



# 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**. En person med ett handikapp kan t.ex ha många "vanliga" problem, som inte direkt rör handikappet, t.ex. hot om våld, ekonomiska problem eller missbruksproblem Dessa behov kommer i nuläget inte ordentligt fram i statistiken.
  - Vi kan bevilja samma service som svar på många olika behov. Exempel: har utkomststöd beviljats till en hyresskuld för att förhindra att personen blir bostadslös eller till t.ex kläder eftersom de gamla kläderna förstördes i en brand.
  - 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 tuoda työmme ja asiakkaidemme tarpeet näkyväksi uudella tavalla.
  - Voimme jo ottaa tilastoja eri sosiaalipalveluista joita myönämme asiakkaille.
  - Asianhallinnassa sosiaalipalvelut eivät ole ratkaisevia, vaan **asiakkaan palvelutarve**. **Vammaisella** henkilöllä voi esimerkiksi olla monia "tavallisia" ongelmia, jotka eivät liity suoraan vammaan, esim. väkivallan uhka, taloudellisia ongelmia tai päihdeongelma. Nämä tarpeet näkyvät nykyisessä tilastossa huonosti.
  - Voimme myöntää samaa palvelua moniin eri tarpeisiin. Esimerkkinä: onko toimeentulotukea myönnetty vuokratästäin, ettei henkilö jää asunnottomaksi vai esim. vaatteisiin, koska tulipalo tuhosi aiemmat vaatteet.
  - 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. Ärendehantering 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 förverkligad ger ärendehantering oss automatiskt t.ex kötider till olika servicer.

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

## 2. Asianhallinta mahdollistaa sosiaalihuollon saatavuuden mittaamisen

- Sosiaalihuollon saatavuustiedot vastaavat hoitotakuun aikarajojen mittauksia terveydenhuollossa. Toisin sanoen, miten nopeasti asiakkaat saavat palvelun, jota he tarvitsevat. Oikealla tavalla toteutetun saamme asianhallinnan automaattisesti esim. jonotusajat eri palveluihin.

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 sille kohdentaa lisää resursseja. Pystymme myös vertailemaan palveluitamme muiden hyvinvointialueiden välillä.
- Pystymme seuraamaan lakisääteisiä odotusaikoja.



**3. Fördelarna med ärendehantering ur kundens perspektiv.** Dessa gäller inte alltid funktionshindersservicens kunder, eftersom deras servicebehov kan vara livslångt.

- 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 kunderna att hitta rätt dokument på MittKanta. I nuläget syns dock inte ärendenamnen på MittKanta

**3. Asianhallinnan hyödyt asiakkaan näkökulmasta.** Nämä eivät aina koske vammaispalvelun asiakkaita, kun heidän palvelutarpeensa voikin kestää koko elämän.

- 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 asanimet 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 vi gör beslut om servicen och...

B) ...hur länge det i medeltal tar från att vi gör beslutet till dess att servicen börjar.

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

Otetaan saatavuusalueelta esimerkki.

Haluamme tietää:

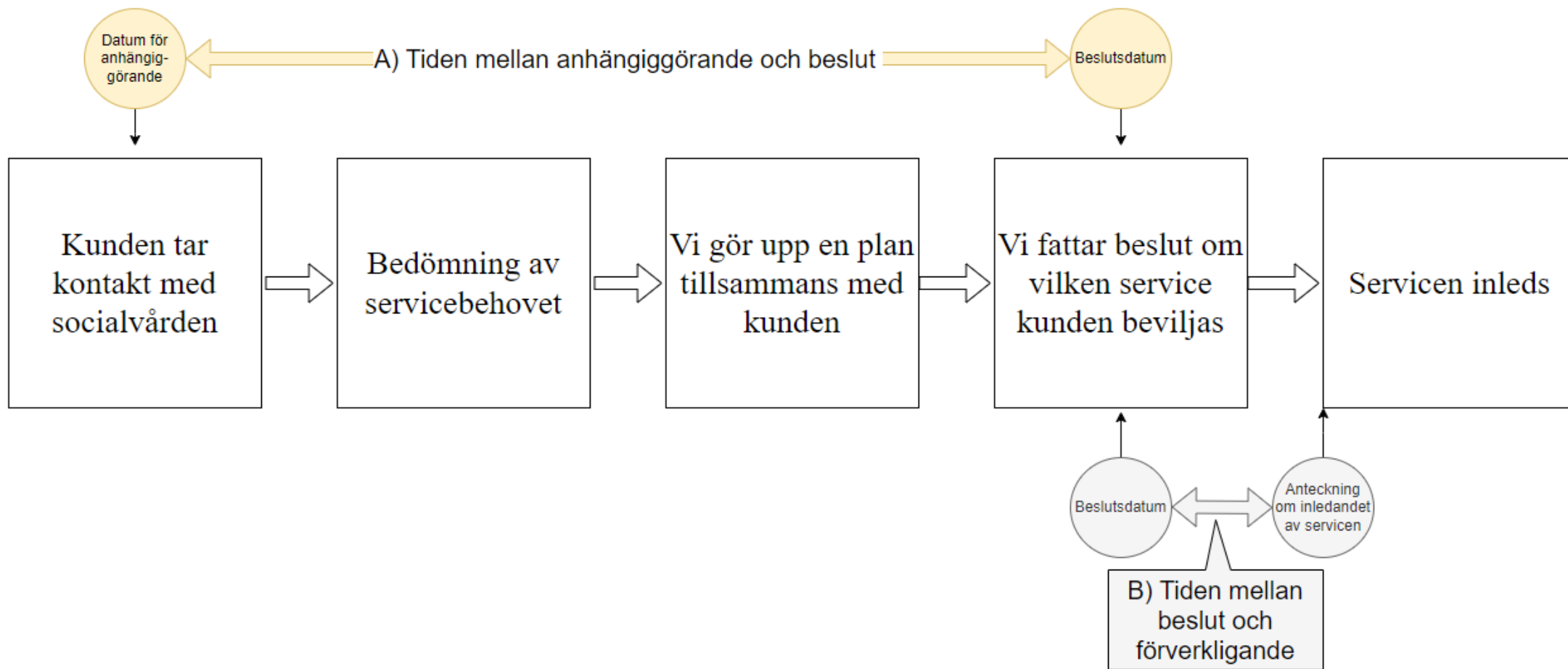
A) kauanko kestää keskimäärin siitä, että asiakas ottaa yhteyttä (= asian vireilletulo) siihen, että teemme palvelusta päätöksen ja...

B) ...kauanko kestää keskimäärin päätöksenteosta siihen, että palvelu alkaa.



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?

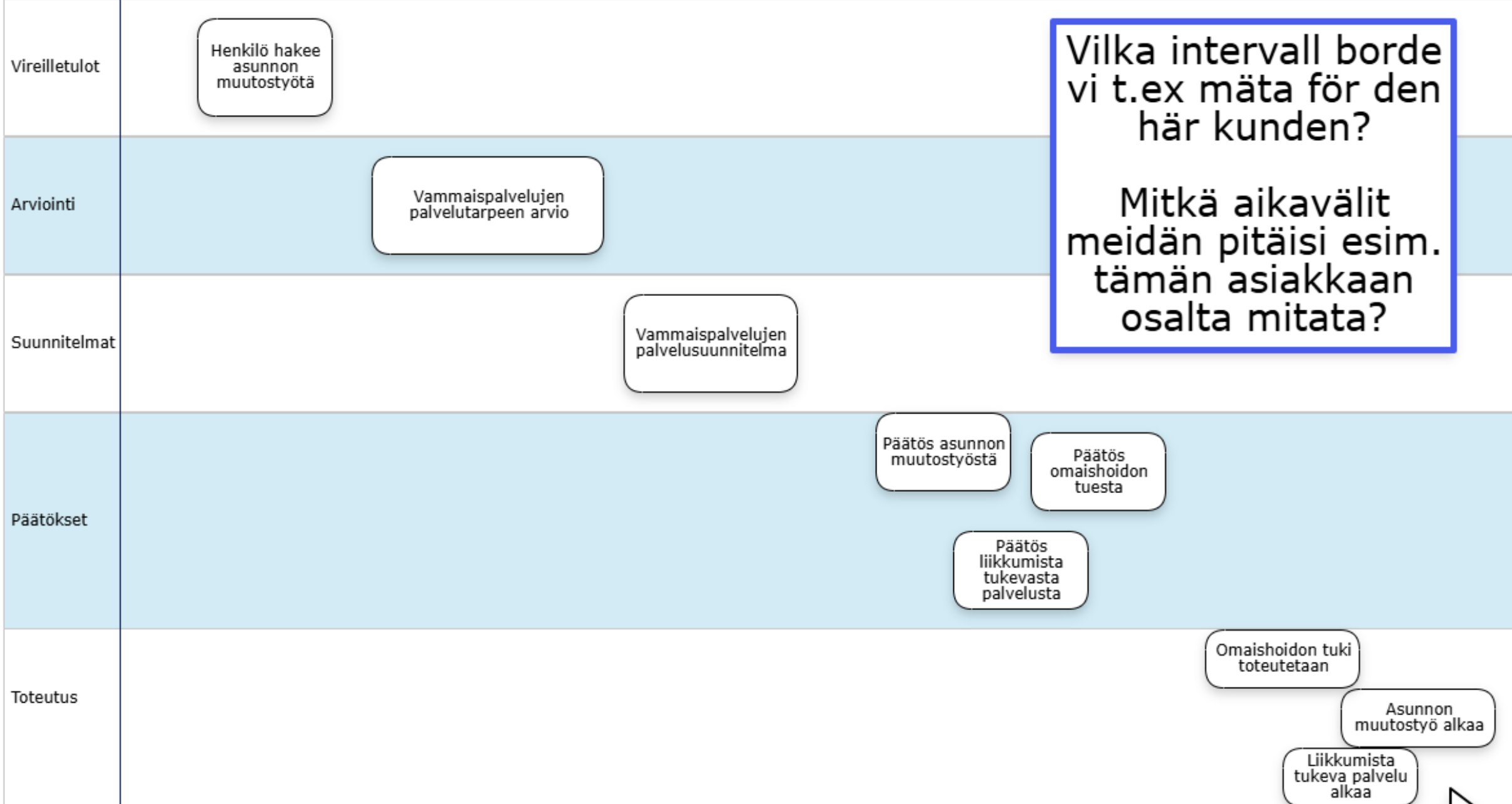
De dokument som hör ihop följer ju inte nödvändigtvis varandra tidsmässigt, utan kunden kan ha många behov som behandlas samtidigt.

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

Miten tietojärjestelmämme tai KANTA tietävät, mitkä virilletulot 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.

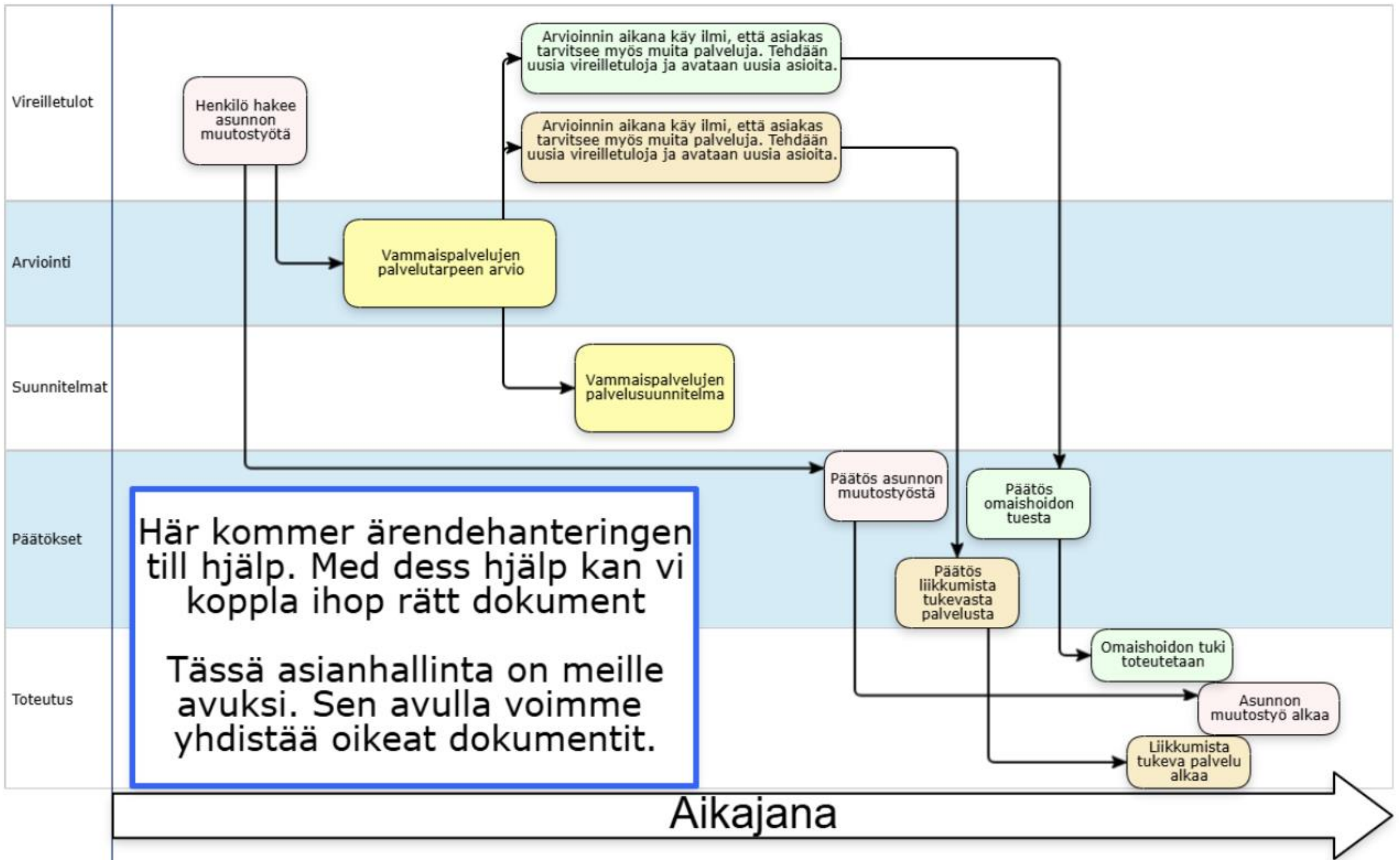


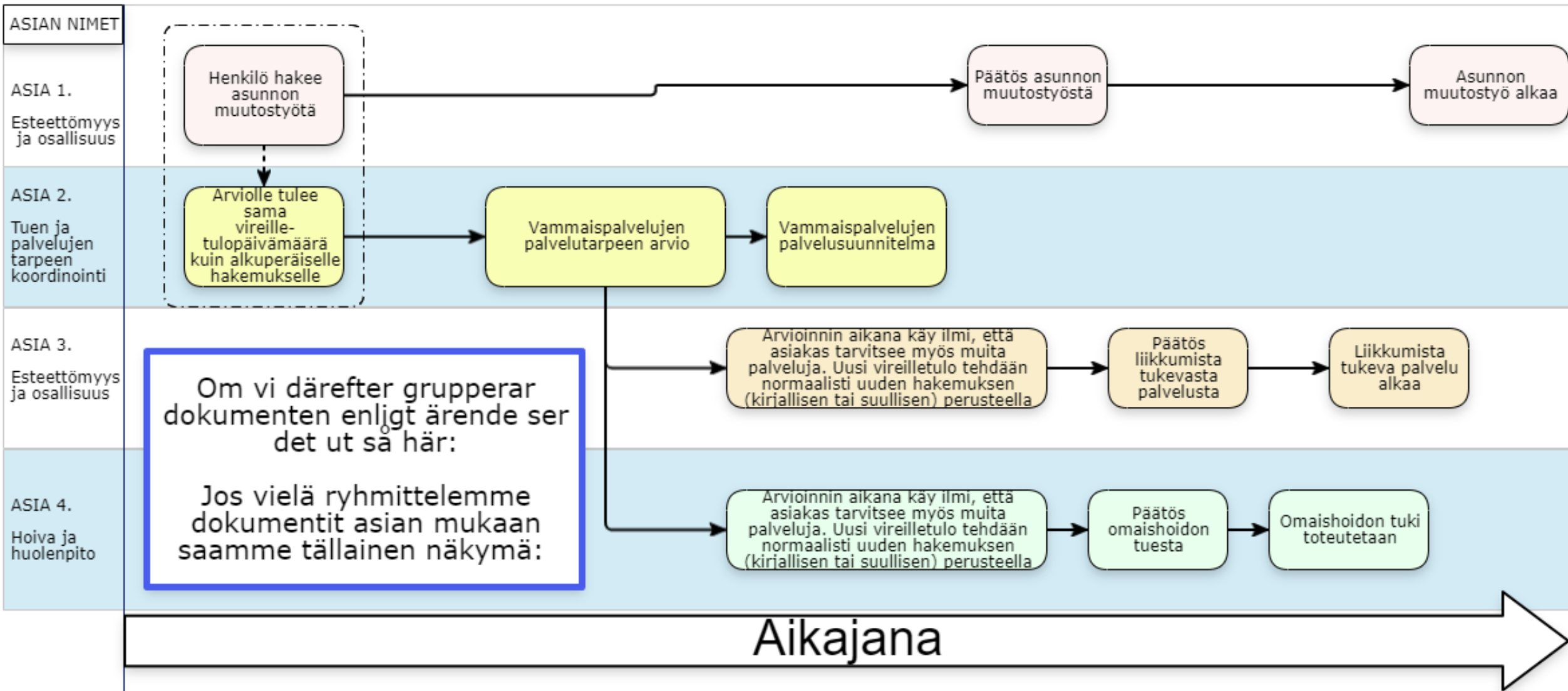


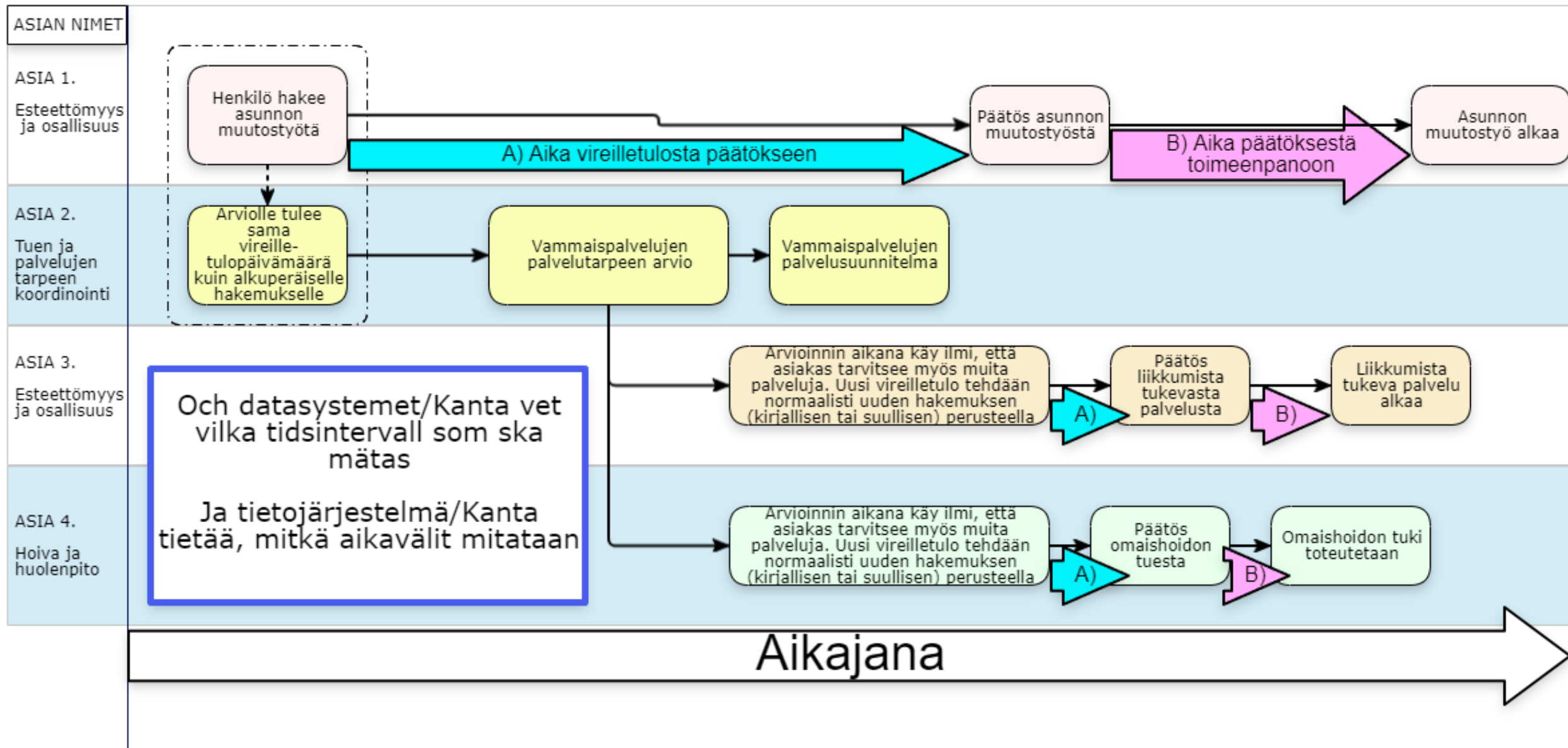
Vilka intervall borde vi t.ex mäta för den här kunden?

Mitkä aikavälit meidän pitäisi esim. tämän asiakkaan osalta mitata?

Aikajana









## Att fundera på och diskutera i arbetsgemenskapen

### Mietittävä ja keskusteltava työyhteisöissä

- 1) Om vi vill synliggöra det arbete vi gör som socialarbetare/socialhandledare är det i fortsättningen viktigt att vi också öppnar nya ärenden och beviljar socialt arbete / social handledning när kunden har servicebehov som inte är kopplade till någon annan socialservice, men som kräver stora arbetsinsatser av oss. Detta kräver lite arbete, men det ger synlighet åt det komplexa arbete vi gör.
- 1) Jos haluamme tuoda näkyvyyttä sosiaalityöntekijöinä / sosiaalihojaajina tekemällemme työlle, on tärkeää, että jatkossa avaamme uusia asioita ja myönnämme palveluna sosiaalityötä / sosiaalihojausta, kun asiakkaalla on palvelutarpeita, jotka eivät liity mihinkään muuhun sosiaalipalveluun, mutta vaativat meiltä paljon työtä. Tämä vaatii vähän työtä, mutta antaa näkyvyyttä tekemällemme monitahoiselle työlle.



# Välismaende genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



**Euroopan unionin  
rahoittama**

NextGenerationEU



**Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue**