



# Ärendehantering

## Vad behöver vi den till?

December 2023



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue



**Ärendehanteringen är till nytta på åtminstone tre olika plan:**



## 1. För att synliggöra det arbete vi gör inom socialvården

Om kundernas servicebehov och vårt arbete inte syns är risken stor att socialvårdens resurser minskas och att kundernas service försämras.

Genom ärendehantering syns de olika delarna av den service kunderna får tydligare. Det blir lättare att visa hur komplext vårt arbete är. Om en och samma kund har 5 olika ärenden öppnade så är det lättare att förklara för beslutsfattare och politiker att vårt arbete är krävande än om det bara syns att personen är kund hos oss.

Också för kunderna blir det lättare att se sina olika behoven och det blir lättare att sätta upp konkreta mål. Konkreta mål i sin tur ger större möjligheter att uppleva att man faktiskt lyckas.

Även för oss själva kan ärendehantering ge struktur i arbetet och hjälpa oss att se att vårt arbete verkligen har effekt. Det i sin tur stöder vår välmåga i arbetet.



## 2. För att vi ska kunna mäta tillgängligheten inom socialvården.

Att mäta tillgängligheten inom socialvården motsvarar vårdgarantins tidsmätningar inom hälsovården. Med andra ord, hur snabbt får kunderna den service de behöver.

Att kunna få ut korrekt information om servicens tillgänglighet är viktigt på många sätt:

- För att kontrollera att våra kunder får jämlik service i hela välfärdsområdet.
- För utvecklandet av verksamheten. T.ex. om köerna till en viss service är mycket längre inom något område kan mera resurser dirigeras dit. Vi kan också jämföra vår service med andra välfärdsområden.
- Uppgifter om tillgängligheten kan i framtiden påverka välfärdsområdenas finansiering.
- Vi kan följa upp de väntetider som är lagstadgade.



### 3. För att kunderna i framtiden lättare ska hitta rätt dokument när de söker uppgifter på MittKanta.

Kunderna kan ha många olika ärenden på gång inom socialvården samtidigt – ekonomiska ärenden, ärenden som gäller barnen, ärenden som gäller rehabiliterande arbetsverksamhet. Genom ärendehantering klumpas dokument som gäller samma ärende ihop och gör det lättare att hitta rätt uppgifter.

I dagsläget grupperas dokumenten i MittKanta endast på basen av serviceuppgift, så den här nyttan är än så länge enbart på önskelistan.



# Ok, det är alltså viktigt, men hur fungerar det?

Låt oss ta ett exempel som gäller tillgängligheten

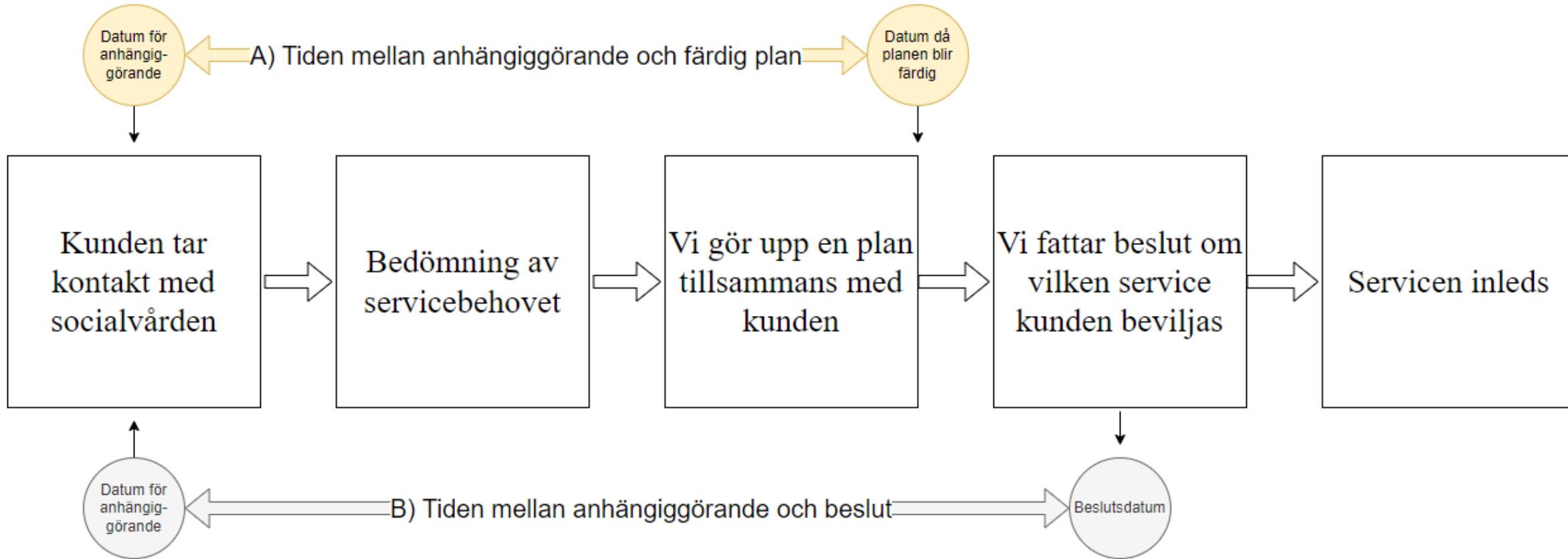
Vi vill veta:

A) hur länge det i snitt tar från det att kunden tar kontakt (=ärendet anhängiggörs) till dess att vi blir färdiga med serviceplanen och...

B) ...hur länge det i snitt tar från anhängiggörandet till dess att vi gör beslut om service.



I teorin är det ju enkelt: Vi mäter tiden A) från det att kunderna tar kontakt till dess att vi blir färdiga med planen och B) tiden från det att kunden tar kontakt till dess att vi gör beslutet.





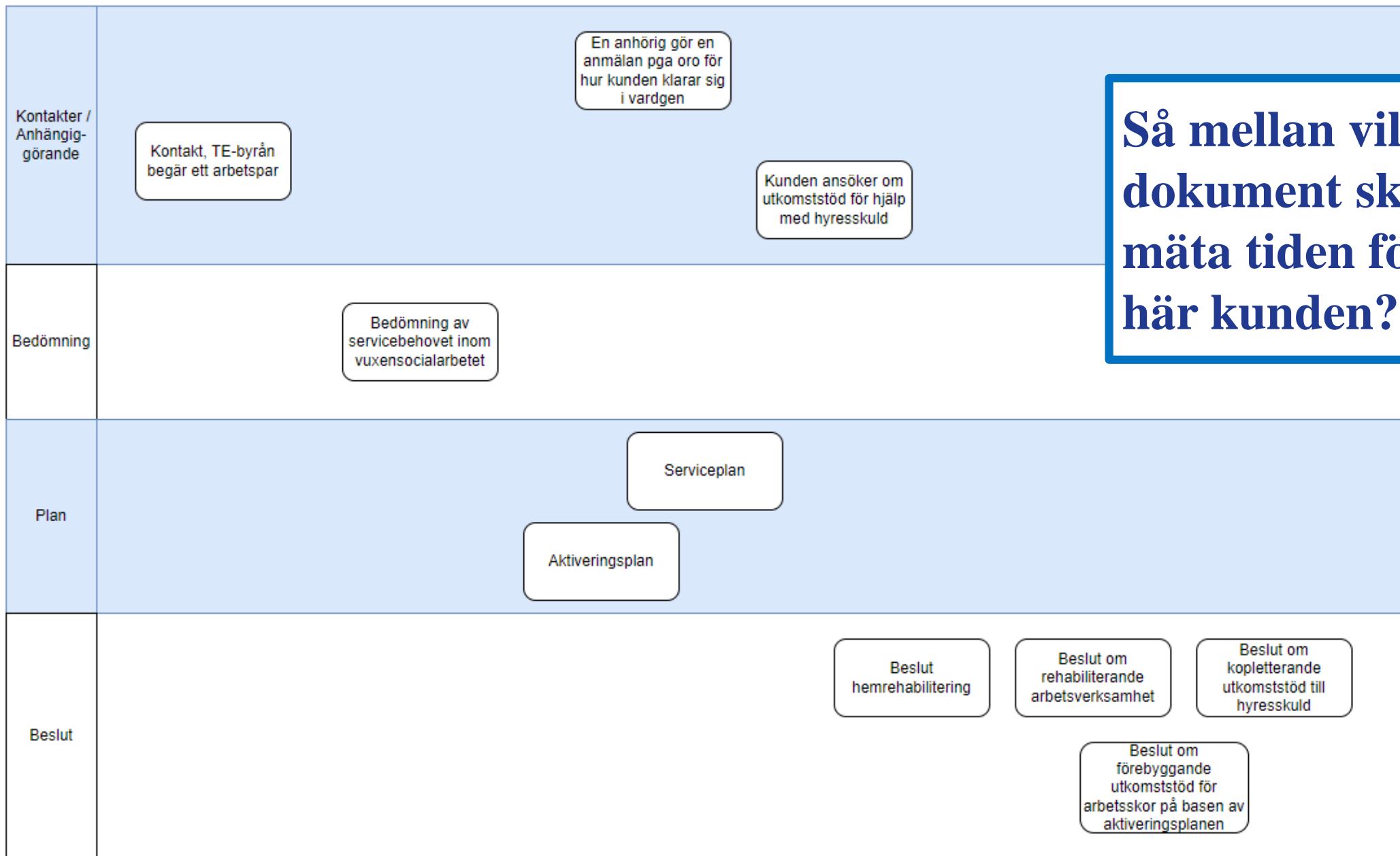
## Låter ganska enkelt eller hur? Men hur går det till i praktiken?

Hur ska vårt datasystem eller KANTA veta vilka beslut som hör till vilken plan eller vilket anhängiggörande?

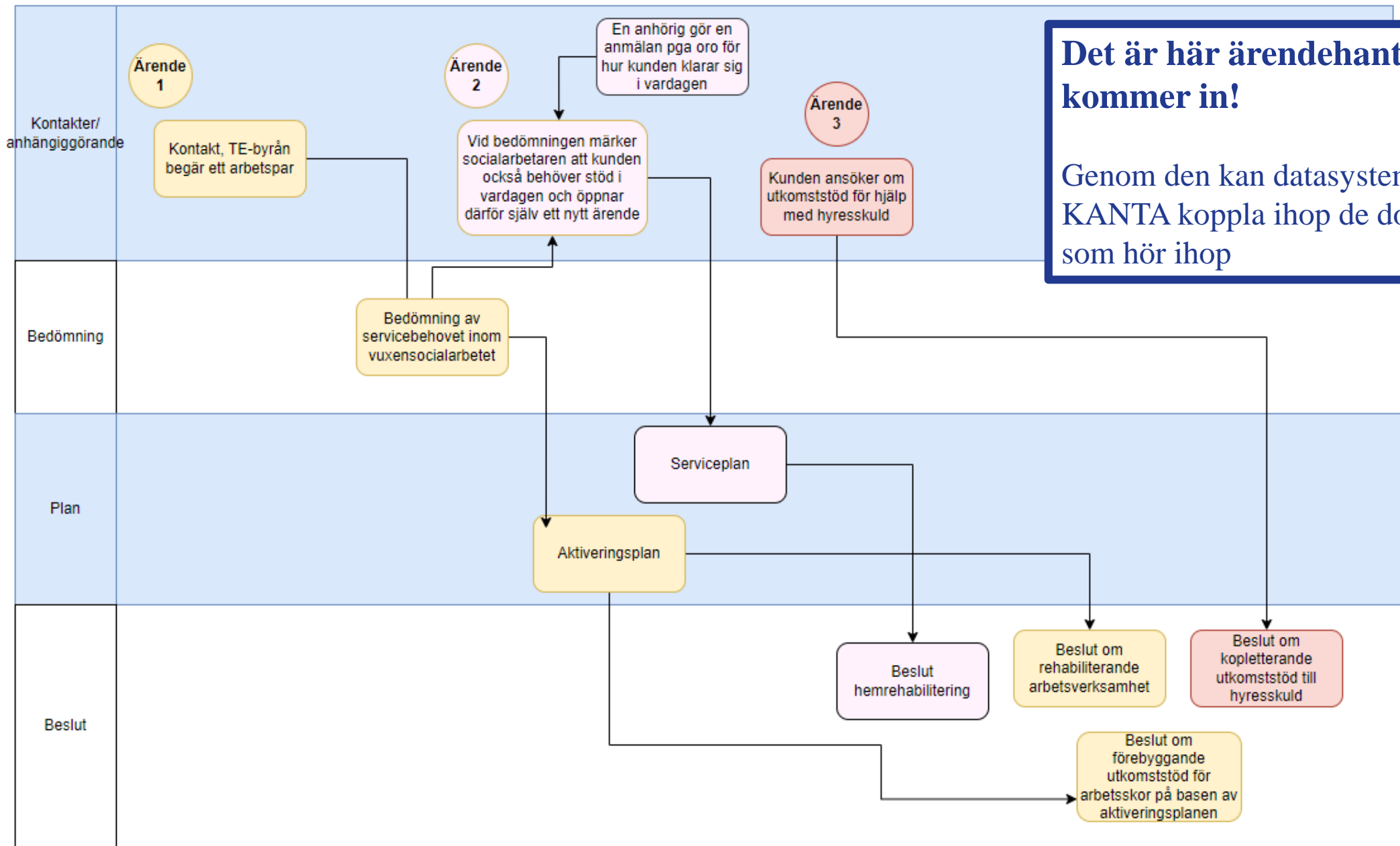
Dokumenterna som hör ihop kommer ju inte nödvändigtvis efter varandra tidsmässigt, utan kunden kan ha många ansökningar som behandlas samtidigt. Bedömningar, planer och beslut i de olika ärendena görs också i olika takt.



**Så mellan vilka dokument ska vi mäta tiden för den här kunden??**

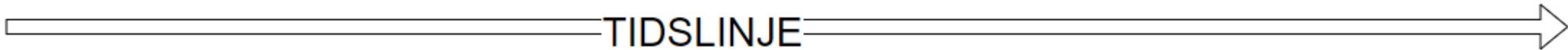


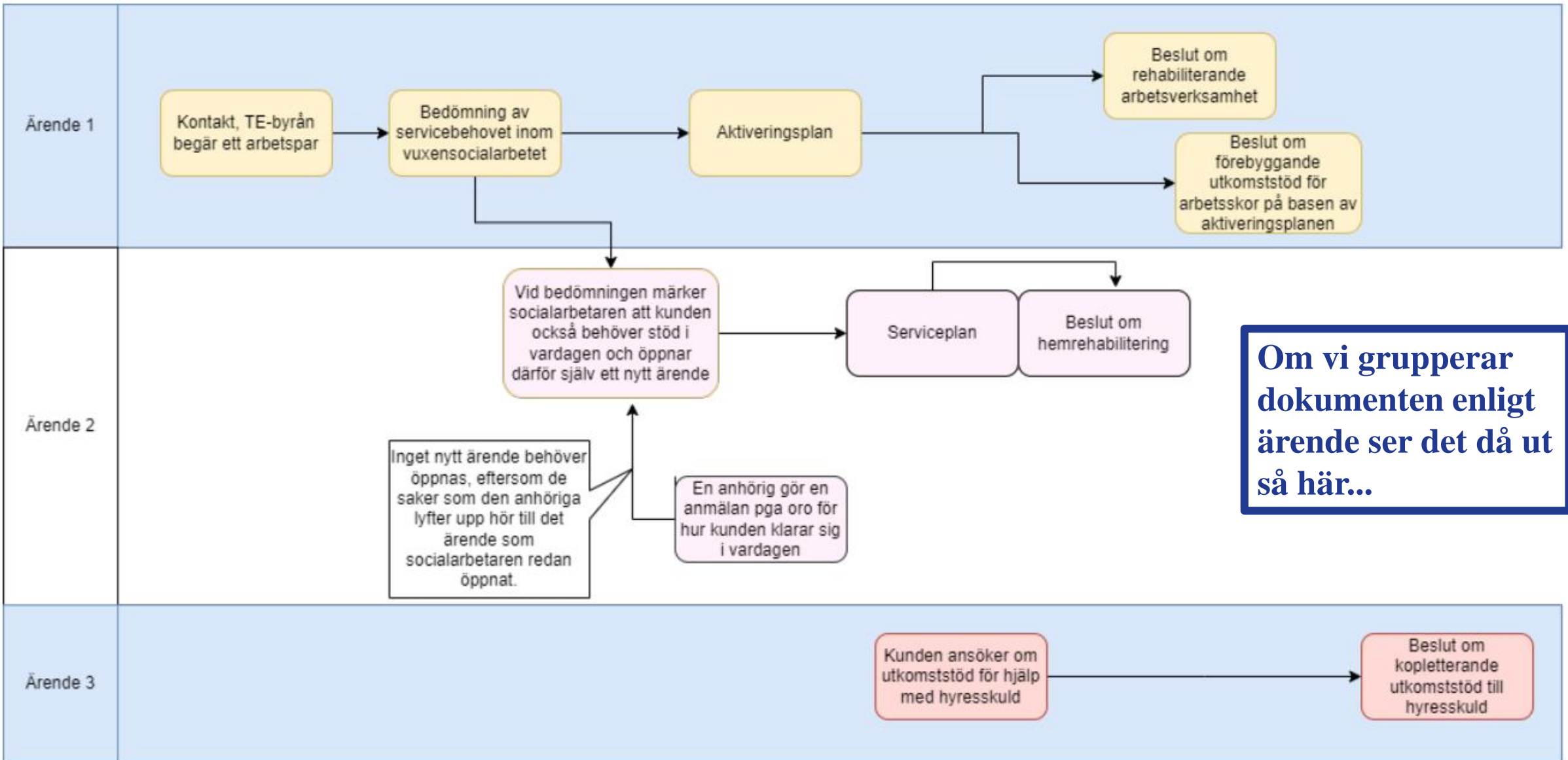
TIDSLINJE →



**Det är här ärendehanteringens kommer in!**

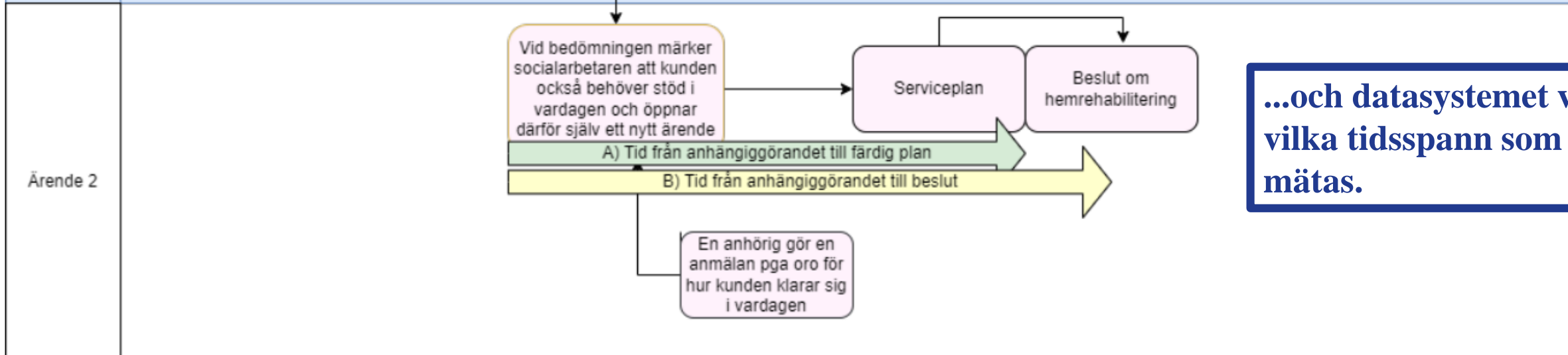
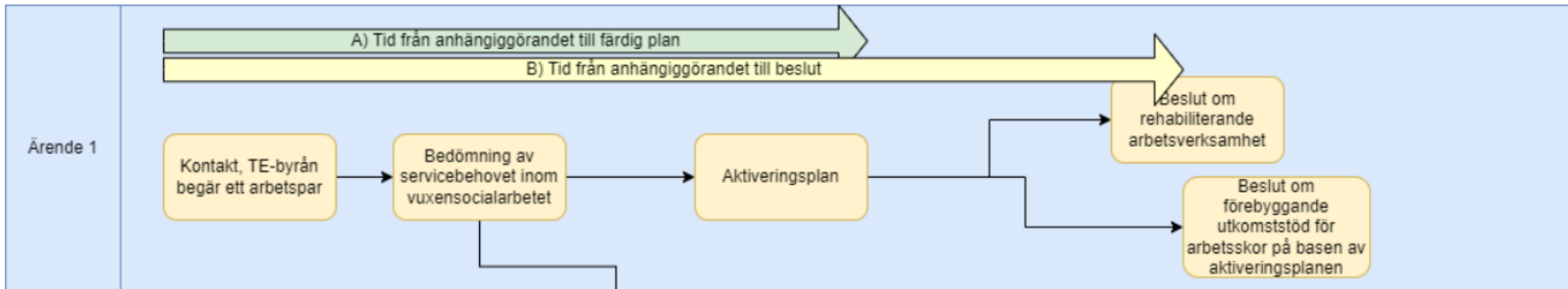
Genom den kan datasystemet eller KANTA koppla ihop de dokument som hör ihop



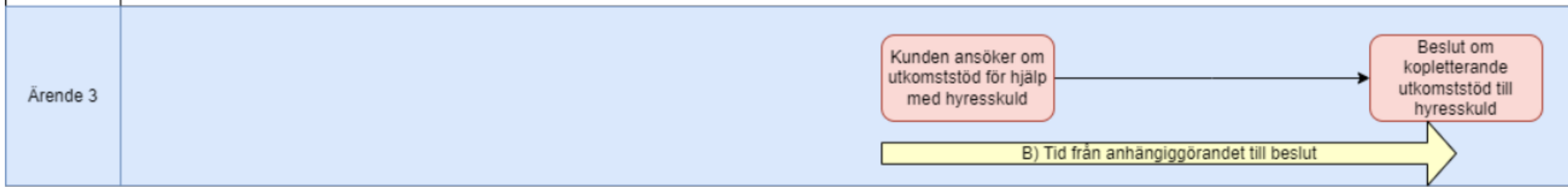


**Om vi grupperar dokumenten enligt ärende ser det då ut så här...**





**...och datasystemet vet vilka tidsspänn som ska mätas.**





# Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue