



Toimeentulotuki sähköiseen käsittelyyn

*Sosiaaliala teknologialla parempaan palveluun
-seminaari*

Kulttuuritalo 30.10.2008



POHJOIS-KARJALAN SAIRAANHOITO-
JA SOSIAALIPALVELUJEN KUNTAYHTYMÄ

30.10.2008 rh



e*SOSTIETO*

sosiaalialan tietoteknologian käyttöönotto -hanke

Hallinnoija

- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen ky (PKSSK)

Toteutusaika

- 1.9.2006 – 31.12.2008

Rahoittajat

- Sosiaali- ja terveysministeriö 75%
- PKSSK, sosiaalipalvelut
- Pohjois-Karjalan kunnat (13/16)





Tavoitteet

- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköisen tiedonsiirron ja arkistoinnin kehittäminen
- Toimeentulotuen hakemisen, isyyden tunnustamisen ja lapsen hullosta sopimisen sähköisten prosessien kehittäminen ja levittäminen
- Sähköisen asioinnin käyttöönottoon liittyvä koulutus ja tuki sosiaalialan ammattilaisille ja sosiaalihuollon palvelujen käyttäjille
- Sosiaalihuollon sähköisen asioinnin maakunnallinen kehittäminen





Yhteistyökumppanit

- Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
- Pohjois-Karjalan tietotekniikkakeskus Oy
- KuntaIT
- Seudulliset kehittämissyksiköt

- Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry
- Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry
- Kainuun maakunta-kuntayhtymä

- Avain Technologies Oy (X-Archive)
- Logica Suomi Oy (eLomake ja Pro Consona)





Tavoiteltavia hyötyjä

Asiakkaalle

- Tiedonsaannin helpottuminen
- Sosiaalipalvelujen saatavuuden parantuminen
- Hakupalvelujen käytön helpottuminen
- Virka-aika- ja paikkasidonnaisuuden väheneminen
- Tasavertaisuuden toteutuminen
- Lisää sosiaalitoimen työntekijän aikaa kasvokkaiseen neuvontaan
- Kustannussäästöt





Tavoiteltavia hyötyjä

Työntekijälle ja organisaatiolle

- Sujuvat palveluprosessit
- Saumattomat palveluketjut
- Tehokas tiedonjakelu ja -saanti
- Selkeät ja nopeat työprosessit
- Työn hajauttaminen ja keskittäminen
- Rajallisen työajan joustava ja vaikuttava kohdentaminen
- Asiakastietojen tiedonsiirrot yli organisaatorajojen
- Imagon kohottaminen
- Kustannussäästöt





Hankkeessa tehtyä

Prosessikuvaukset

- nykytila – tavoitetila – tulevaisuuden visio (QPR:n Process Guide)
- KuntaIT:n prosessipankkiin

Määrittelyt

- Hakemuksen ja päätöksen tietosisällöt
- tiedonsiirron rajapinnat sähköiseltä lomakkeelta sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään ja arkistojärjestelmään
- Toiminnallisuus ja tekniikka

Testaukset ja pilotointi

- Testaukset meneillään, pilotointi tuotantokannassa 11/2008

Asiakkaan ohjaus

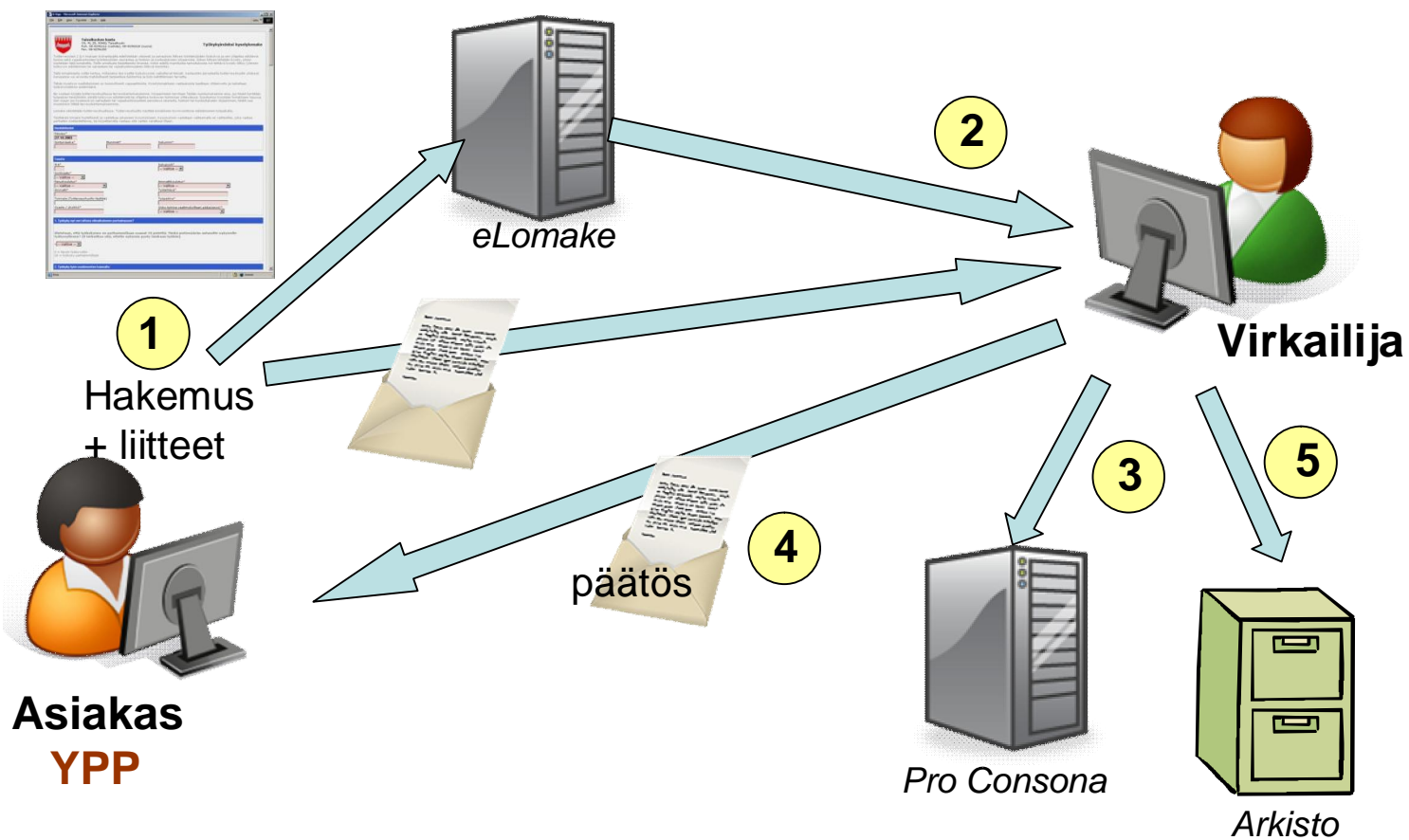
- Lomakkeen täytön ja skannauksen ohjeistus, esite, video

Valtakunnallinen yhteistyö

- Valtakunta- ja aluetason Kehittäjäverkoston työkokoukset (3)

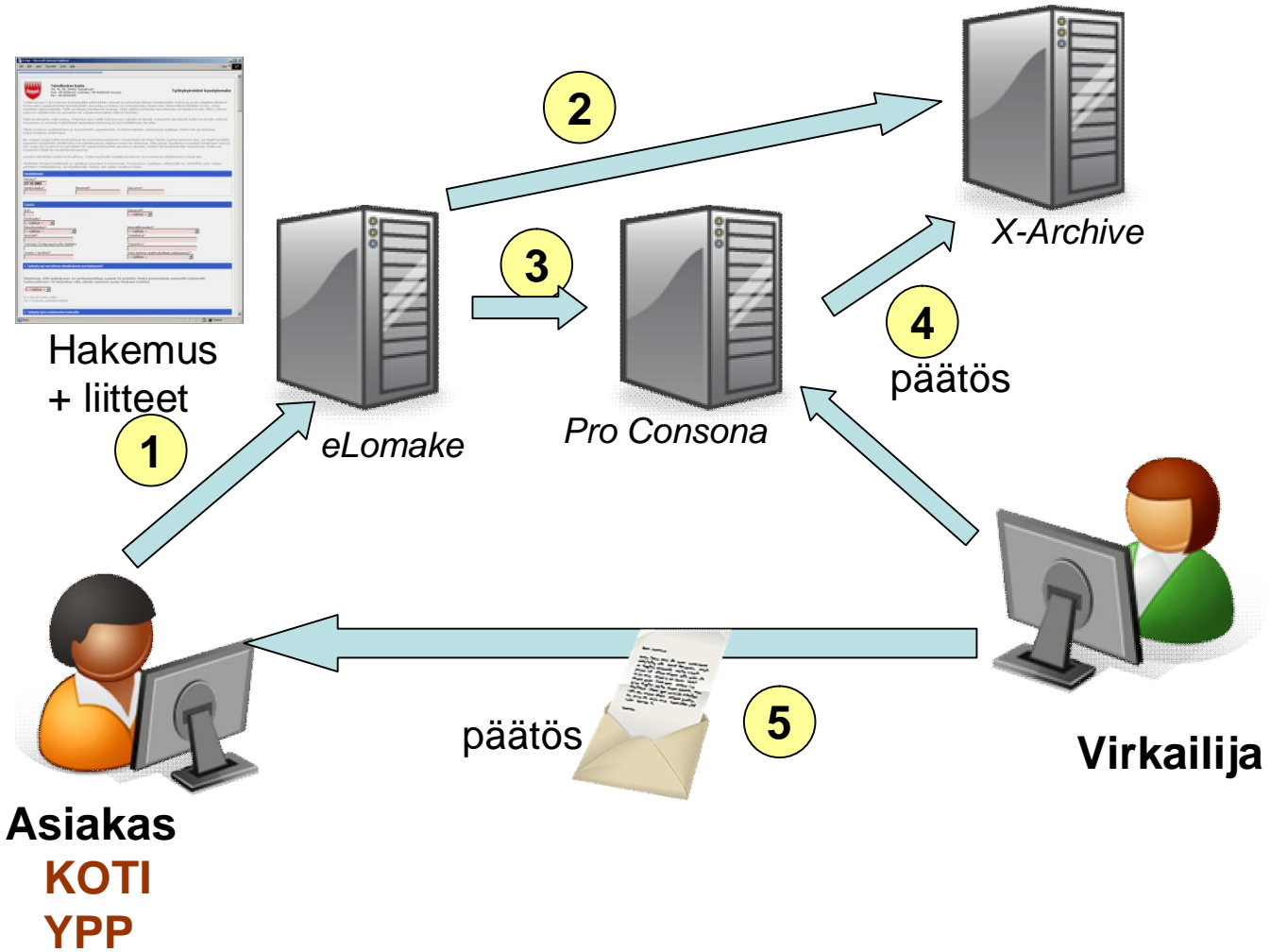


Toimeentulotuen hakeminen - nykytila





Toimeentulotuen hakeminen - tavoitetila





Toimeentulotukihakemuslomake

https://easiointi.jns.fi/modules/form4/show_form.asp?layoutid=AA984DB6554A4F01AD3D442BA7D4B67D

Opiskelijan toimeentulotukilomake

https://easiointi.jns.fi/modules/form4/show_form.asp?layoutid=17A3D445F5BA4BE8A89ABCFA0E949E3D

Jatkolomake

https://easiointi.jns.fi/modules/form4/show_form.asp?layoutid=3C9AA89947B0477C927EB2FB8C639EA6

Täydennyslomake

https://easiointi.jns.fi/modules/form4/show_form.asp?layoutid=B09360BCC00D48C49F93F94D5F1B75F1





Asiakkaiden mielipiteitä

- nopea ja kätevä
- paperia ei kulu turhaan
- sähköinen lomake selkeä ja helppo täyttää
- ohjeet ovat selkeitä ja helppoja noudattaa
- liitteet jäävät itselle
- tietosuoja ei huolestuta
- palvelupisteen sijainnilla on suuri merkitys
- sosiaalitoimiston ja kansalaistalon pisteet saivat kiitosta
- sähköisen asioinnin palvelupisteitä tulisi olla enemmän
- sähköinen palvelu ei automaattisesti aja asiakkaita kauemmas sosiaalitoimistosta vaan tuo vaihtoehdon

- asiakkaat ovat kehitystyöstä mielissään
 - kannustavat jatkamaan sähköisen hakupalvelun kehittämistä etenkin kotikoneilla haettavaksi
 - suosittelevat sähköistä asiointia muillekin toimeentulotukea hakeville





Työntekijöiden kokemuksia

- hakemukset ovat huolellisemmin täytettyjä
 - sähköisenä toimitettu lomake on siistimpi (ei tahroja yms.)
 - käsialaa ei tarvitse tulkita
 - skannatut liitteet ovat selkeästi esillä ja paremmin luettavissa kuin paperiset
 - liitteitä ei tarvitse säilytellä ja postitella
 - neuvonnan työntekijän aikaa säästyy, koska ei tarvitse vastaanottaa postissa lähettyjä tai toimistolle tuotuja paperihakemuksia eikä käsitellä niitä
 - käsittelyaika on hiukan nopeutunut jo nyt
- työntekijät odottavat aikaa, jolloin tiedot siirtyvät suoraan lomakkeelta asiakastietojärjestelmään ja arkistoon





Jatkokehittämisen haasteita ...

Sähköisen prosessin kehittäminen

- lomakkeiden sähköistäminen, yhtenäistäminen
- rajapintakuvaukset, vaatimusmäärittelyt
- Integraatiot muihin järjestelmiin
- sähköinen työpöytä, kertakirjautuminen

Uudenlaisten toimintamallien kehittäminen

- seudulliset, maakunnalliset, valtakunnalliset
- hajauttaminen, esim. ruuhkahuiput, sijaisjärjestelyt
- keskittäminen, esim. erikoistuminen
- yhteisistä käytännöistä sopiminen
- johtamisen ja tilastoinnin haasteet

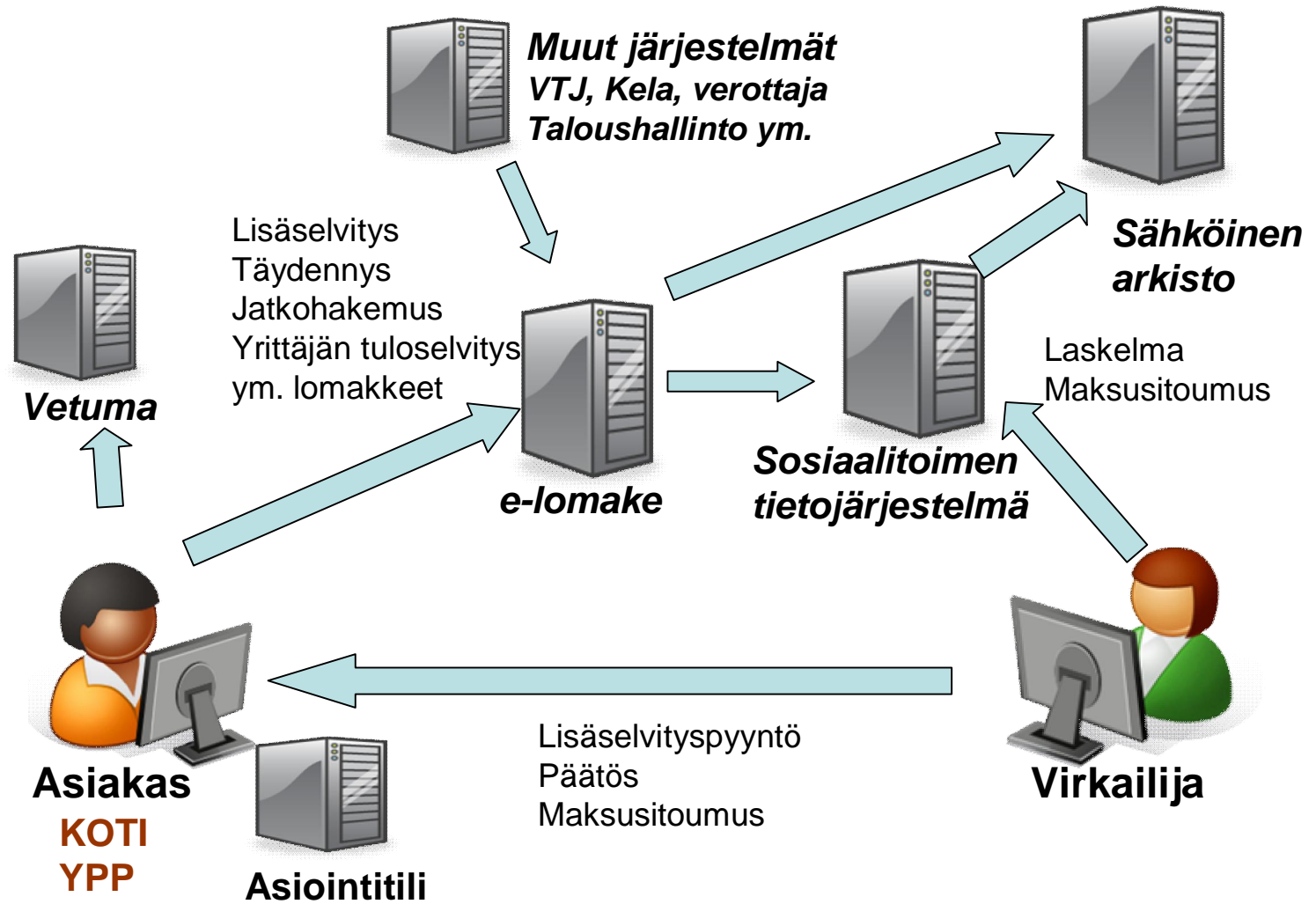
Sähköisen palvelun käytön lisääminen

- yhteispalvelupisteverkoston laajentaminen
- asiointitilin käyttöönotto
- kansalaisten tietotekniikkataitojen kohentaminen
- tiedottaminen, opastus, vertaistuki





Toimeentulotuen hakeminen - kehittämistarpeet





KIITOKSET MIELENKIINNOSTANNE

Projektipäällikkö Riitta Hassinen

riitta.hassinen@pkssk.fi

050 388 6779

Projektisuunnittelija Hilikka Uuranne

hilikka.uuranne@pkssk.fi

050 388 6778

PKSSK, eSOSTIETO-hanke

Rantakatu 26 B, 2. krs

80100 JOENSUU

esostieto@pkssk.fi



POHJOIS-KARJALAN SAIRAANHOITO-
JA SOSIAALIPALVELUJEN KUNTAYHTYMÄ

30.10.2008 rh