

Sosiaalialan ammattilaisten kyvykkyys tietojärjestelmien käyttäjinä ja kokemukset tietojärjestelmien tuesta työlle

Samuel Salovaara, Sanna Hautala, Marianne Silén

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Samuel Salovaara, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto, PL 122, 96101 Rovaniemi, FINLAND. Sähköposti: ssalovaa@ulapland.fi

Tiivistelmä

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten kokemuksia kartoitettiin nyt ensimmäistä kertaa osana valtakunnallista Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi (STePS 3.0) -hanketta. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiassa määritettyjen tavoitteiden toteutumisesta sosiaalialan ammattilaisten osalta. Tutkimuksessa kysyttiin, miten kokeneita ja osaavia sosiaalialan ammattilaiset ovat tietojärjestelmien käyttäjinä, miten tietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisten tiedonhakuja ja -vaihtoa ja miten hyvin asiakastietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisten työtä.

Tutkimusaineisto muodostui sähköiseen kyselylomakkeeseen syys-lokakuussa 2020 vastanneiden 990 sosiaalialan ammattilaisen vastauksista, jotka työskentelivät julkisella, yksityisellä tai kolmannella sektorilla moninaisissa sosiaalialan työtehtävissä. Tulosten mukaan sosiaalialan korkeakoulutetut ammattilaiset ovat kokeneita tietojärjestelmien käyttäjiä, mutta järjestelmien tarjoama tuki työlle on paikoitellen heikkoa. Julkisella sektorilla työskentelevien sosiaalialan ammattilaisten arviot tietojärjestelmien tarjoamasta tuesta työlle olivat kriittisempiä muihin sektoreihin verrattuna. Tietojärjestelmiä hyödynnetään tiedonhaussa pääasiallisena asiakastiedon lähteenä, mutta edelleen turvaudutaan myös vanhan aikaisiin ja tietoturvaltaan heikkoihin tiedonhaun menetelmiin. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoa ei vielä juurikaan hyödynnetä sosiaalialalla tiedonhaussa. Tutkimus nostaa esiin tarpeen tunnistaa tietojärjestelmien hyödyntämistä vaikeuttavat esteet sekä huomioida sosiaalialan vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin verkostoihin kiinnittyvä käytäntö sekä erilaisiin ammatillisiin työtehtäviin liittyvät tarpeet paremmin tietojärjestelmien kehityksessä, jotta tietojärjestelmät voisivat jatkossa paremmin tukea sosiaalialan ammattilaisia heidän päivittäisessä työssään.

Avainsanat: sosiaaliala, tietojärjestelmät, käyttöliittymä, survey-tutkimukset ja kyselylomakkeet

Published under a CC BY 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract

The experiences of social welfare professionals with higher education are examined for the first time as part of the nationwide Monitoring and Evaluation of Social and Health IS Services (STePS 3.0) project. The aim is to provide information about the realisation of the goals defined for social welfare professionals in the Finnish eHealth and eSocial 2020 Strategy. The study asks how experienced and skilled social professionals are as the users of ISs, how ISs support the search and exchange of information by social welfare professionals and how well client ISs support the work of social welfare professionals.

The research material consists of the responses of 990 social welfare professionals who responded to the electronic questionnaire in September–October 2020 and who worked in the public, private or third sector in a variety of social welfare positions. The results show that social welfare professionals with a higher education are experienced users of ISs, but the support provided by the systems for work is somewhat weak. Social welfare professionals working in the public sector assessed the support provided by ISs for work more critically than those individuals in other sectors. ISs are utilised as the main source of client information in information retrieval, but old-fashioned and information security-poor methods of information retrieval are still used. The social welfare client data archive is not yet widely utilised in the social welfare sector in information retrieval. The study highlights the need to identify the barriers to the utilisation of ISs and to take better account of the interactional and relational aspects of social welfare practices and the needs of different occupational tasks in the development of ISs so that they can better support social welfare professionals in their daily work.

Keywords: social sector, information systems, user–computer interface, surveys and questionnaires

Johdanto

Sosiaalialan ammattilaisten kokemusten kartoittaminen sähköisistä asiakastietojärjestelmistä on tarpeellista yhteiskunnallisen toimintaympäristön ja palvelurakenteiden muutoksessa. Digitalisaatio on yksi suurimmista ihmiskunnan toimintalogiikoi- ta muuttaneista kehityksistä, joka on soluttautunut lähes kaikkeen inhimilliseen toimintaan [1]. Sosiaali- ja terveydenhuollossa digitalisoitunut teknologia läpäisee ja muuttaa merkittäväällä tavalla koko palvelujärjestelmää, ammattilaisten työta- poja ja asiakkaiden palveluita sekä tiedon tuotta- misen, jakamisen ja arkistoinen tapoja [2-5]. Teknologioiden onnistunut käyttöönotto edellyt- tää organisaatioilta hyvää suunnittelua ja ammatti- laisilta uusien taitojen hallintaa [6-8]. Tutkimus on

osa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoimaa valtakunnallista sosiaali- ja tervey- denhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi - hanketta (STePS 3.0) [9]. Hanke nivou- tuu vahvasti vuonna 2014 julkaistuun sosiaali- ja terveystieteiden Sote-tieto hyötykäyttöön - strategiaan 2020. Hankkeessa tarkastellaan sosiaa- lialan ammattilaisten lisäksi myös lääkäreiden ja sairaanhoitajien kokemuksia heidän käytössä ole- vista tietojärjestelmistä sekä sosiaali- ja tervey- denhuollon organisaatioiden näkökulmia tietojär- jestelmäpalveluihin [10]. Sosiaalialan ammattilaisia koskevassa kokonaistutkimuksessa tuotamme tietoa strategian tavoitteiden toteutumisesta sosi- aalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten näkö- kulmasta analysoimalla, miten sähköiset tietojär-

jestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisten työtä. Artikkelissa keskitymme erityisesti strategian yhteen ammattilaisia koskevaan osatavoitteeseen “Käyttäjille käyttäjille fiksut järjestelmät” jonka päämääränä oli, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla olisi vuonna 2020 käytössään työtä ja sen toimintaprosesseja tukevat tietojärjestelmät [2].

Sähköiset asiakastietojärjestelmät ovat sosiaalialan ammattilaisten jokapäiväisen työn keskeisiä työvälineitä, joiden tulisi tukea ammattilaisia työn eri osa-alueilla: asiakastyössä, hallinnollisissa tehtävissä, vaikuttavuuden osalta ja tiedon muodostuksessa, työn ja verkostojen koordinoimisessa ja tiedolla johtamisen kysymyksissä [11,12]. Sosiaalialan tietojärjestelmät mahdollistavat parhaimmillaan toimivan tiedonhaun ja jakamisen, tukevat ammattilaisten työtä ja päätöksentekoa sekä auttavat hahmottamaan asiakkaan kokonaistilannetta [8,12-14]. Mikäli tietojärjestelmä ei vastaa arjen työn tarpeita, on riskinä luova ja epäyhtenäinen tietojärjestelmän käyttö, datan luotettavuuden vaarantuminen, sekä tietojärjestelmän rinnalle kehitetyt laittomat dokumentaation ja työn hallinnan keinot [12,15]. Toimimattomien tietojärjestelmäratkaisujen taustalla on tutkimusten mukaan usein ylhäältä alaspäin tuotetut ratkaisut [16,17]. Tätä on pyritty välttämään osallistamalla ammattilaisia tietojärjestelmien suunnitteluun ja siten turvaamaan ammattilaisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmäsuunnittelussa [12,18].

Sosiaalialan ammattilaisten tietojärjestelmiä koskevista tutkimuksista on aiemmin käsitelty muun muassa uuden tietojärjestelmän käyttöönottoa lastensuojelussa [19], tiedon tallennusta ja käyttöä sosiaalipäivystyksessä ja lastensuojelussa [13,20,21], sekä tietojärjestelmien kehittämistä [12,18]. Aiheen kansainvälinen tutkimus on painottunut lastensuojeluun ja laadulliseen tutkimukseen

[22,23]. Näistä useissa on havaittu, että sosiaalialan tietojärjestelmien kehittämistyötä on tehty paljolti hallinnolliset tarpeet edellä [16,24]. Hallinnollisesti jäykät ratkaisut ovat toisinaan ristiriidassa sosiaalialan työssä esiin tulevien käytännön tarpeiden kanssa [15,25,26]. Tämä voi olla yksi merkityksellinen tekijä sille, ettei erilaisia työtä tukevia tietotekniikoita ja -järjestelmiä ole sosiaalialalla otettu vastaan varauksetta. Myös alan monimuotoisuus, joista esimerkkinä mainittakoon asiakastiedon holistisuus, keskenään erilaiset ja erikoistuneet toimintaympäristöt, -kulttuurit, asiakaskunnat ja työmenetelmät luovat haasteita työtä tukevien tietojärjestelmien kehittämiseksi. Lisäksi alan eri ammattiryhmien työtehtävät painottuvat eri tavoin ja erilaisin vastuin koulutustaustan mukaisesti. Painotukset voivat vaihdella sosiaalityöntekijöiden tekemästä viranomaistyöstä sosionomien ohjaustyöhön ja lähihoitajien hoiva- ja huolenpitytyöhön. [11,27]

Sosiaalialalla työskentely pohjautuu holistiseen ja ekologiseen malliin, joka erottaa sen terveydenhuollon oireisiin ja sairauteen keskittyvästä toimintatavasta [28-30]. Työssä kohdataan varsin vaativia sosiaalisia ongelmia, jotka edellyttävät moniulotteista ja laaja-alaista työskentelyä [31]. Tässä työskentelyssä korostuu asiakkaan sosiaalisen ja yhteiskunnallisen aseman tarkastelu ja voimavarojen vahvistaminen vuorovaikutukseen perustuvan yhteistyösuhteen avulla [13,30,32]. Asiakas ja hänen verkostonsa ovat aktiivisessa roolissa muodostettaessa käsitystä asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista [13,30,33]. Sosiaalialalla tapahtuvaa tiedonmuodostusta voidaan kuvata luovaksi yhteistyössä tapahtuvaksi prosessiksi, jossa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia tiedon lähteitä [34]. Moniammatillisen työskentelyn ja tietoteknologian kehittämisen trendit ovat alalla vahvistuneet, jonka myötä huomio on siirtynyt datan keräämiseen asiakkaan tilanteesta [32]. Sosiaalialalla kirjaamis-

velvollisuus on määritelty laissa [35,36] ja taustalla on pitkä kehittämistyö kansallisten tietorakenteiden ja määräysten mahdollistamiseksi ja yhteisen kansallisen sosiaalihuollon arkiston (Kanta-palvelut) käyttöönottamiseksi [4,37]. Palveluita järjestävän ja koordinoivan sosiaalialan ammattilaisen tehtävät korostavat tarvetta hahmottaa ja jäsentää palvelujärjestelmää ja sen mahdollisuuksia asiakkaiden tuen tarpeisiin vastaamiseen [30]. Sosiaalialalla on myös tilanteita, joissa päätöksiä joudutaan tekemään nopeasti ja pääasiassa tietojärjestelmiin tallennetun taustatiedon varassa. Tällöin tietojärjestelmien merkitys sosiaalialan sisäisen tiedonvaihdon ja -siirron turvaajana korostuu [13].

Sosiaalialan tietojärjestelmiä uudistetaan parhailaan eri puolilla Suomea Kanta-palveluihin liittymisen vauhdittamana [38]. Kanta-palveluihin liittymisen odotetaan parantavan tiedonvälityksen ja tiedon hyödyntämisen edellytyksiä ja siten tehostavan asiakasprosesseja etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön tiivistyessä [37]. Uudistusten myötä korostuu ammattilaisten digitaalisten taitojen ja tietojen merkitys [3]. Toimivakaan tietojärjestelmä ei tule hyödynnetyksi, mikäli sen käyttäjiltä puuttuu järjestelmän käyttöön vaadittava osaaminen [12]. Lisäksi on selvitetty, että puutteet digitaalisissa taidoissa ovat yhteydessä kielteisiin asenteisiin tietojärjestelmiä kohtaan [39]. Sosiaalialan kirjaamisvalmennuksilla on pyritty kehittämään alan ammattilaisten osaamista esimerkiksi määrämuotoisen kirjaamisen, sosiaalipalvelujen luokitusten ja sosiaalihuollon asiakastietomallin, tietosuojan ja tietoturvan suhteen [40]. Digitaalisten ja tiedonhallintaan liittyvien taitojen merkityksen kasvu on tunnistettu myös osaamisrakennelmyksessä [41]. Digitalisaation myötä sosiaalialan ammattilaisilta edellytetään monipuolista tiedonhallintaan, digitaalisiin palveluihin, tie-

toturvaan ja -suojaan liittyvää eAmmattilaisen osaamista [3].

Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kansallisissa STePS -hankkeissa on kartoitettu jo useamman kerran lääkäreiden ja sairaanhoitajien kokemuksia sähköisistä tietojärjestelmistä [9,24]. Sen sijaan sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemusten kartoitus oli nyt ensimmäistä kertaa osana hanketta. Kyseessä ei ole kuitenkaan ensimmäinen sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemuksia tarkasteleva tutkimus, vaan sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia kartoitettiin vuonna 2019 Aalto-yliopiston koordinoimassa tutkimuksessa [11], joka toimi tämän STePS -hankkeessa tehdyn tutkimuksen pilottina. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten kokeneisuudesta asiakastietojärjestelmien käyttäjinä, erilaisten tietolähteiden hyödyntämisestä tiedonmuodotuksessa sekä kuvata tietojärjestelmien tarjoamaa tukea työtehtävissä suoriutumiseksi.

Sote-tieto hyötykäyttöön strategiassa yhtenä keskeisenä tavoitteena oli, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla on käytössä työtä ja toimintaprosesseja tukevat tietojärjestelmät, joita he osaavat ja haluavat käyttää [2]. Tavoitteenamme on kuvata sosiaalialan ammattilaiskyselyn vastauksia tätä tavoitetta vasten ja tehdä näkyväksi sosiaalialan tilannetta erityisesti sähköisestä tiedon välityksestä, asiakastietojärjestelmien hyödyllisyydestä ja eri tiedonlähteiden käyttämisestä työssä. Analysoimme tuloksia Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategian tavoitteen ”kyvykkäille käyttäjille fiksut järjestelmät” [2] toteutumisen näkökulmasta. Tutkimuksessa kysymme:

- 1) Miten kokeneita ja osaavia sosiaalialan ammattilaiset ovat sähköisten tietojärjestelmien käyttäjinä?
- 2) Miten tietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisten tiedonhakua ja -vaihtoa?
- 3) Miten hyvin asiakastietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisia asiakastyön ja työtehtävien hallinnassa?

Aineisto ja menetelmät

Aineisto

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat työikäiset sosiaalialan korkeakoulutetut ammattilaiset. Tutkimuksen aineisto kerättiin yhteistyössä Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:n ja Yhteiskunta-alan korkeakoulutetut ry:n kanssa, joiden jäsenrekistereissä oleville työikäisille sosiaalialan korkeakoulutetuille (n=12471) lähetettiin 1.9.2020 sähköpostitse kutsu osallistua kyselyyn ja vastauslinkki. Tiedonkeruun aikana kävi ilmi, ettei kysely tavoittanut kaikkia esimerkiksi puutteellisten yhteystietojen vuoksi. Vastausmäärän uhatessa jäädä alhaiseksi, päätettiin jakaa kyselykutsua myös sosiaalialan verkostoissa. 15.9. kutsu kyse-

lyyn välitettiin Sosiaalialan osaamiskeskuksille ja sosiaalialan verkostoihin mm. sosiaalisen median kautta. Tiedonkeruuta jatkettiin 15.10.2020 asti.

Kysely pohjautui vuonna 2019 Aalto-yliopiston koordinoimaan pilottikyselyyn [11], joka puolestaan pohjautui lääkäreille ja sairaanhoitajille aiemmin toteutettuihin ja validoituihin kyselyihin [43]. Kyselyn kysymyksiä päivitettiin pilottitutkimuksen kokemuksiä hyödyntäen. Pilottitutkimuksen tutkijat, sosiaalialan osaamiskeskusten ja THL:n asiantuntijat toimivat kyselyn testivastaajina. Heidän palautteensa huomioitiin kyselyn kehittämisessä ja viimeistelyssä. Aineiston tarkistuksen yhteydessä sieltä poistettiin kohderyhmään kuulumattomat vastaukset. Lopullinen hyväksytyjen vastausten määrä oli tämän jälkeen 990. Tässä artikkelissa hyödynnämme kyselyaineiston osa-aineistoa tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi. Tutkimuksessa hyödynnetyt kyselyn kysymykset on kuvattu liitteessä 1. Tämä artikkeli tarjoaa taustatietoa kyselyn tutkimustulosten tarkasteluun THL:n ylläpitämässä, kaikille avoimessa tilasto- ja kuu-tiokäyttöliittymässä.

Vastaajajoukon kuvaus

Tutkimuksen vastaajajoukkoa on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Sosiaalialan ammattilaiskyselyn vastaajajoukon kuvaus.

	n	%
Ikäryhmä	989	
Alle 35	185	18,7
35–44	346	35,0
45–54	260	26,3
yli 55	198	20,0
Laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö	976	
Ei	63	6,5
Kyllä	913	93,5
Laillistettu sosionomi	472	51,7
Laillistettu sosiaalityöntekijä	388	42,5
Laillistettu sosionomi ja sosiaalityöntekijä	41	4,5
Laillistettu kuntoutuksen ohjaaja	3	0,3
Laillistettu geronomi	9	1,0
Päätoimen työnantajasektori	990	
Julkinen	846	85,5
Yksityinen	90	9,1
Muu (esim. järjestö)	54	5,5
Työskentelyalue	990	
Etelä-Suomi	465	47,0
Lounais-Suomi	110	11,1
Itä-Suomi	108	10,9
Länsi- ja Sisä-Suomi	197	19,9
Pohjois-Suomi	86	8,7
Lappi	24	2,4
Sosiaalihuollon palvelutehtävä	990	
Lapsiperheiden palvelut	142	14,3
Työikäisten palvelut	164	16,6
lääkäiden palvelut	57	5,8
Perheoikeudelliset palvelut	20	2,0
Lastensuojelu	216	21,8
Vammaispalvelut	131	13,2
Päihdehuolto	22	2,2
Useampi palvelutehtävä	102	10,3
Muu sosiaalialan työ	136	13,7
Työskentely-ympäristö	990	
Avopalvelut	649	65,6
Päivystyksellinen työ	47	4,7
Asumispalvelut	152	15,4
Terveystuho	77	7,8
Muu	65	6,6
Korkein suoritettu tutkinto	987	
Lisensiaatti- tai tohtoritutkinto	9	0,9
Maisteritutkinto	412	41,7
Kandidaatin tutkinto	35	3,5
Ylempi AMK-tutkinto	89	9,0
AMK-tutkinto (esim. sosionomi)	378	38,3
Alempi korkeakoulututkinto	37	3,7
Muu	27	2,7

Suurin osa vastaajista työskenteli julkisella sektorilla (85,5 %). Vastauksia saatiin eniten Etelä-Suomesta (47 %) muiden aluehallintoviraston mukaisten työskentelyalueiden jäädessä selkeästi vastausprosenttiltaan (2,4–19,9 % välillä) pienemmäksi. Vastaajien ikäjakautuma oli suhteellisen tasainen. Nuorimpien osuus oli vähäisin (18,7 %) ja 35–44-vuotiaiden suurin (35 %). Lähes kaikki vastaajat olivat laillistettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä (93,5 %). Vastaajista ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita (47,3 %) oli hieman enemmän kuin yliopistollisen koulutuksen saaneita (46,1 %), alemman korkeakoulututkinnon tehneitä oli 3,7 prosenttia.

Vastaajien tehtäväalueet on luokiteltu THL:n palvelutehtäväluokituksen mukaisesti. Palvelutehtävittäin tarkasteltuna vastaajista suurin osa työskenteli lastensuojelussa (21,8 %), työikäisten palveluissa (16,6 %), lapsiperheiden palveluissa (14,3 %) ja vammaispalveluissa (13,2 %). Päihdehoidossa työskentelevien osuus oli vastaajissa vähäinen (2,2 %). Myös perheoikeudellisten palveluiden vastaajamäärä oli pieni (2 %). Vastaajista

lähes 65,6 prosentin työskentely-ympäristönä oli avopalvelut, kun vastaavasti asumispalveluissa (15,4 %), terveydenhuollossa (7,8 %), päivystyksellisessä työssä (4,7 %) ja muissa tehtävissä (6,6 %) vastaajamäärät olivat vähäisempiä.

Menetelmät

Aineistoa on analysoitu suoria jakaumia, ristiintaulukoita ja khiin neliötestejä hyödyntäen. Vastaajajoukkoa on vakioitu karkealla jaottelulla julkisen ja muiden sektorien työntekijöihin. Muut -kategoria pitää sisällään sekä yksityisen että kolmannen sektorin toimijat. Viisiportaisella Likert-asteikolla kysytyt kokemukset tietojärjestelmien tuesta työtehtäville luokiteltiin kolmiportaisiksi yhdistäen ääripäät (1–2 ja 4–5).

Tulokset

Kokeneisuus

Analysoimme sosiaalialan ammattilaisten kokeneisuutta tietojärjestelmien käyttäjinä. Tulokset on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Sosiaalialan ammattilaisten kokeneisuus sähköisten tietojärjestelmien käyttäjinä.

	Julkinen (n=846)	Muu (n=144)	p
Kuinka kokenut asiakastietojärjestelmien käyttäjä oman arvion mukaan			
1 (aloittelija)	0,9	1,4	0.163
2	3,0	7,0	
3	24,5	25,9	
4	43,8	40,6	
5 (erittäin kokenut)	27,7	25,2	
Kuinka kauan käyttänyt pääasiallista tietojärjestelmää			
Alle ½ vuotta	6,2	6,6	0.002
½ –1 vuosi	10,0	9,6	
1–3 vuotta	24,2	40,4	
3–6 vuotta	19,5	15,4	
Yli 6 vuotta	40,1	27,9	
Kuinka montaa asiakastietojärjestelmää käyttänyt säännöllisesti			
1	34,6	40,1	0.546
2	37,6	31,7	
3	16,7	15,5	
4	5,8	7,7	
Yli 4	5,2	4,9	

Sekä julkisella, että muilla sektoreilla työskentelevistä sosiaalialan ammattilaisista enemmistö arvioi itsensä kokeneeksi tai erittäin kokeneeksi asiakastietojärjestelmien käyttäjäksi (65,8–71,5 %). Vain pieni vähemmistö (0,9–1,4 %) vastaajista koki olevansa aloittelija asiakastietojärjestelmän käyttäjänä.

Pääasiallista tietojärjestelmää yli kuusi vuotta käyttäneiden osuus julkisen sektorin työntekijöistä oli 40,1 prosenttia ja muun kuin julkisen sektorin työntekijöistä 27,9 prosenttia. Yhdestä kolmeen vuotta pääasiallista tietojärjestelmää käyttäneitä oli muulla kuin julkisella sektorilla 40,4 prosenttia ja julkisella sektorilla vastaavasti 24,2 prosenttia. Ainoastaan 16,2 prosenttia vastaajista oli käyttänyt pääasiallista tietojärjestelmää vuoden tai vähemmän aikaa. Yli vuoden pääasiallista tietojärjestelmää käyttäneiden lukumäärissä oli selviä eroja

julkisen ja muiden sektorien työntekijöiden kohdalla.

Sosiaalialan ammattilaisista enemmistö (71,8–72,2 %) käytti yhtä tai kahta tietojärjestelmää työssään säännöllisesti. Kolmea tai neljää tietojärjestelmää säännöllisesti käyttäviä oli vajaa neljännes vastaajista (22,5–23,2 %). Yli neljää tietojärjestelmää käytti ainoastaan murto-osa vastaajista (4,9–5,2 %). Julkisen ja muiden sektorien työntekijöiden välillä ei ollut merkittävästi eroja käytettyjen tietojärjestelmien lukumäärän osalta.

Tiedonhaku

Tutkimuksessa analysoitiin sosiaalialan ammattilaisten asiakastiedon hakemiseen käyttämiä tiedonhakumenetelmiä. Tuloksia on kuvattu taulukossa 3.

Taulukko 3. Sosiaalialan korkeakoulutettujen tiedonhakumenetelmät julkisissa ja muissa organisaatioissa.

Kuinka usein haetaan asiakastietoja	Julkinen (n=846)	Muu (n=144)	p
Papereista tai faxilla			
Päivittäin	15,1	8,0	0.165
Viikoittain	28,5	29,7	
Harvemmin	41,4	44,9	
Ei koskaan	15,0	17,4	
KANTA-palvelusta			
Päivittäin	3,6	1,5	0.153
Viikoittain	5,5	2,2	
Harvemmin	14,5	18,5	
Ei koskaan	76,4	77,8	
Tietojärjestelmästä			
Päivittäin	87,7	80,3	0.033
Viikoittain	9,8	13,4	
Harvemmin	1,7	3,5	
Ei koskaan	0,8	2,8	
Sähköpostilla			
Päivittäin	17,0	7,9	0.011
Viikoittain	23,7	20,1	
Harvemmin	29,9	40,3	
Ei koskaan	29,3	31,7	

Julkisen sektorin työntekijöistä 15,1 prosenttia ja muiden sektorien työntekijöistä 8 prosenttia raportoi hakevansa asiakastietoja papereiden ja faxin avulla päivittäin ja vajaa kolmannes (28,5–29,7 %) viikoittain, kun vastaavasti 15–17,4 prosenttia vastaajista ei hyödynnä papereita ja faxia tiedonhaussa koskaan.

Kanta-palveluista asiakastietoja ilmoitti hakevansa päivittäin vain murto-osa (1,5–3 %) ja viikoittainkin vain pieni osa (2,2–5,5 %) vastaajista. Valtaosa (76,4–77,8 %) raportoi, ettei hae tietoja Kanta-palveluista koskaan. Julkisen ja muiden sektorien kohdalla ei ollut suuria eroja, joskin julkisella sektorilla Kanta-palveluiden käyttö oli hieman yleisempää.

Valtaosa (80,3–87,7 %) vastaajista hyödyntää tietojärjestelmää asiakastietojen hakuun päivittäin ja noin joka kymmenes (9,8–13,4 %) viikoittain. Harvemmin tai ei koskaan tietojärjestelmää asiakastiedon hakuun käyttävien osuus oli erittäin pieni

(2,5–6,3 %). Tietojärjestelmää hyödynnettiin julkisella sektorilla jonkin verran useammin asiakastiedon hakuun muihin sektoreihin verrattuna.

Asiakastietoa sähköpostin avulla ilmoitti hyödyntävänsä päivittäin julkisella sektorilla 17 prosenttia ja muilla sektoreilla 7,9 prosenttia vastaajista. Viikoittain sähköpostia hyödynsi asiakastietojen hakuun noin neljännes (20,1–23,7 %) vastaajista. Enemmistö vastaajista raportoi käyttävänsä sähköpostia asiakastietojen hakuun harvemmin (29,9–40,3 %) tai ei koskaan (29,3–31,7 %). Sähköpostin hyödyntäminen asiakastiedon haussa oli hieman yleisempää julkisella sektorilla.

Tietojärjestelmän tuki työlle

Tutkimuksessa analysoitiin myös sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia tietojärjestelmän tarjoamasta tuesta työlle. Näitä tuloksia on kuvattu taulukossa 4.

Taulukko 4. Sosiaalialan korkeakoulutettujen kokemukset tietojärjestelmän tuesta työtehtäville.

	Julkinen (n=846)	Muu (n=144)	p
Tuki asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen hahmottamiselle			
Hyvä tuki	27,1	48,5	<0.001
Ei hyvä eikä huono tuki	18,7	22,4	
Huono tuki	54,2	29,1	
Tuki asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoinnille			
Hyvä tuki	34,0	51,7	0.001
Ei hyvä eikä huono tuki	20,4	23,8	
Huono tuki	45,6	24,5	
Tuki omien asiakkaiden hallinnoinnille			
Hyvä tuki	43,3	65,2	<0.001
Ei hyvä eikä huono tuki	19,8	18,5	
Huono tuki	36,9	16,3	
Tuki työtehtävien hallinnalle			
Hyvä tuki	43,6	30,8	0.011
Ei hyvä eikä huono tuki	19,5	27,8	
Huono tuki	37,0	41,4	

Hieman yli puolet (54,2 %) julkisen sektorin ammattilaisista arvioi tietojärjestelmän tarjoavan huonosti tukea asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen hahmottamiselle, kun vastaavasti muulla kuin julkisella sektorilla työskentelevistä näin arvioi lähes kolmasosa vastaajista (29,1 %). Muulla kuin julkisella sektorilla taas lähes puolet vastaajista (48,5 %) arvioi tietojärjestelmän tarjoavan hyvän tuen asiakkaan ammattilaisverkoston hahmottamiselle, kun taas julkisella sektorilla työskentelevistä ammattilaisista näin arvioi vajaa kolmannes (27,1 %).

Arviot tietojärjestelmän tarjoamasta tuesta asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinointiin olivat myönteisempiä muulla kuin julkisella sektorilla. Jopa 51,7 prosenttia muun kuin julkisen sektorin työntekijöistä arvioi tietojärjestelmän tarjoavan hyvää tukea asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinointiin, kun julkisella sektorilla vastaava osuus oli 34 prosenttia. 45,6 prosenttia julkisen sektorin työntekijöistä puolestaan arvioi tietojärjestelmän tarjoavan huonosti tukea asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinointiin, kun taas muulla kuin julkisella sektorilla näin arvioi 24,5 prosenttia vastaajista.

Enemmistö (65,2 %) muun kuin julkisen sektorin työntekijöistä arvioi tietojärjestelmän tarjoavan hyvän tuen omien asiakkuuksien hallintaan, kun vastaavasti julkisella sektorilla näin arvioiden osuus oli 43,3 prosenttia. Julkisella sektorilla jopa 36,9 prosenttia vastaajista arvioi puolestaan tietojärjestelmän tarjoavan huonosti tukea asiakkuuksien hallinointiin, kun vastaavasti muulla kuin julkisella sektorilla näin arvioi 16,3 prosenttia vastaajista. Julkisen ja muiden sektoreiden arviot tietojärjestelmän tarjoamasta tuesta erosivat selvästi toisistaan asiakkuuksien hallinnan suhteen.

Julkisella sektorilla työskentelevät työntekijät arvioivat hieman muiden sektorien työntekijöitä

myönteisemmin tietojärjestelmän tarjoamaan tukea työtehtävien hallinnalle: julkisen sektorin työntekijöistä 43,6 prosenttia arvioi tietojärjestelmän tarjoavan hyvää tukea työtehtävien hallintaan, kun vastaavasti muulla kuin julkisella sektorilla näin arvioineiden osuus oli vähäisempi, 30,8 prosenttia. Huonoksi tietojärjestelmän tarjoavan tuen työtehtävien hallintaan arvioi muulla kuin julkisella sektorilla 41,4 prosenttia ja julkisella sektorilla 37 prosenttia vastaajista.

Pohdinta

Sosiaalialan korkeakoulutettujen kokeneisuutta ja kokemuksia tietojärjestelmien tarjoamasta tuesta työlle kartoitettiin nyt ensimmäistä kertaa kansallisessa STePS – hankkeessa [9]. Kysely pohjautui pilottitutkimukseen [11] ja aiemmin lääkäreille ja sairaanhoitajille toteutettuihin kyselyihin [42,43]. Tutkimuksen aineisto muodostui 990 sosiaalialan korkeakoulutetun vastauksista. Vastaajat työskentelevät eri puolilla Suomea moninaisissa sosiaalialan tehtävissä. Tuloksia tarkasteltiin vertailemalla julkisella ja muilla sektoreilla työskentelevien arvioita keskenään.

Miten kokeneita ja osaavia sosiaalialan ammattilaiset ovat sähköisten tietojärjestelmien käyttäjinä?

Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalialan korkeakoulutetut ovat kokeneita asiakastietojärjestelmien käyttäjiä. Yleisesti ottaen tulokset ovat samansuuntaisia sairaanhoitajien kokemusten kanssa. Vuoden 2020 sairaanhoitajakyselyssä lähes kaikki vastaajat kokivat itsensä joko kokeneiksi tai erittäin kokeneiksi tietojärjestelmien käyttäjiksi [10]. Sosiaalialan osalta tulos ilmentää sitä, että sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttö on vakiintunut osaksi sosiaalialan työtä. Sote-tieto hyötykäyttöön strategian tavoitteita vasten peila-

nessa sosiaalialan ammattilaisten arvio omasta kokeneisuudestaan näyttäyty myönteisenä. Sähköisiä tietojärjestelmiä käytetään, mutta se, millaista osaamista sosiaalialan ammattilaisilla on tuloksesta ei voida suoranaisesti päätellä. Digitalisaation myötä on tärkeää varmistaa alan ammattilaisten riittävä osaaminen uusien teknologioiden ja toimintatapojen hyödyntämiseksi [3,41]. Jatkossa olisi hyvä kartoittaa ammattilaisten osaamisen tilaa ja tarpeita tarkemmin.

Tulosten mukaan sosiaalialan ammattilaiset ovat käyttäneet pääasiallisesti käytössä olevaa tietojärjestelmää suhteellisen pitkään. Julkisella sektorilla pääasiallista tietojärjestelmää oli käytetty pidempään kuin muilla sektoreilla. Tutkimuksessa ei ollut mahdollista selvittää, johtuiko tämä siitä, että julkisella puolella ei tietojärjestelmissä ole tapahtunut niin usein muutoksia vai siitä, että työntekijät ovat siellä töissä pidempään, tai muusta seikasta. Asiaa on vaikea tämän aineiston valossa tutkia tarkemmin ja voisi olla tarpeen selvittää jatkotutkimuksessa. Varovasti voi päätellä, että samat järjestelmät ovat käytössä suhteellisen pitkään ja ammattilaiset omaksuvat niiden käytön hyvin. Toisaalta asiakastietojärjestelmiä kehitetään vauhdilla, eikä se, että on käyttänyt pitkään yhtä järjestelmää, ole tae siitä, että työntekijän osaaminen eAmmattilaisena [3] olisi vielä kovinkaan edistynyt. Julkisella sektorilla on meneillään mittavia tietojärjestelmien uudistamishankkeita, jotka tuovat muutoksia monien ammattilaisten päivittäin käyttämiin tietojärjestelmiin [38]. Tietojärjestelmiä uudistettaessa riittävän koulutuksen varmistaminen on keskeinen tekijä käyttöönottoon liittyvien riskien ehkäisemisessä [12,36].

Miten tietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisten tiedonhakua ja -vaihtoa?

Kaikkien tutkimuksessa tarkasteltujen tiedonhakumenetelmien osalta tiedonhakua oli hieman

enemmän julkisella sektorilla. Tästä voi tulkita tiedonhaun merkityksen korostuvan julkisella sektorilla. Sosiaalialan työntekijöistä suurin osa turvautuu edelleen papereihin ja faksiin tiedonhaussa ainakin ajoittain. Sosiaalialan ammattilaisten turvautuminen papereihin on yleisempää verrattuna sairaanhoitajiin [10]. Julkisella sektorilla papereiden ja faksin hyödyntäminen tiedonhaussa oli hieman yleisempää kuin yksityisellä tai kolmannella sektorilla. Tulokset kuvastavat sitä, ettei sosiaalihuollossa ole vielä löydetty riittävästi korvaavia vaihtoehtoja, jotka tekisivät vanhanaikaisen paperilla ja faksilla tapahtuvan tiedonvaihdon tarpeettomaksi. Jatkotutkimuksessa olisi hyödyllistä selvittää tarkemmin, millaisissa tilanteissa papereihin ja faksiin joudutaan edelleen turvautumaan. Aiheen parempi ymmärrys tukisi tiedonhaun käytänteiden kehittämistä.

Kanta-palveluilla ei ole sosiaalialalla vielä suurta käyttöä asiakasta koskevan tiedonhaun lähteenä. Tämä kuvastaa sitä, että Kanta-palveluihin siirtymisen osalta sosiaalihuolto on vielä kokeiluvaiheessa ja sen käyttöönottoja on tarkoitus toteuttaa tulevien vuosien aikana vähitellen [37]. Sähköpostia sen sijaan käytetään asiakastietojen haussa yhä huolestuttavan paljon. Asiakastietojen lähettäminen ja vastaanottaminen sähköpostilla on riski tietoturvalle ja –suojalle, joista olisi erittäin tärkeää huolehtia arkaluontoisia ja salassa pidettäviä sosiaalihuollon tietoja käsitellessä [35,36,44]. Kantapalveluiden onnistunut käyttöönotto voisi tuoda tietoturvalle vaihtoehdon sähköpostilla tapahtuvalle tiedonhauulle. Terveystieteiden huollossa Kantapalveluiden kehittymisen myötä tietoturvan on arvioitu parantuneen, joskin kehittämistyö on vaatinut pitkän ajan ja myös oppimista yrityksen ja erehdyksen kautta [4]. Esimerkiksi sairaanhoitajista vain alle puolet raportoi käyttävänsä Kantapalveluita [10]. Täten on oletettavaa, ettei siirtymä Kantapalveluiden käyttöön sosiaalihuollossakaan

tule tapahtumaan ilman huolellista ja perehtynyttä tietojärjestelmien kehittämistä alan tarpeita vastaaviksi. Teknologioiden käyttöönottoon kehitettyjen suositusten hyödyntäminen aiempaa paremmin [7] voisi tukea sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönottojen onnistumista.

Tietojärjestelmiä hyödynnetään tulosten mukaan sosiaalialalla tiedonhaussa kattavasti. Vain pieni osa ammattilaisista ei käytä tietojärjestelmää asiakastietojen hakemiseen. Tämä viestii siitä, että tietojärjestelmiä hyödynnetään sosiaalialalla tiedon keräämisen lisäksi myös tiedon jakamisen ja välittämisen muodoissa [33]. Saman suuntaisia tuloksia on saatu Norjassa, vaikkakin siellä on todettu lukuisissa järjestelmissä hajallaan olevan tiedon paikantamisen olevan haastavaa [8]. Julkisella sektorilla tietojärjestelmien hyödyntäminen tiedonhaussa oli hieman yleisempää kuin muilla sektoreilla. Tämä on ymmärrettävää, sillä julkisella sektorilla on päävastuu palveluiden järjestämisestä. Tässä laajaa toimijaverkostoa edellyttävässä tehtävässä, jota toteuttavat eri viranomaiset ja muut työntekijät yhteistyössä, tietojärjestelmillä on merkittävä rooli tiedonvaihdossa ja välittämisessä ammattilaiselta toiselle [13]. Tämän roolin ymmärtäminen on tärkeää tietojärjestelmiä kehitettäessä, jotta vältetään ongelmilta, joita on koettu esimerkiksi Belgiassa, missä tietojärjestelmään ei ollut mahdollista tallentaa lastensuojelutyön kannalta tärkeitä asiakirjoja [26].

Miten hyvin asiakastietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisia asiakastyön ja työtehtävien hallinnassa?

Julkisella sektorilla käytössä olevat tietojärjestelmät tukevat tulosten perusteella heikommin sosiaalialan ammattilaisia asiakastyön ja työtehtävien hallinnassa verrattuna muihin sektoreihin ja vain alle puolet julkisella sektorilla työskentelevistä arvioi tietojärjestelmän tarjoavan hyvän tuen työ-

le. Tähän voi vaikuttaa se, että julkisella sektorilla on päävastuu asiakkaan palveluiden koordinoinnista, jolloin kokonaisuuden hahmottamiseen, asiakkaan tarpeiden arviointiin ja palveluiden vaikuttavuuden arviointiin liittyvät tarpeet korostuvat [29,31]. Ainoastaan arviot tietojärjestelmän tarjoamasta tuesta työtehtävien hallintaan olivat hieman myönteisempiä julkisella sektorilla kuin muilla sektoreilla. Tietojärjestelmiä kehitettäessä olisi hyvä huomioida julkisen sektorin palveluiden järjestäjän vastuisiin kiinnittyvät tarpeet tietojärjestelmille, jolloin tietojärjestelmien tarjoama tuki tiedonvaihtoon ja asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinointiin korostuu. Jatkossa olisi hyvä tutkia myös julkisella ja muilla sektoreilla käytössä olevien tietojärjestelmien mahdollisia eroavaisuuksia ja selvittää, mitkä tekijät mahdollistavat tietojärjestelmien tarjoaman paremman tuen työlle. Kiinnostavaa on myös se, että enemmistö sosiaalihuollossa työskentelevistä sairaanhoitajista arvioi tietojärjestelmän tarjoavan hyvän tuen tarpeellisten asiakastietojen hahmottamiseen [10]. Näiden havaintojen ja eroavaisuuksien tarkempi tutkimus tulevaisuudessa voi avata uusia näkökulmia tietojärjestelmien tarjoamalle tuelle asiakastyössä.

Julkisella sektorilla työskentelevien arviot tietojärjestelmien tarjoamasta tuesta asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen hahmottamiselle ovat selvästi kriittisempiä muihin verrattuna. Yhteistyöverkoston hahmottaminen on kuitenkin ensisijaisen tärkeää moniammatillisen yhteistyön sujuvuuden ja palvelukokonaisuuden toimivuuden kannalta [30,31,33]. Tämä korostuu etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla tehtävässä yhteistyössä [29]. Tulokset antavat aiheutta selvittää tarkemmin, miten sosiaalialan työskentelyn perustana oleva holistinen ja ekologinen malli [28-30] on huomioitu tietojärjestelmissä. Mahdollistaako tietojärjestelmä esimerkiksi asiakkaan elämäntapahtumien ja verkostojen hahmottamisen

mikä on keskeinen tehtävä tilannekartoituksessa ja riittävän tuen järjestämiseksi asiakkaalle [21,28,34]. Sosiaalialan ammattilaisen tiedollisia tarpeita tukevia teknisiä ratkaisuja on kyetty toteuttamaan esimerkiksi Norjassa kehittämällä tietojärjestelmään asiakkaan olennaisia tietoja ja linkkejä yhteen kokoava näkymä [8]. Vastaavia toteutuksia on nähty tarpeelliseksi myös muussa kansainvälisessä tutkimuksessa [22]. Tietojärjestelmän merkitys tiedonlähteenä asiakkaan verkostojen ja palveluiden selvittämisessä korostuu etenkin päivystyksellisissä tilanteissa, jolloin muita tiedonlähteitä ei ole käytettävissä [13].

Tutkimuksen eettisyys, tulosten luotettavuus ja merkittävyys

Tutkimus sai THL:n Tutkimuseettisen työryhmän (TuET) puollon ja kyselyn vastaajat antoivat informoidun suostumuksensa kyselyyn osallistumiseen. Ammattiliitot eivät luovuttaneet tutkijoille jäsenien henkilötietoja. Tutkimus toteutettiin noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä [45].

Sosiaalialan alalla on tapahtunut suuria muutoksia edellisen sosiaalialan tilastotiedon keruun jälkeen 2014 (esim. päivähoidon siirtyminen sivistystoimen alle ja perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan), joten tutkimuksen perusjoukosta ei ole saatavilla luotettavaa tilastotietoa aineiston edustavuuden arvioimiseksi. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin Covid-19 -pandemian aikana, mikä on voinut heikentää vastaamishalukkuutta kyselyyn. Tutkimukseen saatiin kuitenkin lähes tuhat vastaajaa eri puolilta Suomea, eri sosiaalialan työtehtävistä ja sektoreilta. Tulokset ovat samansuuntaisia pilottitutkimuksen tulosten kanssa [11], mikä puoltaa tulosten luotettavuutta.

Tulosten merkittävyyttä lisää se, että sosiaalialan ammattilaiset olivat nyt ensimmäistä kertaa mukana kansallisessa STePS-hankkeessa, jossa on

aiemmin tarkasteltu vain lääkäreiden ja sairaanhoitajien kokemuksia tietojärjestelmistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuessa on erityisen tärkeää, että saatavilla on tietoa sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisten kokemuksista tietojärjestelmien käyttäjinä. Tutkimuksemme vahvisti aiemmissa laadullisissa tutkimuksissa havaittujen haasteiden ilmentymistä korostaen niiden maanlaajuisuutta ja ajankohtaisuutta huolimatta siitä, että sosiaalialan ammattilaisille on järjestetty kirjaamisvalmennusta [21,40]. Tuloksia voidaan hyödyntää tietojärjestelmien kehittämisessä palvelemaan paremmin ammattilaisten tarpeita.

Päätelmät

Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiassa 2020 asetettiin tavoitteeksi, että kyvykkäillä sosiaalialan ammattilaisilla olisi vuonna 2020 käytössä työtään tukevat tietojärjestelmät [2]. Parhaimmillaan tietojärjestelmä toimii työntekijän apuna keventäen muistitaakkaa, tarjoten apuvälineitä monimutkaisienkin asiakkaan tilanteiden, verkostojen ja palveluiden hahmottamiseen sekä tukien itseohjautuvuutta [12]. Tulosten valossa näyttää, että sosiaalialan ammattilaiset ovat kokeneita tietojärjestelmien käyttäjiä, mutta tietojärjestelmissä on edelleen kehittämisen varaa. Tulokset ovat samansuuntaisia pilottitutkimuksen tulosten kanssa [11]. Tietojärjestelmien tarjoamaa tukea työtehtäville arvioitiin kokonaisuutena kriittisemmin julkisella kuin muilla sektoreilla. Tulosten mukaan tietojärjestelmä on sosiaalialan ammattilaisten pääasiallinen asiakastiedon lähde, kun taas sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoa käytetään vasta vähän. Tutkimus korostaa sujuvien ja tietoturvallisten tiedonvälitysmahdollisuuksien tarpeellisuutta sosiaalialalla, jossa edelleen joudutaan turvautumaan vanhanaikaisiin ja tietoturvaltaan puutteellisiin tiedonvälityksen käytäntöihin.

Vielä on paljon tehtävää, että asiakastietojärjestelmät saadaan tukemaan sosiaalialan korkeakoulutettujen vaativaa ja yhteiskunnallisesti merkittävää työtä [31]. Jatkossa tietojärjestelmiä kehitettäessä on tärkeää huomioida sosiaalialan työn luonne, erilaisiin työtehtäviin liittyvät tarpeet ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet tietojärjestelmien kehittämiseen, jotta tietojärjestelmät voisivat aidosti palvella sosiaalialan käytännön tarpeita [14,17,18,32]. On myös tärkeää tunnistaa tietojärjestelmien hyödyntämistä vaikeuttavat esteet ja korjata ne, sillä esteet voivat vaikeuttaa teknologian hyväksymistä työvälineeksi ja käytännön työn avuksi [8]. Tutkimuksessa toteutettu julkisen ja muiden sektorien vertailu paljastaa joitakin eroavaisuuksia sektoreiden välillä. Tätä on tarpeen tutkia lisää ja kartoittaa esimerkiksi tietojärjestelmäosaamisen, -koulutuksen, tuotemerkkien ja muiden tekijöiden vaikutusta havaittuihin eroavaisuuksiin. Sosiaalialan tietojärjestelmiä uudistetaan parhaillaan [38], joten onnistuneiden tietojärjestelmäratkaisujen kartoittaminen ja hyödyntäminen kehittämistyössä tukisi sote-tieto hyötykäyttöön -strategian [2] tavoitteiden saavuttamista jatkossa.

Lähteet

- [1] Dufva M. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Helsinki: Sitra; 2020 [Viitattu 8.7.2021]. 72 s. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2020/>
- [2] Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö; 2014. [Viitattu 8.7.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>

Tutkimuksen rahoitus

Sosiaali- ja terveysministeriö, STM/1717/2019, sopimus 002/OHO/EMR/2019, hankenumero 414919001.

Sidonnaisuudet

Samuel Salovaara on ollut työsuhteessa Apotti-hankkeessa vuosina 2016–2019, sekä keväällä 2021, mutta työnantaja ei ole osallistunut millään tapaa tutkimuksen rahoitukseen tai toteutukseen, eikä tutkimusta ole toteutettu työajalla.

Kiitokset

Kiitämme kaikkia kyselyyn vastanneita sosiaalialan ammattilaisia, sekä yhteistyöstä kyselyn toteutuksessa ja levittämisessä Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:tä, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:tä, Yhteiskunta-alan korkeakoulutetut ry:tä, sosiaalialan osaamiskeskuksia ja verkostoja, kirjaamisvalmentajia, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijoita, pilottitutkimuksen tutkijoita ja muita STePS 3.0-hankkeen toimijoita ja tutkijoita.

[3] Jauhiainen A, Sihvo P, Hämäläinen S, Hietanen A, Nykänen J, Hämäläinen J, Franssila P, Tikkanen K. eAmmattilaisten osaaminen käyttöön sosiaali- ja terveydenhuoltoon. *FinJeHeW*. 2020;12(2):93-104.

[4] Jormanainen V, Reponen J. CAF and CAMM analyses on the first 10 years of national Kanta services in Finland. *FinJeHeW*. 2020;12(4):302-315.

[5] Saranto K, Kinnunen UM, Jylhä V, Kivekäs E. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa: Hujala A, Taskinen H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press; 2020.

- s. 179-212. [Viitattu 8.7.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- [6] Bawden D. Information and digital literacies: A review of concepts. *J Doc.* 2001;57(2):218-259.
- [7] Kujala S, Hörhammer I, Ervast M, Kolanen H, Rauhala M. Johtamisen hyvät käytännöt sähköisten omahoitopalveluiden käyttöönotossa. *FinJeHeW.* 2018;10(2-3):221-235.
- [8] Zhu H, Andersen ST. ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nord Soc Work Res.* 2020 [ahead of print]. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1740774>
- [9] Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi (STePS 3.0). Helsinki: THL; päivitetty 15.10.2020 [Viitattu 8.7.2021]. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmapalveluiden-seuranta-ja-arviointi-steps-3-0>
- [10] Saranto K, Kinnunen UM, Koponen S, Kyytsönen M, Hyppönen H, Vehko T. Sairaanhoidajien valmiudet tiedonhallintaan sekä kokemukset potilas- ja asiakastietojärjestelmien tuesta työtehtäviin. *FinJeHeW.* 2020;12(3):212-228.
- [11] Ylönen K, Salovaara S, Kaipio J, Tyllinen M, Tynkkynen E, Hautala S, Lääveri T. Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. *FinJeHeW.* 2020;12(1):30-43. <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>
- [12] Salovaara S. Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. *FinJeHeW.* 2021;13(2):133-146. <https://doi.org/10.23996/fjhw.100692>
- [13] Räsänen J. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, School of Social Sciences and Humanities. Tampere: Tampere University Press; 2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>
- [14] Gillingham P. Technology Configuring the User: Implications for the Redesign of Electronic Information Systems in Social Work. *Brit J Soc Work.* 2016;46(2):323-338. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu141>
- [15] Huuskonen S, Vakkari P. "I Did It My Way": Social workers as secondary designers of a client information system. *Inform Process Manag.* 2013;49(1):380-391. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2012.05.003>
- [16] Fitch D. A conceptual framework for information technology in social work practice. *Adv Soc Work.* 2015;16(1):15-30. <https://doi.org/10.18060/18291>
- [17] Oinas T, Karhinen J, Tammelin M, Hirvonen H, Hämäläinen A, Taipale S. Teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttö vanhustyössä. Työn piirteiden ja yksilötekijöiden vaikutusten tarkastelua. *Yhteiskuntapolitiikka* 2021;86(2):166-179. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041310334>
- [18] Martikainen S, Salovaara S, Ylönen K, Tynkkynen E, Kaipio J, Tyllinen M, Lääveri T. Sosiaalialan ammattilaiset halukkaita osallistumaan asiakastietojärjestelmien kehittämiseen – osallistumistavoissa kehitettävää. *FinJeHeW.* 2020;12(3):270-285. <https://doi.org/10.23996/fjhw.96084>
- [19] Koskinen R. One step further from detected contradictions in a child welfare unit-a constructive approach to communicate the needs of social work when implementing ICT in social services. *Eur*

- J Soc Work. 2014;17(2):266-280. <https://doi.org/10.1080/13691457.2013.802663>
- [20] Huuskonen S. Recording and use of information in a client information system in child protection work. Väitöskirja. Informaatitieteiden yksikkö, School of Information Sciences. Tampere: Tampere University Press; 2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9368-3>.
- [21] Huuskonen S, Vakkari P. Selective clients' trajectories in case files: Filtering out information in the recording process in child protection. *Brit J Social Work* 2015;45(3):792-808. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct160>
- [22] Wastell D, White S. Making sense of complex electronic records: Socio-technical design in social care. *Appl Ergon*. 2014 Mar;45(2):143-9. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2013.02.002>
- [23] Gillingham P. From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: a cautionary tale. *Asia Pac J Soc Work*. 2019;29(2):108-119. <https://doi.org/10.1080/02185385.2018.1523023>
- [24] Gillingham P. Computer-based Information Systems and Human Service Organisations: Emerging Problems and Future Possibilities. *Aust Soc Work* 2011;64(3):299-312. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2010.524705>
- [25] Saario S, Stepney P. Managerial audit and community mental health: a study of rationalising practices in Finnish psychiatric outpatient clinics. *Eur J Soc*. 2009;12(1):41-56. <https://doi.org/10.1080/13691450802221030>
- [26] De Witte J, Declercq A, Hermans K. Street-level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *Brit J Soc Work*. 2016;46(2):1249-1265. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv076>
- [27] Pohjola A. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvi-
tyshenkilöraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö; 2019 [Viitattu 8.7.2021]. 150 s. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4043-7>
- [28] Gitterman A, Germain CB. The life model of social work practice: Advances in knowledge and practice. 3rd ed. New York, NY: Columbia University Press; 2008.
- [29] Fabbre VD, Buffington AS, Altfeld SJ, Shier GE, Golden RB. Social Work and Transitions of Care: Observations from an Intervention for Older Adults. *J Gerontol Soc Work*. 2011;54(6):615-626. <https://doi.org/10.1080/01634372.2011.589100>.
- [30] Rossi E, Seppänen M, Outila M. Assessment, support and care-taking: gerontological social work practices and knowledge. *Nord Soc Work Res*. 2018;8(2):133-145. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1269662>
- [31] Yliruka L, Vartio R, Pasanen K, Petrelius P. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Työpaperi 16/2018. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos; 2018. [Viitattu 8.7.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-117-1>
- [32] Parton N, Kirk S. The nature and purposes of social work. In: Shaw I, Briar-Lawson K, Orme J (eds.). *The SAGE handbook of social work research*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications Ltd; 2010. p. 23-36. <https://doi.org/10.4135/9780857021106.n2>
- [33] Pohjola P, Korhonen S. Social work as knowledge work: knowledge practices and multi-professional collaboration. *Nord Soc Work Res*. 2014;4(sup1):26-43. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2014.926285>

- [34] Niskala A. Salatusta suhteesta kahden kimp-
paan: Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumi-
sesta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta,
Faculty of Social Sciences. Rovaniemi: Lapin yli-
opisto; 2008. Saatavilla:
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula20111141044>
- [35] Finlex. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
20.3.2015 / 254. Finlex; 2015. Saatavilla:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>
- [36] Finlex. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asia-
kastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.
Finlex; 2007. Saatavilla:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
- [37] Röttsä M, Berglind H, Huovila M, Hyppönen K,
Peksiev T, Mykkänen J. Sosiaalihuollon valtakun-
nallisten tietojärjestelmäpalveluiden ja määrä-
muotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-
hanke). Hankesuunnitelma 2016–2020. Ohjaus
10/2016. Helsinki; Terveyden ja hyvinvoinnin lai-
tos: 2016 [Viitattu 8.7.2021]. 73 s. Saatavilla:
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-660-5>
- [38] Kuntaliitto. Asiakas- ja potilastietojärjestel-
mien tilannekuva ja analyysi. Loppuraportti. AKUS-
TI, Alueiden ja kuntien sosiaali- ja terveydenhuol-
lon tietohallintoyhteistyöfoorumi. Helsinki:
Suomen Kuntaliitto; 2019 [Viitattu 8.7.2021]. Saa-
tavilla:
[https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/medi
a/file/APTJ-tilannekuva_04-2019-julkaisu_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/APTJ-tilannekuva_04-2019-julkaisu_0.pdf)
- [39] Ajami S, Bagheri-Tadi T. Barriers for adopting
electronic health records (EHRs) by physicians.
Acta Inform Med. 2013;21(2):129-134. doi:
10.5455/aim.2013.21.129-134
- [40] Hiltunen-Toura M, Lehtonen M, Taskinen T,
Lohijoki H. Kansa-koulu-hanke. Loppuraportti.
Versio 29.3.2018. Kouvola; Socom Kaakkois-
Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy: 2018 [Vii-
tattu 8.7.2021]. Saatavilla:
[https://thl.fi/documents/920442/3728513/Kansa-
koulu_loppuraportti_Final.pdf](https://thl.fi/documents/920442/3728513/Kansa-koulu_loppuraportti_Final.pdf)
- [41] Leveälahti S, Nieminen J, Nyssölä K, Suomi-
nen V, Kotipelto S (toim.). Osaamisrakenne 2035.
Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja kou-
lutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen enna-
kointifoorumin ennakointituloksia. Raportit ja sel-
vitykset 2019:14. Helsinki; Opetushallitus: 2019
[Viitattu 8.7.2021]. Saatavilla:
[https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-
julkaisut/julkaisut/osaamisrakenne-2035](https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/osaamisrakenne-2035)
- [42] Vehko T, Ruotsalainen S, Hyppönen H. (toim.)
E-health and e-welfare of Finland. Checkpoint
2018. Helsinki, Finland: National Institute for
Health and Welfare (THL); 2019 [Viitattu 8.7.2021].
193 p. Saatavilla: [http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-
343-326-7](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-326-7)
- [43] Hyppönen H, Kaipio J, Heponiemi T, Lääveri T,
Aalto AM, Vänskä J, Elovainio M. Developing the
National Usability-Focused Health Information
System Scale for Physicians: Validation Study. *J
Med Internet Res.* 2019 May 16;21(5):e12875. doi:
10.2196/12875.
- [44] Finlex. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemas-
ta ja oikeuksista 22.9.2000 / 812. Finlex; 2001.
Saatavilla:
[https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000
812](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812)
- [45] Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tie-
teellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitte-
leminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen
neuvottelukunta; 2012. Saatavilla:
[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2
012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Liite 1. Tutkimuksessa käytetyt kyselyn kysymykset.

Vastaajille esitetty kysymys	Vastausvaihtoehdot
Kuinka kokeneeksi asiakastietojärjestelmien käyttäjäksi arvioit itsesi?	1 (Aloittelija), 2, 3, 4, 5 (Erittäin kokenut)
Kuinka usein ja millä tavoin haet työssäsi tarvitsemasi asiakastietoja? Papereista tai faxilla.	Päivittäin, Viikoittain, Harvemmin, En koskaan
Kuinka usein ja millä tavoin haet työssäsi tarvitsemasi asiakastietoja? KANTA-palveluista.	Päivittäin, Viikoittain, Harvemmin, En koskaan
Arvioi, miten helppoa tai vaikeaa asiakastietojärjestelmän tuella on hahmottaa seuraavia asiakasta koskevia tietoja: Asiakkaan kanssa työskentelevät tahot.	1 Erittäin helppoa 2 Melko helppoa 3 Ei helppoa eikä vaikeaa 4 Melko vaikeaa 5 Erittäin vaikeaa
Arvioi seuraavien väittämien avulla, miten käyttämäsi tietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisen työtä: Järjestelmät auttavat koordinoimaan asiakkaan palvelukokonaisuutta.	1 Täysin samaa mieltä 2 Jokseenkin samaa mieltä 3 Ei samaa eikä eri mieltä 4 Jokseenkin eri mieltä 5 Täysin eri mieltä
Arvioi, miten hyvin asiakastietojärjestelmä tukee oman työn hallintaa seuraavilla osa-alueilla: Omien asiakkaiden hallinnointi (esimerkiksi kooste aktiivisista asiakkuuksista).	1 Erittäin hyvin 2 Melko hyvin 3 Ei hyvin, eikä huonosti 4 Melko huonosti 5 Erittäin huonosti
Arvioi, miten hyvin asiakastietojärjestelmä tukee oman työn hallintaa seuraavilla osa-alueilla: Työtehtävien seuranta ja hallinta (esimerkiksi keskeneräiset asiakasasiakirjat).	1 Erittäin hyvin 2 Melko hyvin 3 Ei hyvin, eikä huonosti 4 Melko huonosti 5 Erittäin huonosti