

Verkkokonsulttien työkokous 28.5.2018

Paikalla: Kaisa Kostamo-Pääkkö, Jari Harju, Asta Niskala, Anja Karvonen-Kälkälä, Tuula Lautala, Nina Peronius, Pia Yliräisänen-Seppänen, Maria Martin, Pirkko Jänntti, Inga Mukku, Eija Halonen ja Anne Kautto

Työkokouksen avaus ja konsulttien kuulumiset

Sosiaalikallegan ammattilaiskonsultaatiot ja kansalaisneuvonnat, puolivuotiskatsaus

Kehitysohjaaja Kaisa Kostamo-Pääkkö, Poske

- Verkkokonsultaatiokysymykset 28.11.2017-28.5.2018 (13 kpl):
 - Lastensuojelu 10 kpl
 - Vammaispalvelu 2 kpl
 - Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki 1 kpl
- Kansalaisneuvonnan kysymykset 28.11.2017-28.5.2018 (17 kpl)
 - Apua päihdehuoliin 1 kpl
 - Neuvoja toimeentulotukeen 2 kpl
 - Pyydä palveluohjausta 1 kpl
 - Yetveysneuvonta 2 kpl
 - Tukea tupakoinnin lopettamiseen 1 kpl
 - Kysy lasten oikeuksista ja lastensuojelusta 7 kpl
 - Kysy vammaispalvelusta 3 kpl
- Tilastointi muuttunut. Emme saa enää samantyyppistä tilastointia tehtyä kuin aiemmin esim. otsikkotasoisesti ei saa ulos kysymysjonojen tilastointia.
 - Muutamme lomakkeet uusille pohjille, jotta saamme tilastoinnin jatkossa.
- Käykää tarkistamassa, että heräteviesteissä on valittuna, mihin herätteet haluaa (tekstiviesti/sähköposti)
 - Muistion lopussa kuvallinen ohje heräteviestien aktivoimisesta
- Muita muutoksia:
 - Anja Karvonen-Kälkälä lisättiin **vammaispalveluiden** vastaajaksi konsultaatioon ja yleisen neuvonnan puolelle
 - Jari Harjun toimipaikka muutettiin vastaamaan nykyistä (Lähisuhde- ja väkivaltatyön avopalvelu)

Keskustelua:

- Esim. vanhuspuolelle tullut todella vähän kysymyksiä, onko Ikäosaamiskeskus ja paikallisesti kehitetyt palveluohjauksen käytännöt muuttaneet kysymyskanavia?
- Länsi-Pohjan seniorineuvonnasta kokemuksia, että omaiset suurin ryhmä, jotka ottavat yhteyttä ja suurin osa yhteydenotoista tulee puhelimitse
- Vastaamaton vammaispalvelun kysymys, **Maria koostaa vastauksen!**
- Palveluohjaus ja -neuvonta pilotit, mitä menossa. Esim. LAPE-hankkeessa eri kuntien kanssa työstyetty paljon useita palveluita. Kunnat eivät vielä valmiita kuntaa laajempiin palveluihin. Seutukunnallisesti on työstyetty Länsi-Pohjan seniorineuvontaa, Kemi, Keminmaa, Tornio, Simo ja Ylitornio mukana siinä.
- Miten neuvonta ja ohjaus tulevat rakentumaan maakunnan sote-palveluissa, tulee vaikuttamaan myös virtusta löytyviin neuvontapalveluihin. Rakentuvatko neuvonnat ja ohjaukset alueellisesti vai substanssikohtaisesti, tms.

- Ei-akuutti hätätilanne: 116117 -numeroon soitto, esim. sellainen tarve, että tarvitsee vaikka ajan jonnekin terveyspalveluihin. Maakunnalliseksi palveluksi tulossa?
- Suomi.fi-palvelutietovarannosta puuttuu vielä esimerkiksi järjestöjen palvelut.
- Yhteiskunnallisen paikkansa ottava sosiaalityö -julkaisu tulossa!

Tietoisku EU:n tietosuojasetuksesta

Projektipäällikkö Marjo Orava, Socom Oy

Keskustelua tietosuojasta

Diaesitys lähetetään osallistujille

- Rekisteröitävän täytyy tietää, mitä tietoa hänestä on kerätty ja mihin niitä käytetään.
 - Tietosuojavaltuutetun toimistolta tiivistetty materiaali.
 - Sähköpostiosoitelstat eivät ole henkilötietoja, jos eivät sisällä muuta tietoa
 - Nimi, osoite, puhelinnumero, auton rekisterinumero ovat sellaisia, mistä rekisteri muodostuu. Eli tieto, jonka perusteella pienellä vaivalla voi löytää henkilön tunnistamiseen johtavat tiedot.
 - Rekisteröidyn suostumus pyydettyä tai henkilötietojen käsittelyyn pitää olla oikeusperuste
 - Henkilötietojen tietoturvaloukkaus (tietoja tuhoutuu tai niitä joutuu kolmannen osapuolen tiedoksi) uusi asia. Näistä tulee jatkossa ilmoittaa sekä tietosuojavaltuutetun toimistolle että henkilölle, jonka tiedoista on kyse.
<https://tietosuoja.fi/tietoturvaloukkaukset>
 - Käsittelyn tulee olla lainmukaista, kohtuullista ja läpinäkyvää.
 - **Lisää webropoleihin teksti: ”Ilmoittautumalla tähän tilaisuuteen annat suostumuksesi, että henkilötietojasi käsitellään tämän tapahtuman järjestämiseksi.”**
 - Muu velvoittava lainsäädäntö ajaa tämän EU:n tietosuojasetuksen yli.
 - Rekisteriseloste oltava.
 - Arkaluontoisen tiedon ja henkilötunnuksen käsittely on kielletty, ellei suostumusta ole annettu
 - Uutta: riskien arvioiminen – jokaisessa organisaatiossa tulee arvioida riskit. Esim. urheiluseurat: ilmoittautumisten vastaanotto sähköpostilla. Jos muuta järkevämpää tapaa ei ole, se on sallittua, kun tämä on huomioitu.
 - ks. nettisivut Tietosuojavaltuutetun toimisto <https://tietosuoja.fi/etusivu>
 - Mallipohjat rekisteriselosteesta (pitää olla aina) ja tietosuojaselosteesta (jos kerää tietoja vain verkkopalvelun, esim. webropol kautta).

Miten EU:n tietosuojasetus vaikuttaa sähköisiin neuvontapalveluihin?

Tuotepäällikkö Jani Mallila, CSAM Health Oy

- CSAMHealth Oy (entinen Mawell) toteuttaa mm. verkkoneuvonnan ja –konsultaation
- Järjestelmä on EU-tietosuojasetusten mukainen.
- CSAM Health tekee sopimuksen, jossa näkyy molempien osapuolien sovittu tietosuojakäytäntö

Virtu.fi -palvelun kehityssuunnat

Erityisasiantuntija Pia Yliräisänen-Seppänen, Poske, virtu.fi – sähköiset sote-palvelut maakunnan markkinoille

- Uusi hanke alkanut, rahoitus saatu Lapin liiton EAKR-Lapin liiton Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 – Suomen rakennerahasto-ohjelmasta vuoden 2020 loppuun.
 - o Hankkeessa kehitetään pk-yritysten ja muiden sote-palveluiden tuottajien valmiuksia hyödyntää digitalisaatiota sote- palveluiden kehittämisessä ja vastata sote-uudistuksen tuomiin muutoksiin. Lisäksi muokataan ja laajennetaan virtu.fi-palveluportaalia.
- Uusi palveluita virtu.fi –palveluissa:
 - o Monikanavaiset palvelut esim Seniorineuvonta ja Rovaniemen sosiaalipalveluiden neuvonta. Käytössä mm. chat, puhelin, verkkoneuvonta, videochat
 - o Chat, joka on tarkoitettu yleiseen neuvontaan. Siihen ei tunnistauduta
 - Näyttäisi olevan tarvetta myös chat-palvelulle, johon voi tarvittaessa tunnistaudua
- Huoli-ilmoitus ikäihmisestä: esim. Kemiin voi täyttää tällaisen lomakkeen kirjautumattomana käyttäjänä (tällä hetkellä käytössä Kemissä, Torniossa ja Keminmaassa)
- Yhteydenottopyyntöjä käytössä useissa kunnissa esim. Ranuan Sähköinen yhteydenotto lapsiperheiden kotipalveluun
- Puolesta asiointi tulossa laajemmin käyttöön, nyt on aloitettu lasten terveysterveystietopalveluista.
- Tukipuhelin! Edelleen virtun tukeen liittyen voi olla yhteydessä suoraan Maaritiin, Mariaan ja Piaan, mutta lisäksi on käytettävissä ”päivystyspuhelin”, jonka numero on 0406685863 ja sähköpostiosoite, johon virttuun liittyvät tukipyynnöt voi lähettää keskitetysti: tuki@poskelappi.fi

Mawell S7 eKollega - Mozilla Firefox

https://www.sosiaalijaterveyspalvelut.fi/netnurse/main?userId=5479&userIdType=S7&mode=normal&mo... 90%

eKollega Hae asiakas hetu Hae Pia Yliraisänen-Seppänen Paikalla Kirjautu ulos

Työlista 9 **Asetukset** Ammattilaisviestintä

Näytä kaikki vastaamattomat

+ Hakehdot

Tila	Päivämäärä	Nro	Aihe	Tapahtuma	Jono	Kommentit
53 päivää	15.03.2018	114	Avainmittarilomake (Jaana Ilmasti)	Vastaamaton	poske_palaute	
44 päivää	29.03.2018	115	Avainmittarilomake (Jaana Ilmasti)			
38 päivää	05.04.2018	116	Avainmittarilomake (Jaana Ilmasti)			
32 päivää	13.04.2018	1	Tiedonkeruu palveluneuvonnan pilotista			
27 päivää	23.04.2018	117	Avainmittarilomake (Kirsti Pöyliö)			
27 päivää	23.04.2018	118	Avainmittarilomake (Kirsti Pöyliö)			
22 päivää	27.04.2018	391	Tiedonsiirtolomake terveyskeskukseen			
16 päivää	08.05.2018	119	Avainmittarilomake (Kirsti Pöyliö)			
11 päivää	14.05.2018	120	Avainmittarilomake (Kirsti Pöyliö)			
lisätietoja pyydetty 33 päivää sitten	03.04.2018	387	Yhteydenottopyyntö Rovaniemen sosiaali Ilmasti (#user.id.finnish-pid#)			

Näytä 5 10 20 riviä/sivu

Palautteet Tilastot Lomakkeet Lomaketilastointi

eKollega Työlista 9 **Asetukset** Ammattilaisviestintä

Näytettävät sarakkeet

Tila
 Päivämäärä
 Lähettäjä
 Nro
 Viestejä
 Jono
 Alhe
 Tapahtuma

Kommentit 1

Kommentista näytetään enintään 90 merkkiä

Tallenna

Omat vastausjonot ja herätteet

Jono	Tekstiviesti	Sähköposti
poske_testijono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poske_palaute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lshp_at_testi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anon_at_palveluneuv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anon_at_palveluneuv_saam	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
anon_at_palveluneuv_kittila	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Saapuneet ammattilaisviestit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sähköpostiosoite pia.yliraisanen-seppan

Matkapuhelinnumero 0401473371

Tallenna

Heiteviestien aktivoiminen

1. Kirjautu eKollegaan
2. Klikkaa Asetukset-välilehti auki
3. Avaa Omat vastausjonot ja herätteet
4. Laita ruksit Tekstiviesti ja/tai Sähköposti -kohtaan
5. Tarkista oma sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero
6. Tallenna tiedot