

Napsauta tähän ja kirjoita Sarjanimi ja numero/vuosi.

Sähköisen perhekeskuksen kehittämistarpeet, tavoitetila, skenaariot ja toimenpide-ehdotukset

Työryhmän selvitys

Napsauta ja kirjoita ministeriön nimi.ministeriö Helsinki Vuosi

Napsauta ja kirjoita ministeriön nimi.ministeriö

ISBN PDF: Napsauta ja kirjoita ISBN PDF -koodi.

Kuvat: Napsauta ja kirjoita kuvaajan nimi. Jos useita, paina nimen jälkeen Shift +Enter.

Taitto: Napsauta ja kirjoita taittajan nimi. Jos useita, paina nimen jälkeen Shift +Enter.

Helsinki Napsauta ja kirjoita vuosi.

Kuvailulehti

Julkaisija	Kirjoita ministeriö.ministeriö	Kirjoita päivämäärä.
Tekijät	Kirjoita Etunimi Sukunimi (toimittaja).	
Julkaisun nimi	Kirjoita julkaisun pääotsikko. Kirjoita julkaisun mahdollinen alaotsikko tai poista DELETEllä.	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Kirjoita julkaisusarjan nimi. Kirjoita julkaisun numero/vuosi.	
Diaari/hankenumero	Kirjoita diaari- tai hankenro.	Teema Kirjoita teema.
ISBN PDF	Kirjoita ISBN PDF.	ISSN PDF Kirjoita ISSN PDF.
URN-osoite	http://um.fi/URN:ISBN:Kirjoita URN-osoiteen loppuosa.	
Sivumäärä	Kirjoita sivumäärä.	Kieli Kirjoita kieli.
Asiasanat	Kirjoita 3–10 avaisanaa pilkulla erotettuna. Katso ja poista linkki http://finto.fi/juho/fi/	
Tiivistelmä	<p>Napsauta ja kirjoita tiivistelmä enintään 1 400 merkkiä. Paina kappaleen lopussa Enter.</p>	
Kustantaja	Kirjoita ministeriö.ministeriö	
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi	

Presentationsblad

Utgivare	Skriv ministeriets namn.ministeriet	Skriv datum.	
Författare	Skriv författarens Förnamn Efternamn (redaktör).		
Publikationens titel	Skriv publikationens titel och även den finska titeln. Skriv publikationens möjliga undertitel eller radera raden med DELETE.		
Publikationsseriens namn och nummer	Skriv publikationsseriens namn. Skriv publikationsseriens nummer/år.		
Diarie- /projektnummer	Skriv diarie- eller projektnr.	Tema	Skriv tema.
ISBN PDF	Skriv ISBN PDF.	ISSN PDF	Skriv ISSN PDF.
URN-adress	http://um.fi/URN:ISBN ;Skriv URN-adressens slutdel.		
Sidantal	Skriv sidantal.	Språk	Skriv språk.
Nyckelord	Skriv 3–10 nyckelord separerade med komma.		
Referat	Klicka och skriv referat högst 1 400 tecken. Tryck på Enter i slutet av stycket.		
Förläggare	Skriv ministeriets namn.ministeriet		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry Type name of Ministry.	Type date.	
Authors	Etunimi Sukunimi (toimittaja) Type Title of publication.		
Title of publication	Type Title of publication. Type Subtitle of publication if applicable. If not, DELETE line.		
Series and publication number	Type Name of series of the publication. Type series number/year of the publication.		
Register number	Type register number.	Subject	Type subject.
ISBN PDF	Type ISBN PDF.	ISSN PDF	Type ISSN PDF.
Website address URN	http://um.fi/URN:ISBN: Type website address.		
Pages	Type number of pages.	Language	Type language.
Keywords	Type 3–10 keywords separated with a comma.		
<p>Abstract</p> <p>Click and type Abstract max 1 400 characters. Press Enter at the end of the paragraph.</p>			
Publisher	Ministry Type name of Ministry.		
Publication sales/ Distributed by	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1	Johdanto	9
2	Nykytila ja kehittämistarpeet	10
2.1	Taustaa	10
2.2	Asiakkaiden toiveet sähköisille lapsiperhepalveluille	11
2.3	Kansalliset linjaukset	14
2.3.1	Kansalliset digitalisaatiolinjaukset	16
2.4	Katsaus suurimpien kuntien sähköisiin perhekeskuspalveluihin	18
2.5	Katsaus nykyisin käytössä oleviin yleisimpiin verkkopalveluihin ja alustoihin.....	19
3	Tavoitetilan ja tavoitehyötyjen kuvaus	20
3.1	Tavoitetila	20
3.1.1	Informaation hakeminen	21
3.2.1	Vertaistuki	22
3.1.3	Omahoito ja seuranta	22
3.1.4	Yhteydenpito ammattilaisen kanssa	23
3.1.5	Etäasiointi	24
3.1.6	Ajanvaraus	24
3.1.7	Ammattilaisten yhteydenpidon väline	25
3.1.8	Yksi yhteinen suunnitelma	26
3.2	Kehittämiskohteen laajuus.....	26
3.3	Tavoitehyötyjen kuvaus	27
3.3.1	Hyödyt asiakkaille ja sidosryhmille	28

3.3.2	Toiminnan tehostuminen ja sitä kautta tuleva tuottavuuden nousu	29
3.3.3	Osaaminen ja henkilöstö	29
4	Sähköinen perhekeskus, skenaariot.....	31
4.1	Kolme skenaariovaihtoehtoa	31
4.2	Skenaario 1, maakunnallinen	32
4.3	Skenaario 2, hybridi-malli	33
4.4	Skenaario 3, keskitetty kansallinen	34
4.5	Skenaarioiden arvionti valintakriteereiden perustella	36
5	Jatkotoimenpide-ehdotukset..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.1	Sähköisen perhekeskuksen kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvien vastuiden sopiminen ja selkiyttäminen Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.2	Järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien sitominen mukaan perhekeskuksen kehittämiseen, palveluiden tuotantoon ja ylläpitoon..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.3	Sähköisen perhekeskuksen määrittelyprojekti Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
	Lähteet.....	41
	Liitteet.....	43

Napsauta ja kirjoita **ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.**

LUKIJALLE

Napsauta ja kirjoita teksti. Paina kappaleen lopussa Enter.

Napsauta ja kirjoita Allekirjoittajan nimi.

Napsauta ja kirjoita julkaisukuukausi ja -vuosi, esim. Huhtikuu 2018

1 Johdanto

Sipilän hallituksen yksi kärkihankkeista on Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Muutosohjelmaa toteutetaan 18 maakunnallisessa hankkeessa ja näissä kaikissa kehitetään perhekeskusmallin käyttöönottoa. Perhekeskuksen piiriin on tarkoitus koota kaikki keskeisimmät lapsiperheiden palvelut.

Sähköisten palveluiden kehittyminen tuo paljon mahdollisuuksia myös perhekeskuksille. Sähköisiä palveluita voitaisiin kytkeä osaksi perhekeskuksen palveluita ja prosesseja. Tässä raportissa pyritään hahmottelemaan sähköisen perhekeskuksen keskeisimpiä kehittämiskohteita ja mahdollisia toteuttamistapoja.

Raportin alussa kuvataan lapsille, nuorille ja perheille suunnattujen sähköisten palveluiden nykytilaa ja siitä nousevia kehittämistarpeita. Tämän jälkeen kuvataan tavoitetilaa sähköiselle perhekeskukselle ja tämän myötä tulevia hyötyjä. Kolmannessa osassa on hahmoteltu skenaarioita siitä, että kuinka perhekeskus voitaisiin toteuttaa ja tehdään näiden välisiä vertailuja. Raportin lopussa esitetään jatkotoimenpide-ehdotuksia asian eteenpäin viemiseksi.

Raportti on laadittu LAPE-hankkeen maakunnallisten sähköisten palveluiden kehittäjien yhteistyössä. Asiaa on käsitelty yhteisissä työpajoissa ja kirjoittamiseen ovat osallistuneet Jaana Koivisto Pirkanmaalta, Minna Lahdensivu pääkaupunkiseudulta, Maarit Pirttijärvi ja Mikko Närhi Lapista, Sanna Nieminen Uudeltamaalta, Leena Koivumäki ja Anu Leinonen Etelä-Pohjanmaalta sekä Stiina Kiiveri Kymenlaaksosta. STM:n puolesta työskentelyyn on osallistunut Mikko Huovila.

2 Nykytila ja kehittämistarpeet

2.1 Taustaa

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) yhtenä tavoitteena on uudistaa ja sovittaa perhepalvelut yhteen lapsi- ja perhelähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi hyödyntämällä sähköisiä palveluja. Nykyisin palvelut tuotetaan kuntien, kuntayhtymien ja tulevien maakuntien alueilla hyvin hajanaisesti ja organisaatiolähtöisesti. Tavoitteena on saada varhaista tukea ja apua lapsille, nuorille ja perheille entistä varhaisemmassa vaiheessa ja siirtää toiminnan painopistettä korjaavista palveluista kaikille yhteisiin, ennalta ehkäiseviin palveluihin. Toimintaa kehitettäessä luodaan uudenlaiset rakenteet myös sähköisten palvelujen kehittämiseksi.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma sekä perhekeskustoimintamalli toimivat taustana sähköiselle perhekeskukselle. Perhekeskustoimintamallin toivottava suunta on koota lapsiperheiden palvelut saman katon alle, helposti saavutettavaksi yhden oven aukaisun periaatteella toimiviksi. Hankkeen keskiössä ovat lapsi- ja perhepalveluiden saatavuutta ja selkeyttä vahvistava palvelu- ja toimintamalli sekä perheiden voimavarot, osallisuutta ja vanhemmuutta tukevat toimet ja palvelut.

Olennaisena osana ennaltaehkäiseviä palveluita on toimivat, ajantasaiset sähköiset palvelut. Perhekeskustoimintamallin mukaisesti myös sähköisten palveluiden tulee olla helposti saavutettavia, ja niiden tulee tarjota tietoa ja ohjausta, sekä mahdollisuuden asioida oman perhekeskuksen työntekijän kanssa. Tavoitteena on palveluiden saavutettavuus 24/7 periaatteella. Sähköisen perhekeskuksen tarkoituksena on sovittaa yhteen julkisten palveluiden, järjestöjen, seurakuntien, uskonnollisten yhteisöjen sekä yksityisten ja vapaaehtoisten toimijoiden toimintaa.

Suomessa ei ole sosiaali- ja terveydenhuollossa yhtä sähköisten palveluiden kokonaisuutta, vaan kehitystyö on ollut hajanaista ja eri alueille on muodostunut eri tyyppisiä sähköisten palveluiden kokonaisuuksia asukkaiden ja ammattilaisten käyttöön. Jokaisessa maakunnassa on kehitetty ja kehitetään nyt osana maakunta- ja sote-uudistusta sote-tietojärjestelmäkokonaisuutta, jonka yhtenä osana sähköisten palveluiden tulisi toimia. Yhteentoimivuuden vaatimus koskee erityisesti ammattilaisten käyttöliittymiä. Tulevaisuuden sote-tietojärjestelmäratkaisut ovat modulaarisia ja integraatioita tukevia, joten tulevaisuudessa ammattilaisen sähköiselle työpöydälle pystytään muodostamaan yhtenäisiä käyttöliittymiä sähköisten palveluiden tuottamiseen. Nykyiset verkkosivustojen julkaisujärjestelmät kykenevät esittämään eri

moduuleista rakennettuja sivustoja yhtenä kokonaisuutena ja tuottamaan näin asiakkaalle yhtenäisen käyttökokemuksen.

2.2 Asiakkaiden toiveet sähköisille lapsiperhepalveluille

Sosiaali- ja terveysministeriö teki LAPE-verkkokyselyn lasten ja perheiden palvelujen sähköisistä palveluista kunnallisille ja kolmannen sektorin toimijoille keväällä 2017. Vastauksia tuli yhteensä 156 organisaatiolta. Kyselyn mukaan eniten palveluita on informaation jakamiseen, yhteydenottoon ammattilaisten kanssa, asiointiin sekä erilaisiin palautepalveluihin. Vuorovaikutteisia palveluja on vielä toistaiseksi vähän, esimerkiksi verkkovalmennusta, omahoitoa, vertaistukea tai etähoitoa. Järjestöt tuottavat sähköisiä palveluja myös kuntien verkkosivujen kautta, tarjolla on muun muassa itsearviointia, vertaistukea ja verkkovalmennusta.

Uudenmaan LAPE -hankkeen asiakaskyselyn (2017, N=1851) perusteella lapsiperhepalvelujen asiakkaat toivovat perhepalveluissa käytettävien lomakkeiden yhdenmukaistamista ja sähköistämistä, nettipohjaista ajanvarausta ja muun muassa koulun Helmi -järjestelmän mobiilisovellusta. Kyselyyn vastanneista 49 prosenttia (1 617) oli sitä mieltä, että palvelutoimintokohtainen viestintäkanava, kuten koulujen käytössä oleva Wilma, on tällä hetkellä ensisijainen viestintäväline ja 34 prosentin (582) mukaan sähköposti on toissijainen viestintäväline. Asiakkaat toivovat parannusta sähköisten palvelujen sisältöihin, käytettävyyteen ja käytön laajentamiseen.

Samansuuntaisia tuloksia tuli Satakunnan LAPE -hankkeen tekemässä sähköisten palvelujen asiakaskyselyssä. Lapset, nuoret ja perheet toivovat lomakkeita, jotka ovat palautettavissa internetin kautta, sähköisiä itsearviointeja, päivähoiton sähköistä hoitoaikajärjestelmää sekä yhteydenottomahdollisuutta ammattilaisiin pyydä apua -napin kautta. Lisäksi kyselyssä tuli esiin toiveita reaaliaikaisesta neuvontapalvelusta, sähköisestä ajanvarauksesta sekä helppokäyttöisistä sähköisistä palveluista. Näiden lisäksi kansallisen sähköisen verkoston työpajakeskustelussa tuli esille tarve matalan kynnyksen digi-vertaisryhmille. Näitä voisivat olla esimerkiksi lasten tunteiden hallinnan ryhmät.

Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon palvelujen välinen tiedonvaihto pitäisi asiakkaiden mukaan toimia sähköisesti. Nykyinen paperilla tapahtuva tiedonvälitys pohjautuu täysin asiakkaan aktiivisuuteen. Paperit toimitetaan kotiin, kodin tulee kerätä tiedot yhteen ja toimittaa kopiot lomakkeista ja lausunnoista muille hoitaville tahoille ja takaisin. Asiakkaat toivovat nimettyä tahoja, joka hoitaa asiakkaan asioita. He toivovat

moniammatillisia kokouksia, joissa kaikki kokoontuvat tasa-arvoisina määrittelemään vastuutahot, tehtävät ja aikataulut. Tämä mahdollistaisi palveluprosessin seurannan yhteistä järjestelmää käyttäen. Sähköisten palvelujen kansallisen työpajan keskusteluissa asia nousi myös esille. Toisten ammattilaisten konsultaatiomahdollisuus ja viestien vaihto pitäisi tulevaisuudessa toimia sähköisesti.

Asiakkaiden mukaan esimerkiksi erikoissairaanhoidossa tieto ei kulkeudu saman organisaation sisällä. Asiakkaat joutuvat itse kertomaan, mitä edellinen lääkäri on kertonut tai mitä neuvolalääkäri perustasolla on kertonut tai toisin päin, mitä erikoissairaanhoidossa kerrottiin. Asiakkaat toivovat yhteistä tietojärjestelmää ja välitöntä, ajantasaista dokumentointia. Asiantuntijoiden vaihtuessa tai siirryttäessä palvelusta toiseen, perheet kokevat uuvuttavana aloittaa aina uudelleen alusta oman elämäntilanteensa kertominen.

Ammattilaiset kokevat erilaisten kirjaamisjärjestelmien hankaloittavan yhteistyötä. Jos asiakkaan hoitamiseen liittyvät asiat olisivat luettavissa ennen perheen tapaamista, olisi yhteistyö helpompi aloittaa perheen ja ammattilaisten kesken. Myös asioiden hoitaminen nopeutuisi ja mm. lähetteen saaminen jatkotutkimuksiin helpottuisi. Nykyään asiakasta saatetaan juoksuttaa ympäri kuntaa useaan otteeseen hoitotahojen tietämättä tarkemmin omia vastuualueitaan. Myös asiakkaat on otettava osaksi tiedontuotantoa ja tiedonkulun on oltava avointa ja eettisesti kestävä. Asia tuli esille myös Satakunnan LAPE:n tekemässä asiakaskyselyssä. Ammattilaiset toivovat sähköisiä kanavia, joiden kautta voi helposti ja nopeasti kysyä neuvoa ja apua toisilta ammattilaisilta.

Perheet toivovat palveluihin enemmän erilaisia vertaisryhmiä, joissa on mahdollisuus matalan kynnyksen tapaamisille ja ohjaajina toimivat perhepalveluiden ammattilaiset. Asiakkaiden mukaan perheillä ei tarvitse vielä olla syntyneitä ongelmia, vaan toiveena on toinen toistensa tukemista, yhteisöllisyyden vahvistamista ja tukea vanhemmuuteen esimerkiksi vertaistuen muodossa.

Asiakkaat kaipaavat sähköisiä palveluja, joissa on chat- ja ajanvarausmahdollisuus. Vantaan perhekeskusasiakkailleen tekemän kyselyn (2017) mukaan 72 prosenttia vastaajista toivoi voivansa olla yhteydessä perhekeskukseen sähköisesti esimerkiksi sähköpostilla tai chatin kautta. Pääkaupunkiseudun LAPE:n oppilashuollon osa-alueella on kehitteillä lapsille ja nuorille suunnattu Hyvinvointi App -sovellus. Uudellamaalla kehitetään laajaa, sosiaali- ja terveydenhuoltoon suunnattua asiakas- ja potilastietojärjestelmää Apottia, jonka kehittämisessä ovat mukana Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (HUS), Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi, Kauniainen ja Tuusula. Järjestelmä kattaa 1,6 miljoonan asukkaan erikoissairaanhoidon tietojen käsittelyn. Apotissa on asiakasportaali Maisa, jonka kautta asiakkaalla on mahdollisuus asioida terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluissa: tarkastella omia terveys- ja

hyvinvointitietojaan (Kantaintegraatio), varata tai perua vastaanottoaikoja tai etävastaanottoaikoja, keskustella joko viestien tai chatin välityksellä ammattilaisen kanssa, täyttää esitietoja, seurata omaa terveyttään ja hyvinvointiaan kyselyiden tai appien avulla, saada omahoitoon täsmätietoa (Soten omat ohjeet, ODA, Terveyskylä, Duodecim), tehdä sosiaalihuollon hakemuksia, asioida puolesta (Suomi.fi), antaa suostumuksia tai tehdä kielloja, saada muistutteita. Useissa kunnissa on kehitetty erilaisia pyydä apua -nappeja ja app-sovelluksia, joilla asiakkaiden yhteydenotto palveluihin helpottuu ja nopeutuu.

Uudenmaan LAPE:n kyselyn mukaan toivotaan matalan kynnyksen keskusteluasemaa, jossa lapsia, nuoria ja perheitä voidaan ottaa vastaan ilman jonotusaikoja. Myös lasten ja nuorten ennaltaehkäisevää toimintaa toivotaan varsinkin kunnan reuna-alueille, joissa asiakkailta on pitkät välimatkat fyysisiin palveluihin. Asiakkaat toivovat sähköisten palvelujen löytyvän helposti ja kootusti samalta sivustolta. Nykyään asiakkaat joutuvat etsimään tietoja palveluista kunnan, maakunnan, kuntayhtymän tai järjestöjen sivuilta. Jokainen taho voi toimia ja tiedottaa eri tavoin ja eri järjestelmien sekä alustojen kautta. Tulevaisuudessa voitaisiin toteuttaa sähköisten palvelujen löytyminen asiakasystävällisesti, helposti ja kootusti yhden yhteisen sähköisen alustan kautta.

Asiakkailta on tullut sosiaali- ja terveysministeriölle ja Valviralle kysymyksiä, miksi viranomaiset eivät ole somessa, pikaviestien päässä tai siellä, missä kansa (lapset, nuoret, perheet) keskustelee. Kunnat ovat ohjeistaneet ohjesäännöissään työntekijöitään seuraavasti: viranomaiskäytössä sähköpostin käyttö asiakkaan asioiden käsittelyssä on kielletty, tekstiviestien sisällöstä on annettu tarkka linjaus, WhatsApp:n käytöstä viranomaistyössä ei ole paikallista eikä kansallista ohjeistusta, mutta käytännössä pikaviestimien käyttöä ei sallita.

Järjestötoimijat ovat nopeita sähköisessä kehittämisessä ja ovat koonneet tietoa palveluistaan Toimeksi.fi-sivustolle. Järjestöt ovat käynnistäneet NGO Digi -hankeen, jota Väestöliitto koordinoi. Alusta on tarkoitettu järjestöjen digitaalisille palveluille. Se aukeaa kaikille järjestöille ja sidosryhmille syksyllä 2018. Palveluihin voi kirjautua nimimerkillä. Alusta tullaan liittämään Suomi.fi-palveluun vuonna 2019 ja tulevaisuudessa Kanta-järjestelmään.

Sähköiset perhekeskuspalvelut täydentävät fyysisiä perhekeskuspalveluja. Nykyisin fyysiset perhekeskuspalvelut ovat hyvin eri tavoin järjestetty eri kunnissa. Perhekeskuksen palvelukokonaisuutta varhaisen tuen palvelurakenteena tulee vahvistaa ja selkeyttää (Halme ym. 2012). Kansallisen perhekeskuksen fyysiset palvelut on linjattu vuonna 2018 ja ne näkyvät alla olevassa kuvassa (Kuvio 1). Niitä ovat muun muassa äitiys- ja lastenneuvolapalvelut, lääkäri- ja psykologipalvelut, fysio-

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

, puhe- ja toimintateriapalvelut, perhetyö ja kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsiperheiden sosiaalityö sekä perheoikeudelliset palvelut.



Kuvio 1. Perhekeskuksen palveluverkosto

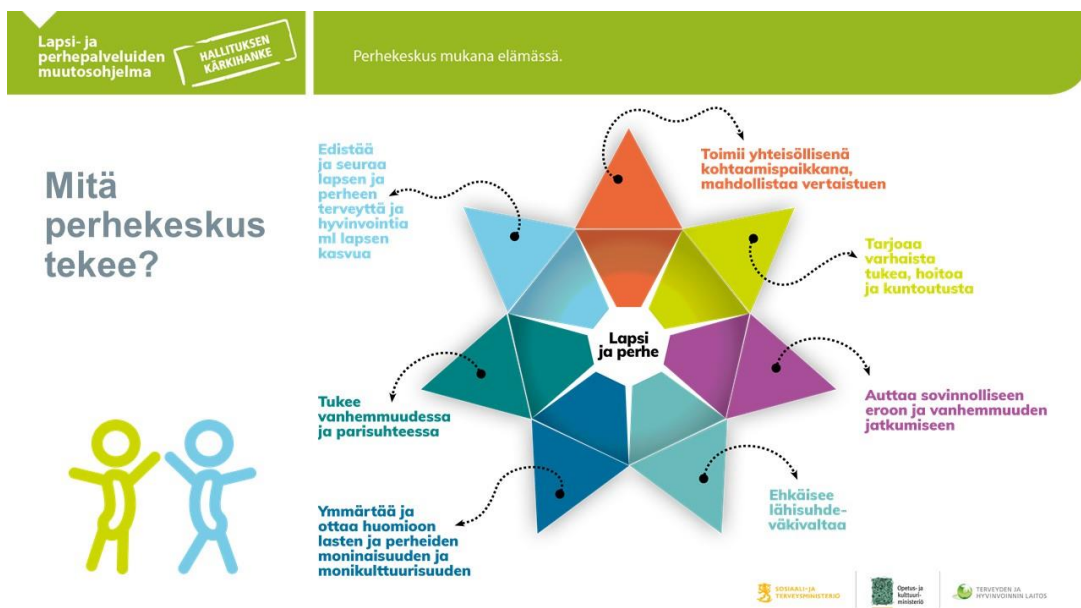
2.3 Kansalliset linjaukset

Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ovat linjanneet yhdessä kansallisen perhekeskusverkoston kanssa perhekeskuksen tehtävät (Kuvio 2). Näistä tehtävistä nousee sähköiselle perhekeskukselle seuraavia linjauksia:

- Perhekeskus tarjoaa varhaista tukea, hoitoa ja kuntoutusta > sähköisten palveluiden kautta palveluihin pääsy tulee olla helppoa ja nopeaa
- Perhekeskus auttaa sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen -> otetaan käyttöön sähköiset palvelut ja tiedotetaan niistä esimerkiksi Apua.eroon.fi -sivuston kautta
- Perhekeskus ehkäisee lähisuhdeväkivaltaa -> madalletaan perheiden kynnystä hakea apua kaikkina vuorokauden aikoina ja hyödynnetään sähköisiä palveluita kuten esimerkiksi itsetäytettäviä lomakkeita ja suoraa ajanvarausta

- d) Perhekeskuksessa ymmärretään ja otetaan huomioon lasten ja perheiden moninaisuus ja monikulttuurisuus
-> tarjolla muun muassa erikieliset ohjeet ja neuvontamateriaalit, viestintä eri kielillä (sähköinen viestintä, www-sivut), selkokielen osaamisen lisääminen, vuorovaikutus, kirjoittaminen, säännölliset koulutukset ja työntekijöiden perehdytys, perheen kuntoutussuunnitelma tarvittaessa
- e) Perhekeskuksessa tuetaan vanhemmuudessa ja parisuhteessa
-> varmistetaan laadukkaat digitaaliset palvelut ja niiden saatavuus tarvittaessa 24/7
- f) Lasten ja perheiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämien ja seuranta -
> sähköisten esitetolomakkeiden tulosten hyödyntäminen

Näiden tehtävien lisäksi perhekeskukselle on linjattu lähipalveluille ominaisia piirteitä kuten digitaalinen saavutettavuus. Tällä tarkoitetaan perhekeskuksen reaaliaikaisia verkkopalveluja (chat, ajanvaraus) tai perheen oman aikataulun mukaan hyödynnettäviä palveluja (neuvonta, ohjaus, vanhemmuuden tuki). Aihealue nousi esiin myös kansallisen sähköisten palvelujen verkoston työpajassa. Syrjäseutujen palvelujen saatavuus pitää jatkossa huomioida, koska fyysinen etäisyys palveluun voi olla hyvinkin pitkä. Sähköinen perhekeskus voi korvata palvelujen etäisyyttä ja olla auki 24/7. Tätä voidaan pitää myös kilpailuetuna maakunnan palvelujen tuotannon kannalta. Matalan kynnyksen palvelujen tuotanto on erityisen tärkeää maahanmuuttajaperheille, koska pelko viranomaisiin voi olla todellinen. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden tulee olla selkeät, ymmärrettävät ja monikanavaisesti tuotetut kaikille käyttäjille.



Kuvio 2. Perhekeskuksen tehtävät

2.3.1 Kansalliset digitalisaatiolinjaukset

Hallituksen yhtenä tavoitteena on digitalisoida julkiset palvelut. Ne rakennetaan käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla. Sähköinen perhekeskus asettuu sosiaali- ja terveystietopalveluihin, jonka keskeiset linjaukset löytyvät STM:n digitalisaatiolinjauksiin liittyvästä Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiasta.

Tavoitteena on, että kansalainen asioi sähköisesti ja tuottaa tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön. Luotettava hyvinvointitieto ja sen hyödyntämistä tukevat palvelut ovat sähköisesti saatavilla. Palveluiden laatu- ja saatavuustieto on valtakunnallisesti saatavilla vertailukelpoisena.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on käytössään työtä ja sen toimintaprosesseja tukevia tietojärjestelmiä sekä sähköisiä sovelluksia. Sovellukset ja tietojärjestelmät ovat käytettävyydeltään helppoja ja ammattilaisten tiedonhallinnan osaamista vahvistavia.

Asiakas- ja potilastiedot ovat ammattilaisten ja asiakkaiden käytössä riippumatta organisaatorakenteiden, palveluiden ja tietojärjestelmien muutoksista. Sähköiset tiedonhallinnan ratkaisut lisäävät vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Lisäksi palvelujen saatavuus ja esteettömyys paranevat sähköisten ratkaisujen avulla. Sähköisillä ratkaisuilla turvataan palvelujen tasa-arvoisuus erityisryhmille ja harvaan asutuilla alueilla. Tietoaineistot tukevat reaaliaikaista palvelutuotannon johtamista ja yhteiskunnallista päätöksentekoa.

Tiedonhallinnan yhteistyö- ja ohjausrakenteet ovat selkeät ja tukevat sote-uudistusta. Rakenteiset tiedot ovat valtakunnallisesti yhteneväisiä ja tietoarkkitehtuurimäärittelyt ovat kansallisen sote-toimialan käytössä. Avoimet rajapinnat ja kansainväliset standardit mahdollistavat yhteen toimivuuden ja varmistavat tietojen suojaamisen sekä tietoliikenneyhteydet.

(<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf>, s. 18-19).

Saavutettavuus

Maakunnan sote-järjestämislaki (9 §) määrittää sosiaali- ja terveystietopalvelujen järjestämisen palvelujen kokonaisuutena, ml. perhekeskuspalvelujen kokonaisuus. Sähköinen perhekeskus kuuluu kokonaisuutena digitaalisten palvelujen tarjontaan, johon kuuluu esimerkiksi Suomi.fi-verkkopalvelu. On huomioitava

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

saavutettavuuslainsäädäntö, joka tulee voimaan 1.9.2018. Lain mukaan sähköisen perhekeskuksen tulee olla saavutettava, koska laki koskee nimenomaan julkishallintoa. Verkkosivujen osalta siirtymäaika on 23.9.2019, jos verkkosivut tehty 23.8.2018 jälkeen. Tätä vanhempien verkkosivujen on puolestaan oltava saavutettavia viimeistään 23.9.2020. Esteettömyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle ei lain mukaan tarvitse kertoa, mistä verkkosivu löytyy vaan riittää, että palvelu on saavutettavissa. Mobiilisovellusten siirtymävaihe on vuoteen 2021 saakka.

Palvelutietovaranto (PTV)

Suomi.fi-palvelutietovaranto (PTV) on palveluja kokoava keskitetty tietovaranto. Palvelutietovarantoon organisaatiot tuottavat tiedot tarjoamistaan palveluista ja asiointikanavista. Palvelujen kohderyhmänä voivat olla yksityishenkilöt, yritykset tai viranomaiset. Käyttöoikeudesta ja käyttövelvollisuudesta säädetään ns. KaPA-laissa eli laissa hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista ([571/2016](#)). Tähän tulisi kuvata myös lapsiperheiden palvelut. Laki velvoittaa jo nyt viranomaiset kuvaamaan palvelunsa PTV:hoon.

Palvelutietovarannon kuvaustyö auttaa tunnistamaan tietyille kohderyhmälle tärkeät palvelut. PTV auttaa tunnistamaan tietyille kohderyhmälle kohdennetut palvelut ja helpottaa tietojen ylläpitämistä ajan tasalla, sillä palvelu lähettää muistutuksia ylläpitäjille, jos jokin linkki ei toimi tai tietoja ei ole päivitetty pitkään aikaan. Käytännössä tiedot katoavat, jos päivitystä ei ole tehty vuoteen. PTV:hoon tallennetut tiedot ovat vapaasti kaikkien hyödynnettävissä rajapinnan kautta, esimerkiksi sivustoilla [www.mikkeli.fi](#) , [www.tampereenpalvelut.fi](#) kaikki tulevat verkkopalvelut kuvataan ja linkitetään PTV:hoon.

Tällä hetkellä alueellisten arkkitehtuurikuvausten tilanne maakunnissa vaihtelee paljon, tämä heijastuu kuvauksissa ja näin ollen kuvausten tarkkuustaso vaihtelee. Yhdensuuntaisesti kuvatut palvelut helpottavat vertailtavuutta ja löytyvät maakuntalaisten kannalta helpommin. Tietomalli helpottaa palveluiden vertailua ja esimerkiksi lapsiperheille tarkoitettujen opastavien tietosisältöjen suunnittelu ja tuottaminen helpottavat, kun elämäntilanteisiin ja –tapahtumiin liittyvät palvelut on jo tunnistettu ja kuvattu PTV:oon. Tulevaisuudessa Suomi.fi sivustolla kansalaiset voivat tutustua ja vertailla soten valinnanvapauden piirissä olevia palveluja sekä etsiä itselleen sopivan palvelutuottajan (sote-keskus). Perhekeskuspalvelut olisi hyvä saada PTV:hoon, koska tämä tuottaisi perheille tietoa maakunnan perhekeskuspalveluista ja niiden saavutettavuudesta.

Digitaalisten palveluiden nykytilaa esitetään kuviossa 3.



Kuvio 3. Digitaalisten palvelujen nykytilan kuvausta

2.4 Katsaus suurimpien kuntien sähköisiin perhekeskuspalveluihin

Katsaus kahdenkymmenen suurimman kaupungin verkkosivuilla näkyviin sähköisiin lapsiperhepalveluihin osoitti, että kaupunkien tarjoamat sähköiset lapsiperhepalvelut ovat hyvin erilaisia riippuen siitä, missä kaupungissa lapsiperhe asuu. Joissakin kaupungeissa kuten Rovaniemellä asiakkaat voivat täyttää esimerkiksi sähköiset lomakkeet valmiiksi ennen vastaanotolle tuloa, ja toisaalla ei ole kehitetty mitään sähköisiä palveluja. Jotkut kaupungit ovat aktiivisia tarjoamaan palveluja myös sosiaalisessa mediassa. STM:n keväällä 2017 teettämän kyselyn mukaan suurten kaupunkien sähköisten palvelujen käyttäjämäärät vaihtelevat palvelukohtaisesti miljoonista kymmeneen vuosittaisiin käyttäjiin, joista suurimpana Helsingin kaupungin sähköiset palvelut. Kaupunkien sähköisiä palveluja kehitetään pääasiassa budjettivaroin.

Lähes kaikissa (N=20) suurimmissa kaupungeissa (19/20) on mahdollista käyttää sähköistä asiointia. Ajan voi varata sähköisesti kaikissa ja sähköisellä lomakkeella voi viestiä 17 kaupungissa. Asioita voi hoitaa chat-palvelujen kautta seitsemässä ja pyydä apua -nappi löytyy kahdeksassa kaupungissa. Yhteistyökumppaneiden linkkejä ei ollut näkyvissä neljässä kaupungissa. Lapsiperhepalvelujen sijainti kuntien nettisivuilla vaihtelee huomattavan paljon. Joissakin kaupungeissa lapsiperhepalvelut ovat kriisi- ja

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

huoli -otsikoiden alla, osassa kaupungeista ne ovat sosiaali- tai terveystaluiden alla ja osalla on perustettu omat lapsiperhepalvelujen sivut.

Tarkemmat tiedot suurimpien kuntien sähköisistä perhekeskuspalveluista on koottu taulukkomuotoiseen katsaukseen kunnittain ja palveluittain ks. liite 1.

2.5 Katsaus nykyisin käytössä oleviin yleisimpiin verkkopalveluihin ja alustoihin

Nykyisin käytössä olevia, yleisimpiä verkkoalustoja ovat: Suomi.fi, Kanta.fi, ODA, Terveyskylä, Duodecim, Helmi ja Vilma, Toimeksi.fi, Perheikka.fi ja MLL:n nettisivut. Näiden avulla lapsiperhepalvelujen asiakkaat saavat palveluja riippumatta asuinpaikasta tai fyysisestä terveydentilasta. Näillä lisätään lapsiperheiden terveyttä ja hyvinvointia, tuetaan omahoitoa ja välitetään tietoa. Kansallisilla ratkaisuilla tehostetaan toimintaa ja palveluja sekä nostetaan tuottavuutta.

3 Tavoitetilan ja tavoitehyötyjen kuvaus

3.1 Tavoitetila

Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten asiointipalveluiden tarjonta ja käyttö ovat yleistymässä, asiakkaiden rooli on muuttumassa aktiivisemmaksi ja palvelujen vuorovaikutteisuus lisääntymässä. Kansalaisille suunnattu kysely sähköisistä sosiaali- ja terveystieteistä antaa tietoa niiden käytön yleisyydestä, käyttäjäkokemuksista, käytön esteistä ja palvelujen tarpeista tilanteessa, jossa uusi Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategia on juuri valmistunut ja sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus käynnistymässä. Tulosten mukaan valtaosalla kansalaisista on tekniset edellytykset sähköiseen asiointiin, mutta ei kaikilla. Sähköinen asiointi edellyttää myös teknologian ja terveystiedon lukutaitoa ja kykyä tietojen hyödyntämiseen. Nämä taidot eivät kaikilla ole yhtä hyvät. Sähköinen asiointi voi täydentää, mutta ei korvata, perinteisiä palveluita. Sähköisten palvelujen edut saadaan esiin vain, jos kehitys lähtee asiakkaiden tarpeista ja palveluprosessien uudistamisesta uuden teknologian mahdollisuuksia hyödyntäen. Kehitystyötä tulee koordinoita valtakunnallisen strategian tavoitteiden suuntaisesti. Uudistamisen vaikutuksia tulee ennakoida ja seurata. Vastuu uudistusten onnistumisesta jää jatkossa pitkälti uusien sote-alueiden päättäjien varaan. (Hyppönen, Hyry, Valta, Ahlgren; THL 2014, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-410-6>)

Tavoitteena on luoda valtakunnallinen sähköinen perhekeskus, josta löytyy kootusti lasten, nuorten ja perheiden palvelut yhdestä paikasta sähköisessä muodossa. Tarkoituksena on luoda asiakaslähtöinen, elämäkaariajattelun mukainen palvelu, joka on helposti saavutettavissa. Sähköisen perhekeskuksen tavoitteena on verkostomaisen yhteistyöverkoston tavoin fyysisesti toimivan perhekeskuksen rinnalla tarjota tietoa ja palveluita sähköisessä muodossa huomioiden asiakaslähtöiset palveluprosessit. Tarkoituksena on välttää päällekkäisiä palveluita ja siksi yhteistyön tekeminen järjestöjen, seurakuntien ja muiden tahojen kanssa mahdollisimman varhain on tärkeää. Olisi pohdittava mahdollisuutta, että järjestöt tuottavat osan palveluista ja sisällöistä suoraan sähköisen perhekeskuksen sivuille esimerkiksi Toimeksi.fi:n kautta.

Tavoitteena on sähköinen alusta, josta lasten, nuorten ja perheiden palvelut löytyvät helposti, matalan kynnyksen periaatteella vuorokauden ympäri. Tavoitteena on saavuttaa lapset, nuoret ja perheet ennaltaehkäisevästi, jo ennen kuin mitään varsinaista ongelmaa on syntynyt.

Sähköinen perhekeskus tarjoaa tiedot erilaisista lapsille, nuorille ja perheille kohdennetuista palveluista, kohderyhmän sosiaali- ja terveyspalveluista, neuvonta- ja ohjantapalveluista sekä tietoa paikkakunnilla järjestettävistä tapahtumista. Sähköisessä perhekeskuksessa on kootusti linkit eri järjestöjen (kuten MLL, Väestöliitto, Mielenterveystalo, Netari jne.) sivuille. Lisäksi sieltä löytyy tietoa vapaaehtoistoiminnasta. Joihinkin palveluihin tarvitaan vahva tunnistautuminen ja osaan palveluista pääsee ilman tunnistautumista. Puolesta asiointi voidaan hoitaa sähköisessä perhekeskuksessa.

Sähköinen perhekeskus tarjoaa monipuolista informaatiota lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Se antaa vertaistukea sähköisiä kanavia käyttäen sekä palveluja liittyen omahoitoon ja seurantaan, yhteydenottoon ammattilaisen ja asiakkaan välillä, ajanvaraukseen, etäasiointiin ja omien tietojen katselemiseen, palvelujen vertailemiseen ja valintaan sekä palautteen antamiseen.

Sähköinen perhekeskus on koko valtakunnassa ulkoasultaan yhtenäinen eli brändi on helposti tunnistettava. Sähköinen perhekeskus sisältää valtakunnallisesti tietyt yhteiset elementit ja lisäksi maakunnittain tai muutamien maakuntien omia tietoja.

3.1.1 Informaation hakeminen

Sähköinen perhekeskus sisältää tietopankin, josta lapsiperheiden on helppo löytää erilaista informaatiota, erilaisia sähköisiä palveluita, sähköisessä muodossa olevia lomakkeita ja hakemuksia, mahdollisuuden etäasiointiin ja mahdollisesti myös lapsen ja perheen yhden yhteisen suunnitelman tekemiseen.

Sähköisen perhekeskuksen tietopankissa on kohderyhmälle suunnattua tietoa sähköisessä muodossa. Yleinen informaatio on kaikille yhteistä, valtakunnallisesta sähköisestä perhekeskuksesta löytyvää tietoa. Tällaisen yleisen ja yhteisen informaation tuottaminen ja ylläpitäminen yhteen ja samaan paikkaan helpottaa informaation päivittämistä ja hallintaa sekä on taloudellisesti järkevää. Sähköinen perhekeskus tarjoaa yleistä tietoa vanhemmuudesta, raskaudesta ja raskauden eri vaiheista sekä lapsen odotukseen liittyvistä asioista, lapsen normaaliin kasvuun ja kehitykseen liittyvistä asioista ikäkausittain. Se tarjoaa tietoa vanhemmuuden ja parisuhteen tuen palveluista, eroauttamisesta, lähisuhdeväkivallan ehkäisystä, sosiaalipalveluista ja terveydenhuollon palveluista kuten neuvolapalveluista ja vammaispalveluista sekä erilaisista kohtaamispaikoista. Sähköinen perhekeskus tarjoaa myös tietoa erilaisista sidosryhmistä kuten varhaiskasvatus, koulu, järjestöjen ja seurakuntien palvelut. Lisäksi sähköisestä perhekeskuksesta löytyy tietoa

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

monikulttuurisuudesta ja maahanmuuttoprosessista, maahanmuuttajille suunnatuista palveluista, kriisiavusta ja vertaistuesta sekä tulkkipalveluista. Tietopankista löytyy myös linkkejä muihin valtakunnallisiin sivustoihin, jotka jakavat olennaista tietoa kohderyhmälle.

Sähköisessä perhekeskuksessa huomioidaan myös murrosikäisten ja nuorten vanhemmat ja heidän tarpeensa. Myös lapsi ja nuori voi itse käyttää sähköisen perhekeskuksen palveluita ja tämä tulee huomioida esimerkiksi selkokielellisenä tekstinä.

3.2.1 Vertaistuki

Vertaistuen voi määritellä omaehtoiseksi, yhteisölliseksi tueksi sellaisten ihmisten kesken, joita yhdistää samankaltainen elämäntilanne. Ihminen, jolla on samankaltaisia kokemuksia, tuo toivoa kuntoutumiseen myös vaikeina aikoina. Yhteiset kokemukset lisäävät keskinäistä ymmärrystä. (Mielenterveyden keskusliitto, <http://mtkl.fi/palvelut/vertaistoiminta/>)

Sähköinen perhekeskus tarjoaa kohderyhmälle mahdollisuuden vertaistukeen. Vertaistuki ja osallistaminen ovat LAPE:ssa tärkeitä esiin nostettuja seikkoja, jotka huomioidaan myös sähköisessä perhekeskuksessa. Tietyt vertaisryhmät voivat toimia keskenään ja joihinkin ryhmiin tarvittaneen ammattilaisen läsnäoloa. Vertaistuki voi olla esimerkiksi keskustelufoorumeita erilaisille kohderyhmille, joita on paljon erilaisten lapsia, nuoria ja lapsiperheitä koskettavien teemojen ympärillä. Vertaistukea löytyy sähköisen perhekeskuksen kautta muun muassa vanhempien tukeen ja eropalveluihin. Asiakkaina saattaa olla vanhempia, lapsia, nuoria tai vaikkapa isovanhempia.

Myös sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää sekä sähköisestä perhekeskuksesta tiedottamiseen että tarjoamalla sen avulla informaatiota eri kohderyhmille.

Erilaiset vertaistukipalvelut löytyvät sähköisen perhekeskuksen sivuilta tai linkkeinä esimerkiksi järjestöjen vertaistukisivustoille. Vertaistukea löytyy myös selkokielellä lapsille ja nuorille sekä heidän vanhemmilleen usealla eri kielellä.

3.1.3 Omahoito ja seuranta

Omahoito on asiakkaan itsensä toteuttamaa, ammattihenkilön kanssa yhdessä suunnittelemaa ja kulloiseenkin tilanteeseen parhaiten sopivaa näyttöön perustuvaa hoitoa. Omahoito eroaa itsehoidosta siinä, että itsehoidossa asiakas hakee ja toteuttaa omaa hoitoaan ilman ammattihenkilön apua. (Routasalo – Pitkälä 2009; http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f1969335532/omahoidon_tukem_opas_1_2_09.pdf)

Napsauta ja kirjoita **ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi**.

Sähköisen perhekeskuksen kautta löytyy omahoitoon ja seurantaan liittyviä apuvälineitä kuten itsearviointia ja oirearvioita, joita asiakas voi sähköisesti täyttää ja lähettää ne sitten sähköisesti ammattilaiselle ja tallentaa OmaKantaan. Itsehoitosuunnitelman tekeminen onnistuu myös sähköisen perhekeskuksen kautta, lähinnä linkkinä OmaOloon ja Kanta.fi:hin. Sähköisen perhekeskuksen välityksellä ammattilaisten on mahdollista tuottaa erilaisia verkkovalmennuksia kohderyhmille ja joissakin tapauksissa toteuttaa henkilökohtaista seurantaa (mahdollisesti linkkinä OmaOlon kautta).

OmaOlo palveluissa on myös sosiaalihuollon palvelukyselyjä, joilla asiakas voi kartoittaa mahdollisuuksiaan esim. omaishoidon tukeen, kuljetustukeen tai henkilökohtaiseen apuun. Myös mahdollisuuksia sosiaalipalveluihin voi kartoittaa sähköisesti ja ohjelma ohjaa hakemaan tarvittaessa kyseistä palvelua.

Kansallisesti omahoidon ja seurannan tueksi löytyy tietoa ODA:sta, Virtuaalisairaalaista, Lastentalosta. Samoin myös paikallisista palveluista voidaan mainita Kainuun Omasote, Virtu.fi ja Oulun malli Lapsuus.ouka.fi

3.1.4 Yhteydenpito ammattilaisen kanssa

Sähköinen perhekeskus tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden asioida sähköisesti ammattilaisten kanssa.

Yhteydenpito sisältää turvallisen viestinvälityksen, joka vaatii asiakkaan vahvan tunnistautumisen. Ammattilainen näkee viestit vain niiltä asiakkailta, joihin hänellä on asiakassuhde. Näin asiakkaan ja ammattilaisen välinen yhteydenpito ei pääse muiden osapuolien käyttöön.

Yhteydenotto ammattilaisen kanssa sähköisesti nopeuttaa yhteyden saamista. Samalla se mahdollistaa asiakkaan yhteydenottopyynnön mihin aikaan vuorokaudesta tahansa eli silloin, kun se asiakkaalle parhaiten sopii. Joihinkin palveluihin asiakas saa yhteyden välittömästi, joihinkin ennalta ilmoitetun ajan kuluessa esimerkiksi kahden päivän aikana.

Sähköisesti on mahdollista tehdä erilaisia ilmoituksia, kuten esimerkiksi ilmoittautumisen varhaiskasvatukseen. Yhteydenottolomakkeet asiakkaan ja ammattilaisen välillä nopeuttavat yhteydenpitoa, kun asiakas voi tiedustella asioita ammattilaiselta suoraan. Sähköiset lomakkeet helpottavat asiakkaan arkea, koska hän voi täyttää ne itselleen sopivana ajankohtana ja lähettää sähköisesti esimerkiksi

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

kouluterveydenhuoltoon. Ammatilainen puolestaan voi tutustua täytettyihin lomakkeisiin ennen asiakkaan tapaamista ja näin vastaanottoajasta suuntautuu aikaa enemmän asiakkaalle arvoa tuottavaan työhön. Sähköiset lomakkeet tulee saada vietyä suoraan sähköisesti myös asiakastietojärjestelmään ja Kanta.fi-palveluun. Lomakkeiden muokkaaminen tulee olla joiltakin osin mahdollista myös asiakkaalle.

3.1.5 Etäasiointi

Sähköisessä perhekeskuksessa toimivat etäasiointi ja etävastaanotot. Ne mahdollistavat yhteydenpidon ammattilaisten ja asiakkaan välillä välimatkasta riippumatta ja madaltavat osaltaan yhteydenpitoa. Etävastaanottoa voidaan pitää myös esimerkiksi erikoissairaanhoidon ja perustason välillä, esimerkiksi Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä etävastaanotto on käytössä pikkulapsipsykiatrian klinikassa (VideoVisit). Etävastaanottoa voi pitää muun muassa psykologi ja sosiaalitoimen ammattilaiset esimerkiksi lastenvalvoja, sitä voidaan käyttää neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa, yhdessä sivistystoimen, koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa. Myös KELA:n kanssa voidaan asioida etänä.

Ammattilaiset voivat käyttää etäasiointia keskenään esimerkiksi konsultaatioihin ja koulutuksiin. Etäkonsultaatio säästää aikaa ja helpottaa yhteydenpitoa välimatkoista riippumatta.

Matalan kynnyksen tukena lapsille ja lapsiperheille tuodaan sähköisessä perhekeskuksessa erilaisia chat- ja Snapchat-palveluita huomioiden tietoturva-asiat. Nämä palvelut mahdollistavat asiakkaalle helpon tavan lähestyä ammattilaista ja tätä kautta on mahdollista tiedustella asioita myös anonymisti. Ammatilainen tulee ikään kuin lähemmäs asiakasta, hänet on mahdollista saada lähes reaaliajassa kiinni.

3.1.6 Ajanvaraus

Sähköisten ajanvarauspalvelujen kehittäminen ei vaikuta pelkästään kansalaisten sähköiseen asiointiin, vaan niillä voidaan vaikuttaa merkittävästi myös palvelujen tarjoamiseen. Nyky- ja tavoitetilan erojen sekä tavoitetilalinjausten perusteella on ehdotettu joukko toimenpiteitä, joilla SADe-ohjelmassa voidaan tukea sosiaali- ja terveyspalvelujen sähköisten ajanvarauspalvelujen kehittämistä. Vuonna 2009 käynnistetty SADe-ohjelma on ollut yksi hallituksen kärkihankkeista. Se oli ensimmäinen kokonaisvaltainen ja valtakunnallinen sähköisten palvelujen kehittämisohjelma Suomen julkisessa hallinnossa. Sen tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisiä ja yhteentoimivia julkisen sektorin kustannustehokkuutta ja laatua vahvistavia sähköisiä palvelukokonaisuuksia kansalaisten, yritysten ja viranomaisten käyttöön.

Näin luodaan myös edelläkävijäalueina toimivien kehittäjäkumppanien kanssa valtakunnallinen pohja ja mallit ajanvarauspalvelujen yhteensopivuudelle ja nykyistä monipuolisemmalle käytölle, joka tukee nykyisiä sähköisiä palveluja edistyneemmin sekä asiakkaiden valinnanvapautta että hyvinvointipalvelujen kustannustehokasta toimintaa. Merkittävimmät kehittämistoimenpiteet, jotka kohdistuvat konkreettisiin kansalaisille tarjottaviin ajanvarauspalveluihin, vaativat pohjatyötä joka kannattaa organisoida ja toteuttaa valtakunnallisesti. Ehdotetut toimenpiteet ovat osin toisistaan riippumattomia, eli monia tavoitteita voidaan edistää myös alueellisesti riippumatta siitä millaisiin linjauksiin kansallisella tasolla päädytään. Keskeisimpien tavoitteiden ja ratkaisujen valtakunnalliset linjaukset antavat kuitenkin selkeän suunnan ja selkänöjan sekä yhteisten edellytysten että alueellisten ja paikallisten ratkaisujen kehittämiseksi ja käyttöönotolle. Jotta sähköiset palvelut eivät asettaisi palvelun käyttäjiä eriarvoiseen asemaan, on sähköisen asioinnin rinnalla myös jatkossa oltava toimiva tapa hoitaa asioita myös nykytilan tapaan. Sähköisillä palveluilla ja taustajärjestelmien ja rajapintojen kuntoon saattamisella voidaan kuitenkin vapauttaa ammattilaisten aikaa hallintorutiineista varsinaiseen asiakaspalveluun samalla kun kansalaiselle tarjotaan entistä parempia palveluja. (SAdE-ohjelman Sosiaali- ja terveysalan ajanvarauspalvelujen kehittämissuunnitelma 2013)

Sähköinen ajanvaraus sosiaali- ja terveyspalveluihin on mahdollista sähköisen perhekeskuksen kautta. Asiakas löytää maakuntansa alueelta kuvatun Hyvinvoinnin palvelukartan, josta löytyy niin sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi muita lapsiperheille tarjolla olevia palveluita, jotka on aiemmin kuvattu Palvelutietovarantoon. Sähköinen ajanvaraus voi toimia kaikissa perhekeskuksen palveluissa sekä liikelaitoksen sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanotolle ja hammashoidon ajanvaraukseen.

Nämä kaikki erilaiset yhteydenottokanavat asiakkaan ja ammattilaisen välillä toimivat myös mobiililla.

3.1.7 Ammattilaisten yhteydenpidon väline

Sähköinen perhekeskus toimii myös ammattilaisten välisenä yhteydenpitovälineenä. Konsultaatio eri ammattilaisten välillä, erilaiset skype-kokoukset ja palaverit säästävät resursseja, kun henkilöstön ei tarvitse liikkua paikasta toiseen. Tähän vaaditaan turvallinen viestinvälitys asiakkaiden asioiden hoitamiseksi. Sähköisen perhekeskuksen kautta olisi mahdollista kehittää sivistys- ja sote-palveluihin yhteinen viestialusta kuten esimerkiksi kouluilla toimiva Wilma.

3.1.8 Yksi yhteinen suunnitelma

LAPE:ssa luotu Yksi lapsi, yhteinen tilannekuva -malli huomioidaan osaksi sähköistä perhekeskusta.

Tätä suunnitelmaa voivat asiakkaan kanssa yhdessä työstää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset, oppilashuollon henkilökunta, suun terveydenhuolto, varhaiskasvatus ja koulu. Näin säästytään päällekkäisen työn tekemiseltä ja asiakkaan ei tarvitse joka kerta täyttää esimerkiksi esitietolomaketta palvelun piiriin tullessaan.

3.2 Kehittämiskohteen laajuus

Tarkoituksena on luoda sähköinen perhekeskus, joka on osittain samanlainen (ulkoasu, yhteisiä sisältöjä) ja osittain maakuntien itsensä tuottama paikallisiin tarpeisiin vastaava sivusto. Kansallinen sähköinen perhekeskus kokoaa omalta osaltaan yhteen eri maakunnissa tehtäviä perhekeskustoimintamalleja ja vastaa informaation ajantasaisuudesta ja vaikuttavuudesta kansallisella tasolla. Tämä kehittämistyö ei koske maakuntien omia sivustoja, joista voi kuitenkin olla linkki sähköisen perhekeskuksen sivuilla ja päinvastoin.

Sähköisen perhekeskuksen määrittelytyö tehdään LAPE- hankkeen aikana vuonna 2018. Sähköistä perhekeskusta suunniteltaessa tulee huomioida muut kansalliset palvelut kuten Suomi.fi, ODA/ OmaOlo, Virtuaalisairaala, Palvelutieveranto, Omatietovaranto jne. Tarkoituksena ei ole kehittää päällekkäisiä palveluita näiden kanssa, vaan lapsille ja lapsiperheille suunnattuja palveluita edellä mainittujen rinnalle.

Tarkoituksena on luoda yksi kansallinen ratkaisu, joka tarjoaa tietyt yhteiset asiat, kuten yleisen tason informaatiota ja tietoa lasten ja perheiden palveluista valtakunnallisesti. Huomioitava on myös erilaisten yritysten tiedot ja mainonta sekä se, miten nämä kytketään osaksi sähköistä perhekeskusta. Kuitenkin niin, että peruspalveluissa jaetaan tietoa yksityisesti tuotetuista lakisääteisistä palveluista, mutta ei erilaisista kaupallisista tuotteista (kuten leluista, vaatteista, vaipoista tai korvikekoodin vastaisista tuotteista). Ratkaisu on ulkoasultaan helposti tunnistettava ja tavoitettava. Maakunnat vastaavat omalta osaltaan sisällöistä ja niiden kustannuksista, kuten paikallisista palveluiden kuvauksista, ajanvaraukseen ja yhteydenpitoon liittyvistä asioista.

Asiakkaat saavat asuinpaikastaan riippumatta helposti ja nopeasti yhteyden ammattilaisiin ja pystyvät tuottamaan tietoa ammattilaisten käyttöön. Digitaaliset palvelut tulee olla asiakkaiden saatavilla aina, kun se vaan on mahdollista.

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Tieto palveluista tulee tuottaa monikanavaisesti ja eri tavoilla, tasa-arvoisesti ja huomioiden ihmisten haasteet: tekstinä, videoina, vastauksina kysymyksiin, esteettömästi, myös selkokielellä ja suomen kielen lisäksi muilla kielillä. Tietoa tulee olla saatavana ns. Netflix- muotoisena eli asiakas voi halutessaan selata tietoa erilaisista palveluista ja asioista, joista hän voi valita tarvitsemansa ja katsoa niin monta kertaa kuin haluaa.

Sähköisestä perhekeskuksesta löytyy myös maakunnallinen pyydä apua -nappi, jonka kautta asiakkaat voivat ottaa yhteyttä ja saavat apua nopeasti ja matalalla kynnyksellä.

Tärkeänä nähdään, että ammattilaiset osaavat itse käyttää sujuvasti sähköistä perhekeskusta ja sen palveluita, jotta he osaavat ohjata asiakkaita sen käyttöön. Myös Suomi.fi:n ja muiden kansallisten sähköisten palveluiden käyttö tulee olla ammattilaisten hallinnassa samasta syystä.

3.3 Tavoitehyötyjen kuvaus

Sähköisellä perhekeskuksella tavoitellaan pitkälti samoja hyötyjä kuin varsinaisella verkostomaisesti toimivalla perhekeskuksella. Tavoitteena on tarjota palveluita mahdollisimman varhaisessa vaiheessa lapsille ja perheille matalalla kynnyksellä ja oikea-aikaisesti. Tavoitteena on palvelun tuottamisen kustannuksien pienentäminen, palvelun laadun ja saatavuuden parantaminen sekä asiointin helpottaminen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus seurata ja ennakoita omaa hyvinvointiaan itsenäisesti ja vähentää näin tarvetta asioida ammattilaisen luona.

Kansalaisten ja asiakkaiden toimintamahdollisuuksia parannettaisiin aktiivisempaan suuntaan oman tai läheisten hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa, ja asiakkaiden omatoimisuutta päästään lisäämään tällä tavoin. Sähköinen perhekeskus tarjoaa myös aikaisempien rinnalle tai kokonaan uusia palveluja ja asiointimahdollisuuksia.

Tavoitteena on tehostaa asiakkaan ja ammattilaisen välistä kommunikaatiota sekä vähentää asiakkaan ja ammattilaisen ajankäytöstä sitä osuutta, joka menee rutiiniasioiden hoitamiseen. Mahdollisella ajansäästöllä pyritään kohdentamaan resursseja oikein ja enemmän tarvitsevien palveluun. Sähköisillä palveluilla säästetään työntekijöiden resursseja, mikä tuottaa suoranaista kustannushyötyä organisaatioille.

Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä avainsanoina ovat asiakaslähtöisyys ja palvelujen saumattomuus. Tavoitteena ovat palvelujärjestelmän yhtenäistäminen ja organisaatiokeskeisten toimintakäytäntöjen muuttaminen tehokkaammiksi, keskenään yhteensopiviksi ja asiakkaalle joustavammiksi. Sosiaali- ja terveydenhuollossa

asiakkaiden asiointia helpottaisivat sähköinen ajanvaraus, vuorovaikutteinen asiointi ja erilaiset internetin tarjoamat tietopankit. Asiakkaat voivat etsiä tarvitsemansa palvelut kuormittamatta tiedusteluillaan palvelun tuottajia. Myös kotiympäristössä selviytyminen helpottuu uusien teknisten apuvälineiden ja palveluiden avulla, ja asiakkaat pystyvät asumaan kotona aikaisempaa pitempään. Palvelujen tuottamisessa keskeisenä lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys.

Tavoitteena on tuottaa palvelua, joka olisi tehokkaampaa, ja samaan asiaan liittyvät palvelut saadaan entistä paremmin kytkettyä toisiinsa. Puhelimitse tavoittelu jäisi pois tai ainakin vähentyisi, jos asiakkaille vastattaisiin turvallisella viestinvälityksellä.

Tavoitteena on luoda yksi kansallinen palvelu, jossa ylläpito on keskitetty. Tällä tavoin on mahdollista ylläpitää ajantasaista tietoa vähemmillä resursseilla ja kuitenkin tasalaatuisesti koko maassa, asiakkaiden yhdenvertaisuus huomioiden.

Tiedonkulku ammattilaisten välillä olisi sujuvampaa ja kulkisi eri viranomaisten ja muiden ammattilaisten kesken paremmin.

3.3.1 Hyödyt asiakkaille ja sidosryhmille

Asiakkaiden toivotaan hyötyvän sähköisestä perhekeskuksesta monin eri tavoin. Heillä on käytössä yksi kanava, josta löytyy tiedot ja palvelut kootusti. Palvelu on ajasta ja paikasta riippumatonta ja tämän vuoksi erittäin asiakaslähtöistä. Asiakkaan näkökulmasta palvelun toivotaan paranevan, koska sähköinen perhekeskus toimii ns. yhden luukun periaatteella eli asiakasta ei pompotella paikasta toiseen. Asiakkailla on oikeus palveluihin riippumatta asuinpaikastaan tai esimerkiksi fyysisestä terveydentilastaan. Sähköisten palvelujen tulee olla helppokäyttöisiä ja saavutettavia.

Asiakkaan ääni tulee paremmin kuulluksi, kun asiakas voi itse kirjata asiansa sähköiseen palveluun tai lomakkeeseen sekä olla asiansa prosessoinnissa mukana alusta lähtien. Asiakkaan yhteydenotto pyritään ohjaamaan sähköisen palvelun avulla nopeammin oikeaan osoitteeseen ja asiakas oikeaan palveluun. Tällöin palveluprosessin on mahdollista nopeutua ja tehostua. Tällä tavoin on mahdollista tuottaa asiakkaille laadukkaampaa ja tasalaatuista palvelua.

Hyötynä voidaan nähdä myös, että sähköinen perhekeskus tukee palvelurakennemuutosta, joilla taataan kansalaisille tasa-arvoiset mahdollisuudet hyvinvoinnin edistämiseen ja palveluihin, jotka eivät edellytä fyysistä käyntiä. Asiakkaat voivat jo ennen ensimmäistä tapaamista kartoittaa ja vertailla tarjolla olevia mahdollisuuksia sekä palveluja. Verkon on tarkoitus nopeuttaa ja helpottaa tiedon jakamista, joten asiakkailla on saatavilla tietoa aiempaa enemmän ja laajemmin.

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Asiantuntijuuden on mahdollista jakautua työntekijän ja asiakkaan kesken enemmän kuin ennen.

Virtuaaliset auttamisympäristöt tai palvelukanavat voivat tuoda kriisitilanteissa uusia kanavia asiakkaan ja ammattilaisen väliseen vuorovaikutukseen. Nuorille kanssakäyminen ja ongelmista kertominen virtuaalisessa tapaamisessa voi olla helpompaa kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa ammattilaisen kanssa. Tämä puolestaan mahdollistaa yhteydenoton madaltumisen, koska asiakas voi kirjoittaa tavallaan ”kasvottomasti”, jolloin voi olla helpompi purkaa vaikeitakin asioita.

3.3.2 Toiminnan tehostuminen ja sitä kautta tuleva tuottavuuden nousu

Sähköisten palvelujen käyttöönotto vaatii toimintaprosessien muutosta ja järkiperäistämistä ja sitä kautta pystytään karsimaan päällekkäisiä toimintoja ja säästämään resursseja, joita on muun muassa puhelinsoittojen määrä ajanvaraukseen. Tietotekniikan avulla voidaan vähentää turhaa kommunikointia ja siirtää työ tietokoneille ja -järjestelmille. Näin voidaan saada aikaa työlle, jota koneet eivät pysty tekemään, kuten luovaan ideointiin ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Toimintaprosessit on tärkeä suunnitella niin, että sähköistäminen tukee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan palveluprosessia.

3.3.3 Osaaminen ja henkilöstö

Tällä hetkellä sähköisten palvelujen kokonaiskuva on pirstaleinen ja saattaa herättää henkilöstössä erilaisia tunteita. Sähköisten palveluiden kehittämisessä tulee huomioida henkilöstön tarvitsema tuki, ohjaus ja riittävien resurssien takaaminen, jotta henkilöstö saadaan sitoutumaan sähköisten palveluiden kehityksen mukanaan tuomaan toiminnanmuutokseen. Henkilöstöä tulee tukea johdon taholta uusien toimintatapojen käyttöönotossa ja toimintakulttuurin muutoksessa.

Tietoturvallisuuden liittyvät seikat tulevat myös jatkossa korostumaan ja niihin pitää panostaa ja huolehtia, että jokainen ammattilainen ymmärtää tietosuojalainsäädännön velvoitteet ja osaa soveltaa niitä omaan työhönsä. Rakenteinen kirjaaminen luo pohjaa tulevaisuuden tutkimustyölle ja sen vuoksi tulee kirjaamista yhtenäistää ja sitoutua noudattamaan kirjaamiseen luotuja ohjeita ja sääntöjä.

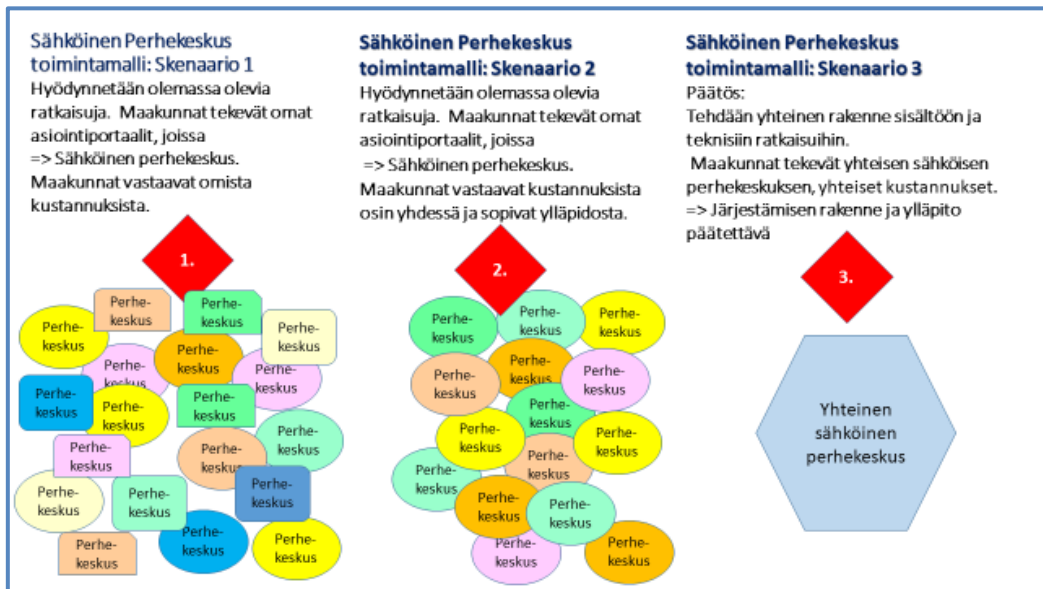
Napsauta ja kirjoita **ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi**.

Substanssissa syntyy hyötyjä prosessien ja toiminnan tehostumisen ja tuottavuuden kautta. Sähköinen ajanvaraus ja keskitetty puhelinpalvelu antavat lisää työaikaa asiakkaan kohtaamiseen ja samalla esim. vastaanottotilanteet rauhoittuvat. Tekstiviestimäistutus vähentää neuvolan ajanhukkaa, kun ammattilaiselle ei jää käyttämättömiä aikoja. Sähköiset esitietolomakkeet mahdollistavat niihin tutustumisen etukäteen ja näin paremman valmistautumisen asiakkaan kohtaamiseen.

4 Sähköinen perhekeskus, skenaariot

4.1 Kolme skenaariovaihtoehtoa

Sähköisen perhekeskuksen toimintamalliksi nousee kolme skenaariovaihtoehtoa. Skenaarioita voi luonnehtia sanoilla maakunnallinen malli, hybridi-malli ja keskitetty kansallinen malli (Kuvio 4).



Kuvio 4. Sähköisen perhekeskuksen kolme skenaariovaihtoehtoa

Kaikissa skenaariovaihtoehtoissa on samat toimijat, maakunnat ja YTA-alueet sekä samat taustatekijät. Skenaarioiden taustalla on kansallinen digitalisaation ja sähköisten palveluiden kehittämistyö sekä maakuntien omat sähköisten palveluiden ratkaisut ja niiden osalta käynnissä oleva kehitystyö.

4.2 Skenaario 1, maakunnallinen

Skenaariossa 1 hyödynnetään olemassa olevia, lähinnä maakunnallisia sähköisten palveluiden ratkaisuja. Maakunnilla on omat asiointiportaalit, joiden osana on sähköinen perhekeskus.

Sähköisen perhekeskuksen palveluiden tuottamisessa ei ole yhtenäistä rakennetta, myös verkkosivuston rakenteet ovat maakunnalliset. Tässä mallissa monikanavaisten palveluiden tarjonta voi erota suuresti. Ei ole esimerkiksi määritelty yhtenäistä tapaa käyttää etävastaanottoja tai sitä, milloin asiakkaan oman arvion perusteella tulisi tarjota aikaa sähköisestä ajanvarauksesta esimerkiksi perheneuvolaan. Tässä skenaariossa maakunta valitsee omat sähköisten palveluiden toimittajat, kehittämisen painopisteet ja vastaa kustannuksista.

Plussat ja miinukset (Skenaario 1):

Plussat

- Menee suoraan asiakaspintaan
- Maakunnissa on jo omia versioita, joiden yhtenäistäminen voisi aiheuttaa vastarintaa
- Voidaan ottaa käyttöön esimerkiksi Suomi.fi-palvelut ja olemassa olevia alueellisia tietopankkeja
- On helpompi löytää vastuutaho, joka pitää tietoa yllä
- Ruohonjuuritason kehittäminen ja ammattilaisten kuuntelu helpompaa
- Rajapinta kuntiin voisi säilyä paremmin
- Tietoa voidaan julkaista alueen tarpeiden mukaan
- Läheisyys tuo turvallisuutta
- Saadaan helpommin maakunnan ”näköiseksi”

Miinukset

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

- Samaa työtä tehdään joka maakunnassa, niin sisällöllisesti kuin teknisestikin
- Pienet resurssit verrattuna yhteiseen kehittämiseen ja ylläpitoon
- Useiden järjestelmien kokonaiskustannukset voivat olla suuret
- Uhkana, että kehitys etenee hyvin eri tahtiin maakuntien välillä. Jopa niin, ettei tehdä osaan maakuntiin lainkaan
- Yhteentoimivuuden kehittäminen eri järjestelmien kanssa voi olla vaikeaa ja vaihtelevaa

4.3 Skenaario 2, hybridi-malli

Skenaariossa 2 hyödynnetään olemassa olevia, lähinnä maakunnallisia sähköisten palveluiden ratkaisuja. Maakunnilla on omat asiointiportaalit, joiden osana on sähköinen perhekeskus. Sähköisen perhekeskuksen palveluiden tuottamisessa luodaan yhtenäinen rakenne. Myös verkkosivuston rakenteet voivat näin olla yhteneväiset sähköisten perhekeskusten osalta, mutta ulkoasu on maakunnallinen.

Tässä mallissa monikanavaisten palveluiden tarjonta yhtenäistyy, koska on määritetty yhtenäiset tavat tarjota monikanavaisia palveluita. Tässä skenaariossa maakunta valitsee omat sähköisten palveluiden toimittajat, kehittämisen painopisteet voivat olla yhteisiä maakuntien tai YTA-alueiden kesken. Myös kehittämisen kustannuksia voidaan jakaa useamman toimijan kesken.

Plussat ja miinukset (Skenaario 2):

Plussat

- Yhteinen sisältö mahdollistaa vastaamisen yhteisiin tarpeisiin
- Jokaisen maakunnan sivuille tehtävä työ olisi vähäisempi, esimerkiksi yhteiset pohjakuvaukset PTV:ssä.
- Valtakunnallisen yhteisen sisällön hyödyntäminen

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

- Yhteinen hankintamahdollisuus esimerkiksi tekoälysovellukset, sosiaalipalveluiden tietovaranto
- OT-keskusten rooli palveluiden tuottajina
- Paikallisyhdistysten rooli voisi olla näkyvässä
- Asukkaille yhdenvertainen palvelu, luotettavuus ja tasalaatuisuus
- Teknisten yhteisten määritysten hyödyntäminen
- Alueellista liikkumavaraa paljon niin sisällöllisesti kuin teknisestikin
- Kehittäminen voisi olla lähellä toimintaa
- Mahdollista sovittaa tiiviisti oman maakunnan muiden palveluiden kanssa
- Mahdollista jakaa tehtyä työtä muiden maakuntien kesken

Miinukset

- Miten yhteistyön rahoitus ja ylläpito sovitaan, onko yhteinen koordinointi kustannuskysymys
- Uhkana, että kehitys etenee hyvin eri tahtiin maakuntien välillä. Jopa niin, ettei tehdä osaan maakuntiin lainkaan.
- Useiden järjestelmien kokonaiskustannukset voivat olla suuret.
- Kenellä on oikeus tietoon, pitää luoda pelisäännöt.

4.4 Skenaario 3, keskitetty kansallinen

Skenaariossa 3 maakunnat perustavat valtakunnallisen yhteisen sähköisen perhepalvelukeskuksen. Maakunnilla voi olla omat asiointiportaalit, joiden osana on yhteinen sähköinen perhekeskus.

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Sähköisen perhekeskuksen palveluiden tuottamisessa on yhtenäinen rakenne ja ylläpito, myös verkkosivuston rakenteet ja ulkoasu ovat yhteneväiset. Tässä mallissa monikanavaisten palveluiden tarjonta on yhtenäinen, koska on määritetty yhtenäiset tavat tarjota monikanavaisia palveluita. Tässä skenaariossa valitaan kansalliset sähköisten palveluiden toimittajat, kehittämisen painopisteet ovat maakuntien yhteisiä. Myös kehittämisen kustannukset on jaettu maakuntien kesken.

Plussat ja miinukset (Skenaario 3):

Plussat

- Kohderyhmälle selkeä kokonaisuus
- Selkeämpi vastuu kehittämisestä
- Tasalaatuisuus ja yhdenmukaisuus koko maahan
- Tehokas levitettävyys
- Taloudellisesti tehokkaampi ja jakaa kustannuksia
- Mahdollistaisi ammattilaisresurssien jakamisen alueiden välillä, esimerkiksi aluekehityksen erot
- Pitkän tähtäimen tavoite
- Hyvä tavoitetila
- Kieliversiot helpompi toteuttaa
- Yhteinen hankintamahdollisuus tulevaisuuden teknologioille
- Helpompi toteuttaa monikanavaisuus (verkko, mobiili, puhelin) ja saavutettavuus (selkokieli, estettämyys)

Miinukset

- Keskitetty vastuu voi heikentää alueellisten tarpeiden huomiointia

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

- Kaikki maakunnat eivät välttämättä pysty tuottamaan täyttä palveluvalikoimaa
- Erillinen maakuntien muusta verkkoviestinnästä
- Ollaanko valmiita kansalliseen yhteistyöhön?
- Vaatii paljon tekniseltä ratkaisulta ja yhteisen työn tekemiseltä

4.5 Skenaarioiden arvionti valintakriteereiden perusteella

Skenaarioita 1,2 ja 3 on arvioitu yhdentoista kriteerin perusteella. Arviointi on esitetty taulukkomuodossa. (Taulukko 1)

Osa arviointikriteereistä on sellaisia, että ne voivat skenaarion toteutuksesta riippuen olla vahvuuksia tai heikkouksia. Tästä huolimatta on kriteerien perusteella mahdollista tehdä arviointia skenaarioiden välillä. Arvioinnin helpottamiseksi on kriteereiden toteutumisen arvioinnissa - sanallisen luonnehdinnan lisäksi - annettu värit, jotka havainnollistavat kriteerien toteutumista tai todennäköistä toteutumista.

Skenaarioiden arviointia valintakriteerien perusteella taulukkomuodossa:

Kriteerien värit:



= Kriteeri ei täyty tai todennäköisesti ei täyty/ toteudu hyvin



= Kriteeri täytyy osittain tai sillä on mahdollisuudet täytyä/toteutua hyvin



= Kriteeri täyttyy tai todennäköisesti voi täytyä/ toteutua hyvin

Napsauta ja kirjoita **ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.**

Kriteeri	Skenaario 1	Skenaario 2	Skenaario 3
Asiakkaan näkökulma	Hyvä mahdollisuus integroida osaksi alueellisia sähköisiä palveluita, jos toteutuksissa onnistutaan	Hyvä mahdollisuus integroida osaksi alueellisia sähköisiä palveluita	Monipuolisemmat mahdollisuudet vastata erilaisiin tarpeisiin
Uuden toimintamallin jalkauttaminen ammattilaisille	Mahdollistaisi tiiviin yhteistyön ammattilaisten ja kehittäjien välillä	Mahdollistaisi tiiviin yhteistyön ammattilaisten ja kehittäjien välillä	Mahdollistaisi tiiviin yhteistyön ammattilaisten ja kehittäjien välillä. Riskinä, että valtakunnalliset mallit eivät vastaa paikallisia tarpeita
Sisältöjen yhdenmukaisuus ja laatu	Heikkoa, laatu todennäköisesti vaihtelee	Hyvät mahdollisuudet yhdenmukaisuuteen ja tasalaatuun	Parhaat mahdollisuudet
Sisältöjen ylläpito	Raskasta, sillä jakautuu kaikille maakunnille	Keskitetysti tehdyt sisällöt mahdollista ylläpitää, mutta vaatii alueellisen päivittämisen	Parhaat mahdollisuudet tehokkaaseen ylläpitoon, tärkeää mahdollisuus osittain hajautettuun ylläpitoon
Yhteentoimivuus muihin sähköisiin palveluihin ja järjestelmiin	Voi olla haastavaa alueellisten erojen vuoksi, toisaalta mahdollistaa alueellisesti ketterän etenemisen	Voi olla haastavaa alueellisten erojen vuoksi, toisaalta mahdollistaa alueellisesti ketterän etenemisen	Parhaat mahdollisuudet

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Räätälöitävyys alueellisiin tarpeisiin	Erittäin hyvä, paljon mahdollisuuksia	Erittäin hyvä, paljon mahdollisuuksia	Riskejä, voi olla haastavaa, toteutustavasta kiinni
Tekninen ylläpito	Raskasta, sillä jakautuu kaikille maakunnille	Raskasta, sillä jakautuu kaikille maakunnille	Helpointa, sillä hoidetaan keskitetysti
Hankintaprosessi	Raskasta, sillä jakautuu kaikille maakunnille, toisaalta mahdollistaa joustavuuden	Raskasta, sillä jakautuu kaikille maakunnille, toisaalta mahdollistaa joustavuuden	Helpointa, sillä hoidetaan keskitetysti, riskinä jäykkyys ja alueellisten tarpeiden heikko huomiointi
Levittävyys (mallin monistaminen)	Jää yhteistyön ja kokemusten jakamisen varaan	Jää yhteistyön ja kokemusten jakamisen varaan	Parhaat mahdollisuudet, riskinä etäisyys maakuntien arjesta
Työmäärä	Samaa työtä tehdään todennäköisesti monessa paikassa	Sisältöjen yhteinen kehittäminen tehostaa resurssien käyttöä, tekninen kehittäminen ja laatu jää maakuntien varaan	Mahdollistaisi tehokkaan yhteistyön ja resurssien käytön
Kustannukset	Todennäköisesti kallein	Sisältöyhteistyö laskisi kustannuksia	Todennäköisesti edullisin

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Skenaarioiden arvioinnin perusteella valmisteluryhmän mielestä paras sähköisen perhekeskuksen malli olisi skenaarioiden 2 ja 3 yhdistelmä. Malli olisi hybridi-mallin ja keskitetyn kansallisen mallin yhdistelmä.

Tässä mallissa tekninen alusta olisi yhteinen ja sisältöäkin kehitettäisiin yhdessä. Keskeistä olisi kuitenkin jättää liikkumavaraa alueelliselle sisällölle. Tässä mallissa korostuisi kansallisen tason yhteistyön hyödyt niin sisältöjen kehittämisessä kuin tekniikassakin. Kansallisten tason linjausten tehtävänä on yhtenäistää linjausta perusasioista, mutta tarvitaan joustavuutta maakunnan tason toimintaan, jotta voidaan kehittää sähköisiä palveluita paikallisella tasolla. Tällä tavoin jo olemassa olevien palveluiden hyödyntäminen tulee huomioiduksi.

Sähköisen perhekeskuksen erilaisten skenaarioiden arviointia on tehostettu työryhmän lisäksi myös yhteistyötahoilta sekä maakuntien ammattilaisten taholta kerätyiltä palautteilla. Palautteiden sisältö on pääosin samansuuntaista työryhmän kanssa, palautteissa tuodaan esille realismia palveluintegraatioiden kehittämisestä. Palautteissa pyydetään huomioimaan maakunnan tason haasteet sähköisten palveluiden kehittämisessä, ja myös lainsäädännön luomat rajoitteet sosiaali-terveys ja sivistystoimen saumattomille palveluketjuille, joita myös sähköisessä perhekeskuksessa tulee tulevaisuudessa huomioida. Tämä luo valmistelutyöryhmän näkemykselle raameja mutta myös tavoitteita kehittämistyön linjauksille. Sähköisen perhekeskuksen brändääminen on myös osa-alue, johon tulee pystyä voimakkaasti panostamaan jo lähitulevaisuudessa. Palautteissa nostetaan esille myös jo olemassa olevia hankkeita ja sähköisiä palveluita, joiden huomioiminen kehittämistyössä on ensiarvoisen tärkeää.

Sähköisen perhekeskuksen kehitystyö on tärkeää rakentua verkostomaisesti, jossa olisi laaja edustus kaikista maakunnista ja eri toimialoilta. Tässä tulisi hyödyntää LAPE-hankkeen aikana syntyneitä kehittämisverkostoja. Yksi mahdollinen vastuutaho kehittämisen organisoinnille voisi olla uusi SoteDigi Oy, joka voisi vastata teknisen alustan hankinnasta ja toteutuksesta.

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Lähteet

Asumispalvelusäätiö ASPA:n julkaisu Vertaistoiminta KANNATTAA (2010),
http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf

Halme N., Kekkonen M., Perälä M-L. 2012. Perhekeskukset Suomessa. Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Raportti 62/2012. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kysely lapsille, nuorille ja perheille Satakunnassa, LAPE Satakunnassa tulevaisuus lapsissa -hanke (SATULA), projektisuunnittelija Heli Mäkelä, diaesitys

Mielenterveyden keskusliitto, <http://mtkl.fi/palvelut/vertaistoiminta/>

Routasalo – Pitkälä 2009;
http://www.duodecim.fi/kotisivut/docs/f1969335532/omahoidon_tukem_opas_1_2_09.pdf

SADe-ohjelman Sosiaali- ja terveysalan ajanvarauspalvelujen kehittämissuunnitelma 2013,
https://thl.fi/attachments/SADeSote/SADe_ajanvaraus_kehitt%C3%A4missuunnitelma_130430_final_kan.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö LAPE-verkkokysely lasten ja perheiden palvelujen sähköiset palvelut kunnallisille ja 3. sektorin toimijoille, kevät 2017

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Sähköisten palveluiden kansallinen työpaja 25.4.2018

Uusimaa ja Etelä-Karjala selvittivät kokemuksia lasten, nuorten ja perheiden palveluista

<http://stm.fi/lape/uusimaa-ja-etela-karjala>

<https://vm.fi/documents/10623/1181507/Arviointiraportti+2015/3d4fe8a1-6a75-4287-817a-8305b93297a8>

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Liitteet

Liite 1

Taulukkomuotoinen katsaus suurimpien kuntien sähköisiin perhekeskuspalveluihin

Kunnat	Asiointi	Aianvaraus	Viestintä, lomake	Viestintä, chat	Viestintä, apua -nappi	Yhteistyökumppanit/ linkki/ omahoito	Osoite
Helsinki	x	x	x	x	x	x	https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi
Espoo	x	x	x		oma neuv o	x	https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Lapsiperheiden_ palvelut
Tampere	x	x	x	x	x	x	https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut.html
Vantaa	x	x	x		netti neuv ola		http://www.vantaa.fi/#Lapsiperheiden+palvelut

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Oulu	x	x	x			x	https://www.ouka.fi/oulu/kohderyhmat/laps-et-ja-lapsiperheet
Turku	x	x					https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/perheille-annettavat-palvelut
Jyväskylä	x	x	x			x	https://www.jyvaskyla.fi/perhekompassi
Lahti	x	x	x	x			https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/lapsiperhepalvelut/
Kuopio	x	x	x			x	https://www.kuopio.fi/tukea-lapsiperheille
Pori	x	x	x				https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaali-ja-perhepalvelut/lapsiperheiden-palvelut
Kouvola		x				x	https://ekouvola.fi/frontpage/index?lang=fi tapahtumat: lasten.kouvola.fi

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Joensuu	x	x	x			x	http://www.siuksote.fi/
Lappeenranta	x	x	x	x		x / x	http://www.eksote.fi/eksote/asiointipalvelu/Sivut/default.aspx
Hämeenlinna	x	x	x	x	x	x	http://www.hameenlinna.fi/Palvelut/Perheiden-palvelut/
Vaasa	x	x				x	https://www.vaasa.fi/palveluopas?service=37
Seinäjoki	x	x	x	x		x	http://asioi.seinajoki.fi/ virkamiehiltä voi kysyä verkossa
Rovaniemi	x	x	x	x	x	x	http://www.rovaniemi.fi/fi/Asiointi http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi?kunta=rovaniemi
Mikkeli	x	x	x		x	x	https://www.essote.fi/ https://www.mikkeli.fi/sisalto/verkkoasiointi
Kotka	x	x	x		x	x	https://ekymi.fi/frontpage/showServices?category_id=305&clear_filters=true
Salo	x	x	x			x	http://www.salo.fi/kaupunkijahallinto/sahkoiset_tulostettavat_lomakkeet/default.aspx

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

Liite 2

Yleisimpien verkkopalveluiden/alustojen esittelyt taulukkomuodossa

Verkko-palvelu/ Alusta	Sisältö	Kohderyhmä	Tarkoitus	Käytettävyys (mobiili, tunniste, appi verkkosivu)	Sijanti www-osoite
Suomi.fi	Suomi.fi on verkko-palvelu, josta löytyvät julkiset palvelut ja tietoa eri tilanteisiin	kansalaiset yritykset yhteisöt viranomaiset	tarjoaa julkisen hallinnon asiakkaille pääsyn omiin tietoihin, sähköisiin viesteihin ja valtuuksiin helposti yhdestä paikasta	pankkitunnus, mobiili-varmenne, varmennekortti	https://www.suomi.fi/etusivu/

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

<p>Kanta</p>	<p>Kansallinen Terveysarkisto (Kanta) on suomalainen potilastietojen, lääkereseptien ja terveydenhuollon suostumusten ja kieltojen tiedonhallintapalvelu</p>	<p>viranomaiset kansalaiset</p>		<p>pankkitunniste, mobiilivarmenne, sähköinen henkilökortti (HST-kortti) Väestörekisterikeskuksen myöntämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortilla tai organisaatiokortilla</p>	<p>http://www.kanta.fi/</p>
<p>ODA Omahoito- ja digitaaliset arvopalvelut</p>	<p>Omaolopalvelu, asiakkaiden itse tallentama hyvinvointitieto, hyödyntää ammattilaisten järjestelmissä olevaa tietoa, helpotetaan asiointia, tiedonsaantia, yhteistyötä, integroidaan Sote-digi Oy:n kanssa</p>	<p>Asiakkaille</p>	<p>Hyvinvointitarkastukset ja valmennukset, älykkäät oirearviot, hyvinvointiarviot, hyvinvointisuunnitelma pitkäaik. hoitoa tai palvelua tarvitseville, käyttää Omakanta.fi palvelun tietoja hyväksi</p>	<p>Verkkosivu</p>	<p>https://oda-projekti.blogspot.fi/</p>

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

<p>Terveyskylä</p>	<p>Terveyskylä on asiantuntijoiden yhdessä potilaiden kanssa kehittämä erikoissairaanhoidon verkkopalvelu</p>	<p>Tietoa ja tukea kaikille, hoitoa potilaille ja työkaluja ammattilaisille</p>	<p>Palvelun sisällä toimii virtuaalitaloja eri elämäntilanteisiin ja oireisiin</p>	<p>verkkosivu</p>	<p>https://www.terveyskyla.fi/</p>
	<p>Hanke on Suomen yliopistollisten sairaaloiden asiakaslähtöisten digitaalisten palveluiden kehittämishankkeita vuosina 2016-2018.</p>	<p>Kehitetään eOsaamisen malli, jonka avulla ketterästi toteutettavien digitaalisten terveyspalveluiden kehittäminen jatkuu toimijoiden avoimessa ekosysteemissä myös hankkeen päätyttyä.</p>	<p>Kehittäjäveroston myötä toimijoiden osaaminen, yhteistyö, kokeilemisen kulttuuri sekä asiakaslähtöisten palvelukulttuurien rakentuvat tukemaan asiakaslähtöistä kehittämistä, toiminnan muutosta sekä kehitettävien monikanavaisten palveluiden käyttöönottoa ja jatkuvaa kehittämistä</p>	<p>verkkosivu</p>	<p>http://www.virtuaalisairaala2.fi/esittely</p>

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

<p>Mielen- terveys-talo</p>	<p>Mielenterveystalo.fi on terveys- ja sosiaali-alan ammattilaisten kehittämä valtakunnallinen nettipalvelu</p>	<p>Aikuisten mielenterveystalo on tarkoitettu kaikille täysi-ikäisten mielenterveys- ja päihdeasioista kiinnostuneille</p> <p>Palvelua voi käyttää kuka tahansa ja apua voi löytää niin itselle kuin läheisilleenkin. Palvelusta hyötyvät myös ammattilaiset.</p>	<p>Neuvoa, tietoa, apua, tukea, omahoitoa, itsearviointia</p>	<p>verkkosivu</p>	<p>https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/Pages/default.aspx</p>
<p>Duodecim: Terveystarkastus ja valmennus sekä Terveyskirjasto ja 100 kysymystä lastenlääkärille</p>	<p>Luotettavaa tietoa terveydestä ja sairauksista</p>	<p>kansalaisille, ammattilaisille, yrityksille, kunnille</p>	<p>koulutusta ja tietoa</p>	<p>verkkosivu</p>	<p>https://www.duodecim.fi/</p>

Napsauta ja kirjoita **ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.**

Helmi / Wilma	Helmi / Wilma oppilaitoksen hallinto-ohjelman www-liittymä	koulut, lapset, nuoret, opiskelijat, perheet	Paperisen "reissuvihon" korvaaja	Tunnukset saa koululta / oppilaitoksesta	Jokaisella kunnalla oma osoite
Apotti	Alueellisesti yhtenäinen sote-tietojärjestelmä, joka kattaa so+te – palvelut, pth + esh-hoidon	kunnille, kuntayhtymille, maakunnille	sote-ammattilaisille, My chart -asiakkaille, tiedonkatselu ja keskustelu ammattilaisten kanssa		http://www.apotti.fi/
Perheaikaa	Väestöliiton verkkopalvelu, joka tuo vertaistuen ja asiantuntija-avun kotisohvallesi	perheille	Tarjoaa tukea vanhemmille murrosvaiheessa parista perheeksi, tukea vanhempia omassa vanhemmuudessa ja vahvistaa parisuhdetta	verkkosivu	https://www.perheaikaa.fi/

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

MLL	<p>Vanhempainne tistä löytää tietoa ja tukea lapsiperheen arkeen</p> <p>Ammattilaissiv uilta löytää tietoa yhteistyöstä koulujen, kasvatusalan ammattilaisten ja neuvoloiden kanssa</p>	<p>perheille ammattilaisille</p>	<p>tietoa ja tukea</p>	<p>verkkosivu</p>	<p>https://www.mll .fi/</p>
Virtu.fi	<p>Virtuaalinen sosiaali- ja terveyskeskus</p> <p>Sähköisiä palveluita kansalaisille</p>	<p>Kansalaisille</p>	<p>Sähköisiä palveluita kansalaisille esim. itsearviointeja, etäasiointia, laskureita, ajanvarausta, ohjausta ja neuvontaa</p>	<p>verkkosivu</p>	<p>https://www.vir tu.fi</p>

Lisäksi:

Una-kehitystyön tuloksena käyttöön saadaan valtakunnallinen ratkaisu integraatioalustaan sekä maakunnan integroidut ajanvaraus- ja toiminnanohjausjärjestelmät, jotka tukevat sote-asiakkuudenhallintaa. Una-

Napsauta ja kirjoita ministeriön julkaisusarjan nimi ja julkaisun numero/vuosi.

integraatioalustan avulla asiakkaan tietoja voidaan nähdä ja hallita kokonaisuutena, joten myös sähköiset palvelut saadaan kiinteämmäksi osaksi kokonaisuutta ja esimerkiksi asiakkaan tuottama tieto palvelua tuottavan ammattilaisen käyttöön.

Kansallisesti kehitettyjen sähköisten palveluiden osia muun muassa OmaOlo ja Virtuaalisairaala voidaan ottaa valtakunnallisesti käyttöön SoteDigi:n kautta lähiaikoina. SoteDigistä tulee mahdollisesti kansallista sähköisten palveluiden kokonaisuutta koordinoiva ja kehittävä organisaatio.

Maakunnilla on omia sähköisten palveluiden kokonaisuuksia, joita voidaan kehittää maakunnallisesti eteenpäin esimerkiksi EU-hankkeilla tai muilla kehittämistoimilla esimerkiksi sairaanhoitopiireissä ja kunnissa tai viedä kehitystyötä osin YTA-alueen yhteisiksi kokonaisuuksiksi.