

*Saila Huuskonen**

Dokumentointi ja tiedon käyttö asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä

Johdanto

Dokumentointi eli asiakastiedon kirjaaminen on aina ollut osa sosiaalityöntekijöiden ammatillista tehtävää (Tice 1998). Dokumentoinnin paikka osana työtehtäviä on kuitenkin ollut ja on edelleen ristiriitainen. Yhtäältä sen on katsottu osa hallinnollisia tehtäviä (esim. Burton & van den Broek 2009; Samuel 2005) ja kenties välttämätön paha (ks. Taylor 2008). Toisaalta dokumentointi on laskettu myös kiinteäksi osaksi suoraa asiakastyötä (http://www.talentia.fi/files/65/Mitoitus_net.pdf). Tämän kirjatun tiedon yksi tarkoitus on, että se tukisi sosiaalityöntekijän työtä asiakkaiden parissa. Odotuksena on myös, että dokumentoinnin osana syntyisi yleisempää tietoa asiakkuuksista niin organisaation kuin yhteiskunnan tarpeisiin.

Asiakastietojärjestelmät ovat nykyisin kiinteä osa kirjaamista. Näyttää siltä, että asiakastietojärjestelmät eivät ole kuitenkaan onnistuneet täyttämään niihin kohdistuneita odotuksia (esim. Bell & Shaw 2008; Ince & Griffiths 2011). Asiakastietojärjestelmät ovat edelleen ajankohtainen aihe. Onhan viime vuosina sosiaalityön tietojärjestelmiä kehitetty Suomessa kansallisessa sosiaalityön tietoteknologiahankkeessa ja tämä kehitystyö jatkuu edelleen. Kehitystyön tavoitteena ovat esimerkiksi kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto ja yhtenäisemmät kirjaamiskäytännöt (ks. <http://www.thl.fi/fi/aiheet/tietopaketit/sosiaalihuollontiedonhallinta>).

*Saila Huuskosen väitöskirja *Recording and use of information in a client information system in child protection work* (Dokumentointi ja tiedon käyttö asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä) tarkastettiin Tampereen yliopistossa 14.2.2014. Väitöskirja on luettavissa osoitteessa: <http://tampub.uta.fi/handle/10024/94893>

Lastensuojelu on viime vuosina päässyt uutisotsikoihin, jotka ovat nostaneet esille esimerkiksi lastensuojelun kriittisen tilan. Päivittäiseen arkeen kuuluvat kiire, runsaat asiakasmäärät, vajaamiehitys töissä ja puuttuvat palvelut (Kanaoja 2013). Tämä kaikki on osa sitä kontekstia, jossa sosiaalityöntekijät työtänsä tekevät, kirjaavat ja käyttävät asiakastietojärjestelmää.

Tutkimuksessani olen kiinnostunut kuinka lastensuojelun sosiaalityöntekijät dokumentoivat ja käyttävät asiakkaaseen liittyvä tietoa asiakastietojärjestelmässä osana työtehtäviään. Olen kiinnostunut dokumentoinnista prosessina eli tiedon matkasta, joka alkaa asiakkaan kohtaamisesta ja päättyy kirjatuksi ja käytetyksi tiedoksi asiakastietojärjestelmässä. Tutkimuksen keskiössä on asiakastietojärjestelmän, tiedon ja sosiaalityöntekijän kolmiyhteys.

Tutkimuksen paikannus

Tämän tutkimusprosessin aikana olen pohtinut omaa tutkijan ja tutkimukseni paikkaa suhteessa omaan oppialaani informaatiotutkimukseen, sosiaalityön oppialaan ja käytännön sosiaalityöhön tuolla yliopiston seinien ulkopuolella olevassa maailmassa. Informaatiotutkimuksen alalla yksi kiinnekohta on ollut se, että olen ollut kiinnostunut tiedosta ja tietojärjestelmistä työn tekemisen kontekstissa eli niin sanotusta tehtävälähtöisestä tiedonhankinnasta (ks. Vakkari 2003). Tietoa ja tietojärjestelmiä ei siis käytetä umpiossa, vaan työtehtävä antaa kimmokkeen tiedon ja järjestelmien käyttöön. Mielenkiinnolla olen kuullut myös toisten yrityksiä määritellä tutkimukseni paikkaa tieteen kentällä ”se on pehmuksen tiedonhaun tutkija – on kiinnostunut siitä miten oikeat ihmiset käyttävät tietojärjestelmiä”. Tutkimukseni on katsottu sijoittuvan myös useamman tutkimustradition

risteyskohtaan, jossa tutkitaan tiedonhankintaa, tietokoneen ja ihmisen vuorovaikutusta (HCI) ja teknologian mahdollisuutta tukea ihmisiä työssään (CSCW).

Sosiaalityön oppiala on ollut vahva ja luonnollinen osa tätä tieteiden välisillä rajavyöhykkeillä risteilevää tutkimustani. Tämä yhteys on luonnollinen jo tutkimuksen kontekstin eli lastensuojelun sosiaalityön vuoksi. Monet informaatiotutkimuksen nimekkäät tutkijat muistuttavat että informaatiotutkimus on kiinnostunut tiedosta ilmiönä, jolloin tunkeutuminen toisen tieteenalan maaperälle tietoa tutkimaan on luonnollista (Bates 1999; Saracevic 1999; Sonnenwald 2013). Ja tottahan se on, että oikean maailman ilmiöt eivät tunnusta tai tunne mahdollisia tieteiden välisiä raja-aitoja (Fidel 2012). Tutkimuksessani monitieteisyys näkyy siten, että olen hakenut käsitteellistä apua – analyttisiä linssiä – useammalta tieteenalta. Näiden erilaisten käsitteiden (esim. workaroud, temporal trajectory) avulla olen pyrkinyt tavoittamaan tutkittavan ilmiön moninaisuuden.

Suhteessa siihen käytännön sosiaalityöhön olen miettinyt, että mitä mieltä on raportoida asioista jopa vuosien viiveellä ja mitä minä siitä ”oikeasta työstä” loppujen lopuksi osaan tutkimuksessani kertoa. Eikö yksi sosiaalityöntekijä pystyisi elävämmin ja osuvammin kuvaamaan mistä hänen työssään on kyse. Tutkimuksen paikka on esittää kysymyksiä ja puhua asioista yleisellä, käsitteellisemmällä tasolla. Näin minulle kommentoi eräs sosiaalityön opiskelija. Olen myös kysynyt mitä annettavaa tutkimuksellani ylipäättään on sosiaalityöntekijöille, jotka elävät kuvaamaani arkea. Hehän tietävät omakohtaisesti sen mistä puhun. Ehkä tutkimukseni tarjoaa heille erilaisen lähestymistavan dokumentointiin ja asiakastietojärjestelmiin, koska kysyn asioista ehkä eri tavalla ja sosiaalityön ummikkona näen arkipäivän asioita ihmeellisenä. Tai kuten eräs sosiaalityöntekijä minulle sanoi: ”Niin, ehkä me tiedämme nämä asiat, mutta moni muu ei.”

Tutkimusympäristö ja menetelmät: elämää kentällä

Tutkimusaineistoni keräsin osana noin vuoden pituista lastensuojelun tietoon liittyvää hanketta, joka toteutettiin kolmen kunnan lastensuojelun organisaation ja yliopiston yhteistyönä. Tuo vuosi oli äärimmäisen arvokas ja kiintoisa ajanjakso.

Usein olen sanonut sen olleen parasta aikaa tutkimuksen tekemisessä. Lukuisat vierailut kuntiin, muutenkin kuin aineiston keruun merkeissä, lisäsivät ymmärrystä siitä, mitä lastensuojelun sosiaalityö käytännössä tarkoittaa. Lainsäädäntö ja sosiaalityön ammattieettiset periaatteet (ks. http://www.talentia.fi/tyoelamassa/ammattietiikka/ammattieettiset_ohjeet) antoivat samankaltaiset yhteiskunnalliset puitteet ja reunaehdot työn tekemiselle kunnissa. Variaatiota organisaatioiden välille toi taas se, että työtehtävät oli organisoitu eri tavoin ja asiakastietojärjestelmä räätälöity paikallisesti.

Varsinainen tutkimusaineistoni koostuu haastatteluista ja havainnoinneista. Haastattavani edustivat kolmea ammattiryhmää: sosiaalityöntekijöitä, johtavia sosiaalityöntekijöitä ja asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjiä. Näin siksi, että pyrin saamaan laajan kuvan siitä, miten dokumentoitua tietoa ja asiakastietojärjestelmää käytetään erilaisissa työtehtävissä. Haastatteluissa kysyin työstä, dokumentoinnista ja asiakastietojärjestelmästä. Haastattelurunkokin minulla oli, mutta välillä oli myös hyvä löysätä otetta ja antaa puheen solju. Tuolloin päädyin vain toteamaan haasteltavalleni tyylisiin: ”*musta tuntuu, että me puhutaan asiaa, mutta kuule mä olen aikaa sitten luopunut siitä, et menisin jonkun järjestelmällisen rungon mukaan, et puhutaan vaan työstä, niinkyllä mä sieltä sitten kaivan esille sen asian jossakin vaiheessa*”. Haastattelut tarjosivat yleiskuvan esimerkiksi työntekijöiden tiedontarpeista, työn kannalta merkityksellisestä tiedosta ja siitä kuinka dokumentointi ja asiakastietojärjestelmä asettuivat osaksi työn tekemisen kokonaisuutta. Haastatteluissa sosiaalityöntekijöiden kuitenkin oli usein vaikea kuvata asiakastietojärjestelmän käyttöä konkreettisesti kuten erilaisia navigointipolkuja asiakastietojärjestelmässä. Tämä verbalisoinnin vaikeus johtui ehkä siitä, että moni asia oli heille itsestään selvää tai vaikea muistaa. Toiminta saattoi olla myös niin ”automatoitunutta” ja ”sormenpäissä”, että sitä oli vaikea sanoin kuvata. Minäkin jäin usein miettimään, että mitä ihmettä mahtoi sisältyä toimintaketjuun, johon liittyivät sellaiset asiat kuin vireillepano, selvitys, päätös, toimeenpano ja palvelu. Jossain vaiheessa myös niitä viitehenkilöitä tunnuttiin lisäävän asiakastietoihin.

Saadakseni konkreettisemmän kuvan asiakastietojärjestelmän käytöstä pyysin päästä havainnoimaan sosiaalityöntekijöiden työtä

asiakastietojärjestelmän äärellä. Havainnointikerrat oli käytännön syistä rajattu niihin hetkiin, jotka sosiaalityöntekijät olivat varanneet kalenteriinsa dokumentointiajoiksi tai olivat päivystämässä virka-aikana. Jälkimmäisessä tapauksessa saattoi olettaa tai ainakin vain toivoa, että dokumentoinnille jäisi aikaa. Havainnoinnin kylkiäisiksi pyysin sosiaalityöntekijöitä vielä ajattelemaan ääneen tekemisiään. Kieltämättä haastava urakka varsinkin niissä sessioissa, jotka keativät useita tunteja. Puheessaan havainnoivat esimerkiksi selittivät dokumentointia ja tiedon käyttöä suhteessa muihin työtehtäviin, toivat esille tiedon valikoitumiseen liittyviä syitä ja kommentoivat mikä asiakastietojärjestelmässä toimi ja mikä ei. Havainnoijana en ihan täysin onnistunut sulautumaan seinätapetteihin. Ainakin osalle työntekijöistä kesti tovi tottua tilanteeseen: ”*kyllä se pikkusen häiritsee, kun joku muu on paikalla, mutta sää saat olla siinä, mä kerron tän vaan*”.

Kenttätöön lisäksi tutkimuksen tekeminen on lukemista, aineiston analysointia, tulkin-taa ja omien havaintojen suhteuttamista aiempaan kirjallisuuteen. Parhaimmillaan ja palkitsevimmallaan tutkimus on sitä, että ei vain rekisteröi näkemäänsä ja kuulemaansa, vaan myös näkee asioita ymmärtävällä tavalla. Kun asioita näkee ymmärtävällä tavalla, moni asia myös koskettaa, jättää hiljaiseksi ja pakottaa miettimään, onko valmiita vastauksia edes olemassa. Mitä sitten sain tulokseksi ja toivottavasti myös ymmärsin tutkimukseni aiheesta: tiedosta, dokumentoinnista, asiakastietojärjestelmistä ja sosiaalityöntekijöistä lastensuojelun kontekstissa. Kerron seuraavaksi lyhyesti keskeisimmistä tuloksista kolmen erilaisen ”parisuhteen” kautta, jotka ovat:

- tieto ja sosiaalityöntekijä
- asiakastietojärjestelmä ja sosiaalityöntekijä
- tieto ja asiakastietojärjestelmä.

Tieto ja sosiaalityöntekijä

Oleellisen tiedon määrittäminen asiakkuudesta oli sosiaalityöntekijöille haasteellista, koska työssään he käsittelivät ihmisen elämä kokonaisuudessaan. Näin pienillä ja yksittäisillä tiedon palasilla saattoi olla merkitystä kokonaisuuden hahmottamisessa. Sosiaalityöntekijät näyttivät kaipaavan ajallista ymmärrystä asiakkaan tilanteesta: siitä mikä tilanne oli ollut, mikä se oli nyt ja mitkä olivat

tulevaisuuden odotukset asiakkuudessa. Erotin kolme laajaa merkityksellistä tietosäettä. Informaatiotutkimuksen kielellä voisimme kai puhua tiedontarpeista. Tietosäikeet kuvasivat (1) sosiaalityön omaa institutionaalista toimintaa, (2) huolta eli syitä asiakkuuteen ja sosiaalityöntekijän omaa tuntumaa ja tulkintaa huolen asteesta ja (3) asiakkaan yksityistä elämää. Nämä tietosäikeet rakentuivat tilannekohtaisesti kirjatuista palasista asiakasprosessin edetessä. Sosiaalityöntekijät kirjasiivat tietoa valikoiden asiakastietojärjestelmään. Tätä valikointia ole kuvannut tiedon suodattamisen prosessina, joka alkaa jo asiakkaan kohtaamisessa, valikoituu muistiinpanoiksi ja lopuksi sosiaalityöntekijät jalostavat nämä muistiinpanot kirjauksiksi asiakastietojärjestelmään. Tiedon suodattamisen syyt sosiaalityöntekijöillä olivat sekä tarkoituksellisia että tahattomia.

Sosiaalityöntekijät käyttivät tietoa eri tavoin: etsivät esimerkiksi yksittäistä tiedon palasta tai kokonaisuukvaa asiakkuudesta. Kirjattu tieto oli merkityksellistä, sillä esimerkiksi asiakkaita ei aina ollut mahdollista saattaen siirtää työntekijältä toiselle: ”...*eihän tässä ollut enää ketään joka asiakkaita oli siirtämässä vaan mä todellakin luin ne sieltä, koneelta ja ongin niitten yhteistyötahojen puheista. Ja asiakkaalta tietenkin*”.

Asiakastietojärjestelmä ja työntekijä

Asiakastietojärjestelmästä oli tullut osa sosiaalityöntekijöiden arkista työtä, olihan järjestelmän käyttöönotostakin kulunut jo vuosia. Asiakastietojärjestelmää käytettiin liki päivittäin, jos työ ei vain vienyt palaverihin tai kokouksiin toimiston ulkopuolelle. Osa sosiaalityöntekijöistä luonnehti asiakastietojärjestelmää tutuksi ja turvalliseksi jokaiseen päivään kuuluvaksi työkaluksi. Monet työntekijöiden kommentit kuitenkin nostivat esiin asiakastietojärjestelmän monimutkaisuuden. Se nähtiin tällöin esimerkiksi jähmeänä salakirjoitusohjelmana, joka oli laadittu bittinikkarien logiikalla. Sosiaalityöntekijät olivat kuitenkin keksineet omia keinojaan ns. kiertoteitä, joilla he korvasivat järjestelmän puuttuvia ominaisuuksia. Näillä kiertoteillä työntekijät pyrkivät helpottamaan tiedon käyttöä tai säästämään kirjaamiseen kuluva-aikaa. Asiakkaan tarinaa esimerkiksi pidettiin kasassa asiakaskertomuksessa, jonne käsin linkitettiin tieto muiden dokumenttien olemassaolosta.

Tekstin lihavoineilla ja otsikoinneilla puolestaan korostettiin olennaista tietoa. Tällaisten kiertoteiden tunnistaminen on arvokasta, sillä ne ovat palautetta käyttäjältä. Näin ne antavat ideoita tulevaisuuden järjestelmien kehittämiseksi.

Tieto ja asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmässä tieto hajautui eri moduuleihin, eri dokumentteihin ja mahdollisesti myös perheenjäsenten asiakastietoihin. Asiakkaan tietoa saattoi tämän lisäksi olla edeltävässä asiakastietojärjestelmässä ja paperisena. Rakenteinen tieto, esimerkiksi valmiit pudotusvalikoiden vaihtoehdot asiakastyön kuvaajina, eivät tavoittaneet lastensuojelutyön monimuotoisuutta. Järjestelmä ei tarjonnut myöskään välineitä, joilla olisi tehokkaasti ja nopeasti päässyt kiinni vapaana tekstinä kirjoitettuun, joskus hyvinkin runsaaseen tekstimäärään. Tieto hukkuu tiedon sisälle, tilannekohtaisesti kirjattuihin kirjauksiin. Itse asiassa, jo eri dokumenttien – päätösten, asiakassuunnitelmien, lastensuojeluilmoitusten ja asiakaskertomuskirjausten – näkeminen yhdellä aikajanalla olisi keino hahmottaa asiakkuuden kehityskaaren muotoa. Kirjaukset seuraavat työskentelyn tempoa ja voivat jo sellaisenaan viestiä esimerkiksi huolen määrän lisääntymisestä. Erilaiset automaattisesti toteutetut verkostokartat ja tiivistelmät kirjauksista voisivat puolestaan toimia linkkeinä, joiden kautta voisi navigoida syvemmälle yksittäisiin kirjauksiin. Asiakastietojärjestelmä tarjoaisi näin ”teknisen yleiskuvan” ja tämä tukisi sosiaalityöntekijän ymmärryksen (mentaalisen mielikuvan) rakentumista asiakkuudesta.

Toivoisin, että jatkossa informaatiotutkimuksen eri ”alalajien” kuten tiedonhauun, tietämyksenhallinnan ja asiakirjahallinnon edustajat tarttuisivat haasteeseen tutkia sosiaalityön tietoa. Toivon myös tieteidenvälistä kumppanuutta. Esimerkiksi informaatiotutkimuksen, sosiaalityön ja tietojenkäsittelijöiden liitto voisi tarjota erilaisia näkökulmia dokumentointiin asiakastietojärjestelmässä. Ennen kaikkea toivon, että mukana olisi kentän väkeä – sosiaalityöntekijöitä ulkomaailmasta.

Lopuksi

Mitä sitten haluaisin teidän muistavan tutkimuksestani? Sen, että asiakastietojärjestelmä,

tieto ja käyttäjä muodostavat kokonaisuuden – kolmiyhteyden (vrt. Belkin 1984; Toms 2002). Asiakastietojärjestelmän teknisillä ominaisuuksilla on tärkeä merkitys, jotta tieto saadaan sujuvasti kirjattua järjestelmään ja sieltä käyttöön. Kuitenkin asiakastietojärjestelmän laatua viime kädessä määrittää sen sisältö eli sinne dokumentoitu tieto. Tuo tieto syntyy vähitellen ja palasina asiakasprosessin aikana ja tuon tiedon muodostumiseen ja dokumentointiin tarvitaan sosiaalityöntekijän ammatillista ymmärrystä. Lisäksi työ tarvitsee arvoisensa puitteet ja liittävästi resursseja, kuten aikaa. Niin, ja vaikka käytettävissä olisi kaikki mahdollinen tieto, on sosiaalityöntekijällä oltava ymmärrys mitä sillä tiedolla tehdään. Dokumentointia on katsottava prosessina, johon kuuluvat kohtaaminen, kirjoittaminen ja lukeminen. Lisäksi on muistettava kontekstin kerroksellisuus. Monet seikat yhteiskunnan, oman kunnan ja organisaation tasolla vaikuttavat siihen, mitä tietoa lopulta tulee kirjatuksi asiakastietojärjestelmään.

Haastattelujeni lopuksi minulla oli tapana kysyä haastateltaviltani mitä asioita olin unohtanut kysyä tai mitä minun olisi tärkeää tehdä näkyväksi tutkimukseni kautta. Kommentit toivat esille odotukset asiakastietojärjestelmästä toimivana työvälineenä: ”*Sillä lailla sen pitäisi olla rakennettu, et se tukisi nimenomaan sitä työtä... ja olisi myös mahdollisimman yksinkertainen ja siis helppokäyttöinen. Se vähentää myös sitä puhetta, että meillä ei ole aikaa tehdä niitä kirjauksia*”. Kommentit korostivat kirjaamista sekä kirjoittamisen että lukemisen käytäntönä ja tiedon merkitystä työlle: ”*Me ollaan työkyvyttömiä kun me ei pystytä kirjaamaan... ja me ollaan työkyvyttömiä kun me ei pystytä näkemään, että mitä meidän pitäisi tehdä*”. Kommentit muistuttivat myös sosiaalityön eettisistä perusteista kuten yksilön kunnioituksesta ja ylipäättään siitä ihmistyön kontekstista, joiden tarpeisiin asiakastietojärjestelmien tulisi vastata: ”*No se olisi varmaan hyvä [tehdä näkyväksi], että niin monenlaisia ihmisiä on lastensuojelun asiakkaina. Että asiakkaat ovat kaikki yksilöitä, tosi erilaisia yksilöitä, ja, että heitä ei millään pitäisi painaa samaan muottiin*.”

Lähteet

Bates, M. J. (1999). The invisible substrate of information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(12), 1043-1050.

- Belkin, N. J. (1984). Cognitive models and information transfer. *Social Science Information Studies*, 4(2-3), 111-129.
- Bell, M., & Shaw, I. (2008). Integrated children's system evaluation: Summary of key findings (No. DCSF-RBX-02-08). London: DCSF.
- Burton, J., & van den Broek, D. (2009). Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *The British Journal of Social Work*, 39(7), 1326-1342.
- Fidel, R. (2012). *Human information interaction: An ecological approach to information behavior*. Cambridge (Mass.): MIT Press.
- Ince, D., & Griffiths, A. (2011). A chronicling system for children's social work: Learning from the ICS failure. *British Journal of Social Work*, 41(8), 1497-1513.
- Kananoja, A. (2013). *Toimiva lastensuojelu: Selvitysryhmän loppuraportti (Sosiaali - ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013: 19)*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Samuel, M. (2005). Profession becoming less focused on clients and more on paperwork. *Community Care*, (1603), 6-6.
- Saracevic, T. (1999). Information science. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(12), 1051-1063.
- Sonnenwald, D. H. (2013). Visioning the future of information and library science: Challenges and opportunities. In H. C. Hobohm (Ed.), *Informationswissenschaft zwischen virtueller infrastruktur und materiellen lebenswelten* (pp. 22-34). Warsaw: VWH.
- Taylor, C. (2008). Trafficking in facts: Writing practices in social work. *Qualitative Social Work*, 7(1), 25-42.
- Tice, K. W. (1998). *Tales of wayward girls and immoral women: Case records and the professionalization of social work*. Urbana: University of Illinois Press.
- Toms, E. G. (2002). Information interaction: Providing a framework for information architecture. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10), 855-862.
- Vakkari, P. (2003). Task-based information searching. In B. Cronin (Ed.), *Annual review of information science and technology* (pp. 413-464). Medford, N.J.: Information today.