



16.06.2014

Stj/1

§ 14

Toimeentulotuen sähköinen asiointi

HEL 2014-007410 T 00 01 04 00

Päätös

Kaupunginhallituksen tietotekniikkajaosto päätti merkitä tiedoksi toimeentulotuen sähköisen asioinnin tilannekatsauksen.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Laura Rätty

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Toimeentulotuen sähköinen asiointi on toteutettu sosiaali- ja terveysviraston käytössä olevaan asiakastyön tietojärjestelmään (ATJ) kaupungin arkkitehtuurilinjausten mukaisesti siten, että asiointi tapahtuu kaupungin asiointiportaalin hel.fi asiointitilin kautta.

Sosiaali- ja terveysviraston sosiaalihuollon keskeinen asiakastyön tietojärjestelmä ATJ on ollut käytössä vuodesta 1989 ja sen käyttö on laajentunut eri palveluihin 1990-luvulla. 2000-luvulla toteutettiin lainsäädännön, organisaatiouudistusten ja toiminnan muutosten edellyttämät välttämättömät muutokset. Lisäksi järjestelmän käyttöliittymä siirrettiin selainpohjaiseksi käytettävyyden parantamiseksi. Järjestelmän perustoimintoja ei ole olennaisesti muutettu. Vuonna 2010 on jouduttu uudistamaan väestötietojen käsittely, koska edellisen liittymän tuki lopetettiin. Järjestelmä on Helsingille räätälöity ja sen toimittaja on CGI Oy.

Sosiaali- ja terveysviraston ns. APSA-hanke (aikuisten palvelujen sähköinen asiointi) käsittää toimeentulotuen sähköisen asioinnin, hakemuskäsittelyn ja asiakirjahallinnan. Tämä hankekokonaisuus on käynnistetty sosiaalilautakunnan päätöksellä 16.8.2011 § 308, kaupungin hankehallinnassa hankekorttina SOTE0028.

Hankkeen määrittely-, suunnittelu- ja toteutusprojektit ovat valmistuneet aikavälillä 8/2011 - 11/2013. Hankkeessa on toteutettu seuraavat



toiminnallisuudet sosiaali- ja terveystieteissä käytössä olevaan ATJ-tietojärjestelmään:

- toimeentulotuen sähköinen hakeminen
- sähköisesti saapuneen hakemuksen käsittelyn tilan välitys hakijan asiointitilille
- työntekijöiden uudet toiminnallisuudet mm. sähköisten hakemusten vastaanotto, työjonot, asiakirjahallinta, uudistettu tulostusratkaisu, skannaus
- toiminnallisuuksien integrointi nykyiseen ATJ-järjestelmään.

Toteutetut toiminnallisuudet ovat automatisoineet nykyistä toimeentulotukiprosessia. Hakemusten käsittely (valmistelu, päätöksenteko, tiedoksianto) on samanlainen riippumatta siitä, tuleeko hakemus sähköisenä, manuaalisena tai suullisesti. Sähköisten hakemusten myötä hakemusten käsittelyaika lyhenee toiminnan vakiintuessa. Turhia työvaiheita voidaan vähentää esim. skannaamalla asiakirjoja. Sähköinen asiakirja-arkisto vähentää manuaalisen arkistoinnin tehtäviä ja tilantarvetta. Nämä automatisoinnit mahdollistavat myös sen, että asiakasmäärien noustessa voidaan selvittää ilman lisäresursseja.

Sähköisen asiointin ratkaisua pilotoitiin Haagan palvelualueella 21.11. - 19.12.2013. Haagan palvelualue on jatkanut ATJnet-sovelluksen (virkailijan sovellus, jolla hakemukset käsitellään) käyttöä 14.12.2013 lukien.

Perhe- ja sosiaalipalvelut -osasto päätti 4.3.2014 toimeentulotuen sähköisen hakemisen (ATJ eAsiointi) ja ATJnet-sovelluksen vaiheittaisesta käyttöönotosta. eAsiointi, eli sähköisen toimeentulotuen hakemuksen käyttö, avattiin haagalaisille asiakkaille 8.4.2014. Muiden toimeentulotuen palvelualueiden käyttöönotto tapahtuu toukokuun ja lokakuun 2014 välisenä aikana.

Tietojärjestelmäauditoinnissa (riippumaton, ulkopuolinen auditointi, 3/2014) ei tunnistettu käyttöönottoa vaarantavia merkittäviä riskejä ja ratkaisun nähtiin tarjoavan elinkaarta ja tukea vuosiksi eteenpäin. Keskeiseksi uhaksi arvioitiin kehitystyön päällekkäisyys, mikä aiheutuu toimeentulotukiasioiden muuttumisesta valtakunnalliseksi palveluksi.

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta on (3.6.2014) päättänyt toimeentulotuen sähköisen asiointin, hakemuskäsittelyn ja asiakirjahallinnan ylläpito- ja käyttöpalvelun hankinnasta määräajaksi 1.7.2014 - 31.12.2016. Määräaikaisuus johtuu seuraavista syistä:



- HUS ja pääkaupunkiseudun kuntien yhteisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän Apotin hankinta on parhaillaan käynnissä. Apotin käyttöönottovuodeksi tavoitellaan vuotta 2017. Tällä hetkellä ei ole tiedossa, milloin ja mistä toiminnoista käyttöönotto alkaa Helsingissä. Ei myöskään ole tiedossa, kuinka laajasti Apotti korvaa sosiaalihuollon nykyisiä järjestelmiä.

- Perustoimeentulotukiasioiden käsittely siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta. Harkinnanvarainen toimeentulotuki jää kuntien tehtäväksi, joten tämän palvelun hoitamista varten tarvitaan järjestelmä. Kela on arvioinut, että kunnat voisivat käyttää Kelan järjestelmää myös harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittelyyn. Vielä ei ole mahdollista arvioida tämän ratkaisun käyttökelpoisuutta.

- Kansallinen sosiaali- ja terveystietojärjestelmän kehittäminen vaikuttuksineen tulee lausuntokierrokselle hallituksen esityksenä kesällä 2014

Edellä mainituista syistä koko järjestelmän laajuus ja sisältö on arvioitava uudelleen vuonna 2015.

ATJ:n ohjelmistot ovat CGI Suomi Oy:n yksinoikeudella suojattuja. Ylläpitopalvelut edellyttävät pääsyä suojattuihin ohjelmistoihin. Käyttöpalvelu tulee osaksi nykyisen ATJ-järjestelmän käyttöpalvelua.

Ratkaisun kokonaisarkkitehtuurissa on otettu huomioon se, että palvelukokonaisuus yhdessä teknisen alustan ja toteutustavan kanssa mahdollistavat mm. olemassa olevien järjestelmien integroimisen ATJ-arkkitehtuuriin ja ATJ:n rajapintojen hyödyntämisen integraatiopalvelujen avulla. Toimeentulotuen hakemuskäsittely ja sähköinen hakeminen on mahdollista integroida toisiin järjestelmiin.

Toimeentulotuen sähköisen asiointin ja hakemuskäsittelyn toteutuksen kustannukset ovat olleet 1,82 milj. euroa, ylläpito- ja tukimaksut ovat sähköisen asiointin, hakemuskäsittelyn ja asiakirjahallinnan osalta noin 650 000 euroa vuodessa. Asiakirjahallinnan ratkaisua tullaan käyttämään muiden asiakasryhmien asiakastulosteiden uudistushankkeessa. Hanketta käynnistettäessä vuonna 2011 lasketun kustannus-tuottoanalyysin mukaisesti hankinnan takaisinmaksuaika ylläpitokustannuksineen oli hieman yli kaksi vuotta. Hanke päättyy lokakuussa 2014 sen jälkeen kun käyttöönotto on viety loppuun.

Sosiaali- ja terveystointa johtava apulaiskaupunginjohtaja Laura Rätty esittelee toimeentulotuen sähköisen asiointin tilannekatsauksen.

Esittelijä

apulaiskaupunginjohtaja
Laura Rätty



16.06.2014

Stj/1

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Tiedoksi: Muutoksenhakukielto, valmistelu

Sosiaali- ja terveysvirasto
Tietotekniikka- ja viestintäosasto