



Selvitys Ohjaamojen asiakkuudenhallintajärjestelmän reunaehdoista

Nuorta auttaen - vaikuttavuutta vakuuttaen

Loppuraportti, 17.4.2019

Mikko Kesä ja Pekka Ylikojola



MIKKO KESÄ | OY

SISÄLLYS

1.	TIIVISTELMÄ	3
2.	JOHTOPÄÄTÖKSET	4
2.1.	Raportointi työlästä ja työkäytännöillä ratkaistu tietojärjestelmien haasteita	4
2.2.	Ydintarpeina vaikuttavuuden osoittaminen ja asiakkaan auttaminen	7
2.3.	Tietosäätely haastaa monialaisen Ohjaamotyön.....	8
2.4.	Asiakastietojärjestelmäratkaisut Ohjaamoissa monen eri tekijän summa	10
3.	SELVITYKSEN TAUSTA, TAVOITTEET JA TOTEUTUS	15
3.1.	Ohjaamotoiminnan ydin asiakashallinnan ja -järjestelmien näkökulmasta.....	15
3.2.	Selvityksen tavoitteet ja kysymykset.....	16
3.3.	Selvityksen toteuttaminen ja raportointi	17
4.	KARTOITUKSET CASE-OHJAAMOISSA	19
4.1.	Ohjaamoiden työvälineet	19
4.2.	Tietojärjestelmien ominaisuudet ja näkökulmat	19
4.3.	Viranomaisjärjestelmien toimivuus Ohjaamoissa.....	24
4.4.	Tietosuojakäytännöt Ohjaamoissa	25
4.5.	Ohjaamojen ydintarpeet	26
5.	TIETOJÄRJESTELMÄKARTOITUS	28
5.1.	Kokonaisvaltaisemmat järjestelmät	28
5.2.	Tilastointityökalut	31
5.3.	Muut työkalut	31
6.	SÄÄNTELY	34
6.1.	Ohjaamot ja Ohjaamotyö lainsäädännön näkökulmasta.....	34
6.2.	Henkilötietojen kerääminen, suojaaminen ja jakaminen	35
6.3.	Järjestelmän tietoturva- ja suojavaatimukset	43

1. TIIVISTELMÄ

Tämän kartoituksen tavoitteena oli selvittää Ohjaamojen tarpeita asiakkuudenhallintajärjestelmälle sekä tietosuoja- ja sääntelyn mahdollisuuksia ja reunaehdoja uuden järjestelmän rakentamiselle.

Erilaisten tietojärjestelmien käyttö Ohjaamoissa on verrattain laaja-alaista, toisistaan poikkeavaa ja myös työlästä. Kävijätilastoinnille on oma raportointitapa ja -järjestelmä. Vaikuttavuutta ja asiakkassiiirtymiä kaivellaan esiin omista ja eri taustayhteisöjen asiakastietojärjestelmistä sekä asiantuntijoilta tietoa kooten. Ohjaamoilla on käytössä erilaisia asiakashallintajärjestelmiä, osa rajattuihin tehtäviin ja asiakkaisiin ja toiset ovat käytössä laajemmin. Asiakkaiden palvelutarvearvioinnin työkaluja on käytössä jonkin verran, mutta niiden käyttö on pikemminkin asiakas- tai ammattialakohtaista. Tällaiseksi niiden käyttö nähdään myös jatkossa, vaikka perusteita kaikille asiakkaille tehtävistä (järjestelmäavusteisille) asiakastarpeiden arvioinneille on myös olemassa.

Ohjaamojen ydintarpeita asiakashallintajärjestelmille on kaksi. Ensimmäinen liittyy oman toiminnan läpinäkyvyyden, tulosten ja vaikutusten todentamiseen. Ohjaamoihin kohdistuu sekä kansalliselta että paikalliselta tasolta monia raportointitarpeita, joiden hoitaminen koetaan työläiseksi ja joita haluttaisiin automatisoida tietojärjestelmien avulla. Toinen tarve liittyy asiakkaan auttamiseen. Asiakashallintajärjestelmien pitäisi tukea kokonaisvaltaisen asiakastyön toteuttamista ja asiakkaan tarpeisiin vastaamista sekä suunnata ohjaustoimintaa tavoiteltuihin siirtymiin.

Tietosuoja ja sääntely asettavat tiukat raamit asiakastietojen keräämiselle ja jakamiselle Ohjaamoissa. Viranomaisjärjestelmissä olevat tiedot ovat tyypillisesti arkaluonteisia eikä niitä ole mahdollisuus jakaa muille yhteistyötahoille. Ohjaamotoiminnalle ei ole lakisääteistä muotoa. Asiakasrekistereitä kootaan viranomaistoiminnan ohella myös asiakkaan suostumukseen perustuen. Suostumusmenettely ei ole ongelmaton. Epäselvää on ainakin asiakkaan asema sekä määritelmät siitä, mitä tietoa kerätään ja mihin käyttötarkoitukseen. Lupaa asiakastietojensa keräämisestä moniin eri järjestelmiin ja jakoon viranomaisten välillä asiakas ei yhdellä suostumuslomakkeella voine antaa. Vaikka asiakkaan auttamisen näkökulmasta olisi myös perusteltua pyrkiä mahdollisimman laajaan tiedon keräämiseen, lähtee tietosuojasääntely pikemmin tiedon minimointiperiaatteesta. Eri tietosuoja-osa-alueita ja periaatteita onkin syytä tarkentaa ja tulevia järjestelmiä myös kehittää tietosuojasääntely vahvasti huomioiden.

Ratkaisuksi esitetään NUTI-tilaston ensisijaistamista asiakastiedon keräämisessä, kun kyse on neuvontaa hakevista asiakkaista. Tällä varmistetaan suostumusmenettelyn vapaaehtoisuuden toteutuminen ja asiakkaan aito mahdollisuus saada apua myös anonymisti. Prosessi-asiakkuuteen (vapaaehtoisesti) hakeutuvien asiakkaiden tietohallintaratkaisuksi esitetään kolmea eri tapaa. Ensimmäiseksi pitäisi huolehtia, että viranomaisjärjestelmissä oleva tieto on laadukasta eikä muut tietojärjestelmät ainakaan heikennä tämän periaatteen toteutumista. Tällä varmistetaan myös asiakkaiden oikeuksien toteutuminen kaikissa tilanteissa. Työvoimahallinnon URA-järjestelmän käyttöä tulisi tehostaa tilastointimielessä. Ohjaamokohtaisesti voidaan ottaa käyttöön omia asiakashallinnan järjestelmiä (suosituksia raportissa), jotka olisi kuitenkin toteutettava tietosuoja vahvasti huomioiden. Pidemmällä aikavälillä olisi pyrittävä OmaData-ratkaisuun, jossa asiakas itse hallinnoi ja voi jakaa tietoaan. Kehitysalustaksi tälle esitetään ohjaustaverkossa.fi (2.0) -palvelua.

2. JOHTOPÄÄTÖKSET

Kartoituksen **neljä pääasiallisista johtopäätöstä on** muodostettu kolmen eri työvaiheen, ohjaamokartoitusten, tietojärjestelmäkartoituksen sekä sääntelyyn liittyvän kartoituksen, perusteella ja niillä vastataan myös kartoituksen pääkysymyksiin (kts. luku 3). Ensimmäisenä (2.1.) esitetään yhteenvedonomaaisesti Ohjaamojen työkäytännöt nykyisten asiakastietojärjestelmien käytön ja kokemusten osalta. Toiseksi (2.2.) esitetään Ohjaamojen nimeämät ydintarpeet uudelle tietojärjestelmälle. Kolmantena (2.3.) esitetään johtopäätökset, jotka liittyvät tietohallinnon, -suojan ja sääntelyn kysymyksiin. Lopuksi (2.4.) esitetään johtopäätökset järjestelmäkartoituksen tuloksista sekä tässä luvussa myös suositukset uudesta järjestelmästä.

Johtopäätökset eivät ole irrallisesti hyödynnettäviä vaan sidoksissa toisiinsa ja esitetty järjestyksessä siten, että kukin johtopäätös nojaa edellisen alaluvun johtopäätöksiin.

2.1. Raportointi työlästä ja työkäytännöillä ratkaistu tietojärjestelmien haasteita

Kävijätilastointia tehdään nykyisin pääasiassa NUTI-tilastoon (Koordinaatti). Kirjauskäytännöt vaihtelevat jonkin verran. Osassa Ohjaamoista tilastointi hoidetaan keskitetympin esimerkiksi aulapalveluhenkilökunnan toimesta ja osalla tiedon kokoaminen on hajautetumpaa eri henkilöille. NUTI-tilastointi koetaan melko helpoksi, etenkin, kun tulokset siirtyvät automaattisesti Kohtaamolle. Muissa käytetyissä järjestelmissä (LogBook, GoogleForms) ei ole vastaavaa ominaisuutta, joskin nämä koetaan luokittelujen ja räätälöitävyyden osalta Nutia paremmiksi.

Ongelmia aiheuttaa lähinnä tulkinnanvaraisuudet kirjauskäytännöissä: tilastoidaanko käynti vai asiakas, jos asiakas käy useammalla taholla saman käynnin yhteydessä. Yksi haaste on kommunikointitavoissa, esimerkiksi, miten määritellään asiakkaan WhatsApp-viestittely. Myös erilaisten massatapahtumien (messut, yleisinfot kauppakeskuksissa, ryhmät ym.) kirjaustapojen määrittelyssä on haasteita.

Vaikuttavuuden ja siirtymien seurannan ja raportoinnin työkäytännöissä ja tietojärjestelmissä on tällä hetkellä enemmän vaihtelua, vaikka Ohjaamot pääasiassa raportoivat tiedot Kohtaamolle yhtenäisen siirtymäluokittelun mukaisesti. Tietoja kerätään eri tavoilla esimerkiksi viranomaisjärjestelmistä (pääasiassa URA, myös TYPPI, NT-TYPPI ja sosiaalitoimen järjestelmät), itse kehitetyistä ja käyttöönotetuista asiakashallintajärjestelmistä sekä Ohjaamoissa työskentelevien henkilöiden omista tilastoinneista, palveluprosesseista ja sekä palvelutuottajilta. Osalla Ohjaamoista on

käytössään myös ESR-hanketaustastaan seuranneita käytäntöjä, esimerkiksi aloitus- ja lopetuslomakkeita.

Kansallisen raportointitarpeiden lisäksi osa Ohjaamoista on ottanut käyttöön omia raportointitapoja ja -järjestelmiä pääasiassa omiin kehittämis- ja tiedolla johtamisen tarpeisiin sekä omien taustayhteisöjensä tietotarpeisiin liittyen. Siirtymätietojen (esim. työllistymiset ja opiskeluun siirtymiset) ohella näitä ovat esimerkiksi asiakkaiden palveluaikaiset muutosten, kuten hyvinvoinnin ja osaamisen muutosten seuraaminen. Näitä voidaan todentaa esimerkiksi kaksivaiheisilla palvelutarvemittauksilla (esimerkiksi Kompassi). Myös asiakaskokemusta ja tyytyväisyyttä todentavia järjestelmiä ja tietoa käytetään Ohjaamotyön onnistumisen ja vaikuttavuuden osoittamisessa. Osassa Ohjaamoista myös todetaan, että NUTI-kävijätilasto tukee edelleen myös vaikuttavuuden osoittamista.

Hyvinä puolina vaikuttavuuden seurannan käytännöissä ja järjestelmissä nostetaan Ohjaamoissa esiin mm. se, että itse kehitetyt seurantatavat ja järjestelmät vastaavat tällä hetkellä parhaiten omiin tarpeisiin. Yleisesti vaikuttavuuden ja siirtymien seuranta koetaan kuitenkin Ohjaamoissa melko tai erittäin työlääksi. Pääsyitä tähän on kaksi. Se, että tietolähteet ja -järjestelmät sekä työkäytännöt eivät ole yhtenäisiä eikä tietoa saa ”yhden napin takaa”. Vaikuttavuuden todistaminen koetaan myös osittain tuskalliseksi siksi, että päähuomio pitäisi käyttää nuoren auttamiseen eikä oman toiminnan oikeutuksen jatkuvaan todistamiseen eri tahoille. Paljon pohditaan omaa roolia ja toiminnan ydintä suhteessa siihen, miten siirtymiä ja vaikuttavuutta nyt pyritään osoittamaan. Osa on kuitenkin sitä mieltä, että tämä on tarpeellista toiminnan uskottavuuden ja laadun näkökulmasta. Tältä kannalta paljon kysymyksiä herätti myös kirjausmenetelmien kirjavuus ja tulkinnanvaraisuus. Tästä seuraa, että tiedot eivät ole vertailukelpoisia.

Asiakashallinnassa TE-hallinnon URA-järjestelmällä on keskeinen rooli Ohjaamoissa. Järjestelmän käytön laajuus ja asemoituminen vaihtelevat ainakin kolmen tekijän suhteen: asiakkaan tarpeen ja ohjautumispolun suhteen, sen suhteen, kuinka suurella roolilla TE-hallinto Ohjaamossa yleisesti on, sekä sen suhteen, käytetäänkö Ohjaamossa myös jotakin omaa asiakashallintajärjestelmää. Tunnusomaista ja yhtenevää on, että URA-järjestelmää hyödynnetään tulosten ja siirtymien todentamiseen.

Muut viranomaisjärjestelmät, kuten sosiaali- ja terveystoimen kokonaisjärjestelmät (esim. Pegasos), tai tehtäväkohtaiset järjestelmät (esim. Parent) eivät näytä integroituvan Ohjaamotyöhön yhtä vahvasti kuin URA. Käytössä on myös monialainen TYPPI-järjestelmä, sekä ainakin yhdessä Ohjaamossa aktiivisesti käytössä oleva myös nuorisotakuun toimeenpanon yhteydessä kehitetty NT-TYPPI.

Omia asiakashallintajärjestelmiä on kehitetty ainakin ratkaisemaan monialaisen työn tiedonvälityksen tarpeita sekä tarpeita tulosten ja vaikutusten todentamiseksi. Nämä tarpeet ovat yhteneviä Ohjaamoista ja käytetyistä järjestelmistä riippumatta.

Omat järjestelmät ovat kuitenkin eriytyneet toisistaan ainakin kolmen eri tekijän suhteen: Käyttöön otetussa järjestelmässä on voinut olla joitakin ydinomaisuuksia tai vahvuuksia, joiden perusteella se on otettu käyttöön. Tällainen on esimerkiksi se, että samaan järjestelmään voidaan viedä sekä (henkilö)asiakastieto että yritysasiakastieto (esim. piilotyöpaikat). Toinen erottava tekijä on se, että järjestelmää käytetään jo Ohjaamoverkostossa laajemmin ja tieto kulkee eteenpäin, esimerkiksi Ohjaamolta työpajalle. Kolmas peruste on ollut se, että järjestelmä on hankittu käyttöön muualla, esimerkiksi kaupungin työllisyyspalvelussa, ja sen käyttöä on laajennettu Ohjaamoon. Omia asiakashallintajärjestelmiä on otettu käyttöön myös joihinkin osaprosesseihin kuten työhönvalmennukseen.

Koska tiedon laajempi saatavuus viranomaistietojärjestelmistä automaattisemmin kaikkien asiakasta auttavien ohjaamolaisten käyttöön on osoittanut hankalaksi, on tätä tarvetta ratkaistu myös muilla tavoilla. Asiakkaan läsnä ollessa on pyrkimys siihen, että mukana olisivat ne tahot, jotka asiakkaalta suullisesti saatua tietoa hyödyntävät. Näissä yhteyksissä asiakkaalta pyydetään suostumuslomakkeella lupaa kirjata tietoa eri asiakasjärjestelmiin toisintaen tietoa manuaalisesti. Joissain tapauksissa tietoa vaihdetaan myös ammattilaisten välisissä konsultaatiokeskusteluissa.

Näyttää siltä, että asiakastietojärjestelmien käyttö, ominaisuudet ja hyödynnettävyys voivat myös jonkin verran määritellä sitä, mitä palvelua ja palveluprosesseja Ohjaamot asiakkailleen tarjoavat. Jos asiakastietojärjestelmät tukevat hyvin toiminnan raportointia, tämä voi ohjata asiakkuuksia kohti prosessiasiakkuutta. Toisaalta todettiin myös, että nuoren asioidessa Ohjaamossa ensikertaa, kaikki tietojärjestelmät tulisi siirtää sivuun. Näillä voidaan pahimmillaan karkottaa asiakas ja toimia vastoin Ohjaamon ydinperiaatteita. Joissain tilanteissa myös verrattain korkea kynnys tietosuojaan voi nostaa kynnyistä asiakkuuden perustamiseen.

Ohjaamoissa haluttaisiin parantaa kaikkien asiakashallintajärjestelmien käytettävyyttä.

Erilaisia **palvelutarvearvioinnin työmenetelmällisiä** tietojärjestelmiä voidaan käyttää paljonkin hyödyksi Ohjaamotyössä. Tarjonta näiden osalta on kattavaa ja laadukasta. Yhtä Ohjaamoa lukuun ottamatta kaikki kartoitukseen osallistuvat kuitenkin totesivat, että näiden käyttö tulisi liittyä pikemminkin asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin sekä asiakasta auttavan ammattilaisen profession eikä tarvetta käytäntöjen yhdenmukaistamiseen ja laajentamiseen kaikille asiakkaille olisi. Yhdenmukaistusta ja laajaa käyttöä puolsi puolestaan se peruste, että yhtenäisen toimintatavan ja järjestelmän avulla saataisiin professionista riippumatta kattavampi tarvekuvaus kaikista asiakkaista. Palvelutarvearvioinnin tietojärjestelmissä on usein myös ominaisuutena

se, että asiakkaan tilanteen kehittymistä voidaan seurata useassa vaiheessa ja saada osoitettua muutosta, jota asiakkaassa Ohjaamotyön tuloksena saadaan aikaiseksi.

Kartoitukseen osallistuvilta Ohjaamoilta kysyttiin myös työkäytännöistä ja kokemuksista sellaisten järjestelmien osalta, joita asiakas itse hallitsee (nk. OmaData, OmaPalvelu). Joissain järjestelmissä on tällaisia ominaisuuksia rajatusti, mutta laajemmin tällaisia ei ole käytössä. Ohjaamot toki tarjoavat neuvonta-apua erilaisista digitaalisista (OmaData)palveluista, joita asiakkaat voivat itse hyödyntää (esim. LinkedIn), mutta itse ohjaustyön tukena näitä ei käytetä. Kysymykset OmaDatan mahdollisuuksista Ohjaamotyössä herättivät kuitenkin mielenkiintoa ja ideoita ja näiden nähtiin olevan yksi mahdollinen suunta, johon Ohjaamoissa tulisi pyrkiä.

2.2. Ydintarpeina vaikuttavuuden osoittaminen ja asiakkaan auttaminen

Ohjaamot nimeävät useita tarpeita järjestelmälle. Tarpeet nousevat esiin kohdatuista haasteista nykyisissä järjestelmissä tai tarpeista, joita nykyiset järjestelmät eivät ole ratkaisseet. Eri tarpeet voidaan kartoituksen perusteella koota kahteen pääluokkaan, joskin näiden "tarvekorien" painotukset vaihtelevat Ohjaamoittain.

Järjestelmältä toivotaan erityisesti apua (1) **Ohjaamotyön tulosten, siirtymien ja vaikutusten** todentamisessa ja tuottamisessa. Tätä ydintarvetta tuodaan esiin useasta eri näkökulmasta. Tunnusomaista on, että Ohjaamoilta edellytetään nyt näiden tietojen tuottamista moneen eri tarkoitukseen. Hieman kärjistetyksi kaikki Ohjaamotoimintaan osallistuvat taustatahot haluavat tietoa itselleen Ohjaamon tuloksista ja vaikutuksista. Tietotarpeet eivät välttämättä ole keskenään yhdenmukaisia. Tämä lisää raportointityön määrää. Työmäärää lisää entisestään myös se, että tieto on saatavissa hajanaisesti useissa eri järjestelmissä. Toivotaan, että yksi yhtenäinen järjestelmä tuottaisi tätä tietoa automaattisemmin, kokonaisvaltaisemmin ja luotettavammin – jopa yhtenäistäisi kaiken vaikuttavuustiedon tuottamisen. Tietoa haluttaisiin jatkossa käyttää entistä laajemmin myös Ohjaamotyön sisäiseen kehittämiseen ulkoisen seurannan ohella.

Vastaukset jakaantuvat sen osalta pidetäänkö tärkeänä tuottaa tietoa valtakunnallisesti yhtenäistettävällä ja vertailukelpoisella tavalla vai painotetaanko paikallisista tarpeista käsin määriteltäviä sisältöjä. Yhteistä kaikille on se, että ulkopuolista näkemystä, linjanvetoja ja selkänöjää kaivataan sekä sisällöllisesti (mikä on vaikuttavuutta), menetelmällisesti (miten tietoa kootaan luotettavasti ja yhdenmukaisesti) että teknologisesti (miten järjestelmät automatisoivat työtä).

Toinen ja edellistä jopa tärkeämpi ydintarve liittyy (2) **asiakkaan auttamiseen**. Tämä tarve ohjaa erityisesti **asiakashallinnan prosessien ja järjestelmien** kehittämisen suuntaan. Tähän ydintarpeeseen liittyy alakohtina sekä tiedon välittyminen eri toimijoiden kesken että asiakkuuden prosessimaisempi hallinta. Tiedonvälityksessä

painotetaan sitä, että eri tahot kykenisivät auttamaan asiakasta paremmin, kun tieto kulkee automaattisesti eri tahojen välillä. Osittain tämä nähdään myös töiden tehostumismahdollisuutena. Asiakkuuksien prosessimaisuudelta ja tiedonhallinnalta peräänkuulutetaan erityisesti auttamisen tavoitteellisuutta ja asiakkaalle mahdollisimman hyvien siirtymien ja lopputulosten, kuten työpaikan tai koulutuspolun löytymistä.

Lisäksi nähdään, että yhtenäisempi asiakashallinta takaisi myös yhdenvertaisemman palvelun eri puolilla Suomea. Useissa vastauksissa tuodaan myös esiin asiakkaan omaa roolia prosessissa tietojärjestelmänäkökulmasta. Tämä näkökulma liittyy OmaData-ajatteluun ja sitä perustellaan mm. sillä, että on mahdotonta etukäteen päättää ja rajata toimijoita (esim. suostumuslomakkeissa) ketkä asiakasta auttavat. Jos asiakas hallinnoisi itse häntä koskevaa tietoa, hän voisi jakaa sitä vapaammin niille tahoille, jotka häntä kulloinkin auttavat. OmaData-ajattelussa nähtiin olevan myös vahva yhteys asiakaskeskeisyyteen ja tätä kautta Ohjaamon ydintavoitteisiin.

2.3. Tietosuojasääntely haastaa monialaisen Ohjaamotyön

Ohjaamoilla ja Ohjaamotyölle ei ole lakisääteistä pohjaa, vaan kyse on eri organisaatioiden yhteistoiminnassa nuorille asiakkaille tuottamasta ohjaus- ja neuvontapalvelusta. Tämä asetelma tarkoittaa, että Ohjaamoissa työtä tehdään rinnakkain sekä viranomaistyönä virkavastuulla sekä ei-virkavastuullisena työnä.

Organisaatioiden virkatyönä, esimerkiksi TE-palvelun näkökulmasta, kyse on lakiin perustuvasta tehtävästä silloin, kun kysymys on työvoimapalveluiden tarjoamisesta nuorille. Se on myös peruste tietojen keräämiselle. Myös kuntien viranomaiset voivat usein perustaa henkilötietojen käsittelyn suoraan lakiin, kun on kysymys jostain lakisääteisestä kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta. Koska ohjaamotoiminta ei perustu mihinkään erityislainsäädäntöön, henkilötietojen käsittelyn peruste voi olla lähinnä yleinen etu tai julkisen vallan käyttö. Iso osa Ohjaamotyön asiakastiedosta on luonteeltaan arkaluonteista. Tällaista on esimerkiksi tieto siitä, että henkilö on työvoimahallinnon tai sosiaalihuollon asiakas. Tietojen arkaluonteisuus rajaa merkittävästi tiedon jakamista muille organisaatioille. Viranomaistyötä tiedonhankinnan näkökulmasta rajaa myös esimerkiksi tiedon käyttötarkoitussidonnaisuus ja tiedon minimoinnin periaate, joka tulkinnallisesti lähtee vähimmästä mahdollisesti tehtävän hoitamisen kannalta välttämättömästä tiedosta. Yleinen etu on tiedonkeruun periaate asiakasrekisterin ylläpitoon, mutta sitä ei määritellä perusteeksi tiedonjaolle.

Ohjaamossa tehtävän työn sisältö ei välttämättä muutu tehtiinpä sitä virkavastuulla tai ei. Kun esimerkiksi tarkastellaan julkisena työvoimapalveluna TE-asiiantuntijoiden toimesta tarjottavaa apua ja kuntataustaisen asiantuntijan tarjoamaa vastaavaa apua, voi työn sisältö olla samanlaista. Asiakasrekisterin käyttöperuste on kuitenkin toinen

ei-viranomaistyönä tehtävässä asiakastyössä. Sen tulee perustua asiakkaalta saatuun suostumukseen.

Ohjaamot keräävät tällä hetkellä suostumuslomakkeita hieman toisistaan poikkeavilla sisällöillä eri asiakasjärjestelmiin kirjattavista tiedoista – kattaen myös viranomaisjärjestelmät. Suostumuslomakkeet ovat välttämättömiä, jotta tietoja voidaan kirjata rekistereihin, mutta niiden kautta asiakas ei välttämättä voi antaa lupaa kaikkeen, mihin asiakkaan lupaa nyt pyydetään. Kyse on siitä, missä asemassa asiakas lupaa antaessaan on suhteessa samaansa palveluun sekä lupaa pyytävään tahoon. Kysymys on siitä jäisikö joku palvelu saamatta, jos lupaa ei anna. Suostumuksen edellytysten täyttymistä arvioitaessa on lähdetty siitä, että henkilö olisi aina viranomaiseen nähden alisteisessa asemassa. Se, missä määrin Ohjaamotyössä korostetaan vapaaehtoisuutta kaikissa mahdollisissa tilanteissa suhteessa viranomaistyöhön ja saataisiinko kaikki se apu asiakkaan antamatta lupaa, on ratkaiseva kysymys.

Määritelmää tulisi tarkentaa ja suostumuslomakkeiden sisältöjä yhdenmukaistaa tältä osin. Suostumuslomakkeita ei voine täysin yhdenmukaistaa, koska eri asiakasrekisterit ja -järjestelmät sekä tuotetut palvelut ja niissä tarvittava tietosisältö poikkeavat toisistaan. Erilaisia henkilörekistereitä ja näitä hyödyntäviä tietojärjestelmiä on Ohjaamoissa useita. Asiakasrekistereiksi voidaan määritellä varsinaisten asiakashallintajärjestelmien ohella erilaiset muutkin tunnistautumista ja henkilötietoja kokoavat ratkaisut. Näitä voivat olla siis esimerkiksi palvelutarvearvioinnin työkalut ja muut työkalut, johon asiakkaan tunnistetieto tallentuu. Tällaisiksi voidaan myös tietyissä tilanteissa määritellä ajanvarauskalenterit, sähköpostiohjelmat ja jopa WhatsApp- viestittely. Henkilö- ja henkilöasiakasrekistereille asetetaan yleisesti melko korkeat organisatoriset ja tekniset tietosuojavaatimukset. Näitä vaatimuksia on käsitelty Ohjaamoissa esimerkiksi emo-organisaatioista saadun avun, valmennusten ja ohjeiston turvin.

Mitä moninaisemmaksi työkalusto kasvaa, sitä haastavampaa on hallita henkilötietoa, ylläpitää tietosuojatasoja ja sitä vaikeampi asiakkaan on myös tiedostaa, missä kaikissa järjestelmissä hänen tietoaan on ja tarvittaessa mistä hänellä on oikeus myös saada omat tietonsa pois. Suositeltava suunta Ohjaamoissa olisikin pyrkiä karsimaan erillisiä järjestelmiä ja kehittää kaikkia asiakasrekistereitä yhdenmukaiseen suuntaan.

Ohjaamotyö asiakastiedonhallinnan näkökulmasta on usein eri viranomaistyön ja -järjestelmien risteyskohdassa tehtävää täydentävää ja yhteensovittavaa työtä. Keskeisin yhteys Ohjaamotyössä on TE-palveluihin, vaikka toiminta kattaakin myös muita nuoren tarvitsemia palveluita. Kuntien ja TE-hallinnon välinen tiedonvaihto on pitkään ollut keskustelussa ja myös Ohjaamot itse korostavat tätä. Yksi ratkaisu voisi olla määritellä lakiin Ohjaamotyölle sellaiset raamit, jotka mahdollistaisivat joko tiedonjaon tai molempien osapuolten pääsyn samoihin tietolähteisiin vastaavasti kuin

nk. Typ-työssä toimitaan. Tämän suuntainen esitys oli myös Työ- ja elinkeinoministeriön tuoreessa ”Uudistumiskykyisen elinkeinoelämän ja korkean työllisyyden Suomi” verkkojulkaisussa (TEM 29:2019). Siinä todetaan tarpeeksi, että *työmarkkinoille suuntaaviin monialaisiin palveluihin laaditaan kansallinen toimintamalli ja säädöspohja sekä ilmiöpohjainen rahoitus.*

Ohjaamoissa käytettävien ja käyttöönotettavien asiakasrekisterien ja tietohallinnan ratkaisujen tarve tulisi määritellä ja toteuttaa tietosuojaehtoisesti.

2.4. Asiakastietojärjestelmäratkaisut Ohjaamoissa monen eri tekijän summa

Järjestelmäkartoitukseen otettiin mukaan sekä asiakkuudenhallintajärjestelmiä, tilastointityökaluja, asiakastyytyväisyyden ratkaisuja sekä menetelmällisiä asiakastyön ja palvelutarvearvioinnin työkaluja. Lisäksi erikseen tutustuttiin Ohjausta verkosta – palvelun määrittely- ja kehitystyöhön.

Asiakkuudenhallintajärjestelmien kartoituksessa kahdeksi lupaavimmaksi osoittautuivat Pasismo Oy:n Walmu-järjestelmä sekä ForeData Oy:n DigiTypa. Molemmat ratkaisut vastasivat hyvin kartoituksessa esiin nousseisiin Ohjaamojen yhteneviin ydintarpeisiin. Walmu on luotu alun perin vaikeasti työllistettävillä asiakkaille. Sen vahvuuksia ovat moniulotteinen ja monialainen asiakashallinta ja -ohjaus, räätälöitävyys, tilastointi ja vaikuttavuuden mittaaminen. Järjestelmään ollaan kehittämässä myös avoimien työpaikkojen osio sekä mobiiliappia nuorille. Järjestelmän kehittäjät ovat avoimia kehittämään järjestelmää vastaamaan kaikkien Ohjaamoiden tarpeita. DigiTypa nähtiin soveltuvat laajemmin eri työllisyyspalveluille asiakashallinnan ja toiminnanohjauksen järjestelmäksi. Asiakasprosessien hallinnan lisäksi sen vahvuuksia olivat asiakkaan tietojen siilottaminen järjestelmän sisällä sekä tilastointi- ja vaikuttavuusseurannan räätälöintimahdollisuudet. Järjestelmä on yhteensopiva ForeAmmatin kanssa. DigiTypa on tällä hetkellä kehitteillä ja sen kehitysversio otetaan käyttöön toukokuun aikana. Molemmissa järjestelmissä tietosuojavaatimukset huomioidaan hyvin.

Myös muutama muu kartoitetuista järjestelmistä oli periaatteessa hyviä. Näitä järjestelmiä oli kehitetty kuitenkin jostain muusta kuin Ohjaamotyölle ominaisista lähtökohdasta ja asiakkuuksien ja prosessien ”ajattelumalli” niiden taustalla poikkesi hieman Ohjaamoiden peruskonseptista. Osa järjestelmistä puolestaan tukee hyvin jotain tiettyä osaprosessia ja tehtävää, mutta skaalaaminen laajempaan käyttöön voi olla vaikeampaa. Jossain järjestelmissä ja ratkaisuissa oli tietosuojapuutteita. Näitä olivat esimerkiksi asiakastietojen automaattinen välittyminen kaikille käyttäjille tai se, että käynneistä tiedostoihin ei muodostunut käyttäjälögia.

Tilastointityökaluista vertailtiin sekä Koordinaatin Nuti-järjestelmää että Kanuunan Logbookkia. Molemmat ovat anonyymeja tilastointijärjestelmiä, joita ei koske

vastaava tietosuojasääntely kuin henkilörekistereitä. Jälkimmäinen näyttäisi olevan Nutia monipuolisempi tilastointiominaisuuksiltaan sekä muokattavampi. Nutia on kehitetty muista lähtökohdista ja sen osalta joudutaan tekemään joitain kompromisseja. Nutin hyötynä on tietojen raportoituminen automaattisesti tietoja kokoavalle taholle, Kohtaamo-hankkeelle. Molemmat olivat verrattain vaivattomia käyttää.

Muista kartoitetuista työkaluista on kattavampi kuvaus raportin luvussa 5. Ne täyttävät hyvin Ohjaamojen erillisiä tai asiakaskohtaisia tarpeita ja vaihtelevat Ohjaamoittain. Näiden osalta olisi syytä korostaa luvun 2.3. näkökulmia: Missä määrin myös näistä järjestelmistä muodostuu henkilörekistereitä, ja jos muodostuu, kuinka hyvin tietosuoja on huomioitu ja kuinka hallittava kokonaisuudesta tulee, jos käyttö on eriytettyä ja rekistereitä on useita.

Pelkän tietojärjestelmäkartoituksen perusteella ei kuitenkaan voida vetää kokonaisjohtopäätöksiä suositeltavasta ratkaisusta. Kokonaisjohtopäätökset on suhteutettava kolmen eri kartoituksessa esiin nousseen isomman tekijän suhteen:

1. *Mitä on tavoiteltava Ohjaamotoiminnan vaikuttavuus:* Lopulta tähän päästään vain, jos Ohjaamot toimivat keskenään hyvin samoilla tavoilla ja prosesseilla sekä yhtenevillä tavoitteilla sekä kansallisesti että paikallisesti ja, että näille tavoitteille kyetään määrittelemään myös yhtenäiset mittarit ja käytännöt. Nyt Ohjaamotoiminnasta on olemassa vain kansallisesti yhtenevät tavoitteet. Paikallisesti tavoitteet eroavat toisistaan ja tätä halutaan myös korostaa. Tämä johtaa tilanteeseen, että myös tietotarpeet eriävät ja tietoja tuotetaan eri menetelmillä ja eri lähteistä, mikä johtaa myös tietojärjestelmien vaihtelevuuteen.
2. *Mikä on kunkin Ohjaamon ratkaisu asiakkaan auttamiseen:* Nämä toimintamallit poikkeavat myös toisistaan. Näyttää siltä, että erilaisia tietojärjestelmiä ja ratkaisuja on kehitetty siihen paikalliseen tulkintaan, mikä olisi asiakkaille tarjottava apu Ohjaamoissa. Toisaalla asiakastietojärjestelmät tukevat esimerkiksi töiden ja tekijöiden kohtaantoa, toisaalla puolestaan palvelutarpeiden kattavaa ja monipuolisen esiintuomisen kautta oikeiden palveluiden löytymistä ja toisaalla esimerkiksi Ohjaamon kiinteämpää ja prosessimaista yhteyttä esimerkiksi työpajoille. Asiakkaan auttamisen painotusten vaihtelu johtaa myös käytettyjen "tietotyökalujen" vaihtelevuuteen.
3. *Mikä on sääntelyn ja tietosuojan raamit.* Tämä vaade suuntaa kehitystarvetta kahta edellistä tarvetta poiketen toiseen suuntaan. Sääntelyn ja tietosuojan näkökulmasta olisi tarpeellista karsia ylimääräisiä järjestelmiä ja löytää asiakasrekisterien ja tiedonkulun osalta yhdenmukaisempia ratkaisuja.

Viranomaisen tietojen luovutusta koskevaa sääntelyä ei voi Ohjaamoissakaan ylittää. Ei ole myöskään tarkoituksenmukaista eikä välttämättä asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta edes legitiimiä kehittää omia tietojärjestelmiä pelkästään ”siltaaviksi” ratkaisuksi viranomaistietojärjestelmien väliin paremman tiedonjakamisen tarpeista käsin.

Selvitys päättyikin suosittamaan Ohjaamoille ”kehityspolkua” asiakastiedonhallinnan tietojärjestelmien kehittämiseksi. Suositus on kuvattu liitteessä 2 ja avattu alla.

Esitys nojaa ensinnäkin neljään peruspilariin, joita on määritelty seuraavasti:

- Ü **Toiminta noudattaa tietosuojasääntelyä laajasti kaikissa tilanteissa.** Ohjaamoilla on erinomaiset edellytykset kehittyä ja niiden kannattaa myös proaktiivisesti pyrkiä monialaisen työn edelläkävijöiksi tässäkin asiassa. Asiakaskunta muodostuu nuorista, jotka voivat olla aiempia sukupolvia avoimempia omien tietojensa jakamisessa (*joka on sekä mahdollisuus että haaste Ohjaamoille!*) ja ovat oppineet hyödyntämään eri järjestelmiä.
- Ü **Asiakas saa parhaan mahdollisen avun nopeasti ja vaikuttavasti ja toimintaa kehitetään tarpeita vastaavaksi.** Asiakkaille tarjottava apu tulee aina olla saatavissa tietojärjestelmistä riippumatta eikä tietojärjestelmät tai toiminnan raportointi saa tulla lähtökohdaksi tai esteeksi auttaa asiakasta. **Toiminta on läpinäkyvää, tehokasta ja vaikuttavaa rahoittajien näkökulmasta ja Ohjaamo-brändi on uskottava ja kehittyvä.** Nämä periaatteet vaativat, että toiminnasta kyetään raportoimaan nykyistä yhdenmukaisemmin ja luotettavammin.
- Ü **Tieto välittyy tehokkaasti ja asiakas on oman prosessinsa keskiössä.** Toimivilla tietojärjestelmillä voitaisiin parantaa asiakaspalvelua (prosessimielessä) sekä tuottaa automaattisemmin tietoa toiminnan vaikutuksista tehostaen Ohjaamotyötä tältä osin. Laadukkaan viranomaistiedon ohella on tarpeellista luoda jaettava tietopohjaa, jota organisaatiosta riippumatta voidaan hyödyntää asiakkaan eduksi. Tarkoituksenmukaisinta olisi pyrkiä tilanteeseen, jossa asiakas hallitsee omaa dataansa ja jakaa sitä tapauskohtaisesti niille tahoille, jotka häntä auttavat ja joiden hän itse suostuu tietojensa näkevän. Asiakkaan osallistaminen on myös Ohjaamotyön ytimessä ja tukisi myös tietohallintopuolelta hyvin ydintavoitteita. Tämä tarkoittaisi pidemmällä aikavälillä nk. OmaData-ratkaisun kehittämistä.

Ohjaamoissa vieraillevia (kaikkia) nuoria varten olisi lähdettävä ensisijaisesti anonymiteettiperiaatteesta. Nykyistä ajattelua olisi käännettävä siis toisinpäin. Toki nytkin korostetaan, että kynnyks on matala ja että asiointi on mahdollista myös anonymisti. Pääasiassa toiminta näyttää kuitenkin monessa mielessä pikemminkin siltä, että asiakasta pyritään anonymiteetin sijaan ”kynnystämään” prosessiasiakkuuteen. Tämä asetelma voi muodostua ristiriitaiseksi ”vapaan

suostumuksen” periaatteen kanssa. Asiakkaan tulisi saada perusohjausta Ohjaamoista riippumatta siitä rekisteröidäänkö hänet vai ei.

Tietojärjestelmätasolla anonymiteettiä korostava kävijätilastointi olisikin ensisijaisin. Periaatteessa ei ole väliä käytettäisiinkö Nutia vain LogBookkia. Koska Nuti on niin laajasti käytössä, on ehkä helpompaa jatkaa ja laajentaa sitä. Tarvetta olisi jossain määrin tarkentaa raportoinnin kategorioita sekä työohjeita siitä, miten tietoa kerätään.

Myös Ohjaamojen toiminnan mittaamisen ensisijaiseksi lähtökohdaksi tulisi asettaa anonymi kävijätilastointi. Tämän selvityksen kanssa samaan aikaan on käynnissä Ohjaamojen kansallinen MONET-arviointi. Tässä arvioinnissa voitaisiin ottaa kantaa siihen, missä määrin anonymi kävijätilasto voisi palvella edelleen mahdollisimman laajasti myös kokonaisvaikuttavuuden todentamista Ohjaamoissa.

Anonyymitilastoinnin ensisijaisuus toiminnan seurannassa varmistaisi myös sen, että tietointressit Ohjaamoista eivät ”yliohjaa pakkoasiakkuuteen”.

Ohjaamojen prosessiasiakkuuteen siirtyvien asiakkaiden asiakastiedonhallinnan käytäntöjä voisi kehittää kolmeen suuntaan. Kehittämistyöllä on myös toisistaan poikkeavat aikajänteet.

1. Viranomaistietojärjestelmien ja erityisesti URA-tietojärjestelmien käyttöä tulisi tehostaa. Tämä koskee luonnollisesti vain asiakkaita, jotka ovat julkisten työvoimapalveluiden asiakkaita. Ohjaamotyö ei saisi missään tilanteessa sivuuttaa URA-tietokirjauksia, vaan pikemminkin kaikissa tilanteissa olisi varmistettava, että URA-järjestelmässä on laadukas ja mahdollisimman laaja tieto viranomaisen tehtävän hoitamiseen. Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat parhaiten, kun tavoitellaan viranomaisjärjestelmien ensisijaisuutta. URA-järjestelmään pitäisi myös koodata Ohjaamoasiakkuudet, jotta esimerkiksi siirtymätiedot saataisiin sieltä automaattisesti. Näitä kannattaisi tuottaa myös keskitetympään työvoimahallinnosta tai ELY-keskuksista ja siten säästää Ohjaamoja tältä työltä. TYPPI-järjestelmän käyttö tulisi kaikissa tilanteissa perustua (vain) lakisäateisiin Typ-kriteereihin. NT-Typpi järjestelmän käyttö olisi lopetettava, koska sillä ei näyttäisi olevan laillista asemaa.
2. Rinnalla Ohjaamot voivat ottaa käyttöön omia asiakashallintajärjestelmiään. Tässä kartoituksessa on tuotu esiin joitakin järjestelmiä ja suosituksia. Edellytykset kaikille Ohjaamoille yhtenäiselle järjestelmälle ovat verrattain haastavat. Sen sijaan eri Ohjaamoissa on paljonkin potentiaalia ottaa käyttöön kunkin omia parhaaksi katsomia ratkaisuja ja näitä tarpeita voisi pyrkiä myös poolittamaan ja jakaa parhaita käytäntöjä näiden poolien sisällä.

3. Pidemmällä aikavälillä kannattaisi kehittää Ohjaamoille yhteinen asiakashallinnan järjestelmä OmaData-ratkaisuna. Tähän sopisi alustaksi luontevasti nyt kehitteillä oleva Ohjaustaverkossa.fi-palvelu. Tällä hetkellä sen kehittämisessä asiakashallinnallisuutta tai OmaDataa ole kuitenkaan(vielä) huomioitu. Ohjaustaverkossa.fi "2.0" sopisi alustaksi yhtenäiselle ratkaisulle siksi, että sen kehitys on omissa käsissä ja että suunnitelmia myös sen siirtämisestä KEHA-keskukselle on olemassa. Nämä yhteydet varmistaisivat järjestelmän räätälöityvyyden Ohjaamoille sekä pysyvyyden. Myös tietojen integraatiomahdollisuudet (jos niille on lailliset edellytykset) toteutuisivat paremmin. OmaData-palvelun idea olisi se, että asiakas hallitsisi aina omia tietojaan ja voisi jakaa niitä kaikissa vuorovaikutustilanteissa Ohjaamojen ja taustayhteisöjen kanssa. Tietoa voitaisiin varastoida yhdessä paikassa, mutta sinne pääsy toteutuisi vain asiakkaan kautta.

3. SELVITYKSEN TAUSTA, TAVOITTEET JA TOTEUTUS

3.1. Ohjaamotoiminnan ydin asiakashallinnan ja -järjestelmien näkökulmasta

Ohjaamoja on valtakunnallisesti noin 70 ja ne tarjoavat matalan kynnyksen monialaista palvelua kaikille alle 30-vuotiaille henkilöille. Tukea, neuvontaa ja ohjausta asiakas saa Ohjaamoista ainakin työllistymiseen, koulutukseen, hyvinvointiin, asumiseen ja elämänhallintaan liittyen. Ohjaamot ovat järjestäytyneet pääasiassa julkisen ja osittain myös yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyöalustoiksi, joilla on yhtenäinen ilme sekä paikalliset fyysiset palvelupisteet ja verkkopalvelut.

Ohjaamotoiminnalla on valtakunnallisina tavoitteina sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan, edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä koota yhteen palveluntuottajia monialaiseksi kokonaisuudeksi.

Ohjaamojen toiminta on samanaikaisesti sekä valtakunnallista, alueellista että paikallista. Valtakunnan tasolla Ohjaamotoimintaa edistävät erityisesti työ- ja elinkeinoministeriö yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Alueellisesti Ohjaamo-toimintaa edistävät erityisesti TE-palvelut yhdessä muiden toimijoiden kuten ELY-keskusten, Kelan vakuutuspiirien ja alueellisten oppilaitosten kanssa. Paikallisella tasolla Ohjaamotoimintaan kytkeytyvät vahvimmin kuntien eri palvelut, kuten nuorisopalvelut, työllisyyspalvelut, opetuspalvelut sekä sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista sovitaan paikallisesti. Ohjaamotoiminnan tavoitteiden toteutumista seurantaan myös sekä valtakunnallisesti, alueellisesti että paikallisesti.

Asiakashallinnalle ja -järjestelmille on Ohjaamoille ilmeisiä tarpeita ovat ainakin asiakasprosessin ja asiakkaan palveluprosessin laadukas, saumaton ja oikea-aikainen hoitaminen monialaisessa työssä sekä toiminnan tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden seuranta ja todentaminen. Järjestelmäkehitystä Ohjaamoissa haastavat niiden oman toiminnan lähtökohdista käsin muodostuvat tekijät, kuten:

- ü Ohjaamoissa asiointi on mahdollista myös anonyymisti. Tämä periaate ei mahdollista asiakashallintaa tietojärjestelmätasolla ja rajaa tarkasti myös tilastointia ja seuranta.
- ü Viranomais- ja kumppanuusyhteistyölle ei ole Ohjaamoissa lakisääteistä muotoa. Samat reunaehdot, jotka määrittävät viranomaistoiminnan tiedonvaihtoa ja viranomaistietojärjestelmien ja asiakastiedot yhdenmukaisuutta, toteutuvat myös Ohjaamoissa.
- ü Ohjaamoilla on varsin suuri vapaus paikallisesti sopien muodostaa omia kumppanuusverkostoja ja toimintamallejaan, joiden seurauksena myös asiakkuus- ja palveluprosessit voivat eriytyä toisistaan muodostaen hyvin

erityyppisiä ratkaisuja myös asiakashallinnan, vaikuttavuuden todentamisen ja muiden sähköisten tietojärjestelmäratkaisujen osalta.

- ü Ohjaamoille ei toistaiseksi ole yksiselitteisiä valtakunnallisia vaikuttavuusmittareita. Koska paikallistasolla kullakin Ohjaamolla on mahdollista asettaa myös omia tavoitteita ja mittareita, tämä kehitys ei automaattisesti ohjaa yhdenmukaiseen suuntaan. Tietojärjestelmät eivät automaattisesti yhteismitallista tietoa keskenään.

3.2. Selvityksen tavoitteet ja kysymykset

Ohjaamot ovat nostaneet itse eri yhteyksissä esiin tarpeen viranomaistietojen paremmalle hyödynnettävyydelle sekä yhtenäisille asiakkuudenhallinnan ja vaikuttavuuden todentamisen järjestelmille. Tietosuojakysymysten esiin nouseminen ja yleistymisen mm. Euroopan yleisen tietosuoja-asetuksen voimaan tulon myötä toukokuussa 2018 on myös synnyttänyt Ohjaamoissa tarpeen arvioida tietosuojan ja sääntelyn tarpeita ja käytäntöjä tästä näkökulmasta.

Kohtaamo (ESR) -hanke kilpailutti ja tilasi Mikko Kesä Oy:ltä selvityksen Ohjaamojen asiakkuudenhallinnan reunaehdoista. Selvityksen tavoitteena oli:

- ü kartoittaa millaisia tarpeita Ohjaamoilla on asiakkuudenhallintajärjestelmälle
- ü selvittää millainen järjestelmä voisi olla, jotta ylitetään esteet sen rakentamiselle sekä tietosuojan että lainsäädännön näkökulmista.

Selvityksen keskeisiä kysymysteemoja olivat:

- ü Asiakkuudenhallintajärjestelmää ja -rekisteriä tarvitaan Ohjaamon monialaisen työskentelyn tukena asiakastietojen, -prosessien, annettujen palvelujen ja ohjauksen sekä nuorten siirtymien seurantaan Ohjaamojen toiminnan tukena sekä tiedontuotannossa. *Mikä ovat Ohjaamojen konkreettiset ja päivittäisen työkäytäntöjen sanelemat tarpeet järjestelmälle?*
- ü Asiakkaiden tietojen siirto Ohjaamon sisällä toimivien asiantuntijoiden kesken. *Millaisia lupia ja valtuuksia Ohjaamon eri ammattikuntien ja ammattilaisten väliseen tiedonsiirtoon tarvitaan?*
- ü Asiakkaiden siirtymätiedot eli tieto, mihin nuori on palvelusta siirtynyt – näitä tarvitaan, *mikä on mahdollista?* Asiakkuuden aloitus/lopetus – *miten hoidetaan tietojen säilytys mahd. seuraavaa asiointijaksoa ajatellen?*
- ü Tietoturva-asiat – *mitä on huomioitava?*
- ü Lainsäädännön rajoitukset – *mitä säädöksistä liittyy tähän asiaan? Mitä tietoa kukin hallinnonala voi jakaa?*

Parhailtaan on meneillään erilaisia valtionhallinnon tietosuojan, tietohallinnon ja digitalisaation kehitysprosesseja, jotka aikanaan voivat tuoda myös ratkaisuja Ohjaamoiden asiakashallinnan ja tietojärjestelmien tarpeisiin. Tässä vaiheessa oli

kuitenkin tarpeen kuitenkin löytää Ohjaamojen akuutteihin tarpeisiin käytännönläheisiä ja melko nopeastikin käyttöönotettavia järjestelmiä, jotka voisivat olla myös väliaikaisia ja joilla ei olisi suoria liityntöjä mihinkään rakenteilla oleviin järjestelmiin.

3.3. Selvityksen toteuttaminen ja raportointi

Selvityksen toteuttamiseksi laadittiin yleispiirteinen tarkasteluviitekehys (liite 1), jonka kautta kartoitus toteutettiin. Tietojärjestelmien tarkastelu Ohjaamoissa jaoteltiin viiteen eri näkökulmaan:

1. **Tilastointi**, esimerkiksi kävijöiden määrä ja käynnin syyt.
2. **Vaikuttavuus ja siirtymät**, esimerkiksi työllistyminen tai hakeutuminen opiskelemaan, muutos palveluaikana tai asiakaskokemus
3. **Asiakashallinta**, tarkoittaen järjestelmällistä tietojen kokoamista yksilöllisesti ja tunnistetusti asiakkaasta ja esimerkiksi hänen tilanteestaan ja tarpeistaan sekä palveluistaan.
4. **Työmenetelmät**, esimerkiksi järjestelmät, joiden avulla voidaan laatia erilaisia asiakasprofilleja ja asiakastarveanalyyssejä.
5. **OmaData/-Palvelu**, tietojärjestelmiä, joiden keskiössä on asiakas itse luomassa sisältöä ja/tai hallinnoimassa itseään koskevaa tietoa.

Vaikka nämä näkökulmat osittain limittyvät toisiinsa, oli jaottelu pääosin toimiva. Selvitys pikemminkin vahvisti käsitystä, että tätä jaottelutapaa voidaan jatkossakin käyttää, eikä selvitys tuonut tarpeita lisänäkökulmiin.

Haastattelupalaute Ohjaamoista oli myös se, että jaottelu oli toimiva ja ymmärrettävä. Eräs haastateltava totesi, että olisipa tällainen jäsentely ollut käytössä silloin, kun järjestelmiä on alun alkaen Ohjaamoissa ryhdytty kehittämään.

Edellä kuvattuja näkökulmia tarkasteltiin kolmesta lähtökohdasta: (1) Ohjaamoiden tarpeiden, työkäytäntöjen sekä (2) käytössä olevien/saatavilla olevien tietojärjestelmäratkaisujen ominaisuuksista käsin. Läpileikkaavana lähtökohtana tarkasteltiin (3) tietosuojaa ja sääntelyä.

Tarkastelu keskittyi pääasiassa nk. ei-viranomaisjärjestelmiin. Viranomaisjärjestelmiä sivuttiin siltä osin, jos ne erikseen näyttäytyivät Ohjaamoiden esimerkiksi työkäytännöissä (kuten päällekkäiskirjauksissa).

Selvityksen toteutusaika oli 14.3.-14.4.2019. Aikataulu raamitti myös selvityksen tiedonhankintaa ja toteuttamista kolmessa eri työpaketissa:

- 1. Ohjaamokartoitukset** tehtiin 10 eri Ohjaamolle. Kartoitukseen osallistuivat (haastattelujärjestyksessä) Lahden, Jyväskylän, Rovaniemen, Tampereen, Forssan, Vantaan, Hämeenlinnan, Joensuun, Helsingin ja Espoon Ohjaamot. Kartoitukset tehtiin henkilökohtaisesti haastatellen pääasiassa Skype-haastatteluna. Kasvokkain haastattelut tehtiin erikseen Vantaalla sekä Espoon ja Helsingin Ohjaamovastaaville samassa tilaisuudessa. Ohjaamot valikoitiin haastatteluihin pääasiassa sillä perusteella, että Ohjaamoissa oli käytössään joitakin selvityksen kannalta kiinnostavia käytäntöjä ja omia järjestelmäratkaisuja tai näihin liittyviä esiin tuotuja tarpeita. Kartoitustyötä palveli myös syksyllä 2018 Kohtaamo-hankkeen Ohjaamoille tehty oma taustakartoituskysely, josta saatiin tietoa käytössä olevista ratkaisuista. Haastatteluihin osallistui sekä TE-taustaisia että kuntataustaisia ohjaamovastaavia. Kartoituksen teemarunko on selvityksen liitteenä 3.
- 2. Tietojärjestelmäkartoituksia** tehtiin 15 eri järjestelmästä ja työkalusta. Tarkasteluun valikoitiin sellaisia Ohjaamoissa omakehittämiä, hankkimia tai maksutta käyttöön ottamia ratkaisuja, jotka eivät olleet viranomaisjärjestelmiä. Näitä valikoitiin tarkasteltaviksi pääasiassa vaiheen 1 kartoituksen perusteella Ohjaamojen omasta suosituksesta. Kartoitukset tehtiin tutustumalla itse järjestelmiin ja haastatteleamalla sekä järjestelmiä käyttävien ja kehittävien ohjaamoasiantuntijoita että palveluntarjoajia. Tietojärjestelmäkartoituksen tueksi saatiin myös erillismateriaali Helsingin Ohjaamosta, jonka Juuso Mattila on laatinut 11.10.2018.
- 3. Sääntelyä ja tietosuojakysymyksiä** tarkasteltiin erikseen erityisesti Ohjaamojen nykyisten tiedonhallinnan työkäytäntöjen ja tarpeiden, viranomaistietojen hyödyntämisen, sekä Euroopan yleisen tietosuoja-asetuksen ja kansallisen muun lainsäädännön ja tulkintojen näkökulmista. Tässä yhteydessä järjestettiin myös Työ- ja elinkeinoministeriössä neuvottelu 28.3.2019 yhdessä työ- ja elinkeinoministeriön ja KEHA-keskuksen asiantuntijoiden kanssa. Tätä osiota varten selvitykseen hyödynnettiin myös ulkopuolisen asiantuntijan Ediano Oy:n Tarja Krakaun työpanosta ja näkemyksiä. Hän on erikoistunut julkishallinnon juridiikkaan sekä julkisuus- ja tietosuoja-sääntelyyn ja oli keskeisessä roolissa luvun 6 kirjoittamisessa.

Tämän kartoituksen ajan tehtiin myös yhteistyötä ja tiedonvaihtoa valtioneuvoston kanslian tilaaman MONET – Monialaisen yhteistyön vaikuttavuuden arviointi nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa (VNK/1704 /48/2018) - hankkeen kanssa.

4. KARTOITUKSET CASE-OHJAAMOISSA

Tähän kappaleeseen on koostettu kymmenen Ohjaamon haastatteluista nousseet keskeisimmät asiat.

4.1. Ohjaamoiden työvälineet

Lähes kaikissa haastatelluissa Ohjaamoissa oli tilastointiin käytössä Nutitilastot.fi. Yksi Ohjaamo käytti tilastointiin myös LogBookkia ja kahdella oli lomakepohjainen ratkaisu. Asiakashallintaan Ohjaamoilla oli käytössään laaja kirjo eri järjestelmiä. Käytettyjä järjestelmiä oli NT-Typpi, Walmu, Valtti, Hakosalon CRM, Serena, Enter, kumppanin oma asiakasjärjestelmä ja itsekehitetty Excel.

Viranomaisjärjestelminä Ohjaamotyössä näyttäytyvät: TE-palvelujen URA ja monialaisten työllisyyspalvelujen TYPPI, etsivän nuorisotyön Parent, sosiaali- ja terveysalan LifeCare, Efficca, Pro Consona ja Pegasos sekä opetustoimen Primus.

Lisäksi erilaisina sähköisinä työkaluina tuotiin esiin mm. Roidu, Kompassi, ForeAmmatti, Työelämämatka, Osaamisbotti, Kunnonsyyni, Tulostähti ja Matkalla Duuniin/Tiitus. Usealla Ohjaamolla oli tulossa tai selvityksen alla myös korvaavia tai uusia järjestelmiä ja työkaluja.

4.2. Tietojärjestelmien ominaisuudet ja näkökulmat

Tilastointi

Kaikki Ohjaamot keräävät tilastoja Kohtaamon sekä omien tilastointitarpeiden mukaan. Tilastointimenetelmät ja kirjaustavat vaihtelevat Ohjaamoittain, mutta suurin osa käyttää tilastointiin Nutitilastot.fi. Yksi Ohjaamo käyttää LogBookkia ja kahdella on oma lomakepohjainen ratkaisu. Lisäksi joillain Ohjaamoilla on käytössä tilastointiin myös Excel.

Käytössä olevien järjestelmien ja toimintatapojen hyvät puolet:

- Käytettävyys on hyvä, eikä Nutia ole pidetty (Rovaniemellä) raskaana käyttää ja sen työkäytännöt on ollut helppo sopia.
- Nuti on suhteellisen kevyt ja siinä on hyvät tilastointiominaisuudet.
- Nutiin saadaan kirjattua myös anonyymit ja ne, joilla ei ole asiakkuutta.
- Nuti on simppelempi ja nopea tehdä.
- Nutin reaaliaikaiset ja hyvät tilastointiominaisuudet.
- Vertailtavuus joiltain osin.
- GoogleForms on (Forssassa) jokaisella ohjaajalla helposti saavutettavissa. Se on helppo, maksuton ja syntyy pienellä vaivalla.

Käytössä olevien järjestelmien ja toimintatapojen heikkoudet:

- Ei välttämättä muisteta aina täyttää ja rajanvedot kirjaamiselle voivat olla epäselvät.
- Ohjaamokohtaiset erot kirjaamisessa.
- Samaa tietoa kirjataan kahteen tai useampaan järjestelmään.
- Nutissa ei voi määrittää omia luokkia tai muita parametrejä.
- Oman tilastointimenetelmän manuaalityö tilastoja toimittaessa Kohtaamolle.
- Kirjausvirheiden korjaaminen Nutissa on työlästä.
- Nutissa harhaanjohtavaa dataa, jos yhden asiakkaan käynnillä on puhuttu useasta eri aiheesta, asiakas kirjautuu yhtä moneksi asiakkaaksi.
- Kaikkia asiakkaita esim. tapahtumissa Ohjaamon ulkopuolella ei saada tilastoitua.

”Vahvistaisi omaa hyödyntämistä, jos [Nutin] sisältöjä vielä kehitettäisiin eteenpäin.”

Suuri osa Ohjaamoista tunnisti tilastoinnin (myös valtakunnallisen) tärkeyden toiminnan todentamisen, rahoituksen ja tiedolla johtamisen tukena. Nutitilastointia pidettiin hyvänä, eikä sille nähty merkittäviä kehitystarpeita. Valtakunnallisten mittareiden lisäksi joillain Ohjaamoilla on paikallisia mittareita. Muutama Ohjaamoista kyseenalaisti Ohjaamoiden vertaamisen sekä Ohjaamoista syntyvän kuvan Nuti-tilastojen perusteella, koska Ohjaamot keräävät tietoja eri tavoin ja ovat muutenkin erilaisia. Tilastoja ei pidetty kovin luotettavina. Yksi Ohjaamoista nosti näkökulman, ettei kaikkea pitäisi edes mitata.

”Ohjaamoissa yritetään mullistaa mallia, mutta edelleen mittarit ovat perusorganisaatiolähtöisiä. Täytyisi lähteä eri näkökulmasta koko mallia rakentamaan. Ei liian yksityiskohtaisesti, kokonaisvaltaisemmin, kunnioittaen Ohjaamon ydintä.”

Vaikuttavuuden ja siirtymien todentaminen

Vaikuttavuuden ja siirtymien todentamiseen Ohjaamoilla on useita erilaisia menetelmiä. Yleisesti eri Ohjaamoissa vaikuttavuuden todentamiseen käytetään kolmea lähdettä tai tapaa; viranomaisjärjestelmiä (erityisesti URA), omia järjestelmiä ja työkaluja tai tukkimiehen kirjanpitoa.

Luokittelussa yleisin tapa on Kohtaamolta tulleet luokittelut. Toinen yleinen tapa on hyödyntää URAn siirtymäkoodeja (esim. palvelun päättymisen syy). Osa Ohjaamoista on myös kehittänyt omia luokitteluja näiden lisäksi. Useissa Ohjaamoissa seurataan myös asiakkaan tyytyväisyyden ja hyvinvoinnin muutoksia. Esimerkiksi Helsingissä on tabletti neuvonnassa, johon voi vastata lähtiessä ja yksi keskeinen mittari on, kuinka moni on kuullut Ohjaamosta kaverilta.

”Mieliopidepuoli voitaisiin ottaa tyytyväisyyden kautta. Vaikuttavuutta pitäisi todentaa järjestelmällä.”

Käytössä olevien järjestelmien ja toimintatapojen hyvät puolet:

- Yleinen asiakaspalaute ja asiakastyytyväisyyskyselyt vahvistavat tietoa ja tulosta.
- Kaikkien asiakkaiden siirtymien seuraaminen tietyin määräajoin herättelee.
- Luo merkityksellisyyttä ja innokkuutta työntekijöille.
- Ohjaa toiminnan kehittämistä.
- Vaikuttavuustiedot saadaan automaattisesti muiden järjestelmien kautta.
- Järjestelmästä saatu tieto on luotettavaa, eikä perustu mutuiin tai mielipiteisiin.
- Vertailukelpoisuus Ohjaamon sisällä sekä valtakunnallisesti.

”Hyvää että tietyin määrävlein käydään läpi kaikki asiakkaat, tulee kohdattua tilanne, että onko tehty kaikki voitava. Voi toimia herätteenä, onko tullut mieleen kaikki. Tai tsekkaa siinä vaiheessa asiakkaalta, mihin päässyt.”

Käytössä olevien järjestelmien ja toimintatapojen heikkoudet:

- Luotettavien mittareiden kehittäminen ja vaikuttavuuden todistaminen.
- Raskas ja epäkäytännöllinen kerätä yhteen. Sitouttaminen.
- Yhteen järjestelmään ei saada kaikkia asiakkaita.
- Kohtaamon luokittelu on suppea.
- Moninkertaisen seurannan pitäminen.
- Tulkinta ja sitä kautta luotettavuus.
- Kohtaamon selvitysten ja omien mittareiden eroavaisuudet.
- Asiakkaiden seuranta vaikeaa. Kaikkea ei saada ylös.

”Nuorten työttömyys on suurta, ja missään ei nyt tule näkyväksi se, että nuoret menevät eteenpäin. Tarve päättäjille saada numerot näkyväksi.”

Ohjaamoiden vaikuttavuuden seuraamisesta yleisesti kommentit jakautuivat kaiken kaikkiaan seuraavasti:

- Vaikuttavuuksien ja siirtymien todistustarpeisiin.
- Haasteisiin ja jatkokehitykseen mittareiden sekä työmenetelmien suhteen.
- Tietojen ja menetelmien yhdenmukaistamiseen ja luotettavuuteen niin Ohjaamon sisällä kuin valtakunnallisesti.
- Vertailtavuuden kyseenalaistamiseen Ohjaamoiden erilaisuuden vuoksi, mutta myös tarpeeseen verrata.
- Valtakunnallisten ja paikallisten tietotarpeiden suhteeseen.
- Hyvän järjestelmän löytämiseen, jolla mittaaminen on helpompaa.

Vastausten mukaan ohjausryhmiä kiinnostaa eniten positiiviset siirtymät. Osa Ohjaamoista haluaa kuitenkin antaa painoarvoa myös asiakkaan hyvinvoinnin kehitykselle. Ohjaamoiden mukaan vaikuttavuuden kokoaminen ja todistaminen on hankalaa ja paljon aikaa vievää, eikä silloinkaan tuloksia pääse esittelemään hyvällä luottamuksella niihin. Ohjaamon idea ja periaatteet nähtiin haastavan vaikuttavuuden mittaamista. Monet Ohjaamoista näkivät Kohtaamolla olevan suuri rooli yhteisten mittareiden ja toimintatapojen kehittämisessä.

”Vaikuttavuutta on vaikea seurata. Miten asiakasryhmä menestyisi ilman Ohjaamoa, seurataan vaan, miten asiakkaat työllistyvät. Miten olisi työllistynyt ilman Ohjaamoa? Voisiko Kohtaamo kehittää tätä pidemmälle?”

Asiakasprosessin hallinta

Lähes kaikilla Ohjaamoilla on jokin asiakashallinnan järjestelmä, joko oma tai vahva tukeutuminen viranomaisjärjestelmään (URA). Esimerkiksi Tampereen Ohjaamossa on TE-resurssia niin hyvin, että URA on ollut heidän pääjärjestelmänä. Ohjaamosta riippuen oman järjestelmän rinnalla on myös eri viranomaisjärjestelmiä. Muut viranomaistajärjestelmät kuin URA näyttävät Ohjaamotyöhön nähden erillisemmiltä. Yksi ymmärrettävä syy tälle on se, että esimerkiksi kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja koskee korkea tietosuojajärjestelmä.

Yleisesti useiden käytössä olevien järjestelmien sanottiin haastavan varsinkin monialaisen asiakasprosessin hallintaa. Prosessin hallintaa vaikeuttavat myös se, että kaksinkertaiseen kirjaamiseen ei löydy sitoutumista, kaikki työntekijät eivät pääse edes omaan järjestelmään. Joidenkin Ohjaamoiden haastatteluista sai kuvan, että kankeat järjestelmät saattavat jopa heikentää asiakastyötä tai ohjata asiakasta järjestelmän käytön helppouden kannalta ominaisiin suuntiin. Käytössä olevissa järjestelmissä nähtiin paljon kehitystarpeita.

”Monialaisessa työssä ei ole muuta vaihtoehtoa, kuin mennä kaksoiskirjaukseen.”

Omilla järjestelmillä on pyritty vastaamaan monialaisen asiakastyön tarpeisiin. Järjestelmät eroavat toisistaan monella tavalla, mihin tarpeeseen järjestelmä on otettu käyttöön tai onko se tullut joltain muuta kautta Ohjaamon käyttöön. Esimerkiksi Hämeenlinnassa on käytössä Hakosalo CRM, mikä on suuntautunut työllistämiseen ja työntekijän työn jäsentämiseen.

”Käyttö kohdentuu pidempiaikaisiin ja monialaisiin. Kovin raskas viedä lyhyitä asiakkaita eikä tästä ole ehkä mitään hyötyä.”

Järjestelmien kankeuden, keskustelemattomuuden ja kiristyneiden tietosuojakäytäntöiden myötä Ohjaamoiden asiakasprosessin hallintaan kuuluu

keskeisesti työntekijöiden väliset keskustelut sekä se, että asiakasta saattaa tavata useampi asiantuntija samaan aikaan. Asiakkailta on pyydetty myös suostumuslomakkeella lupaa tietojen kirjaamiseen ja jakamiseen.

Monet Ohjaamoista sanoivat, että Ohjaamoiden yhteinen järjestelmä olisi tietyin ehdoin hyvä. Yhteisessä järjestelmässä pitäisi ottaa huomioon Ohjaamoiden erilaisuus, jolloin sitä pitäisi pystyä räätälöimään erilaisten tarpeiden ja Ohjaamon ominaisuuksien mukaan. Rovaniemen sekä Joensuun Ohjaamot nostivat esiin, että yhteinen järjestelmä pitäisi perustua OmaDataan, jolloin asiakas hallinnoisi tietoja. Jyväskylän Ohjaamo kysyi, voivatko asiakkaat olla eri Ohjaamoissa eriarvoisessa asemassa käytetyn tietojärjestelmän vuoksi.

”Ihanteellista olisi, että Kohtaamolta saisi muunneltavissa olevan järjestelmän. Palveluja pystyisi lisäämään, ei pakotetusti kaikilla kunnilla samat. Pakko huomioida Ohjaamojen erityispiirteet... Ja se paikallinen tarve voi olla kaikista tärkein asia.”

”Jos olisi sellainen järjestelmä, johon kaikki pääsisi. Jos tällaista kehitetään, aina joku organisaatio suljetaan pois. Pitäisi kääntyä MyDatan puoleen, etsiä ratkaisuja täältä. Mahdollistetaan monitoimijainen yhteistyö aidosti.”

Asiakastyön ja -tarpeiden sähköiset välineet

Ohjaamoissa on käytössä tai tulossa testiin useita erilaisia sähköisiä välineitä asiakkaan alkukartoitukseen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelutarve- tai itsearviointiin. 3X10D sai useita mainintoja, josta Ohjaamot olivat kiinnostuneita. Muita työkaluja mainittiin Osaamisbotti, Kunnonsyyni, Kompassi, Tutka, Päihdeseula ja Tulostahti. Forssassa jokaisella ohjaajalla on oman substanssiosaamisen osalta tiedossa, mitkä kysymykset käydään aina läpi, eikä erillistä työkalua ole käytössä.

Käytössä olevien järjestelmien ja toimintatapojen hyvät puolet:

- Kartoittaa nuoren elämäntilannetta.
- Kompassissa muutoksen näkeminen, asiakkaan palvelutarpeiden tunnistaminen ja kokonaisvaltainen arviointi sekä sitominen eri palveluihin. Pystytään kokoamaan hajanaisuus yhdeksi suunnitelmaksi.
- Mahdollistaa laadukkaan ja tasavertaisen asiakastyön.
- Helpottaa puheeksi ottamista.
- Kompassi sitoo monialaisen asiakastyön yhteen.

”Alkuvaiheessa tämä ei ehkä ole hyvä juttu. Osa nuorista allergisia näille järjestelmille. Eivät ehkä halua heti käytetä (ja täytetä) tai sitten niiden hyödyntäminen tulee kuvaan mukaan jossain vaiheessa. Ei tuulikaappityökaluksi. Monilla joku ahdistus päällä.”

”Täytyy miettiä nuoren ehdoilla, he toimivat eri tavalla.”

Osa Ohjaamoista käyttää työkaluja systemaattisemmin ja osa asiakkaan ja tilanteen mukaan. Lähes kaikki Ohjaamot olivat sitä mieltä, että yhteiselle asiakastarpeiden kartoittamisen työkalulle ei ole tarvetta ja Ohjaamot käyttävät työkaluja omien tarpeidensa ja työkäytäntöjensä mukaan.

”Ehkä joku nuori voisi tykätä jostain työkaluista esimerkiksi visuaaliset tarvekartoitukset ja oman tilanteen selkeyttäminen. Voisi olla sama kaikissa Ohjaamoissa; joku pieni appi, josta tulisi heti tietyt asiat. Tällaiset voisivat tukea itse ohjaustyötä.”

Asiakkaan omapalvelut ja omadata

Ohjaamot olivat ottaneet käyttöön joitain sellaisia järjestelmiä, jossa oli asiakkaan itsehallinnollisia palveluita ja ominaisuuksia. Tällaisia ratkaisuja olivat esimerkiksi ForeAmmatti, Tiitus ja Osaamisbotti. Sovellusten lisäksi Ohjaamot voivat neuvovat asiakasta esim. LinkedInin tai Canvan käytössä. Näiden kaikkien nähtiin tukevan asiakastyössä. OmaData-ominaisuuksia ei löytynyt nykyisistä tietojärjestelmissä paljoakaan.

Rovaniemen Ohjaamossa painotettiin, että nuoret eivät välttämättä halua ”palvelua” vaan nuori haluaa kouluun, töihin, asunnon tms., jolloin palveluiden korostaminen on turhaa. Asiakkaan omapalvelut ja omadata nähtiin yleisesti hyvänä kehityssuuntana. Helsingin Ohjaamo tunnisti kuitenkin, että kaikkien kohdalla omapalvelut eivät vaan ole mahdollisia.

”Tämä on Ohjaamoille ominainen tapa, lähteä rakentamaan asiakkaiden näkökulmasta ja sisällöistä käsin tätä.”

4.3. Viranomaisjärjestelmien toimivuus Ohjaamoissa

Viranomaiset käyttävät Ohjaamoissa ensisijaisesti omia järjestelmiään. Osassa Ohjaamoista viranomaiset kirjaavat myös muihin käytössä oleviin järjestelmiin, mutta täyttä sitoutumista erillisjärjestelmiin kirjauksiin ei ole syntynyt. Joissain Ohjaamoissa viranomaiset voivat olla myös pienemmässä roolissa. Viranomaiset ovat luonnollisesti tarkkoja järjestelmissään olevista tiedoista. Esimerkiksi Tampereen Ohjaamossa kirjauksista keskustellaan myös asiakkaan kanssa.

”Paljon keskustellaan asiakkaan kanssa ja jos hän haluaa, ettei kirjata, ei niitä kirjata.”

Erlaisia työkäytäntöjä on syntynyt viranomaistietojen saannin ”ylittämiseen”. Tietoja vaihdetaan harkinnan mukaan keskustellen työntekijöiden kesken. Useissa Ohjaamoissa on käytössä parityöskentelyä, jossa tieto kulkee molemmille henkilöille.

Asiakkaan kanssa myös mennään sinne taholle, jonka tietojärjestelmästä tietoa on saatavilla. Yksi Ohjaamoista sanoi, että he käyvät kelalistaa läpi viranomaisyhteistyönä. Esimerkiksi Tampereella nuoret voivat olla yhteydessä WhatsAppilla, jota KEHA-keskus ei kuitenkaan ole hyväksynyt viralliseksi kanavaksi. Täältä keskustelu pyritäänkin siirtämään turvallisiin kanaviin. Myös suostumuslomakkeiden avulla on pyydetty asiakkaan lupaa tietojen saantiin viranomaisilta.

”On muodollinen reitti ja epämuodollinen reitti. Epämuodollinen ei tarkoita tietosuojan rikkomista. Voi pyytää konsultaatiot. Saa vastauksen joo tai ei. Epävirallinen tapa on vähintään yhtä tehokas. Tai haetaan suoraan esim. opo tähän, niin saadaan asia selväksi.”

Viranomaisjärjestelmien ja yhteistyön kehitystarpeet:

- URA-oikeuksien rajattu jakaminen kaupungin työntekijöille.
- Kaikki järjestelmät ovat äärimmäisen työläitä.
- Pällekkäisyys ja kaksoiskirjaaminen.
- Ohjaamokeskeisyys, ettei esim. vuosilomia peilata emo-organisaatioon vaan Ohjaamoon.
- Kalentereiden synkkaus ja muu yhteistyö.
- URAn tilastointiominaisuuksien kehittäminen.
- Asiakkaalle yksi kokonaissuunnitelma 4-5 sijaan, joita muut työntekijät eivät näe.

Espoon Ohjaamo nosti esiin, että nuoret ovat tolkkottoman väsyneitä kertomaan oman tarinansa monille eri tahoille. Tällä Ohjaamoiden siiloutuneella systeemillä asiakkaan palvelu on vaikeaa ja se on turhauttavaa myös työntekijöiden kannalta.

(nuoren kommentti annettiin esimerkkinä) ”Justhan mä kerroin, etkö voi kysyä siltä? - En voi, kun ei ole lupaa.”

4.4. Tietosuojakäytännöt Ohjaamoissa

Tietosuojakäytäntöihin on kiinnitetty huomiota kaikissa Ohjaamoissa. Ohjaamot ovat käyttäneet kaupungin tietosuoja-asiantuntijoita ja muita lakimiehiä apunaan sekä erilaisia koulutuksia ja tietoturvapalavereita on pidetty. Ohjaamoille tietosuoja näyttäytyy mutkikkaana.

”Asiakkuus voi olla TE/kunnan työllisyyspalveluiden tai nuorisopalveluiden ja näistä tulee erilaiset vaateet tietosuojalle.”

Tietosuojakäytäntöjen suhteen haastatteluissa nousi epävarmuutta ja ongelmia mm. seuraavissa asioissa:

- Suostumuslomakkeet
- Muistiinpanojen teko
- Tiedon kerääminen ja kirjaamiset järjestelmiin
- Tietojärjestelmien tietosuojapuutteet
- Arkistointi
- Tietojen vaihto ja monialainen yhteistyö

”Pitää miettiä tiedonkerääminen, mikä oleellista tämän tehtävän kannalta. Älä kirjaa mitään sellaista, vaikka saisikin jotain sellaista tietoa asiakkaalta.”

Suostumuslomakkeita on Ohjaamoissa käytössä laajasti. Niitä käytetään pääasiassa suostumukseen kirjata asiakkaan tietoja järjestelmiin sekä tiedon jakamiseen. Useampi Ohjaamo sanoi, että suostumus saadaan lähes kaikilta ja että nuoret ovat luottavaisia, että heidän tietojaan käytetään oikein. Vantaan Ohjaamossa toivottiin tietosuojaan systemaattista ohjausta ja yhteistä käsikirjaa ulkopuoliselta taholta. Käsikirja helpottaisi työntekijöiden perehdytystä ja alentaisi ahdistuksen tunteita.

”Tämä [Tietosuoja] tuo lisää hitauksia ja erillisiä työkäytäntöjä ja näyttäytyy asiakkaalle byrokraattisena.”

4.5. Ohjaamojen ydintarpeet

Käyntitilastointi ja vaikuttavuus nähtiin Ohjaamoille hyvin tärkeinä. Ohjaamoilla on painetta todistaa olemassaoloaan sekä resurssien käyttöä ja lisäämistä eri tahoille. Tilastointipuolen sanottiin olevan tällä hetkellä ok, mutta erityisesti vaikuttavuuteen ja siirtymiin toivottiin menetelmiä ja järjestelmää. Vaikuttavuudessa ei tulisi unohtaa nuorten hyvinvoinnin lisääntymisen mittaamista. Hämeenlinnan Ohjaamo pitää vaikuttavuuden mittaamista tärkeänä ihmisten takia eli asiakkaat hyötyvät siitä eniten, kun Ohjaamot voivat osoittaa vaikuttavuutta päättäjille. Yhtenäinen, helposti koottava ja tarkoituksenmukainen tieto auttaa myös Ohjaamon toiminnan kehittämisessä.

”Eivät Ohjaamot ole asiakkaita varten, ellei Ohjaamot voi tätä osoittaa päättäjille.”

Asiakashallinta nähtiin toisena hyvin tärkeänä ydintarpeena. Rovaniemen Ohjaamo tunnisti, että kaikista paras olisi, jos asiakashallinta palvelisi asiakkaan lisäksi työntekijöitä ja voidaan yhdistää myös työnantajapuoli. Ja lisäksi työntekijöiden tulisi olla rinnalla kulkijoita asiakkaan ehdoilla. Asiakashallinnassa keskeisenä asiana nähtiin monialaisen työn toimivuus. Helsingin Ohjaamo nosti näkökulman, ettei vaikuttavuutta voida todistaa ilman prosesseja ja niiden hallintaa eli asiakashallintaa. Hyvillä ja asiakkaille tasavertaisilla ja laadukkailla asiakashallintamenetelmillä ja niiden näkyviksi tuomisella saadaan todistettua, että on tehty tavoitteellista työtä ja kehitetty myös vaikuttavuutta sekä saatu tuettua positiivisia siirtymiä eteenpäin.

”Täytyisi löytää kestävä ratkaisu. Aika moni tehnyt väliaikaisia itse.”

”Ohjaamot ovat vain erilaisia ja niiden täytyykin olla erilaisia. Ohjaamo on alusta, jonka pitää olla paikallisen näköinen ja paikallisten nuorten näköinen. Tarpeet on johdettava paikallisesti.”

Kolmantena tarvekokonaisuutena oli asiakkaan omapalvelu ja omadata. Joensuun Ohjaamo tunnisti omadatan olevan visio/ideaali, johon painottaa. Omapalveluiden ja omadatan nähtiin tuovan lisäarvoa asiakkaalle, prosesseihin sekä työmenetelmiin.

Muita esiin tuotuja näkemyksiä:

- On käynyt hyvä tuuri, että on päästy erillisiin selvityksiin vaikuttavuudesta. Hyvä käytäntö vaikuttavuuden osoittamiseen. Ohjaamoverkostolle tilattiin arviointityöpajat. Työllistymisen porukka, koulutusporukka, psykososiaalinen, hallinto, nuoret. Nämä henkilöt pystyivät arvioimaan, mitä oli ennen Ohjaamoja ja mitä Ohjaamot ovat tuoneet tullessaan.
- TEMissä voisi joku lobata lainsäädännössä. Pyrittäisi tekemään monialaista työtä mahdolliseksi ja siinä tietosuoja. Monialainen työ on tulevaisuuden suunta ja oikeastaan tämänkin hetken.

5. TIETOJÄRJESTELMÄKARTOITUS

Tässä kappaleessa on esitelty Ohjaamoiden haastattelujen kautta esille nousseita ja suositeltuja tietojärjestelmiä ja muita työkaluja. Kuvaukset on jaettu kokonaisvaltaisempiin järjestelmiin, tilastointityökaluihin sekä muihin työkaluihin. Kartoituksen tukena oli myös Helsingin Ohjaamon erillismateriaali, jossa oli kartoitettu myös osin samoja työkaluja: Skillab Tiitus, ForeAmmatti, Osaamisbotti, Me-säätiön datatyökalu, Noodi, MyDataWallet, Näytönpaikka, Mun elämä 3X10D ja Peerful.

5.1. Kokonaisvaltaisemmat järjestelmät

Walmu

Pasismo Oy:n kehittämä Walmu on monipuolinen järjestelmä, joka on luotu vaikeasti työllistettävälle asiakkaille. Walmu taipuu moniulotteiseen asiakasohjaukseen ja -hallintaan sekä monialainen ohjaus onnistuu asiakkaan suostumuksella tukiverkoston luonnin kautta. Oikeuksia asiantuntijoille voidaan määrittää käyttäjäkohtaisesti ja myös asiakkaalle on mahdollisuus antaa pääsy järjestelmään organisaation haluamalla tavalla. Asiakas voi tehdä itse esim. alkuarvioinnin. Tilastointi on rakennettu Nutitilastojen pohjalta ja siinä on monipuolinen raportointi. Vaikuttavuuden mittaamiseen on paljon mittareita ja tapoja jatkopolkuihin asti.

Walmu on räätälöitävissä monin eri tavoin. Järjestelmään on tulossa alkusyksystä avoimien työpaikkojen osio, joka ilmoittaa järjestelmässä olevia asiakkaita, jotka voisivat olla eri työpaikoista kiinnostuneita ja mitä koulutusta he voisivat tarvita. Lisäksi on tulossa appi Neet-nuorille, jolla asiakas voi kommunikoida sekä luoda tukiryhmiä, joita kautta hän voi olla yhteydessä eri asiantuntijoihin.

DigiTypa

DigiTypa on ForeData Oy:n kehittämä älykäs ja monipuolinen asiakashallinnan ja toiminnanohjauksen järjestelmä, joka suuntautuu työllisyyspalveluille laajemmin. DigiTypassa onnistuu myös anonyymien asiakkaiden kirjaaminen. Asiakas voi itse luvittaa tiettyjä tietoja muiden käyttöön monialaisen ohjaamisen mahdollistamiseksi. Järjestelmän kautta on mahdollista myös tiedottaa asiakkaita.

Tilastointeja voidaan räätälöidä tarpeen mukaan ja Nutitilastot tulevat suoraan DigiTypaan. Vaikuttavuutta voidaan mitata asiakkuuksien poluista ja sitä pystytään määrittelemään myös itse. DigiTypan testausversio on tulossa toukokuussa 2019 käyttöön. Vahva tunnistautuminen ja kelalistat sekä muita integrointeja on tulossa loppukesästä. DigiTypa toimii hyvin yhteen ForeAmmatin kanssa.

NT-Typpi

Nuorisotakuun kuntakokeilun typpi on yhteinen asiakashallintajärjestelmä eri toimijoille. Järjestelmään on vahva tunnistautumisen ja asiakkaalta pyydetään tietosuojalakien mukainen lupa suostumuslomakkeella järjestelmään kirjausta ja tiedon jakoa varten, jolloin kaikki kenellä on käyttöoikeudet Ohjaamon yksikköön pääsevät asiakkaan tietoihin sekä kirjaamiseen. Järjestelmä hakee yhteystietoja ja työllistymissuunnitelmia URA:sta ja taustatietoja Väestörekisteristä, mutta se ei automaattisesti keskustele muiden järjestelmien kanssa. Asiakkaalle voidaan tehdä useita suunnitelmia ja kaikki kirjaukset näkyvät asiakkaan polkuna. Asiakas pystytään siirtämään toisen Ohjaamon asiakkaaksi, jossa on käytössä sama järjestelmä.

Järjestelmällä on myös joitain asiakas-, asiakaskäynti- ja jatkopolkujen tilastointimahdollisuuksia. Tilastoja ja jatkopolkuja ei pysty määrittelemään itse ja esimerkiksi aktiiviset asiakkaat täytyy kaivaa käsin. Järjestelmä on vanha ja kankea, eikä sitä ole kehitetty enää hetkeen aikaan.

Hakosalo CRM

Hakosalo Software Oy:n kehittämä Hakosalo CRM on asiakashallinnan järjestelmä, joka pohjautuu yrityspalveluorganisaatioille kehitettyyn Yritysassiakkaiden CRM-ratkaisuun. Ohjaamotoimintaan räätälöidyllä järjestelmällä jäsennetään omaa työtä, joka on suuntautunut työllistämiseen. Asiakas voi täyttää nettisivuilla olevan tai linkkinä jaetun lomakkeen, joka menee lähettäessä suoraan järjestelmään ja työntekijä voi ottaa suostumuksella häneen yhteyttä. Asiakkaan printin voi jakaa muille työntekijöille asiakkaan luvalla. Yritykset voivat myös ilmoittaa järjestelmään myös avoimia työpaikkoja ja niitä voidaan listata myös itse. Järjestelmän räätälöinti onnistuu kunnan näkökulmasta hyvin pitkälle esim. palvelupuiden avulla.

Järjestelmän kautta on mahdollista seurata vaikuttavuutta, sekä toimenpiteitä, joita tarvitaan, että siirtymät toteutuvat. Siinä on myös muokattavissa olevia tilastointiominaisuuksia ja synkronointi esim. Outlookin kanssa onnistuu. Järjestelmän avulla pysytään ajan tasalla, mitä aktiviteetteja ja tehtäviä, kuten asiakkaan kuulumisten kysymisiä, asiakkaalla on meneillään ja tulossa.

Valtti

Valtti on Lahden kaupungin omaan käyttöön kehittämä pajatoiminnan webbipohjainen asiakashallintajärjestelmä, mikä on käytössä myös Ohjaamoiden työhönvalmentajilla. Järjestelmän tilastointi, vaikuttavuuden mittaaminen, asiakashallinta ja -profiilit perustuvat pitkälti valtakunnallisen työpajakyselyn pohjalle.

Monialaisessa ohjauksessa tiedonsiirto ei tapahdu järjestelmän kautta. Toinen valmentaja voi ilmoittamalla syyn katsoa tai muokata muun kuin oman

valmennettavan tietoja, jolloin siitä jää merkintä logiin. Valtti toimii ainoastaan kaupungin hallintoverkossa. Valttia ei ole vakavasti ajateltu levittää muualle kuntien käyttöön, koska sen ylläpito ja jatkokehittäminen vaatisi lisäresursseja.

Wilma

Wilma on Visma Groupin kehittämä asiakashallintajärjestelmä, jonka käyttö on laajaa opetuspuolella (oppilaan, huoltajien ja koulun välinen viestintä). Perustietojen, alkukartoituksen ja merkintöjen lisäksi järjestelmässä on mahdollista hallita asiakkaan työjaksoja sekä olla heihin sekä muihin järjestelmässä oleviin esim. palveluntarjoajiin yhteydessä. Järjestelmässä on lisäksi mahdollista listata avoimia työpaikkoja. Lähtökohtaisesti Wilmassa työntekijät näkevät kaikki asiakkaat. Käyttäjryhmittäin on mahdollista tehdä joitain rajauksia sekä Wilman on myös mahdollista jakaa yksikköihin, jolloin työntekijä näkee vain oman yksikön asiakkaat.

Wilman räätälöinti ja tilastointi onnistuu pääkäyttäjältä Primuksen kautta. Primuksessa voi muokata Wilmaan esim. työjaksojen jatkopolut vaikuttavuuden mittaamiseksi ja Primuksesta löytyy monipuoliset raportointiominaisuudet. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä tunnus Wilmaan ja täyttää esim. taustatietojaan ja olla yhteydessä ohjaajaansa.

Vantaan Ohjaamon Excel

Vantaan Ohjaamon asiakashallintaan itsekehitetty Excel-pohja. Kaikilla palveluohjaajilla on oma tiedosto, joihin he kirjaavat omien ajanvarausasiakkaidensa tietoja, jos asiakas on antanut suostumuslomakkeella luvan. Asiakkaasta kirjataan mm. taustatiedot, mistä asiakas on tullut Ohjaamoon, muistiinpanot asiakastapaamisista, käyntimäärät eri ammattilaisilla, missä ohjauksissa tai palveluissa ollut ja asiakkuuden päätyminen. Excelit ovat Ohjaamon yhteisellä asemalla ja muut Ohjaamon työntekijät paitsi TE-työntekijät pääsevät tarvittaessa lukemaan sekä kirjaamaan asiakkaan tietoja. Excelissä on Kohtaamon tietotarpeiden mukainen tilastointi.

Ohjaustaverkossa.fi

Ohjaustaverkossa.fi on Kohtaamo-hankkeen kehitteillä oleva verkkopalvelu, joka tehostaa TNO-palveluiden saavutettavuutta ja monialaista sekä monikanavaista yhteistyötä. Yksilöohjauksen lisäksi palvelu mahdollistaa myös ryhmä- ja monialaisen ohjauksen. Ohjaustaverkossa lomake upotetaan esim. Ohjaamon sivuille, jonka kautta Ohjaamo saa asiakkaan kysymyksen tai pyynnön omaan työjonoon. Palvelussa voidaan hallita myös pidempiaikaisia ohjauksia ja niitä voidaan luoda ja rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelu ei sisällä asiakashallintaa tai muita työkaluja, vaan se on tekstipohjaista verkko-ohjausta. Neuvontakysymyksiä voi esittää anonyymisti, mutta ohjaustilaan on käytössä vahva tunnistautuminen.

5.2. Tilastointityökalut

Nutitilastot.fi

Nutitilastot.fi on webbipohjainen ja yksinkertainen tilastointityökalu, jota ylläpitää ja kehittää valtakunnallinen nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatti. Työkalu on yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Tilastoinnin parametrejä ei pysty kuitenkaan itse määrittelemään ja vaihtoehdot eivät ole kovin kattavat. Anonyymit kävijät kirjataan tilastoihin oman arvion mukaan. Kohtaamo-hanke saa Ohjaamoiden Nutitilastot suoraan Koordinaatilta.

LogBook

LogBook on Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus Kanuunan kehittämä sähköisen dokumentoinnin webbipohjainen työkalu, mikä toimii kaikilla laitteilla. Sen avulla kerätään määrällistä ja laadullista tietoa esim. Ohjaamoissa käyneistä asiakkaista ja ryhmäkoulutuksiin osallistuneista. Laadullisena tietona voidaan kirjata esim. mitä tavoitteita ryhmäkoulutuksella on, mitä siellä tehtiin ja miten se meni. Kaikki kirjattu tieto on anonyymiä.

LogBookin tilastointeja eri kokonaisuuksille on mahdollista määrittää itse ja sen raportointimahdollisuudet ja vertailut ovat kattavat. Kirjaamaan ja tilastoihin pääsevät kaikki tunnuksen omaavat. Tilastojen vienti on mahdollista ja ohjelmaan on avattu rajapinta tiedon viennille muihin järjestelmiin. LogBookkia kehitetään edelleen.

5.3. Muut työkalut

ForeAmmatti

ForeData Oy:n ForeAmmatissa voi peilata kuntakohtaisesti omaa osaamisprofiiliaan avoimena oleviin työpaikkoihin. Osaamisportfolio perustuu eurooppalaiseen ESCO-luokitukseen. Palvelusta näkee eri ammatit, joihin oma profiili liittyy. Ammateista on nähtävissä kilpailutilanne, miten niihin työllistytään ja ennusteet tulevaisuuden kysynnälle. Palvelussa on myös kykyviisari taitojen, tietojen ja työkyvyn kehityksen seuraamiseen. ForeAmmatista näkee henkilökohtaisen työmarkkina-aseman.

ForeAmmatissa on myös valmennuksellisia työkaluja. Esimerkiksi Ohjaamon työntekijä saa palvelun asiakkaista tietoa, mihin kannattaa panostaa sekä matchata heitä palvelun suositusten mukaan. ForeAmmatista löytyy 25 000 ammattia ja niiden työllistymisen tulevaisuusennuste. Asiakkaalla on myös mahdollisuus luvittaa omaa profiiliaan eri tahoille.

3X10D

3X10D on asiakaskeskustelua tukeva väline, jota kehittää Diakonia-ammattikorkeakoulu. Siinä on kymmenen asteikollista ja itsearvioitavaa yleistä nuorten elämänaluetta. Työkalun avulla saadaan esille asiakkaan lähtökohtia, omia toiveita ja päämääriä tulevaisuuden suhteen. Työkalu toimii tällä hetkellä paperiversiona sekä sähköisenä kyselynä. Asiakkaan vastaukset voidaan tallentaa esim. LifeCareen. Työkalun seuraavana askeleena on, että se integroitaisiin tietojärjestelmään, jolloin vastaukset saadaan kiinnitettyä suoraan henkilöön.

Kyselyn kautta tehdyt vastaukset ovat anonyymejä ja niistä saadaan yleistä tilastollista tietoa. Yksinkertaiseksi tehtyä arviointia on tarkoitus toistaa ja sitä kautta voidaan saada vaikuttavuutta esille. Idean asteella on myös omapalveluja tarjoava appi. 3X10D on Ohjaamoissa pilotointivaiheessa ja syksyllä tiedetään enemmän, miten ammattilaiset ja asiakkaat kokevat sen käytön ja hyödyt.

Kompassi

Kompassi on FCG Konsultointi Oy:n visuaalinen ja verkkolähtöinen palvelu asiakkaan kokonaisvaltaiseen itsearviointiin ja palveluiden tarjoamiseen sekä ohjaukseen. Kompassissa on useita erilaisia itsearvioinnin välineitä erilaisten asiakkaiden lähtötilanteiden selvittämiseen. Tulosten yhteyteen on myös mahdollista kirjoittaa kommentteja. Työkalun avulla asiakkaalle on helpompi tarjota oikea-aikaisia ja yhteensovitettyjä palveluita järjestelmään kirjatusta koko palvelukirjosta ja tulosten mukaan suositelluista palveluista.

Asiakkaan profiiliin voi luvalla siirtää tai jakaa myös useammalle työntekijälle. Muutosta ja palveluiden vaikuttavuutta on mahdollista seurata ja arvioida aikaisempiin arviointeihin nähden. Järjestelmästä saa vietyä Exceliin tilastoja tietyltä aikaväliltä.

Tiitus

Tiitus yhdistää työnhakijoita ja työnantajia. Se on Tiitus Group Oy:n kehittämä mobiilisovelluksena ja selaimessa toimiva järjestelmä. Ohjaamolle luodaan toimialue, johon nuori voi liittyä. Nuori täyttää monipuolisen ja itsensä näköisen osaajaprofiilin, jolla hän voi helposti hakea järjestelmässä olevia työpaikkoja, kesätöitä, harjoitteluja tms. Sovelluksen tekoäly matchaa nuorelle paikkoja ja hakemuksen etenemistä voi seurata suoraan sovelluksesta. Yritykseen voi myös olla yhteydessä chatissä ennen haastattelua.

Ohjaamo saa sovelluksesta analytiikkaa esim. kuinka paljon paikkoja on tarjolla, kuinka monta hakemusta lähetetty, montako yritystä mukana yms. Ohjaamo voi myös itse

lisätä työpaikkoja. Ohjaamon työntekijät pääsevät tarkastelemaan kaikkien nuorten profiileja ja siten olemaan nuoren tukena.

Roidu

Roidu on Roidu Oy:n kehittämä asiakaskokemuksen ja -palautteen keräämiseen luotu järjestelmä. Roiduun on saatavilla useita eri ratkaisuja ja suosituin on tabletin kautta kerätty palaute palvelun käyttäjiltä. Asiakas voi vastata esimerkiksi Ohjaamosta lähtiessään tabletilla lyhyeen kyselyyn, mikä on luotu sen mukaan, mitä halutaan saada selville. Kyselyt voivat olla erilaisia palvelun mukaan. Lisäksi järjestelmällä voi lähettää kyselyitä myös tekstiviesteillä ja sähköpostilla, ja Roidu-sovelluksen voi ottaa mukaan asiakkailta käydessä. Vastaajat ovat anonyymejä.

Raportointi on reaaliaikaista ja tulosten analysointi monipuolista. Data on siirrettävissä muihin järjestelmiin ja otettavissa raakadatana ulos. Tuloksia ja niiden vaihtelua voi verrata muihin palveluun liittyviin tekijöihin ja kehittää sitä kautta työkäytäntöjä ja palveluja paremmiksi.

6. SÄÄNTELY

Kartoituksen tarjouspyyntövaiheessa esitetyistä pääkysymyksistä moni käsitteli suoraan tai välillisesti tietosuojaa ja sääntelyä. Kysymyksiä olivat esimerkiksi siitä mitä mahdollisuuksia, rajoituksia, lupia ja valtuuksia Ohjaamojen eri ammattikunnilla on keskinäiseen tiedonjakoon ja -siirtoon liittyen sekä miten tietoturva tulee varmistaa. Sääntelyasiat ovat keskeisessä asemassa kartoitusta ja aihetta on käsitelty tässä kappaleessa laajasti eri näkökulmista.

6.1. Ohjaamot ja Ohjaamotyö lainsäädännön näkökulmasta

Ohjaamon toimintaa ylhäältä ohjaavat pääasiassa valtakunnalliset tavoitteet.

Varsinaista säädöstaustaa tälle verkostomaiselle toiminnalle ei ole. Työ- ja elinkeinoministeriö on 8.1.2013 julkaissut Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset nuorisotakuun toteuttamisesta TE-hallinnossa. Nuorisotakuun taustalla puolestaan on vaikuttanut EU:n neuvoston suositus nuorisotakuun perustamisesta (22.4.2013 (2013/C 120/01)). Takuu sisältää sen, että nuoret saavat laadukkaan tarjouksen työ-, jatkokoulutus-, oppisopimus- tai harjoittelupaikasta neljän kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta tai virallisen koulutuksen päättämisestä. Neuvosto suosittaa nuorisotakuujärjestelmien laatimista mm. kehittämällä kumppanuuspohjaisia toimintamalleja, joiden perustamisesta ja hallinnoimisesta sekä kumppanuuksien koordinoinnista vastaisi nimetty viranomainen. Nuorisotakuuhanketta Suomessa toimeenpani Jyrki Kataisen hallitus ja nuorisotakuun toteuttaminen on tarkentanut jotain substanssilakeja.

Ohjaamotoiminta on monialaista neuvonta- ja ohjauspalvelua. Ohjaamotoimintaan liittyvästä organisaatioiden yhteistyöstä, sen toteuttamisen muodoista ja esimerkiksi tietojen liikkumisesta eri organisaatioiden työntekijöiden välillä ja oikeudesta käsitellä toisen organisaation keräämiä henkilötietoja ei ole erillissääntelyä.

Yhteistyöorganisaatioiden toimintaa raamittavaa lainsäädäntöä sen sijaan on runsaasti substanssilainsäädännön puolella, joissa on säännöksiä myös henkilötietojen käsittelystä ja tietojen luovuttamisesta. Substanssilakeja ovat esimerkiksi:

- nuorisolaki (1285/2016), jossa säädetään mm. työpajatoiminnasta ja etsivästä nuorisotyöstä),
- laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001),
- laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) (JTYP-laki), jossa säädetään mm. asiakkaan palveluprosessista, työllistämissuunnitelmasta tai sitä korvaavasta suunnitelmasta;
- laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014) (TYP-toiminta),

- työttömyysturvalaki (1290/2002), joka kytkeytyy JTYP-lakiin tehtäviin työttömyyden syyperusteiden, velvoittavuuden ja palveluiden osalta,
- laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010)

Kuntien suhde Ohjaamoihin on kahtalainen. Kunnat järjestävät erillislainsäädännön puitteissa laajan kirjon palveluita esim. sosiaali- ja terveystalvuuja, joita koskevaa substanssilainsäädäntöä on runsaasti. Pääasiassa kuntien työ Ohjaamoissa toteutuu kuitenkin kuntalakiin pohjautuvan kuntien yleisen toimialan puitteissa. Kuntalain mukaan yleisen toimialan tehtävillä voidaan vastata erityisten tehtävien ohella kuntalaisten hyvinvoinnin ja kunnan elinvoiman edistämiseen. Toimiala on laaja ja sitä rajataan lähinnä perusoikeuksien toteutumisen, kilpailullisten markkinoiden toiminnan sekä valtion lakisääteisten tehtävien (päällekkäisyyden) osalta.

6.2. Henkilötietojen kerääminen, suojaaminen ja jakaminen

Koska Ohjaamotoiminnasta ei ole erityistä lainsäädäntöä, Ohjaamojen henkilötietojen käsittelyä ohjaavat lähinnä yleiset tietosuojaa koskevat säädökset, kuten EU:n yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679 ja kansallinen tietosuojalaki (1050/2018). Lisäksi Ohjaamotyöhön osallistuvien viranomaisten omien tehtävien osalta on olemassa omaa erillislainsäädäntöä henkilötietojen käsittelystä.

Henkilötietojen kerääminen. Henkilötietojen määritelmä on kattava ja pitää sisällään kaikki tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön. Näitä ovat esimerkiksi nimi, puhelinnumero, kotiosoite, sellainen sähköpostiosoite, josta henkilö on tunnistettavissa, henkilökortin numero, henkilön hallinnassa olevan kulkuneuvon rekisterinumero, paikannustiedot, IP-osoite tai erilaisten mobiililaitteiden tunnistetiedot, jotka voidaan yksilöidä henkilöön.

Ohjaamoissa henkilötietojen keräämisestä erilaisiksi henkilörekistereiksi on monia käytäntöjä. Ohjaamoissa voi asioida myös täysin anonymisti. Tieto tällaisesta asioinnista kirjataan NUTI-tilastoon tai vastaavaan, josta ei henkilörekisteriä muodostu. Asiointi, josta jää henkilötieto talteen, muodostaa puolestaan pääsääntöisesti henkilörekisterin.

Periaatteellista eroa eri henkilörekisterien välillä eri järjestelmäratkaisuihin ei ole tietosuojan näkökulmasta. Samassa asemassa voivat olla siten esimerkiksi sähköpostiohjelmien, ajanvarauskalenterien, Excel-tiedostojen, palvelutarvearviointia varten käytössä olevat yksilöivät järjestelmät sekä yksilöivät asiakaskyselyt kuin esimerkiksi asiakashallintajärjestelmätkin.

Henkilörekistereihin voidaan kirjata Ohjaamoissa henkilön tunnistetiedot, taustatiedot, työhön ja osaamiseen liittyvät tiedot, asiointitiedot, tarvetiedot, mielipidetieto, suoritteet, toimenpiteet ja palvelutiedot. Koska tehtäväkenttä

Ohjaamoilla on laaja ja mitään yhtenäisiä ohjeita tiedon kokoamiseen ei ole, on mahdotonta tyhjentävästi luetella, mitä tietoja Ohjaamoilla on asiakkaistaan.

EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötietojen keräämisellä on oltava asetuksen 6 artiklan mukainen käsittelyperuste, joita ovat:

- Ü **rekisteröidyn suostumus**
- Ü *sopimus*
- Ü *rekisterinpitäjän lakisääteinen velvoite*
- Ü elintärkeiden etujen suojaaminen
- Ü **yleinen etu ja julkinen valta**
- Ü rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettu etu.
- Ü Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina lakia ja tietosuojaperiaatteita. Arkaluonteisia tietoja saa käsitellä vain poikkeustapauksissa.

Yllämainitusta luettelosta *kursivoitujen* perusteiden voidaan katsoa sivuavan ja lisäksi **lihavoituja** voidaan ensisijaisti pitää perusteina henkilötietojen käsittelylle Ohjaamoissa.

Viranomaisen käsittelyperuste voi olla siis joko se, että käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi tai, että käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi.

Ohjaamoissa viranomaisperusteet tulevat kyseeseen siltä osin, kun eri viranomaiset osallistuvat omien viranomaistehtäviensä osalta asiakkaan palveluun. Tällaisissa tapauksissa perusteen muodostaa lähinnä yleinen etu ja julkinen valta.

Yleiseen etuun perustuvaa käsittelyperusteen sisältöä on tarkennettu kansallisen tietosuojalain 4 §:ssä, jonka 2. kohdan mukaan yleisen edun perusteella henkilötietoja saa käsitellä, jos käsittely on tarpeen ja oikeasuhtaista viranomaisen toiminnassa yleisen edun mukaisen tehtävän suorittamiseksi. Lain 4 §:n 2-kohtaa koskevassa hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa selvennetään, että "käsittelyn on oltava tarpeen ja oikeasuhtaista".

Lisäksi tuodaan esiin, että säännöksen tarkoituksena on mahdollistaa viranomaisen toimesta tapahtuva henkilötietojen käsittely silloin, kun oikeutta käsittelyyn ei voida suoraan johtaa viranomaista koskevasta tehtävä- tai toimivaltasäännöksestä eikä mahdollisesta erityissääntelystä. Perusteluissa korostetaan, että viranomaisen on aina tapauskohtaisesti harkittava, voidaanko kyseessä olevaa henkilötietojen käsittelyä pitää oikeasuhtaisena käsittelyn tarkoitus huomioon ottaen. Lisäksi huomioon tulee aina ottaa myös tietosuoja-asetuksen 5 artiklan vaatimukset, kuten tietojen

minimoinnin periaate. Käsittelyn on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoittua siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

Tiedon oikeasuhtaisuus käyttötarkoitukseen nähden vaikuttaisi toteutuvan Ohjaamoasiakkaisiin liittyvissä viranomaistehtävissä hyvin eikä toiminnan monialaisuus näyttäisi laajentavat tietosisältöjä viranomaisjärjestelmissä. Tästä osoituksena ovat kommentit, joiden mukaan Ohjaamoilla itsellään on pikemminkin tarve viranomaisjärjestelmien ulkopuolisiin järjestelmiin, joissa tietoa asiakkaasta on monipuolisemmin.

Viranomaisen tietojen luovutukseen sovelletaan ensisijaisesti julkisuuslakia, jossa säädetään viranomaisten tietojen julkisuudesta ja salassa pidettävistä tiedoista sekä tietojen luovuttamisesta. Julkisuuslaissa on säännökset myös tietojen luovuttamisesta viranomaisen henkilökäytöstä.

Tietosuoja-asetuksen 86 artiklassa säädetään julkisuusperiaatteen ja henkilötietojen suojan yhteensovittamisesta. Artiklan mukaan ”viranomaiset taikka julkis- tai yksityisoikeudelliset yhteisöt yleisen edun vuoksi toteutetun tehtävän suorittamiseksi, voivat luovuttaa viranomaisten tai yhteisöjen hallussa olevien virallisten asiakirjojen sisältämiä henkilötietoja viranomaiseen tai yhteisöön sovellettavan unionin oikeuden tai jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti, jotta voidaan sovittaa yhteen virallisten asiakirjojen julkisuus ja tämän asetuksen mukainen oikeus henkilötietojen suojan.”

Asetuksen 154 johdantokappaleessa todetaan tältä osin, että asetusta sovellettaessa voidaan ottaa huomioon virallisten asiakirjojen julkisuusperiaate. Viranomaisen tai julkishallinnon elimen olisi johdantokappaleen mukaan voitava luovuttaa hallussaan olevien asiakirjojen sisältämiä henkilötietoja, jos kyseiseen viranomaiseen tai julkishallinnon elimeen sovellettavassa unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä niin säädetään.

Suomen lainsäädännön mukaan viranomaisen tiedot ovat lähtökohtaisesti julkisia ja esimerkiksi asiakkaiden nimet ja yhteystiedot ovat yleensä julkisia tietoja. Koska jokaisella – myös viranomaisella tai yhteisöllä – on oikeus saada tietoja viranomaisen julkisista asiakirjoista (ja tiedoista), myös nimi- ja yhteistietoja voidaan antaa vaikkapa toiselle viranomaiselle.

Laajamittaista henkilötietojen luovuttamista rajoittaa kuitenkin julkisuuslain 16 §, jossa säädetään tietojen luovuttamisesta mm. henkilökäytöstä. Laki edellyttää, että jos tietoja pyydetään tulosteena tai sähköisesti, luovuttavan viranomaisen tulee varmistua siitä, että luovutuksen saajalla on tietojen käsittelyoikeus ja että tietojen suojauksesta on huolehdittu. Yksittäisen henkilötiedon voi antaa kuitenkin esim. suullisesti tai nähtäväksi tarkistamatta käsittelyoikeutta. Tällainen tietojen luovutus ei

luonnollisesti soveltu tietojen ”massaluovutukseen” eikä muutoinkaan viranomaisten väliseen jatkuvaan tiedonvaihtoon.

Tietosuoja-asetus edellyttää, että tietoja käsittelevällä rekisterinpitäjällä on laillinen oikeus käsitellä tietoja. Julkisuuslaki edellyttää, että tietoja luovuttava viranomainen varmistuu siitä, että tietojen saajalla on oikeus käsitellä tietoja.

Iso osa Ohjaamoissa kerättävistä tiedoista voi olla luonteeltaan arkaluonteisia eli joko tietosuoja-asetuksen 9 artiklan mukaisia erityisiä tietoja, kuten esimerkiksi etninen alkuperä, uskonnollinen vakaumus ja terveystiedot sekä julkisuuslain mukaan salassa pidettäviä henkilötietoja, kuten tiedot sosiaalihuollon tai työhallinnon henkilöasiakkaista ja saaduista sosiaalihuollon tai työhallinnon palveluista. Myös oppilashuoltoa ja esim. tieto oppilaan vapauttamisesta opetuksesta on salassa pidettävä samoin, kuin tiedot henkilön vapaa-ajan toiminnasta, kuten harrastuksista. Perustuslakivaliokunnan lausunnoissa kantana on ollut, että vaikka esim. sosiaalihuollon asiakkuutta ei ole mainittu tietosuoja-asetuksen 9 artiklassa ns. erityisenä tietona, tietojen rekisteröinnin on kuitenkin kansallisesti katsottu sisältävän tavanomaista suuremman riskin kansalaisten yksityisyydelle ja oikeusturvalle, minkä vuoksi tietoja on perusteltua pitää arkaluonteisina (viimeksi esim. PeVL 15/2018 vp valinnanvapauslakiesitykseen).

Viranomaisen tiedonjakoa Ohjaamojen yhteistoimintatilanteissa ja -tarpeissa voi hahmottaa myös muutamien substanssilain tapausten ja tulkintojen kautta. Henkilötietojen käsittelyyn ja luovutukseen liittyviä säädöksiä on laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ns. Potilaslaki ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), joissa on säädöksiä mm. tietojen salassapidosta ja luovutuksesta. Tapauskohtaisesti myös em. lait voivat tulla sovellettavaksi, kun henkilötietojen luovutuksia pohditaan. Kummassakin mainitussa laissa on säännöksiä tietojen luovutuksesta. Esimerkiksi potilaslain 12 §:ssä säädetään potilasasiakirjojen luovuttamisesta mm. seuraavaa:

Potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä.

Terveystietojen ammattihenkilö tai muu terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevä taikka sen tehtäviä suorittava henkilö ei saa ilman potilaan kirjallista suostumusta antaa sivulliselle potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja. Jos potilaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa kirjallisella suostumuksella.

Säännöksessä on lisäksi pitkä luettelo tilanteista, joissa em. estämättä on mahdollista luovuttaa tietoja mm. lain säännöksen nojalla ja monissa muissakin tilanteissa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on vastaava säännös:

16 § Suostumus tietojen antamiseen

Salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään. Milloin asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Tietoja ei kuitenkaan saa antaa alaikäisen asiakkaan laillisen edustajan suostumuksella, jos edustajalla itsellään ei ole oikeutta tiedon saantiin 11 §:n 3 momentissa tarkoitettusta syystä.

Em. suostumukset tulee aina saada kirjallisena. Laeissa on tarkemmin säännelty suostumuksen antamistilanteista ja kirjaamisvelvoitteista.

Myös JTYP-lakiin perustuvien työvoimapalveluiden tarjoamista koskeville tiedoille on käsittelysäännöksensä sekä säännökset viranomaisten tietojen vaihdosta. Käytännössä tietojen luovuttaminen on mahdollista vain tarkkaan säädelyissä tilanteissa, joita ovat esimerkiksi ilmoitukset Kelan ja työvoimahallinnon välillä.

Yhteistyössä käytettävästä asiakasrekisteristä esimerkkinä on TYP-lakiin perustuva monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteri, josta saa myös analogiaa siitä, miten lain tasolla voitaisiin säätää henkilötietojen käsittelystä ja tiedonvaihdosta. TYP-lain 9 §:ssä on säädetty monialaisen yhteistyön asiakasrekisteristä. Säännös kuuluu seuraavasti:

9 §Yhteiseen käyttöön talletettavat työtöntä koskevat tiedot ja niiden käsittely

Työ- ja elinkeinotoimisto ylläpitää monialaisen yhteispalvelun toteuttamiseksi rekisteriä, joka on julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 13 luvun 1 §:ssä tarkoitetun työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmän henkilöasiakasrekisterin osarekisteri (*monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteri*).

Monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteriin talletetaan:

- 1) työttömän yksilöinti- ja yhteystiedot;
- 2) monialaisen yhteispalvelun asiakkuuteen ja asiointiin sekä asiointiin mahdollisesti edellyttämiin erityisjärjestelyihin liittyvät tiedot;
- 3) työttömän ammatillista osaamista koskevat tiedot;
- 4) sellaiset työttömän sosiaalista tilannetta koskevat tiedot, joilla on vaikutusta hänen työllistymiseensä;
- 5) sellaiset työttömän terveydentilaa ja työ- ja toimintakykyä koskevat tiedot, joilla on vaikutusta työttömän työllistymiseen ja jotka ovat välttämättömiä palvelujen tarjoamiseksi työttömälle;
- 6) työttömän palvelutarvetta koskevat tiedot; sekä
- 7) monialainen työllistymissuunnitelma ja sen toteutumista, seuranta ja tarkistamista koskevat tiedot.

Työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan tai Kansaneläkelaitoksen palveluksessa oleva, jolle on myönnetty käyttöoikeus monialaisen yhteispalvelun

asiakasrekisteriin tässä laissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseksi ja palvelun tarjoamiseksi työttömälle, voi saada ja käyttää monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteriin talletettuja tietoja sekä tehdä siihen merkintöjä. Tietoja tallettanut vastaa tekemiensä tietojen virheettömydestä.

Asiakkaan suostumus. Ohjaamoissa asiakasrekisterin kokoamisen ja käsittelyn perusteena käytetään pääasiassa asiakkaan suostumusta. Tätä varten Ohjaamot keräävät asiakkaalta suostumuslomakkeen.

Suostumuslomakkeet ovat poikkeavia Ohjaamojen välillä. Poikkeavuutta voidaan pitää hyvänä perusteena esimerkiksi silloin, kun Ohjaamotyö eri paikkakunnilla poikkeaa toinen toisistaan ja suostumuslomakkeiden keskinäiset erot nojaavat näihin Ohjaamotyön eroihin. Tyypillinen ero on esimerkiksi palveluiden laajuus: Jos tietyssä Ohjaamossa tarjotaan esimerkiksi aktiivista apua asumiseen tai ensiasunnon löytämiseen, on luonnollista eritellä tämä lomakkeessa ja suostumusta vastaavasti koota tietoa nuoren asumiseen liittyvistä tekijöistä. Haasteeksi toisistaan eriäville suostumuslomakkeille muodostuu ainakin tilanne, jossa tiedon käyttötarkoitukset ovat keskenään pääosin samoja, mutta lomakkeet eriäviä. Tämä johtaa asiakkaiden eriarvoiseen asemaan Ohjaamojen välillä. Suostumuslomakkeissa asiakas hyväksyy ehdot henkilörekisteristä sekä tietojen luovutuksesta.

Asiakkaalta pyydettävän suostumuksen tarkastelua on syytä jakaa kahteen osaan:

1. varsinaisen rekisterinpitäjän kyseisen rekisterin käyttöön ja ylläpitoon
2. erikseen tietojen luovutuksiin.

Ensimmäinen kohta voidaan edelleen tarkastella kahdesta näkökulmasta:

- 1.1. kuinka hyvin suostumuksessa tai sopimuksessa kuvataan rekisterin käyttötarkoitukset, sekä rekisterinpitäjän velvollisuudet ja asiakkaan oikeudet.
- 1.2. mikä on asiakkaan asema suostumusta annettaessa.

Jälkimmäistä kohtaa lähestytään myöhemmin esimerkein.

Kohtaan 1.1. henkilötietojen **rekisterinpitäjänä velvollisuuksia** ovat:

- ü käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- ü käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- ü kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- ü kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden

- Ü päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- Ü säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.
- Ü Tietosuojaperiaatteita on noudatettava henkilötietojen käsittelyn kaikissa vaiheissa. Rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan, että se noudattaa tietosuojaperiaatteita.

Kohtaan 1.1. liittyen henkilökäsitelmissä olevan asiakkaan oikeuksia ovat:

- Ü tietää mitä henkilötietoja organisaatiolla on henkilöstä
- Ü tietää miten ja mihin tarkoitukseen henkilön tietoja käsitellään
- Ü pyytää virheellisten, epätarkkojen ja puutteellisten henkilötietojen korjaamista
- Ü pyytää henkilötietojen poistamista
- Ü vastustaa henkilötietojen käsittelyä
- Ü pyytää henkilötietojen käsittelyn rajoittamista
- Ü siirtää tiedot toiselle organisaatiolle
- Ü olla joutumatta perusteetta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.

Rekisterin käyttöä koskee myös erilliset säädökset. Jos alkuperäinen käsittelyperuste on ollut viranomaistehtävä tai yleinen etu, on kansallisella lainsäädännöllä tarkennettu henkilötietojen myöhempää käyttöä. Jos käyttöperusteena on asiakkaan suostumus (käyttötarkoitus ei-viranomaistehtävä) ja nuoren henkilötietoja käytetään neuvontaan ja ohjaukseen, johon osallistuminen nuorelle on vapaaehtoista, ei mahdollisesti kerättyjen henkilötietojen myöhemmälle käytössä ole palvelutapahtuman jälkeen perusteita vaan tiedot tulee lähtökohtaisesti poistaa (= siirtää pois aktiivikäytöstä). Tunnistettavia tietoja voidaan säilyttää kuitenkin esim. niin kauan, kuin henkilö voi tehdä käsittelyä koskevia vaatimuksia rekisterinpitäjälle (esim. 2 v.). Käsittelyperusteen lakattua tietoja on mahdollista käyttää ainoastaan arkistointiin, tutkimukseen ja tilastointiin. Näihinkin pääosin anonymisti tai tiedot pseudonymisoiden.

Asiakkaan asema suostumusta annettaessa – esimerkki nuorisolaista. Asiakkaan asemalle suostumusta annettaessa Ohjaamotoiminnassa voi hakea lainsäädännöllistä ja tulkinnallista vertailukohtaa esimerkiksi nuorisolaista ja etsivästä nuorisotyöstä. Nuorisolaissa on otettu kantaa myös henkilötietojen käsittelyn perusteisiin. Laissa korostetaan, että etsivä nuorisotyö perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen ja nuoren kanssa tehtävään yhteistyöhön. Edelleen todetaan, että etsivä nuorisotyö aloitetaan ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta. Nuoren suostumus on siis pitkälti myös etsivän nuorisotyön käsittelyperuste.

Etsivä nuorisotyö voidaan aloittaa myös muiden luovuttamien tietojen perusteella. Lain 11 §:ssä säädetään tietojen luovuttamisesta salassapitosäännösten estämättä etsivälle nuorisotyölle. Tietojen käsittely ei tällöin perustu suostumukseen. Tässä suhteessa etsivä nuorisotyö poikkeaa siis Ohjaamotyöstä, jolla ei ole lainsäädännöllistä asemaa. Luovutettavien henkilötietojen sisältö on määritelty lakiehdotuksessa täsmällisesti koskemaan nuoren yksilöinti- ja yhteystietoja. Niihin ei yleensä kohdistu salassapitoa, mutta ne voivat viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 24 §:n 1 momentin 31 kohdan perusteella olla yksittäistapauksessa salassa pidettäviä (ks. PeVL 25/2010 vp, s. 2/1). Perustuslakivaliokunta kiinnitti huomiota myös siihen, että nuorisolain 11 §:n 4 momentin mukaan nuorten kanssa toimivat rekisteröidyt yhdistykset, säätiöt tai muut nuorten harrastustoimintaa tarjoavat yhteisöt voivat myös alaikäisen nuoren huoltajan nimenomaisella suostumuksella ilmoittaa nuoren yksilöinti- ja yhteystiedot etsivälle nuorisotyölle.

Lain 12 §:ssä säädetään nuoren tietojen käsittelystä etsivässä nuorisotyössä. Pykälän 2 momentin mukaan tehtävien hoitamisessa saatuja nuorta koskevia tietoja saadaan luovuttaa edelleen toiselle viranomaiselle vain nuoren suostumuksella. Jos nuori on alaikäinen, myös hänen huoltajansa suostumus tarvitaan. Alaikäinen nuori voi kuitenkin kehitystään vastaavasti päättää itseään koskevien tietojen luovuttamisesta. Tiedot on hävitettävä heti, kun ne eivät ole välttämättömiä tehtävän hoitamiseksi.

Perustuslakivaliokunta on viitannut nuorisolakia koskevan hallituksen esityksen käsittelyn yhteydessä suostumusedellytystä arvioidessaan myös yleiseen tietosuojasetukseen. Lausunnossaan valiokunta toteaa, että tietosuojasetuksen 43 johdantokappaleen mukaan suostumuksen ei [--] pitäisi olla pätevä oikeudellinen peruste henkilötietojen käsittelylle sellaisessa erityistilanteessa, jossa rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välillä on selkeä epäsuhta. Tämä koskee johdantokappaleen mukaan erityisesti tilannetta, jossa rekisterinpitäjänä on viranomainen ja jossa on sen vuoksi epätodennäköistä, että suostumus on annettu vapaaehtoisesti kaikissa kyseiseen tilanteeseen liittyvissä olosuhteissa. (PeVL 42/2016 vp, s. 3-4)

Edellä viitatussa yleisessä tietosuojasetuksessa korostetaan suostumuksen nimenomaisuutta ja vapaaehtoisuutta. EU:n WP29 tietosuojaryhmä on julkaissut suuntaviivat suostumuksen käyttämisestä¹. Suuntaviivoissa tuodaan esiin, että viranomaisen toimiessa rekisterinpitäjänä, vallitsee usein ”vallan epätasapaino” eikä suostumus usein ole asianmukainen käsittelyperuste. Rekisteröidyn suostumuksella tarkoitetaan mitä tahansa vapaaehtoisia, yksilöityä, tietoista ja yksiselitteistä tahdonilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn antamalla

¹ Asetuksen 2016/679 mukaista suostumusta koskevat suuntaviivat, 28.11.2017, viimeksi tarkistettu ja hyväksytty 10.4.2018

suostumusta ilmaisevan lausuman tai toteuttamalla selkeästi suostumusta ilmaisevan toimen.

Suostumuksen käyttö voidaan jakaa paitsi itse varsinaisen rekisterinpitäjän käyttöön myös erikseen tietojen luovutuksiin. Edellä on tuotu esiin lainsäädäntöä, jossa on erikseen säädetty siitä, että tietojen luovutus voi perustua asiakkaan antamaan suostumukseen. Vaikka laissa on säädetty suostumuksen mahdollisuudesta, tulee tämänkin suostumuksen täyttää tietosuojasetuksen vaatimukset suostumukselle. Suostumus voidaan ja joissakin tilanteissa myös tulee pyytää erikseen eri käsittelytarkoituksiin, esim. erikseen henkilötietojen käsittelyyn ja tietojen edelleen luovutukseen. Suuntaviivoissa on korostettu sitä, että suostumuksen antamatta jättäminen ei saa johtaa siihen, että henkilöltä jäisi jotain palveluita saamatta.

6.3. Järjestelmän tietoturva- ja suojavaatimukset

Tarjouspyynnössä mainitaan tarpeesta tuottaa ratkaisuesitys Ohjaamojen yhteisestä asiakkuudenhallintajärjestelmästä. Sillä ei olisi liityntöjä mihinkään tällä hetkellä rakenteilla olevaan viranomaisjärjestelmään ja kyseessä voisi olla käytännönläheinen ja melko nopeasti käyttöönotettava järjestelmä.

Tältä kannalta ja edelliset alaluvut huomioon ottaen voidaan määritellä järjestelmälle tietoturvaan ja -suojaan liittyviä vaatimuksia. Ensinnäkin järjestelmässä käsiteltäisiin henkilötietoja, ja siitä muodostuisi henkilörekisteri. Koska kyse ei ole viranomaisjärjestelmästä, lupa tietojen keräämiseen edellä määriteltyjen ehtojen mukaisesti tulisi pyytää asiakkaalta. Iso osa tiedoista rekisterissä olisi mahdollisesti luonteeltaan arkaluonteisia eli joko tietosuojasetuksen 9 artiklan mukaisia erityisiä tietoja, kuten esimerkiksi etninen alkuperä, uskonnollinen vakaumus ja terveystiedot sekä julkisuuslain mukaan salassa pidettäviä henkilötietoja, kuten tiedot sosiaalihuollon tai työhallinnon henkilöasiakkaista ja saaduista sosiaalihuollon tai työhallinnon palveluista. Myös oppilashuoltoa ja esim. tieto oppilaan vapauttamisesta opetuksesta on salassa pidettävä samoin kuin tiedot henkilön vapaa-ajan toiminnasta kuten harrastuksista.

Tästä johtuen järjestelmän tietosuojaan ja -turvaan on kiinnitettävä erityistä huomioita. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän velvollisuus olisi toteuttaa riskiä vastaavaan turvallisuustason varmistamiseksi kaikki asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet nk. riskiperusteisesta lähestymistavasta lähtien. Esimerkiksi riskiä vähentävänä seikkana voidaan huomioida mm. se, että kyse olisi väliaikaisesta asiakkuudenhallintajärjestelmästä, jolla ei ole suoria liityntöjä mihinkään nyt rakenteilla oleviin järjestelmään. Toisaalta riskiä kasvattava seikka voi olla se, että rekisterissä käsiteltäisiin ainakin osittain myös arkaluonteisia tietoja ja että rekisteriin olisi pääsy useiden eri organisaatioiden henkilöillä tai saman organisaation eri yksiköillä.

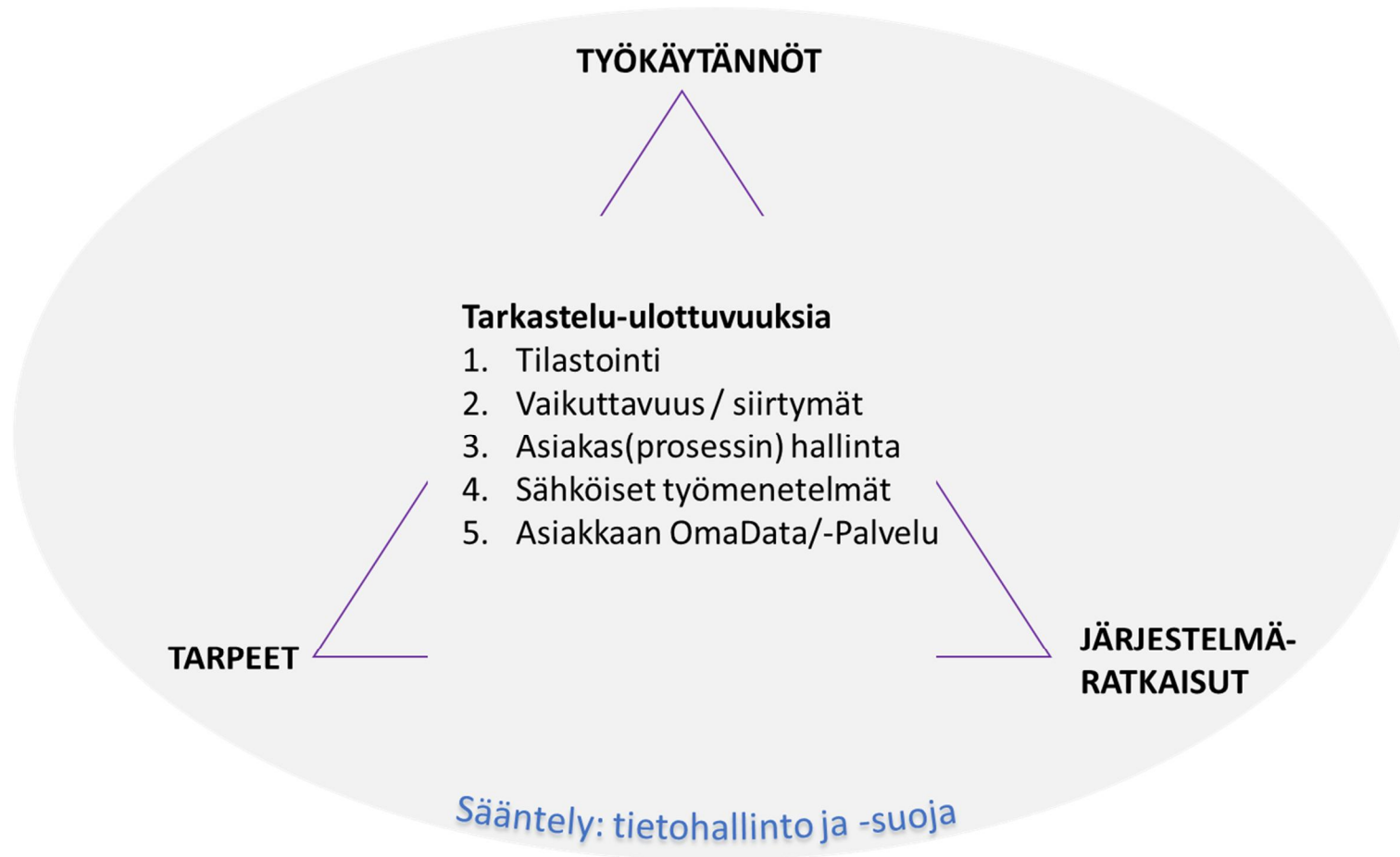
Järjestelmän tulisi siis toteuttaa tietosuoja-asetuksen vaatimat tekniset ja organisatoriset vaatimukset. Tietosuoja- ja myös tietoturvanäkökulmasta tulee arvioida ainakin seuraavat vaatimukset:

- ü **Suostumusten hallinta** – järjestelmään pitää pystyä kirjaamaan saadut henkilötietojen käsittelyä koskevat suostumukset ja suostumusten peruutukset
 - **Perustelut:** ainakin osaa järjestelmässä käsiteltävistä tiedoista käsiteltäisiin nuoren tai tämän vanhemman suostumukseen perustuen. Suostumus pitää olla nimenomainen ja sen olemassaolo tulee pystyä todentamaan. Sen poistaminen tulee olla mahdollista yhtä helposti kuin sen antaminen. Jos suostumus poistetaan, tulee henkilötietojen käsittely päättyä ja tiedot poistaa.
- ü mahdollisuus henkilötietojen **anonymisointiin** ja tarvittaessa **pseudonymisointiin ja salaukseen**
 - **Perustelut:** Ohjaamojen yksi tehtävä on tuottaa seurantatietoa valtakunnallisen, alueellisen ja paikallisen vaikuttavuuden arvioimiseksi. Tällaisia tietoja tulee voida kerätä ilman, että kenenkään henkilöllisyys paljastuu.
 - Mikäli asiakkuudenhallintajärjestelmään kirjataan myös tietosuoja-asetuksen 9 artiklan mukaisia erityisiä henkilötietoja, joita ovat esim. etninen alkuperä, uskonnollinen vakaumus ja terveystiedot, tulee tällaiset tiedot pystyä myös salaamaan esimerkiksi tietoja siirrettäessä organisaation ulkopuolelle. Salassa tulee pitää myös julkisuuslain 24 §:ssä salassa pidettäväksi säädetyt henkilötiedot kuten tiedot sosiaalihuollon tai työhallinnon henkilöasiakkaista ja saaduista sosiaalihuollon tai työhallinnon palveluista (arkaluonteisia henkilötietoja).
- ü **käyttöoikeuksien hallinta** – käyttöoikeuksien on oltava henkilökohtaisia ja ne on suojattava salasanoin.
 - **Perustelut:** henkilötietojen käsittely tulee rajata vain henkilöihin, joiden työtehtäviin konkreettisesti kuuluu nuorten palvelu.
 - käyttöoikeus tulee olla rajattavissa vain tiettyihin tietoihin; esim. joku tarvitsee vain tiedon siitä, että nuori on rekisterissä (nimi, yhteystiedot); joku muu puolestaan tarvitsee myös taustatietoja nuoren tilanteesta; terveystietoja saa päästä näkemään vain terveydenhuollon henkilökunta; jne.
- ü mahdollistettava **käytönvalvonnan**
 - **Perustelut:** liittyy rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuuteen. Jälkikäteen oltava todennettavissa, että henkilötietoja ei ole käsitelty esim. käyttötarkoituksen vastaisesti.
 - järjestelmän lokitukset oltava kunnossa (arvioitava erikseen, mitä tarkalleen ottaen on syytä pystyä todentamaan, esim. kirjautuminen,

henkilötietojen käyttö (miten), järjestelmänvalvojan käytön seuraaminen, lokien muuttamisen ja poistamisen esto.

- ü muut tekniset toimet, kuten varmuuskopiointi, tietoturvapäivitykset, tietojen palauttaminen (toipumissuunnitelma).

Liite 1. Selvityksen tarkastelunäkökulmat



Liite 2: Tietojärjestelmäratkaisun yleiskuvaus



Liite 3: Ohjaamokartoituksen kysymysteemat

1. Miten Ohjaamossa

1.1. Tilastoidaan asiakkaat

- 1.1.1. miten tieto kootaan
- 1.1.2. hyvät puolet nykykäytännössä
- 1.1.3. mitkä ovat kehitystarpeet nykyisessä järjestelmässä
- 1.1.4. kehitystarpeet tilastoinnissa Ohjaamoissa yleisesti

1.2. Todennetaan vaikuttavuutta,

- 1.2.1. millä välineillä,
- 1.2.2. millä työkäytännöillä,
- 1.2.3. luokittelu on olemassa, käytetäänkö sitä? Miten? Onko kehitetty omaa luokittelua?
- 1.2.4. hyvät puolet vaikuttavuuden seurannan nykykäytännössä?
- 1.2.5. Mitkä kehitystarpeet nykyisessä käytännössä/järjestelmässä?
- 1.2.6. Mitkä ovat vaikuttavuuden seurannan kehitystarpeet Ohjaamoissa yleisesti?

1.3. Hallitaan asiakasprosessia,

- 1.3.1. millä omilla välineillä
 👉 viranomaisjärjestelmistä oma kysymys myöhemmin
- 1.3.2. mitkä ovat järjestelmiin liittyvät työkäytännöt
- 1.3.3. nykyisten järjestelmien hyvät puolet
- 1.3.4. Mitkä ovat kehitystarpeet nykyisissä järjestelmässä?
- 1.3.5. Mitkä ovat kehitystarpeet asiakasprosessin hallinnassa Ohjaamoissa yleisesti

1.4. Mitkä ovat asiakas(palvelu)työn sähköiset (metodiset) välineet?

(tähän annettiin esimerkeiksi mm. kompassi, 3x10d ja vastaavat)

- 1.4.1. Mitkä ovat käytettyjen järjestelmien hyvät puolet
- 1.4.2. Mitkä ovat tarpeet näiden osalta

1.5. Asiakkaan omien valmiuksien kehittyminen (omapalvelut ja omadata)

- 1.5.1. Onko näitä tunnistettavissa (esim. erillisinä, tai nykyisten järjestelmien ominaisuuksina)
- 1.5.2. Mitä näkemyksiä ja kehitystarpeita nähdään?



Liite 3: Ohjaamokartoituksen kysymysteemat

2. Miten viranomaisjärjestelmät toimivat Ohjaamossa?

keskustelu rajattiin asioihin, jotka Ohjaamoissa on toteutettu ominaisina työkäytäntöinä.

2.1. URA/ työkäytännöt

2.2. Sosterin järjestelmät / työkäytännöt

2.3. TYPPI /työkäytännöt

2.4. NT-Typpi (jos käytössä) / työkäytännöt

2.5. Onko muita

2.6. Onko epävirallisia työkäytäntöjä, joilla ratkaistu järjestelmien kankeutta ja tiedonkulun ongelmia.

2.7. Mitä kehitystarpeita nähdään näiden osalta?

3. Onko/miten asiakasluokittelua, palveluprosesseja tai palveluita on kehitetty tietojärjestelmiä tukeviksi? Esimerkkinä annettiin mm. asiakasluokittelu, prosessien mukauttaminen tai palveluiden kehittäminen tietojärjestelmälähtöisemmiksi/-ehtoisiksi erityisesti asiakashallinnan ja vaikuttavuuden näkökulmista

4. Kuinka hyvin Ohjaamoissa tietosuojakysymykset tiedossa/tiedostettu ja huomioitu?

5. Mitä järjestelmiä kannattaisi vertailla?

Tilastointiin, vaikuttavuuden/siirtymien todentamiseen, asiakashallintaan, työkäytäntöihin ja omadataa liittyen

6. Mihin ydintarpeisiin pitäisi uutta/ yhteistä järjestelmää painottaa?

6.1.1. Käyntitilastointi?

6.1.2. Vaikuttavuus?

6.1.3. Asiakashallinta

6.1.4. Työmenetelmät

6.1.5. Omadata/Omapalvelu

7. Palaute haastattelusta

Miten haastattelu toimi, oliko ymmärrettävä? Puuttuiko joku kysymys, Mitä muuta evästyistä haluaa antaa?

