



# Ärendehantering

Vad behöver man det till?

# Asianhallinta

Mihin sitä tarvitaan?





# Ärendehantering är till nytta på flera olika nivåer

1. **Med hjälp av ärendehantering kan vi synliggöra vårt arbete och våra kunders behov på ett nytt sätt**
  - Vi kan redan få ut statistik på olika socialservice som vi beviljar kunderna
  - I ärendehantering är det inte socialservicen som är det avgörande utan **kundens servicebehov**.
  - Vi kan bevilja samma service som svar på många olika behov. Exempel: har utkomststöd beviljats till en hyresskuld för att förhindra att familjen blir bostadslös eller för hobbykostnader för att förhindra att barnet marginaliseras
  - Med hjälp av ärendehantering syns de olika delarna i kundförhållandena bättre. Komplexiteten i vårt arbete är enklare att bevisa. Om samma kund har 5 olika ärenden öppna hos oss är det enklare att förklara för beslutsfattare och politiker att vårt arbete är krävande, än om det bara syns att personen är kund hos oss.

# Asianhallinta on hyödyksi monella eri tasolla

1. **Asianhallinnan avulla voimme tehdä työmme ja asiakkaidemme tarpeet näkyväksi uudella tavalla.**
  - Jo tällä hetkellä saamme tilastoja eri sosiaalipalveluista, jotka myönnämme asiakkaille.
  - Asianhallinnassa sosiaalipalvelut eivät ole ratkaisevia, vaan **asiakkaan palvelutarve**.
  - Voimme myöntää samaa palvelua moniin eri tarpeisiin. Esimerkkinä: onko toimeentulotukea myönnetty vuokratähtiin, ettei perhe jää asunnottomaksi vai harrastusmenoihin estääkseen lasten syrjäytymistä.
  - Asiahallinnan avulla asiakkuuksien eri osat tulevat näkyviin paremmin. Myös työmme kompleksisuus on helpompi tuoda esiin. Jos samalla asiakkaalla on meillä 5 eri asiaa avoinna, on helpompi selittää päätöksentekijöille ja poliitikoille työmme vaativuus, sen sijaan, että näkyisi vain henkilön olevan asiakkaana meillä.



## 2. Ärendehanteringens möjliggör mätningen av socialvårdens tillgänglighet

- Mätningen av socialvårdens tillgänglighet motsvarar vårdgarantins tidsmätningar inom hälsovården. Med andra ord, hur snabbt får kunderna den service de behöver.

Korrekt information om servicens tillgänglighet är viktig på många olika sätt:

- Vi kan kontrollera att kunderna får jämlik service i hela välfärdsområdet.
- För att utveckla verksamheten. Som exempel: om köerna till en viss service är mycket längre på ett visst område kan man styra mera resurser dit. Vi kan också jämföra vår service med andra välfärdsområden.
- Vi kan följa upp lagstadgade väntetider
- Någon gång i framtiden kan det hända att informationen om tillgänglighet också påverkar välfärdsområdenas finansiering.

## 2. Asianhallinta mahdollistaa sosiaalihuollon saatavuuden mittaamisen

- Sosiaalihuollon saatavuustiedot vastaavat hoitotakuun aikarajojen mittauksia terveydenhuollossa. Toisin sanoen miten nopeasti asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun.

Oikea tieto palveluiden saatavuudesta on tärkeää monella tavalla:

- Pystymme varmistamaan, että asiakkaamme saavat yhdenvertaista palvelua koko hyvinvointialueella.
- Toiminnan kehittämiseksi. Esim. jos jonot tiettyyn palveluun ovat paljon pidempiä yksittäisellä alueella, voidaan sinne kohdentaa lisää resursseja. Pystymme myös vertailemaan palveluitamme muiden hyvinvointialueiden välillä.
- Pystymme seuraamaan lakisääteisiä odotusaikoja.
- Tulevaisuudessa on myös mahdollista, että saatavuustiedot tulevat vaikuttamaan hyvinvointialueiden rahoitukseen.



### 3. Fördelarna med ärendehantering ur kundens perspektiv

- Med en fungerande ärendehantering är kunden hela tiden medveten om kundförhållandets agenda och olika målsättningar. Med andra ord kan socialarbetaren/socialhandledaren inte ha en "hemlig agenda". Det här kan för arbetstagaren till en början kännas som en utmaning och det kräver övning. På lång sikt ökar öppenhet ändå normalt förtroendet och förbättrar samarbetet.
- Ärendehantering kan också hjälpa kunderna (och oss) att se de olika skedena och förändringarna i kundförhållandet. Själva kundförhållandet räcker kanske årtal, men olika ärenden öppnas och stängs. På så sätt får kunden förhoppningsvis också konkret uppleva att de lyckas.
- I framtiden hjälper ärendehantering kunden förhoppningsvis att hitta rätt dokument på MittKanta. I nuläget syns dock inte ärendenamnen på MittKanta

### 3. Asianhallinnans hyödyt asiakkaan näkökulmasta

- Toimivalla asianhallinnalla asiakas on koko ajan tietoinen asiakkuuden agendasta ja sen eri tavoitteista. Toisin sanoen sosiaalityöntekijällä/sosiaaliohjaajalla ei voi olla "salaista agendaa". Tämä voi olla meille työntekijöille alussa haastavaa ja vaatii harjoitusta. Pidemmän päälle avoimuus lisää luottamusta ja parantaa yhteistyötä.
- Asianhallinta voi auttaa asiakkaita (ja meitä) näkemään asiakkuuden vaiheet ja muutokset. Itse asiakkuus voi kestää vuosia, mutta sen aikana avataan ja suljetaan eri asioita. Näin asiakas kokee toivottavasti myös konkreettisia onnistumisia.
- Toivon mukaan tulevaisuudessa asianhallinta tulee auttamaan asiakkaita löytämään paremmin oikeat dokumentit OmaKannassa. Tällä hetkellä asianimet eivät vielä näy OmaKannassa.



#### 4. Fördelarna ur rättskyddets synvinkel

- Ärendehanteringens garanterar att alla dokument som hör till ett ärende hittas t.ex vid ett eventuellt besvär.

Vår ärendehanteringens motsvarar på så sätt domstolarnas diarienummer – alla dokument som kommer in kopplas med rätt diarienummer. I vårt fall har vi ärendenamn istället för diarienummer. På den tekniska nivån har varje ärende också hos oss ett unikt ärendenummer. En kund kan ju ha flera olika ärenden öppnade med samma namn, så datasystemet behöver mer än bara namnet för att det ska bli rätt.

Till den här delen är ärendehantering inte bara något som är till nytta för oss. Det är också obligatoriskt och lagstadgad. Vi är skyldiga att upprätthålla en korrekt ärendehantering.

#### 4. Asianhallinnans hyödyt oikeusturvan näkökulmasta

- Asianhallinta takaa, että kaikki samaan asiaan liittyvät dokumentit ovat löydettävissä, esim. jos asiakas jättää valituksen.

Asianhallintamme vastaa tavallaan tuomioistuinten diaarinumerointia – kaikki saapuvat dokumentit voidaan yhdistää oikein diaarinumeroiden avulla. Meillä on asian nimiä diaarinumeroiden sijaan. Teknisellä tasolla jokaisella asialla on yksilöllinen numero myös meillä. Asiakkaalla voi olla samanaikaisesti auki useita asioita samalla nimellä, siksi tietojärjestelmät tarvitsevat muunkin tunnisteiden kuin asiannimen, että tiedot yhdistyvät oikein.

Tältä osin asianhallinta ei ole meille vain hyödyllinen kokonaisuus, vaan se on myös velvoittava ja lakisääteinen ja me olemme vastuullisia toteuttamaan oikeaa asianhallintaa.



## Ok, det här är viktigt! Men hur fungerar det?

Låt oss ta tillgängligheten som exempel.

Vi vill veta:

A) hur länge det i medeltal tar från det att kunden tar kontakt eller vi på annat sätt får veta om servicebehovet (=ärendets anhängiggörande) till dess att kundens serviceplan är färdig och...

B) ...hur länge det i medeltal tar från att vi gör beslutet till dess att servicen börjar (dvs kötiden till en viss service)

## Selvä, tämä on tärkeää! Mutta miten se toimii?

Otetaan saatavuusalueelta esimerkki.

Haluamme tietää:

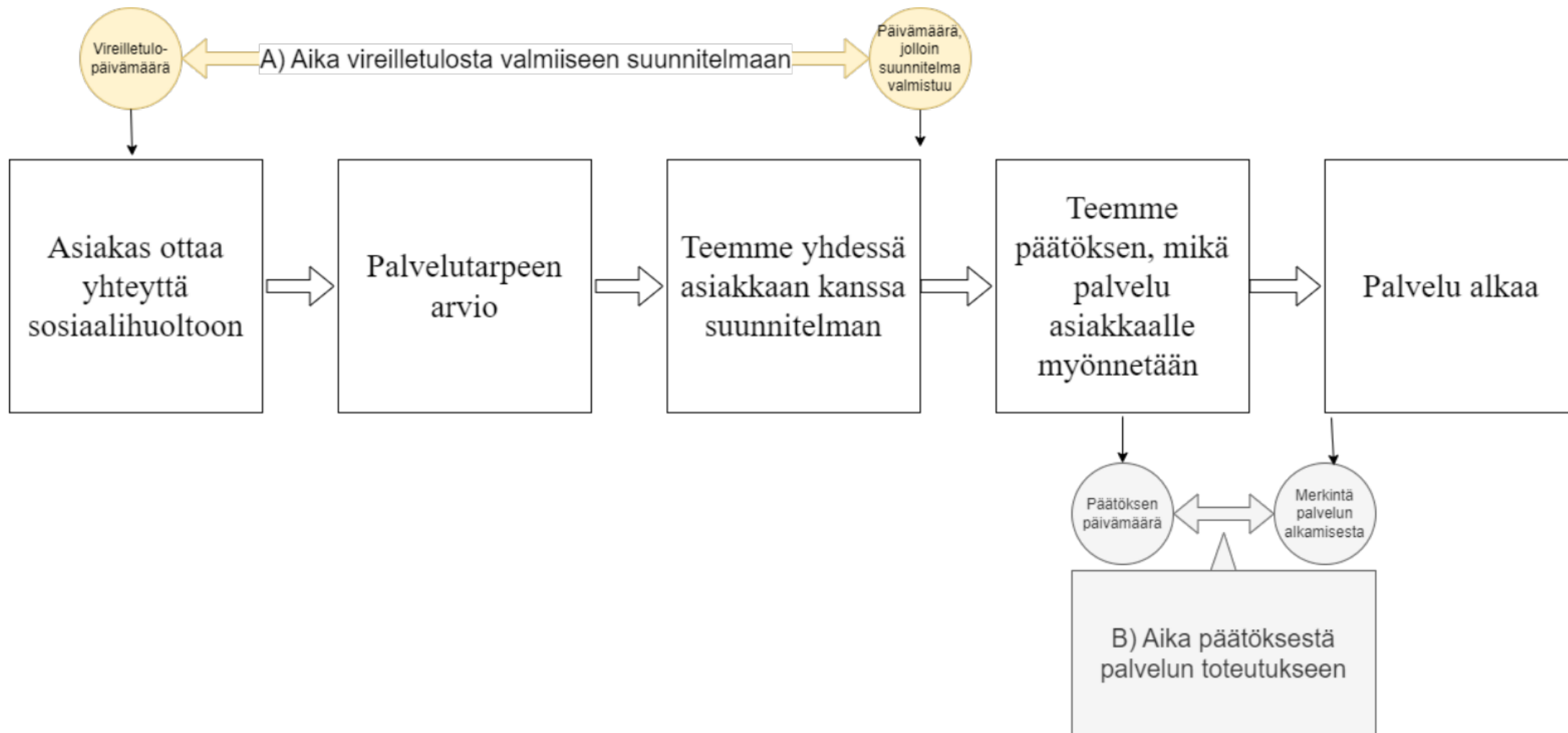
A) kauanko kestää keskimäärin siitä, että asiakas ottaa yhteyttä (= asian vireilletulo) siihen, että hänen palvelusuunnitelmansa on valmis ja...

B) ...kauanko kestää keskimäärin päätöksenteosta siihen, että palvelu alkaa (toisin sanoen tietyn palvelun jonotusaika).



I teorin är det lätt. Det är ju bara att mäta tiden mellan de olika händelserna.

Teoriassa tehtävä on helppo. Meidän ei tarvitse muuta, kuin mitata aikaa eri tapahtumien välillä





## **Det låter enkelt eller hur? Men hur gör man i praktiken?**

Hur ska vårt datasystem eller KANTA veta vilka planer som hör till vilka anhängiggöranden eller vilka beslut som hör till vilka förverkliganden?

De dokument som hör ihop följer ju inte nödvändigtvis varandra tidsmässigt, utan kunden kan ha många behov som behandlas samtidigt.

## **Kuulostaa helpolta, eikö? Mutta miten se tapahtuu käytännössä?**

Miten tietojärjestelmämme tai KANTA tietävät, mitkä vireilletulot kuuluvat mihinkin suunnitelmiin tai mitkä päätökset kuuluvat mihinkin toteutuksiin?

Yhteenkuuluvat dokumentit eivät välttämättä seuraa toisiaan ajallisesti, vaan asiakkailta voi olla monta tarvetta, jotka käsitellään samanaikaisesti.



Vireilletulot

Ilmoitus koulusta, huoli lapsesta, joka on jatkuvasti poissa koulusta

Perhe hakee toimeentulotukea lapsen harrastukseen

Perheen ystävä tekee ilmoituksen, koska hän kokee, ettei vanhemmat pärjäävät arkielämänsä kanssa

Arviointi

Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio

Suunnitelmat

Lapsiperheiden palvelujen asiakassuunnitelma

Päätökset

Päätös sosiaalityöstä jolla tuetaan lasta

Päätös lapsiperheen kotipalvelusta

Päätös ehkäisevästä toimeentulotuesta lapsen harrastukseen (toteutus heti)

Toteutus

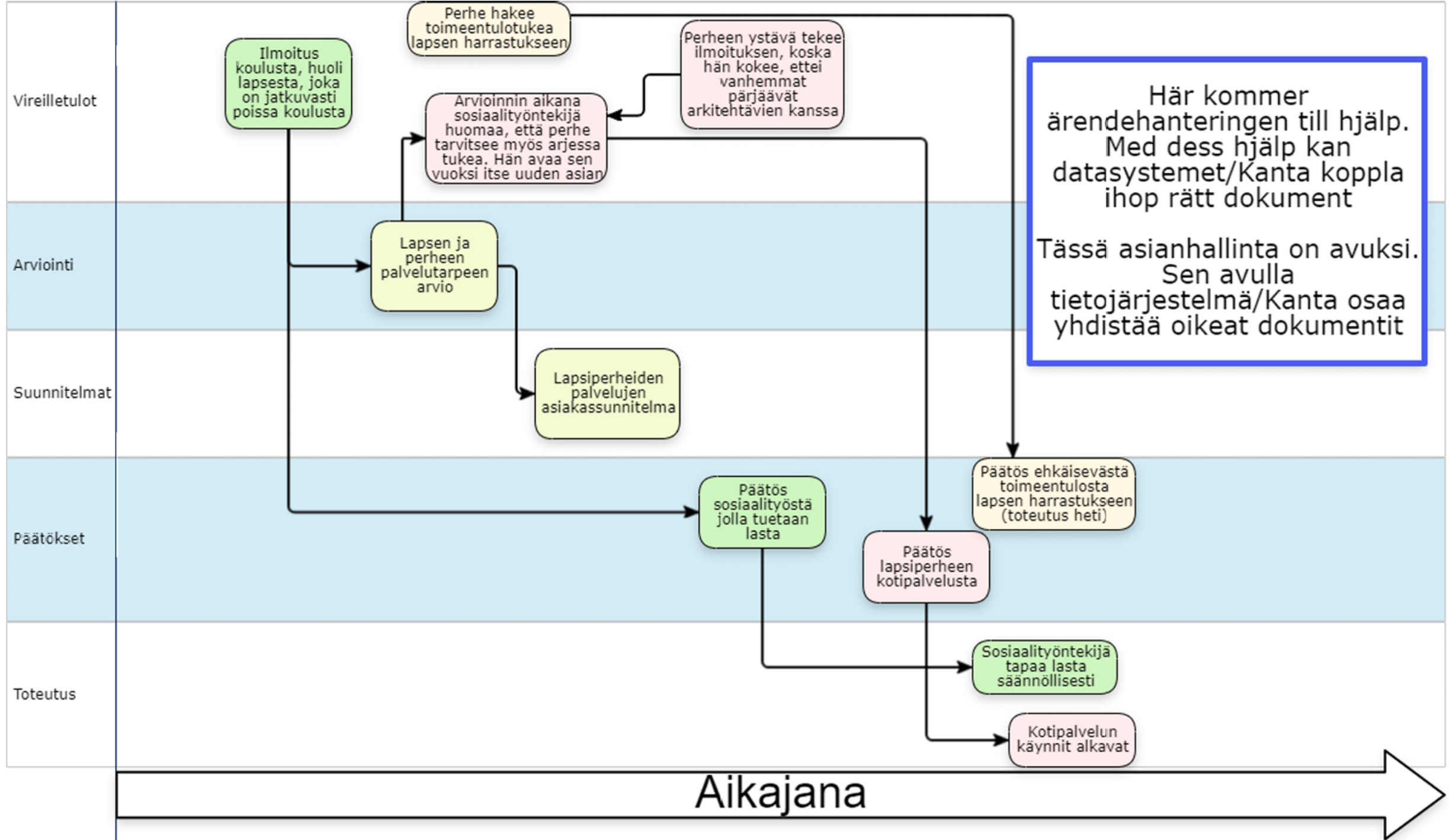
Sosiaalityöntekijä tapaa lasta säännöllisesti

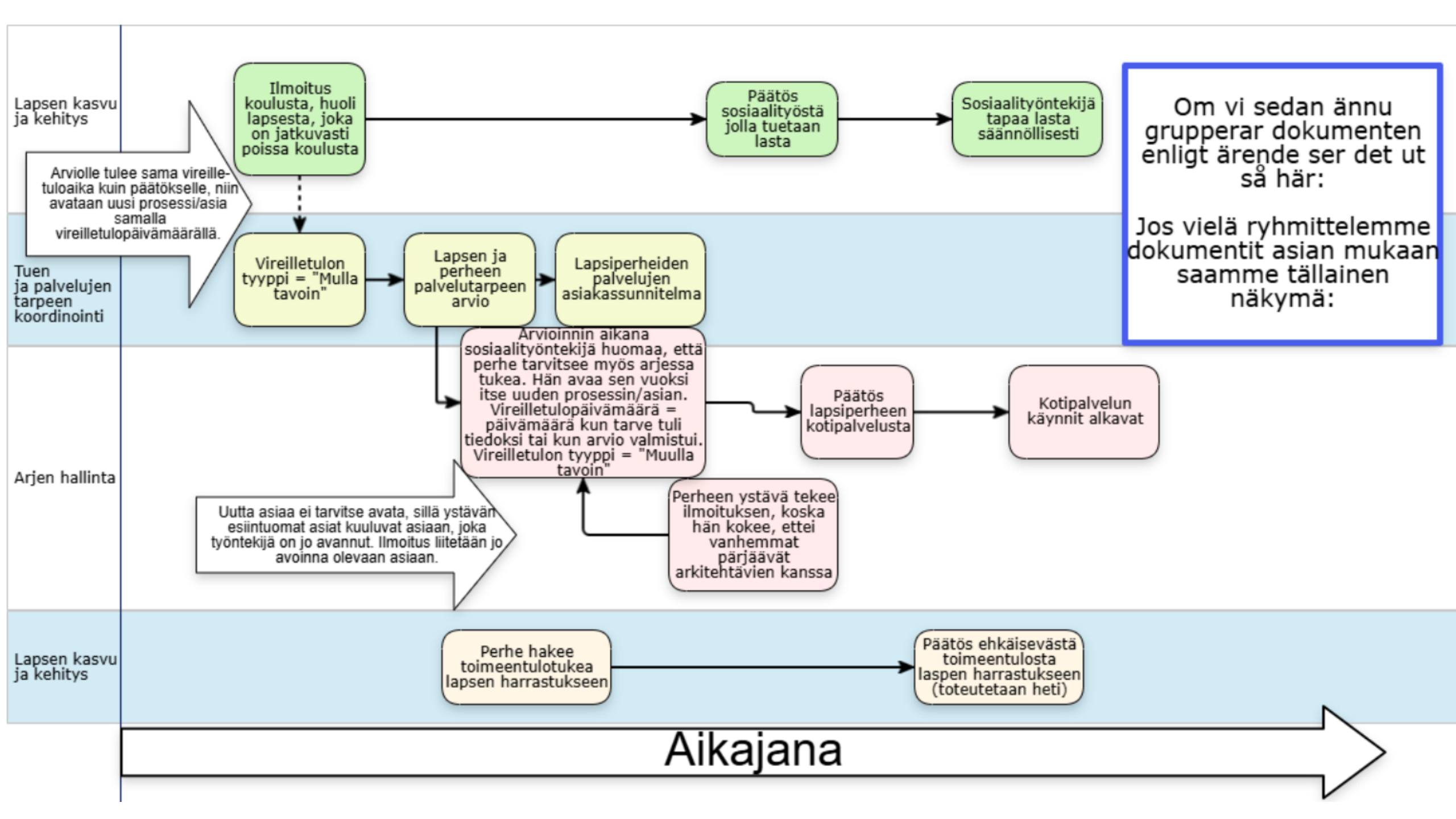
Kotipalvelun käynnit alkavat

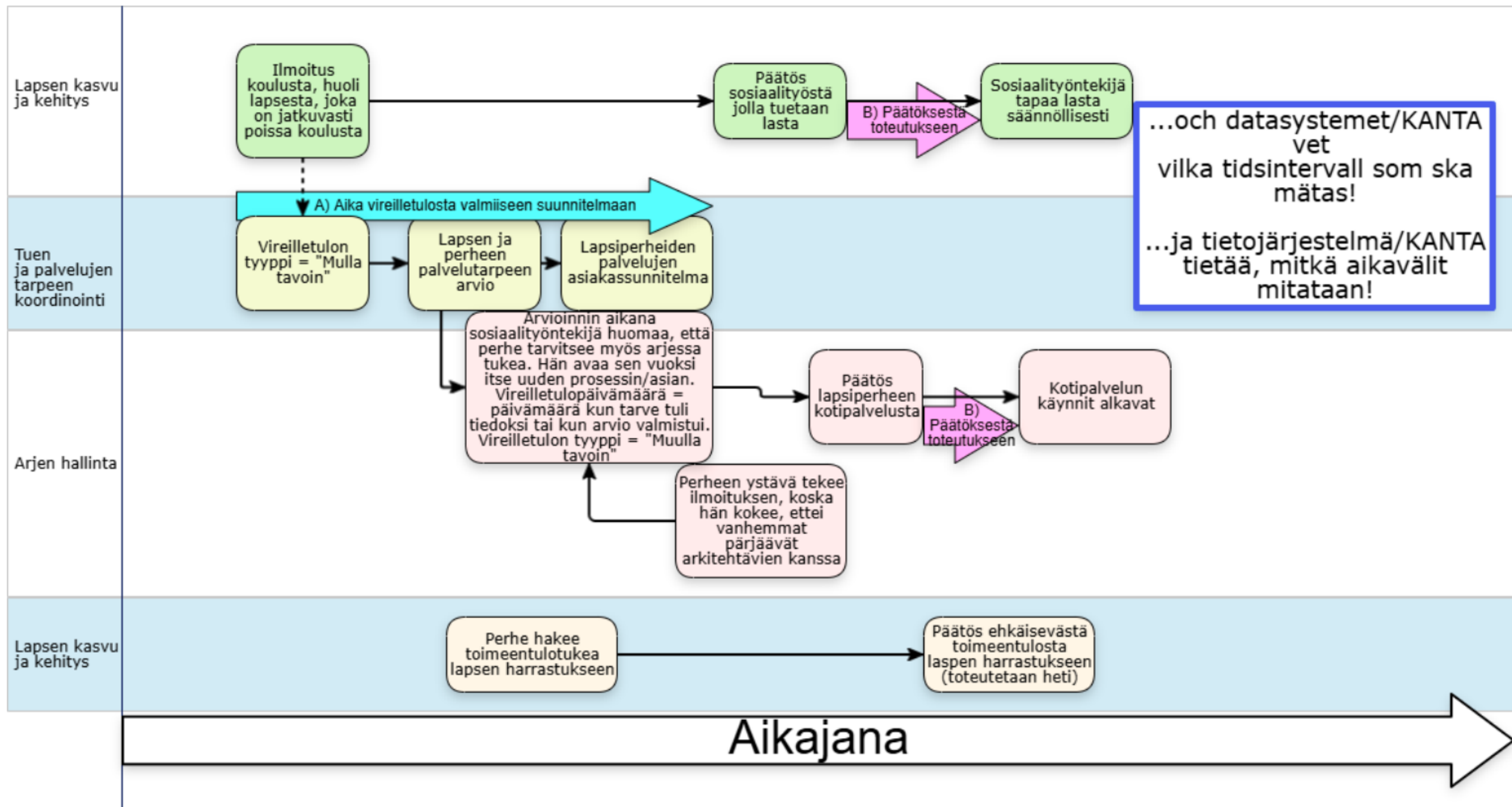
Vilka intervall borde vi t.ex mäta för den här kunden?  
  
Mitkä aikavälit meidän pitäisi esim. tämän asiakkaan osalta mitata??

Aikajana











## Asiannimet, jotka käytämme Lapsi- ja perhesosiaalityössä Ärendenamn som vi använder inom barn- och familjesocialt arbete

- Arjen hallinta / Hantering av vardagen
- Asunnottomuus tai sen uhka / Bostadslöshet eller hot om detta
- Esteettömyys ja osallisuus / Tillgänglighet och delaktighet
- Hoiva ja huolenpito / Vård och omsorg
- Kotoutuminen ja maahanmuuttajan hyvinvointi / Integration och invandradens välfärd
- Lapsen kasvu ja kehitys / Barnets tillväxt och utveckling
- Lastensuojelun jälkihuolto / Eftervård inom barnskyddet
- Perhe-elämä, vanhemmuus ja lapsen huolto / Familjeliv, föräldraskap eller barnets vård
- Päihteiden käyttö ja riippuvuudet / Användning av berusningsmedel och beroenden
- Toimeentulo ja raha-asioiden hoito / Försörjning och skötsel av penningärenden
- Tuen ja palvelujen tarpeen koordinointi / Koordinering av stöd och servicebehov
- Työllistyminen, työssäkäynti tai opiskelu / Sysselsättning, arbete eller studier
- Väkivalta tai sen uhka / Våld eller hot om våld
- Äkillinen kriisi / Stödbehov relaterat till en akut krissituation
- Muu sosiaalihuollon asia / Annat socialvårdsärende



# Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue