



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Katja Pirttilahti

Essi-Allianssin uusi henkilötietolomake

Kehittäminen ja käyttöönotto

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

7.11.2018

Tekijä(t) Otsikko	Katja Pirttilahti Essi-Allianssin uusi henkilötietolomake Kehittäminen ja käyttöönotto
Sivumäärä Aika	33 sivua + 1 liite 7.11.2018
Tutkinto	Sosionomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Lehtori Kirsi Lautala Lehtori Ulla Saukkonen
<p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää ja ottaa käyttöön Essi-Allianssille uusi sähköinen asiakastietoja sisältävä henkilötietolomake DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmässä. Essi-Allianssi on Espoossa toimiva yhteistyömalli, joka tarjoaa espoolaisille sosiaali- ja terveystoimen asiakkaille kotiin vietäviä tukipalveluita. Opinnäytetyöhöni sisältyvän kehittämistyön tavoitteena oli myös parantaa Essi-Allianssin palvelun laatua, sekä sitouttaa allianssin työntekijät henkilötietolomakkeen käyttöönottoon. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa tietoa Espoon sosiaali- ja terveystoimen SAP-työryhmiltä allianssille tulleiden palvelupyynnöiden sisällön käytettävyydestä suhteessa henkilötietolomakkeeseen.</p> <p>Lähtökohtana opinnäytetyölleni oli tarve uudistaa DomaCare-järjestelmässä käytössä ollut perustietolomake, joka ei vastannut Essi-Allianssin tarpeisiin. Kyseessä on monimuotoinen opinnäytetyö, jossa käytin teoreettisia lähtökohtia hyväkseni käytännön kehittämistyössä. Suunnittelin henkilötietolomaketta yhdessä allianssipäällikön ja työntekijöiden kanssa yhteiskehittämisen avulla. Opinnäytetyössäni käytin menetelminä asiantuntijahaastattelua, sisällön analyysiä (koskien palvelupyynnöitä), sekä yhteiskehittämistä.</p> <p>Opinnäytetyöni tuotoksena syntyi uuden henkilötietolomakkeen Word-pohjainen malli. Henkilötietolomakkeen käyttöönotto on viivästynyt, joten allianssin työntekijät arvioivat henkilötietolomakkeen sisältöä ja käytettävyyttä henkilötietolomakkeen mallin pohjalta. Saadun palautteen avulla henkilötietolomaketta on mahdollista edelleen kehittää paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi. Uusi henkilötietolomake on suunniteltu vastaamaan paremmin lomakkeen käyttäjien, allianssin organisaatioiden johdon, asiakkaiden, eri verkostojen ja palvelun tilaajan (Espoon kaupunki) erilaisiin tarpeisiin.</p> <p>Henkilötietolomakkeen suunnittelussa on huomioitu tarve kirjata palvelupyynnöissä olevaa asiakastietoa lomakkeelle, lomakkeen ajantasaisuus, sekä tietojen hyödyntäminen asiakastyön ja johtamisen näkökulmasta. Lomaketta on suunniteltu huomioiden Essi-Allianssin palveluiden ja DomaCare-järjestelmän kokonaisvaltainen kehittäminen. Jatkossa allianssin palveluiden ja järjestelmän kehittämiseen olisi tarpeellista saada vahvemmin mukaan myös asiakkaiden näkökulmaa ottamalla heidät mukaan kehittämistyöhön. Lisäksi allianssin työntekijöitä tulisi perehdyttää siihen, miten lainsäädäntö koskien asiakkaiden tietosuojaa ohjaa henkilötietolomakkeen käyttöä.</p>	
Avainsanat	allianssi, henkilötietolomake, palvelupyyntö

Author Title	Katja Pirttilahti Developing a New Personal Data Form for Essi-Alliance
Number of Pages Date	33 pages + 1 appendix November 2018
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Kirsi Lautala, Senior Lecturer Ulla Saukkonen, Senior Lecturer
<p>The main purpose of my thesis was to create and to take in a practice for Essi-Alliance of an new, electric personal data form including customer information. Essi-Alliance offers home based social services for the customers living in the City of Espoo. The aim was to upgrade the quality of the alliance's services by creating the new personal data form, and to commit the alliance's personnel for the implementation of the new form. The aim was also to produce information concerning the usability of the service requests (sent by the Social- and Health Services in the City of Espoo) over the personal data form.</p> <p>The need and request for this thesis is based on the fact that the previous personal data form in the DomaCare practice management system was not adequate for the use of Essi-Alliance. The new personal data form was planned and revised in cooperation with the alliance. This thesis is conducted as a multiform work combining the theory with practice. The methods used in my thesis was conducting an interview, a content analysis concerning the service requests, and using collective planning and evaluation in the alliance's work team.</p> <p>The outcome of this thesis is a model of an new, electric personal data form for the Essi-Alliance, which was introduced and evaluated by the personnel. This evaluation supports the further development of the form by giving more understanding of the needs of the users. The new personal data form is developed to fulfill the different needs of the users, organizations within Essi-Alliance, customers, different networks and of the buyer of the services (the City of Espoo).</p> <p>In the developing process the possibility to use information from the service requests to be filled in to the personal data form was emphasized, as well as keeping the form up-to-date. Also, the utilization of the information was emphasized during the planning process. The form is developed considering the overall services of the alliance and of the practice management system as a whole. In the future, the aspects of the clients should be taken more into consideration by involving also clients to take part in the developing and evaluating the practices. The alliance's work team should also get more information how to follow in practice the laws considering the privacy protection of the clients.</p>	
Keywords	alliance, personal data form, service request

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön kehittämistehtävät ja tavoitteet	2
3	Kehittämistyön lähtökohdat	3
3.1	Essi-Allianssi	3
3.2	DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä	4
4	Teoreettiset lähtökohdat	5
4.1	Asuminen	5
4.2	Asiakastietojen dokumentointi	6
4.3	Sosiaalialan tietojärjestelmät ja tiedonhallinta	7
4.4	Keskeinen lainsäädäntö	9
5	Henkilötietolomakkeen kehittäminen ja käyttöönotto	12
5.1	Lähtötilanne: perustietolomake	12
5.2	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät	12
5.2.1	Yhteiskehittäminen	13
5.2.2	Asiantuntijahaastattelu	14
5.2.3	Palvelupyynnöjä koskeva sisällön analyysi	15
5.3	Kehittämistyön eteneminen	18
6	Kehittämistyön tuotos: uusi henkilötietolomake	20
6.1	Henkilötietolomakkeen käyttö	20
6.2	Henkilötietolomakkeen sisältö	21
7	Arviointi	24
7.1	Kehittämistyön prosessin arviointi	24
7.2	Henkilötietolomakkeen arviointi	26
7.3	Opinnäytetyön tavoitteiden toteutuminen	27
7.4	Eettisyys	29
8	Pohdinta	31
	Lähteet	34
	Liitteet	
	Liite 1. Essi-Allianssin henkilötietolomake	

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on Essi-Allianssin uuden, asiakastietoja sisältävän, sähköisen henkilötietolomakkeen kehittäminen ja käyttöönotto. Sain tilauksen opinnäytetyölleni Essi-Allianssilta, joka toimi työelämäyhteistyökumppaninani henkilötietolomakkeen kehittämistyössä. Essi-Allianssi on Espoossa toimiva, eri organisaatioiden muodostama yhteistyömalli, jonka päätehtävänä on tukea ja turvata asiakkaiden asumista asunto-ensin-periaatteen mukaisesti kotiin vietävien tukipalveluiden avulla. (Essi-Allianssi asumisen tukena 2017). Uuden henkilötietolomakkeen suunnittelun lisäksi opinnäytetyöhöni sisältyvän kehittämistyön tarkoituksena oli myös ottaa henkilötietolomake käyttöön DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmässä, sekä arvioida lomakkeen käyttöön ottoa allianssin työntekijöiden (käyttäjien) näkökulmasta.

Henkilötietolomakkeen kehittäminen ja käyttöönotto on osa Essi-Allianssin palveluiden kokonaisvaltaista kehittämistä, jonka tavoitteena on palvelun laadun parantaminen. Lähtökohtana uuden henkilötietolomakkeen kehittämiselle on ollut tarve uudistaa aiempi, DomaCare-järjestelmässä ollut perustietolomake, joka ei ole vastannut lomakkeen käyttäjien, asiakkaiden, tai yhteistyökumppaneiden tarpeisiin. Uuden henkilötietolomakkeen kehittämistyöhön osallistui minun lisäksi allianssipäällikkö Iyare, sekä allianssin työntekijät yhteiskehittämisen avulla. Kehitimme henkilötietolomaketta osana Essi-Allianssin palvelukokonaisuutta, jolloin oli tarpeen arvioida ja määritellä sitä, minkälaista tietoa asiakkaista ylipäätään voidaan, ja on tarpeellista järjestelmään tallentaa.

Essi-Allianssin työntekijät tallentavat asiakkaan tietoja DomaCare-järjestelmään usein jo ennen asiakkaan ensimmäistä tapaamista. Asiakkaan tietoja kirjataan henkilötietolomakkeelle tällöin Espoon sosiaali- ja terveystoimen SAP-työryhmän allianssille lähettämän (paperisen) palvelupyynnön pohjalta. Tämä käytäntö on ohjannut paitsi henkilötietolomakkeen kehittämistyötä, myös ohjannut minua opinnäytetyöhöni sisältyvien teoreettisten lähtökohtien, sekä käyttämieni menetelmien valinnassa – siis monimuotoisen opinnäytetyöni tekemisessä. Työskentelyäni on vahvasti ohjannut myös henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö.

2 Opinnäytetyön kehittämistehtävät ja tavoitteet

Toteutin opinnäytetyöhöni sisältyvän kehittämistehtävän yhteistyössä työelämäkumppanin, Essi-Allianssin kanssa. Tarkoituksena oli suunnitella ja ottaa Essi-Allianssin käyttöön uusi (sähköinen) asiakastietoja koskeva henkilötietolomake allianssin käyttöön räätälöitävässä DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmässä. Suunnittelin henkilötietolomaketta yhdessä allianssipäällikkö Sade Iyaren kanssa, ja kehittämistyöhön ja arviointiin osallistuivat myös allianssin työntekijät yhteiskehittämisen avulla. Lisäksi tarkoituksena on ollut opinnäytetyössäni arvioida henkilötietolomakkeen käyttöönoton sujuvuutta, sekä sitä miten lomake vastaa kohderyhmän, sekä hyödynsaajien tarpeisiin. Koska henkilötietolomakkeen käyttöönotto on viivästynyt, esitän opinnäytetyössäni allianssin työntekijöiden antaman arvioinnin koskien henkilötietolomakkeen Word-pohjalle tehtyä mallia (Liite 1).

Opinnäytetyöni tavoitteena on:

1. Uudistaa ja ottaa käyttöön DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmässä toimiva, Essi-Allianssin tarpeisiin räätälöity, asiakas-, tilaaja- ja käyttäjälähtöinen uusi henkilötietolomake aiemman perustietolomakkeen tilalle.
2. Uuden henkilötietolomakkeen suunnittelu ja käyttöönotto on osa laajempaa kehittämistyötä, jonka tavoitteena on Essi-Allianssin palvelun laadun paraneminen. Essi-Allianssissa työn suunnittelu (muun muassa tavoitteiden asettaminen asiakastyössä), kehittäminen, arviointi ja päätöksenteko helpottuvat uuden henkilötietolomakkeen käyttöönoton myötä.
3. Yhteiskehittämisen avulla tuotetaan uusia ideoita ja näkemyksiä henkilötietolomakkeen kehittämiseen ja arviointiin. Tavoitteena on myös sitouttaa työntekijät uuden henkilötietolomakkeen käyttöönottoon.
4. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta Essi-Allianssille tulleiden palvelupyyntöjen sisältöä analysoimalla tuotetaan myös Espoon kaupungin käyttöön tietoa palvelupyyntöjen sisällön käytettävyydestä koskien Essi-Allianssin henkilötietolomakkeeseen kerättäviä tietoja.

3 Kehittämistyön lähtökohdat

Opinnäytetyön kohderyhmänä ja hyödynsaajina ovat Essi-Allianssin asiakkaat ja allianssissa toimivat organisaatiot (työntekijät ja johto). Lisäksi opinnäytetyöni hyödynsaajina ovat asiakkaiden verkostot, allianssin yhteistyötahot ja palvelun tilaaja, Espoon kaupunki.

3.1 Essi-Allianssi

Essi-Allianssi on Espoon kaupungin suunnittelema yhteistyömalli, jonka tarkoituksena on tarjota palveluita asiakkaille, joilla on tuen tarvetta usealla eri elämänalueella; esimerkiksi psyykkisiä ja somaattisia sairauksia, päihteiden ongelmakäyttöä ja/tai rikostaustaa. Essi-Allianssi tarjoaa sosiaalipalveluita (kotiin vietävät tukipalvelut) espoolaisille sosiaali- ja terveystoimen asiakkaille, joille kaupungin tarjoamat peruspalvelut eivät ole riittäviä. Asiakkaat ohjautuvat palveluun Espoon kaupungin SAP-työryhmien kautta, joten asiakkaat ovat monesti asunnottomia, tai vaarassa menettää asuntonsa. (Essi-Allianssi asuminen tukena 2017.)

Essi-Allianssi aloitti toimintansa vuoden 2017 alussa, ja palvelua kehitetään aktiivisesti vastaamaan entistä paremmin tilaajan (Espoon kaupungin), Essi-Allianssissa toimivien organisaatioiden, asiakkaiden sekä eri verkostojen ja yhteistyökumppaneiden erilaisiin lähtökohtiin ja tarpeisiin. Allianssissa toimivat organisaatiot tarjoavat palveluita osittain eri kohderyhmille; Edistia Oy (Espoon diakoniasäätiön omistuksessa) keskittyy asiakkaisiin, joilla on mielenterveysongelmia. Krits (Kriminaalihuollon tukisäätiö) tarjoaa palveluita vapautuville vangeille. Sininauha Oy (Sininauhasäätiön omistuksessa) on perinteisesti keskittynyt asiakkaisiin, joilla on päihteiden ongelmakäyttöä. Allianssissa toimivia eri organisaatioita yhdistää annettava palvelu, kotiin vietävät tukipalvelut asunto-ensin periaatteen mukaisesti, jolloin asiakkailta ei vaadita esimerkiksi päihteettömyyttä palveluiden ja asunnon saamiseksi. Espoon diakoniasäätiö ja Sininauha Oy vuokraavat haja-sijoitettuja tukiasuntoja allianssin asiakkaille, mutta asiakkaat voivat asua myös muissa asunnoissa. Sekä asiakkaiden monille eri elämänalueille sijoittuvat ongelmat ja tuen tarpeet, sekä vastaavasti allianssin eri toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden monimuotoiset palvelut on otettava huomioon sekä Essi-Allianssin palvelua kehitettäessä, että uuden henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja käyttöönotossa.

Allianssin työntekijät muodostavat moniammatillisen työryhmän, tiimin, joka tapaa noin kaksi kertaa kuukaudessa yhdessä allianssipäällikkö Iyaren kanssa pidettävässä tiimi-palaverissa. Työntekijöillä on joko sosiaali- tai terveystieteiden ammattillinen koulutus. Työntekijänsä allianssissa toimivilla työntekijöillä on omat organisaationsa (Edistia Oy, Krits ja Sininauha Oy), joilla on myös työnjohdollinen vastuu. Allianssipäällikön vastuulla on muun muassa Essi-Allianssin toiminnan koordinointi ja kehittäminen.

Essi-Allianssin asiakkuus alkaa siitä, kun allianssipäällikkö Iyare saa Espoon kaupungin SAP-työryhmältä palvelupyynnön asumispalveluihin (jatkossa palvelupyynnö). Palvelupyynnö annetaan sille allianssin palvelua tuottavalle organisaatiolle ja työntekijälle, jonka tuen arvioidaan parhaiten vastaavan palvelupyynnössä esitettyihin asiakkaan tarpeisiin. Palvelu voidaan tarvittaessa myös aloittaa yhteistyössä toisen organisaation kanssa, esimerkiksi parityöskentelyinä. Allianssin työntekijä saa paperisen palvelupyynnön, jonka pohjalta hän kirjaa asiakasta koskevat tiedot DomaCare-järjestelmässä olevaan henkilötietolomakkeeseen – usein ennen ensimmäistä asiakkaan tapaamista. Työntekijä on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään, joka sopii verkostotapaamisen. Verkostotapaamisessa sovitaan yhdessä asiakkaan (ja mahdollisen muun verkoston) kanssa palvelun aloittamisesta, sisällöstä ja tavoitteista.

3.2 DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä

Essi-Allianssin käytössä on DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä. Järjestelmä sisältää asiakasasiakirjoja, joihin kirjataan ja tallennetaan asiakkaita ja palvelua koskevat tiedot, tapahtumat ja asiakirjojen liitteet. Järjestelmään kirjataan muun muassa asiakkaiden henkilötiedot, palvelut ja tuen tarve, sekä tehdään kirjaukset asiakastapaamisista. Tällä hetkellä allianssin käytössä oleva järjestelmä toimii yhden allianssin toimijan käytössä olevan järjestelmän pohjalta. Asiakasasiakirjat, "lomakkeet" ovat suunniteltu kyseisen toimijan tarpeiden ja palveluiden pohjalta, joka ei taas vastaa täysin allianssin tarpeisiin. Essi-Allianssille ollaan kehittämässä yhteistyössä DomaCare:n kanssa uutta, omaa järjestelmää, joka vastaisi jatkossa paremmin allianssin eri organisaatioiden, työntekijöiden, asiakkaiden (ja heidän verkostojensa), palvelun tilaajan (Espoon kaupunki) ja yhteistyökumppaneiden tarpeisiin. DomaCare-järjestelmässä tullaan järjestelmän kehittämisen myötä ottamaan käyttöön myös uusi henkilötietolomake kattavan, allianssin palvelun kannalta oleellisen asiakastiedon keräämistä, tallentamista ja hyödyntämistä varten.

4 Teoreettiset lähtökohdat

4.1 Asuminen

FEANTSA on Yleiseurooppalainen asunnottomuusjärjestöjen liitto, jonka mukaan koti käsitteenä voidaan määritellä: 1) Kunnolliseksi asumukseksi, joka kattaa henkilön ja hänen perheensä asumistarpeet ja jota he hallitsevat (fyysinen alue), 2) joka mahdollistaa yksityisyyden ja sosiaaliset suhteet (sosiaalinen alue) ja 3) jonka hallintaan on yksinomainen ja laillinen oikeus (laillinen sopimukseen perustuva vuokrasuhde, legaalinen alue). Vastaavasti FEANTSA on määritellyt asunnottomuuden seuraavasti: kadulla asuvat, ilman asuntoa olevat, epävarmasti asuvat ja puutteellisesti asuvat. Suomalaisessa asunnottomuustutkimuksessa käytetään yleisesti näitä FEANTSA:n määrittelyitä asunnottomuudesta. (Kostiainen & Laakso 2015: 12.) Henkilötietolomakkeen suunnittelun ja käytön kannalta on oleellista hallita asumiseen ja asunnottomuuteen liittyvät määritelmät, jotta asiakkaan asumistilanne voidaan kirjata asianmukaisesti ja ajantasaisesti lomakkeelle.

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan asumispalvelut kuuluvat kunnan järjestämiin sosiaalipalveluihin. Palveluntuottajana voi olla joko kunta itse, tai se voi ostaa palvelun yksityiseltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajalta. Lain mukaan kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka sisältävät sekä asumisen, että palvelut. Tuetussa asumisessa asiakasta tuetaan sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla itsenäisessä asumisessa tai siirtymisessä itsenäiseen asumiseen. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.) Essi-Allianssi tuottaa asumispalveluja Espoon kaupungille kotiin vietävän tuen muodossa, ja allianssissa palvelun tuottajat vuokraavat myös tukiasuntoja asiakkailleen. Lainsäädännön mukaan kunnalla ei ole velvollisuutta asuttaa kaikkia asunnottomia, vaan henkilöt ovat itse ensisijaisesti vastuussa asunnon järjestämisestä. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.) Näin jotkut Essi-Allianssin asiakkaat saattavat olla asunnottomia, ja palvelun aikana asiakkaat saattavat myös jäädä asunnottomiksi.

Pääkaupunkiseudun asuntotilanne – niukasti edullisia, pieniä vuokra-asuntoja tarjolla – on haasteellinen toimintaympäristö pääsääntöisesti yksin asuville, pienituloisille, usein nuorille asiakkaille, joilla saattaa olla lisäksi myös muita haasteita elämänsä eri osa-alueilla. Asuntotilanteeseen vaikuttaa osaltaan yhteiskunnan rakenteelliset seikat, kuten asunto- ja sosiaalipolitiikka. (Kauppinen & Hannikainen-Ingman & Sallila & Viitanen 2015: 6–7.) Essi-Allianssin eri organisaatioita yhdistävänä ideologiana on Asunto ensin-

periaate, jonka mukaan asunnon hankkiminen asiakkaalle on ensisijaista ennen muita tukitoimia. Tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän turvaaminen tarjoamalla hänelle oma asunto. Asunto ensin-periaatteen mukaisesti asiakkaalta ei vaadita asunnon saamiseksi esimerkiksi kuntoutumista tai päihteettömyyttä, kuten ”perinteisessä” asunnottomuustyössä. (Asunto ensin-malli 2018.)

Laitospaikkojen vähentyessä, ja asiakkaiden siirtyessä palveluasumiseen tai tuettuun asumiseen, myös sosiaalialan työntekijöiden ammattitaitoa, ja toimintaympäristöä tulisi kehittää kohtaamaan yhä mutkikkaampia ja haastavampia tilanteita. Tulevaisuudessa sosiaalipalveluita käyttäville asiakkaille tulisi tarjota yhä joustavampia ja monipuolisempia, asiakkaan tarpeita vastaavaksi räätälöityjä palveluita. Erityisen tärkeää on huomioida erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden elämäntilanne kokonaisuutena, huomioiden asumisen tuen lisäksi tarpeet muun muassa sosiaalisen elämän, työn ja harrastuksien tukemisessa. Kehittämällä moniammatillisten tiimien toimintaa, voitaisiin ehkäistä hajautettuun asumiseen liittyviä riskejä, joita ovat etenkin yksinäisyys ja toimeettomuus. (Pitkänen & Törmä & Huotari & Puumalainen 2015: 70–74.) Moniammatillisuus on sateenvarjokäsite yhteistyön eri muodoille ja tasoille, jossa eri ammattikuntien asiantuntijat prosessoivat yhdessä tietoa asiakaslähtöisesti. (Isoherranen 2005: 13–14). Moniammatillisuus, monikuluttuurinen osaaminen, sekä sektorirajat ylittävä verkostotyö nousee tulevaisuudessa yhä merkittävämpään asemaan. (Sayed & Helminen 2017: 59–62). Myös opinnäytetyöskentelyyni sisältyvän kehittämishankkeen lähtökohtana on ollut Essi-Allianssissa toteutuva moniammatillinen yhteistyö ja verkostotyöskentely.

4.2 Asiakastietojen dokumentointi

Kirjaamisella tarkoitetaan sosiaalialalla merkintöjen tekemistä asiakirjaan. Rakenteinen kirjaaminen (käytetään myös termiä määrämuotoinen kirjaaminen) poikkeaa muusta kirjaamisesta siten, että kirjaamisessa noudatetaan ennalta sovittua ja yhtenäistä tiedon rakennetta. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017: 65.) Kirjaaminen on osa sosiaalialan ammattilaisen työtä, jolla tehdään näkyväksi asiakasprosessi ja asiakasta koskeva tieto. Henkilötietolain (1999/523) mukaan kaikki oleelliset tiedot tulee kirjata, koskien esimerkiksi asiakastapaamisia ja yhteydenottoja, mutta ilman tarpeettomia tietoja. Tärkeää kuitenkin on, että asiakastietojen lisäksi dokumentoinnissa tulisi esille myös työntekijän oma ammatillinen näkemys asiakkaan tilanteesta, pelkkien tapahtumien tai toimenpiteiden raportoinnin sijaan. (Lehmuskoski 2017: 418–419.)

Kirjaukset ja asiakastyön dokumentointi tulisi tehdä mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin kirjatuksi tulee yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta, ja tämä lisää asiakkaan osallisuutta, sekä voi syventää luottamusta työntekijään. Aina tämä kuitenkin ei ole mahdollista esimerkiksi johtuen työntekijän ja asiakkaan erilaisista näkemyksistä. Tällöin asiakirjaan tulisi kirjata näkyviin molempien osapuolten näkemykset asiasta, jolloin asiakirjasta on jälkeenpäin luettavissa ja eroteltavissa sekä asiakkaan, että työntekijän mielipiteet tai arviot asiaa koskien. (Kääriäinen 2005; Laaksonen ym. 2011.) Asiakastyön dokumentointiin vaikuttaa aina väistämättä työntekijän (kirjoittajan) omat lähtökohdat; esimerkiksi työntekijän omat arvot ja elämäkokemukset vaikuttavat siihen, miten hän havainnoi asiakasta, ja miten hän kirjaa asiat asiakirjaan. Työntekijän tulisi kehittää omaa osaamistaan asiakastyön dokumentoinnissa, muun muassa refleктоimalla yhdessä muun työryhmän kanssa. (Laaksonen ym. 2011: 11–12, 41–43.)

Dokumentoinnin tärkeys korostuu erityisesti, kun asiakkaalle tehdään tilanne-arviointia moniammatillisesti työskenneltäessä. Tällöin etenkin yhteistyön, vuorovaikutuksen, ja asiakkaan aidon kuulemisen merkitys korostuu. Moniammatillinen työskentely, tiedon siirtyminen asiakkaan tuen ja palveluiden tarpeesta organisaatiolta toiselle tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja palveluiden rakentamista juuri kyseisen asiakkaan tarpeisiin. Lisäksi dokumentointi toimii välineenä moniammatillisen työskentelyn vaikuttavuuden arviointiin. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017: 46–47.) Essi-Allianssin uuden henkilötietolomakkeen kehittämisessä korostuu dokumentoinnin tärkeys erityisesti tiedon jakamisessa yhdeltä organisaatiolta toiselle. Asiakastiedon tulisi siirtyä virheettömästi Espoon sosiaali- ja terveystoimen lähettämistä palvelupyynnöistä henkilötietolomakkeelle ja saman, virheettömän tiedon olla saatavilla lomakkeen avulla edelleen muille tietoon oikeutetuille tahoille.

4.3 Sosiaalialan tietojärjestelmät ja tiedonhallinta

Tietojärjestelmällä tarkoitetaan asiakastietojen sähköistä käsittelyä varten toteutettua ohjelmistoa tai järjestelmää, jolla tallennetaan asiakkaiden tietoja, sekä ylläpidetään tiedostoa tai tietovarantoa. Asiakastietojärjestelmän tulee olla suunniteltu sosiaali- tai terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn ja tallentamiseen, sekä tiedon tuottamiseen palvelujen tuottajan, sekä valtakunnallisen tutkimus- ja tilastotoiminnan käytettäväksi. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2007/159.)

Asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä tulee turvata tietojen saatavuus ja käytettävyys. Asiakastietojen tulee säilyä eheinä ja muuttumattomina koko niiden säilytysajan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2007/159.)

Tiedonhallinnalla tarkoitetaan toimintaa, jolla huolehditaan informaation kokoamisesta, varastoimisesta, saatavuudesta ja hyödyntämismahdollisuuksista. (Lehmuskoski 2017: 417.)

Sosiaaliala on tietointensiivinen ala, jossa tietoa on osattava paitsi kerätä ja dokumentoida, myös hyödyntää ja analysoida. Nämä taidot ovat kriittisiä varsinkin sosiaalialan yrityksille kiristyvän kilpailun myötä. Asiakastiedon hyödynnettävyys koostuu kahdesta ulottuvuudesta, asiakastiedon saatavuudesta ja yhtenäisyydestä. Saatavuus merkitsee sitä, että tiedon tulisi olla laajasti saatavilla, mutta vain niille, joilla siihen on käyttöoikeus. Tiedon yhtenäisyys tarkoittaa terminologialtaan ja rakenteeltaan yhtenäistä asiakastietoa. Tiedon saatavuuden ja yhtenäisyyden kannalta paras tilanne saattaisi olla se, että eri toimijat käyttäisivät joko samoja asiakastietojärjestelmiä, tai ainakin, että asiakastieto olisi terminologialtaan ja rakenteeltaan yhtenäistä. Sosiaalialan palveluiden hajaantuessa yhä vahvemmin eri toimijoille ja palveluntuottajille, ja tämän myötä palvelun tarjonnan laajentuessa ja erikoistuessa sosiaalialan eri osa-alueille ovat myös käytettävät asiakastietojärjestelmät, sekä näissä käytetty rakenne ja terminologia ennemminkin eriytyneet toisistaan, kuin yhtenäistyneet. Käsitteitä on pyritty yhtenäistämään sosiaalihuollon tiedonhallinnan sanastolla, ja Sote-tieto hyötykäyttöön 2020-strategia tukee tietojärjestelmien kehittämistä sosiaalialan ammattilaisille. (Lehmuskoski 2017: 417–422.)

Essi-Allianssin käyttämä DomaCare-järjestelmä ei ole yhteydessä Espoon sosiaali- tai terveystoimen tietojärjestelmiin, ja käytetyt asiakirjojen nimet ja sisällöt poikkeavat kaupungin järjestelmistä. Tämän vuoksi uuden henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja käyttöönotossa on huomioitu Espoon kaupungin SAP-työryhmien Essi-Allianssille lähettämisen palvelupyyntöjen rakenne ja sisältö, jotta uudelle henkilötietolomakkeelle olisi jatkossa mahdollista kirjata ja tallentaa asiakastietoa palvelupyyntöjen pohjalta.

Kansa-hanke on sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke. Hankkeen tavoitteena on asiakastiedon määrämuotoisen kirjaamisen, rakenteisen tallentamisen, sekä sosiaalihuollon valtakunnallisen tietojärjestelmäpalvelun käyttöönotto kaikissa sosiaalipalveluita tuottavissa organisaatioissa, jolloin eri organisaatiot voivat hakea toistensa laatimia asiakasasiakirjoja valtakunnallisesta asiakastiedon arkistosta. (Rötsä ym. 2016: 4–29.) Kansa-hankkeen tavoitteena on, että sosiaalihuollon asiakkaat pystyvät lukemaan Omakannassa heistä

laadittuja asiakasasiakirjoja, sekä hoitamaan asioitaan myös sähköisesti Omakannassa vuonna 2020. (Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto 2018.) Essi-Allianssille kehitettävä, oma DomaCare-järjestelmä ei tue Kansa-hankkeen tavoitetta määrämuotoisen kirjaamisen tai rakenteisen tallentamisen osalta. Tästä johtuen henkilötietolomakkeen kehittämisen lähtökohdaksi ei ole otettu rakenteista kirjaamista. Hyödynsin kuitenkin henkilötietolomakkeen kehittämistyössä sosiaalialan tiedonhallinnan sanastoa (2017), joka on tehty tiedonhallinnan valtakunnallisen kehittämisen tueksi. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017: Esipuhe.)

4.4 Keskeinen lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan sosiaalihuollon yhtenä tarkoituksena on parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden, kuten esimerkiksi eri asiantuntijoiden, sekä asiakkaan läheisten välillä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että eri sektoreiden ja palveluntuottajien tulee hakea toisiltaan apua asiakkaan palvelutarpeen kartoittamisessa ja palvelujen järjestämisessä. Monialainen yhteistyö mahdollistaa asiakkaalle hänen tarpeisiinsa nähden riittävän asiantuntijuuden aina palvelutarpeen arvioinnista sosiaalipalvelun toteutukseen asti. Asiakaslähtöisyyden periaatteen mukaan asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja palvelut järjestetään asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.)

Henkilötietolain (1999/523) avulla pyritään turvaamaan yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietolain tarpeellisuusvaatimuksen mukaan toiminnassa saa käsitellä vain tehtävien hoitamisessa tarpeellisia ja välttämättömiä henkilötietoja. Laki sisältää myös virheettömyysvaatimuksen. Minimoinnin periaatteen mukaan henkilötietojen käsittely on rajoitettava niin vähiin kuin mahdollista. (Henkilötietolaki 1999/523.)

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Kaikki henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta henkilötietojen poistamiseen ovat henkilötietojen käsittelyä. (Henkilötietojen käsittely n.d.)

Essi-Allianssin uuteen henkilötietolomakkeeseen on tarkoitus tallentaa vain asiakkaan saaman palvelun kannalta oleelliset tiedot. Kun asiakkaan tietoja tallennetaan henkilötietolomakkeelle aluksi pelkän palvelupyynnön pohjalta, ennen kuin asiakasta tavaan, tulisi tarkasti arvioida sitä, miten lain mukaiset tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimukset toteutuvat. Tämä arvio tulisi tehdä työskentelyn todellisen luonteen perusteella, eli huomioiden ne palvelut, joita Essi-Allianssissa asiakkaalle annetaan. (Laaksonen ym.

2011: 11.) Essi-Allianssin kotiin vietävien tukipalveluiden ensisijainen tehtävä on asuminen turvaaminen, joten asiakkaan tietoja on oikeutettua kirjata henkilötietolomakkeelle lähtökohtaisesti tähän tehtävään liittyen.

Tietoturvalta tarkoitetaan tietojen saatavuutta, eheyttä ja suojausta. EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) on alettu soveltamaan Suomessa 25.5.2018 sekä julkisella, että yksityisellä sektorilla. Asetus koskee henkilötietojen käsittelyä, sisältäen säännökset rekisteröidyn oikeuksista sekä rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuuksista. Vaikka EU:n yleinen tietosuojasetus on kansallisesti suoraan sovellettava säädös, se jättää jäsenvaltioille direktiivinomaista kansallista liikkumavaraa. Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen, jossa EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset muutokset esitetään toteutettavan säätämällä uusi tietosuojalaki, joka toimisi henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. (Eduskunta 2018.)

EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa on määritelty ne perusteet, jolloin henkilötietojen käsittely on mahdollista. Yhtenä perusteena on rekisteröidyn suostumus henkilötietojen käsittelyyn tiettyä tarkoitusta varten.

Suostumuksen on oltava vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Rekisteröity voi esimerkiksi antaa kirjallisen tai suullisen suostumusta koskevan lausuman tai ilmaista suostumuksensa jollakin muulla selkeällä toimella, kuten rastittamalla ruudun internetsivustolla. Suostumus on voitava peruuttaa yhtä helposti kuin sen on voinut antaa. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.)

Essi-Allianssin asiakkailta pyydetään suostumus henkilötietojen käsittelyyn kirjallisella sopimuksella, jonka jälkeen uuteen henkilötietolomakkeeseen tehdään merkintä suostumuksen antamisesta. Allianssin asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, ja heillä on laillinen oikeus päättää omista asioistaan, mutta asiakkailla on usein alentunut toimintakyky esimerkiksi mielenterveys- ja/tai päihdeongelmien vuoksi. Tämä herättää kysymyksen siitä, ymmärtävätkö asiakkaat todellisuudessa sen, mitä suostumus henkilötietojen käsittelyyn heidän omalta kannaltaan tarkoittaa.

Asiakasasiakirjalaisissa (2015/254) säädetään kunnan ja yksityisen palveluntuottajan yhteistyönä toteutettavasta sosiaalipalvelusta, jolloin asiakkaan tietoja voidaan salassapitosäännösten estämättä kirjata ja tallentaa organisaatioiden omiin asiakasasiakirjoihin. Näin ollen tämä laki koskee myös Essi-Allianssissa tuotettavia asiakasasiakirjoja, sekä tätä kautta henkilötietolomakkeen kehittämistä ja käyttöönottoa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015/254.)

Lainsäädäntö ohjaa Essi-Allianssin toimintaa; sitä miten palvelut kytkeytyvät palvelujärjestelmään, sekä miten käytännössä työtä tehdään asiakkaiden, sekä heidän verkostojensa kanssa. Henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja käyttöönotossa on otettava huomioon sekä sosiaalialan lainsäädäntö, että muu lainsäädäntö koskien esimerkiksi henkilötietolakia, sekä EU:n yleistä tietosuojasetusta. Lainsäädäntö turvaa sekä allianssin työntekijöitä, että asiakkaiden oikeuksia, sekä antaa raamit ja mahdollistaa monialaisen verkostotyöskentelyn.

5 Henkilötietolomakkeen kehittäminen ja käyttöönotto

5.1 Lähtötilanne: perustietolomake

Ennen uuden henkilötietolomakkeen käyttöönottoa Essi-Allianssin käytössä on ollut DomaCare-järjestelmässä asiakastietoja sisältävä perustietolomake, joka on alun perin suunniteltu yhden allianssissa toimivan organisaation käyttöön. Perustietolomake ei ole vastannut Essi-Allianssin tarpeisiin, sillä lomaketta on ollut haastavaa käyttää allianssissa tiedon kirjaamisen, arvioimisen ja hyödyntämisen osalta. Perustietolomakkeen soveltumattomuus Essi-Allianssin käyttöön on luonut tarpeen uuden henkilötietolomakkeen kehittämiseksi, ja tämän myötä lähtökohdan opinnäytetyöskentelyyni sisältyvälle uuden henkilötietolomakkeen kehittämiseksi ja käyttöönotolle.

Perustietolomake on sisältänyt asiakkaan henkilötietojen lisäksi avoimia tietokenttiä, tekstiruutuja, joihin on ollut tarkoitus kirjata asiakkaan nykyistä sekä taustatilannetta koskevia tietoja, esimerkiksi koskien asiakkaan asumishistoriaa. Avoimien tekstikenttien etuna voidaan nähdä se, että nämä eivät rajoita sitä, minkälaista tekstiä lomakkeelle halutaan kirjata ja tallentaa. Toisaalta perustietolomakkeessa olevien avoimien tietokenttien otsikot ovat allianssin toiminnan ja kohderyhmän kannalta epä johdonmukaisia. Tästä johtuen sekaannusta on tapahtunut muun muassa siinä, mitä mihinkin tietokenttään on ollut tarkoitus kirjoittaa. Lisäksi perustietolomake ei ole sisältänyt sopivia kohtia, joihin tietoa tallentaa. Perustietolomakkeessa ei ole esimerkiksi ollut kohtaa, johon merkitä asiakkaan vankeusrangaistukset ja tuomiot, jotka ovat oleellista tietoa varsinkin Kritsin (Kriminaalihuollon tukisäätiö) toiminnalle. Perustietolomakkeelle kirjattava vapaa teksti ilman päiväystä on vaikeuttanut tietojen kirjaamista, päivittämistä, tulkitsemista ja hyödyntämistä. Tämä ei ole tukenut lain mukaisia vaatimuksia koskien henkilötietojen minimointia ja virheettömyyttä. (Henkilötietolaki 1999/523). Perustietolomake ei ole myöskään täysin tukenut allianssin asiakas- ja palvelutietojen tilastointia, sillä osa tilastoitavasta tiedosta on jouduttu keräämään manuaalisesti esimerkiksi DomaCare-järjestelmään liitteeksi skannatuista palvelupyynnöistä.

5.2 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Olen käyttänyt opinnäytetyöskentelyssäni useampaa eri menetelmää. Menetelmien avulla tarkoitukseni on ollut syventää ymmärrystä opinnäytetyöni aiheesta, sekä käyttää näitä menetelmiä välineinä opinnäytetyöhöni sisältyvässä kehittämistehtävässä

ja tuotoksen arvioinnissa. Opinnäytetyössäni käytetyt menetelmät ovat henkilötietolomakkeen yhteiskehittäminen ja arviointi Essi-Allianssin tiimipalavereissa, asiantuntija-haastattelu (asiantuntija SAP-työryhmästä), sekä sisällön analyysi koskien Essi-Allianssille tulleita palvelupyyntöjä. Kyseessä on monimuotoinen opinnäytetyö, jonka kehittämisessä kerätään systemaattisesti ja kriittisesti arvioiden tietoa sekä käytännöstä, että teoriasta. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014: 18).

5.2.1 Yhteiskehittäminen

Henkilötietolomakkeen ideoinnissa ja arvioinnissa käytin menetelmänä yhteiskehittämistä, jota toteutettiin Essi-Allianssin tiimipalavereiden yhteydessä. Valitsin yhteiskehittämisen menetelmäksi, jotta saisimme lyaren kanssa kehittämistyöhön uusia ideoita, arvioita ja näkökulmia henkilötietolomakkeen käyttäjiltä. Tavoitteena minulla oli myös yhteisöllisten menetelmien avulla työntekijöiden osallistaminen ja sitouttaminen tulevaan henkilötietolomakkeen käyttöönottoon. Yhteiskehittäminen ja yhteinen arviointi mahdollistaa osallistujien aktivoitumisen, osallisuuden tunteen voimistumisen ja tätä kautta sitoutumisen tehtävään ja tavoitteeseen. (Seppänen-Järvelä 2004: 20, 35). Erityisesti usean eri organisaation yhteiskäytössä olevan järjestelmän, ja siihen sisältyvän lomakkeen kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon asiakastyötä ja kirjaamista tekevän henkilökunnan mielipiteet ja ideat, jotta järjestelmä kattaisi mahdollisimman laajasti eri käyttäjien tarpeet.

Yhteiskehittämistä toteutettiin osana yhtä tiimipalaveria, ja yhteistä arviointia samoin yhden tiimipalaverin aikana. Mukana palavereissa oli lyaren ja minun lisäksi suurin osa Essi-Allianssin työntekijöistä, eli yhteensä noin 12 henkeä. Henkilötietolomakkeen ideointimenetelmäksi valitsin aivoriihen (brainstorming), jossa minun ja lyaren johdolla koko työryhmällä oli mahdollisuus tuoda vapaasti esiin ideoita ja toiveita koskien uutta henkilötietolomaketta. (Ojasalo ym. 2014: 160–161). Työryhmästä nousi päällimmäisenä esiin toive, että uusi henkilötietolomake olisi helppokäyttöinen, ja että se toimisi myös mobiilisovelluksessa. Lisäehdotuksena tähän oli, että lomakkeelle ei kirjattaisi kovin paljon, tai yksityiskohtaisesti tietoa. Yksi työntekijöistä toi esiin idean, että sähköisellä lomakkeella voisi olla painikkeita, joista pääsisi suoraan toisille lomakkeille, joissa voisi esimerkiksi olla tarkempaa tietoa kyseisestä asiasta. Tätä ideaa hyödynsimme lyaren kanssa linkittämällä henkilötietolomakkeeseen ”asumisen suunnitelma”-lomakkeen, jota kehitettiin rinnakkain henkilötietolomakkeen kanssa.

Yhteisölliseksi arviointimenetelmäksi valitsin plus- ja miinustekniikan, jossa jokaiselle työntekijälle jaettiin arvioitavaksi uuden henkilötietolomakkeen Word-pohjalle tehty malli paperille tulostettuna. Esittelin lyhyesti henkilötietolomakkeen sisällön ja käytön, jonka jälkeen työntekijät saivat merkitä saamalleen lomakkeelle vähintään yhden plus- ja miinusmerkin niihin kohtiin, joita he pitivät hyvinä tai huonoina, sekä kirjoittaa viereen perustelun. Arviointi herätti tiimipalaverissa vilkasta keskustelua, kommentointia, kysymyksiä, sekä muutamia kehittämissuhteita liittyen lomakkeen sisältöön ja tulevaan käyttöön. Keräsin talteen työntekijöiden palauttaman kirjallisen arvioinnin, sekä tein muistiinpanoja tiimipalaverissa käydystä, henkilötietolomakkeen arviointiin liittyvästä keskustelusta opinnäytetyötäni, sekä henkilötietolomakkeen jatkokehittämistä varten.

5.2.2 Asiantuntijahaastattelu

Sovin tapaamisen ja haastattelin opinnäytetyötäni varten Espoon kaupungin johtavaa sosiaalityöntekijää Virpi Lajusta, joka toimii asiantuntijana asunnottomien tuetun asumisen SAP-työryhmässä. Haastattelun tarkoituksena oli tukea muita opinnäytetyöskentelelyni valitsemiani menetelmiä, ja tuoda uudenlaista näkökulmaa opinnäytetyöhöni ja siihen sisältyvään kehittämistyöhön. (Ojasalo ym. 2014: 106–108). Lähetin Lajusen pyynnöstä hänelle etukäteen haastattelun kysymykset, mutta haastattelutilanteessa kyselin aiheesta lisäksi tarkentavia kysymyksiä. Kyseessä oli siis puolistrukturoitu haastattelu. Nauhoitin ja litteroin haastattelun. Haastattelusta saamaani aineistoa olen käyttänyt opinnäytetyössäni selkeyttämään kokonaiskuvaa siitä, miten palvelupyynnöt kytkeytyvät henkilötietolomakkeen uudistamiseen ja käyttöönottoon. Opinnäytetyöni avulla voin myös antaa Espoon kaupungin sosiaalitoimelle tietoa siitä, miten palvelupyynnöiden rakenne ja sisältö vastaavat Essi-Allianssin tarpeita henkilötietolomakkeen osalta.

Lajunen kertoi haastattelussa toimivansa asiantuntijana asunnottomien tuetun asumisen SAP-työryhmässä (jatkossa SAP-työryhmä), johon kuuluu hänen lisäkseen edustus aikuissosiaalityöstä ja mielenterveys- ja päihdepalveluista. Kaupungilla on myös erikseen mielenterveys- ja päihdepalveluiden SAP-työryhmä. SAP-työryhmä kokoontuu joka viikko, jolloin työryhmä käsittelee sosiaali- ja terveystoimelta työryhmään tulleet palvelupyynnöt. Suurin osa palvelupyynnöistä tulee työryhmälle aikuissosiaalityöstä, jossa sosiaalityöntekijä on tehnyt yhdessä asiakkaan kanssa palvelupyynnön asumispalveluihin. SAP-työryhmä arvioi palvelupyynnön perusteella asiakkaalle soveltuvimman palvelun, jonka jälkeen palvelupyyntö lähetetään valitulle palvelun tuottajalle. Lajunen tarkentaa, että esimerkiksi Essi-Allianssin palvelut valitaan allianssin palvelunkuvauksen mukaan.

Palvelupyynnöiden sisältö, eli se miten asiakkaan tilanne on kuvattu, suhteessa eri palvelun tuottajien palvelunkuvauksiin määrittelee pitkälti siis sitä, mille palveluntuottajalle palvelupyynnöksi lähetetään.

Lajunen korostaa, että on tärkeää, että palvelupyynnöt on täytetty huolellisesti ja hyvin. Asumisen haasteiden Lajunen kertoo näkyvän palvelupyynnöissä vaihtelevasti, sillä saattaa olla, että sosiaalityöntekijä joutuu tekemään nopeallakin aikataululla palvelupyynnön. Palvelupyynnöt ovat Lajusen mukaan hyvin erilaisia, sillä joskus palvelupyynnöissä on kuvattu hyvinkin tarkasti arjen haasteita, ja taas toisinaan asiakkaan tilanteesta on saatu hyvin vähän selvyyttä. Lajusen mukaan lähityön ja tuen avulla, kuten Essi-Allianssin palveluissa, on mahdollista saada tarkempi selvyys asiakkaan tilanteesta.

Lajusen kanssa tekemäni haastattelu vahvisti näkemystä siitä, että Essi-Allianssin työntekijöiltä vaaditaan tarkkaa harkintaa sen suhteen, tarvitaanko kaikkia palvelupyynnöön kirjattuja tietoja Essi-Allianssin palvelun toteuttamisessa, sekä myös kykyä arvioida sitä, mitä palvelun kannalta oleellista tietoa palvelupyynnöstä saattaa puuttua suhteessa henkilötietolomakkeelle kirjattaviin tietoihin. Kun sosiaalityöntekijä tekee yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin, sekä tarvittaessa palvelupyynnön asumispalveluihin, ei heillä ole tietoa siitä, minkä palveluntuottajan palveluihin asiakas tullaan SAP-työryhmästä ohjaamaan. Osittain tästä johtuen Essi-Allianssille tulevat palvelupyynnöt saattavat siis sisältää esimerkiksi joko liian vähän, tai liikaa tietoa allianssin tarjoamiin palveluihin nähden.

5.2.3 Palvelupyynnöjä koskeva sisällön analyysi

Uuden henkilötietolomakkeen kehittämisessä oli tarpeen huomioida Espoon kaupungin SAP-työryhmien Essi-Allianssille lähettämien palvelupyynnöiden rakenne ja sisältö, sillä allianssin työntekijät kirjaavat ja tallentavat palvelupyynnöiden pohjalta asiakkaiden tiedot henkilötietolomakkeeseen. Analysoin henkilötietolomakkeen kehittämistä varten kymmentä Essi-Allianssille saapunutta palvelupyynnöitä asumispalveluihin sisällön analyysin avulla. Dokumentteihin perustuvan sisällön analyysin tavoitteena on kirjallisen aineiston järjestelmällinen analysointi, jonka avulla voidaan tehdä päätelmiä tutkittavasta tai kehitettävästä asiasta. Nämä päätelmät kuvataan lopuksi mahdollisimman selkeästi ja sanallisesti. (Ojasalo ym. 2014: 136–139.)

Hain palvelupyynnöiden analysointia varten tutkimuslupaa Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta. Tutkimuslupa myönnettiin sillä edellytyksellä, että henkilötiedot pidetään

salassa, eikä tutkimustuloksista voida tunnistaa yksittäistä henkilöä tai perhettä. Ennen palvelupyynnöiden luovuttamista käyttöön oli lyare poistanut palvelupyynnöistä asiakkaiden nimet, henkilötunnukset ja puhelinnumerot. Aineiston otantana oli kymmenen viimeisintä, 1.9.2018 mennessä Essi-Allianssille tullutta palvelupyynnöä. Näkökulmana palvelupyynnöiden sisällön analyysissä minulla oli Essi-Allianssin uuden henkilötietolomakkeen suunnittelu ja käyttöönotto: Mitä tietoja palvelupyynnöt sisältävät ja mitä niistä puuttuu? Mitä Essi-Allianssin palvelun kannalta oleellisia asiakasta (ja hänen verkostojaan) koskevia tietoja palvelupyynnöissä on, jotka tulisi kirjata ja tallentaa henkilötietolomakkeeseen? Miten tieto on kuvattu palvelupyynnöissä? Onko tiedoissa tulkinnan varaa?

Perehdyttyäni saamiini palvelupyynnöihin päädyin rajaamaan analyysin palvelupyynnöiden neljään ensimmäiseen kohtaan, jotka olivat oleellisimpia henkilötietolomakkeen kehittämisen kannalta: 1. haettava palvelu, 2. asiakkaan yhteistyötahot, 3. asiakkaan nykytilanne ja 4. erityistarpeet. Kokosin nämä neljä kohtaa taulukkoon 1: Palvelupyynnö asumispalveluihin.

Taulukko 1: Palvelupyynnö asumispalveluihin

Palvelupyynnö asumispalveluihin Espoon sosiaali- ja terveystoimi	
1. Haettava palvelu (merkitään lomakkeeseen)	- Kotiin saatava tuki - Tuettu asuminen - Palveluasuminen - Tehostettu palveluasuminen
2. Asiakkaan yhteistyötahot	- Asiakkaan vastuutyöntekijä ja yhteystiedot
3. Asiakkaan nykytilanne	- Perustiedot: mm. Koulutus/ammatti - Toimeentulo - Asuminen: Nykyinen asumismuoto/Asunnottomuus/Asumishistoria - Taustatilanne ja nykyinen palveluverkosto - Asiakkaan taustatilanne - Lähiverkoston tuki - Nykyinen elämäntilanne (työ, säännöllinen päivätoiminta, harrastukset, opiskelu tms.)
4. Erityistarpeet	- Psykiatrisen ja somaattisen sairauden hoito- ja kuntoutustiedot - Päihdeongelman hoito- ja kuntoutustiedot

Palvelupyynnön kohdasta 1. haettava palvelu ilmenee sosiaalityöntekijän näkemys asiakkaan tarvitsemasta asumisen tuesta. Essi-Allianssin palveluiden osalta tämä tarkoittaa joko kotiin saatavaa tukea tai tuettua asumista.

Kohdasta 2. asiakkaan yhteistyötahot tulisi selvittää lähettävä taho (esimerkiksi aikuissosiaalityö). Tieto puuttui neljästä palvelupyynnöstä. Lähettävä taho on Essi-Allianssin palveluiden kannalta oleellinen tieto, sillä se tulee merkitä henkilötietolomakkeeseen muun muassa tilastointia varten.

Kohdassa 3. asiakkaan nykytilanne oli palvelupyynnössä avoin tekstikenttä, johon voi kirjoittaa tiedon asiakkaan koulutuksesta ja/tai ammatista. Lomake ei ohjaa kirjoittamaan esimerkiksi oppilaitosta tai valmistumisajankohtaa, tai esimerkiksi kirjaamaan tietoa siitä, että opinnot ovat keskeytyneet. Tarkemmat tiedot asiakkaiden koulutuksesta tai ammatista olisivat tarpeellisia Essi-Allianssin palvelun kannalta, sillä palveluihin kuuluu asumisen tuen lisäksi muun muassa asiakkaiden ohjaaminen opintoihin tai työelämään. Asumista koskevat tiedot oli merkitty asianmukaisesti seitsemään palvelupyyntöön ja kolmessa palvelupyynnössä tiedot oli merkitty puutteellisesti tai ne sisälsivät ristiriitaista tietoa. Tästä voidaan päätellä, että aina asiakkailta ei ole mahdollista saada tarkkoja asumiseen liittyviä tietoja. Näitä tulisi allianssin työntekijän tarvittaessa kysellä asiakkaalta palvelun alkaessa ja lisätä tiedot henkilötietolomakkeelle. Kohdan asumishistoria alla kysellään palvelupyynnössä asiakkaan tuomio- ja vankilataustaa, joka on merkille pantavaa siinä mielessä, että kyseinen tieto saattaa olla tarpeellista myös muilta osin, kuin asumisen kannalta. Asiakkaan taustatilannetta oli yhdeksässä palvelupyynnössä lähestytty asumisen kautta, esimerkiksi kuvattu asumisen tuen tarpeeseen johtaneita syitä. Nämä tiedot ovat oleellisia allianssin palvelun kannalta, jotka tulisi kirjata joko henkilötietolomakkeeseen tai esimerkiksi asumisen suunnitelma-lomakkeelle.

Kohdassa 4. erityistarpeet oli palvelupyynnöissä kuvattuina kattavasti psykiatrisen ja somaattisen sairauden hoito- ja kuntoutustiedot sisältäen asiakkaiden diagnoosit, mahdollisen lääkityksen ja/tai hoitajaksoit sairaalassa. Henkilötietolomakkeelle tietoja kirjaavan allianssin työntekijän tulisi kuitenkin harkita näiden tietojen kirjaamisen annettavan palvelun kannalta. Kohta 4. sisältää lisäksi päihdeongelman hoito- ja kuntoutustiedot: Päihdeiden käytön tilanne viimeisen vuoden aikana (päivittäin, viikoittain, harvemmin tai ei koskaan), pääasiallinen päihde/päihteet ja kauanko asiakas on ollut raittiina. Palvelupyynnöistä ei tullut ilmi päihdeiden ongelmakäyttöä, tosin kahdesta palvelupyynnöstä vastaukset päihdeiden käytöstä puuttuivat. Analysoimieni kymmenen palvelupyynnön

osalta kysymys asiakkaiden päihteiden käytöstä vaikutti siis olevan tarpeeton. Palvelupyynnöiden hyödynnettävyyden kannalta (suhteessa henkilötietolomakkeeseen) olisi oleellista että palvelupyynnöstä tulisi ilmi sairauksien, päihteiden käytön ja kuntoutustietojen lisäksi myös asiakkaiden erityistarpeet liittyen etenkin asumisen tukeen.

Espoon kaupungin allianssille lähettämän palvelupyynnön rakenne ja sisältö määrittelee paitsi sitä, mikä organisaatio ja kuka työntekijöistä asiakkaalle annettavan palvelun aloittaa, myös sitä minkälaisen käsityksen allianssin työntekijä saa asiakkaasta palvelupyynnön perusteella. Jos palvelupyynnössä on tulkinnanvaraisia asioita, on riskinä, että allianssin työntekijä kirjaa henkilötietolomakkeeseen virheellisiä tietoja. Tämä saattaa puolestaan vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun. Palvelupyynnöistä ei välttämättä aina ilmene, mikä on asiakkaan näkemys esimerkiksi omasta tilanteestaan tai palvelun tarpeestaan, ja mikä on sosiaalityöntekijän näkemystä. Tätä on myös käytännössä mahdollista erotella henkilötietolomakkeelle. Osasta palvelupyynnöistä puuttui lähetettävä taho, ja/tai niistä puuttui asumisen tuen kannalta oleellisia tietoja.

Toisen käden tiedon kirjaamisessa palvelupyynnöistä henkilötietolomakkeelle on omat haasteensa ja riskinsä, joita on mahdollista vähentää henkilötietolomakkeen huolellisella suunnittelulla, työntekijöiden perehdytyksellä ja motivoinnilla lomakkeen käyttöön ja tietojen päivittämiseen. Lisäksi tiedon jakaminen ja yhteistyö Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kanssa koskien palvelupyynnöiden sisältöä ja käytettävyyttä suhteessa Essi-Allianssin tarpeisiin voisi edesauttaa palvelupyynnöiden käytettävyyden paranemista.

5.3 Kehittämistyön eteneminen

Hain elokuussa 2018 tutkimuslupaa Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta koskien opinnäytetyöhöni sisältyvää, SAP-työryhmältä Essi-Allianssille tulleiden palvelupyynnöiden sisällön analyysiä. Tutkimuslupa myönnettiin minulle syyskuussa. Aloitimme henkilötietolomakkeen suunnittelun elokuussa 2018 yhdessä Lyaren kanssa, joka piti yhteyttä DomaCare:n järjestelmäasiantuntijaan koskien henkilötietolomakkeen käyttöönottoa järjestelmässä. Lisäksi lomakkeen suunnitteluun ja arviointiin osallistui Essi-Allianssin henkilökunta tiimipalavereissa tapahtuneen yhteiskehittämisen avulla. Tapasimme Lyaren kanssa opinnäytetyöskentelyni aikana kuusi kertaa, jolloin suunnittelimme yhdessä Word-pohjalle henkilötietolomaketta. Suunnitellessamme Lyaren kanssa henkilötietolomaketta törmäsimme siihen tosiasiaan, että rinnakkain henkilötietolomakkeen kehittämisen kanssa oli samanaikaisesti myös tehtävä ratkaisuja sen suhteen, mitä tietoja

tullaan jatkossa sisällyttämään muihin (vielä kehitteillä oleviin) osiin DomaCare-järjestelmää. Tämän vuoksi henkilötietolomakkeen käyttöönotto viivästyi, samalla kun järjestelmän kokonaisvaltainen kehittäminen samanaikaisesti edistyi.

Käytännön kehittämistyön lomassa perehdyin aiheeseen liittyvään teoriaan ja menetelmiin, kuten esimerkiksi kirjaamiseen liittyviin oppaisiin ja ohjeisiin, kehittämishankkeisiin ja lainsäädäntöön. Näiden pohjalta toin kehittämistyöhön ideoita, näkemystä ja tietoa koskien esimerkiksi sitä, miten henkilötietolaki ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus, rakenteinen kirjaaminen, sekä asumisen eri määritelmät tulisi huomioida henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja käyttöönotossa. Toin esiin, ja hyödynsimme kehittämistyössä asiantuntijahaastattelun avulla saamaani tietoa, samoin kuin tekemääni sisällön analyysiä koskien SAP-työryhmiltä tulleita palvelupyyntöjä.

Esitän hyväksytyn opinnäytetyöni marraskuussa Essi-Allianssin johtoryhmälle. Lisäksi palautan hyväksytyn opinnäytetyöni tutkimusluvan ehtojen mukaisesti Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle.

6 Kehittämistyön tuotos: uusi henkilötietolomake

6.1 Henkilötietolomakkeen käyttö

Opinnäytetyöhöni sisältyneen kehittämistyön tuotos on Essi-Allianssin uuden henkilötietolomakkeen malli (Liite 1), jonka kehittämiseen osallistui Iyare, sekä allianssin työntekijät yhteiskehittämisen avulla. Uuden henkilötietolomakkeen malli on lähetetty Word-muodossa jatkokehittäväksi sähköisen lomakkeen käyttöönottoa varten DomaCare:lle, jonka toiminnanohjausjärjestelmässä lomake on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2018 loppuun mennessä. Jatkossa henkilötietolomaketta on tarkoitus edelleen kehittää käyttäjiltä (Essi-Allianssin työntekijät ja johto) saadun palautteen perusteella.

Työyhteisöstä nousi esiin toive siitä, että henkilötietolomake olisi mahdollisimman yksinkertainen ja helppo käyttää. Yksi allianssin työntekijöistä ehdotti, että sähköisessä lomakkeessa olisi ”painikkeita” eli linkkejä eri tietokenttien kohdalla, joista pääsisi suoraan toisille lomakkeille (asiakirjoihin), joissa olisi esimerkiksi tarkentavaa tietoa henkilötietolomakkeella olevasta asiasta. Hyödynsimme tätä ehdotusta Iyaren kanssa henkilötietolomakkeen suunnittelussa muun muassa siten, että lomakkeen kohtaan ”asuminen” on tarkoitus tulla painike, josta pääsee suoraan toiselle, uudelle ”asumisen suunnitelma”-lomakkeelle. Asumisen suunnitelma-lomake keventää henkilötietolomakkeen rakennetta, ja keskittää henkilötietolomakkeen sisällön vahvemmin asiakkaan perustietoihin. Tämän vuoksi uuteen henkilötietolomakkeeseen on tarkoitus kerätä vain suppeasti asiakkaan asumiseen liittyvää tietoa.

Pidin tärkeänä uuden henkilötietolomakkeen osalta sitä, että DomaCare-järjestelmään olisi mahdollista jatkossa tallentaa erillinen lomake, joka sisältäisi asiakkaan tiedot hänen tullessaan allianssin asiakkaaksi, eli niin sanotut tulotiedot. Aiemman perustietolomakkeen käytössä on ollut se ongelma, että kun asiakkaan tietoja on lomakkeelle päivitetty, ovat edelliset tiedot kadonneet. Näin ollen asiakkaan tilanteen muuttumista ei ole voitu arvioida perustietolomakkeen avulla. Pidimme myös Iyaren kanssa tärkeänä uuden henkilötietolomakkeen käyttöönoton osalta sitä, että ajankohta milloin lomakkeen tietoja on muokattu tulisi jatkossa lomakkeelle näkyviin. DomaCare:sta asiaan ehdotettiin seuraavaa ratkaisua, jota pidimme toimivana: Aina kun henkilötietolomakkeeseen tehdään muutoksia, se tallentuu järjestelmään erillisenä sähköisenä lomakkeena, dokumenttina.

Näin käytössä olevan henkilötietolomakkeen tulisi jatkossa sisältää vain ajantasaista tietoa asiakkaasta, mutta myös aiempien henkilötietolomakkeiden tietoja voi palata tarkastelemaan järjestelmän ”arkistosta”.

Suunnittelemassamme henkilötietolomakkeessa on mahdollisimman paljon valmiita valikoita, jotka ohjaavat lomakkeelle kirjaamista. Tämän on tarkoitus selkiyttää käyttäjälle sitä, mitä tietoja lomakkeelle on tarkoitus kerätä ja tallentaa, sekä ohjata lomakkeen käyttöä. Lisäksi valmiiden valikoiden tarkoituksena on mahdollistaa henkilötietolomakkeen pohjalta tehtävä tilastointi, joka toimii Essi-Allianssissa arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen, sekä palvelun tilaajalle tehtävän asiakasanalyysin välineenä.

Henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja käyttöönotossa huomioimme Espoon kaupungin SAP-työryhmien Essi-Allianssille lähettämien palvelupyyntöjen sisällön siten, että uuteen henkilötietolomakkeeseen on mahdollista kirjata tietoja palvelupyyntöjen perusteella, eli henkilötietolomakkeelta löytyvät kohdat, joihin kirjata tietoa palvelupyynnöistä. Kun henkilötietolomakkeelle kirjataan aluksi asiakkaan tietoja palvelupyynnön pohjalta asiakasta tapaamatta, on mahdollisuus virhetulkintoihin olemassa. Näin ollen tärkeää olisi palvelun alkaessa varmistaa asiakkaalta henkilötietolomakkeella olevien tietojen paikkaansa pitävyys, korjata ja lisätä tietoja tarpeen mukaan. Ehdotukseni oli, että henkilötietolomakkeelle tulisi merkintä siitä, kun tiedot on tarkistettu yhdessä asiakkaan kanssa.

6.2 Henkilötietolomakkeen sisältö

Henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja käyttöönotossa koin tarpeelliseksi ottaa huomioon henkilötietolain mukaiset tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimukset, sekä henkilötietojen käsittelyn minimoinnin periaatteen. (Henkilötietolaki 1999/523). Nämä näkyvät uuden henkilötietolomakkeen mallissa siten, että lomakkeen kohtaan ”Yhteistyötahot” on tarkoitus jatkossa ohjeistaa työntekijöitä kirjaamaan, saako asiakkaan tietoja luovuttaa kyseiselle taholle. Lisäksi kohdassa ”Lomakkeet” on pakollinen valinta kyllä/ei koskien sitä, onko asiakas hyväksynyt ja allekirjoittanut tietosuojaselosteen ja suostumuksen tietojen vaihtoon. Lisäksi kohtaan ”Läheiset” merkitään, onko asiakas antanut suostumuksensa tietojen vaihtoon kyseisen henkilön kanssa.

Halusimme lyaren kanssa lisätä henkilötietolomakkeelle kohdan ”Koulutus”, johon on tarkoitus kirjata asiakkaan koulutuksen taso, oppilaitos, opintojen tila (esimerkiksi val-

mistunut), sekä ajankohdan edellä mainitulle. Tähän perusteena on Essi-Allianssin palveluihin tarvittaessa sisältyvä asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen opintoihin tai työelämään. Nostimme henkilötietolomakkeelle lisäksi omaksi kohdaksi asiakkaan tuomio- ja vankilataustan, sillä nämä tiedot ovat tarpeellisia etenkin allianssiin kuuluvan Kritsin (Kriminaalihuollon tukisäätiö) tuottamien palveluiden kannalta.

Henkilötietolomake sisältää kohdat ”Terveystila” ja ”Päihteet”, jotka on otettu mukaan lomakkeelle lähinnä palvelupyynnön sisältäminen, vastaavien kohtien perusteella. Allianssin palveluihin sisältyy tarvittaessa palveluohjaus, eli asiakkaiden ohjaaminen ja motivointi esimerkiksi terveydenhuollon palveluihin, joihin myös päihdepalvelut kuuluvat. Asunto ensin-periaatteen mukaisesti asiakasta ei voida kuitenkaan velvoittaa esimerkiksi päihteiden käytön vähentämiseen, tai hakeutumaan mielenterveyspalveluihin. Näin ollen allianssin työntekijän tulisi harkita tarkasti sitä, onko asiakkaan terveystilaan ja päihdeidenkäyttöön liittyvää tietoa tarpeellista kirjata henkilötietolomakkeelle.

Taulukossa 2. (Essi-Allianssin henkilötietolomakkeen sisältö tiivistetysti) on esitettyä uuden henkilötietolomakkeen pääotsikot, sekä tärkeimmät lomakkeen sisältöön ja käyttöön liittyvät huomiot.

Taulukko 2: Essi-Allianssin henkilötietolomakkeen sisältö tiivistetysti

Essi-Allianssin henkilötietolomake	
Asiakkaan perustiedot	Asiakkaan henkilö- ja yhteystiedot Lähetävä taho Tuen taso Tiedot saadaan palvelupyynnöstä
Asuminen	Asumistilanne (esimerkiksi asunoton ja asuu tilapäisessä kriisimajoituksessa). Painike, josta pääsee suoraan asumisen suunnitelma-lomakkeelle, jossa on tarkemmat asuminen koskevat tiedot ja suunnitelmat.
Allianssin työntekijät	Allianssin omaohjaaja Sosiaalityöntekijä Päiväys milloin työntekijä on mahdollisesti vaihtumassa
Yhteistyötahot	Taulukko, jossa on valmiita vaihtoehtoja (esimerkiksi aikuissosiaalityö), ja avoin tekstikenttä yksityiskohtaisempaa tietoa varten.
Lomakkeet	Pakollinen valinta (Kyllä) koskien tietosuojaselostetta sekä suostumusta tietojen vaihtoon.
Läheiset	Taulukko, johon kirjataan yhteystiedot ja merkintä onko asiakas antanut suostumuksensa tietojen vaihtoon.
Koulutus	Tarkemmat koulutustiedot Tieto on tarpeellinen, kun asiakkaita tuetaan opiskeluun ja/tai työelämään.
Toimeentulo ja talous	Pääasiallinen toimeentulo Sakot, ulosotto, välitystili, luottotiedot ja velat Nämä tiedot ovat oleellisia Essi-Allianssin palvelun kannalta, johon liittyy vahvasti asiakkaiden tukeminen toimeentulon ja talouden hallinnassa.
Tuomio- ja vankilatausta	Avoin tekstikenttä Rikostaustaisten asiakkaiden tukeminen on osa allianssissa annettavia palveluita.
Terveydentila	Lääkitys Psykiatriset ja somaattiset diagnoosit Apuvälineet, sairaalajaksot. Tiedot ovat saatavilla palvelupyynnöistä. Asiakkaiden yksityisyyden suojan kannalta tulisi käyttää vakavaa harkintaa siinä, kirjataanko kyseisiä tietoja henkilötietolomakkeelle. Lomakkeella tulisi näkyä diagnoosin tehnyt taho. Essi-Allianssin palveluihin kuuluu asiakkaiden palveluohjaus, joten tältä osin diagnoosien kirjaaminen voi olla perusteltua. Työntekijät eivät toteuta työssään lääkehoitoa, mutta joissakin tapauksissa lääkkeiden kirjaaminen lomakkeelle saattaa olla perusteltua.
Päihteet	Päihteiden käyttö viimeisen kuuden kuukauden aikana Asiakkaan käyttämät pääasialliset päihteet Korvaushoito, vieroitushoito ja laituskuntoutus: Valitaan joko Kyllä/Ei, sekä vapaa tekstikenttä päivämäärille. Päihteiden käyttöön liittyvälle kirjaamiselle tulisi olla vahvat perusteet annettavan palvelun kannalta.

7 Arviointi

Arvioin tässä luvussa opinnäytetyöhöni sisältynyttä kehittämistyön prosessia, sen tuotoksena syntynyttä uutta henkilötietolomaketta (työntekijöiden arviointi), sekä opinnäytetyölleni asettamieni tavoitteiden toteutumista summatiivisen ja formatiivisen arvioinnin avulla. Summatiivinen arviointi kohdistuu kehittämistyön tuloksiin ja vaikuttavuuteen, formatiivinen arviointi puolestaan kehittämisen toteuttamiseen, ja siihen miten toimintaa voitaisiin parantaa. Arviointi on välttämätön edellytys sille, että kehittämistyön yhteydessä syntynyttä tietoa ja osaamista voidaan hyödyntää laajemminkin. (Seppänen-Järvelä 2004: 19–22.) Kyseessä on sisäinen arviointi, johon osallistuivat minun lisäksi Essi-Allianssin työntekijät.

7.1 Kehittämistyön prosessin arviointi

Prosessiarviointi on formatiivista arviointia, jonka avulla voidaan tehdä päätelmiä kehittämistyön ja tulosten keskinäisistä yhteyksistä, jolloin myös lopputuloksen hyödynnettävyys paranee, kun kehittämistyön aikana syntynyt tieto ja osaaminen saadaan arvioinnin kautta esille. (Seppänen-Järvelä 2004: 19–22). Tein henkilötietolomakkeen kehittämistyötä yhteistyössä Iyaren ja Essi-Allianssin työntekijöiden kanssa. Yhteistyö sujui hyvin tapaamisilla, mutta haasteena oli yhteisen ajan järjestäminen, jota olisi voinut olla enemmän. Lisäksi koin haasteena henkilötietolomakkeen kehittämisen kannalta sen, että saman aikaisesti oli suunniteltava myös sitä, mitä tietoja jatkossa on tarpeen sisällyttää muihin osiin DomaCare-järjestelmää. Iyare toi mukaan suunnitteluun allianssin johtamisen kannalta oleellista tietoa, näkemystä ja kehittämissuhteita. Minä puolestani hyödynsin opinnäytetyöskentelyssäni - ja tähän liittyvässä henkilötietolomakkeen kehittämistyössä - aiheeseen liittyvää teoreettista tietoperustaa, kuten esimerkiksi lainsäädäntöä ja sosiaalialan sanastoa, sekä suunnittelin lomaketta käyttäjän (työntekijän) näkökulmasta. Asiakkaat eivät olleet mukana kehittämistyössä, tai lomakkeen arvioinnissa, johon tuen lähinnä ajallisten resurssien puutteesta. Asiakkaiden, ja/tai heidän verkostojensa ottaminen mukaan kehittämistyöhön olisi ollut perusteltua henkilötietolomakkeen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Suunnittelimme ja tallensimme Iyaren kanssa uuden henkilötietolomakkeen mallin Word-tiedostoon, joka on toimitettu DomaCare:lle jatko kehittelyä, sekä käyttöönottoa varten. Lomakkeen suunnittelu toteutui arvioitua hitaammin, sillä koimme tarpeelliseksi kehittää

yhdessä lyaren kanssa samanaikaisesti muita DomaCare-järjestelmän osia, joihin henkilötietolomake linkittyi. Essi-Allianssin palveluiden kokonaisvaltaisen kehittämisen kannalta tämä on ollut perusteltua. Opinnäytetyöni tavoite koskien uuden henkilötietolomakkeen suunnittelua siis toteutui, mutta varsinainen käyttöönotto jäi toteutumatta.

Menetelminä käytin opinnäytetyössäni SAP-työryhmien Essi-Allianssille lähettämistä kymmenestä palvelupyynnöstä tekemääni sisällön analyysiä, asiantuntijahaastattelua, sekä yhteiskehittämistä ja yhteistä arviointia. Menetelmänä sisällön analyysi oli hyvä valinta koskien opinnäytetyötäni ja siihen sisältyvää kehittämistyötä. Aineisto (kymmenen palvelupyynnöä) oli riittävän kattava, sillä sain aineistoa analysoimalla tuotettua konkreettista, hyödynnettävää tietoa paitsi opinnäytetyötäni ja siihen sisältyvää kehittämistyötä varten, myös hyödynnettäväksi käytännön asiakastyössä, johtamisessa, sekä Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen käyttöön. Kehittämistyössä käytimme näkökulmana palvelupyyntöjen käytettävyyttä suhteessa henkilötietolomakkeeseen.

Asiantuntijahaastattelu antoi lähinnä yleisluonteista tietoa ja ymmärrystä siitä, miten palvelupyinnöt liittyvät henkilötietolomakkeen kehittämiseen. Haastattelu oli tarpeellinen, sillä sain sen avulla opinnäytetyötäni varten tarpeelliset tiedot Espoon kaupungin SAP-työryhmien toiminnasta, ja toiminnan linkittymisestä palvelupyyntöjen osalta Essi-Allianssiin ja henkilötietolomakkeen kehittämiseen. Tarkempien kysymysten avulla olisin saattanut saada yksityiskohtaisempaa tietoa aiheesta, jota olisin voinut mahdollisesti yhdistää tekemääni sisällön analyysiin.

Yhteiskehittäminen ja arviointi toi kehittämistyöhön arvokkaan, välttämättömän lisän työyhteisön tuomien uusien näkemysten, ideoiden, sekä arvioinnin myötä. Jatko kehittelyn avulla pystymme konkreettisesti hyödyntämään esille tuotuja ideoita lomakkeen kehittämisessä. Yhteiskehittämisen menetelmät saivat opinnäytetyöskentelyssäni pienemmän roolin, kuin alun perin olin suunnitellut. Tämä johtui pääosin ajallisten resurssien puutteesta; yhteiskehittämiselle oli varattu kohtuullisen niukasti aikaa kahdessa tiimipalaverissa.

7.2 Henkilötietolomakkeen arviointi

Essi-Allianssin työntekijät arvioivat kehittämäämme uutta henkilötietolomakkeen mallia tiimipalaverin yhteydessä sekä kirjallisesti (plus- ja miinusmerkit ja perustelut), että yhteisen keskustelun avulla. Kyseessä oli summatiivinen arviointi.

Arvioinnissa nousivat esiin seuraavat asiat: Henkilötietolomaketta viimeksi päivittäneen henkilön nimen toivottiin näkyvän lomakkeella, jotta tältä henkilöltä voidaan tarvittaessa kysellä lisätietoja tehdyistä muutoksista. Iyare lupasi selvittää tätä mahdollisuutta DomaCare:lta. Henkilötietolomakkeessa olevia alavetovalikoita pidettiin perustietolomakkeessa olevia avoimia tekstikenttiä selkeämpinä, ja lomake arvioitiin perustietolomaketta helpommaksi täyttää. Koulutus, läheiset ja yhteistyötahot-kohtia pidettiin toimivina. Tuomio- ja vankilatausta-kohdan tarkennuksiksi ehdotettiin vaihtoehtoja ensikermainen/useita tuomioita/koevapaus. Yksi työntekijöistä ehdotti, että kohdassa toimeentulo ja talous voitaisiin sako ja velat yhdistää. Yhteisen keskustelun tuloksena päädyimme pitämään nämä erillään, sillä sakkojen maksamattomuus johtaa vankeusrangaistukseen, toisin kuin velat.

Useat työntekijät kommentoivat, sekä esittivät kehittämissuhteita koskien henkilötietolomakkeen kohtaa terveydentila. Yksi työntekijä pohti sitä, onko lomakkeelle ylipäättään tarpeellista laittaa asiakkaiden diagnooseja. Useampi työntekijä oli sitä mieltä, että kohtiin psykiatriset ja somaattiset diagnoosit tulisi kirjata mistä asiakkaan saama diagnoosi on peräisin, sillä Essi-Allianssin henkilökunta ei voi määrittellä asiakkaan diagnooseja. Kahteen palautettuun lomakkeeseen oli kirjoitettu ehdotus, että henkilötietolomakkeeseen voisi kirjata mistä diagnoosi on tullut, esimerkiksi ”asiakkaan mukaan” tai ”palvelupyynnön mukaan”. Lääkelista haluttiin säilyttää DomaCare-järjestelmässä henkilötietolomakkeen yhteydessä, vaikka allianssissa ei toteuteta lääkehoitoa. Kohtaan sairaalajaksot toivottiin määrittelyä miltä ajalta jaksot pitäisi kirjata lomakkeelle. Keskustelimme arvioinnin osalta myös siitä, pitäisikö kohtaan päihteet ja korvaushoito määrittellä, onko korvaushoito kuntouttavaa vai haittoja vähentävää. Päädyimme siihen, että allianssin palvelun kannalta kyseinen, tarkentava tieto ei ole tarpeellinen.

7.3 Opinnäytetyön tavoitteiden toteutuminen

Opinnäytetyöni ensimmäisenä tavoitteena oli uudistaa ja ottaa käyttöön DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmässä toimiva, Essi-Allianssin tarpeisiin räätälöity, asiakas-, tilaaja- ja käyttäjälähtöinen uusi henkilötietolomake aiemman perustietolomakkeen tilalle.

Tavoite toteutui osittain, sillä uusi henkilötietolomake on suunniteltu ja annettu DomaCare:lle edelleen kehitettäväksi, mutta lomaketta ei vielä ole otettu käyttöön järjestelmässä. Lomakkeen suunnittelussa on kiinnitetty vahvasti huomiota lomakkeen käyttäjien, eli Essi-Allianssin työntekijöiden ja organisaatioiden, sekä palvelun tilaajan (Espoon kaupunki) tarpeisiin. Asiakslähtöisyys ilmenee uuden lomakkeen osalta siten, että asiakkaiden tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan on kiinnitetty enemmän huomiota, kuin aiemmassa perustietolomakkeessa, esimerkiksi tuomalla lomakkeella esiin asiakkaan suostumus tietojen vaihtoon eri tahojen kanssa. Myös henkilötietolomakkeen ajantasaisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota, joka edesauttaa asiakastietojen virheettömyysvaatimuksen täyttymistä. (Henkilötietolaki 1999/523.) Asiakkaat eivät ole osallistuneet henkilötietolomakkeen kehittämiseen tai arviointiin, joten tältä osin lomakkeen asiakslähtöisyyttä ei voida arvioida. Lomake on suunniteltu rakenteensa puolesta helposti käytettäväksi, huomioiden mahdollisuus saada kirjattua hyvinkin erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tiedot lomakkeelle – palvelun alkaessa palvelupyynnön pohjalta.

Käyttäjälähtöisyys on huomioitu henkilötietolomakkeen suunnittelussa ja tulevassa käyttöönotossa siten, että lomaketta on kehitetty ja arvioitu yhdessä allianssin työntekijöiden kanssa, ja kehittämis ehdotuksia on myös hyödynnetty lomakkeen suunnittelussa, sekä hyödynnetään jatkossa yhteisten työkäytäntöjen (henkilötietolomakkeelle kirjaaminen) osalta. Henkilötietolomake on suunniteltu niin, että siinä on vain vähän avoimia tekstikenttiä vapaalle tekstille, ja runsaasti valmiita valikoita ja vaihtoehtoja. Tämän on tarkoitus helpottaa lomakkeelle kirjaamista, mutta riskinä saattaa olla, että lomake ohjaa liiaksikin työntekijän huomiota tiettyihin osa-alueisiin asiakkaiden elämässä ja/tai tuen tarpeessa, ja mahdollisesti joitakin oleellisia asioita jää kirjaamatta lomakkeelle, jos tiedoille ei löydy valmista, sopivaa valikkoa.

Tilaajalähtöisyys näyttäytyy henkilötietolomakkeessa siten, että palvelupyyntöjen perusteella on jatkossa mahdollista kirjata tiedot henkilötietolomakkeelle. Myös mahdollisuudet asiakastiedoista tehtävälle, palvelun tilaajan edellyttämälle tilastoinnille on vahvasti huomioitu uuden henkilötietolomakkeen sisällössä ja käytössä.

Uuden henkilötietolomakkeen suunnittelu ja käyttöönotto on osa laajempaa kehittämistyötä, jonka tavoitteena on Essi-Allianssin palvelun laadun paraneminen. Opinnäytetyöni toisena tavoitteena oli, että Essi-Allianssissa työn suunnittelu (muun muassa tavoitteiden asettaminen asiakastyössä), kehittäminen, arviointi ja päätöksenteko helpottuvat uuden henkilötietolomakkeen käyttöönoton myötä.

Kehittämistyössä on otettu huomioon Essi-Allianssin palvelu kokonaisuudessaan, sillä kehitimme rinnakkain henkilötietolomakkeen kanssa muita DomaCare- järjestelmän toimintoja. Henkilötietolomaketta kehitettiin palvelun laadun parantamisen näkökulmasta: Tukemaan organisaation johdon työskentelyä muun muassa kiinnittämällä huomiota mahdollisuuteen saada henkilötietolomakkeen avulla tilastoitavaa tietoa asiakkaista, heidän saamastaan palvelustaan ja verkostoistaan. Uuden henkilötietolomakkeen on myös tarkoitus tukea työntekijöiden suunnitelmallista työskentelyä, kun tiedot ovat helpommin saavutettavissa, ja ajan tasalla. Lisäksi yhteistyö, ymmärrys ja luottamus Essi-Allianssin eri osapuolten (organisaatiot ja asiakkaat), sekä tilaajan ja yhteistyökumppaneiden välillä voi parantua, kun asiakkaiden tiedot henkilötietolomakkeella ovat ajan tasalla, sekä Essi-Allianssin organisaation sisällä yhtenäisellä tavalla kirjattuna. Jotta Essi-Allianssissa työn suunnittelu, kehittäminen, arviointi ja päätöksenteko voisivat helpottua, tulisi allianssin henkilökuntaa perehdyttää henkilötietolomakkeen käyttöön liittyen esimerkiksi kirjaimiseen, sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvään lainsäädäntöön. Lisäksi tulisi Essi-Allianssissa sopia yhteiset käytännöt siitä, miten lomaketta käytetään.

Opinnäytetyöni kolmantena tavoitteena oli yhteiskehittämisen avulla tuottaa uusia ideoita ja näkemyksiä henkilötietolomakkeen kehittämiseen ja arviointiin. Tavoitteena oli myös sitouttaa työntekijät uuden henkilötietolomakkeen käyttöönottoon.

Tavoite toteutui osittain, sillä henkilötietolomakkeen käyttöönotto on viivästynyt, eikä lomakkeen toimivuutta käytännössä ole voitu arvioida. Suhteessa niihin niukkoihin ajallisiin resursseihin, joita työyhteisölle oli annettu henkilötietolomakkeen yhteiskehittämistä ja arviointia varten, saatiin yhteiskehittämisen avulla hyviä, toteuttamiskelpoisia ideoita,

sekä arvokasta palautetta Word-pohjalle tehdystä henkilötietolomakkeen mallista. Yhteiskehittämistä olisi voitu kuitenkin hyödyntää enemmän kehittämistyössä, esimerkiksi siten, että eri organisaation työntekijöiltä oltaisiin voitu pyytää eriteltyä juuri heidän organisaationsa tarpeisiin kohdistuvia kehittämissuhteita ja/tai arviointia. Työntekijöiden sitouttamisen kannalta työyhteisön tiimipalavereissa tapahtunut yhteiskehittäminen vaikutti työntekijöiden aktiivisesta osallistumisesta päätellen olleen toimiva menetelmä, jonka tuloksia ei kuitenkaan voida täysin määritellä, koska lomaketta ei vielä ole otettu käyttöön.

Opinnäytetyöni neljäntenä, ja viimeisenä tavoitteena oli, että Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta Essi-Allianssille tulleiden palvelupyyntöjen sisältöä analysoimalla tuotetaan myös Espoon kaupungin käyttöön tietoa palvelupyyntöjen sisällön käytettävyydestä koskien Essi-Allianssin henkilötietolomakkeeseen kerättäviä tietoja.

Tuotin palvelupyyntöjä analysoimalla tietoa palvelupyyntöjen sisällön käytettävyydestä suhteessa henkilötietolomakkeen käyttöön. Opinnäytetyöni valmistuttua esitän työni Essi-Allianssin johtoryhmälle, sekä lisäksi palautan Espoon kaupungilta saamani tutkimusluvan ehtojen mukaisesti valmiin opinnäytetyöni Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle. Opinnäytetyöni avulla Espoon kaupungilla on mahdollisuus saada tietoa palvelupyyntöjen käytettävyydestä suhteessa henkilötietolomakkeeseen. Tekemääni palvelupyyntöjä koskevaa sisällön analyysiä voidaan soveltaa myös laajemmin Espoon kaupungin palveluiden kehittämiseen. Tämän perusteella voidaan todeta, että tavoite on toteutunut.

7.4 Eettisyys

Olen noudattanut opinnäytetyöskentelyssäni, työni arvioinnissa, opinnäytetyöni raportoinnissa, sekä julkaisussa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6). Viittaan opinnäytetyössäni asianmukaisesti käyttämäni aineistoon ja lähdemateriaaliin. Hain Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelta tutkimusluvan aineiston säilyttämiseen ja käyttöön opinnäytetyöskentelyäni varten (kymmenen palvelupyyntöä asumispalveluihin). Noudatin aineiston käsittelyssä ja opinnäytetyön raportoinnissa tutkimusluvassa määriteltyjä ohjeita, koskien muun muassa asiakkaiden yksityisyyden suojaa. Tein opinnäytetyöhöni sisältyvän kehittämistyön yhteistyössä työelämäyhteistyökumppanin, Essi-Allianssin kanssa. Toimin avoimessa vuorovaikutuksessa

tuoden esille omia näkemyksiäni, kunnioittaen ja huomioiden yhteistyökumppanini mielipiteitä, sekä noudatin työskentelyssäni Essi-Allianssin työyhteisöä koskevia sääntöjä ja käytäntöjä.

Henkilötietolomakkeen kehittäminen edellytti minulta, sekä kehittämistyössä mukana olleelta työyhteisöltä eettistä pohdintaa, arviointia ja päätöksentekoa koskien henkilötietolomakkeelle kerättävän asiakastiedon määrittelemistä, määrää ja käyttötapaa. Asiakkaiden ottaminen mukaan henkilötietolomakkeen kehittämistyöhön ja arviointiin olisi ollut ammattieettisesti perusteltua, ja lisännyt lomakkeen asiakaslähtöisyyttä. Tähän eivät valitettavasti kehittämistyön ajalliset resurssit riittäneet.

Opinnäytetyöni kehittämistehtävässä nousivat vahvasti esiin eettiset kysymykset koskien etenkin asiakkaiden oikeutta yksityisyyden suojaan. Henkilötietolomakkeen suunnittelussa huomioin henkilötietojen käsittelyä koskevan tarpeellisuusvaatimuksen, minimoinnin periaatteen ja virheettömyysvaatimuksen. (Henkilötietolaki 1999/523). Tietojen tarpeellisuusvaatimuksen mukaan työntekijöiden tulisi aiempaa tarkemmin harkita etenkin sitä, mitä tietoja asiakkaasta voidaan, ja on palvelun kannalta tarpeellista kirjata palvelupyyntöjen pohjalta henkilötietolomakkeelle. Asiakkaiden oikeus tietosuojaan on otettu huomioon lomakkeen suunnittelussa siten, että uuteen henkilötietolomakkeeseen on tarkoitus merkitä asiakkaan suostumus henkilötietojen käsittelyyn ja/tai tietojen vaihtoon. Jatkossa olisi tarpeen suunnitella ja kehittää Essi-Allianssille yhtenäiset käytännöt siihen, miten ja missä määrin asiakastietoa on tarpeellista kerätä, sekä miten varmistetaan, että asiakas ymmärtää omat oikeutensa liittyen henkilötietojen käsittelyyn, tai koskien sitä mitä tietojen vaihto eri organisaatioiden kesken asiakkaan kannalta käytännössä tarkoittaa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli kehittää Essi-Allianssille uusi, sähköinen asiakastietoja sisältävä henkilötietolomake aiemmin käytössä olleen perustietolomakkeen tilalle. Kehittämistyöhön, sekä uuden henkilötietolomakkeen mallin arviointiin osallistuivat minun ja allianssipäällikkö Lyaren lisäksi allianssin työntekijät yhteiskehittämisen avulla. Yhteiskehittämisen ja arvioinnin avulla tavoitteenani oli sitouttaa työntekijät uuden henkilötietolomakkeen käyttöönottoon. Vaikka aikaa yhteiskehittämiselle oli hyvin rajallisesti, saimme kehittämistyöhömme työntekijöiltä käyttökelpoisia kehittämisideoita, sekä kohtuullisen kattavaa arviointia koskien tuottamaamme mallia uudesta henkilötietolomakkeesta. Yhteisessä arvioinnissa nousi erityisesti esiin kysymys siitä, missä määrin asiakkaiden diagnooseja tulisi kirjata palvelupyyntöjen pohjalta henkilötietolomakkeelle. Aktiivisesta osallistumisesta päätellen yhteiskehittäminen on, jollei sitouttanut työntekijöitä lomakkeen käyttöönottoon, ainakin herättänyt mielenkiinnon henkilötietolomakkeen käyttöä kohtaan.

Uuden henkilötietolomakkeen rakenne ohjaa työntekijöitä tallentamaan lomakkeelle tiettyjä tietoja koskien asiakasta, tämän verkostoja, sekä tuen tarvetta. Lomakkeelle tallennettu tieto määrittelee osaltaan allianssissa tehtävää työtä, sekä asiakkaiden saamaa palvelua. Henkilötietolomakkeelle tietoja kirjaavat Essi-Allianssissa työskentelevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset aluksi palvelun alkaessa palvelupyyntöjen pohjalta, ja jatkossa asiakkaan ja/tai hänen verkostojensa antamien tietojen, sekä eri tapahtumien perusteella. Työntekijä on siis vastuussa henkilötietolomakkeelle kirjaamistaan tiedoista. Työntekijän tulisi aina arvioida alkuperäisen tiedon todenperäisyyttä ja käytettävyyttä henkilötietolomakkeelle kyseisiä tietoja kirjatessaan. Oman näkemykseni mukaan olisi perusteltua, että työntekijät kirjaisivat jatkossa henkilötietolomakkeelle palvelupyynnöissä olevien tietojen pohjalta vain kaikkein tarpeellisimmat, palvelun aloittamisen kannalta oleelliset asiakasta koskevat tiedot, jotta henkilötietolomakkeelle ei tulisi tallennettua virheellistä, tai palvelun kannalta tarpeetonta tietoa. Kun asiakas tavataan palvelun alkaessa, olisi tarpeellista tällöin tarkistaa yhdessä asiakkaan kanssa henkilötietolomakkeella olevien tietojen paikkaansa pitävyys, sekä korjata, lisätä ja poistaa tarvittavia tietoja yhdessä asiakkaan kanssa.

Henkilötietolomakkeen suunnittelussa, ja tulevassa käyttöönotossa on pyritty huomioimaan lomakkeen käyttäjälähtöisyys suunnittelemalla lomake helppokäyttöiseksi ja yksiselitteiseksi. Lomakkeen suunnittelussa on myös vahvasti otettu huomioon allianssin

johdon tarpeet koskien erityisesti tietojen hyödynnettävyyttä henkilötietolomakkeelta kerättävän tilastoinnin avulla. Asiakaslähtöisyys on huomioitu lomakkeen suunnittelussa ja käytössä niin, että lomakkeelle on mahdollisuus kirjata asiakkaan tietoja elämän eri osalueilta, koskien esimerkiksi tietoja asiakkaan koulutuksesta, ammatista ja eri yhteistyötahoista. Asiakkaat eivät ole osallistuneet lomakkeen suunnitteluun tai arviointiin, joten arvio henkilötietolomakkeen asiakaslähtöisyydestä perustuu sen suunnittelijoiden (minun, Iyaren ja allianssin työntekijöiden) näkemykseen asiasta. Jatkossa allianssin eri lomakkeiden ja palveluiden kehittämiseen ja arviointiin olisi oman näkemykseni mukaan tarpeellista ottaa vahvemmin mukaan myös asiakkaita, jotta palvelun kohderyhmän, eli asiakkaiden ideat ja arviot saataisiin paremmin hyödynnettyä kehittämistyössä. Tämä tukisi myös asiakkaiden luottamusta annettaviin palveluihin, osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta, joiden vahvistaminen kuuluu myös ammattieettisten periaatteiden mukaan sosiaalialan ammattilaisen (sosionomin) tehtäviin. (Arki, arvot ja etiikka 2017: 15–16).

Henkilötietolomakkeella olevien tietojen tulisi palvella asiakkaan, ja tämän oman työntekijän lisäksi myös muita tietoon oikeutettuja tahoja, esimerkiksi työntekijän sijaista, Essi-Allianssin organisaatioiden johtoa ja/tai asiakkaan sosiaalityöntekijää. Allianssin työntekijät tulisi perehdyttää henkilötietolomakkeen käyttöön, jotta asiakastietoa olisi palvelun kannalta saatavissa jatkossa riittävästi, tieto olisi ehyttä ja yhtenäistä, ajantasaista, mutta sitä olisi lomakkeella vain siinä määrin mitä asiakkaan tilanne, ja hänelle annettava palvelu tätä edellyttävät. Essi-Allianssissa tulisi myös kehittää organisaatioiden kesken yhtenäiset käytännöt koskien muun muassa asiakkaiden tietosuojaa, liittyen aluksi arviointiin siitä, ymmärtävätkö kaikki asiakkaat ylipäätään sitä, mitä suostumus henkilötietojen käsittelyyn heidän kohdallaan käytännössä merkitsee. Yhteiset, sovitut toimintatavat, toimintatapojen kehittäminen, tiedon jakaminen Essi-Allianssin eri organisaatioiden ja yhteistyökumppaneiden sisällä ja välillä - unohtamatta asiakaslähtöisyyttä, edistäisi jatkossa paitsi henkilötietolomakkeen käytettävyyttä ja hyödynnettävyyttä, parantaisi kokonaisuudessaan Essi-Allianssin palvelun laatua, sekä luottamusta eri toimijoiden ja asiakkaiden välillä.

Uuden henkilötietolomakkeen tärkeimpänä tehtävänä on toimia paikkana, jonne asiakastietoa kirjataan, tallennetaan, ja josta tietoa on saatavilla asiakastyön dokumentointiin, arviointiin, sekä käytännön asiakastyöhön. Henkilötietolomakkeen rakenne (otsikot ja valikot) puolestaan kertovat siitä, minkälaista tietoa asiakkaasta, sekä muun muassa hänen verkostoistaan koetaan Essi-Allianssissa tarpeelliseksi kerätä, käyttää ja hyödyn-

tää työskentelyssä asiakkaan kanssa ja hänen hyväkseen. Suunnittelemamme henkilötietolomake kuvastaa kehittäjiensä ja käyttäjiensä näkemyksiä, uskomuksia ja arvoja liittyen asiakkaiden elämäntilanteisiin, heidän tarvitsemaansa tukeen, ja käsityksemme siitä miten paitsi Essi-Allianssi, myös muut yhteiskunnan palvelut voivat vastata asiakkaiden tarpeisiin.

Uuden henkilötietolomakkeen suunnittelussa on otettu huomioon sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaisesti asiakaslähtöisyys koskien monialaista yhteistyötä ja palveluiden järjestämistä; lomakkeelle on suunniteltu tietokentät, joihin kirjataan tiedot asiakkaiden yhteistyötahoista, sekä asiakkaan suostumuksesta tietojen vaihtoon. Sen sijaan henkilötietolomakkeen suunnittelussa ei ole otettu huomioon tarvetta sosiaalialan tiedonhallinnan ja tietojärjestelmien kansalliselle yhtenäistämiseksi, jonka tavoitteena on Omakan käyttöönnotto sosiaalihuollon asiakkaille vuonna 2020. (Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto 2018.) Essi-Allianssin käytössä on DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmä, joka ei tue määrämuotoista kirjaamista. Määrämuotoinen kirjaaminen ja rakenteinen tallentaminen ovat lähtökohtina sille, että sosiaalialan palveluntuottaja voi siirtää asiakastietoja kansallisesti yhtenäiseen, valtakunnalliseen asiakastiedon arkistoon, josta tiedot siirtyvät Omakantaan. Tämä herättää kysymyksen siitä, miten pitkälle erilaiset, kaupalliset sosiaalipalveluissa käytettävät tietojärjestelmät lopulta määrittelevät asiakkaille annettavaa palvelua – tai esimerkiksi voivat rajoittaa asiakkaan oikeuksia? Ammattieettisten periaatteiden mukaisesti sosiaalialan ammattilaisen tärkeimpänä tehtävänä on asiakkaiden ihmisoikeuksien edistäminen, johon kuuluu myös sosiaalinen oikeudenmukaisuus. (Arki, arvot ja etiikka 2017: 7.)

Tämän opinnäytetyön myötä olen oppinut käyttämään hyväkseni ja yhdistelemään teoreettista tietopohjaa, sekä erilaisia menetelmiä sosiaalialan käytännön kehittämistyöhön, jota on toteutettu moniammatillisessa työyhteisössä, tiimissä. Tärkein oppi on kuitenkin ollut opinnäytetyöskentelyni avulla saavuttamani näkemys ja varmuus siitä, että voin itse oman työpanokseni avulla, kehittämällä yhtä pientä osaa sosiaalialan palveluista, saada aikaan muutosta myös palveluiden kokonaisuudessa, ja tätä kautta voin vaikuttaa myös asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointiin.

Lähteet

Arki, arvot ja etiikka 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia ry. Saatavana osoitteessa: <<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Luettu 28.10.2018.

Asunto ensin-malli 2018. Asunto ensin. Saatavana osoitteessa: <<http://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/>>. Luettu 25.9.2018

Eduskunta 2018. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) täytäntöönpano – Uusi tietosuojalaki. Päivitetty 25.9.2018. Saatavana osoitteessa: <https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/EUn-tietosuojaudistus/Sivut/EUn-yleinen-tietosuoja-asetus.aspx.>. Luettu 10.10.2018.

Essi-Allianssi asumisen tukena 2017. Esite.

Helminen, Pirjo & Sukula-Ruusunen, Kirsi 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilanne-arviointi ohjaustyössä. Teoksessa: Helminen, Jari (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Henkilötietojen käsittely n.d. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Saatavana osoitteessa: <<https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>>. Luettu 28.9.2018

Henkilötietolaki 1999/523. Annettu Helsingissä 22.4.1999.

Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Kauppinen, Timo & Hannikainen-Ingman, Katri & Sallila, Seppo & Viitanen, Veera 2015. Pienituloisten asuinolot. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 22/2015. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129573/URN_ISBN_978-952-302-541-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 1.10.2018.

Kostianen, Eeva & Laakso, Seppo 2015. Helsinkiläisten asunnottomuuspolut. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2015. Saatavana osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153533/ARARA1_2015_Helsinkilais-ten_asunnottomuuspolut.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Luettu 26.9.2018.

Kääriäinen, Aino 2005. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa: Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-sarja nro 128. HYY Yhtymä: Gaudeamus Oy.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaali- huollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 3.10.2018.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2007/159. Annettu Helsingissä 9.2.2007.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015/254. Annettu Helsingissä 20.3.2015.

Lehmuskoski, Antero 2017. Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa: Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosalama.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista kehittämistoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pitkänen, Sari & Törmä, Sinikka & Huotari, Kari & Puumalainen, Jouni 2015. Joustavalla tuella tavalliseen asumiseen. Selvitys erityisryhmien hajautetun asumisen ratkaisuista. Ympäristöministeriön raportteja 30/2015. Saatavana osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/159393/YMra_30_2015.pdf?sequence=1>. Luettu 27.9.2018.

Rötsä, Maarit & Berglind, Heidi & Huovila, Mikko & Hyppönen, Konstantin & Peksiev, Tiina & Mykkänen, Juha 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) 10/2016. Hankesuunnitelma vuosille 2016 -2020. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1>. Luettu 25.9.2018.

Sayed, Terttu & Helminen, Jari 2017. Psykososiaalinen ohjaus – malli sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastyön ja integraation kehittämiseen. Teoksessa: Helminen, Jari (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Seppänen-Järvelä, Riitta 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin 4/2004. STAKES. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf>. Luettu 27.10.2018.

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 4.0. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_4_0.pdf/1854a756-2662-4f47-80e3-a8b413340fce>. Luettu 28.9.2018.

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto 2018. Kanta-palvelut. Kansaneläkelaitos 2018. Päivitetty 29.08.2018. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkisto>>. Luettu 1.10.2018.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d. Milloin henkilötietoja saa käsitellä? Saatavana osoitteessa: <<https://tietosuoja.fi/kasittelyperusteet>>. Luettu 28.9.2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkaus-
epäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavana osoitteessa: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.> Luettu 30.10.2018.

Essi-Allianssin henkilötietolomake

Asiakkaan perustiedot

Etunimet: Sukunimi: Henkilötunnus:
 Katuosoite: Postinumero:(Espoon postinumerot) Postitoimipaikka:
 Puhelinnumero: Ammatti:

Siviilisäätty: Naimaton/naimisissa/Eronnut/Leski/Avoliitossa
 Lapsia: K/E (Asuvat asiakkaan kanssa: K/E)

Äidinkieli: Suomi/Ruotsi/Muu, mikä? Tulkin tarve: K/E

Palvelupyyntö saapunut: Kalenteri Lähettävä taho: Aikuissosiaalityö/
 Tuki alkanut: Kalenteri Mielenterveys- ja päihdepalvelut/
 Vammaispalvelut/Jälkihuolto (alasetoalikko)

Tuen taso: Kevyt/perus/intensiivi Palveluntuottaja: Snoy/Edistia/Krits

Asiakas on PAIKALLA/POISSA

Asuminen (Tästä pääsee asumisen suunnitelma-lomakkeelle)

On asunto/ASUNNOTON/Jäämässä asunnottomaksi
 Asuu: yksin/puolison kanssa/vanhempien kanssa/
 sukulaiset tai tuttavat/tilapäinen kriisimajoitus/ei yösjää

Allianssin työntekijät

Omaohjaaja: (historia talteen +pvm) Sosiaalityöntekijä: (pvm:t milloin vaihtuu? rinnakkain kahden tiedot jos vaihtumassa tai sijainen)

Yhteistyötahot

Esim.Psyk.poli (alasetoalikko)	Esim. Sh Oksanen	Puh+ Osoite	Aloituspvm	Lisätiedot (esim. jaksot tai viikottaiset tapaamiset)
			lisärivejä tulee tarvittaessa	

Alasetoalikon vaihtoehdot: Aikuissosiaalityö/Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelut (esim. MTP ja Emppu)/ Psykiatrinen poliklinikka (Espoossa) /HUS Neuropsykiatrian poliklinikka/ Riippuvuuspsykiatrian poliklinikka/Lastensuojelu/ Vammaispalvelu/ Ehdonalaisvalvonta/Muu?

Lomakkeet

Tietosuojaseloste Valitse: Kyllä [Valinta täytyy tehdä!]
 Suostumus tietojen luovuttamiseen Valitse: Kyllä [Valinta täytyy tehdä!]

Läheiset

<u>Nimi</u>	<u>Yhteys asiakkaaseen</u>	<u>Puhelinnumero</u>	<u>Osoite</u>	<u>Suostumus tietojen luovuttamiseen</u>
				(Kyllä/Ei)
				lisää rivejä tarvittaessa

Koulutus

<u>Peruskoulu/Lukio/Toisen asteen opinnot/ Korkeasteen opinnot (alasetovavaliikko)</u>	<u>Oppilaitos ja linja/Tutkinto (vapaa tekstikenttä)</u>	<u>Opinnot kesken/keskeytyneet/Valmistunut (alasetovalikko)</u>	<u>Vuosi (vapaa tekstikenttä)</u>

Toimeentulo ja talous

Toimeentulo: palkka/eläke/toimeentulotuki/työttömyysetuudet/sairauspäiväraha/asumistuki/vammaistuki/muu, mikä?

Edunvalvoja: K/E

Välitystili: K/E (Pvm milloin täytetty)

Sakot: K/E

Velat: (vapaa tekstikenttä)

Ulosotto: K/E

Luottotiedot kunnossa: K/E

Tuomio- tai vankilatausta:Terveydentila

Lääkitys: Psykykenlääkkeet/ Korvaushoito/Muu, mikä?

Psykiatriset diagnoosit: (vapaa tekstikenttä)

Somaattiset diagnoosit: (vapaa tekstikenttä)

Apuvälineet: (vapaa tekstikenttä)

Sairaalajaksot: (vapaa tekstikenttä)

Päihteet

Päihteidenkäyttö viimeisen 6 kk:n aikana: päivittäin/viikoittain/harvemmin/ei koskaan

Pääasialliset päihteet: alkoholi/kannabis/amfetamiini/opioidit (heroiini, Subutex, Metadon, kipulääkkeet)/ PKV-lääkkeet (BDZ, barb, sed, hypn) /muu?

Korvaushoito: K/E

Vieroitushoito: E/K Milloin viimeksi? (vapaa tekstikenttä)

Laitoskuntoutus: E/K Milloin viimeksi? (vapaa tekstikenttä)