollut tarvittavaa tietotaitoa Efficca-käyttäjien kouluttamiseen.

5. Kunta- ja palvelurakenteen muutokseen valmistauduttaessa seudulla käytössä olevien eri asiakastietojärjestelmien yhtenäistämistä/kehittämistä yhteensopiviksi

Alun perin hankkeessa oli tarkoitus auttaa myös kuntaliitoksen ja palvelurakenteen muutoksen mukanaan tuomissa asiakastietojärjestelmien yhtenäistämistöissä. Hämeenlinnan seudun kuntien yhdistämistä valmisteleva työryhmä kuitenkin teki tätä työtä ja siihen oli varattu resursseja erikseen. Myös Hämeenlinnan Efficca-pääkäyttäjäkin irrotettiin syksyksi 2008 tähän työhön. Jo ennen aluehankkeen alkua alueryhmässä päädyttiinkin siihen, että hankkeessa ei tähän tavoitteeseen panosteta. Jälkeenpäin ajatellen ei hankkeessa tämän tavoitteen toteuttamiseen olisi ollut resurssejakaan.

6. Pitkällä tähtäimellä pysyvä linkki yliopiston ja Hämeenlinnan välille myös muun kehittämistyön tueksi

Lastensuojelun Tieto-hankkeen tutkimusosiossa tehtiin tutkimusta Tampereen yliopiston sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan sekä informaatiotutkimuksen laitosten yhteistyönä. Tutkimus oli seurantatutkimus vuonna 2006 Stakesin Tarja Heinon tekemään pilottitut-

kimukseen ”Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat?”. Pilottitutkimus tehtiin Hämeenlinnan, Porin ja Tampereen lastensuojelun lapsista ja seurantatutkimus samoista lapsista.

Hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijän työpanosta oli kohdennettu tutkimuksen käytännön järjestelyihin ja aluehankkeen alussa se tuottikin työtä ja päänvaivaa. Hämeenlinnassa ei ollut ymmärretty tallettaa pilottitutkimukseen osallistuneitten lasten nimiä ja lasten löytäminen oli työlästä eikä loppujen lopuksikaan voitu olla varmoja, että seurantatutkimuksen aineisto on samaa kuin pilotin. Käytännön järjestelyihin kuului myös tutkimuksesta tiedottaminen, haastattelukutsujen toimittaminen sosiaalityöntekijöille sekä työntekijöiden kannustaminen haastattelulomakkeen täyttämiseen.

Tutkimukseen liittyen järjestettiin myös työpajoja ja Hämeenlinnasta niihin osallistui aina joku vaikkakin suurempi osallistuminen olisi ollut toivottavaa. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä keräsi myös Hämeenlinnan työntekijöiltä kommentteja ja pohdintaa alustavista tutkimustuloksista ja esitteli niitä yhdessä tutkimuksen työpajoista.

Seurantatutkimuksen tutkijat kävivät Hämeenlinnan sosiaaliasemien yhteisessä tiimikouksessa huhtikuussa 2008 esittelemässä alustavia tuloksiaan ja tapaamisessa käytiin hyvää keskustelua aivan lastensuojelutyön perusteistakin. Tutkijoitten vierailussa virinnyt keskustelu ja pohdinta jatkui myös tapaamisen jälkeen erilaisilla foorumeilla. Tutkimuksen edistymisestä sekä tutkimuksen väliaikatuloksista kehittäjä-sosiaalityöntekijä tiedotti sosiaaliasemien tiimeissä sekä lastensuojelun johtotiimissä. Myös hankkeen alueryhmässä tutkimus oli säännöllisesti esillä ja ryhmässä mietittiin, miten tutkimuksen lopullisia tuloksia voitaisiin jatkohyödyntää ja –työstää työn kehittämiseksi aluehankkeajan jälkeenkin. Tutkimuksen tekovaiheessa koetettiin myös löytää sellaisia asioita, jotka Hämeenlinnan näkökulmasta olisivat hyödyllisiä ja aineistosta olisi esiin nostettavissa, mutta kovin paljon niitä ei löytynyt.

Seurantatutkimuksen tutkijoilla oli suuri rooli myös hankkeen dokumentointikoulutuksissa ja tutkijoitten ulkopuolinen näkökulma herätti työtä analysoivaa keskustelua.

7. Yhteiseen hankkeeseen osallistuminen mahdollistaa yhdensuuntaisen kehittämistyön ja luo maaston vertailtavuudelle, jota sosiaalisen raportoinnin yhteydessä kaitataan

Hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijät kokoontuivat kuukausittain käymään keskustelua hankkeen etenemisestä eri kaupungeissa. Keskustelua käytiin myös muulla jatkuvalla yhteydenpidolla. Hankkeessa kehitetty materiaali välitettiin kaikille kehittäjille. Paljon

käytiin myös keskustelua ja tietojen vaihtoa erilaisissa eteen tulevissa kysymyksissä ja kaupunkien tavoissa soveltaa jotakin asiaa toimintaympäristössään. Hämeenlinnassa ja Porissa kehitettiin myös hyvin samanlaisia asioita asiakastietojärjestelmissä, esimerkiksi perhetyön dokumentointi sekä asiakirjojen skannausominaisuuden käyttöönotto.

Hankkeen alussa ainakin Hämeenlinnassa oli toiveita siitä, että kaupungissa voitaisiin hyödyntää asiakastietojärjestelmän kehittämisessä pidemmän kehittämiskaaren käyneen Tampereen kokemuksia. Hyvin pian kuitenkin huomattiin, että Effica -asiakastietojärjestelmässä on hyvin paljon paikallisesti muokattavia rakenteita, jotka mukailevat esimerkiksi kunnan palvelurakenteita ja organisaatiomallia. Niinpä kaupunkien välillä oli hyvin vähän toisiaan hyödynnettävää tietoa asiakastietojärjestelmän kehittämiseen. Tilanne olisi voinut olla toinen, jos tietojärjestelmiä oltaisiin vasta oltu ottamassa käyttöön. Pohdintaa ja ideointia kaupunkien välillä kuitenkin käytiin sekä jaettiin tietoa ja mielipiteitä siitä, miksi eri kaupungeissa oli päädytty niihin ratkaisuihin, joita niissä oli käytössä. Tampereella järjestettiin myös tutustumis- ja keskustelutilaisuus hankekuntien Effica -pääkäyttäjille.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijät osallistuivat myös valtakunnallisen Tikesos -hankkeen hanketapaamisiin kahdesti aluehankkeitten keston aikana. Myös Tikesosin asiakastietomäärittelysten kehittämistyötä seurattiin ja niiden pohjalta kehittäjä-sosiaalityöntekijät keskustelivat tietomäärittelysten soveltumista omiin kuntiinsa. Hankkeen työntekijät myös kommentoivat yhteisesti Tikesosille valmisteilla olevia asiakastietomäärittelyksiä.

4.3. Tavoitteet ja toiminta Porissa

1. Lastensuojelutoimiston tietojärjestelmän kehittäminen siten, että sähköisen tietojärjestelmän kautta on mahdollista saada vertailukelpoista tietoa asiakkuuksista

Porissa hankkeen yhtenä päätavoitteena oli kehittää asiakastietojärjestelmää siten, että se vastaisi paremmin tiedontuotannon tarpeisiin. Kehittäjä-sosiaalityöntekijän tehtävänä painottui Effica-asiakastietojärjestelmän sisällöllinen kehittäminen lastensuojelutoimiston työntekijöiden näkemysten ja kokemusten tuella. Tietojärjestelmän sisällöt ja kehittämistarpeet selvitettiin yhdessä ja päätetyt sisällöt ja ohjeet vietiin Efficaan pääkäyttäjän kautta eli muutokset Efficaan teki hankkeen alussa pääkäyttäjä. Myöhemmin myös kehittäjä-sosiaalityöntekijä otti vastuuta rakenteiden ja sisältöjen viemisestä järjestelmään pääkäyttäjän roolilla Effican ohjaustietojen hallinnassa.

Hankkeen tarkoituksena on ollut saada Effica paremmin palvelemaan sosiaalityön prosesseja. Suunnittelussa on otettu huomioon uuden lastensuojelulain asettamat vaatimukset tietojärjestelmälle. Haasteiden ja ongelmakohtien kartoitusta sekä tarvekyselyä eri-

tyisistä ohjaus- ja koulutustarpeista tehtiin hankkeen aikana aina sopivissa tilaisuuksissa, esimerkiksi työpaikkakokouksissa.

Työpajatyöskentelyn alettua sen suunnittelu ja kokoontumisten valmistelu työllistivät kehittäjä-sosiaalityöntekijää paljon, sillä hän hankki mahdollisimman paljon ennakkomateriaalia yhteisen työskentelyn ja keskustelun pohjaksi. Koska sisällön kehittämiseksi on monia vaihtoehtoja, ennakkomateriaali helpotti ja nopeutti yhteistä suunnittelua. Työpajassa pohdittiin yhdessä kehittämisehdotuksia sekä asiakastieto-järjestelmään tehtäviä uudistuksia, mutta asiat siirrettiin alueryhmään, joka teki varsinaiset päätökset. Asioiden esittelijänä ja toiminnan dokumentoijana toimi kehittäjä-sosiaalityöntekijä. Noin viikkoa ennen kutakin työpajapäivää kehittäjä-sosiaalityöntekijä lähetti ryhmään nimetyille työntekijöille kutsun, joka sisälsi asialistaa ja aiheisiin liittyvää ennakkomateriaalia.

Työpajassa työstettiin huhtikuusta lähtien mm. asiakaskertomuksen otsikkopuun rakennetta ja työn tuloksena asiakaskertomukseen lisättiin asiakkaan taustatietoihin liittyvät väliotsikot fraasitekstinä. Työpajassa käsiteltiin myös perhetyön yksikön linkitykseen liittyvä uusi ohjeistus sosiaalityöntekijän kannalta. Perhetyön yksikköä varten luotiin omat asiakirjapohjat Tikesoksen suositusten mukaan ja näille asiakirjoille löytyi valmiita kirjaamisohjeita myös sisällön suhteen. Perhetyön asiakirjoiksi valmisteltiin CDS-dokumentteina perhetyön suunnitelma, arviointi ja lausunto.

Fraasitekstit ja -otsikot lisättiin järjestelmään päätösten ja niiden perustelujen yhteyteen kesän aikana. Marraskuussa tehtiin täydennystä rajoituspäätösten ja niiden perustelujen osalta. Näiden sisällöstä sovittiin suoraan johtavien työntekijöiden ja kehittäjä-sosiaalityöntekijän yhteisessä palaverissa. Yhteisen suunnittelun ja työpajatyöskentelyn tuloksena toteutettiin Efficään CDS-dokumentteina useita kirje- ja asiakirjapohjia. Työpajassa työstettyjä kirjepohjia Efficasta on jatkossa lupa lähettää ilman Porin logoa, kuten päätöksiäkin. Fraasiohjeita kehittäjä-sosiaalityöntekijä on laatinut itsenäisesti, sillä niiden sisältö on suurimmaksi osaksi otteita lastensuojelulaista täydennettynä yhteisesti kootuilla asiakasprosessiohjeilla.

Asiakaskertomuksen allekirjoitustoiminto oli aiheuttanut hankaluuksia Effican käytönoton vaiheessa, eivätkä kaikki ole päässeet lukemaan asiakaskertomusta toiminnon ollessa käytössä. Käytännöstä on kokemusta Tampereella ja Hämeenlinnassa ja kehittäjä-sosiaalityöntekijä selvitti asiaa, jotta saataisiin ominaisuus toimimaan ongelmitta myös Porissa.

Skannaustoiminnon käyttöönoton mahdollisuutta selviteltiin pitkään, sillä maksullisen lisäosan tilaamiseen ja laitteiden hankintaan tarvittiin talouspäällikön lupa. Kartoitettiin,

että ainkakin huostaanottoasiakirjat ja lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedot olisivat tärkeitä asiakirjoja, jotka voisi skannata Efficaan. Skannauksesta tehtiin ensin alustavat ohjeet ja niitä muokataan kun saadaan toiminto päivitettyä järjestelmään ja laitteet kytkettyä. Tämä ajoittuu tammi-helmikuulle ja samalla pitää tehdä päätökset, mitä asiakirjoja tullaan skannaamaan ja ketkä ovat vastuuhenkilöt.

2. Lastensuojelulaitosten ja perhetyön linkittäminen lastensuojelun asiakastietojärjestelmään

Alun perin hankkeen tavoitteissa oli mainittu myös Porin lastensuojelulaitoksien linkittäminen, mutta heti alkuvaiheessa ilmeni, että Effican laitososuus oli jo käytössä. Tältä osin tavoite rajattiin koskemaan vain perhetyön yksikköä. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä aloitti maaliskuussa käynnit perhetyön yksikössä kuukausittain palaverissa, joissa valmisteltiin perhetyön linkitystä. Ennen linkitystä piti perehtyä perhetyön yksikön toimintaan yleisesti ja nykyiseen kirjaamiskäytäntöön. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä toimi kuukausipalaverissa sihteerinä ja laati kokouksista muistiot.

Yksikön nykytilanteen kartoitus, neuvottelut yksikön kanssa ja linkityksen valmistelu tapahtuivat kevään 2008 aikana, jolloin kehittäjätyöntekijä laati perhetyölle ensimmäisen ohjeistuksen Effican käyttöön. Yksikölle suunniteltiin yhdessä atk-suunnittelijan kanssa tietojärjestelmään oma erillinen rakenne vireillepanoineen, työntekijöille omat roolit, oikeudet ja asiakirjojen sisällöt. Ennen varsinaista asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa käytiin läpi asiakastietojärjestelmää testiversiolla avulla ja tällöin käyntejä sovittiin tiheämmin, jotta kirjaaminen voisi sujua myöhemmin ongelmitta.

Perhetyön yksikön työntekijät tarvitsivat ohjeistusta ja perehdytystä Efficaan jo ennen varsinaista peruskäyttökoulutusta, joka pidettiin 4.6.2008. Koulutuksesta lähtien yksikössä on kirjoitettu asiakaskertomusta ja tehtyä asiakastyötä avoimuuden kanssa yhteiseen tietojärjestelmään. Ohjauksen ja neuvonnan tarve korostui välittömästi koulutuksen jälkeisenä aikana, sillä aluksi monilla oli epävarmuutta uuden järjestelmän käytössä. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä oli puhelimitse tavoitettavissa lähes päivittäin ja antoi myös henkilökohtaista neuvontaa tarvittaessa paikan päällä. Aluksi sovittiin kahdesta päivästä yksikössä neuvontaa ensimmäisissä kirjauksissa. Myöhemmin perehdytettiin lähinnä uusia työntekijöitä.

Yksikön työntekijät ilmoittivat heti aluksi halukkuutensa osallistua myös mahdolliseen asiakaskertomusten sisältöjä käsittelevään koulutukseen. Selvitysvaiheessa oli tullut esille, että avoimuuden sosiaalityöntekijöiden mielestä perhetyössä dokumentointitapa oli ollut aikaisemminkin melko moitteetonta, mutta mahdollisuus koulutukseen päätettiin tarjota hankkeen kautta. Kehittäjä-perhetyöntekijä Tuija Eskelinen Satakunnan lasten-

suojelun kehittämisyksiköstä lupautui perhetyön kouluttajaksi oman työnsä puitteissa. Kehittäjä-sosiaalityöntekijän tehtäväksi jäivät koulutuksen käytännön järjestelyt ja arviointi.

3. Asiakaskertomusten sisällön kehittäminen sähköisessä asiakastietojärjestelmässä

Hankkeen alkaessa kehittäjä-sosiaalityöntekijä teki koulutustarpeiden kartoitusta yhdessä lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Työntekijöillä oli halukkuutta oppia kirjoittamaan asiakaskertomusta entistä paremmin, mutta hankkeen aikana tuli esille, että useimmat työntekijät olivat jo ennen koulutustakin hyvin perillä siitä, millaista on hyvä dokumentointi. Kirjauksissa toivotaan faktatietojen lisäksi tulkintaa perheen tilanteesta, jolloin tarvitaan sosiaalityön asiantuntemusta. Uusien työntekijöiden dokumentointiin perehdyttäminen on perustunut lähinnä siihen, että heitä ohjattiin lukemaan aikaisemmin tehtyjä asiakaskertomuksia.

Koulutus haluttiin toteuttaa niin, että se perustui mahdollisuuteen keskustella ja sopia yhteisistä käytänteistä prosessiluonteisesti. Ulkopuolista asiantuntijaa tai luennoitsijaa ei kaivattu, mutta ryhmän vetäjä oli tarpeen. Kehittäjä-sosiaalityöntekijän tehtäväkuvaan kuului koulutuspäivien ajankohtien sopiminen ja ”kouluttajien” valinta, koulutusten sisällön suunnittelu yhdessä kouluttajan kanssa, koulutuksiin liittyvät käytännön järjestelyt (laitteet, tilavaraukset, kahvitukset) sekä koulutuksista tiedottaminen ja koulutusyhteishenkilönä toimiminen. Tilat pyrittiin järjestämään niin, että niistä tulisi mahdollisimman vähän lisäkustannuksia.

Prosessikoulutussarjat asiakaskertomuksen kirjoittamisesta toteutettiin neljänä iltapäivänä lastensuojelutoimiston työntekijöille ja kolmena iltapäivänä perhetyön yksikössä. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä laati koulutusmateriaaliksi PowerPoint –diat, jotka perustuvat v. 2006 julkaistuun oppaaseen lastensuojelun dokumentoinnista. Materiaali jaettiin kaikille prosessikoulutuksiin osallistuville lastensuojelun ja perhetyön yksikön työntekijöille.

Pikassoksen suunnittelija Mervi Janhunen toimi lastensuojelun dokumentointiin liittyvän prosessikoulutuksen vetäjänä Porissa ja koulutukseen liitettiin myös hankkeen tutkijoiden, Saila Huuskosen ja Johanna Korpisen puheenvuorot. Huomioitavaa prosessikoulutusten sisällön osalta oli, että kirjaamiskoulutuksen sisältö keskittyi korostetusti avohuollon näkökulmaan, eikä voitu keskittyä muihin aihepiireihin, esim. sijais- tai jälkihuollon tai kannalta, vaikka heitäkin koulutukseen osallistui avohuollon työntekijöiden ohella. Lapsinäkökulman esille tuominen asiakaskertomuksissa oli yksi koulutuksen painopistealueista.

Kaikki hankkeessa järjestetty koulutus oli osallistujille maksutonta. Porista oli mahdollista osallistua maksutta myös Tampereella ja Hämeenlinnassa järjestettäviin hankkeen dokumentointikoulutuksiin.

4. Sähköisen asiakastietojärjestelmän kehittäminen siten, että hankkeessa mukana olevien kuntien vertailu on mahdollista

Kuntien välisen vertailun mahdollistamiseksi ja vertaistuen saamiseksi kehittäjätyöntekijöillä on ollut paljon yhteisiä tapaamisia. Muiden kaupunkien mukanaolo hankkeessa on Porissa näkynyt välillisesti kehittäjätyöntekijän kautta ja yhteydet Porin ulkopuolelle ovat tärkeitä kehittämistyön kannalta. Tosin hankkeen aikana huomattiin, että kaupunkien välillä on suuria eroja tietojärjestelmän käytössä, joten vertailtavuutta on ollut vaikea toteuttaa monilta osin. Myös Tikesoksen tietosisältömäärityksiä odotetaan edelleen, sillä ennen niiden vahvistumista ei ole ollut järkevää lähteä tekemään muutoksia tietojärjestelmän rakenteisiin.

Vertailutietoa muista hankekunnista on käytetty alueellisessa työpajassa erilaisten asiakirjojen kehittämistyössä ja käsittelyssä ovat olleet mm. päätöstulosteet ja asiakirja- ja kirjepohjat. Muista kaupungeista saatuja ohjeistuksia ei voida siirtää suoraan, mutta kaikkea ei tarvinnut selvittää alusta lähtien. Kaupunkien välillä tarvitaan yhteneväisyyttä ja kaivataan vertailukelpoista tietoa lastensuojelusta, jotta voitaisiin vaikuttaa paikallisesti yhdenmukaisten käytänteiden ja koodistojen suuntaan, mikä puolestaan mahdollistaisi asiakkuuden seurannan ja raportoinnin vertailtavuuden.

Tilastoinnin osalta on laadittu kehittäjätyöntekijöiden yhteistyönä vertailu kunnissa käytävistä tilastoista taulukkomuodossa, joka on jaettu alueryhmän jäsenille kokouskutsun yhteydessä. Alueryhmässä keskusteltiin yhdessä siitä, mitä tilastotietoja käytetään satunnaisesti ja mitkä ovat olleet aktiivisessa käytössä. Samalla vertailtiin kuntien välisiä eroja ja ennakoitiin Stakesin vuodelta 2008 keräämiä tilastotietoja.

5. Työntekijöiden lisäkouluttaminen asiakastietojärjestelmän käyttöön

Kehittäjä-sosiaalityöntekijän työssä alkuvaiheessa painottui Effican asiakasprosessin ja dokumentoinnin ohjeistuksen laatiminen sähköisessä muodossa. Laadittiin Effican perustoimintoja, henkilö- ja perhetietoja, lastensuojelun vireillepanoa ja selvitystä koskevaa ohjeistusta. Effic-kertauskoulutuksissa käytiin kehittäjä-sosiaalityöntekijän johdolla läpi hankkeen aikana laadittuja ohjeita tietojärjestelmän käytöstä ja viisiosainen koulutussarja eteni asiakasprosessien mukaisesti. Effic-koulutuksen jakaminen pienempiin osiin oli perusteltua, sillä tietojärjestelmän käyttäminen oli osoittautunut haastavaksi eikä kaikkia ohjeita olisi voitu käydä läpi esim. yhden päivän aikana. Osallistujien oppimisen ja asioiden omaksumisen kannalta useampi iltapäivä oli välttämätöntä. Aiheet olivat: 1) lastensuojeluilmoitus ja kiireellinen sijoitus, 2) lastensuojelutarpeen selvitys, 3) avohuollon tukitoimet ja päätökset, 4) huostaanotto ja 5) uusi lastensuojeluilmoitus.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijä pyrki päivittämään myös koulutustietojärjestelmää, jotta se olisi ajan tasalla kun harjoitellaan uusia ominaisuuksia. Tämä on vaatinut pääkäyttäjän roolin lisäämistä käyttöoikeuksiin ja ohjaustietojen opiskelua itsenäisesti. Atk-luokassa pidettävät Effic-kertauskoulutukset saivat hankkeen loppuvaiheessa jatkoa, sillä joulukuussa järjestettiin vielä kaksi koulutusiltapäivää, jotka liittyivät vaiheeseen, jossa lastensuojeluilmoitusten CDSi-dokumentointiin siirrytään lomakemuodossa. Vaikka CDSi-toiminto tuli järjestelmään jo syksyn aikana, sitä ei vielä otettu käyttöön lastensuojeluilmoitusten osalta ennen vuodenvaihdetta tilastoinnin takia. Näin lastensuojeluilmoituksen uusi syykoodisto tulee samalla käyttöön vuoden 2009 alusta.

Yksi tehtävä kehittäjä-sosiaalityöntekijälle oli dokumentoinnin tulostusohjeistuksen tekeminen. Lastensuojelussa on tällä hetkellä oma tulostustyökalu, joka pitää sisällään erilaisia mallipohjia. Eri roolit piti kartoittaa ja piti myös selvittää millaisia tulostusvaihtoehtoja eri rooleille on olemassa. Jopa eri tietokoneilla saattaa olla erilaisia tulostustoimintoja ja kirjoittimien asetuksetkin vaikuttavat tulostukseen.

6. Hankkeen yleisiin tavoitteisiin vastaaminen paikallisesti

Tietoteknologian hyödyntäminen asiakasprosessien ja polkujen seurannassa

Syyskuussa 2008 pidettiin avohuollon yhteinen suunnittelupäivä asiakasprosesseista ja "poluista". Kehittäjä-sosiaalityöntekijän tehtävänä oli etukäteismateriaalin hankinta ja osallistuminen päivään prosessien kokoajana ja kirjaajana. Tärkeää oli myös hahmottaa miten prosessit liittyvät tietojärjestelmän kehittämiseen.

Avohuollon työntekijät ovat valitelleet Effican selvityskansioiden sekavuutta ja vaikeuksia nähdä asiakkaan polkua päiväkirjalla. Hankkeen aikana selvitettiin kansioiden yhdistämisen mahdollisuutta ja laaditiin uusi ohjeistus vain tiettyjen kansioiden luomiseksi. Päiväkirjan toiminnoissa työkaluja, joiden avulla kansion näkymää saadaan tarvittaessa jaettava niin, että esille tulevat vain esimerkiksi vain vireillepanot tai vain päätökset. Tälle toiminnolle on jatkossa käyttöä, koska kansioiden sisältömäärät kasvavat kun niiden lukumäärää rajoitetaan.

Selvityksen perusteella todettiin, että järjestelmässä olisi syytä käyttää enemmän siirtoa toimeenpanoon, sillä selvityskansiot edustavat asiakasprosessien alkuvaihetta. Jos selvityksiä ei prosessin edetessä siirretä toimeenpanoon, monet toiminnot jäävät kansioiden ulkopuolelle. Esimerkiksi toimeenpanossa voidaan laskea keskeytysaikoja vireillepanosta päätökseen ja toimeenpanoon. Päiväkirjan selkiyttämiseksi tapahtuvat muutokset on tarkoitus käydä ensin läpi yhdessä toimistonhoitajan ja atk-suunnittelijan kanssa sekä myöhemmin työntekijöiden kanssa Efficakoulutusten yhteydessä.

Tietojärjestelmän hyödyntäminen dokumentoinnissa

Alkuvaiheen selvitystyön kohteita olivat lastensuojeluilmoitusten syykoodisto ja asiakassuunnitelman sisältö, mutta kehittämistyöstä sisällön osalta luovuttiin, koska näistä on tulossa lähiaikoina valtakunnallista ohjeistusta, jonka pohjalta TietoEnator toteuttaa Effican lastensuojelun lomakkeita uuteen CDSi-dokumentointimuotoon. Hakemus hallinto-oikeuteen kiireellisen sijoituksen jatkamiseksi sekä lastensuojelu-ilmoitus ovat tulleet käyttöön hankkeen aikana, mutta lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenveto ja asiakassuunnitelma tulevat lomakemuotoisina vasta hankkeen jälkeen Tikesoksen suositusten vahvistuttua.

Tietojärjestelmän kehittämistyön osalta on hankkeen aikana päästy tilanteeseen, jossa uusia fraasitekstejä on lisätty päätösten ja perustelujen lisäksi myös dokumentointiin. Juridisesti oikeellisten päätöstekstien lisääminen valikkoihin, sopivien fraasien lisääminen erilaisiin päätös- ja sijoitustilanteisiin sekä tarvittavien dokumenttiryhmiä ja niiden otsikkopuiden lisääminen ja luominen ovat jakautuneet tasaisesti läpi koko hankkeen ajan.

Tutkimuksen ja käytännön välinen vuoropuhelu

Lastensuojelun tieto -hankkeessa on ollut merkittävässä asemassa käytännön lastensuojelutyön kehittäminen tiiviissä vuoropuhelussa akateemisen tutkimuksen kanssa. Paikallisen tiedon kerääminen ja tulosten suhteuttaminen muiden kaupunkien vastaaviin lukuihin antoi tärkeää tietoa lastensuojelun kehittämiseksi. Lastensuojelun työntekijät

jaksoivat kiitettävästi vastata lomakkeisiin, Porin vastausprosentin ollessa yli 90 %. Tutkijat olivat toukokuussa vierailulla Porissa kertomassa alustavista tuloksista, jotka ovat kovasti kiinnostaneet ja niistä on keskusteltu näiden tilaisuuksien jälkeenkin. Kehittäjä-sosiaalityöntekijällä oli mahdollisuus tavata tutkijoita useammin ja näin välittyi ajankohdaisia terveisiä paikallisen sosiaalityön näkökulmasta.

Tutkimuksessa esiin nousi merkittävä tulos, jonka mukaan kaikkien tutkimuksessa mukana olleiden asiakkaiden työntekijä oli vaihtunut vähintään kerran, jos asiakkuus oli jatkunut. Työntekijöiden vaihtuvuus asettaa paljon vaatimuksia tietojärjestelmälle, koska uuden työntekijän on ollut usein vaikea päästä selville aikaisemmin tehdystä asiakastyöstä ja asiakkaan polusta lastensuojelun asiakkaana. Sekä toimiston sisällä että työkokouksessa käydyissä keskusteluissa on pohdittu syitä työntekijöiden vaihtuvuudelle ja asiakkaiden muuttoliikkeen lisäksi toisena vaikuttavana tekijänä saattaa olla Porissa seurantatutkimuksen aikana tapahtunut rakenteellinen muutos, jossa sosiaaliohjaajien asiakkaat siirtyivät sosiaalityöntekijöiden vastuulle.

4.4. Tavoitteet ja toiminta Tampereella

1. Uuden lastensuojelulain mukaisen dokumentoinnin kehittäminen yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa

Aluksi kehittäjä-sosiaalityöntekijä perehtyi uuden lastensuojelulain velvoitteisiin. Lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa tiimeissä kerättiin kehittämisideoita ja koulutustarpeita. Keskusteltiin dokumentointiin liittyvistä haasteista ja ongelmista sekä pyrittiin löytämään niihin ratkaisuja. Tiimikeskusteluista oli myös se hyöty, että joissain tilanteissa kollega pystyi neuvomaan toista ongelmallisessa kohdassa. Tapaamiset toimivat siis myös välittömänä ohjaustilanteena dokumentoinnin kehittämisessä. Lisäksi tiimeissä tiedotettiin hankkeen etenemisestä ja markkinoitiin hankkeen tilaisuuksia kuten tutkimukseen liittyviä työkokouksia. Sosiaalityöntekijöiden kireän työtahdin takia päätettiin tapaamisiin tiimeissä, joka sekin osoittautui haasteelliseksi. Viimeisen tiimin ensimmäinen tapaaminen saatiin sovittua vasta toukokuun lopulle. Tapaamisia toteutui vuoden aikana kuitenkin 3-4 tiimistä riippuen.

Tiimitapaamisista kerättyjä ideoiden ja parannusehdotusten jatkotyöstöä sekä sisällöllistä kehittämistä tehtiin Katriina Uotilan ja Anssi Rummukaisen kanssa. Kehittäjä-sosiaalityöntekijän rooli oli pääosin tiedon tuojan rooli. Tarvittaessa kentältä kerättyjä ideoita ja toiveita vietiin eteenpäin alueryhmän kautta, kuten kannettavien tietokoneiden käyttöön-oton kokeilu, lastensuojelun erityispalvelujen (Laser) kirjausten ongelmallisuus sekä resurssipula. Lastensuojelun avohuollon prosessityöryhmässä kehittäjä-sosiaalityöntekijä teki dokumentointiin liittyvän kappaleen, joka liitettiin osaksi prosessikuvausta.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijä oli mukana ”dokumentointi neuvottelussa dataprojektorian hyväksi käyttäen” –kokeilun suunnittelussa sekä teki palautelomakkeet tietojen keräämistä varten kokeilun sujumisesta. Lisäksi kokeilusta järjestettiin joulukuulla palautekeskustelu kokeiluun osallistuneiden kesken. Koska paikalla ei ollut sosiaalityöntekijöitä, kävi kehittäjä-sosiaalityöntekijä palautepalaverissa esiin tulleita asioita läpi tiimitaamisissa sekä teki yhteenvedon kokeilun tuloksista.

Kannettavien tietokoneiden syksyllä alkaneeseen kokeiluun kehittäjä-sosiaalityöntekijä teki kyselylomakkeen, jonka tiedot hän keräsi tammikuussa 2009. Kokeilu alkoi kolmella alueasemalla. Yhteenvedo palautteista välitettiin tiedoksi sosiaalityöntekijöille.

2. Dokumentoinnin yhdenmukaistaminen sosiaalityöntekijöille annettavan koulutuksen ja tietojärjestelmään liitetyn ohjeistuksen avulla

Lapsiperhelinjan tiimeissä kerättyjen koulutustarpeiden ja toiveiden pohjalta koulutusta suunniteltiin lastensuojelukoulutuksen suunnittelutiimissä. Tiimissä toimivat lakimies Sanna Kuoppala, johtava sosiaalityöntekijä Raija Kannisto, erityissosiaalityöntekijä Katriina Uotila sekä koordinaattori Kirsi Koponen Tuumasta toimeen –hankkeesta. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä hoiti käytännön järjestelyt luennoitsijoiden kutumisesta, tilojen ja tarjoilujen huolehtimiseen sekä keräsi ja kokosi koulutuspalautteet. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä toimi myös osassa koulutuksia kouluttajana. Koulutukset olivat 17.9., 22.10. ja 3.12.

Ensimmäisessä koulutuksen ohjelma koostui pääosin lain velvoitteista dokumentoinnille, joita kävi läpi Tampereen kaupungin lakimies Sanna Kuoppala. Lähtökohtana koulutuksille kehittäjä-sosiaalityöntekijä esitteli seurantatutkimuksessa esiin nousseita dokumentoinnin haasteita ja ongelmakohtia. Lisäksi Suvi Raitakari Tampereen yliopistolta viritti ihmiset dokumentoinnin maailmaan. Ensimmäisessä koulutuksessa kerättiin myös koulutustarpeita ja toiveita tuleville koulutuksille sekä kartoitettiin ohjeistukseen liittyviä tarpeita. Näitä pyrittiin huomioimaan seuraavissa koulutuksissa mahdollisuuksien mukaan.

Toisessa koulutuksessa pyrittiin dokumentointia tarkastelemaan usealta eri kannalta. Tutkija Saila Huuskonen kävi läpi sosiaalityöntekijöiden haastattelussa ja havainnoinnissa esiin tulleita dokumentoinnin haasteita. Lisäksi kuultiin johtavan sosiaalityöntekijän näkemys dokumentoinnista ja lääninhallituksen edustajan näkemys valvovan viranomaisen näkökulmasta. Hallinto-oikeuden näkemys oli kovin odotettu osuus ja sitä kävi läpi lakimies Vuokko Ylinen hallinto-oikeudesta. Hänen puheenvuoronsa olisi toivottu

kestäneen kauemminkin. Asiakkaan näkökulmasta asiaa piti valottaa sosiaaliamies, mutta hän oli estynyt, joten hänen kommenttipuheenvuoronsa jäi väliin.

Kolmannessa koulutuksessa keskityttiin lähemmin käytäntöön ja asiaa käsiteltiin erilaisien harjoitusten kautta. Yhtenä harjoituksena toimi videon katsominen kuvitteellisesta kotikäyntitilanteesta, jonka jälkeen jokainen kirjoitti asiakaskertomuksen kotikäynnistä. Tekstejä käytiin läpi pareittain ja ryhmissä sekä lopuksi käytiin yleiskeskustelu huomioista toisten kirjaamisista ja havainnoineista. Harjoitukset koettiin hyvinä. Niiden pohjalta saatiin myös kerättyä muistilistoja dokumentoinnille, jotka liitettiin koulutusmateriaaliin. Käytiin myös läpi kehittäjä-sosiaalityöntekijän kokoamia kirjoittamisen kielenhuollollisia ohjeita, joita oli erityisesti kaivattu. Lisäksi esiteltiin uudet fraasiohjeet ja pyydettiin niihin kommentteja. Muutoksia ei niihin kaivattu tässä yhteydessä. Myös tulevia valtakunnallisia määritelmiä käytiin alustavasti läpi sekä Effican tulevia muutoksia ja uusia lomakkeita. Effican osuus jäi tässä koulutuksessa alkuperäistä suunnitelmaa vähäisemmäksi, koska Anssi Rummukainen ei uusien työtehtäviensä takia päässyt paikalle. Koulutuksen hoitivatkin erityissosiaalityöntekijä Katriina Uotila ja kehittäjäsosiaalityöntekijä. Tilaisuuden avaajaksi oli saatu vs. sosiaalipalvelupäällikkö Matti Äikäs.

Tietojärjestelmään liitettävän ohjeistuksen osalta aloitettiin Effican perusteisiin tutustumisella Anssi Rummukaisen johdolla sekä olemassa olevaan ohjeistukseen tutustumisella. Ohjeistustarpeita kartoitettiin, kerättiin ja käytiin läpi sosiaalityöntekijöiden kanssa tiimitapaamisissa. Näitä toiveita kerättiin vielä ensimmäisessä dokumentointikoulutuksessa, tosin kovin tarkkoja toiveita ohjeistukseksi sosiaalityöntekijät eivät osanneet sanoa. Koska kirjallisia ohjeita Tampereella on laajasti, koettiin lähinnä lyhyiden, nopeasti esille otettavien ohjeiden tarpeellisuus. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä kokosikin olemassa olevien ohjeiden pohjalta tiivistettyjä ohjeita, joita liitettiin fraasiohjeiksi (ns. vasaohjeita) lähinnä asiakaskertomuksen kirjaamista ohjaamaan. Lisäksi lain pohjalta tehtiin fraasiohjeita asiakaskertomukseen sekä muutamaan muuhun keskeiseen kohtaan, joissa ei vielä fraasiohjeita ollut, kuten päätökseen kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta ja huostaanottoon liittyvien päätösten tueksi. Ohjeita käytiin läpi ja tarkennettiin Anssi Rummukaisen ja Katriina Uotilan kanssa ja ne liitettiin Effica -ohjeiksi syksyn aikana. Tämän jälkeen kerättiin vielä tarkentavia ohjeita. Ohjeita käytiin läpi viimeisessä koulutuksessa ja myös viimeisissä tiimitapaamisissa.

3. Hankkeeseen liittyvän tutkimustiedon hyödyntäminen asiakasseurannassa yksilötasolla ja asiakasryhmittäin

Kehittäjä-sosiaalityöntekijä rekrytoi sosiaalityöntekijöitä tutkimuksen haastatteluihin sekä kävi läpi sosiaalityöntekijöiden haastattelurunkoa tutkijan kanssa. Asiakashaastattelukirjeet jaettiin johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta sosiaalityöntekijöille. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä tiedotti hankkeen aikana tutkimuksen etenemisestä sosiaalityöntekijöille. Järjestettiin myös alueellinen tapaaminen tutkijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kanssa seurantatutkimustulosten läpikäymiseksi. Kuntapuheenvuoro alustavien tutkimustulosten pohjalta suunniteltiin alueryhmän kanssa ja esitettiin työkokouksessa. Sosiaalityöntekijöiden toiveiden pohjalta kehittäjä-sosiaalityöntekijä teki Pilotin aikaisesta raportista yhteenvedon, jonka toimitti sosiaalityöntekijöille. Lisäksi kehittäjä-sosiaalityöntekijä pyrki tiedottamaan tiimeissä seurantatutkimuksen tuloksista.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineistoa käytettiin hyväksi sekä dokumentointikoulutuksen että ohjeistuksen suunnittelussa. Dokumentointikoulutuksessa kehittäjä-sosiaalityöntekijä esitteli lähtökohtana seurantatutkimuksesta nousseita dokumentoinnin haasteita ja ongelmakohtia. Lisäksi järjestettiin tutkija kertomaan koulutukseen dokumentoinnin haasteista sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineiston pohjalta ja käytiin tätä aineistoa läpi tutkijan kanssa. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä osallistui tutkimusosion työkokouksiin sekä rekrytoi ja motivoi sosiaalityöntekijöitä osallistumaan näihin. Myös tutkimuksen loppuseminaarin tiedon välittämistä tehtiin runsaasti. Seurantatutkimustietoja käytettiin myös pohja-aineistona ensimmäisessä dokumentointikoulutuksessa. Yhteistyötä tehtiin tutkimustiimin kanssa myös tutkimuksesta esiin nousevan arviointitiedon käsittelyssä. Seurantatutkimuksen tuloksia hyödynnettiin myös vaikuttavuuden arvioinnin raporttityöskentelyssä.

Tutkijoiden ja kentän välisessä yhteydenpidossa kehittäjä-sosiaalityöntekijän rooli oli iso. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä huolehti siitä, että tieto tilaisuuksista tuli mahdollisimman ajoissa ja välitti tätä tietoa kentälle. Erityisen suuressa roolissa oli tilaisuuksien riittävän aikainen sopiminen, johtuen sosiaalityöntekijöiden kiireellisestä työtilanteesta. Informoinnissa ei myöskään riittänyt vain kertaalleen välitetty tieto, vaan tietoa välitettiin useiden kanavien kautta useita kertoja, jotta kaikki olisivat ajoissa tiedon saaneet. Lisäksi tärkeää oli kertoa tutkimus tilaisuuksien sisällöstä etukäteen ja motivoida työntekijöitä osallistumaan niihin.

4. Vaikuttavuusmittareiden luominen lastensuojelun sosiaalityöhön tilaaja-tuottaja -mallissa tarvittavaa tiedonkeruuta varten

Aluksi kehittäjäsosiaalityöntekijä perehtyi Tampereen tilaaja-tuottaja -malliin. Vaikuttavuusteemaan perehtymistä tehtiin olemassa olevaan materiaaliin tutustumalla ja sitä etsimällä. Tärkeä lähtökohta vaikuttavuusmittariston luomisessa ja kehittämisessä oli tilaajan näkökulman selvittäminen ja yhteistyö. Tilaajaryhmän kanssa järjestettiin tapaamisia, joissa käytiin läpi tilaajan näkemyksiä sekä esiteltiin työn etenemistä. Lopuksi esitettiin, mitä on saatu hankkeen aikana tehtyä vaikuttavuuden arviointiin liittyen.

Organisaatiossa mahdollisesti jo tehtävän/tehdyn arvioinnin selvittämiseksi käytiin keskusteluja myös Timo Tuuralan kanssa. Lisäksi oli tapaaminen Markku Itkosen kanssa perhetukikeskuksissa kerättävään palautelomakkeeseen ja aineiston keräämiseen tutustumiseksi. Tutustuttiin myös Lapsen kanssa -hankkeessa toteutettavan asiakaspalautteen keräämiseen Helsingin sosiaaliviraston Heikki Waris-instituutin kehittävä sosiaalityöntekijä Tiina Muukkosen kanssa.

Maaliskuun työkokouksessa toteutettiin arviointiin liittyvä työpajan suunnittelu ja vetäminen. Yhteistyötä Helsingin kanssa tehtiin sen verran, että kutsuttiin arviointipäällikkö Petteri Paasio Tampereelle kertomaan vaikuttavuuden arviointiin liittyvistä kysymyksistä. Hankkeen väen lisäksi paikalle oli kutsuttu tilaajaan edustaja, sosiaalipalvelupäällikkö sekä hyvinvointipalvelujen kehittämisskeskuksen edustajia. Samassa tilaisuudessa suunnittelija Anssi Rummukainen esitteli Effican kehittämiseen liittyviä suunnitelmia arvioinnin osalta. Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui myös valtakunnalliseen arvioinnin kehitystyöhön LapsiARVI –konsensusfoorumissa 10.6.08 ja 2.12.08. Kehittäjäsosiaalityöntekijä tapasi myös ”Paljonko on paljon” -hankkeen projektityöntekijöitä Tampereella. Tällöin vaihdettiin ajatuksia lastensuojelun vaikuttavuuteen liittyen.

Lapsiperhelinjan tiimeissä käytiin myös kehittäjäsosiaalityöntekijän johdolla keskustelua vaikuttavuuden arviointiin liittyen. Yhteen tiimiin otettiin koekäyttöön mittariston kehittämisen yhteydessä kehittäjäsosiaalityöntekijän kehittämä asiakastyön vaikuttavuuden arvioinnin avuksi tehty lomake. Työntekijät halusivat jatkaa tätä kokeilua, koska vaihtuvuuden vuoksi aluksi vain yksi oli lomaketta ehtinyt käyttää. Pääosan vaikuttavuuden arvioinnin työskentelystä vei vaikuttavuuden arvioinnista koottu raportti, joka pitää sisällään ehdotettavat mittaristot. Lisäksi raportissa on näkemyksiä mittariston jatkokehitystarpeista ja suuntaviivoista.

Alustavia mittareita esiteltiin ja käytiin läpi myös tiimeissä sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Johtaville sosiaalityöntekijöille annettiin käyttöön alustavat mittarit palvelusopimuksen mittareiden tekemisen tueksi. Vaikuttavuuden arviointia käsiteltiin

myös yliopiston tutkijatiimin kanssa. Lisäksi vaikuttavuus-mittariston työstämistä käytiin läpi myös Tietoenatorin edustajan kanssa. Mittareita ja raporttia esiteltiin Hämeenlinnassa ja Porissa. Raportissa esiteltävät vaikuttavuuden arviointiin käytettävät mallit ovat kuitenkin sellaisia, että ne vaatisivat jatkokehittelyä.

Lisäksi työstettiin raportissa esitellyn mittariston pohjalta tilastomittaristo, johon kerättiin lastensuojelun tilastotietoa vuodesta 2005-2008. Tämän avulla pyritään tuomaan näkyviin tilastojen valossa lastensuojelun tilannetta. Näiden tilastojen avulla on myös nähtävissä joitakin vaikuttavuuden kannalta merkittäviä asioita, mutta varsinainen asiakkailta kerättävä vaikuttavuustieto vaatii vielä jatkotoimia. Tämä tilastomateriaali esiteltiin tilaajalle tammikuussa vaikuttavuusraportin esittelyn yhteydessä.

5. Ylimaakunnallisen yhteistyön hyödyntäminen

Ylimaakunnallista yhteistyötä hyödynnettiin projektiryhmän kokouksissa Tampereella, Porissa ja Hämeenlinnassa sekä muulla yhteydenpidolla kehittäjäsosiaalityöntekijöiden kesken. Lisäksi välitettiin materiaalia, tietoa ja toteutettiin yhteistä pohdintaa kehittämisen tueksi. Tikesos- hankkeiden seminaariin osallistuttiin 1-2.9, jossa kuultiin valtakunnallisesta kehittämistyöstä. Toinen Tikesos- hankkeiden tilaisuus oli 12-13.1.09, jossa esiteltiin hankkeen tuotoksia. Tampereelle järjestettiin muille hankekunnille Effican liittyvä esittelytilaisuus, jossa Porin ja Hämeenlinnan kehittäjillä ja pääkäyttäjillä oli mahdollisuus tutustua Tampereen Effican ratkaisuihin Anssi Rummukaisen johdolla. Vaikuttavuusmittariston kehittämisessä huomioitiin ylimaa-kunnallista hyödyntämistä ja tuotiin muiden kuntien näkökulmaa vaikuttavuusraporttiin ja mittaristoon. Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui myös kahteen Hämeenlinnan dokumentointikoulutukseen, joista mm. keräsi ideoita Tampereen koulutuksiin.

6. Asiakasprosessien ja polkujen selkiyttäminen

Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui Tampereella käynnissä olleeseen lastensuojelun avohuollon prosessikuvauksen tekemiseen. Työ saatiin päätökseen vuoden 2008 loppuun mennessä. Tutkimustietoa pyrittiin myös hyödyntämään siten, että kuva lastensuojelun asiakaspolusta selkiytyisi.

5. Hankkeen tulokset ja välilliset vaikutukset kunnissa

5.1. Tulokset ja vaikutukset Hämeenlinnassa

Hämeenlinnan aluehankkeessa projektipäällikkö teki väliarviointikyselyn alueryhmän jäsenille elokuussa 2008. Vastauksissa todettiin ensinnäkin, että tavoitteita oli paljon, ja ne olivat laajoja. Tästä syystä nähtiin, että oli tarvetta tarkentaa ja priorisoida tavoitteita. Tavoitteista heikoimmin toteutuneiksi näytti jääneen ylimaakunnallisuus, tietotekniikan hyödyntäminen asiakaspolkujen seurannassa ja työntekijöiden tietotekniikan ja asiakastietojärjestelmän käyttötaitojen lisääminen. Kaupunkien välinen vertailu oli jäänyt hämäräksi ja se oli osoittautunut hankalaksi. Syynä tähän nähtiin se, että tiedot eri kaupungeissa olivat erilaisia, lähtökohdat erilaisia (mm. lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toimenkuvat). Parhaiten tavoitteista koettiin toteutuneiksi ne, jotka olivat lähinnä käytäntöä kuten asiakastietojärjestelmän ja dokumentoinnin kehittäminen.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijän työhön Hämeenlinnassa oltiin erittäin tyytyväisiä. Hankkeen kesto todettiin toisaalta yksimielisesti liian lyhyeksi. Tutkimuksen kanssa tehty yhteistyö koettiin hyväksi. Tutkijoiden kanssa käytiin aidosti keskustelua siitä, mitä avoimuuden lastensuojelutyö on, työn etiikasta ja työn eettisestä kestäväyydestä. Tutkijat olivat positiivisesti uteliaalla mielellä ja se synnytti hyvää keskustelua kipeistäkin asioista.

Hämeenlinnassa koettiin, että hankkeeseen on sitouduttu, mutta siihen osallistumisen haasteena oli se, ettei kenttätöntekijöiden työaika antanut juurikaan mahdollisuuksia osallistua suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Myös uuden kunnan valmistelu vei paljon aikaa ja energiaa etenkin johtotason työntekijöiltä.

Väliarvioinnin keskustelussa hankaluudeksi Hämeenlinnassa koettiin jossain määrin se, että Effica koetaan usein työtä hankaloittavaksi tekijäksi, ja tämän asenteen muuttaminen on vaikeata. Hämeenlinnassa on myös jossain määrin vallalla eri yksiköiden äärimmäisen itsenäinen työote. Muutoksista tai toimintatavoista ei välttämättä pystytä sopimaan yhteisesti, sillä oma työtapa on haluttu säilyttää jatkossakin.

Keskeinen hankkeen anti Hämeenlinnassa oli dokumentoinnin rakenteistaminen. Asiakassuunnitelmien laatiminen on ollut Hämeenlinnassa heikkous ja johtunut osin siitä, että ne ovat ”hukkuneet” asiakaskertomuksen sisään, nyt niille on olemassa paikka ja rakenne.

Effica -käyttökoulutusta ja yleistäkin atk-koulutusta olisi ehkä tarvittu enemmän. Koulutustarvetta lisäsivät vuoden 2009 alussa tapahtuneet toimenkuvien muutokset ja 5 liittyvän kunnan siirtyminen uuteen Effica -asiakastietojärjestelmään.

Skannausominaisuuden käyttöön otto asiakastietojärjestelmässä otettiin hyvin vastaan ja se on lisännyt tiedonkulkua kun keskeiset lausunnot ja materiaalit ovat papereiden ohella luettavissa suoraan asiakastietojärjestelmästä.

Hankkeessa heräteltiin myös keskustelua tilastoinnin ja sen suunnittelun tärkeydestä. Malliksi hankkeessa tuotettiin Excel-pohja lastensuojeluilmoitusten syistä ja tekijöistä. Mikäli olisi olemassa suunnitelma siitä, mitä tilastoja tuotetaan oman kunnan työn kehittämisen tueksi, olisi helpompaa myös luoda malleja ja rakenteita niiden tilastojen tuottamiseksi.

Yleisesti on todettava, että aluehankkeen toteutusaika oli erittäin lyhyt tavoitteisiin nähden ja hankkeen toteutusaika sattui hankalaan aikaan. Hämeenlinnan kuntaliitos, tilaaja-tuottaja-malliin siirtyminen sekä elämänkaarimallin käyttöönotto aiheutti työntekijöille paljon epävarmuutta ja myös motivaatiovaikeuksia osallistua kehittämishankkeeseen näiden muutosten keskellä.

5.2. Tulokset ja vaikutukset Porissa

Hankkeeseen on Porissa oltu projektipäällikön yhteenvedon (22.9.2008) mukaan yleisesti ottaen tyytyväisiä ja hankkeesta on paljon konkreettisia tuloksia. Alueryhmässä nähtiin, että tavoitteet eivät ole olleet epäselviä, mutta koettiin, että henkilöstöllä ei ole ollut riittävästi resursseja osallistua hankkeeseen. Tavoitteet ovat muotoutuneet hankkeen etenemisen kautta ja muodostuneet arkityötä tukevaksi, mikä on lisännyt kokonaistyytyväisyyttä hankkeeseen.

Hankkeen keskeistä antia olivat siinä järjestettävät koulutukset Effican käytöstä ja dokumentoinnista. Tuloksena voidaan pitää sekä lastensuojelun että perhetyön yksikön työntekijöiden tietojärjestelmään ja dokumentointiin liittyvän osaamisen lisääntymistä. Hankkeen puitteissa järjestetyt koulutukset ovat yleisesti ottaen sujuneet hyvin ja niihin oltu tyytyväisiä. Osallistumisprosentti on ollut melko hyvä, vaikka työpaineet ja kiire ovat vaikuttaneet taustalla.

Effica-koulutus koettiin tarpeellisena, koska kerralla moni sai näin perehdytystä järjestelmän käytössä. Riittäväällä ohjeistuksella voidaan turvata sekä työntekijän että asiakkaan oikeuksien mukaista dokumentointia ja tietojen käsittelyä. Tällä on välillisiä

positiivisia vaikutuksia erityisesti uusien, mutta myös kaikkien työntekijöiden työssäjaksamiseen ja työajan käyttöön.

Hankkeessa asiakaskertomusten sisältöihin pyrittiin tuomaan yhteneväisyyttä dokumentointiin keskittyvän prosessikoulutuksen kautta. Erityisen tärkeää oli saada ns. ”hiljainen tieto” näkyväksi, jotta se ei katoaisi vaihtuvien työntekijöiden mukana. Osallistujien oma aktiivisuus oli arvioitu palautteessa melko korkealle, mikä osoittaa, että koulutus on onnistunut osallistamisen tavoitteessa ja on ollut voimaannuttavakin prosessi.

Työntekijöiden osallistuminen työpajatyöskentelyyn jäi suunniteltua vähäisemmäksi. Osallistumismahdollisuuksiin on suullisen palautteen mukaan vaikuttanut kiire ja se, että asiakkaita on ollut liikaa suhteessa olemassaoleviin resursseihin. Työpajatyöskentely on kuitenkin vähitellen vakiinnuttanut paikkansa ja toiminta tuki merkittävästi kehittämistyötä alueryhmän ohella. Hankkeen myötä myös atk-suunnittelija on saanut kuulla entistä enemmän kentän kokemuksia tietojärjestelmän käytöstä, mitä pidettiin hyvänä asiana.

Perhetyön yksikön linkittäminen hankkeessa eteni suunnitellusti ja näin saatiin luotua perhetyön ja lastensuojelun avohuollon välille yhtenevä järjestelmä, jonka etuja ovat yhteisen asiakkaan tietojen reaaliaikainen saatavuus ja tietoturvan paraneminen. Perhetyön kuukausi-ilmoituksen tilasto-osuus tehtiin aikaisemmin manuaalisesti, mutta Effican avulla tilastot tulevat koontityökalun avulla laskettua automaattisesti. Tämä on lisännyt perhetyön yksikön tyytyväisyyttä asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa.

Fraasiohjeiden käytön mahdollistuminen tietojärjestelmän sisällä on merkinnyt jo hankkeen aikana päätösten laadun paranemista ja lisännyt sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa. Riittävällä ohjeistuksella ja perehdytyksellä voidaan jatkossakin turvata lainsäädännön ja asiakkaan oikeuksien mukaista tietojen käsittelyä ja luottamuksellisuutta. Tietojärjestelmän parempi hyödyntäminen asiakastietojen dokumentoinnissa on hankkeen aikana helpottunut, koska on luotu uusia lomakkeita ja dokumentteja sekä fraasitekstejä ja otsikkopuita. Tietojärjestelmän selkiytyminen ja parempi hyödyntäminen asiakaspolkujen seurannassa on merkinnyt lapsen tilanteen seuraamisen ja arvioinnin helpottumista. Myös tilastotietojen tehokkaampaan käyttöön ja hyödyntämiseen on hankkeen aikana kiinnitetty huomiota.

Uutena dokumentointimuotona Effican on tullut kehittyneempi versio; CDSi-dokumentointi. Hankkeen aikana keskusteltiin ja selvitettiin mahdollisuutta siirtää asiakaskertomuksen dokumentointi CDSi-muotoon esimerkiksi vuodenvaihteessa. Samalla pitää päättää mm. kirjaamisen suunta ja allekirjoitus/tekstin lukitseminen. Näistä tehdään päätökset myöhemmin ja seurataan onko mahdollisesti lähiaikoina tulossa lisää

toimintoja. TietoEnator kehittää aktiivisesti tätä dokumentointimuotoa ja sen kautta voidaan ehkä tulevaisuudessa seurata tehtyä asiakastyötä ja/tai luokitella kertomuksen tapahtumia.

Käytännön lastensuojelutyön kehittäminen vuoropuhelussa akateemisen tutkimuksen kanssa toimi hankkeessa hyvin ja tutkijat ovat kiitettävästi ottaneet paikallisten työntekijöiden kommentit huomioon myös aineiston analyysissä. Tutkimustuloksista on tulossa raportit alkuvuodesta, joiden perusteella pitää miettiä kehittämissuuntia lastensuojelun avohuollossa.

Hankkeen pienimuotoiset päättäjät pidetään mahdollisesti lastensuojelutoimistossa helmikuussa, mutta edelleen pohditaan myös seminaarityyppisen tapahtuman järjestämistä myöhemmin keväällä. Tähän tilaisuuteen kutsuttaisiin myös lautakunta ja uudet päättäjät kuulemaan ajankohtaisia tutkimustuloksia. Ohjelmassa olisi Lastensuojelun tieto-hankeen tulosten lisäksi ainakin Tilastopilotti 3:n aineistoa. Lastensuojelun suunnitelmatyö tulee huomioida tilaisuutta järjestettäessä.

5.3. Tulokset ja vaikutukset Tampereella

Tampereella suurin työ tehtiin vaikuttavuuden arvioinnin saralla. Tästä tuloksena syntyi ”Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa” – raportti. Heti alussa selvisi, että mittariston tekeminen lastensuojelun avohuoltoon on iso tehtävä, johon hankeajan puitteissa ei tulla löytämään lopullisia ratkaisuja. Raportissa lähdettiin vaikuttavuuden arvioinnin teoreettisesta lähestymisestä, jota kautta sen ongelmallisuutta ja moninaisuutta pyrittiin tuomaan esiin. Tätä teoriapohjaa hyväksi käyttäen tehtiin kaksi eri mittaristoa. Näistä ensimmäinen pitää sisällään lähinnä asiakastietojärjestelmästä esiin saatavan tilastotiedon keräämistä helpottavan mittariston. Tästä mittaristosta tehtiin taulukko, johon kerättiin myös Porin ja Hämeenlinnan asiakastietojärjestelmästä saatavat tiedot. Tämän taulukon pohjalta tehtiin Tampereelle tilastopohja, jolla kerättiin laajasti lastensuojelun tilastotietoa vuosilta 2005-2008. Tämän tilastoaineiston keruulomakkeen pohjalta voidaan valita myös sopivia mittareita tuleviin palvelusopimuksiin. Toinen pitää sisällään jatkokehittämistä vaativaa mittaristoa. Tässä osiossa pyrittiin löytämään ja esittelemään erilaisia malleja asiakaskohtaisen vaikuttavuuden esiin saamiseksi. Tältä pohjalta tehtiin lomakkeisto raportin liitteeksi, jota koekäytettiin yhdessä tiimissä.

Dokumentoinnin osalta suurin tulos löytyy koulutuksista, joihin osallistuminen oli aktiivista, viimeistä koulutusta lukuunottamatta. Silloin työkiireiden vuoksi monet sosiaalityöntekijät joutuivat jättämään koulutuksen väliin. Myös tiimeissä käytävät keskustelut

toimivat dokumentoinnin yhdenmukaistamista tukevasti. Näissä käsiteltiin monelta kanalta dokumentoinnin haasteita ja pyrittiin löytämään niihin ratkaisuja. Osittain ratkaisut saattoivat löytyä jopa tiimin sisältä. Osa työntekijöistä koki tiimikeskustelut myös työohjauksellisina tilanteina, joissa pääsivät purkamaan paineita.

Fraasiohjeiden tekemisen tarkoituksena oli helpottaa dokumentoinnin yhdenmukaistamista. Työntekijöiden mielestä tärkeää olikin, että ohjeet ovat helposti saatavissa tarvittaessa. Lisäksi dokumentoinnin helpottamiseksi kokeiltiin ajantasaista kirjaamista neuvottelussa yhdessä perhetukikeskuksessa. Kokemuksista kehittäjäsosiaalityöntekijä teki yhteenvedon joka toimitettiin sosiaalityöntekijöille ja perhetukikeskuksiin. Vaikka kokeilu jäi anniltaan pieneksi, johtuen kyseisen kokeilupaikan asiakkaiden haasteellisuudesta, nähtiin tämä yhtenä tapana joissain tilanteissa vähentämässä päällekkäistä kirjaamista. Lisäksi koettiin sen osaltaan voivan myös helpottaa asiakkaan osallistamista asiansa. Lisäksi hankkeen aikana saatiin kolmelle aluetoimistolle koekäyttöön kannettava tietokone Efficalla yhteydellä. Tästä kokeilusta kehittäjäsosiaalityöntekijä keräsi kokemuksia ja välitti tietoa jatkokehittelyä varten.

Lastensuojelun avohuollon prosessityöryhmän työskentelyssä kehittäjäsosiaalityöntekijä toi mukaan laajemman dokumentoinnin näkemyksen lisäämällä dokumentointiosuuden prosessikuvaukseen. Hankkeen yleisen tavoitteen, lastensuojelun asiakkaan polun kanalta, prosessikuvaus työ on keskeisessä roolissa. Ilman selkeää prosessia on asiakkaan polkua huomattavasti vaikeampi nähdä.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui myös johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa lastensuojelun kehittämispäiviin. Tässä yhteydessä kehittäjäsosiaalityöntekijä teki alueelliseen lastensuojelupäivystykseen käytettävän ajan kartoittamiseksi lomakkeen, jonka pohjalta tehtiin yhteenveto päivystysajan töistä. Tämä esiteltiin johtaville lastensuojelun kehittämispäivässä 9.12. Kehittäjäsosiaalityöntekijä toimi myös päivystysasian jatkotyöstämistä varten kootussa ryhmässä. Tämän ryhmän tuotoksia esittelivät muut ryhmän jäsenet 22-23.1.09 johtavien sosiaalityöntekijöiden lastensuojelun kehittämispäivillä.

Hankkeen aikaisia tuotoksia käytiin läpi joulukuussa lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöiden tiimitapaamisissa. Erityisesti käytiin vaikuttavuuteen liittyviä asioita. Ohjeistuksia esiteltiin viimeisessä dokumentointi koulutuksessa 3.12.08. Johtaville sosiaalityöntekijöille hankkeen tuotoksia esiteltiin 9.1.09. Tiliajalle vaikuttavuuden arviointiin liittyvät asiat esiteltiin 19.1.09. Porissa vaikuttavuuden arviointia esiteltiin 15.12.08 ja Hämeenlinnassa tammikuulla.

6. Jatkotoimet kunnissa

6.1. Jatkotoimet Hämeenlinnassa

Hämeenlinnan alueryhmässä keskusteltiin hankkeen toteuttamisen loppuvaiheessa jatkotoimista. Tärkeäksi jatkotoimeksi koettiin hankkeen tutkimusosion tulosten hyödyntäminen ja jatkotyöstö. Alueryhmä sitoutui omalta osaltaan työstämään aihetta aluehankkeen päättymisen jälkeenkin.

Lastensuojelun tilastointisuunnitelmaa ei saatu hankkeen aikana tehtyä. Syksyllä 2008 käynnistyi toisaalta myös tilaajan ja tuottajan välisen seurantamittariston kehittäminen sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman pohjaksi luotavan mittariston työstäminen. Jatkossa nähdään, tarvitaanko näiden mittareiden lisäksi lastensuojelun omaan käyttöön sisäinen, toimintaa kuvaava mittaristo. Kehittämistä tarvitaan myös siinä, että tilastoitavat asiat kirjataan tietojärjestelmään oikein ja paikkansapitävästi. Tässä on jo pitkään Hämeenlinnassa ollut vaikeuksia – tilastoja saadaan tuotettua, mutta käytännön työntekijät kokevat niiden olevan paikkansapitämättömiä, koska tapahtumia ei kirjata kattavasti tietojärjestelmään.

Effica-asiakastietojärjestelmälle saatiin vuoden 2009 alusta päätoiminen pääkäyttäjän toimi. Lastensuojelun Tieto-hankkeen kehittäjä-sosiaalityöntekijä siirtyi tähän tehtävään hanketyönsä jälkeen. Jatkossa Effican kehittämisfoorumeita tarvitaan edelleenkin ja tarvetta on seurata myös Tikesos -hankkeen kehittämistyötä sekä suunnitelmia, joita tietojärjestelmän toimittajalla on tuotteen kehittämiseksi. Hankkeessa opittiin myös se, että tietojärjestelmän kehittäminen on hidasta ja pitkäjänteistä, koska pienetkin muutokset pitää harkita tarkkaan ja lisäksi on otettava huomioon, että käyttäjiä ei rasiteta liian tiuhaan tapahtuvilla muutoksilla.

Kehittämisen ja kouluttamisen tarve ei lopu ja edelleenkin on tarvetta Effica-koulutuksiin ja sen ohella myös yleisempään tietotekniikan peruskoulutukseen. Tarvetta koulutuksiin tulee osaltaan myös kuntaliitoksen mukanaan tuomista työntekijöiden tehtäväkuvien muutoksista sekä Effica-järjestelmää uutena käyttävien työntekijöiden määrän kasvusta. Myös tietojärjestelmän toimittajalta on tulossa uudistuksia versiopäivitysten yhteydessä, mikä aiheuttaa koulutustarvetta.

Hämeenlinnassa on ollut myös kiinnostusta lastensuojelun vaikuttavuuden mittaamisen kehittämiseen. Vaikuttavuuden arviointia kehittää osaltaan Effica -järjestelmän toimittaja ja Lastensuojelun Tieto-hankkeen aikana on ollut keskusteluja myös jatkohankkeesta, jossa yhtenä teemana olisi juuri vaikuttavuuden mittaaminen.

6.2. Jatkotoimet Porissa

Porin kehittäjä-sosiaalityöntekijän osuus hankeessa on painottunut asiakastietojärjestelmän sekä asiakaskertomusten sisällön kehittämiseen. Haasteena jatkossa olisi entistä paremmin hyödyntää lastensuojeluhenkilöstön työtä, heidän asiantuntemustaan ja olemassaolevia työprosesseja. Asiakkaasta on järjestelmässä paljon tietoa, mutta on vielä paljon kehitettävää, miten tämä tieto saadaan mahdollisimman nopeasti ja selkeästi esille. Yhtenä haasteena tietojärjestelmän kehittämiseksi voisi pohtia sitä, miten se paremmin mahdollistaisi asiakkaiden seurannan tai ainakin tukisi osaltaan tavoitteiden asettamista asiakkaalle. Työpajatyöskentelyn jatkuminen vielä hankkeen jälkeen mahdollistaisi osaltaan kehittämistyön ja –keskustelujen jatkumisen yhteisessä ja osittain vakiintuneessa toimintamallissa.

Effica-ohjeiden päivitys pitää pohtia, niin että tietojärjestelmässä olisi vain päivitettyjä ja ajantasaisia fraaseja ja ohjeita. Kehittäjä-sosiaalityöntekijä laatii hankkeen lopuksi yhteenvedon kaikista hankkeen aikana tehdyistä muutoksista Efficaan. Tämä palvelee lähinnä pääkäyttäjän tai muun Effican ajantasaisuudesta vastuullisen henkilön mahdollisuuksia saada kootusti tietoa asiakastietojärjestelmän nykyisestä sisällöstä.

Kehittäjä-sosiaalityöntekijä päivittää työntekijöille laaditun Effica-ohjeistuksen hankkeen loppuun asti ja sähköisessä muodossa olevia ohjeita on helppo päivittää hankkeen jälkeenkin. Vastuu ohjeiden päivittämisestä pitäisi kuitenkin päättää ennen hankkeen päättymistä, sillä asiakastietojärjestelmään on tulossa jo lähiaikoina paljon muutoksia TietoEnatorin puolesta. Vaihtoehto yksittäiselle vastuuhenkilölle olisi muodostaa toimiston esimiehistä ylläpitoryhmä, joka on yhteisvastuussa muutosten päivittämisestä. Ajantasaisilla ohjeilla on tärkeä osuus perehdytyksessä ja siinä, että vanhatkin työntekijät toimivat samalla tavalla. Myös työntekijöiden vaihtuvuuden kannalta ohjeistuksella on suuri merkitys prosessikuvausten ohella. Perehdytykseen liittyen pitää määritellä vastualueet ja –henkilöt erikseen.

Tilastoinnin osalta tarvitaan suunnitelma siitä, mitä tietoja ajetaan säännöllisesti ja mihin tiedot tallennetaan. Tilastoista olisi mahdollista tehdä graafisia esityksiä, mutta tätä toimintoa ei ole hyödynnetty. Tilastotietojen käsittely onkin tarkoitus kohdentaa ja nimetä jatkossa jonkun yhden työntekijän työtehtäväksi. Haasteena on edelleen avoimuuden sosiaalityön näkyvämmäksi tekeminen suoritekirjaamisen kautta, sillä tehdyn asiakastyön dokumentointiin työntekijöillä ei ole riittänyt aika. Parhaassa tapauksessa tilastot voisivat antaa ajantasaista tietoa siitä, missä tilanteessa lastensuojelussa kulloinkin toimitaan ja näin olla johdon suunnittelun ja päätösten apuvälineenä.

6.3. Jatkotoimet Tampereella

Valtakunnallisten lastensuojelun avohuollon tietomäärittysten valmistumisen viivästyminen on osaltaan hankaloittanut kehittämistyötä. Monissa kohdin odotellaan valtakunnallisia määräytyksiä, ennen kuin aletaan kehittämään vanhoja dokumentteja. Uuden lastensuojelulain mukaisia dokumentteja ei kaikilta osin ole ollut käytettävissä, joten tämä on myös vaikuttanut osaltaan kehittämistyöhön. Esimerkiksi asiakas-suunnitelman puutteita ei ole lähdetty vielä korjaamaan koska on odotettu tulevia uudistuksia.

Vaikuttavuuden arviointi ja erityisesti mittariston kehittäminen osoittautui sen verran isoksi ja haasteelliseksi työksi, että erityisesti sen osalta vaadittaisiin jatkokehittelyä. Lastensuojelun polun näkyväksi saaminen vaatii myös vielä paljon mm. asiakastietojärjestelmän kehittämistä. Dokumentoinnin yhdenmukaistamisessa jäätiin kaipaamaan lastensuojelun erityispalvelujen dokumentoinnin yhdenmukaistamista ja koulutusta myös heille. Tähän ei hankkeen aikana pystytty vastaamaan. Tätä ei ollut myöskään määritelty hankkeen tavoitteissa. Lisäksi kirjoittamiseen liittyvää koulutusta kaivattiin ja tältäkin osin työ on vielä kesken. Tähän tarvittaisiin kielenhuollollista koulutusta. Yhtenä isona asiana dokumentoinnin kehittämisessä on työntekijöiden jatkuvasti esiin nosta- tama ajan puute. Resurssikysymykset ovat kuitenkin sellaisia, joihin hankkeessa ei kyetä vastaamaan. Dokumentoinnin yhdenmukaistamisen osalta vaadittaisiin myös jatkossa säännöllisiä keskusteluja sosiaalityöntekijöiden kesken dokumentoinnin osalta. Näin varmistettaisiin hiljalleen yhdenmukaistamisen kehittyminen. Tämä on kuitenkin pitkäl- linen työ, jota osaltaan valtakunnalliset määritelmät voivat jatkossa tukea. Sekä ”doku- mentointi neuvottelussa dataprojektorina hyväksi käyttäen” –kokeilua että kannettavien tietokoneiden käyttö –kokeilua tulisi jatkaa. Erityisesti kannettavien tietokoneiden ko- keilulle aika oli aivan liian lyhyt.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä on kehittänyt lastensuojelun tilastojen keräämistä varten ti- lastopohjaa, johon vuodenvaihteessa kerättiin tietoja vuodesta 2005 lähtien. Tässä loma- kepohjassa on vielä kehiteltävää ja mietittävää sen suhteen mitä tietoja halutaan jatkossa kerätä. Tämä vaatisi myös sen sopimista miten tietoja jatkossa kerätään jos se katsotaan tarpeelliseksi sekä kuka näitä tietoja analysoi. Lomakkeen toimivuutta ei ehditty riittä- västi analysoimaan.

Tampereella oli alun perin tarkoitus järjestää ennen kehittäjäsosiaalityöntekijän työsuh- teen päättymistä lastensuojelun asiakkaan polku –tilaisuus. Tässä tilaisuudessa oli tar- koitus tarkastella niitä kehittämistoimia mitä erityisesti hankkeen aikana toteutetun tut- kimuksen pohjalta nousi esiin. Näin oli tarkoitus varmistaa tutkimustiedon hyödyntämi-

nen jatkossa. Aikataulu oli kuitenkin sen verran tiukka, että tästä luovuttiin. Joulukuun alussa Sosiaalikehitys aloitti lastensuojelun selvittämistyön, joka jatkuu maaliskuulle. Tärkeämpää onkin yhdistää sekä tutkimuksen esiin nostamat tulokset, että selvityksessä esiin nousseet asiat ja tehdä lastensuojelun kokonaiskehittämisen suunnitelmaa tämän pohjalta.

Keskeinen jatkotoimi liittyykin tutkimustulosten hyödyntämisen varmistamiseen. Lisäksi vaikuttavuuden arvioinnin osalta ollaan päästy vasta alkuun ja se vaatii vielä paljon jatkokehittelyä. Olennaista olisi kehittää dokumentointia myös lastensuojelun erityispalveluiden kanssa. Kaiken kaikkiaan lastensuojelu vaatisi Tampereella kokonaiskehittämissuunnitelman jossa keskeisenä tulisi myös huomioida vaikuttavuuden arvioinnin ja dokumentoinnin yhdenmukaistamisen osuus.

Koska hanke päättyy vasta vuoden 2009 loppupuolella, jatkaa alueryhmä toimintaansa myös kehittäjätyöntekijän työsuhteen päättyessä. Keväälle sovittiin kokous 18.3.09. Alueryhmän keskeisenä tehtävänä on varmistaa, että hankkeen aikaista tutkimustietoa tullaan hyödyntämään käytännössä. Lisäksi olisi tärkeä pohtia, kuinka tehtyä työtä kaikkeen voidaan ja tulisi hyödyntää. Erityisesti vaikuttavuuden arvioinnin osalta tulisi miettiä miten tätä asiaa voidaan jatkossa kehittää.