



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Lapin toimintayksikkö

Konsultaatio, asiantuntijat ja hyvät työkäytännöt kaikkien ulottuville

Tietoteknologia sosiaalityön kehittämisessä

Itä-Suomen sosiaalityön päivät Kajaanissa 10.11.2005
Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan vahvistajana

10.11.2005

Maarit Pirttijärvi ja
Kerttu Vesterinen



Me olemme

- Maarit Pirttijärvi
Suunnittelija
- Kerttu Vesterinen
Sosiaalityön seutukoordinaattori

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Lapin
toimintayksikkö

<http://www.sosiaalikallega.fi>

<http://www.poske.fi>

Sähköposti: etunimi.sukunimi@poskelappi.fi



Sosiaalialan kehittämisen haasteita

- Sosiaalityön tukirakenteiden / konsultaatioavun tarve
 - **mistä neuvoja?**
- Pitkät maantieteelliset etäisyydet ja yksin työskentely
- Sosiaalityön asiantuntijoiden puute
 - **Kuka on asiantuntija? Mistä hänet löytää?**
- Paikallisten työkäytäntöjen kuvaaminen ja jakaminen
 - **Miten?**
- Työn vaikuttavuuden arviointi
 - **Millä mittareilla?**
- Asiakkaat mukaan palveluiden arviointiin ja työn kehittämiseen
- Oman työn tutkiminen ja kehittäminen
- Moniammatillisen työn haasteet, oma ammatillinen vahvuus



Tietoteknologia apuna

- Sosiaalityössä voidaan laajasti hyödyntää tietotekniikkaa. Sen avulla voidaan välittää konsultaatioapua, tietoa työmenetelmistä, hyvistä käytännöistä ja asiantuntijoista maan joka kolkkaan.
- Tietotekniikka on oiva apuväline. Sen käyttöönotto vaatii panostusta. Varsinainen kehittämistyö tehdään kuitenkin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, ryhmissä kentällä ja hiljaa itsekseen.



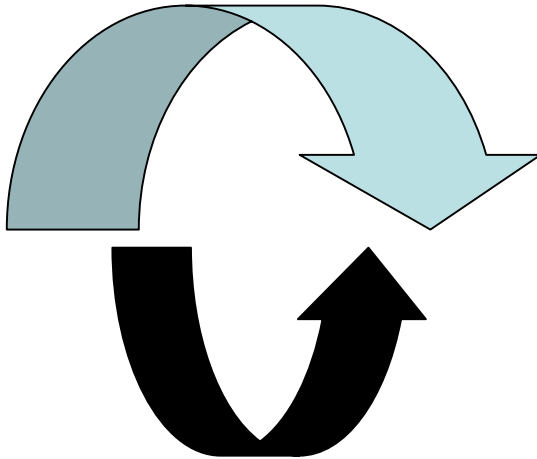
Sähköinen konsultaatio tietoverkon välityksellä = verkkokonsultaatio

- 2 vuoden kokemus
- Verkkokonsultaatio on innovaatio, josta tulee vakiintunut osa sähköisiä palveluja ammattilaisille ja kansalaisille
- Palvelua on kehitetty huomioiden
 - **Asiakas - mukana konsultaatiossa tai kirjallinen lupa**
 - **Sosiaalialan erityisosaamisen kehittämisen ja profiloitumisen tarpeet – kentän sosiaalityöntekijät konsulteiksi!**
 - **Moniammatillisen yhteistyön tarpeet – lääkärit ja juristit sosiaalityöntekijäkonsulttien tueksi**
 - **Kuntien / asiakkaiden heikko taloudellinen tilanne – verkkokonsultaatiopalvelu maksuton käyttäjille**



ONNISTUNEEN konsultaation ehtoja...

apu asiakkaalle

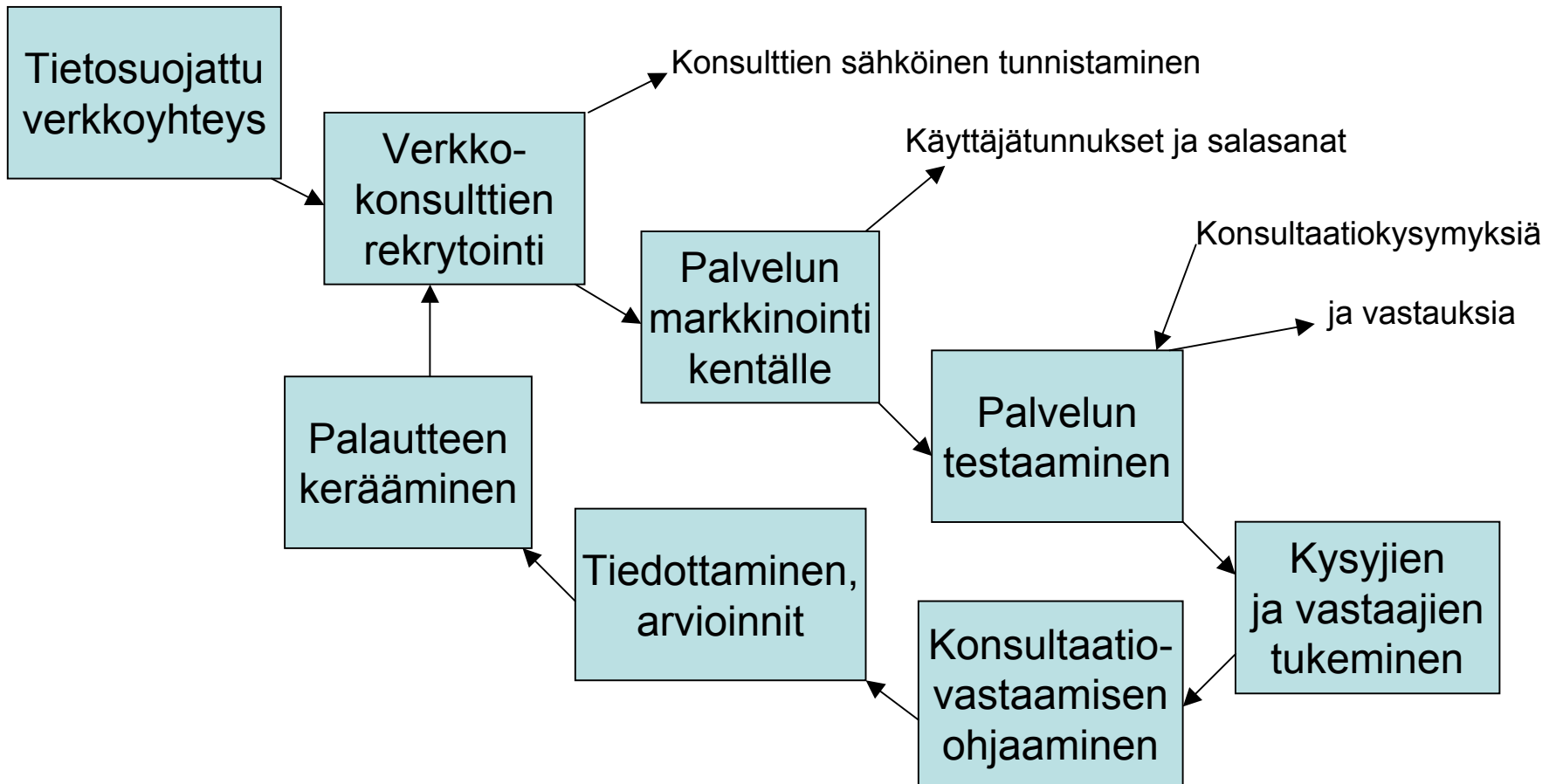


tuki työntekijälle

- Sosiaalialan ammattilaiset konsultteina (yhdessä lakimiesten, lääkäreiden ja muiden alojen ammattilaisten kanssa)
- Sosiaalityön työprosessin jäsentäminen
- Kirjoittaminen / dokumentointi
- Asiakas mukana pääroolissa



Miten rakennetaan verkkokonsultaatio?





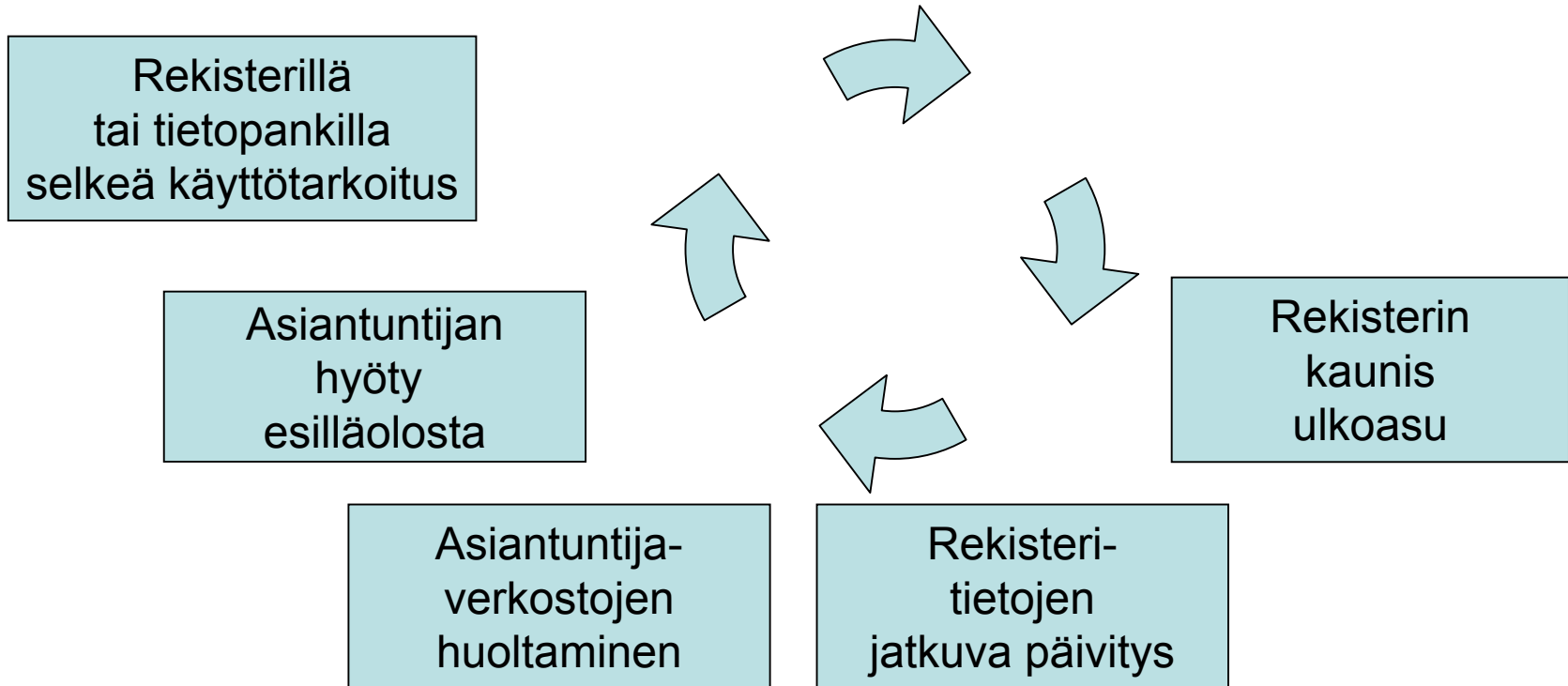
Kuka on sosiaalialan / sosiaalityön asiantuntija, mistä heidät löytää?

- Tietoverkosta tieteenki...
- Sosiaalialan osaamiskeskukset ja Sosiaaliportti keräävät asiantuntijatietopankkeja omiin sähköisiin tietokantoihin
- Asiantuntijoita:
 - Sosiaalihuollon substanssialojen kokeneet työntekijät
 - Sosiaalialan konsultit, työnohjaajat, mentorit, kouluttajat
 - Sosiaalialan menetelmien osaajat; läheisneuvonpitojen koollekutsujat, huolen puheeksioton kouluttajat, dialogisten verkostomenetelmien osaajat, narratiivimenetelmien käyttäjät...



Miten asiantuntijat saa verkkoon?

Ei asiantuntijoita kannata koota rekistereihin, joilla ei ole mitään käyttöä





Työkäytännöt kaikkien ulottuville prosessimalleina

- Lapin sosiaalialan konsultaatiopankki www.sosiaalikollega.fi. Tietokantapohjainen sivusto auttaa tiedon ylläpidossa, tietokantaan voidaan myös liittää erilaisia sovelluksia tarpeen mukaan.
- Kaikki Poske/Lapin toimintayksikön kanssa tehdyt prosessimallit julkaistaan www.sosiaalikollega.fi -sivustolle
- Prosessimallien avulla sosiaalialan käytäntöjä voidaan avata toisille tarkasteltavaksi, mahdollisuus myös jakaa tietoa monessa eri muodossa (esim. linkitys muille www-sivuille, lomakkeet, selitteet)
- Prosessimallit ovat näkyvissä www-sivuina, näin ne ovat kaikkien luettavissa, myös tiedon päivittäminen on teknisesti helppoa
- Prosessit on laadittu QPR ProcessGuide-ohjelmalla, ohjelman käyttö vaatii jonkin verran teknistä taitoa



Sosiaalialan prosessien mallinnus

- Prosessin kuvaus auttaa tunnistamaan kriittiset kohdat asiakasprosessissa
- Mallinnusta voidaan käyttää työvälineenä, kun asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan prosessin tuloksellisuutta tai kipukohtia
- Mallinnettuja prosesseja voidaan käyttää apuna sosiaalialan vaikuttavuuden kuvaamiseen tarvittavien työprosessien mittareiden kehittämisessä
- Prosessien kuvauksessa saadaan hahmotettua sosiaalialan laajuus, moninaisuus ja syvyys
- Prosessienhallinta voi olla se ammatillinen vahvuus, jolla sosiaalityö saavuttaa arvostusta nykyisessä pirstaleisessa palvelujärjestelmässä ja jatkuvasti muuttuvassa yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä



Mihin prosessin kuvaamisella pyritään?

- 1) Prosessin kuvaamiseen sellaisena kuin se nyt on (reaalimalli)
- 2) Nykyisen toiminnan kuvaamiseen ja selkeyttämiseen
- 3) Toiminnan kehittämiseen (ihannemalli)
- 4) Tuotteistamiseen



Prosessien kuvauksen yleisiä vaatimuksia

- Sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat
- Esittää asioiden välisiä riippuvaisuuksia
- Auttaa ymmärtämään kokonaisuutta, sekä omaa roolia
- Edistää prosesseissa toimivien ihmisten, ja eri osapuolten välistä yhteistyötä
- Antaa mahdollisuuden toimia joustavasti, eri tilanteiden vaatimusten mukaisesti

(Melonen 2004)



Prosessin valinta ja rajaaminen

Prosessimallinnus aloitetaan mallinnettavan aiheen valinnalla. Pitää sopia kuvataanko koko prosessi vai jokin osa-alue. Voidaan myös valita prosesseista/palveluketjuista ne toiminnot (kriittiset tekijät), joilla on keskeinen vaikutus:

- asiakaslähtöisyyteen, asiakastyytyväisyyteen
- henkilöstön oppimiseen, kehittymiseen, osaamiseen
- palvelun laatuun, prosessien lopputulokseen
- taloudellisuuteen, tehokkuuteen

Kuinka hyvin prosessit tuottavat vaikutuksia?

Esim. BSC-tuloskortti



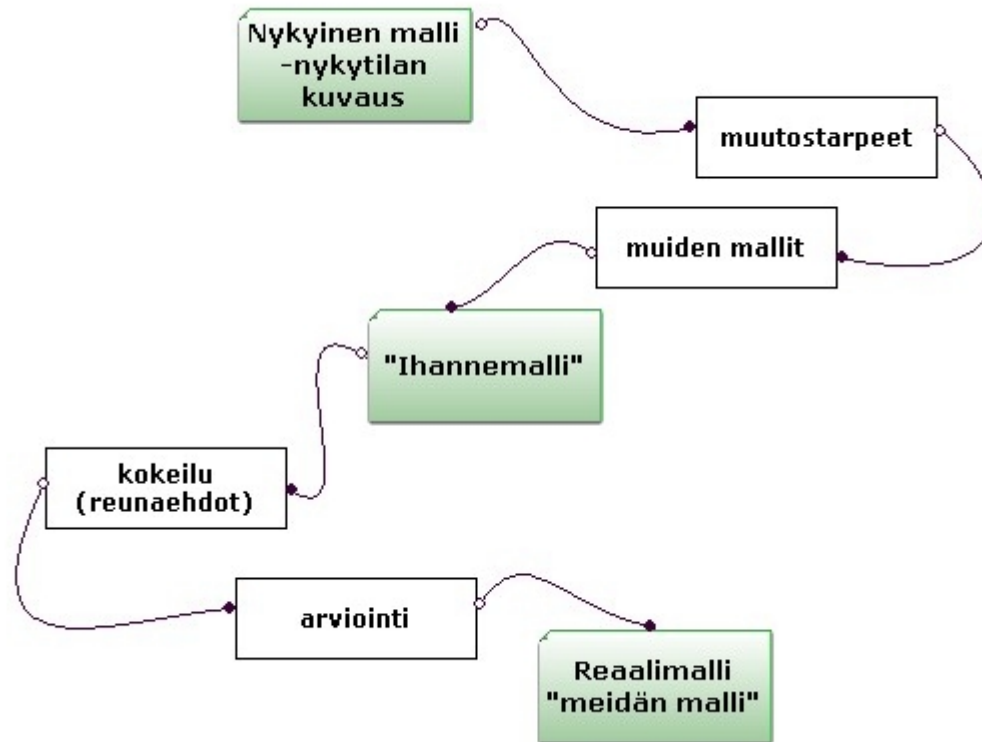
Prosessien suunnittelun karkea vaiheistus

- 1) Ydinprosessien tunnistaminen** →rajaus
- 2) Prosessin kuvaaminen** →parantaminen, arviointi
- 3) Toiminnan organisointi prosessien mukaisesti**
→soveltamien käytäntöön
- 4) Prosessien jatkuva kehittäminen** →arviointi

(Melonen 2004)



Mihin prosessin kuvaamisella pyritään?





Prosessien kuvauksen teknisiä vaatimuksia

- Lyhyt ja selkeä, ymmärrettävä, looginen
- Ydinprosessit etusivulle
- Käytetyt termit ja käsitteet yhtenäisiä ja sovitun mukaisia
- Kuvaa todellisuutta
- Tunnistetiedot (tekijä, pvm, nimi, hyväksyntä)



Sovittavia asioita mallinnusprosessia aloitettaessa

- Mitä mallinnetaan
- Kenelle mallinnetaan
- Ketkä mallintavat
- Resurssit (henkilö, aika)
- Mallin omistaja

Selkeästi esille kirjalliseen muotoon