



Asianhallinta

Mihin sitä tarvitaan?

Joulukuu 2023



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Asianhallinta on hyödyksi ainakin kolmella eri tasolla:



1. Asianhallinnan avulla voimme tuoda meidän työtämme näkyväksi

Jos asiakkaiden palvelutarpeet ja meidän työmme eivät näy, on olemassa iso riski, että sosiaalihuollon resursseja vähennetään ja asiakkaiden palvelut huononevat.

Asiahallinnan avulla asiakkaiden saaman palvelun eri osat näkyvät paremmin. Työmme kompleksisuus on helpompi todistaa. Jos samalla asiakkaalla on meillä 5 eri asiaa avoinna, on helpompi selittää päätöksentekijöille ja poliitikoille, että työmme on vaativaa, kuin jos vain näkyy, että henkilö on meillä asiakkaana.

Myös asiakkaille on helpompi nähdä eri tarpeensa, ja heillä on helpompi asettaa itselleen konkreettisia tavoitteita. Konkreettiset tavoitteet taas lisäävät mahdollisuuden onnistua

Asianhallinta voi myös antaa meille itsellemme struktuuria työhön ja auttaa meitä näkemään, että työllämme on vaikutusta. Tämä taas tukee meidän työhyvinvointia.



2. Asianhallinta mahdollistaa sosiaalihuollon saatavuuden mittaamisen

Sosiaalihuollon saatavuustiedot vastaavat hoitotakuun aikajanamittauksiin terveydenhuollossa. Toisin sanoen, miten nopeasti asiakkaat saavat palvelun, jota he tarvitsevat.

Oikea tieto palveluiden saatavuudesta on tärkeää monella tavalla:

- Voimme tarkistaa, että asiakkaamme saavat tasavertaista palvelua koko hyvinvointialueella.
- Toiminnan kehittämiseksi. Jos esim. jonot tiettyyn palveluun ovat paljon pitempiä jollain alueella, voidaan sinne osoittaa lisää resursseja. Voimme myös verrata palveluamme muihin hyvinvointialueisiin.
- Saatavuustiedot vaikuttavat tulevaisuudessa mahdollisesti hyvinvointialueiden rahoitukseen.
- Voimme seurata lakisääteisiä odotusaikoja.



3. Tulevaisuudessa asiakkaat löytävät helpommin oikeat dokumentit, kun etsivät tietoja OmaKannasta.

Asiakkailla voi olla samaan aikaan monta eri asiaa vireillä sosiaalihuollossa: taloudellista asiaa, lapsia koskevaa asiaa, kuntouttavaan työtoimintaan liittyvää asiaa. Asianhallinnan avulla liitetään yhteen samaan asiaan kuuluvat dokumentit. Näin oikean tiedon löytäminen on helpompaa.

Tällä hetkellä OmaKanta-tiedot ryhmitetään kuitenkin ainoastaan palvelutehtävän mukaan, joten tämä hyöty on vielä toiveiden listalla



Selvä, tämä on tärkeä! Mutta miten se toimii?

Otetaan saatavuusalueelta esimerkki.

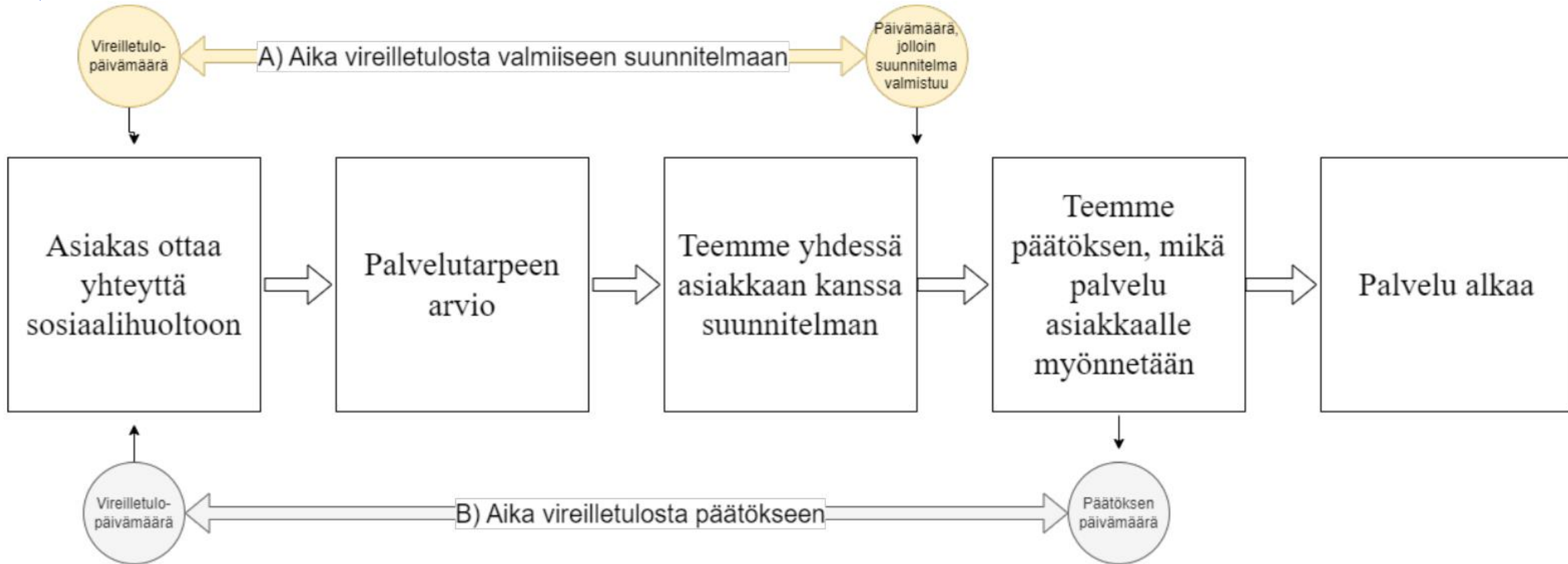
Haluamme tietää:

A) kauanko keskimäärin kestää siitä, että asiakas ottaa yhteyttä (= asian vireilletulo), kunnes hänen palvelusuunnitelma on valmis ja...

B) ...kauanko keskimäärin kestää vireilletulosta siihen, että teemme palvelusta päätöksen.



Teoriassa tehtävä on helppo: Mittaamme ajan A) asiakkaan yhteydenotosta siihen, että suunnitelma valmistuu ja B) asiakkaan yhteydenotosta siihen, että teemme päätöksen.

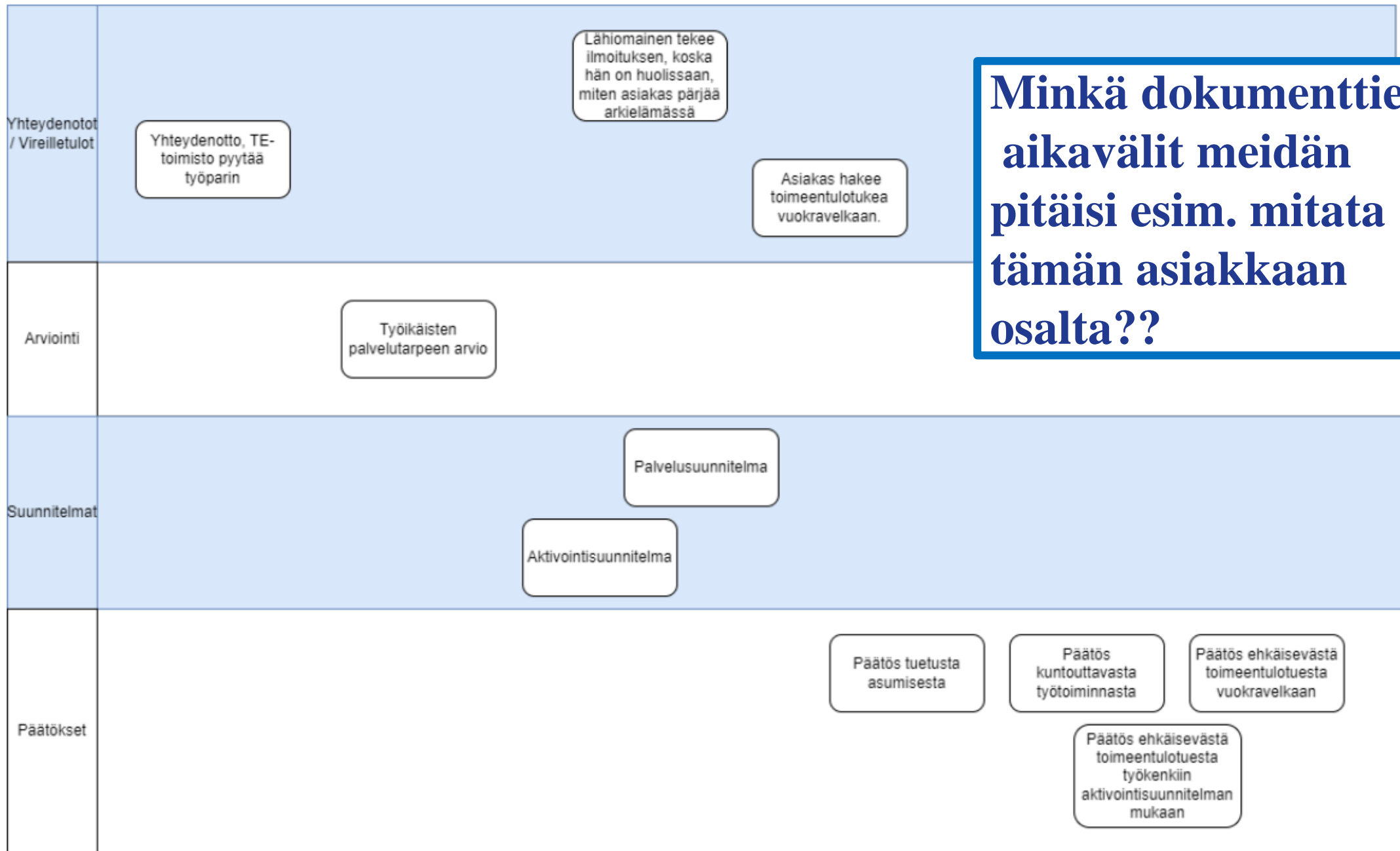




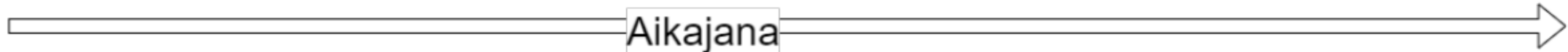
Kuulostaa helpolta, eikö? Mutta miten se tapahtuu käytännössä?

Miten tietojärjestelmämme tai KANTA tietää, mitkä päätökset kuuluvat mihin suunnitelmiin tai mihin vireilletuloihin?

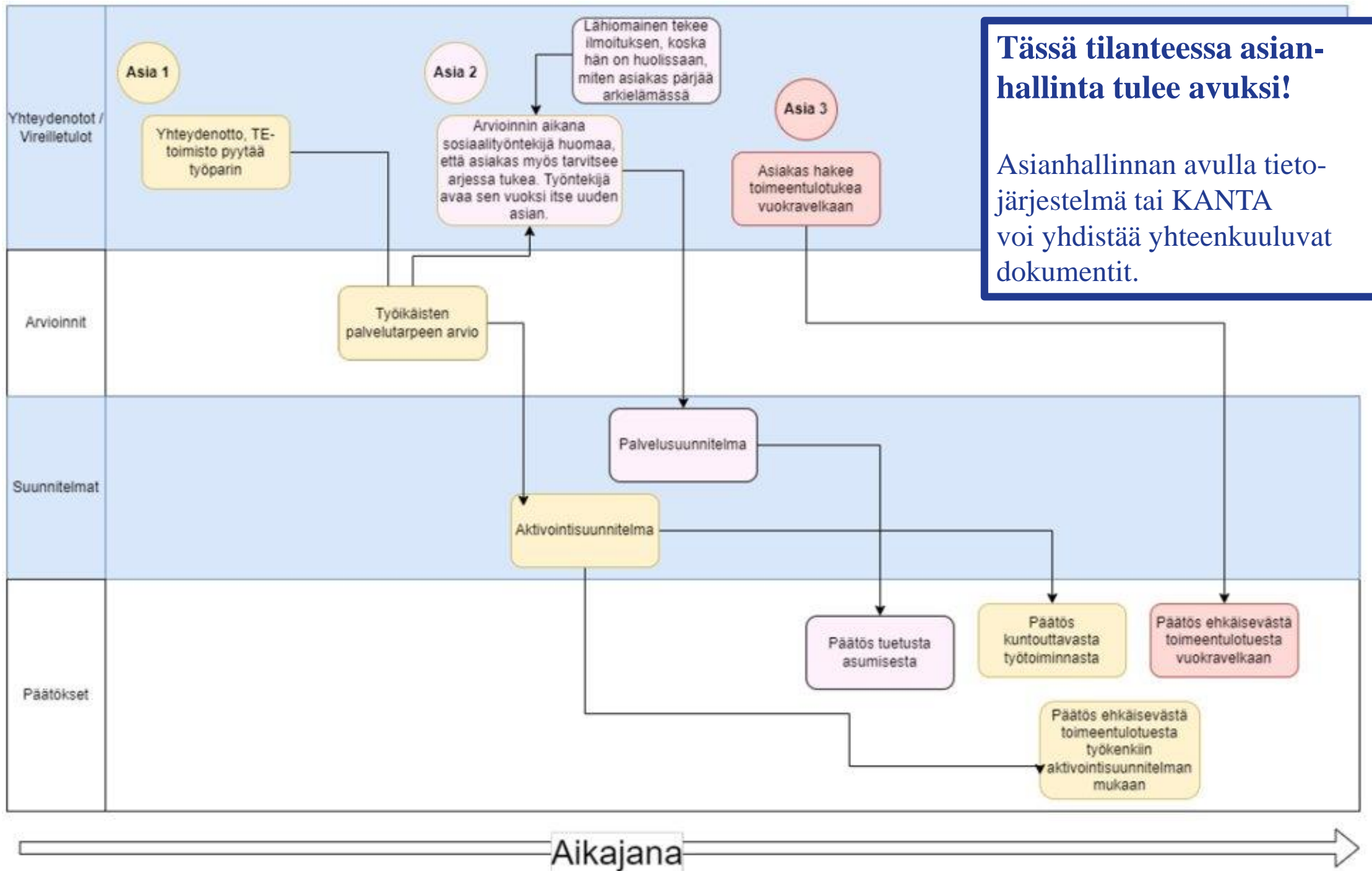
Yhteenkuuluvat dokumentit eivät välttämättä seuraa toisiaan ajallisesti, vaan asiakkailta voi olla monta hakemusta, jotka käsitellään samanaikaisesti. Eri asioiden arviot, suunnitelmat ja päätökset tehdään myös eri tahdissa.



Minkä dokumenttien aikavälit meidän pitäisi esim. mitata tämän asiakkaan osalta??

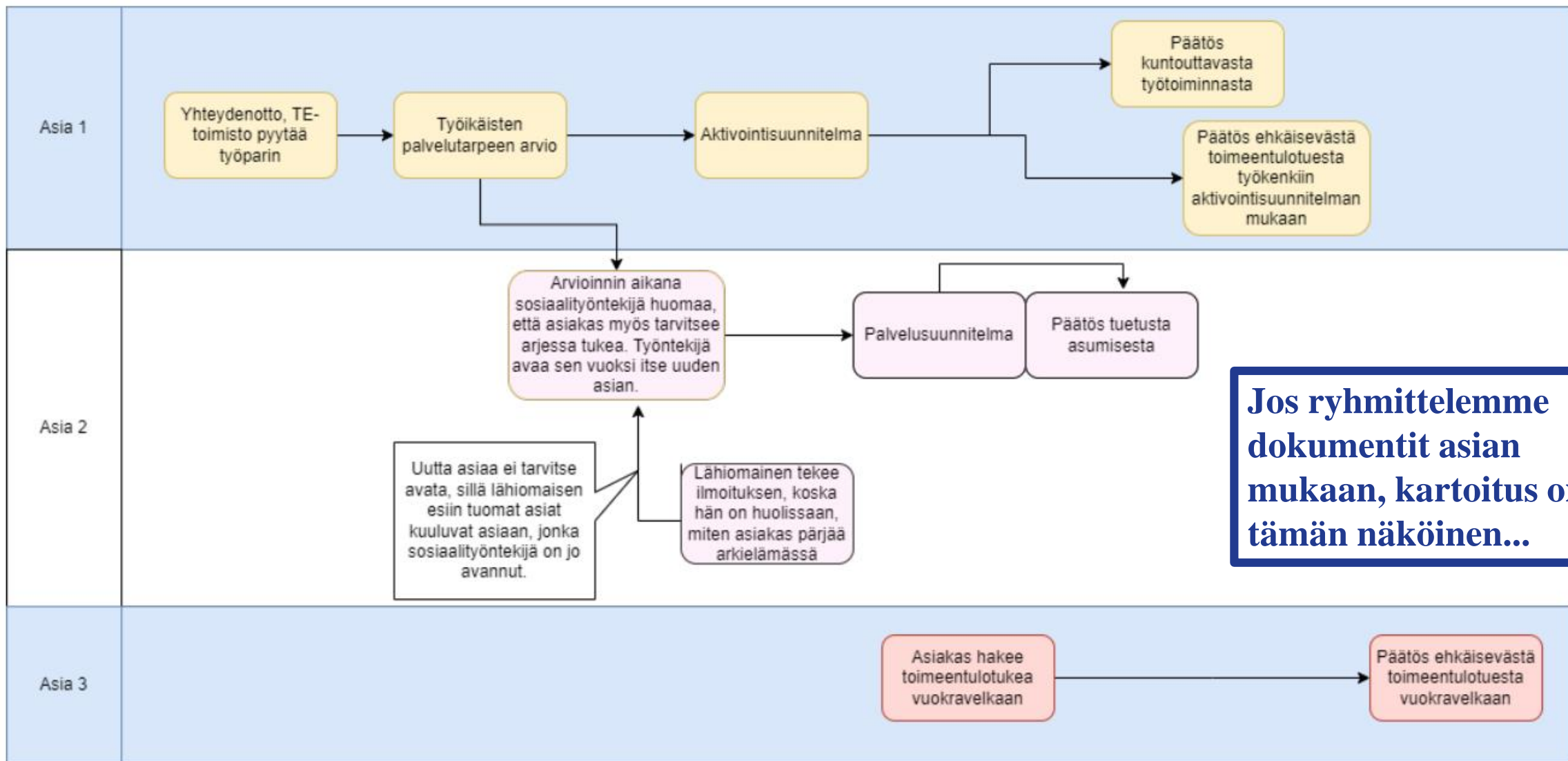


Aikajana

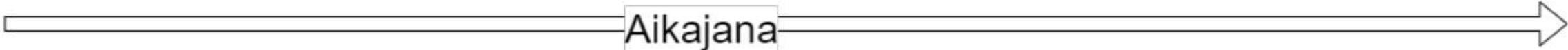


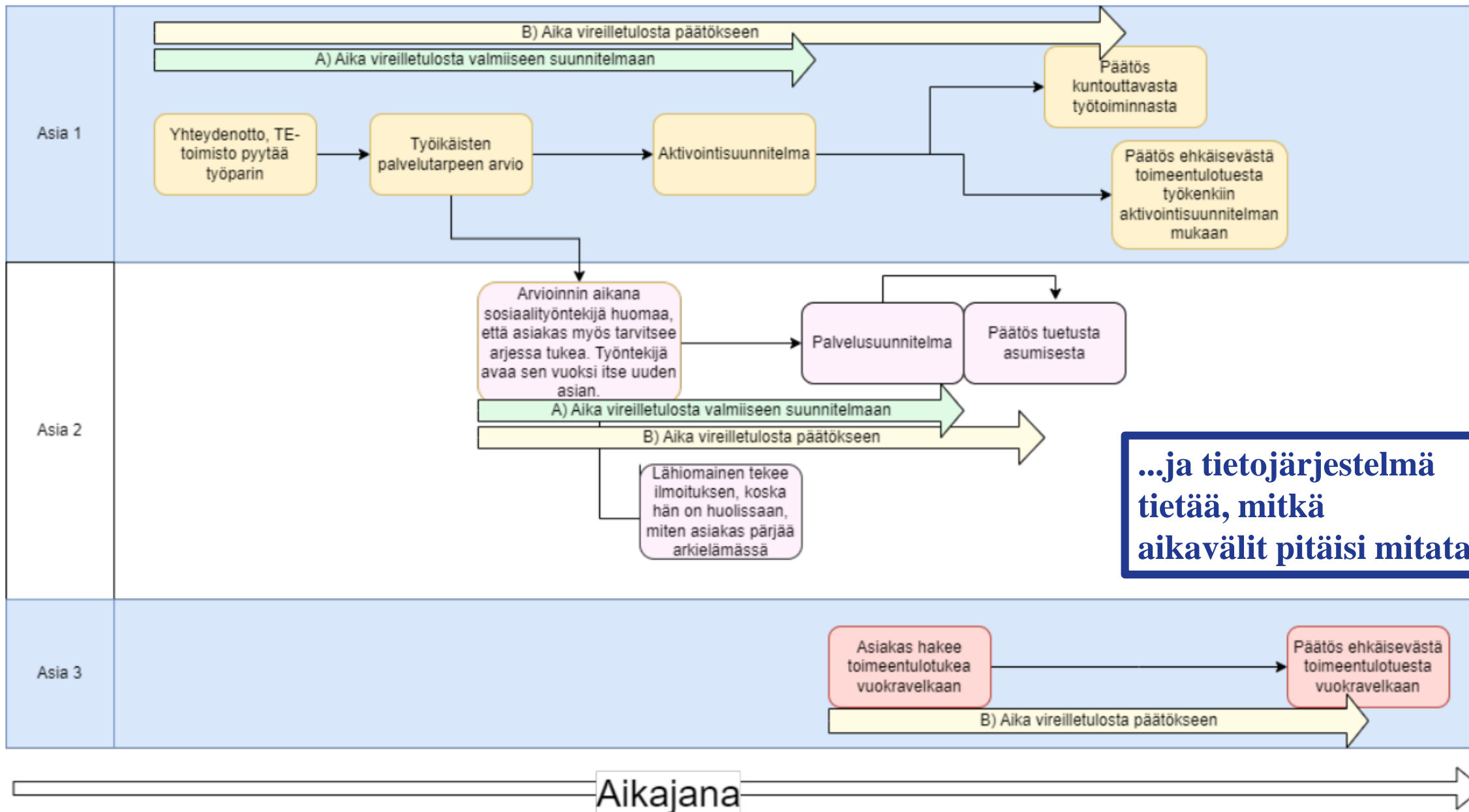
Tässä tilanteessa asianhallinta tulee avuksi!

Asianhallinnan avulla tietojärjestelmä tai KANTA voi yhdistää yhteenkuuluvat dokumentit.



Jos ryhmittelemme dokumentit asian mukaan, kartoitus on tämän näköinen...





...ja tietojärjestelmä tietää, mitkä aikavälit pitäisi mitata.



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue