

**ASIAKASTIETOJEN HALLINNAN  
KEHITTÄMISTARPEET  
SOSIAALIHUOLLON  
AMMATTILAISTEN  
NÄKÖKULMASTA**

# PHSOTEY / PERUSPALVELUKESKUS

- tuottaa Artjärven, Hartolan, Iitin, Myrskylän, Nastolan, Orimattilan, Pukkilan ja Sysmän sosiaali- ja perusterveydenhuollon lähi- sekä keskitetyt palvelut

# ORGANISAATIOSTA

## Peruspalvelukeskus:

- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
  - Koti- ja asumispalvelut
- Terveyden- ja sairaanhoidon vastaanottopalvelut
  - Sosiaalipalvelut

# SOSIAALIPALVELUT

- Tuottaa aikuissosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön ja sosiaalityön erityispalveluiden palvelut 8 kunnan alueella
- 3 sosiaalipäällikköä, joista kukin vastaa koko 8 kunnan alueesta

# SOSIAALIPALVELUT

- Palvelut tuotetaan lähi- tai alueellisina palveluina
  - Lähipalvelut: kullakin kunnalla oma vastuutyöntekijä esim. sosiaalityössä
  - Alueelliset palvelut: esim. Orimattilan seudulla (4 kuntaa) yksi lastenvalvoja, Hartola-Sysmässä sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja
  - Alueelliset tiimivastaavat (Hartola-Sysmä, Nasrola-litti ja Orimattilan seutu) päällikön apuna kehittämistyössä

# KÄYTÄNNÖN HAASTEITA

- Järjestelmän toimivuus
  - Käyttökatkokset ja hidastelut lisänneet nurinaa ja epäluottamusta ohjelmaa kohtaan
- Kuntien erilaiset toimintakäytännöt ja -kulttuurit
  - Vanhoista tavoista luopuminen vaikeaa
- Maantieteelliset seikat
  - Välimatkat pitkät
- Työntekijöiden vähäisyys ja erillään olo hankaloittavat yhteisten linjojen luomista
  - Syntyy uusia toimisto- tai aluekohtaisia ”meidän käytäntöjä”

# ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINNIN ONGELMAKOHDAT JA PULLONKAULAT

- Dokumentoinnin asiasisällön yhtenäistäminen
  - ymmärrettävä miten kirjataan, mitä kirjataan, miksi = ketä varten kirjataan
- Päätösten kirjaamistapa ja perusteleminen, mm. lakipykälien käyttö
  - Asiakkaan oikeusturvanäkökohta
  - Muiden käyttäjien huomioon ottaminen
- Isoin ongelma on saada käyttäjät tekemään / täyttämään kaikki tarvittavat dokumentit
  - Tiedot kaikkien saatavissa, jos niitä vain on

# ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINNIN ONGELMAKOHDAT JA PULLONKAULAT

- Palveluprosessiajattelusta huolimatta raja-aidat korkeita
  - Eri tulosalueilla tehdään samantyyppisiä tehtäviä eri tavoin eri ohjelmia hyväksikäyttäen
    - Ennaltaehkäisevä työ edelleen irrallaan korjaavasta
  - Tiedonsaanti ja -siirto hankalaa
    - Esim. lastensuojelun tietojensaantioikeus edelleen paperiasiakirjojen kirjallisten pyyntöjen varassa

# ASIAKASTIETOJEN KÄYTETTÄVYYDEN JA SAATAVUUDEN VAATIMUKSET

- Asiakasprosessista riippumatta, käyttöoikeuksien rajoissa tiedon haku, siirto ja käyttö esim. palveluprosesseissa
- Tiedon tallentaminen ja hyödyntäminen oltava loogista palveluprosessin = asiakkaan tarvitsemien palveluiden näkökulmasta
- Tiedon oltava helposti hyödynnettävissä

# AMMATTILAISEN ONNELA

- Järjestelmän palvelun tuottamisen näkökulmasta rakennettu => kirjataan lain ja prosessin edellyttämät tiedot ja päätökset
- Ohjelma on työtä ohjaava, osin myös pakottava
  - Välttämättömiä toimintoja ei pidä voida ohittaa
- Dokumentit määrämuotoisia ja yhtenäisillä pohjilla tehtyjä
  - Selkeä dokumentointi myös asiakkaan etu (ja esim. tuomioistuinten)
- Tapahtumien linkitysmahdollisuus esim. päätöksen tai suunnitelman tekoon

# AMMATTILAISEN ONNELA

- Asiakkaiden liikkussa tiedon saanti helppoa, kun sen saamiseen oikeus
  - Säästää aikaa, vapauttaa puhelinaikaa asiakkaiden käyttöön
- Seudullinen yhteistyö ja seudulliset työntekijät aidosti toimintakykyisiä
  - Järjestelmä ei rajoita kuntien välillä sukuloivan työntekijän työtä
- Mahdollista lisätä kentälle työntekijöitä, päätösvalta keskitettyä
  - Lähityöntekijät asiakastyössä
  - Esimiehet / päätösvaltaiset harvemmassa