

"LUOTATKO TILASTOON?"

Toimintamallin luominen tilasto-
tietojen keräämiseen Peruspalve-
lukeskus Oivan vanhus- ja vam-
maispalveluihin

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveysalan kehittämi-
nen ja johtaminen, ylempi AMK
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Pirkko Peltomaa

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

PELTOMAA, PIRKKO:

”LUOTATKO TILASTOON?”

Toimintamallin luominen tilastotietojen keräämiseen Peruspalvelukeskus Oivan vanhus- ja vammaispalveluihin

69 sivua, 16 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on toimintatutkimuksena toteutettu työelämälähtöinen kehittämishanke, joka ajoittui lokakuusta 2014 kesäkuuhun 2015. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli kehittää tiedolla johtamista tilastotietojen luotettavuuden avulla Peruspalvelukeskus Oivassa. Kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää ja kuvata vanhus- ja vammaispalvelujen tuloalueelta kerättävät merkittävimmät tilastot ja laatia tilastotietojen keräämiseen toimintamalli, jonka avulla ne saadaan kerättyä oikeina ja luotettavina.

Tässä kehittämishankkeessa tiedolla johtamisen näkökulmana on tilastotietojen eli tunnuslukujen käyttö ja hyödynnettävyys kuntaorganisaation päätöksenteossa. Näkökulman valinta perustuu siihen, että tunnusluvut, jotka kuvaavat toiminnan tuloksia, ovat edelleen ensisijaisia tiedolla johtamisen välineitä julkisyhteisöissä.

Kehittämistyö oli arjen kehittämistyötä, jossa kehittämishankeprosessi toteutui toimintatutkimuksena sisältäen sekä tutkimusta että toimintaa samanaikaisesti. Peruspalvelukeskus Oivasta kehittämishankkeessa ja toimintamallin luomisessa oli mukana vanhus- ja vammaispalveluista ne avainhenkilöt, joiden vastuulla on oman tulosyksikön tilastotietojen kerääminen ja joilla oli kykyä kehittää prosessia ja löytää itse parhaat käytännöt prosessin onnistumiseksi.

Kehittämishankkeen tavoitteen ja tarkoituksen mukaisesti hankkeessa kehitettiin ja luotiin Peruspalvelukeskus Oivan johdolle tiedolla johtamiseen toimintamalli, jonka avulla vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta kerättävät merkittävimmät ja keskeiset tilastotiedot, joita edellytetään kerättävän valtakunnan ja oman organisaation sekä yhteistyötahojen taholta, voidaan kerätä ja koostaa mahdollisimman oikeina ja luotettavina.

Asiasanat: Tiedolla johtaminen, tilastot, luotettavuus

Lahti University of Applied Sciences
Master`a Degree Programme in Social and Health Care Development and
Management

PELTOMAA, PIRKKO: "DO YOU TRUST STATISTICS?"

The creation of a model for collecting statistics in
Basic Service Centre Oiva elderly and disabled
services

69 pages, 16 pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

This thesis is an action research carried out as a workplace oriented development project taking place from October 2014 to June 2015. The purpose of the project was to develop informational management at Basic Service Centre Oiva, using reliable statistical information. The ultimate goal of the project was to research and present the most substantial statistics concerning the divisions in charge of the elderly and disabled and create a functional model for collecting these statistics in an exact and reliable manner.

Informational management doctrine is used in this project in order to utilize statistics in the most efficient and usable manner possible for the decision-making process of the municipal organization. The choice for this particular doctrine is based on the fact that the statistics depicting operational results are still the primary instruments of informational management inside all public communities.

The development process focused on developing the every day life of the demographic group, in which the process was completed as an action-based study utilizing both action and research. Furthermore, key persons from the services for the elderly and disabled participated in the development project of Oiva and in the creation of the action model itself. These persons were chosen among those who were in charge of collecting the statistics in their respective divisions and who had the ability to develop the process while independently discovering the best procedures with which to make the process succeed.

In accordance with the goal and purpose of the development project, a model for informational management was developed for the use of the administration of Oiva, with which to collect the most substantial and significant statistics from the division for the elderly and disabled. These statistics are expected to be collected by the state, home organization and its affiliates, and the model was designed in such a way that these statistics can be collected in the most reliable and exact manner possible.

Key words: Information management, statistics, reliability

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TILASTOT TIEDOLLA JOHTAMISEN VÄLINEENÄ	4
2.1	Tiedolla johtaminen	4
2.2	Mikä on tilasto?	8
2.3	Tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät	9
2.4	Tilastotietojen tarpeellisuus ja hyöty	11
2.5	Tilastotietojen luotettavuus ja oikeellisuus	13
2.6	Tilastoja ohjaava lainsäädäntö Suomessa	16
3	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	19
3.1	Kehittämishankkeen lähtökohdat	19
3.2	Hankkeen tarkoitus ja tavoitteet ja tavoiteltavat tulokset	20
3.3	Kohdeorganisaatio	21
4	KEHITTÄMIS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT	25
4.1	Kehittämismenetelmänä toimintatutkimus	25
4.2	Aineistonkeruumenetelmän valinta	27
4.3	Yhteistoiminnallinen työkonferenssi -menetelmä	27
4.4	Dokumenttiaineisto -menetelmä	28
4.5	Eettisyys aineistonkeruutilanteissa	29
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	31
5.1	Toimintatutkimuksen käynnistyminen ja etenemisprosessi	31
5.2	Kehittämishankkeen toteutumisen aikataulu	32
5.3	Hankeorganisaatio	33
6	UUDEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN	34
6.1	Kehittämishankkeen käynnistyminen	34
6.2	Työkonferenssit toimijoiden osallistamisen välineenä kehittämisprosessissa	35
6.3	Dokumenttiaineiston hankinta ja hyödyntäminen tiedontuotantoprosessissa	42
7	UUSI TOIMINTAMALLI TILASTOTIETOJEN KERÄÄMISEEN	46
8	KEHITTÄMISHANKKEEN POHDINTA	54
8.1	Kehittämisprosessin ja tuotoksen arviointia	54

8.2	Eettisyys ja luotettavuus	58
8.3	Toimintamallin hyödyllisyys ja ideat jatkokehittämiselle	58
8.4	Pohdinnan loppuksi	60
	LÄHTEET	63
	LIITTEET	70

1 JOHDANTO

Tämän päivän yhteiskunnassa tilastot ovat jokapäiväisiä käyttötavaroita. Niitä tarvitaan ja niitä seurataan talouselämässä ja politiikassa joko aamun sanomalehdestä tai internetin kautta. Ne heijastavat koko yhteiskuntaa ja kaikkia elämänaloja sekä nousevat herkästi puheenaiheeksi kaikkialla ja missä tilanteessa tahansa. Samalla tilastot vaikuttavat asioiden tulkintaan ja siihen, miten maailman muutoksia ymmärretään. Tilasto on kuitenkin vain yksi tapa kuvata yhteiskunnallisia ilmiöitä, ja sillä on omat sääntönsä ja perinteensä sekä kiistakysymyksensä. Siksi tilastonkäyttäjän on hyvä tuntee ja tiedostaa, että tilastoilla on aina rajoituksia ja ne saattavat tuottaa keskenään erisuuntaisia näkemyksiä. (Simpura & Melkas 2013, 7-9.)

Suomessa käytetään sosiaali- ja terveysministeriön mukaan hyviä ja kattavia rekistereitä ja tilastotietoja, joiden avulla palvelujen käyttöä ja tasoa pystytään seuraamaan tarkasti. Tulevaisuudessa tarvitaan kuitenkin enenemässä määrin mittareita, joilla hyvinvoinnin kehitystä voidaan arvioida nykyistä monipuolisemmin. Monipuoliset mittaustavat ja tietolähteet ovat jatkossa entistä tarpeellisempia riittävän seurannan kannalta ja niiden tulee olla hyvin määriteltyjä ja lukumäärä konkreettisesti rajattu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 21.) Samoin Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma korostaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen ja kehittämisen tukeminen tietovarannoilla edellyttää tiedonkeruun kehittämistä, oman toimintatiedon ja vertailutiedon saatavuuden parantamista sekä käytön osaamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 22.)

Sosiaali- terveyspalvelujärjestelmien johtaminen ja kehittäminen edellyttävät sitä, että johtaminen sekä siihen liittyvät yhteiskunnalliset päätökset pohjautuvat ajantasaiseen ja vertailukelpoiseen, alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti saatavilla olevaan tietoon ja niitä arvioidaan systemaattisesti. Luotettavan ja kattavan tiedon avulla on mahdollista paremmin ennakoida ja seurata väestön hyvinvointipalveluiden tarvetta ja terveydentilaa. Saatu tieto auttaa kehittämään palveluverkkoa ja palvelut saadaan vastaamaan muuttuvia tarpeita ja lisää uusia palveluiden tuottamisen mahdollisuuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 20.)

Tiedon hankinta tilastojen tuottamista varten on yksi voimakkaasti uudistuva kokonaisuus. Uusia tiedonkeruuteknologioita ollaan ottamassa käyttöön yhä laajemmin. Niitä edustavat muun muassa internet- ja mobiilikyselyt sekä automatisoitu tietojen vastaanotto hallinnollisista rekistereistä. Samoin myös kokonaan uudentyypiset tietolähteet kuten mobiilidata avaavat uusia mahdollisuuksia. Tiedon saatavuus ja siihen liittyvä lainsäädäntö, teknologia ja osaamisen kehittäminen edellyttävät kaikki panostusta. (Bruun 2013.)

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää tiedolla johtamista parantamalla tilastotietojen luotettavuutta Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella. Tavoitteena on selvittää ja kuvata tulosalueelta kerättävät merkittävimmät tilastot ja laatia tilastotietojen keräämiseen toimintamalli, jonka avulla ne saadaan kerättyä oikeina ja luotettavina. Luotettavuuden tärkeyttä korostavat myös Kaplan ja Norton (2004, 103), joiden mukaan luotettavan informaation saatavuus asiakkaita, palveluista ja prosesseista on keskeinen asia organisaatiossa, jos halutaan parantaa kustannuksia ja laatua.

Tämän työelämälähtöisen kehittämishankkeen aihealueen valinta perustuu tekijän omaan henkilökohtaiseen kiinnostukseen tilastotietojen käytettävyydestä sekä toiminnan johtamisen että voimavarojen kohdentamisen välineenä. Kiinnostuksen taustalla on tekijän pitkä työkokemus sosiaali- ja terveysalalta esimies- ja johtamistyössä, jossa tiedolla johtaminen tilastotietojen avulla on kuulunut oleellisena osana työtehtäviin. Tilastojen keräämiseen ja laatimiseen liittyvät ongelmat ja haasteet ovat vuosien varrella saaneet hankkeen tekijän pohtimaan ja miettimään keinoja, joiden avulla tilastojen luotettavuutta voitaisiin kehittää ja parantaa.

Tässä opinnäytetyöraportissa esitetään miksi kehittämishanke toteutetaan, mihin sillä pyritään ja mitä sillä tavoitellaan. Kehittämishankkeen tietoperustan tavoitteena on auttaa lukijaa ymmärtämään tilastojen lähtökohtia ja tilastojen vaihtelevia käyttötarkoituksia sekä niiden tuottamisen tavan monimutkaisuutta ja tulkintaa (Simpura & Melkas 2013, 7).

Kehittämishankkeen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tietoperusta koostuu oleellisesta tutkimustiedosta ja muusta hanketta oleellisesti eteenpäin vievästä aineistosta. Tätä kehittämistoimintaa ohjaavat käytännön ongelmat ja kysymykset ja tietoa tuotetaan aidossa toimintaympäristössä. Konkreettista muutosta tavoiteltaessa hyvänä apuna toimivat tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät. (Toikko & Rantanen 2009, 22-23.)

Opinnäytetyöraportti jakaantuu Heikkilän, Jokisen ja Nurmelan (2008, 71) mukaisella jaottelulla määrittelyosaan ja työsuunnitteluosaan, josta käytetään nimitystä kehittämishankkeen toteutus. Kehittämishankkeen määrittelyosassa käsitellään hankkeen tietoperustaa ja lähtökohtia sekä aineistonkeruumenetelmiä. Kehittämishankkeen toteutusosiossa täsmennetään kuinka kehittämistehtävä toteutettiin ja mitä siinä saatiin aikaan.

2 TILASTOT TIEDOLLA JOHTAMISEN VÄLINEENÄ

2.1 Tiedolla johtaminen

Tiedolla johtamisen käsitteelle ei ole olemassa yhtä ja yhteistä määritelmää tai teoriapohjaa ja siksi tiedolla johtamisen keskustelua leimaa sen käsitteellinen moninaisuus ja epäselvyys. Epäselvyyteen vaikuttaa sekä "knowledge" että "management" - käsitteisiin liittyvä monimerkityksellisyys. Suomessa knowledge management -käsitteet suomennetaan muun muassa sanoilla tietojohdaminen, tiedon johtaminen, tietämyksen hallinta, tiedon ja osaamisen johtaminen. (Kivinen 2008, 18.) Management -johtamiseen katsotaan kuuluvan myös työn tarkoituksen ja merkityksellisyyden korostamisen sekä luottamuksellisten suhteiden aikaansaaminen työntekijöitä kannustamalla ja hyvän työyhteisön luomisella (Markkula 2011, 58).

Liikanen (2006, 11) käyttää tiedolla johtamisen käsitettä painottaen henkilökohtaista asiantuntijuutta ja kokemusta, ja liittää tiedolla johtamiseen ajatuksen luvasta hallita jotain, mitä ei todellisuudessa voida kuitenkaan hallita. Suomen Valtiovarainministeriön (2013, 12-13) mukaan tiedolla johtaminen on jokseenkin aidoimmillaan sitä, että päätöksenteossa huomioidaan kaikki toiminnan osapuolet, heidän tarpeensa ja panostuksensa sekä hyötynsä. Tällöin päästään kokonaistuottavuuden sekä -vaikuttavuuden kannalta parhaaseen tulokseen ja estetään epätarkoituksenmukainen toiminta ja osaoptimointi.

Tässä kehittämishankkeessa käytetään käsitettä tiedolla johtaminen ja sen näkökulmana on tilastotietojen eli tunnuslukujen käyttö ja hyödynnettävyys kuntaorganisaation päätöksenteossa. Näkökulman valinta perustuu siihen, että tunnusluvut, jotka kuvaavat toiminnan tuloksia, ovat edelleen ensisijaisia tiedolla johtamisen välineitä julkisyhteisöissä. Tätä ajatusta tukee kuntien sosiaalijohtajille tehty tutkimus, jonka mukaan kuntien sosiaalijohtajat mieltävät tiedolla johtamisen rutiineihin sisältyvän lähinnä tilasto- ja vertailutietojen käytön (Österlund 2009, 2). Samoin Torppa-Saarinen (2009, 12) mainitsee, että tunnusluvuilla johdetaan ja analysoidaan tavalli-

sesti toiminnan keskeisten tavoitteiden toteutumista ja arvioidaan toiminnan tehokkuutta. Saloniemen (2012, 35) hoitotyön lähijohtajille tekemän tutkimuksen mukaan lähijohtajat kaipaavat selkeää mallia siitä, mitä tilastollisia tunnuslukuja tulisi seurata ja millä aikavälillä.

Tilastojen tarkoituksena on tuottaa informaatiota jostakin asiasta ja toimia siten organisaatioissa tiedolla johtamisen välineenä. Tilastojen hyödyntämistä osana tiedolla johtamista voi rajoittaa kuitenkin moni asia. Jos tilastot koetaan epäluotettaviksi, niillä ei ole suurta painoarvoa tai pohjaa päätöksenteossa. Siksi käytössä olevien tilastojen toimivuutta ja käytettävyyttä kannattaa arvioida säännöllisin väliajoin ja kriittisesti. Hyvätkin tilastotiedot tarvitsevat aika ajoin päivittämistä. Joskus on myös osattava luopua sellaisista tilastojen keräämisen muodoista, joita ei käytetä tai hyödynnetä lainkaan. (Lönngqvist, Jääskeläinen, Kujansivu, Käpylä, Laihonon, Sillanpää ja Vuolle 2010, 124-125.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten haasteina ovat tiedon tehokas hallinta, tietojen ajantasainen saatavuus ja palvelutoimintaa koskevan seurantatiedon saavutettavuus ja hyödynnettävyys niin päätöksenteossa kuin toiminnan kehittämisessä. Tässä onnistuminen edellyttää tietovarantojen ja tietojärjestelmien tukemista ja uudistamista kaikin tavoin. Kehittämistyön pääpainon tulee tällöin kohdentua sellaisten tietojärjestelmäratkaisujen tukemiseen, joiden avulla mahdollistetaan ajantasaisen ja kattavan tilasto- ja rekisteritiedon keruu sekä tiedolla johtaminen. Tämä taas edellyttää oman toimintatiedon ja vertailutiedon saatavuuden parantamista ja tilastojen käytön osaamista sekä tiedonkeruun ja tietopalvelujen kehittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 28-29.)

Valtiovarainministeriö on omalta osaltaan vastannut tiedolla johtamisen haasteeseen laatimalla SoTe -tietojohdantahankkeessa Tiedolla johtamisen käsikirjan. Sen avulla kuntien ydinpalveluista ja niiden kehittämisestä ja toiminnan ohjauksesta vastaava johto pystyy luomaan yleiskäsityksen siitä, mitä tiedolla johtaminen julkisissa palveluissa on, ja miten tiedolla johtamisjärjestelmän käyttöönotto mahdollistaa palvelutoiminnan entistä paremman kehittämisen. Hankkeessa kehitettiin julkisiin palveluihin kunti-

en sosiaali- ja terveystoimen johtamista ja päätöksentekoa tukevia työvälineitä sekä testattiin työvälineitä todellisessa tuotantoympäristössä. Tiedolla johtamisessa tarvittavien ydinpalvelujen pääpaino ja kehittäminen kohdennettiin tuottavuus-, vaikuttavuus- ja laatu-tietojen tuottamiseen. Hankkeessa luotuja menetelmiä testattiin yli 65-vuotiaille annettavien säännöllisen kotihoidon palvelujen osalta Oulussa, Tampereella ja Turussa. (Valtiovarainministeriö 2013, 6.)

Myös Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote), Sitra ja Chainanalytics Oy ovat kehittäneet yhteistyössä tiedolla johtamiseen mallia ja sitä tukevaa järjestelmää. Mallin avulla sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle tarjotaan pitkän aikavälin suunnitteluväline sekä ohjausmittaristo, ja malli toimii tehokkaana välineenä organisaatioiden ja verkostojen analysoinnissa. Tiedolla johtamisen mallin kehittämisen tavoitteena on ollut luoda hallinnollisista rakenteista riippumaton malli, joka sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden strategisessa päätöksenteossa tarvittavat olennaiset tiedot sekä myös niiden tuottamisen että esittämisen. (Klemola, Uusiluoma & Askola 2014, 6.)

Eksoten tiedolla johtamisen mallissa kerätään tietoja sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmistä sekä ulkoisista tietopankeista. Tiedot yhdistetään ja niitä hyödynnetään tulevien ennusteiden laadinnassa, palveluiden suunnittelussa, asiakasanalyysissä sekä hyvinvointi-indikaattoreiden laskennassa. Tiedolla johtamisen mallia ei kuitenkaan ole tehty ainoastaan Eksoten käyttöön, vaan sitä voidaan hyödyntää valtakunnallisesti koko sosiaalipalveluiden, perusterveydenhoidon ja erikoissairaanhoidon organisaatioiden johtamisessa. (Klemola ym. 2014, 6.)

Hyviä esimerkkejä organisaation tiedolla johtamisen kyvyistä ovat uusien kehittämisideoiden määrä ja muista organisaatioista omaksuttujen ideoiden määrä. Tiedolla johtamiseen liittyvät järjestelmät ovat siten keskeinen tekijä siinä, että organisaatiossa tunnistetaan parhaat innovaatiot ja käytännöt, joita organisaatiossa kehitetään, ja ne levitetään nopeasti jokaiseen organisaation yksikköön. (Kaplan & Norton 2004, 103.) Tätä samaa ajatusta tukee Furåkerin ja Nilssonin (2012, 118) Ruotsin terveydenhuollon

keskijohdolle vuonna 2012 tekemä tutkimus, jonka mukaan kokemus on opettanut heille sen, että hyvään tiedolla johtamiseen liittyy oleellisesti ajatus siitä, että jos halutaan toteuttaa jotain, niin kannattaa ryhtyä pikaisesti toimiin ja kertoa siitä henkilöstölle mahdollisimman pian.

Strategisen päätöksenteon tueksi tarvittavan tiedon tulee olla saatavilla sellaisessa muodossa ja niin kattavaa, että sen avulla voidaan hahmottaa kokonaisuuksia, perustella tehtäviä päätöksiä sekä arvioida tehtyjen päätösten vaikutuksia. Haastavaa on kuitenkin se, että vaikka tietoa kerätään paljon, tarvittava tieto on useimmiten hajaantunut lukuisiin eri lähteisiin sekä järjestelmiin. Tietojen yhdistäminen ja analysoiminen on näin ollen hankalaa ja edellyttää paljon työtä. Faktapohjaisen tiedon puute saattaa johtaa päätöksiä tehtäessä jopa siihen, että yksittäisten asioiden merkitys korostuu liikaa ja voi johtaa kokonaisuuden kannalta ei-optimaaliseen lopputulokseen. (Klemola ym. 2014, 9.)

Organisaation kehittämisen kannalta on tärkeää, että organisaatio tunnistaa ja määrittelee tietotarpeensa ja tarvittavat tietolähteet sekä kuvaa käyttämänsä tiedon ja tietämyksen sekä määrittelee tiedonhankintaprosessin ja siinä käytettävät toiminnot, tietojärjestelmät ja välineet (Stenberg 2012, 254). Sosiaali- ja terveystietopalveluita tuottavilla organisaatioilla on käytössään useita eri tieto- ja raportointijärjestelmiä ja siksi on erityisen tärkeää pystyä erottelemaan suuresta tietomassasta ne olennaiset asiat ja tiedot, joilla on merkitystä päätöksiä tehtäessä. Olennaisiin organisaatioiden tarvitsemiin ja käyttämiin tietomassoihin sisältyy tilastotietojen kerääminen. (Klemola ym. 2014, 12.)

Simpuran ja Melkaksen (2013, 149) mukaan tilastojen maailma voi ulkoa päin tarkasteltuna vaikuttaa jähmeältä ja muuttumattomalta. Vaikutelman saa aikaan se, että yksi tilastoinnin keskeisiä tavoitteita on tuottaa ajallisesti vertailukelpoista tietoa suhteellisen pitkältä ajalta, jopa vuosikymmenien mittaisilta jaksoilta. Maailma kuitenkin muuttuu jatkuvasti ja siksi on tärkeää pitää mielessä ja huomioida se, että jatkuva muutos nostaa esiin uusia tilastoinnin kohteita, mutta toisaalta häivyttää taka-alalle joitakin aikaisemmin tärkeinä pidettyjä tilastoinnin kohteita.

2.2 Mikä on tilasto?

Tilasto viittaa tärkeinä pidettyjen ilmiöiden määrälliseen ja lukujen avulla tapahtuvaan kuvaukseen. Se sisältää usein taulukkoon tai tilastokuvioon kootun tiedon lisäksi yhteenvetoja tuloksista sekä kuvauksen siitä, miten tieto on syntynyt. Tilasto kohdistuu yksinkertaisimmillaan konkreettisiin asioihin, joita voidaan laskea yhteen. Tilastoilla tavoitellaan systemaattista tosiasiatietoa, johon päätöksenteko useimmiten pohjautuu. (Simpura & Melkas 2013, 10.)

Opetushallituksen tuottama Tilastollisia menetelmiä -sanaston mukaan tilastoilla tarkoitetaan tosiasioihin perustuvaa numeroaineistoa. Kaplan ja Norton (2004, 264) toteavat myös, että yksinkertainen numeerinen mittari on helpoin ja useimmin käytetty tapa informaation välineenä. Toisaalta Melkas (2013) on sitä mieltä, että numerot heijastavat maailmaa korkeintaan välillisesti ja viittaa siihen, että Platonista lähtien numerot on koettu omaksi maailmakseen, abstraktioiksi, jolloin todellinen käytännössä toimiva tieto on jotain muuta.

On hyvä pitää mielessä, että tilastot ovat omanlaisensa tiedonlaji muihin, erityisesti tutkimustietoon verrattuna. Tilastot ovat tietoa, joiden tavoitteena on tuoda systemaattista tosiasiatietoa maailmasta. Tilasto on omimmillaan, kun päätöksenteon vaikutuksia seurataan ja arvioidaan ja ne tukevat usein jotain laajempaa esitystapaa. (Simpura & Melkas 2013, 11-12.) Tilastollisten tunnuslukujen avulla huomataan, kun suorituskyvyssä tai toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia ja niihin voidaan reagoida välittömästi. (Kangas 2012, 55.)

Tilastojen tyypillisimpiä käyttötarkoituksia ovat yksittäisten tietojen tarkistaminen ajan tasalle tai monen tilaston rinnakkaisen käytön tarjoaman yleiskuvan hankkiminen sekä taustojen selvittäminen päätöksentekoa varten. Tilastoja käytetään tavallisimmin silloin, kun halutaan tarkistaa jokin yksittäinen tieto. Esimerkiksi paljonko jokin lukumäärä olikaan? Nousiko tai kasvoiko jokin mitattava asia määrällisesti tai prosentuaalisesti kuinka pal-

jon? Yksityiskohdista on tärkeä saada tietoa yleiskuvan muodostamisessa. (Simpura & Melkas 2013, 137.)

Oikein valittujen tunnuslukujen avulla voidaan organisaatioissa ennakoida tulevaa kehitystä ja sitten tehdä tarvittavia toimenpiteitä (Kangas 2012, 55). Tilastojen yhtenä käyttötarkoituksena on myös auttaa henkilöstöä saamaan käsitys siitä, mitä organisaatio pitää toiminnassa tärkeänä ja auttaa henkilöstöä hahmottamaan, mihin toimintoihin päivittäisessä työnteossa tulee panostaa kaikkein eniten (Petäinen 2006, 37).

Melkaksen (2013) mukaan päättäjät eivät osaa tulkita tilastoja, eikä heillä ole aikaa perehtyä niihin. Hänen mielestä päättäjien pitäisi tietää mitä tilastoja on käytettävissä ja osata arvioida eri tilastolähteiden soveltuvuutta ja laatua. Heidän olisi myös tunnettava tilastokäsitteitä ja esitystapaa sekä osattava tulkita niitä. Osaamattomuudesta on seurannut, ettei tilastotietoihin liittyvää evidenssin arvoa ymmärretä ja silloin luotettavuuden arviointi korvataan lähteen (kuvitellulla) arvovallalla. Tähän osaamattomuuteen ja passiivisuuteen on ajateltu auttavan se, että lisätään päättäjien tilastojen lukutaitoa koulutuksella.

2.3 Tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät

Tilastojen lukutaitoon sisältyy muun muassa se, että ymmärtää tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät. Niiden ymmärtäminen tukee tilastonkäyttäjää tilastojen tulkitsemisessa ja ymmärtämisessä. Ne auttavat ymmärtämään minkälaista tietoa tilastoon sisältyy ja mitä asioita tilasto kertoo. Huomionarvoista on kuitenkin se, että yhdellä käsitteellä voi olla useampia määritelmiä, koska eri tilastoissa samannimisellä käsitteellä voi olla erilaisia merkityksiä. (Tilastokeskus 2014a.)

Tilastoihin liittyvien käsitteiden määrittelyä kaipaavat arkikielessäkin yleisesti käytetyt sanat mittaaminen ja mittarit, koska niillä on monenlaisia tulkintoja. On siksi oleellisen tärkeää, että mittaamiseen liittyvät käsitteet kuvataan tarkasti ja määritellään mitä mittaamisella tai mittarilla kussakin yhteydessä tarkoitetaan. Esimerkiksi mittarin ohella käytetään termejä

tunnusluku tai indikaattori. Tunnusluku viittaa ominaisuuksiltaan laskenta-toimen mittareihin ja indikaattoria taas käytetään usein tilanteissa, joissa halutaan korostaa mittarin välistä luonnetta. Joskin on tunnettua, että näitä kaikkia termejä käytetään usein myös synonyymeina. (Lönqvist ym. 2010,117-120.)

Tilastoihin liittyviä ja käytettäviä termejä ja muuttujia on tarpeen avata laaja-alaisemmin tilastotuotannossa käytettävien termien ja muuttujien ymmärtämiseksi (Tilastokeskus 2014a). Esimerkiksi Lönqvistin ym. (2010,118) mukaan mittareilla tarkoitetaan ja niihin sisältyy sekä yksittäisiä tunnuslukuja että informaationkeräysinstrumentteja, jotka kertovat tilastollisia tunnuslukuja ja muuta informatiivista tietoa kohteena olevista asioista. Tässä kehittämishankkeessa mittaaminen ja mittaristo ovat termejä, joilla tarkoitetaan ja viitataan kokoelmaan mittareita ja mittareihin liittyviä tunnuslukuja.

Tilastojen luotettavuus ja totuus ovat sopimuksenvaraista, ei absoluuttista. Siksi on erityisen tärkeää tiedostaa, että tilastotietoa kehystää ja sen perustan muodostavat käsitteet, luokitukset, rajaukset sekä raportointitavat. (Simpura & Melkas 2013, 14.) Tämän kehittämishankkeen kehittämisen tuloksena syntyvään toimintamalliin valittujen käsitteiden tavoitteena on Simpuran ja Melkaksen (2013, 14) mukaisesti selkeyttää ja helpottaa toimintamallin käyttöä ja tulkintaa sekä esitellä tilastojen keräämiseen tarvittavat tiedon lähteet ja tiedonhankinnan menetelmät.

Toimintamallissa käytetään Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueesta käsitettä Tiedonantaja ja neljästä erillisestä tulosityksiköstä käsitettä *tiedonantajayksiköt*. *Tietosisältö ja käyttötarkoitus* käsitteillä tarkoitetaan yleisnimikkeitä, joiden avulla tiedonantajayksiköt tunnistavat mistä tilastonkeruusta on kulloinkin kyse ja mille taholle tilastojen tiedot on toimitettava. Tietosisältö ja Käyttötarkoitus jakaantuvat käsitteellisesti viiteen luokitusosioon, jotka kuvaavat tarkemmin tilaston kohdetta, tilaston otantajoukkoa, mittausjaksoa, raportointiaikaa ja tiedonkeruutapaa sekä tiedonkeruupolkua.

Tilaston kohde kuvaa täsmällisempää tilaston sisältöä ja laajuutta. *Tilaston otantajoukko* -osiossa määritellään mitä tunnuslukuja kulloinkin kerätään ja mistä niiden sisällöt koostuvat. *Mittausjaksolla* tarkoitetaan ajanjaksoa, jolta tiedot kerätään ja *raportointiaika* määrittää milloin ne on toimitettava raportointia pyytävälle taholla. *Tiedonkeruutapa* kuvaa aineiston tuottamistapaa. Tietoa tallennetaan ja tuotetaan pääsääntöisesti tiettyjä tietojärjestelmiä käyttäen ja vain joissain poikkeustapauksissa manuaalista kirjanpitoa käyttäen. Tietojärjestelmien *tiedonkeruupolut*, joiden avulla halutut tilastotiedot saadaan koostettua oikeaa raporttia käyttäen, edellyttävät erilaisten muuttujien eli parametrien valintaa ja käyttöä.

2.4 Tilastotietojen tarpeellisuus ja hyöty

Tilastojen ja tilastotietojen merkitys ja tarpeellisuus on kasvanut suuresti tämän päivän yhteiskunnassa. Tästä syystä tilastojen lukemisen taidosta on tullut tärkeä osa kansalaistaitoa sekä yhteiskunnassa että työelämässä. Tilastojen lukemisen taitoon kuuluu myös annos numerotaitoa eli sen ymmärtämistä, mikä on suurta ja mikä pientä ja mikä muutos tai ero on merkittävää, mikä ei. (Simpura & Melkas 2013, 7.) Taitoa lukea tilastoja oikein voidaan verrata liikennesääntöjen tuntemiseen. Vaikka kaikki eivät aja autoa, jokseenkin jokainen on kuitenkin mukana liikenteessä ja siten hyötyy siitä, että tuntee liikenteen pelisäännöt. (Simpura & Melkas 2013,16.)

Sosiaali- ja terveyspalveluissa tarpeelliset tilastotiedot liittyvät suurimmalta osin johdon talousarviotyöskentelyyn ja siinä käytettäviin lukuihin sekä hoitopäivistä että asiakasmääristä (Österlund 2009, 36-37). Ilman toimivaa raportointia organisaatioiden on mahdotonta varmistua siitä, että organisaatiossa on oikeanlaista tietoa päätöksen teon tueksi. Toimiva raportointi edellyttää huolellista suunnittelua ja tasapainoista informaation tuotantoa. Toiminnan johtamisen kannalta kriittisiä osa-alueita ovat ohjaustiedon tuottaminen ja hallinta. Siksi on tärkeä tunnistaa oikeat suoritemittarit, sopivat tavoitetasot ja se, kuinka saavutettuihin tavoitteisiin reagoidaan. (Petäinen 2006, 6-12).

Kun mittarit katsotaan tiedolla johtamisen työkaluksi, on syytä tarkastella asiaa teknisiä mittausratkaisuja laajemmin ja varmistaa, että tietoa aidosti hyödynnetään johtamisen ja kehittämisen tukena. Tärkeä on löytää johtamisen kannalta toimintaa kuvaavat keskeiset mittarit ja tunnusluvut, riittävän tarkan ja kattavan kuvan saamiseksi. Joskin on hyväksyttävä se tosiasia, ettei aivan täydellisiä tilastointi tai mittaustyökaluja ole olemassa, eikä se olekaan olennaista johtamisen ja kehittämisen kannalta. (Lönqvist ym. 2010, 7-8, 215.)

Hankkeen tekijä kyllä ymmärtää sen, etteivät tilastojen luotettavuusongelmat ole vain yksittäisten organisaatioiden haasteena tai synnyttämiä. Stakesin (2006, 22) mukaan julkisyhteisöjen tilastojen luotettavuusongelmat juontavat yli kahdenkymmenen vuoden takaisin merkittäviin valtakunnallisiin muutoksiin tilastotietojen keräämisessä. Julkisyhteisöjen hoiva- ja hoivopalveluiden tilastotietojen tiedonkeruuvaiheeseen tehtiin vuonna 1993 uudistus, jonka seurauksena kunnat vapautettiin yhtenäisestä talousarviokaavasta. Tämän muutoksen myötä kuntien taloudenseurannat eriytyivät toisistaan ja ovat siitä saakka vaikeuttaneet kansallisesti yhtenäisten ja luotettavien talous- ja toimintatilastotietojen keräämistä merkittävästi.

Edelleen vuonna 1997, kun kuntien talouden seurannassa alettiin noudattaa kirjanpitolakia, ja talousarvion rooli heikkeni, alkoi ongelmia esiintyä toimintatietojen luotettavuudessa ja vertailukelpoisuudessa. Ongelmia alkoi esiintyä myös sosiaali- ja terveystalouden keskinäisessä rajanvedossa. Kun rajat sosiaali- ja terveystalouden välillä hämärtyivät, oli seurauksena, että kuntien organisointitavoista riippuen samankaltainen palvelu oli yhdessä kunnassa luokiteltuna terveystalouksena ja toisessa sosiaali- ja terveystalouksena. Ongelmia lisäsi myös se, että kunnallisen palvelutuotannon rinnalle kehittyi yksityistä palvelutuotantoa, josta ei välttämättä saada tai ole olemassa tietoa talous- ja toimintatilastoa varten. (Stakes 2006, 22.)

Kuntien johtamisjärjestelmien tulisi valtiovarainministeriön (2011, 24) mukaan sisältää enenevässä määrin mittareita, joiden avulla strategioiden toteutumista voidaan tukea. Näihin toivotaan erityisesti sisällytettävän mittareita, jotka koskettaisivat muun muassa seuraavia tehtäväalueita: van-

hainkotihoitoa, vanhusten palveluasumista ja kotihoitoa. (Valtiovarainministeriö 2011, 24.) Petäisen (2006, 49) mukaan tilastollisten tunnuslukujen tulisi sisältää operatiivisen toiminnan kannalta tarpeellisia ja välttämättömiä seikkoja, ja niiden onnistumiseen tarvitaan siksi lähes koko organisaation panosta.

Organisaatioiden avaintehtävissä toimivat tarvitsevat työssään asiakkaita, palveluita, prosesseja ja tuotteita koskevaa informaatiota (Kaplan & Norton 2004, 103). Kaplanin ja Nortonin (2004, 265) mielestä informaatiosta vastaavien johtajien tulee kantaa aina lopullinen vastuu esitettyjen lukujen paikkansapitävyydestä. Ukko (2009,72) on toisaalta sitä mieltä, että organisaatioiden johtajien lisäksi myös muiden työntekijöiden tulisi lisätä tietämystään ja ymmärrystään suorituskyvyn mittaamisen tarpeellisuuteen ja mittaustulosten tarkkuuteen, luotettavuuteen ja selkeyteen, ja siten luoda entistä vakaampi pohja päätöksenteolle.

2.5 Tilastotietojen luotettavuus ja oikeellisuus

Tilastojen luotettavuudella tarkoitetaan mahdollisimman paikkansapitäviä ja täsmällisiä olosuhteita ja asioita, joita niillä halutaan kuvata. Tämän määrittelyn ja ammattieettisen periaatteen taustana on käsikirja Laatia tilastoissa, jota Tilastokeskus ja sen työntekijät soveltavat (Tilastokeskus 2007, 7). Tiedon totuudellisuus, joita numerot usein edustavat, tulisi nähdä totuutena jostakin asiasta ja siten välttämättömänä absoluuttisen tiedon välineenä (Nonaka 1994, 15-16). Samoin tietojen tulee olla helposti ja tasapuolisesti saatavilla ja selkeästi raportoituja, mikä edellyttää, että tilaston keskeisistä tuloksista julkaistaan yhteenveto sekä tehdään kuvaus siinä käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä (Simpura & Melkas 2013, 110-111).

Sosiaali- ja terveyspalvelujen tilastotiedoissa kuvataan useimmiten palveluiden käytön volyymia. Tilastoissa ilmenee kuitenkin pulmia, jotka johtuvat muun muassa tiedonkeruuvaiheesta ja tehtäväluokituksista. Tähän on syynä se, että kuntien tehtäväluokitukset ovat usein kuntien omista tarpeista lähteviä, ja ne eivät siten seuraa mitään yhteistä luokitusta. (Tilastokeskus 2006, 22.) Tilastojen luotettavuuden eli laadun kannalta on tärke-

ää, että tilastojen julkistaminen osataan ennakoida ja se on oikea-aikaista ja täsmällistä sekä hyvissä ajoin kaikkien tiedossa (Simpura & Melkas 2013, 109). Kunnat voivat kehittää omaa toimintaansa palvelujen, tuottavuuden, vaikuttavuuden sekä asiakaslähtöisyyden osalta vain jos päätöksenteossa on käytettävissä oikeaa, luotettavaa, riittävän laadukasta ja ajantasaista tietoa (Valtiovarainministeriö 2013, 9.)

On lähes itsestään selvää, että oikean ja ajantasaisen tiedon perusteella voidaan löytää ja tehdä huomattavasti parempi päätöksiä ja kehittää toimintaa aivan eri tavoin kuin puutteellisen tiedon varassa toimien. Jos käytössä on riittävästi tiedolla johtamista tukevia järjestelmiä, niin niiden avulla tuotettu tieto auttaa löytämään omasta toiminnasta eniten kehittämistä vaativat palvelut ja toiminnot sekä suuntaamaan rajalliset resurssit tuottavimpiin ja vaikuttavimpiin toiminnan kohteisiin. Esimerkiksi, kun saatavilla on oikeaa tietoa kokonaistuottavuudesta ja -vaikuttavuudesta, niin eri toimintojen tietoja ja laajempia palvelukokonaisuuksia voidaan tarkastella laaja-alaisemmin. Ja nähdä taloudelliset ja toiminnalliset vaikutukset sekä tunnusluvut, joiden perusteella korjaavia toimenpiteitä kannattaa tehdä. (Valtiovarainministeriö (2013, 4.)

Tilastojen tietolähteitä on runsaasti, joten kaikkiin valmiina oleviin aineistoihin on suhtauduttava kriittisesti ja punnittava niiden luotettavuutta sekä sisällön kuvailua ja selittämistä. Tietoja on usein muokattava, yhdisteltävä ja tulkittava, jotta tiedot tulisivat luotettaviksi ja vertailukelpoisiksi. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2013, 189.) Tilastokeskuksen (2007, 6) mukaan tilastojen laadun varmistaa se, että niiden on oltava mahdollisimman luotettavia ja niitä laadittaessa on käytettävä yhdenmukaisia käsitteitä, määritelmiä ja luokituksia. Tilastot voidaan jakaa ja luokitella esimerkiksi toistuviin ja kertaluonteisiin tilastotutkimuksiin, jolloin ne tehdään tietyn määräajoin tai toteutetaan jo aiemmin tehdyn pohjalta. (Tilastokeskus 2007, 29).

Tilastojen luotettavuutta ja uskottavuutta tulee kehittää ja parantaa kaikin tavoin, koska erityisesti vanhustenhuollossa käytössä olevat tilastointiohjelmat eivät vastaa tähän haasteeseen riittävän hyvin. Valtiovarainministeriön (2013, 13) mukaan tämä johtuu siitä, että kuntien ydinpalveluissa ei

käytetä tällä hetkellä riittävästi hyväksi tiedolla johtamisen mahdollisuuksia. Tämä näkyy muun muassa siinä, että toiminnan ohjauksessa ja johtamisessa tarvittavaa tietoa tuotetaan eri lähteistä ja erillisinä tietojoukkoina. Toiminnan tiedot raportoidaan useista operatiivisista järjestelmistä erikseen pääasiassa suoritetasoisin. Niitä ei kuitenkaan tehdä johdonmukaisesti, eivätkä laskennan kohteet ole riittäväällä tarkkuustasolla. Tilastointiohjelmien epäluotettavuus on saanut aikaan sen, että joidenkin lähijohtajien mielestä on joissain tilanteissa nopeinta ottaa ruutupaperi ja laskea tilastot käsin (Röppänen 2015, 45).

Tilastovirastot tekevät parhaansa turvatakseen luotettavan tiedon tuotannon ja tarjonnan. Silti on tärkeä huomioida se, että vaikka tietoa olisikin riittävästi tarjolla, se ei kuitenkaan yksistään riitä, sitä on osattava myös hyödyntää. Ensimmäinen askel tässä on taito ymmärtää tilastoja ja kyky tulkita ilmiöitä numeroiden takaa. Toisaalta on huomionarvoista, että suomalainen koulujärjestelmä kyllä tuottaa tilasto-osaamista ja sitä arvostetaan maailmalla. Tästä todisteena on uutinen siitä, että Suomi on voittanut kolme kertaa kansainvälisen tilastojen luku- ja käyttötaitokilpailun lukiosarjan. (Bruun 2013.)

Tiedon etsijälle on tarjolla tänä päivänä tilastotietoa ennennäkemättömän paljon. Tietotarpeet ovat kuitenkin kokoluokaltaan ja monimutkaisuudeltaan ennennäkemättömiä. Saatavilla oleva tilastotieto ei varmaan milloinkaan ole ollut laadullisesti niin monenkirjavaa ja sitä on saatavilla monissa eri kanavissa ja muodoissa. Tietoa on taulukoina, kaavioina, tietokantapohjaisena avoimena datana (rajapintojen kautta), infografiikkana, interaktiivisina sovelluksina, tekstiin sidottuna analyysinä jne. Tarvitaan laajaa vuoropuhelua tiedontuottajien ja tiedonkäyttäjien välillä, jotta tilastontuottajat kykenevät tunnistamaan käyttäjien erilaiset tarpeet niin tietosisällön kuin esitystavan ja -kanavankin suhteen ja vastaamaan näihin haasteisiin. (Bruun 2013.) Melkaksen (2013) mukaan olisikin tärkeää kehittää tilastoesitysten havainnollisuutta ja käyttää verkkomaailmaan tulleita uusia keinoja tilastojen havainnollistamisessa.

Tilastojen luotettavuutta koskeva periaate edellyttää, että tilaston tieto on mahdollisimman tarkka ja että sen tiedoissa on mahdollisimman vähän epätarkkuutta ja virheitä, koska virheitä tilastoihin tuottaa useimmiten tiedon keruuvaiheessa valikoitu aineisto, käytetyt mittarit ja tietojen muokkaus (Simpura & Melkas 2013, 109). Petäisen (2006, 49) mukaan on oleellista huomioida, että vaikka tilastojen avulla pyritään kuvaamaan organisaatioiden todellisuutta, niiden täydellisyyteen ei kuitenkaan kannata pyrkiä, koska tilastoihin liittyy aina kuitenkin viime kädessä myös inhimillinen tulokinnan osuus.

2.6 Tilastoja ohjaava lainsäädäntö Suomessa

Suomessa lainsäädäntö ohjaa tilastojen laadintaa merkittävässä määrin. Merkittävin tilastoja ohjaava laki on tilastolaki, jossa säädellään muun muassa tiedonkeruusta, tietojen käsittelystä ja tiedonantovelvollisuudesta. Yleiseen tiedonantovelvollisuuteen sisältyy velvoite antaa tilastollisia tietoja laissa erikseen määritellyissä asioissa. Suurin osa tilastojen sisältämisestä tiedoista saadaan erilaisista rekistereistä. Tiedonantajilta kuten yrityksiltä, kunnallisilla organisaatioilta ja voittoa tavoittelemattomilla yhteisöiltä kerätään vain ne välttämättömät tiedot, joita ei saada muualta rekistereistä. (Tilastokeskus 2013.)

Tilastoja tuotettaessa tietojen käsittelyyn sovelletaan tilastolain lisäksi henkilötietolakia sekä lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Tämän lain mukaan henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joiden avulla henkilö voidaan tunnistaa. Siksi on tärkeää, että tietojen antajilta pyydetään vain tilaston laatimisen kannalta välttämättömät tiedot. Laki sallii arkaluontoistenkin henkilötietojen käsittelyn, kuten esimerkiksi henkilötunnusten käyttämisen tilastoinnissa. Jos rekisteröidyn henkilön yksilöiminen on tärkeää, tiedot tulee kuitenkin suojata ja aineistot säilyttää sekä hävittää tietosuojaohjeiden mukaisesti. Tällainen toiminta edellyttää myös sen, että kaikista henkilörekistereistä laaditaan rekisteriselosteet, jotka on pidettävä kaikkien saatavilla. (Tilastokeskus 2004.)

Julkisuuslain (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta) veloitteen mukaan viranomaisten on laadittava tietojärjestelmäseloste, joka on saatettava yleisesti nähtäville. Tietojärjestelmäselosteesta on ilmennettävä tieto viranomaisen ylläpitämistä tietojärjestelmistä ja tietojärjestelmän käyttötarkoituksesta sekä siihen tallennetuista tiedoista. Lisäksi siinä tulee olla maininta tietojen julkisuudesta tai salassa pidettävyydestä sekä siitä, mihin tietojen salassa pidettävyys perustuu. (Tilastokeskus 2005.)

Myös EU:n tilastosäädökset ohjaavat EU-maiden tilastojen laadintaa. Kyseiset tilastosäädökset koskevat ja ohjaavat EU-maiden tilastojen yhdenmukaistamista, kuten luokituksia ja muita tilastostandardeja sekä komissiolle toimitettavia tietoja ja noudatettavia aikatauluja. Keskeinen tilastojen laadintaa ohjaava asiakirja on Euroopan parlamentin ja neuvoston hyväksymä monivuotinen tilasto-ohjelma, jonka pohjalta komissio laatii vuotuisen työohjelman. Laadittaessa tilasto-ohjelman mukaisia tilastoja EU-maiden tilastovirastojen sekä EU:n tilastoviraston Eurostatin on sovellettava EY:n tilastolakia. Tämä on laki, joka ylikansallisena säädöksenä ohittaa kansallisen tilastolain. Suomen oman tilastolain ja EY:n tilastointilain välillä ei kuitenkaan käytännössä ole ristiriitoja. (Tilastokeskus 2013.)

Kuntalaki ohjaa myös jossain määrin tilastojen laadintaa. Lain 65 pykälän veloitteen mukaisesti kuntaorganisaatioiden toimintaa ohjataan talousarviossa ja taloussuunnitelmassa hyväksytyjen tavoitteiden avulla, joka edellyttää jatkuvaa menojen ja tulojen hallintaa sekä toimintojen tarkastelua. Talouden hallinnan apuvälineinä käytetään sekä kirjanpidossa että tilastoinnissa erilaisia ryhmittelyjä ja luokituksia, joita ovat muun muassa tehtäväluokitukset sekä meno- ja tuloluokitukset. Kunta-alan toiminta- ja taloustilastoissa käyttötalouden tehtäväluokkia ovat yleishallinto, sosiaali- ja terveystoimi, opetus- ja kulttuuritoimi sekä muut palvelut. (Suorto 2008, 17.) Toiminnan ja talouden tavoiteasettelussa suunnitelman pohjana toimii kunnalle laadittu strategiasuunnitelma ja siihen liittyvät tehtäväkohtaiset palvelusuunnitelmat. Palvelusuunnitelmat sisältävät ne toimenpiteet, joiden avulla palvelut eri toimialoilla tuotetaan. (Suorto 2008, 45.) Kuntalain

69 pykälän mukaan kuntien tulee laatia toiminnastaan vuosittain toimintakertomus, jossa esitetään lukuja sekä taloudellisten että toiminnallisten tavoitteiden toteutumisesta.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

3.1 Kehittämishankkeen lähtökohdat

Kehittämishanke lähtee harvoin liikkeelle puhtaasti teoriasta tai käytännöstä, vaan usein mukana ovat molemmat lähtökohdat. Kehittäjän on oltava kehittämisessä tiiviisti mukana omalla työpanoksellaan, ja hän osallistuu aktiivisesti muutosprosessiin muiden toimijoiden kanssa. (Heikkinen ym. 2007, 94-95.) Toisin kuin tieteellisessä tutkimuksessa, tutkimuksellisessa kehittämisessä keskitytään käytännön tarpeesta nousseiden ongelmien ratkaisuun ja siinä korostuu välitön vuorovaikutus toimijoiden kesken ja käytännön sekä teorian vuoropuhelu. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18.)

Tämän kehittämishankkeen lähtökohtana on ollut hankkeen tekijän oma henkilökohtainen kiinnostus tilastojen käytettävyyteen ja luotettavuuteen. Tekijä on työskennellyt useita vuosia sosiaali- ja terveysalalla esimies- ja johtamistehtävissä, joissa tiedolla johtaminen tilastotietojen avulla on kuulunut oleellisena osana esimiestyötä. Tilastojen keräämiseen ja laatimiseen liittyvät ongelmat ja haasteet ovat saaneet tekijän aika ajoin pohtimaan ja miettimään erilaisia keinoja, joiden avulla tilastojen luotettavuutta voitaisiin kehittää ja parantaa. Tilastoihin liittyvien ongelmien taustalla saattaa olla Lönnqvistin ym. (2010, 128) mukaan riittämätön mittareiden käyttöön liittyvä ohjeistaminen ja se, että tilastotiedot ovat hajallaan eri tietojärjestelmissä ja eri toimijoiden vastuulla. Ja siten kaiken tarvittavan tilastotiedon kerääminen on suuren työn takana.

Peruspalvelukeskus Oivan organisaatiossa ongelmat tilastotietojen epäluotettavuudelle johtuvat useista eri tekijöistä. Ensisijaisena ja merkittävänä syynä on hankkeen tekijän mielestä se, etteivät käytössä olevat tietojärjestelmäohjelmat tue tai tuota suoraan oikeita tai oleellisia tilastolukuja, joihin voi ehdottomasti luottaa. Peruspalvelukeskus Oivassa on käytössä potilastietojen ja asiakastietojen kirjaamiseen ja niiden tilastoimiseen omat erilliset Effica -tietokoneohjelmistot. Perusterveydenhuollossa ja osassa sosiaalihuollon palveluja käytetään Terveys Efficaa ja sosiaalihuollon pal-

veluissa Sos Efficaa, ja niillä molemmilla on omat raportoinnin ohjelmajärjestelmät. Erilliset raportointiohjelmat vaikuttavat osaltaan siihen, että tietojärjestelmistä saatavien lukujen lisäksi tilastolukuja joudutaan keräämään ja laskemaan manuaalisesti. Tämä taas aiheuttaa jossain määrin väärintymmärryksiä ja muita tilastojen luotettavuuteen liittyviä ongelmia. Joissain tapauksissa taas tilastotietojen keräämiseen liittyvät toimeksiannot ovat liian epämääräisiä tai ylimalkaisia. Se saa aikaan sen, että tilastoja joudutaan korjaamaan ja täsmentämään yhä uudelleen jopa useita kertoja.

Ongelmia on syntynyt erityisesti silloin, kun ei ole ymmärretty mihin tarkoitukseen tilastolukuja käytetään tai lukujen sisällön määrittely on esitetty epäselvästi. Tilastojen roolia toiminnan johtamisen tukemisessa ei tunnisteta tai ymmärretä, koska julkisten organisaatioiden johtajat valitaan usein substanssiosaamisen perusteella johtamisosaamisen sijaan. Tämä on toisaalta inhimillistä, koska sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle konkreettinen asiakastyö on ydintehtävää, ja tilastotietojen keräämiseen tarvittavien lukujen luotettavuus tai oikeellisuus nähdään useimmiten toisarvoisena asiana. (Lönngqvist ym. 2010, 127-128.)

Hankkeen tekijän mielestä on tärkeää kasvattaa ja lisätä ymmärrystä sekä tietoisuutta luotettavien tilastotietojen tarpeellisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla. Tämän kehittämishankkeen aiheen valinnan ja toteuttamisen yhtenä valintaperusteena on ollut vastata omalta osaltaan tähän haasteeseen ja lisätä tietoa luotettavien tilastotietojen tarpeellisuudesta Peruspalvelukeskus Oivan organisaatiossa.

3.2 Hankkeen tarkoitus ja tavoitteet ja tavoiteltavat tulokset

Tämän kehittämishankkeen **tarkoituksena** oli kehittää tiedolla johtamista parantamalla tilastotietojen luotettavuutta Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella.

Kehittämistyön **tavoitteena** oli selvittää ja kuvata vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta kerättävät merkittävimmät tilastot ja laatia tilastotieto-

jen keräämiseen toimintamalli, jonka avulla ne saadaan kerättyä oikeina ja luotettavina.

Kehittämishankkeessa tilastotietojen selvittäminen ja kuvaaminen rajattiin Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueen merkittävimpiin ja oleellisiin tilastotietoihin, jotka täsmentyivät ja selkiytyivät kehittämishankkeen toteutuksen myötä. Rajausta perustui Lönnqvistin ym. (2010, 122) mukaiseen ajatukseen siitä, että tilastojen eli mittareiden kehittämisessä ei määrää korvaa laatua, vaan rajattu määrä hyviä mittareita auttaa paljon todennäköisemmin löytämään toiminnan kannalta olennaisen tiedon. Ja tarvittaessa tietoa voidaan täydentää ja kerätä muilla tiedolla johtamisen työkaluilla. Samoin Valtiovarainministeriö (2013, 36) on todennut, että mittareiden määrityksessä ja valinnassa kannattaa kiinnittää erityistä huomiota mittareiden pätevyyteen eli tarkoituksenmukaisuuteen, luotettavuuteen ja siihen, että otetaan käyttöön vain ehdottoman tarpeelliset mittarit.

Toikon ja Rantasen (2009, 126) mukaan on oleellisen tärkeää ja tarpeen kehittää nimenomaan sellaisia menetelmiä ja käytäntöjä, jotka ovat suoraan tai lähes suoraan siirrettävissä toiseen ympäristöön. Siksi myös tämän hankkeen toteutumisessa huomioitiin koko kehittämisen ajan sen mahdollinen hyödynnettävyys muille Peruspalvelukeskus Oivan tulosalueille.

3.3 Kohdeorganisaatio

Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio Peruspalvelukeskus Oiva perustettiin vuonna 2007. Siitä lähtien Peruspalvelukeskus Oiva on tuottanut yhteistoimintasopimuksen mukaisesti Läntisen perusturvapiirin kuntien eli Asikkalan, Hollolan, Hämeenkosken, Kärkölan ja Padasjoen järjestettäväksi säädetyt lakisääteiset sosiaali- ja perusterveydenhuollon palvelut. Niin sanottuna isäntäkuntana on alusta asti toiminut Hollolan kunta (kuviot 1).

Vuosina 2007 -2013 Peruspalvelukeskus Oiva oli kunnallinen liikelaitos ja sen taloudenohjaus käsiteltiin erillään isäntäkunnan talousarviossa käyttötalouden, investointien ja rahoituksen osalta. Vuoden 2014 alusta Peruspalvelukeskus Oiva muuttui liikelaitoksesta taseyksiköksi, mikä tarkoittaa sitä, että Peruspalvelukeskus Oiva on oma muu taseyksikkö Hollolan kunnan kirjanpidossa (Hollolan kunnanvaltuusto 22.4.2013).

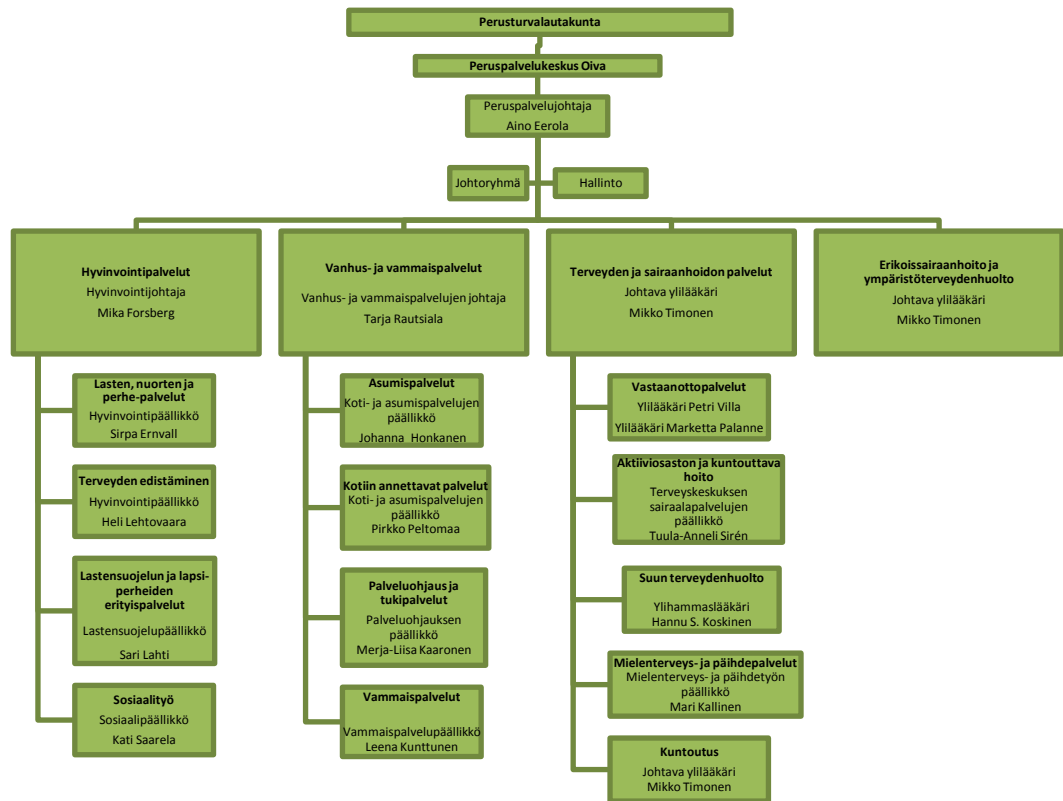


KUVIO 1: Peruspalvelukeskus Oivan yhteistoiminta-alue (Tarsia 2014)

Peruspalvelukeskus Oivan sisältämät tulostuulliset tulosalueet ovat muuttuneet useita kertoja koko Oivan olemassaolon aikana. Vuoden 2014 alussa Peruspalvelukeskus Oivan toiminta muodostui kuudesta tulosalueesta, joita olivat: Hyvinvointi, Sosiaalipalvelut, Koti- ja asumispalvelut, Terveyden- ja sairaanhoidonpalvelut, Hallinto- ja talouspalvelut sekä Erikoissairaanhoito, jonka tilaus ja kustannukset sisältyvät Oivan talousarvioon 1.1.2014 alkaen yhteistoimintasopimuksen mukaisesti. (Perusturvautakunta 14.10.2014.)

Vuoden 2014 aikana Oivan organisaatiota on edelleen selkiytetty ja päällekkäisyyksiä poistettu. Tämänhetkinen organisaatio ja tulosaluejako, joka astui voimaan 1.4.2014, koostuu enää neljästä eri tulosalueesta (kuvio 2). Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalue, jossa tämä kehittämishanke to-

teutettiin, on Peruspalvelukeskus Oivan suurin tulosalue ja kattaa yli puolet koko Oivan henkilöstöstä. Kehittämishankkeen tekijä työskentelee tällä hetkellä Kotiin annettavien palvelujen tulosyksikössä johtotehtävissä, mutta kokemusta hankkeen tekijällä on vanhuspalvelujen kaikista eri osa-alueista sekä jossain määrin koko tulosalueen johtamisesta.



KUVIO 2: Peruspalvelukeskus Oivan organisaatio (Peruspalvelukeskus Oiva 2014)

Peruspalvelukeskus Oivassa on käytössä suoriteperusteinen kuntalaskutus. Suoritteilla tarkoitetaan suoritteita, jotka voidaan kohdistaa suoraan hoito- tai palvelutoimintaan. Suoritteiden määrittelyissä ja seurannassa ja on otettu huomioon suomen Kuntaliiton, Tilastokeskuksen sekä Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen määrittelemät suositukset ja terveydenhuollon toimintatilaston sekä hoitoilmoituksen täyttöohjeet. (Suoritekäsikirja 2014.)

Suoritteita ovat esimerkiksi hoitopäivä vuodeosastolla tai asumispalveluyksikössä, avohoitoyksikön avohoitokäynti, yksittäinen toimenpide, hoitotai tutkimuspaketti, yksittäinen laboratoriotutkimus, toimenpide, dieettiravintopäivä, puhelinkontakti, asiakkaan käynti vastaanotolla tai toimistolla, palvelukäynti asiakkaan luona jne. Suoriteseurannan perustana Peruspalvelukeskus Oivassa toimii Suoritekäsikirja. Sen tarkoituksena on määrittää ja yhtenäistää suoritteiden kirjaamista sekä niiden tilastointia. Suoritekäsikirjassa on otettu huomioon käyttösuunnitelmien seurannan, jäsenkunnille toimitettavien seurantaraporttien ja peruspalvelukeskuksen toimintakertomuksen tietotarpeet ja se mahdollistaa myös valtakunnallisten tilastojen keräämisen tiedostoista. (Suoritekäsikirja 2014.)

Osana Peruspalvelukeskus Oivan vastuuyksiköiden esimiesten työtehtäviä sisältyy oleellisesti erilaisten tilastotietojen seuranta ja kerääminen. Tilastotietoja tarvitaan ja pyydetään jatkuvasti joko koko Oivan organisaation tai oman tulosalueen tarpeisiin. Vuosittaiset valtakunnan tasolla kerättävät tilastotiedot kuormittavat alkuvuodesta merkittävästi sekä esimiehiä että tukipalveluhenkilöstöä, koska niitä kerätään ja pyydetään monin eri tavoin ja muodoin useiden tahojen kautta.

Tilastojen kerääminen ja käyttö ovat siis välttämätön osa esimiestyötä ja siksi niiden hyödyllisyys kannattaa esimiesten tiedostaa. Lönnqvistin ym. (2010, 8) mukaan mittaaminen ja tunnuslukujen seuranta voivat haasteistua ja puutteistaan huolimatta olla toimivia johtamisen välineitä, jos ja kun käyttötarpeet mittareille ymmärretään. Unohtamatta kuitenkin perinteisiä mittaustapoja, joista voi olla myös hyötyä toiminnan kehittämisessä.

4 KEHITTÄMIS- JA AINEISTONKERUUMENETELMÄT

4.1 Kehittämismenetelmänä toimintatutkimus

Kehittämis- ja aineistonkeruumenetelmät ovat välineitä, joiden avulla tuotetaan kehittämistoimintaa kuvaavaa tietoa ja siinä tarvittavaa tietoa. Tiedonkeruumenetelmien käyttö mahdollistaa tiedon systemaattisen keräämisen ja analysoinnin. Niillä tavoitellaan myös tiedon luotettavuuden toteutumista. (Toikko & Rantanen 2009, 129-130.)

Toimintatutkimuksessa toteutetaan nimensä mukaisesti toimintaa ja tutkimusta samanaikaisesti. Siinä yhdistyvät käytännön työelämän ja siellä olevien ongelmien tiedostaminen ja niiden mahdollinen poistaminen. Yhteistyö on merkittävä elementti, koska sitä tekevät ja siihen osallistuvat ne, joita ongelma koskee. Yhteistyö edellyttää yhteistä tavoitetta ja kiinnostusta siitä, miten asioiden tulee olla eli pyritään yhdessä ratkaisemaan ongelmia ja saamaan aikaan muutosta. (Kananen 2009, 9.)

Toimintatutkimuksessa etsitään ratkaisua johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Yleensä toimintatutkimuksessa on kyse koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessista, jolloin siihen tarvitaan kaikkien toimijoiden sitoutumista. Osallistujat ovat vastuullisia toiminnastaan ja sen intensiteetistä sekä muille osallistujille että itselleen jokaisessa toiminnan eri vaiheessa. (Metsämuuronen 2006, 102-103.) Toimintatutkimuksen etenemistä ei voi kuitenkaan kirjoittaa tai tietää etukäteen täsmällisesti, mutta tiedonkeruumenetelmän oikea valinta on tärkeää ja välttämätön vaihe, vaikka se ei toteutuisikaan sellaisenaan. (Heikkinen ym. 2007, 86).

Toimintatutkimuksessa osallistujien käytännöllisen viisauden hyödyntäminen on yksi keino, jonka avulla käytäntöjä pystytään parantamaan. Prosessissa mukana olevien osallisuusaste voi tietenkin vaihdella huomattavasti, koska toiminta tapahtuu sosiaalisen yhteisön sisällä ja yhteistoimintana. Eikä siihen osallistuminen ole välttämättä koko prosessin ajan yhtä osallistavaa. (Kuusela 2005, 26-32.)

Tämä kehittämishanke toteutettiin toimeksiantajalle eli Peruspalvelukeskus Oivalle toteutettuna tutkimuksellisena kehittämishankkeena. Sen avulla pyrittiin parantamaan tiedolla johtamista ratkaisemalla ja poistamalla tilastotietojen keräämiseen ja niiden luotettavuuteen liittyviä ongelmia. Hankkeen toteutus toimintatutkimuksena antoi hankkeen tekijälle tilaisuuden tutkia itse toimintaa tuottavaa prosessia ja sitten etsiä konkreettisia keinoja ja mahdollisuuksia muutosprosessille (Kuula 1999, 219).

Kehittämistoiminnan ydin eli tutkimuksellinen kehittämistoiminta koostui kolmesta eri osa-alueesta (kuvio 3) eli toimijoiden osallistumisesta ja kehittämisprosessista sekä tiedon tuottamisesta (Toikko & Rantanen 2009, 10).



KUVIO 3: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan menetelmälliset näkökulmat (Toikko & Rantanen 2009, 10)

Kehittämishankkeen lähestymistavan valinnan perusteena on ollut se, että siihen on liittynyt oleellisesti toimijoiden osallistaminen ja osallistuminen. Toikon ja Rantasen (2009, 90) mukaan osallistaminen on mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistuminen taas mahdollisuuksien hyödyntämistä. Tämä toimintatutkimus pohjautui ja kohdistui siten Heikkisen, Rovion ja Syrjälän (2007, 16) mukaisesti vuorovaikutukseen eli sosiaaliseen toimintaan, jolloin siihen osallistujia ohjasi pyrkimys yhteiseen tulkintaan ja näkemykseen sekä yhteisestä toiminnasta että sen tarkoituksesta.

4.2 Aineistonkeruumenetelmän valinta

Aineistokeruumenetelmän käsite on moniselitteinen. Yleensä sillä tarkoitetaan sääntöjen ohjaamaa menettelytapaa, jonka avulla tavoitellaan tai etsitään tietoa tai pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia. Olemassa olevien menetelmien tuntemus sekä soveltamistaito ovat siten olennainen ja tärkeä osa kehittämishanketta. Aineistonkeruumenetelmän valintaa ohjaa ensisijaisesti se, minkälaista tietoa tarvitaan ja keneltä tai mistä sitä etsitään. (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 2013, 184-185.)

Parhaiten sopivan aineistonkeruumenetelmän valinta on ollut haastavaa ja merkittävässä osassa tätä kehittämistyötä. Hankkeeseen valittujen aineistonkeruumenetelmien avulla hankkeen tekijä on pystynyt saavuttamaan kehittämistehtävälle asetetun tavoitteen: *Selvittää ja kuvata tuloalueelta kerättävät merkittävimmät tilastot ja laatia tilastotietojen keräämiseen toimintamalli, jonka avulla tilastot saadaan kerättyä luotettavina.* Käytettyjen aineistonkeruumenetelmien avulla hankkeessa toteutui toimintatutkimuksen ominaispiirre käytännönläheisyys ja siihen liittyvä teorian ja käytännön yhdistäminen sekä uuden tiedon tuottaminen (Heikkinen ym. 2007, 29-30).

Aineistonkeruumenetelmät koostuivat sekä yhteistoiminnallisesta työkonferenssi -menetelmästä että dokumenttiaineisto -menetelmästä. Heikkisen ym. (2007,170) mukaisesti valituilla aineistonkeruumenetelmillä tavoiteltiin ennen kaikkea osallistumista ja tutkimuksellisuutta edistävää kehittämisprosessia, jolloin siinä voitiin sanoa toteutuvan menetelmien reflektiivinen käytötapa.

4.3 Yhteistoiminnallinen työkonferenssi -menetelmä

Työelämän toimintatutkimuksissa työkonferenssi on yleistynyt tiedonhankintamenetelmä ja se on todettu hyväksi kehittämistoiminnan innoittajaksi sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 215). Työkonferenssien työskentelymuotoja ovat pienryhmäkeskustelut ja yleiskeskustelut, joissa käydään läpi ja esitellään yhdessä tehtyjä

ryhmätöitä. Tilaisuus rakentuu osanottajien toiminnasta ja työkonferenssin tulosten vastuu on yhteinen (Kuula 1999, 95).

Tämän kehittämishankkeen työkonferenssit toteutettiin siten, että siihen osallistuivat kehittämishankkeen toteutumisen kannalta oleelliset avainhenkilöt. Avainhenkilöiksi valittiin Peruspalvelukeskus Oivan vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueen johtaja ja tulosyksiköiden päälliköt. Työkonferensseihin osallistuvien avainhenkilöiden valintaa tuki Heikkisen ym. (1999, 75) ajatus siitä, että toimintatutkimukselle ominainen piirre toteutuu parhaiten, kun kehittämishankkeessa osallisena olevat itse osallistuvat aineiston keruuseen, jolloin he samalla ottavat osaa kehittämistehtävän toteuttamiseen.

Työkonferenssissa ei ole yleensä lainkaan asiantuntijoiden pitämiä luentoja, vaan osanottajien kokemukset ja ajatukset ovat sen keskeinen resurssi (Heikkinen ym. 1999, 209). Heikkisen ym. (1999, 212) mukaisesti tämän kehittämishankkeen työkonferenssi aloitettiin ns. aloituskonferenssilla, jonka jälkeen pidettiin teemakohtaisia työkonferensseja ja kehittämistoimien seurantakonferensseja sekä lopuksi arviointikonferenssi. Aloituskonferenssissa esiteltiin kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite. Esittelyn jälkeen sovittiin yhteisesti osanottajien kanssa siitä, miten teemakohtaiset työkonferenssit tultaisiin toteuttamaan sisällöllisesti ja aikataulullisesti.

4.4 Dokumenttiaineisto -menetelmä

Dokumenttiaineiston käyttötarkoitukset ja -tavat riippuvat siitä mihin asioihin etsitään vastausta. Anttilan (1998) mukaan dokumenttiaineistolla tarkoitetaan kaikenlaista dokumentoivaa aineistoa ja sen käyttäminen tutkimusaineistona on joskus ainoa mahdollisuus saada kootuksi tietoa jostakin tietystä aineistosta. Dokumenttiaineistoja ovat muun muassa julkaistut arkistomateriaalit ja selonteot tai toiminnan konkreettisten tulosten tallenteet. Niiden avulla saattaa olla mahdollista löytää asiaa valottavia ja ajankohtaan liittyviä artikkeleita, kirjoja ja tilastoja tms.

Tämän kehittämishankkeen yhtenä aineistonkeruumenetelmänä dokumenttiaineisto on ollut perusteltua, koska luotettavaa tietoa on ollut mahdollista löytää vain asiaa käsittelevistä dokumenteista. Hankkeen tekijä on aineistoa kootessaan huomannut saman vaikeuden kuin Anttila (1998), että nykyaikana ei ole niinkään ongelma löytää aiheeseen liittyvää tietoa, vaan ongelmana on, miten löytää juuri oikea tieto siitä runsaasta tarjonnasta, jonka nykyaikainen atk-haku mahdollistaa löytämään hakusanojen avulla eri tietokannoista.

Tämän kehittämishankkeen dokumenttiaineisto sisältää aineistoa muun muassa tilastoihin liittyvästä lainsäädännöstä, Tilastokeskuksen ja Terveys- ja hyvinvointilaitoksen tilastotietokannoista sekä Peruspalvelukeskus Oivan oman organisaation taloussuunnittelun ja muun toiminnan ohjauksen ja seurantaan liittyvistä dokumentoiduista ohjeista ja käytänteistä.

4.5 Eettisyys aineistonkeruutilanteissa

Eettinen ajattelu on kykyä pohtia sekä omia että yhteisön arvoja sekä myönteisiä että kielteisiä eri näkökulmista. Etiikka moraalisenä näkökulmana on osa arkista elämää. Lakien ja eettisten normien tuntemus auttaa ratkaisujen tekemisessä, mutta jokainen on kuitenkin viimekädessä itse vastuussa ratkaisuistaan ja valinnoistaan. (Kuula 2006, 21.) Toisaalta Brown ja Trevinon (2006, 599) esimiehille tekemän tutkimuksen mukaan eettisyyttä voidaan esimerkiksi hyödyntää esimiestyössä työn tehokkuuden parantamisessa ja muutosjohtamisessa, koska muutos innostaa työskentelemään yhdessä toisten kanssa motivoivasti ja pyyteettömästi.

Eettiset kysymykset tässä kehittämishankkeessa painottuivat aineiston ja menetelmien valintaan, eivätkä aineistonkeruumenetelmät sisältäneet tietosuojaan tai henkilötietolakiin liittyviä asioita. Kehittämishankkeen aineistonkeruutilanteissa, kuten esimerkiksi työkonferenssilaisuuksissa, siihen osallistuvalla kehittäjällä oli jossain määrin vaikeuksia pitäytyä neutraalina, koska hankkeen tekijä tiesi, että hänellä oli valtaa määritellä ja ohjata osittain vuorovaikutustilanteita ja kirjoittaa lopputulokset (Kuula 2006, 155). Hankkeen tekijälle tämän kehittämistyön eettisyyden lähtökohtana on ollut

mitä suurenmassa määrin Kuulan (2006, 34) esittämä ajatus siitä, että tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden takaa parhaiten hyvien tieteellisten menettelytapojen noudattaminen.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

5.1 Toimintatutkimuksen käynnistyminen ja etenemisprosessi

Toimintatutkimuksen käynnistäminen voi olla hankalaa, koska siinä on kyse uuden toimintamallin kehittämisestä ja kehittämistoiminta edellyttää ja vaatii siten aina oman oppimisprosessinsa (Kananen 2009, 58). Kehittämistoiminnan käynnistämässä on olennaista se, että toimijoiden välille syntyy yhteisesti sovittuja sopimuksia siitä, miten toimitaan ja miten muutetaan aiempia käytäntöjä muodossa tai toisessa paremmaksi. Kyse on siis muutosprosessista, joka perustuu siihen osallistuvien väliseen yhteistoimintaan, ja jossa erilliset yksilöt toimivat yhdessä tiettyjen yhteisesti sovitujen sääntöjen perusteella, ja sen peruspiirteisiin kuuluvat erilaiset näkemykset. (Kuusela 2005, 53.)

Kehittämishankkeen toteutumisen ja onnistumisen kannalta on oleellista kirjata oikeanlaiset tutkimusaineiston keräämiseen liittyvät tehtävät ja niiden suoritusjärjestys, jotta hankkeelle asetetut tavoitteet saavutetaan. Tätä tukee Heikkilän ym. (2008,77) ajatus siitä, että tavoitteiden saavuttamiseksi olisi hyvä kirjata ne toimet ja tehtävien etenemisjärjestys, joita tavoitteiden saavuttamiseen tarvitaan. Siksi myös tämän kehittämishankkeen toteutumisen asiakokonaisuudet ja etenemisprosessi haluttiin kuvata numeroidussa luettelomuodossa.

Kehittämishankkeen etenemisprosessiin sisältyvät asiakokonaisuudet:

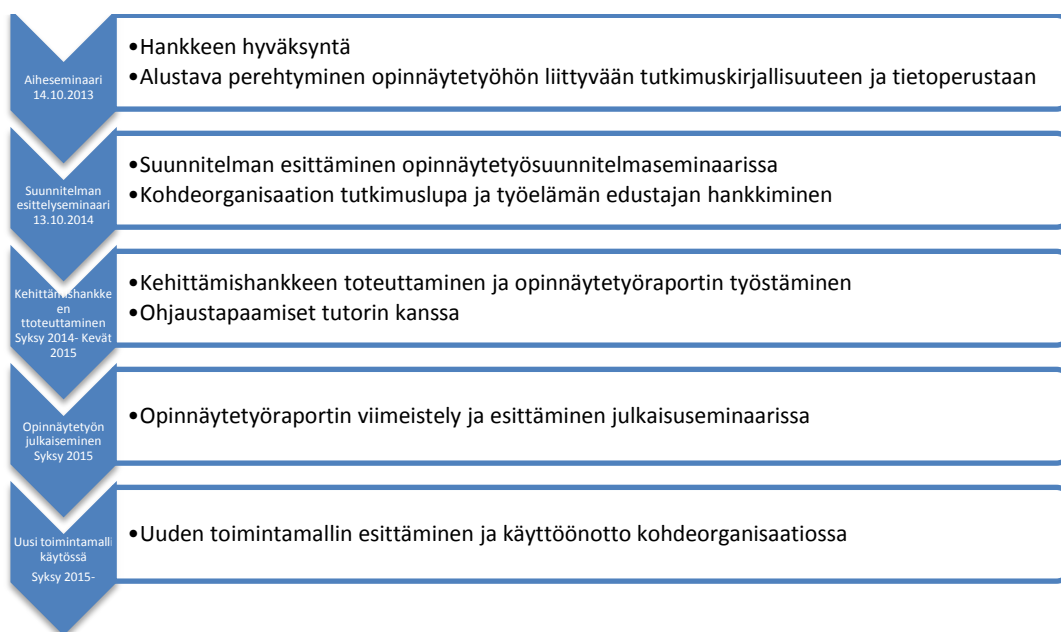
1. Määritellä merkittävimmät ja keskeiset tilastot, joita edellytetään kerättävän valtakunnan ja oman organisaation sekä yhteistyötahojen taholta.
2. Selvittää mitä yksittäisiin tilastolukuihin tulee olla määritelty tai odotetaan sisällytettävän.
3. Kuvata tietojärjestelmistä kerättävien tilastolukujen tiedonkeruupolut ja parametrit.

4. Laatia tilastotietojen keräämiseen toimintamalli, jonka avulla tarvittavat tilastoluvut voidaan koostaa oikeina ja luotettavina.

5.2 Kehittämishankkeen toteutumisen aikataulu

Opinnäytetyön aihealueen valinta oli ollut hankkeen tekijällä lähes valmiina ja pitkälti mietittynä jo siinä vaiheessa kun varmistui YAMK -opintojen alkaminen. Kehittämishankkeen aihealue ja sen toteuttaminen varmistuivat lopullisesti oppilaitoksen ja kohdeorganisaation annettua sille hyväksyntänsä lokakuussa 2013. Hyväksynnän saatuaan hankkeen tekijä ryhtyi intensiivisesti perehtymään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimuskirjallisuuteen ja tietoperustaan sekä laatimaan kehittämishankesuunnitelmaa.

Hyväksytty kehittämishankesuunnitelma esitettiin opinnäytetyösuunnitelmaseminaarissa lokakuussa vuonna 2014, jonka jälkeen kohdeorganisaatio myönsi sille tutkimuslupan (liite 1) ja nimesi työelämän edustajan. Kehittämishanke eteni sen jälkeen suunnitellussa aikataulussaan koko prosessin ajan sekä ohjaavan opettajan että ryhmäohjaustilanteiden tukemana. Hankkeen toteutumisen kokonaisaikataulu on kuvattuna kuviossa (kuvio 4).



KUVIO 4: Hankkeen aikataulu

Kehittämishankkeen etenemisen seuranta ja reflektointia varten hankkeen tekijä piti oppimispäiväkirjaa. Päiväkirjan kirjoittaminen ei ole hankkeen tekijälle luontaista, mutta sen välttämättömyyden ymmärsi hyvin, koska se auttoi merkittävästi muistamaan hankkeen etenemiseen liittyviä eri vaiheita ja pohtimaan samalla omaa oppimisprosessia. Oppimispäiväkirjan pitämisen tavoitteena oli Korpiolan (2006) mukaisesti kehittää omia tieteellisen ajattelun taitoja ja aktivoida pohtimaan sekä jäsentämään asioita eri tavalla sekä lisätä itsetuntemusta ja -arviointia.

5.3 Hankeorganisaatio

Kuten Heikkilä ym. (2008, 75,85) ovat todenneet, hanketta varten on aina luotava organisaatio, jonka vastuulla on hankkeen ohjaus ja toteutus sekä tavoitteen saavuttaminen aikataulun mukaisesti. Kehittämishanketta varten perustettiin asiantuntijatyöryhmä, jossa hankkeen tekijä toimi vastuuhenkilönä ja sen muita jäseniä olivat vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja, koti- ja asumispalvelujen päällikkö ja vammaispalvelujen päällikkö sekä palveluohjauksen päällikkö.

Asiantuntijatyöryhmän jäsenten nimeämisen lähtökohtana oli alusta asti ajatus siitä, että hankkeen toimintaan kannattaa osallistua Peruspalvelukeskus Oivasta kaikkien niiden, joita se tavalla tai toisella koskettaa (Toikko & Rantanen 2009, 58). Silfverbergin (2007, 17) mukaan on erityisen tärkeää, että hankkeeseen osallistuvat ne, joilla on rohkeutta ja halua tuoda oma näkemyksensä esiin jo perustietojen keruuvaiheessa ja vaihtoehtojen valintatilanteissa sekä päätöksentekotilanteissa. Hankkeen tekijän mielestä tähän kehittämishankkeeseen nimettyjen asiantuntijatyöryhmän jäsenten aktiivinen kiinnostus ja osallisuus takasivat parhaiten sen, että siihen sitouduttiin riittävästi ja kehittämishankkeen tavoite saavutettiin.

6 UUDEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN

6.1 Kehittämishankkeen käynnistyminen

Kehittämishanke käynnistyi lokakuussa 2014. Peruspalvelukeskus Oivan vanhus- ja vammaispalvelujen johtajan, joka toimi tämän kehittämishankkeen työnantajan edustajana ja ohjaajana, kanssa sovittiin hankkeen edellyttämistä toimenpiteistä ja työkonferenssien toteuttamisesta ja siihen osallistuvista asiantuntijajäsenistä. Asiantuntijatyöryhmän jäseniksi nimettiin vanhus- ja vammaispalvelujen organisaatiosta ne toimijat, jotka ovat vastuussa omalta vastuualueeltaan kerättävistä tilastoista ja niiden sisällöllisestä luotettavuudesta.

Asiantuntijatyöryhmään nimetyt henkilöt muodostavat Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueen johtoryhmän. Johtoryhmään kuuluvat vanhus- ja vammaispalvelujen johtajan lisäksi tulosyksiköiden päälliköt, joita ovat vammaispalvelujen päällikkö, kaksi koti- ja asu- mispalvelujen päällikköä sekä palveluohjauksen päällikkö. Heidän lisäksi asiantuntijatyöryhmän jäseneksi kutsuttiin vanhus- ja vammaispalvelujen johtajan toivomuksesta henkilö, jonka työtehtäviin sisältyy keskitetty tilastojen kerääminen. Peruspalvelukeskus Oivassa oltiin tällöin ottamassa käyttöön uusi Effic Raportointi -ohjelma, jonka ns. tehokäyttäjäksi kyseinen henkilö oli nimetty Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta.

Työkonferenssien toteuttamisen foorumiksi hankkeen tekijä ehdotti vanhus- ja vammaispalvelujen johtajalle johtoryhmän kokouksia. Johtoryhmän kokoukset pidetään pääsääntöisesti kerran viikossa ja niiden ajankohdat on sovittu lähes kokonaan etukäteen vuodeksi kerrallaan. Vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja hyväksyi esityksen. Tällä järjestelyllä varmistettiin parhaiten se, että avainhenkilöt olivat todennäköisemmin paikalla.



KUVIO 5: Työkonferenssien toteutusajankohdat

Hankkeen tekijä oli etukäteen arvioinut, että kehittämishankkeen etenemisprosessi edellyttää kuusi työkonferenssitapaamista. Ajankohdista laadittiin aikatauluehdotus (kuvio 5), joka esitettiin asiantuntijatyöryhmän jäsenille ensimmäisessä työkonferenssissa. Asiantuntijatyöryhmä hyväksyi ehdotetun aikataulun, ja sovitut työkonferenssipäivät kirjattiin johtoryhmän kokousmuistioon.

6.2 Työkonferenssit toimijoiden osallistamisen välineenä kehittämissessissä

Aloitustyökonferenssi 13.10.2014

Ensimmäinen työkonferenssi toteutui lokakuussa 13.10.2014 ns. aloitustyökonferenssi -tilaisuudella (kuvio 6).



KUVIO 6: Työkonferenssi 1

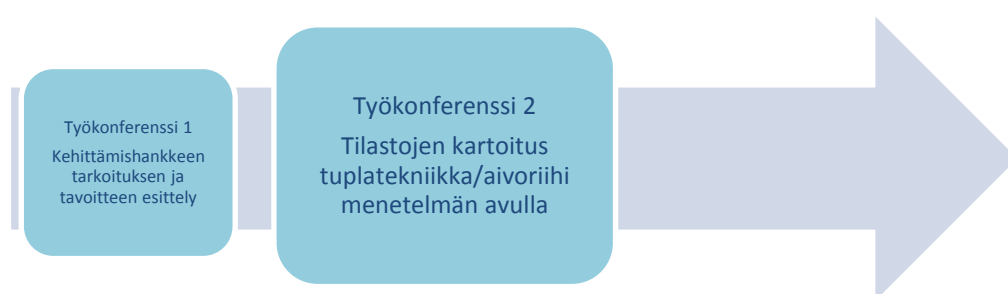
Hankkeen tekijä esitteli valituille asiantuntijatyöryhmän jäsenille seikkaperäisesti kehittämishankkeen taustaa ja sen tarkoitusta sekä tavoitetta. Esittelyn jälkeen sovitaan yhteisesti kehittämissprosessin etenemisestä ja siitä, miten teemakohtaiset työkonferenssit tuldtaiisiin toteuttamaan sisällöllisesti

ja aikataulullisesti sekä mikä olisi kulloisenkin työkonferenssin tavoitteena. Aloitustyökonferenssissa ei ollut läsnä kaikki johtoryhmän jäsenet, joten sovittiin, että seuraavalla kerralla hanketta esitellään uudelleen lyhennettynä versiona, ja sovittua kehittämisprosessin aikataulua täsmennetään edelleen.

Asiantuntijatyöryhmän jäsenet ilmaisivat olevansa erityisen tyytyväisiä tämänkaltaisen kehittämishankkeen toteuttamisesta. He kertoivat ymmärtävänsä sen, että jos tilastojen keräämiseen saadaan kehitettyä uusi toimintamalli, se tulee helpottamaan ja hyödyntämään heitä jatkossa suuresti. Tärkeänä huomiona tuotiin kuitenkin esiin se, että ilman asiantuntijatyöryhmän panostusta ja sitoutumista hanke tuskin onnistuu. Seuraavaa teemakohtaista työkonferenssia varten työryhmän jäseniä kehoitettiin alustavasti miettimään, ilman rajausta, minkälaisia tilastoja he tarvitsevat tai joutuvat keräämään vuosittain. Hankkeen tekijän tehtäväksi jäi miettiä ja valita mikä olisi se fasilitointimenetelmä, jonka avulla toimijat saataisiin parhaiten tuottamaan tarvittavaa tietoa ja osallistumaan kehittämisprosessiin.

Teemakohtainen työkonferenssi 3.11.2014

Toinen työkonferenssi toteutui 3.11.2014 (kuvio 7).



KUVIO 7: Työkonferenssi 2

Toisessa työkonferenssissa läsnä olivat kaikki asiantuntijatyöryhmän jäsenet. Kuten edellisellä kerralla oli sovittu, hanketta esiteltiin lyhyesti uudelleen ja sovittiin kehittämisprosessin etenemisen edellyttämistä toimenpiteistä. Läsnä olevia muistutettiin edellisessä tapaamisessa annetusta teh-

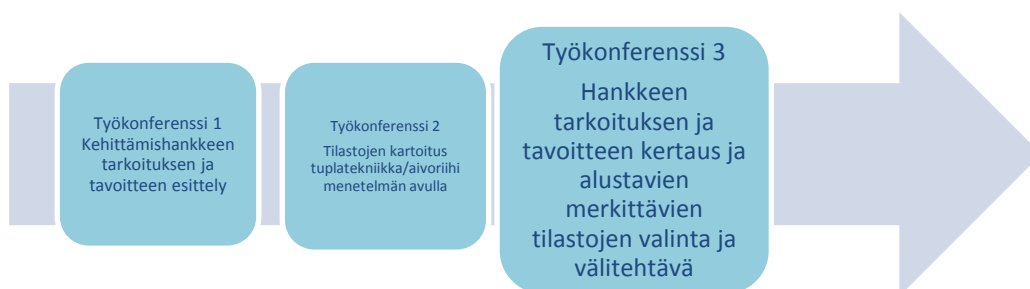
tävästä miettiä omalta osaltaan mieleen tulevia tilastotietoja, joita heiltä kerätään vuosittain.

Tämän työkonferenssiin teemana oli saada koostettua ilman minkäänlaista rajausta tai jaottelua kaikki ne tilastot, joita kukin asiantuntijatyöryhmän jäsen henkilökohtaisesti muistaa kerättävän omalta vastuualueeltaan. Fasilitointimenetelmäksi hankkeen tekijä oli valinnut mukaillun tuplatekniikka/aivoriihi -menetelmän. Osallistujille kerrottiin kuinka työryhmätyöskentely tulisi toteutumaan ja etenemään. Fasilitointimenetelmän mukaisesti osallistujille jaettiin nippu keltaisia liimalappuja, joihin heidän tuli kirjoittaa kaikki muistamansa tilastot. Sen jälkeen samaa tilastoa kuvaavat liimalappu jaoteltiin seinällä oleviin tyhjiin papereihin ja otsikoitiin seuraavasti: Oivan tilastot, valtiovallan tilastot, muut tilastot ja muuta huomioitavaa/toiveita.

Seuraavaa työkonferenssia varten asiantuntijaryhmän jäsenille annettiin kaksi välitehtävää. Ensimmäisessä välitehtävässä jokaisen tuli käydä läpi ja kartoittaa koko Oivan talousarviosta vuoden 2015 tavoitteiden tilastomittareista Vanhus- ja vammaispalveluja koskettavia tilastotietotarpeita. Toiseksi heidän tuli miettiä alustavasti kehittämishankkeen tavoitteen mukaisesti, mitkä olisivat ne merkittävimmät tilastot, joiden keräämiseen luotettavina tarvitaan kehittää uusi toimintamalli.

Teemakohtainen työkonferenssi 10.11.2014

Kolmas työkonferenssi toteutui 10.11.2014 (kuvio 8).



KUVIO 8: Työkonferenssi 3

Osallistujien toiveesta hankkeen tarkoitusta ja tavoitetta ja etenemisprosessia kerrattiin jälleen uudestaan. Tämän työkonferenssin teemana oli, kuten edellisessä kokoontumisessa oli sovittu, alustavien merkittävien tilastojen valinta. Esivalmisteluna hankkeen tekijä oli ennen kokoontumista laittanut esille seinälle edellisellä kerralla koostetut ja yhdessä ryhmitellyt tilastot.

Asiantuntijatyöryhmän jäseniä pyydettiin kommentoimaan seinälle olevia tilastoryhmittymiä ja valitsemaan niistä ne merkittävimmät, jotka heidän mielestään ovat niitä oleellisia ja keskeisiä tilastoja, joita edellytetään kerättävän valtakunnan ja oman organisaation sekä yhteistyötahojen taholta. Hankkeen tekijän tehtävänä oli poistaa ne liimalaput seinältä, jotka työryhmän jäsenet halusivat jättää tarkastelun ulkopuolelle.

Merkittävimmiksi tilastoiksi valittiin Valtiovallan tilastot, joihin sisältyvät Tilastokeskuksen vuosittaiset toimintatilastot ja odotusaikojen seurantatiedot sosiaalipalvelujen piiriin pääsemisestä sekä Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen vanhuspalvelulain edellyttämät tilastot ja ns. Hilmo -otanta. Hilmo -tietoihin eli hoitoilmoitusrekisterin tiedonkeruun kokonaisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon hoidon päättymisilmoitukset ja asiakaslas-kenta, joiden tietosisältö ja luokitukset ovat pysyneet jokseenkin nykyisen kaltaisena vuodesta 1995 (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015, 8).

Edellä lueteltujen tilastojen lisäksi tarkasteluun otettiin Oivan talousarvio-seurannan suoritetilastot, jotka tulosityksiköittäin sisältävät tärkeää ja oleellista tilastotietoa. Niitä ovat muun muassa kotihoidon käyntien määrä, omaishoidon piirissä olevien määrä, vain tukipalveluja saavien asiakkaiden määrä, toteutuneet päivätoimintakäynnit sekä asumispalvelujen toteutuneet hoitopäivät. Samoin merkittävä palvelujen kattavuuteen kuvaava tilastotieto, jota haluttiin jatkossa seurata, liittyi siihen paljonko yli 75 vuotiaista ja omassa kotona asuvista ihmisistä on säännöllisen kotihoidon piirissä.

Seuraavaa työkonferenssitapaamista varten asiantuntijatyöryhmän jäsenille annettiin välitehtäväksi käydä läpi oman tulosityksikön osalta tulevan vuoden 2015 tavoitteiden tilastomittareita. Hankkeen tekijän tehtäväksi jäi

laatia kirjalliseen muotoon selvitys siitä, mitä työryhmässä valittujen tilastojen yksittäisiin tilastolukuihin edellytetään tai odotetaan sisältyvän.

Teemakohtainen työkonferenssi 25.11.2014

Neljäs työkonferenssi toteutui siirrettynä 25.11.2014 (kuvio 9).



KUVIO 9: Työkonferenssi 4 (5)

Neljäs työkonferenssi, joka oli sovittu pidettäväksi 18.11.2014, typistyi hankkeen tarkoituksen ja tavoitteen kertaamiseen. Hankkeen tekijä oli laatinut ensimmäisen kirjallisen luonnosversion siitä, mitä yksittäisiin tilastolukuihin edellytetään sisältyvän. Asiantuntijatyöryhmän jäsenet eivät kuitenkaan olleet ehtineet perehtymään oman tulosityksikön osalta tulevan vuoden 2015 tavoitteiden tilastomittareisiin, joten työkonferenssi siirrettiin yhteisellä sopimuksella seuraavaan johtoryhmän kokouksen yhteyteen.

25.11.2014 siirrettyyn työkonferenssiin asiantuntijatyöryhmä jäsenet olivat ehtineet koostaa omien tulosityksiköiden osalta vuoden 2015 tavoitteiden tilastomittareita. Hankkeen tekijä kirjasi ylös kunkin tulosityksikön tilastot ja mitä tilastotietoja niihin odotetaan sisällytettävän. Yhteisenä havaintona todettiin, ettei talousarviossa mainittujen tilastojen sisällön määrittely ole kaikilta osin selkeää ja vaatii siltä osin vielä täsmennystä ja selkeytystä. Yhtenä mahdollisuutena asian selventämiseen esitettiin toive siitä, voitaisiinko kysyä Peruspalvelukeskus Aava -liikelaitokselta mitä he sisällyttävät esimerkiksi yli 75 vuotiaiden säännöllisen kotihoidon asiakasmäärien tilastolukuihin. Hankkeen tekijä lupasi olla yhteydessä Peruspalvelukeskus Aavaan.

Hankkeen tekijän tehtäväksi jäi edelleen työstää kirjallista yhteenvedoa merkittävimmistä tilastoista ja niiden sisällöstä. Yhteenvedossa mainitut otsikot ja käsitteet edellyttivät vielä tarkennusta ja selkeämpää määrittelyä. Asiantuntijatyöryhmän jäsenet totesivat kuitenkin jo tässä vaiheessa olevasta kirjallisesta tilastojen yhteenvedo-osiosta, että se voisi toimia osana lopullista tilastojen keräämisen toimintamallia.

Teemakohtainen työkonferenssi 2.12.2014

Viides työkonferenssi toteutui 2.12.2014 (kuvio 10).



KUVIO 10: Työkonferenssi 5

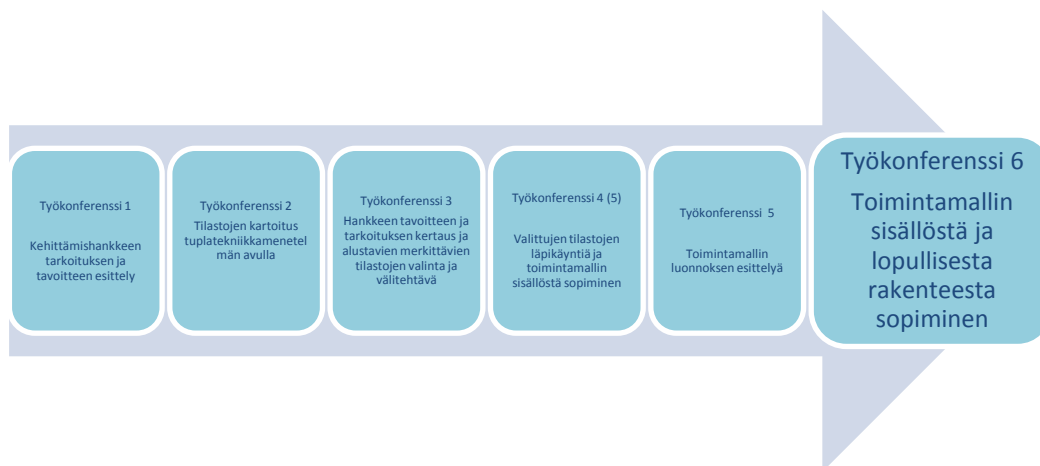
Hankkeen tekijä oli työstänyt "Toimintamalli" -luonnosta siihen vaiheeseen, että siinä oli koostettuna vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta yhdessä valitut ja sovitut merkittävimmät ja keskeiset tilastot ja niihin määritellyt sisällöt. Toimintamalli -luonnos jaettiin läsnä oleville ja se herätti heti vilkasta keskustelua. Asiantuntijatyöryhmän jäsenten mielestä toimintamallin sisältö oli laadittu sovitun mukaiseksi ja vastasi juuri siihen tarpeeseen, mitä tilastojen kerääminen edellyttää kultakin tulosyksiköltä.

Toimintamallin sisältöön sekä ulkonäköön esitettiin edelleen useita kehittämissuhteita ja toiveita, jotka hankkeen tekijä kirjasi ylös lisätyöstöä varten. Erityisesti asiantuntijatyöryhmän jäsenet toivoivat muutosta siihen, että toimintamallin rakenne muotoiltaisiin siten, että kultakin tulosyksikön alueelta kerättävät tilastot olisivat omissa osioissaan. Vammaispalvelujen tulosyksiköstä kerättävät tilastot vaativat täydennystä ja lisäselvennystä, koska niistä havaittiin puuttuvan vielä muutamat tilasto-osiot kokonaan.

Vammaispalvelujen päällikkö lupasi toimittaa tiedot niistä pikaisesti hankkeen tekijälle.

Arviointityökonferenssi 26.1.2015

Kuudes eli viimeinen työkonferenssi toteutui 26.1.2015 (kuvio 11).



KUVIO 11: Työkonferenssi 6

Tässä viimeisessä työkonferenssissa, joka toimi ns. arviointityökonferenssina arvioitiin ja sovittiin toimintamallin lopullisesta sisällöllisestä rakenteesta ja muodosta. Hankkeen tekijä jakoi työkonferenssissa läsnä oleville kopiot toimintamallin sen hetkisestä versiosta. Siinä oli huomioitu asiantuntijaryhmän jäsenten aiemmin esittämät muutos- ja kehittämistoiveet sekä lisätty vammaispalvelujen tulosityksikön osalta puuttuneet tilasto-osiot ja muut tarkennukset. Toimintamallin alkuun sovittiin johdannon jälkeen laitettavan lyhyesti tilastojen keräämiseen liittyvää oleellista taustatietoa ja lakimääritteitä. Sen jälkeen tulisi yhdessä sovitut merkittävimmät tilastotiedot eli tiedonkeruun osa-alueet, jotka toimintamalliluonnos jo sisälsi kyseisellä hetkellä.

Toimintamallin tärkein ja merkittävin osio tilastojen tiedonkeruutapojen selvittäminen ja tiedonkeruupolkujen kuvaaminen valtuutettiin hankkeen tekijän ja Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjän tehtäväksi ja vastuulle. Asiantuntijatyöryhmän jäsenet antoivat hankkeen tekijälle myös vapaat kädet laatia toimintamallin ulkoinen muoto oman harkintansa mukaiseksi.

Asiantuntijatyöryhmän jäsenet ilmaisivat tyytyväisyytensä toimintamallin tämänhetkiseen versioon ja halusivat ottaa sen jo tässä vaiheessa ja muodossa käyttöönsä. Heidän mielestään pelkästään se, että toimintamallin sisällössä oli kuvattuna merkittävimmät tilastot ja niiden edellyttämät sisältöluokitukset, auttoi heitä tilastotietojen keräämisessä sekä oman organisaation tilinpäätöstietoja että valtakunnan tason tarpeita varten. Eri-tyistä hyötyä toimintamallin sisällöstä oli uudelle asumispalvelujen tulosityksikön päällikön sijaiselle, joka oli aloittanut työnsä vuoden 2015 alusta. Hankkeen tekijä jätti mielellään keskeneräisen toimintamalliversion kopiot asiantuntijatyöryhmän jäsenten käyttöön.

6.3 Dokumenttiaineiston hankinta ja hyödyntäminen tiedontuotantoprosessissa

Hankkeeseen liittyvän dokumenttiaineiston kartoittamisen ja keräämisen hankkeen tekijä käynnisti välittömästi, kun asiantuntijatyöryhmä oli saanut työkonferenssityöskentelyssä kartoitettua tulosalueen merkittävimmät ja keskeisimmät tilastot. Kehittämisprosessin mukaisesti hankkeen tekijä ryhtyi selvittämään mitä yksittäisiin tilastolukuihin tulee sisältyä. Dokumenttiaineistoa tilastojen sisällöistä löytyi parhaiten Tilastokeskuksen ja Terveysten- ja hyvinvointilaitoksen tilastotietokantojen verkkosivuilta sekä Peruspalvelukeskus Oivan taloussuunnitteluun ja muuhun toiminnanohjaukseen ja seurantaan liittyvistä ohjeista ja käytänteistä. Tilastoihin liittyvää lainsäädäntötietoa löytyi myös kätevästi sähköisten järjestelmien välityksellä kuten esimerkiksi Finlexin kautta.

Haasteeksi nousi tässä vaiheessa tiedonkeruupolkujen kuvaamiseen tarvittavan dokumenttiaineiston hankinta. Peruspalvelukeskus Oivassa oltiin hankkeen edetessä ottamassa käyttöön entisen Terveys- ja hyvinvointilaitoksen Effican tuotepäheeseen kuuluneen Effican Seuranta -ohjelman tilalle uutta terveydenhuollon raportointijärjestelmää, joka on nimeltään Effican Raportointi -ohjelma. Effican Raportointi -ohjelma toimii, kuten edellinen Effican Seuranta -raportointiohjelma, johtamisen, seurannan ja informaation analysoinnin välineenä sekä toimii omalta osaltaan tiedon välineenä ja sen avulla voi-

daan hyödyntää operatiivisilla järjestelmillä kerättyjä laajoja tietomassoja (Peruspalvelukeskus Oiva 2015a).

Hankkeen tekijä ja uuden Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjä, joka kuului asiantuntijatyöryhmään, osallistuivat uuden Effica Raportointi -ohjelman käyttöönottokoulutukseen 12.11.2014. Koulutuksen järjesti Effica raportointi -ohjelman tuottaja Tieto Oy. Koulutuksessa tavoitteena oli perehdyttää siihen osallistuvat tilastojen tiedonkeruupolkuihin eli ns. vakioraporttien luomiseen tilastojen koostamista varten. Koulutuksessa ilmeni kuitenkin, ettei uuden Effican Raportointi -ohjelman vakioraporttien avulla pystytä saamaan kaikkia niitä välttämättömiä tilastotietoja valtiovallan edellyttämällä otantatiedoilla muun muassa kotihoidosta kerättävien tilastojen osalta. Tiedonkeruupolkujen kuvaamisen työstäminen jäi siten odottamaan Tieto Oy:n selvitystä ongelman ratkaisemiseksi.

Neljännessä työkonferenssissa, jossa toimintamallin luonnosvaihetta esiteltiin, asiantuntijatyöryhmän jäsenet toivoivat täsmennystä ja selkeytystä tilastojen jaotteluun, otsikoihin ja siinä käytettyihin käsitteisiin. Saadakseen selkeytystä kyseisiin asioihin hankkeen tekijä osallistui itsenäisesti Tilastokeskuksen verkkosivuilla olevaan Tilastojen ABC verkkokouluun 7-8.1.2015. Tilastojen ABC -kurssi antoi perusvalmiudet tilastojen ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen sekä tuntemaan tilastollisia peruskäsitteitä. Kursin oppimateriaalissa kuvattiin tiiviisti, millaista tietoa tilastojen avulla voidaan välittää ja millaisia päätelmiä tilastojen avulla voidaan eri ilmiöistä tehdä. Kurssilla tarkasteltiin myös tilastojen esitystapoja sekä annettiin vinkkejä tilastotiedon etsimiseen. (Tilastokeskus 2014.)

Tilastokouluun osallistuminen antoi hyödyllistä perustietoa tilastoista ja niiden käyttömahdollisuuksista ja auttoi hankkeen tekijää jäsentämään ja luokittelemaan tilastot toimintamalliin yhtenevään ja selkeään muotoon. Tilastokoulusta saamansa tiedon pohjalta hankkeen tekijä sai kehitettyä toimintamallia asiantuntijatyöryhmän toiveiden mukaiseksi tilastojen sisällön ja sen järjestyksen suhteen. Tilastojen tiedonkeruupolkujen kuvaamista hankkeen tekijä ei edelleenkään onnistunut saamaan luotettavaksi lukui-

sista yrityksistä ja kokeiluista huolimatta. Ongelmaan etsittiin tiiviisti ratkaisua yhdessä Oivan Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjien kanssa.

Ratkaisu ongelmaan uskottiin ja toivottiin lopulta löytyvän tietojärjestelmän kehittäjän Tieto Oy:n taholta, joka toteutti Effica Raportointi -ohjelman Asiakaspäivän Tampereella 24.3.2015. Hankkeen tekijällä ja kaikilla Peruspalvelukeskus Oivan Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjillä sekä muutamalla muulla työntekijällä oli mahdollisuus osallistua asiakaspäivä-tapahtumaan ja esittää Effica Raportointi -ohjelman kehittäjille kysymyksiä. Erityisesti Peruspalvelukeskus Oivan osallistujia kiinnosti tietää, miksi tilastojen keruu Effica Raportointi -ohjelmasta ei onnistu haluamallamme tavalla. Tieto Oy:n asiantuntijoiden mielestä Peruspalvelukeskus Oivan ongelmat tilastojen keräämisessä johtuvat kuntasuoritelaskutuksesta, jota ei ole vielä koko Suomessa käytössä muualla kuin Peruspalvelukeskus Oivalla ja Peruspalvelukeskus Aava -liikelaitoksella. Tieto Oy:n asiantuntijat lupasivat edelleen selvittää tilastojen keruupolkujen ja parametrien valintaan liittyvää ongelmaa. Asiaan sovittiin palattavan pikaisesti ja järjestää verkkokokous eli Lync Meeting.

Verkkokokouksen avulla kaikki asianosaiset eri puolilta organisaatioita pystyivät kommunikoimaan keskenään ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä mahdollisti tehokkaan yhteydenpidon säästäen aikaa, rahaa ja ennen kaikkea vaivaa. Yhteisesti sovittuna ajankohtana ja yhdellä silmäyksellä pystyttiin tietokoneen ääressä näkemään kaikki osapuolet, jotka palaverissa ovat läsnä. Verkkokokous osoittautui käteväksi ja helpoksi palaverikäytäntömenetelmäksi Tieto Oy:n ja Peruspalvelukeskus Oivan välillä.

Etukäteen sovittu verkkopalaveri toteutui 7.4.2015. Hankkeen tekijä ja Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjä osallistuivat palaveriin samassa toimitustilassa tietokoneen ja Mobiililaitteen kautta. Tieto Oy oli saanut ratkaistua joitakin oleellisia tilastojen keräämiseen liittyviä ongelmia. Edelleen Tieto Oy:lle jäi kuitenkin tässä vaiheessa selvitettäväksi se, miksi eri ns. vakioraporttien tilastoluvuissa on niin suuria ristiriitaisuuksia ja eroavaisuuksia sekä asiakasmäärissä että käyntiluvuissa. He lupasivat jälleen selvittää asiaa ja olla yhteydessä Oivan Atk:n henkilöstöön.

Hankkeen tekijä ja Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjä vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta toivoivat kotihoidolle järjestettävän omaa raportointikoulutusta Tieto Oy:n toimesta. Oivan Atk:n pääkäyttäjä kuitenkin ilmoitti, että Oiva järjestää raportointikoulutuksen omana toimintana kaikille tarvitseville 16.4.2015. Tämä koulutusjärjestely osoittautui hankkeen tekijän mielestä hyväksi ratkaisuksi.

Koulutuksessa hankkeen tekijä ja Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjä oppivat hyödyntämään vanhus- ja vammaispalvelujen tulosaluetta parhaiten palvelevia Effica Raportointi -ohjelmaan tuotuja vakioraportteja ja luomaan uusia omaan tarpeeseen määriteltyjä ns. räätälöityjä tilastoraportteja. Kyseiset vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelle laaditut raportit on tallennettu yhteiseen tietojärjestelmän kansioon, josta vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueen Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjän on mahdollista linkittää ja lähettää tilastotietoja tarvitseville ja seuraaville tahoille.

Selvitystä ja oleellisesti tärkeintä tilastojen luotettavuuteen liittyvää kehittämistä edellyttivät tässä vaiheessa tiedonkeruupolkuihin liittyvät Effica Raportointi -ohjelman vakioraportit ja ns. räätälöidyt raportit sekä niihin valitut erilaiset muuttujat eli parametrit. Parametrien oikea valinta vaati hankkeen tekijältä ja Effica Raportointi -ohjelman pääkäyttäjältä pitkäjänteistä yhteistyötä ja intensiivistä työskentelyä useita eri kertoja tilastolukujen luotettavuuden parantamiseksi ja saavuttamiseksi.

7 UUSI TOIMINTAMALLI TILASTOTIETOJEN KERÄÄMISEEN

Tämä tilastojen keräämisen toimintamalli kehitettiin yhteistyössä Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelle vuosina 2014 -2015 (liite 2). Sen luomiseen ja kehittämiseen osallistuivat vanhus- ja vammaispalveluista ne avainhenkilöt, joiden vastuulla on oman tulostietojen kerääminen. Tilastotietojen keräämisen toimintamallin avulla vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta kerättävät merkittävimmät ja keskeiset tilastotiedot, joita edellytetään kerättävän valtakunnan ja oman organisaation sekä yhteistyötahojen taholta, voidaan kerätä ja koostaa mahdollisimman oikeina ja luotettavina.

Toimintamallin sisältö laadittiin asiantuntijatyöryhmän yhteisesti sovittujen asiakokonaisuuksien ja toiveiden mukaisena. Toiveen mukaisesti toimintamalli alkaa lyhyellä johdanto-osiolla ja taustatiedolla siitä, miksi ja mihin tilastoja kerätään ja tarvitaan. Sen jälkeen kuvataan laaja-alaisesti kaikki ne merkittävimmät tilastotiedot eli tiedonkeruun osa-alueet, joita kultakin tulosalueelta kerätään vuoden aikana eri määrittein. Oleellisena ja tärkeänä osana toimintamallia kuvataan tilastolukujen keräämisen tiedonkeruupolut ja niihin liittyvät parametrit siinä laajuudessa kuin ne on ollut hankkeen aikana mahdollista kuvata.

Toimintamalli on asiantuntijatyöryhmän ohjeistuksen mukaisesti pyritty tekemään käytettävyydeltään helppolukuiseksi ja vain ydinasioita sisältäväksi. Toimintamallin sisältämiä asiakokonaisuuksia on kuitenkin tarkoituksenmukaista avata tässä opinnäytetyöraportissa laaja-alaisemmin, jotta tilastojen keräämiseen liittyvät lähtökohdat ja monimuotoisuus tulevat näkyväksi sekä toimintamallia käyttäville että tätä opinnäytetyöraporttia lukeville. Valittujen asiakokonaisuuksien sisältö pohjautuu kehittämishankkeen tietoperustan lähdetietoaineistoon. Lähdeviitteet hankkeen tekijä on kuitenkin jättänyt pois luettavuuden helpottamiseksi, sekä tästä opinnäytetyön toimintamallin sisältöä kuvaavasta aineistosta että varsinaisesta liitteenä olevasta toimintamallista.

Toimintamallin sisältö rakenne koostuu seuraavista asiakokonaisuuksista:

- 1. Miksi ja mihin tilastoja kerätään ja tarvitaan?**
- 2. Tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät**
- 3. Tilastolukujen keräämisen tiedonkeruutavat ja tiedonkeruupolut**
- 4. Merkittävimmät ja keskeiset tilastot vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella**

Erillisiin asiakokonaisuuksiin on pyritty sisällyttämään niihin oleellisesti liittyvät ydinkohdat. Tarkoituksena on helpottaa ja auttaa toimintamallin käyttäjiä hahmottamaan asioita, joita tilastojen luotettavuuden parantaminen edellyttävät, sekä parantamaan yleistä ymmärrettävyyttä tilastojen keräämisen välttämättömyydestä.

1. Miksi ja mihin tilastoja kerätään ja tarvitaan?

Tilastotietojen peruskäyttötarkoitus ja tavoite on tuottaa informaatiota ja systemaattista tosiasiatietoa mitattavasta asiasta. Ilman toimivaa raportointia organisaatioiden on mahdotonta varmistua siitä, että organisaatiossa on oikeanlaista tietoa päätöksen teon tueksi. Oikein valittujen tunnuslukujen avulla voidaan ennakoida tulevaa kehitystä ja siten tehdä tarvittavia toimenpiteitä. Tilastollisten tunnuslukujen avulla huomataan, kun suorituskyvyssä tai toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia ja niihin voidaan reagoida välittömästi. Organisaatioiden avaintehtävissä toimivat tarvitsevat työssään asiakkaita, palveluita, prosesseja ja tuotteita koskevaa informaatiota.

Tilastotietoja käytetään useimmiten yksittäisten kuntien toimintaa kuvaavien tunnuslukujen laskentaan ja muuhun toiminnan seurantaan. Siksi tilastotiedot myös Peruspalvelukeskus Oivan organisaatiossa kerätään koko Peruspalvelukeskus Oivan yhteistoiminta-alueelta kuntakohtaisesti eriteltyinä.

Tilastojen luotettavuudella ja oikeellisuudella tarkoitetaan mahdollisimman paikkansapitävästi ja täsmällisesti kuvaavia asioista, joita tilastoissa halutaan kuvata. Tilastojen luotettavuutta koskeva periaate edellyttää, että

tilaston tieto on mahdollisimman tarkka ja että sen tiedoissa on mahdollisimman vähän epätarkkuutta ja virheitä. Virheitä tilastoihin tuottaa useimmiten tiedon keruuvaiheessa valikoitu aineisto, käytetyt mittarit ja tietojen muokkaus.

Sosiaali- ja terveystilastotiedoissa kuvataan useimmiten palveluiden käytön volyyymiä. Tilastojen luotettavuuden eli laadun kannalta on siksi tärkeää, että tilastojen julkistaminen osataan ennakoida ja se on oikea-aikaista ja täsmällistä sekä hyvissä ajoin kaikkien tiedossa. Tilastojen luotettavuutta ja uskottavuutta tulee kehittää ja parantaa kaikin tavoin. Oleellista on kuitenkin huomioida se, että vaikka tilastojen avulla pyritään kuvaamaan organisaatioiden todellisuutta, niiden täydellisyyteen ei kuitenkaan kannata pyrkiä, koska tilastoihin liittyy aina kuitenkin viime kädessä myös inhimillinen tulkinnan osuus.

2. Tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät

Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueesta käytetään toimintamallissa käsitettä *Tiedonantaja* ja neljästä erillisestä tulosyksiköstä käsitettä *Tiedonantajayksiköt*. *Tietosisältö ja Käyttötarkoitus* käsitteillä tarkoitetaan yleisnimikkeitä, joiden avulla Tiedonantajayksiköt tunnistavat mistä tilastonkeruusta on kulloinkin kyse ja mille taholle tilastojen tiedot on toimitettava. Tietosisältö ja Käyttötarkoitus jakaantuvat käsitteellisesti viiteen luokitusosioon, jotka kuvaavat tarkemmin tilaston kohdetta, tilaston otantajoukkoa, mittausjaksoa, raportointiaikaa ja tiedonkeruutapaa sekä tiedonkeruupolkua.

Tilaston kohde kuvaa täsmällisempää tilaston sisältöä ja laajuutta. *Tilaston otantajoukko* kertoo mitä tunnuslukuja kulloinkin kerätään ja mistä niiden sisällöt koostuvat. *Mittausjaksolla* tarkoitetaan ajanjaksoa, jolta tiedot kerätään ja *Raportointiaika* määrittää milloin ne on toimitettava raportointia pyytävälle taholla. *Tiedonkeruutapa* kuvaa aineiston tuottamistapaa. Tietoa tuotetaan ensisijaisesti tiettyä tietojärjestelmää käyttäen ja vain poikkeustapauksissa manuaalisesti. *Tiedonkeruupolku* -osiossa kuvataan haluttua keinoa, jolla tilasto saadaan koostettua joko tietyllä vakio- tai ns. rä-

tälöidyillä raportilla tai erilaisilla tietojärjestelmistä tuotetuilla listauksilla tai siirtotiedostoina. Tiedonkeruupolku -osio on tärkein osa koko toimintamallia, koska vain oikein valitut ja käytetyt erilaiset muuttujat eli parametrit takaavat tilastojen oikeellisuuden ja luotettavuuden.

3. Tilastolukujen tiedonkeruutavat ja tiedonkeruupolut

Vanhus- ja vammaispalvelujen tilastolukujen tiedonkeruutapoina ovat käytössä muun muassa seuraavat tietojärjestelmäohjelmat: Effic Raportointi, Sosiaali Effic, Populus, Titania ja Tane. Joissain erityis- ja poikkeustapauksissa joudutaan vielä tekemään manuaalista tilastojen tallennus- ja keruuta Excel taulukko -ohjelmaa käyttäen. Tiedonkeruupolkuja, joiden avulla toimintamalliin sovittuja tilastotietoja saadaan koostettua Effic Raportointi -ohjelmasta, kuvataan sekä raporttien koodinimien ja niihin valittujen erilaisten muuttujien eli parametrien avulla että kuvaamalla lyhyesti tilastojen tuottamisen tiedonkeruupolkua Sosiaali Effic -ohjelmasta.

Toimintamalliin on esimerkkinä kuvattu Effic Raportointi -ohjelmasta tuotettu Kotihoidon käynnit raportti (ko004), josta on mahdollista saada valittujen parametrien avulla tilastolukuja useista eri tarkastelukulmista (kuvio 12).

Effica Raportointi

Kotihoidon käynnit (ko004)

Raportille tulostetaan käyntien lukumäärä, käynnin kesto keskiarvo, asiakkaiden lukumäärä, kotitalouksien lukumäärää ja määrä eri tarkastelukulmittain.

Aikaväli: 1.3.2015 - 31.3.2015 Kunnan toimintatilasto

Yksikkö	Palvelu	Ikäryhmä	Käyntitapahtumien määrä	Asiakkaiden lkm	Kotitalouksien lkm
khasi xxxx kotihoito			5054	116	116
	khsää2 Säännöllinen kotihoito		5052	115	115
		15-49 -vuotiaat	2	1	1
		50-64 -vuotiaat	32	4	4
		65-74 -vuotiaat	672	16	16
		75-79 -vuotiaat	701	21	21
		80-84 -vuotiaat	1006	24	24
		85 -vuotiaat ja yli	2639	51	51
	khtil1 Tilapäinen kotihoito alle 3h		2	1	1
		85 -vuotiaat ja yli	2	1	1

Valitut parametrit:

Aikaväli: 1.3.2015 - 31.3.2015

Organisaation kunta: kaikki valittu

Organisaation nimi: 007 PPK Oiva

Tulosalueen nimi: kaikki valittu

Tulosyksikön nimi: kaikki valittu

Yksikön nimi: kaikki valittu

Asiakkaan kuntatyyppi: kaikki valittu

Asiakkaan kunta: kaikki valittu

Asiakkaan yksikkö: khasi, khhol, khham, khkar, khpad

Palvelun nimi: khsää2, khtil1

Tuoteryhmän nimi: kaikki valittu

Tuotteen nimi: kaikki valittu

Tiimin nimi: kaikki valittu

Asiakasryhmä: 1 Vanhukset, 2 Vammaiset, 4 Muut

Kontaktilaji: kaikki valittu

Kontaktityyppi: kaikki valittu

Ikäryhmä: Stakes2014

Mittarit: Käyntitapahtumien lkm, Asiakkaiden lkm, Kotitalouksien lkm

Katkotasot: Yksikkö, Palvelu, Ikäryhmä

KUVIO 12: Kotihoidon käynnit (ko004)

Peruspalvelukeskus Oivan Sosiaali Efficca -tietojärjestelmän pääkäyttäjältä hankkeen tekijä sai tarkempaa tietoa siitä, miten tiedonkeruupolku Sosiaali Efficcaan tallennetuista ja tarvittavista tilastotiedoista toteutuu. Saadun tiedon mukaan Sosiaali Efficcan tiedonkeruupolku toteutuu siten, että Efficca -tietokantaan tuotetaan päivittäiskäytössä MS SGL Serverin mukaista tietoa. Sieltä tiedot siirretään yöaikaan tiedonsiirto Fakta -tietokantaan, josta voidaan eri järjestelmillä tuottaa tilastoja ja raportteja. Tilastoja voidaan tehdä eri kuutioina tai käyttää pelkkänä pivot taulukkona.

Muita tietojärjestelmiä, joita tilastojenkeruutapoihin Peruspalvelukeskus Oivan alueella on käytössä, liittyvät Populus henkilöstöhallinta- ja Tane taloudenseuranta sekä Titania työvuorosunnittelu -ohjelmiin. Esimerkiksi Populus -tietojärjestelmästä saadaan henkilöstöstä tarvittavia tilastotietolukuja ja Tane -tietojärjestelmästä taloudenseurantaan liittyviä euromääräisiä tunnuslukuja. Titania työvuorosunnittelu -ohjelman raportit taas antavat tietoa työntekijöiden kokonaistyöajan seurannasta.

Toimintamallin esipuheen mukaisesti toimintamallia päivittää ja kehittää jatkossa toimintamallin luomiseen osallistuneet asiantuntijatyöryhmän jäsenet ja muut avainhenkilöt, joiden vastuulla tilastotietojen kerääminen on. Toimintamallia voidaan käyttää ja hyödyntää erityisesti uusien esimiesten perehdytyksessä ja sen rakenne mahdollistaa sen hyödynnettävyyden myös muille Peruspalvelukeskus Oivan tulosalueille.

3. Merkittävimmät ja keskeiset tilastot vanhus- vammaispalvelujen tulosalueella

Toimintamallissa kuvataan ne kuusi merkittävintä tilastojen tietosisältöä ja käyttötarkoitusta, joista tilastotietoja kerätään Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueen tiedonantajyksiköiltä säännöllisin väliajoin. Tilastojen tiedonantajyksiköt on jaoteltu toimintamalliin seuraavassa järjestyksessä: Kotiin annettavat palvelut, Asumispalvelut, Palveluohjaus ja Vammaispalvelut. Toimintaa kuvaavien tunnuslukujen järjestyksessä ja esittämisessä käytetään asiantuntijatyöryhmässä yhdessä sovittuja määritteitä ja käsitteitä.

Ensimmäisenä kuvataan Tilastokeskuksen kaikilta Suomen kunnilta vuosittain kerättävien Sosiaalipalvelujen toimintatilastojen tiedot sekä itse tuotettavien ja myymien sekä ostamien sosiaalipalvelujen määristä. Ne on toimitettava Terveyden ja hyvinvoinninlaitokselle helmikuun lopussa joko internet -osoitteessa tai paperilomakkeella.

Seuraavaksi kuvataan ne oleelliset suoritetilastotiedot, joita käytetään Peruspalvelukeskus Oivan neljännesvuosittain tehtävään talouden ja toiminnan toteuman seurannassa. Kullekin Vanhus- ja vammaispalvelujen tuotosyksikölle on määritely omat seurantatiedot, jotka sisältävät pääasiassa tilastolukuja asiakas- ja käyntimääristä sekä hoitopäivien toteutumisesta.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle toimitettavien Hilmo -tietojen eli Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmän tiedonkeruuseen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon hoidon päättymisilmoitukset ja asiakaslaskennat. Palveluasumisen yksiköissä tehdään jatkuvana reaaliaikaisena hoidon päättymisilmoitukset ja vuoden vaihteen tilanteen mukainen (31.12) asiakaslaskenta, joka toimitetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle malliskuun loppuun mennessä. Kotihoidon asiakaslaskenta 30.11. tehdään jokaisesta kotihoidon palvelujen piirissä marraskuussa olevasta avuntarvitsijasta tietyin rajoittein. Nämä asiakaslaskentatiedot on toimitettava Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle viimeistään 15.1 joko suoraan käytettävässä olevasta asiakas- ja potilastietojärjestelmästä Hilmo-siirtotiedostona tai erillisellä Hilmo2000-ohjelmalla.

Ikäjaotteluun liittyvät tunnusluvut, joissa kuvataan 75 vuotiaiden ja yli 75 vuotiaiden osuutta koko asiakasmäärästä, käytetään Peruspalvelukeskus Oivassa silloin kun halutaan tietää lukumääriä kyseisestä ikäryhmästä liittyen esimerkiksi palvelujen käyttöön ja kattavuuteen nähden. Lisäksi näitä tilastolukuja käytetään usein silloin, kun halutaan tehdä vertailuja vanhusten määrästä joko toisiin kuntiin verrattuna tai vanhusten määrän kasvun kehittymisestä omassa kunnassa. Näitä tietoja kerätään pääsääntöisesti poikkileikkausotoksena, mutta joskus myös vuositilastotasolla.

Vanhuspalvelulain, joka astui voimaan 1.7.2013, toimeenpanon seurannasta Terveysten ja hyvinvoinninlaitos edellyttää kerättävän tietoja muun muassa kotihoidon asiakas- ja käyntimääristä ja henkilökunnan luku- ja vakanssimääristä sekä välittömästä asiakastyöajan osuudesta (%) kokonaistyöajasta. Näiden tilastotietojen mittausjakso on toteutettu tähän saakka seurantaviikko -otannalla. Tehostetusta palveluasumisesta ja vanhainkotihoitosta vanhuspalvelulain toimeenpanon seurantaan kerätään tietoja, jotka liittyvät asiakaspaikka- ja asiakasmääriin sekä asiakashuoneistojen sisältömääriin ja kokoluokkiin. Henkilöstöstä tietoja kerätään henkilökunnan luku- ja vakanssimääristä, työtehtävistä sekä kokonaistyöajan seurannasta.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusta varten kunnilta kerätään tilastotietoja kunnan rahoittamista sosiaalitoimen kuljetuksista. Niihin sisältyvät muun muassa asiakasmäärien ja kuljetuskustannusten ilmoittaminen vuosisatasolla kehitysvammalain, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain edellyttämistä kuljetuksista sekä sosiaalitoimen ostamista palveluliikenteen vuosikustannuksista. Nämä vuosittain kerättävät tilastotiedot on toimitettava Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle aina seuraavan vuoden keväälle annetun aikataulun mukaisesti.

8 KEHITTÄMISHANKKEEN POHDINTA

8.1 Kehittämispöcessin ja tuotoksen arviointia

Tämän kehittämishankkeen tuloksena syntyi toimintamalli tilastojen keräämiseen Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tuosalueelle. Kehittämishankkeen tavoitteen ja tarkoituksen mukaisesti hankkeessa kehitettiin ja luotiin Peruspalvelukeskus Oivan johdolle tiedolla johtamiseen toimintamalli, joka mahdollistaa päätöksenteon tueksi tarvittavien ja käytettävien tilastotietojen keräämisen luotettavana.

Tämä kehittämistyö on ollut arjen kehittämistyötä, jonka tarkoituksena ei ole ollut tuottaa yleistettävää tietoa, vaan nimenomaan kohdeorganisaatiota palvelevaa ja hyödyntävää tietoa (Laitinen 2012, 105). Kehittämismetodologisena lähestymistapana käytettiin toimintatutkimusta, jonka tuloksena syntyi uudenlainen parannettu tapa toimia eli uusi toimintamalli tilastotietojen keräämisen (LAMK 2013, 2-3).

Muuttuva maailma ja paikalliset toimintaympäristöt edellyttävät entistä enemmän kykyä asemoitua uusiin ja vaihtuviin tilanteisiin. (Sutinen 2012, 163). Uuden tiedon luominen alkaa usein yksilön toiminnasta kehittyen edelleen ryhmässä tai tiimissä ideasta, ongelmasta tai kehittämistarpeesta ideointipöcessin kautta toimintamalleiksi ja edelleen työkäytänteiksi, jotka käyttöönoton jälkeen voivat levitä koko organisaation tavaksi toimia (Stenberg 2012, 29).

Tämän kehittämishankkeen pöcessin käynnistäminen alkoi yksilön eli hankkeen tekijän toimesta. Kehittämishankkeen aihealue oli kiinnostanut hankkeen tekijää jo useiden vuosien ajan. Kunta-alalla tehdyn johtamistyöhön liittyvän työhistorian kautta hankkeen tekijälle oli tullut tutuksi kunta-alan strategisen johtamisen kokonaispöcessi ja päätöksentekoa palvelevan tilastotiedon tuottamisen merkitys strategian suunnittelussa ja toteutumisen arvioinnissa. Työyhteisöissä, joissa hankkeen tekijä on kunta-alalla työskennellyt, on ollut yleisesti tiedossa ja tunnettua, että hankkeen tekijä on erityisen kiinnostunut tilastoluvuista ja niiden luotettavuudesta.

Kehittämishankeprosessi käynnistyi syksyllä 2014 suunnitelman mukaisesti toimintatutkimuksena, jossa toteutettiin sekä tutkimusta että toimintaa samanaikaisesti. Kehittämishankkeen alkuvaiheessa perustetun asiantuntijatyöryhmän ja siihen nimettyjen jäsenten vastuulla oli hankkeen ohjaus ja toteutus sekä tavoitteen saavuttaminen. Hankkeen tekijän mielestä asiantuntijatyöryhmän jäsenillä oli kykyä kehittää prosessia ja löytää itse parhaat käytännöt toimintojen parantamiseen (Kaplan & Norton 2004, 102–103). Tässä kehittämishankkeessa toimintatutkimuksen voima piili siinä, että henkilöt, joita ongelma koski, löysivät siihen ratkaisun yhdessä ja samalla sitoutuivat muutokseen (Kananen 2009, 9).

Kehittämishankkeen aineistonkeruumenetelmiksi valitut yhteistoiminnalliset työkonferenssi- ja dokumenttiaineistomenetelmät osoittautuivat hankkeen tekijän mielestä oikeiksi ratkaisuksi. Aineistonkeruumenetelmät limityivät ajallisesti keskenään ja tukivat siten suuresti toisiaan koko kehittämisprosessin aikana. Erityisesti dokumenttiaineistona hankittu tieto tuki työkonferensseissa tarvittujen tiedonkeruun käsitteiden ja määritelmien valinnassa ja siitä oli merkittävästi hyötyä uuden toimintamallin kirjalliseen muotoon työstämisessä.

Työkonferensseissa käytetty fasilitointimenetelmä, mukailtu tuplatekniikka/aivoriihi -menetelmä, osoittautui hankkeen tekijän mielestä sopivaksi valinnaksi ryhmätyöskentelyä varten. Summan ja Tuomisen (2009, 6) mukaan tämä ryhmätyömenetelmä sopii erityisen hyvin avoimien ongelmien ratkaisuun ja vaihtoehtojen ja ratkaisumallien karsimiseen sekä ideoiden yhteensovittamiseen työskentelyn lomassa. Mukailun tuplatekniikka/aivoriihi -menetelmän avulla kyettiin selvittämään ja kuvaamaan kaikki ne vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta kerättävät merkittävimmät tilastotiedot, joita kerätään kuntakohtaisesti eriteltyinä moniin eri käyttötarkoituksiin ja useille eri tahoille.

Kehittämishankkeen tuotoksena syntyi tilastotietojen keräämisen uusi toimintamalli, joka parantaa tilastotietojen luotettavuutta sekä vahvistaa ja kehittää tiedolla johtamista Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella. Toimintamallin käyttömahdollisuus johtami-

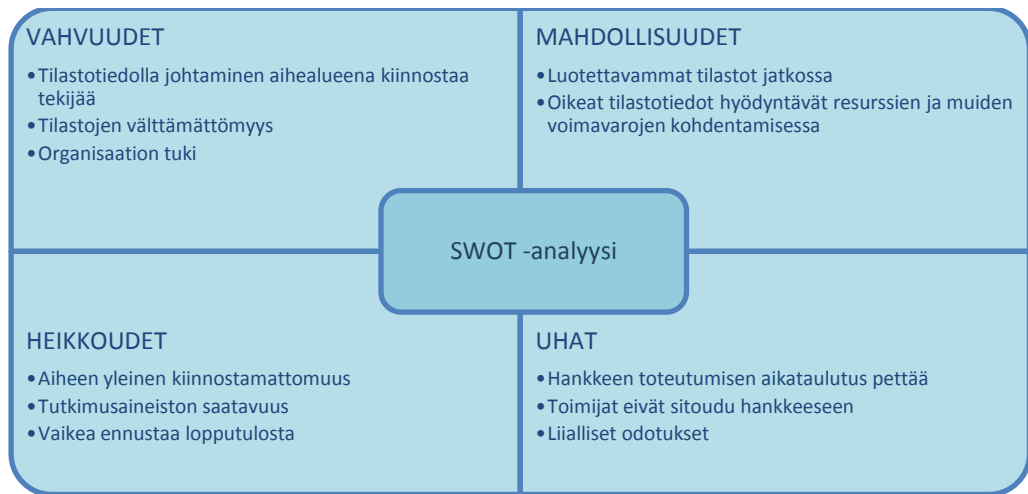
sen välineenä on luontevaa, koska henkilöstö on tottunut siihen, että toimintaa seurataan mittaamalla (Lönqvist ym. 2010,171). Toimintamalli on pyritty laatimaan sellaiseen muotoon, että se on hyödynnettävissä koko Peruspalvelukeskus Oivan organisaatiossa. Mutta vasta toimintamallin vieminen käytäntöön osoittaa sen arvon ja hyödynnettävyyden.

Suurimpana haasteena toimintamallin työstämisessä oli siinä käytettävien käsitteiden ja määritelmien sekä tilastojen esitystavan valinta ja käyttö. Tilastotiedon tuotanto on monimutkainen prosessi ja ilman sisällön selkeyttä ja ymmärrystä ei tilastoista voi saada selvää. Tämän oivaltaminen auttoi hankkeen tekijää laatimaan toimintamallin sellaiseen muotoon, että tilastojen kerääjät ja tiedon käyttäjät ymmärtävät sekä tietävät, miten kukin tilasto tuotetaan ja mistä keskeisimmät tunnusluvut syntyvät ja mihin niitä voi käyttää. (Tilastokeskus 2014b).

Kaikissa hankkeissa tarvitaan joitain taustaselvityksiä, joilla pyritään varmistamaan ja tunnistamaan ne tekijät, jotka on otettava huomioon pyrittäessä varmistamaan tulosten kestävyys. Taustaselvitykset kannattaa miettiä systemaattisesti etukäteen, koska muutoin ne helposti laiminlyödään tai ne jätetään vaillinaisiksi. (Silfverberg 2007,18.) Yleisinä taustaselvityksinä tässä kehittämishankkeessa tarvittiin selvittää tilastoihin liittyviä lainsäädännöllisiä puitteita ja muita viranomaissäännöksiä.

Kehittämishankkeeseen mahdollisesti liittyviä riskitekijöitä ja muita asioita, jotka olisivat voineet vaikuttaa hankkeen lopputuloksen saavuttamiseen, arvioitiin hanketta varten laaditun SWOT -arviointi- ja riskianalyysin avulla (taulukko 1).

TAULUKKO 1: SWOT -arviointi- ja riskianalyysi



Heikkilän ym. (2008, 80-81) mukaisesti SWOT -taulukko selkeytti ja auttoi hahmottamaan ja arvioimaan hankkeen toteutumista ja etenemistä sekä tarkoituksenmukaisuutta koko kehittämisprosessin ajan. Hankkeen vahvuudet ja mahdollisuudet toteutuivat pääsääntöisesti hyvin ja auttoivat merkittävästi hankkeen lopputuloksen saavuttamisessa. Suurimpana haasteena ja uhkana hankkeen tekijä koki kehittämisprosessin aikana sen, että hankkeen toteutuksen aikataulutus pettää, mikä osaltaan toteutuikin hankkeen tekijästä riippumattomista syistä, tietojärjestelmien kehittämisestä vastuussa olevan tahon toimesta.

Tuntui tosi turhauttavalta huomata, että toimintamallin kehittäminen viivästyi tietohallinnon kehittäjä Tieto Oy:n toiminnan seurauksena. Tieto Oy ei kyennyt omalta osaltaan kehittämään riittävän ajoissa terveydenhuollon Effica tuoteperheeseen kuuluvaa terveydenhuollon raportointijärjestelmään kuuluvaa Effica Raportointi -ohjelmaa. Hankkeen tekijän oli toisaalta tiedostettava ja opittava ymmärtämään se tosiasia, että tällaiset tietojärjestelmien kehittämisprosessit ovat haastavia ja pääsääntöisesti kestävät paljon suunniteltua kauemmin.

8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys ja eettiset kysymykset tässä kehittämishankkeessa painottuivat suurimmalta osin aineiston ja menetelmien valintaan ja käyttöön. Hanketta varten perustettu asiantuntijatyöryhmä ja siihen nimetyt jäsenet oli oikeaan osunut valinta. Asiantuntijatyöryhmän sitoutuneisuus ja kiinnostus hankkeen onnistumiseksi oli hankkeen tekijälle miellyttävä kokemus. Asiantuntijatyöryhmän jäsenillä oli kykyä pohtia rakentavasti toimintakäsikirjan laatimisessa tarvittavia eri näkökulmia, sekä myönteisiä että kielteisiä, jotka auttoivat merkittävästi ratkaisujen ja valintojen tekemisessä (Kuula 2006, 21). Kehittämishankkeen etenemiseen ja onnistumiseen vaikutti myös oleellisesti se, että siihen osallistuneet kokivat asian tärkeäksi ja tunsivat, että heidän panostaan hankkeen onnistumisessa arvostettiin ja pidettiin hyödyllisenä.

Tämän hankkeen luotettavuutta ja luotettavan informaation saattavuutta lisäsi hankkeen tekijän mielestä se, että hankkeen tekijä toimi yhtenä asiantuntijatyöryhmän jäsenenä ja työskentelee organisaatiossa, jossa hanke toteutettiin. Joskin hankkeen tekijä joutui myöntämään itselleen sen tosiasiain, että tekijällä oli valtaa ohjata vuorovaikutustilanteita etenkin työkonferenssitilaisuuksissa ja kirjoittaa lopputulokset, vaikkakin työryhmän jäsenten valtuuttamana, oman mielensä mukaisiksi (Kuula 2006, 155). Mutta kaiken kaikkiaan hankkeen tekijän työkokemuksesta ja roolista organisaatiossa sekä työskentely osana tämän hankkeen asiantuntijatyöryhmää oli merkittävästi hyötyä koko kehittämishankkeen toteuttamisessa ja tämän opinnäytetyöraportin laadinnassa sekä aineiston sisällön valinnassa.

8.3 Toimintamallin hyödyllisyys ja ideat jatkokehittämiseksi

Kehittämistoiminnassa tiedon hyödynnettävyys on yleensä keskeistä. Kehittämistoiminnalla ei ole merkitystä, jollei sen seurauksena synny jotain käyttökelpoista. Yleensä uusien asioiden hyödyntämisessä on siten kysymys oppimisprosesseista. Oppimisprosessin ja kehittämisen haasteet kulminoituvat yleensä siihen, että kehittämishankkeissa syntyneet hyvät käytännöt ja toimintamallit leviävät hyvin hitaasti. (Toikko & Rantanen

2009, 156-159.) Tässä kehittämishankkeessa syntynyt uusi toimintamalli saatiin kuitenkin käytäntöön hyvin nopeasti, ja on osoittanut jo tässä vaiheessa hyödyllisyytensä ja tarpeellisuutensa.

Uuden toimintamallin hyödyllisyys ja tarpeellisuus tuli välittömästi näkyväksi kerätessä osavuosikatsausta varten Peruspalvelukeskus Oivan talouden seurantatilastoja kuuden kuukauden ajalta. Uuden toimintamallin avulla kerätyt tilastotiedot paljastivat merkittävän syyn siihen, miksi tilastot esimerkiksi kotihoidon käynti- ja kuntasuoritetilastojen osalta ovat nyt sekä aiemmin olleet epäluotettavia. Tilastoraportteja tutkimalla hankkeen tekijä ja Effican Raportointi -ohjelman pääkäyttäjät havaitsivat, että ongelma liittyy Peruspalvelukeskus Oivassa käytössä olevaan kuntasuoritetilastointiin. Suoriteperusteinen kuntalaskutus edellyttää sitä, että jokaisen asiakaskäyntejä tekevän työntekijän tulee kirjata eli tilastoida Effican tietojärjestelmään ensin tietty käyntitilastotieto ja sen lisäksi erillinen kuntalaskutustilastointitieto.

Tilastoraportteja tutkimalla selvisi, että esimerkiksi kotihoidossa monet työntekijät tilastoivat Effican tietojärjestelmään tekemistään kotikäynneistä vain joko käyntitilastoinnin tai kuntasuoritetilastoinnin, vaikka ohjeistusta ja koulutusta molempien tilastomerkitöiden tekemisen välttämättömyydestä on ollut vuosien varrella useita. Peruspalvelukeskus Oivan henkilökunta ei näyttäisi tässä suhteessa poikkeavan siitä yleisestä inhimillisestä havainnosta, että tilastotietojen keräämiseen tarvittavien lukujen tarpeellisuus ja luotettavuus koetaan toisarvoisena asiana, koska sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle konkreettinen asiakastyö on ydintehtävää (Lönngqvist ym. 2010, 127).

Oleellinen kysymys ja jatkokehittämistä edellyttäisi Peruspalvelukeskus Oivassa selvittää ja tutkia 1) miksi henkilökunta ei sitoudu noudattamaan tilastojen tekemiseen annettuja ohjeita ja 2) mitkä olisivat niitä keinoja, joiden avulla henkilökunta saataisiin ymmärtämään käyntitilastoinnin ja kuntalaskutustilastoinnin tekemisen välttämättömyys ja 3) miten henkilöstö saadaan noudattamaan tilastojen tekemiseen annettuja määräyksiä ja sitä varten laadittuja ohjeita.

Kehittämishankkeen tekeminen on myös avartanut hankkeen tekijän näkemystä siitä, että tiedolla johtamisen ja päätösten tueksi tarvittavia tietotarpeita ei ole koskaan saatavilla riittävän kattavasti ja tiedon analysointi vaatii usein saatavilla olevan tiedon, ennusteiden ja ulkopuolisten tietojen yhdistämistä. Siksi hankkeen tekijä näkee tärkeäksi ja jatkokehittämisen ideaksi tältä osin sen, että kunta-alan organisaatioissa olisi tarpeen nimetä henkilöitä, joiden osaamista vahvistettaisiin tiedolla johtamisessa kouluttamalla heitä esimerkiksi tilastotietojen käyttöön ja niiden luotettavuuden varmistamiseen. Tämän jatkokehittämisen idea syntyi Klemolan ym. (2014, 25) maininnasta, että organisaatiossa olisi hyvä olla tietojohdamisen asiantuntija, jolla on riittävä tuntemus tietojohdamisen mallista ja kyky ymmärtää johdon tietotarpeita. Kehittämisideaa tukee myös Melkaksen (2013) toteamus siitä, että päättäjäjoukon haluttomuutta ja passiivisuutta voidaan poistaa lisäämällä tilastojen lukutaitoa koulutuksella ja tilastoesitysten havainnollisuuden kehittämisellä.

8.4 Pohdinnan loppuksi

Tiedolla johtamisessa tarvitaan osaamista eli soveltamisen taitoa. Asioista tietävät ihmiset eivät ole iloksi itselleen eivätkä organisaatiolleen, jos he eivät osaa soveltaa hankkimiansa tietoja. (Virtanen & Stenvall 2010, 244.) Tämän hankkeen tekijä uskoo vahvasti, että tässä kehittämishankkeessa kehitettyä uutta toimintamallia tullaan käyttämään Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus ja vammaispalvelujen tulosalueella tukemassa tiedolla johtamista sekä strategista päätöksentekoa. Uusi toimintamalli mahdollistaa sen, että tarvittavat tilastotiedot saadaan kerättyä sellaisessa muodossa ja niin kattavasti, että niiden avulla voidaan hahmottaa kokonaisuuksia, perustelemaan tehtäviä päätöksiä sekä arvioimaan tehtyjen päätösten vaikutuksia (Klemola ym. 2014, 9).

Toimintatutkimus on Kuulan (1999, 225) mukaan hyvin raskas ja työläs tapa tehdä muutoksia, koska jo pelkät keskustelut siihen osallistuvien kanssa vievät paljon aikaa ja voimia. Tämän ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä toteutettavan työelämälähtöisen kehittämishankkeen

tekeminen on ollut raskaudesta huolimatta hankkeen tekijälle erittäin mieluinen ja mieleenpainuva kokemus sekä opettava prosessi. Tämän tekeminen on avartanut näkemystä ja vahvistanut tiedolla johtamisen merkityksellisyyttä johtamistyössä. Hankkeen tekijä on oppinut näkemään ja tiedostamaan laajemmin, että tieto on yhä tärkeämpi osa hallinnon resursseja, ja yhtyy myös Laitisen (2012, 29) näkemykseen siitä, että julkisten organisaatioiden menestyminen riippuu siitä, miten se onnistuu erottamaan relevantin ja merkityksellisen tiedon epäolennaisesta informaatiosta sekä ymmärtämään missä tieto syntyy.

Kehittämishankkeen aihealueen valinta oli hankkeen tekijän ja siihen osallistuneiden mielestä ajankohtainen ja työelämäsidonnan sekä kaikille osapuolille myönteinen kokemus, koska hankkeessa saatiin aikaan toimintaa uudistava toimintamalli. Hankkeen idean toteutuminen ja tuotos olivat tietenkin tärkeitä, mutta myös osallistujien kokemuksen merkitys tässä kehittämisessä oli oleellista, koska se tuotti siihen osallistujille myönteisiä kokemuksia (Laine 2013, 361). Joten tässä kehittämishankkeessa voi sanoa toteutuneen toimintatutkimukselle ominainen erityispiirre siten, että mukana olevat toimivat aktiivisina osallisina muutosprosessia (Kuula 1999, 218).

Kritiikkiä hankkeen tekijä antaa itselleen siitä, ettei hyödyntänyt riittävässä määrin kehittämishankkeessa sekä opinnäytetyöraportin sisällön ja rakenteen laadinnassa työpaikkaohjaajan ja oppilaitoksen ohjaajan osallisuutta. Luultavasti intensiivisempi ohjauksen hyödyntäminen olisi lisännyt kehittämistyön laadukkuutta ja laaja-alaisempaa näkökulmaa erityisesti tiedolla johtamisesta. Syynä ohjauksen käyttämättömyyteen hankkeen tekijä on perustellut itselleen, joskin oletettavasti väärin perustein, ettei hankkeen ohjaajia tai he ovat niin kiireisiä, ettei heitä ole sopivaa vaivata.

Tämä kehittäminen ja opinnäytetyöraportin tekeminen on vahvistanut hankkeen tekijän ammatillista osaamista ja kehittymään johtamistyössä. Hankkeen tekijä on voinut hyödyntää lähes kaikkea ylemmän ammattikorkeakoulun opintojaksoihin kuuluneita opintotehtäviä tämän kehittämishankkeen tekemisessä. Useita opintoihin liittyviä tehtäviä ja niihin hankittavaa

ja tarvittavaa teoretietoa hankkeen tekijä on pystynyt myös hyödyntämään omassa johtamistyössään välittömästi, mikä on lisännyt opiskelun mielekkyyttä ja kiinnostavuutta merkittävästi. Toivon, että tämä kehittämishanke omalta osaltaan tukee Peruspalvelukeskus Oivan johtoa ja esimiehiä heidän johtamistyössään ja sitä palvelevassa tilastotiedon hallinnassa.

LÄHTEET

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. [haettu 8.9.2014]. Saatavilla:

http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/22_dokumenttiaineisto

Brown M.E & Trevino, L.K 2006. Ethical leadership: A review and future directions. *The Leadership Quarterly* 17 (2006) 595-616. United States The Pennsylvania State University, United State.

Bruun, M. 2013. Tiedon hyödyntäminen ratkaisee. *Tieto&Trendit* 6/2013, 13.9.2013. [haettu 2.5.2015]. Saatavilla:

<http://tietotrendit.stat.fi/mag/article/38/>

Furåker, C & Nilsson, K. 2012. Learning leadership though practice - healthcare manager`s experience. *Leadership in Health Services*. Vol 25 No 2, 2012 pp 106-122. Emerald Group Publishing Limited 1751-1879.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. *Tutkiva Kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Heikkinen, L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim). 1999. *Siinä tutkija missä tekijä*. Jyväskylä: Atena.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.). 2007. *Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirsijärvi, H., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. *Tutki ja kirjoita*. 15.-17. painos. Helsinki: Tammi.

Hollolan kunnanvaltuusto, 22.4.2013. Päijät-Hämeen läntisen perusturva-
piirin yhteistoiminta 1.1.2014 alkaen.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yrityksen kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, V. 2012. Mittaristo suorituskyvyn johtamisen välineenä. Turun ammattikorkeakoulu. Bioalat ja liiketalous/Yrittäjyyden ja liiketoiminta-osaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö (Yamk).

Kaplan, R. & Norton, D. 2004. Strategiakartat. Aineettoman pääoman muuttaminen mitattaviksi tuloksiksi. Helsinki: Talentum.

Keinonen, K.J. 2010. Microsoft Word 2010. Edistynyt käyttö. Ornanet Koulutuksen e – kirjat. Turku: DatumPoint.

Kivinen, T. 2008. Tiedon ja osaamisen johtaminen terveydenhuollon organisaatioissa. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

Klemola, K. Uusi-Ilkainen J. & Askola, T. 2014. Sosiaali- ja terveystalouden tietojohdantamisen käsikirja. [haettu 3.5.2015]. Helsinki: Sitra. Saatavilla: www.sitra.fi

Korpiola, M. 2006. Näin laadit oppimispäiväkirjan. Mikä on tutkimuspäiväkirja? [viitattu 16.2.2015]. Saatavilla: www.helsinki.fi/oikeustiede/oppiaineet/oikeushistoria/aine/tutkimuspäiväkirjaohje.pdf.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus. Toimintayksiköt, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

- Laine, P. 2013. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehdoja tutkimassa. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja.
- Laitinen, R. 2012. Raportoinnista tiedolla johtamiseen. Johtamista ja päätöksentekoa palvelevan tiedon tuotannon ja hallinnan kehittäminen Kuusamon kaupungin perusturvan toimialalla. [haettu 28.11.2013]. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö (Yamk).
- LAMK. 2013. Reppu: Opinnäytetyön ohje [haettu 22.11.2013]. Lahden Ammattikorkeakoulu. Saatavilla:
<http://reppu.lamk.fi/mod/book/view.php?id=358174&chapterid=2148>
- Liikanen, A. 2006. Tietojohtamisen asettamat haasteet informaatioammattilaisille. Tapaustutkimus tietojohtamisen käytännöistä valtion hallinnossa. Tampereen Yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro Gradu -tutkielma.
- Lönnqvist, A. Jääskeläinen, A. Kujansivu, P. Käpylä, J. Laihonon, H. Siljanpää, V. Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Helsinki: Tietosanoma.
- Markkula, M. 2011. Johtaminen, tehokkuus ja työelämän laatu. Organisaatioiden toiminnan kulmakivet. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Sosiaali- ja terveystieteiden tiede. Monografia.
- Melkas, J. 2013. Tilastot ja politiikka – miksi suhde ei toimi? Tieto&Trendit 2/2013, 4.4.2013. [haettu 2.5.2015]. Saatavilla:
<http://tietotrendit.stat.fi/mag/article/24/>
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nonaka, I. 1994. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organizational Science* 5 (1), 14-37.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Opetushallitus. 2013. Tilastollisia menetelmiä -sanasto. [haettu 22.11.2013]. Saatavilla:
<http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/tilastomatikka/sanasto.html#Tilasto>

Peruspalvelukeskus Oiva. 2015a. Terveys Efficia Raportointi. [haettu 1.4.2015]. Saatavilla: Peruspalvelukeskus Oivan Intranetissa:
[Ehttps://intra.oivappk.fi/fi/effica_raportointi](https://intra.oivappk.fi/fi/efficia_raportointi)

Peruspalvelukeskus Oiva. 2015b. Hallinto ja talous. Tietosuoja. Rekisteriselosteet. [haettu 1.4.2015]. *Saatavilla:*
http://www.oivappk.fi/fi/sosiaali_ja_perusterveydenhuollon_palvelut/hallinto_ja_talous/tietosuoja

Perusturvalautakunta. 14.10.2014. Päijät-Hämeen läntisen perusturvapiirin yhteistoiminta 1.1.2014 alkaen/yhteistoimintasopimuksen ja käsikirjan päivittäminen

Petäinen, A., 2006. Strategisen mittausjärjestelmän kehittäminen Balanced score cardin periaatteita hyödyntäen. Tampereen Yliopisto. Johtamistieteiden laitos/Yrityksen hallinto. Pro Gradu -tutkielma.

Röppänen, R., 2015. Lähijohtamisen kehittäminen kotihoidossa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö (Yamk).

Saloniemi, M. 2012. Osastonhoitajan työsää tarvittava osaaminen. Turun ammattikorkeakoulu. Terveysala/kehittämisen ja johtamisen koulutus ohjelma. Opinnäytetyö (Yamk).

Sanerma, P. 2009. Kotihoidonkehittäminen tiimityön avulla - Toimintatutkimus kotipalvelun ja kotisairaanhoidon yhdistymisestä. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektinvetäjän käsikirja. [haettu 20.12.2013]. Helsinki: Edita. Saatavilla:
<http://www.mol.fi/esf/ennakointi/raportit/pvopas.pdf>

Simpura, J. & Melkas, J. 2013. Tilastot käyttöön. Opas tilastojen maailmaan. Helsinki: Gaudeamus.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2011:1.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012 - 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20. Saatavilla:

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä. Saatavilla: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1900412

Stakes 2006. Hoivan ja hoidon taloudellinen kestävyys. Arvioita sosiaali- ja terveyspalveluiden kustannusten kehityksestä. Helsinki: Edita Prima.

Stenberg, M. 2012. Tiedon jakaminen organisaatiossa - kuinka aineetonta pääomaa kasvatetaan. Tampereen yliopisto. Informatiivisten yksikkö. Väitöskirja.

Virtanen, P. & Stenvall, J., 2010. Julkinen johtaminen. Tallinna: Raamatutrukikoda.

Summa, T & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepa ry. Miktor.

Suorto, A., (toim.) 2008. Kuntatalous - monen muuttujan summa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Suoritekäsikirja. 2014. Läntinen perusturvapiiri Peruspalvelukeskus Oiva.

- [haettu 12.3.2015]. Saatavilla: http://www.oivappk.fi/fi/sosiaali- ja_perusterveydenhuollon_palvelut/hallinto_ ja_talous/suoritteet
- Sutinen, P. 2012. Johtajan kehittymisen olemus kunta-alan johtajan koke- mana. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Väitöskirja.
- Tarsia, P. 2014. Talusjohtaminen peruspalvelukeskus Oivassa. [haettu 28.11.2014]. Lamk luentomateriaali Sosiaali- ja terveystalous 29.11.2014.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. HILMO Sosiaali- ja terveydenhuol- lon hoitoilmoitus. Määrittelyt ja ohjeistus. [haettu 8.9.2015]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-350-5>
- Tilastokeskus. 2007. Laatusuunnitelmia. 2. uudistettu painos. Helsinki: Yli- opistopaino. [haettu 22.11.2013]. Saatavilla: http://www.stat.fi/meta/qg_2ed.pdf
- Tilastokeskus. 2004. Tietoa tilastoista. Henkilötietolaki. [haettu 7.1.2015]. Saatavilla: <http://www.stat.fi/meta/lait/henkilotietolaki.html>
- Tilastokeskus. 2005. Tietoa tilastoista. Julkisuuslaki. [haettu 7.1.2015]. Saatavilla: <http://www.stat.fi/meta/lait/julkisuuslaki.html>
- Tilastokeskus, 2013a. Tietoa tilastoista. Tilastolaki. [haettu 7.1.2015]. Saa- tavilla: <http://www.stat.fi/meta/lait/tilastolaki.html>
- Tilastokeskus. 2013b. Tietoa tilastoista. EU:n tilastosäädökset. [haettu 9.1.2015]. <http://www.stat.fi/meta/lait/eusaadokset.html>
- Tilastokeskus. 2014a. Tietoa tilastoista. Käsitteet ja määritelmät. [haettu 6.5.2015]. Saatavilla: <http://www.stat.fi/meta/kas/index.html>
- Tilastokeskus. 2014b. Tuotteet ja palvelut. Koulutus ja oppiminen. [haettu 8.1.2015]. Saatavilla: <http://www.stat.fi/tup/koulutus/>
- Tilastolaki 280/2004.muut. 361/2013
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Torppa-Saarinen, E., 2009. Tuotteistaminen tuotannon johtamisen ja kehittämisen näkökulmasta. Tampereen kaupungin Tietotuotannon ja laadunarvioinnin julkaisusarja C 2/2009. Tampere: Juvenes Print Tampereen Yliopistopaino Oy. Saatavilla:

http://www.tampere.fi/material/attachments/t/5hop4gv48/tuotteistaminen_tuotannon_nakokulmasta.pdf

Ukko, J. 2009. Managing through measurement: A framework for successful operative level performance measurement. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Väitöskirja.

Valtiovarainministeriö. 2011. Toimintaympäristö muuttuu -Keinoja kuntien ja kuntayhtymien tuottavuuden parantamiseksi. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Valtiovarainministeriö. 2013. Tiedolla johtamisen käsikirja. Julkisasiirahoitteiset palvelut. Saatavilla: <https://wiki.julkict.fi/julkict/projektit/sote-tietojohtaminen>

Österlund, K. 2009. Hyvinvointitiedon käyttö sosiaalijohtajan työssä. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.

LIITTEET

LIITE 1

HOLLOLAN KUNTA
Koti- ja asumispalvelujen johtaja

PÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA
27.10.2014

Luokka 001
§ 5

Opinnäytetyön lupa Pirkko Peltomaa

Asiaselustus	<p>Koti- ja asumispalvelujen päällikkö Pirkko Peltomaa suorittaa ylempää ammattikorkeakoulutkintoa Lahden Ammattikorkeakoulussa. Pirkko Peltomaa hakee lupaa opinnäytetyönä toteutettavaan kehittämishankkeeseen " Tiedolla johtaminen tilastotietojen luotettavuuden avulla".</p> <p>Kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää tiedolla johtamista parantamalla tilastotietojen luotettavuutta Peruspalvelukeskus Oivan vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella. Kehittämishankkeen aikana selvitetään ja kuvataan vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella kerättävät merkittävimmät tilastot ja laaditaan tilastotietojen keräämisen toimintamalli, jonka avulla tilastotiedot kerätään oikeina ja luotettavina. Kehittämishanke toteutetaan yhteistoiminnallisella työkonferenssi-menetelmällä osana vanhus- ja vammaispalvelujen johtoryhmätyöskentelyä. Pirkko Peltomaaan kehittämishanke tukee vanhus- ja vammaispalvelujen tiedolla johtamista.</p>
Päätös	<p>Päätän myöntää luvan koti- ja asumispalvelujen päällikkö Pirkko Peltomaaan opinnäytetyönä toteutettavalle kehittämishankkeelle "Tiedolla johtaminen tilastotietojen luotettavuuden avulla".</p>

Vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Tarja Rautsiala

Päätösvaltuus	Hallintosääntö
Täytäntöönpano	Koti- ja asumispalvelujen päällikkö Pirkko Peltomaa Tiedoksi: Peruspalvelujohtaja Aino Eerola
Muutoksenhakuosoitus	Liitteenä

**TOIMINTAMALLI
TILASTOTIETOJEN KERÄÄMISEEN
Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelle**

Pirkko Peltomaa
Syksy 2015

ESIPUHE

Tämä tilastojen keräämisen toimintamalli on luotu yhteistyössä Peruspalvelukeskus Oivan vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelle vuosina 2014 -2015. Sen luomiseen ovat osallistuneet vanhus- ja vammaispalveluista ne avainhenkilöt, joiden vastuulla on oman tulosityksikön tilastotietojen kerääminen.

Tilastotietojen keräämisen toimintamallin avulla vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueelta kerättävät merkittävimmät ja keskeiset tilastotiedot, joita edellytetään kerättävän valtakunnan ja oman organisaation sekä yhteistyötahojen taholta, voidaan koostaa oikeina ja luotettavina. Toimintamallia voidaan käyttää ja hyödyntää erityisesti esimerkiksi uusien esimiesten perehdytyksessä.

Toimintamallin rakenne koostuu seuraavista asiakokonaisuuksista:

- 1. Miksi ja mihin tilastoja kerätään ja tarvitaan?**
- 2. Tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät**
- 3. Tilastolukujen keräämisen tiedonkeruutavat ja tiedonkeruupolut**
- 4. Merkittävimmät ja keskeiset tilastot Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella**

Toimintamallia päivittää ja kehittää jatkossa toimintamallin luomiseen osallistuneet asiantuntijatyöryhmän jäsenet ja muut avainhenkilöt, joiden vastuulla tilastotietojen kerääminen on. Toimintamallin rakenne mahdollistaa sen hyödynnettävyyden myös muille Peruspalvelukeskus Oivan tulosalueille.

1. Miksi ja mihin tilastoja kerätään ja tarvitaan?

Tilastotietojen peruskäyttötarkoitus ja tavoite

Tilastotietojen peruskäyttötarkoitus ja tavoite on tuottaa informaatiota ja systemaattista tosiasiatietoa mitattavasta asiasta. Ilman toimivaa raportointia organisaatioiden on mahdotonta varmistua siitä, että organisaatiossa on oikeanlaista tietoa päätöksen teon tueksi. Oikein valittujen tunnuslukujen avulla voidaan ennakoida tulevaa kehitystä ja siten tehdä tarvittavia toimenpiteitä. Tilastollisten tunnuslukujen avulla huomataan, kun suorituskyvyssä tai toimintaympäristössä tapahtuu muutoksia ja niihin voidaan reagoida välittömästi. Organisaatioiden avaintehtävissä toimivat tarvitsevat työssään asiakkaita, palveluita, prosesseja ja tuotteita koskevaa informaatiota.

Tilastotietoja käytetään yleensä yksittäisten kuntien toimintaa kuvaavien tunnuslukujen laskentaan ja muuhun toiminnan seurantaan. Siksi tilastotiedot myös Peruspalvelukeskus Oivan organisaatiossa tulee kerätä koko Peruspalvelukeskus Oivan yhteistoiminta-alueelta kuntakohtaisesti eriteltyinä.

Tilastotietojen luotettavuus ja oikeellisuus

Tilastojen luotettavuudella ja oikeellisuudella tarkoitetaan mahdollisimman paikkansapitävästi ja täsmällisesti kuvaavia asioista, joita tilastoissa halutaan kuvata. Tilastojen luotettavuutta koskeva periaate edellyttää, että tilaston tieto on mahdollisimman tarkka ja että sen tiedoissa on mahdollisimman vähän epätarkkuutta ja virheitä. Virheitä tilastoihin tuottaa useimmiten tiedon keruuvaiheessa valikoitu aineisto, käytetyt mittarit ja tietojen muokkaus.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen tilastotiedoissa kuvataan useimmiten palveluiden käytön volyyymiä. Tilastojen luotettavuuden eli laadun kannalta on siksi tärkeää, että tilastojen julkistaminen osataan ennakoida ja se on oikea-aikaista ja täsmällistä sekä hyvissä ajoin kaikkien tiedossa. Tilastojen luotettavuutta ja uskottavuutta tulee kehittää ja parantaa kaikin tavoin. Oleellista on kuitenkin huomioida se, että vaikka tilastojen avulla pyritään kuvaamaan organisaatioiden todellisuutta, niiden täydellisyyteen ei kuitenkaan kannata pyrkiä, koska tilastoihin liittyy aina kuitenkin viime kädessä myös inhimillinen tulkinnan osuus.

2. Tilastoihin liittyvät käsitteet ja määritelmät

Peruspalvelukeskus Oivan Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueesta käytetään tässä toimintamallissa käsitettä *Tiedonantaja* ja neljästä erillisestä tulosityksiköstä käsitettä *Tiedonantajayksiköt*. *Tietosisältö ja Käyttötarkoitus* käsitteillä tarkoitetaan yleisnimikkeitä, joiden avulla Tiedonantajayksiköt tunnistavat mistä tilastonkeruusta on kulloinkin kyse ja mille taholle tilastojen tiedot on toimitettava. Tietosisältö ja Käyttötarkoitus jakaantuvat käsitteellisesti viiteen luokitusosioon, jotka kuvaavat tarkemmin tilaston kohdetta, tilaston otantajoukkoa, mittausjaksoa, raportointiaikaa ja tiedonkeruutapa sekä tiedonkeruupolkua.

Tilaston kohde kuvaa täsmällisempää tilaston sisältöä ja laajuutta. *Tilaston otantajoukko* kertoo mitä tunnuslukuja kulloinkin kerätään ja mistä niiden sisällöt koostuvat. *Mittausjaksolla* tarkoitetaan ajanjaksoa, jolta tiedot kerätään ja *Raportointiaika* määrittää milloin ne on toimitettava raportointia pyytävälle taholla. *Tiedonkeruutapa* kuvaa aineiston tuottamistapa. Tietoa tuotetaan ensisijaisesti tiettyä tietojärjestelmää käyttäen ja vain poikkeustapauksissa manuaalisesti. *Tiedonkeruupolku* -osiossa kuvataan halluttua keinoa, jolla tilasto saadaan koostettua joko tietyllä vakio- tai ns. räätälöidyllä raportilla tai erilai-

silla tietojärjestelmistä tuotetuilla listauksilla tai siirtotiedostoina. Tiedonkeruupolku -osio on tärkein osa koko toimintamallia, koska vain oikein valitut ja käytetyt erilaiset muuttujat eli parametrit takaavat tilastojen oikeellisuuden ja luotettavuuden.

3. Tilastolukujen tiedonkeruutavat ja tiedonkeruupolut

Vanhus- ja vammaispalvelujen tilastolukujen tiedonkeruutapoina ovat käytössä muun muassa seuraavat tietojärjestelmäohjelmat: Effica Raportointi, Sosiaali Effica, Populus, Titania ja Tane. Joissain erityis- ja poikkeustapauksissa joudutaan vielä käyttämään Excel -ohjelmaa ja tallentamaan sekä keräämään tarvittavat tiedot manuaalisesti Excel taulukoista. Tiedonkeruupolkuja, joiden avulla toimintamalliin sovitut tilastotietoja saadaan koostettua Effica Raportointi -ohjelmasta, kuvataan sekä raporttien koodinimien ja niihin valittujen erilaisten muuttujien eli parametrien avulla että kuvaamalla lyhyesti tilastojen tuottamisen tiedonkeruupolkua Sosiaali Effica -ohjelmasta.

Esimerkkinä tähän toimintamalliin on haluttu kuvata Effica Raportointi -ohjelmasta tuotettu Kotihoidon käynnit raportti (ko004), josta on mahdollista saada valittujen parametrien avulla tilastolukuja useista eri tarkastelukulmista.



Effica Raportointi

Kotihoidon käynnit (ko004)

Raportille tulostetaan käyntien lukumäärä, käynnin kesto keskiarvo, asiakkaiden lukumäärä, kotitalouksien lukumäärää ja määrä eri tarkastelukulmittain.

Aikaväli: 1.3.2015 - 31.3.2015 Kunnan toimintatilasto

Yksikkö	Palvelu	Ikäryhmä	Käyntitapahtumien määrä	Astakkaiden lkm	Kotitalouksien lkm
	khasi Asikkalan kotihoito		5054	116	116
	khsää2 Säännöllinen kotihoito		5052	115	115
		15-49 -vuotiaat	2	1	1
		50-64 -vuotiaat	32	4	4
		65-74 -vuotiaat	672	16	16
		75-79 -vuotiaat	701	21	21
		80-84 -vuotiaat	1006	24	24
		85 -vuotiaat ja yli	2639	51	51
	khtil1 Tilapäinen kotihoito alle 3h		2	1	1
		85 -vuotiaat ja yli	2	1	1

Valitut parametrit:

Aikaväli: 1.3.2015 - 31.3.2015

Organisaation kunta: kaikki valittu

Organisaation nimi: 007 PPK Oiva

Tulosalueen nimi: kaikki valittu

Tulosityksikön nimi: kaikki valittu
 Yksikön nimi: kaikki valittu
 Asiakkaan kuntatyyppi: kaikki valittu
 Asiakkaan kunta: kaikki valittu
 Asiakkaan yksikkö: khasi
 Palvelun nimi: khsää2, khtil1
 Tuoteryhmän nimi: kaikki valittu
 Tuotteen nimi: kaikki valittu
 Tiimin nimi: kaikki valittu
 Asiakasryhmä: 1 Vanhukset, 2 Vammaiset, 4 Muut
 Kontaktilaji: kaikki valittu
 Kontaktityyppi: kaikki valittu
 Ikäryhmä: Stakes2014
 Mittarit: Käyntitapahtumien lkm, Asiakkaiden lkm, Kotitalouksien lkm
 Katkotasot: Yksikkö, Palvelu, Ikäryhmä

Sosiaali Effican tiedonkeruupolku toteutuu siten, että Effic -tietokantaan tuotetaan päivittäiskäytössä MS SGL Serverin mukaista tietoa. Sieltä tiedot siirretään yöaikaan tiedonsiirto Fakta -tietokantaan, josta voidaan eri järjestelmillä tuottaa tilastoja ja raportteja. Tilastoja voidaan tehdä eri kuutioina tai käyttää pelkkänä pivot taulukkona.

Muita tietojärjestelmiä, joita tilastojenkeruutapoihin Peruspalvelukeskus Oivan alueella käytetään, ovat muun muassa Populus henkilöstöhallinta- ja Tane taloudenseuranta- sekä Titania työvuorosuunnittelu -ohjelmat. Populus -tietojärjestelmästä saadaan henkilöstöstä tarvittavia tilastotietolukulistauksia ja Tane -tietojärjestelmästä taloudenseurantaan liittyviä euromääräisiä tunnuslukuja. Titania työvuorosuunnittelu -ohjelman listausraportit antavat tietoa työntekijöiden kokonaistyöajan seurannasta.

4. Merkittävimmät ja keskeiset tilastot vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueella

Tässä toimintamallissa on kuvattuna ne kuusi merkittävintä tilastojen tietosisältöä ja käyttötarkoitusta, joista tilastotietoa kerätään kuntakohtaisesti eriteltyinä Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosalueen tulosyksiköiltä säännöllisin väliajoin.

Tiedonantaja: Vanhus- ja vammaispalvelut

Tiedonantajayksiköt: Kotiin annettavat palvelut, Asumispalvelut, Palveluohjaus, Vammaispalvelut

Peruskunnat: Asikkala, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä, Padasjoki

Tietosisältö ja Käyttötarkoitus:

1. KUNNAN TOIMINTATILASTO/Tilastokeskus

Sisältää Tilastokeskuksen kaikkialta Suomen kunnilta vuosittain kerättävien Sosiaalipalvelujen toimintatilastojen tiedot sekä itse tuotettavien ja myymien sekä ostamien sosiaalipalvelujen määrät. Ne on toimittava kuntakohtaisesti Terveyden ja hyvinvoinninlaitokselle joko internet -osoitteessa tai paperilomakkeella.

2. SUORITEMÄÄRÄT/Peruspalvelukeskus Oivan talouden seuranta

Sisältää tilastotunnuslukuja, joita käytetään Peruspalvelukeskus Oivan neljännesvuosittain tehtävään talouden ja toiminnan toteuman seurannassa. Kullekin Vanhus- ja vammaispalvelujen tulosyksikölle on määritelty omat seurantatiedot, jotka sisältävät pääasiassa kuntakohtaisia tilastolukuja asiakas- ja käyntimääristä sekä hoitopäivien toteutumisesta.

3. HILMO Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitus/ Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Sisältää Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle toimitettavien Hilmo -tietojen eli Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitusjärjestelmän tiedonkeruuseen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon hoidon päättymisilmoitukset ja asiakaslaskennat. Palveluasumisen yksiköissä tehdään jatkuvana reaaliaikaisena hoidon päättymisilmoitukset ja vuoden vaihteen tilanteen mukainen (31.12) asiakaslaskenta, joka toimitetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle malliskuun loppuun mennessä. Kotihoidon asiakaslaskenta 30.11. tehdään jokaisesta kotihoidon palvelujen piirissä marraskuussa olevasta avuntarvitsijasta tietyin rajoittein. Nämä asiakaslaskentatiedot on toimitettava kuntakohtaisesti Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle viimeistään 15.1 joko suoraan käytettävässä olevasta asiakas- ja potilastietojärjestelmästä Hilmo -siirtotiedostona tai erillisellä Hilmo2000-ohjelmalla.

4. IKÄJAOTTELUTILASTOT/Peruspalvelukeskus Oiva/Yhteistyötahot

Sisältää ikäjaotteluun liittyvät tunnusluvut, joissa kuvataan 75 vuotiaiden ja yli 75 vuotiaiden osuutta koko asiakasmäärästä. Näitä tunnuslukuja käytetään silloin kun halutaan tietää lukumääriä kyseisestä ikäryhmästä liittyen esimerkiksi palvelujen käyttöön ja kattavuuteen nähden tai kun halutaan tehdä vertailuja vanhusten määrästä joko toisiin kuntiin verrattuna tai vanhusten määrän kasvun kehittymisestä omassa kunnassa. Näitä tietoja kerätään pääsääntöisesti poikkileikkausotoksena, mutta joskus myös vuositasolla.

5. VANHUSPALVELULAIN TOIMEENPANO SEURANNAN KUNTAKYSELY/Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Sisältää vanhushuolulain, joka astui voimaan 1.7.2013, toimeenpanon seurannan edellyttämiä tilastotietoja muun muassa kotihoidon asiakas- ja käyntimääristä ja henkilökunnan luku- ja vakanssimääristä sekä välittömästä asiakastyöajan osuudesta (%) kokonaistyöajasta. Tehostetusta palveluasumisesta ja vanhainkotihoidosta kerätään tietoja, jotka liittyvät asiakaspaikka- ja asiakasmääriin sekä asialkashuoneistojen sisältömääriin ja kokoluokkiin. Henkilöstöstä tietoja kerätään henkilökunnan luku- ja vakanssimääristä, työtehtävistä sekä kokonaistyöajan seurannasta. Näiden tilastotietojen mittausjakso toteutetaan seurantaviikko -otannalla ja lähetetään Terveyden ja hyvinvoinninlaitokselle internet -osoitteessa.

6. KUNNAN RAHOITTAMAT SOSIAALITOIMEN KULJETUKSET/Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusta varten kunnilta kerätään tilastotietoja kunnan rahoittamista sosiaalitoimen kuljetuksista. Niihin sisältyy muun muassa asiakasmäärien ja kuljetuskustannusten ilmoittaminen vuositasolla kehitysvammalain, sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain edellyttämistä kuljetuksista sekä sosiaalitoimen ostamista palveluliikenteen vuosikustannuksista. Nämä vuosittain kerättävät tilastotiedot on toimitettava Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle aina seuraavan vuoden keväälle annetun aikataulun mukaisesti.

KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT

1. KUNNAN TOIMINTATILASTO/Tilastokeskus

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointiaika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Kotipalvelut <small>(Kotisairaanhoidon erotettava kotipalvelusta vaikka arvioiden)</small>	Kotihoitoapua vuoden aikana saaneet kotitaloudet: 65-74, 75-79, 80-84, 85>	Vuositilasto 1.1 -31.12	Helmikuu	Effic Raportointi	Raportti: (ko004) Parametrit: khsää2 khtil1
	Kotihoitoapua vuoden aikana saaneet kotitaloudet: Vanhuskotitaloudet, Vammaiskotitaloudet, Muut Kotitaloudet yhteensä Kotihoitoavun käynnit vuoden aikana: Vanhuskotitaloudet, Vammaiskotitaloudet, Muut taloudet Kotihoitoapukäynnit yhteensä Tukipalvelua vuoden aikana saaneiden asiakkaiden lukumäärä: 65-74, 75-79, 80-84, 85>				Parametrit: vanhuskotitaloudet, vammas- kotitaloudet ja muut (otettava erillisinä raporteina)
					Raportti: (ko014) Parametrit: asiointi, ateria1, ateria2, hoitv, kauppa, palvelupv, palvelupv2, pyykki1, päivätoim1, päivätoim2, sauna1, sauna2, siivous, turvapuh, valti

2. SUORITEMÄÄRÄT/Peruspalvelukeskus Oivan talouden seuranta

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointiaika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Suoritteet	Kotihoitoavun käynnit	1.1-31.3 1.1-30.6 1.1-30.9 1.1-31.12	Neljännesvuosittain	Effic Raportointi	Raportti: (ko004) Parametrit: Khsää2 Khtil1 Kshtil
	Vain tukipalveluja saavien määrä				Kotihoito Effic

3. HILMO Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitus/ Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Kotihoidon asiakas laskenta (Ei tehdä henkilöistä, jotka 30.11 ovat laitoshoidossa tai asumispalveluissa)	Kotihoidon palveluja saaneiden määrä	Kuukausitilasto 1.11-30.11	Viimeistään 15.1	Kotihoito Effic	Hilmo - siirtotiedosto
	Toteutuneet kotihoidon käynnit				
	Kotihoidon tukipalveluja saaneiden määrä				

4. IKÄJAOTTELUTILASTOT/Peruspalvelukeskus Oiva/Yhteistyötahot

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
75 v ja yli 75 v palveluiden piirissä	Säännöllisen kotihoidon asiakasmäärät kunnittain (käynnit 1 x vk tai useammin)	Poikkileikkaus	Neljännesvuosittain	Effic Raportointi	Raportti: (ko003) Parametrit: Khsää2

5. VANHUSPALVELULAIN TOIMEENPANO SEURANNAN KUNTAKYSELY/Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Kotihoidon toimintayksikkökysely	Henkilöstön lukumäärä: Vakanssimäärä, Työtehtävä, Yövuorossa keskimäärin	Seurantaviikko	Syyskuu	Populus	Excel listaus
	Välittömän työajan osuus (%) kokonaistyöajasta	Seurantaviikko	Syyskuu	Effic Raportointi Titania	Raportti: (ko004) + manuaali yhteenvedo
	Asiakkaiden lukumäärä: Säännöllisiä asiakkaita, Tilapäisasiakkaina, Muita tilapäisiä asiakkaita	Seurantaviikko	Syyskuu	Effic Raportointi	Raportti: (ko004)
	Asiakaskäyntien lukumäärät: Säännöllisten asiakaskäynnit, Tilapäisten asiakaskäynnit, Muut tilapäiset asiakaskäynnit				

ASUMISPALVELUT

1. KUNNAN TOIMINTATILASTO/Tilastokeskus

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhustenhuollon palvelusasiakkaita 31.12	Vuoden lopun tilanne 31.12	Helmikuu	Effic Raportointi	Raportti: (ko015)
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhustenhuollon palvelusasiakkaita 31.12 65- ja yli 65 v				
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhustenhuollon palvelusasiakkaista tehostetun palveluasumisen asiakkaita 31.12				
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhustenhuollon osavuorokautisen hoidon piirissä asiakkaita 31.12				
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhustenhuollon osavuorokautisen hoidon piirissä asiakkaita 31.12 65- ja yli 65 v				
Vanhusten laitospalvelut	Asiakkaita hoidossa 31.12				
Vanhusten laitospalvelut	Hoitopäiviä vuodessa	Vuositalasto 1.1 -31.12	Helmikuu	Effic Raportointi	Raportti: (osas003)

2. SUORITEMÄÄRÄT/Peruspalvelukeskus Oivan talouden seuranta

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Suoritteet	Tehostetut palveluasumispäivät	1.1-31.3	Neljännesvuosittain	Effic Raportointi	Raportti: (ko015)
	Lyhytjaksohoidon päivät	1.1-30.6			
	Ostetut tehostetut asumispäivät	1.1-30.9			
	Vanhainkodin hoitopäivät	1.1-31.12			

3. HILMO Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitus/ Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Hoidon päätymisilmoitus ajalta 1.1-31.12	Asiakkaiden hoitojaksot(vanhukset): Vanhainkodit, ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköt	Hoitojakson päättyessä	Viimeistään 31.3	Terveys Effic HILMO 2000 - ohjelma	Hilmo - siirtotiedosto
Sosiaalihuollon asiakaslaskenta 31.12, (kirjoilla olevista asiakkaista, joita ei uloskirjoiteta 31.12)	Asiakkaista, jotka kirjoilla 31.12: Vanhainkodit, Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköt	Vuoden lopun tilanne 31.12	Viimeistään 31.3	Terveys Effic HILMO 2000 - ohjelma	Hilmo - siirtotiedosto

4. IKÄJAOTTELUTILASTOT/Peruspalvelukeskus Oiva/Yhteistyötahot

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
75 v ja yli 75 v palveluiden piirissä Oiva -kunnissa	Tehostettu palveluasuminen asiakasmäärä (lkm) Tehostettu palveluasuminen asiakasmäärä (%) 75 vuotta täyttäneiden kokonaismäärästä	Poikkileikkaus	Neljännesvuosittain	Effic Raportointi	Raportti: (ko003)
75 v ja yli 75 v palveluiden piirissä Oiva -kunnissa	Laitoshoito (vanhainkoti) asiakasmäärä (lkm) Laitoshoito (vanhainkoti ja vuodeosastolla pitkäaikaispäättöksellä) asiakasmäärä (%) 75 vuotta täyttäneiden kokonaismäärästä	Poikkileikkaus	Neljännesvuosittain	Effic Raportointi	Raportti: (osas003)

5. VANHUSPALVELULAIN TOIMEENPANOON SEURANNAN KUNTAKYSELY/ Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Tehostettu palveluasuminen, vanhainkoti	Asiakaspaikat yhteensä: Lyhytaikaishoitopaikat, Pitkäaikaishoitopaikat Luvanmukainen asiakaspaikkamäärä (Valvira tai AVI) Asiakashuoneet tai huoneistot yhteensä, 1 hengen, joissa Wc 1 hengen, ilman Wc 2 hengen, joissa Wc 2 hengen, ilman Wc 3 hengen, joissa Wc 3 hengen, ilman Wc Huoneiden kokoluokat Asiakashuoneita yhteensä, joista alle 15 m ² , 15-20 m ² 20,1-30 m ² , yli 30 m ²	Vuositilasto 1.1 -31.12	Syyskuu	Excel - taulukko	Manuaali - listaus
	Henkilöstön lukumäärä Vakanssimäärä, Työtehtävä	Syyskuu	Seurantaviikko	Populus	Henkilöstö - listaukset
	Henkilöstön kokonaistyöajan seuranta Yövuorossa kerrallaan	Syyskuu	Seurantaviikko	Titania	Työvuoroteuma listaukset
	Asiakkaiden lukumäärät Pitkäaikaishoidettavat, Lyhytaikaishoidettavat: Omaisten levon takia, Kuntoutusasiakkaat, Muita hoitoa saavia	Syyskuu	Seurantaviikko	Effic Raportointi	Raportti: (ko015) ja (osas003)

PALVELUOHJAUS

1. KUNNAN TOIMINTATILASTO/Tilastokeskus

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Omaishoidon tuella hoi- dettuja 0-17, 18-64, 65-74, 75-79, 80-84, 85 >	Vuositilasto 1.1 -31.12	Helmikuu	Sosiaali Effic	Fakta kuutio
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Omaishoitajien lukumää- rä vuoden aikana yhteen- sä ja siitä 65- ja yli 65 v				
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhusten perhehoito Asiakkaita hoidon piirissä 31.12	Vuoden lo- pun tilanne 31.12			
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Vanhusten perhehoito Hoitopäiviä vuodessa	Vuositilasto 1.1 -31.12			
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut	Perhekotien lukumäärä 31.12	Vuoden lo- pun tilanne 31.12			
Kotipalvelut	Kotipalvelun asiakkaista palvelusetelin saaneet asiakkaat	Vuositilasto 1.1-31.12		Effic Raportointi	Raportti: (ko014)

2. SUORITEMÄÄRÄT/Peruspalvelukeskus Oivan talouden seuranta

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Omaishoidon piirissä olevat	Asiakasmäärä	1.1-31.3 1.1-30.6 1.1-30.9 1.1-31.12	Neljännesvuosittain	Sosiaali Effic	Fakta kuutio
Palvelupäi- vä/päivätoimint akäynnit	Käyntimäärä			Excel tauluk- ko	Manuaali asiakaskäyn- tilistaus
Palveluseteli, asiakasmäärät	Asiakasmäärä			Effic Raportointi	Raportti: (ko014)
Ostetut tehos- tetut asumis- päivät	Hoitopäivät			Effic Raportointi	Raportti: (ko015)

3. HILMO Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitus/ Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Kotihoidon asiakas laskenta 30.11 (Omaishoidetta- vat) (Ei tehdä henkilöistä, jotka 30.11 ovat laitoshoidossa tai asumispalveluissa)	Omaishoidon tukea saa- vien määrä	Kuukausiti- lasto 1.11-30.11	Viimeistään 15.1	HILMO2000 -ohjelma	Hilmo - siirtotiedosto

4. IKÄJAOTTELUTILASTOT/Peruspalvelukeskus Oiva/Yhteistyötahot

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
75 v ja yli 75 v palveluiden piirissä	Omaishoidon tuen piirissä asiakasmäärä	Poikkileikkaus	Neljännesvuosittain	Sosiaali Effic	Fakta kuutio
75 v ja yli 75 v palveluiden piirissä	Omaishoidon tuen piirissä asiakasmäärä (%) 75 vuotta täyttäneiden kokonaismäärästä				

VAMMAISPALVELUT

1. KUNNAN TOIMINTATILASTO/Tilastokeskus

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Vammaisten laitospalvelut	Asiakkaita hoidossa 31.12	31.12	Helmikuu	Sosiaali Effic	Fakta kuutio
	Hoitopäiviä vuoden aikana	Vuositilasto 1.1-31.12			
	Omien toimintayksiköiden lukumäärä 31.12	31.12			
Vammaisten työllistämistoiminta	Vammaisten työllistämistä tukeva toiminta asiakkaita 31.12	31.12			
	Vammaisten työtoiminta: Asiakkaita 31.12				
	Vammaisten päivätoiminta: Asiakkaita 31.12				
	Omien toimintayksiköiden lukumäärä 31.12				
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten ryhmämuotoisten asumispalvelun piirissä 31.12 (Henkilökunta läsnä myös yöllä)	31.12			
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten ryhmämuotoisten asumispalvelun piirissä 31.12 (Henkilökunta ei läsnä yöllä)				
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten ryhmämuotoisten asumispalvelun piirissä 31.12 (Henkilökunta ei läsnä yöllä)				
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten palvelu- ja tukiasunnot: Asukkaita 31.12				
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten perhehoito: Asiakkaita hoidon piirissä 31.12				
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten perhehoito: Hoitopäiviä vuodessa	Vuositilasto 1.1-31.12			
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vammaisten perhehoitokotien lukumäärä 31.12	31.12			
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vaikeavammaisten palveluasuminen: 0-17, 18-64, 65- ja yli 65v	Vuositilasto 1.1-31.12			
Muut vanhus- ja vammaisten palvelut	Vaikeavammaisten kuljetuspalvelut: 0-17, 18-64, 65- ja yli 65v				

Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien saajia vuoden aikana	Henkilökohtaisen avun saajat: 0-17, 18-64, 65-ja yli 65v				
Muut vanhus- ten ja vammais- ten palvelut Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien saajia vuoden aikana	Asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat väli- neet ja laitteet: 0-17, 18-64, 65-ja yli 65v				

2. SUORITEMÄÄRÄT/Peruspalvelukeskus Oivan talouden seuranta

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi- aika	Tiedonke- ruutapa	Tiedonke- ruupolku
Vammais- ja kehitysvamma- palvelut Vakituisen asumispalvelun piirissä olevat	Asiakasmäärä	1.1- 31.3 1.1-30.6 1.1-30.9 1.1-31.12	Neljännesvuosittain	Sosiaali Efficca	Fakta kuutio
Vammaispalvelut/Kuljetuspalvelun piirissä olevat	Asiakasmäärä				
Vammaispalvelut/Henkilökohtaisen avun piirissä olevat	Asiakasmäärä				

3. HILMO Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon hoitoilmoitus/ Terveyden ja hyvinvoinninlaitos

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi- aika	Tiedonke- ruutapa	Tiedonke- ruupolku
Hoidon päättymisilmoitus ajalta 1.1-31.12	Asiakkaiden hoitajaksot (vammutuneet, kehitysvammaiset): Kehitysvammalaitokset, Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköt	Hoitojakson päätyessä	Viimeistään 31.3	Terveys Efficca HILMO2000 - ohjelma	Hilmo - siirtotiedosto
Sosiaalihuollon asiakaslaskenta 31.12 (kirjoilla olevista asiakkaista, joita ei uloskirjoiteta 31.12)	Asiakkaista, jotka kirjoilla 31.12: Kehitysvammalaitokset, Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköt, Ei-ympäri vuorokautinen palveluasuminen, kehi- tysvammaisten ohjattu ja tuettu asuminen	31.12	Viimeistään 31.3	Terveys Efficca HILMO2000 - ohjelma	Hilmo - siirtotiedosto

6. KUNNAN RAHOITTAMAT SOSIAALITOIMEN KULJETUKSET/Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Tilaston kohde	Tilaston otantajoukko	Mittausjakso	Raportointi-aika	Tiedonkeruutapa	Tiedonkeruupolku
Kehitysvamma- lain perusteella järjestetyt kul- jetukset	Asiakkaiden määrä, Kustannukset €/vuosi	Vuositilasto 1.1-31.12	Helmikuu	Sosiaali Effic Tane talou- denseuranta	Fakta kuutio
Sosiaalihuolto- lain mukaiset kuljetukset	Asiakkaiden määrä, Kustannukset €/vuosi				
Vammaispalve- lulain edellyt- tämät kuljetuk- set	Asiakkaiden määrä, Kustannukset €/vuosi				
Palveluliikenne (vain sosiaalitoimen ostama)	Kustannukset €/vuosi				