



## Itä-Suomen sosiaalityöpäivät Kuopiossa 9. ja 10.11.2009

### Esittäjä

Maarit Laaksonen, projektityöntekijä

### Aihe

Asiakastyö sähköisessä ympäristössä

Valitse saako tiivistelmän julkaista ISON nettisivuilla osiossa:

Tapahtumat – Itä-Suomen sosiaalityöpäivien materiaalit

Kyllä  Ei

Tiivistelmän tekstille on varattu tilaa yhden A4:n verran. Ylimenevää tekstiä ei voida huomioida. Tiivistelmät jaetaan päivillä kaikille osallistujille.

### Tiivistelmä

Suomessa sosiaalihuollon asiakastyöhön käytettävän tietotekniikan käyttöönotto on lisääntynyt runsaasti aina 1990-luvulta lähtien. Tietoteknologiaa ja erityisesti asiakastietojärjestelmiä on kehitetty paikallisiin tarpeisiin kunkin organisaation lähtökohdista. Kansallista sosiaalihuollon kehittämistyötä on edistetty erilaisilla kehittämissohjelmilla, joista tällä hetkellä meneillään on Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos).

Osana Tikesos -hanketta on kehitetty ja määritelty sosiaalihuollon sähköistä arkistoa. Sähköisen arkiston määrittelytyö on vielä kesken mutta keskeiset linjaukset arkiston toiminnallisuudesta on tehty. Sosiaalihuoltoon tullaan kehittämään kansallinen, keskitetty sähköinen arkisto KanSa.

KanSan käyttöönoton kautta tavoitellaan helpotusta asiakastyön tekemiseen. KanSan hyödyt liittyvät sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyyn, kuten tiedon tallennukseen, arkistointiin, tiedon saatavuuteen ja tiedon siirtoon erityisesti oman toimialan sisällä eri organisaatioiden kesken. Keskeinen lähtökohta arkiston kehittämisessä on ollut luoda järjestelmä, jolla helpotetaan asiakastiedon käsittelyä ilman, että työntekijän työmäärää lisätään.

Sähköisen arkiston käyttöönotto tulee vaikuttamaan sosiaalihuollon asiakastyöhön. Kehittyvän dokumentoinnin lisäksi asiakastiedon käsitteleminen sähköisessä muodossa tulee lisääntymään, kirjeposti tulee vähentymään ja asiakkaiden palveleminen sähköisesti lisääntyy. Näiden lisäksi sähköisen arkiston avulla voidaan vaikuttaa yhteistyön tapaan asiakastyössä. Yhteistyössä voidaan hyödyntää sähköisiä järjestelmiä aluksi sosiaalihuollon eri toimintayksiköiden mutta myöhemmässä vaiheessa myös terveydenhuollon ja muiden toimialojen kanssa.

Sähköinen toimintaympäristö mahdollistaa tulevaisuudessa myös asiakkaalle uusia tapoja osallistua sähköisesti oman asiansa käsittelyyn. Muun muassa sähköinen toimeentulotuen hakeminen ja hakemuksen käsittelyn seuraaminen mahdollistuu kaikkialla.

Työntekijän kannalta sähköinen toimintaympäristö edellyttää asenteellista muutosta ja valmiutta muuttaa nykyisiä työkäytäntöjä. Sähköistä toimintaympäristöä ei kannata kehittää nykyisten työ- ja toimintapojen pohjalta vaan niistä tarpeista, joihin nykykäytännöt eivät pysty vastaamaan. Kansallisesti luodut toimintamallit lisäävät yhdenvertaisuutta paitsi asiakkaiden myös työntekijöiden kesken.