

**This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.**

**Author(s):** Ylönen, Katri

**Title:** Tietojärjestelmien tarjoumat ja rajoitteet sosiaalityön dokumentoinnissa

**Year:** 2024

**Version:** Published version

**Copyright:** © 2024 Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti

**Rights:** CC BY-NC-ND 4.0

**Rights url:** <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Please cite the original version:**

Ylönen, K. (2024). Tietojärjestelmien tarjoumat ja rajoitteet sosiaalityön dokumentoinnissa.

Janus : sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 32(2), 189-208.

<https://doi.org/10.30668/janus.130339>

# TIETOJÄRJESTELMIEN TARJOUKAT JA RAJOITTEET SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINNISSA

**Katri Ylönen:** *YTL, väitöskirjatutkija, Jyväskylän yliopisto*

*katri.e.ylonen@student.jyu.fi*

*Janus vol. 32 (2) 2024, 189–208*

## Tiivistelmä

Dokumentointi on tärkeä osa sosiaalityötä. Usein sen onnistumista arvioidaan sosiaalityöntekijöiden osaamisen perusteella sen sijaan, että tarkasteltaisiin tietojärjestelmien tukea sen toteuttamiselle. Tässä artikkelissa tarkastellaan tietojärjestelmien käyttöä sosiaalityön dokumentoinnin toteuttamisessa soveltaen tarjouman (affordance) käsitettä. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan tässä artikkelissa työntekijän pääasiallisesti käyttämää asiakastietojärjestelmää. Tarjoumien tarkastelun avulla voidaan ymmärtää tietojärjestelmien dokumentointia mahdollistavia ja rajoittavia tekijöitä. Aineisto koostuu eri sosiaalihuollon palveluissa toimivien sosiaalityöntekijöiden (n=19) haastatteluista, jotka analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Tuloksissa ilmenee tietojärjestelmien merkityksellinen rooli sosiaalityössä, mutta samalla niiden lukuisat rajoitteet, jotka eivät mahdollista sujuvaa ja luotettavaa dokumentointia. Tulokset osoittavat, miten merkittävässä roolissa tietojärjestelmät ovat dokumentoinnin onnistumisen kannalta, ja miten tärkeää niiden kehittämiseen on panostaa.


## JOHDANTO

Dokumentointi on merkittävä osa sosiaalityön ammatillista tehtävää, joka tekee työn näkyväksi ja helpommin suunniteltavaksi, toteutettavaksi ja seurattavaksi (Kääriäinen 2003). Julkisjohtamisen vakiintuminen osaksi sosiaali- ja terveystalouden palveluja on viimeisten vuosikymmenien aikana entisestään vahvistanut ammatillisen työn tekstualisoitumista (Günther 2015; Lillis ym. 2020). Etenkin 2000-luvulla asiakirjojen laatimisen on alettu nähdä yhä tärkeämpänä osana sosiaalityötä (Kääriäinen 2016). Kirsi Günther (2015) on todennut, että meidän on vaikea kuvitella ammatillista auttamistyötä, jossa ei kirjoitettaisi erilaisia tekstejä ja asiakirjoja. Asiakastyöstä kirjoittavan on suos-

tuttava lainsäädännön, organisaatioiden sekä työyhteisöjen sääntelemään ja ohjeistamaan toimintaan, johon tietojärjestelmät luovat omat kirjoittamista ohjaavat rakenteensa (Kääriäinen 2016, 190).

Tietojärjestelmien toimivuus on erittäin tärkeää sosiaalityön dokumentoinnin onnistumiselle (Kivistö & Hautala 2020, 258). Tietojärjestelmät voivat helpottaa asiakkuuksien seurantaa ja analysointia tarjoamalla erilaisia koosteita, yhteenvedoja ja tiivistelmiä (Laaksonen ym. 2011, 11). Sosiaalityössä on myös tärkeää saada luotettavaa ja riittävää tietoa asiakkaan tilanteesta, jossa tietojärjestelmillä on ratkaiseva rooli (Fitch 2019). Toisaalta useat tutkimukset osoittavat, että tietojärjestelmiä on

 Janus

 VERTAISARVIOITU  
KOLLEGIALLT GRANSKAD  
PEER-REVIEWED  
www.tsv.fi/tunnus

kehitetty liikaa hallinnollisia tarpeita varten, mikä on lisännyt dokumentointivelvoitteita (esim. Gillingham 2014; Kääriäinen 2016; Lillis ym. 2020; Salovaara & Ylönen 2022). Sosiaalityöntekijöiden negatiiviset asenteet tietojärjestelmiä kohtaan ovat johtuneet niiden sopimattomuudesta ihmisläheiseen työhön vaatiin työntekijöitä yhä enemmän vain raportoimaan työstään sen sijaan, että voisivat käyttää aikaa kohtaamiseen (esim. Parrott & Madoc-Jones 2008). Myöskään sosiaalityöntekijöiden tarpeita ei ole juuri kuultu tietojärjestelmien kehittämisessä (ks. esim. Gillingham 2014; Kuronen & Isomäki 2010; Martikainen ym. 2022). Tietojärjestelmiin upotetut rakenteet eivät ole ottaneet huomioon asiakkaiden tilanteiden monimutkaisuutta (Gillingham 2013; Huuskonen 2014). Kirjoittaja joutuu tekstiä laatiessaan mukautumaan koneen asettamiin raameihin, jolla on vaikutuksensa tekstin tuottamisen tapoihin (Kääriäinen 2003, 135). Niin ikään tietojärjestelmien käytettävyyteen ja tekniseen toimivuuteen (esim. De Witte ym. 2016; Lagsten & Andersson 2018; Salovaara ym. 2022; Ylönen ym. 2020) sekä tiedon kulkuun ja hyödynnettävyyteen on kohdistettu kritiikkiä (esim. Huuskonen & Vakkari 2013; Räsänen 2015; Salovaara & Ylönen 2022; Ylönen ym. 2020). Nämä vaikeudet ovat johtaneet kiertoteiden käyttöön dokumentointityön sujuvoittamisessa (Huuskonen & Vakkari 2013). Tietojärjestelmiin liittyvät ongelmat ovat aiheuttaneet epäluottamusta ja heikentäneet motivaatiota niiden käytössä (esim. De Witte ym. 2016). Työn teknologisoimisessa luottamuksella on hyvin tärkeä rooli. Kun työn organisointi ja työsuoritukset nojaavat vahvasti sähköisiin

järjestelmiin, vikatilanteet vaikeuttavat työn etenemistä. (Taipale ym. 2020.)

Viime vuosien aikana tietojärjestelmiä ja dokumentointia on pyritty voimakkaasti kehittämään yhteistyössä ammattilaisten kanssa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014; Ailio ym. 2017). Sosiaalihuollon Kanta-palvelujen käyttöönoton on hallituksen esityksen mukaan tapahduttava viimeistään 1.3.2026 mennessä (HE 16/2024 vp). Kanta-palvelujen käyttöönotto tuo merkittävän muutoksen tiedonhallintaan edellyttäen muun muassa yhteisten rakenteisten asiakirjojen käyttöönottoa (Rötsä 2016). Dokumentoinnin kehittämiseen halutaan panostaa, sillä sen toteuttaminen on ollut varsin kirjavaa eikä dokumentoitu tieto ole ollut helposti hyödynnettävää (ks. esim. Laaksonen ym. 2011). Kehittämistyön visiona kulkee voimakkaasti tiedon parempi hyödynnettävyys ja tiedolla johtaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023; Väyrynen ym. 2022) ja muutosta tukemaan on asetettu lakeja ja määräyksiä (esim. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023; THL:n määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 1/2024). Lisäksi sosiaalihuollon kirjaamisosaamista on kehitetty sosiaalialan osaamiskeskusten yhteisillä Kansa-koulu –hankkeilla vuodesta 2015 alkaen (Kansa-koulu 5.0).

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan tuore strategia 2023–2025 edellyttää digitaalisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi. Strategiassa visioidaan, miten digitaalinen asiointi on etusijalla hyvinvointialueilla ja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön työkuormaa on vähennet-

ty tietoa tehokkaammin hyödyntämällä ja käyttämällä kehittyneitä teknologioita (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Siirtymä hyvinvointialueille on kuitenkin tapahtunut suurelta osin vanhoilla ja keskenään yhteensopimattomilla tietojärjestelmäratkaisuilla (Valtioneuvosto 2023). Tietojärjestelmissä on havaittu puutteita niin ammattilaisten kirjaamiskäytännöissä kuin tietojärjestelmätoimittajien kyvyissäkin sisällyttää rakenteiset asiakirjat tietojärjestelmiin (Hujanen ym. 2021). Dokumentoinnin ollessa suurten muutosten edessä on erityisen tärkeää selvittää, miten tietojärjestelmät tukevat dokumentointityötä.

Tässä artikkelissa tarkastellaan tietojärjestelmien käyttöä sosiaalityön dokumentoinnissa soveltaen tarjouman (affordance) käsitettä (Gibson 1986). Tietojärjestelmien tarjoumia tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden havaitsemina käyttömahdollisuuksina, joita he tarvitsevat dokumentoidessaan ja käyttäessään tietoa sekä rajoitteiden kautta, jotka vaikeuttavat dokumentointia (vrt. Koivisto ym. 2022). Tutkimuskysymys on: miten tietojärjestelmät mahdollistavat ja rajoittavat sosiaalityön dokumentointia? Tutkimus nivoutuu osaksi meneillään olevaa sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutosta ja tuottaa tietoa niin tietojärjestelmien kuin dokumentointityönkin kehittämisen tueksi.

#### TARJOUIMATEORIA TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ

Tarjoumateorian keskeisiä käsitteitä ovat tarjouma ja artefaktit. Tarjouman käsite perustuu havaintopsykologi James J. Gibsonin (1986) määritelmään, jonka mukaan ”*tarjouma on sitä mitä*

*ympäristö tarjoaa ihmiselle tai eläimelle, hyvässä ja pahassa*”. Hänen mukaansa olennaista on tarkastella havaitsemista prosessina, joka kytkee yhteen ihmisen ja ympäristön. Havainnoinnin kautta ympäristössä olevat yksilölliset mahdollisuudet avautuvat toiminnalle. (Emt. 119.)

Tarjoumakäsitteen erilaisten artefaktien (laitteiden), erityisesti informaatio- ja kommunikaatioteknologioiden tarkasteluun, toi amerikkalainen kognitiotieteen professori Donald A. Norman (1990). Normanin (1990) mukaan tarjoumien avulla voidaan ymmärtää erilaisten teknologioiden mahdollistavia ja rajoittavia tekijöitä. Huolimatta teknologian nopeasta kehityksestä, Normanin teoria on edelleen käytökelpoinen, sillä teoriassa keskeisessä merkityksessä oleva käyttäjäkeskeinen suunnittelu korostaa keskittymistä loppukäyttäjien tarpeisiin ja käyttäjäkokemuksen parantamiseen. Tietojärjestelmät ovat hyödyllisiä vain, jos niiden käyttäjät voivat helposti ymmärtää ja hyödyntää niitä työssään.

Tässä artikkelissa oletuksena on Normanin (1999, 123) mukaillen, että jo suunnitteluvaiheessa tietojärjestelmiin on luotu tiettyjä tarjoumia, joiden katsotaan edistävän ja mahdollistavan toimintaa ja tarjoavan selkeitä ja intuitiivisia toimintamahdollisuuksia käyttäjille. Näitä Norman kutsuu todelliseksi tarjoumiksi (emt. 123). Tietojärjestelmissä nämä ominaisuudet voivat olla esimerkiksi tiedon tallentamiseen ja jakamiseen liittyviä ominaisuuksia (Gillingham 2014). Kuitenkin näin tulkittuna tarjoumat ovat objektiivisia, eivätkä huomioi käyttäjien eroavaisuuksia. Norman (1999) onkin korostanut

sitä, että laitteen käyttömahdollisuudet syntyvät vasta ihmisen ja laitteen välisessä vuorovaikutussuhteessa, kun käyttäjä joutuu mukauttamaan toimintaansa laitteen tarjoamiin mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Nämä havaitut tarjoumat kertovat käyttäjälle, mitä toimintoja hän voi tehdä ja jossain määrin myös siitä, miten hän voi ne tehdä. Vasta vuorovaikutuksessa havaitut tarjoumat määrittelevät pitkälti laitteen käytettävyyden, ja tekevät eron ymmärrettävien ja käyttökelpoisten sekä käsittämättömien laitteiden välillä. (Emt. 123–124.) Norman (1999, 173) lisää, että vain ne asiat ovat mahdollisuuksia toiminnalle, jotka voidaan havaita ilman oppimisprosessia. Myös Sanna Raudaskoski (2009, 46) on todennut, että mikäli laite toimii oman logiikkansa mukaisesti, ulkopuolisena käytännön toiminnalle ja siitä riippumatta, pidetään sitä teknologisenä ja vieraana. Toisaalta Normanin (1999) mukaan teknologian helppokäyttöisyys on toissijaista saavutetuille hyödyille. Jos laitteen avulla saadaan tehtävä paremmin suoritetuksi kuin ilman laitetta, sitä käytetään huolimatta sen monitkaisuudesta (emt. 24).

Havaittujen ja todellisten tarjoumien lisäksi tarjouman käsite on monitasoinen, mitä Ilkka Arminen ja Sanna Raudaskoski (2003) ovat tarkastelleet mobiililaitteita koskevassa tutkimuksessaan. Käsiteltävyydessä tarkastellaan laitteen fyysisiä tarjoumia ja sitä, mitä fyysinen muotoilu tarjoaa toiminnalle. Esimerkiksi onko laitteen muoto sellainen, että sillä on helppo toteuttaa haluttu toiminto. Käsiteltävyys on myös kulttuurisidonnainen; jo laitteen nähdessään käyttäjä tietää mitä tehdä. Esimerkiksi sovelluksen järjestelmämallin tulisi olla niin intuitiivinen, ettei käyttäjän kult-

tuurinen tietämys johtaisi väärinymärryksiin (emt. 290). Käsiteltävyyden tasolla huomiota puolestaan kiinnitetään laitteen sallimien toimintojen tunnistettavuuteen. Käsiteltävyydessä olennainen merkitys on käsitteillä ja niiden ymmärrettävyydellä. Käsiteltävyys helpottuu, jos järjestelmämalli on intuitiivinen ja loogiselta rakenteeltaan yksinkertainen. Sallivuuden tasolla tarkastellaan sitä, mitä laite sallii tehdä. Esimerkiksi, salliiko laite toiminnon toteuttamisen eri toimintaympäristöissä. (Emt. 286–293.)

Tarjoumat ovat siis tietyssä toimintakontekstissa avautuvia toiminnan mahdollisuuksia (Arminen & Raudaskoski 2003, 283). Tämän vuoksi mahdollisuudet ja rajoitteet ilmenevät usein erilaisina eri ammattiryhmien välillä, kuten käy ilmi tietojärjestelmien käyttöä runsaasti sosiaalityössä tutkineen Philip Gillinghamin (2014) tutkimuksesta. Hän havaitsi, että organisaation johtajille tietojärjestelmän mahdollisuus seurata työntekijöiden suoritteita oli varsin hyödyllinen tarjouma, mutta työntekijöille sen sijaan toimintavapauden rajoite (emt. 325; ks. myös Koivisto ym. 2022). Tietojärjestelmien tarjoumien tarkastelu niiden käyttökontekstissaan auttaa ymmärtämään niihin liittyvät keskeisimmät kehittämiskohdat.

#### TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄT

Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin yhden maakunnan alueelta (nyk. hyvinvointialue) lokakuun 2021 ja tammikuun 2022 välillä ja se muodostui 19 sosiaalihuollon eri palveluissa toimivan sosiaalityöntekijän haastattelusta. Haastattelu valittiin tutkimuksen

aineistonkeruumetodiksi, sillä se antaa haastateltavalle mahdollisuuden kertoa tietojärjestelmään liittyvät kokemuksensa, toiveensa, pelkonsa ja huolensa, joita ei välttämättä saada selville kysymättä tai ainakaan keskustelematta heidän kanssaan (ks. Lamont & Swidler 2014).

Haastateltavat tavoitettiin organisaatioiden esihenkilöiden kautta tutkimuslupien saamisen jälkeen. Haastateltavia saatiin kymmenestä eri kunnasta/kuntayhtymästä. Jokaiselle haastateltavalle lähetettiin etukäteen sähköpostitse tutkimustiedote sekä tietosuojailmoitus. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja jokaiselta haastateltavalta pyydettiin suullinen suostumus haastattelujen alussa. Haastateltavat olivat laillistettuja sosiaalityöntekijöitä, joilla oli vähintään viisi vuotta sosiaalityön työkokemusta. Haastateltavat jakaantuivat seuraavasti: lastensuojelussa työskentelevät (n=5), lasten, nuorten ja perheiden palveluissa työskentelevät (sisältäen ennaltaehkäisevät ja avohuollon palvelut) (n=4), aikuisten parissa työskentelevät (n=4), vammais- palveluissa työskentelevät (n=1) sekä yhdennetyssä sosiaalityössä työskentelevät (n=5). Useimmat heistä käyttivät sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää pääasiallisena työvälineenään työssään. Kaksi haastatelluista käytti potilastietojärjestelmää, ja muutama käytti sekä asiakas- että potilastietojärjestelmää. Käytössä oli kahden eri ohjelmistotoimittajan järjestelmät, jotka ovat yleisimmin käytössä Suomessa. Tutkimuksessa ei tehdä vertailua eri tietojärjestelmien eikä työntekijöiden työtehtävien välillä, vaan analysoidaan yleisemmin sosiaalityöntekijöiden tietojärjestelmien käyttöä dokumentoinnin välineenä.

Haastattelut kestivät 45–70 minuuttia ja ne toteutettiin joko haastateltavan työpaikalla tai yliopistolla. Haastattelujen tukena käytettiin väljää teemarunkoa, jonka avulla tuotettiin tarkentavia kysymyksiä (Ruusu vuori ym. 2019) sekä virikehaastattelun menetelmää, jossa virikkeenä toimivat työntekijöiden mahdollisimman konkreettiset muistot työpäivän kulusta ja tietojärjestelmän käytöstä (vrt. Törrönen 2017). Yhteensä sanasta sanaan litteroitua aineistoa kertyi 354 sivua. Litterointivaiheessa poistettiin haastateltaviin ja muihin mahdollisiin henkilöihin viittaavat tunnisteet, kuten nimet ja työskentelykunnat.

Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla laadullisella sisällönanalysillä, jossa ajattelua ohjasivat vuoroin teoria ja aineisto (Elo ym. 2022). Aineistosta poimittiin dokumentointiin liittyvät kuvaukset erikseen ja aineistoa analysoitiin tunnistamalla aineistosta tietojärjestelmän käytössä havaittuja tarjoumia ja rajoitteita dokumentoinnille. Tarkastelu on rajattu asiakastyön dokumentointiin, vaikka sosiaalityössä dokumentoidaan myös paljon tilastotietoa hallinnollisiin tarkoituksiin (Laaksonen ym. 2011).

Analyysiyksikkönä toimivat kokonaiset lauseet ja virkkeet (Ruusu vuori ym. 2019). Analyysi eteni vaihe vaiheelta niin, että alkuperäisilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia ja ryhmiteltiin niissä ilmenevät asiat alaluokkiin. Näistä muodostettiin yläluokat, jotka kiteyttävät alaluokan esimerkit ja toimenpiteet käsitteiksi, jotka kuvailevat asiaa mahdollisimman hyvin. Aineiston abstrahointivaiheessa yhdisteltiin samansisältöiset luokat, joista muodostui pääluokat. (Elo ym. 2022.) Tietojärjestelmien dokumentointia

mahdollistavat tarjoumat jäsenyivät kolmeen pääluokkaan: 1) tiedon tallentaminen, 2) tiedon hyödynnettävyys sekä 3) tiedon rakenteisuus. Tietojärjestelmien dokumentoinnin rajoitteet jäsenyivät viiteen pääluokkaan: 1) tekniset ongelmat, 2) toimiston ulkopuolella tehtävän työn dokumentoinnin haasteet, 3) tietojärjestelmien vaikea logiikka, 4) monimutkaiset lomakkeet ja sosiaalityöhön sopimattomat termit sekä 4) tiedonkulun ja hyödynnettävyyden haasteet.

Analyysissa muodostuneet pääluokat muodostavat tuloslukujen rungon, jossa havainnot sidotaan monitasoisiin sallivuuden, käsiteltävyyden ja käsiteltävyyden tarjoumiin (vrt. Arminen & Raudaskoski 2003). Alla olevissa taulukoissa on esitetty analyysin kulku. Alkuperäisilmaisuja ei taulukoihin ole enää lisätty, sillä niitä voi lukea haastatteluotteista tulosluvuissa. Otteet on identifioitu tunnistein (SOS01, SOS02) ja niistä on poistettu samojen sanojen toistot ja täytesanat.

**Taulukko 1.** Esimerkki analyysista: tietojärjestelmien dokumentointia mahdollistavat tarjoumat

| Pelkistetty ilmaisu   | Alaluokka   | Yläluokka  | Pääluokka            |
|---|---|--|----------------------|
| Tietojärjestelmään tallennettu tieto toimii muistin tukena, josta sen voi todentaa myöhemmin. | Tallennettu tieto muistin tukena<br><br>Tieto todennettavissa<br><br>Tietoon voidaan palata | Tallennuspaikka<br><br>Muistin tuki<br><br>Oikeusturva | Tiedon tallentaminen |

**Taulukko 2.** Esimerkki analyysista: tietojärjestelmien dokumentoinnin rajoitteet

| Pelkistetty ilmaisu                                      | Alaluokka  | Yläluokka   | Pääluokka   |
|--|--|---|---|
| Tarpeelliselle tiedolle on vaikea löytää oikeaa paikkaa. | Dokumentointia haastavat monimutkaiset lomakkeet<br><br>Tietojärjestelmässä olevien termien ja käsitteiden sopimattomuus sosiaalityöhön<br><br>Tiedon pirstaloituminen | Monimutkaiset lomakkeet<br><br>Sosiaalityöhön sopimattomat termit ja käsitteet<br><br>Kokonaiskuvan hahmottamisen vaikeus | Monimutkaiset lomakkeet ja sosiaalityöhön sopimattomat termit |

## TIETOJÄRJESTELMÄT DOKUMENTOINTIA MAHDOLLISTAVINA

### *Tiedon tallentaminen*

Yhteen paikkaan dokumentoinnin tallentamisen laaja-alainen mahdollisuus ilmeni analyysissa hyödyllisenä tarjoumana, jossa on kyse siitä, mitä tietojärjestelmä sallii tehdä (vrt. Arminen & Raudaskoski 2003). Tietojärjestelmään dokumentointi pitää kaikki asiakastiedot yhdessä paikassa, jolloin ne ovat helposti saatavilla, kuten seuraava haastateltava kuvaa:

*En minä muistaisi mitään mitä olen tehnyt edellisellä kerralla, kun kuitenkin asiakasmäärä on iso, niin ei minulla olisi minkäänlaista sellaista tolkkua siinä hommassa (...) siinä ei olisi mitään sellaista, että miten se menisi järkevästi eteenpäin ja mitä seuraavaksi, koska minä en muista yhtään mitä olen sen edellisen kerran sen ihmisen kanssa keskustellut (...) ei mulla voi olla sellaista muistikapasiteettia, että muistaisin. SOS17*

Sosiaalityöntekijän kuvaus tietojärjestelmästä muistin tukena onkin tärkeää hektisessä ja paljon eri asiakkuuksia sisältävässä työssä, jossa tietoihin tulee päästä käsiksi helposti ja nopeasti. Käyttäjät voivat esimerkiksi palata taaksepäin tarkastellakseen aiempia tietoja ja tapahtumia. Tietojärjestelmän avulla työntekijät saavat myös tietoa siitä, mitkä tehtävät ovat avoimia, keskeneräisiä tai valmiita. Tämä helpottaa tehtävien hallinnassa, kuten ilmenee seuraavasta aineisto-otteesta:

*(...) se on ihan hyvä systeemi, että ne kaikki mitkä on kesken, niin se avaa se järjestelmä (...) ne näkyy siinä tavallaan, että montako niitä on, ja niistä ensimmäiset vaikka*

*viisi näkyy, että siinä niitä ei voi unohtaa, että jos ne olisi vaikka vaan jonain post-it lappuina ja ne lentelisi ne laput sitten jonnekin. SOS09*

Edellä olevat esimerkkioitteet kuvaavat tietojärjestelmiin liittyviä positiivisia mielikuvia suuren työmäärän tekemisestä hallittavammaksi. Tietojärjestelmien dokumentointia helpottava rooli ilmeni myös erään sosiaalityöntekijän kauhistellessa aikaa, jolloin vielä kirjoiteltiin vihkoihin. Käsiteltävyyden näkökulmasta dokumentointi näppäimistöä käyttäen onkin monesti sujuvampaa ja nopeampaa kuin kynää ja paperia käyttäen (vrt. Arminen & Raudaskoski 2003).

Analyysissa ilmeni myös, miten tärkeänä sosiaalityöntekijät pitävät dokumentointia sekä asiakkaan että ammattilaisen oikeusturvan kannalta. Asiakkaalla on lakiin perustuva oikeus saada itseään koskevat asiakirjat (Asiakastietolaki 703/2023) ja jatkossa Kanta-palvelujen myötä hän pääsee lukemaan omia tietojensa lähes reaaliajassa.

*(...) se on aivan äärimmäisen tärkeää saada kirjattua, sehän on sen asiakkaan oikeuskin, että kaikesta tulisi kirjaus, mutta on se myös minun oikeus sitten, että minä olen ikään kuin tehnyt työni... asiakasta vartenhan minä totta kai ne kirjaukset teen, ja pyrin tekemään niistä semmoiset, että minä voin ne myös lähettää asiakkaalle. SOS03*

Dokumentoinnin avulla työ tulee näkyväksi ja sitä arvioidaan asiakirjoihin kirjoitetun perusteella (Kääriäinen 2022, 392). Asiakastyön dokumentointi voi myös suojella työntekijöitä valitus-tilanteissa (Kääriäinen 2003). Yllä olevasta sosiaalityöntekijän kuvauksesta il-



menee myös työntekijän tarve osoittaa dokumentoinnilla työnantajalle, että on tehnyt työnsä. Tietojärjestelmä toimii siten myös työn seurannan välineenä (ks. myös Lillis ym. 2020: Salovaara & Ylönen 2022).

### *Tiedon hyödynnettävyys*

Sosiaalityön tietojärjestelmien käyttöönottojen sekä myöhemmin niiden kehittämisen yhtenä keskeisimpinä perusteina on ollut tiedon hyödynnettävyyden ja läpinäkyvyyden parantaminen (ks. esim. Gillingham 2013; Laaksonen ym. 2011). Aineiston perusteella tiedon hyödynnettävyys näyttäytyikin dokumentointia tukevana tarjoutumana, jota sähköisesti yhteen paikkaan dokumentointi mahdollisti. Sosiaalityöntekijät tekevät isoja asiakkaiden elämään vaikuttavia päätöksiä, joiden perusteena on oltava mahdollisimman laadukas ja tarkasti kerätty tieto (Fitch 2019, 110). Sosiaalityöntekijät kertoivat aloittavansa työpäivän lukemalla sähköpostit ja avaamalla tietojärjestelmän. Tietojärjestelmästä he katsoivat esimerkiksi saapuneet yhteydenotot ja ilmoitukset sekä tapaamiseen tulevan asiakkaan tiedot. Useimmiten sosiaalityöntekijät lukivat järjestelmästä asiakaskertomusta. Se, miten pitkältä ajalta tietoa luettiin, oli riippuvainen käytettävästä ajasta ja asiakkaan tilanteen vakavuudesta (ks. myös Huuskonen 2014), kuten seuraava kuvaus havainnollistaa:

*(...) en mä nyt ihan kaikkia asiakaskertomuksen merkintöjä käy läpi, ehkä niitä viimeisimpiä sitten vaan... jos ei ole minulle entuudestaan tuttu, niin sitten tietenkin perehdyn enemmän, käytän siihen sitten aikaa suurin piirtein sen 15 minuuttia. SOS13*

Tiedon käyttäjinä ovat asiakkaan lähi-työntekijöiden lisäksi asiakas itse sekä monet muut ammattilaiset, joilla on oikeus tietojen katseluun (Laaksonen ym. 2011). Asiakkaalla on oikeus odottaa häntä koskevien tietojensa olevan ajantasaisia työntekijävaihdoksista huolimatta (Kääriäinen 2022; Laaksonen ym. 2011).

*Mä kirjaan pitkiä kirjauksia ja koen, että se on tosi tärkeä osa työtä, varsinkin meillä, kun on tosi paljon poissaoloja, niin ihan jo pelkästään siinä, että joku muu sitten joutuu hoitamaan mun asiakkaiden asioita, niin se tietää helposti, että missä mennään. SOS17*

Tiedon hyödynnettävyyttä helpotti esimerkiksi asiakassuunnitelman käyttö, jonka avulla asiakkaan tilannetta oli helppo seurata.

*(...) se on siinä mielessä kätevä, että niissä on tosi paljon vaihtoehtoja, mutta sieltä pystyy itse haarikoida ja valikoida pois tiettyjä, mitkä ei kuulu, että jos ei vaikka henkilöllä ole lapsia, niin siitä voi poistaa ne turhat laatikot, että siitä saa oikeasti napakan, semmoisen mikä on sitten helppo sille seuraavalle (...) että sitten nopeasti myös löytää sen. SOS14*

Asiakassuunnitelma on sosiaalihuollon keskeisimpiä asiakasasiakirjoja, joka toimii työskentelyä ohjaavana ”ohjeena”, ja jonka noudattamiseen asiakkaan ja työntekijän tulee sitoutua (Laaksonen ym. 2011, 48). Huolellisesti täytettynä se tarjoaa olennaisia tietoja asiakkaan tilanteesta.

### *Tiedon rakenteisuus*

Haastattelujen aikaan sosiaalityöntekijöiden organisaatiot olivat eri vaiheissa Kanta-yhteensopivien tietojärjestelmien käyttöönotoissa. Useimmilla sosiaalityöntekijöillä oli käytössä kaksi eri järjestelmäversiota. Uudesta versiosta katsottiin esimerkiksi uusien asiakirjarakenteiden mukaisia ilmoituksia ja hakemuksia, ja asiakastyön dokumentointiin käytettiin vielä vanhaa versiota. Osa sosiaalityöntekijöistä koki rakenteiden helpottavan dokumentointia. Esimerkiksi rakenteisen asiakassuunnitelman avulla voitiin konkretisoida asiakkaalle hänen tilanteessaan huomioitavia asioita.

*(...) hyvä työkalu niitten asiakkaiden kanssa, joiden kanssa täytyy olla napakka tai jotenkin arvioida sitä, että toteutuuko nämä vai pitääkö mennä lastensuojelun puolelle tai kannattaako meillä olla asiakkaana, että jos ei näihin sitouduta ja nämä asiat ei etene (...) mä käytän aika paljon näitä työkaluna, tai jotenkin sitä, että minä sillä konkretisoin sille asiakkaalle sen puheen.*  
SOS11

Kaisa Hujasen ja kumppaneiden (2021, 366) mukaan asiakirjarakenteet tukevat myös kirjaamisen laatua, koska rakenteet ryhmittelevät tietoa loogiseksi kokonaisuudeksi ja muistuttavat ottamaan asiakkaan näkemyksen huomioon. Niissä organisaatioissa, joissa oli jo otettu käyttöön Kanta-yhteensopiva tietojärjestelmä, oli muutoksia tullut myös järjestelmien visuaaliseen ilmeeseen, josta oli myönteisiä kokemuksia, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

*(...) siellä on se aikajana ja kaikki, ja sitten on eri väreisiä palluroita, että mitä palveluja*

*sinulla on. Niin siellä näkyy sitten hienosti sitä historiaa, se on siinä hyvä puoli, ja sitten se asiakaskertomus...tässä uudessa [tietojärjestelmä] se on semmoinen virallisen näköinen ja se on silleen jaoteltu, että se näyttää ennenaikaiselta asiakassuunnitelmalta (...) ja sitten se helpottaa sitä kirjausta myöskin.* SOS15

Visuaalisuuden lisääminen onkin todettu yhdeksi tärkeäksi kehittämistarpeeksi tietojärjestelmissä niiden käytettävyyden parantamiseksi (ks. esim. Salovaara & Ylönen 2022). Visuaalisuuden lisääminen helpottaa myös järjestelmän käsitettävyyttä ja on siksi erityisen hyödyllistä (ks. Norman 1999, 177).

### **TIETOJÄRJESTELMÄT**

#### **DOKUMENTOINTIA RAJOITTAVINA**

#### *Tekniset ongelmat*

Armisen ja Raudaskosken (2003, 279) mukaan tekniset laitteet merkityksellistyvät toimintamahdollisuuksiensa perusteella. Teknisellä toimivuudella on keskeinen merkitys siihen, onko tietojärjestelmä ylipäättään käyttökelpoinen (ks. myös Norman 1999). Aineiston analyysi osoitti, että tietojärjestelmissä esiintyi varsin runsaasti teknisiä ongelmia, jonka vuoksi työntekijät joutuivat turvautumaan kiertoteihin (ks. myös Huuskonen & Vakkari 2013), kuten eräs haastateltava kuvaa:

*Mä oon oikeasti puhelimella kuvannut niitä tekstejä, että silloin kun se rupee surraamaan, niin mä en saa kopioitua sitä tekstiä mihinkään, että mä oon joko kopioinut tekstin ja lähettänyt itselle sähköpostilla, ei mitään tietoturvallista, tai mä oon ottanut kuvia niistä teksteistä siinä pelossa, että se*

*häviää. Koska jos mä en ole välitalentanu, niin niitä hävisi sitten. SOS01*

Aineistosta ilmeni, että teknisten ongelmien syy jäi usein epäselväksi. Norman (1999) on puhunut niin kutsutuista vääristä tarjoumista eli käyttäjä olettaa pystyvänsä toteuttamaan toiminnon, mutta sitten se ei toteudukaan. Tämä ilmeni aineistossa muun muassa siten, että työntekijä luuli tallentaneensa tiedon, mutta tiedot silti hävisivät. Tietojärjestelmän on tärkeää antaa palautetta suoritetuista toiminnoista (Norman 1990, 99). Tekniset ongelmat olivat vielä entisestään lisääntyneet Kantaan liittymisen myötä, kuten käy ilmi seuraavista kuvauksista:

*Siinä on ollut paljon semmoista toimimattomuutta sen jälkeen, kun se otettiin käyttöön. Asiakaskertomuskirjaukset tällä hetkellä sinne kirjataan, niin siinä on tullut semmoisia, ettei niitä välttämättä tallennu ja ne häviää. SOS06*

*(...) nyt sitten tämä [tietojärjestelmä] on tullut keskeneräisenä meille ja se aiheuttaa sitten ongelmaa, että vaikka katsoo ohjeitaikin, niin ei pääse eteenpäin (...) sitten siinä pitää sulkea se kone, ohjelma, ja sitten kun sulkee ohjelman niin hyvällä tuurilla saattaa päästä jatkamaan. SOS15*

Teknologian käyttöä työssä perustellaan usein turvallisuudella ja luotettavuudella (Taipale ym. 2020). Kyseiset esimerkit osoittavat tämän perusteen toteutumisen horjumista. Keskeneräisinä käyttöönotetut tietojärjestelmät ovat lisänneet niiden toimivuuden arvaamattomuutta ja vaikuttavat siten myös luottamukseen niitä kohtaan. Teknologiaan liittyvän luottamuksen rakentaminen vaatii ennen kaikkea teknistä

toimivuutta ja varmuutta siihen, etteivät tiedot häviä.

*Toimiston ulkopuolella tehtävän työn dokumentoinnin haasteet*

Sosiaalityötä tehdään yhä enemmän muissa toimintaympäristöissä kuin toimistoissa. Tietojärjestelmien kehityksessä ei kuitenkaan analyysin perusteella ole huomioitu tätä ulottuvuutta. Sosiaalityöntekijöillä oli käytössään kannettavat tietokoneet, mutta ne eivät juurikaan helpottaneet työn dokumentointia toimiston ulkopuolella. Harva sosiaalityöntekijä kirjasi kannettavalla tietokoneella suoraan tietojärjestelmään, koska sen koettiin häiritsevän keskustelua ja vievän huomion tietojärjestelmään asiakkaan sijaan (vrt. myös Räsänen 2015). Kuten Norman (1999, 110) on todennut, kompleksinen tietojärjestelmä on jopa kompleksisempi pienemmällä ruudulla kuin toimiston tietokoneella, mikä lisää dokumentoinnin haastavuutta kohtaamistilanteissa. Seuraavasta otteesta ilmenee hyvin tietojärjestelmään dokumentoinnin haasteet kotikäynnillä:

*(...) kun mennään vaikka kotikäynnille, niin siellä aletaan heti puhua jotakin ja siinä saattaa jo heti tulla jotakin, että mitä pitäisi kirjata ja sitten se tietokone vasta avautuu siinä ja, sitten pitää klikkailla niitä kaikkia yhteyksiä päälle ja sitä avata. SOS04*

Vuorovaikutuksellinen työ vaatii läsnä olevaa kohtaamista ja keskittymistä asiakkaan tilanteeseen, jossa teknologialla on harvoin sijaa. Teknologiaa pidetäänkin usein ihmisten toimijuuden ja vuorovaikutussuhteiden ulkopuolisena tekijänä (Huhtasalo 2022, 21). Toisaalta analyysi osoittaa myös sen, miten tieto-

järjestelmään dokumentoitaisiin reaaliaikaisesti, jos sen käyttö olisi sujuvaa ja eri toimintaympäristöihin paremmin mukautuvaa, kuten käy ilmi seuraavasta aineisto-otteesta:

*(...) me tehdään jalkautuvaa työtä paljon enemmän kuin vielä joitakin vuosia sitten, oltiin enemmän toimistotyössä, niin sitten se teknologia pitäisi tukea sitäkin... tuntuu, että se on vähän vaihtunut, että me oltaiisiin kyllä valmiita, mutta se teknologia ei tulekaan sieltä perässä niin helposti (...)*  
SOS19

Sosiaalityöntekijän ihmettely teknologisen kehityksen hitaudesta suhteessa sosiaalityöntekijöiden teknologiamyönteisyyteen saa tukea myös aiemmista tutkimuksista (esim. Salovaara ym. 2021). Reaaliaikaiseen dokumentointiin on toivottu esimerkiksi mobiilikirjaamisen hyödyntämistä, jota kuitenkin edelleen on käytössä lähinnä iäkkäiden kotihoidon palveluissa (emt. 90).

### *Tietojärjestelmien vaikea logiikka*

Haastateltavien kertoessa tietojärjestelmien käytöstä, toistui kuvauksissa usein tietojärjestelmien vaikea logiikka. Tietojärjestelmää kuvattiin muun muassa sanoilla *vaikea, monimutkainen ja haastava* (ks. myös Salovaara & Ylönen 2022). Normanin (1999, 173) mukaan helppokäyttöisyydessä olennaista on se, että käyttäjät kokevat kontrolloivansa tuotetta, ei päinvastoin, ja tietävät mitä tehdä ja milloin tehdä sekä mitä odottaa laitteelta, kun ovat jotain tehneet. Analyysissa ilmenee, etteivät tietojärjestelmät useinkaan tarjoa selkeitä toimintamalleja ja helppokäyttöisyyttä dokumentoinnin toteuttamiseksi:

*(...) sitä et mitenkään pysty logiikalla päättämään, että mihin kohtaan pitää täyttää mitäkin (...) että kun minä annan alkuopetuksen uusille työntekijöille siitä, niin minä aina sanon, että älä yritä käyttää logiikkaa vaan opettele ulkoa, että mihin pitää laittaa mitäkin.* SOS02

Norman (1999, 191) on todennut, että laitteen käsitettävyyden olisi parhaimmillaan sitä, että laitetta osataan käyttää ilman erityisiä ohjeita. Armisen ja Raudaskosken (2003) mukaan käsitettävyyden tasolla laitteen käyttö vaatii yleensä alussa opeteltavia ominaisuuksia, jotka myöhemmin muuntuvat praktisiksi. Aineiston perusteella näin ei kuitenkaan aina käynyt. Pitkistä käyttökokemuksista ja perehtyneisyydestä huolimatta järjestelmien logiikka vaikutti olevan sellainen, ettei sitä ollut mahdollista helposti oppia, kuten seuraava haastateltava kuva:

*(...) vaikka mä olen sitä kuudetta vuotta käyttänyt, mä joudun ohjeista katsomaan edelleen, jos en kato ohjeista niin koko ajan teen väärin.* SOS03

Käsitettävyyden tarjouman näkökulmasta dokumentointia rajoitti myös se, että moni asia vaati manuaalista tekemistä, eikä järjestelmä ohjannut toiminnoissa eteenpäin (ks. Norman 1990, 179), kuten seuraavasta kuvauksesta ilmenee:

*(...) jos asiakas siirtyy toiselta työntekijältä, niin meidän pitää käydä vaihtamassa se käsittelijä, ja sitten kaikkiin niihin palveluihin vielä erikseen se työntekijän nimi, että se kone ei muuta niitä automaattisesti (...) ja sitten jos mä vaikka vaihdan käsittelijän enkä olekaan muuttanut jotain palvelupäätöstä ja se saattaa silloin jäädä sen entisen työntekijän nimiin (...)* SOS01

Yllä oleva esimerkki osoittaaakin, miten työntekijän omalle vastuulle jää paljon tiedon oikeellisuuden varmistamiseksi, eikä teknologia parhaalla mahdollisella tavalla helpota ja turvaa dokumentointityötä. Tämä on omiaan aiheuttamaan myös tiedon luotettavuuden vaarantumista. Tietojärjestelmien toiminta osoittautui myös ajoittain arvaamattomaksi, kuten eräs haastateltava kuvaa:

*(...) se mikä eniten ärsytti siinä, kun se nyt yhtäkkiä yhden yön aikana vaihtui, siinä aiemmassa oli semmoinen kiva otsikko, joku yhteenvedo tai näin, mihin sai kasattua tavallaan sen asian, niin nyt se yhtäkkiä poistui, ja sit me oltiin just, että mihin me nyt laitetaan (...)* SOS10

Oheinen kuvaus osoittaa Normanin (1990, 179) kuvaamaa mielivaltaisuutta, kun toiminnot muuttuvat ”yhden yön aikana” ilman, että käyttäjä on niistä tietoinen. Ennalta-arvaamattomuus on omiaan ylläpitämään tietojärjestelmää käyttäjälleen vieraana ja ulkopuolisena (ks. Raudaskoski 2008, 46) eikä se lisää turvallisuuden tunnetta (vrt. Taipale ym. 2020).

#### *Monimutkaiset lomakkeet ja sosiaalityöhön sopimattomat termit*

Useimmat sosiaalityöntekijät kokivat, että Kanta-palvelujen käyttöönoton myötä lisääntynyt rakenteisten lomakkeiden käyttö tuotti merkittäviä vaikeuksia dokumentoinnissa. Erityisesti haastetta aiheutti tiedon dokumentointi liian moniin eri kohtiin, mikä hankaloitti kokonaistilanteen kirjaamista (ks. myös De Witte ym. 2016; Huuskonen & Vakkari 2013). Myös Günther (2015, 76) on todennut, että valmiiden asiakirjapohjien käyttö voi rajoittaa kirjattavaa

tietoa, mikä saattaa johtaa olennaisten tietojen jäämiseen piiloon. Tämä käy ilmi myös erään haastateltavan kuvatesa asiakassuunnitelman käyttöä:

*(...) asiakassuunnitelmakin on tuottanut niin paljon tuskaa täällä yleisesti. En puhu pelkästään omasta kokemuksesta, vaan ehkä laajemminkin mitä olen kuullut (...) se on aika iso opettelu, ja sitten kun on niin paljon semmoista kaikkea yllättävää tietoa, mikä ei välttämättä mene valmiin otsikon alle. Miten me opitaan sitten se, että mihin kohti se kirjoitetaan?* SOS04

Jokainen asiakastilanne on yksilöllinen ja yllättävät tiedot eivät välttämättä sovi etukäteen määriteltyjen otsikoiden alle. Sosiaalityöntekijät joutuivatkin tekemään ratkaisuja sen suhteen, sovitettiinko tietoja valmiisiin lomakkeisiin, vai huomioitiinko asiakkaiden tilannekohtaiset tarpeet dokumentoimalla tietoja vapaammin esimerkiksi asiakaskertomukseen (vrt. myös De Witte ym. 2016; Huuskonen 2014). Rakenteinen kirjaaminen vaatii myös perehdytystä, joka useimpien haastateltavien mukaan oli riittämätöntä (ks. myös Hujanen ym. 2020). Osa haastateltavista kertoi myös tarvitsevänsä aikaa tiedon prosessointiin, jonka vuoksi he kirjasivat tiedot ensin vihkoon, ja siirsivät myöhemmin järjestelmään, kuten käy ilmi seuraavasta kuvauksesta:

*(...) mulla on kuitenkin se oma lehtiö, koska mä tarvitsen oman ajattelun tueksi ja tykkään, että se on mun semmoinen työkalukin, että mä sen sitten hahmotan, että mihin olen menossa, että ei ihan semmoista koodikieltä ei pysty kirjoittamaan.* SOS11

Sosiaalityössä asiakkaan tilannetta koskevaa tietoa kertyykin usein proses-

simaisesti (Huuskonen 2014). Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tietoa hankitaan, käsitellään, analysoidaan ja muokataan useiden vaiheiden kautta ennen kuin se muuttuu hyödylliseksi tai käytettäväksi tiedoksi. Kääriäisen (2007, 247) mukaan dokumentoinnilla rakennetaan käsityksiä asiakkaista ja heidän elämästään ja niitä käytetään päätöksenteon välineinä, jonka vuoksi sosiaalityön asiakasasiakirjoista muodostuu hyvin merkittäviä. Sosiaalityöntekijän on tärkeää tehdä myös tulkintaansa näkyväksi asiakirjoihin kirjoittaessaan (emt. 248).

Tietojärjestelmään jälkikäteen dokumentointi aiheutti kuitenkin haasteita tiedon ajantasaisuudelle ja luotettavuudelle. Useimpien sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa korostui huoli siitä, ettei tietoja saatu kirjattua ajoissa tietojärjestelmiin monimutkaisten lomakkeiden vuoksi. Kääriäinen (2022, 400) on esittänyt huolen siitä, miten lomakkeiden käyttö ei saisi johtaa palvelujen menettämiseen tai asioiden käsittelyn hidastumiseen ja asiakasturvallisuuden vaarantumiseen.

*(...) viivettä tulee, että varsinkin tässä, kun ei ole työparityötä, että yksin on niissä, niin mä en saa niistä kirjauksista siinä, että hyvä ku mä saan sinne jotakin... ja sit mä ajattelen, että mä sitten jälkeempään katson, että teen sen kunnolla ja näin (...) sitten siihen tulee se kohta, kun se saattaa jäädä, ja sitten se viimeistely jää tekemättä. SOS08*

Dokumentoinnin laahaaminen perässä aiheutti myös syyllisyyden tunteita ja lisäsi työn kuormittavuutta (ks. myös Lillis ym. 2020). Keinona ajantasaiseen dokumentointiin oli lähinnä ajan varaaminen erikseen dokumentoinnille,

mutta usein sekin aika meni kiireellisempien tehtävien hoitamiseen, kuten ilmenee seuraavasta aineisto-otteesta:

*Jokainen itse pyrkii varaamaan, mutta sitten käy, mulla nyt on tuolla aika pitkä lista mitä pitäisi kirjata ja laittaa, mutta ne on jäänyt sinne, että kyllä ne vähän tuppaa jäädä sellaisiksi viimesijaisiksi hommiksi. SOS02*

Keskusteluissa ilmeni lisäksi, että dokumentointia rajoittivat tietojärjestelmien harhaanjohtavat sekä sosiaalityöhön sopimattomat termit. Sekä Lagstenin ja Anderssonin (2018) että Huuskosen ja Vakkarin (2013) mukaan on tärkeää, että käyttäjän käsitteellinen malli vastaa järjestelmän tarjoamaa käsitteellistä mallia. Käsitteiden yhteensopimattomuus sosiaalityön käsitteiden kanssa ilmenee hyvin seuraavan haastateltavan kuvauksesta:

*Sen sijaan, että se olisi jotenkin meidän kielellä se, mitä me sinne laitetaan, että siinä lukisi vaikka työmuoto tai vaikka se vastaanottolaji edes, mut siellä lukee jostain syystä projekti. Mikä on meille aivan vieras sana, jota ei koskaan käytetä tässä. SOS02*

Kyseinen haastateltava käytti työssään potilastietojärjestelmää, mikä saattaa osittain selittää käsitteiden yhteensopimattomuuden sosiaalityöhön. Toisaalta projektin käsite ei liene kovin yleisesti käytössä myöskään terveydenhuollossa. Norman (1999, 173) onkin todennut, että kun käyttäjältä puuttuu selkeä käsitteellinen ymmärrys laitteesta, tuloksena on sen käyttövaikeus. Ymmärrys syntyy vain silloin, kun järjestelmä esittää itsestään selkeän käsitteellisen mallin, joka tekee mahdolliset toimet ilmeisiksi (emt. 174).

Myös tietojärjestelmiin upotetuissa rakenteisissa asiakirjoissa käytettävät termit ja käsitteet tuottivat haasteita dokumentoinnille, vaikka Erja Ailion ja kumppaneiden (2017) mukaan asiakirjojen rakenteita on tehty yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Seuraavasta aineisto-otteesta ilmeneekin käsitteiden yhteensopimattomuus käytännön työstä nousevien tarpeiden kanssa:

*(...) tavallaan puhutaan samoista asioista, mutta sitten kuitenkin jotenkin se niitten kieli ja asu [THL] (...) ne ei sovi siihen käytännön maailmaan (...) sit kun niitä asiakkaille tekee, niin ne on vähän väistämättä semmoisia kampuroita, että ne ei ole jotenkin semmoisia sujuvia ja asiakasystävällisiä. SOS07*

Sosiaalityöntekijän kuvaus ”niitten kielestä ja asusta” osoittaa dokumentointia koskevien muutosten tapahtuvan käytännön työstä erillään. Lomakkeita oli haastavaa käyttää eivätkä ne tukeneet työntekijän mukaan asiakaslähtöisyyttä. Työntekijä asettuikin dokumentointia kuvatessaan asiakkaan asemaan, pohtien millaisena dokumentointi näyttäytyy asiakkaalle, mikä on yksi laadukkaan dokumentoinnin edellytys (ks. Kääriäinen 2016).

#### *Tiedonkulun ja hyödynnettävyyden haasteet*

Vaikka tietojärjestelmien pitäisi sujuvoittaa tiedonkulkua, jokainen haastateltavista koki, ettei tieto kulkenut muiden ammattilaisten kesken riittävästi. Tieto ei siten ollut myöskään helposti hyödynnettävissä. Usein tietoa siirrettiin eri organisaatioiden ja yksiköiden välillä paperilla tai sähköpostilla (ks. myös Salovaara ym. 2021). Tiedonku-

lun ja näkyvyyden puutteet ylläpitivät moninkertaista kirjaamista. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, miten hän parhaimmillaan kirjautui 11 eri järjestelmään päivän aikana. Analyysissä myös havaittiin, että vaikka tarpeellinen tieto ei useinkaan siirtynyt, joillekin kuitenkin välittyi myös sellaista tietoa, jonka ei olisi pitänyt tulla esiin, kuten käy ilmi seuraavan haastateltavan kuvauksesta:

*(...) nyt kun meillä on tämä terveydenhuollon järjestelmä, ja sieltä ei suinkaan ole saatu pois niitä kaikkia terveydenhuollon tietoja, niin meillä on hirveesti siellä ylimääräistä mitä me ei tarvita (...) esimerkiksi yks kaveri sanoi, että kun avasi sen asiakkaan paperit niin näinpä, että se oli synnyttämässä. SOS02*

Arminen ja Raudaskoski (2003, 290) toteavat, että teknisellä laitteella voi olla myös turhia ominaisuuksia eli sellaisia avautuvia toimintamahdollisuuksia, tarjoumia, joita käyttäjä ei halua. Tietojärjestelmissä tällaiset ”turhat toimintamahdollisuudet” koituiivat myös tietosuoaongelmaksi. Sosiaalityössä käytettävän potilastietojärjestelmän käyttö ei saisi altistaa asiakkaita tietosuojan rikkomisille.

Analyysi osoitti myös tiedon hyödynnettävyyden haasteita. Kun tietoa dokumentoitiin mieluiten asiakaskertomukseen, jonne pystyi kirjaamaan vapaamuotoisemmin kuin valmiisiin lomakkeisiin, oli olennaisten tietojen löytäminen haastavaa. Hyödynnettävyyden helpottamiseksi työntekijät pyrkivät tekemään dokumentoidusta tiedosta helpommin käsitettävää ja muokkasivat tekstejä erilaisin keinoin havaittavampaan muotoon (ks. myös Huuskosen & Vakkari 2013).



*Mä ainakin, kun noita uusia käyttäjiä perehdyttää jonkun verran itsekin, niin yritän aina ohjata siihen, että edes jotain väliotsikoita käyttäisi, että kun se on muuten sitten vaan semmoinen tekstimöntti. SOS04*

Analyysi osoittaakin dokumentoinnin ja tietojärjestelmien kehittämisen haasteellisuuden. Siinä missä rakenteisuus pirstaloi tietoa ja olennaista tietoa voi jäädä puuttumaan, vapaampi kirjaaminen aiheuttaa puolestaan yksityiskohtaisten tietojen ylikuorman ja runsaiden erilaisten käsitteiden käyttämisen, jonka vuoksi olennaisen tiedon löytyminen on vaikeampaa (ks. myös Huuskonen & Vakkari 2013).

#### JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tietojärjestelmillä on merkittävä rooli sosiaalityön dokumentoinnissa, minkä vuoksi on tärkeää tutkia järjestelmien käyttöä. Tämä on ajankohtaista, kun koko sosiaalihuollon tiedonhallinta on suurten muutosten edessä. Kantapalvelujen käyttöönotto ja tietojen näkyminen jatkossa myös asiakkaille nostavat sosiaalityössä dokumentoitavan tiedon merkityksen uudelle tasolle. Tässä artikkelissa tarkasteltiin tietojärjestelmien mahdollisuuksia ja rajoitteita sosiaalityön dokumentoinnille soveltaen tarjouman käsitettä. Tutkimuksessa on pyritty tunnistamaan tietojärjestelmien käytössä havaittuja tarjoumia ja rajoitteita, jotka ilmenevät eri tasoilla (käsiteltävyys, käsitettävyyys ja sallivuus) (Arminen & Raudaskoski 2003). Tutkimuksessa lähdettiin siitä teoreettisesta lähtökohdasta, että tietojärjestelmiin on jo suunnitteluvaiheessa luotu tiettyjä toiminnallisuuksia, joiden oletetaan

mahdollistavan toimintaa (Norman 1999). Tarjoumat ilmenevät siten mahdollisuuksina toimia tiettyssä toimintaympäristössä.

Tulokset osoittavat, että vaikka tietojärjestelmiä pidetään hyvin merkityksellisinä ja ne mahdollistavat laaja-alaisen tiedon dokumentoinnin sekä sen hyödyntämisen, niiden tarjoumat eivät aina näyttäydy sosiaalityön dokumentoinnin kannalta hyödyllisinä, sopivina tai edes mahdollisina. Erityisen runsaina ilmenneet tekniset ongelmat estivät monesti koko dokumentoinnin ja loivat särön turvallisuuteen ja luottamukseen järjestelmiä kohtaan (ks. myös Taipale ym. 2020). Tekniset ongelmat yhdessä tietojärjestelmien vaikean logiikan kanssa johtivat kiertoteiden käyttämiseen dokumentointityön helpottamiseksi (ks. myös Huuskonen & Vakkari 2013). Tämä luo huolta ajantasaisen ja laadukkaan dokumentoinnin toteutumisesta. Erityisen huolestuttavaa on, että tekniset ongelmat yhdessä tietojärjestelmien hankalan logiikan kanssa ovat olleet jo pitkään tiedossa (ks. esim. Huuskonen & Vakkari 2013; Räsänen 2015; Salovaara & Ylönen 2022), eikä niiden ratkaisuun ole löytynyt riittäviä keinoja. Herääkin kysymys, kuka lopulta vastaa siitä, että sosiaalityöntekijät saavat toimintavarmat ja työtä helpottavat työvälineet? Työntekijöitä ei pidä jättää yksin epävarmojen ja vaikeakäyttöisten tietojärjestelmien kanssa.

Tulokset osoittavat myös, ettei valtakunnallinen tavoite moninkertaisen kirjaamisen välttämisestä ja tiedonkulun esteiden poistamisesta näytä ainakaan vielä toteutuneen riittävästi (vrt. Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Hyvinvointialueilla tiedonkulun merkitys ko-



rostuu, mikä osoittaa tarpeen panostaa sen parantamiseen entisestään. Toisaalta huomiota on myös kiinnitettävä sosiaalityössä käytettävien tietojärjestelmien soveltuvuuteen. Tutkimuksessa ilmenneet tietosuojongelmat käytettäessä potilastietojärjestelmää osoittavat tarpeen organisaatioiden ja järjestelmätoimittajien välisen yhteistyön lisäämiselle lainmukaisten tietojen näkyvyyksien määrittelyissä. Vaikka terveydenhuollon tietojen saatavuus on periaatteessa hyödyllinen tarjous asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan saamisen kannalta, ei potilastietojärjestelmän käyttö saa altistaa asiakkaita tietosuojan rikkomisille.

Huolestuttavaa on myös se, että vaikka sosiaalityötä on jo pitkään toteutettu yhä enemmän toimistojen ulkopuolella, ei liikkuvaan työhön sopivia dokumentointia helpottavia työvälineitä ole otettu käyttöön. Kannettava tietokone ei riitä sujuvan dokumentoinnin toteuttamiseen tietojärjestelmä rakenteen monimutkaisuuden vuoksi. Tietojärjestelmän suunnittelussa tulisi aina huomioida sen toimintamahdollisuudet tietyssä käyttöympäristössä (Norman 1999). Esimerkiksi mobiilikirjaaminen tukisi kirjaamisen ketteryyttä ja reaaliaikaisuutta (ks. Salovaara ym. 2021) ja avaisi dokumentoinnin toteuttamiselle aivan uudenlaisia tarjoumia.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä tiedon rakenteisuuteen ja käytettäviin termeihin. Vaikka rakenteisten lomakkeiden tavoitellut hyödyt tiedon yhdenmukaisuudesta, tasavertaisuudesta ja paremmasta hyödynnettävyydestä kävivät ilmi myös tässä tutkimuksessa, käytännössä niiden käyttö dokumentoinnissa muodostui usein rajoitteeksi. Tiedon pirstaloituminen sekä sosiaa-

lityölle ajoittain vieraat termit hankaloittivat dokumentointia. Tieto sosiaalityössä muodostuu prosessimaisesti ja sosiaalityöntekijät tarvitsevat aikaa tiedon käsittelyyn, johon ennalta määritetyt rakenteet eivät anna tarpeeksi joustavuutta (ks. myös Huuskonen 2014). Pahimmillaan rakenteet voivat johtaa tilanteeseen, jossa tietojärjestelmä kontrolloi työntekijöiden toimintaa ja rajoittaa heidän kykyään tehdä itsenäisiä päätöksiä tai soveltaa ammatillista harkintaa tietoa dokumentoidessaan (ks. myös Gillingham 2014). Kuten Günther (2015) on todennut, sosiaalityön asiakirjoihin tulee kirjata tietoa työntekijälähtöisesti, yksityiskohtaisesti ja moniäänisesti. Siksi tietojärjestelmien kehittämisessä on otettava huomioon sosiaalityön tarpeet; mitä tietoa tarvitaan ja ketä varten (Kuronen & Isomäki 2010, 206; ks. myös Ailio ym. 2017). Rakenteinen kirjaaminen oli aineiston keräämisen ajankohtana vielä useassa organisaatiossa hyvin uutta, mikä osaltaan selittää vähäisiä positiivisia näkemyksiä rakenteisuuden tuomista hyödyistä. Tärkeä jatkotutkimuksen paikka olisi verrata organisaatioita, joissa rakenteinen kirjaaminen on ollut jo pidempään käytössä niihin, joissa se on ollut vähemmän aikaa käytössä, jotta saadaan tietoa, miten kirjaamistapa on vaikuttanut sosiaalityön tiedon luonteeseen, sen tuottamiseen sekä hyödyntämiseen. Tarjoumateoreettinen tarkastelu antaisi tähän hyvät mahdollisuudet.

Ei voida ennustaa, millaisia vaikutuksia valtakunnallisella dokumentointikäytäntöjen ja tietojärjestelmien kehittämisellä tulevaisuudessa on sujuvammalle ja yhtenäisemmälle dokumentoinnille, tietojen paremmalle hyödynnettävyydelle sekä ammattilaisten kirjaamista-

kan keventymiselle. Varmaa on kuitenkin se, että kehitystyö vaatii tuekseen jatkuvaa seurantaa ja arviointia käyttäjien kokemuksista sekä yhteistyötä eri tahojen kanssa.

## KIITOKSET

Kiitän väitöskirjaohjaajiani professori Marjo Kurosta ja professori Sakari Taipaleita arvokkaista kommentteista käsikirjoitukseeni sekä tutkimukseeni osallistuneita sosiaalityöntekijöitä.

## KIRJALLISUUS

- Ailio, Erja & Häkälä, Niina & Kärki, Jarmo (2017) Sosiaalihuollon asiakasasiakirjarekenteiden katselmointi. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 9 (2–3), 61–73.
- Arminen, Ilkka & Raudaskoski, Sanna (2003) Tarjoumat ja tietotekniikan tutkimus. *Sosiologia* 40 (4), 279–296.
- 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. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv076>
- Elo, Satu & Kajula, Outi & Tohmola, Anniina & Kääriäinen, Maria (2022) Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34 (4), 215–225.
- Fitch, Dale (2019) Using data to improve client services. Teoksessa Lauri Goldking, Lea Wolf & Paul Freddolino (toim.) *Digital social work. Tools for practice with individuals, organizations, and communities*. New York: Oxford University Press, 109–125.
- Gibson, James J. (1986) *The ecological approach to visual perception*. Lawrence Erlbaum, Hillsday.
- Gillingham, Philip (2013) The development of electronic information systems for the future: Practitioners, ‘embodied structures’ and ‘technologies-in-practice’. *British Journal of Social Work* 43 (3), 430–445. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr202>
- Gillingham, Philip (2014) Technology configuring the user: Implications for the redesign of electronic information systems in social work. *British Journal of Social Work* (46), 1–12. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu141>
- Günther, Kirsi (2015) Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 2108. Tampere: Tampereen yliopisto.
- HE 16/2024 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain, Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta annetun lain 2 §:n sekä lastensuojelulain 27 ja 41 §:n muuttamisesta. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_16+2024.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_16+2024.aspx) Luettu 16.3.2024
- Huhtasalo, Jenni (2022) Digitaalinen teknologia työelämässä ja asiantuntijuuden moniaineksiset toimijaverkostot. *Työelämän tutkimus* 20 (3), 448–455.
- Hujanen, Kaisa & Kinnunen, Ulla-Mari & Ailio, Erja & Koivumäki, Leena (2021) Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 13 (4), 360–371.
- Huuskonen, Saila (2014) Recording and use of information in a client information system in child protection work. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 1387. Tampere: Tampere University Press.
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti (2013) “I did it my way”: Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing and Management* 49 (1), 380–391. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2012.05.003>
- Kansa-koulu 5.0. Kirjaaminen ja tiedonhallinta. Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA. [https://www.socca.fi/kehittamishankkeet\\_ja\\_verkostot/kirjaaminen\\_ja\\_tiedonhallinta/kansa-koulu\\_hankkeet](https://www.socca.fi/kehittamishankkeet_ja_verkostot/kirjaaminen_ja_tiedonhallinta/kansa-koulu_hankkeet) Luettu 23.10.2023.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna (2020) Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammais-sosiaalityön prosessit asiakasdokument-

- tien kuvaamana. *Janus* 28 (3), 254–272.
- Koivisto, Tiina & Koskela, Inka & Saari, Eveliina, & Ruusuvuori, Johanna (2022) Digitaalinen toiminnanohjausjärjestelmä – tukea vai rajoitteita vanhushoivatyölle? *Gerontologia* 36 (3), 239–254.
- Kuronen, Marjo & Isomäki Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? –ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Nieminen (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–209.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. *Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia* 1/2003. Helsinki: Hakapaino.
- Kääriäinen, Aino (2007) Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) *Perhetyön tieto*. Tampere: Vastapaino, 247–265.
- Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehtolundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 189–197.
- Kääriäinen, Aino (2022) Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. *Janus* 30 (4), 392–406.
- 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. <https://doi.org/10.23996/fjhw.96084>
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lagsten, Jenny & Andersson, Annika (2018) Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work* 21 (6), 850–862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 703/2023.
- Lamont, Michèle & Swidler, Ann (2014) Methodological pluralism and the possibilities and limits of interviewing. *Qualitative Sociology* 37, 153–171. <https://doi.org/10.1007/s11133-014-9274-z>
- Lillis, Theresa & Leedham, Maria & Twiner, Alison (2020) Time, the written record, and professional practice: The case of contemporary social work. *Written Communication* 37 (4), 431–486. <https://doi.org/10.1177/0741088320938804>
- Norman, Donald A. (1990) *The psychology of everyday things*. New York: Basic Books.
- Norman, Donald A. (1999) *The invisible computer. Why good products can fail, the personal computer is so complex, and information appliances are the solution*. Lontoo: The MIT Press.
- Parrott, Lester & Madoc-Jones Iolo (2008) Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work* 8 (2), 181–197. <https://doi.org/10.1177/1468017307084739>
- Raudaskoski, Sanna (2009) Tool and machine. The affordances of the mobile phone. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 873. Tampere: Tampere University Press.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Räsänen, Jenni-Mari (2015) Emergency social workers navigating between computer and client. *British Journal of Social Work* 45, 2016–2123. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu031>
- Rötsä, Maarit (2016) Sosiaalihuollon tiedonhallinnan valtakunnallisen kehittämisen tila 2016 ja näkymiä vuoteen 2020. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 8 (1), 41–44.
- Salovaara, Samuel & Silén, Marianne & Vehko, Tuulikki & Kyytsönen, Maiju & Hautala, Sanna (2021) Tieto- ja viestintä-

- täteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 10/2021. 93 sivua. Helsinki.
- Salovaara, Samuel & Ylönen, Katri & Silén, Marianne & Viitanen, Johanna & Lääveri, Tinja & Hautala, Sanna (2022) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten arviot asiakastietojärjestelmistä 2020. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 14 (2), 191–207.
- Salovaara, Samuel & Ylönen, Katri (2022) Client information systems' support for case-based social work: experiences of Finnish social workers. *Nordic Social Work Research* 12 (3), 364–378. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1999847>
- Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto (2014) Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön strategia 2020. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8> Luettu 8.1.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2023) Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi: Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2025. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023:32. Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi : Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035 -Valto (valtioneuvosto.fi) Luettu 3.11.2023.
- Taipale, Sakari & Oinas, Tomi & Karhinen, Joonas & Hämäläinen, Antti & Tamminen, Mia (2020) Luottamus teknologiaan on koetuksella. *Vanhustyö* 2020 (2), 14–15.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2024) Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 1/2024.
- Törrönen, Jukka (2017) Virikehaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 233–255.
- Valtioneuvosto (2023) Hyvinvointialueiden ICT:n ja digitalisaation tilannekuva 11.5.2023. <https://stm.fi/documents/1271139/162762216/Kuuleminen+-+Hyvinvointialueiden+digitalisaation+ja+ICTn+tilannekuva.pdf/ed549848-47f6-d257-59ac-029c6fe3ca06/Kuuleminen+-+Hyvinvointialueiden+digitalisaation+ja+ICTn+tilannekuva.pdf?version=1.0&t=1685694046982> Luettu 22.11.2023.
- Väyrynen, Riikka & Ailio, Erja & Forsell, Martta & Inget, Susanna & Vakuri, Maija (2022) Sosiaalihuollon tiedonkeruu-uudistuksen kehittämissäpolku 3.0. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144679/Sosiaalihuollon%20tiedonkeruu-uudistuksen%20kehitt%c3%a4misspolku%203.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 20.5.2023.
- Ylönen, Katri & Salovaara, Susi & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Tynkkynen, Elina & Hautala, Sanna & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokeemukset 2019. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 12 (1), 30–43.

**ENGLISH SUMMARY**

**Katri Ylönen:** Affordances and constraints of information systems in social work documentation

Documentation is an important part of social work. Often, its success is judged by the skills of social workers, rather than by the support of information systems to make it happen. This article examines the use of information systems to implement documentation by applying the concept of affordance. In this article, an information system refers to the client information system used primarily by a professional. By examining affordances, it is possible to understand the enabling and constraining factors of information systems for documentation. The data consists of interviews with social workers (n=19) working in different social care services, which were analyzed using theory-driven content analysis. The results reveal the important role of information systems in social work, but also their numerous limitations that do not allow for smooth and reliable documentation. The results show how important information systems are for the success of documentation, and how important it is to invest their development.