

ASIAKASTIETOJÄRJESTELMIEN VAIKUTUKSET SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHÖN

Aino Hollo
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Kokkolan yliopistokeskus
Chydenius
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2023

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Tekijä Aino Hollo	
Työn nimi Asiakastietojärjestelmien vaikutukset sosiaalityöntekijöiden työhön	
Ohjaaja Sirkka Alho YTT	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika Huhtikuu 2023	Sivumäärä 55
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tehtävänä on kartoittaa, millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on asiakastietojärjestelmien vaikutuksista sosiaalityöhön. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakastietojärjestelmien roolista sosiaalityössä. Tutkimuksen teoriaperusta on pragmatismissa, toimijaverkkoteoriassa sekä aiemmissa asiakastietojärjestelmiä koskeneissa suomalaisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa.</p> <p>Tutkimuksen kyselyaineisto on kerätty kyselylomakkeella helmikuussa 2023 ja vastaajat (N=103) ovat sosiaalihuollossa sosiaalityöntekijöinä työskenteleviä. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysillä. Tulokset osoittavat sosiaalityöntekijöiden olevan tyytymättömiä käyttämiinsä asiakastietojärjestelmiin ja tiedostavan laajasti järjestelmän vaikutuksia työhönsä. Järjestelmien koetaan hidastavan ja hankaloittavan työtä, vievän aikaa asiakkailta ja tuottavan epäluotettavaa tilastotietoa. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset järjestelmien roolista ovat kahtalaisia. Toiset kokevat niiden tasalaatuistavan työtä ja tuottavan tietoa sosiaalihuollon kehittämiseksi, toiset kokevat järjestelmien heikentävän palvelujen laatua ja siksi haluaisivat pienentää järjestelmien roolia.</p> <p>Asiakastietojärjestelmien hankaliksi koettujen ominaisuuksien seurauksena sosiaalityöntekijät viivyttelevät ja välttelevät työtehtäviään. Näiden seurauksena asiakkaiden oikeudet, yhdenvertaisuus ja asiakasturvallisuus voivat vaarantua. Tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakastietojärjestelmiä tulisi kehittää ottaen huomioon sosiaalihuollon kokonaisuus verkottuneena ilmiönä.</p>	
Asiasanat sosiaalityö, asiakastietojärjestelmä, tietojärjestelmä, toimijaverkkoteoria	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muuta tietoa	

TAULUKOT

Taulukko 1 Vastaukset väitteeseen "Asiakastietojärjestelmä vaikuttaa tapaan tehdä työtäni". Luvut prosentteina.	29
Taulukko 2 Vastaukset väitteeseen "Asiakastietojärjestelmä edistää osallisuutta" eriteltynä Apotin käyttäjien, Effican käyttäjien ja kaikkien vastaajien mukaan. Luvut prosentteina.	30
Taulukko 3 Vastaukset väitteeseen "Asiakastietojärjestelmä tukee rakenteellisen sosiaalityön tekemistä" eriteltynä Apotin käyttäjien, Effican käyttäjien ja kaikkien vastaajien mukaan. Luvut prosentteina.	31
Taulukko 4 Vastaukset väitteeseen "Asiakastietojärjestelmä mahdollistaa yhteistyön hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä" eriteltynä Apotin käyttäjien, Effican käyttäjien ja kaikkien vastaajien vastauksiin. Luvut prosentteina.	32

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KONTEKSTI	3
	2.1 Sosiaalityö ja teknologia	3
	2.2 Lainsäädäntö	4
	2.3 Tietojärjestelmien nykytila	5
3	AIEMMAT TUTKIMUKSET	7
	3.1 Suomalaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia teknologiasta sosiaalityössä	7
	3.2 STePS 3.0 -hanke	10
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	12
	4.1 Pragmatismi.....	12
	4.2 Tietojärjestelmät toimijuuden näkökulmasta	13
	4.3 Asiakastietojärjestelmät ja sosiaalityö	15
	4.3.1 Tietojärjestelmien ihanteet ja tavoitteet	15
	4.3.2 Tietojärjestelmien vaikutukset.....	16
	4.3.3 Tietojärjestelmien kehittäminen	17
	4.3.4 Sosiaalityöntekijöiden toiveet, osaaminen ja asenteet	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
	5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	21
	5.2 Aineiston kerääminen ja analysointi	22
	5.3 Lomakkeen kysymysten muodostaminen.....	23
	5.4 Vastaajat.....	25
6	TULOKSET	27
	6.1 Suljettujen kysymysten tulokset	27
	6.1.1 Vaikutukset palvelujen laatuun, työn sujuvuuteen ja työskentelytapaan	27
	6.1.2 Vaikutukset asiakasosallisuuteen, asiakaskeskeisyyteen ja asiakkaan oikeuksiin.....	29
	6.1.3 Vaikutukset rakenteelliseen sosiaalityöhön	30
	6.1.4 Vaikutukset yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa	31
	6.2 Asiakastietojärjestelmän hitauden ja monimutkaisuuden vaikutukset sosiaalityöhön.....	32
	6.3 Asiakastietojärjestelmän ohjaavat vaikutukset ja sen seuraukset.....	35
	6.4 Asiakastietojärjestelmän herättämät tunteet ja niiden seuraukset	39

6.5	Asiakastietojärjestelmien kehittämisen jakolinjat, rakenteita vai vapautta?	41
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	44
7.1	Yhteenveto	44
7.2	Taistelu siitä, mitä sosiaalityön pitäisi olla ja tietojärjestelmien roolista siinä	46
7.3	Asiakastietojärjestelmän odottamattomat seuraukset	49
7.4	Tutkimuksen arviointi	50
8	POHDINTA	52
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	
	Liite 1: Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Dokumentointi ja tiedonhallinta ovat 2000-luvulla nousseet entistä keskeisemmäksi osaksi sosiaalityötä (Kortelainen 2010, 33–36). Teknologia tarjoaa uusia tapoja organisoida tietoa sosiaalityössä, ja poliittisessa päätöksenteossa ja kehittämishankkeissa sen mahdollisuuksiin uskotaan vahvasti erityisesti palvelujen kustannustehokkuuden ja laadun lisääjänä (HE 246/2022; Salovaara & Silén & Vehko & Kyytsönen & Hautala 2021). Asiakastietojärjestelmillä nähdään useita erilaisia tavoitteita ja tarkoituksia, jotka liittyvät esimerkiksi dokumentointiin, tiedonkeruuseen, tiedolla johtamiseen, palvelujen kehittämiseen ja työn seurantaan. Tästä huolimatta sosiaalityössä tietojärjestelmiä ja niiden vaikutuksia on tutkittu melko vähän.

Pro gradu -tutkielmassani tarkastelen sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakastietojärjestelmien vaikutuksista työhönsä. Tutkimus toteutetaan internetkyselynä, jossa on sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Tutkimuskysymykseni ovat: Miten asiakastietojärjestelmät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön? Miten sosiaalityöntekijät hahmottavat asiakastietojärjestelmän roolin sosiaalityössä?

Valtakunnallisessa kyselyssä alle kolmasosa sosiaalialan korkeakoulutetuista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen ”järjestelmät parantavat palvelujen laatua” kanssa (Salovaara & Silén & Vehko & Kyytsönen & Hautala 2021). Yli 70 prosenttia vastaajista on siis ollut eri mieltä väitteen kanssa. Näin jyrkkä tulos herättää kysymyksen, mitä sosiaalityöntekijöiden enemmistö ajattelee järjestelmien vaikutuksista palveluihin. Kokevatko sosiaalityöntekijät järjestelmien heikentävän asiakkaiden saamia palveluja ja jos niin, millaisilla tavoilla? Vai ajattelevatko sosiaalityöntekijät, ettei järjestelmillä ole vaikutusta palveluihin lainkaan? Tutkimukseni tarkoitus on kartoittaa näitä sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä.

Tutkimukseni taustoituksena ovat sosiaalihuollon tietojärjestelmille asetetut vaatimukset ja odotukset laissa ja keskeisissä valtakunnallisissa kehittämishankkeissa. Näiden pohjalta luon kuvaa asiakastietojärjestelmien ihanteesta ja siitä, millaisia tavoitteita ja tarkoituksia järjestelmille virallisesti annetaan. Kyselytutkimuksella kartoitin, millaisia näkemyksiä sosiaalityöntekijöillä on asiakastietojärjestelmien vaikutuksista ja miten nämä näkemykset sopivat yhteen virallisten tavoitteiden kanssa.

Tarkoitukseni on selvittää, millaisia vaikutuksia järjestelmillä on työhön ja ovatko ne tarkoituksenmukaisia vai odottamattomia, eli millaisia tarpeita asiakastietojärjestelmät palvelevat sosiaalityöntekijöiden arjen näkökulmasta. Kartoituksen myötä saadaan tietoa siitä, varmistavatko järjestelmät palvelujen laadun ja asiakkaan oikeudet ja saadaanko tietojärjestelmistä oikeanlaista, oikea-aikaista tietoa palvelujen kehittämiseksi ja rakenteellisen sosiaalityön tekemiseksi.

Tutkielmani teoreettinen tausta ja tieteenfilosofinen perusta on pragmatismissa ja toimijaverkkoteoriassa sekä aihepiiristä aiemmin tehdyssä tutkimuksessa. Tarkastelemalla asiakastietojärjestelmiä toimijuuden näkökulmasta voidaan saada tietoa, joka on hyödyllistä sosiaalihuollon tietojärjestelmien kehittämisessä.

2 KONTEKSTI

2.1 Sosiaalityö ja teknologia

Teknologian nopea kehitys ja yleistyminen vaikuttaa sosiaalityöhön monin tavoin. Teknologian kehitys ja sen hyödyntäminen sosiaalihuollossa vaikuttaa esimerkiksi tiedon tuottamiseen ja hyödyntämiseen, asiakkaiden mahdollisuuksiin hyödyntää palveluja sekä näiden mahdollisuuksien tasa-arvoisuuteen, sosiaalityöntekijöiden osaamisvaatimuksiin ja palvelujen tehostamiseen (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 9–15). Teknologian merkitys yhteiskunnassa on kasvanut ja sen rooli on korostunut erityisesti 2000-luvulla. Teknologian rooli sosiaalityössä on kasvanut ja mahdollisuudet sen hyödyntämiseen ovat moninaistuneet. Siitä huolimatta teknologia on sosiaalityön tutkimuskohteena vain harvoin. Sosiaalityön tutkimuksen kentältä puuttuvat vakiintuneet käsitteet ja teoriat, joiden avulla voitaisiin tarkemmin hahmottaa, miten teknologia nähdään osana sosiaalihuoltoa ja miten teknologia vaikuttaa yhteiskuntaan ja ihmisten elämään. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 276–278.) Asiakastietojärjestelmät ovat keskeinen osa sosiaalihuollon toteuttamista, joten niiden tutkiminen on tärkeää erityisesti sosiaalihuollon kehittämisen kannalta.

Sosiaalityön ja informaatioteknologian yhteistyössä ja rajapinnoilla haasteita on tunnistettu yhteisen käsitteistön puutteen ja ihmiskäsityksen eroavaisuuksien osalta. Informaatioteknologiassa asiakas hahmotetaan yleensä teknologian käyttäjäksi, kun taas sosiaalityössä asiakas on palveluja hakeva ihminen ja sosiaalihuollon teknologiaa hyödyntää yleensä sosiaalityöntekijä eikä asiakas suoraan. Tietokäsitykset poikkeavat aloilla toisistaan eivätkä sosiaalityöntekijät yleensä ole mukana teknologian kehittämisessä. (Kuronen & Isomäki 2010.) Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä teknologiasta ja erityisesti työssään hyödynnettävästä teknologiasta on syytä tutkia ja kartoittaa tarkemmin paitsi tiedon lisääntymisen vuoksi, myös siksi että tietoa voidaan hyödyntää

sosiaalityön ja informaatioteknologian tutkijoiden ja kehittäjien yhteistyön sujuvoittamiseksi.

2.2 Lainsäädäntö

Asiakastietojärjestelmien ominaisuuksiin eivät vaikuta vain teknologian suunnittelijat, kehittäjät ja palveluntarjoajat, vaan lainsäädännöllä on olennainen osa asiakastietojärjestelmien ominaisuuksien määräytymisessä. Asiakastietojärjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jota käytetään asiakastietojen sähköiseen käsittelyyn ja asiakasasiakirjojen tallentamiseen (Asiakastietolaki 784/2021). Näitä järjestelmiä ja niihin liittyvää tiedonhallintaa koskeva lainsäädäntö on muotoutunut pirstaleisesti ja on siten hajautunut useiden eri lakien ja säädösten alle ja hallitus on antanut esityksen (246/2022) lainsäädännön uudistamisesta ja yhtenäistämistä. Hallituksen esityksessä todetaan, että sosiaalihuollon asiakastietoa koskevaa lainsäädäntöä on asiakastietolaissa, asiakaslaissa, laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista ja asetuksen tasoissa säädöksissä ja että lainsäädäntöpohja on epäyhtenäinen eikä kaikilta osin nykyisten tietosuojavaatimusten mukainen. Lisäksi teknologian kehittyminen on synnyttänyt uusia sääntelytarpeita.

Asiakastietojärjestelmistä säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021, myöhemmin asiakastietolaki). Asiakastietolaki velvoittaa julkiset sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään valtakunnalliseen Kanta-palveluun viimeistään 1.9.2024. Tämä vaatii sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmältä yhteensopivuutta Kanta-palvelun kanssa ja rakenteista kirjaamista. THL on antanut asiakastietolain antamalla määräyksenantovaltuutuksella määräyksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista (Määräys 1/2021: THL/4306/4.09.00/2021). Tämä muuttaa olennaisesti erityisesti vanhempien asiakastietojärjestelmien ominaisuuksia sekä yhtenäistää kirjauskäytäntöjä valtakunnallisesti.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on kirjaamisvelvollisuus sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeellisista ja riittävästä tiedoista ja nämä tiedot on tallennettava määrämuotoisina (Asiakirjalaki 4 § ja 28 §). Lukuisat eri asiakastietojärjestelmät yhtenäistyvät osittain tämän myötä, koska asiakirjojen määrämuotoisuus velvoittaa järjestelmien muokkaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos antaa määräyksiä ja ohjeita, joilla on vaikutuksia sosiaalihuollon käyttämiin tietojärjestelmiin. THL:n ohjauksen tarkoituksena on yhtenäistää kerättyä asiakastietoa, jotta sitä voitaisiin hyödyntää niin poliittisen päätöksenteon kuin sosiaalihuollon tarpeisiin. (THL 2020.) Määrämuotoisen, rakenteellisen kirjaamisen hyödyt paikannetaan tyypillisesti tiedon keräämiseen ja sitä perustellaan

palvelujen kehittämisen ja poliittisen päätöksenteon tukemisella. Asiakkaan oikeuksia ja palvelujen arkea ei yleensä mainita eikä määrämuotoisen kirjaamisen vaikutuksia asiakkaisiin tai sosiaalityöntekijöiden työhön eritellä sen tarkemmin.

Asiakastietojärjestelmät ovat osa sosiaalihuollon tiedonhallintaa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan toimivan asiakastietojärjestelmän pitäisi tukea kirjaamista, asiakasprosessin sujuvuutta, yhtenäistää asiakkuudenhallintaa, mahdollistaa tiedon hyödyntäminen johtamisessa ja päätöksenteossa sekä tarjota kirjattu tieto selaisessa muodossa, että sen avulla voidaan kehittää palveluja sekä tehdä johtopäätöksiä johtamisen ja valvonnan tueksi. Laadukas tiedonhallinta johtaa palvelujen laadun paranemiseen ja ammattilaisten työn helpottumiseen. (THL 2021.) Palvelujen kehittämisen todetaan olevan asiakkaiden ja ammattilaisten etu ja rakenteisen kirjaamisen katsotaan olevan palvelujen kehittämisen edellytys.

Valvira valvoo sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien olennaisten vaatimusten toteutumista ja ylläpitää tietojärjestelmärekisteriä, johon palvelun tuottajan on ilmoitettava tietojärjestelmänsä ennen sen käyttöönottoa. Sosiaalihuollon palvelunantaja on velvollinen käyttämään tietojärjestelmää, joka vastaa käyttötarkoitusta ja jonka tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. (Valvira 2022.) Näin järjestelmien tarkoituksenmukaisuutta ja yhtenäisyyttä sekä laillisuutta pystytään valvomaan valtakunnallisesti.

Asiakastietojärjestelmällä on keskeinen rooli palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tietojärjestelmät palvelevat niin kirjaamisen, raportoinnin, kehittämisen kuin asiakkaan oikeuksienkin toteutumista. Keskeisinä kehittämiskohteina on poliittisessa päätöksenteossa ja sääntelyssä nähty tietojen keräämisen yhtenäistäminen, jotta tietoa voitaisiin tehokkaammin hyödyntää poliittisesti ja palvelujen kehittämisessä paikallisesti. Asiakastietojärjestelmät näyttäytyvät hallituksen esityksessä ja THL:n määräyksissä ensisijaisesti palvelujen tehostamisen ja kehittämisen välineinä.

2.3 Tietojärjestelmien nykytila

Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttö on ollut Suomessa yleistä melko pitkään. Jo 1990-luvun lopulla lähes kaikilla kunnilla oli käytössä sähköinen tietojärjestelmä sosiaalihuollossa (Salovaara & Silén & Vehko & Kyytsönen & Hautala 2021, 37). 2020-luvulla lähes kaikilla julkisen sosiaalihuollon organisaatioilla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä ja asiakasasiakirjoja ja kirjauksia tallennetaan laajasti sähköisiin järjestelmiin. Erilaisten mittareiden ja muiden päätöksen teon tueksi tarkoitettujen keinojen integroiminen osaksi järjestelmää ei kuitenkaan ole yleistynyt. Sosiaalihuollon organisaatiot raportoivat tarjonneensa henkilöstölleen laajasti ja monipuolisesti teknologiaan liittyvää koulutusta. Keskeiseksi kehitystarpeeksi on tunnistettu

tiedon siirtyminen eri järjestelmien välillä, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon välillä. Sosiaalihuollon organisaatiot ovat ilmaisseet tietojärjestelmien puutteiden olevan yksi syy tiedon heikolle hyödynnettävyydelle. Tietojärjestelmät tuottavat tietoa tilastointia varten, mutta tiedon hyödynnettävyys tutkimuksen ja kehittämisen tarpeisiin on heikompaa. (Salovaara & Silén & Vehko & Kyytsönen & Hautala 2021.)

Sosiaalihuollon organisaatiot ovat laatineet valtakunnallisten suositusten mukaiset ohjeistukset ja suunnitelmat, mutta tietorakenteita ei ole laajasti otettu käyttöön. Monessa organisaatiossa vasta suunnitellaan niiden käyttöönottoa ja Kanta-palveluihin oli liittynyt noin kolmasosa julkisen sektorin organisaatioista. Yleisesti voidaan todeta, että kehitys on jäljessä aikataulusta, joka Sote-tieto hyötykäyttöön strategiassa suunniteltiin. (Salovaara & Silén & Vehko & Kyytsönen & Hautala 2021.) Hyvinvointialueille siirtymisen myötä vuonna 2023 sosiaalihuollossa on yhtenäistetty ja yhtenäistetään asiakastietojärjestelmiä. Jo ennen siirtymää on arvioitu, että ICT-järjestelmien uudistamisen pitäisi olla kiinteästi osa hyvinvointialueille siirtymisen suunnittelua ja järjestelmiä työssään käyttävät työntekijät tulisi ottaa mukaan kehittämiseen (Hoppania 2022). Teknologian kehittämistä ei siten pitäisi nähdä omana osa-alueenaan, vaan sen kiinteät yhteydet arjen sosiaalityöhön tulisi tunnistaa.

Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiassa osiossa *Ammattilainen – kyvykkäille käyttäjille fiksut järjestelmät* asetetaan tavoitteita tietojärjestelmien ja tiedonhallinnan kehittämiseksi. Tavoitteiden mukaan ammattilaisilla tulisi olla käytössään tietojärjestelmiä, jotka tukevat työtä. Tämä merkitsee, että järjestelmien käytettävyyden, päätöksen tuen ja toiminnanohjauksen tulisi olla kunnossa, mikä lisää palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Ammattilaisten tulisi olla mukana järjestelmien hankinnoissa ja suunnittelussa ja koulutusta tulisi lisätä. Tietojärjestelmien käytettävyydelle asetetaan kansalliset kriteerit ja päätöksenteon tukea kehitetään. (Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia.)

Asiakastietojärjestelmille on asetettu korkeita ja kunnianhimoisia tavoitteita ja niitä pidetään keskeisenä osana palvelujen sujuvoitumisen ja laadun tarkkailun kannalta. Tässä tutkimuksessa kartoitetaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, miten nämä tavoitteet ovat toteutuneet ja millaisia toiveita ammattilaisilla on järjestelmille.

3 AIEMMAT TUTKIMUKSET

3.1 Suomalaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia teknologiasta sosiaalityössä

Sosiaalityön tutkimuksessa on ollut verraten vähän kiinnostusta teknologiaan, vaikka teknologia on ollut keskeinen osa sosiaalihuoltoa jo pitkään. Monet tutkimukset kuitenkin sivuavat teknologiaa tai liittyvät siihen, vaikka tutkimuksen keskiössä olisi jokin muu aihe. Tässä luvussa esittelen lyhyesti, millaista tutkimusta erityisesti Suomessa on tehty sosiaalityön teknologiasta. Kansainvälisiä tutkimuksia käsittelem tarkemmin luvussa 4. Suomessa tutkimusta on tehty jonkin verran kirjaamisesta ja dokumentoinnista ja näissä tutkimuksissa todetaan asiakastietojärjestelmän vaikutukset, mutta ei pureuduta niihin syvemmin.

Omat digiajan hyvinvointipalvelut (ODA) -hankkeessa on vuosina 2016-2018 kehitetty Omaolo-palvelu hallituksen kärkihankkeena. Hankkeessa toteutettiin kyselyjä ammattilaisten odotuksista ja kokemuksista sähköisen palvelun käyttöönotossa, mutta kyselyt suunnattiin esimiehille ja johtajille (Kujala & Hörhammer & Ervast & Kolanen & Rauhala 2018) sekä terveysalan ammattilaisille (Kujala & Hörhammer & Kaipio & Heponiemi 2018). Hankkeessa ei siten saatu tietoa sosiaalialan ammattilaisten odotuksista tai kokemuksista.

2000-luvulla on julkaistu muutamia väitöskirjoja, jotka aiheeltaan sivuavat asiakastietojärjestelmiä. Aino Kääriäinen (2003, 181) on väitöskirjassaan nostanut esiin joitain havaintoja asiakastietojärjestelmän vaikutuksista sosiaalityöntekijän työhön. Kääriäinen mainitsee esimerkiksi, että asiakastietojärjestelmä, joka tarjoaa luettavaksi ensimmäisenä uusimman kirjauksen ohjaa lukutapoja ja että joissain tilanteissa voisi olla parempi lukea asiakirjamerkintöjä vanhimmasta uusimpaan, jotta syy-seuraussuhteet ja kirjoittajan ajatukset välittyisivät selkeämmin. Kääriäisen huomio

on tärkeä ja olisi hyvin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, mitä tietoja järjestelmät nostavat keskeisiksi ja silmiin ensimmäiseksi osuviksi ja millaisia vaikutuksia sillä on palvelujen järjestämisen, asiakkaan oikeuksien ja ammattilaisten tekemien päätösten kannalta. Asiakastietojärjestelmän ominaisuudet voivat ohjata ammattilaisen ajattelua huomaamatta hyvinkin voimakkaasti nostamalla joitain asioita vahvasti esiin ja painamalla toisia vaikeammin järjestelmästä löytyviksi.

Kirsi Günther (2012a) on tutkinut ammatillista kirjaamista väitöskirjassaan *Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa*. Kyseessä on poikkitieteellinen tutkimus, jossa on tutkittu esimerkiksi sitä, millaisten ammatillisten kehysten pohjalta asiakassuunnitelmia kirjataan (Günther 2012b) ja sovellettu tekstilajitutkimusta suunnitelmalomakkeiden analysoimiseen (Günther & Raitakari 2012).

Ritva Poikelan (2010) väitöskirja *Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa* käsittelee asiakassuunnitelmien rakentumista asiakastyössä. Väitöskirja sivuaa aihettani, koska tutkimus liittyy kehittämishankkeeseen, jonka yhteydessä on otettu käyttöön uusi tietojärjestelmä. Poikela ei suoranaisesti tutki järjestelmän vaikutusta asiakassuunnitelmiin, vaan keskittyy siihen, miten asiakassuunnitelma muodostuu asiakkaan ja ammattilaisten kesken ja miten asiakaslähtöisyys rakentuu. Tutkimus on tehty toiminnan teorian viitekehyksessä.

Dokumentoinnin tutkimukset usein mainitsevat tietojärjestelmän vaikutukset, mutta eivät pureudu niihin tarkemmin. Günther (2012a) ja Poikela (2010) eivät juurikaan käsittele tutkimuksessaan itse järjestelmän vaikutusta, vaikka sen voisi olettaa vaikuttavan niin dokumentointiin kuin suunnitelmien muotoutumiseenkin. Samoin esimerkiksi Mari Kivistö ja Hanna Hautala (2020) toteavat artikkelissaan, että tietojärjestelmän toimivuudella on merkitystä dokumentoinnin onnistumisen kannalta, mutta toteamus näyttää perustuvan arkikokemukseen, ei tutkimukseen.

Jenni-Mari Räsänen on tutkinut väitöskirjassaan (2014) tietotekniikkaan pohjautuvan tiedon roolia sosiaalipäivystyksessä. Tutkimuksen fokus on tiedon tuottamisen ja hyödyntämisen tavoissa, mutta Räsänen pohtii myös tietotekniikan roolia sosiaalityössä tullen siihen lopputulokseen, että tietotekniikalla on tärkeä rooli tiedonlähteenä ja prosessien mahdollistajana.

Camilla Granholm toteaa väitöskirjassaan *Social work in digital transfer – blending services for the next generation* (2016, 35), että suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa digitaalisuutta on tutkittu vain vähän. Granholm pitää tätä jossain määrin yllättävänä, koska Suomea on totuttu pitämään teknologian edelläkävijänä. Vuosina 2005-2015 on julkaistu vain kaksi väitöskirjaa, jotka tutkivat sosiaalityötä ja teknologiaa. Granholmin tutkimus käsittelee ICT:n käyttöönoton seurauksia, mahdollisuuksia ja riskejä sosiaalityössä asiakkaiden näkökulmasta. Granholmin väitöskirjan julkaisemisen jälkeen sosiaalityön väitöskirjoissa teknologia ei ole edelleenkaan

noussut suosituksi aiheeksi. Arja Kilpeläinen (2016) on väitellyt kylien teknologiavälitteisyydestä ja sen yhteydestä maaseutusosiaalityöhön.

Teknologian merkitys nousi vuonna 2010 vahvemmin keskusteluun, kun sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja keskittyi erityisesti teknologiaan. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirjassa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia* (2010) pohditaan teknologian ja sosiaalityön välisiä jännitteitä ja mahdollisuuksia. Teknologian kehittyminen muuttaa sosiaalityön tekemisen tapoja ja tarjotessaan uusia mahdollisuuksia toteuttaa palveluja se herättää myös uusia kysymyksiä. Vuosikirjassa keskeisiksi kysymyksiksi nostetaan, millaista tietoa sosiaalityössä tarvitaan ja miten tietoa tuotetaan sekä kysymykset ihmisen ja koneen välisestä vuorovaikutuksesta. Sosiaalityössä keskeinen kritiikki alan teknologisen kehityksen muodoille on kohdistunut siihen, miten uusia toimintatapoja on kehitetty ensisijaisesti teknologian ehdoilla eikä sosiaalityön sisältöjen pohjalta. Kritiikissä on tähdennetty teknologian olevan väline eikä se saisi määritellä työtä. (Pohjola & Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010.)

Marjo Kuronen ja Hannakaisa Isomäki (2010) pohtivat artikkelissaan teknologian tuomia mahdollisuuksia erityisesti tietojärjestelmien kehittämiseen ja käyttämiseen keskittyen. Artikkelissa todetaan sosiaalityön tutkimuksen tuottaneen erityisesti kriittisiä kannanottoja ja että tietojärjestelmien ja sosiaalityön ihmiskäsitykset ja tiedon käsitteen määrittelyt ovat ristiriidassa keskenään. Keskeisenä ongelmana nähdään myös se, että sosiaalityöntekijät eivät ole yleensä mukana tietojärjestelmien kehittämisessä. Artikkelissa pohditaan myös ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuuksia tuottaa tulevaisuudessa tietojärjestelmiä, jotka palvelisivat sosiaalityön tavoitteita. On huomionarvoista, että artikkeli pohjautuu lähes täysin kansainväliseen tutkimukseen, mikä vahvistaa käsitystäni siitä, että aihe on suomalaisella tutkimuskentällä jossain määrin laiminlyöty.

Kansainvälisesi asiakastietojärjestelmiä on tutkittu jonkin verran. Tutkimus on kuitenkin vahvasti painottunut muutamien tutkijoiden artikkeleihin (Ylönen 2022). Esittelen kansainvälistä tutkimusta tarkemmin luvussa 4 ja nostan tässä esiin vain keskeisimmät näkemykset. Philip Gillingham ja Timothy Graham (2016) kuvaavat artikkelissaan tietojärjestelmien olevan laajasti kritisoituja sosiaalityön kentällä ja tutkimuksissa Isossa-Britanniassa ja Australiassa. Tietojärjestelmillä on tarkoittamattomia seurauksia ja ne saattavat ohjata sosiaalityöntekijän huomion pois työn tärkeimmistä osa-alueista. Järjestelmät hidastavat työtä eikä niiden suunnittelussa ole kuultu sosiaalityön asiantuntijoita. Gillingham ja Graham toteavat tietojärjestelmien ominaisuuksien olevan uutta julkishallintoa (NPM) tukevia, koska ne mahdollistavat sosiaalityöntekijöiden tehokkuuden tarkkailun ja kontrolloinnin. Tämän seurauksena sosiaalityöntekijät käyttävät merkittävästi enemmän aikaa

tietojärjestelmän kuin asiakkaiden parissa, koska raportointi vie aikaa. Johtopäätöksensä he esittävät, että tietojärjestelmien vaikutuksia tulisi tutkia lisää ja sosiaalityöntekijät pitäisi saada mukaan ohjelmien kehittämiseen.

Philip Gillingham (2014) on todennut tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijät raportoivat käyttävänsä 60-80 prosenttia työajastaan sähköisten järjestelmien käyttöön. Kirjaamis- ja raportointivelvoitteiden kasvaessa sosiaalityöntekijöiden prioriteetit muuttuvat ja kirjaamisesta tulee yhtä tärkeää tai jopa tärkeämpää kuin itse palvelusta. Gillingham nostaa esimerkiksi lyhyen puhelun, jonka aikana sosiaalityöntekijä neuvoo asiakasta, mutta puhelun jälkeen käyttää kaksi kertaa enemmän aikaa asian kirjaamiseen järjestelmään. Vaikka sosiaalityöntekijät suhtautuvat negatiivisesti siihen, että tietojärjestelmät vievät niin suuren osan työajasta, näyttävät he kuitenkin sopeutuneen ja jossain määrin hyväksyneen sen työn ehdottomana reunaehtona. Tietojärjestelmät ovat ”ohjelmoineet” sosiaalityöntekijöiden toimintatavat uudelleen.

Teknologian ja sosiaalityön yhteyksiä on tutkittu melko vähän, joten tutkimusta tarvitaan lisää, jotta sosiaalityössä käytettyä teknologiaa voitaisiin kehittää suuntaan, joka tukee palvelujen laatua. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että tietojärjestelmät vaikuttavat sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijät pitäisi saada mukaan järjestelmien kehittämiseen (Gillingham & Graham 2016).

3.2 STePS 3.0 -hanke

Suomessa keskeisimmin asiakastietojärjestelmistä saatavaa tietoa tuottaa tällä hetkellä STePS -hanke. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi -hanke (STePS 3.0) on THL:n sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimusyksikön hanke, joka on jatkoa STePS- ja STePS 2.0 -hankkeille. Hankkeessa toteutetaan kuusi valtakunnallista kyselyä, joiden tulokset julkaistaan THL:n tietokantaraportteina. Kyselyt on suunnattu sosiaalihuollon johdolle, terveydenhuollon johdolle, lääkäreille, sairaanhoitajille, sosiaalialan korkeakoulutetuille ja väestölle. Hankkeen kesto on 1.10.2019-31.3.2023. Hankkeen tavoitteena on tuottaa vertailu- ja seurantatietoa sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien kehittämisen tueksi sote-organisaatioille, tukea valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden suunnittelua sekä tuottaa tietoa Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategian tavoitteiden toteutumisen seurantaan. (THL 2022.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain muuttamisesta 1227/2010 20 § mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedon sähköisen käsittelyn ja siihen liittyvän tietohallinnon yleinen suunnittelu, ohjaus ja valvonta kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle, kun taas THL vastaa sosiaali-

ja terveydenhuollon asiakastiedon sähköisen käsittelyn, siihen liittyvän tietohallinnon, valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja yhteisten hallinonalakohtaisten tietovarantojen käytön ja toteuttamisen suunnittelusta, ohjauksesta ja seurannasta.

STePS 3.0 -hankkeessa toteutettiin digitalisaatiokysely sosiaalialan korkeakoulutetuille, jossa kartoitettiin ammattilaisten kokemuksia järjestelmien toimivuudesta, vaikutuksista, osallistumisesta tietojärjestelmien kehittämiseen ja koulutuksesta. Kysely suunnattiin kaikille sosiaalihuollon korkeakoulutetuille, joten vastaajissa on sekä sosionomeja että sosiaalityöntekijöitä. (THL 2022.) Hankkeessa toteutettujen kyselyjen pohjalta on julkaistu 17 artikkelia ja on huomionarvoista, että näistä artikkeleista vain kolme käsittelee sosiaalihuoltoa. Hanketta edeltäneissä kahdessa hankkeessa vuosina 2014 ja 2017 toteutetuissa kyselyissä ei tehty kyselyä sosiaalialan korkeakoulutetuille lainkaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien yhtenäistäminen on palvelujen sujuvuuden kannalta hyvä tavoite, mutta uhkana on, että sosiaalihuolto jää merkittävästi vähemmälle huomiolle kehittämisessä ja järjestelmiä suunnitellaan ensisijaisesti terveydenhuollon tarpeisiin.

Kysely on ryhmitelty teema-alueisiin, joista yksi on tietojärjestelmien vaikutukset, jonka alla esitettiin neljä väittämää. Kyselyn väitteen ”järjestelmät parantavat palvelun laatua” kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli vain 27,4 prosenttia vastaajista. Asiakastietojen tilastointi oli sujuvaa 28,1 prosentin mielestä. 35,9 prosenttia ajatteli, että uudet päätöksenteontukijärjestelmät, kuten erilaiset muistutukset järjestelmissä, tukevat työtä. Vastaajista 27,5 prosenttia antoi järjestelmille kouluarvosanan 8–10. (Salovaara & Silén & Vehko & Kyytsönen & Hautala 2021.) Kyselytulokset heittävätkin kysymyksiä siitä, mitä sosiaalityöntekijät ajattelevat tietojärjestelmien vaikutuksista palveluihin. Jos alle kolmasosa ajattelee järjestelmien parantavan palvelujen laatua, enemmistö joko ajattelee, etteivät järjestelmät vaikuta palveluun tai että ne vaikuttavat palveluja heikentävästi.

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

4.1 Pragmatismi

Pragmatistisessa tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita tiedosta vain tiedon kiinnostavuuden vuoksi, vaan kyse on aina myös muutoksesta ja siitä, mihin tietoa voidaan käyttää. Muutos pohjautuu tietoon ja ihmisten käsitykset todellisuudesta vaikuttavat siihen, miten he toimivat todellisuudessa. (Göran 2012.) Tutkimuskohteenani on, millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on siitä, miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa heidän työhönsä ja asiakkaiden saamien palvelujen laatuun. Tästä kerätyn tiedon pohjalta voidaan vetää johtopäätöksiä siitä, miten tietojärjestelmiä tai sosiaalityöntekijöiden toimintatapoja pitäisi muuttaa, jotta palvelujen laatu paranisi. Sosiaalityöntekijöiden käsitykset tietojärjestelmistä ja uskomukset ja asenteet vaikuttavat siihen, miten he toimivat työssään. Toisaalta sosiaalityöntekijät muodostavat käsityksiään osana toimintaansa ja muodostavat käytännöntietoa arjessaan. Tietojärjestelmien ihanteiden pohjalta luodut ratkaisut saattavat vaikuttaa arkeen yllättävillä tavoilla. Selvittämällä sosiaalityöntekijöiden käsityksiä voidaan muodostaa tietoa siitä, miten järjestelmät käytännössä vaikuttavat työhön ja mihin tulevaisuudessa pitäisi kiinnittää huomiota. Pragmatismissa ollaan aina kiinnostuneita muustakin kuin vain tästä hetkestä, katse on myös tulevaisuudessa (Göran 2012).

Pragmatismissa painotetaan käytännön merkitystä. Ihmisen nähdään kiinnittyvän maailmaan toiminnan kautta. (Kilpinen & Kivinen & Pihlström 2008.) Pragmatismissa maailmaa tutkitaan siten kuin se näyttäytyy ihmiselle hänen toiminnassaan ja käytännöissään (Pihlström 2008, 46). Ihminen on siten aina vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja kontekstin merkitys korostuu pragmatistisessa tutkimuksessa. Ihminen toimii ympäristössään tietojensa, taitojensa ja uskomustensa pohjalta, jotka ovat muotoutuneet aiemmassa toiminnassa. Tieto ja toiminta ovat toisiinsa

nivoutuneita ja toisiaan muokkaavia. (Ogien 2017, 32–33.) Tässä tutkielmassa hahmotan sosiaalityöntekijöiden ja asiakastietojärjestelmän suhteen vuorovaikutteisena. Sosiaalityöntekijöiden uskomukset ja käsitykset vaikuttavat siihen, miten käyttävät asiakastietojärjestelmää, mutta myös tietojärjestelmän ominaisuudet muokkaavat sosiaalityöntekijöiden toimintatapoja ja asenteita.

4.2 Tietojärjestelmät toimijuuden näkökulmasta

Teknologiaa on tutkimuksissa tyypillisesti tarkasteltu osana rakenteita eikä sitä ole tarkasteltu toimijuuden näkökulmasta (Koskinen 2013). Asiakastietojärjestelmien monimutkaista roolia sosiaalihuollossa on mahdollista tarkastella hedelmällisemmin pohtimalla sen toimijuutta. Toimijaverkkoteoria (actor network theory A.N.T.) on Bruno Latourin, John Law'n ja Michel Callonin kehittämä lähestymistapa, jossa todellisuus hahmotetaan heterogeenisesti muodostuneiksi verkostoiksi. Verkostot eivät koostu vain inhimillisistä toimijoista, vaan myös materiaalisesta, ei-inhimillisestä. Tarkastelun kohteena ovat siis ihmisten lisäksi esimerkiksi koneet, eläimet, tekstit tai raha, joita tarkastellaan aktiivisina toimijoina ihmisten rinnalla. (Law 1992.)

Tietojärjestelmät ovat keskeinen osa sosiaalityöntekijöiden työn arkea, ja tutkimukseni lähtökohtana on käsitys siitä, että tietojärjestelmät eivät ole vain välineitä, joita sosiaalityöntekijät hyödyntävät vaan toimijoita, joiden ominaisuudet vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden toimintaan. Toimijaverkkoteorian näkökulmasta toimijuus toteutuu aina osana verkostoa ja on siten yhteen kietoutunutta muiden verkoston toimijoiden kanssa. Asiakastietojärjestelmien ja niitä käyttävien sosiaalityöntekijöiden lisäksi verkostoon kuuluu esimerkiksi hallinto, järjestelmien kehittäjät ja lainsäädäntö, jotka vaikuttavat sekä tietojärjestelmiin että sosiaalityöntekijöihin.

Toimijaverkkoteorialla on läheisiä yhteyksiä pragmatismiin ja käytäntötutkimukseen. Toimijaverkkoteoreettinen ajattelu pyrkii eroon dualistisista oletuksista, on kiinnostunut luovista prosesseista, joiden avulla ilmiöt tuotetaan ja säilytetään sekä korostaa performatiivisuutta. Tarkoitus ei ole väittää, että materiaalsen ja sosiaalisen välillä ei ole mitään eroa, vaan ennemminkin korostaa sitä, että tällaisen tiukan jaottelun tekeminen ei ole hedelmällinen lähtökohta tutkimukselle. Toimijaverkkoteoria kiistää dualistisen ontologian ja tarkastelee maailmaa ontologisen monimuotoisuuden kautta. Toimijaverkkoteoriassa kiinnitetään huomio ilmiöiden ja asiointilojen heterogeeniseen rakentumiseen. (Bueger 2013.) Sosiaalityön tutkimuksessa on esitetty, että tietojärjestelmien tutkiminen toimijuuden näkökulmasta olisi hyödyllistä niiden roolin ja vaikutusten ymmärtämiseksi (Koskinen 2013).

Toimijaverkkoteoria haastaa sosiaalisen todellisuuden tutkimusta kahdella tavalla. Se korottaa niin sanotut objektit, eli ei-inhimilliset olennot, osaksi todellisuuden

aktiivista konstruoimista ja ottaa vakavasti esineiden vaikutukset ihmisen toimintaan. (Miettinen 1998, 28–30.) Teknologian tutkimuksen kannalta tällainen näkökulma tarjoaa mahdollisuuksia tarkastella nykyaikaista monimutkaista teknologiaa, tekoälyä ja ohjelmistoja hedelmällisellä tavalla, kun sitä ei pidetä vain hyödynnettävänä välineenä, vaan pyritään ymmärtämään sen vaikutukset sosiaaliseen todellisuuteen.

Ei-inhimillisten toimijoiden mahdollisuudet vaikuttaa todellisuuteen on otettava erityisen vakavasti teknologian kehittyessä. Tekoälyyn liittyvistä eettisistä ongelmista käydään kiivasta keskustelua ja siihen liittyy monia väärinymmärryksiä. Monimutkaisen teknologian tarkastelu pelkkänä objektina ja työkaluna, joka tekee vain sitä, mitä ihminen on sen ohjelmoinut tekemään, sivuuttaa tekoälyyn liittyviä laajoja eettisiä ongelmia. Nykyaikainen tekoäly pystyy oppimaan uusia käyttäytymismalleja ja kehittymään ja algoritmeilla voi olla hyvin odottamattomia seurauksia. Esimerkiksi pörssi-algoritmien on todettu aiheuttaneen pörssiromahduksia. (Laakasuo & Visala & Palomäki 2020, 141–143.) Tekoälyllä voi siis olla seurauksia, joita inhimilliset toimijat eivät osaa ennakoida. Lisäksi taipumuksemme ajatella, että koneet tekevät vain sitä, mitä ihmiset ohjelmoivat ne tekemään, tekee meistä sokeita teknologian lukuisille eettisille ongelmille ja sille, miten esimerkiksi sosiaalisen median algoritmit vaikuttavat sosiaalisen todellisuutemme rakentumiseen.

Teknologiasta on tullut merkittävä tekijä yhteiskunnan organisoimisessa. Teknologian käytöstä on tullut niin itsestään selvää, että sen roolia ei välttämättä osata kyseenalaistaa tai ajatella uudella tavalla. Teknologia hahmotetaan perinteisesti välineeksi, jonka avulla tavoitellaan sosiaalisia päämääriä. Niin kauan kuin teknologia nähdään puhtaasti välineenä, sen rooli ja olemus jää problematisoimatta ja teknologian eettiset ja poliittiset ulottuvuudet jäävät vaille tarkastelua. Jos teknologia ja sosiaalinen todellisuus erotetaan toisistaan ontologisesti, niiden ajatellaan olevan erilaisia olemassaolon tyyppejä, jotka vaikuttavat toisiinsa. Heideggerin hengessä on mahdollista kyseenalaistaa tämä näkökulma ja todeta, että teknologia ei ole perusolemukseltaan teknologista, vaan voimme ajatella teknologian ja sosiaalisen suhteet uudella tavalla. (Introna 2007, 11–13.)

Tietotekniikan näkeminen välineenä, jolla tavoitellaan sosiaalisia päämääriä, johtaa usein tekniikan arvovalintojen sivuuttamiseen. Jos ajatellaan, että tekniikka on neutraali väline, jota ihmiset voivat käyttää hyvin tai huonosti, jätetään huomiotta, että tekniikan taustalla on ihmisten tekemiä valintoja, suunnittelua ja päämääriä. Teknologia pohjaa siten kulttuuriin ja poliittisiin ja taloudellisiin päätöksiin. On siten virheellistä tarkastella teknologiaa neutraalina asiana, joka vaikuttaa yhteiskuntaan, koska teknologia on sosiaalisen toiminnan tulosta. (Introna 2007, 13.) Teknologian ja erityisesti asiakastietojärjestelmien ottaessa enemmän tilaa sosiaalihuollon järjestämisessä, pitäisi käydä aktiivista eettistä keskustelua siitä, millaisia arvoille ja valinnoille

näiden ohjelmien ominaisuudet perustuvat ja millaisia seurauksia niillä on. Tarkoitettujen seurausten lisäksi pitäisi tarkastella myös odottamattomia seurauksia.

Teknologian hahmottaminen muiden elottomien esineiden kaltaiseksi välineeksi, joka itsessään on neutraali ja seuraukset ovat puhtaasti käyttäjästä lähtöisin, on ihmisille tyypillistä, mutta saattaa johtaa odottamattomiin seurauksiin. Introna (2007) nostaa artikkelissaan esimerkeiksi näennäisen neutraalista teknologiasta hakukoneiden toiminnan ja plagiaatintunnistusohjelmat. Molemmat vaikuttavat välineiltä, joita ihmiset voivat hyödyntää, eikä niihin välttämättä yhdistetä eettisiä ongelmia. Tarkemmin tarkasteltuna kuitenkin huomataan, että hakukoneiden toiminnan taustalla on toimintalogiikka, joka suosii suuria yrityksiä ja valtavirtaisia ajatuksia painaen pienempiä toimijoita alas. Plagiaatintunnistusohjelmat taas eivät tunnista plagiointia vaan suoraa kopiointia ja vain tietyistä lähteistä, joita ohjelma pystyy hyödyntämään. Tämä johtaa siihen, että ihmiset, jotka kirjoittavat muulla kielellä kuin äidinkielellään, ovat ohjelman logiikan mukaan todennäköisemmin plagioijia kuin äidinkielellään kirjoittavat. Kumpikaan näistä seurauksista ei luultavasti ole ollut teknologian kehittäjien päämäärä, vaan kyse on monimutkaisista tarkoittamattomista seurauksista, joissa teknologia ja sosiaalinen todellisuus kietoutuvat yhteen. Asiakastietojärjestelmien kohdalla vastaavia ilmiöitä, joiden eettisiä perusteita olisi syytä pohtia, voisivat olla esimerkiksi se, mitä tietoa asiakkaista kerätään ja mitkä näistä tiedoista nostetaan keskeisiksi ja helpoimmin käyttäjälle käsillä olevaksi sekä mistä tiedoista ja millaisin kaavoin asiakastietoja kootaan yhteen laajemmiksi tilastoiksi.

Intronan (2007) keskeinen väite on, että teknologian eettisistä perusteista, valinnoista ja toimintalogiikasta pitäisi keskustella avoimesti eikä sen saisi antaa painua taka-alalle. Emme saa ottaa teknologiaa annettuna tai neutraalina, vaan sen perusteiden tulisi olla läpinäkyviä. Asiakastietojärjestelmien kohdalla tämä on erityisen tärkeää, koska on kyse ihmisten oikeuksista ja yksityisyydestä.

4.3 Asiakastietojärjestelmät ja sosiaalityö

4.3.1 Tietojärjestelmien ihanteet ja tavoitteet

Tietojärjestelmien käyttöönnotolla sosiaalihuollossa on niin Suomessa kuin kansainvälisestikin tavoiteltu läpinäkyvyyttä sekä tehokkuutta palveluprosessien saumattomuudessa ja tiedonsiirrossa (Gillingham & Graham 2016; Kortelainen 2010). Suomessa valtakunnallinen sosiaalihuollon tietoteknisten ratkaisujen kehittäminen on ollut seurausta poliittisesta päätöksenteosta (Kortelainen 2010). Erityisesti tiedonkerääminen on korostunut voimakkaasti sosiaalihuollon tietojärjestelmien kehittämisessä ja se on johtanut datan syöttämisen korostumiseen sosiaalityöntekijöiden työssä

(Gillingham 2021). Tiedon keräämisen lisäksi järjestelmien kehittämisellä ja käyttöönotolla on haluttu yhtenäistää palveluja. Ottamalla käyttöön erilaisia mittareita, lomakkeita ja palveluprosesseja ohjaavia ohjelmistoja, on pyritty hallitsemaan sosiaalityöntekijöiden tekemiä valintoja ja toimintatapoja. Siis saada heidät toimimaan standardoidulla ja säädetyn prosessin mukaisella tavalla. (Gillingham 2021.) Erityisesti Englannissa lastensuojelun prosesseja on kontrolloitu tarkasti, ja siten sosiaalityöntekijöiden työssä on korostunut formaalien strukturoitujen toimintatapojen seuraaminen eikä itsenäinen asiantuntijatyö (Wastell & White 2014). Hallinnollisesta ja poliittisesta näkökulmasta tietojärjestelmien tavoitteiksi näyttäivät painottuvan läpinäkyvyys, tehokkuus ja palvelun yhtenäistäminen. Tavoiteltavat päämäärät näyttävät kuitenkin tutkimuksen valossa johtaneen toisenlaisiin lopputuloksiin kuin on alun perin tarkoitettu.

Australialaisessa, englantilaisessa ja belgialaisessa tutkimuksessa on esitetty, että asiakastietojärjestelmät palvelevat uuden julkisjohtamisen (NPM, New Public Management) ihanteita ja noudattavat uusliberalistista logiikkaa (ks. esim. Munro 2004; De Witte ym. 2016; Gillingham & Graham 2016). Uudella julkisjohtamisella tarkoitetaan johtamistapoja, jotka lainaavat käytäntöjä yksityiseltä sektorilta ja pyrkivät tehostamaan julkista sektoria tiukemman kontrollin ja valvonnan avulla (De Witte ym. 2016). Asiakastietojärjestelmät osana kehittynyttä teknologiaa tarjoavat mahdollisuuden tarkkailla ja ohjata sosiaalityöntekijöiden toimintaa ja siten muuttaa sosiaalihuollon luonnetta ja sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden roolia osana sitä.

4.3.2 Tietojärjestelmien vaikutukset

Jos asiakastietojärjestelmä ei täytä niitä ihanteita, mitä sille on asetettu, muuttuu se työtä helpottavasta välineestä työn tekemisen esteeksi. Teknologian mahdollisuudet ovat tuoneet sosiaalityöhön kirjaamisen ja tiedonkeruun painotuksen sekä siirtäneet työskentelyä pois vuorovaikutuksesta kohti koneella työskentelyä (Gillingham 2014). On syytä pohtia, miten asiakastietojärjestelmät ja teknologian kehitys ovat muuttaneet sosiaalityötä ja sen tekemisen tapaa.

Sosiaalityön painopiste on perinteisesti ollut ihmisten kohtaamisessa, suhdeperustaisuudessa ja työntekijöiden asiantuntemuksen korostamisessa. Kirjaamisvelvoitteiden korostuminen, tiedon keräämisen ihanne ja palveluiden yhtenäistämisen tarve ovat kuitenkin johtaneet siihen, että sosiaalityöntekijöiden asiantuntijavapaus on kaventunut ja työn painopiste on siirtynyt ihmisten kohtaamisesta kohti tiedon keräämistä ja analysointia (Gillingham 2021; Munro 2011). Tietojärjestelmiä suunnitellaan usein niin, että niiden avulla voitaisiin kerätä mahdollisimman paljon tietoa arvioimatta kriittisesti sitä, onko kerätty tieto itsessään hyödyllistä (Gillingham 2015a). Vahvasti strukturoitu tiedonkeräämisen tapa ei pysty tavoittamaan sosiaalityön asiakkaiden monimutkaisia elämäntilanteita eikä määrämuotoinen kirjaaminen taivu

kuvaamaan tosielämää. Tutkimuksissa on todettu, että vahvasti strukturoidut tietojärjestelmät ovat yhtä aikaa liian monimutkaisia, että niistä saisi helposti kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja toisaalta liian yksinkertaistavia, joten ne epäonnistuvat kokonaiskuvan luomisessa (Pithouse & Broadhurst & Hall & Peckover & Wastell & White 2012; White & Wastell & Broadhurst & Hall 2010).

Määrällisen tiedon keräämisen korostuminen johtaa siihen, että huomio keskittyy asioihin, joita pystyy määrällisesti mittaamaan (Munro 2011). Erilaiset järjestelmän luomat kategoriat ja käsitteet herättävät huolta myös siksi, että niillä voi olla asiakaita stigmatisoivia vaikutuksia ja valmiiksi rajatut vastausvaihtoehdot rajaavat ulkopuolelle todellisuuden monimuotoisuuden sekä alkavat luoda omaa kapeampaa todellisuuttaan (Gillingham 2015a). Haastattelututkimuksessa sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet irrallisten tietokenttien hajottavan kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta eikä fragmentaarista tiedosta muodostu enää järkevää kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja työaikaa kuluu sen pohtimiseen, mihin kenttään tieto kannattaa kirjata (De Witte ym. 2016).

De Witte ym. (2016) ovat tutkimuksessa todenneet, että sosiaalityöntekijät käyttävät asiakastietojärjestelmiä eri tavoin. Kaikki eivät täytä samoja kenttiä ja tietoja järjestelmään ja samoja tietoja sijoitetaan eri kenttiin ja eri kohtiin järjestelmää. Asiakas- kirjausten moninaisuus johtaa siihen, ettei asiakastietojärjestelmän data ole luotettavaa. Jotta data olisi luotettavaa, pitäisi kirjaamisen tapaa kontrolloida tiukasti, mikä taas johtaisi sosiaalityöntekijöiden itsenäisen asiantuntijuuden kaventumiseen.

Monimutkaiset rakenteet ja tiukat vaatimukset tietynlaisen prosessin seuraamisesta tietojärjestelmässä voivat johtaa siihen, että lopulta tietojärjestelmän ja hallinnon vaatiman protokollan seuraaminen muuttuu tärkeämmäksi kuin sosiaalihuollon palvelujen sisältö (Gillingham 2014; Smith & Eaton 2014). Tietojärjestelmien ominaisuudet vaikuttavat tutkimusten mukaan asiakastyöhön ja vaikutukset voivat olla yllättäviä ja tarkoituksettomia, kun paremman prosessinhallinnan toivossa päädytäänkin jätäkään virallisen prosessin seuraamiseen (Koskinen 2013).

4.3.3 Tietojärjestelmien kehittäminen

Asiakastietojärjestelmillä on keskeinen rooli tiedon tuottamisessa, hallinnoinnissa ja hyödyntämisessä. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin harvoin mukana järjestelmien kehittämisessä tai heidän osallistumisensa ei olennaisesti vaikuta järjestelmien ominaisuuksiin eikä sosiaalityöntekijöillä välttämättä ole valmiuksia osallistua teknologian kehittämiseen (Gillingham 2015a). Käyttäjät osallistetaan järjestelmän kehittämiseen usein vasta järjestelmien luomisen viimeisissä vaiheissa ja tarkoituksena on pääasiassa sujuvoittaa käyttökokemusta, siis kehittää tietojärjestelmän käytettävyyttä. Ihmislähtöisessä kehittämisessä loppukäyttäjät pitäisi kuitenkin ottaa mukaan kaikkiin kehittämisen vaiheisiin, koska tietojärjestelmien toimivuus ei ole kiinni vain ohjelman

käytettävyydestä, vaan olennaista on määritellä, mitä järjestelmällä halutaan saada aikaan, millaista tietoa kerätään, miten ja miksi. (Kuronen & Isomäki 2010.) Sosiaalityöntekijät osallistuvat mieluiten järjestelmän kehittämiseen raportoimalla järjestelmän ongelmista ja virheistä (Martikainen, Salovaara, Ylönen, Tynkkynen, Kaipio, Tyllinen & Lääveri 2020), mutta tällainen osallistuminen ei johda parempiin järjestelmiin, jotka todella vastaisivat sosiaalihuollon tarpeisiin, koska olennaista ei ole vain järjestelmän sujuva käyttäminen. Tietojärjestelmien kehittämisen ytimessä pitäisi olla, mitä järjestelmällä todella tavoitellaan, millainen tieto on tavoitteiden kannalta tärkeää ja miten sitä kerätään ja hallinnoidaan. Tällaisten suurten ratkaisujen tekemisessä tarvitaan sosiaalityön asiantuntijuutta, käytettävyyttä voidaan testata ja kehittää ilman sitäkin.

Tietojärjestelmien kehittäjillä ja tekijöillä on harvoin riittävä ymmärrystä sosiaalihuollon työn sisällöstä ja vaatimuksista. Heikko ymmärrys sosiaalialasta johtaa hyvin optimistisiin näkemyksiin siitä, miten sosiaalityön ongelmia voidaan ratkoa teknologian avulla. Gillingham (2014c) on etnografisessa tutkimuksessaan todennut, että henkilöt, joilla on syvempää ymmärrystä ja kokemusta sosiaalityöstä suhtautuvat teknologian mahdollisuuksiin varovaisemmin ja pohtivat odottamattomien seurausten riskejä sekä kyseenalaistavat hyödyn ja panostusten välisen tasapainon. Asiakastietojärjestelmän datan pohjalta muodostettujen raporttien on todettu olevan epäluotettavia ja mahdollisesti harhaanjohtavia (De Witte ym. 2016).

Tietojärjestelmien ongelmien syiksi on ehdotettu käyttäjien kehittämiseen osallistumisen vähäisyyden lisäksi sitä, että sosiaalihuolto ei ole osannut sanoittaa omia tarpeitaan (Senyucel 2008) sekä sitä, että johdon ja hallinnon tarpeet ovat olleet etusijalla asiakastyötä tekevien työntekijöiden tarpeisiin nähden, vaikka teknologian avulla olisi mahdollista edistää asiakkaiden osallisuutta ja oikeuksia (Tregeagle & Darcy 2008). Johdon ja hallinnon työntekijöiden on todettu olevan kykenevämpiä sanoittamaan tarpeitaan siitä, millaista tietoa tietojärjestelmään pitäisi kerätä ja miten sitä hyödynnetään, kun taas asiakastyötä tekevillä on ollut haasteita ilmaista, millainen järjestelmä heitä työssään hyödyttäisi (Gillingham 2015b).

4.3.4 Sosiaalityöntekijöiden toiveet, osaaminen ja asenteet

Suomessa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä on tutkittu hyvin vähän ottaen huomioon, että digitaaliset järjestelmät ovat sosiaalihuollossa olleet yleisiä jo 90-luvulta lähtien. Terveystieteiden ammattilaisten käyttäjäkokemuksia asiakastietojärjestelmistä on kerätty valtakunnallisesti jo vuodesta 2012, mutta ensimmäinen vastaava kysely sosiaalipalveluille tehtiin vasta 2019. Aiemmissä tutkimuksissa on todettu keskeisinä tuloksina, että tietojärjestelmät eivät riittävästi tue sosiaalityön tekemistä. Tietojärjestelmien ei ole koettu auttavan tiedon muodostamisessa tai hyödyntämisessä. Yleisesti sekä suomalaisissa että kansainvälisissä tutkimuksissa on todettu, että

tietojärjestelmät eivät vastaa käytännön työn tarpeisiin. Käytännön työn tarpeiden sijaan tietojärjestelmiä on kehitetty hallinnon ehdoilla. Järjestelmien kehittämisen keskeisenä haasteena on pidetty sosiaalialan monimuotoisuutta. Saman järjestelmän pitäisi taipua hyvin erilaisten ammattilaisten, asiakkaiden ja palvelujen tarpeisiin. (Ylönen, Salovaara, Kaipio, Tyllinen, Tynkkynen, Hautala & Lääveri 2020, 31–32.)

Valtakunnallisessa kyselytutkimuksessa on todettu, että sosiaalialan ammattilaiset pitävät asiakastietojärjestelmiä puutteellisina erityisesti tiedonkulun ja monialaisen yhteistyön tukemisen, asiakkuuksien hallinnan ja asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan hahmottamisen kannalta. Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että sosiaalihuollon erityispiirteitä ei ole otettu riittävästi huomioon tietojärjestelmien kehittämisessä. (Ylönen ym. 2020, 37–39.) Tutkimuksen heikkoutena voidaan pitää sosiaalityöntekijöiden kokemusten tutkimuksen näkökulmasta sitä, että vastaajista vain 27 % oli sosiaalityöntekijöitä.

Valtakunnallinen kysely toistettiin vuonna 2020 osana Steps-hanketta ja keskeisinä tuloksina todettiin, että tietojärjestelmät tukevat työtä heikosti ja että julkisella sektorilla tietojärjestelmät koetaan heikommin toimiviksi kuin yksityisellä. Tutkimuksen pohjalta on todettu, että on tarvetta kartoittaa, mikä estää tietojärjestelmien täysimääräisen hyödyntämisen sekä ottaa huomioon kehittämisessä sosiaalialan erityispiirteet, kuten työn verkostomaisuus ja vuorovaikutuksellisuus. (Salovaara & Hautala & Silén 2022, 208.) Tämä tutkimus osaltaan vastaa tähän tarpeeseen.

Useissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityöntekijät kokevat saaneensa liian vähän koulutusta tietojärjestelmien käyttöön (ks. esim. Huuskonen & Vakkari 2015; Lagsten & Andersson 2018). Osaamisen ja kokemuksen tietojärjestelmän käytöstä on todettu korreloivan tietojärjestelmän hyödyntämisen kanssa (Carrilio 2007).

Sosiaalihuollon ammattilaisten on tutkimuksissa todettu käyttävän työssään teknologiaa enemmän, jos heillä on kokemusta sen käytöstä. Samoin nuorten työntekijöiden on todettu käyttävän tietojärjestelmiä vanhempia työntekijöitä enemmän. Kuitenkin tutkimuksissa on huomattu myös, että työntekijät käyttävät teknologiaa sitä todennäköisemmin, mitä hyödyllisemmäksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi he sen kokevat. (Gillingham 2014b; Carrilio 2007.)

Tietojärjestelmien heikkoudet ja arjen työn suorittamiseen vaikuttavat ominaisuudet saavat sosiaalityöntekijät kehittämään erilaisia strategioita, joiden avulla he voivat yrittää säilyttää toimijuutensa työssään. Huuskosen ja Vakkarin (2015) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät tekevät sekä tietoisia että tiedostamattomia valintoja pyrkiessään priorisoimaan asiakastyön jättämällä joitain asioita kirjaamatta järjestelmään, mutta heidän tutkimuksensa mukaan sosiaalityöntekijän oma harkinta on merkittävästi suuremmassa roolissa kuin asiakastietojärjestelmän ominaisuudet. De Witte ym. (2016) ovat tutkimuksessaan todenneet, että suurin osa haastateltavista ei seurannut tarkasti asiakastietojärjestelmän tarjoamaa pohjaa eikä kysynyt asiakkaalta

kaikkia kysymyksiä, mitä järjestelmä vaati. Sosiaalityöntekijät eivät siis antaneet asiakastietojärjestelmän sanella keskustelun ja kohtaamisen kulkua. Ajanpuutteen vuoksi sosiaalityöntekijät kirjoittivat pakollisiin kenttiin "x" päästäkseen eteenpäin ohjelmassa tai pitivät rinnakkaisia paperisia muistiinpanoja. Sosiaalityöntekijöiden käyttämien strategioiden seurauksena asiakastietojärjestelmästä saatava tieto ei ole luotettavaa, koska kenttiä jätetään täyttämättä, työntekijät täyttävät niitä keskenään eri tavoin eivätkä kirjaukset ole ajanpuutteen vuoksi ajantasaisia.

Asiakastietojärjestelmät ovat läsnä sosiaalityön tekemisessä päivittäin. Ne vaikuttavat asiakastyöhön, hallintoon, tiedon keräämiseen ja arviointiin, tiedolla johtamiseen ja monialaiseen yhteistyöhön ja verkostoihin. Ihanteiden mukaan asiakastietojärjestelmän pitäisi tukea työtä helpottamalla tiedonhakua, tiedon jakamista, päätöksentekoa ja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista. Tietojärjestelmissä havaittujen haasteiden helpottamiseksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia on pyritty ottamaan mukaan järjestelmien kehittämiseen. Järjestelmien kehittämisessä tulisi ottaa huomioon sosiaalityön erityispiirteet, kuten työn holistisuus, erilaiset toimintaympäristöt sekä moninaisuus asiakaskunnassa ja työmenetelmissä. Sosiaalityön keskiössä on asiakkaan sosiaalisen ja yhteiskunnallisen aseman tarkastelu ja vuorovaikutukseen perustuva asiakkaan hyvinvoinnin ja voimavarojen edistäminen. Työskentelyn pitäisi olla asiakaslähtöistä ja asiakkaan verkostot huomioon ottavaa. Teknologinen kehitys ja monialainen yhteistyö ovat siirtäneet sosiaalityön fokusta vuorovaikutteisesta työskentelystä kohti tiedonkeruuta ja datan hallintaa. (Salovaara ym. 2022, 2010.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, miten asiakastietojärjestelmät vaikuttavat sosiaalityön tekemiseen julkisessa sosiaalihuollossa. Vaikka teknologia on kasvavissa määrin ollut osa sosiaalityöntekijöiden työn arkea vahvasti jo 1990-luvulta lähtien, on aihetta tutkittu verraten vähän. Kartoittava tutkimus on perusteltu valinta, kun aiheesta on vain vähän suomalaista tutkimusta. Kartoituksen pohjalta saadaan laajempi ja tarkempi kuva tutkimuskohteesta ja voidaan määritellä mahdollisia jatkotutkimuskohteita selkeämmin ja tarkoituksenmukaisemmin.

Sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiakastietojärjestelmistä tuottavat tietoa paitsi asiakastietojärjestelmien vaikutuksista, ne ilmentävät myös sosiaalityöntekijöiden asenteita ja uskomuksia, jotka vaikuttavat siihen, miten he käyttävät asiakastietojärjestelmiä. Tämä arjen työn, uskomusten ja asenteiden, sekä asiakastietojärjestelmän ominaisuuksien välinen vaikutusverkko on keskeinen tutkimuskohteeni kannalta. Asiakastietojärjestelmien kehittämisen kannalta on tärkeää myös saada tietoa siitä, mikä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on asiakastietojärjestelmän rooli sosiaalihuollossa.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten asiakastietojärjestelmät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön?
2. Miten sosiaalityöntekijät hahmottavat asiakastietojärjestelmän roolin sosiaalityössä?

5.2 Aineiston kerääminen ja analysointi

Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, jossa on suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Kutsu osallistua tutkimukseen jaettiin sosiaalisessa mediassa Facebookin Uraverkosto-ryhmässä, joka on tarkoitettu sosiaalityöntekijöille ja sosiaalityötä pääaineenaan opiskeleville tutkinto-opiskelijoille. Kyselyn julkaisun aikaan ryhmässä oli yli 4800 jäsentä. Vastaajiksi toivottiin kaikkia sosiaalityöntekijänä julkisessa sosiaalihuollossa työskenteleviä. Kyselylomakkeita käytetään yleensä kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta kyselylomaketta on mahdollista käyttää myös laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmänä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 74–75). Tutkimukseni tarkoitus on kartoittaa sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakastietojärjestelmien vaikutuksista työhönsä ja vaikka tutkimuksella ei ole tarkoitus saavuttaa yleistettävyyttä, saadaan kyselylomakkeella enemmän ja laajemmin tietoa ilmiöstä kuin haastatteluilla, joita voitaisiin toteuttaa merkittävästi pienempi määrä. Kartoittava tutkimus on paikallaan, kun tutkitaan verraten vähän tutkittua ilmiötä (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2010, 137–138).

Kyselyä ja haastattelua voidaan pitää jossain määrin samanlaisina aineistonkeruun menetelminä, koska molemmissa kysytään ihmisiltä itseltään, mitä he ajattelevat tutkittavasta aiheesta. Kyselyn ja haastattelun olennainen ero on tiedon keräämisen tavassa: kyselyssä vastaajat täyttävät kyselylomakkeen joko valvotussa tilanteessa tai täysin itsenäisesti, kun taas haastattelussa vastaajat keskustelevat haastattelijan kanssa. Kysely on haastattelua joustamattomampi, koska itsenäisessä lomakkeen täytössä ei ole mahdollisuutta tarkentaa kysymyksiä tai selventää mahdollisia väärinkäsityksiä. Kyselyyn vastaaminen vaatii vastaajalta myös hyvää luku- ja kirjoitustaitoa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 72–74.)

Kyselylomakkeen käyttö aineistonkeruussa mahdollistaa laajemman vastaajajoukon kuin haastatteluilla toteutettu tutkimus. Koska vastaajat ovat korkeakoulutettuja sosiaalityöntekijöitä, voidaan heidän olettaa olevan kykeneviä ilmaisemaan itseään kirjallisesti syvällisellä ja ymmärrettävällä tavalla. Kyselylomakkeen riskinä voidaan pitää vastaajien kyllästymistä ja haluttomuutta vastata laajasti avoimiin kysymyksiin. Internet-kyselyissä ihmiset ovat taipuvaisempia vastaamaan kysymyksiin ”en osaa sanoa” (Koivula & Räsänen & Sarpila 2016). Vastaajien mahdollinen väsyminen vastaamiseen huomioitiin pitämällä kysymysten määrä mahdollisimman pienenä. Tietojärjestelmät ovat puhututtaneet mediassa paljon (esim. HS Kuukausiliite 11/2022), joten aiheita voidaan pitää ajankohtaisena ja sosiaalityöntekijöitä kiinnostavana ja siten olettaa heidän olevan kiinnostuneita vastaamaan.

Internet-kyselyjen luotettavuuteen vaikuttaa se, ettei vastaajien henkilöllisyyttä voida varmentaa. Toisaalta kysely mahdollistaa anonyymien vastaamisen ja laajemman aineiston keräämisen verrattuna perinteisiin haastatteluihin. Kutsun jakaminen

Facebook-ryhmässä rajaa vastaajat henkilöihin, jotka käyttävät sosiaalista mediaa, mikä saattaa vaikuttaa tuloksiin. Facebookia käyttää 2,9 miljoonaa suomalaista ja 70 prosenttia suomalaisista käyttää jotain sosiaalista mediaa ja sosiaalisen median käyttö on erityisen yleistä työikäisten keskuudessa (Tilastokeskus 2022). Näiden lukujen valossa voidaan olettaa, ettei kyselyn jakaminen Facebookissa merkittävästi vaikuta vastaajien valikoituvuuteen. Kyselyllä ei ole tarkoitus kerätä koko väestöä tai kaikkia sosiaalityöntekijöitä edustavaa aineistoa.

Kyselyvastaukset analysoidaan teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Analysoin aineiston syventymällä siihen ensin lukemalla avovastaukset läpi kysymyskohtaisesti useampaan kertaan. Sen jälkeen hahmottelin vastauksista samankaltaisia ryhmiä teemoitellen niitä aihealueittain. Näin vastauksista alkoi hahmottua selkeitä yhtäläisyyksiä ja samankaltaisia vastaajajoukkoja. Nostin aineistosta esiin ryhmittymiä, jotka vastasivat kysymykseen, miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa sosiaalityöhön. Suurin osa löydöksistä viittasi työn hidastumiseen. Nämä vastaukset jaoteltiin omiin ryhmiinsä hidastumisen seurausten mukaisesti. Toiseksi tunnistin aineistosta ryhmän vastauksia, jotka viittasivat siihen, miten asiakastietojärjestelmä ohjaa työtä. Nämä vastaukset jakautuivat ohjaamiseen positiivisesti ja negatiivisesti suhtautuneisiin. Vastaukset jaoteltiin ohjauksen seurausten mukaisesti ryhmiin. Kolmanneksi tunnistin aineistosta ryhmän vastauksia, joissa nostettiin esiin asiakastietojärjestelmän herättämiä tunteita ja kuormitusta. Tunnekokemukset jakautuivat yksityisiin tunteisiin sekä tunteisiin, jotka vaikuttavat sosiaalisiin suhteisiin ja asiakkaisiin.

Toiseksi aineistosta pyrittiin löytämään vastauksia siihen, miten sosiaalityöntekijät toivoivat asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työhönsä, eli miten he haluaisivat järjestelmiä kehittää ja millaisena he näkivät tulevaisuuden tarpeet ja mahdollisuudet. Nämä vastaukset jakautuivat selvästi kahteen ryhmään: ohjaavuutta ja kontrollia toivoviin sekä vapautta ja vastuuta toivoviin.

Aineisto kerättiin julkaisemalla Webropol-kyselylomake Facebookin Sosiaalityön uraverkosto -ryhmässä helmikuussa 2023. Julkaisu herätti kiinnostusta ja vastauksia kertyi nopeasti ensimmäisen päivän aikana. Vastauksia saatiin lopulta 103. Muutamia henkilöitä lähestyivät minua kysyen, voivatko jakaa kyselylinkkiä eteenpäin työyhteisöissään tai muuten tuntemilleen sosiaalityöntekijöille. Annoin tähän luvan, joten kysely tavoitti jonkin verran myös sellaisia vastaajia, jotka eivät kohdanneet linkkiä Facebookissa.

5.3 Lomakkeen kysymysten muodostaminen

Kyselylomakkeen (ks. liite 1) kysymykset muodostettiin sosiaalihuoltolain ja asiakastietojärjestelmille hallinnollisesti esitettyjen tavoitteiden pohjalta. Sosiaalihuoltolain

(1301/2014) tarkoitus on 1 §:n mukaan edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä parantaa yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä. Asiakastietojärjestelmä on tärkeässä roolissa monien näiden listattujen tarkoitusten toteutumisen kannalta. Tutkielmani aineiston tuottamiseen muotoillun kyselylomakkeen kysymykset 5–11 on muodostettu sosiaalihuoltolain 1 §:n määrittämien lain tarkoituksen pohjalta. Kysymyksillä 1–4 kartoitetaan vastaajien yleisiä käsityksiä asiakastietojärjestelmän vaikutuksista. Kysymyksillä 12–14 selvitetään asiakastietojärjestelmien kehitystarpeita ja -toiveita.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee yhdeksi hyvinvoinnin edistämisen keinoksi rakenteellisen sosiaalityön. Rakenteellinen sosiaalityö sisältää lain mukaan sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottamisen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista. Tämän tiedon keräämisessä asiakastietojärjestelmällä on keskeinen rooli esimerkiksi sosiaalisen raportoinnin tekemisessä.

Sosiaalihuoltolain tavoitteiden lisäksi lomakkeella kysyttiin myös sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä yleisellä tasolla asiakastietojärjestelmän vaikutuksista heidän tapansa tehdä työtä sekä pyydettiin pohtimaan, miten järjestelmiä pitäisi kehittää ja millaisia ominaisuuksia sosiaalityöntekijät niihin toivoisivat. Taustatekijöinä kerättiin tieto vastaajan iästä, sukupuolesta, käyttämästä asiakastietojärjestelmästä, työkokemuksesta, palvelutehtävästä, työskentelyalueesta sekä kokemuksesta omien tietoteknisten taitojen riittävydestä työstä suoriutumisen näkökulmasta.

Kyselyssä oli väittämiä, joihin vastaajat ottivat kantaa Likert-asteikolla sekä avoimia kysymyksiä. Väittämällä kartoitetaan vastaajajoukon yleisiä kantoja aiheeseen ja saadaan selkeästi näkyviin, painottuvatko vastaajien näkemykset tiettyyn kantaan. Näin kyselyllä saatiin myös määrällistä tietoa. Lisäksi väittämien on tarkoitus toimia ajatusten herättelijänä ja valmistaa vastaajaa vastaamaan avokysymyksiin. Kysymykset on muotoiltu avoimiksi, jotta liian tarkat kysymykset eivät ohjaisi vastaajia. Kyseessä on melko vähän tutkittua aihealuetta kartoittava tutkimus, joten kysymysten asettelulla haluan antaa vastaajille mahdollisuuden nostaa esiin monipuolisesti erilaisia käsityksiä, ajatuksia ja asenteita tietojärjestelmien vaikutuksista työhön. Kysymysten tarkempi rajaaminen ja vastausten ennakointi aiempien tutkimustulosten pohjalta ei tässä tapauksessa ole tarkoituksenmukaista.

5.4 Vastaajat

Kyselyyn vastasi 103 henkilöä. Vastaajien sukupuolijakauma painottui odotetusti hyvin voimakkaasti naisiin. 94 prosenttia vastaajista oli naisia. Vastaajia saatiin kaikista ikäryhmistä, mutta suurin osa vastaajista on 35–44 -vuotiaita. Kysely kuitenkin tavoitti myös yli 55-vuotiaita vastaajia, joita oli vastaajista 10 prosenttia. Suurimmalla osalla vastaajista oli yli kolmen vuoden kokemus sosiaalityöntekijän työstä. 23 prosenttia vastaajista oli työskennellyt sosiaalityöntekijänä alle kolme vuotta, 39 prosenttia 3–10 vuotta. Yli 10 vuotta sosiaalityöntekijänä työskennelleitä oli 38 prosenttia vastaajista. Vastaajat painottuivat hyvin voimakkaasti lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin. Lastensuojelussa työskenteli 40 prosenttia vastaajista. Vastaajista puolet työskentelee Etelä-Suomen alueella. Joiltain alueilta oli vastaajia niin vähän, ettei tutkimuksen puitteissa ole perusteltua tehdä alueellista vertailua vastaajien kesken. Suurin osa vastaajista käytti työssään Apottia tai Efficaa. Molempien käyttäjiä oli hieman yli kolmasosa vastaajista. Jäljelle jääneestä kolmanneksesta puolet käytti ProConsonaa, toinen puolikas muita järjestelmiä tai useampaa järjestelmää yhtä aikaa. Koska muiden kuin Apotin ja Effican käyttäjiä oli vastaajissa niin vähän, on analyysissä vertailtu erikseen vain Apotin ja Effican käyttäjiä koko vastaajajoukkoon. Vastaajilla oli hyvät tietotekniset taidot ja lähes kaikki arvioivat tietotekniset taitonsa työssä selviytymisen kannalta riittäviksi.

Suurin osa vastaajista vastasi avokysymyksiin. Suljettuihin kysymyksiin vastasivat kaikki vastaajat. Avokysymyksiin vastattiin hyvin vaihtelevan pituisesti. Osa vastaajista kirjoitti pitkiä ja yksityiskohtaisia tekstejä, joissa he perustelivat näkökulmiaan ja myös esittivät käsityksiä siitä, miten heidän vastauksensa saattavat erota muiden vastauksista. Toiset vastaajat vastasivat hyvin lyhyesti, lauseella tai parilla, eivätkä he esittäneet tarkkoja perusteluja vastauksilleen. Tämä oli odotettavissa, koska kuten edellä todettiin, internetkyselyissä ihmiset ovat taipuvaisempia vastaamaan lyhyesti tai vastaamaan, etteivät osaa sanoa. Aihe kuitenkin herätti selvästi keskustelua, tunteita ja vastaajilla oli hyvin vahvoja ja selkeitä mielipiteitä siitä, miten asiakastietojärjestelmä heidän työhönsä vaikuttaa. Hyvin avoimet kysymykset, jotka eivät ohjanneet vastaajaa tarkasti mihinkään tiettyyn suuntaan, hämmensivät joitain vastaajia, mutta suurin osa vastasi selkeästi ja ymmärrettävästi.

Luvussa 6 esittelen analyysini tulokset. Aineistosta on nostettu esiin suoria sitaatteja. Vastaajille kerrottiin kyselyn saatetekstissä, että tutkimuksessa voidaan käyttää suoria sitaatteja, joista vastaaja ei ole tunnistettavissa. Osa sitaateista on muokattu anonymiteetin säilyttämiseksi poistamalla tekstistä esimerkiksi vastaajan mainitsema työnantaja. Sitaaiteista on myös korjattu oikeinkirjoitus- ja lyöntivirheitä luettavuuden parantamiseksi. Kun sitaatista on poistettu tekstiä keskeltä vastausta, se on merkitty

hakasulkeilla ja kolmella pisteellä [...]. Hakasulkeilla on myös merkitty vastausta selventävät sanat, kun sitaatissa viitataan vastaajan aiemmin mainitsemaan asiaan.

6 TULOKSET

6.1 Suljettujen kysymysten tulokset

6.1.1 Vaikutukset palvelujen laatuun, työn sujuvuuteen ja työskentelytapaan

Yli puolet vastaajista oli eri mieltä väitteen ”asiakastietojärjestelmä parantaa palvelujen laatua” kanssa. Tulos on yhteneväinen STePS-hankkeen aineiston kanssa. Samaa mieltä väitteen kanssa oli alle kolmannes vastaajista, noin viidesosan sijoittuessa väli-maastoon. Asiakastietojärjestelmien vaikutukset työn sujuvoitumiseen arvioitiin vielä kehnommin. Lähes 70 prosenttia vastaajista oli eri mieltä väitteen ”asiakastietojärjestelmä sujuvoittaa työtäni” kanssa. Asiakastietojärjestelmillä on keskeisesti haettu nopeutta ja tehokkuutta, joten tulosten pohjalta on ilmeistä, että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tässä tavoitteessa on epäonnistuttu. Sosiaalityöntekijät tunnistivat laajasti asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työtapaan. 15,5 prosenttia vastasi asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työtapaan erittäin paljon ja 45,6 prosenttia melko paljon (ks. Taulukko 1). Vastaukset jakautuivat näissä kaikissa kolmessa suljetussa kysymyksessä hyvin samalla tavalla riippumatta siitä, mitä järjestelmää vastaaja käytti.

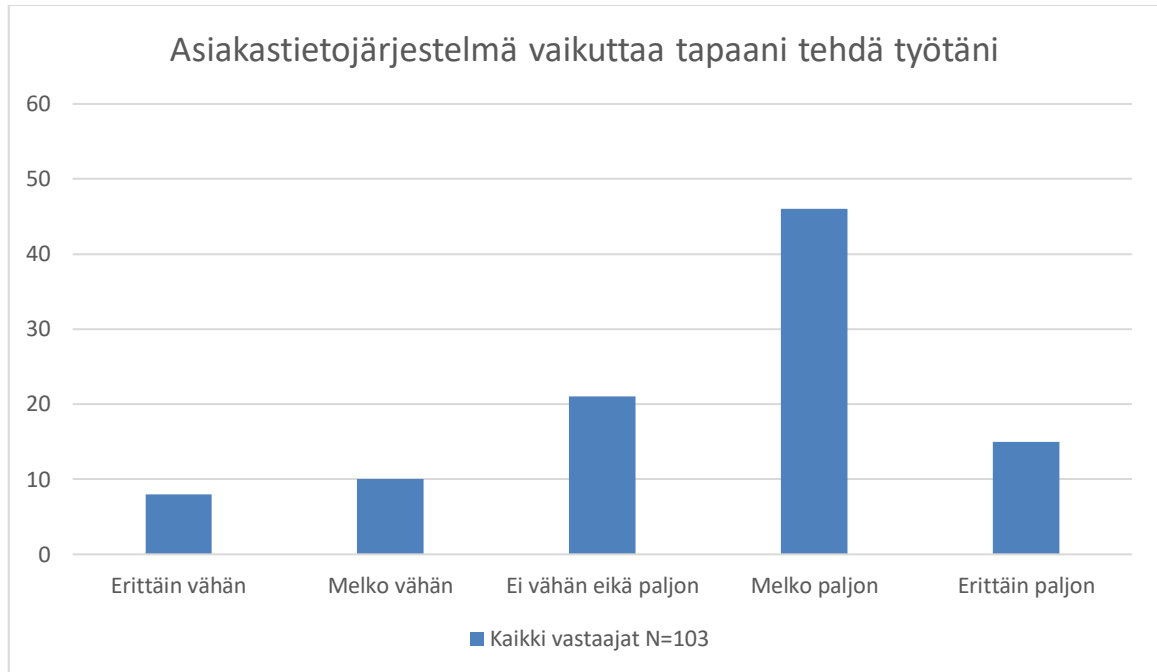
Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että heillä on riittävät tietotekniset taidot selviytyäkseen työtehtävistään, joten taitojen puute ei selitä sosiaalityöntekijöiden kriittisiä näkemyksiä. Vastaajista vain kolme oli eri mieltä väitteen ”minulla on riittävät tietotekniset taidot selviytyäkseni työtehtävistäni” kanssa. Ei samaa eikä eri mieltä oli vain 8 vastaajaa. Loput, eli 89 prosenttia vastaajista, oli väitteen kanssa samaa mieltä. Enemmistö vastaajista suhtautui kriittisesti käyttämäänsä asiakastietojärjestelmään, mutta ongelmat käytössä eivät vastaajien mielestä johtuneet tietoteknisten taitojen heikkoudesta. Myöskään avovastauksissa ei tuotu esiin huolta taitojen riittävydestä. Tulos on sinänsä odotettava, koska sekä työpaikoilla että sosiaalityön

opinnoissa hyödynnetään laajasti tietotekniikkaa, joten useimmilla keskeiset taidot ovat ajan tasalla, koska töistä ja opinnoista selviytyminen vaatii tietoteknistä osaamista. Toisaalta tutkimuksissa on havaittu, että ihmiset yliarvioivat kyselyissä tietotekniset taitonsa ja että erityisesti miehet, koulutetut ja tietotekniikkaa hallitsevat yliarvioivat tietoteknisen osaamisensa tason (Palczynska & Rynko 2021). Vastaajat ovat koulutettuja ja tietotekniikkaa hallitsevia, mutta toisaalta lähes kaikki vastaajat ovat naisia. Sosiaalityöntekijöiden tosiasiallisten tietoteknisten taitojen tason selvittäminen vaatisi tarkempaa tutkimusta. Tulosten perusteella voidaan todeta, että vastaajat kokivat, etteivät ongelmat järjestelmien kanssa johdu tietoteknisten taitojen puutteesta.

40 prosenttia vastaajista työskenteli lastensuojelussa, joten vastaukset ovat painottuneet lastensuojelun näkökulmaan. Suljetuissa kysymyksissä ei kuitenkaan havaittu eroa lastensuojelussa ja muissa palvelutehtävissä työskentelevien välillä, vaan näkemykset näyttivät olevan yhteneväiset palvelutehtävästä riippumatta. Enemmistön näkemys, että asiakastietojärjestelmä ei paranna palvelun laatua eikä sujuvoita työtä ja vaikuttaa työskentelytapaan, säilyi kaikissa vastaajaryhmissä niin palvelutehtävän, iän, työskentelyalueen kuin käytetyn tietojärjestelmän mukaan suodatettuna.

Alle kolme vuotta sosiaalityöntekijänä työskennelleistä 30 prosenttia vastasi asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työtapaansa erittäin vähän tai melko vähän. Yli 10 vuotta työskennelleistä vain 15 prosenttia koki asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työskentelyynsä vain vähän, kaikista vastaajista näin vastasi 18 prosenttia. Tämä on hieman yllättävää, koska voisi olettaa, että vasta-alkajat turvautuisivat järjestelmän ohjaavuuteen vahvemmin kuin pitkään alalla olleet. Vastausmäärät ovat niin pieniä, ettei niistä voi tehdä yleistäviä johtopäätöksiä, mutta tulokset vihjaavat siihen suuntaan, että äskettäin työnsä aloittaneet saattavat kokea vaikutukset vähäisemmiksi. Vastauserot eivät näkyneet siinä, että vasta-alkajat olisivat nuoria, koska alle 35-vuotiaiden vastaukset eivät poikenneet muusta joukosta ja vasta-alkajista vain kolmasosa oli alle 35-vuotiaita.

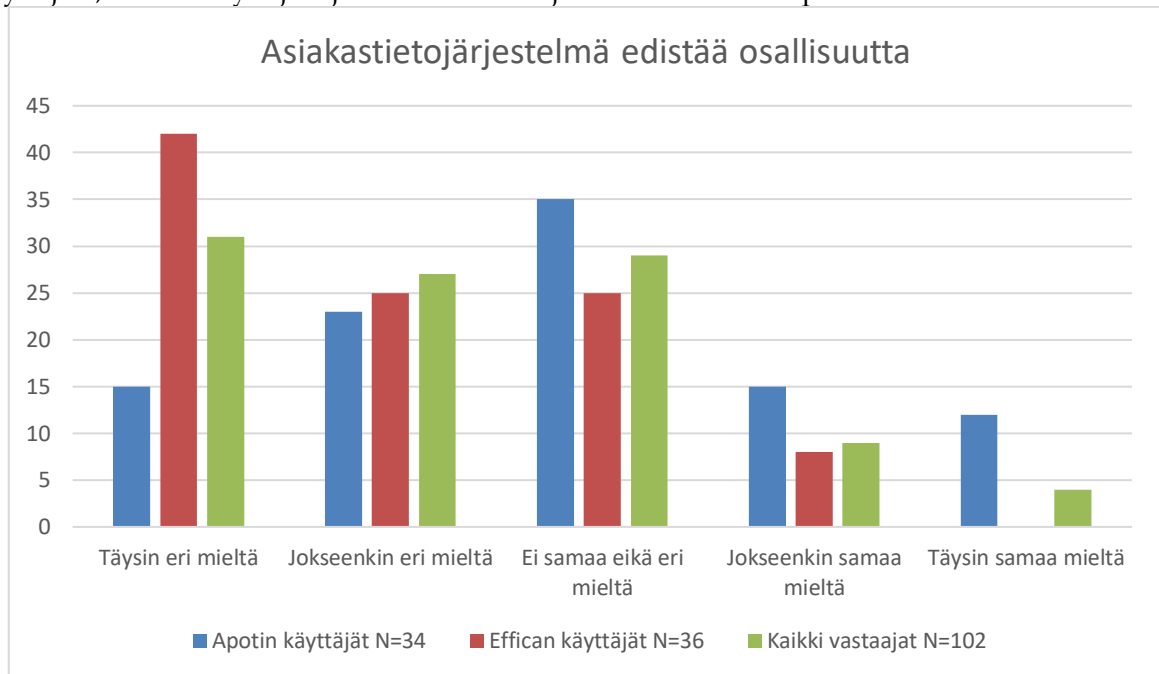
Taulukko 1 Vastaukset väitteeseen ”Asiakastietojärjestelmä vaikuttaa tapaan tehdä työtäni”. Luvut prosentteina.



6.1.2 Vaikutukset asiakasosallisuuteen, asiakaskeskeisyyteen ja asiakkaan oikeuksiin

Asiakastietojärjestelmän ei koettu edistävän osallisuutta, asiakaskeskeisyyttä tai asiakkaan oikeuksia hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. 58 prosenttia vastaajista oli eri mieltä väitteen ”asiakastietojärjestelmä edistää osallisuutta” kanssa. ”Asiakastietojärjestelmä edistää asiakaskeskeisyyttä” -väitteen kanssa eri mieltä oli 60 prosenttia vastaajista. ”Asiakastietojärjestelmä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa” -väitteen kanssa eri mieltä oli 46 prosenttia vastaajista. Kaikissa kolmessa kysymyksessä noin neljäsosa vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa, joten samaa mieltä olevat olivat vähemmistössä. Vastaukset olivat hyvin samalla tavalla jakautuneita kaikissa vastaajaryhmissä paitsi, kun vastauksia suodatettiin käytetyn tietojärjestelmän mukaan (ks. Taulukko 2). Effican käyttäjät erottuivat kriittisissä vastauksissaan osallisuuden ja asiakaskeskeisyyden osalta, kun heitä verrattiin Apotin käyttäjiin. Effican käyttäjistä jopa 67 prosenttia oli eri mieltä osallisuuden edistämisestä ja 68 prosenttia oli eri mieltä asiakaskeskeisyyden edistämisestä. Apotin käyttäjistä 38 prosenttia oli eri mieltä osallisuuden edistämisestä ja 50 prosenttia asiakaskeskeisyyden edistämisestä. Sekä Apotin että Effican käyttäjistä enemmistö oli eri mieltä väitteiden kanssa, mutta Effican käyttäjien näkemykset olivat jyrkempiä. Sekä Apotin että Effican käyttäjistä noin neljäsosa ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteiden kanssa.

Taulukko 2 Vastaukset väitteeseen ”Asiakastietojärjestelmä edistää osallisuutta” eriteltynä Apotin käyttäjien, Effican käyttäjien ja kaikkien vastaajien mukaan. Luvut prosentteina.



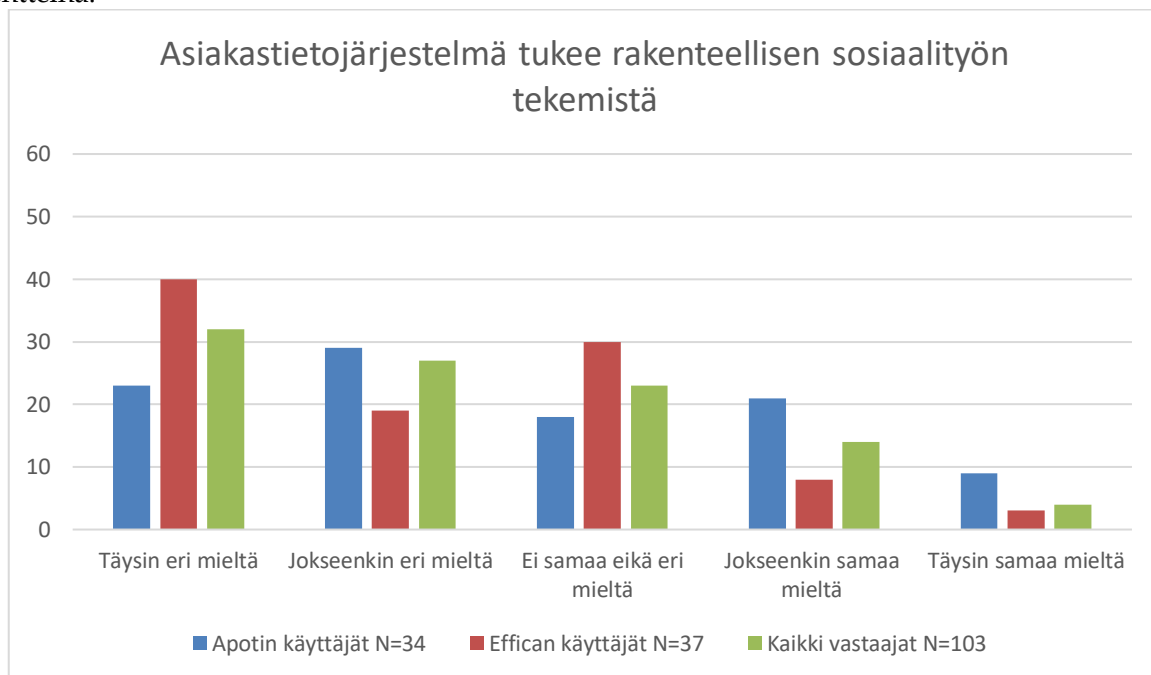
6.1.3 Vaikutukset rakenteelliseen sosiaalityöhön

Asiakastietojärjestelmien ei koettu edistävän rakenteellista sosiaalityötä. Vastaukset olivat hyvin kriittisiä ja vain 18 prosenttia oli samaa mieltä väitteen ”asiakastietojärjestelmä edistää rakenteellisen sosiaalityön tekemistä” kanssa. 59 prosenttia vastaajista oli väitteen kanssa eri mieltä. Vastauksissa oli eroa Apotin ja Effican käyttäjien välillä (ks. Taulukko 3). Erimielisiä oli lähes yhtä paljon: Apotin käyttäjistä 52 prosenttia oli eri mieltä väitteen kanssa, kun taas Effican käyttäjistä 59 prosenttia. Ei samaa eikä eri mieltä oli Apotin käyttäjistä 18 prosenttia, mutta Effican käyttäjistä 30 prosenttia. Samaa mieltä väitteen kanssa oli Apotin käyttäjistä 30 prosenttia, mutta Effican käyttäjistä vain 11 prosenttia.

Apotin käyttäjät näyttävät jakaantuvan tasaisemmin kannoissaan asiakastietojärjestelmän rakenteellista sosiaalityötä tukevista ominaisuuksista. Samaa asiakastietojärjestelmää käyttävien näkemykset voivat siis poiketa suurestikin toisistaan. Tämän tutkimuksen puitteissa ei ole mahdollista tarkentaa, mistä nämä erot johtuvat, vaan asian selvittäminen vaatisi lisätutkimusta siitä, vaikuttaako sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin heidän työnsä sisältö, omat asenteet ja taidot, erilaiset tavat käyttää järjestelmää vai mahdollisesti jokin muu taustatekijä. Vastauksista voidaan päätellä, että tietojärjestelmät ja niiden käyttäjät sekä käyttökonteksti muodostavat monimutkaisen verkoston, jossa eri tekijät vaikuttavat toisiinsa. Pelkät järjestelmän

ominaisuudet eivät takaa hyvää tai huonoa lopputulosta, vaan kokemukset samastakin järjestelmästä vaihtelevat.

Taulukko 3 Vastaukset väitteeseen ”Asiakastietojärjestelmä tukee rakenteellisen sosiaalityön tekemistä” eriteltynä Apotin käyttäjien, Effican käyttäjien ja kaikkien vastaajien mukaan. Luvut prosentteina.

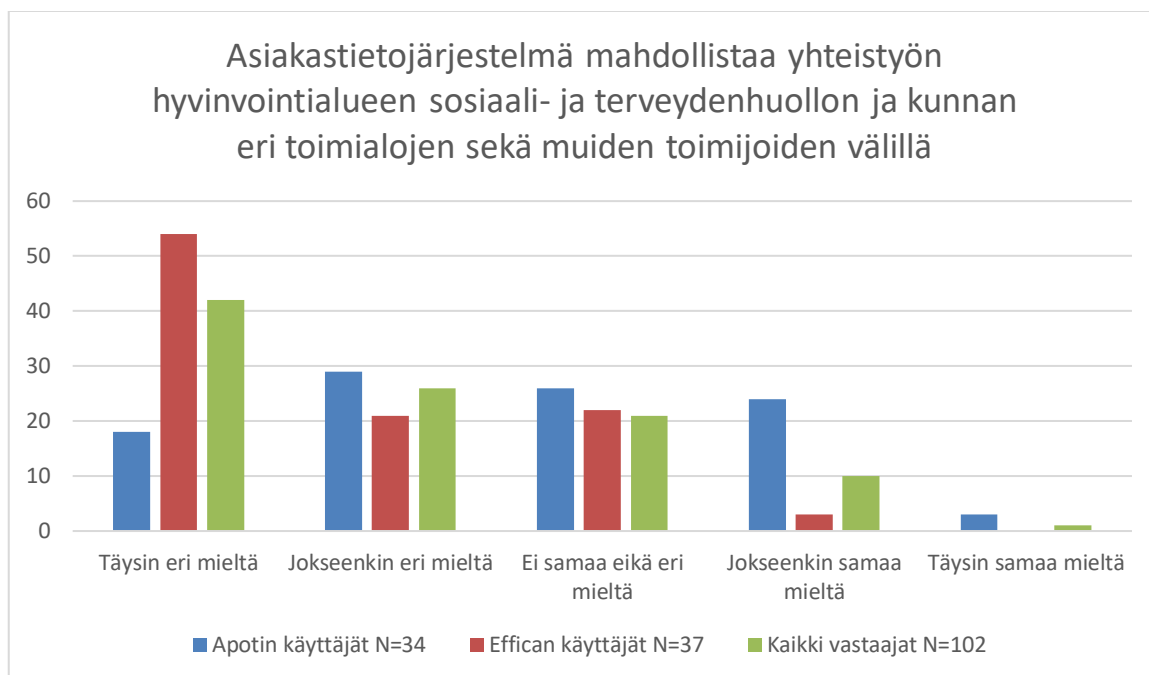


6.1.4 Vaikutukset yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa

Kaikkein kriittisimmin suhtauduttiin asiakastietojärjestelmän mahdollisuuksiin edistää yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Jopa 40 prosenttia oli täysin eri mieltä väitteen ”asiakastietojärjestelmä mahdollistaa yhteistyön hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä”. Eri mieltä oli yhteensä 68 prosenttia vastaajista. Vastaajista vain 11 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä. Vastaajien kesken oli kuitenkin merkittäviä eroja riippuen siitä, mitä asiakastietojärjestelmää vastaaja käytti. Apotin käyttäjistä 47 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä, kun taas Effican käyttäjistä 75 prosenttia. Apotin käyttäjistä samaa mieltä oli 27 prosenttia vastaajista, Effican käyttäjistä vain 3 prosenttia.

Tässäkin väitteessä samaa käyttöjärjestelmää käyttävät vastaajat saattoivat vastata hyvin eri tavoin tai hyvin yhteneväisesti. Lähes kaikki Effican käyttäjät olivat yksiselitteisen kriittisiä, kun taas Apotin käyttäjät jakautuivat tasaisemmin. Tältäkin osalta tarvittaisiin jatkotutkimusta selvittämään, mistä samaa käyttöjärjestelmää käyttävien eriävät kokemukset johtuvat.

Taulukko 4 Vastaukset väitteeseen ”Asiakastietojärjestelmä mahdollistaa yhteistyön hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä” eriteltynä Apotin käyttäjien, Effican käyttäjien ja kaikkien vastaajien vastauksiin. Luvut prosentteina.



6.2 Asiakastietojärjestelmän hitauden ja monimutkaisuuden vaikutukset sosiaalityöhön

”Välillä tuntuu, että teemme työtä asiakasjärjestelmästä lähtien, se sanelee liikaa meidän työtä. Olemme enemmän sen kanssa tekemisissä kuin asiakkaiden.”

Yleisin kommentti avovastauksissa tietojärjestelmien vaikutuksista työhön oli työn hidastuminen. Hidastumisen ja monimutkaistumisen mainitsi puolet avovastauksen kirjoittaneista vastaajista. Hidastaviksi tekijöiksi järjestelmissä mainittiin useimmin niin sanottu klikkailu. Sosiaalityöntekijät kokivat aikansa menevän erilaisia rasteja ruutuun laittaessa ja järjestelmässä eteenpäin pääsemisen koettiin vaativan turhauttavan monta klikkausta.

”Nykyinen järjestelmä vie enemmän aikaa, kun kaikki menee vireillepano-selvitys-päätös prosessissa, klikkauksia yksi päätös vaatii huomattavan paljon. Ja voi jee, jos jotain menee kiireessä pieleen. Sitten sitä aikaa vasta kuluukin.”

”Hidastaa, kun rakenteinen klikkailu vie tolkkottomasti aikaa.”

”Järjestelmään yksinkertaisenkin korjauksen tekeminen tai palvelun avaaminen vaatii lukemattomia klikkailuja ennen kuin kaikki tarvittavat asiat on saatu järjestelmään.”

Asiakastietojärjestelmän koettiin hidastavan kirjaamista ja vaativan tarpeettoman tiedon syöttämistä järjestelmään. Sosiaalityöntekijät ajattelivat, että tiedoilla, joita he järjestelmään syöttävät, ei ole työn kannalta merkitystä. Järjestelmään kirjattavan tiedon katsottiin olevan sosiaalityön näkökulmasta tarpeetonta tai hyödytöntä. Tilastoimisen tärkeyden korostuminen ja rakenteinen kirjaaminen mainittiin hidastavina tekijöinä silloinkin, kun vastaaja piti tiedon keräämistä sinänsä tärkeänä ja kerättyjä tietoja tarpeellisina. Klikkailuun ja tietojen syöttämiseen menevän ajan koettiin olevan pois asiakastyöstä ja muusta olennaisesta työn sisällöstä. Osittain klikkailu ja tietojen kirjaaminen oli sosiaalityöntekijöiden mielestä tarpeetonta, koska samat tiedot olisi voinut syöttää joku muu kuin sosiaalityöntekijä tai asiakastietojärjestelmä voisi siirtää ja täyttää tiedot automaattisesti.

"Moniportainen järjestelmä hidastaa ja aika on pois varsinaisesta työstä. Täytän tietojärjestelmään nippelitietoa ja "täppiä" päätöksissä, jotka teknisesti osaisi ja voisi tehdä vaikka toimistosihtheeri."

Työn koettiin hidastuvan myös siksi, että tietojärjestelmä ei toimi. Kahdeksan vastaajaa kertoi tietojärjestelmän kaatuilevan tai olevan säännöllisesti työpäivän aikana poissa käytöstä. Kyse ei siten ollut tietojärjestelmän hankaliksi koetuista ominaisuuksista tai turhaa aikaa vievästä kömpelyydestä vaan suoranaisesta teknisestä viasta, joka esti järjestelmän käytön.

"On liian usein päiviä, jolloin ohjelma ei toimi joko koko päivänä tai osan päivästä."

Tietotekniset järjestelmät ovat olennainen osa nykyaikaista työntekeä, joten on hyvin ongelmallista, jos sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään työtään ajoittain ilman järjestelmää. Osa tietoteknisiä ongelmia kuvanneista vastaajista kirjoitti myös käyttävänsä niin vanhaa järjestelmää, että jopa asiakkaan perustiedot pitää kirjoittaa joka kerta itse eikä ohjelma täytä automaattisesti mitään tietoja. Vanhanaikaiset järjestelmät vaikeuttivat työn tekemistä ja herättivät turhautumisen tunteita.

Tietojärjestelmän monimutkaisuus vaikutti aikaa vievästi myös perehdyttämiseen. Uusien työntekijöiden tukemiseen menee paljon aikaa, koska järjestelmän monimutkaisuuden vuoksi sen haltuunotto ei voi olla nopeaa. Ohjelman monimutkaisuus ja uusien työntekijöiden hidas oppiminen aiheutti stressiä niin opettelijoille kuin perehdyttäjillekin. Osasta vastauksista näkyi selkeitä jännitteitä työyhteisön sisällä ohjelman hyvin hallitsevien ja vähemmän osaavien työntekijöiden välillä.

"Aina joutuu pyytämään jostain apua ja olemaan vaivaksi vaikka on käyttänyt yli vuoden samaa järjestelmää."

"Järjestelmä ohjaa työajankäyttöä monimutkaisuutensa vuoksi. Etenkin uusien työntekijöiden perehdyttämiseen menee todella paljon aikaa, koska ei eroteta järjestelmän käsitteitä lainsäädännön käsitteistä."

”Henkilökohtaisesti minua kuormittaa työkaverit, jotka eivät ota käytössä olevaa asiakastietojärjestelmää haltuunsa ja valittavat toistuvasti siitä, kuinka järjestelmä on hankala käyttää [...] eivätkä suostu näkemään mitään parannuksia tai etuja vanhoihin järjestelmiin.”

Muutammat vastaajat kertoivat asiakastietojärjestelmän hitauden ja monimutkaisuuden johtavan tiettyjen työtehtävien välttelemiseen. Kirjaamista ja päätöstentekoa viivyteltiin, koska se koettiin epämiellyttäväksi ja hankalaksi. Jotkut kertoivat tietosuojan ja asiakasturvallisuuden kannalta ongelmallisesta tavasta tehdä kirjaukset ensin muualle kuin asiakastietojärjestelmään.

”Voin kirjata asiakassuunnitelman suoraan asiakastietojärjestelmään, mutta järjestelmän huonon käytettävyyden vuoksi valitsen välillä tekstinkäsittelyohjelmaan kirjaamisen ja tietojen siirtämisen myöhemmin asiakastietojärjestelmään.”

”Asiakastietojärjestelmä hankaloittaa työtä esimerkiksi asiakastilanteissa, joissa jokin lomake on täytettävänä ja asioita ei voi tarkistaa aiemmista kirjauksista niin että useampi lomake olisi yhtä aikaa auki. Tällöin helpompi kirjata esimerkiksi wordiin, joka taas pitkittää asian lopullista kirjaamista järjestelmään.”

Sosiaalityöntekijät käyttivät erilaisia keinoja pärjätäkseen hankalan järjestelmän kanssa. Viivytelyn lisäksi vastaajat kuvasivat jättävänsä joitain työtehtäviä tekemättä, koska kokivat asiakastietojärjestelmän käytön niin vaikeaksi. Asioita jätetään kirjaamatta tai kirjataan lyhyemmin kuin sosiaalityöntekijä muuten kokisi tarpeelliseksi, joten tietoa hukkuu ja jää siirtymättä esimerkiksi uusille työntekijöille. Rakenteellisia kenttiä jätetään täyttämättä, jos se vain on mahdollista, mikä johtaa tilastojen vääristymiseen.

”Nykyään jätän kirjaamatta monia asioita, koska kirjaaminen on niin hankalaa ja työlästä. Kirjaan vain tärkeimmät asiat. Näin ei tietenkään saisi tehdä, mutta en pysty muuten tekemään työtäni.”

”En jaksa enää juurikaan täyttää rakenteisia kenttiä, jotka ovat kömpelöitä, jos ne eivät ole pakollisia.”

”Välttelen asioita viimeisiin asti, jätän kirjaamatta paljon asioita koska ne välittyy suoraan asiakkaalle.”

Kirjaamisen tekemättä jättämisen lisäksi osa vastaajista kertoi jättävänsä myös työtehtäviään tekemättä, jotta niistä ei tarvitsisi tehdä kirjausta. Monilapsisten perheiden asioiden hoitamista välteltiin, koska se veisi niin paljon aikaa, mikä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan keskenään perheeseen perusteella. Hankalaksi koettu järjestelmä johtaa virka-apupyynnöiden tekemättä jättämiseen ja siihen, ettei asiakkaille tehdä suunnitelmaa järjestelmään, koska sen ei koeta vastaavan oman työn tarpeisiin. Järjestelmän käyttäminen koettiin niin kuormittavaksi ja se herätti niin paljon ahdistusta, että työtehtävät, kuten päätökset kasaantuvat ja asiakasasiat jäävät hoitamatta.

”[...] tosi hankala virka-apupyynnönpohja, joten en tee virka-apupyynnöjä esim. hatkanneista nuorista kuin aivan välttämättömissä tilanteissa.”

”Suunnitelmaa en ole edes käyttänyt kun tuntuu ettei se ole työhön soveltuva.”

”Kirjaaminen varsinkin monilapsisissa perheissä on työlästä, joten monilapsisten perheiden asioiden hoitoon korkeampi kynnyks (=useita kirjauksia, kun luominen monelle kerralla ei mahdollista)”

”Hankaloittaa työn tekemistä. Joskus jää jopa jokin pienikin asiakasasia hoitamatta tai sitä lykkaa koska jo ennakkoon ajattelee sen kuormitusta, kun täytyy etsiä asiakkaan tietoihin, kirjata ja klikkailla ja tilastoida. Päätökset kasaantuvat, koska niihin on ahdistavaa tarttua.”

Asiakastietojärjestelmän koettiin hidastavan ja vaikeuttavan työtä liiallisen klikkailun, pakollisten kenttien, järjestelmän kömpelyyden sekä teknisten ongelmien vuoksi. Asiakastietojärjestelmän hitaus ja monimutkaisuus vaikuttaa siihen, mitä sosiaalityöntekijät lopulta kirjaavat järjestelmään. Tietoa ei kirjata ja kenttiä jätetään täyttämättä, kun se on mahdollista. Kirjaamisen välttely ja viivyttely johtaa siihen, että kirjaukset tehdään paljon asiakaskohtamisen jälkeen, millä on vaikutusta esimerkiksi siihen, mitä sosiaalityöntekijä tapaamisesta enää muistaa. Muistin on todettu olevan keskeinen tekijä siinä, millaisiksi kirjaukset lopulta muotoutuvat (Huuskonen & Vakari 2015). Tietoa hukkuu, kun sitä ei kirjata ja lyhyet ja myöhään tehdyt kirjaukset voivat antaa asiakkaan tilanteesta hyvin erilaisen kuvan kuin viivyttelystä ja huolella tehdyt.

Sosiaalityöntekijät, jotka kokivat asiakastietojärjestelmän käyttämisen erityisen hankalaksi, kertoivat välttelevänsä työtehtäviään ja jättävänsä niitä kokonaan tekemättä. Järjestelmän monimutkaisuus saattaa siis alkaa ohjata ammattilaisen päätöksentekoa, mikä on asiakkaiden oikeuksia vaarantavaa. Päätäntävalta siirtyy asiantuntijan harkinnasta asiakastietojärjestelmälle, kun osa ammattilaisista päätyy tekemään valintoja sillä perusteella, mikä on asiakastietojärjestelmän kannalta helpointa kirjata.

Vastaajat toivat esiin huolensa siitä, että asiakastietojärjestelmän hitaus ja hankaluus vie aikaa pois asiakkailta. Vastauksista nousi selvästi esiin, että järjestelmän ominaisuuksilla on seurauksia paitsi ajankäytön kannalta, myös asiakkaiden saamien palvelujen laadun heikentymisen, yhdenvertaisuuden toteutumattomuuden ja oikeuksien vaarantumisen kannalta.

6.3 Asiakastietojärjestelmän ohjaavat vaikutukset ja sen seuraukset

Asiakastietojärjestelmän tunnistettiin ohjaavan työtä ja erityisesti sitä, mitä asiakkaiden kanssa otetaan puheeksi. Moni vastaaja mainitsi vaikutukset palvelutarpeen arviointiin. Asiakastietojärjestelmä ohjaa keskustelemaan asiakkaan kanssa tietyistä

asioista ja kirjaamaan tietyt asiat. Suuri osa vastaajista vaikutti suhtautuvan tähän ohjaavuuteen positiivisesti. Sen koettiin tasalaatuistavan työtä ja toimivan oman muistin tukena.

"[Asiakastietojärjestelmä] tasalaatuistaa, kun esimerkiksi palveluntarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman pohja ohjaa muistamaan ottamamaan puheeksi kaiken maan ja tai-vaan väliltä."

"Ohjaa kirjausten rakennetta sekä sitä, mihin asioihin työssä tulee huomiota kiinnittä-neeksi. Suurin ohjaus mielestäni palvelutarpeen arvioinnissa sekä asiakassuunnitelman laatimisessa."

"Hyvää on se, että thl:n lomakemalleja käyttäessä tulee pakosti tehtyä tai ainakin mietittyä lain säätämiä asioita, kun ne valmiissa laatikoissa odottavat vastauksia."

"Koen, että nykyaikaisessa sosiaalityössä asiakastietojärjestelmä on tärkein työkaluni hah-mottaa ja pysyä kärryillä prosesseista, kirjata rakenteellisesti ja laadukkaasti ja asiakaskat-selimen kautta myös läpinäkyvästi."

Asiakastietojärjestelmän ohjaavuuden ja rakenteellisen kankeuden koettiin kuitenkin myös häiritsevän työtä. Eräs kokenut vastaaja ilmaisi suoraa ärsyyntymistä siihen, että järjestelmä pakottaa hänet tekemään työnsä tietyllä tavalla ja ikään kuin neuvoo ja päättää hänen puolestaan, miten sosiaalityötä pitäisi tehdä.

"Ehkä valmiit otsakkeet voivat uusilla työntekijöillä jopa helpottaa asiakeskeisyyttä, mutta pitkän linjan työntekijänä ärsyyntynyt, kun mulle sanotaan miten sosiaalityötä pitäisi tehdä."

Asiakastietojärjestelmän koettiin palvelevan enemmän byrokratiaa ja hallintoa kuin asiakasta. Järjestelmän todettiin vievän aikaa asiakkailta, kun kirjaaminen on niin suuri osa työtä. Osallisuus ja asiakaskeskeisyys hahmotettiin pääasiassa yhdessä kir-jaamisen kautta, mitä käsiteltiin useissa vastauksissa.

Asiakkaan mahdollisuudet nähdä kirjaukset helposti mainittiin useasti osalli-suutta edistävänä tekijänä. Ne vastaajat, joiden käyttämässä järjestelmässä tämä omi-naisuus oli, kiittelivät sitä ja kokivat sen hyödylliseksi. Vastaajat, joiden järjestelmässä ei ollut asiakkaalle mahdollisuutta nähdä kirjauksia kuin pyytämällä niitä erikseen, toivoivat tällaisen ominaisuuden lisäämistä. Asiakkaille toivottiin myös mahdolli-suutta tehdä itse kirjauksia järjestelmään. Kirjausten läpinäkyvyyttä pidettiin olennai-sena osana asiakassuhdetta ja sen koettiin lisäävän luottamusta. Asiakkaan mahdolli-suus nähdä hänestä tehdyt kirjaukset helposti koettiin myös sosiaalityöntekijän kir-jaamistyyliä ohjaavaksi. Sillä koettiin myös olevan vaikutusta siihen, millaiseksi sosi-aalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde ja työskentely muodostuu.

"Meidän asiakastietojärjestelmässä asiakas pääsee näkemään heti hänestä kirjatut tekstit ja pääsee lähettämään työntekijälle viestiä. Tämä lisää luottamusta ja nopeuttaa toimintaa, kun ei tarvitse odottaa aina postin kulkemista ja asiakkaalle tulee tunne, että asioita ei

tehdä hänen selkensä takana. Tämä parantaa myös kirjausten laatua, kun työntekijä muistaa kirjausta tehdessään, että asiakas näkee tekstin heti itse. Asiakas pääsee tarvittaessa myös heti kertomaan, jos työntekijä on ymmärtänyt jotakin väärin, kun hän näkee kirjaukset.”

”Tämä [asiakkaan mahdollisuus nähdä välittömästi hänestä tehdyt kirjaukset] on ehdottomasti kokemukseni mukaan lisännyt keskustelua työntekijän ja asiakkaan välillä sekä lisännyt luottamusta ja läpinäkyvyyttä työskentelyssä. Näkemuseroihin on päästy kiinni tehokkaammin ja neuvotteluissa sovittuihin asioihin on aina mahdollista palata. Asiakas näkee, mitä hänestä on kirjattu ilman turhaa mystiikkaa ja tämä jos mikä on asiakkaan oikeus.”

Toisaalta osa lastensuojelussa työskentelevistä piti kirjausten näkymistä asiakkaalle osin ongelmallisena ja se vaikutti heidän tapaansa kirjata. Vastaajat eivät eritelleet tarkeemmin, miksi kirjausten näkyminen asiakkaille on heidän mielestään huono asia lastensuojelussa.

”Tämä [kirjausten näkyminen asiakkaalle] on sekä hyvä että huono asia kun työskennellään lastensuojelun kentällä.”

”Asiakas saa reaaliaikaisen tiedon. Tosin se haastaa esim. lasten asioita tapauksissa, jossa riitaantuneet vanhemmat.”

Vastaajat jakoutuivat kahteen ryhmään: enemmistö koki asiakastietojärjestelmän vaikuttavan asiakkaan osallisuuteen ja palveluihin, mutta osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei asiakastietojärjestelmä vaikuta mitenkään ja kaikki on kiinni käyttäjästä. Nämä vastaajat ajattelivat, ettei asiakastietojärjestelmällä edes voi olla mitään vaikutusta asiakkaan osallisuuteen. Vaikutuksia tunnistavissa vastauksissa kuvattiin asiakastietojärjestelmän vaikuttavan asiakkaan osallisuuteen, asiakaskeskeisyyteen ja oikeuteen hyvään palveluun ja kohteluun esimerkiksi siten, näkeekö asiakas kirjaukset, voiko osallistua kirjaamiseen, mitä asioita järjestelmä ohjaa ottamaan puheeksi ja järjestelmän aikaa vievyyden katsottiin heikentävän asiakkaan asemaa. Osa vastaajista kuitenkin koki, että asiakkaan asema liittyy vain inhimilliseen vuorovaikutukseen ihmisten välillä eikä asiakastietojärjestelmä vaikuta siihen.

”[...] asiakkaan osallisuus, asiakaskeskeisyys ja hyvä palvelu/kohtelu ovat työntekijästä riippuvaisia.”

”Tapa kohdella asiakasta ei mielestäni liity asiakastietojärjestelmään millään tavoin, vaan se tulee siitä, että ollaan ihmisenä ihmiselle!”

”Tämä riippuu käyttäjästä. Järjestelmää voi käyttää osallistavasti tai olla käyttämättä.”

”Kysymyksen asettelu on vähän hassu. Sama kuin kysyisi, miten kynä ja paperi vaikuttavat työhösi. Hyvä tietysti, että jokin järjestelmä on, mutta kuten todettua, se on apuväline siinä missä mikä tahansa muukin.”

”Tietojärjestelmät on tyhmiä, ne ei tee mitään ilman käyttäjää.”

Osa vastaajista piti asiakastietojärjestelmän vaikutusta merkittävänä ja asiakkaiden oikeuksia uhkaavana ja jopa loukkaavana. Järjestelmän kuvattiin palvelevan ensisijaisesti byrokraattisia tarkoituksia, mikä vaikeuttaa asiakkaiden asiointia siinä määrin, että se estää heidän pääsynsä sosiaalityön palveluihin tai muuttaa sosiaalityön luonteen pelkäksi taloudelliseksi tueksi ja päätöksiksi.

”Ei kunnioita ihmistä asiakkaassa, vaan on termeiltä byrokraattinen ja loukkaava. Turhia kysymyksiä, joita ei voi ohittaa. Sähköinen asiointi kankeaa ja monimutkaista, mutta silti organisaatio ohjaa enemmän ja enemmän sähköiseen asiointiin. Asiakkaat tippuvat näin sosiaalityön palveluista.”

”Kun järjestelmä on huono, tietoa asiakkaan asioista kertyy sinne vain päätösten yhteyteen eli liian vähän. En ole ainoa, joka ei ehdi kirjata. Kun työntekijä vaihtuu, asiakas joutuu selittämään asiansa uudelleen. Tällä tavalla huonosti toimiva asiakastietojärjestelmä tukee (aikuis)sosiaalityön typistymistä toimeentulotueksi ja päätöksiksi.”

Kaikista avokysymyksistä vähiten vastauksia saatiin kysymykseen siitä, miten tietojärjestelmä vaikuttaa rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen. Avovastauksia oli 72 ja niistä 26:ssa todettiin, ettei vastaaja tiedä tai että asiakastietojärjestelmällä ei heidän mielestään ole vaikutusta rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen. Lähes kolmasosa vastaajista ei siis vastannut kysymykseen ollenkaan ja vastanneista kolmasosa ei tunnistanut järjestelmän vaikutuksia rakenteelliseen sosiaalityöhön. Ottaen huomioon, miten suuressa roolissa tietojärjestelmät ovat tiedon koostamisessa, kokoamisessa ja tilastoinnissa, voidaan näitä näkemyksiä pitää yllättävinä.

Asiakastietojärjestelmän rooli rakenteellisessa sosiaalityössä hahmotettiin tiedonkeruun ja tilastoinnin kautta. Siihen suhtauduttiin kuitenkin suurimmaksi osaksi skeptisesti. Suuri osa vastaajista piti tilastointia tärkeänä, mutta ajatteli, ettei nykyinen järjestelmä tuota luotettavaa tietoa tai tietoa oikeista asioista. Vastaajat epäilivät järjestelmästä muodostetun tilastotiedon luotettavuutta, koska he tiesivät työntekijöiden syöttävän tietoja keskenään eri tavoin ja jättävän asioita kirjaamatta. Lisäksi vastaajat kokivat asiakastietojärjestelmän aiheuttavan tiedon pirstaloitumista eikä määrämukoinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden mielestä tavoittanut asiakkaiden todellisuutta. Esiin nostettiin myös se, etteivät kaikki asiakkaat mahdu asiakastietojärjestelmän asettamiin valmiisiin lokeroihin ja siksi tietoa katoaa eivätkä tilastot siten kuvaa todellisuutta.

”Määrittelyt osin myös järjettömiä, kuten perhemääritelmä, joka tarkoittaa samassa osoitteessa asuvia. Toinen vanhempi tai sisarpuolet sen vanhemman osalta, jotka asuvat eri osoitteessa, eivät kuulu perheeseen.”

”Ja kun ohjelma vaatii tiettyä tyyliä, niin myös asiakastyössä poimii niitä näkökulmia. Aina se ei ole hyvä, koska moni olennainen seikka saattaa jäädä kirjaamatta, kun sille ei löydy sopivaa ”lokeroa”.”

”Toki saamme tilastoista faktatietoa, johon vedota, tosin oma kokemus on, että järjestelmiä täytetään vähän miten sattuu, joten en tilastoihinkaan täysin luottaisi. [...] Laitetaan täppiä sinnepäin.”

Huomioiden paremmin marginaaliin jäävät ryhmät. Ongelmat pohjautuvat THL:n asiakkuusluokituksiin ja sitä kautta kankeisiin rakenteisiin, jossa nuorille ja maahan muuttaneille ei esimerkiksi ole omia asiakkuuksia asiakasjärjestelmässä.

Asiakastietojärjestelmät vaikutuksia monialaiseen yhteistyöhön pidettiin vähäisinä tai yhteistyötä haittaavina. Avovastauksissa korostui Apotissa oleva mahdollisuus viestiä järjestelmän kautta erityisesti terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Muut kuin Apotin käyttäjät kertoivat avovastauksissa, että eri toimijoilla on eri järjestelmät eivätkä järjestelmät kommunikoi keskenään mitenkään. Vastaajat, jotka muuten suhtautuivat käyttämäänsä järjestelmään hyvin kielteisesti, kiittelivät henkilöstöviestimahdollisuutta. Muutama vastaaja kuitenkin totesi, että vaikka tietojärjestelmä periaatteessa mahdollistaa tiiviimmän yhteistyön, ei niin käytännössä ole tapahtunut. Osa vastaajista nosti esiin lainsäädännön esimerkkinä esteestä yhteistyölle ja totesi tietosuojan estävän yhteistyön. Vastaajat eivät eritelleet tarkemmin, mitä lainsäädäntöä he tarkoittavat ja miten heidän tulkintansa mukaan kyseinen lainsäädäntö estää yhteistyön.

”[...] lupaukset siitä, että jatkossa tieto kulkisi yli toimialarajojen on osoittautunut potaskaksi, kuten oletinkin. Lainsäädäntö estää tämän.”

”En näe, että tähän olisi tulossa suurta muutosta, koska laki määrää tarkasti asiakastietojärjestelmissä olevien tietojen jakamisesta.”

Asiakastietojärjestelmän ohjaavuuteen suhtauduttiin aineistossa kahtalaisesti. Toisaalta ohjaavuuden ajateltiin tuottavan tasalaatuisempaa palvelua tukemalla työntekijän muistia ja ohjaamalla toimimaan säädetyn prosessin mukaisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla. Toisaalta ohjaavuuden ajateltiin kangistavan työtä ja ahtavan asiakkaita liian tiukkoihin raameihin, joihin poikkeustapaukset eivät mahdu. Ihmisten yksilöllisten tilanteiden koettiin katoavan liian jäykässä järjestelmässä. Joustamattomien tilastointitapojen ajateltiin myös johtavan raporttien epäluotettavuuteen. Vastaajat jatkautuivat myös vastakkaisiin ryhmiin sen osalta, miten he tunnistivat asiakastietojärjestelmän vaikutuksia. Enemmistö koki järjestelmällä olevan vaikutuksia, mutta osa vastaajista ajatteli, ettei järjestelmä tee yhtään mitään eikä sen ominaisuuksilla voi olla vaikutuksia työn laatuun.

6.4 Asiakastietojärjestelmän herättämät tunteet ja niiden seuraukset

”Päivittäin tai viikoittain kiroilen huoneessani ohjelmaa, joka tekee hulluksi.”

Kaikkien kysymysten avovastauksissa välittyi runsaasti erilaisia tunteita. Osa vastaajista kuvasi hyvin voimakasta kuormittumista, jonka he epäilivät välittyvän myös asiakkaille ja heikentävän palvelun laatua. Asiakastietojärjestelmän kuvattiin paitsi aiheuttavan kuormitusta ja negatiivisia tunteita, myös aiheuttavan fyysisiä oireita. Vastauksissa voimakkaita tunnereaktioita kuvattiin sanallisesti ja tekstit sisälsivät huuto-merkkejä, isoilla kirjaimilla kirjoittamista ja myös suoraa kiroilua.

”Välillä meinaa tulla päänsärky, kun pitää pohtia mitä kirjaa minnekin ja kuka näkee.”

”Mielestäni asiakastietojärjestelmät on itsessään rakenteellinen sosiaalityön ongelma! Suuri Ongelma!”

”Aivan paska tietojärjestelmä ei mitenkään edistä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun, toki Apotin haukkuminen on usein rikkonut jään tapaamisen alussa aika tehokkaasti.”

Tunteiden kuvailua sisältävissä vastauksissa tuotiin esiin, että asiakastietojärjestelmä aiheuttaa stressiä, kuormitusta ja että järjestelmän käyttö herättää negatiivisia tunteita, kuten raivoa. Näissä vastauksissa haaveiltiin siitä, että voisi kohdata asiakkaan rauhassa ja keskittyä asiakkaaseen ilman tietojärjestelmää. Asiakastietojärjestelmän koettiin olevan kohtaamisen este ja eräs vastaaja kuvasi asiakastietojärjestelmän käyttöä asiakastilanteessa koneen taakse piiloutumiseksi.

”Susi lampaan vaatteissa koko asiakastietojärjestelmä. Jokapäiväistä kiroilua ja ärsytystä saa aikaan työhuoneessa. Sitä oikein huokaisee helpotuksesta, kun voi tavata asiakkaita ilman koneen taakse piiloutumista.”

”Poden jatkuvaa turhautumista ja huonoa omaatuntoa siitä, etten ehdi kirjata mm. tosiaan siksi, että ohjelma on hidas käyttää. Olen silti priorisoinut asiakastyön eli asiakkaalle näkyvän työn.”

Asiakastietojärjestelmän kerrottiin aiheuttavan negatiivisia tunteita päivittäin. Stressiä syntyy siitä, ettei asiakastietojärjestelmä toimi tai sen ominaisuudet vaikeuttavat työn tekemistä. Vastaajat myös ennakoivat tulevaisuuden ongelmia miettimällä, pitääkö jatkossa taas opetella uusia taitoja järjestelmän käyttämiseksi. Uusien toimintojen opettelu herätti eräessä vastaajassa niin vahvaa vastenmielisyyttä, että hän kuvasi tätä mahdollisuutta ”päällä olevaksi uhkaksi”. Vastauksissa välittyi voimakasta väsymystä, joka ei välttämättä liity vain asiakastietojärjestelmään, vaan yleensä työn kuormittavuuteen, mikä heikentää kykyä sietää uusia asioita tai vastoinikäymisiä.

”Stressaa kun ei toimi. Stressaa kun ohjelmat muuttuvat. Stressaa kun päällä uhka että joudun jatkossa opettelemaan uusia toimintoja siinä.”

”Ei vain jaksakaan mitään ylimääräistä enää. Hyvään kohteluun varmasti vaikuttaa. Asiakkaat eivät tiedä kuinka paljon ohjelma nostattaa työntekijöille harmaita hiuksia.”

Sosiaalityöntekijät reagoivat hyvin voimakkaasti asiakastietojärjestelmän aiheuttamiin ongelmiin, kokivat ne epäoikeudenmukaisiksi ja olivat huolissaan asiakkaista, koska heille jää vähemmän aikaa. Vastauksissa tuotiin voimakkaasti esiin seurauksia asiakkaiden kannalta. Erityisesti nostettiin esiin se, että asiakastietojärjestelmä vie aikaa asiakkailta, mutta moni vastaaja pohti myös sitä, miten kuormittuminen toimimattomasta järjestelmästä näkyy asiakkaille. Esiin tuotiin myös se, että kuormittuneet työntekijät eivät kykene toimimaan asiakkaan parhaaksi.

”Hermost menee ohjelmaan ja saattaa näkyä asiakkaallekin.”

”Koen, ettei millään muulla yhteyskunnan osa-alueella olla digiajasta niin jälkeen jääneitä kuin sosiaalihuollossa. Sosiaalityöntekijät kuormittuvat toimimattomista asiakastietojärjestelmistä ja se on meidän tärkein perustyökalu. Se, jos mikä tulisi saada toimimaan ennen kuin puhutaan mistään muusta digikehittämisestä. Sosiaalityön keskiössä on tällä hetkellä kirjaaminen, kun keskiössä tulisi AINA olla asiakas ja asiakastyö.[...] Määrämuotoiseen kirjaamiseen pyrkiminen on tuonut niin paljon ongelmia työhön, että järki lähtee. Huonosti voivat työntekijät eivät ole koskaan etu asiakkaalle.”

Vastauksissa välittyi sosiaalityöntekijöiden kuormittuminen vaativassa työssä ja kokemukset siitä, että asiakastietojärjestelmän ominaisuudet lisäävät kuormitusta. Kuormitus, stressi ja voimakkaat tunnetilat vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön ja sitä kautta asiakkaisiin. Asiakastietojärjestelmän herättämät tunteet voivat synnyttää myös ristiriitoja työyhteisöjen sisällä, jos osa työntekijöistä kokee voimakkaita negatiivisia tunteita ja osan mielestä nämä tunteet ovat perusteettomia.

6.5 Asiakastietojärjestelmien kehittämisen jakolinjat, rakenteita vai vapautta?

Vastaajat kaipasivat helppokäyttöisyyttä, sujuvuutta ja joustavuutta, mutta vastaajat, jotka mainitsivat nämä, eivät usein avanneet tarkemmin, mitä tarkoittavat näillä ja millaisia ominaisuuksia tai muutoksia se vaatisi järjestelmään. Monet vastaukset olivat hyvin lyhytsanaisia ja toteavia. Tämä voi liittyä yleisesti siihen, että kyselylomakkeisiin vastataan mahdollisimman lyhyesti, mutta saattaa olla viite myös siitä, että sosiaalityöntekijöillä on vaikeuksia sanoittaa tietoteknisiä tarpeitaan, kuten kansainvälisissä tutkimuksissa on todettu (Gillingham 2015a).

Kehittämiseen toivottiin ruohonjuuritason näkökulmaa ja sosiaalityöntekijöitä mukaan ohjelmistojen suunnitteluun. Vastauksissa painottui myös ajatus, että sosiaalihuolto tarvitsee oman järjestelmänsä, jossa ajatellaan asioita sosiaalihuollon näkökulmasta. Apotien käyttäjät mainitsivat käyttämänsä järjestelmän toimivan liikaa terveydenhuollon ehdoilla, sosiaalihuollon jäädessä jalkoihin.

”Pitäisi ottaa työntekijät mukaan kehittämiseen!”

”Uutta ohjelmaa käyttöön ottaessa ei koskaan kysytä perustyötä tekeville, mitä ohjelmalta halutaan/toivotaan.”

Vastaajat jakautuivat kahteen vastakkaiseen ryhmään tilastointiin liittyvien toiveiden osalta. Toinen puoli vastaajista toivoi luotettavampia tilastoja, tiedolla johtamista ja ohjaavia rakenteita järjestelmiin, jotta palvelu olisi yhdenmukaisempaa, prosessit sujuvampia ja sosiaalityöstä voitaisiin saada enemmän tietoa päätöksenteon tueksi. Osa näistä vastaajista mainitsi tekoälyn hyödyntämisen toiveenaan, mutta eivät tarkentaneet, millaisissa tehtävissä toivoisivat sitä käytettävän. Toinen puoli vastaajista oli täysin vastakkaista mieltä ja halusi tietojärjestelmien roolin pienenevän. He kokivat, että työssä pitäisi olla vähemmän kirjaamista ja tilastointia ja sosiaalityöntekijöiden pitäisi saada tehdä työtään itsenäisinä ammattilaisina, vähemmän ohjatusti. Sosiaalityöntekijöille haluttiin valtaa ja vapautta toimia asiantuntemuksensa pohjalta asiakkaan parhaaksi ilman jäykkiä raameja.

Vahvempaa ohjaavuutta ja luotettavampia tilastoja toivovat ajattelivat tietojärjestelmällä olevan keskeinen rooli palvelujen laadussa ja sen varmistamisessa, että työntekijät toimivat yhdenvertaisesti ja prosessien mukaisesti. Tiedon hallinnointia pidettiin tärkeänä osana sosiaalityötä.

”Mielestäni tärkeää, että järjestelmä ohjaa rakenteellisesti etenemään yhdenmukaistamisen näkökulmasta. Tämä voi hidastaa työtä ja turhauttaa, mutta vahvistaa samalla yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoista kohtelua. Asiakasprosesseihin tulee kiinnittäneeksi yhtä paljon huomiota kun lomakkeet ohjaavat työtä. Muuten tulisi helposti oikaisseeksi.”

”Asiakastietojärjestelmät ja datan, tiedon ja informaation määrä sekä hallinnointi on nykypäivänä äärettömän tärkeässä roolissa mitä tahansa tietotyötä tehdessä”

Järjestelmiin ja rakenteisen tiedon keräämisen korostumiseen kriittisemmin suhtautuvat vastaajat kokivat, että tilastoinnin ja tiedonkeruun keskeisyys sosiaalityössä heikentää asiakastyön laatua ja myös heikentää kirjausten luotettavuutta. Vastaajat korostivat asiakkaiden tilanteiden moninaisuutta ja sitä, että rakenteinen kirjaaminen hukkaa asiakkaan tilanteesta olennaisia kuvauksia ja pirstaloi tietoa. Rakenteiseen kirjaamiseen viitattiin ”ideologiana”, jota vastaan taisteleminen koettiin mahdottomaksi. Vastaajat esittivät toiveita rakenteisuuden vähentämisestä, mutta totesivat heti sen jälkeen, etteivät usko sen olevan mahdollista.

”Tilastointi ja ’tiedolla johtaminen’ ovat nyt liian suuressa roolissa ja vievät fokuksen pois laadukkaasta asiakastyöstä ja sen dokumentoinnista”

”Vähentää ns. rakenteellista kirjaamista. Eli käytännössä poistaa valmiita otsikoita ja monivalintakohtia. Nämä eivät juurikaan auta kirjaamisessa, sillä jokaisen asiakkaan tilanne on niin erilainen, ettei valmiit otsikot ja monivalinnat palvele sosiaalityöntekijää kirjausta tehdessä.”

”Rakenteiden kirjaamisen rakenteet eivät vastaa moneltakaan osin työni todellisuutta. Osin tämä johtuu THL:n palvelutehtäväluokituksesta, josta puuttuu maahanmuuttajien palvelut.”

Vastaajat jakautuivat siis tässäkin kahteen ryhmään, joiden näkemyksiä on vaikea sovittaa yhteen. Kyse on siitä, minkä asioiden koetaan olevan sosiaalityössä tärkeitä ja keskeisiä ja miten näitä asioita tulisi tavoitella. Molemmat ryhmät kokivat oman näkemyksensä olevan asiakkaan edun ja palvelujen laadun taek. Toisten mielestä palvelujen yhtenäisyys ja laatu taataan tarkalla tiedon keruulla ja työn tiukemmalla ylhäältä johtamisella, kun taas toisten mielestä asiakkaan etu ja palvelujen laatu syntyy joustavuudesta ja siitä, että asiakkaalle on enemmän aikaa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Yhteenveto

Tutkielmani lähtökohtana on näkemys siitä, että tietojärjestelmät eivät ole vain objekteja, joita ihmiset hyödyntävät haluamallaan tavalla, vaan ne vaikuttavat ihmisten toimintaan ja todellisuuden rakentumiseen. Pragmatismien mukaan ihminen muodostaa asenteensa ja toimintatapansa aina jossain tietyssä kontekstissa ja ympäristössä (Paavola & Hakkarainen 2008, 168–170). Teknologia on nykyään keskeinen osa sosiaalityön ympäristöä, joten sosiaalityöntekijöiden asenteet ja toimintatavat muodostuvat osittain suhteessa teknologiaan. Sosiaalityöntekijöiden aiemmat kokemukset vaikuttavat heidän ajatuksiinsa teknologiasta ja siten heidän tapansa hyödyntää teknologiaa. Toisaalta asiakastietojärjestelmä muokkaa sosiaalityöntekijöiden asenteita ja toimintatapoja ja luo siten uusia käsityksiä. Ihminen on siis vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja siten ihminen vaikuttaa ympäristöön ja ympäristö ihmiseen. Tällaista ihmisen ja teknologian välistä vuorovaikutussuhdetta on tutkittava siten, että materiaalisen todellisuuden toimijuus tai toimijuuden mahdollisuudet otetaan vakavasti.

Tässä tutkimuksessa on kyselylomakkeen muodossa tutkittu sosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa heidän työhönsä ja mitä he toivovat asiakastietojärjestelmältä. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiakastietojärjestelmän vaikutuksista ovat keskeisiä, koska ne kuvaavat sosiaalihuollon todellisuutta sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Nämä todellisuuskäsitykset vaikuttavat siihen, miten sosiaalityöntekijät työtään tekevät ja siten niillä on merkitystä asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset ja asenteet vaikuttavat siihen, miten he käyttävät asiakastietojärjestelmää ja siten näiden asenteiden tunteminen on olennaista parempien järjestelmien kehittämiseksi.

Kyselyssä kartoitettiin suljetuilla kysymyksillä sosiaalityöntekijöiden yleisiä käsityksiä siitä, vaikuttaako asiakastietojärjestelmä heidän tapaansa tehdä työtään sekä käsityksiä siitä, edistääkö asiakastietojärjestelmä sosiaalihuoltolain tavoitteita. Määrälliset tulokset olivat hyvin selkeät sen suhteen, että enemmistö sosiaalityöntekijöistä ajattelee asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työhönsä sekä sen suhteen, että enemmistö sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että asiakastietojärjestelmä ei tue sosiaalihuollon tavoitteiden toteutumista. Asiakastietojärjestelmän ei koettu edistävän asiakkaan osallisuutta tai oikeuksia eikä moniammatillisen yhteistyön tai rakenteellisen sosiaalityön tekemistä. Tietojärjestelmällä on yleisesti tavoiteltu työn tehostumista, mikä kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden mielestä ei ole toteutunut. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä ajatteli asiakastietojärjestelmän vaikuttavan merkittävästi työtapansa. Vähemmistö vastaajista ajatteli, ettei asiakastietojärjestelmällä ole vaikutusta työtapaan ja avovastauksissa muutamit vastaajat kertoivat ajattelevansa, että tietojärjestelmä on vain väline ja kaikki riippuu käyttäjästä. Nämä vastaajat eivät tarkemmin avanneet näkemyksiään, joten tutkimuksessa ei saatu tarkempaa tietoa tämän vähemmistön ajattelutavoista ja siitä, millaisia seurauksia sillä on. Olisikin kiinnostavaa jatkotutkimuksen kannalta tarkastella sosiaalityöntekijöiden tapoja käyttää tietojärjestelmää ja heidän asenteidensa vaikutuksia työtapoihin.

Asiakastietojärjestelmien koettiin laajasti hidastavan työtä ja niihin suhtauduttiin tunteikkaasti ja ilmaistiin voimakasta stressiä. Hankalaksi koetun järjestelmän kerrottiin johtavan töiden välttelyyn sekä viivyttelyyn. Vastaajat kuvasivat järjestelmän vievän aikaa asiakkailta. Sosiaalityötä tehdään siis enenevässä määrin tietokoneen ja järjestelmien äärellä, asiakastyön vähentyessä. Tältä osin tulokset olivat hyvin yhteneväiset aiemman tutkimuksen kanssa. Tätäkin vakavampaa on kuitenkin vastaajien kuvaukset siitä, että järjestelmä saa välttelemään tietynlaisia työtehtäviä. Työtehtävien välttely ja jopa niiden tekemättä jättäminen uhkaa asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja asiakasturvallisuutta. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu työntekijöiden jättävän kirjaukset tekemättä tai kirjaavan hyvin lyhyesti (ks. esim. DeWitte ym. 2016), mutta aineistossani nousi esiin, että myös asiakastyötä ja siihen liittyviä tehtäviä vältellään ja jopa jätetään kokonaan tekemättä kirjaamisen välttämiseksi. Vastauksissa nostettiin esiin monilapsisten perheiden kanssa työskentelyn välttely, mikä asettaa monilapsiset perheet epäoikeudenmukaiseen asemaan eivätkä heidän yhdenvertaiset oikeutensa toteudu.

Suurin osa vastaajista tunnisti asiakastietojärjestelmän jollain tavalla ohjaavan työtään. Selkeimmin ohjaavuutta havaittiin palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä ja ohjaavuuden koettiin lisääntyneen rakenteisen kirjaamisen ja THL:n mallipohjien myötä. Rakenteiseen kirjaamiseen ja valmiisiin pohjiin vastaajat suhtautuivat kahtalaisesti. Toiset ajattelivat ohjaavuuden tasalaatuistavan työtä ja toimivan muistin tukena. Määrämuotoisen tiedon keräämisen koettiin olevan hyvä perusta johtamiselle

ja kehittämislle. Toisaalta vastaajat kokivat, ettei järjestelmän pohjalta luotuihin raportteihin ja tilastoihin voi luottaa, koska työntekijät syöttävät tietoa eri tavoin ja epäluotettavasti eikä järjestelmässä ole kaikkien asiakkaiden tilanteisiin sopivia vaihtoehtoja. Ohjaavuutta myös kritisoitiin ja sen koettiin kaventavan sosiaalityöntekijän vapautta asiantuntijana. Ohjaavuuden ajateltiin myös hidastavan työtä tarpeettomasti. Järjestelmien joustamattomuuden kerrottiin myös johtavan asiakkaiden näkymättömyyteen, jos he eivät sovi järjestelmässä oleviin valmiisiin kategorioihin. Asiakastietojärjestelmän ominaisuuksien seurausten kuvattiin olevan sekä järjestelmästä että sen käyttäjästä riippuvaisia.

Tutkimuksen tulokset olivat laajasti yhteneväiset aiemman suomalaisen ja kansainvälisen tutkimuksen tulosten kanssa. Datan syöttäminen järjestelmiin on korostunut ja vienyt aikaa asiakastyöltä (ks. esim. Gillingham 2014). Fokus on siten siirtynyt pois vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa ja keskeiseksi työtehtäväksi on noussut strukturoitujen työprosessien seuraaminen ja niiden kirjaaminen (Smith & Eaton 2014; Koskinen 2013). Hallituilla prosesseilla ja kirjaamisen lisäämisellä ei kuitenkaan ole saavutettu sillä tavoiteltuja hyötyjä, vaan vaikutukset ovat olleet työtä hidastavia, ne ovat tuottaneet hajanaisia kirjaamistapoja ja siten epäluotettavia tilastoja eikä joustamattomien kirjaamistapojen uskota tavoittavan asiakkaiden todellisuutta.

7.2 Taistelu siitä, mitä sosiaalityön pitäisi olla ja tietojärjestelmien roolista siinä

Sosiaalihuoltoa voidaan tarkastella toimijoiden verkkona, jossa toimijoiksi hahmotetaan ihmisten tahojen lisäksi myös materiaallinen todellisuus. Verkostossa käydään jatkuvaa taistelua siitä, mikä sosiaalihuollossa on keskeistä ja siitä, mitä sosiaalityön pitäisi olla ja eri tahot pyrkivät saamaan muut toimimaan haluamallaan tavalla. Sosiaalihuollossa verkoston keskeisiksi toimijoiksi voidaan nimetä sosiaalityöntekijät, hallinto, lainsäädäntö, asiakkaat, yhteistyökumppanit, resurssit kuten raha sekä käytössä oleva teknologia ja sen sovellukset, kuten asiakastietojärjestelmät. Tämän tutkimuksen puitteissa ei ole ollut mahdollista tarkastella koko verkostoa, vaan olen rajannut tarkastelun tiukemmin ja päätenyt keskittymään pääasiassa sosiaalityöntekijän ja tietojärjestelmän väliseen vuorovaikutukseen ja sen seurauksiin. Tulevaisuudessa olisi tärkeää tehdä kenttätutkimuksia, joissa tarkastellaan toimijoiden verkostoa ja toimijoiden vaikutuksia toisiinsa laajemmin.

Suomessa sosiaalihuollon teknologisen kehityksen veturina on toiminut poliittinen päätöksenteko (Kortelainen 2010) ja päätösten taustalla on ollut halu parantaa sosiaalihuollon toimintaa tehostumisen, toiminnan läpinäkyvyyden ja tiedonkeruun kannalta. Tiedonkeruulla on haluttu saada aikaan parempaa johtamista ja

päätöksentekoa. Näiden päätösten pohjalta asiakastietojärjestelmät muokkautuvat voimakkaasti rakenteisen kirjaamisen vaatimusten ja Kanta-yhteensopivuuden käyttöönoton myötä. Tutkimukseni on yhteneväinen aiempien tutkimusten kanssa sen osalta, että tulosten mukaan tietojärjestelmien kehittämisellä on kuitenkin merkittävästi muita kuin tarkoitettuja seurauksia (ks. esim. Gillingham 2014). Osa sosiaalityöntekijöistä on myös eri mieltä näiden tavoitteiden mielekkyydestä. Monissa vastauksissa vastustettiin rakenteista kirjaamista. Sosiaalityöntekijöiden enemmistö toivoi asiakastietojärjestelmiltä nopeutta, helppoutta ja pienempää roolia arjen työssä. He kaipasivat enemmän aikaa asiakkaiden kanssa ja tietojärjestelmien joustavuutta, jotta asiakkaiden moninaiset tilanteet voitaisiin kirjata asiakkaan todellista elämäntilannetta kuvaaviksi.

Asiakastietojärjestelmiä on kehitetty vahvasti hallinnon ehdoilla, mikä on ohjannut niiden ominaisuuksia ensisijaisesti tiedon keräämisen ja koostamisen suuntaan. Järjestelmillä on haluttu myös yhtenäistää palveluprosesseja ja tehdä työstä läpinäkyvämpää. Näiden tavoitteiden on katsottu palvelevan asiakkaiden oikeuksia ja parantavan palvelujen laatua. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiakastietojärjestelmien roolista sosiaalihuollossa ovat kuitenkin moninaisia. Osa sosiaalityöntekijöistä on yhtä mieltä hallinnon tavoitteiden kanssa ja kokee järjestelmät toimiviksi. Suurempi osa on eri mieltä järjestelmien toimivuudesta. Osa sosiaalityöntekijöistä kyseenalaistaa voimakkaasti hallinnon tavoitteet. Nämä eri toimijat osana toimijaverkkoa vaikuttavat toisiinsa ja sosiaalihuollon todellisuus muotoutuu tämän kamppailun seurauksena. Hallinnon tavoitteiden kanssa erimieliset sosiaalityöntekijät kehittävät erilaisia toimintatapoja, joiden avulla he pystyvät välttämättään heille osoitetut kirjaamisvelvoitteet. Omaan osaansa toimijaverkossa näyttelee asiakastietojärjestelmä, jonka ominaisuudet vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden valintoihin työssään. Asiakastietojärjestelmän ominaisuudet pyrkivät yhtenäistämään työtapoja, mutta käytännössä työntekijät vastustavat tätä yhtenäistymistä. Toisaalta asiakastietojärjestelmä saattaa toimia aktiivisesti myös hallinnon tavoitteita vastaan esimerkiksi teknisellä toimimattomuudella.

Asiakastietojärjestelmät ovat tärkeä osa sosiaalihuollon tiedonhallintaa. Erityisesti kirjaaminen korostuu tiedonhallinnassa. Ajantasainen, täsmällinen ja yhteneväinen kirjaamistapa mahdollistaa ideaalitalanteissa paitsi asiakasprosessien sujuvuuden ja läpinäkyvyyden, myös sosiaalihuollon kehittämisen ja tilastotiedon luomisen. Tarkka tiedonhallinta on olennaista asiakasturvallisuuden kannalta. (Jylhä & Kuusisto 2021.) Jos sosiaalityöntekijät kokevat asiakastietojärjestelmän käytön niin hankalaksi, että kirjaamisen ajantasaisuus ja ylipäätään työtehtävien hoitaminen laiminlyödään, vaarantaa se myös asiakasturvallisuuden. Tutkimukseni tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät, jotka kokevat asiakastietojärjestelmän hankaloittavan työtään, saattavat laiminlyödä työtehtävänsä.

Asiakastietojärjestelmien kehittämiseen pyritään enenevässä määrin ottamaan mukaan työntekijöitä, jotka ovat järjestelmän loppukäyttäjiä. Monissa järjestelmissä työntekijöillä on mahdollisuus raportoida huomaamistaan ongelmista tai kehityskohteista. Tällainen pistemäinen kehittäminen, jossa keskitytään yksittäiseen toimimattomaan ominaisuuteen ei kuitenkaan ota huomioon sosiaalihuollon arkea kokonaisuutena ja saattaa tehdä järjestelmästä entistä pirstaleisemman. Asiakastietojärjestelmiä kehitettäessä ja ongelmia korjattaessa voitaisiinkin hyötyä laajemmasta näkökulmasta, jossa sosiaalihuoltoa tarkastellaan toimijaverkkona ja pohditaan eri osien vaikutuksia toisiinsa. Hallinto, lainsäädäntö, sosiaalityöntekijät, asiakkaat, työn puitteet ja asiakastietojärjestelmät nivoutuvat kokonaisuudeksi, jossa yhden osan muuttaminen vaikuttaa väistämättä muihin verkon toimijoihin. Aineistossani sosiaalityöntekijät toivoivat ensisijaisesti helppokäyttöistä ja kevyttä järjestelmää, joka ei veisi aikaa asiakkailta. Sosiaalihuollossa tulisikin pohtia, miten järjestelmiä voitaisiin kehittää niin, että tiedonkeruu ei kuormittaisi työntekijöitä liikaa. Lisäksi järjestelmän tulisi kyetä vastaamaan sosiaalihuollon asiakkaiden moninaisia elämäntilanteita ja todellisuuksia.

Suurin osa vastaajista ajatteli asiakastietojärjestelmän vaikuttavan työhönsä paljon, mutta muutamat vastaajat toivat esiin, ettei heidän mielestään asiakastietojärjestelmällä tai teknologialla ylipäätään voi olla minkäänlaista vaikutusta työtapoihin tai palvelujen laatuun. Osa vastaajista myös kuvasi vaikeutta ymmärtää, miten asiakastietojärjestelmä voisi vaikuttaa esimerkiksi rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen eikä yhteyksiä tunnustettu. Pragmatistisen tutkimusotteen mukaisesti tutkimukseni katse on myös tulevaisuudessa ja kehittämisen mahdollisuuksissa. Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden näkemykset, kokemukset ja asenteet asiakastietojärjestelmän roolista ovat vaihtelevia. Teknologian vaikutuksista sosiaalihuoltoon on haastavaa käydä keskustelua ilman yhteistä ymmärrystä siitä, millaisiin asioihin se voi vaikuttaa. Jos asiakastietojärjestelmän vaikutuksia ei tunnusteta lainkaan ja kaiken ajatellaan olevan inhimillisistä toimijoista riippuvaista, sosiaalihuollon järjestelmien kehittäminen saa aivan erilaisen suunnan kuin jos järjestelmien vaikutukset tunnustetaan ja tunnustetaan. Sosiaalityön asiantuntijoiden olisikin tärkeää käydä keskustelua siitä, mikä on teknologian rooli sosiaalihuollossa ja miten teknologiaan perustuvat ilmiöt asemoituvat sosiaalityön todellisuuskäsityksessä. Näkökulma, jossa kaikki on riippuvaista ihmisestä ja teknologia on puhtaasti ihmisen vallassa oleva väline, tekee sokeaksi asiakastietojärjestelmien mahdollisille odottamattomille ja tarkoittamattomille seurauksille.

7.3 Asiakastietojärjestelmän odottamattomat seuraukset

Ihmisille on tyypillistä ajatella teknologian olevan väline, jolla ihminen voi tavoitella haluamiaan päämääriä, mutta järjestelmä tekee muutakin kuin sitä mitä ihminen haluaa sen tekevän. Asiakastietojärjestelmillä on tavoiteltu nopeutta, tehokkuutta ja läpinäkyvyyttä, mutta aineistosta nousi voimakkaasti esiin, että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tietojärjestelmät vievät aikaa asiakkailta ja johtavat työtehtävien välttelyyn sekä asiakkaiden todellisten tilanteiden näkymättömyyteen. Näillä kaikilla on vaikutuksia asiakkaiden oikeuksiin ja yhdenvertaiseen kohteluun.

Sosiaalityötä tehdään yhä vähemmän asiakkaiden kanssa ja yhä enemmän koneen äärellä. Asiakastietojärjestelmillä on tavoiteltu työn tehostumista, mutta käytännössä on luotu systeemi, jossa sosiaalityöntekijän aika menee enenevässä määrin tilastointiin ja kirjauksiin. Tietojärjestelmiä olisi kuitenkin mahdollista kehittää suuntaan, mikä tukee asiakkaita ja heidän osallisuuttaan. Useat vastaajat nostivat esiin asiakkaiden mahdollisuuden nähdä kirjaukset välittömästi. Osalla vastaajista tämä mahdollisuus jo oli ja moni, joilla ei ollut, esitti toiveen sellaisen saamisesta. Sosiaalityöntekijät toivoivat asiakkaille myös mahdollisuutta tehdä itse kirjauksia ja merkintöjä tietoihinsa, mutta yksikään vastaaja ei kertonut, että tällainen mahdollisuus olisi jo olemassa. Teknisesti tällaisen toteuttamisen pitäisi olla melko yksinkertaista, mutta tietojärjestelmien kehittämisessä muut asiat on nähty tärkeämmiksi.

Asiakastietojärjestelmien hitauden, monimutkaisuuden ja joustamattomuuden vakavimpina seurauksina voidaan pitää asiakkaiden oikeuksien ja yhdenvertaisuuden vaarantumista ja marginalisaation vahvistamista. Toimijoiden verkostossa syntyy odottamattomia ja tavoitteiden kannalta haitallisia seurauksia, kun verkoston toimijat reagoivat toisiinsa. Hallinnon toiveiden ja lainsäädännön pohjalta luodut järjestelmät koetaan joustamattomiksi ja toimimattomiksi, mikä saa sosiaalityöntekijät etsimään keinoja kiertää järjestelmän vaatimuksia. Tämä johtaa siihen, että järjestelmään syötetty data ei pidä paikkaansa ja toisaalta myös siihen, että asiakkaat saavat huonompaa palvelua tietojen virheellisyyden ja työtehtävien välttelyn tai tekemättä jättämisen vuoksi ja joitakin asiakasryhmiä jää kokonaan ulkopuolelle. Asiakastietojärjestelmien kehittämisessä pitäisi ottaa huomioon tällaiset monimutkaiset vaikutussuhteet ja ottaa asiakkaiden oikeudet ja asiakasturvallisuus vakavasti. Asiakastietojärjestelmien kehittäminen tiedonhallinta edellä näyttää johtavan asiakasturvallisuuden vaarantumiseen.

Tutkimuksen aineistosta ilmeni voimakkaasti, miten sosiaalityöntekijöiden asenteet ja kokemukset syntyivät osana työn arjen kontekstia. Sosiaalityöntekijät reagoivat asiakastietojärjestelmän ominaisuuksiin ja työn vaatimuksiin. Osa näistä toimintatavoista on asiakkaiden oikeuksien kannalta haitallisia. Pragmatistisen tutkimusotteen mukaisesti tutkimuksessa saatiin tietoa siitä, että palvelujen laadun

kehittämiseksi muutoksia tarvitaan sekä järjestelmissä että sosiaalityöntekijöiden asenteissa ja osaamisessa. Ihminen on aina osa ympäristöään ja tieto liittyy aina tiettyyn kontekstiin. Tutkimuksessa tuotetun tiedon pohjalta voidaan tunnistaa keskeisiä kehittämiskohteita, joihin keskittymällä sosiaalihuollossa voidaan saada haluttuja muutoksia aikaan. Asiakastietojärjestelmissä on tutkimukseni mukaan työtä hidastavia ominaisuuksia, joihin pitäisi kiinnittää huomiota ohjelmistojen kehittämisessä. Kehitettävää on kuitenkin myös sosiaalihuollossa itsessään. Sosiaalityöntekijät käyttävät järjestelmiä erilaisin tavoin riippuen siitä, pitävätkö he tiedonhallintaa tärkeänä ja keskeisenä osana sosiaalityötä. Sosiaalityön kentällä tarvitaan keskustelua siitä, mikä on sosiaalityössä keskeistä ja mikä on asiakastietojärjestelmän rooli keskeisten tavoitteiden saavuttamisessa.

Asiakastietojärjestelmä on osa sosiaalihuollon todellisuuden rakentumista. Se vaikuttaa sekä tiedon tuottamiseen ja koostamiseen että asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisiin. Jäykkä järjestelmä, jossa asiakkaiden tilanteille ei ole sopivia kategorioita vaikuttaa siihen, millaisia todellisuuksia järjestelmään voidaan tallentaa ja ketkä siten voivat tulla näkyviksi järjestelmässä. Jos asiakastietojärjestelmä on hyvin jäykkä ja strukturoitu, se ohjaa voimakkaasti puheeksi otettavia asioita eikä mahdollista asiakkaiden moninaisen todellisuuden kuvaamista. Aineistossa nousi esiin huolta maahan muuttaneiden, nuorten ja erilaisten perhemuotojen näkyvyydestä asiakastietojärjestelmän rakenteissa. Toisaalta hyvin harva vastaaja toi esiin tällaista huolta. Järjestelmän jäykkyyden kuvattiin hidastavan ja haittaavan omaa työtä, mutta sen laajempia seurauksia ja asiakkaita marginalisoivia vaikutuksia pohti vain harva vastaaja. Suurin osa vastaajista ei siten tunnistanut tai ainakaan tuonut vastauksissaan ilmi riskejä siinä, ketkä asiakastietojärjestelmä tekee näkyviksi ja keistä se tekee näkyvämpiä.

7.4 Tutkimuksen arviointi

Tutkielmani tarkoitus on kartoittaa, miten asiakastietojärjestelmät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhön ja miten sosiaalityöntekijät hahmottavat asiakastietojärjestelmien roolin sosiaalityössä. Kyselytutkimuksella saatiin laaja 103 vastauksen aineisto ja siten tutkimus onnistui tuottamaan katsauksen siihen, millaisia näkemyksiä sosiaalityöntekijöillä on. Määrällisen tiedon muodossa saatiin myös suuntaa antavia tuloksia siitä, mitä sosiaalityöntekijöiden enemmistö asiakastietojärjestelmien vaikutuksista ajattelee. Kyselylomakkeiden luonteen ja vastaajien tyypillisen vastaustyylin vuoksi, vastaukset jäivät kyselyissä usein lyhyiksi eikä tutkija pysty esittämään vastaajille tarkentavia kysymyksiä tai pyytää kertomaan aiheesta lisää. Siksi aineiston pohjalta ei pystytty saamaan vastauksia tarkempiin kysymyksiin siitä, mitä

sosiaalityöntekijät aiheesta ajattelevat. Tutkimuksessa on kuitenkin tunnistettu suuria linjoja sosiaalityöntekijöiden käsityksistä sekä nostettu esiin keskeisiä haasteita, joita asiakastietojärjestelmä sosiaalityössä aiheuttaa. Näiden suurten linjojen pohjalta on helppo havaita useita ilmiöitä, joita olisi selvitettävä jatkotutkimuksin. Erityisesti tarvittaisiin havainnoivaa tutkimusta, jotta voitaisiin tarkastella, miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa arjen työssä, millaisia eroja eri asiakastietojärjestelmien välillä on sekä tarkastella sitä, miten sosiaalityöntekijöiden tavat käyttää järjestelmiä poikkeavat toisistaan. Vain saamalla havaintoja todellisesta käytöstä, voidaan kehittää järjestelmiä, jotka todella johtavat siihen lopputulokseen, mitä tavoitellaan. Aineiston perusteella on selvää, että nykyiset järjestelmät ja tavat käyttäjä niitä eivät tehosta työtä, vaan päinvastoin hidastavat ja johtavat tilastoihin ja raportteihin, jotka on luotu epäluotettavasti syötetyn datan pohjalta.

Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset ovat tärkeä näyte siitä, millaisena asiakastietojärjestelmien rooli näyttäytyy sosiaalityöntekijöille. Syvällisemmän ja yksityiskohtaisemman tiedon tuottamiseksi tulevaisuudessa aiheetta olisi tarpeen tutkia myös haastattelu- ja kenttätutkimuksin. Tutkimukseni tulosten pohjalta on mahdollista nostaa esiin useita tärkeitä tutkimusaiheita. Sosiaalityön tiedonhallintaa on tärkeä tutkia paitsi asiakastietojärjestelmien myös sosiaalityöntekijöiden asenteiden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijöiden asenteiden ja uskomusten vaikutukset asiakastietojärjestelmän käyttötapoihin pitäisi selvittää, jotta sekä järjestelmiä että sosiaalityöntekijöiden osamista voitaisiin kehittää.

Tutkimuksen aineisto kerättiin Webropol-ohjelmalla. Vastaajat saivat nähtäväkseen tietosuojaselosteen ennen vastaamisen aloittamista, ja heillä oli mahdollisuus keskeyttää vastaamisensa missä vaiheessa vastaamista tahansa. Kyselylomake oli anonymi eikä sillä kerätty suoria tunnistetietoja tai muita sensitiivisiä tietoja. Vastaajat olisivat voineet olla välillisesti tunnistettavissa avovastaustensa ja antamiensa taustatietojen pohjalta. Aineistoa säilytettiin salasanan takana ja olin ainoa aineiston käsitelijä. Siten kaikkien vastaajien anonymiteetti säilytettiin. Suoria sitaatteja muutettiin tarpeen mukaan niin, että tiedot esimerkiksi vastaajan työnantajasta poistettiin. Aineisto poistetaan tutkimuksen julkaisemisen jälkeen.

Tutkimuksella saatiin tuotettua tietoa siitä, mitä sosiaalityöntekijät ajattelevat asiakastietojärjestelmien vaikutuksista ja roolista sosiaalihuollossa. Toimijaverkkoteoria tuki hyvin asiakastietojärjestelmiin liittyvien ilmiöiden tarkastelua. Tulokset ovat tärkeitä paitsi asiakastietojärjestelmien kehittämisen myös sosiaalityön kannalta yleisemmin. Erityisen huomionarvoisena voidaan pitää tuloksia, joiden mukaan asiakastietojärjestelmien ominaisuudet ja sosiaalityöntekijöiden asenteet ja valinnat voivat vaarantaa asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun toteutumisen ja asiakasturvallisuuden.

8 POHDINTA

Asiakastietojärjestelmien hidastavat vaikutukset, työn ohjautuminen pois asiakkaista kohti koneella istumista, hallinnon tarpeiden priorisointi ja uuvuttava klikkailu on todettu sekä aiemmissa tutkimuksissa (Gillingham 2021) että tässä tutkielmassa. Sosiaalityöntekijät kuvaavat vastauksissaan voimakkaita tunteita ja ilmaisevat helpotusta, kun pääsevät ilmaisemaan turhautumistaan. Aineistossa ilmaistiin voimakkaita tunteita, mutta vastaajat ottivat minuun myös yhteyttä ja kertoivat turhautumisestaan järjestelmiin ja kuvasivat, miten vapauttavalta tuntui, kun pääsi kertomaan avoimesti ongelmista ja purkamaan turhautumistaan.

Algoritmien ohjaavat vaikutukset todellisuuskäsityksemme rakentumiseen on tiedostettu esimerkiksi hakukoneiden ja sosiaalisen median käytön osalta. Asiakastietojärjestelmien valtaa ja niiden sisältöä ohjaavia päätöksiä ja arvovalintoja ei ole samalla tavalla ymmärretty kyseenalaistaa. Asiakastietojärjestelmiin liittyy lukuisia eettisiä kysymyksiä ja ongelmia, joista sosiaalityön kentällä pitäisi aktiivisesti keskustella. Millaista tietoa pidetään tärkeänä, mitä asiakkaista pitää kirjata ja millaisia raportteja ja kokonaiskuvauksia näiden kirjausten pohjalta syntyy ja millaisiin tarkoituksiin? Millaisia tavoitteita asiakastietojärjestelmä palvelee ja kenen asettamia ne ovat? Miten tavoitteet on perusteltu? Mitä seurauksia asiakastietojärjestelmän ominaisuuksilla on ja ovatko ne sitä, mitä on tarkoitettu? Vähän tutkittu tutkimusaihe kaipaisi paljon uutta tutkimusta, joka pureutuisi tarkemmin näihin kysymyksiin.

Tekoälyn käyttö lisääntyy jatkuvasti ja osa vastaajista toivoi sen sovelluksia myös sosiaalityön tueksi. Vaikka vastaajat eivät eritelleet tarkemmin, millaisiin tehtäviin he tekoälyä toivoisivat, lienee selvää, että on vain ajan kysymys, että tekoäly on osa sosiaalihuoltoa. Onkin huolestuttavaa, miten vähän sosiaalityössä on ylipäättään tutkittu teknologiaa ja sen vaikutuksia sosiaalityöhön. Tekoälyn käyttämiseen liittyy lukuisia valintoja ja eettisiä kysymyksiä, joista keskusteluun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön tutkijoiden tulisi aktiivisesti osallistua. Teknologia ei kuitenkaan ole tähänkään asti erityisemmin kiinnostanut sosiaalityöntekijöitä tai tutkijoita, ja

tutkimusten mukaan sosiaalialalla työskentelevillä on haasteita sanoittaa mielipiteitään ja tarpeitaan liittyen teknologiaan ja sen hyödyntämiseen sosiaalityössä. Sosiaalityön asiantuntijoiden tulisi kerätä osaamista ja tietoa, joiden pohjalta he kykenevät vaikuttamaan tulevaisuuden teknologisiin kehityskulkuihin ja pitämään niissä asiakkaiden ja erityisesti marginalisoitujen asiakkaiden puolia. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden varmistaminen teknologian kehittyessä on yksi keskeisimmistä haasteista tulevaisuudessa, jolta sosiaalityöntekijöillä ei ole varaa ummistaa silmiään.

Teknologiaa ehdotetaan herkästi ratkaisuksi kaikenlaisiin ongelmiin pohtimatta syvällisesti, kykeneekö teknologia ongelmaa ratkaisemaan ja toisaalta teknologiaa myös syytetään kevyinkin perustein ongelmista, jotka eivät välttämättä siihen suoraan liity. Sen sijaan, että teknologia nähdään ratkaisuna kaikkiin ongelmiin tai sitä syytetään kaikista ongelmista, pitäisi tarkemmin pohtia, mitkä sosiaalityön ongelmat todella ovat ratkaistavissa teknologialla tai millaisissa tilanteissa teknologiasta on hyötyä. Tietojärjestelmien odottamattomien seurausten tutkiminen on avainasemassa, kun valintoja tehdään.

Sosiaalityöntekijöiden näkemykset siitä, mitä asiakastietojärjestelmällä pitäisi saada aikaan, ovat keskenään moninaisia. Lisäksi nämä näkemykset ovat usein ristiriidassa hallinnon näkemysten ja ohjelmille asetettujen tavoitteiden kanssa. Sosiaalityöntekijöiden, hallinnon, lainsäädännön, ohjelmistojen kehittäjien ja itse asiakastietojärjestelmän välille syntyykin ristiriitoja ja kamppailuja siitä, mitä sosiaalityö on ja mikä siinä on keskeistä. Eri osapuolet ovat keskenään verkottuneita ja vaikuttavat toisiinsa moninaisin tavoin. Seuraukset voivat olla arvaamattomia ja sellaisia, mitä kukaan yksittäinen verkon toimija ei ole toivonut tai tarkoittanut. Siksi tätä verkostoa tulisi tutkia tarkemmin.

Asiakastietojärjestelmä on sosiaalityöntekijöiden tärkeä työväline ja sen ominaisuuksilla ja toiminnoilla voidaan keventää tai kuormittaa arjen työtä. Tällaisia käytännön asioita tärkeämpää sosiaalityön kannalta olisi kuitenkin käydä keskustelua siitä, millaiseen todellisuuskäsitykseen tietojärjestelmä perustuu ja millaisia seurauksia sillä on erityisesti asiakkaiden kannalta. Tietojärjestelmiä tulisi sosiaalityössä tarkastella eettisen linssin läpi ja pohtia, millaista todellisuutta tietojärjestelmä luo, millaisia seurauksia sillä on asiakkaalle ja mitä tapahtuu niille ihmisille, jotka eivät mahdu tietojärjestelmän valmiisiin lokeroihin. Sillä, millaiseen todellisuuskäsitykseen asiakastietojärjestelmä ja siinä käytetyt ilmaisut perustuvat, on erityistä merkitystä niiden asiakkaiden kannalta, joiden elämä ja todellisuus eivät sovi vallitseviin normeihin.

LÄHTEET

- Alasaarela, Mervi (2020) Tietojärjestelmän käytön vaikutus laatuun ja tuottavuuteen sairaalaorganisaatiossa palveluhenkilöstön kokemana. *Acta Universitatis Ouluensis. A Scientiae Rerum Naturalium* 744.
- Bueger, Christian (2013) Actor-Network Theory, Methodology, and International Organization. *International Political Sociology*, vol. 7,3, 338–342.
- Carrilio, Terry E. (2007) Using client information systems in practice settings: Factors affecting social workers' use of information systems. *Journal of Technology in Human Services*, 25(4), 41–62.
- De Witte, Jasper & Declercq, Anja & Hermans, Koen (2016) Street-level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1249–1265.
- Gillingham, Philip (2014a) Technology Configuring the User: Implications for the Redesign of Electronic Information Systems in Social Work. *The British Journal of Social Work*, Volume 46, Issue 2, 323–338.
- Gillingham, Philip (2014b) Electronic Information Systems and social work: Who are we designing for? *Practice: Social Work in Action*, 26(5), 313–326.
- Gillingham, Philip (2014c) Repositioning Electronic Information Systems in Human Service Organizations. *Human Service Organizations Management, Leadership & Governance*, 38(2), 125–134.
- Gillingham, Philip (2015a) Electronic information systems and social work: Principles of participatory design for socialworkers. *Advances in Social Work*, 16(1), 31–42.
- Gillingham, Philip (2015b) Electronic information systems in human service organisations: The what, who, why and how of information. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598–1613.
- Gillingham, Philip (2021) Practitioner perspectives on the implementation of an electronic information system to enforce practice standards in England. *European Journal of Social Work*, 24(5), 761–771.
- Gillingham, Philip & Graham, Timothy (2016). Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management. *Critical social policy*, 36(2), 187–204.
- Günther, Kirsi (2012a) Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Tampereen yliopisto.
- Günther Kirsi (2012b) Kirjatut ammatilliset kehukset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* vol 20 (1) 2012, 15–31.
- Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi (2012) Mielenterveyskuntoutusta avoimen ja yksityiskohtaisen suunnitelmalomakkeen ohjaamana. Teoksessa Vesa Heikkinen & Eero Voutilainen & Petri Lauerma & Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.) *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä*. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.

- Göran Goldkuhl (2012) Pragmatism vs interpretivism in qualitative information systems research, *European Journal of Information Systems*, 21:2, 135-146, DOI: 10.1057/ejis.2011.54
- Helsingin Sanomat Kuukausiliite (2022) Sairauskertomus. <https://www.hs.fi/kuukausiliite/art-2000009144930.html> Luettu 12.1.2023
- Hoppania, Hanna-Kaisa (2022) Muutosagentit näköalapaikalla sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksessa. *Janus* vol. 30 (1) 2022, 3–20.
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti (2015) Selective clients' trajectories in casefiles: Filtering out information in the recording process in child protection. *British Journal of Social Work*, 45(3), 792–808.
- Introna, Lucas D. (2007) Maintaining the reversibility of foldings: Making the ethics (politics) of information technology visible, *Ethics and Information Technology*, vol. 9., 11–25.
- Jylhä, Virpi & Kuusisto, Hanna (2021) Turvallinen tiedonhallinta ja tiedon hyödyntäminen. Teoksessa Taina Kurki & Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 117–132.
- Kilpeläinen, Arja (2016) Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Lapin yliopisto.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus. 271–290.
- Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström, Sami (2008) Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna (2020) Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Janus* vol. 28:3, 254–272.
- Koivula, Ari & Räsänen, Pekka & Sarpila, Outo (2016) Internet- ja paperilomakkeiden täyttäjät. Vastaustavan muutoksen ja merkityksen arviointia hyvinvointitutkimuksessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016):2., 174–185.
- Kortelainen, Pekka (2010) Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Koskinen, Raija (2013) One step further from detected contradictions in a child welfare unit – a constructive approach to communicate the need of social work when implementing ICT in social services. *European Journal of Social Work*, 17, 2014, 266–280.
- Kujala, Sari & Hörhammer, Iris & Ervast, Minna & Kolanen, Heta & Rauhala, Minna (2018). Johtamisen hyvät käytännöt sähköisten omahoitopalveluiden käyttöönotossa. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 10(2-3), 221–235.
- Kujala, Sari & Hörhammer, Iris & Kaipio, Johanna & Heponiemi, Tarja (2018). Health professionals' expectations of a national patient portal for self-

- management. *International Journal of Medical Informatics*, 117, 82-87.
DOI10.1016/j.ijmedinf.2018.06.005
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus. 185–210.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Hakapaino.
- Pihlström, Sami (2008) Pragmatismi filosofisena perinteenä. Teoksessa Erkki Kilpinen & Osmo Kivinen & Sami Pihlström (toim.) *Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Laakasuo, Michael & Visala, Aku & Palomäki, Jussi (2020) Kuinka ihmismieli vääristää keskustelua tekoälyn riskeistä ja etiikasta. *Kognitiotieteellisiä näkökulmia keskusteluun*. *Ajatus* 77, 2020:1, 131–168.
- Lagsten, Jenny & Andersson, Annika (2018) Use of information systems in social work—challenges and an agenda for futurere search. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850–862.
- Law, John (1992) Notes on the Theory of the Actor Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity. Centre for Science Studies, Lancaster University, Lancaster LA1 4YN. <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Notes-on-ANT.pdf>
- Martikainen, Susanna & Salovaara, Susi & Ylönen, Katri & Tynkkynen, Elina & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan ammattilaiset halukkaita osallistumaan asiakastietojärjestelmien kehittämiseen – osallistumistavoissa kehitettävää. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 12(3), 270–285.
- Miettinen, Reijo (1998) Materiaalinen ja sosiaalinen: toimijaverkkoteoria ja toiminnan teoria innovaatioiden tutkimuksessa. *Sosiologia* 1998:1, 28–42.
- Munro, Eileen (2011) The Munro review of child protection: Final report: A child centred system.
- Ogien, Albert (2017) *Practical Action. Wittgenstein, pragmatism and sociology*. Mauritius: Éditions universitaires Européennes.
- Paavola, Sami & Hakkarainen, Kai (2008) Pragmatisistinen välittyneisyys uuden luomisen perustana. Teoksessa Erkki Kilpinen & Osmo Kivinen & Sami Pihlström (toim.) *Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Palczynska, Marta & Rynko, Maja (2021) ICT skills measurement in social surveys: Can we trust self-reports? *Quality & Quantity* 55/2021, 917-943.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola & Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Poikela, Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisu- ja 2010:5.
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Tampere: Tampere University Press.
- Salovaara, Samuel & Hautala, Sanna & Silén, Marianne (2022) Sosiaalialan ammattilaisten kyvykkyys tietojärjestelmien käyttäjinä ja kokemukset tietojärjestelmien tuesta työlle. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. 2022:14(2), 208–225.
- Salovaara, Samuel & Silén, Marianne & Vehko, Tuulikki & Kyytsönen, Maiju & Hautala, Sanna (2021) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). Raportti 10/2021.
- Senyucel, Zorlu (2008) Impact of ICTs on user-provider relations: perspectives from UK local authorities. Information Technology and People, 21, 4, 401–414.
- Smith, Richard J. & Eaton, Tara (2014) Information and communication technology in child welfare: The need for culture-centred computing. Journal of Sociology and Social Welfare, 41(1), 137–160.
- THL (2020) Tiedonhallinnan ohjaus. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus>) Luettu 12.1.2023.
- THL (2021) Sosiaalihuollon tiedonhallinta. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta> Luettu 12.1.2023.
- THL (2022) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmapalveluiden-seuranta-ja-arviointi-steps-3.0-> Luettu 12.1.2023.
- Tilastokeskus (2022) Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö. <https://stat.fi/tilasto/sutivi#cubes> Luettu 12.1.2023.
- Tregeagle, Susan & Darcy, Michael (2008) Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. British Journal of Social Work, 38, 1481–1498.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2012) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Valvira (2022) <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmat> Luettu 12.1.2023.
- Wastell, David & White, Sue (2014) Making sense of complex electronic records: Socio-technical design in social care. Applied Ergonomics, 45(2), 143–149.
- White, Sue & Wastell, David & Broadhurst, Karen & Hall, Chris (2010) When policy o'erleaps itself: The "tragic tale" of the integrated children's system. Critical Social Policy, 30(3), 405–429.
- Pithouse, Andrew & Broadhurst, Karen & Hall, Chris & Peckover, Sue & Wastell, Dave & White, Sue (2012) Trust, risk and the (mis)management of contingency and discretion through new information technologies in children's services. Journal of Social Work, 12(2), 158–178.

Ylönen, Katri (2022) The use of Electronic Information Systems in social work. A scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019. *European journal of social work*. Routledge.

Ylönen, Katri & Salovaara, Susi & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Tynkkynen, Elina & Hautala, Sanna & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 2020:12(1), 30–43.

LIITTEET

LIITE 1 KYSELYLOMAKE

Suljetuissa kysymyksissä Likert-asteikko: 1. täysin eri mieltä 2. jokseenkin eri mieltä 3. ei samaa eikä eri mieltä 4. jokseenkin samaa mieltä 5. täysin samaa mieltä.

1. **Asiakastietojärjestelmä parantaa palvelun laatua** Asteikko 1-5
2. **Asiakastietojärjestelmä sujuvoittaa työtäni** Asteikko 1-5
3. **Asiakastietojärjestelmä vaikuttaa tapaan tehdä työtäni** Asteikko 1-5 Erittäin paljon - melko paljon - ei paljon eikä vähän - melko vähän - erittäin vähän
4. **Miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa työskentelyysi?** Avovastaus
5. **Asiakastietojärjestelmä edistää osallisuutta** Asteikko 1-5
6. **Asiakastietojärjestelmä edistää asiakaskeskeisyyttä** Asteikko 1-5
7. **Asiakastietojärjestelmä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa** Asteikko 1-5
8. **Miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa osallisuuteen ja asiakaskeskeisyyteen?** Avovastaus
9. **Asiakastietojärjestelmä tukee rakenteellisen sosiaalityön tekemistä** Asteikko 1-5
10. **Miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen?** Avovastaus
11. **Asiakastietojärjestelmä mahdollistaa yhteistyön hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä.** Asteikko 1-5
12. **Miten asiakastietojärjestelmä vaikuttaa yhteistyöhön muiden toimialojen kanssa?** Avovastaus
13. **Miten asiakastietojärjestelmiä pitäisi kehittää?** Avovastaus
14. **Millaisia ominaisuuksia toivot järjestelmiin?** Avovastaus

Vastaajien taustatiedot: ikä, sukupuoli, työkokemus, sosiaalityön ala, työskentelyalue, mitä asiakastietojärjestelmiä on käyttänyt, "minulla on riittävät tietotekniset taidot selviytyäkseni työtehtävistäni" Asteikko 1-5