

## Sosiaalityön tutkimuksen seura 16.6.2023

Blogiteksti

### Sosiaalityö ja asiakastietojärjestelmien vaikutukset työhyvinvointiin

YTT, yliopistonopettaja Sirkka Alho Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius  
TM, YTM Aino Hollo Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Hyvinvointialueilla kamppaillaan tällä hetkellä sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaikeuksista. Veto- ja pitovoimatekijöihin etsitään ratkaisuja. Sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus ja motivaation puutteet ovat huolestuttava ilmiö myös kansainvälisesti tarkasteltuna (Petersen 2023; Keva 2023). Työhyvinvoinnin kysymykset ja etenkin eettis-moraalinen kuormitus voi johtaa työpaikan vaihtamiseen tai jopa työssä uupumiseen (Mänttari-van der Kuip 2020). Tässä kolumnissa nostamme esille asiakastietojärjestelmät ja niiden käyttöön liittyvät tekijät eräänä sosiaalityöntekijöitä kuormittavana tekijänä, jotka toisaalta voivat myös toimia asiakastyön laadun, vaikuttavuuden ja ennustettavuuden kulmakivenä, kun sekä tietojärjestelmä että työntekijä toimivat optimaalisesti oikealla tavalla.

Tiedämme, että työuupumus liittyy usein kiireen tuntuun ja energiaa kuluttaviin työtehtäviin. Tällöin ei pääse myöskään syntymään työhön sitoutumista. Työn vaatimukset estävät myös kykyä saavuttaa sitoutumista edistävää uuden oppimista ja omien tavoitteiden toteutumista. Sitouttaminen edellyttää sosiaalityössä myös monipuolista työn tukea, kuten mentorointia, riittävää perehdytystä sekä joustavaa työn aikataulutusta ja toimintaa tukevaa koulutusta. (Thompson 2015 ym.) Lisäksi johtamisella on suuri merkitys työmotivaatioon ja sitä kautta myös sitoutumiseen. Tässä korostuu erityisesti muutosjohtaminen lähijohtamisessa (Geisler ym. 2019).

Aino Hollo (2023) on tuoreessa pro gradu -tutkielmassaan tutkinut sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakastietojärjestelmistä ja niiden käytöstä. Tutkimus toteutettiin kyselynä ja vastauksia saatiin laillistetuilta sosiaalityöntekijältä ja ns. sijaispätevilta sosiaalityöntekijöiltä (N=103). Vastaajat työskentelivät laajasti sosiaalityön eri palvelutehtävissä. Suuri osa, noin 40 prosenttia vastaajista, työskenteli lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijöiden ehdoton enemmistö oli sitä mieltä, että asiakastietojärjestelmät eivät tue työn tekemistä tai paranna palvelujen laatua. Tulos oli sama kaikissa vastaajaryhmissä riippumatta käytössä olleesta järjestelmästä, alueesta, työntekijän iästä tai työtehtävistä. Vastaajat tunnistivat laajasti tietojärjestelmien vaikutuksia työhönsä ja kuvatut vaikutukset olivat pääosin negatiivisia. Pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei järjestelmillä ole mitään vaikutusta työhön.

Yleisimmin mainittu vaikutus oli työn hidastuminen. Tämä kertonee jotain liian suurista asiakasmääristä, mutta ehkä myös siitä, että ajankäytöllisesti sosiaalityön asiakasdokumentointia ei resursoida merkittävänä osana tehtävänkuvaa etenkin, kun se on kiinteä osa sosiaalityön lakisääteisiä tehtäviä. Herää kysymys, onko työnantajalla puutteellinen ymmärrys sosiaalityön organisaation prosessuaalisista ja toiminnallisista edellytyksistä, jolloin aliresursointi uhkaa koettua työhyvinvointia (mm. Tarkkonen 2016). Sosiaalityöntekijät kokivat asiakastietojärjestelmät liian monimutkaisiksi ja joustamattomiksi ja niiden kerrottiin vaativan turhauttavia määriä tarpeetonta klikkailua. Järjestelmän parissa käytetty aika oli koettu olevan pois asiakastapaamisista ja vastaajat kertoivat erilaisista selviytymiskeinoista, minkä avulla pyrkivät pärjäämään tilanteessa. Asiakastietojärjestelmien työtä hidastavat vaikutukset, ohjautuminen pois asiakkaiden kohtaamisesta, hallinnon tarpeiden priorisointi ja uuvuttava klikkailu on todettu myös aiemmissa kansainvälisissä tutkimuksissa (esim. Gillingham 2021; Smith & Eaton 2014).

Huolestuttavana tietona voi pitää sitä, että kirjaamista viivyteltiin tai se jätettiin kokonaan tekemättä. Tällä on vakavia seurauksia tiedonhallinnan ja tiedon siirtymisen kannalta erityisesti työntekijän vaihtuessa. Viiveiden jälkeen tehdyn kirjauksen luotettavuus voidaan myös kyseenalaistaa, koska tutkimuksissa on todettu muistin olevan keskeinen tekijä kirjauksissa (Huuskonen & Vakkari 2015). Vakavimpana seurauksena voidaan pitää vastaajien kertomia työtehtävien laiminlyöntejä. Muutamat vastaajat kertoivat jättävänsä asioita hoitamatta, koska niiden kirjaaminen järjestelmään koettiin niin monimutkaiseksi. Tällaisia työtehtäviä olivat esimerkiksi monilapsisten perheiden asioiden hoitaminen ja virka-avun pyytäminen. Kirjaamatta jättäminen ja työtehtävien välttely vaikuttavat asiakkaiden oikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja vakavimmillaan johtaa asiakasturvallisuuden vaarantumiseen (Lähteinen 2022 ym.). Edellä kuvatut Hollon (2023) tutkimuksen tulokset viittaavat myös puutteelliseen perehdytykseen asiakastietojärjestelmien käyttämisessä. Lisäksi muu työn tukeminen esim. mentorointi tai työvalmennus saattaisivat lisätä työn hallinnan tunnetta ja sitä kautta työtyytyväisyyttä (ks. Trawver & Brocius 2023).

Luotettavan tiedon tuottaminen tietojärjestelmien kautta vaarantuu silloin, kun niihin syötetty tieto on puutteellista tai jopa virheellistä. Hollon aineistossa nousi vahvasti esiin, että järjestelmiin syötetyn datan ei koeta olevan luotettavaa. Kirjauksia tehdään monella eri tavalla ja välillä kirjauksia ei tehdä lainkaan. Tiedolla johtamista ja luotettavia tilastoja pidettiin tärkeänä osana sosiaalihuollon toteuttamista, mutta vastaajat olivat sitä mieltä, että tällä hetkellä asiakastietojärjestelmistä ei saada todellisuutta vastaavia tilastoja. Moninaisten kirjaamistapojen ja kirjaamatta jättämisen lisäksi haasteeksi mainittiin asiakkaiden moninaiset tilanteet. Rakenteisen kirjaamisen ei koettu vastaavan asiakkaiden todellisia tilanteita, vaan sen kuvattiin hukkaavan asiakkaiden todellisuuden ja tekevän joistain asiakasryhmistä näkymättömiä. Useampi vastaaja mainitsi, etteivät asiakkaat mahdu THL:n laatimiin koodistoihin. Sosiaalityöntekijöiden toiveet asiakastietojärjestelmien kehittämiseksi olivat kahtalaisia. Enemmistö toivoi yksinkertaisempia ja helppokäyttöisempiä järjestelmiä ja että järjestelmien rooli olisi pienempi. Sosiaalityön toivottiin keskittyvän vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Osa vastaajista kuitenkin korosti tiedonhallinnan, tilastoinnin ja digitaalisuuden olevan nykypäivää ja teknologialle toivottiin suurempaa roolia, osa jopa haaveili tekoälyn hyödyntämisestä. Teknologiaan myönteisesti suhtautuvat vastaajat toivoivat järjestelmän ohjaavan työtä ja tuottavan tasalaatuista palvelua. Enemmistö vastaajista esitti kehitysideana toiveen järjestelmän nopeudesta ja helppoudesta, mutta hyvin harva vastaaja tarkensi, mitä konkreettista muutoksia he toivoisivat. Kansainvälisissä tutkimuksissa on huomattu, että sosiaalityöntekijöillä saattaa olla vaikeuksia sanoittaa teknologiaan liittyviä tarpeitaan. Teknologian ja sosiaalityön asiantuntijoilta puuttuu yhteinen kieli, mikä vaikeuttaa yhteiskehittämistä (Senyucel 2008).

Erilaiset suhtautumistavat asiakastietojärjestelmiin aiheuttivat myös jännitteitä työyhteisöissä. Työilmapiiri on yksi merkittävä työhyvinvointiin vaikuttava elementti (Geislert ym. 2019). Sosiaalityöntekijät, jotka kokivat järjestelmät vaikeiksi, kuvasivat järjestelmän käyttämiseen liittyviä hyvin voimakkaita tunteita, stressiä ja kuormittumista. Lisäksi he kokivat häpeää siitä, että joutuivat pyytämään usein apua muilta. Järjestelmiin positiivisesti suhtautuvat taas kuvasivat turhautumista ja ärsyyntymistä siihen, että työkaverit valittivat järjestelmistä, vastustivat niitä eivätkä oppineet uusia asioita.

Jatkotutkimusaiheita asiakastietojärjestelmien käyttöön sosiaalityössä löytyy runsaasti, kuten havainnoivaa kenttätutkimusta sosiaalityöntekijöiden tavoista käyttää järjestelmää ja siitä, kuinka perehdytys ja työn jatkuva tuki on järjestetty. Kiinnostavaa työhyvinvointiin liittyen olisi myös tarkastella, miten asenteet ja tunteet vaikuttavat järjestelmien käyttämiseen ja miten niihin voitaisiin vaikuttaa. Tarvetta olisi myös keskustelulle siitä, mikä on tietojärjestelmän ja laajemmin teknologian rooli sosiaalityössä ja miten sosiaalityöntekijät voivat puolustaa asiakkaiden oikeuksia teknologian kehittyessä. Järjestelmien kehittämisessä oleellista on sosiaalityöntekijöiden digitaitojen yleinen

kehittäminen, ja heidän mahdollisuutensa osallistua kehittämistyöhön, huomioiden niin asiakkaat, sosiaalityöntekijät, säädökset kuin hallinto sekä arjen todellisuus ajan ilmiöineen.

Alamri, Marshhouri (2023) Transformational leadership and work engagement in public organizations: promotion focus and public service motivation, how and when the effect occurs. *Leadership & Organization Development Journal*, 44 (1) 137-155.

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. Huuskonen, Saira & 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.

Geisler, Martin & Berthelsen, Hanne & Muhonen, Tuija (2019) Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Engagement, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 43(1), 1–15.

Hollo, Aino (2023) Asiakastietojärjestelmien vaikutukset sosiaalityöntekijöiden työhön. Pro gradu -tutkielma Jyväskylän yliopisto.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/87595/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202306093664.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Keva (2023) Kuntasektorin työvoimaennuste Keva/Aula Research 2023. <https://www.keva.fi/contentassets/de5752333bfb4e0a8194a8797ed24935/analyysi-kuntien-tyovoimatarpeista-2023.pdf>

Lähteinen, Sanna, Pehkonen, Aini, & Pohjola, Anneli (2022) Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 30(4), 343–358. <https://doi.org/10.30668/janus.113603>

Mänttari-van der Kuip (2020) Conceptualising Work-Related Moral Suffering – Exploring and Refinding the Moral Distress in the Social Work. *The British journal of social work* 2020, 50 (3), 741–757.

Peterse'n, Anna Charlotta (2023) Newly Qualified Social Workers Creers: A Mix of Turbulence Goals and Safety. *British Journal of Social Work* (2023) 53, 794–811.

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.

Thompson, Kenneth R., Lemmon, Grace & Walter, Thomas J. (2015) Organizational Dynamics (2015) 44, 185—195.

Trawver, Kathi R. & Brocius, Heidi (2023) A statewide integrated child welfare coaching and mentoring program: Mentored workers' perception of quality, impact, and satisfaction. *Journal of Public Child Welfare*. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1080/15548732.2023.2182397>

