

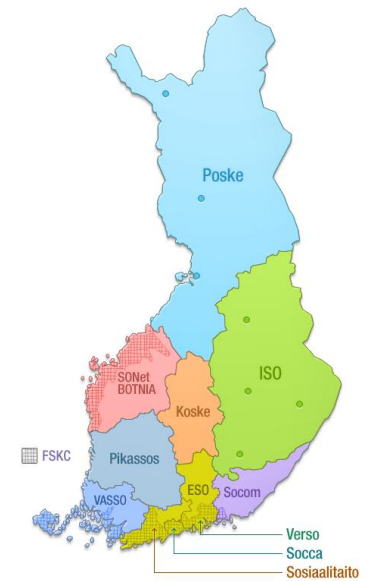
Johtaja Annakaisa Iivari

Sosiaali- ja terveystalvulosasto

Sosiaali- ja terveystministeriö

Sosiaalialan osaamiskeskusjohtajien tapaaminen

21.6.2016, Sosiaali- ja terveystministeriö



SÄHKÖISTEN SOTE-PALVELUJEN KEHITTÄMINEN JA DIGITALISAATION EDISTÄMINEN SOSIAALIALALLA

Sosiaalialan tiedonhallinnan ja tietoteknologian kehittämisen tavoitteena on, että tietoteknologia palvelee entistä paremmin sosiaalialan ammattilaisia, asiakkaan palveluprosessi tehostuu, palvelujen laatu paranee ja sähköisiä sosiaalipalveluja on asiakkaiden saataville. Näiden tavoitteiden saavuttaminen sosiaalihuollon asiakkaan ja sosiaalialan näkökulmasta on haastavaa ja vaatii paljon työtä. Tässä työssä myös sosiaalialan osaamiskeskukset ovat mukana.

Sosiaalialan osaamiskeskusverkosto digitalisaation edistäjänä sosiaalialalla

Sosiaalialan osaamiskeskukset ovat olleet asiantuntijoina monessa kehittämishankkeessa, joissa sähköisten palvelujen kokonaisuus on ollut läpileikkaavana teemana (mm. Poske: Virtu.fi, Sosiaaltaito: Tietoturvallinen viestinvälitys perhekeskus- sekä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnassa, Socca: Apotissa kehittämissympäristöjen tarjoajana).

Parhaillaan sosiaalialan osaamiskeskukset ovat kehittämässä sosiaalialan työntekijöiden kirjaamisosaamista sekä viemässä kansallisia tieto- ja toimintamäärityksiä tietojärjestelmiin valtakunnallisen Kansa-koulu-hankkeen kautta.

Pidämme tärkeänä sähköisten sote-palvelujen kehittämisessä:

- 1) Tiedon hyödyntämistä johtamisessa, laadunhallinnassa ja tutkimuksessa

Tilastotiedon luotettavuus paranee osaltaan määrämuotoisen kirjaamisen kautta. Tämä mahdollistaa tietojen vertailtavuuden ja luo pohjaa palvelujen laadunhallinnalle. Operatiivisesta toiminnasta saatavan tiedon hyödyntämiselle johtamisessa sekä tutkimuksellisesti vaikuttavuuden arvioinnissa avautuu uusia mahdollisuuksia. Digitaalisuus mahdollistaa myös asiakkaiden antaman palaute- ja kokemustiedon systemaattisen keräämisen ja käytön päätöksen teon tukena. Tiedolla johtamiseen tarvitaan kuitenkin yhteisesti määriteltäviä tietosisältöjä ja mittareita sekä laadunhallinnan seurainta-indikaattoreita.



2) Tietoturvallisten sähköisten alustojen käyttöönottoa kunnissa

Jotta digitalisaation tuomia sähköisen viestinnän ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksia voidaan hyödyntää, on ensisijaista, että kunnat ottavat käyttöön tietoturvalliset sähköiset alustat. Asiakasprosesseihin liittyvän seurantatiedon tuottaminen ja välittäminen sähköisesti (sosiaalihuollossa arjen elämänhallintaan liittyviä seurantoja), palveluohjaukseen ja neuvontaan liittyvät sähköiset palvelut jne. vapauttaisivat sosiaalialan työntekijöiden aikaa niiden asiakkaiden kohtaamiseen, jotka tarvitsevat henkilökohtaista tapaamista.

3) Asiantuntijatukea Kanta-palveluihin valmistauduttaessa

Käytännön kentältä on välittynyt huoli resurssien ja osaamisen riittäväydestä, kun valmistaudutaan ja siirrytään Kanta-palveluihin. THL:n alueelliset erityisasiantuntijat ovat olleet terveydenhuollon Kanta-prosessin tukena. Vastaavaa erityisasiantuntijatukea ja opastusta tarvitaan sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen osalta tuleville yhteistyöalueille. Tässä osaamiskeskukset voisivat olla yhteistyökumppaneina ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntijaverkoston sijoituspaikkana.

4) Sähköisen asioinnin mahdollisuuksien hyödyntämistä osallistavassa dokumentoinnissa

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen omassa asiakasasiassaan on keskeistä kaikessa sosiaalialan työssä. Yksi keino on osallistavan dokumentoinnin lisääminen sähköisiä asiointimahdollisuuksia hyödyntämällä (myönteisiä kokemuksia mm. LaTo –hankkeessa). Tämä edellyttää työntekijöiden osaamisen ja asiakkaiden yhdenvertaisten asiointimahdollisuuksien vahvistamista sekä olemassa olevien hyvien käytäntöjen tunnistamista ja levittämistä.

5) Omahoitopalvelujen kehittämistä sosiaalisiin tarpeisiin ja kehitettyjen palvelujen kansallista levittämistä

Taloudellisen ahdingon omahoito-ohjelma (HUS) on yksi hyvä esimerkki sähköisistä omahoito-ohjelmista elämänhallintaan ja arjessa selviytymiseen liittyvästä omahoitopalvelusta. Osaamiskeskuksilla on tarjota verkosto ja asiantuntijuutta hyvien käytäntöjen kokoamiseen ja levittämiseen.

6) Asiakkaiden mukaan ottamista kehittämiseen

Sähköisten palvelujen kehittämisessä, testauksessa ja olemassa olevien mahdollisuuksien käyttöönotossa asiakkaiden kokemus on erityisen tärkeää, jotta palvelujen käytettävyys

taataan. Osaamiskeskuksissa on kokemusta palveluiden kehittämisestä, implementoinnista ja muotoilusta yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa.

7) Kansalaisten yhdenvertaisuutta sähköisten palvelujen käyttäjinä

Kansalaisten osaamisen lisääminen ja rohkaiseminen sähköisten palvelujen käyttäjinä on tärkeää, etteivät heikoimmassa asemassa olevat asiakkaatkaan putoa tietoyhteiskunnan ulkopuolelle. Yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa on tässä merkittävää.

8) Työntekijöiden osaamisen lisäämistä

Digitaalisuus sosiaalialalla ei ole vain lomakkeita nettiin, vaan sen ydin tulisi olla asiakkaan kohtaamisessa. Myös ammattilaisten parantuneesta yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta saatu hyöty koituu asiakkaan eduksi. Työntekijät tarvitsevat koulutusta ja rohkaisua uusien, digitalisaation tuomien menetelmien käyttöön.

Helsingissä 21.6.2016

Sosiaalialan osaamiskeskusten johtajat

