

Digitaidot haltuun työyhteisönä

Ylitornion seurakunnan sähköiset toimintamallit

19.9.2024



Toimintaympäristö



- Ylitornion seurakunta toimii Tornionjokilaaksossa, tuottaa palveluita Pellon ja Kolarin seurakuntiin (10/2024 saakka)
- Kolme itsenäistä seurakuntaa
 - Ylitornio, Pello ja Kolari
- 3 000 jäsenen seurakuntia
- Jokaisella seurakunnalla on jotain ainutlaatuista erilaista ja hyvää, jota omassa työssä on huomioitava
- Talouspäällikkönä Ylitornion seurakunnassa ja talouspäällikön tehtävissä Pellon ja Kolarin seurakunnissa
- Talous- ja henkilöstöpalvelut; talouspäällikkö ja –sihteeri
- Jokaisessa seurakunnassa asiakaspalvelija, 25 %-100 % työajalla
- Suntioiden / seurakuntamestarien laaja tehtäväkenttä
 - Hautaustoimi, kiinteistöjen hoito, kirkollisien toimituksien avustavat tehtävät

- Pienen seurakunnan talouspäällikkönä vastuualue on laaja,
 - Talous, hallinto, henkilöstöhallinto, tiedotustoiminta, hautaustoimi, kiinteistöt
- Ajanpuute pakottaa keksimään keinoja, olemaan kehityksen veturi
- Niukkenevat määrärahat ohjaavat, jopa pakottavat tuottavampaan ja tehokkaampaan toimintaan
 - Rekrytoinnin haasteet ja erityiset vain seurakunnassa tehtävää työtä koskevat perehdyttämistoimet (hautaustoimi, asiakaspalvelu, Kipa yhteistyö)
 - Henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi on tärkeää, että on yhtenäiset toimintamallit ja prosessit olisi useammassa seurakunnassa
 - Riskinhallinta, tieto jaettua
- Sähköiset toimintamallit mahdollistavat tiedonhallinnan, tietosuojan ja -turvan sekä niiden kehittämisen
- Tavoitteena hyödyntää ohjelmistot mahdollisimman laajasti, toimimalla luovasti ja kehittämällä ohjelmistojen ominaisuuksia ja toimintamalleja.
 - Kehitystyötä on tehty ilman hautaustoimen erityisohjelmistoja
 - Tällä hetkellä odotamme käyttäjäkokemuksia Vitec Katrinan hautaustoimen ohjelmistosta.

Vitec Katrina



Vitec Katrina ja Ylitornion seurakunta kehitystyö 2018 - 2024

1

2018

- Ohjelma hankittu, mutta ei hyödynnetty
- Strategia: tiedon hallinta ja hyödyntäminen

2

2018 -2019

- Tarpeiden tunnistaminen seurakunnassa
- Kehitysyhteistyö ja strateginen kumppanuus: Vitec Katrina –Ylitornion seurakunta

3

2018

- Asiakaspalvelun kehittäminen => toimituslomakkeisto
- (2024 asiakasportaali)

4

2019

- Kolehittiedon, käteisen rahan ja korttimaksu tiedon käsittely ja valvonta
- Vainajatietojen integrointi jumalanpalvelussuunnitelmaan

Vitec Katrina ja Ylitornion seurakunta kehitystyö 2018 - 2024



1

2020

- Kirkkohallituksen A8 tilastotiedot suoraan Vitec Katrinasta
- Suntiolle työlistaus peruskunnostuksista
- Ovien sähköisen avaustiedon hallinta
- Sähköinen työaikasunnittelun ja - seurannan käyttöönotto

2

2021 - 2022

- Tilanvaraus majoitusliiketoimintaa varten, alv
- Verkkokauppa
- Verkkokauppa myös alv-liiketoimintaan Kolarin seurakuntaan

3

2023

- Sähköinen ilmoittautuminen käyttöön kaikkiin tapahtumiin
- Verkkokauppa hyödynnetään kaikissa maksullisissa tapahtumissa
- Tietosuoja ja tietoturva-asiat

4

2024 - 2025

- Asiakasportaalin käyttöönotto
- Mobilpay - keräys



Asiakaspalvelun kehittäminen Vitec Katrinan ja Thereforen avulla

Tavoitteet

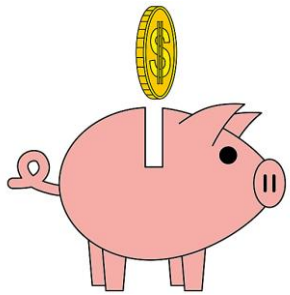
- Asiakaspalvelun laadun parantaminen**
- Hallittu asiakaspalvelutilanne sekä lähipalveluna että puhelimitse/ sähköpostitse (2024 sähköisesti 24/7)
- Tiedon hallinta ja henkilöstöllä aina oikea tieto käytettävissä**
- Työajan säästäminen
- Perehdyttämisen helpottaminen
- Ohjelma muodostaa sähköiset säilytettävät/ arkistoitavat asiakirjat
- Sähköinen allekirjoitus on mahdollista (as.palvelijan tiedot automaattisesti)

Toteutus 2018 ->

- Luotiin Vitec Katrinan toimesta toiveemme mukaiset **toimituslomakkeet**
 - Hautaansiunaaminen
 - Arkun/ Uurnan, tuhkan laskeminen
 - Avioliittoon liittyvät varauslomakkeet
 - Kastetilaisuuteen liittyvät varauslomakkeet
- Lomakkeet toimivat **varausvahvistuksina** ja hautauksen jälkeen sisältävät kaiken hautaukseen liittyvän tiedon
 - Säilytetään, arkistoidaan sähköisesti, lähetetään asiakkaalle
- Vahvistetaan yhteyshenkilön sähköpostikuittauksella**
 - Lomake mahdollistaa tarvittaessa **sähköisen allekirjoituksen** vahvalla tunnistamisella
- Mobiilikäyttömahdollisuus**



- Therefore ja haudanhoitorahaston**



Kolehtien, käteisen rahan ja korttimaksutiedon hallinta Vitec Katrinan avulla

Tavoitteet

- Laadun ja oikeellisuuden varmistaminen
- Vastuun jakaminen ja sen helpottaminen**
- Sisäisen tarkastusprosessin kehittäminen**
- Käteisestä rahasta luopumisen edistäminen**
- Työajan säästäminen
- Perehdyttämisen helpottaminen

Toteutus 2019>

- Luotiin Vitec Katrinan toimesta toiveemme mukaiset **kentät varaustoimintoihin**
- Sisäinen valvonta huomioituna** (tiedon käsittelijän lokitus näkyväksi)
- Hankittiin korttipäätteitä
- Opastettiin henkilökunta kirjaamaan tiedot Vitec Katrinaan.**
- Käteisen rahan käsittelyssä tulee useita tarkastuspisteitä, jotka lokittuvat kirjaajan mukaan.



- Mobilpay - tavoitteena 2024 - 2025**



Hautaustoimeen ja vainajaan liittyvien asiakirjojen käsitleminen Katrina, verkkosivut, VismaSign ja tietojen tallennusjärjestelmä **Therefore**

Toteutus 2019 ->

Tavoitteet

- Oikea tieto oikeaan aikaan**
- Oikea tieto Kiitoksesta vainajan omaisille
- Työajan säästäminen
- Perehdyttämisen helpottaminen
- Hautaustoimen asiakirjojen helpon saavutettavuuden ja täyttämisen mahdollistaminen**
- Luotiin Vitec Katrinan toimesta toiveemme mukaiset **automaatiot**
- Hautausvaraukset, joista muodostuu Jumalanpalvelukseen tietoa, siirtyvät omaisten haluamalle päivälle jumalanpalvelukseen papeille tiedoksi
- Verkkosivuilla sähköiset lomakkeet** hautaustoimen eri asioihin ilman tulostamista -> seurakunta saa lomakkeet järjestelmien kautta
- Tarpeelliset asiakirjat säilytetään Thereforessa**
- 2023 hautaustoimen ja tilanvarauksien **laskutus Katrinasta**



Raportointien kehittäminen Vitec Katrinan avulla

Tavoitteet

- Parempi ja selkeämpi tiedonhallinta
- Kirkkohallituksen A8 tilastolomakkeen tietojen raportointi
- Suntion peruskunnostustöiden raportti
- Laadun takaaminen, ei unohduksia
- Työajan säästäminen
- Perehdyttämisen helpottaminen

Toteutus 2020 ->

- Luotiin Vitec Katrinan toimesta toiveemme mukaiset **automaatiot**
- Henkilöstölle ohjaus** toimintojen käyttämiseen

Luovasti käyttöön otettu ilmoittautuminen verkkokauppatoimintona Vitec Katrinan avulla

Toteutus 2021 ->

Tavoitteet

- 24/7 sähköinen palvelumahdollisuus**
 - Asiakkaan vahvistama tilaus
 - Valmis sopimusvahvistus asiakkaalle
 - Työajan säästäminen
 - Perehdyttämisen helpottaminen
 - Henkilötietojen laadukkaampi hallinta
- Luotiin ilmoitusosiota käyttäen verkkokauppa**
 - Haudanhoitorahaston palveluihin
 - Hautauspalvelun lisäpalveluihin
 - Konserttitilaisuuksien väliaikatarjoiluihin
 - Rippikoulut, leirit, retket
 - Käytetään ilmoittautumisosaa myös tavanomaisessa käytössä
 - Henkilötietojen käsittely hallinnassa, **tietosuoja**
 - Haudan haltijatietojen kerääminen aloitettu 7/2024 ja ajatuksen hautojen jatkoaika laittaa verkkokauppaan... tämä vielä vaiheessa, miten onnistuu.



Varausvahvistukset majoitus- ja liiketoimintakäytössä Vitec Katrinan avulla

Tavoitteet

- Oikea ja sitova varaustieto
- Valmis varausvahvistus asiakkaalle
- Työajan säästäminen
- Perehdyttämisen helpottaminen
- Laskutuksen perusteet varaukselta

Toteutus 2022 ->

- Luotiin Vitec Katrinan toimesta toiveemme mukaiset **lomakkeet**
- Verkkokauppa**



Tilojen kalenterin luova käyttäminen

Tavoitteet

- Mahdollisimman paljon tapahtuman tietoa tapahtuman varaukseen
- Oikea tieto käyttäjille
- Ohjelmaa käyttää kaikki = > kaikkien tarvitsemat tiedot laajasti Vitec Katrinaan
- Ei paperille tulostamista
- Tilojen käyttäjätilastot helposti

Toteutus 2021 ->

- Päätös, kaikki varaukset Katrinaan, jolloin on itse varattu, varaa jonkun toisen työntekijän tai omia tiloja on käytössä
- Tiedotussivuston tiedot Katrinassa
- Ovien etäavauksen tiedot Katrinassa



Työaikaseuranta ja työaika-autonomia Vitec Katrinan avulla

Tavoitteet

- Työyhteisön avoimuus ja yhdenvertaisuus
- Etätyömahdollisuus
- Oma työn ohjaaminen ja suunnitteleminen
- Työajan seuraaminen
- = **Työhyvinvointi!**
- Saatiin lain vaatima työajallisten henkilöiden työajan seuranta

Toteutus 2020 ->

- Työaikasuunnittelun ja seurannan käyttöönotto
 - Työajalliset kirjaavat työaikatoteumaa
 - Työajattomat kirjaavat tehtäviä
 - Työaika-autonomia mahdollistettiin kaikille
- Työhyvinvoinnin parantaminen

Verkkosivut, Lukkari apuna palvelun mahdollistajana

Verkkosivut palveluvälineeksi asiakkaille ja henkilöstölle

- Kaikilla seurakunnilla mahdollisuus
- Näkyvyys tärkeää, logot, värit ja niihin sitoutuminen kaikessa viestinnässä
- Antaa **ammattimaisen ja luotettavan kuvan seurakunnan toiminnasta**
- Auttaa asiakkaita ja henkilöstöä** laajasti ja monipuolisesti asioiden hallinnassa

- QR koodit** ohjaavat helposti tiedottamisessa oikeaan seurakunnan verkkosivut
 - Hautausmaakartat
 - Ilmoittautumislomakkeet
 - Ohjeet
 - Jne.
 - Erittäin myönteistä palautetta
- Julkiset asiakirjat näkyvillä, mm. tarjousasiakirjat julkaistaan verkkosivuilla**
- Sähköiset lomakkeet**

Therefore, helppokäyttöinen tietovarasto Virastoon ja suntuion tehtäviin



Therefore, tietojen hallinta ja tietovarasto

- Viraston asiakaspalvelija ja suntio/seurakuntamestarin työväline
- Hautakirjanpito (korvaa hautakirjanpito-ohjelmat tällä hetkellä)

Haudanhoitorahasto

- Verkkokauppa -> Therefore -> Asiakasviestintä
- Kirjanpitotiedot
- Haudanhoitolistaukset
- Kastetodistukset z(meitinnässä, siirretäänkö Piironkiin myöhemmässä vaiheessa)
- Avioliittoon liittyvät asiakirjat, joissa säilytys ja arkistointiaika (mietinnässä, siirretäänkö Piironkiin myöhemmässä vaiheessa)

Suntion toiminnanohjausjärjestelmä

- Tehtävistä muodostuu rakennuksien sähköiset huoltokirjat

Hautatoimen tietojen ja asiakirjojen tietovarasto metatiedoin

- Lähes loputon laajennuksen mahdollisuus
- Helppo ohjata ja käyttää

- Osa seurakunnista on arkistoinut vanhat digitoidut aineistot Thereforeen

Kehitystoimet jatkuvat para-aikaa
laajempaan tietovarasto käyttöön

Visma Sign Mahdollistaa digitaalisen asiakirjan



Visma Sign – sähköiset vahvan tunnistautumisen allekirjoitukset

- Sähköiset allekirjoitukset

Verkkosivuilla, Ylitornionseurakunta.fi:

- Sähköiset asiakaslomakkeet
 - Hautaustoimen lomakkeet
 - Tietosuojalomakkeet
 - Sähköiset työntekijälomakkeet (kun ei ole intraa)
 - Palkkalaskelmat aina verkkopalkkana (palkkalaskelma)
 - Sähköiset työnantajalomakkeet (kun ei ole intraa)
 - Henkilöstöhallinnon lomakkeissa on yhteistyö Kipan kanssa on syventynyt.
-
- Laajennuksen mahdollisuus
 - Helppo luoda lomakkeita ja käyttää
 - Integroitu Piironkiin

Kokouskäytännöt

Palvelua, asioiden hallintaa ja tehokkuutta (säästöä) hallintoon

Sähköiset kokouskäytännöt 2018 - 2024

Esityslistat ja pöytäkirjat

- postitse -2017, paperiarkisto
- sähköpostilla 2018 -2019, paperiarkisto ja levyllä, digitoitu Piironkiin
- Verkkosivuilla 2020 – 2023 paperiarkisto, digitoitu Piironkiin

PIIRONKI -järjestelmä 1.1.2024 -

- 2024 Piironki, Valmu ohjelmasta verkkosivuille (tietoturvallisesti)
- Allekirjoitukset sähköisesti

- Huomioi salassa pidettävät, ei julkiset asiat ja henkilötietojen käsittelyt
- Muodostuu digitaalinen arkisto (TOS ja eAMS)

Piironki Huomioi

- Julkisuuslaki, hallintolaki
- Tietosuoja ja ieto-turva
- Henkilötiedot, salatut tai ei julkiset asiat ja asiakirjat
- Asiakirjajulkisuus
- Arkistotoimi, eAMS

Piironki, Valmu

Päätepiste tietojen käsittelylle

Piironki, digitaalinen asianhallintajärjestelmä ja arkisto 2024

- Ohjelma muokattu seurakunnan tarpeisiin (Kirkkohallituksella laaja sama ohjelma Tweb, Domus)
- Tähän on mahdollista päästä mukaan, pohjatyötä on tehty ja käytetty aikaa suunnitteluun ja perustietoihin
- Takautuvasti arkistoitavat ja pitkään säilytettävät talous, hallinto, henkilöstöhallinto, hautaus- ja kiinteistötoimen aineistot 2018 ->
- 1.1.2024 alkaen muodostuu asioiden valmistelun myötä TOS:n ja eAMS:n mukainen arkisto metatiedoin
- Tavoitteena tyhjentää T ja K asemat, käyttö loppuu kesäkuussa 2026
- Tieto jaettavissa käyttöoikeuksin itsenäisesti
- Lokitieto muodostuu ohjelman sisällä tietojen käyttämisestä

- Paperiarkiston ”tuhoaminen” käynnissä, tarpeellinen aineisto mahdollisesti digitoidaan
- Askel kerrallaan eteenpäin

- Arkiston poistoajat, henkilötietoja sisältävät asiakirjat jne
- Tekoälyn hyödyntäminen.. syksy 2024 aloitettiin

Aamenesta – Öyläthiin Kaikki mahtuu tähän väliin



Kättä pidempää Aamenesta – Öylättiin ohjekirjalla

- Sähköinen ohjekirja käytännön työhön jokaiselle
- Helposti hakusanalla toimiva, näppärä päivittää
- Arjen apulainen
- Päivän askarruttavat asiat
- Kerätty kuuden vuoden aikana annetuista toimintaohjeista ja käytännön töistä
- Kirjattu ”hiljainen” tieto
- Antaa ohjeet KirVESTES:n soveltamiseen
- Päivitetään ja laajennetaan jatkuvasti

Käytössä olevat ohjelmat

- Katrina,
- Therefore,
- Piironki, Valmu, Visma Sign
- Esmi Acces, sähköinen lukko- ja hälytysjärjestelmä
- Tavoitteena ohjelmien laaja käyttäminen

Hautojen kuuluttamisprosessi

TESTATTIIN KESÄLLÄ ERILAISTA KÄYTÄNTÖÄ 2024

- QR koodit apuna
- Sähköisen lomakkeet verkkosivuilla
- Thereforeen haudanhaltijatiedot

TOIMI ERITTÄIN HYVIN JA SAATIIN MYÖNTEISTÄ PALAUTETTA

- Sähköinen viesti asiakkaalle
- Haudan jatkoajan maksaminen KATRINAN verkkokaupan kautta MIETINNÄSSÄ (TOT 2026)

2025 – 2026

Jotain vielä tekemättä



Maailma eikä seurakunta eikä ainakaan toimintamallit ole valmiit...

- Seurakunnan kiinteä Mobilpay käyttöön kolehtiin ja muuhun keräykseen, 2025
 - Sähköinen asiointiportaali, 2024 -2025
 - Kaikki rutiinityö Kipaan 2025
 - Hautakirjanpito Thereforeen.... Jossain vaiheessa ehkäpä Katrina hautaustoimen ohjelma ja hautakartta 2024 – 2026
 - Tietosuoja-asioiden jalkauttaminen 2025
-
- Verkkosivut entistäkin laajemmaksi palveluvälineeksi asiakkaille ja henkilöstölle! 2025-2026

Mikä estää kehityksen sähköisiin toimintamalleihin?

Ajanpuute, jaksaminen

Pelko

- Tietämättömyys asianhoito prosessista
- Kuka päättää, ohjaa, johtaa?
- Osaamattomuudesta
- Tekemäni työmäärät ja tehtävät tulevat näkyviin
- Loppuuko minun työt sitten?, Miten minun köy?

Pelko

- Osaanko ohjata, opettaa seuraajaani, muita?
- Tuleeko liikaa vastuuta?

Pelko, epävarmuus!

Palastelemalla asia kertaansa, kehitystyö ei kuormita liikaa!

Kehitystyö tarvitsee onnistuakseen "Veturin" ja kaikilta ymmärryksen, että muutos on mahdollisuus ei uhka

Sähköisiin toimintamalleihin siirtyminen

Mutta ...

- Juuri sinä tiedät parhaiten sen työn haasteet, virheiden mahdollisuuskohdat, vastuun, työmäärän jne.
- Nykyinen asianhoitomalli on ymmärrettävä kokonaisuudessa alusta loppuun, jotta sitä voi kehittää
- Kehitystyö antaa työhön sisältöä, yö voi tuntua jopa merkityksellisemmältä
- Työ voi olla vastuullisempaa, asiantuntijatyötä, muistamista ei enää niin paljoa tarvita
- Työn jakaminen tarvittaessa helpompaa
- Palvelu paranee, kun siihen on enemmän aikaa (ohjelmat tekevät rutiinit)
- Kehitystyöhön on saatavilla opastusta, vierihoitoa. Eri seurakunnat (ml. Ylitornio) mielellään tarjoavat apua ja jakavat omaa osaamistaan.
- Työt eivät lopu, mutta niiden tekeminen selkeytyy ja tulee entistä ammattimaisemmaksi**
- Sinun asenne ratkaisee, miten sinun käy! Todennäköisesti hyvin**



**Jokaisella on mahdollisuus kehittyä,
oppia ja onnistua.**

Ja kaiken lisäksi se on hauskaa!

**KIITOS AJASTANNE JA HYVÄÄ
SYKSYÄ**

Pirta Melaluoto
Ylitornion seurakunta
talouspäällikkö