



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sosiaalihuollon tiedot OmaKantaan

Johtamisen, koulutuksen ja viestinnän näkökulmia Pohteelta

Projektipäällikkö Elisa Savolainen
Viestinnän asiantuntija Heidi Mäkelä

Johtamisen näkökulma

- Johto osallistui Kanta-palvelujen fasilitoimiin yhteistyötapaamisiin.
- Tunnistettiin linjaustarpeet johtoryhmien tapaamisissa.
- Projektin asiantuntemus ollut käytettävissä johdon päätöksenteon tukena.

Johtamisen haasteet

- Tilannekuvan haltuunotto Pohteella: OmaKannan avautuminen vaiheittain alueellisesti, palvelutehtävittäin ja palveluittain.
- Ammattilaisten osaamisen varmistaminen.
- Muutosvalmius haastavassa organisoitumis- ja resurssitilanteessa.

Mitä teimme johdossa?

- Osallistuimme Kanta-palveluiden fasilitoimiin yhteistyötapaamisiin yhdessä käyttöönottoprojektin ja viestinnän kanssa.
- Saimme ajantasaisen tilannekuvan käyttöönoton etenemisestä Kanta-palveluissa.
- Tunnistimme, että asiakkaan tietojen avautuminen OmaKannassa etenee Pohteella uuden Kanta 2. vaiheen asiakastietojärjestelmän käyttöönottojen myötä vaiheittain.
- Tunnistimme, että OmaKannan tietojen näkyvyydessä noudatetaan eri ikäraja sosiaalihuollossa kuin terveydenhuollossa.
- Järjestimme asiakastietojärjestelmän käyttöönottoprojektin fasilitoimat keskustelut linjaustarpeista johtoryhmissä.
- Linjasimme ilmoitusten viivästyttämisestä: Lastensuojeluilmoituksen ja huoli-ilmoituksen näkymistä OmaKannassa viivästetään, kunnes ilmoitus on käsitelty asiakkaan kanssa.
- Osallistuimme sisäisen ja ulkoisen viestinnän valmisteluun.

Koulutusten näkökulma

- Koulutuksissa hyödynnettiin käynnissä olleita käyttäjäkoulutuksia.
- Koulutuksen lisätarpeeseen vastattiin infoilla.
- Koulutuksissa tärkeää kirjaamisen tuen palveluasiantuntijoiden asiantuntemus.

Koulutukselliset haasteet

- Kaikkien käyttäjien tavoittaminen yhtäaikaisen koulutustarpeen vuoksi ei ollut mahdollista.
- Koulutus kohdennettiin aluksi vain uusille käyttäjille.
- OmaKannan avautuminen sosiaalihuollon tiedoille näkyi eri palveluissa ja palvelutehtävissä eri tavoin.

Mitä teimme koulutuksessa?

- Viestimme käyttäjille Kanta-palveluiden OmaKantaa koskevista toimintatapakoulutuksista keväällä 2023.
- Otimme OmaKannan avautumiseen valmistautumisen osaksi käyttäjäkoulutusten sisältöjä loppuvuodesta 2023.
- Järjestimme käyttäjille lisätuen tarpeeseen OmaKanta-infoja alkuvuodesta 2024.
- Hyödynsimme koulutusten ja infojen sisällöissä Kanta-palveluissa tuotettuja materiaaleja.
- Tunnistimme, että erityisesti oppilas- ja opiskelijahuollossa alaikäisen tietojen näkymisen rajaaminen huoltajalta pohditutti ammattilaisia.

Viestinnän näkökulma

- Viestinnän edustajia on ollut mukana projektissa ja keskusteluissa heti alusta alkaen.
- Sisäisessä viestinnässä projektin johdolla on ollut keskeinen rooli.
- Ulkoisessa viestinnässä hyvä yhteistyö Pohteen ja Kanta-palvelujen viestinnän välillä.

Viestinnälliset haasteet

- Aikataulujen ja muutosten hallinta.
- Asteittainen käyttöönotto 30 kunnan alueella haastaa myös viestintää.
- Viestintä koskee useita asiakasryhmiä.
- Projektissa mukana monia eri sidosryhmiä.
- Miten valjastamme asiakas-rajapinnassa toimivat työntekijät viestijöiksi?

Mitä teimme viestinnässä?

Sisäinen viestintä

- Projektin alussa sisäinen viestintä merkittävässä roolissa.
- Sisäinen viestintä on hoidettu pääsääntöisesti projektihenkilöstön toimesta.
- Sisäisen viestinnän toimenpiteet ja kanavat:
 - Projektihenkilöstön ylläpitämä projektisivu Pohteen intrassa.
 - Säännölliset ajankohtaisinfot käyttäjille.
 - Käyttäjille jaettiin Kanta-palveluissa laadittu infopaketti.

Ulkoinen viestintä

- Kävimme aluksi sisäistä keskustelua pääviesteistä asiakkaille ja henkilöstölle.
- Hyödynsimme ja räätälöimme Kanta-palvelujen pohjamateriaaleja viestinnässä.
- Käytössä ns. perustoimenpiteet ja kanavat
 - Mediatiedote alueen medioille, uutiset Pohteen verkkosivulla ja intrassa, sosiaalisen median jaot.

Poimintoja julkaisuista



Sosiaalipalvelujen tiedot alkavat näkyä OmaKannassa Pohteen asiakkaille

28.11.2023 11:24:41 | [Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde](#)

Aiemmin Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaat ovat voineet tarkastella OmaKannasta ainoastaan terveys- ja hyvinvointitietojaan. Tavoitteena on, että sosiaalipalveluissa kirjatut tiedot alkavat näkyä 30.11.2023 alkaen vaiheittain. Tiedot tulevat ensin näkyviin Hailuodossa, Tyrnävällä, Lumijoella, Siikalatvalla ja Kärsämäellä. Lisäksi Pohteen asiakkaille alkaa näkyä OmaKannassa perheoikeudellisten palvelujen ja vammaispalvelujen tietoja.



Kaikkia kirjattuja tietoja ei näy OmaKannassa

Pohteen asiakas ei näe OmaKannassa esimerkiksi vanhemmuuden selvittämiseen liittyviä asiakirjoja, turvapotilaiden sekä lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisytyöhön liittyviä asiakirjoja, maksusitoumuksia tai poistettuja eli mitätöityjä asiakirjoja.

– Pohteella on linjattu, että lastensuojeluilmoitusten ja huoli-ilmoitusten näkyvyyttä OmaKannassa rajataan siihen asti, että ne on ehditty käsitellä asiakkaan kanssa. Näin asiakas ei saa tietoa hänestä tehdystä lastensuojeluilmoituksesta tai huoli-ilmoituksesta ensimmäisenä OmaKannasta, kertoo Pohteen sosiaalijohtaja **Leena Pimper-Koivisto**.

Vanhempi näkee OmaKannassa alaikäisten huollettavien tiedot. Lapsi voi pyytää, etteivät häntä koskevat tiedot näy vanhemmalle, mutta ammattilainen arvioi aina, onko tietojen näkyvyyden rajaamiselle perustetta.

Kaikki terveys- ja sosiaalipalvelujen tiedot samassa paikassa

– Asiakkaalle suurin hyöty on se, että jatkossa hän näkee OmaKannassa yhdellä kirjautumisella niin terveys- kuin sosiaalipalvelujenkin tiedot, kertoo liiketoiminnan asiantuntija **Marjo Hirvonen** Kelan Kanta-palveluista.

Jos asiakas havaitsee tiedoissaan puutteita tai virheitä, tulee hänen ottaa yhteyttä asioitaan hoitavaan sosiaalipalvelujen ammattilaiseen. Ammattilainen tekee tarvittavat korjaukset asiakkaan tietoihin, jonka jälkeen ne päivittyvät OmaKantaan.

Tulevaisuudessa sosiaalipalvelujen tiedot liikkuvat Kanta-palvelujen avulla myös eri sosiaalipalvelujen antajien välillä, jos asiakas on antanut siihen luvan. Näin tiedot kulkevat asiakkaan mukana, jos hän esimerkiksi muuttaa hyvinvointialueelta toiselle tai käyttää sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalveluja. Asiakas voi antaa luvan tietojensa luovuttamiseen OmaKannassa. Myöhemmin se onnistuu myös sosiaalihuollon yksikössä asioidessa.

pohde.fi Sosiaalipalvelujen tiedot alkavat näkyä OmaKannassa Pohteen asiakkaille 30.11. alkaen.

◆ Sosiaalihuollon tiedot tulevat ensin näkyviin Hailuodossa, Tyrnävällä, Lumijoella, Siikalatvalla ja Kärsämäellä. Lisäksi Pohteen asiakkaille alkaa näkyä OmaKannassa perheoikeudellisten palvelujen ja vammaispalvelujen tietoja.

◆ Aiemmin Pohteen asiakas on voinut tarkastella OmaKannasta ainoastaan terveys- ja hyvinvointitietojaan mutta nyt palvelu laajenee myös sosiaalipalveluissa kirjattuihin tietoihin.

◆ Kaikki sosiaalipalvelujen tiedot eivät tule näkyviin kerralla, vaan tietoja alkaa näkyä vaiheittain eri palveluista.

📍 Lisätietoja Pohteen verkkosivuilta Ajankohtaista -osioista sekä omalta sosiaalivierailijalta.

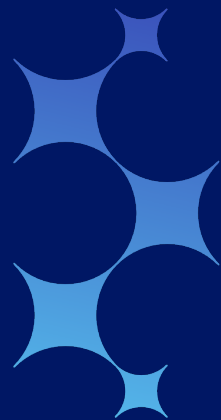
Mitä opimme?



Johtaminen	Koulutus	Viestintä
Linjaustarpeet tunnistettava ja viestittävä päätöksistä selkeästi henkilöstölle.	Muutostilanteissa ammattilaisten osaamisen vahvistaminen tärkeää.	Viestinnän perustoimenpiteet ja kanavat toimivat.
	Koulutusta kohdennettava eri tarpeisiin palvelutehtävittäin ja palveluittain.	Valmiita materiaaleja kannattaa hyödyntää.
		Viestintään kannattaa resursoida ja varautua.
		Projektihenkilöstön ja projektiin liittyvän verkoston rooli sisäisessä viestinnässä on merkittävä.
Hyvinvointialueen oma viesti henkilöstölle ja asukkaille: Mitä haluamme sanoa, mitä henkilöstön ja asukkaiden on syytä tietää?		
Kaikki toiminnot mukana projektin alusta lähtien - yhteistyöllä parhaat tulokset!		

Mitä seuraavaksi?

- Alueellinen käyttöönotto ja viestintä sen etenemisestä jatkuu.
- Some-kampanjat ja mielenkiintoiset sisällöt käyttöönoton edetessä?
- Hyödynnämme paremmin myös Pohteen kuntaviestijöiden verkostoa.
- Pohdimme henkilöstön roolia viestinnässä, esim. Kanta-palvelujen materiaalit asiakkaille jakoon henkilöstön kautta?
- Pidämme edelleen esillä selkokiehisen kirjaamisen sekä tietohuollon tärkeyttä.
- Koulutus OmaKannasta osa käyttäjäkoulutuksia myös jatkossa.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue