

Tietojärjestelmät suunnitelmallisen sosiaalityön tukena

Jenni Toikkanen¹, Samuel Salovaara², Jari Lindh²

¹ Lapin hyvinvointialue, Rovaniemi; ² Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto, Rovaniemi

Jenni Toikkanen, Lapin hyvinvointialue, PL 8041, 96101 Rovaniemi. Sähköposti: jenni.toikkanen@hotmail.com

Tiivistelmä

Sosiaalityötä sääteleviin lakeihin perustuva suunnitelmallisuus kehystää ammatillista työskentelyä, ohjaa asiakkaan asian käsittelyä ja kattaa useita vaiheita alkuarvioinnista työskentelyvaiheeseen ja prosessin päättämiseen. Suunnitelmallisen sosiaalityön välineenä toimiva dokumentaatio tukee asiakkaan tilanteen hahmottamista, laadukasta työtä ja monialaista yhteistyötä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Artikkelissa suunnitelmallista sosiaalityötä lähestytään tietojärjestelmien näkökulmasta ja tarkastellaan tietojärjestelmien toimivuutta suunnitelmallisen sosiaalityön tukena.

Tutkimuksessa kysyttiin, miten hyvin asiakastietojärjestelmät tukevat suunnitelmallista sosiaalityötä. Aineistona hyödynnettiin kansallisessa STePS 3.0 -hankkeessa syksyllä 2020 kerättyä kyselyaineistoa, joista tutkimukseen valittiin laillistettujen sosiaalityöntekijöiden vastaukset (N=429). Aineistoa analysoitiin kuvailevilla menetelmillä ja rakentamalla summamuuttujia aineistoa tiivistäen. Määrällistä analyysiä täydennettiin hyödyntämällä avovastauksista muodostettua laadullista aineistoa (3706 sanaa).

Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät arvioivat tietojärjestelmien tiedon laadun pääosin hyväksi, mutta olennaisen ja tarpeellisen tiedon hahmottaminen on useimmille haastavaa. Enemmistö sosiaalityöntekijöistä koki, ettei tietojärjestelmä tue riittävästi laadukasta työtä eikä dokumentaatiota. Lähes puolet arvioi myös työn hallinnan ja asiakkaan tilanteen hahmottamisen tuen olevan huonoa. Sosiaalityöntekijöiden tyytymättömyys oli suurinta koskien tietojärjestelmän tarjoamaa tukea asiakkaan ja ammattilaisen väliselle, monialaiselle sekä organisaatioiden väliselle yhteistyölle ja tiedonkululle.

Tutkimus nostaa tietääksemme ensimmäistä kertaa suunnitelmallisen sosiaalityön tietojärjestelmiä tarkastelevan tutkimuksen keskiöön. Tuloksia voidaan hyödyntää tietojärjestelmien kehittämistyössä ja hyvinvointialueilla, joissa monialainen yhteistyö ja sujuva tiedonkulku korostuvat. Sosiaalityöntekijöiden luottamus tietojärjestelmien tiedon laatuun luo hyvät edellytykset tiedon hyödyntämiselle, mutta kehittämistä tarvitaan tiedon hyödyntämisen toteutumiseksi suunnitelmallisen sosiaalityön käytännössä.

Avainsanat: tietojärjestelmät, sosiaalityö, kyselytutkimus

Abstract

A systematic and plan-based approach, grounded on the laws governing social work in Finland, frames professional social work, guides the handling of a client's case and covers several stages from an initial needs assessment to structuring the interventions with present objectives and implementing them in the working phase to the final conclusion of the process. Documentation as a tool for planned social work supports the understanding of the client's situation, quality work and multidisciplinary cooperation to achieve the objectives set. This article approaches planned social work from the perspective of the information systems and examines their effectiveness in supporting planned social work.

The study asked how well the client information systems supported planned social work. Data were collected in the national STePS 3.0 project in autumn 2020, and the responses of licensed social workers (N=429) were selected for the study. The data were analysed using descriptive methods and by constructing summary variables to summarize the data. The quantitative analysis was complemented by a qualitative analysis of data (3,706 words) obtained from the open-ended responses of the participants.

According to the findings, social workers rated the quality of information in the information system as mostly good but that it was challenging for most of them to identify the relevant and necessary information. The majority of social workers felt that the information system does not sufficiently support quality work and documentation. Almost half of them also rated support for managing work and understanding the client's situation as poor. Social workers were most dissatisfied with the ability of the information system to support cooperation and information flow, both between client and professional and at the multidisciplinary and organisational levels.

To the best of our knowledge, this is the first study that puts planned social work at the centre of research on information systems. The results can be utilised in the development of information systems and in wellbeing services counties where multidisciplinary cooperation and smooth information flow are emphasised. Social workers' confidence in the quality of information in the information systems creates a good basis for the utilisation of information; however, further development is needed to ensure that this utilisation takes place in the practice of planned social work.

Keywords: information systems, social work, questionnaire survey

Johdanto

Digitaalisen transformaation myötä nykyään lähes kaikki sosiaalityöntekijät Suomessa hyödyntävät digitaalista tietoa ja asiakastietojärjestelmiä ensisijaisena asiakastiedon lähteenä [1,2]. Sosiaalialan ammattilaiset ovat kokeneita tietojärjestelmien käyttäjiä [2], mutta tietojärjestelmät palvelevat verrattain heikosti asiakkaan tilanteen hahmottamisessa ja tiedolla johtamisessa [3,4]. Sosiaalialan

ammattilaiset ovat halukkaita osallistumaan tietojärjestelmien kehittämiseen, mutta toimivat käytänteet puuttuvat [5,6].

Sosiaalityön tietojärjestelmiin liittyvässä tutkimuksessa on pyritty tunnistamaan tietojärjestelmien vaikutuksia sosiaalityöhön, sosiaalityön tietojärjestelmien käyttöön vaikuttavia seikkoja, sosiaalityöntekijöiden toimintatapoja tietojärjestelmien käytössä sekä kartoittamaan tietojärjestelmien

kehittämistä sosiaalityöntekijöiden kanssa [7]. On esitetty, että pahimmillaan tietojärjestelmät kaventavat sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa [8] ja haittaavat sosiaalityön toteuttamista [9,10]. Tietojärjestelmien käyttöönottojen on katsottu vahvistavan kapea-alaista data- ja informaatiolähtöistä päätöksentekoa, joka häivyttää sosiaalisten ongelmien kompleksisuutta ja heikentää sosiaalityön suhderustaisuutta [11,12]. Kotimaisessa tutkimuksessa aihetta on tarkasteltu etenkin lastensuojelun [13], sosiaalipäivystyksen [14], tiedonhallinnan [15,16] ja iäkkäiden palveluiden [17] näkökulmista. Suomessa on tehty myös laajoihin kansallisiin poikkileikkausaineistoihin perustuvaa tutkimusta tietojärjestelmien hyödyistä ja haasteista [3,18], kehittämisestä [5,6,19], käytettävyydestä [20,21] ja tiedolla johtamisesta [4,22]. Suunnitelmallisen sosiaalityön näkökulmasta tutkimus asiakastietojärjestelmistä on hyvin vähäistä.

Sosiaalityötä jäsentää tavoite suunnitelmalliseen asiakkaan asian käsittelyn etenemiseen ja toteutumiseen. Suunnitelmallista, vaihe vaiheelta etenevää asiakasprosessia on kuvattu monissa sosiaalityön oppikirjoissa ja tutkimuksissa [23–26]. Sosiaalityön prosessi käynnistyy elämäntilanteen ja palvelutarpeen arvioinnista, joka voidaan ymmärtää asiakkaan kokonaistilanteen arviointina ja suunnitelmallisen työprosessin ensimmäisenä vaiheena [27]. Seuraavia vaiheita ovat tarvittavien interventioiden ja toimenpiteiden suunnittelu, niiden toteutus, asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, prosessin päättäminen ja arviointi. Kuvatuilla vaiheilla on yhtäläisyyksiä sosiaalihuollon palvelu- ja asiakasprosessin jäsenysten kanssa, jotka määrittävät myös tietojärjestelmiin toteutettavia rakenteita [28]. Suunnitelmallisuuden edellytys ilmenee lisäksi sosiaalityötä säätelevistä laeista [29–31]. Systemaattisen, vaihe vaiheelta etenevän ideaaliprosessin sijaan käytännön asiakasproesseista muodostuu usein edestakaista ja katkonaista liikettä

sisältäviä kehiä ja yksilöllisiä polkuja [26]. Suunnitelmallisuus kuitenkin viitoittaa ja ohjaa ammatillista työskentelyä toimien ammatillisena orientaationa, joka pohjaa ongelman, tavoitteet ja välineet sisältävään kolminaisuuteen [32]. Näin ollen suunnitelmallinen työote perustuu tilannearvioon, sen myötä asetettuihin muutostavoitteisiin ja niiden saavuttamista tukevien välineiden valintaan.

Suunnitelmallisessa sosiaalityössä asiakastyön dokumentointi on keskeinen osa viranomaistyötä ja sosiaalityön tiedonmuodostuksen prosesseja [16,33]. Dokumentoidessaan ammattilainen jäsentää asiakasprosessia ja asiakkaan tilannetta esimerkiksi tietojärjestelmään tallennettavaan asiakasuunnitelmaan [29,34]. Informaatorikkaassa ympäristössä ammattilainen tekee jatkuvasti sekä tietoisia että tiedostamattomia päätöksiä sen suhteen, mitä hän kirjaa ja jättää kirjaamatta [14,35]. Dokumentointia tukevat tietojärjestelmät toimivat työntekijöiden muistin tukena ja mahdollistavat tiedon siirtymisen ammattilaisten välillä [14,36]. Suomessa sosiaalihuollon dokumentaatiota on kehitetty kansallisesti kohti määrämuotoisuutta Kansanhankkeessa ja ammattilaisia valmentamalla [37,38]. Kansallinen tiedonhallinnan kehittäminen ja etenkin Kanta-palveluiden käyttöönotto vaikuttavat merkittävästi sekä ammattilaisten että organisaation toimintaan ohjaten dokumentaatiota ja määrittäen asiakastietojärjestelmien rakenteita [28,39,40]. Tapauskohtaisen tiedon hahmottamisella tarkoitetaan asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen jäsentämisen apuna toimivaa informaatiota esimerkiksi palvelukokonaisuudesta, historiasta, läheis- ja viranomaisverkostosta sekä asiakassuunnitelmasta [3]. Tapauskohtaista tietoa jäsenetään vuorovaikutuksessa yhdessä asiakkaan, hänen verkostonsa ja ammattilaisten kanssa [41]. Riittävän kattava informaatio ja sen dokumentaatio mahdollistaa oikea-aikaisen ja perustellun päätöksenteon.

Suurikaan tietomäärä ei tue suunnitelmallista sosiaalityötä, mikäli tiedon laatuun ei voi luottaa. Laadukas tieto on kattavaa, oleellista, luotettavaa ja ajantasaista tukien tiedonmuodostusta sekä asiakasprosessien jäsenystä [33,42]. Lisäksi laadukas tieto tuo esiin tiedontuotannon moniäänisyyden ja on helposti hyödynnettävissä [16]. Suurimman osan sosiaalityössä hyödynnettävästä tiedosta tuottavat sosiaalialan ammattilaiset dokumentointikäytäntöjen kautta, jolloin dokumentoinnin sujuvuuden varmistaminen riittävällä koulutuksella ja ohjeistuksella korostuu [38,43]. Käsitteelliset epäselvyydet [44], liian vähäinen aika dokumentointiin [35] tai epäselvät dokumentointikäytännöt [3] voivat heikentää tietojärjestelmiin tallennettavan tiedon laatua. Sosiaalityön vaikuttavuuden ja laadun vaatimukseen vastaaminen edellyttävät systemaattisia dokumentoinnin tapoja [33].

Laadukas sosiaalityö takaa asiakkaille pääsyn palveluihin, joissa heidän tarpeensa tulevat kohdatuiksi [45]. Sosiaalipalvelujen laadun varmistamiseksi sosiaalihuoltolaissa määritellään toimintayksiköiden omavalvonnasta ja ammattilaisten ilmoitusvelvollisuudesta epäkohtiin liittyen [29]. Laadukas sosiaalityö paikantuu tekijöihin, joita on haastavaa standardoida: palvelun laatuun ja asiakkaan elämänlaatuun [46]. Asiakkaiden yksilölliset tilanteet ovat harvoin suoraan verrattavissa toisiinsa ja sosiaalityöntekijältä edellytetyt moninaiset taidot sisältävät vaikeasti mitattavia ominaisuuksia. Standardien ohella laadukkaan työn mittaamisen sosiaalityössä tuleekin perustua avoimeen dialogiin ja osallisuuteen eri toimijoiden välillä. [47]

Sosiaalityöntekijän oman työn hallintaa ja suunnitelmallisuutta voi haastaa suuri asiakas- tai työ määrä suhteessa käytettävissä olevaan työaikaan [48,49]. Lastensuojelun asiakasmääriä on rajattu hiljattain lainsäädännön avulla [31], mutta henkilöstövaje on tuottanut haasteita lain

toteutumiselle: joka seitsemännellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ylittyy lakisääteinen asiakasmäärä [50]. Työn hallintaa haastavat myös aikasidonnaiset tekijät, kuten lakisääteiset määräajat. Vuonna 2019 vain harva sosiaalialan asiakastietojärjestelmä tarjosi tukea ammattilaisten työn hallinnalle [20].

Asiakassuunnitelmalla on myös keskeinen rooli monialaisessa työskentelyssä, jossa suunnitelma usein jäsentää yhteistyötä [36,51]. Monialaista yhteistyötä edellytetään sosiaalihuoltolaissa [29] niin palvelutarpeen arvioinnin, päätöksenteon kuin sosiaalihuollon toteuttamisenkin osalta. Tiedonkulku sosiaali- ja terveydenhuollon välillä on keskeistä turvallisen palvelun takaamiseksi monissa palveluissa, mutta tiedonvaihto eri ammattilaisten kesken saattaa edellyttää asiakkaan suostumusta [39,51]. Asiakastiedon digitalisointi mahdollistaa sähköisen tiedonvaihdon, jota kuitenkin käytännössä vaikeuttavat järjestelmien välisten integraatioiden puutteet [1] sekä moniosaisen lainsäädännön tulkinnan vaikeudet [52]. Erityisesti tietojärjestelmien avulla tapahtuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon välisessä tiedonvaihdossa on eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiryhmien arvioiden mukaan kehitettävää [20,53–55]. Tietojärjestelmien tukea yhteistyölle ja tiedonkululle haastavat etenkin epäselvät käytännöt, rajatut käyttöoikeudet, puutteelliset kirjaustavat ja järjestelmien toiminnalliset ongelmat [51,56].

Tutkimuksen tavoitteena oli valtakunnallista kyselyaineistoa hyödyntäen jäsentää tietojärjestelmien roolia suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamisessa sekä selvittää, miten asiakastietojärjestelmät toimivat suunnitelmallisen sosiaalityön tukena. Tutkimuskysymyksenä on, miten hyvin asiakastietojärjestelmät tukevat suunnitelmallista sosiaalityötä. Tutkimuksen tarkoituksena on nostaa esiin suunnitelmallisen sosiaalityön näkökulmaa tieto-

järjestelmiä koskevassa tutkimuksessa. Tutkimus tuottaa uutta tietoa aiheesta, jota ei ole aiemmin juurikaan tutkittu.

Tämän artikkelin pohjana on käytetty Lapin yliopiston sosiaalityön oppiaineeseen tehtyä pro gradu - tutkielmaa [57], jonka viitekehystä ja analyysistä kehitettiin edelleen tässä tutkimuksessa.

Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tutkimuksessa hyödynnetty kyselyaineisto on kerätty osana kansallista STePS 3.0 -hanketta syys-lokakuussa 2020. Kutsu kyselyyn lähetettiin Talentia ry:n, JHL ry:n ja YKA ry:n ammattiliittojen jäsenille

ja se oli kohdennettu työikäisille sosiaalialan korkeakoulutetuille. Kyselyyn saatiin yhteensä 990 vastausta. [2] Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin osaineistoa, joka on muodostettu poimimalla koko aineistosta vastaajat, jotka ilmoittivat olevansa laillistettuja sosiaalityöntekijöitä (N=429). Laillistettu sosiaalityöntekijä on sosiaalihuollon ammattihenkilö, jonka ammattioikeuksien edellytyksenä on ylempi korkeakoulututkinto ja riittävät sosiaalityön opinnot [58]. Työ on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jonka keskiössä on asiakkaan palvelukokonaisuuden muodostaminen, palveluprosessien seuranta ja arviointi sekä päätöksenteko. Sosiaalityöntekijällä on päävastuu palveluiden koordinoinnista. [29,59] Vastaajajoukkoa on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Vastaajajoukon kuvaus.

Laillistetut sosiaalityöntekijät	n	%
Ikä	428	
Alle 35	64	15
35-44	139	33
45-54	119	28
yli 54	106	25
Palvelutehtävä	429	
Lapsiperheiden palvelut	64	15
Työikäisten palvelut	63	15
lääkäiden palvelut	10	2
Perheoikeudelliset palvelut	14	3
Lastensuojelu	103	24
Vammaispalvelut	26	6
Päihdehuolto	11	3
Useampi palvelutehtävä	60	14
Muu sosiaalialan työ	54	13
Koulu tai vastaava	24	6
Työnantajan sektori	429	
Julkinen	406	95
Yksityinen	9	2
Muu	14	3
Työskentelyalue	429	
Etelä-Suomi	172	40
Itä-Suomi	56	13
Lappi	11	3
Lounais-Suomi	50	12
Länsi- ja Sisä-Suomi	92	21
Pohjois-Suomi	48	11

Valtaosa (95%) vastaajista työskenteli julkisella sektorilla ja enemmistö (61%) Etelä-, Länsi- tai Sisä-Suomessa. Kolmannes (33%) vastaajista oli 35–44 -vuotiaita. Suurimmat vastaajaryhmät edustivat lastensuojelun (24%), lapsiperheiden (15%) tai työikäisten (15%) palveluita sekä yhdenmennyä sosiaalialan työtä (14%).

Aineistoa analysoitiin kuvailevilla menetelmillä hyödyntäen suoria jakaumia sekä aineistoa tiivistäen summamuuttujia rakentamalla. Analyysivaiheessa viisiportaiset Likert-asteikolliset vastaukset luokiteltiin uudelleen kolmiportaisiksi yhdistämällä ääripäät (1-2 ja 4-5). Aineistoa analysoitiin SPSS-ohjelman versiolla 28.

Aineistosta paikannettiin kirjallisuutta hyödyntämällä suunnitelmalliseen sosiaalityöhön kytkeytyviä muuttujia. Alkuperäiset kysymykset on kuvattu liitetaulukossa 1. Eri teemoja kuvaavien summamuuttujien luomiseksi hyödynsimme pääkomponenttianalyysia ja reliabiliteettianalyysia [60]. Muuttujista valittiin korrelaatiotarkastelua hyödyntämällä soveltuvat pääkomponenttianalyysiin. Kustakin teemasta pääkomponenttianalyysi tuotti yhden pääkomponentin, joiden Cronbachin alphan arvot olivat seuraavat: dokumentaation tuki 0,693; tiedon laatu 0,786; tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen tuki 0,757; laadukkaana työn tuki 0,784; työn hallinnan tuki 0,740 sekä yhteistyön ja tiedonkulun tuki 0,752. Näistä kustakin rakennettiin keskiarvoon pohjautuva summamuuttuja. Summamuuttujien saamat arvot luokiteltiin uudelleen kolmiportaisiksi kuvaamaan tietojärjestelmän tarjoamaa tukea: hyvä (1–2,69), ei hyvä, eikä huono (2,7–3,3) sekä huono (3,31–5).

Määrällistä analyysia täydennettiin hyödyntämällä avovastauksista muodostunutta laadullista aineistoa (3706 sanaa). Laadullista aineistoa hyödynnettiin havainnollistamaan ja selventämään määrällisiä tuloksia [61,62].

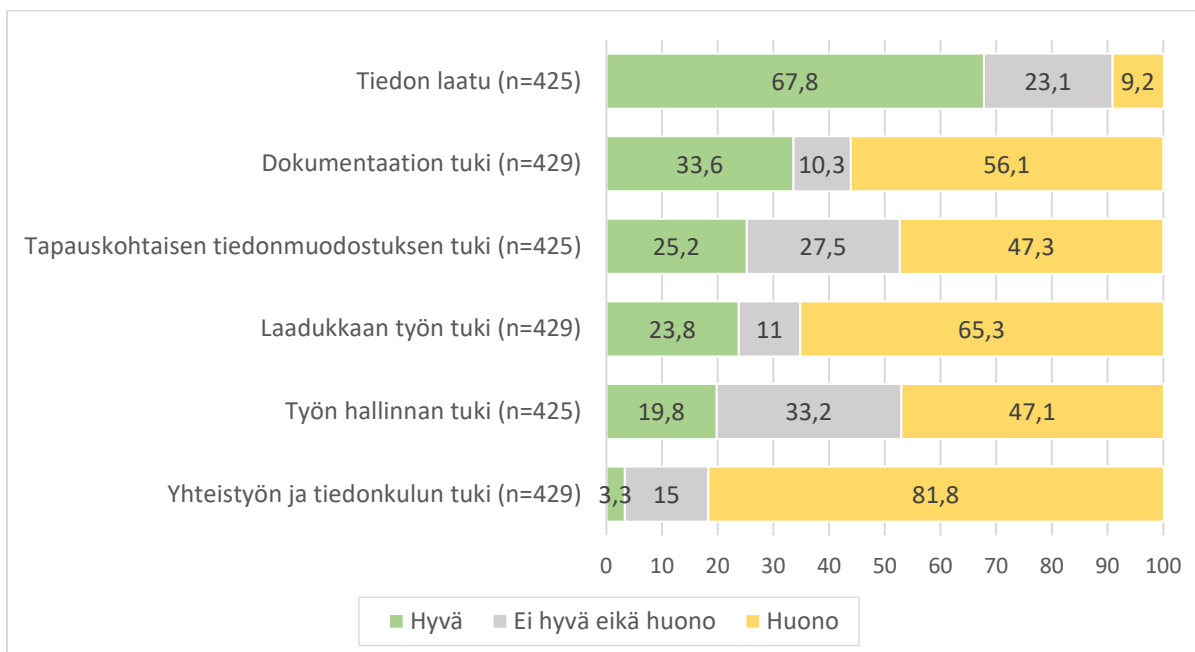
STePS -hankkeessa toteutettu tiedonkeruu sai Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuseettisen työryhmän puollon ja kyselyyn vastaaminen edellytti informoidun suostumuksen antamista [2]. Tutkimus on toteutettu noudattamalla hyvää tieteellistä käytäntöä ja eettisiä periaatteita [63]. Avovastauksia on anonymisoitu poistamalla yksittäisen vastaajan tunnistamisen mahdollistavia tietoja.

Vuonna 2020 Suomessa oli kaikkiaan 6283 työikäistä laillistettua sosiaalityöntekijää [64]. Kyselyyn vastaajat kattavat tästä 6,8%. Vastaajajoukon edustavuuden arvioimiseksi ei ole ollut tarkempia tietoja saatavilla, mutta eri ikäisiä vastaajia oli eri alueilta ja palveluista melko hyvin. Suhteellisen pienen kattavuuden johdosta ja siitä syystä, ettei edustavuutta voitu arvioida, tulee tulosten yleistettävyyteen suhtautua varauksella.

Tulokset

Tietojärjestelmien tuki suunnitelmalliselle sosiaalityölle

Tietojärjestelmien tarjoamaa tukea suunnitelmalliselle sosiaalityölle tarkasteltiin kuuden teeman kautta: tiedon laatu, dokumentaatio, tapauskohtainen tiedonmuodostus, laadukas työ, työn hallinta sekä yhteistyö ja tiedonkulku. Vastanneiden arvioista muodostuvat tulokset on havainnollistettu kuviossa 1.



Kuvio 1. Sosiaalityöntekijöiden arviot tietojärjestelmistä.

Enemmistö (67,8%) vastanneista raportoi tietojärjestelmästä saatavan tiedon laadun hyväksi, kun 9,2% ilmoitti tiedon laadun olevan huonoa. Yli puolet (56,1%) vastaajista arvioi tietojärjestelmän tarjoaman tuen dokumentaatiolle olevan huonoa, kun taas kolmannes (33,6%) arvioi tuen hyväksi. Avovastauksissa haasteita kuvattiin etenkin useampien erillisten järjestelmien ja dokumentoinnin työläyden kautta:

”Erikseen kirjaaminen molempiin järjestelmiin vie paljon työaikaa ja voimavaroja - myöskin inhimillisiä unohduksia käy ja tarpeellinen tieto voi olla vain toisessa järjestelmässä. On myös osin epäselvää, mitä mihinkin kirjataan...”

”Esimerkiksi [Organisaatiossa] on käytössä vammais- ja vanhuspalveluissa eri asiakastietojärjestelmät ja järjestelmien välillä tieto ei siirry, joten asiakastiedot tulee kirjata kumpaankin järjestelmään erikseen.”

Tietojärjestelmän tarjoama tuki tapauskohtaiselle tiedonmuodostukselle näyttäytyi puolelle (47,3%)

vastanneista huonona, kun taas neljännes vastanneista (25,2%) arvioi tuen hyväksi. Avovastauksissa tietojärjestelmän puutteita ja niiden paikkaamista kuvattiin seuraavasti:

”Itse työskentelen perheneuvolassa, joten perhekokonaisuuksien hahmottaminen on tärkeää - tätä varten ainakin minulla on oma asiakaslista, johon kirjaan perhekohtaisesti kaikki (eri sukunimillä) olevat perheenjäsenet. Taitaa olla laitonta, mutta ainut tapa pitää kaikki ao mielessä.”

Yli puolet (65,3%) vastaajista ilmoitti tietojärjestelmien tarjoaman tuen laadukkaalle työlle olevan huonoa, kun taas 23,8% raportoi tuen olevan hyvää. Lähes puolet (47,1%) vastanneista raportoi tietojärjestelmän tarjoaman tuen työn hallinnalle olevan huonoa, kun taas viidesosa (19,8%) arvioi tuen olevan hyvää. Avovastauksissa pohdittiin tietojärjestelmien kykyä tukea ja ohjata työtä:

”Kuitenkin käyttämämme tietojärjestelmä tuntuu jäykältä eikä ohjaa työtä eikä

kirjauksia siten kuin uuden sosiaalihuoltolain ja KANTAan liittyvään yhtenäiseen kirjaamiseen tulisi tehdä.”

”Asiakastietojärjestelmiä tulee kehittää työtä tukeviksi, ei vain asiakastiedon tallentamista varten.”

Tietojärjestelmän tarjoamaa tukea yhteistyölle ja tiedonkululle arvioitiin kriittisesti; valtaosa (81,8%) vastaajista ilmoitti tuen olevan huonoa, kun taas 3,3% raportoi tuen olevan hyvää. Avovastauksissa tuotiin esiin Kanta-palvelujen ja yhteisten tietojärjestelmäratkaisujen merkitystä tiedonkululle:

”Potilas/asiakas näkee tapaamisesta tekemäni kirjaukset OmaKannan kautta. Näin hän voi lukea mistä on puhuttu, mitä on sovittu --- joten kirjauksia voi myös käyttää työvälineenä asiakkaan kanssa.”

”Tarvitaan yhteinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä jotta sote-palvelut voisivat toteutua vaikuttavasti, kustannustehokkaasti ja asiakaskeskeisesti.”

Hyvin ja huonosti toimivat asiat

Sosiaalityöntekijöiltä selvitettiin monivalintakysymyksen avulla, mitkä tietojärjestelmissä tunnistetuista ongelmista hankaloittavat eniten sosiaalialan ammattilaisen työtä (Liitetaulukko 2). Vastaajan oli mahdollista valita enintään viisi tärkeintä kehittämiskohdetta. Yleisimmin valittu (61,4%) vastausvaihtoehto oli, ettei asiakkaan kokonaistilanteesta saa käsitystä kerralla. Lähes yhtä moni (59,3%) oli valinnut eniten ammattilaisen työtä hankaloittavaksi ongelmaksi tietojen välittymisen haasteet eri järjestelmien välillä. Lisäksi puolet (48,2%) vastanneista valitsi työtä eniten hankaloittavaksi ongelmaksi saman tiedon kirjaamisen moneen paikkaan. Myös ammattilaisten välisen yhteistyön ja tiedonvaihdon (42,6%) sekä asiakastietojen haun

haasteiden (34,1%) arvioitiin hankaloittavan ammattilaisen työtä.

Vastaajille esitettiin myös 17 kohdan lista ominaisuuksista, jotka tietojärjestelmissä on toteutettu hyvin (Liitetaulukko 3). Valintojen määrää ei oltu rajoitettu. Yli puolet vastaajista (55,5%) valitsi hyvin toimivaksi asiaksi asiakastiedon dokumentoinnin. Muita useimmin valittuja hyvin toimivia asioita olivat liitteiden tallentaminen tietojärjestelmään (30,5%), tietoturvallinen viestintä ammattilaisten kesken (29,5%), fraasien tallennus ja käyttö (25,4%) sekä tietojärjestelmän toimiminen hyvin etäyhteydellä (24,4%).

Pohdinta

Suunnitelmallinen sosiaalityö on muutokseen tähtäävää prosessimaista työtä yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa, jota kehystää sosiaalihuoltolain määrittämät osa-alueet [23-27,29]. Tietojärjestelmien keskeinen rooli suunnitelmallisen sosiaalityön prosessissa on korostunut kansallisen tiedonhallinnan kehittämisen myötä. Tutkimuksen perusteella tietojärjestelmien tarjoama tuki suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamiselle näyttäytyi vaihtelevana. Tarkastelluista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön kytkeytyvistä teemoista heikoimmat arviot sai tietojärjestelmän tarjoama tuki yhteistyölle ja tiedonkululle, ja parhaimmat tietojärjestelmän tuki laadukkaalle, eli kattavalle, oleelliselle, luotettavalle ja ajantasaiselle tiedolle. Enemmistö sosiaalityöntekijöistä ei koe tietojärjestelmän tukevan riittävästi laadukasta työtä eikä dokumentaatiota ja lähes puolet arvioi työn hallinnan ja asiakkaan tilanteen hahmottamisen tuen huonoksi. Sosiaalityöntekijöiden tunnistamat tietojärjestelmien työtä haittaavat haasteet liittyvät keskeisimpiin suunnitelmallisen sosiaalityön oluttuvuuksiin; yhteistyöhön ja tiedonkulkuun sekä asiakastiedon hakuun ja hahmottamiseen. Työntekijät ovatkin

joutuneet turvautumaan laittomiin tietojärjestelmän ulkopuolisiin asiakaslistauksiin työtehtävistä selviytyäkseen.

Aiemmassa tutkimuksessa tietojärjestelmän tuki sosiaalialan ammattilaisten väliselle yhteistyölle ja tiedonkululle omassa organisaatiossa on arvioitu verrattain hyväksi [20]. Tässä tutkimuksessa rajasimme tarkastelun asiakkaiden kanssa tapahtuvaan ja monialaiseen yhteistyöhön sekä organisaatorajat ylittävään tiedonkulkuun. On merkittävää, että valtaosa arvioi tietojärjestelmän tarjoaman tuen yhteistyölle ja tiedonkululle huonoksi juuri, kun monialaiseen yhteistyöhön kaivataan tukea hyvinvointialueuudistuksen myötä. Hyvinvointialue muodostaa aiempaa laajemman organisaation, jossa sujuvan tiedonkulun merkitys turvallisen ja kokonaisvaltaisen palvelun toteutumiseksi korostuu. Tulos korostaa entisestään hyvinvointialueilla parhailaan tehtävien tietojärjestelmäuudistusten ja Kanta-palvelujen käyttöönoton tarvetta sosiaalityön näkökulmasta. Kanta-palvelujen käyttöönoton odotetaan tuovan uusia mahdollisuuksia sekä asiakkaiden suuntaan tapahtuvaan että organisaatorajat ylittävään tiedonkulkuun [28].

Aiemmissa sosiaalihuollon tietojärjestelmien tutkimuksissa havaittiin eroja sektoreiden välillä tietojärjestelmän tuessa asiakkuuksien ja työtehtävien hallinnalle [2] sekä tuotemerkkien välillä tietojärjestelmän tuessa määräaikojen noudattamiselle, työtehtävien seurannalle ja hallinnalle [20]. Tuloksemme nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden näkökulman sekä antaa kuvaa tietojärjestelmän tarjoamasta kokonaistuesta työn hallinnalle. Aiempien tulosten perusteella voidaan olettaa, että tutkimuksessa havaitut erot sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa tietojärjestelmien tuessa työn hallinnalle selittyvät ainakin osittain erilaisten tietojärjestelmien tuotemerkkien kautta. Kuitenkin liki puolet sosiaalityöntekijöistä jää ilman riittävää

tietojärjestelmien tukea työn hallinnalle, joten kehittämistyölle on edelleen tarvetta.

Dokumentaation ollessa keskeinen osa suunnitelmallisen sosiaalityön tiedonmuodostusta [33] on ongelmallista, että yli puolet sosiaalityöntekijöistä arvioi tietojärjestelmien tarjoaman tuen dokumentaatiolle huonoksi. Lisäksi olennaisen ja tarpeellisen tiedon hahmottaminen on useimmille haastavaa ja tieto on monin paikoin sirpaleista. Asiakkaan tilanteen hahmottaminen ja palveluiden mielekäs koordinointi edellyttävät ajantasaista sekä selkeää tietoa, jota dokumentoinnin avulla tuotetaan. Toisaalta reilu puolet vastanneista raportoi dokumentoinnin toimivan tietojärjestelmässä hyvin. Vastaavanlaista kahtiajakoa havaittiin myös aiemmassa tutkimuksessa, jossa selvisi, että vaikka tekninen tietojärjestelmään kirjaaminen sujuu, on tiedon hyödyntämisessä haasteita [3]. Tulevaisuudessa olisi tärkeää selvittää tarkemmin, mitkä tekijät estävät tai tukevat sujuvaa dokumentointia tietojärjestelmien avulla.

Yli puolet sosiaalityöntekijöistä arvioi tietojärjestelmien tukevan tiedon laatua. Tulos on kiinnostava, sillä aiemmissa tutkimuksissa on tuotu esiin huolta sosiaalityön tietojärjestelmiin kirjattavan tiedon laadusta [8,35]. Suomessa on panostettu kansallisen ohjauksen tukemana ammattilaisten kirjaamistaitojen kehittämiseen kouluttamalla kirjaamisvalmentajia ja tarjoamalla kirjaamiseen liittyvää koulutusta ammattilaisille [38]. Olisi mielenkiintoista kartoittaa, mikä merkitys valmennuksilla ja koulutuksilla on ollut laadukkaana tiedon tuotannon edistämiseksi, mutta tämän tutkimuksen rajoissa asiaa ei ole mahdollista selvittää tarkemmin. Myöskään sosiaalialan johtajien näkemyksissä huoli tiedon laadusta tiedon hyödyntämisen esteenä ei ollut yleisimpien koettujen esteiden joukossa, vaikkakin luottamus tietojärjestelmien sisältämän tiedon laatuun oli heikompi julkisella sektorilla [4,22].

Tulosten mukaan tietojärjestelmien kehittämisessä laadukkaan sosiaalityön tueksi on vielä monin paikoin parannettavaa. On mahdollista, että tietojärjestelmien valjastamista laadukkaan työn tueksi ovat haastaneet työn laadun mittaamiseen kytkeytyvät haasteet [46,47]. Mittareiden käyttö ja niihin liittyvä osaaminen on ollut pitkään vähäistä sosiaalityössä [65], mikä on osaltaan hidastanut niiden integrointia tietojärjestelmiin [1].

Tutkimuksemme tuottaa tietoa tietojärjestelmien tarjoamasta tuesta suunnitelmalliselle sosiaalityölle. Suunnitelmallisen sosiaalityön näkökulmaa voi hyödyntää tietojärjestelmien kehittämisessä digitaalista tietoa soveltavien tietokäytäntöjen ja sosiaalityöntekijöiden tietotoimijuuden vahvistamisessa. Näkökulmaa soveltamalla on mahdollista saavuttaa systemaattisempi käsitys tietojärjestelmien tietosisällöistä ja toiminnoista, joita tarvitaan vaikuttavan sosiaalityön toteuttamiseksi. Tulokset muodostavat kuvaa lähtötilanteesta ennen hyvinvointialueuudistuksia ja nostavat esiin sosiaalityön näkökulmasta keskeisimmät muutos- ja kehittämistarpeet, jotka liittyvät erityisesti tietojärjestelmien tarjoamaan tukeen yhteistyölle ja tiedonkululle sekä asiakkaan ja ammattilaisten välillä että monialaisissa yhteistyöverkostoissa.

Tutkimuksen vahvuutena on, että siinä tuodaan ensimmäistä kertaa suunnitelmallisen sosiaalityön näkökulma tietojärjestelmiä tarkastelevan tutkimuksen keskiöön. Tutkimustulosten hyödynnettävyyttä edesauttaa useampien muuttujien tuottaman tiedon koostaminen helpommin hahmotettaviksi teemoiksi ja siten se tarjoaa selkeän kokonaiskuvan tutkimuskohteesta. Tutkimuksen puutteena voidaan pitää suhteellisen pientä vastaajien määrää ja sitä, ettei vastaajien edustavuutta perusjoukosta ollut mahdollista arvioida. Eri tuotemerkkien välistä vertailua ei esimerkiksi ollut mahdollista toteuttaa luotettavasti vastaajamäärien jäädessä

ryhmittelyissä liian pieniksi. Aiemman tutkimuksen puuttuessa tutkimus kuitenkin paikkaa merkittävää tutkimusaukkoa ja vahvistaa sosiaalityön näkökulmasta toteutettua tietojärjestelmien tutkimusta.

Johtopäätökset

Tutkimuksessa tunnistetut haasteet ja kehittämistarpeet tietojärjestelmien puutteellisesta tuesta heijastuvat suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin jokaiseen ulottuvuuteen, alkaen palvelutarpeen arvioinnista asiakasprosessin päättämiseen ja arviointiin. Kehittämistarpeet ovat osin toiminnallisia liittyen tietojärjestelmien puutteelliseen suunnitteluun suunnitelmallisen sosiaalityön tietotarpeisiin nähden sekä osin rakenteellisia liittyen sosiaalityön toimintakäytäntöihin ja tietokulttuuriin, jossa teknologian, tiedon ja tietojärjestelmien merkitys on nähty vähemmän tärkeänä työn hallinnalle ja laadulle kuin esimerkiksi vuorovaikutteisuuden ja kohtaamisen ulottuvuudet [12]. Tutkimus korostaa sosiaalityön käytäntöjen kehittämisen näkökulmasta sosiaalityön tiedon sekä sen digitaalisen hallinnan, soveltamisen ja jalostamisen merkitystä suunnitelmallisen sosiaalityön prosessin eri vaiheissa.

Tietojärjestelmien merkityksen ja vaikuttavuuden tarkasteluun suunnitelmallisen sosiaalityön ja siihen liittyvän tiedonhallinnan kehittämiseksi voi olla tarpeen jäsentää sosiaalityötä kokonaisvaltaisemmin sosioteknisenä systeeminä, jossa huomioidaan sosiaaliset ja tekniset rakenteet sekä näiden välinen vuorovaikutus [66]. Suunnitelmallisen sosiaalityön näkökulma tuo esiin tiedon keräämisen, käsittelyn, siirron ja hyödyntämisen tärkeyden, kuten myös tiedon ja tietojärjestelmien merkityksen asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutuksen sosioteknisenä jäsentäjänä. Sosiaalityön tietojärjestelmien kehittämistarpeita määriteltäessä tulisi ottaa mukaan nykyistä vahvemmin laaja alan ammattilaisista koostuva käyttäjäkunta ja hyödyntää heidän

kokemuksiaan riittävästi [5,6]. Tutkimuksessa havaittu sosiaalityöntekijöiden luottamus tietojärjestelmien tiedon laatuun luo kuitenkin hyvän lähtökohdan tietojärjestelmien sisältämän informaation hyödyntämiselle tulevaisuudessa.

Lähteet

[1] Salovaara S, Silén M, Vehko T, Kyytsönen M, Hautala S. Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Raportti 10/2021. 93 s. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2021 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-772-2>

[2] Salovaara S, Hautala S, Silén M. Sosiaalialan ammattilaisten kyvykkyys tietojärjestelmien käyttäjinä ja kokemukset tietojärjestelmien tuesta työlle. *FinJeHeW* 2022;14(2):208–225. <https://doi.org/10.23996/fjhw.110119>

[3] Salovaara S, Ylönen K. Client information systems' support for case-based social work: experiences of Finnish social workers. *Nord Soc Work Res.* 2022;12(3):364–378. <https://doi.org/10.1080/2156857x.2021.1999847>

[4] Salovaara S, Surakka A, Silén M, Lääveri T. Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen. *Focus Localis.* 2023;51(2):43–61.

[5] 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>

[6] Rytönen J, Kinnunen UM, Martikainen S. Sosiaalija terveydenhuollon tietojärjestelmäkehittäjien kokemuksia yhteistyöstä käyttäjien kanssa.

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.

FinJeHeW, 2022;14(2):132–149. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109908>

[7] Ylönen K. The use of Electronic Information Systems in social work. A scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019. *Eur J Soc Work* 2023;26(3):575–588. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2064433>

[8] Pithouse A, Broadhurst K, Hall C, Peckover S, Wastell D, White S. Trust, Risk and the (mis)management of Contingency and Discretion Through New Information Technologies in Children's Services. *J Soc Work* 2012;12(2):158–178. <https://doi.org/10.1177/1468017310382151>

[9] Gillingham P. Electronic information systems in human service organisations: The what, who, why and how of information. *Brit J Soc Work.* 2015;45(5):1598–1613. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu030>

[10] Gillingham P. Practitioner perspectives on the implementation of an electronic information system to enforce practice standards in England. *Eur J Soc Work.* 2021;24(5):761–771. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1870213>

[11] Parton N. Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Children and youth services review.* 2009;31(7):715–721. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2009.01.008>

- [12] Devlieghere J, Gillingham P, Roose R. Dataism versus relationshipism: a social work perspective. *Nord Soc Work Res* 2022;12(2):328–338. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2052942>
- [13] Huuskonen S. Recording and use of information in a client information system in child protection work. Väitöskirja. Informaatitieteiden yksikkö. Tampere: Tampere University Press; 2014. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9368-3>
- [14] Räsänen JM. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampere University Press; 2014. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>
- [15] Kuusisto-Niemi S. Tiedon hallinta sosiaalihuollossa. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Publications of University of Eastern Finland. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, no 134. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto; 2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2279-3>
- [16] Hujanen K, Kinnunen UM, Ailio E, Koivumäki L. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *FinJeHeW*. 2021;13(4):360–371. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>
- [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.
- [18] Salovaara S, Ylönen K, Silén M, Viitanen J, Lääveri T, Hautala S. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten arviot asiakastietojärjestelmistä 2020. *FinJeHeW*. 2022;14(2):191–207. <https://doi.org/10.23996/fjhw.113710>
- [19] Martikainen S, Salovaara S, Ylönen K, Tynkkynen E, Viitanen J, Tyllinen M, Lääveri T. Social welfare professionals willing to participate in client information system development: Results from a large cross-sectional survey. *Inform Health Soc Ca* 2022;47(4):389–402. <https://doi.org/10.1080/17538157.2021.2010736>
- [20] Ylönen K, Salovaara S, Kaipio J, Tyllinen M, Tynkkynen E, Hautala S, Lääveri T. Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. *FinJeHeW*. 2020;12(1):30–34. <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>
- [21] Viitanen J, Tyllinen M, Tynkkynen E, Lääveri T. Usability of information systems: Experiences of outpatient physicians, outpatient nurses, and open care social welfare professionals from three large cross-sectional surveys in Finland. *Int J Med Inform* 2022;165:104836. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104836>
- [22] Salovaara S, Leinonen J, Silén M. Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. *FinJeHeW* 2021;13(4):372–387. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109930>
- [23] Jokinen A, Juhila K (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino; 2008.
- [24] Niskala A. Salatusta suhteesta kahden kimpään: Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto; 2008. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141044>
- [25] Poikela R. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: Kohteen rakentamisen moniääninen menetelmä. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto; 2010. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-6652-8>
- [26] Juhila K. Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino; 2018.

- [27] Pohjola A. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen M, Pohjola A (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus; 2010. s. 19–74.
- [28] Lehmuskoski A, Palm N, Suhonen M. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 3.6. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2023 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK>
- [29] Finlex. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Sosiaali- ja terveysministeriö; 1.4.2015 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- [30] Finlex. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Sosiaali- ja terveysministeriö; 1.9.2001 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010189>
- [31] Finlex. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Sosiaali- ja terveysministeriö; 1.1.2008 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417>
- [32] Juhila K. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen A, Juhila K (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino; 2008. s. 14–47.
- [33] Kääriäinen A. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa: Satka M, Karvinen-Niinikoski S, Nylund M, Hoikkala S (toim.). Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus; 2014.
- [34] Finlex. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Sosiaali- ja terveysministeriö; 1.1.2001 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>
- [35] Huuskonen S, Vakkari P. Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. *Brit J Soc Work* 2015;45(3):792–808. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct160>
- [36] 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>
- [37] Röttsä M, Berglind H, Huovila M, Hyppönen K, Peksiev T, Mykkänen J. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016–2020. Ohjaus 10/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-660-5>
- [38] Kansa-koulu 4.0 -hanke. Kansa-koulu 4.0 – Sosiaalialan kirjaamisosaamisen vahvistaminen verkossa ja verkostoissa. Loppuraportti [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-02/Kansa-koulu%204.0%20-%20Loppuraportti.pdf>
- [39] Finlex. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703. Sosiaali- ja terveysministeriö; 1.1.2024 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>
- [40] Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista. Määräys 1/2021. THL/4306/4.09.00/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2021 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maarittelyt/maaraykset>
- [41] Pohjola P, Pitkänen N, Koivisto J. Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoehtoina. *Janus*. 2015;23(2):175–189.

- [42] Ojaniemi P, Rantajärvi KM. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa: Laitinen M, Pohjola A (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus; 2010. s. 219–244.
- [43] Kääriäinen AM. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa: Törrönen M, Hänninen K, Jouttimäki P, Lehto-Lundén T, Salovaara P, Veistilä M (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki; Gaudeamus; 2016.
- [44] Lagsten J, Andersson A. Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *Eur J Soc Work* 2018;21(6):850–862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>
- [45] Adams R. Quality social work. Bloomsbury Publishing; 1998.
- [46] Blom B, Moren S. The evaluation of quality in social work practice. *Nord J of Soc Res.* 2012;3(1):71–87. <https://doi.org/10.7577/njsr.2062>
- [47] Lorenz W A, Fargion S, Nothdurfter U, Nagy A, Berger E, Rainer S, Frei S. Negotiating Quality for Social Work: A Participatory Research Project in South Tyrol. *Res Social Work Pract.* 2020;30(5):505–514. <https://doi.org/10.1177/1049731519897309>
- [48] Sinai-Glazer H, Krane J. Navigating helping relationships amidst heavy workloads: An institutional ethnography of social workers' accounts. *J Soc Work.* 2021;21(4):931–950. <https://doi.org/10.1177/1468017320949365>
- [49] Turpin A, Shier ML, Nicholas D, Graham JR. Workload and workplace safety in social service organizations. *J Soc Work.* 2021;21(3):575–594. <https://doi.org/10.1177/1468017320913541>
- [50] THL. Lastensuojelun sosiaalityön henkilöstömitoitus marraskuussa 2022: Joka seitsemännellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ylittyy lakisääteinen asiakasmäärä. Tilastoraportti 2/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202301245373>
- [51] Heikkilä M. Monialaisuus palvelutarpeen arvioinnissa ja asiakassuunnitelman laatimisessa. Teoksessa: Zechner M (toim.). Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. Seinäjoki: SeAMK Julkaisut: 2019. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061320426>
- [52] Lehmoskoski A, Ålander A, Immonen M, Virtanen N, Lohijoki H, Jokinen T. Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Versio 2.0. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022040126631>
- [53] Saranto K, Koponen S, Kivekäs E, Vehko T. Käyttökokemusarvioita sairaanhoitajan näkökulmasta asiakas- ja potilastietojärjestelmistä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa ja yleensä terveydenhuollossa. *FinJeHeW* 2021;13(4):332–346. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109932>
- [54] Saranto K, Ikonen J, Koponen S, Kyytsönen M, Kinnunen UM, Vehko T. Practical nurses' experiences of client and patient information systems support for performance - cross-sectional study. *FinJeHeW* 2023;15(2):174–198. <https://doi.org/10.23996/fjhw.125360>
- [55] Vehko T, Heponiemi T, Reponen J. Usability of health information exchange and utility of systems. Teoksessa: Vehko T (toim.). E-health and e-welfare of Finland. Checkpoint 2022. Report 6/2022. Helsinki: National Institute for Health and Welfare (THL); 2022. s. 121–129. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-891-0>
- [56] Hyppönen H, Turunen T, Hämäläinen P, Kärki J. Terveystieto sosiaalialan työvälineenä. Teoksessa: Pohjola A, Kääriäinen A, Kuusisto-Niemi S. (toim.)

Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Ps-kustannus; 2010.

[57] Toikkanen J. Tietojärjestelmien vaikutus suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamiseen [pro gradu –tutkielma]. Rovaniemi: Lapin yliopisto; 2022. 65 s. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022122173115>

[58] Finlex. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Sosiaali- ja terveysministeriö; 1.3.2016 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

[59] Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Talentiaisten ammatit ja tutkinnot. Sosiaalityöntekijä. Helsinki: Talentia ry; 2022 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/amatit-ja-patevyydet/amatit-ja-tutkinnot/sosiaalityontekija/>

[60] Jokivuori P, Hietala R. Määrällisiä tarinoita: Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: Docendo; 2015.

[61] Greene J, Caracelli V, Graham W. Toward a Conceptual Framework for Mixed-Method Evaluation Designs. *Educ Eval Policy An.* 1989;11(3):255–274. <https://doi.org/10.3102/01623737011003255>

[62] Bryman A. Integrating quantitative and qualitative research: How is it done? *Qual Res.* 2006;6(1):97–113.

<https://doi.org/10.1177/1468794106058877>

[63] Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta; 2023 [viitattu 4.10.2023]. Saatavilla: https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

[64] THL. Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2018: Tuleva sote-uudistus koskee 7,3 prosenttia työssäkäyvistä. Tilastoraportti 47/2021. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021121460373>

[65] Linnakangas R, Paasio P, Seppälä U, Suikkanen A. Mitä mittarien käyttö voisi tarjota sosiaalityölle? *Puheenvuoro. Janus* 2015;23(4):405–415.

[66] Valta M. Sähköisen potilastietojärjestelmän soiotekninen käyttöönotto. Seitsemän vuoden seuranta tutkimus odotuksista onnistumiseen. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies* No 62. Kuopio: Itä- Suomen yliopisto; 2013. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1217-6>

Liitteet

Liitetaulukko 1. Kyselyn alkuperäiset kysymykset, joita hyödynnettiin tutkimuksessa.

Kysymys	Väittämät	Vastausvaihtoehdot
Arvioi [pääasiallisesti käyttämästäsi]* asiakastietojärjestelmästä saatavilla olevan asiakastiedon laatua	Tieto on ajantasaista Tieto on luotettavaa Tieto on oleellista Tieto on kattavaa ja kokonaisvaltaista	(1) Samaa mieltä (2) Jokseenkin samaa mieltä (3) Ei samaa eikä eri mieltä (4) Jokseenkin eri mieltä (5) Täysin eri mieltä
Arvioi, miten helppoa tai vaikeaa [pääasiallisesti käyttämäsi]* asiakastietojärjestelmän tuella on hahmottaa seuraavia asiakasta koskevia tietoja?	Asiakkaan kanssa työskentelevät tahot. Asiakkaan läheisverkosto. Asiakkaan historia. Asiakkaan palvelukokonaisuus (aiemmat, nykyiset ja tulevat palvelut). Asiakassuunnitelma	(1) Erittäin helppoa (2) Melko helppoa (3) Ei helppoa eikä vaikeaa (4) melko vaikeaa (5) Erittäin vaikeaa
Arvioi, miten hyvin [pääasiallisesti käyttämäsi]* asiakastietojärjestelmä tukee oman työn hallintaa seuraavilla osa-alueilla	Omien asiakkaiden hallinnointi (esimerkiksi kooste aktiivisista asiakkuuksista). Työtehtävien seuranta ja hallinta (esimerkiksi keskenkäiset asiakasasiakirjat). Määräaikaisten noudattaminen (esimerkiksi lakisäätöiset määräajat). Ajankäytön hallinta (esimerkiksi ajankäytön suunnittelun ja seurannan työkalut).	(1) Erittäin hyvin (2) Melko hyvin (3) Ei hyvin eikä huonosti (4) Melko huonosti (5) Erittäin huonosti
Miten hyvin käyttämäsi tietojärjestelmät tukevat mielestäsi yhteistyötä ja tiedonkulkua eri tahojen välillä?	Eri organisaatioissa toimivien sosiaalialan ammattilaisten välillä Sosiaalialan ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä Sosiaalialan ammattilaisten ja muiden viranomaisten / yhteistyötahojen välillä Sosiaalialan ammattilaisten ja asiakkaan välillä	(1) Erittäin hyvin (2) Melko hyvin (3) Ei hyvin eikä huonosti (4) Melko huonosti (5) Erittäin huonosti
Arvioi seuraavien väittämien avulla, miten käyttämäsi tietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisen työtä.	Järjestelmät auttavat koordinoimaan asiakkaan palvelukokonaisuutta. Asiakastietojen kirjaaminen on näppärää ja sujuvaa. Asiakaskertomustiedot ovat selkeästi jäsennelly ja helposti luettavissa. Järjestelmät auttavat parantamaan palvelun laatua	(1) Erittäin hyvin (2) Melko hyvin (3) Ei hyvin eikä huonosti (4) Melko huonosti (5) Erittäin huonosti
Arvioi seuraavien väittämien avulla, miten käyttämäsi tietojärjestelmät tukevat sosiaalialan ammattilaisen työtä.	Asiakastietojen kirjaaminen tilastointia ja raportointia varten on sujuvaa	(1) Erittäin hyvin (2) Melko hyvin (3) Ei hyvin eikä huonosti (4) Melko huonosti (5) Erittäin huonosti

Tähän voit kirjoittaa muita kommentteja tai palautetta asiakastietojärjestelmistä.

* Hakasulkeissa [] olevat kohdat on kyselyn verkkolomakkeella esitetyt vastaajan aiemmin kyselyssä antamien tietojen mukaisesti.

Liitetaulukko 2. Sosiaalityöntekijöiden raportoimat eniten työtä hankaloittavat tietojärjestelmien ongelmat.

Mitkä ongelmat hankaloittavat eniten sosiaalialan ammattilaisen työtä? (n=425)	n	%
Asiakkaan kokonaistilanteesta ei saa käsitystä kerralla	261	61,4
Tiedot eivät välity muista järjestelmistä	252	59,3
Saman tiedon joutuu kirjaamaan useampaan paikkaan	205	48,2
Ei tue ammattilaisten välistä yhteistyötä ja tiedonvaihtoa	181	42,6
Tiedon hakeminen asiakkaan tiedoista on hankalaa ja aikaavievää	145	34,1
Asiakasprosessin vaiheista ei saa selkeää ja/tai kokonaisvaltaista kuvaa	130	30,6
Arviointi- ja vaikuttavuusmittarit puuttuvat tai tietojärjestelmä ei tue niiden käyttöä	113	26,6
Ei tue asiakastietojen sujuvaa dokumentointia	112	26,4
Käyttö vaatii paljon muistamista	103	24,2
Viranomaispäätöksen tekeminen järjestelmässä on monivaiheista ja hankalaa	98	23,1
Ei ohjaa työvaiheiden toteuttamisessa ja niiden välillä etenemisessä	78	18,4
Näkymiä ja toimintoja ei voi muokata työntekijäkohtaisesti	66	15,5
Työvaiheiden toteuttaminen järjestelmässä ei vastaa käytännön työtä	58	13,6
Kansalaisten sähköisten asiointipalvelujen puute tuottaa ammattilaiselle lisätyötä	50	11,8
Ei toimi hyvin mobiililaitteella	42	9,9
Ei toimi hyvin etäyhteydellä	27	6,4
Tiedon ajantasaisuus on heikkoa ja siten tiedon oikeellisuuteen ei voi luottaa	25	5,9
Muu	14	3,3

Liitetaulukko 3. Sosiaalityöntekijöiden raportoimat tietojärjestelmissä hyvin toimivat asiat.

Mikä nykyisissä tietojärjestelmissä toimii hyvin? (n=393)	n	%
Asiakastiedon dokumentointi	218	55,5
Liitteiden tallentaminen tietojärjestelmään	120	30,5
Tietoturvallinen viestintä ammattilaisten kesken	116	29,5
Fraasien tallennus ja käyttö	100	25,4
Toimii hyvin etäyhteydellä	96	24,4
Tilasto- ja seurantatietojen saatavuus	80	20,4
Järjestelmässä tiedot näkyvät vain tarvittavien palveluiden ja yksiköiden välillä	76	19,3
Yhteenvetonäkymä omista asiakkuuksista	62	15,8
Kertaalleen kirjattujen tietojen hyödyntäminen järjestelmän eri osioissa	44	11,2
Yhteenvetonäkymä asiakkaan tiedoista	26	6,6
Asiakasprosessin vaiheiden seuranta	18	4,6
Työtä tukevat herätteet ja hälytykset	18	4,6
Tietoturvallinen viestintä ammattilaisen ja asiakkaan välillä	12	3,1
Havainnolliset laitosnäkyvät (paikkakartta, huoneentaulu)	12	3,1
Muu	8	2
Asumispalveluiden paikkatietojen hallinta	7	1,8
Toimii hyvin mobiililaitteella	5	1,3
Asumispalveluiden asiakastietojen hallinta ja kirjaaminen	2	0,5