



Kuntaliitto  
Kommunförbundet

Parempi asiakaspalvelu vaatii yhtenäisyyttä toimintoihin ja tietojärjestelmiin sekä tehoa teknologian hyödyntämiseen.

30.8.2008 Sosiaaliala teknologialla  
parempaan palveluun -seminaari  
Jussi Merikallio  
johtaja, sosiaali- ja terveysasiat

## Sosiaalihuollon haasteet ja toiminnan uudistumisen välttämättömyys

- Sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset haasteet edellyttävät uusiutumista.
- Julkisten hyvinvointipalvelujen perusta on olemassa, mutta sitä tulee uudistaa mm. seuraavista ulottuvuuksista käsin:
  - Kunta- ja palvelurakenne uudistuksen lähtökohdat.
  - Palvelujen tuottaminen laajemmissa ammatillisissa kokonaisuuksia ja eri toimijoiden yhteistyönä toteutettavissa asiakaslähtöisissä prosesseissa.

## Sosiaalihuollon haasteet ja toiminnan uudistumisen välttämättömyys

- Tuotantotapojen uudistaminen
- Innovaatiot, uudet menetelmät ja palvelujen sisällöt
- Yhteistä ko. lähtökohdissa on tiedon ja teknologian hyödyntäminen. Uudistamisessa ITC –teknologia hyödyntäminen on välttämätöntä (mutta ei riittävää).

## Sosiaalihuollon haasteet ja toiminnan uudistumisen välttämättömyys

- Palvelujen järjestämisen tiedontarve:
  - Väestön palveluntarve ja hyvinvoinnin tila
  - Ymmärryksen saaminen palvelujen tuottavuudesta, vaikuttavuudesta ja laadusta
- Palvelujen tuottamisen tiedontarve:
  - Asiakslähtöisten palveluprosessien toteuttaminen optimoituna kokonaisuuksina ja yleinen kokonaisuuksien hallinta
  - Asiakaskohtaisten tarpeiden tunnistaminen, palveluntarpeen arviointi ja räätälöity palvelukokonaisuuden toteuttaminen.

## Uudistaminen ja asiakaspalvelun kehittyminen edellyttää yhtenäistä tietoperustaa ja teknologian hyödyntämistä

- Asiakkuuden luonteen ja väestöntarpeiden muutoksen kuvaamiseksi ja ymmärtämiseksi
- Elinolojen ja toimintaympäristön muutos tunnistamiseksi.
- Yhtenäisen asiakaslähtöisen palvelukonseptin luomiseksi, jossa asiakasprosessit perustuvat asiakkaan tarpeen tuntemiselle ja niiden mukaisiin yksilöllisiin ratkaisuihin.
- Siirytään tuotantolähtöisistä palveluprosessista ja standardoiduista palvelutehtaista asiakaslähtöisiin prosesseihin.

## Uudistaminen ja asiakaspalvelun kehittyminen edellyttää yhtenäistä tietoperustaa ja teknologian hyödyntämistä

- Ammattihenkilöstö tarvitsee työkaluja asiakasprosessien uudistamiseksi
  - Toimivat työvälineet ja tietojärjestelmät.
- Työkäytäntöjen uudistaminen edellyttää mm.
  - Tiedon yhtenäistä kirjaamista ja yhtenäisiä tietomäärittäyksiä
  - Tiedonkulun varmistamista asiakasprosessien sisällä ja rajapinnoissa
  - Tiedonhallintaa – tarpeellinen ja hallittavissa oleva tieto niin prosessien suunnittelun ja palvelukokonaisuuksien hallinnan sekä asiakastyön käyttöön

## Uudistaminen ja asiakaspalvelun kehittyminen edellyttää yhtenäistä tietoperustaa ja teknologian hyödyntämistä

- Luo mahdollisuuksia uusille työkäytännöille, kuntien ja professioiden väliselle yhteistyölle.
- Vertailutietojen saaminen palvelujen kustannuksista ja vaikuttavuudesta toimintojen kehittämiseksi.
- Uusien työkäytäntöjen leviäminen organisaatioiden sisällä ja edelleen yli rajojen ja toimijoiden ja kehittäjien kansallinen vuoropuhelu

# Teknologia innovaatioiden ja uudistumisen moottorina

- Teknologia on perinteisesti tukenut asiakaspalvelun kehittämistä, mutta missä määrin teknologia on toiminut kehityksen moottorina.
- Sosiaalitoimen ja tietojärjestelmätuottajien yhteistyö on vähäistä;
  - Voisiko kansallinen hanke artikuloida sosiaalihuollon omia kehitystarpeita ja löytyisikö näin ITC -teknologia-innovaatioita, joita voidaan soveltaa käytäntöön?

# Teknologia innovaatioiden ja uudistumisen moottorina

- Konkreettisia asiakkaiden käyttöön saatua teknologiaa on jo olemassa.
  - Apuvälineet ja turvapalvelut
  - Etätulkkaus ja etäkonsultaatio
  - Hyvinvointi TV – teknologia on olemassa, mutta osataanko käyttää.
- "ITC –teknologian on juuttunut tekstariaikaan".
- Suomesta palveluinnovaatioiden kehitysalusta (ikäntymisen testbed)?

## Toimintojen yhtenäistämisen ja onnistuneen kehitystyön levittämisen haasteet

- Sekä henkilöstön että johdon sitoutuminen ja motivoituminen kehitystyöhön on välttämätöntä.
- Uudenlaisen toiminnan edellyttämän osaamisen varmistamisen ja sopeutumisen siihen, että uuden toiminnan vakiintuminen vie aikansa.
- Osaamisessa ja uudistumisessa tarvitaan saman aikaan tietoteknistä ja sosiaalihuollon sisältöosaamista sekä organisaatorajat ylittävää johtamista ja ajattelua.
- Paineet uudistumiselle ovat suuret ja erilaisia hankkeita ja ohjelmia toteutetaan jatkuvasti. Onko kehitystyö fokusoitunut konkreettiseen ja pitkäjänteiseen asiakaspalvelun parantamiseen.

Lopuksi - Toiminnallisten prosessien yhtenäistäminen asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi on sosiaalihuollon uudistumisen keskeinen haaste.

- Asiakasprosessien kehittäminen edellyttää monipuolista osaamista ml. ITC –osaaminen ja kaikkien toimintaan liittyvien tahojen osallistumista.
- Kehitystyön tulee yhdenmukaistaa, mutta ei standardoida ja sementoida tiettyjä toimintatapoja. Paikallisille ratkaisuille ja jatkokehitykselle tulee jäädä tilaa.
- Tarvitaan kansalliset raamit (niin toiminnalliset kuin taloudelliset), jossa kehitystyötä ohjataan pitkäjänteisesti.
- Tarvitaan kärsivällisyyttä sekä kansallisella tasolla että paikallisten päätöksentekijöiden ja ammattilaisten keskuudessa.