

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivien satoa julkaisusta: Avauksia, 12/2009 (toim. P. Ruotsalainen) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki 2009. Julkaistaan copyright-oikeuksien haltijan ja kirjoittajien luvalla.

## Sosiaalipalveluiden tietosisältöjen kartoittaminen sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa

Riikka Väyrynen, Jarmo Kärki

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, Tietorakenteet ja luokitukset

[riikka.vayrynen@thl.fi](mailto:riikka.vayrynen@thl.fi)

### Tiivistelmä

Sosiaalialan sähköistä tiedonhallintaa kehitetään kansallisessa Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos-hanke). Tavoitteena on siirtyä paikallisesti vaihtelevista asiakastietojärjestelmien tietosisällöistä ja -rakenteista kohti valtakunnallisesti yhtenäisiä ja alan omaan standardiin perustuvia periaatteita ja ratkaisuja. Kansallisesti yhteisesti sovittuja tietoja ja perusvaatimuksia on määritelty toimintalähtöisillä menetelmillä. Sosiaalihuolto koostuu useista toisistaan poikkeavista tehtävistä, joilla on lainsäädännöllinen perusta. Hankkeen yhteydessä on kartoitettu asiakastietojen sisältöjä eri sosiaalipalveluille yhdessä kunkin tehtävän käytännön asiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa. Palvelukohtaisten tietojen määrittelytyössä on hyödynnetty yhtenäistä määrittelymenetelmää. Tässä artikkelissa kuvataan eri sosiaalihuollon palvelualueiden asiakastietojen kartoittamisessa ja kuvaamisessa käytettyjä määrittelymetodia. Artikkelin esimerkit perustuvat aikuissosiaalityön tietomäärittelyyn.

**Asiasanat:** Tiedonhallinta, sosiaaliala, asiakastietojärjestelmät, tietojärjestelmät, tietomäärittely, asiakastiedot

### Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) rahoittaman Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (v. 2004 - 2011) yhtenä tehtävänä on määrittellä yhtenäisellä tavalla sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä käytettävät tietosisällöt ja -rakenteet vuoteen 2011 mennessä. Tällä hetkellä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmistä puuttuvat valtakunnallisesti yhtenäiset tietosisällöt ja tietojen rakenteet [1]. Hankkeen visiona on se, että tulevaisuudessa Suomessa sosiaalihuollon asiakastiedot tallennetaan palvelun antajien asiakastietojärjestelmiin vähimmäistiedoiltaan yhtenäisessä muodossa palvelu- tai asuinpaikasta riippumatta. Sosiaalihuollon asiakastietojen säilyttämisessä tavoitellaan myös kansallista ratkaisua.

Sosiaalihuollon palvelukohtaiset tietomäärittelyt ovat osa kansallista sosiaalialan tietoteknologian kehittämistä. Ennen Tikesos-hanketta sosiaalihuollon yhteisiä tai palvelukohtaisia asiakastietotarpeita oli tutkittu tai selvitetty

ainoastaan muutamissa paikallisissa kehittämishankkeissa. Esimerkiksi PlugIT-hankkeessa selvitettiin vanhustyön kotihoidon tiedon tarpeita Kuopion kaupungissa [2]. Asiakstietojen dokumentoinnin yhtenäistämiseksi täytyy kuitenkin ensimmäiseksi selvittää, mitä tietoja ja tietokokonaisuuksia tarvitaan asiakasdokumentoinnissa sosiaalihuollon eri tehtävälueilla. Eräänlaisena ennakkohypoteesina voidaan pitää, että asiakkaaseen kohdistuvat tietotarpeet vaihtelevat sosiaalihuollon palveluiden välillä, koska sosiaalihuollon tehtävät eroavat toisistaan paitsi kohdealueeltaan (kuten lasten suojeleminen, aikuisten elämähallinta ja isyyden selvittäminen) myös menetelmiltään. Asiakkaan saaman palvelun ja ammatillisen tiedonhallinnan näkökulmista on tärkeää, että ammattilaisilla on käytössään palvelun järjestämisen kannalta oikeat ja olennaiset tiedot asiakkaina olevista henkilöistä. Tämän vuoksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kansallisessa kehittämisessä lähdettiin liikkeelle käytännön toiminnan vaatimuksista ja alan omista tarpeista.

Sosiaalihuollon eri palveluissa toimivien ammattilaisten tietotarpeiden selvittäminen sijoittuu sosiaalihuollon kokonaisarkkitehtuurissa vaatimusmäärittelyn ja järjestelmäkehittämisen alkupäähän, toiminta-arkkitehtuuriin. Kokonaisarkkitehtuuri on kehittämisen väline ja sisältää neljä kehittämisnäkökulmaa, jotka täydentävät toisiaan. Näitä ovat toiminta-, tieto-, järjestelmä- ja teknologia-arkkitehtuuri, joiden sisältöjä on kuvattu kuvassa 1. [3]

Tässä artikkelissa esitellään sosiaalihuollon palvelukohtaisissa tietomäärittelyissä käytettyä menetelmää. Määrittäminen on esimerkki toimintalahtoisesta tietojärjestelmien kehittämisestä. Artikkelin pohjautuu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, aiemmin Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskukseen) Tikesos-hankkeessa tekemään asiakastietojen määrittelytyöhön ja työssä saatuihin kokemuksiin. Artikkelin aineistona ovat sisältömäärittelyraportit, jotka on julkaistu hankkeen kotisivuilla ([www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi)).

### Tikesos-kehittämiskokonaisuudet 2009

ARKKITEHTUURINÄKÖKULMA			
TOIMINTA	TIETO	JÄRJESTELMÄ	TEKNOLOGIA
Toimintaprosessit	Sanasto	Arkistointi	Standardit
Tietosisällöt	Tietomallit	Yhteiset palvelut	Viestinvälitys
Kirjaamisen sisältö	Ydintiedot	Pilotointi ja jalkauttaminen	Asiakirjojen tekninen rakenne
	Asiakirjarakenteet		
Lainsäädäntö	Metatiedot		Metatietojen tekninen rakenne
	Luokitukset ja koodistot		
	Tiedon säilytys		

Kuva 1. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen kehittäminen kokonaisarkkitehtuurinäkökulmasta. [4]

### Palvelukohtaiset asiakastietomäärittelyt

THL:n toteuttamassa Tikesos-hankkeen dokumentaatio-osuudessa kartoitetaan, kuvataan ja määritellään palvelukohtaisia asiakastietoja, joita sosiaalipalveluissa ja sosiaalihuollon tehtävien järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvitaan kaikille sosiaalipalveluille määriteltyjen yhteisten perustietojen lisäksi. Kaikille palveluille yhteiset tietomäärittelyt koskevat asiakkaan ja palvelun antajan perustietoja [5,6] sekä asiakirjan metatietoja.

Sosiaalihuollon palvelutehtävillä tarkoitetaan niitä yhteiskunnallisia palvelumuotoja tai tehtäviä, jotka on sosiaalihoitoa koskevassa lainsäädännössä määritetty kunnan järjestämisvelvollisuuden piiriin. Näitä on laskemistavasta riippuen olemassa yhteensä parisen kymmentä lastensuojelun avohuollosta ja lasten päivähoidosta kehitys-

vammahuoltoon ja sosiaalityöhön. Tehtävillä on ominaispiirteitä liittyen sisältöön, kohdealueisiin, tehtävien toteuttajiin ja toteuttamismuotoihin.

Eri tehtävissä havaittujen erityispiirteiden perusteella sosiaalihuollon palvelukenttä jaettiin taulukon 1 mukaisiin kokonaisuuksiin. Kunkin palvelukokonaisuuden osalta määritellään kaikki ne asiakastiedot, joita asiakastietojärjestelmissä halutaan valtakunnallisesti olevan yhtenäisesti tallennettavissa, siirrettävissä ja käytettävissä tulevaisuudessa. Taulukossa esitetyn lisäksi kartoitetaan myös sosiaalitoimen johtamisessa ja hallinnossa tarvittavat asiakastiedot.

Varsinainen määrittelytyö käynnistyi suunnittelu- ja valmisteluvaiheen jälkeen vuoden 2006 alussa. Palvelukohtaiset tietomäärittelyt on tarkoitus saada valmiiksi vuoden 2009 loppuun mennessä. Tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva kussakin palvelutehtävässä tarvittavien asiakastietojen kokonaismäärästä ja sisällöistä siten, että sen perusteella voidaan myöhemmin muodostaa asiakirjojen rakenteet ja tekniset spesifikaatiot.

**Taulukko 1.** Tietotarpeiden määritykset palvelukokonaisuuksittain Tikesos-hankkeen dokumentaatio-osiossa.

Sosiaalihuollon palveluala tai tehtävä	Tietomäärittelyn ajankohta (vuosina)	Tietotarvemäärityksen tila
Lasten päivähoito	2006–2007	Valmis
Toimeentulotuki	2006–2007	Valmis
Sosiaalinen luototus	2006–2007	Valmis
Aikuissosiaalityö	2007–2008	Valmis
Isyyden selvittäminen, lapsenhuolto-, asumis- ja tapaamisoikeussopimus sekä elatussopimus	2006–2007	Valmis
Adoptioneuvonta	2006–2007	Valmis
Sosiaalipäivystys	2006–2007	Valmis
Ensi- ja turvakotien palvelut	2007–2008	Valmis
Lastensuojelun avohuolto, huostaanotot & perhetyö	2007–2008	Valmis
Lasten sijaishuolto & jälkihuolto	2007–2008	Valmis
Kasvatus- ja perheneuvonta	2006–2008	Raportointivaiheessa
Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	2007–2009	Valmistelussa työryhmässä
Vanhusten palvelut	2008–2009	Valmistelussa työryhmässä
Päihdetyö	2008–2009	Valmistelussa työryhmässä
Koulukuraattorien tehtävät	2009	Valmistelussa työryhmässä

Määrittelytyön lähtökohtana on pidetty, että asiakastyötä tekevä ammattilainen (asiakastietojärjestelmän käyttäjä) on paras asiantuntija siinä, mitä tietoa hän työnsä laadukkaassa toteuttamisessa asiakkaastaan tarvitsee. Tietomäärittelyissä on siten päädytty käyttämään käyttäjälähtöisiä tiedonkeruumenetelmiä. Määrittelyissä lähde-tään käytännön toiminnasta, ja määriteltävänä olevan palvelun ammattilaisilla on keskeinen rooli. Tiedonkeruu- ja tiedontuottamismenetelmänä on käytetty työryhmytyöskentelyä sekä sitä täydentävänä asiantuntijakuulemisia ja -kommentointia. Palvelukohtaisesti on muodostettu määräaikaaisesti toimivia asiantuntijatyöryhmiä, joiden jäseniksi on kutsuttu palvelualan tai tehtävän ammattilaisia.

Seuraavaksi kuvataan esimerkkien avulla työryhmien työskentelyä.

### **Palvelutehtävän sisällön kuvaus ja palveluprosessissa käytettävien dokumenttien kartoitus**

Työryhmissä työskentely on aloitettu jäsentämällä kyseisen palvelutehtävän erityisisältöä, toimijoita, vastuita ja toimintaympäristöä. Tarkoituksena on sitoa dokumentaatioissa tarvittavat asiakastiedot tehtävään, tavoitteisiin ja käyttötarkoitukseen.

Palvelutehtävälle ominaisten piirteiden, toiminnallisten vaatimusten ja tiedon käyttökontekstin hahmottamiseksi työryhmä on kuvannut yleisellä tasolla palveluprosessit ja kartoittanut prosessissa käytettävät dokumentit. Palvelutehtävässä tarvittavat ja tallennettavat asiakastiedot ja -tietokokonaisuudet on liitetty niihin työnkulkuvaiheisiin, joissa niitä tarvitaan ja dokumentoidaan. Esimerkiksi aikuissosiaalityön tehtävää määrittänyt työryhmä nojautui määrittelyssään kuusivaiheiseen palveluprosessikuvaukseen. Prosessin vaiheita ovat asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma, palveluiden ja toimenpiteiden toteutus, vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen [7]. Aikuissosiaalityön asiakastietokokonaisuudet on esitetty palveluprosessivaiheisiin yhdistettynä taulukossa 2.

Tietomäärittelyjä varten työryhmät ovat koonneet asiakastietopohjia ja lomakkeita, joita palvelutehtävässä nykyään käytetään esimerkiksi kunnissa, kuntayhtymissä, järjestöissä tai erityishuoltopiireissä. Työryhmiin osallistuneiden tiedossa olevan aineiston lisäksi asiakastietopohjia on kerätty Internetistä ja pyydetty ryhmien ulkopuolisilta asiantuntijoilta ja kehittämishankkeilta. Dokumentaation nykytilanne on ollut tietomäärittelyjen lähtökohta, johon asiakastiedon tarvetta on jatkuvasti peilattu ja jonka riittävyttä ja laatua on arvioitu.

Aikuissosiaalityön tietojen määrittelyä varten työryhmä keräsi työssä nykyisin käytettävät, asiakastietoja sisältävät, lomakkeet ja tutustui käytössä olevien asiakastietojärjestelmien tietosisältöihin ja -rakenteisiin. Aineistossa havaittiin sisältövaatimuksiltaan erityyppisiä tietokokonaisuuksia. Osa tietokokonaisuuksista oli lakiin pohjautuvia asiakirjoja, kuten päätöksiä tai suunnitelmia, joiden tietosisältö on pitkälti laissa määritelty. Esimerkiksi laki kuntoutukselta työtoiminnasta (189/2001) määrittää tarkalla tasolla aktivointisuunnitelman sisällöstä. Osa tietokokonaisuuksista oli lomakkeita, joita käytetään paikallisin sisällöin eri puolilla Suomea, kuten lausunto tai lähete. Näiden tietosisältöjä vertailtiin keskenään ja niiden yleisestä rakenteesta sovittiin. Kolmas tietokokonaisuustyyppi on sosiaalityön arviointiin liittyvät tiedot, kuten tilanearviointi, sosiaalityön kohdetieto ja sosiaalityöntekijän toimintotieto. Niiden käyttö on toistaiseksi vähäistä, vaikka ne mahdollistavat luokiteltuun tietoon perustuvaa työn seuranta ja arviointia. Arviointitiedon osalta nojaututtiin Helsingin sosiaaliviraston monivuotiseen kehittämistyöhön ja kokemuksiin. Aikuisten sosiaalityössä tarvittavien tietokokonaisuuksien ja asiakirjojen osalta työryhmä ei näin ollen tyytynyt pelkästään olemassa oleviin kirjaamismalleihin, vaan halusi vahvistaa erityisesti työskentelyn suunnitelmallisuuteen ja arviointiin liittyviä tietosisältöjä.

**Taulukko 2.** Sosiaalihuollon tietojärjestelmässä aikuissosiaalityön kirjaamisessa käytettävät tietokokonaisuudet prosessivaiheittain. [8]

<b>Tietokokonaisuus</b>	<b>Prosessin vaihe, jossa tietoja kirjataan</b>
Asiakkaan perustiedot	Vireilletulovaihe / toistuvasti
Tapahtumatiedot	Toistuvasti
Sosiaalityöntekijän toimintotieto	Toistuvasti
Sosiaalityön kohdetieto	Toistuvasti
Asiakkaan tilanearviointi	Eri vaiheissa
Palvelusuunnitelma	Suunnitteluvaihe
Aktivointisuunnitelma	Suunnitteluvaihe
Kotoutumissuunnitelma	Suunnitteluvaihe
Suunnitelman seuranta ja arviointi	Toteutusvaihe, päättymisvaihe
Suostumukset	Suunnittelu- ja toteutusvaihe
Päätös henkilön sijoittamisesta ja asiakasmaksusta	Suunnittelu- ja toteutusvaihe
Päätös välitystilistä	Suunnittelu- ja toteutusvaihe
Muutoksenhaku	Toteutusvaihe
Lähetteet	Suunnittelu- ja toteutusvaihe
Lausunto	Toteutusvaihe

### Palvelutehtävään liittyvien asiakastietojen määrittelyminen

Palvelutehtävään kuuluvat ja sen hoitamisessa tarvittavat asiakastiedot kuvataan yksinkertaisella tietomallilla, jossa tiedot ryhmitellään koostumussuhteisina tietokokonaisuuksiksi, tietoryhmiksi ja yksittäisiksi tiedoiksi.

Palvelukohtaiset tietomäärittelyt kuvataan mahdollisimman yhtenäisellä tavalla asiakastietomäärittelyraporteissa hyödyntäen valittua tietomallia. Asiakastiedot esitetään tietokokonaisuuksittain tai asiakirjoittain. Tietokokonaisuus jaetaan tietoryhmiin ja tietoryhmät koostuvat yksittäisistä tiedoista. Tietokokonaisuus sisältää sisällön perusteella kootun joukon tietoryhmiä ja yksittäisiä tietoja. Eri tietokokonaisuuksiin voi kuulua keskenään samoja tietoryhmiä kuten asiakkaan perustiedot tai yksittäisiä tietoja kuten asiakkaan nimi. Tietokokonaisuus määritellään ja sen merkitystä selvennetään esimerkiksi lainsäädännön avulla. Usein tietokokonaisuus on rakenteeltaan asiakirja kuten suunnitelma tai päätös.

Tietoryhmän muodostaa asiayhteyden vuoksi yhteenkuuluvien yksittäisten tietojen joukko. Yksittäinen tieto on pienin määrittelyssä käytetty yksikkö. Tiedot nimetään ja tarvittaessa tiedolle esitetään oma määritelmä, jossa sen sisältöä on kuvattu. Määrittelyssä kuvataan myös tiedon esitysmuoto. Tiedon muoto tarkoittaa, missä muodossa tieto on asiakastietojärjestelmässä. Esitysmuoto voi olla vapaa tekstikenttä, luokittelu tai muu ennalta määrätty esitysmuoto kuten henkilötunnuksen määrämukoinen esitystapa. Seuraavassa on esimerkki aikuissosiaalityön asiakastietojen hierarkkisesta esitystavasta:

- 5.5 Asiakkaan tilannearviointi tietokokonaisuus
- 5.5.5 Osallistujat tietoryhmä
- 5.5.5.1 Asiakkaan tiedot tieto
- 5.5.5.2 Laatija ja vastuuhenkilö tieto

Työryhmien työssä on pyritty mahdollisimman laajaan avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen kehittämisen ensivaiheista alkaen. Tietomäärittelyyn on pyydetty asiantuntijakommentteja myös työryhmän ulkopuolisilta tahoilta. Usein työryhmien rinnalla on toiminut kommentoijaverkosto. Kun työryhmä on saanut ensimmäisen koosteen asiakastiedoista luonnosvaiheeseen, on se lähetetty lausuntokierrokselle erikokoisille ja maantieteellisesti eripuolilla Suomea sijaitseville kunnille, aihealueen asiantuntijoille, tietojärjestelmätoimittajille ja järjestöille. Raportti on ollut myös hankkeen Internet-sivuilla kommentoivana. Saadut palautteet on käsitelty työryhmässä käymällä ne läpi sekä yksittäin että erilaisina koosteinä. Esimerkiksi yksittäisiä tietosisältöjä koskevat palautteet on koottu aina yhteen ja verrattu raportin määrittelyyn. Raporttia on aina muokattu saatujen palautteiden pohjalta. Tämän jälkeen raportti on käsitelty Tikesos-hankkeen dokumentaatiotyöryhmässä ja johtoryhmässä.

## Pohdintaa

Tikesos-hankkeen tietosisältöjen määrittelyssä on aito pyrkimys toimintälähtöisyyteen. Sosiaalipalveluiden järjestämistä vastaavissa olevat kunnat järjestävät ja tuottavat palveluja kuitenkin sen verran toisistaan poikkeavain tavoin, että yhteisellä palvelunimikkeellä tarjottavien palvelutuotteiden sisällöt ja kirjaaminen saattavat erota toisistaan kunnittain. Tämä johtaa siihen, että palveluiden sisältöjen yhteiset nimittäjät löytyvät varsin yleisellä kuvaustasolla. Vastaavasti palvelukohtaisten tietomäärittelyiden abstraktiotason nostamisen myötä kosketus käytännön asiakastyön nykytodellisuuteen välttämättä ohenee.

Sosiaalipalveluiden toimijälähtöisen tietomäärittelymetodin eräänä heikkoutena voidaan pitää liiallista pitäytymistä dokumentaation epäsystemaattiseen nykytilanteeseen. Haasteena on kehittää määrittelymenetelmää enemmän tulevaisuuden tarpeita ennakoivaksi, koska määrittelyä tehdään tulevaisuudessa käytettäviä tietojärjestelmiä varten.

Määrittelyssä on lähdetty ennako-olettamuksesta, että sosiaalialan työntekijät ovat palvelutehtävissä tarvittavien asiakastietosisältöjen parhaita asiantuntijoita. Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat kuitenkin palvelun piirissä olevaa kansalaista koskevia, monesti arkaluonteisia henkilötietoja. Herääkin kysymys, miten palveluiden asiakkaita voisi sitouttaa tietomäärittelyihin.

Tietotarpeiden kartoittamisessa tärkeät toimintälähtöisyyden periaate ja käyttäjänäkökulma olisi suotavaa säilyttää myös siinä vaiheessa, kun palvelukohtaiset asiakastiedot jalostetaan standardeiksi asiakirjamalleiksi ja

niiden perusteella laaditaan teknisiä asiakirjamäärityksiä. Tietojärjestelmäkehittämisen vaarana on etääntyä toiminnasta sitä mukaa, kun siirrytään kohti laskentaa ja teknologiaa.

Sosiaalihuollon palvelukenttä on muuttuva. Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat tietotarpeiden ja tietojen määrittelyyn. Tästä syystä määritysten muutosten hallintaan ja päivittämiseen tulee varata tarpeeksi resursseja.

## Lähteet

- [1] Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. *Teknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma*. Sosiaali- ja terveysministeriö 2005:1, 16–17.
- [2] Toivanen, M., Häkkinen, H., Laitinen, P., Minkkinen, I., Röppänen, P. & Tuomainen, T. *Kotihoidon tiedon tarpeet*. PlugIT-hankkeen selvityksiä ja raportteja. 2004.
- [3] Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen työsuunnitelma vuodelle 2009, 7.
- [4] Tikesos-hankkeen esittelykalvot Aluehankkeiden verkostotapaamisessa THL:ssa 13.1.2009.
- [5] Asiakkaan perustiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Tietokuvaukset, standardit, luokitukset ja suositukset. Versio 1.0. 14.12.2006
- [6] Palvelun antajan perustiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Tietokuvaukset, standardit, luokitukset ja suositukset. Versio 1.0. 31.7.2007.
- [7] Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. STM:n julkaisuja 2007:14, 23.
- [8] Aikuissoosiaalityön asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset. Versio 1.0. 29.10.2008, 20.