

Perustoimeentulotuen siirron tuottamien tietojärjestelmämuutosten esiselvitys

Loppuraportti



Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

Liitteet

Johdanto - Perustoimeentulotuen siirto Kelaan 1.1.2017

- Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyvät Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa. Toimeentulotukilain muutokset hyväksyttiin eduskunnassa 12.3.2015. Muutoksen taustalla on tarve vähentää kuntien tehtäviä ja velvoitteita. Uudistuksella tavoitellaan myös sitä, että perustoimeentulotukea hakevat asiakkaat olisivat keskenään mahdollisimman yhdenvertaisessa asemassa.
- Lakiesityksen mukaan rahoitusvastuu säilyisi nykyisellään. Valtio ja kunnat vastaavat puoliksi perustoimeentulotuen menoista.
- Esityksen tavoitteena ei ole muuttaa toimeentulotuen tasoa eikä tuen myöntämisperusteita. Uudistuksen jälkeen asiakas toimittaa toimeentulotukihakemuksen Kelaan. Hakemus täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta pitää kuitenkin tehdä suoraan kuntaan, jos asiakas on jo saanut vastaavalle ajalle päätöksen perustoimeentulotuesta. Kuntien sosiaalityöntekijät päättävät edelleen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kela varmistaa, että asiakkaat ohjataan sosiaalityön piiriin niiden perusteiden mukaan, joista Kela ja kunnat ovat yhdessä sopineet.

Johdanto - Perustoimeentulotuen siirron tuottamien tietojärjestelmämuutosten esiselvitys 1/2

- Perustoimeentulotuen siirto Kelaan edellyttää muutoksia tietojärjestelmien välillä sekä Kelassa että kunnissa. Siirrossa tulee ottaa huomioon riittävä tiedonkulku tietojärjestelmien osalta, ettei asiakkaiden palvelu- ja ohjautumisprosessi hajoa niin, että palveluiden saanti hankaloituu.
- Kela ottaa tiedonsiirrossa käyttöönsä Kelmu- ja eTotu -tietojärjestelmät. Kelassa siirtoa valmistelee Toimeentulotuki 2017 -hanke, joka jakautuu asiakaspalvelu, koulutus- ja henkilöstökysymyksiä pohtivaan kokonaisuuteen sekä ns. Arkki-totuun, jossa rakennetaan Kelalle oma tietojärjestelmä uuden tehtävän ja siihen sisältyvän Kelan ja kuntien välisen tiedonsiirron mahdollistamiseksi. Lisäksi Kela ylläpitää n. 15 kunnan kuntafoorumia, joka on tuottanut Kelalle tietoa siirron tueksi.
- Kuntaliitto on tehnyt koko siirron valmistelun ajan tiivistä yhteistyötä Kelan sekä Kelan kuntafoorumin kuntien ja myös laajemman oman kuntaverkostonsa kanssa. Kuntaliiton Akusti - alueiden sote-tietojärjestelmien yhteistyöfoorumi on myös ollut mukana siirtoon valmistautumisessa. Osana Akustia on tuotettu kyseinen kuntien tietojärjestelmä-muutostarpeita kartoittava esiselvitys. Esiselvityksen tehtävänä on kartoittaa kuntien tietojärjestelmävaihtoehdot huomioiden Kelan tarjoamat tietojärjestelmäratkaisut sekä selvittää vanhojen tietojen arkistointivaihtoehtoja kunnissa.
- Lisäksi Kuntaliitto on hakemassa Sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa hankerahoitusta perustoimeentulotuen siirrossa tukevalle tukirakennehankkeelle.

Johdanto – Perustoimeentulotuen siirron tuottamien tietojärjestelmämuutosten esiselvitys 2/2

- Selvitys toteutettiin loka-joulukuussa 2015
- Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa kuntien sekä Kelan nykytilaa järjestelmien näkökulmasta ja saada selville,
 - » mikä on tämän hetkinen valmiustila toimeentulotuen siirtoon liittyen
 - » mikä on Kelan järjestelmien tekninen ja toiminnallinen tilanne
 - » mikä on Kelan ja kuntien keskinäinen tilanne.
- Selvitys toteutettiin sekä kyselyn että haastatteluiden avulla.

Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

Liitteet

Johdon yhteenveto

- Selvitys toteutettiin Kuntaliiton toimeksiannosta loka-joulukuussa 2015 web-kyselyn sekä haastatteluiden avulla.
- Selvityksen aikana nousi selkeästi esille että Kelan tietojärjestelmätoteutuksen ensimmäinen vaihe (1.1.2017 käyttöön otettava) ei tule mahdollistamaan rajapintoja eikä kuntien puolella ole tarvetta tietojärjestelmämuutoksille tässä vaiheessa. Seuraavien vaiheiden tietojärjestelmämuutoksien tarvetta ei pystytty vielä tässä vaiheessa tarkemmin arvioimaan näiden ollessa vielä suunnitteluvaiheessa Kelassa.
- Selvitys keskittyi tietojärjestelmänäkökulmaan, mutta haastatteluissa ja kyselyissä nousi esille myös paljon toimintamalliin liittyviä kysymyksiä, joiden tarkentaminen ei ollut tämän selvityksen laajuudessa. Etenemisehdotuksessa toimintamalleja on kuitenkin sivuttu, koska niiden on todettu olevan keskeisiä siirron onnistumisen kannalta.
- Keskeisenä riskinä on tunnistettiin erityisesti siirtymävaiheen osalta että siirron vaikutus toimintatapoihin sekä kuntien, Kelan että asiakkaiden puolella aliarvioidaan jolloin palvelun tasoa ei pystytä pitämään riittävällä tasolla ja syntyy ylimääräistä työtä.
- Selvityksessä myös nousi esille että vaikka tietyt kunnat ja Kela toimivat jatkuvasti yhteistyöryhmissä, suuri osa kunnista ei ole tietoisia työn etenemisestä. Siirto ja sen jälkeinen toimintamalli koskettavat poikkeuksellisen suurta toimijajoukkoa ja tälle hetkellä kehittäminen ja päätöksenteko koetaan kovin Kela-vetoiseksi vaikka osa päätöksistä liittyen tulevaan toimintatapaan ja järjestelmiin koskettaa merkittäväällä tavalla myös kuntia.
- Edellä mainituista syistä prosessin ja toimintamallien määrittely sekä kunta-Kela yhteistyölle että palveluiden tuottamisen substanssityölle vaiheissa 1 (uuden palvelu- ja tietojärjestelmän käyttöönotto 1.1.2017) ja 2 (automaattisen tiedonsiirron käyttöönotto kuntien ja Kelan välillä) tulisi olla keskiössä.

Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

Liitteet

Selvityksen toteutustapa

- Selvitys toteutettiin nykytilakartoituksen kautta, jonka avulla tunnistettiin ratkaisuvaihtoehdot sekä muodostettiin etenemissuunnitelma.
- Nykytilaa kartoitettiin sekä kyselyn että haastatteluiden avulla. Kysely toteutettiin sähköisessä muodossa 3.11.-9.11. välisenä aikana. Haastattelut puolestaan pidettiin viikkojen 46 ja 47 aikana.
- Lisäksi selvityksessä pidettiin säännöllisesti kokouksia projektin työryhmän kanssa sekä laajennetun työryhmän kanssa seuraavina ajankohtina:
 - » Esipalaveri 8.10 – Ydinryhmä
 - » Kick-off 20.10 – Työryhmä
 - » Työpalaveri 28.10 – Työryhmä
 - » Työpalaveri 10.11 – Työryhmä
 - » Työpaja 20.11 – Laajennettu työryhmä
- Selvitys keskittyi tietojärjestelmänäkökulmaan, mutta haastatteluissa ja kyselyissä nousi esille myös paljon toimintamalliasioita, joiden tarkentaminen ei ollut tämän selvityksen laajuudessa.



Selvityksen kattavuus

- **Kyselyn** vastaajajoukko oli kattava ja kysely voidaan arvioida luotettavaksi
 - » Vastaajajoukko käsitti yhteensä 133 kuntaa eli n. 42 % Suomen kunnista
 - Vastaajina oli 71 kuntaa ja 18 yhteistoiminta-aluetta, jotka muodostuvat yhteensä 62 kunnasta
 - Kyselyn vastaajista 74% olivat johtavassa asemassa ollen joko johtajia, päälliköitä tai johtavia sosiaalityöntekijöitä.
 - » Kuntien asukasmäärällä arvioituna kysely kattoi yli kolme miljoonaa suomalaista (3 066 000) eli n. 56 % suomalaisista.
 - » Kysely kattoi n. 59 % Suomen toimeentulotukiasiakkaista (*THL – Toimeentulotuki 2013*)
- Lisäksi **haastatteluja** pidettiin yhteensä 7 kpl seuraaville osallistujille:
 - » Seinäjoki
 - » Tampere
 - » Vantaa
 - » Turku
 - » Kainuun sote
 - » Ylä-Savon sote
 - » Kela
- Haastattelut täydensivät kyselyä, joten tiedon saanti kokonaisuudessaan tutkimuksen avulla voidaan niin ikään arvioida luotettavaksi.
- Tarkemmat selvitykset kyselyistä sekä haastatteluista löytyvät tämän dokumentin liitteistä 2 ja 3.

Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

Liitteet

Kyselyn tausta

- Kyselyn tarkoituksena oli saada kattava tieto kuntien toimeentulotuen palvelussa käyttämien asiakastietojärjestelmien vahvuuksista ja kehityskohteista sekä odotuksista tulevaa palvelua kohtaan
 - » Kyselyn kysymykset oli jaettu neljään osioon:
 - 1) Vastaajan perustiedot
 - 2) Toimeentulotuen nykyjärjestelmät
 - 3) Sähköiset palvelut
 - 4) Odotukset uudelta tietojärjestelmältä
- Kyselyn löydökset olivat melko yhteneväiset riippumatta vastaajakunnan koosta. Toisin sanoen, erot suurempien ja pienempien kuntien tai yhteistoiminta-alueiden tarpeiden välillä olivat vähäisiä
 - » Suurimmat erot liittyivät huoleen palveluiden saatavuudesta ja sähköisen asioinnin mahdollisista ongelmista pienissä tai haja-asutetuissa kunnissa
 - » Toiveet uudelta tietojärjestelmältä, nykyjärjestelmien käyttö sekä niihin liittyvät muut sovellukset ovat samankaltaisia koko vastaajajoukossa.
- Tarkempi selvitys kyselyistä on tämän dokumentin liitteenä (Liite 2).

Kyselyn teemat

Teema	Teeman liittyvän keskustelun kuvaus
Perustiedot	Teeman avulla kerättiin vastanneiden kuntien nimet sekä kartoitettiin kyselyyn vastanneiden henkilöiden taustaa kunnassa. Kyselyn vastaajista 74% olivat johtavassa asemassa ollen joko johtajia, päälliköitä tai johtavia sosiaalityöntekijöitä, loppujen ollessa joko sihteereitä, valvojia tai käsittelijöitä.
Nykyjärjestelmät	Teeman avulla muodostettiin kokonaiskuva siitä, mitä järjestelmiä kunnissa käytetään toimeentulotuen käsittelyssä. Kyselyssä selvisi, että Pro Consona oli käytössä yli puolella vastaajista (68,5%) ja Sosiaali Effica 26,5% vastaajista. Muista järjestelmiä ovat Abilita (2%), ATJ 1%), sekä jokin muu tarkentamaton tietojärjestelmä (2%). Suurimmalla osalla vastaajista järjestelmiin liittyy automaattista tiedonsiirtoa muihin järjestelmiin kuten mm. maksatukseen ja kirjanpitoon liittyen.
Nykyjärjestelmien hyvät puolet ja kehityskohteet	Teeman avulla muodostettiin käsitys lähtötilanteesta sekä toisaalta mahdollisista toiveista uutta tietojärjestelmää ajatellen. Kyselystä selvisi, että suurin osa käyttäjistä kehui nykyistä Pro Consona järjestelmää hyväksi, mutta kehitettävää olisi raportoinnissa sekä tilastoinnissa, johon odotetaan panostettavan Kelan uudessa tietojärjestelmässä. Apotti- ja UNA-hankkeita lukuun ottamatta merkittäviä uudistushankkeita ei kunnilla ollut näköpiirissä. Lisäksi tässä nousi esille kuntien halu ja tarve rajapintoihin kunnan ja Kelan välillä.
Siirron vaikutukset	Teeman avulla kartoitettiin miten siirto vaikuttaa järjestelmiin ja tässä nousi esille, että muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta muutos perustoimeentulotuen käsittelyssä ei vaikuta kunnissa käytössä oleviin tietojärjestelmiin – ne jäävät silti muiden sosiaalihuollon palveluiden takia käyttöön. Tätä myötä ei ole myöskään oletettavissa merkittävää tietojärjestelmäkustannusten pienentymistä.
Sähköiset palvelut	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan sähköisten palvelujen käyttöä nykyään sekä siirron jälkeen. Kyselystä selvisi, että sähköisten palveluiden käyttö on vielä tällä hetkellä harvinaista, mutta sen odotetaan kasvavan siirron yhteydessä.
Odotukset ja tarpeet Kelan järjestelmältä	Teeman avulla pyrittiin kartoittamaan mitä kunnat odottavat uudelta tietojärjestelmältä. Tässä nousi esille toimiva kaksisuuntainen tiedonsiirto sekä muun viestinnän toimivuus.

Tarkempi selvitys kyselyistä on tämän dokumentin liitteenä (Liite 2).

Kyselyn yhteenveto

1 SÄHKÖISET PALVELUT MELKO HARVINAISIA – USKOTAAN KUITENKIN LISÄÄNTYVÄN JATKOSSA

Vastaajista vain n. joka viidennellä on käytössään sähköinen portaali tai hakemus toimeentulotuen hakemiseksi. Vastaajat odottavat sähköisten palveluiden yleistyvän jatkossa, mutta myös mainitsevat, ettei kaikilla asiakkailla ole mahdollisuutta tai taitoa sähköiseen toimintaan.

2 KÄYTETYISTÄ JÄRJESTELMISTÄ ON USEIN TIEDONSIIRTOA TALOUSJÄRJESTELMIIN

Tällaisia järjestelmiä ovat mm. maksatuksen ja kirjanpidon järjestelmät (esim. Pro Economica ja Basware). Jatkossa tulee huomioida mahdollinen tiedonsiirto myös näiden järjestelmien ja Kelan tietojärjestelmän välillä.

3 TOIMEENTULOTUEN ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄÄ KÄYTTÄVÄT MYÖS MUUT PALVELUT – VANHAT JÄRJESTELMÄT EIVÄT POISTU

Vastaajien mukaan samaa asiakastietojärjestelmää käyttää usein muutkin sosiaalityön palvelut. Perustoimeentulotuen käsittelyn siirtäminen pois kunnilta ei vaikuta tämän järjestelmän käyttöön, joten kustannussäästöjä ei luultavasti synny.

4 KUNNAT TOIVOVAT UUDELTÄ TIETOJÄRJESTELMÄLTÄ KAKSISUUNTAISTA TIEDONSIIRTOA

Yleinen mielipide vastaajien joukossa on, että tiedonsiirto Kelan ja kuntien tietojärjestelmien välillä tulisi olla nopeaa, luotettavaa ja kaksisuuntaista. Koska täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki säilyy edelleen kunnilla, tulisi tieto päätöksistä ja niiden perusteista olla yhtenäistä kuntien ja Kelan välillä.

5 TOIMIVA VIESTINTÄ KELAN JA KUNNAN VÄLILLÄ VÄLTTÄMÄTÖNTÄ

Jotta tavoitellut hyödyt toteutuisivat, tulisi vastaajien mukaan viestinnän ja yhteistyön kuntien ja Kelan välillä olla sujuvaa. Hyvin toimiva toimeentulotukimalli pohjaa sekä Kelan että kuntien tietämykseen toimeentulotuen asiakkaista – yhteistyöllä päätökset ovat oikeita ja auttavat asiakasta nopeasti.

Haastatteluiden tausta

- Haastattelut toteutettiin marraskuun loppupuolella viikoilla 46 ja 47.
- Haastatteluja pidettiin yhteensä 7 kpl, niiden kesto oli 30 min-1h.
- Haastatteluissa täydensivät kyselyä ja niissä käytiin läpi tarkemmin kyselyn vastauksia niiden kuntien osalta, jotka olivat kyselyyn vastanneet.
- Haastattelujen osallistujat:
 - » Seinäjoki
 - » Tampere
 - » Vantaa
 - » Turku
 - » Kainuun sote
 - » Ylä-Savon sote
 - » Kela
- Tarkempi selvitys haastatteluista on tämän dokumentin liitteenä (Liite 3).

Haastattelun teemat – kunnat

Teema	Teemaan liittyvän keskustelun kuvaus
Nykyjärjestelmät ja kustannussäästöt	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan kyselyn tuloksia ja käymään läpi nimenomaan sitä, mitä järjestelmiä kuntaan jäisi jäljelle siirron jälkeen ja toisaalta tulisiko tästä mahdollisesti säästöjä kunnille. Kunnat eivät pääosin olleet aloittaneet keskusteluja nykytoimittajien kanssa, mutta haastatteluissa nousi esille, että säästöjä ei tietojärjestelmien poistumisesta välttämättä saada tai jos saadaan, jäänevät ne hyvin pieniksi. Toimeentulotuen siirtyessä Kelaan kyse on lähinnä yhden moduulin pois jäämisestä.
Siirron vaikutukset toimintamalleihin	Kyselyn ja ensimmäisten haastatteluvastausten pohjalta tämä teema koettiin tärkeäksi ja teeman avulla pyrittiin tarkentamaan kyselyn tuloksia ja keskusteltiin miten kunnat ovat kartoittaneet siirron vaikutuksia omaan toimintamalleihinsa. Tässä nousi esille, että siirron vaikutuksia ei olla vielä selvitetty yksityiskohtaisemmalla tasolla ja roolit ja vastuut ovat vielä epäselvät niin kuin siirtoon liittyvät käytännön asiatkin. Kuntien välillä oli myös erilaisia toiveita toimintamallin suhteen.
Kunta-Kela yhteistyö	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan millaista kunta-Kela yhteistyö on ollut ja millaista sen tulisi olla. Vaikka yhteistyöfoorumeihin ollaan lähtökohtaisesti oltu tyytyväisiä niillä tahoilla jotka niihin ovat osallistuneet, tässä nousi esille, että prosessit, roolit ja vastuut ovat vielä epäselviä ja yhteistyötä tarvitaan jatkossakin näiden asioiden selvittämiseksi. Lisäksi tiedotusta ja koulutusta toivottiin myös asioiden selkeyttämiseksi. Tietojärjestelmänäkökulmasta käytiin läpi mitä odotuksia kunnilla on Kelalle päin ja tässä nousi esille, että kaksisuuntainen tiedonsiirto on kuntien mielestä tärkeää.
Arkistointi	Arkistointi ei ollut osa web-kyselyn kysymyksiä ja tämän teeman avulla selvennettiin kuntien arkistointiratkaisuja. Esille nousi, että Kanta-arkisto tullaan ottamaan käyttöön eikä arkistointiratkaisuja ole monessa kunnassa tämän vuoksi kehitetty.
Sidosryhmät	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan kyselyn tuloksia ja selvennettiin mitä sosiaalihuollon ulkopuolisia käyttäjiä järjestelmillä on. Sosiaalihuollon ulkopuolisia käyttäjiä löytyi mm. terveydenhuollon ja sivistystoimen puolelta. Tämä vahvisti käsitystä siitä, että vanhoja järjestelmiä ei tulla poistamaan käytöstä siirron vuoksi, sillä järjestelmiä käytetään myös muuhunkin kuin pelkkää toimeentulotuen käsittelyyn.
Sähköiset palvelut	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan sähköisten palvelujen käyttöä nykyään sekä siirron jälkeen. Vastaukset vahvistivat käsitystä että sähköisten palveluiden käyttö on vielä tällä hetkellä harvinaista, mutta sen odotetaan kasvavan siirron yhteydessä ja Kelan suuntaan on toive sähköisten palveluiden kehittämisestä.

Haastattelun teemat - Kela

Teema	Teemaan liittyvän keskustelun kuvaus
Järjestelmäkehitys, toiminnallisuudet ja rajapinnat	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan millaiset ovat Kelan kehittämissuunnitelmat tietojärjestelmään liittyen ja mitä toiminnallisuuksia järjestelmä tarjoaa. Tässä nousi esille, että ensimmäisessä vaiheessa mahdollistetaan vain tiedonkatselu käyttöliittymän avulla ja rajapinnat saadaan käyttöön vasta myöhemmin. Lisäksi nousi esille, että Kela tulee tarjoamaan 1 rajapinnan ulospäin. Haastattelun jälkeen projektiryhmä sai aikataulun, jossa on tarkemmin kuvattu kehittämisen eteneminen. (Kyseinen kuva on mukana myös tässä dokumentaatioissa.)
Kunta-Kela yhteistyö	Teeman avulla pyrittiin tarkentamaan millaista kunta-Kela yhteistyö on ollut ja millaista sen tulisi olla. Haastattelussa selvisi, että yhteistyötä on tehty hyvin ja on olemassa useita erilaisia kehittämisfoorumeita ja ryhmiä aiheeseen liittyen. Tässä nousi myös esille, että varsinaisia jatkosuunnitelmia tietojärjestelmän kehittämiseen ei kuitenkaan ole vielä tehty.
Sidosryhmät	Teeman avulla käytiin läpi Kelan tietojärjestelmän käyttäjiä. Vastauksissa ei noussut esille erityisiä ulkopuolisia sidosryhmiä kuntien lisäksi.
Sähköiset palvelut	Teeman avulla keskusteltiin kuntien sähköisistä palveluista ja tässä nousi esille, että Kelan ajatuksena on, että kuntien sähköistä toimeentulotukihakemusta ei käytetä enää siirron jälkeen vaan käytössä on vain Kelan tarjoamat kanavat.
Tiedonsiirto kunnasta Kelaan päin	Teeman avulla esiteltiin kuntien toive Kelalle, joka on kaksisuuntainen tiedonsiirto. Tässä nousi esille, että Kelalla ei ole selkeää näkemystä mihin Kunnasta Kelaan kulkevaa tiedonsiirtoa tarvittaisiin tietojärjestelmässä. Kelassa ja työryhmissä on pohdittu kunnan ja Kelan väliseen tiedonsiirtoon myös perinteisempiä välineitä kuten Skype, Lync, puhelin ja sähköposti jne.

Tarkempi selvitys haastatteluista on tämän dokumentin liitteenä (Liite 2).

Kelan kehittämistyön aikataulu

(Saatu Kelalta 30.11.2015)

Tehtävä	Alkupvm	Loppupvm	Kesto päivinä	2016				2017			
				tammikuuta	huhtikuuta	heinäkuuta	lokakuuta	tammikuuta	huhtikuuta	heinäkuuta	lokakuuta
1 <input type="checkbox"/> Toimeentulotuki- ja sosiaalihuoltolain edellyttämien tietojen välitys	1.1.2016	30.11.2017	499								
2 eTotu ja Kelmu - käyttöliittymäpalveluiden kehitys	1.1.2016	30.6.2016	130								
3 Toimeentulotuen kokonaistestaus	1.7.2016	31.10.2016	87								
4 <input type="checkbox"/> Perustoimeentulotukipäätöksen välitys	1.3.2016	30.9.2017	414								
5 Palvelun rajapintakuvaus ver 0.1	1.3.2016	30.4.2016	44								
6 Palvelun rajapintakuvaus ver 0.2	1.11.2016	30.11.2016	22								
7 Kelmu - Käyttöliittymäpalvelun käyttöönotto	1.1.2017	1.1.2017	0								
8 Palvelun rajapintakuvaus ver 1.0	1.2.2017	28.2.2017	20								
9 Palvelun käyttöön liittyvät sopimukset	1.2.2017	30.4.2017	63								
10 Rajapinnan toteutus (Luova)	1.3.2017	30.5.2017	65								
11 Yhteys- ja kuormitustestaus	1.6.2017	30.8.2017	65								
12 Palvelun käyttöönotto	30.9.2017	30.9.2017	0								
13 <input type="checkbox"/> Heräte ja listaus sosiaalityön, täydentävän TT:n tarpeesta ja alennetusta	1.3.2016	30.11.2017	457								
14 Palvelun rajapintakuvaus ver 0.1	1.3.2016	30.4.2016	44								
15 Palvelun rajapintakuvaus ver 0.2	1.11.2016	30.11.2016	22								
16 eTotu - käyttöliittymäpalvelun käyttöönotto	1.1.2017	1.1.2017	0								
17 Palvelun rajapintakuvaus ver 1.0	1.2.2017	28.2.2017	20								
18 Palvelun käyttöön liittyvät sopimukset	1.2.2017	30.4.2017	63								
19 Rajapinnan toteutus (Luova)	1.3.2017	30.6.2017	88								
20 Yhteys- ja kuormitustestaus	15.8.2017	31.10.2017	56								
21 Palvelun käyttöönotto	30.11.2017	30.11.2017	0								
22											

Haastatteluiden yhteenveto

1

KUNNAT TOIVOVAT KAKSISUUNTAISTA TIEDONSIIRTOA

Kunnat toivovat toimivaa ja tietoturvallista tiedonsiirtoa Kelan tietojärjestelmän välillä kaksisuuntaisesti, sillä haluavat toisaalta eroon tietojen kirjaamisesta käsin uudelleen omiin järjestelmiinsä ja toisaalta haluavat myös tiedon siirron mahdollistamista kunnista Kelaan päin.

2

VANHAT TIETOJÄRJESTELMÄT JÄÄVÄT KÄYTTÖÖN JA KUSTANNUSTEN ALENNUKSET MITÄ TODENNÄKÖISIMMIN PIENIÄ

Perustoimeentulotuen siirron myötä osa kuntien tällä hetkellä käyttämistä järjestelmämoduuleista jää vailla käyttöä, mutta itse järjestelmät eivät tule poistumaan käytöstä, miksi kustannussäästöt jäänevät todennäköisimmin pieniksi.

3

ARKISTOINNISSA ODOTETAAN KANTA ARKISTOA

Tällä hetkellä arkistointia tehdään käytännössä paperilla ja erityisiä tarpeita arkistointiin liittyen ei noussut haastatteluissa esille. Tähän vaikuttaa lähinnä se, että Kanta-arkiston odotetaan tuovan uusia sähköisiä ratkaisuja sosiaalihuollon tietojen arkistointiin.

4

KOULUTUS JA TIEDOTTAMINEN TÄRKEÄÄ

Kunnat tunnistavat siirtymävaiheessa merkittäviä riskejä asiakkaan kannalta ja toivovat koulutusta ja tiedottamista käyttöönottoon 1.1.2017 liittyen.

5

TOIMINTAMALLIT VIELÄ EPÄSELVÄT

Vaikka yhteistyötä onkin jo tehty tulee siirron aiheuttamat toimintamallimuutokset määritellä vielä tarkasti ja täsmentää roolit ja vastuut kaikille kolmelle osapuolelle: Kunnat, Kela ja Asiakas. Myös kuntien välillä on erilaisia toiveita toimintamallin suhteen.

Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

Liitteet

Johtopäätökset

Kuntien tarpeet:

- Kunnat toivovat kaksisuuntaista tietoturvallista tiedonsiirtoa Kuntien ja Kelan tietojärjestelmän välillä.
- Kunnat haluisivat välttää manuaalista työtä tiedonsiirtoon liittyen.
- Kunnat pitävät koulutusta ja tiedottamista sekä yhteistyötä erittäin tärkeänä siirron onnistumisen edellytyksenä.
- Toimintamallit, roolit ja vastuut ovat vielä kuntien mielestä epäselvät.
- Kuntien välillä on myös eroja toiveissa tulevaisuuden toimintamallin suhteen.

Kelan tilanne:

- Kelalla ei selkeää näkemystä siitä mihin tiedonsiirtoa kunnilta Kelalle käytettäisiin.
- Kelan ensimmäinen versio tietojärjestelmästä, joka otetaan käyttöön 1.1.2017 tulee mahdollistamaan vain tietojen katselun käyttöliittymän välityksellä sekä tietojen saannin käyttöliittymästä pdf-tiedostoina.

Johtopäätökset:

- Kunnat ja Kela tulkitsevat uutta lainsäädäntöä eri tavoin, erityisesti liittyen tiedon siirtoon
- Kuntien tarpeet tiedon siirron osalta tullaan täyttämään vaiheittain, myöskään toisessa käyttöönottovaiheessa ei vielä mahdollisteta kaksisuuntaista tiedonsiirtoa.
- Kuntien tulee varautua suunnitelmissa ja toimintatavoissa siihen, että alkuvaiheessa on mahdollista vain katsella tietoja.
- Koska alkuvaiheessa ei ole tarjolla tietojärjestelmärajapintaa kuntien suuntaan, varsinaiselle järjestelmämuutokselle ei ole tarvetta ensimmäisessä vaiheessa.
- Kuntien ja Kelan olisi hyvä vielä käydä läpi tilanteita, joissa tiedonsiirtoa tarvittaisiin kunnalta Kelalle.
- Vaikka tietyt kunnat ja Kela toimivat jatkuvasti yhteistyöryhmissä, suuri osa kunnista ei ole tietoisia työn etenemisestä. Siirto ja sen jälkeinen toimintamalli koskettavat poikkeuksellisen suurta toimijajoukkoa ja tälle hetkellä kehittäminen ja päätöksenteko koetaan kovin Kela-vetoiseksi vaikka osa päätöksistä liittyen tulevaan toimintatapaan ja järjestelmiin koskettaa merkittäväällä tavalla myös kuntia.
- Prosessien ja toimintatapojen määrittelyyn tulee käyttää aikaa ja työssä tulee huomioida kaikkien osapuolien näkökulmat: Kela, kunnat, asiakas sekä järjestelmätoimittajat.

Vaikutukset ja riskit

Vaikutukset

- Koska nykyjärjestelmät jäävät käyttöön kunnille ei tule merkittäviä säästöjä järjestelmiin liittyen, vaikka osa työstä siirtyy Kelalle.
- Mikäli alkuvaiheessa joudutaan käsin siirtämään hakemuksia lainsäädännön edellyttämällä tavalla, kuntien puolella ei välttämättä päästä työn vähenemisen tavoitteeseen manuaalisen työn lisääntyessä vaikka käsittelytyö siirtyykin Kelalle.
- Nykyisen aikataulun mukaisesti Kunnille voi aiheuta turhia kustannuksia, mikäli vanhoja järjestelmiä joudutaan muokkaamaan ennen sote-alueita tiedonsiirron mahdollistamiseksi kunnan ja Kelan välillä. Tämä tulisi huomioida jatkoselvityksessä sote-ratkaisun tarkentuessa.

Tunnistetut keskeisimmät riskit

- Kuntien ja Kelan erilaiset tulkinnat lainsäädännöstä johtavat erilaisiin odotuksiin ja oletuksiin tulevasta toimintamallista ja voivat vaikeuttaa uuden toimintamallin käyttöönottoa
- Siirron vaikutus toimintatapoihin aliarvioidaan ja mennään tietojärjestelmä edellä, jolloin palvelun tasoa ei pystytä pitämään asiakkaita tyydyttävällä tasolla siirron yhteydessä.
- Koulutusta ja tiedottamista ei tehdä riittävästi ja roolit, vastuut sekä miten kunkin tahon tulisi toimia missäkin tilanteessa (kunnat, Kela, asiakkaat) jäävät epäselviksi ja palvelun tasoa ei pystytä pitämään asiakkaita tyydyttävällä tasolla siirron yhteydessä.

Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

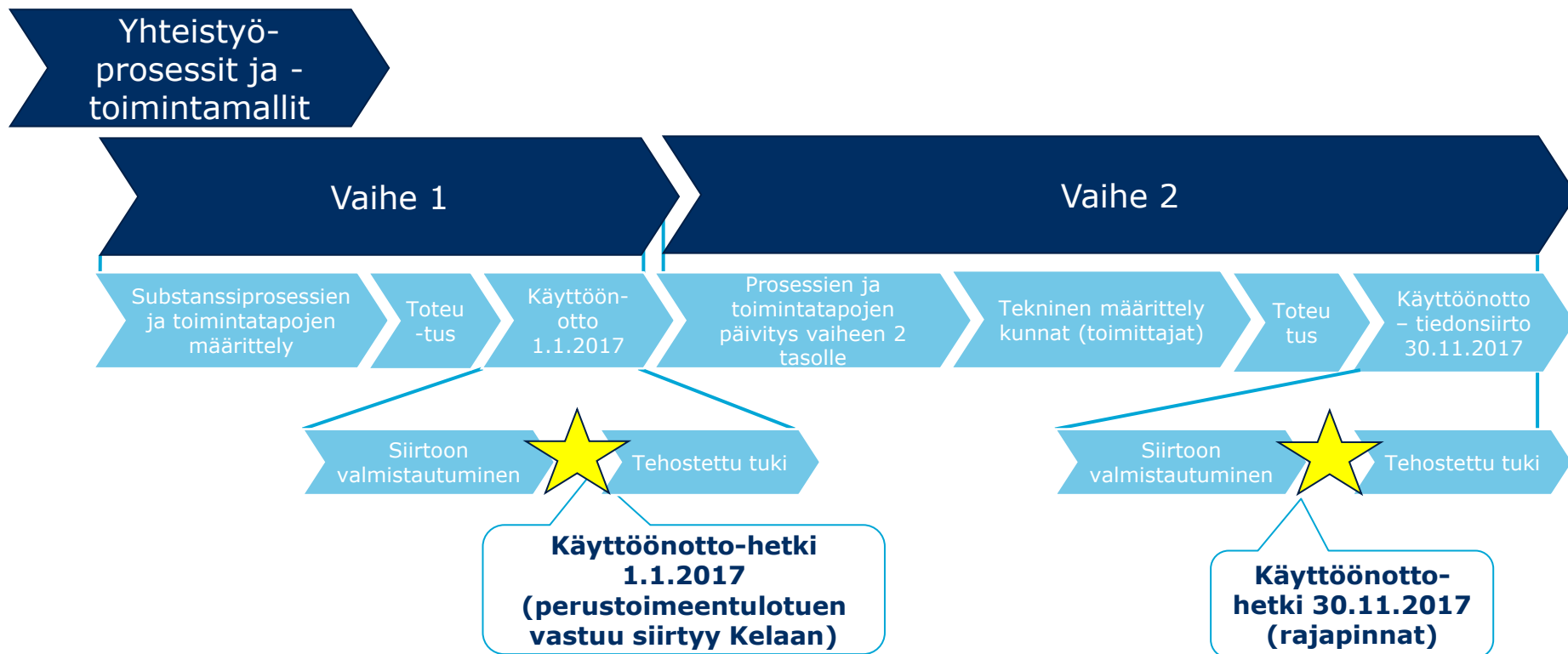
Liitteet

Suositus etenemismallista

- Selvityksen pohjalta varsinaiselle tietojärjestelmämuutokselle ei ole tarvetta ensimmäisessä vaiheessa, rajapinnat tulevat käytettäväksi vasta vaiheessa 2.
- Havaintojen perusteella kuntien tulee kuitenkin varautua suunnitelmissa ja toimintatavoissa siihen, että alkuvaiheessa on mahdollista vain katsella tietoja.
- Keskeisenä riskinä on tunnistettu erityisesti siirtymävaiheen osalta että siirron vaikutus toimintatapoihin sekä kuntien, Kelan että asiakkaiden puolella aliarvioidaan jolloin palvelun tasoa ei pystytä pitämään riittävällä tasolla ja syntyy ylimääräistä työtä.
- Selvityksessä myös nousi esille että vaikka tietyt kunnat ja Kela toimivat jatkuvasti yhteistyöryhmissä, suuri osa kunnista ei ole tietoisia työn etenemisestä. Siirto ja sen jälkeinen toimintamalli koskettavat poikkeuksellisen suurta toimijajoukkoa ja tälle hetkellä kehittäminen ja päätöksenteko koetaan kovin Kela-vetoiseksi vaikka osa päätöksistä liittyy tulevaan toimintatapaan ja järjestelmiin koskettaa merkittävällä tavalla myös kuntia.
- Edellä mainituista syistä prosessin ja toimintamallien määrittely sekä kunta-Kela yhteistyölle että palveluiden tuottamisen substanssityölle vaiheissa 1 ja 2 ovat keskeisessä roolissa suositellussa etenemistavassa.
- Prosessien ja toimintatapojen määrittelyyn tulee käyttää aikaa ja työssä tulee huomioida kaikkien osapuolien näkökulmat: Kela, kunnat, asiakas sekä järjestelmätoimittajat.

Suositus etenemisestä –Yhteenvedo

Ratkaisuehdotuksen vaiheistus ja sisältö ovat tässä vaiheessa korkean tason ehdotuksia, kukin vaihe tulee vielä erikseen suunnitella tarkemmin.





Etenemisen ehdotus – Yhteenvedo tehtävistä ja tavoitteista

Yhteistyöprosessit ja -toimintamallit

Tavoite:

Määrittää yhteiset toimintatavat ja linjaukset uuteen toimintaan kokonaisuudessaan. Määrittelyssä huomioidaan sekä Kelan, kuntien järjestelmätoimittajien, että asiakkaan näkökulmat.

Tehtävät:

- Yhteistyöhön liittyvien linjausten määrittäminen
- Loppukäyttäjien tuki- ja ylläpitomallin määrittely
- Jatkokehittämisen toimintamallin määrittäminen
- Hallintamallin määrittely
- Organisaatiomallin määrittäminen
- Roolien ja vastuiden määrittäminen
- Muutosjohtamisen suunnittelu (tiedotus, koulutus, käyttäjätuki, sitouttaminen jne.)
- Riskien suunnittelu

Vaihe 1

Tavoite:

Valmistautua 1.1.2017 käyttöönottoon sekä teknisesti että substanssiprosessinäkökulmasta. Vaiheessa huomioidaan sekä Kelan, kuntien järjestelmätoimittajien, että asiakkaan näkökulmat.

Tehtävät:

- Substanssiprosessien ja toimintamallien määrittely vaiheen 1 tasolle
- Tietojärjestelmän, prosessien ja toimintamallien toteutus vaiheen 1 tasolle (sis. sekä yhteistyö- että substanssiprosessit ja -toimintamallit)
- Käyttöönotto 1.1.2017

Vaihe 2

Tavoite:

Valmistautua rajapintojen käyttöönottoon sekä teknisesti että substanssiprosessinäkökulmasta ja päivitetään yhteistyöprosessit ja toimintamallit vaiheen 2 tasolle. Vaiheessa huomioidaan sekä Kelan, kuntien järjestelmätoimittajien, että asiakkaan näkökulmat.

Tehtävät:

- Substanssiprosessien ja toimintamallien määrittely vaiheen 2 tasolle
- Yhteistyöprosessien ja toimintamallien päivitys vaiheen 2 tasolle
- Tietojärjestelmän, prosessien ja toimintamallien toteutus vaiheen 2 tasolle (sis. sekä yhteistyö- että substanssiprosessit ja -toimintamallit)
- Vaiheen 2 käyttöönotto



Etenemisen ehdotus – Vaihe 1

Vaihe 1

Substanssiproessin ja toimintatapojen määrittely

Tavoite:

Määritellä substanssiproessit sekä toimintatavat ja selkeyttää roolit ja vastuut, jotta kunnat, Kela sekä asiakas tietävät kuka on vastuussa mistäkin osasta prosessia ja miten kunkin osapuolen tulee toimia. Tunnistaa siirtoon liittyvät riskit ja varautua suunnitelmissa riskeihin. Tunnistaa tarvittavat lisätoimenpiteet, joita tarvitaan tehostetun tuen aikana.

Tehtävät:

- Substanssiproessin ja toimintamallien määrittäminen
- Roolien ja vastuiden määrittäminen
- Organisaatiomallin määrittäminen
- Muutosjohtamisen suunnittelu (tiedotus, koulutus, käyttäjätuki, sitouttaminen jne.)
- Riskien suunnittelu

Toteutus

Tavoite:

Toteuttaa vaiheen 1 tietojärjestelmämuutokset, toimintatavat, prosessit sekä organisatoriset muutokset ja uudistukset, jotta jokainen organisaatio on valmiina käyttöönottoon kokonaisvaltaisesti.

Tehtävät:

- Tekninen toteutus
- Kela: Ensimmäisen järjestelmäversion toteuttaminen
 - Kunnat: Selaimen päivittäminen Kelan vaatimuksia vastaavaksi
- Toiminnallinen toteutus
- Substanssiproessin ja toimintamallien toteuttaminen organisaatiotasolla
 - Yhteistyöprosessien ja toimintamallien toteuttaminen organisaatiotasolla
 - Roolien ja vastuiden toteuttaminen organisaatiotasolla
 - Organisaatiomallin toteuttaminen organisaatiotasolla
 - Muutosjohtamisen toteuttaminen

Käyttöönotto 1.1.2017

Tavoite:

Ottaa käyttöön tietojärjestelmän ensimmäinen versio kokonaisuudessaan sisältäen sekä uusien toimintatapojen ja prosessien käyttöönoton sekä järjestelmän käyttöönoton.

**Käyttöönotto-hetki 1.1.2017
(perustoimeentulotuen vastuu siirtyy Kelaan)**

Siirtoon valmistautuminen

Tavoite:

Valmistella ja harjoitella toimintamalleja käytännössä Kelan ja kunnan välillä ennen varsinaista käyttöönottohetkeä sekä valmistaa ja tiedottaa asiakkaita siirtoon.

Tehtävät:

- Toimintamallien valmistelu ja harjoittelu
- Osaamisen varmistaminen

Tehostettu tuki

Tavoite:

Varmistaa siirron onnistumisen tehostamalla järjestelmän käytön sekä toimintamallien tukea Kelassa, kunnissa sekä asiakkaille.

Tehtävät:

- Tietojärjestelmän käytön ja toimintamallien jalkauttaminen



Etenemisen ehdotus – Vaihe 2

Vaihe 2

Prosessien ja toimintatapojen päivitys vaiheen 2 tasolle

Tavoite:

Päivittää sekä yhteiset että substanssiin liittyvät toimintatavat, prosessit sekä roolit ja vastuut vaiheen 2 tietojärjestelmän tasolle. Päivityksessä huomioidaan niin kunnan, asiakkaan kuin Kelan näkökulma.

Tehtävät:

- Substanssiprosessien ja toimintamallien päivitys
- Yhteisten prosessien ja toimintamallien päivitys
- Roolien ja vastuiden päivitys
- Organisaatiomallien päivitys
- Muutosjohtamisen suunnittelu (tiedotus, koulutus, käyttäjätuki, sitouttaminen jne.)
- Riskien suunnittelu

Tekninen määrittely kunnat (toimittajat)

Tavoite:

Määrittellä oma tietojärjestelmäkenttä vastaamaan Kelan järjestelmää, jotta tiedonsiirto kunnan ja Kelan järjestelmän välillä tulee mahdolliseksi

Tehtävät:

- Kuntien oman tietojärjestelmäkentän määrittely Kelan ratkaisua vastaavaksi tiedonsiirron mahdollistamiseksi.
- Kela tekee taustalla omaa määrittelyä rajapintoihin liittyen.

Toteutus

Tavoite:

Toteuttaa sekä rajapintojen aiheuttamat tietojärjestelmämuutokset että toimintatavat, prosessit sekä organisatoriset muutokset ja uudistukset, jotta jokainen organisaatio on valmiina rajapintojen käyttöönottoon kokonaisvaltaisesti.

Tehtävät:

- Tietojärjestelmämuutosten toteutus organisaatiotasolla
- Päivitettyjen prosessien ja toimintamallien toteuttaminen organisaatiotasolla
- Päivitettyjen roolien ja vastuiden toteuttaminen organisaatiotasolla
- Päivitetyn organisaatiomallin toteuttaminen organisaatiotasolla
- Päivitettyjen yhteistyöhön liittyvien linjausten toteuttaminen organisaatiotasolla
- Muutosjohtamisen toteuttaminen

Käyttöönnotto – tiedonsiirto 30.11.2017

Tavoite:

Ottaa rajapinnat käyttöön sisältäen päivitettyjen toimintatapojen ja prosessien käyttöönoton.

**Käyttöönnotto-hetki
30.11.2017 (rajapinnat)**

Siirtoon valmistautuminen

Tehostettu tuki

Tavoite:

Valmistella ja harjoitella toimintamalleja sekä rajapintojen toimivuutta käytännössä Kelan ja kunnan välillä ennen varsinaista käyttöönottohetkeä.

Tehtävät:

- Toimintamallien ja rajapintojen käytön valmistelu ja harjoittelu
- Osaamisen varmistaminen

Tavoite:

Varmistaa siirron onnistuminen tehostamalla tietojärjestelmän käytön sekä toimintamallien tukea Kelassa, kunnissa sekä asiakkaille.

Tehtävät:

- Järjestelmän käytön ja toimintamallien jalkauttaminen

Tunnistettuja yhteistyöprosesseihin ja -toimintamalleihin liittyviä keskeisiä määriteltäviä asioita



Yhteistyöprosessit ja -toimintamallit

- Yhteistyöhön liittyvien linjausten määrittäminen
 - » Miten kunta ja Kela kommunikoivat? (lync, puhelin, sposti jne.)
 - » Tuleeko olla jatkuvia yhteistyöfoorumeita?
 - » Miten järjestelmätoimittajat otetaan mukaan?
- Loppukäyttäjien tuki- ja ylläpitomallin määrittelyn
 - » Mistä käyttäjä saa tukea, jos tietojärjestelmä ei toimi?
 - » Mistä käyttäjä saa tukea, jos hän ei osaa käyttää tietojärjestelmää?
 - » Kuka hoitaa ja miten ongelmatilanteet?
- Jatkokehittämisen toimintamallin määrittäminen
 - » Miten tietojärjestelmää kehitetään?
 - » Kuka on vastuussa tietojärjestelmän kehittämisestä?
 - » Ketkä ovat vastuussa kehittämisideoista?
 - » Miten kehittämisideoita kerätään?
 - » Kuinka usein tietojärjestelmään tehdään versiopäivityksiä?
 - » Kuka päättää mitä muutoksia tehdään ja milloin?
- Hallintamallin määrittely
 - » Kuka omistaa tietojärjestelmät ja vastaa niiden kehittämisestä?
 - » Kuka omistaa tietosisällöt ja vastaa niiden kehittämisestä?
 - » Kuka omistaa prosessit ja vastaa niiden kehittämisestä?
 - » Miten tehdään laadunvarmistusta ja kontrollointia?
 - » Kuka päättää tietojärjestelmään ja prosesseihin liittyvistä asioista?
- Organisaatiomallin määrittäminen
 - » Millainen on yllä lueteltujen kohtien organisaatiomalli (tuki- ja ylläpitomalli, jatkokehittämisen toimintamalli, hallintamalli)?
- Roolien ja vastuiden määrittäminen
 - » Mitkä ovat roolit ja vastuut yllä luetelluissa kohdassa (tuki- ja ylläpitomalli, jatkokehittämisen toimintamalli, hallintamalli) kullakin osapuolella (Kela, kunnat, järjestelmätoimittaja)?
 - » Onko asiakkaalla roolia yllä luetelluissa kohdissa (tuki- ja ylläpitomalli, jatkokehittämisen toimintamalli, hallintamalli)?



Tunnistettuja substanssiprosesseihin liittyviä määriteltäviä asioita – vaihe 1

Substanssiprocesien ja toimintatapojen määrittely

- Substanssiprocesien ja toimintamallien määrittäminen
 - » Millainen on toimeentulotuen hakuprosessi kun käytössä ei ole sähköistä tiedonsiirtoa?
 - » Mitä tekemistä jää kunnille ja kuinka paljon?
 - » Miten tekeminen vaikuttaa henkilöstömääriin?
 - » Mitä asioita joudutaan tekemään manuaalisesti?
 - » Millaisia kokemuksia saatiin Vantaan Kela-kuntakokeilusta ja voidaanko näiden kokemusten pohjalta määrittää toimeentulotuen hakuprosessi sekä sen roolit ja vastuut?
 - » Millaisia erilaisia tarpeita kunnilla on ja miten ne vaikuttavat toimintaan? Voidaanko kaikissa kunnissa toimia samalla tavalla?
 - » Millaisia ohjeistuksia ja ohjenuoria tarvitaan?
 - » Miten tehdään laadunvarmistusta ja kontrollointia?
- Roolien ja vastuiden määrittäminen
 - » Mitkä ovat kunkin osapuolen roolit ja vastuut toimeentulotuen hakuprosessissa kun käytössä ei ole sähköistä tiedonsiirtoa (Kela, kunnat, asiakkaat)?
 - » Mikä on asiakkaan vastuulla?
 - » Mikä on Kelan vastuulla?
 - » Mikä on kuntien vastuulla?
- Organisaatiomallin määrittäminen
 - » Mikä on toimeentulotuen prosessiin liittyvä organisaatiomalli?
- Muutosjohtamisen suunnittelu
 - » Miten muutoksesta tiedotetaan?
 - » Miten käyttäjät koulutetaan?
 - » Miten sidosryhmät sitoutetaan?
 - » Miten muutos toteutetaan onnistuneesti?
- Riskien suunnittelu
 - » Millaisia riskejä liittyy 1.1.2017 tapahtuvaan toimeentulotuen siirtoon kunnilta Kelalle?
 - » Miten riskit voidaan välttää?
 - » Millaista tehostettua tukea tarvitaan käyttöönoton jälkeen, jotta riskit voidaan minimoida?

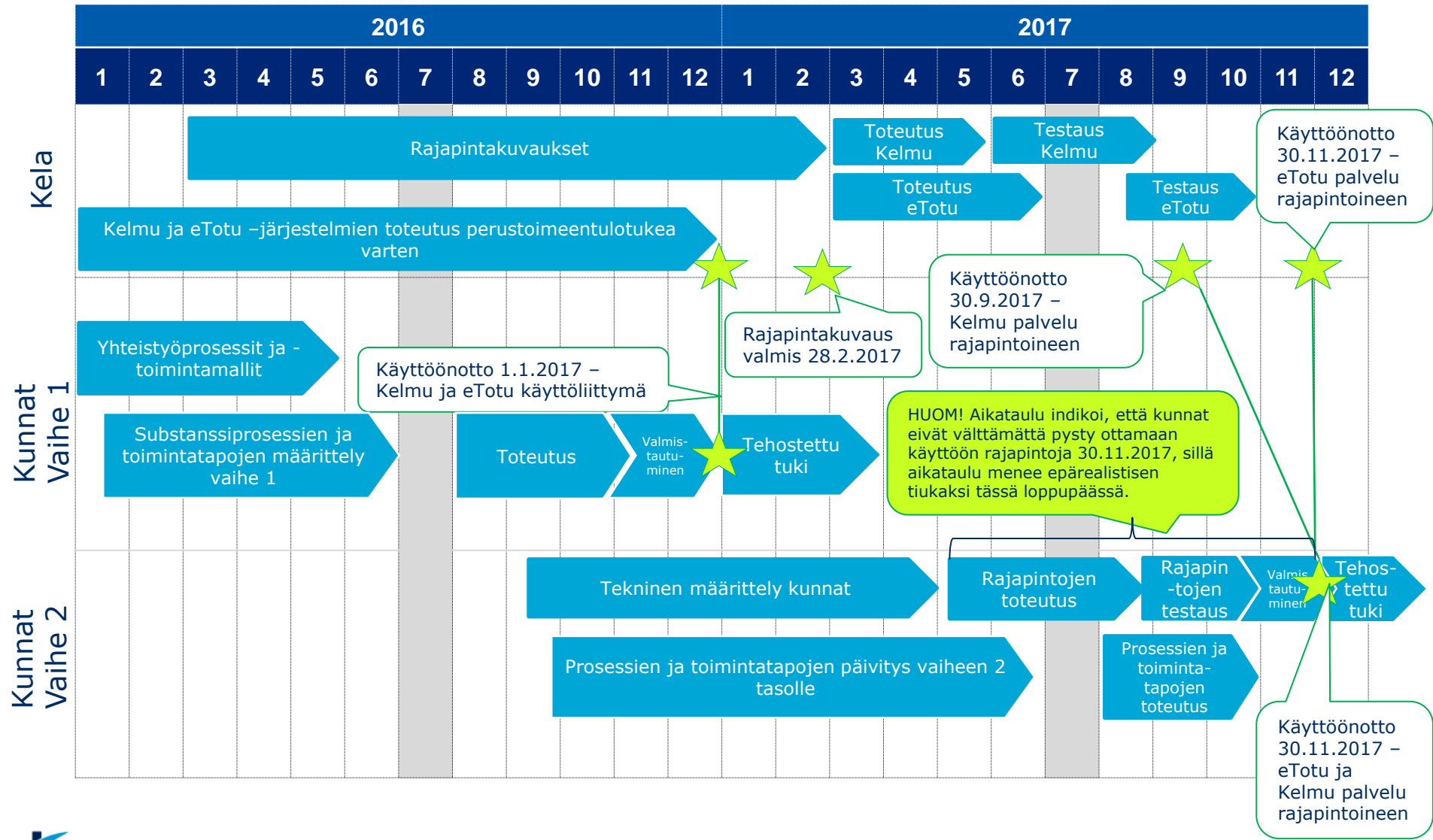


Tunnistettuja substanssiprosesseihin liittyviä määriteltäviä asioita – vaihe 2

Prosessien ja toimintatapojen päivitys vaiheen 2 tasolle

- Substanssiprosessien ja toimintamallien päivitys
 - » Millainen on toimeentulotuen hakuprosessi kun saadaan sähköinen tiedonsiirto käyttöön? Eroaako se vaiheen 1 prosessista? Jos kyllä, niin miten?
 - » Mikä on asiakkaan vastuulla?
 - » Mikä on Kelan vastuulla?
 - » Mikä on kuntien vastuulla?
- Yhteisten prosessien ja toimintamallien päivitys
 - » Tuleeko päivityksiä Yhteistyöprosesseihin ja –toimintamalleihin kun saadaan tiedonsiirto käyttöön? Jos kyllä, niin millaisia?
- Roolien ja vastuiden päivitys
 - » Mitkä ovat kunkin osapuolen roolit ja vastuut sekä toimeentulotuen prosessiin liittyen että yhteistyöprosesseihin ja -toimintamalleihin liittyen kun tiedonsiirto on saatu käyttöön? Eroavatko roolit ja vastuut vaiheen 1 rooleista ja vastuista? Jos kyllä, niin miten?
- Organisaatiomallien päivitys
 - » Mitkä on toimeentulotuen prosessiin sekä yhteistyöprosesseihin liittyvät organisaatiomallit kun tiedonsiirto on saatu käyttöön? Eroavatko ne vaiheen 1 organisaatiomalleista? Jos kyllä, niin miten?
- Muutosjohtamisen suunnittelu
 - » Miten muutoksesta tiedotetaan?
 - » Miten käyttäjät koulutetaan?
 - » Miten sidosryhmät sitoutetaan?
 - » Miten muutos toteutetaan onnistuneesti?
- Riskien suunnittelu
 - » Millaisia riskejä liittyy rajapintojen käyttöönottoon?
 - » Miten riskit voidaan välttää?
 - » Millaista tehostettua tukea tarvitaan käyttöönoton jälkeen, jotta riskit voidaan minimoida?

Alustava aikataulu



Sisältö

Johdanto

Johdon yhteenveto

Selvityksen toteutustapa ja kattavuus

Kyselyt ja haastattelut

Johtopäätökset

Ratkaisuehdotus

Liitteet

Perustoimeentulotuen siirron tuottamien tietojärjestelmämuutosten esiselvitys

Liite 1 – Selvityksen osallistujat



Selvityksen osallistajat 1/2

- Selvitykseen ydinryhmään kuuluivat seuraavat henkilöt:
 - » Hanna Menna projektipäällikkö 6.11. asti (Kuntaliitto)
 - » Anu Tuominen projektipäällikkö 6.11 alkaen (Kuntaliitto)
 - » Eila Pohjola (Deloitte)
 - » Ville Hannikainen (Deloitte)
 - » Saana Ström (Deloitte)
- Selvityksen työryhmään edellisten lisäksi kuuluivat seuraavat henkilöt:
 - » Jaakko Penttinen (Turku)
 - » Veli-Pekka Lehtonen (Helsinki)
 - » Pasi Airaksinen (Vantaa)
 - » Rauno Ketomäki (Kainuu)
 - » Minna Kalvia (Eksote)
 - » Anssi Rummukainen (Tampere)
 - » Petteri Heino (Sosiaalitalo)
 - » Riitta Suojanen (Seinäjoki)
 - » Nina Ankkuri (Seinäjoki)
 - » Marjaana Mäenpää (Espoo)
 - » Minna Saario Kuntaliitto
 - » Ellen Vogt (Kuntaliitto)
 - » Maria Porko (Kuntaliitto)

Selvityksen osallistajat 2/2

- Laajennettuun työryhmään joka osallistui 20.10 pidettyyn työpajaan kuuluivat edellisten ryhmien lisäksi vielä:
 - » Anne Qvist (Helsinki)
 - » Kristiina Anttonen (Kainuu)
 - » Päivi Orko (Jyväskylä)
 - » Anne-Lea Heikkinen (Rovaniemi)
 - » Saira Hohtari (Rauma)
 - » Johanna Heikkilä (Turku)
 - » Henriikka Hoffren (Kela)
 - » Petri Tupala (Kela)
 - » Jukka Veijalainen (Kela)

Perustoimeentulotuen siirron tuottamien tietojärjestelmämuutosten esiselvitys

Liite 2 - Web-kyselyn tulokset

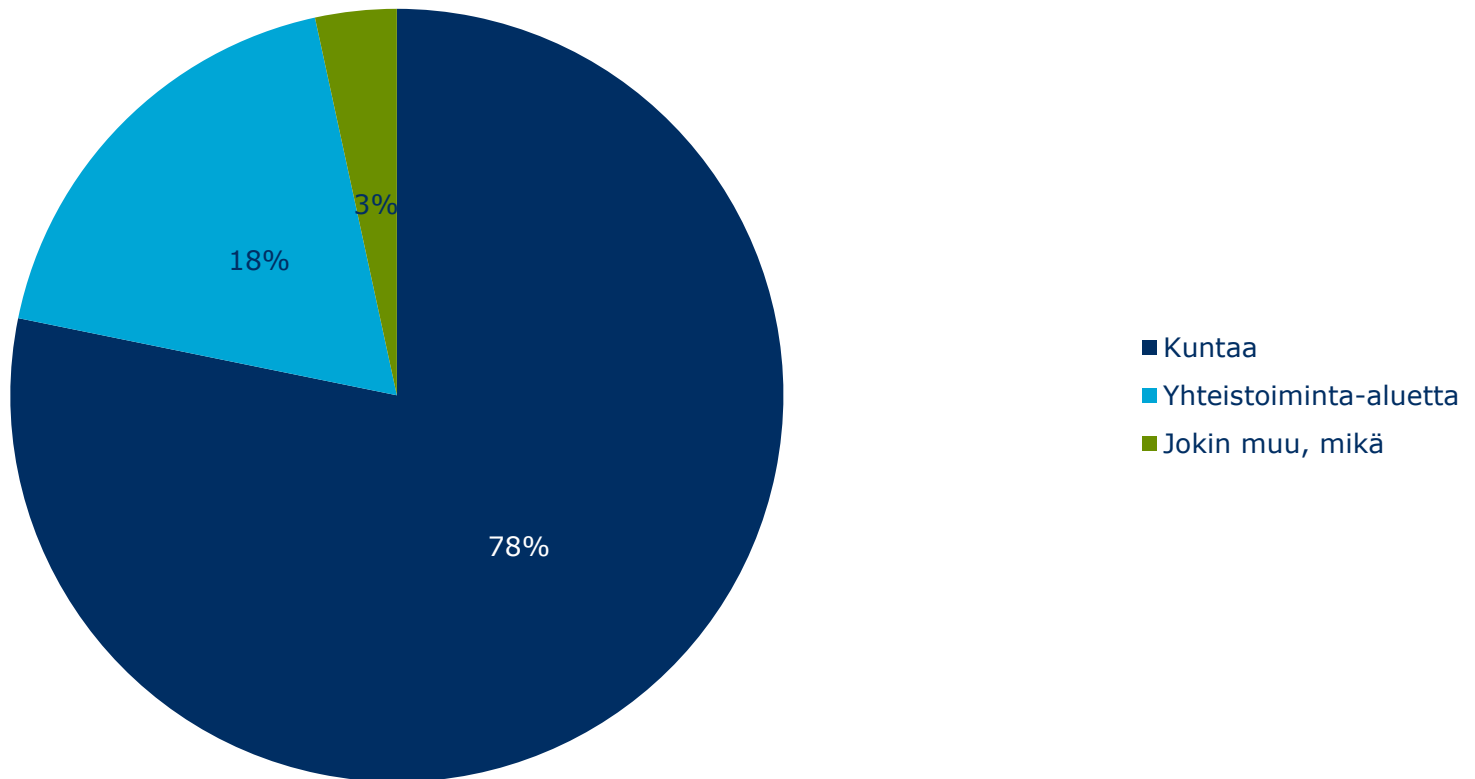


Yleistä

- Kysely tehtiin verkkokyselynä käyttäen Surveypal-palvelua
- Tavoitteena oli saada kattava tieto kuntien nykyisten toimeentulotuen palvelussa käytettyjen asiakastietojärjestelmien vahvuuksista ja kehityskohteista sekä odotuksista tulevaa palvelua kohtaan.
- Kyselyn osallistumislinkki lähetettiin vastaajille ti 3.11. iltapäivällä
- Ke 4.11. aamupäivällä Surveypal-järjestelmässä oli häiriö, joka aiheutti n. puolen tunnin pituisen käyttökatkon
- Kysely suljettiin ma 9.11. iltapäivällä
- Kyselyn aukioloaikana kyselyyn vastasi 88 kuntaa tai yhteistoiminta-aluetta

1. Vastaajia yhteensä 89, jotka jakautuvat seuraavasti:

1a. Vastaaja edustaa



1. Vastaajat edustavat kattavasti Suomen kuntakenttää (1/4)

Organisaatio	Mahdolliset yhteistoiminta-alueen jäsenet
Askola	
Enontekiö	
Espoo	
Eurajoen kunta	Eurajoki kuuluu Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymään. Muut kuntayhtymän kunnat ovat Kokemäki, Harjavalta, Nakkila ja Luvia.
Haapaveden kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Helmi	Haapavesi ja Siikalatva
Haminan kaupunki	
Helsingin kaupunki	
Hyvinkään kaupunki	
Ikaalinen	
Ilomantsi	
Janakkalan kunta	
Jik ky-liikelaitoskuntayhtymä	Jalasjärvi, Kurikka, Ilmajoki (ei sos.toimi)
Joensuun, Kontiolahden ja Outokummun sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alue	Joensuu, Kontiolahti ja Outokumpu
Juankoski	
Jyväskylän kaupunki	
Järvenpää	
Kaarina	
Kaavin kunta	
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä	Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi
Kangasalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus	Kangasala ja Pälkäne

1. Vastaajat edustavat kattavasti Suomen kuntakenttää (2/4)

Organisaatio	Mahdolliset yhteistoiminta-alueen jäsenet
Kauniainen	
Keiteleen kunta	Yhteistoimintaa Pielaveden, Vesannon ja Tervon kanssa.
Kemijärvi	
Keminmaa	
Keravan kaupunki	Kuumakunnat: Järvenpää, Tuusula, Hyvinkää, Nurmijärvi, Sipoo
Keuruu	
Kirkkonummen kunta	
Kiteen kaupunki	
Kittilä	
Kokkolan kaupunki, sosiaali- ja terveystoimet	Kokkola, Kruunupyö ostaa Kokkolalta sosiaali- ja terveystoimet
Kolarin kunta	
Konnevesi	
Kuntayhtymä Kaksineuvoinen	Evijärvi, Kauhava, Lappajärvi
Kuortaneen kunta	
Kärsämäki	
Lahden kaupunki	
Lapinlahden kunta	
Liedon kunta	
Liperin kunta	
Lumijoen kunta	
Mikkelin seutusuunnitelma/Pertunmaan palvelutuotantoyksikkö	Mikkeli, Puumala, Mäntyharju, Pertunmaa, Hirvensalmi, Kangasniemi
Multia	
Mäntsälän kunta/ Mustijoen perusturva	Mäntsälä ja Pornainen
Naantali	

1. Vastaajat edustavat kattavasti Suomen kuntakenttää (3/4)

Organisaatio	Mahdolliset yhteistoiminta-alueen jäsenet
Nakkilan kunta	
Nokia	
Nurmes	
Oripään kunta	
Oulun kaupunki	
Oulunkaaren kuntayhtymä	li, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala
Paimio	
Parkano-Kihniö-yhteistoiminta-alue	Parkano, Kihniö
Pelkosenniemi	
Perusturvakuntayhtymä Karviainen	Karkkila, Vihti
Petäjävesi	
Pielavesi	
Pirkkalan yhteistoiminta-alue	Pirkkala ja Vesilahti
Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä	Kankaanpää, Siikainen, Pomarkku, Jämijärvi, Honkajoki, Karvia
Porvoo	
ptky Akseli	Masku, Nousiainen, Mynämäki
Pyhännän kunta	
Pyhärannan kunta	Uusikaupunki /terveydenhuolto
Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä	Raahe, Pyhäjoki, Siikajoki
Raision ja Ruskon yt-alue	Raisio ja Rusko
Ranua	
Rautavaara	
Sallan kunnan sosiaalitoimi	
Sastamala	Punkalaidun
Savukosken kunta	

1. Vastaajat edustavat kattavasti Suomen kuntakenttää (4/4)

Organisaatio	Mahdolliset yhteistoiminta-alueen jäsenet
Seinäjoen kaupunki	
Siilinjärven kunta	
Siuntion kunta	
Sodankylä	
SoTe kuntayhtymä / Perusturvaliikelaitos	Kannonkoski, Karstula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Saarijärvi
Saarikka	
Sulkavan kunta	
Taivassalo	
Tampere	Tampere, Orivesi
Tohmajärven kunta	
Tornio	
Tuusulan kunta	
Urjalan kunta	Akaa (terveydenhuolto, vanhus- ja vammaispalvelut)
Uudenkaupungi kaupunki	
Varkaus	Joroinen
Vesanto	
Virtain perusturva	Virrat, Ruovesi
Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä	Iisalmi, Kiuruvesi, Sonkajärvi, Vieremä
Ylöjärven kaupunki	
Ähtäri	

1. Vastaajia yhteensä 89, jotka jakautuvat seuraavasti:

- Vastaajajoukko käsitti yhteensä 133 kuntaa eli n. 42 % Suomen kunnista
 - » Kuntia vastanneista 71
 - » Yhteistoiminta-alueita 18, jotka muodostuvat yhteensä 62 kunnasta
- Väkimäärällä arvioituna kysely kattoi yli kolme miljoonaa suomalaista (3 066 000) eli n. 56 % kansasta
- Kysely kattoi n. 59 % Suomen toimeentulotukiasiakkaista (*THL – Toimeentulotuki 2013*)

3. Vastaajien asema kunnassa

Asema	Lkm
Johtaja	30 (34 %)
Päällikkö	19 (21 %)
Johtava sosiaalityöntekijä	17 (19 %)
Sihteeri	12 (13 %)
Valvoja	4 (4 %)
Käsittelijä	3 (3 %)

4. Vastaajat käyttävät seuraavia tietojärjestelmiä

Järjestelmä	Käyttäjäorganisaatioiden lukumäärä
Pro Consona	59 kpl (68,5 %)
Sosiaali Effica	23 kpl (26,5 %)
Abilita	2 kpl (2 %), Kokkola, Seinäjoki
ATJ	1 kpl (1 %), Helsinki
Muu	2 kpl (2 %)

5. Muut tietojärjestelmät toimeentulotuen käsittelyssä

- Yli puolet vastaajista ei mainitse käyttävänsä muita järjestelmiä edellä mainitun lisäksi (54 %, 48 kpl)
- Loput vastaajat mainitsivat mm. seuraavia järjestelmiä mainittiin:

Järjestelmä	LKM
Kela Kelmu	16 (18 %)
VTJ	14 (16 %)
Laskutus, talous ja maksatus	10 (11 %)
Kela Soky	3 (3 %)
YTJ	2 (2 %)

6. Automatisoitu tiedonsiirto järjestelmästä

- N. kolmannes vastaajista ei mainitse nykyjärjestelmän käyttävän automaattista tiedonsiirtoa muihin järjestelmiin (37 %, 33 kpl)
- Suurin osa vastaajista mainitsi tiedonsiirron talousjärjestelmiin mm. maksatukseen ja kirjanpitoon liittyen. Mm. seuraavia järjestelmiä mainittiin:

Järjestelmä	LKM
Pro Economica	11 (12 %)
Rondo	8 (9 %)
Basware	7 (8 %)
Raindance	5 (6 %)
Opus Capita	2 (2 %)
Aditro	2 (2 %)

7. Tiedon tallentaminen perustoimeentulotuen osalta

- Seuraavia tietoja tallennetaan yleisimmin järjestelmään

Tietosisältö	LKM
Laskelma	82 (92 %)
Perustiedot	72 (81 %)
Hakemus	69 (78 %)
Päätös	64 (72 %)
Asiakaskertomus	34 (38 %)
Maksu	25 (28 %)
Asiakassuunnitelma	14 (16 %)
Liitteet	13 (15 %)
Maksatus	6 (7 %)

8. Muut järjestelmää käyttävät palvelut

- Useassa kunnassa samaa tietojärjestelmää käyttää toimeentulotuen lisäksi myös muut palvelut
- Useissa vastauksissa mainittiin kaikkien muiden sosiaalitoimen palveluiden käyttävän samaa järjestelmää

Palvelu	LKM
Lastensuojelu	64 (72 %)
Vammaispalvelu	58 (65 %)
Päihdehuolto	29 (33 %)
Välitystilit	20 (22 %)
Sosiaalihuolto	17 (19 %)
Aikuissosiaalityö	15 (17 %)
Mielenterveys	9 (10 %)
Vanhustyö	6 (7 %)

9-10. Nykyisen järjestelmän tulevaisuus siirron jälkeen

- Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta muutos perustoimeentulotuen käsittelyssä ei vaikuta kunnissa käytössä oleviin tietojärjestelmiin – ne jäävät silti muiden palveluiden takia käyttöön.
- Tätä myötä ei ole myöskään oletettavissa järjestelmäkustannusten pienentymistä
- Suurella osalla vastaajista ei ole suunnitelmissa nykyjärjestelmään tehtäviä mittavampia kehitystöitä
- Vastaajat mainitsevat kuitenkin seuraavansa sote-ratkaisun mahdolliset vaikutukset sekä muut uudet järjestelmät (Apotti, KanSa ym.)

11. Nykyisen järjestelmän hyvät puolet ja kehityskohteet

- Suuri osa Pro Consona –järjestelmän käyttäjistä kehuu sitä hyväksi
 - » Kehitettävää olisi kuitenkin raportoinnissa ja tilastoinnissa → Tähän tulisi panostaa myös Kelan uudessa järjestelmässä (mm. kunta- ja kuntayhtymäkohtaiset raportit, asiakasmäärät, ikäjakauma, määräaikojen seuraaminen ym.)
- Suuri joukko vastaajista toivoo uudelta järjestelmältä toimivia rajapintoja muihin järjestelmiin ja kaksisuuntaista tiedonvälitystä (eTotun kautta tulevat toimeentulotukihakemukset ja niiden liitteet siirtyisivät suoraan kunnassa käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään)

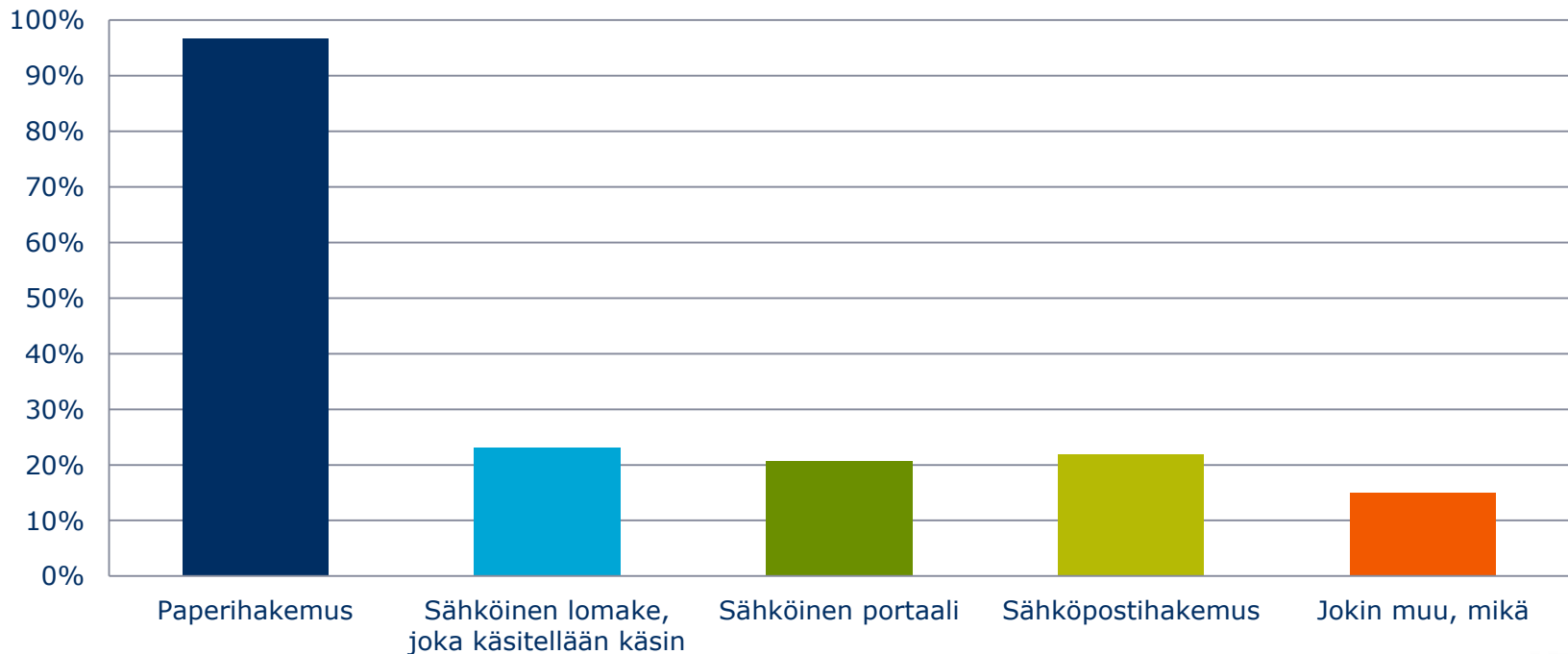
12. Organisaatioiden erikoistarpeet, jotka huomioitava

- Kuntien mainitsemissa erikoistarpeissa toistuivat seuraavat asiat
 - » Huoli seitsemän päivän määräajassa pysymisestä
 - » Harvaan asutuilla alueilla mahdollisesti huonot tietoliikenneyhteydet sähköisiä palveluita ajatellen
 - » Harvaan asutuilla alueilla Kelan toimipisteitä harvakseltaan
 - » Useat mainitsivat jälleen kerran tärkeäksi toimivan kaksisuuntaisen viestinnän ja Kelan tekemien toimeentulotukipäätösten näkyvyyden kunnille

13. Käytössä olevat palvelukanavat ja sähköiset palvelut

- Sähköiset palvelut ovat vastaajien joukossa vielä melko harvinaisia

13. Mikä on toimeentulotukeen liittyvän toimintanne sähköistämisen aste tällä hetkellä? Onko käytössäne



14. Sähköisten hakemusten määrä nyt ja jatkossa

- Kyselyn vastaajat arvelivat sähköisten toimeentulotukihakemusten määrän kasvavan siirron seurauksena
- Sähköisten hakemusten osuus:

	Tällä hetkellä	Siirron jälkeen
Keskiarvo	7,2 %	24 %
Pienin arvo	0 %	0 %
25 % fraktiili	0 %	0 %
Mediaani	1 %	17,5 %
75 % fraktiili	10 %	45 %
Suurin arvo	70 %	90 %
Keskihajonta	11,4	26,2

15. Muita vastaajien tarjoamia sähköisiä palveluita

- Suuri osa vastaajista ei tarjoa sähköisiä palveluita
- Mainittuja sähköisiä palveluita olivat mm.
 - » Palveluiden sähköinen hakeminen
 - » Hakulomakepohjien tulostaminen
 - » Sähköinen neuvonta verkossa tai sähköpostilla
 - » Palaute
 - » Omahoitoalusta

16. Odotukset ja tarpeet Kelan järjestelmältä

- Hakemukset, liitteet, päätökset ja maksut nähtävillä ja niiden siirto koneluettavassa muodossa kaksisuuntaisesti kunnan ja Kelan välillä
 - » Toivotaan reaaliaikaista yhteyttä järjestelmien välillä
- Järjestelmän ja tiedonsiirron lisäksi tärkeää toimiva muu viestintä
- Erityishuomiona nousi esiin peruste päätökselle ja sen näkyminen tuen hakijalle

17. Tiedon toimittaminen Kelalle

- Vastaajajoukossa toivotaan laajasti kaksisuuntaista tiedonsiirtoa
- Siirrettävää tietoa olisi mm.
 - » Lisätietojen syöttäminen ja tarkentavien tietojen kysyminen (ei välttämätön toteuttaa tietojärjestelmällä) ja molemminpuolinen sähköinen keskustelu
 - » Tiedon vaihtaminen kuntien ja Kelan välillä asiakkuuteen liittyen, esim. liitteet ja taustatieto

18. Avoin palaute ja kysymykset Kelalle

- Antaako Kela jatkossa vastaukset esim. THL:n tilastoihin?
- Miten varmistatte ttt-hakemuksissa sen, että asiakkaan todellinen avuntarve osataan löytää pelkän hakemuksen perusteella?
 - » Ts. käytetäänkö muitakin keinoja, esim. yhteydenotto
- Onko mahdollisuus koulutuksille kunta-Kela – yhteistyöstä?
- Pääviestinä toivotaan aktiivista yhteistyötä Kelan ja kuntien sosiaalitoimien kanssa

Perustoimeentulotuen siirron tuottamien tietojärjestelmämuutosten esiselvitys

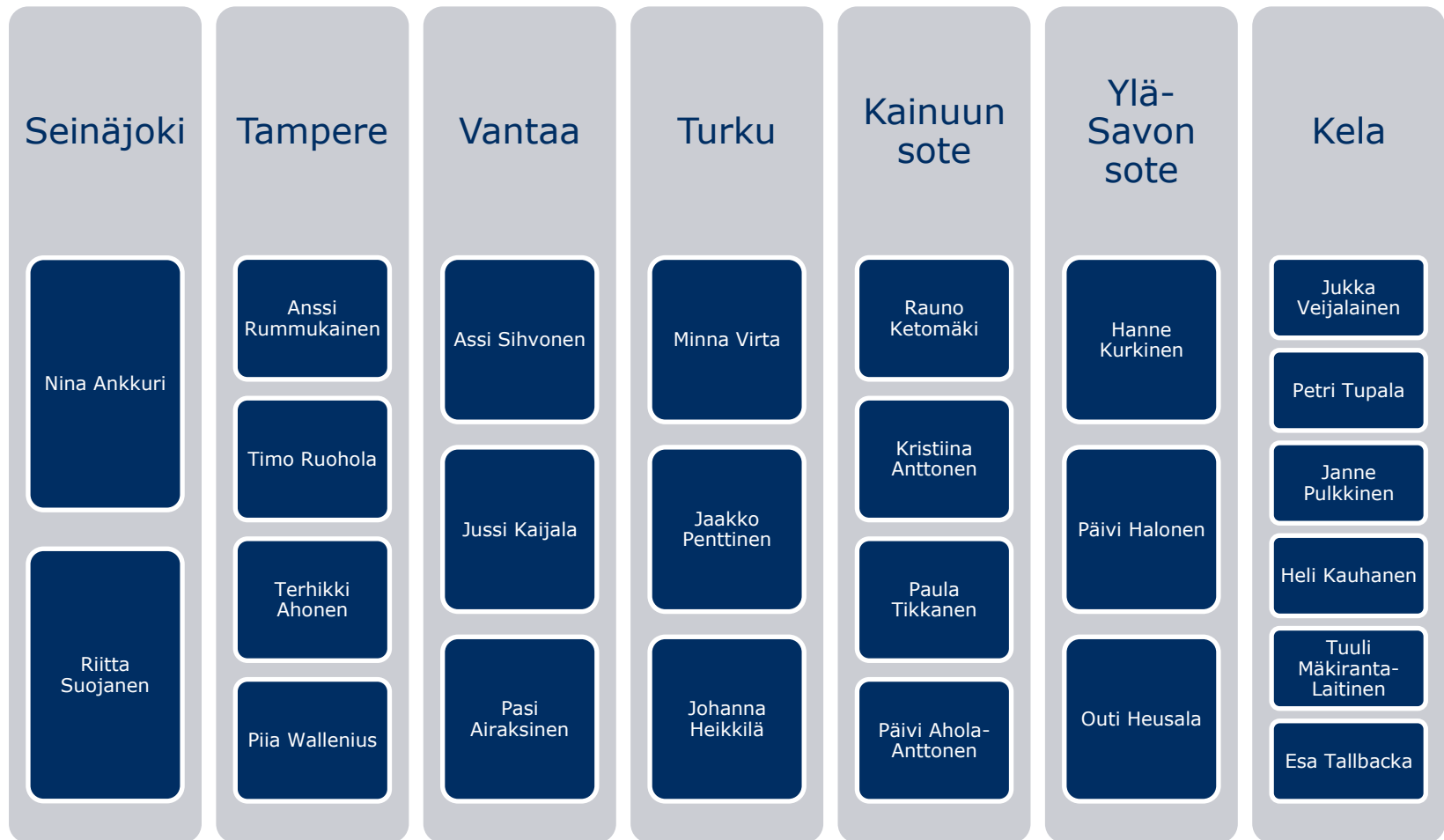
Liite 3 - Haastattelujen yhteenveto



Haastatteluiden tausta

- Haastattelut toteutettiin marraskuun loppupuolella viikoilla 46 ja 47.
- Haastatteluja pidettiin yhteensä 7 kpl, niiden kesto oli 30 min-1h.
- Haastatteluissa täydensivät kyselyä ja niissä käytiin läpi tarkemmin kyselyn vastauksia niiden kuntien osalta, jotka olivat kyselyyn vastanneet. Pääpiirteittäin haastattelussa käytiin läpi seuraavat teemat kuntien osalta:
 - » Nykyjärjestelmien kehitys
 - » Siirron vaikutukset
 - » Sähköiset palvelut
 - » Sidosryhmät
 - » Kunta-Kela yhteistyö
 - » Arkistointi
- Haastattelujen osallistujat:
 - » Seinäjoki
 - » Tampere
 - » Vantaa
 - » Turku
 - » Kainuun sote
 - » Ylä-Savon sote
 - » Kela

Haastatteluihin osallistuneet henkilöt organisaatioittain



Haastattelujen vastaukset – Siirron vaikutus järjestelmiin

- Siirron vaikutuksia kuntien järjestelmäkenttään ei ole varsinaisesti vielä arvioitu, mutta käytännössä toimeentulotuen siirron myötä kunnilta jää muutama moduuli käyttämättä järjestelmästä. Muun järjestelmän jäädessä edelleen käyttöön.
- Kustannussäästöjä ei varsinaisesti ole odotettavissa, sillä lisenssien määrä ei laske ja joka tapauksessa, mikäli säästöjä tulee jäävät ne hyvin pieniksi. Perustoimeentulotuen poisjääminen vaikuttaa lähinnä suuren hakemusmassan sekä asiakastietojen poisjäämiseen.
- Toisaalta kuntien sähköisen hakemuksen järjestelmät jäänevät pois käytöstä, joten sitä kautta voisi olla odotettavissa säästöjä.

Haastattelujen vastaukset – Siirron vaikutus toimintamalleihin

- Kunnan työ ei tule kokonaan loppumaan siirron myötä, sillä arviolta 10-20% hakemuksista jää edelleen kuntaan siirron jälkeen.
- Siirron jälkeiset Kunnan ja Kelan sekä asiakkaan väliset toimintamallit, roolit ja vastuut ovat vielä epäselvät.
- Siirron viemisessä käytäntöön on vielä paljon asioita, joita ei ole suunniteltu ja mietitty ja kunnilla on huoli siitä, miten siirto saadaan hoidettua käytännön tasolla sujuvasti niin, että ei muodostu ongelmia tai pitkiä jonoa johonkin kohtaa ketjua.
- Vantaa on ollut ainoana mukana kuntakokeilussa, jossa on pyritty kehittämään siirron jälkeisiä toimintamalleja: vähentämään päällekkäistä työtä ja toteuttamaan ”yhden luukun periaate”.

Haastattelujen vastaukset – Rajapinnat

- Kela tulee tarjoamaan jossain vaiheessa 1 rajapinnan ulospäin. Eri järjestelmäkohtaisia rajapintoja ei ole mahdollista tarjota, mutta yksittäisiin tietoihin voidaan vaikuttaa palvelun sisällönhallinnalla.
- Kuntien tulee tehdä muutokset omiin järjestelmiin tiedonsiirron mahdollistamiseksi. Kunnissa järjestelmän kehittämisestä vastaa yleensä järjestelmätoimittaja.

Haastattelujen vastaukset – Tiedonsiirto

- Kunnat toivovat tietoturvallista kaksisuuntaista tiedonsiirtoa kunnan ja Kelan järjestelmien välillä. Tärkeää nähdä kaikki tieto ja toisaalta lähettää Kelaan myös tietoja.
- Kelalla ei ole selkeää näkemystä siitä, mihin tiedonsiirtoa kunnasta Kelaan tarvittaisiin. Kelassa on linjattu, että vanhoja tietoja ei tulla siirtämään kunnista Kelaan vaan asiakkaan vastuulle jäisi toimittaa viimeinen totupäätös Kelaan, johon kunta puolestaan olisi laittanut hieman enemmän tietoja asiakkaaseen liittyen kuin normaalisti siirtoa varten.
- Lainsäädännön puolelta ei ole mitään tietoa, mitä Kelan tarvitsisi saada kunnilta
- Kelassa mietitään riittääkö kuntien kanssa kommunikointiin (kunta-Kela suunta) perinteisemmät välineet kuten mm. sähköposti, Skype, puhelin ja Lync.
- Kokonaisuudessaan tiedonsiirron haasteena tulee olemaan tiedonsiirron määrä. Tekninen puoli tulee varmaan hoitumaan hyvin, mutta mikäli joudutaan siirtämään hakemuksia lainsäädännön edellyttämällä tavalla ei päästä tavoitteeseen, joka on työn väheneminen ja kunnan työn siirtäminen Kelalle, jotta kunnilta vapautuisi aikaa muihin tehtäviin.

Haastattelujen vastaukset – Arkistointi

- Suurin osa kunnista ei ole kehittänyt arkistointiratkaisuja, sillä he odottavat Kansa-arkistoa, joka tuo tullessaan uusia mahdollisuuksia arkistointiin.
- Tällä hetkellä suurin osa nykyisistä arkistointiratkaisuista on lähinnä paperiarkistoja.
- Kuntakohtaisia eroja kuitenkin on havaittavissa ja esim. Seinäjoella on suunnitteilla arkistointiin liittyvä projekti kunnan tasolla ja toisaalta on pohdittu myös potilas- ja oppilashallinnon arkistointia. Lisäksi laskujen arkistoinnissa Seinäjoella on jo käytössä sähköinen arkistointi.

Haastattelujen vastaukset – Sidosryhmät

- Kuntien järjestelmiä käyttävät seuraavat sidosryhmät:
 - » Sairaalan sosiaalityöntekijät
 - » Sivistystoimi
 - » Kela
 - » Sosiaalipäivystys
 - » Kaupungin työntekijät
 - » Kuntouttava työtoiminta
- Kelan järjestelmiä käyttävät seuraavat sidosryhmät:
 - » Apteekit
 - » Henkilöasiakkaat
 - » Kunnat

Haastattelujen vastaukset – Kunta-Kela yhteistyö

- Viime elokuusta alkaen on ollut toiminnassa kuntafoorumi, johon kuntaliitto valitsi mukaan 10-15 kuntaa, jossa mietitty lähinnä prosesseja kuten sosiaalihuollon prosessi ja siihen liittyvä yhteistyö kuntien ja Kelan välillä. Keskustelua on käyty paljon myös rajapintoihin liittyen.
- Tällä hetkellä on vielä paljon kysyttävää ja avoimia asioita. Yhteistyötä tullaan tarvitsemaan paljon.
- Yleisesti ottaen yhteistyöhön ollaan oltu tyytyväisiä ja kunnat ovat saaneet hyvin esittää omia näkemyksiään ja toiveita. Keskustelu on ollut rakentavaa ja kunnat ovat pysyneet tietoisina siitä, missä mennään.
- Järjestelmänkehittämiseen ei ole vielä mietitty jatkokehittämisen toimintatapaa. Tällä hetkellä järjestelmässä on sisäänrakennettuna palautteen antaminen. Lisäksi aiemminkin on kysytty kuntien mielipiteitä kehittämistyössä, joten kanavat ovat valmiina tällaiseen yhteistyöhön. Aikaisemmin on kehitetty mm. asiakastietojärjestelmää, jossa kunnat ovat olleet mukana testaamassa järjestelmää.

Haastattelujen vastaukset – Koulutus ja tiedottaminen

- Kuntien järjestelmien kehittämisestä vastaavat toimittajat, joita olisi hyvä myös kuulla.
- Kunnat toivovat koulutusta niin kunnille kuin asiakkaillekin sekä valtakunnallista tiedottamista että
- Kelan mukaan hyvää suoraa kanavaa kuntiin ei ole. Kuntaliitto on toki yksi, mutta ei aina tavoita kaikkia.
- Kelassa pohdittu mallia, jossa järjestelmään laitettaisiin aloitussivu, jossa olisi infoa tai ohjeita.
- Myös sosiaalialan osaamiskeskukset on nyt tunnistettu sidosryhmäksi, jotka tukisivat kuntia siirron toteuttamisessa ja sen jälkeisessä toiminnassa, mutta näitä ei ole osattu vielä hyödyntää.