



Asiakastiedon hallinnan kansalliset ratkaisut sosiaalihuollossa –työkokous, 9.6.08 Kuopio

Tarja Kauppila:
*Kommenttipuheenvuoro sosiaalialan
osaamiskeskuksen näkökulmasta*

17.6.2008

Tarja Kauppila
©2008 ISO



Päivän teema ja tavoitteet 1 (2)

- TIKESOS -hankkeessa tavoitteena edistää standardoinnin näkökulmaa sosiaalihuollossa
(= käytännössä ”jotakin tolkkua” ja kestäväen kehityksen tie sosiaalihuollon tiedonhallintaan tietotekniikan tukemana.)
- Käytännössä kyse on mm. monipuolisesta, monitieteisestä ja monella tasolla tapahtuvasta asiantuntijoiden tiimityöstä, jossa tarvitaan malttia yhdessä selvittää, ylittää rajoja ja luoda uutta
(= löydettävä yhteinen tavoite, käsitteet/kieli, toimintakonteksti yms.; löydettävä yhteisiä win-win –asetelmia ilman, että oma perustehtävä hämärtyy; otettava huomioon organisaatio-, kunta-, seutukunta-, maakunta- ja kansallinen taso ym. näkökulmat.)

Päivän teema ja tavoitteet 2(2)

- Haetaan ratkaisuja, jotka olisivat tulevaisuuden tarpeisiin mahdollisimman hyvin vastaavia ja silti käytettäviä
(= ei ”rekka-autolla kioskille” –tyyppisiä asetelmia vaan kevyempää, joustavampaa, aidosti arjen asiakaspalvelua tukevaa.)
- Keväällä 2005 käynnistyneen TIKESOS -hankkeen tavoitteet ovat laajat (esim. arkistointiasiat vain yksi osuus) ja tällä saralla kehittämisen pioneerityössä onnistuminen on tulevaisuuden kannalta erittäin tärkeää
(= kunnianhimoiset tavoitteet odottaneet vuosia kehittämistä ennen tätä hanketta, ja jos tuloksia nyt kiirehditään, voisiko tekemisen resursointikin olla nykyistä suurempi?)

Asiakastiedon hallinta sosiaalialan osaamisen haasteena 1 (3)

- Tausta: Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ISO, ks. >www.isonetti.net on yksi maan yhdeksästä sosiaalialan osaamiskeskuksesta (ks. esim. ><http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sospa/shosa/index.htx> ><http://www.sosiaaliturva.fi/artikkelipankki/osaamiskeskukset/>). ISO toimii TIKESOS-hankkeen asiakastietojärjestelmien kehittämistyössä kotipesänä ja on ollut mukana hankkeen johtoryhmytyössä alusta alkaen.
- Tavoite: Osaamiskeskuksen näkökulma asiaan on mm. sosiaalialan käytännön työn, tutkimuksen, koulutuksen ja kehittämisen edistäminen sekä niiden välisten yhteyksien vahvistaminen. Verkostotyötä ja kumppaneita tarvitaan.



Asiakastiedon hallinta sosiaalialan osaamisen haasteena 2 (3)

- Tutkimus:
Tutkimuskokonaisuutta otetaan hankkeessa haltuun systemaattisesti esimerkiksi asiantuntijaryhmän avulla: TIKESOS-jory nimennyt tutkimustahoista työryhmän, joka tekee syyskaudella 2008 esityksen sosiaalialan tiedonhallinnan tutkimusohjelmaraamista. Työn taustalla on hankkeen teettämä, Lapin yliopiston toteuttama tutkimuksen peruskartoitus. Myös esimerkiksi opinnäytteiden tekijöitä on kannustettu ja jatkossakin kannustetaan tarttumaan teemaan!
- Koulutus:
Kyse on paitsi mittavasta lähiajan täydennyskoulutushaasteesta, myös siitä, miten tiedonhallinnan osaamisvaateet saataisiin mahdollisimman hyvin otetuksi huomioon ammattien peruskoulutuksessa (esim. sosiaalityöntekijät, joilla on yliopistotutkinto). Käytännössä kentällä on jo tänään hyvin eritasoista osaamista ja osaamisen vahvistamisen resursointitarpeita kannattaisi ennakoida. Tiedonvälitystä osaamistarpeista ja niihin vastaamisesta tarvitaan jatkuvasti.

Asiakastiedon hallinta sosiaalialan osaamisen haasteena 3 (3)

- Käytännön työn kehittäminen:

Sosiaalialan vetovoimaisuus on haaste nyt ja tulevaisuudessa, kun eläköityminen leikkaa suhteellisen lyhyellä aikavälillä suuren osan ammattitaitoisesta työvoimasta. Henkilöstöpulaa koetaan laajasti jo nyt sosiaalialan tehtävissä kuntasektorilla, ”tyhjiä tuoleja” on näköpiirissä jatkossa johtajia myöten.

Parhaillaan työssä olevilla on huolena saada välttämätön asiakaspalvelutyö hoidetuksi ja silloin työn kehittäminen - mukaan lukien asiakastiedon nykyistä parempi hallinta - jää vähemmälle huomiolle, ellei huomiotta. (”Perheväkivaltatilanteita selvitettäessä sosiaalityöntekijälle ei ensimmäiseksi tule mieleen huoli metatiedoista”.)

Sosiaalialan käytännön työntekijöitä tarvitaan kehittämistyöhön mukaan, mutta sekin on nykyistä paremmin resursoitava. Yksi ratkaisu ja yhteistyöareena - myös asiakastiedon hallinnan kehittämisessä - voivat jatkossa olla sosiaalialan asiakastyön kehittämissyköt (Ks.

> <http://info.stakes.fi/kehittamisyksikot/FI/verkosto/index.htm>)

Fiksuihin uudistuksiin kannustavaa ja mahdollistavaa johtamistyötä tarvitaan!



Konteksti, saavutukset, motiivit

- Kunta- ja palvelurakennemuutos ja muutkin lähiajan muutokset haastavat koko kuntakentän mittaviin muutoksiin, joissa sosiaalitoimi on vain yksi osa ja siellä tiedonhallinta yksi näkökulma (= jos ja kun onnistutaan ratkaisussa tässä teemassa, saatetaan samalla saada ”saalista” myös muille toimialoille ja kenties samalla sosiaalialalla laajempiin työn ja toiminnan kehittämisen kysymyksiin, kuin mitä tiedonhallinta itsessään on.)
- Kehittämistyössä monesti keskeneräinenkin on kelvollista (= on edettävä arjessa konkreettisin askelin ja hyväksyen sen, ettei kaikkea useimmiten saada lopullisesti täydelliseksi, kyse on jatkuvista kehittämistyön haasteista)
- On tärkeää, että kehittämistyötä ja ratkaisuja ohjaisivat myös muut arvot ja motiivit kuin ns ”munauksenestostrategia” (= termi prof. Pekka Himasen käyttämä. Tässä esim. minkä verran panostetaan järjestelmissä mahdollisten väärinkäytösten estämiseen vs. kohtuuton tinkiminen asiallisten käyttäjien arkisesta järjestelmien käytettävyydestä. On uskallettava uudistaa ja kokeilla asioita monista uhkista ja riskeistä huolimatta.)