

Alkuperäinen artikkeli julkaistu THL:n julkaisussa: Kristiina Häyrinen (toim): Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn tutkimuspäivät 2011. Raportteja 13/2011. Julkaisu FinJeHeW:ssä THL:n ja kirjoittajien luvalla.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tiedonsaantitarpeiden kartoitus

Esa Paakkanen, Heli Viinikainen, Marko Suhonen, Juha Mykkänen

Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, HIS tutkimus ja kehitys

**Esa Paakkanen, Tietojenkäsittelytieteen laitos, HIS tutkimus ja kehitys, Itä-Suomen yliopisto, Kuopio, FINLAND.
Sähköposti: Esa.Paakkanen@uef.fi.**

Abstract

This study focuses on information needs of social care professionals and data retrieval from computer systems. The basis for this study is a web survey done in 2010 on current practices in information retrieval and needs for data sets, focusing in needs and plans for use of the social care electronic documents archive. The survey found that the specifications made in Tikesos project are well balanced with the views of personnel in practical social care work. The results of the study are used in developing social services related electronic archiving and business processes.

Tiivistelmä

Tässä artikkelissa perehdytään sosiaalihuollon ammatillisten henkilöiden tiedonsaantitarpeisiin. Artikkelin pohjana on vuonna 2010 tehty kysely, jossa kartoitettiin tiedonhaun nykykäytäntöjä ja suunnitellun sosiaalihuollon sähköisen arkiston määrittelyissä huomioon otettavia tietojen hakuun liittyviä seikkoja. Kyselyn tuloksista havaittiin, että Tikesos-hankkeessa tuotetut määräykset asiakasasiakirjojen hakemiseen ovat hyvin linjassa käytännön työtehtävissä toimivien henkilöiden näkemysten kanssa. Tuloksia hyödynnetään sosiaalihuollon sähköisen arkistoinnin ja toimintaprosessien kehittämisessä.

Johdanto

Tämä artikkeli käsittelee tiedonhakupäytäntöjä ja -tarpeita sosiaalihuollossa selvittäneen kyselyn [1] tuloksia. Kysely oli osa Tikesos-hankkeen vuoden 2010 työtä täydentäen siihen mennessä tehtyjä sosiaalihuollon sähköisen arkiston määrittelyjä [2]. Sosiaalihuollon sähköisen arkiston toiminnallisten hakuominaisuuksien määrittelyn pohjaksi haluttiin arkistoon kerättävä tiedon pääasiallisten loppukäyttäjien – eli sosiaalihuollossa toimivien työntekijöiden – toiveet ja tarpeet. Kyselyssä selvitettiin myös mitkä tekijät ovat keskeisiä asiakirjojen ja asiakastietojen saannissa sekä saatavuuteen liittyvissä rooleissa ja käyttöoikeuksissa.

Aikaisempia aihepiiriin liittyviä kartoituksia [3] on tehty muun muassa asiakastietoihin liittyen. Nämä tutkimukset käsittelevät kuitenkin tietokokonaisuuksien muodostamista ja tarpeita tietojen kokoamiselle. Tässä artikkelissa esitellyllä kyselyllä taas pyrittiin selvittämään, millaisia hakutarpeita jo muodostettuihin ja koottuihin tietokokonaisuuksiin kohdistuu.

Kuvailutiedoilla tarkoitetaan yhtä sosiaalihuollon asiakasasiakirjaa kuvaavia metatietoja. Hakutiedoilla tarkoitetaan asiakirjojen ja tietokokonaisuuksien kyselyissä ja noutamisessa käytettäviä metatietoja. Sisältötiedoilla tarkoitetaan asiakirjan varsinaista asiasisältöä. Roolilla tarkoitetaan ammatillisen henkilön työnkuvaa ja työtehtäviä sekä työn suorittamisessa tarvittavia oikeuksia. Tietotarpeella tarkoitetaan ammattihenkilön vaatimusta saada käyttöönsä työn suorittamiseksi tarvittavat tiedot. Tietokokonaisuudella tarkoitetaan jonkin kriteerin kuten palvelutehtävän tai asiakkaan mukaan rajattuja asiakirja- tai metatietojoukkoja. Palvelutehtävällä tarkoitetaan sosiaalihuollon työn osa-alueita.

Tutkimusongelma

Kyselyn avulla pyrittiin selvittämään, millaisia tietokokonaisuuksia sosiaalihuollon ammatillisten henkilöiden tarvitsee työssään hakea. Nykytilan kartoittamisen lisäksi kyselyssä kartoitettiin tarpeita erilaisten hakuparametrien käyttöön ja hakutulosten rajaamiseen tilanteessa, jossa käytössä on sähköinen asiakasasiakirja-arkisto. Lisäksi pyrittiin selvittämään käyttövaltuuksien rajaamiseen liittyviä linjauksia ja tietojen tarvetta tilastoinnin ja johtamisen kannalta. Tähän artikkeliin on poimittu tavoitetilan kannalta olennaiset tulokset. Lähtökohtana alla käsitellyissä kysymyksissä siis on ollut, että kaikki tiedot olisivat saatavilla sähköisessä muodossa kansallisesta asiakirja-arkistosta.

Kysely toteutettiin keväällä 2010 web-kyselynä, joka suunnattiin erityisesti sosiaalihuollon ammatillisille henkilöille. Vastaanottajalista koostui pääasiassa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, sovellusasiantuntijoista, sosiaalijohdon edustajista ja sosiaaliasiamiehistä. Kyselyn saatekirjeessä toivottiin, että kyselyä välitettäisiin vastaanottajan organisaatiossa mahdollisimman laajasti. Kysely toteutettiin pääosin monivalintana täydennettynä tietyiltä osin vapailla vastausvaihtoehdoilla. Pyyntö vastata kyselyyn lähetettiin 424 henkilölle, joista osaa ei tavoitettu, jolloin lopullinen jakelulista kattoi noin 380 henkeä. Kyselyyn vastasi 93 henkilöä, eli vastausprosentiksi tuli noin 25.

Kyselyn tuloksista

Suurin osa vastaajista työskenteli ammattinimikkeellä sosiaalityöntekijä tai palvelutehtäväkohtainen sosiaalityöntekijä. Muita yleisimpiä vastaajien ammattinimikkeitä olivat myös erilaiset johtavat virkamiehet ja ohjaajat sekä erilaisten palvelutehtävien johtajat, päälliköt ja esimiehet. Myös etuuskesittelijöitä oli useampia.

Yleisin palvelutehtävä, jonka piirissä vastaajat työskentelivät, oli toimeentulotuen myöntäminen (36 vastausta), sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalityö (28 vastausta) ja lastensuojelu (22 vastausta). Sosiaaliasiamiespalvelut, vammaispalvelut ja omaishoidon tuki olivat näiden jälkeen yleisimmät palvelutehtävät (16 vastausta kukin). Kysymykseen vastasi 89 henkilöä, jotka pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden palvelutehtävän.

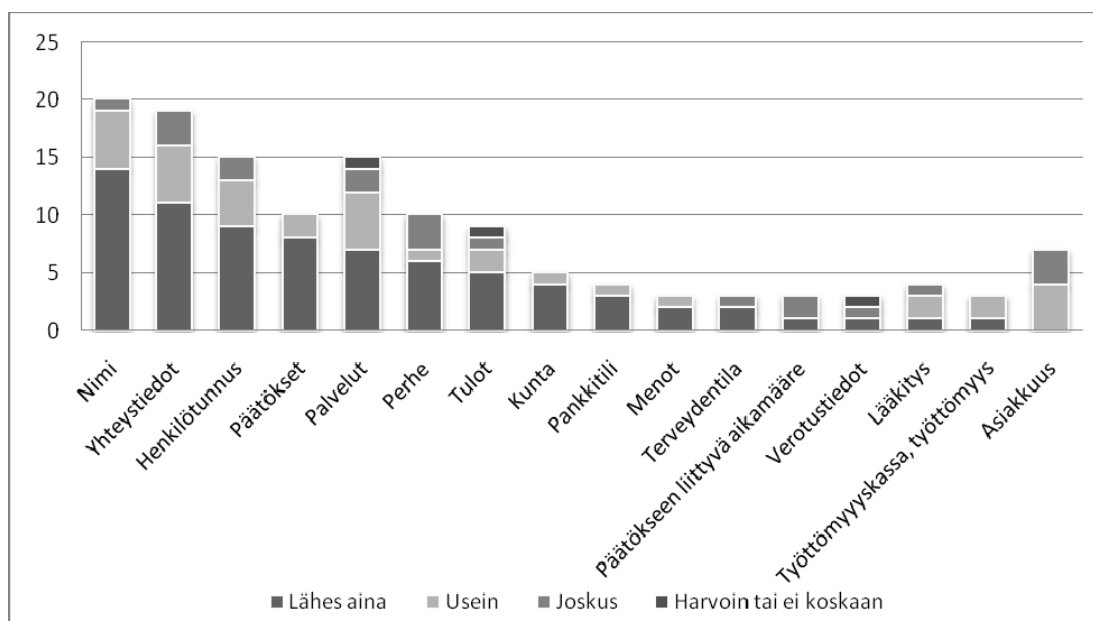
Vastaajista 79 %:lla oli käytössään jokin asiakastietojärjestelmä. Lähes kaikki vastaajat ilmoittivat käyttävänsä asiakastietojärjestelmän lisäksi lukuisia muitakin ohjelmistoja.

Työn suorittamiseksi tarvittavat tiedot

Kuviosta 1 käy ilmi yleisesti palvelutehtävien suorittamiseksi tarvittavat tiedot. Perustietojen, kuten henkilön yksilöllisten tietojen ja osoitetietojen tarve on suurinta, mutta myös asiakasta koskevista palveluista ja päätöksistä tarvitaan usein tietoa.

Sosiaalityöntekijät tarvitsevat eniten asiakkaiden perustietojen lisäksi tietoa asiakasta koskevista päätöksistä, muista asiakkaan käyttämisestä sosiaalipalveluista sekä perheeseen ja varallisuuteen liittyviä tietoja. Lastenvalvojat tarvitsevat useimmiten tietoja aiemmista sopimuksista sekä tietoja Kelalta ja työttömyyskassasta. Johtavat sosiaalityöntekijät tarvitsevat lähes aina asiakkaiden yhteystietoja sekä tietoja perheestä ja päätöksistä, mutta jonkin verran myös asumishistoriasta, asiakkuudesta ja tuloista.

Ohjaajien vastaukset vaihtelivat siten, että nimeä ja henkilötunnusta tarvitaan useimmiten. Muiksi tiedoiksi ilmoitettiin mm. äidinkieli, muutto, lääkärinlausunnot ja lääkitys. Näihin liittyvät vastaukset olivat yksittäisiä. Yksittäisiä vastauksia ilmoittivat myös muut ammattinimikkeet, joiden osalta myös perustiedot kuten nimi ja osoite korostuivat.

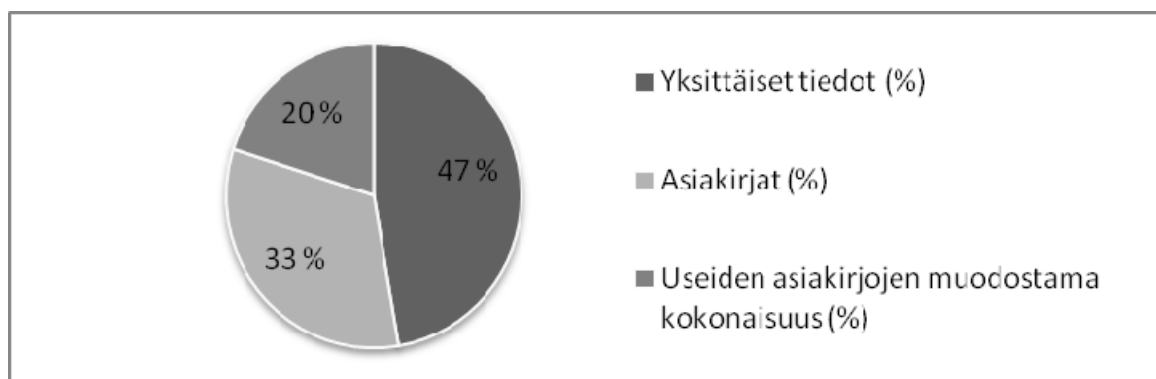


Kuvio 1. Palvelutehtävän suorittamiseksi tarvittavat tiedot.

Tietokokonaisuudet

Sähköisestä arkistosta haettavia tietokokonaisuuksia kartoittavassa kysymyksessä annettuja vastausvaihtoehtoja olivat yksittäiset tiedot, yksittäiset asiakirjat ja laajemmat asiakirjajoukot (ks. kuvio 2).

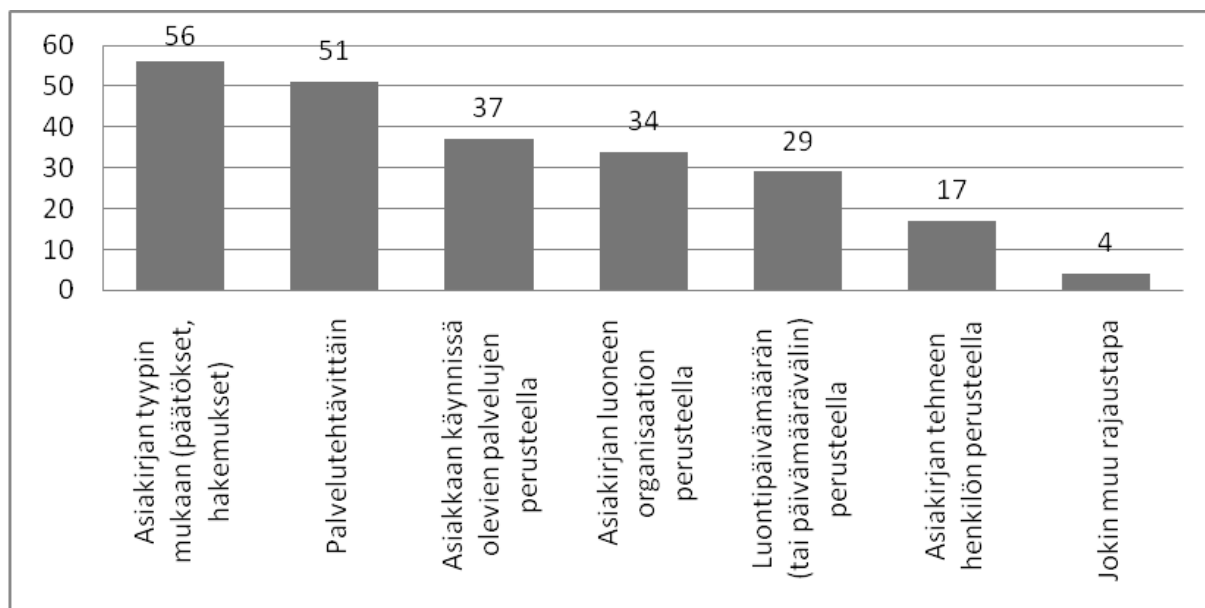
Asioiden tai asiakirjojen muodostamien kokonaisuuksien sijaan suurin tarve oli yksittäisten tietojen hakemiselle. Yksittäisten tietojen erittelyä ei tässä kyselyssä suoritettu, joten tiedot voivat tässä yhteydessä tarkoittaa kaikkea mahdollista asiakirjan kuvailutietojen (asiakas, palvelutehtävä, aikamääreet) ja sisältötietojen (päätoksen perustelut, muut tekstikentät) väliltä.



Kuvio 2. Haettavat tietokokonaisuudet.

Hakujen rajaukset

Tärkeimpiä asiakirjojen ja tietokokonaisuuksien hakuja rajaavia tekijöitä kysyttäessä annettiin myös valmiita vaihtoehtoja hakujen rajaamiseen (ks. kuvio 3) eli haettavien tietokokonaisuuksien suodattamisessa tarvittaviin kriteereihin. Rajaamisessa käytettyjä yleisimpiä tekijöitä on jo kartoitettu Tikesos-hankkeen aikaisemmissa selvityksissä [muun muassa 2]. Tärkeimmiksi hakuja rajaaviksi tekijöiksi vastaajat ilmoittivat asiakirjatyypin, palvelutehtävän ja käynnissä olevat asiakkaan palvelut. Organisaatiotiedot ja aikamääreet nähtiin seuraavaksi tärkeimpinä.



Kuvio 3. Hakuja rajaavat tiedot.

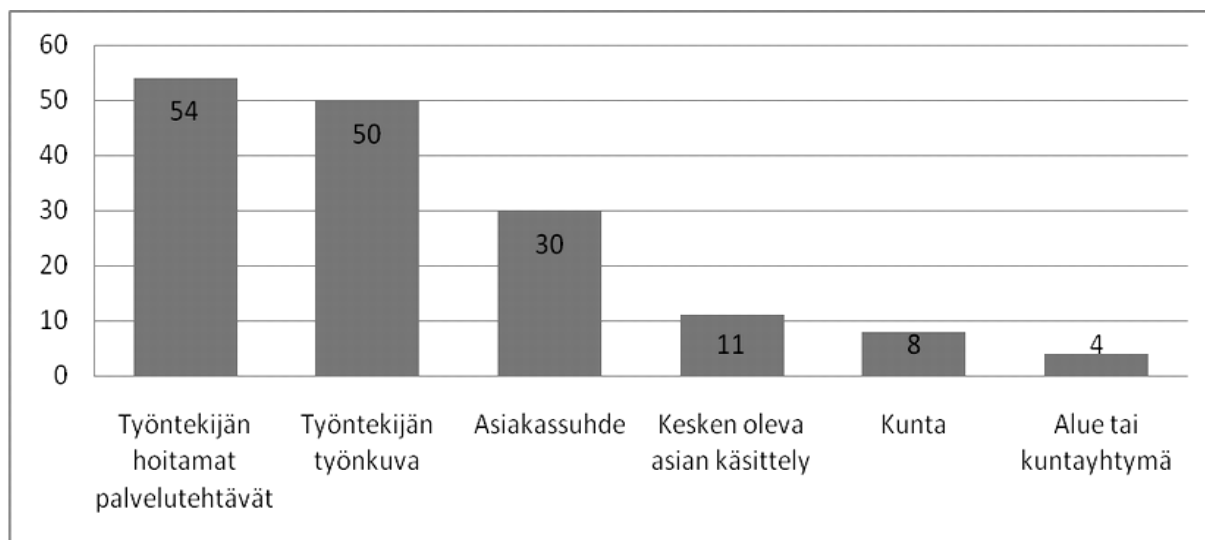
Kysyttäessä, mitä lisätietoja edellä mainittujen tietojen lisäksi tarvittaisiin hakujen rajaamiseen, vastaajille oli annettu mahdollisuus vastata kysymykseen vapaasti. Edellä kuvattujen hakutietojen lisäksi keskeisimpinä hakua rajaavina tietoina pidettiin asiakirjan nimikettä eli suppeaa asiakirjatyyppeä ja tietoa palvelusta. Tärkeiksi hakutiedoiksi nähtiin myös perheen tiedot ja palvelun tarve.

Käyttöoikeuksien rajaukset

Kyselyn vastaanottajien mielipide haluttiin kuuluville myös sähköisen arkiston käyttöoikeuksien määrittelyyn liittyen. Muutaman kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään periaatteita käyttöoikeuksille, eli millaisia oikeuksia ja ominaisuuksia on jatkossa tarpeen määrittellä, jotta tiedonhaku arkistosta on toimivaa, asian- ja lainmukaista.

Tärkeimmäksi tiedonsaantioikeuksiin vaikuttavaksi tekijäksi havaittiin työntekijän hoitamat palvelutehtävät (ks. kuvio 4). Lähes yhtä moni vastaaja ilmoitti työnkuvan olevan keskeinen hakemiseen vaikuttava rajoite. Asiakasuhde oli näiden jälkeen seuraavaksi yleisimmin ilmoitettu tekijä.

Tulokset olivat linjassaan siihen mennessä tehtyjen käyttöoikeuksien määrittelyihin [4] nähden.



Kuvio 4. Käyttöoikeuksien rajaamisperiaatteet.

Tulosten arviointi

Muutamit seikat heikentävät tulosten luotettavuutta. Osa kysymyksistä oli jossain määrin johdattelevia, vaikka kysymysten asettelussa pyrittiinkin neutraaliin ilmaisuun. Valmiiden vaihtoehtojen ja esimerkkien tarjoaminen joissain kysymyksissä saattoi johtaa siihen, että vaikka vastaajalla oli mahdollisuus antaa omia, listan ulkopuolisia vaihtoehtoja vastauksena, vastauksissa tyydyttiin pääasiassa jo tarjottuihin vaihtoehtoihin.

Kyselyn otanta asettaa myös tiettyjä rajoituksia tulosten yleistämiseen liittyen. Otannan suppeus suhteutettuna sosiaalihuollon ammatillisten henkilöiden kokonaislukumäärään ei vielä anna oikeutta tehdä kovin pitkälle meneviä yleistyksiä. Tulokset kuitenkin puhuvat sen puolesta, että tehdyt määrittelyt eivät ole ristiriidassa todellisten tiedonsaantitarpeiden kanssa.

Monet kyselyssä keskeisiksi tunnistettavat hakuja rajaavat tekijät voidaan johtaa suoraan sosiaalihuollon ammatillisen henkilön työroolin ja suoritettavan palvelutehtävän pohjalta. Tämä antaa syytä olettaa, että roolipohjainen käyttäjävaltuuksien hallinta voisi hyvinkin olla varteenotettava vaihtoehto sosiaalihuollon tarpeisiin. Roolipohjainen käyttäjävaltuuksien hallinta vaatii kuitenkin lukuisia jatkotarkennuksia.

Vastausten pohjalta voidaan esimerkiksi pohtia, kuinka paljon aikaa ja rahaa voitaisiin säästää, jos työtehtävän suorittamiseksi tarvittavat tiedot olisivat nopeasti ja helposti saatavilla. Tuloksia voidaan käyttää pitkällä tähtäimellä myös sosiaalihuolloissa tehtävään käytännön työhön liittyvien kirjaamisten tekemisen helpottamista ja tukemista.

Pohdinta

Sähköisen arkiston käyttökelpoisuus tullaan pitkälti määrittelemään tiedonsaannin toimivuuden mukaan. Varsinkin käyttöönoton alkuvaiheen jälkeen asiakirjojen ja niiden myötä asiakastiedon kertyminen arkistoon sekä sähköises-

sä muodossa olevan tiedon aiempaa huomattavasti parempi saavutettavuus ja uudelleenkäytettävyys tulevat korostamaan tiedon saatavuutta ja tiedonhakuja.

Toimivuus on käsite, joka voidaan ymmärtää muodostuvan monesta eri tekijästä. Tällaisia tekijöitä sosiaalihuollon työntekijän kannalta ovat esimerkiksi haun helppous, nopeus ja tarkkuus. Haun tulisi olla haun tekijän kannalta riittävän tarkka, jotta saatu hakutulos olisi tiivis, mutta kuitenkin samalla kattava; sekä liian iso että liian pieni tietomassa voi hävittää olennaiset tiedot sen tarvitsijan ulottumattomiin.

Lähteet

[1] Paakkanen E, Suhonen M, Viinikainen H, Mykkänen J, Laaksonen M, Lehmuskoski A. Sosiaalihuollon sähköinen arkistointi - Hakuominaisuuksien tarkennukset. Versio 1.0, 20.12.2010. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/0f451c92-506f-4983-afe7-36282c64f825/Sosiaalihuollon+s%C3%A4hk%C3%B6inen+arkistointi.pdf>

[2] Suhonen M, Laaksonen M, Paakkanen E, Mykkänen J, Luostarinen H, Taskinen T, Lehmuskoski A, Viinikainen H. 2009. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi – Vaatimukset ja toiminnallinen määrittely. Versio 2.0. 6.11.2009. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/e0a9e262-597e-4779-8a8f-044b82cb1634/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjojen+s%C3%A4hk%C3%B6inen+arkistointi+-+vaatimukset+ja+toiminnallinen+m%C3%A4%C3%A4rittely+v2.0.pdf>.

[3] Hyppönen H, Turunen T, Hämäläinen P, Kärki J, Palojoki S. Ammattilaisten tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon rajalla. Stakesin raportteja 32/2008. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R32-2008-VERKKO.pdf>.

[4] Paakkanen E, Viinikainen H, Suhonen M, Mykkänen J. Tietoturvallinen asiankäsittely sosiaalihuollossa - Vaatimukset ja valmiit ratkaisumallit. Versio 1.0, 14.2.2011. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/ee83cd2b-0654-4f74-a663-87249e266f47/Tietoturvallinen+s%C3%A4hk%C3%B6inen+asiank%C3%A4sittely+sosiaalihuollossa.pdf>