

SOSIAALITYÖ JA APOTTI
Havainnot asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän käytännöstä

Veera Leppänen
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Maisterintutkielma
Toukokuu 2021

Tiivistelmä

Tiedekunta: Valtiotieteellinen tiedekunta

Koulutusohjelma: Sosiaalityö

Opintosuunta: Sosiaalityö

Tekijä: Veera Leppänen

Työn nimi: Sosiaalityö ja Apotti – Havainnot asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän käytännöstä

Työn laji: Maisterintutkielma

Kuukausi ja vuosi: Toukokuu 2021

Sivumäärä: 64 + liitteet

Avainsanat: sosiaalihuolto, tietohallinto, asiakastietojärjestelmä, Apotti, toiminnanohjaus, tietojärjestelmien kehittäminen

Ohjaaja tai ohjaajat: Aino Kääriäinen

Säilytyspaikka: Helsingin yliopiston kirjasto

Tämä maisterintutkielma on katsaus suomalaiseen sosiaalihuollon ja sosiaalityön tietohallinnon sekä tietojärjestelmien kehityskulkuun ja tämän kehityskulun tuloksena rakennettuun Apotti-asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmään. Kiinnitän huomioni Apotti-asiakastietojärjestelmän ja käytännön sosiaalityön näkökulmiin. Analysoin näiden tekijöiden pohjalta sitä, miten asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä toimii käytännössä ja millaisia toiminnanohjauksen haasteita ja onnistumisia sosiaalityöntekijät tunnistavat järjestelmässä.

Tutkimusaineistoni koostuu 10:sta sähköisellä kyselylomakkeella kerätystä vastauksesta, joissa lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakastietojärjestelmän toimivuutta ja soveltuvuutta käytännön sosiaalityöhön sekä toiminnanohjausrakenteen vaikutuksia päivittäistyön tekemiseen. Aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Tutkimustulokset olen jäsennellyt tutkielmalle keskeisten käsitteiden sekä aiemman tutkimuksen kautta sekä niihin verraten.

Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän rakentamisessa ja käyttöön viemisessä on haasteita ja järjestelmä koetaan käytettävyydeltään hankalaksi sekä monivaiheiseksi. Sosiaalityön päivittäistyön tekemisen näkökulmaa ei ole huomioitu tarpeeksi järjestelmän suunnittelu- ja rakennusvaiheessa. Kyseessä on nykyaikainen järjestelmä, joka on tarjonnut suorastaan ”digiloikan” aiempaan asiakastietojärjestelmään verrattuna, mutta järjestelmän suunniteltuja ja toivottuja hyötyjä ei tässä hetkessä ole mahdollista saada täysimääräisinä irti. Toimintaa ohjaava rakenne on tunnistettavissa järjestelmässä, mutta sen hyödyt päivittäistyön tekemiselle riippuvat työntekijän omasta osaamisesta sekä taidoista, kuten myös perehdytyksen ja koulutuksen määrästä sekä laadusta. Toiminnanohjaus onnistui vähentämällä työntekijän muistitaakkaa, keräämällä dataa sekä mahdollistamalla tiedolla johtamisen. Haasteina taas näyttäytyy muistitaakan lisääntyminen, kuten erilaisten klikkailupolkujen osaaminen sekä toiminnanohjausjärjestelmän mukanaan tuoma aikataakka.

Tutkimuksen suuntaaminen sosiaalityön kentälle mahdollistaa ymmärryksen lisäämisen järjestelmän taustalla vaikuttavista ohjeistuksista ja lainsäädännöstä. Asiakastietojärjestelmien ja käyttäjien välistä näkökulmaa on tarpeen tutkia jatkossakin, jotta järjestelmiä on mahdollista kehittää vastaisuudessa. Järjestelmän mahdollistaman datankeruun osalta kiinnostaviksi tutkimusaiheiksi nousevat tulevaisuudessa ne näkökulmat, joita datankeruu suhteessa työn tekemiseen ja sosiaalityöhön mahdollistaa.

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 SOSIAALIHUOLLON TIETOHALLINNAN JA TIETOJÄRJESTELMIEN KEHITYS	7
2.1 Sosiaalihuollon tietohallinnan kehitys 1990–2005-luvuilla	7
2.2 Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos)	10
2.3 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Kansa-hanke	14
2.4 Tietohallintoa ohjaava lainsäädäntö	17
2.5 Asiakastietojärjestelmien ja sosiaalihuollon tietohallinnon nykytila	18
3 APOTTI-ASIAKASTIETO- JA TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ	20
3.1 Apotti-muutoshanke ja Apotti-asiakastietojärjestelmän rakentuminen	20
3.2 Toiminnanohjauksen perusrakenteet	22
3.3 Toiminnanohjauksen muutosalueet	26
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	28
4.2 Aineisto	30
4.4 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi	35
5 APOTTI-ASIAKASTIETO- JA TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ KÄYTÄNNÖN SOSIAALITYÖSSÄ	38
5.1 Käytännön kokemukset asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä	38
5.2 Sosiaalityöntekijöiden tunnistamat toiminnanohjauksen haasteet ja onnistumiset	43
5.3 Tutkimustulosten yhteenveto	49
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	51
KIRJALLISUUS	60
Liitteet	65

1 JOHDANTO

Sosiaalityö elää digitalisoituvassa yhteiskunnassa valtavaa murrosvaihetta. Työnteon tueksi on nostettu erilaisia järjestelmiä, joiden odotetaan sujuvoittavan asiakastyötä sekä vastaavan tuloksellisuuden sekä talouden kysymyksiin. Tämän lisäksi tietojärjestelmille on annettu tavoite tukea sosiaalityöntekijöitä työssään (Salovaara 2017, s. 68–69). Sosiaalityötä ja sen suhdetta elektronisiin asiakastietojärjestelmiin on tutkittu niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin sekä sosiaalityön tiedontuotannon että työn tekemisen näkökulmista. Sosiaalityötä ja tietojärjestelmiä, niiden toimivuutta ja mahdollisuutta vastata käyttäjiensä odotuksiin on tutkittu verrattain paljon (esim. Huuskonen 2014; Räsänen 2014; Hall ym. 2010; Gillingham 2011) ja tutkimuksissa on todettu asiakastietojärjestelmien jopa vaikeuttavan sosiaalityön käytännön työtä, vaikka tietojärjestelmien kehittämiseen on kulutettu suuria summia rahaa (Gillingham 2015). Monesti tietojärjestelmiä on kritisoitu niiden sopimattomuudesta sosiaalityön tai työympäristön orientaatioon, joka osaltaan voi johtua esimerkiksi liiallisesta keskittymisestä tietojärjestelmän tekniseen toimivuuteen (Mursu & Tiihonen 2011, s. 361–368). Tietojärjestelmien on nähty kaventavan sosiaalityön ammattitaitoa ja arviointikykyä sekä vaivalloisen käytettävyytensä vuoksi vievän aikaa sosiaalityön varsinaiselta asiakastyöltä (Hall ym. 2010, s. 403–405). Tietojärjestelmien kehittämisen tavoitteena on ollut järjestelmä, joka tarjoaa tukea työtään tekeväälle sosiaalityöntekijälle, mutta tässä on onnistuttu huonosti (Huuskonen & Vakkari, 2013). Näiden ongelmien ratkaisuksi on ehdotettu sosiaalialan ammattilaisten ottamista aktiivisesti osaksi tietojärjestelmän kehittämistä, jotta järjestelmä voisi vastata paremmin ammattilaisten ja sosiaalityön käytännön tarpeisiin (Räsänen 2014; Wastell & White 2014; Gillingham 2015).

Sähköisen tiedonhallinnan ja ohjauksen edistämiseksi sosiaalihuollossa on kansallisella tasolla etsitty ratkaisuja läpi koko 2000-luvun (Ailio & Käki, 2013, s. 41). Tulen esittelemään tässä tutkimuksessa jäsenyyksen oleelliseen tietohallinnon ja tietojärjestelmien kehityskulkuun, joka kansallisessa kontekstissa Suomessa on kuljettu aina 1990-luvulta tähän päivään saakka. Kehityskulkua kuvaavat erilaiset hankkeet, kuten Tikesos-hanke ja sen jatkona Kansa-kouluhanke, jonka aikana sosiaalihuollon tiedontuotantoa ja tietojärjestelmien kehitystä on pyritty

yhdenmukaistamaan. Lisäksi perehdyn nykytilaa sekä tätä aiempaa kehityskulkua ohjaavaan ja ohjanneeseen lainsäädäntöön, johon yhdessä hankkeiden kanssa pohjautuu myös nykypäivänä tehtävät asiakastietojärjestelmäratkaisut.

Sosiaalityö on tietotyötä, joka linkittyy vahvasti tietoyhteiskunnan kehitykseen. Sosiaalityössä keskeisiä ovat ihmiset erilaisen tiedon haltijoina, käyttäjinä sekä tuottajina. Erilaisilla teknologisilla ratkaisuilla pyritään tukemaan sosiaalityötä sen tiedon tarpeiden muotoutumisessa ja tiedonmuodostuksessa, mutta myös päätöksenteon sekä palvelujen kehittämisen tukena. Tietohallinnon sekä teknologioiden kehittäminen sosiaalityön tarpeisiin vaatii ymmärrystä sosiaalityön tiedontarpeista, tiedon ihmisläheisyydestä sekä käytettävyydestä kuten myös tietoteknologisista ratkaisuista, jotka tukisivat sosiaalityön, ihmisen ja koneen välisessä vuorovaikutuksessa, tarpeita. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 11.) Kansainvälisesti katsottuna teknologian käyttöönotto työn tekemisen tueksi sosiaalityössä on koettu hitaaksi ja haasteelliseksi. Teknologian käyttöönotoissa on ilmennyt epäonnistumisia, jotka ovat ennen kaikkea olleet kalliita. (Tregeagle 2016, 224.) Tutkimusten mukaan esimerkiksi Australiassa ja Iso-Britanniassa kehitetyt tietojärjestelmät ovat olleet tarkoitukseensa nähden sopimattomia ja niiden on nähty jopa haittaavan sosiaalityön käytäntöä lastensuojelutyössä (Gillingham 2015).

Osittain varmasti myös näiden edellä mainittujen syiden vuoksi on Apotti-muutoshankkeen sekä Apotti-asiakastietojärjestelmän lanseeraukseen asetettu suuria odotuksia sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla. Apotti-asiakastietojärjestelmä on pyritty rakentamaan sosiaalihuollon ammattilaisten kanssa yhteistyössä, jotta aiemmin tehdyiltä virheiltä asiakastietojärjestelmien laadinnassa vältyttäisiin. Liisa Grön (2019) on tutkinut Apotti-asiakastietojärjestelmään liittyviä sote-alan ammattilaisten odotuksia sekä vaatimuksia liittyen asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmään. Apotti-asiakastietojärjestelmähanketta lähdettiin ajamaan juuri näistä syistä käsin: käytettävyyden helppous, järjestelmän soveltuminen työtehtävään, kustannuksien ja laadun suhde sekä asiakastietojärjestelmien tiedonvaihto. Odotuksina Apotille taas nähtiin toiminnan yhtenäistäminen, tiedonkulun sujuvoittaminen, rakenteinen kirjaaminen ja toiminnan ohjaaminen työntekijän työn tukemiseksi. (Grön 2019, s. 38–63.)

Apotin järjestelmätoimittajan Epic Systems Corporationin (Epic) asiakastietojärjestelmiä on kansainvälisesti tutkittu laajemmin, sillä asiakastietojärjestelmät ovat aiemmin käyttöönotettuja verrattuna Suomeen (esim. Hertzum & Ellingsen 2019; Landex 2017; Khansa & Davis 2016; Jensen & Metcalf-Rinaldo 2016). Näissä tutkimuksissa kiinnostuksen kohteena on ollut erityisesti järjestelmän käyttöönoton prosessit terveydenhuollossa. Tutkimusta on enemmän lääketieteen sekä hoitotieteen alueelta, kuin esimerkiksi sosiaalityön kentältä. Tutkimustulokset sekä uutisointi ulkomailta liittyen Epicin asiakastietojärjestelmiin ja varsinkin niiden käyttöönottoon on ollut negatiivissävytteistä ja käyttöönottoon sekä järjestelmän käyttämiseen on koettu liittyvän paljon hankaluuksia. Tulee huomioida, että näissä tutkimuksissa kyseessä on yhtä lailla Epic Systems Corporationin valmistama elektroninen asiakastietojärjestelmä, joka ei kuitenkaan vastaa täysin suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin rakennettua Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmää. Apotti-asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmää suomalaisessa kontekstissa ei ole tutkittu, johtuen siitä, että Apotti-järjestelmä on ollut käyttöönotettuna Suomessa vasta noin kahden vuoden ajan. Joitakin tutkimuksia ennen Apotin käyttöönottoa sekä käyttöönoton aikana on tehty (esim. Grön 2019; Juslenius & Vaurama 2019). Näissä tutkimuksissa on keskitytty tutkimaan käyttäjien odotuksia uudesta asiakastietojärjestelmästä sekä loppukäyttäjien kokemuksia käyttöönoton hetkellä. Apotti-asiakastietojärjestelmää, sen toimivuutta tai toimimattomuutta tai etenkin toiminnanohjausta ei ole Suomessa vielä tutkittu käyttöönoton jälkeen. Uutisointi sekä ulkomailta että Suomesta on ollut hyvin lääketiede- ja hoitotiedevetoista.

Tarkoitukseni tässä tutkimuksessa on tarkastella Apotti-asiakastietojärjestelmän varhaisia käyttäjäkokemuksia sekä järjestelmän toiminnanohjausta lapsiperhepalveluiden sosiaalityön käytännön työn näkökulmasta. Tavoitteenani tuottaa tutkimustuloksia siitä, miten uusi, kansallisten ohjeistuksien ja määräyksien mukaan rakennettu asiakastietojärjestelmä toiminnanohjauksellaan on onnistuttu viemään käytäntöön ja miten se vastaa sosiaalityön asiakastyön tekemisen tarpeisiin. Tutkimuksen aineistoa kerätessä Apotti on ollut käytössä Vantaan kaupungin lapsiperhepalveluissa noin vuoden verran. Erityisesti olen kiinnostunut tutkimuksessani siitä, miten sosiaalityöntekijät käsittävät uuteen asiakastietojärjestelmään rakennetun toiminnanohjauksen sekä sen mahdolliset vaikutukset päivittäistyössä

lapsiperhepalveluissa. Tutkijana oma kiinnostukseni aiheeseen on herännyt työskennellessäni Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän parissa.

Maisterintutkielma etenee johdannosta tutkimukseni viitekehyksen esittelyyn. Luvussa kaksi esittelen sosiaalihuollon tietohallinnon ja asiakastietojärjestelmien kansallista kehitys- sekä määrittelytyötä erilaisten hankkeiden muodoissa (Tikesos- ja Kansa-hanke). Kappaleessa kolme esittelen, miten Apotti-muutoshankkeessa on määritelty ja rakennettu asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka vastaa näihin kansallisesti määriteltyihin kokonaisarkkitehtuuriin linjauksiin, että kansallisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnolle asetettuihin tavoitteisiin. Apotti on rakennettu sekä sosiaali- että terveydenhuollon käyttöön, mutta tarkastelen järjestelmää, sen kehittämistä ja toimintaperiaatetta tässä tutkimuksessa sosiaalihuollon näkökulmasta. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuskysymykseni sekä kuvaan tutkielman toteutuksen prosessia aloittaen tutkimuseettisistä valinnoista ja edeten aineiston esittelyn kautta aineiston analyysiin. Viidennessä luvussa esittelen yksityiskohtaisesti tutkimukseni analyysin tulokset. Seitsemännessä luvussa pohdin laajemmin ja tarkemmin tutkimukseni tuloksia asettaen ne myös keskusteluun aiemman tutkimuksen kanssa ja esitän johtopäätöksiä sekä jatkotutkimusaiheita.

2 SOSIAALIHUOLLON TIETOHALLINNAN JA TIETOJÄRJESTELMIEN KEHITYS

2.1 Sosiaalihuollon tietohallinnan kehitys 1990–2005-luvuilla

Sosiaalihuolto on kuntien ja yksityisen sektorin harjoittamaa lainsäädäntöön perustuvaa toimintaa, jossa on yli 20 palvelutehtävää, joista tunnetuimpia ovat esimerkiksi toimeentulotuen myöntäminen, lastensuojelu, päihdehuolto ja vammaispalvelut. Sosiaalihuollossa käsitellään valtava määrä asiakkaita koskevaa tietoa ja erilaisia asiakasasiakirjoja on tunnistettu olevan sosiaalihuollossa yli 150. Sähköisen tiedonhallinnan ja ohjauksen edistämiseksi sosiaalihuollossa on etsitty ratkaisuja läpi koko 2000-luvun (Ailio & Käki, 2013, s. 41). Ennen kansallisen kehittämistyön aloittamista sosiaalihuollon asiakastietomallit ja asiakasasiakirjat olivat pääsääntöisesti järjestelmä- ja kuntakohtaisia. (Huttunen ym., 2010, s. 5.) Sosiaalihuollosta puuttuivat yhtenäiset ja yhdessä määritellyt luokitukset, käsitteistö sekä termistö. Asiakasdokumenteista, niiden tuottamisesta, hallinnoimisesta sekä arkistoinnista ei ollut olemassa

kansallisen tason ohjeistusta eikä päivittäisessä asiakastyössä tehty dokumentointi tukenut sähköistä käsittelyä. (Heikkilä, Kaakinen & Korpelainen 2003, s. 51.) Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kehittämisessä on lähdetty liikkeelle käytännön sosiaalihuollon toiminnan tarpeista, jotta ammattilaisilla tulisi ensisijaisesti olemaan käytössä oikea ja olennainen tieto asiakkaista laadukkaan palvelun sekä ammatillisen tiedonhallinnan näkökulmasta (Väyrynen & Kärki, 2010, s. 41).

Sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämistyö on alkanut Suomessa 1990-luvun puolivälissä, jolloin Sosiaali- ja terveysministeriö loi ensimmäisen tietoyhteiskuntastrategian sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Strategian keskeisiä tavoitteita olivat esimerkiksi verkottuminen, palveluketjujen kehittäminen, tietosuojan ja tietoturvan kehittäminen sekä asiakastietojärjestelmien kehittäminen. Strategia laadittiin vastaamaan keskeisiin sosiaalihuollon kehittämiskohteisiin, kuten sosiaalityön työmuotojen puutteeseen, palveluprosessien jäsentymättömyyteen ja toiminnan tuloksellisuuden arvioinnin kehittämättömyyteen. Palveluprosesseihin liittyvä kehitystyö katsottiin olevan kuntien tehtävä ja tämän kehitystyön jälkeen tavoitteena oli rakentaa alueelliset tietojärjestelmät, joiden toiminnalliset vaatimukset olisivat järjestelmän käyttäjien vaatimusten mukaisia. Alueellisesti kehitettyjen tietojärjestelmien yhteensopivuutta tuettaisiin strategian mukaisesti koodistolla, nimikkeillä, käsitteillä ja standardeilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1996.) Strategiaan kuului lukuisia erilaisia toimenpiteitä sekä toimijoita.

Vaikka strategia ei edennyt varsinaiseksi kehittämistoiminnaksi 1990-luvulla, oli se valtava ponnistus sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämisen kannalta. Strategian toteutus alkoi varsinaisesti Satakunnan Makropilottihankeessa vuonna 1998. (Kortelainen, 2010, s. 26.) Makropilottihanke toimi vuosina 1999–2001, ja siinä kehitettiin Sosiaali- ja terveysministeriön strategian mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjuja sekä tietojärjestelmiä paikallisella tasolla (Sosiaali- ja terveysministeriö 1996). Satakunnan Makropilottihanke oli ainoa sosiaalihuollon kehittämishanke vuosituhannen vaihteessa, mutta tämäkin hanke perustui paikallisen tason kehittämiseen kansallisen tason sijaan. Hankkeessa keskityttiin laajalti terveydenhuollon kehittämiseen ja hankkeen hyöty sosiaalihuoltoa ajatellen oli vähäinen. (Kortelainen, 2010, s. 30.)

Tietoyhteiskunnan kehittäminen alkoi näkyä hallitusohjelmissa Lipposen ensimmäisen (1995–1999) ja toisen hallituskauden (1999–2003) aikana. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta perustettiin Lipposen hallituksen aikana tietoyhteiskunnan kehittämistehtäviä varten. Neuvottelukunnan raporteissa aina vuoteen 2006 saakka oli eriävissä määrin havaittavissa sosiaalihuoltoon liittyviä kehitystavoitteita, kuten sosiaalihuollon tietojärjestelmien kansallinen kehittäminen. Osaksi kansallista tietoyhteiskuntaohjelmaa kirjattiin myös Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos-hanke). Tietotekniikan hyödyntämisen näkökulmasta siirryttiin korostamaan myös tietojärjestelmien kehittämistä rakentamalla yhteistä tietojärjestelmäarkkitehtuuria. Hallitusohjelmien ja hankkeiden myötä sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämisellä oli sekä strategista että poliittista tukea. (Kortelainen, 2010, 2. 27–28).

Sosiaali- ja terveysalan tutkimuskeskuksen Stakesin rooli nähtiin tärkeänä Sosiaali- ja terveysministeriön strategian toteuttajana. Stakesiin perustettiin 1990-luvun lopulla Tietoteknologian osaamiskeskus sekä osaamiskeskusten verkosto OSVE, jonka kartoituksissa selvitettiin laajasti sosiaalihuollon tietojärjestelmiä, teknisen ja hallinnollisen henkilökunnan määrää, tietosuojaa ja –turvaa sekä tietotekniikkakoulutusta. Stakes toteutti 1990-luvun puolivälissä potilas- ja asiakasasiakirjahankkeen. (Kortelainen, 2010, s. 31.) Tässä hankkeessa esitettiin ensimmäistä kertaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen syntyprosessi (Kalpa & Kuusisto-Niemi, 1997, s. 23; ref. Kortelainen, 2010, s. 31). Tämän hankkeen raporttia on hyödynnetty esimerkiksi Tikesos-hankkeen aikana palvelukohtaisten tietomäärittelyjen laadinnassa. Stakesin Tietoteknologian osaamiskeskuksessa tehtiin sosiaalihuollon luokitustyötä vuosina 1998–2001. Varsinainen sosiaalityön luokitushanke käynnistyi vuonna 2001 ja siinä kehitettiin luokitukset sosiaalityön kohteille ja toiminnoille. Kansallinen kehittämistyö ei selkeästi tehtävästä huolimatta kyennyt kehittämään sosiaalihuollon tietojärjestelmää, vaan niiden kehittäminen jäi paikalliselle tasolle. Sosiaalihuollosta puuttui kansalliset kehitystä ohjaavat organisaatiot ja kehittäjät. (Kortelainen, 2010, s. 31–32.)

Sosiaali- ja terveysministeriö käynnisti vuonna 2002 uuden kansallisen projektin sosiaalialan kehittämiseen. Projektin loppuraportissa esitettiin sähköisen asioinnin ja tietojärjestelmien sekä

asiakasasiakirjojen kehittämistä, kuntien yhteistoiminnan edistämistä ja sosiaalihuollon osuuden lisäämistä tietojärjestelmähankeissa. Raportissa todettiin, että sosiaalihuollosta puuttuu yhtenäiset luokitukset, käsitteistö sekä termit sekä kansallinen ohjeistus dokumentointiin, hallintaan ja arkistointiin. (Heikkilä ym. 2003b, s. 5–40.) Kansallinen kehitystyö käynnistyi, kun loppuraportin julkaisemisen jälkeen vuonna 2003 Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi toimeenpano-ohjelman, joka sisälsi yhteensä 23 hanketta, joista merkittävä kokonaissuunnitelmahanke oli vuonna 2005 aloittanut sosiaalihuollon tietoteknologiahanke, eli Tikesos-hanke. (Kortelainen, 2010, s. 34.)

Pekka Kortelainen on kuvannut artikkelissaan (2010, s. 21–44) sosiaalihuollon tietotekniikan kehittämistä kansallisessa kontekstissa. Kehittämistyö 1990–2005-luvuilla painottui kansallisen kehittymisen sijaan paikalliselle tasolle ja erilaisia hankkeita tuettiin poliittisesti hallitusohjelmissa ja hallinnoitiin Stakesissa sekä Sosiaali- ja terveysministeriössä. Kehittämistyö pohjautui Sosiaali- ja terveysministeriön hyödyntämisstrategiaan, mutta kehittäminen ei lähtenyt käyntiin välittömästi strategian hyödyntämisen jälkeen. Merkittävä sysäys oli kehittämistyön hankkeistaminen ja sille suunnattu rahoitus sekä myöhemmin myös yliopistojen tuleminen mukaan kehittämistyöhön tutkimuksen sekä koulutuksen näkökulmasta. (Kortelainen, 2010, s. 38–41.)

2.2 Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos)

Tikesos-hanke on Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoima sosiaalialan tietoteknologiahanke, jossa kehitettiin sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyä varten tarvittavia teknologioita sekä tiedon sisältöjä vuosina 2005–2011. Hankkeessa suunniteltiin julkishallinnon kokonaisarkkitehtuurin mukaisia periaatteita hyödyntäen kansallisen tason ratkaisuja sosiaalihuollon sähköiseen tiedonhallintaan (Ailio & Kärki, 2013, s. 41). Yhtenä keskeisenä hankkeen tehtävänä oli luoda myös sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnille välineitä, jotta asiakastietoa ja sen käsittelyä voitaisiin valtakunnallisesti yhdenmukaistaa. Kirjaamisen osahanketta hallinnoi Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus (THL) sekä Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. (Laaksonen ym. 2011, s. 3.) Tikesos-hankkeen päätyttyä vuonna 2011 luotiin hankkeen pohjalta kansallinen sosiaalihuollon asiakastietomalli, joka sisälsi joukon erilaisia tietomäärittelyjä. Kyseessä on yhtenäiset kansalliset tietosisällöt sekä -rakenteet, joita on

mahdollista hyödyntää toimialalla organisaatiosta huolimatta. Asiakastietomalli sisältää asiakasasiakirjarakenteita, tietokomponentteja sekä luokituksia ja tätä asiakastietomallia edelleen kehittää ja hallinnoi Suomessa THL. (Ailio & Kärki, 2013, s. 3–4.)

Sosiaalihuollon asiakastietomallin rakentamista Tikesos-hankkeessa kuvataan Erja Ailion ja Jarmo Kärjen artikkelissa (2013) vaiheittain edenneeksi ja yhteistyössä sosiaalihuollon ja tietotekniikan asiantuntijoiden kanssa laadituksi. Asiakastietomallin tietosisällöt määriteltiin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuosina 2006–2011 kartoittamien sosiaalihuollon tiedontarpeiden mukaan. Tietosisällöt kuvattiin kunkin sosiaalihuollon osakokonaisuuden kannalta ne asiakastiedot, jotka haluttiin tulevaisuudessa olevan yhtenäisesti tallennettavissa, siirrettävissä ja käytettävissä. Kartoituksen tavoitteena oli, että tulevaisuudessa tiedontarpeiden perusteella voitaisiin muodostaa yhtenäiset asiakirjojen rakenteet ja tekniset valinnat. Asiakastietomallin muodostamisen kannalta oli välttämätöntä laatia prosessimallinnukset sosiaalihuollon asiakasprosesseista, joissa kiinnitettiin huomiota siihen, kuinka tieto ja asiakirjat syntyvät ja liikkuvat eri tahojen välillä eri prosesseissa. (Ailio & Kärki, 2013, s. 43.) Näitä toimintaprosessikuvauksia hyödynnetään kansallisesti kehittämistyössä, sähköisten asiakasasiakirjojen teknisessä määrittelyssä ja sosiaalihuollon toimintaprosessien yhtenäistämässä (Miettinen, Nevalainen & Röppänen 2009, s. 53). Prosessikuvausten lisäksi asiakastietomallin luomista varten laadittiin myös sosiaalipalveluiden kansallinen luokitus, joka kuvaa sosiaalihuollon tehtäviä ja tarjottavia palveluita (Ailio & Kärki, 2013, s. 43). Luokituksen tavoitteena oli laatia terminologisesti eheä luokitusperhe sosiaalialan tietojärjestelmiä varten. Tarkoituksena luokitukselle oli toimia yhtenäisenä jäsenyyksenä sosiaalihuollon asiakirjojen rakenteissa, niihin liitettävissä metatiedoissa, rekisteröinti- ja hakutiedoissa sekä tilastollisen tiedon kokoamisessa. (Kärki, Laaksonen & Lehmuskoski, 2010, s. 40.) Asiakastietomalliin sisällytetyt asiakasasiakirjojen ryhmittelyt on laadittu sosiaalipalveluiden luokituksen perusteella (Ailio & Kärki, 2013, s. 43). Hankkeen viimeisenä tehtävänä ennen tietomallin muodostamista aloitettiin teknisten rakenteiden toteuttaminen, jossa siirryttiin palvelukohtaisista tiedontarpeista kohti jaettuja ja yhteisiä tietomäärittelyksiä. Prosessissa huomattiin, että useissa sosiaalihuollon eri tehtävissä oltiin kiinnostuneita samanlaisista asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvistä tiedoista, kuten esimerkiksi asiakkaan tuloista ja menoista. Yhteenkuuluvat tietojen joukot, jotka kuvasivat jotakin tiettyä ilmiötä, muodostettiin itsenäisiksi tietokomponenteiksi. Lopulta hankkeessa

valmisteltuun sosiaalihuollossa keskeisessä asemassa olevien asiakasasiakirjojen mallinnus, jonka keskeisenä lähteenä oli palvelukohtaiset asiakastietokuvaukset, jotka rakennettiin tietokomponenteista. (Ailio & Kärki 2013, s. 43–44.)

Tikesos-hankkeessa luotu sosiaalihuollon asiakastietomalli pyrkii siis kuvaamaan yhtenäisen, sosiaalihuollon palvelutehtävien asiakastietojen käsitteellisen sisällön. Tietomalli rajautuu koskemaan ainoastaan sosiaalipalveluiden käyttäjää koskevan tiedon rakenteita, ei esimerkiksi henkilöstöhallinnon tai talouden ratkaisuja. Asiakastietomalli sisältää yli 200 sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä tarvittavaa asiakasasiakirjarakennetta. Asiakirjarakenteet rakentuvat tietokomponenteista, joilla mallinnetaan reaali maailman ilmiöitä, kuten henkilöitä tai elämäntilanteita. Yhdessä valituilla tietokomponenteilla ja asiakirjojen mallinnustavalla mahdollistetaan siis asiakirjojen tietokenttien nimeäminen, tiedon esitysmuodon valitseminen sekä tiedon määritelmien, pakollisuuden, esimerkin ja toistuvuuden kuvaaminen. Asiakasasiakirjojen rakenteet sekä tietokomponentit ovat kokonaisuudessaan nähtävissä THL:n Sosmeta.fi-palvelussa. Olen hakenut palvelusta yhden asiakastietomallin asiakasasiakirjarakenteen, joka on kuvattuna alla kuvassa 1. Asiakasasiakirjarakenteessa on nähtävillä kaikki ne tiedot, jotka ovat pakollisia ja myös ne, jotka ovat toistuvia. Tämä asiakasasiakirjarakenne koskee lastensuojeluilmoitusta ja se kuvastaa siis sitä tietomallin mukaista rakennetta ja niitä tietosisältöjä, joita tässä dokumentissa tulee tietojärjestelmistä löytyä.

Asiakirjarakennemäärittely		Muutoshistoria	Ohjeet	Kontekstitiedot	
					Laajenna kaikki
1	+	Vastaanottaja	Organisaatio		PAKOLLINEN
11	+	Lapsi, josta ilmoitus tehdään	Yksityishenkilö		PAKOLLINEN TOISTUVA
23	+	Ei otsikkoa	Asuminen		
26	+	Huoltaja tai muu lapsen hoidosta vastaava henkilö	Yksityishenkilö		TOISTUVA
35		Ilmoittamispäivä	Pvm		
36		Ilmoittaja on yksityishenkilö, joka ei ilmoita nimeään eikä yhteystietojaan	Kytkin		
37	+	Ilmoittaja	Ilmoittaja		TOISTUVA
55		Lastensuojeluilmoituksen sisältö	Teksti		PAKOLLINEN
56		Lapselle on kerrottu lastensuojeluilmoituksesta	Kytkin		
57		Ainakin toiselle huoltajalle on kerrottu lastensuojeluilmoituksesta	Kytkin		
58		Lisätiedot lapselle ja/tai huoltajille kertomisesta	Teksti		
59		Lisätieto	Teksti		
60		Lakiselostus	Teksti		
61		Liiteluettelo	Teksti		

Kuva 1 Lastensuojeluilmoitus-asiakasasiakirjan rakenne Sosmeta-palvelussa

Yksittäisen tietokentän esitysmuotona taas mallinnuksessa voi olla luokitus, niin kutsuttu koodi, joka kuvaa tietokenttään kirjattavaa sisältöä. Luokitukset ja koodit on listattu Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä Kansaneläkelaitoksen ylläpitämään Kansalliseen koodistopalveluun. (Ailio & Kärki, 2013, s. 44–46.) Asiakastietomalliin kuulumattomia, mutta sen käyttöä tukemaan luotuja määrittelyjä ovat myös sosiaalihuollon käsitelmä, sosiaalipalveluiden luokitus ja sosiaalihuollon sanasto (Ailio & Kärki, 2013, s. 4).

2.3 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Kansa-hanke

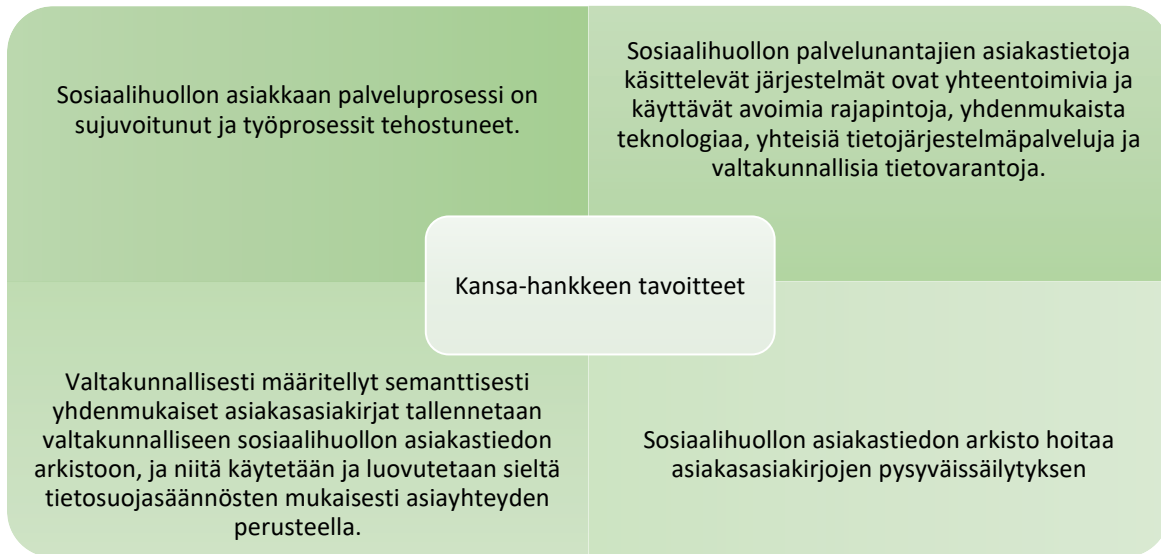
Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen Tikesosin aikana tuotettiin sosiaalihuollon sähköisen arkiston esiselvitys, mutta hankkeen päättymisen aikaan ratkaisua siitä, kuka sosiaalihuollon sähköisen asiakastietovarannon toteuttaa, ei ollut vielä saatu. Vuonna 2008 sosiaalihuollon tarpeita tarkasteltiin erityisesti suhteessa terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluihin, eli KanTa-palveluihin ja asiakastietomallia sekä tietojärjestelmäpalveluita kehitettiin olettaen, että sosiaalihuoltoon ollaan luomassa keskitetty toiminnallinen, reaaliaikaista asiakastietoa sisältävä kaikkien palvelunantajien yhteinen asiakastietovaranto. Tämä asiakastietovaranto sai jo Tikesos-hankkeen aikana nimen KanSa, eli kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto. (Laaksonen, Suhonen, Paakkanen, Mykkänen & Satama, 2013, s. 4.) Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden sekä määrämuotoisen kirjaamisen Kansa-hanke perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön linjaukseen sosiaalihuollon arkistopalvelun toimeenpanosta osana Kanta-palveluja sekä lainsäädäntöön (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 sekä Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Kansa-hankkeen keskeisenä tavoitteena on vuosien 2016–2020 aikana yhdenmukaistaa sosiaalihuollon asiakastietoja ja viedä nämä tiedot tietojärjestelmien avulla lähemmäs kansalaista. (Rötsä ym., 2016, s. 4.) Kansa-hanke on valtionavusteinen hanke, jota toteuttavat kaikki Suomen Sosiaalialan osaamiskeskukset ja sen hallinnoinnista vastaa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy. (Rötsä, 2016, s. 44).

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut laajassa yhteistyössä kansalaisten, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden sekä ministeriöiden ja Kuntaliiton kanssa sähköisen tiedonhallinnon strategian ”Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena – Sote-tieto hyötykäyttöön”, joka on osa laajempaa sosiaali- ja terveysministeriön ”Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020”-strategiaa. Sähköisen tiedonhallinnon strategia jakautuu kuudelle tasolle: kansalaisten, ammattilaisten, palvelujärjestelmän, johtamisen, ohjauksen ja yhteistyön sekä infostruktuurin tasolle. Strategian tavoitteena on tukea sosiaali- ja terveyspolitiikan ydintehtäviä, joissa tiedonhallinnan ratkaisulla nähdään olevan yhä merkittävämpi rooli. Kansalaistasolla strategia sisältää sähköisen asioinnin, sähköisen omahoidon ja omien tietojen hallinnan sekä erilaisten palveluiden laatu- ja saatavuustiedon olemassaoloa. Ammattilaisten tasolla strategia peräänkuuluttaa työn tekemistä tukevaa tietojärjestelmää, jonka kehittämisessä ammattilaiset ovat

olleet mukana ja joiden käyttöön ammattilaiset on asiaankuuluvasti koulutettu. Strategiassa tavoitteena nähdään myös kansallisesti hyväksytyt käytettävyyden kriteerit tietojärjestelmien hankintaa varten. Palvelujärjestelmän tasolla strategian tavoitteet liittyvät asiakas- ja potilastietojen saatavuuteen organisaatorajoista huolimatta, sähköisten palveluiden lisääntymiseen ja sitä kautta palvelujärjestelmän tehostumiseen, lainsäädännöllisiä uudistuksia ja sosiaalihuollon tuomista osaksi Kanta-palveluita. Toiminnanohjausta ja prosessitukea lisätään, jotta järjestelmät tukevat ammattilaisten ja palveluntuottajien tehokkuutta sekä työn johtamista. Johtamisen tasolla strategiaan sisältyy alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti olevan tiedon kerääminen ja hyödyntäminen mahdollisimman tehokkaasti palveluiden saatavuuden, laadun ja kustannusvaikuttavuuden arvioimiseksi ja johtamiseksi. Ohjauksen ja yhteistyön tasolla strategian tavoitteeksi esitetään, että tiedonhallinnan yhteistyön rakenteet ovat selkeät, jotta vaikuttavia toimintamalleja ja ratkaisuja on mahdollista hyödyntää laajasti maakunnissa. Infostruktuurin tasolla strategisia tavoitteita liitetään tiedonhallinnon pohjaan, kuten tietoturvaan, riittäviin tietoliikenneyhteyksiin sekä yhteistyöhön kehittämistyössä. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena 2014.)

Kuten hankesuunnitelmasta (Rötsä ym., 2016) käy ilmi, Kansa-hanke on yksi osa aiemmin mainitusta Sosiaali- ja terveysministeriön strategiasta, jonka keskeiseksi tavoitteeksi nousee kansalaisten aktiivisuuden lisääminen oman hyvinvointinsa tukemisessa sekä palvelujärjestelmän vaikuttavuuden lisääminen paremman tiedonhallinnan ja sähköisen asioinnin avulla. Rinnakkain terveydenhuollon toimintaa tukevien sähköisten palveluiden (sähköinen lääkemääräys ja Potilastiedon arkisto) kanssa kehitetään sosiaalihuollon valtakunnallista asiakastietoarkistoa, sekä muita valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita. Tikesos-hankkeen aikana linjattiin keskeiset vaatimukset toteutettavasta sosiaalihuollon arkistosta, jonka tulisi olla nykyisten Kanta-palveluiden mukainen keskitetty tietovaranto, jota viranomaiset hallinnoivat. Tämä tarkoitti sitä, että sosiaalihuollon arkistointiratkaisu tulisi nojautuman terveydenhuollossa tehtyihin määrittelytöihin sekä toimintamalleihin, jota perusteltiin sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeiden samankaltaisuudella ja esimerkiksi kustannustehokkuudella. (Rötsä yms., 2016, s. 9–10.)

Kansa-hankkeen keskeiset tavoitteet on kuvattu hankesuunnitelmassa (Rötsä ym., 2016, s. 12) ja alla olevassa kuviossa 2.



Kuvio 2 Kansa-hankkeen keskeiset tavoitteet (Rötsä ym. 2016, s. 12).

Kansa-hankkeen taustalla on erityisesti tavoite asiakaslähtöisten palveluketjujen luomisessa, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessien yhteen toimivuus nähdään elintärkeänä. Tämä yhteen toimivuus korostuu erityisesti palveluissa, joissa työskennellään sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnoilla (esimerkiksi päihdepalvelut ja ikääntyneiden palvelut). (Rötsä ym., 2016, s. 12–13.) Asiakkaan mahdollisuudet sähköiseen asiointiin paranevat, kun asiakastieto on kerättyä yhteen sähköiseen asiakasportaaliin, jonka kautta asiakkaan on mahdollisesti asettaa esimerkiksi sosiaalihuollon asioita vireille ja toimittaa asiakirjoja (Rötsä ym., 2016, s. 16).

Tietojärjestelmien teknistä toimivuutta kehitetään hyödyntämällä jo aiempia terveydenhuollon Kanta-palveluissa tehtyjä teknisiä toteutuksia. (Rötsä ym., 2016, s. 13.) Tietojärjestelmien ja tietohallinnon ratkaisuja ohjataan valtakunnallisesti, jolloin asiakasasiakirjojen rakenteet, käsittely ja toimintamallin tulevat yhdenmukaisiksi. Tietojärjestelmien perustoiminnot kehitetään samankaltaisiksi järjestelmästä riippumatta. (Rötsä ym., 2016, s. 14.)

Tietojärjestelmien teknisten ominaisuuksien lisäksi huomiota kiinnitetään asiakastiedon yhdenmukaistamiseen, jotta tieto on hyödynnettävissä riippumatta siitä, missä se on tuotettu. Tämän yhdenmukaistamisen tavoitteena on esimerkiksi vähentää päällekkäistä kirjaamista, jos toisessa organisaatiossa tuotettu tieto on käytössä myös sosiaalipalveluissa. (Rötsä ym., 2016, s. 13.) Asiakastiedon hallinta perustuu valtakunnallisesti määriteltyyn toimintatapaan, jolloin asiakkaasta kirjattu tieto on yhdenmukaista palveluyksiköstä riippumatta. Kansa-hankkeen yhtenä osana on THL:n asiakastietomallin pohjalta kehitetty määrämuotoisen kirjaamisen valmentaminen, jolla pyritään mahdollistamaan kirjatun asiakastiedon hyödyntäminen myös toissijaisiin käyttötarkoituksiin, kuten tilastointiin, tutkimukseen, toiminnan kehittämiseen ja johtamiseen. (Rötsä ym., 2016, s. 14.)

Hankkeessa pyritään mahdollistamaan asiakastiedon saatavuus silloin, kun se on palveluiden suunnittelun ja järjestämisen kannalta tarpeellista. Kun tiedot tallennetaan keskitetysti yhteen paikkaan, on tieto saatavilla niille, jotka ovat tiedonsaantiin oikeutettuja. (Rötsä ym., 2016, s. 13.) Asiakkaalla on pääsy omiin tietoihin ja asiakirjoihin Omakanta-palvelussa, joka osaltaan tuo sosiaalihuollon asiakastyötä näkyvämmäksi asiakkaalle. Kuntien ja sosiaalihuollon yksiköiden asiakirjahallinto yhdenmukaistuu arkistonmuodostussuunnitelman avulla. (Rötsä ym., 2016, s. 14.)

2.4 Tietohallintoa ohjaava lainsäädäntö

Toisin kuin terveydenhuollossa (ks. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992), ei sosiaalihuollossa asiakirjojen laatimisesta ja käytöstä ole olemassa vastaavaa lainsäädäntöä. Sosiaalityön asiakastyön dokumentointia, kirjaamista ja päätöksentekoa ohjaavat Suomessa sen sijaan lukuisat eri lait. Sosiaalihuoltoa ja sen asiakirjahallintoa ohjaava lainsäädäntö onkin terveydenhuoltoon verraten hyvin hajallaan sekä verrattain kovin tuoretta. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015/254) velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sekä tallentamaan ne. Laki tuli voimaan vuonna 2015, mutta sen käyttöönotto tapahtuu vaiheittain vuosien 2015–2021 aikana. Lain edellytyksissä on panostus sosiaalialan ammattilaisten kirjaamisosaamisen kehittämiseen esimerkiksi määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisellä. Lain

tarkoituksena on yhdessä Kansa-hankkeen ja THL:n asiakastietomallin avulla tuottaa valtakunnallisten luokitusten ja asiakasasiakirjarakenteiden toimeenpanoa sekä valmiuksia tuottaa näiden ohjeistuksien mukaisia dokumentteja, jotta sosiaalihuollon organisaatioiden liittyminen osaksi Kanta-palveluita mahdollistuu. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, tiedote 1/2015.)

Hallintolaki säättää yleiset periaatteet viranomaisen toiminnasta (puolueettomuus, asian käsittely viivyttämättä, kielenkäytön selkeys, velvollisuus antaa virallinen päätös jne.) ja tavoista, miten viranomaistoiminnassa menetellään (Hallintolaki 2003/434). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säättää yleislakina tarkemmin sosiaalihuollon keskeisistä menettelysäännöksistä tavoitteenaan asiakkaan osallisuuden lisääminen ja hyvän palvelun varmistaminen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812). Tutkimukseni konteksti huomioiden tärkeänä dokumentointia ja päätöksentekoa ohjaavana lainsäädäntönä on Lastensuojelulaki (2007/417) sekä Sosiaalihuoltolaki (2014/1301), joissa säädetään tarkemmin myös niistä aikarajoista sekä määräajoista, joissa tiettyjä toimenpiteitä (esimerkiksi päätökset, palvelutarpeen arvioinnit) tulee suorittaa. Hyvin runsaasta lainsäädännöllisestä ohjauksesta huolimatta tavat organisoida ja tuottaa palveluita vaihtelevat kunnittain, jolloin myös yhteisen tietopohjan määrittäminen on nähty haastavana (Ailio & Kärki, 2013, s. 42).

2.5 Asiakastietojärjestelmien ja sosiaalihuollon tietohallinnon nykytila

Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuurista sekä toiminta-, tieto-, järjestelmä- ja teknologia-arkkitehtuurin suunnittelusta vastaa Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö. Arkkitehtuurinäkökulmien käytännön toimeenpano, tietohallinnon operatiivinen ohjaus sekä yhteisten tietorakenteiden ja luokitusten ylläpito sekä julkaisu taas kuuluu Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). THL:n alaisuudessa toimii valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita, kuten Kanta-palvelut ja sen osana kansallinen sote-alan koodistopalvelu. (Ailio ym. 2019, s. 4–5.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos sekä sen sisällä erilaiset asiantuntijatyöryhmät hallinnoivat sosiaalihuollon asiakastietomallia ja vastaavat sen päivittämisestä sekä muokkaamisesta sosiaalihuollon muuttuviin tarpeisiin hallintomallin mukaisesti (Ailio & Kärki, 2013, s. 3–4).

Tieto- ja viestintäteknologian tilaa ja käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kontekstissa on tarkasteltu esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raporteissa vuosina 2011, 2014 ja 2017 (ks. Kärki, Laaksonen & Hyppönen 2012; Kärki & Ryhänen 2015; Kuusisto-Niemi, Ryhänen & Hyppönen 2018). Nämä raportit ovat osa valtakunnallista tieto- ja viestintäteknologian kartoituskokonaisuutta sosiaali- ja terveydenhuollossa, joka on toteutettu osana STePS-hanketta (sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta- ja arviointi). STePS-hanke koostuu kolmesta hankkeesta (1.0, 2.0 & 3.0), joista viimeisin toteutetaan vuosien 2019–2023 aikana. STePS 3.0 –hanke eroaa edeltäjistään, sillä aiempien hankkeiden kysely on toteutettu sosiaali- ja terveydenhuollon osalta ainoastaan johtotasolla, mutta uusimmassa hankkeessa kyselyyn osallistuu valtakunnallisesti myös sosiaalialan korkeakoulutetut. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, STePS 3.0 hankkeen sivut.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tieto- ja viestintäteknologian tilaa kuvaava, tuorein julkaisu on STePS 2.0-hankkeen raportti (Kuusisto-Niemi, Ryhänen & Hyppönen 2018). Raportissa esiteltyjä tuloksia peilataan sosiaali- ja terveydenhuollon Sote-tieto hyötykäyttöön-strategiaan, ja tuloksista ilmenee, että sekä julkiset että yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat ovat vielä kaukana tavoitteiden saavuttamisesta. Sähköisiä asiakastietojärjestelmiä oli tyydyttävästi käytössä julkisen sektorin toimijoilla, mutta puutetta pienten, yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden osalta oli havaittavissa. Julkisen sektorin tietojärjestelmävalikoima oli yksityistä sektoria suppeampi, jolloin määrämuotoinen kirjaaminen ja tulevaisuudessa siirtyminen Kanta-palveluihin ovat helpommin saavutettavissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutehtävälukitus, asiakirjamäärittelyt sekä dokumentointivaatimukset tulisi tiedottaa vielä selkeämmin organisaatioille, jotta järjestelmien käytettävyyttä suhteessa näihin vaatimuksiin ja Kanta-palveluihin siirtymiseen voitaisiin arvioida. Kansallisen tason kokonaisarkkitehtuurityötä ja sisällön teknisiä standardeja oli hyödynnetty vielä verrattain vähän paikallisen tiedonhallinnan kehittämisessä. Palveluprosessikuvaukset oli toteutettu useimmiten organisaatiokohtaisesti, eikä kansallisten mallien mukaisena. Yhteenvedona raportissa todetaan, ettei suurta kehitystä sosiaali- ja terveydenhuollon julkisella ja yksityisellä sektorilla ole tiedonhallinnan kehittämisen osalta tapahtunut vuoden 2014 vastaavan raportin tuloksiin peilattaessa. (Kuusisto-Niemi, Ryhänen & Hyppönen, 2018, s. 92–96.)

Kansallisissa ohjeistuksissa ja lainsäädännössä määritellään tietohallinnon ohjausta ja tietojärjestelmien yhteen toimivuutta julkisessa hallinnossa. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) säättää viranomaisten tietoaineistojen yhdenmukaisesta sekä laadukkaasta hallinnasta ja tietoturvallisesta käsittelystä. Tämän lisäksi lain tarkoituksena on mahdollistaa hyvän hallinnon mukainen tietoaineistojen turvallinen ja tehokas hyödyntäminen viranomaisen tehtävien hoitamiseksi sekä parantaa tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteen toimivuutta (Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019). Tiedonhallinnan teknologiset välineet ja sitä kautta asiakastietojärjestelmät nostettiin sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehityksen keskiöön jo vuonna 2003 yhteistoiminnan sekä saumattomien palveluketjujen kehittämisen näkökulmasta. Tiedon hallinnalla luodaan edellytykset, joissa sosiaalihuolto, sen johtaminen sekä kehittäminen toimivat mahdollisimman tehokkaalla tavalla. Tiedonhallintaan nähtiin kuuluvan erilaiset tiedon tarpeet sekä suunnitelma, miten tietoa saadaan, säilytetään, käsitellään ja suojellaan. (Heikkilä, Kaakinen & Korpelainen 2003, s. 51.) Sosiaalialan kehittämishankkeessa (Tikesos-hanke) määritelty asiakastietomalli luotiin sosiaalipalveluiden käytössä olevia asiakastietojärjestelmiä varten (Kärki, Laaksonen & Hyppönen, 2012, s. 14). Tietojärjestelmien kehityksen saralla on Suomessa käynnissä tällä hetkellä massiivinen Apotti-muutoshanke, joka on käynnissä vuosina 2012-2021 tavoitteenaan rakentaa maailman ensimmäinen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä.

3 APOTTI-ASIAKASTIETO- JA TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ

3.1 Apotti-muutoshanke ja Apotti-asiakastietojärjestelmän rakentuminen

Apotti on asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä, joka on osa Apotti-muutoshanketta sekä Oy Apotti Ab yritystä. Yrityksen sekä hankkeen omistavat HUS Helsingin Yliopistollinen sairaala, Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi, Kauniainen, Tuusula ja Kerava. Hankkeen tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä ottaa käyttöön alueellisesti yhteinen sote-tietojärjestelmä. Apotti järjestelmänä on suunniteltu korvaamaan pääkaupunkiseudulla olevat kymmenet erilaiset asiakas- ja potilastietojärjestelmät ja näin ollen järjestelmän tavoitteena on myös sujuvoittaa käytäntöjä eri organisaatioiden ja ammattilaisten välillä. Apotin nimi tulee sanoista Asiakas- ja POTilasTietojärjestelmä. Apotti kerää jatkuvasti dataa hoidon ja palvelun

määrästä, laadusta ja kustannuksista ja näin ollen tarjoaa pidemmällä aikavälillä työkaluja hoidon ja palvelun vaikuttavuuden tarkastelemiseen ja tarvittaessa toimintatapojen kehittämiseen. Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä on amerikkalaisen Epic Systems Corporationin valmistama järjestelmä, ja kyseisen järjestelmätoimittajan tietojärjestelmiä on käytössä myös Tanskassa, Englannissa ja Hollannissa Yhdysvaltojen lisäksi. Tiedot Apotti-hankkeen etenemisestä, sekä tietojärjestelmän ominaisuuksista on kerätty Apotti-hankkeen internetsivuilta.

Hankesuunnitelmassa (22.05.2013) on määritelty Apotti-muutoshankkeen keskeisimmät tavoitteet sekä ohjeet hankkeen valmistelu-, suunnittelu-, toimeenpano- ja päättämävaiheen päätöksentekoa ja työskentelyä varten. Muutoshankkeen taustalla on tavoite vastata sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjujen integraatiosta ja toimintatapojen uudistamisesta johtuviin tulevaisuuden haasteisiin. Hankkeen ylätasoinen tavoitteiksi on hyväksytty 1) Yhtenäiset toimintatavat, 2) kustannustehokas ja laadukas toiminta, 3) tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen, 4) asiakaslähtöinen toiminta ja 5) tyytyväiset käyttäjät. Hankkeen päätyttyä tavoitteiden mukaisesti kunnilla olisi yhä yhtenäisemmät toimintamallit, jotka perustuisivat yhdessä sovittuihin ja hyväksi havaittuihin toiminnan tapoihin. Asiakas- ja potilasturvallisuus, laatu, tuottavuus ja kustannustehokkuus ovat hankkeen tärkeitä elementtejä. Hankkeen päätyttyä kunnilla olisi käytössään korkeatasoinen sähköinen asiakastietojärjestelmä, joka tuottaa tietoa toiminnan ja sen kehittämisen tarpeisiin ja tukee hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä sekä asiakkaan omaa osallistumista. Hankkeessa rakennetaan asiakastietojärjestelmä, joka noudattaa lainsäädännön vaatimuksia ja julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuurisia linjauksia sekä hyödyntää kansallisia, olemassa olevia tietojärjestelmäpalveluita (esim. Kanta, Kansa). Tämä kattaa esimerkiksi Tikesos-hankeessa luodun asiakastietomallin sekä Kansa-hankeessa rakennetun määrämuotoisen kirjaamisen integroimisen järjestelmään valmistautuessaan Kanta-palveluihin siirtymiseen tulevaisuudessa.

Apotti-asiakastietojärjestelmän rakentaminen ja kehittäminen on mukailtu pitkälti Avisonin ja Nandhakumarin (1995) ihmisläheisen tietojärjestelmän kehittämisen teoreettiskäytännöllistä viitekehystä. Kuronen ja Isomäki ovat esitelleet artikkelissaan (2010, s. 195–198) tämän viisivaiheisen mallin, jossa tietojärjestelmien ihmisläheisessä kehittämisessä hyödynnetään osallistavaa suunnittelua. Osallistavassa suunnittelussa tulevat käyttäjät osallistuvat sosiaalisten ja

teknisten tavoitteiden asettamiseen, joita peilataan IT-ammattilaisten rakentamiin tietomalleihin. Mallissa pyritään tunnistamaan inhimillinen toiminta, kulttuurianalyysillä tarkennetut käyttäjien roolit, organisaation tiedontarpeet ja rakenteet, joihin tieto tulee yhteensovittavaa sekä inhimilliset tekijät, jotka linkittyvät järjestelmän käytettävyyteen. Ihmisläheisen tietojärjestelmän kehittämisen tavoitteena on näiden tekijöiden kautta tukea käyttäjää työprosessien suorittamisessa luomalla viimeisessä vaiheessa kaikki edelliset vaiheet huomioon ottava tekninen toteutus, eli tekninen järjestelmä. Apotti-muutoshanke on osallistanut erilaisista palvelutehtävistä ja eri kunnista tulevia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia järjestelmän suunnittelu-, kehitys- ja toteutusvaiheissa. Apotti-asiantuntija Sara Nisula on kuvannut artikkelissaan (2019, s. 14–21) terveydenhuollon näkökulmasta asiantuntijoiden roolia asiakastietojärjestelmän rakentamisessa hankkeen alkumetreiltä lähtien. Apotti-hanke on edennyt ihmisläheisen tietojärjestelmän kehittämisen tavoin, alkaen keskeisten toimintaympäristöjen ja käyttäjäryhmien tunnistamisella, vaatimusmäärittelyjen luomisella ja näiden täsmentämisellä yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä käytettävyyden arvioinnilla ja testauksella. (Nykänen ym., 2016, s. 27–36.) Ammattilaiset ja asiantuntijat on osallistettu järjestelmän kehittämiseen kaikissa vaiheissa, toteuttamalla esimerkiksi asiantuntijoiden kuulemisia, kohdevierailuja eri yksiköihin sekä järjestämällä linjaustilaisuuksia työntekijöiden rakentamista ja mukauttamista varten. (Apotti tiedote 06.09.2016 & 06.10.2016).

3.2 Toiminnanohjauksen perusrakenteet

Sähköisillä asiakastietojärjestelmillä pyritään yleensä toiminnan standardisointiin. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakastietojärjestelmä ohjaisi kaikkia sen käyttäjiä noudattamaan yhteisesti laadittuja toimintaohjeita. (Petraiki & Kornelakis, 2016; Vikkelsø, 2005). Apotti-hankkeen ja sen myötä rakennetun asiakastietojärjestelmän yksi keskeisimpiä tavoitteita onkin yhtenäistää sosiaalihuollon toimintaa rakentamalla ja juurruttamalla käytäntöön yhtenäiset työprosessit ja työnkulut. Prosessien yhtenäistämällä pyritään asiakkaiden näkökulmasta tasalaatuisempaan palveluun sekä työntekijöiden näkökulmasta selkeämpiin työprosesseihin. (Grön, 2019, s. 52).

Apotti asiakastietojärjestelmään on sosiaalihuoltoa ja sosiaalityötä sekä sen dokumentointia ohjaavien lakien, määräysten sekä ammattilaisten avulla rakennettu toiminnanohjausjärjestelmä,

joka on luotu vastaamaan sosiaalityöntekijöiden, organisaatioiden sekä kuntien vaatimuksiin sähköisestä asiakastietojärjestelmästä (Apotti-muutoshankkeen internet-sivusto). Järjestelmän toimintaa ohjaavien ominaisuuksien toivotaan tukevan työntekijän työtä aiempia järjestelmiä paremmin, esimerkiksi ehdottamalla erilaisia toimintatapoja, muistuttamalla toimenpiteistä ja hakemalla asiakkaan tietoja koontinäytöille automaattisesti. Näillä toimintaa ohjaavilla rakenteilla pyritään vähentämään työntekijöiden muistitaskua sekä parantamaan ja yhdenmukaistamaan sosiaalihuollon palvelua. (Grön, 2019, s. 55.)

Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksella tarkoitetaan kaikkia järjestelmään sisään rakennettuja muistutuksia, määräaikoja tai työnkuluja¹, jotka noudattavat lainsäädäntöä, muita määräyksiä ja yleisiä sekä kansallisesti sovittuja asiakastyön dokumentoinnin laatuvaatimuksia. Nämä toiminnanohjaukset sekä työnkulut on rakennettu järjestelmään hyödyntäen sosiaalihuollon asiantuntijoiden sekä sovelluskehittäjien yhteistyötä ennen järjestelmän käyttöönottoa ja näitä ohjauksia sekä työnkuluja tarkistetaan säännöllisesti myös käyttöönoton jälkeen. Asiakastietojärjestelmä on näin ollen pelkän tietokannan, eli tietojen tallennuspaikan lisäksi myös toimintaa ohjaava järjestelmä, joka on luotu yhdistelemään erilaiset jo käytössä olevat järjestelmät ja tuomaan yhteen datan tallennuksen, toiminnan ohjauksen sekä sähköisen asioinnin. (Apotti-muutoshankkeen internet-sivusto). Aiemmin tässä tutkimuksessa on esitelty kansallisesti määritellyt vaatimukset sosiaalihuollon tietohallinnosta sekä asiakastietojärjestelmistä ja nämä kansalliset määritykset sekä vaatimukset on otettu Apotti-asiakastietojärjestelmän rakentamisessa huomioon. Tällöin voidaan todeta, että tarve asiakastietojärjestelmän toiminnanohjaukselle on määriteltä ylhäältä alaspäin, jotta tavoitteet esimerkiksi kansallisesta asiakastiedon arkistosta ja sosiaalihuollon yhtenäisistä toimintatavoista voidaan saavuttaa. Sosiaalihuollon ammattilaiselle tämä näkyy järjestelmän toimintaa ohjaavana rakenteena, joka ohjaa työntekijää suorittamaan työprosesseja tietyllä tavoin.

Apotin toiminnanohjausjärjestelmä on luokiteltu Oy Apotti Ab:n toimitusjohtajan Hannu Välimäen mukaan (Välimäki & Klemetti, 24.05.2016) seuraavaan neljään kategoriaan:

¹ Loppukäyttäjien ja järjestelmän ajallisesti etenevä toimintaketju jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Esimerkiksi asiakassuunnitelman laatiminen.

1. **Resurssiohjaus:** resurssien ja asiakkaiden kohtaavuutta, jotta tehostetusti voidaan suorittaa esimerkiksi erilaisia varaustoimintoja yhtäaikaisesti. Resurssiohjauksen tavoitteena on saada tehostettua nopeasti erilaisten kapasiteettien hallintaa.
2. **Ammattilaisen työnohjaus:** järjestelmän tavoitteena on tukea ammattilaisia työssään, joka käytännössä tarkoittaa esimerkiksi ohjaavia työnkuluja, muistilistoja, herätteitä, työvaiheiden ohjeistuksia ja päätöksenteon tukemista.
3. **Tiedolla johtaminen,** järjestelmä kerää tietoa työskentelyn vaiheissa, jonka pohjalta toiminnan laatua on mahdollista kehittää. Tietoa toiminnan laadusta on mahdollista saada yksilötason lisäksi yksikkötasolla ja tätä tietoa on mahdollista hyödyntää ammattilaistasolla, johdon tasolla sekä yksikkötasoa laajemmin vielä väestötasolla.
4. **Analytiikan hyödyntäminen:** järjestelmä hyödyntää asiakkaan tai potilaan muita käyntejä, yhdistelee tietoja muilta osa-alueilta ja tiettyjen ehtojen täytyessä tukee sekä ohjaa ammattilaista esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tekemisessä.

Tässä tutkimuksessa olen erityisen kiinnostunut toiminnanohjauksen toisesta kategoriasta, joka liittyy ammattilaisen työtä ohjaavaan toiminnanohjaukseen sekä tarkemmin sosiaalihuollossa tapahtuvaan toiminnanohjaukseen. Sosiaalihuollon perusrakenne asiakastietojärjestelmässä on rakennettu kansallisiin määritelmiin perustuen ja kuhunkin sosiaalihuollon palvelutehtävään on luotu omakohtainen sisältönsä. Tässä tutkimuksessa mielenkiintoni kohdistuu sosiaalihuollossa tarkemmin lapsiperheiden palveluihin sekä lastensuojelun palvelutehtävään, joka on esitelty kuviossa 3. (Kaisla & Warttinen, 2017; Kaisla & Paasivirta 2017; Paasivirta 2017.)



Kuvio 3 Sosiaalihuollon palvelutehtävärakenne

Yllä olevassa kuviossa 2 on esiteltyä palvelutehtävärakenne, joka vastaa suurimmaksi osaksi tämän tutkimuksen aiheena olevien lapsiperhepalveluiden työn rakennetta. Palvelutehtävärakenteen sisälle on näihin eri toimintoihin liittyen rakennettu toiminnanohjauksen sisältöjä, kuten työnkulkuja, muistutuksia ja tarkistuslistoja myöhemmin esiteltävien Apotin toiminnanmuutoksen tavoitteet huomioiden. Asiakastietojärjestelmän tavoitteena on siten tukea ammattilaista läpi palvelutehtävän prosessien, säilyttää sekä kerätä asianmukaisesti erilaista dataa sekä mahdollistaa toiminnan kehittämistä ja parempaa laatua (Kaisla & Warttinen 2017).

3.3 Toiminnanohjauksen muutosalueet

Apotti-asiakastietojärjestelmä on nähty pelkän tietojärjestelmähankinnan sijasta toimivan toiminnanmuutosprojektina, jonka tavoitteena työtapojen yhtenäistämällä sekä toiminnan ohjauksella on toiminnan muutos (Grön 2019, 53–55). Toiminnan muutoksen tavoitteiksi sosiaalihuollossa on asetettu asiakaslähtöinen toiminta, yhtenäiset toimintatavat, kustannustehokas ja laadukas toiminta, tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen, tyytyväiset käyttäjät sekä uudet innovatiiviset toimintatavat. Näihin tavoitteisiin pyritään pääsemään toiminnanohjauksen muutosalueilla, jotka on esitelty tarkemmin kuviossa 4.



Kuvio 4 Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksen muutosalueet

Kuviossa esitellyt toiminnanohjauksen muutosalueet muodostavat kokonaisuuden, joilla sähköinen asiakastietojärjestelmä pyrkii pääsemään toiminnan muutoksen tavoitteisiinsa. Avaan näitä kuviossa esitettyjä osa-alueita seuraavaksi.

Rakenteinen kirjaaminen

Jokaiseen toiminnanohjauksen muutosalueeseen linkittyy asiakastietojärjestelmän toiminnan ohjauksen paikkoja, jotka ohjaavat sosiaalityöntekijää työn tekemisessä, dokumentoinnissa sekä päätöksenteossa yhteisesti sovittuja työnkulkuja hyödyntäen. Järjestelmä ohjaa työntekijää hakemalla ja analysoimalla asiakkaiden tietoja koontinäytöille automaattisesti, ehdottamalla toimintatapoja sekä muistuttamalla työntekijöitä tehtävistä, jotka tulee hoitaa tiettyjen määräaikaisten puitteissa. (Grön 2019, s. 55-56.) Toiminnanohjaus muutosalueella 1 rakentuu siis rakenteisen kirjaamisen ympärille siten, että järjestelmään on rakennettu valmiiksi rakenteista kirjaamista tukevia rakenteita (täytettäviä luetteloita, valmiita otsikoita, muokattavia pohjia).

Ohjaavat työnkulut

Toiminnanohjaus muutosalueella 2 tarkoittaa kaikkia yllä mainittuja työnkulkujen ohjattua etenemistä, niihin liittyviä muistutuksia, herätteitä ja tarkistuslistoja.

Tiedon hyötykäyttö

Toiminnanohjaus muutosalueella 3 tarkoittaa jatkuvasti asiakastietojärjestelmästä kertyvän datan hyödyntämistä asiakastyön, rakenteiden sekä palvelupolkujen kehittämisessä kuten myös sosiaalityöntekijän ammatillisen työn tehostumisessa.

Sähköinen asiointi

Toiminnanohjaus muutosalueella 4 lisää sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan oikeusturvaa tarjoamalla sähköisiä palveluita asiakkaille omien asiakirjojen tarkasteluun, viestien lähettämiseen sekä ajanvaraukseen ja muistutuksiin.

Yhtenäiset toimintatavat

Toiminnanohjauksen viimeinen muutosalue 5 tarkoittaa kaikkien näiden toiminnallisuuksien yhtymää, yhteistä asiakastietojärjestelmää yhteisillä toimintatavoilla esimerkiksi sosiaalihuollossa lastensuojelun eri toimistoiden ja tarkemmin vielä eri sosiaalityöntekijöiden välillä.

Olen yllä esiteltyt Apotti-asiakastietojärjestelmän sekä sen toimintaa ohjaavan rakenteen tavoitteet ja toiminnallisuudet. Esittelemäni mallit ovat Apotin luomia ja perustuvat hankesuunnitelmaan, eivätkä ne anna täyttä kuvaa siitä, miten nämä tavoitteet näkyvät käytännössä järjestelmän sisällä. Toiminnanohjauksen muutosalueet kuvaavat niitä asioita, joilla Apotti asiakastietojärjestelmä myös toiminnanohjausjärjestelmänä eroaa pelkistä asiakastietojärjestelmistä. Nämä muutosalueet ovat tämän vuoksi tärkeää nostaa tämän tutkimuksen teoreettisiin perusteisiin, sillä tutkimuksessa ollaan nimenomaan kiinnostuneita myös tästä toimintaa ohjaavasta luonteesta ja sen soveltuvuudesta ja vaikutuksista käytännön sosiaalityöhön.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tarkoitukseni tässä tutkielmassa on tutkia kansallisen tason määritysten perusteella rakennetun asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjien näkemyksiä toiminnanohjausjärjestelmän soveltuvuudesta sosiaalityöhön. Tutkimuksen tekeminen on tärkeää yhtäältä siksi, että uudesta asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä ei ole tuotettu käyttöönoton jälkeen tutkittua tietoa loppukäyttäjien näkökulmasta ja toisaalta siksi, että tätä tutkimustietoa on mahdollista hyödyntää sekä jo järjestelmän käyttöönottoalueiden kuntien, että vasta käyttöönottoalueissa olevien kuntien kehittämistyössä. Takana on pitkä, kahdelle vuosikymmenelle ulottuva kehittämistyö sosiaalihuollon tietohallinnon ja tietojärjestelmien parissa, mitä on pyritty viemään käytäntöön Apotti muutoshankkeessa. Tämän tutkielman tarkoitus on kartoittaa asiakastietojärjestelmän käyttäjien näkemyksiä asiakastietojärjestelmästä ja sen toimintaa ohjaavasta luonteesta.

Tutkimuskysymyksiksi muodostui aiemman esittelemäni tutkimuksen ja tässä luvussa kuvaamani tutkimustehtävän perusteella seuraavat kysymykset:

1. Miten asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä toimii käytännössä?
2. Millaisia toiminnanohjauksen haasteita ja onnistumisia sosiaalityöntekijät tunnistavat järjestelmässä?

Kuten aiemmat tutkimukset osoittavat, on tietojärjestelmien sekä sosiaalityön käytännön suhdetta tarpeen tutkia. Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä on kansallisesti tarkasteltuna ensimmäinen järjestelmä, joka on laadittu yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä kansallisten määritelmien ja ohjeistuksien mukaisesti. Järjestelmää rakennettaessa on pyritty ottamaan huomioon sosiaalityön ammattilaisten näkemykset käytännön työn tekemisestä, kuten myös tiedonhallinnan ja kehityksen näkökulmasta tiedontuotannon ja datankeruun mahdollistamisesta. Aiemman tutkimuksen perusteella sosiaalityön ja sähköisten asiakastietojärjestelmien suhde muotoutuu sekä sosiaalityön omista tiedon ja sen hallinnan vaatimuksista ja toisaalta kansallisesti määritellyn tietohallinnon kautta. Asiakastietojärjestelmän ja sen toimintaa ohjaavan luonteen tutkiminen sosiaalityön käytännön työn viitekehyksessä on tarpeen, jotta tietohallinnon ja asiakastietojärjestelmien kehittämistyötä voidaan jatkaa edelleen.

Tutkimuksen kohteeksi valitsin Vantaan kaupungin lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijät. Lapsiperhepalveluilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuollon, virka-aikaisen päivystyksen sekä sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yksiköitä. Lastensuojelutyö ymmärretään usein sosiaalityön kentän vaativaksi erityisalaksi. Kuten Elina Pekkarinenkin (2011, s. 12) toteaa julkaisussaan, että lastensuojelutyössä kohdataan useiden eri tieteenalojen tutkimia ilmiöitä, mutta lastensuojelun työn ydin paikantuu nimenomaan sosiaalityön osaamisen sekä asiantuntijuuden kentälle. Lastensuojelutyö sisältää lakisääteisiä viranomaisen työtehtäviä ja päätöksentekoa, jotka ovat muotoutuneet sosiaalityön erityisosaamisen alueeksi (Pekkarinen 2011, s. 15). Dokumentoinnin, kirjatun tiedon pysyvyyden, sen käyttömahdollisuuksien ja laadun lastensuojelutyön luonteen ja päätöksenteon vuoksi onkin nähty tällä erityisalalla olevan poikkeuksellisen merkittävää (esim. Vierula 2012). Merkittäväksi nousee siis myös informaatioteknillinen alusta, johon tätä tietoa dokumentoidaan ja säilötään.

4.2 Aineisto

Tutkimuksen aineisto kerättiin lapsiperhepalveluissa työskenteleville sosiaalityöntekijöille lähetetyllä kyselylomakkeella, jolla haluttiin tietoa vastaajien käsityksistä Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta. Tässä tutkimuksessa lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijät on rajattu lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuoltoon, lastensuojelun virka-aikaista päivystystä sekä lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia sekä lastensuojelutarpeen selvitystä tekeviin sosiaalityöntekijöihin, jotka työskentelevät päivittäisissä työtehtävissään lainsäädännön asettamien määräaikojen tai muiden työtä ja dokumentointia ohjaavien määräysten, rajoitusten ja vaatimusten kanssa.

Kyselylomake on yksi perinteisimmistä tutkimusaineiston keruutavoista. Kyselylomaketta hyödynnetään paljon määrällisessä tutkimuksessa, mutta tämän tutkimuksen kyselylomakkeen luonne on laadullinen. Kyselyn muoto vaihtelee sen mukaan, millaiseen tarkoitukseen kysely luodaan ja millaiselle kohderyhmälle. Selvimpiä ulkoisia eroja kyselytutkimuksessa ovat tutkijan mahdollinen läsnäolo aineistonkeruutilanteessa sekä aineistonkeruun kohderyhmän koko, esimerkiksi yksilö vai ryhmä. (Valli, 2018, s. 117-128.) Valitsin sähköisen kyselylomakkeen tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi siksi, että sähköisesti tuotettu ja sähköisesti täytettävä kyselylomake on tutkimukseen osallistuvalla nopea ja helppo tapa osallistua tutkimukseen. Sähköistä kyselyä käytettäessä aineistonkeruumenetelmänä tulee tutkijan arvioida sitä, miten sähköinen kyselylomake istuu vastaajakuntaan sekä tutkimuksen tavoitteisiin (Valli, 2018, s.117-128). Tämän tutkimuksen vastaajat työskentelevät, sekä käyttävät työssään sähköisiä järjestelmiä ja alustoja päivittäin, joten katsoin vastaajien tietoteknisen osaaminen riittäväksi sähköiseen kyselyyn vastaamiseksi. Lisäksi sähköinen kyselylomake takasi vastaajille täyden anonymiteetin suhteessa tutkijaan ja tutkimukseen, jolloin esteellisyyden syyksi ei esimerkiksi tullut se, että tutkijana työskentelen itse samassa organisaatiossa.

Tutkijan tulee olla huolellinen rakentaessaan sekä muotoillessaan kyselylomakkeen runkoa sekä kysymyksiä. Kyselylomakkeeseen luodut kysymykset luovat perustan tutkimukselle ja sen onnistumiselle. Kysymyksissä tulee huomioida se, että mikäli vastaaja ymmärtää kysymykset eri

tavoin kuin tutkija, voi tutkimuksen tulos vääristyä. Erityistä huomiota tutkijan tulee kyselylomaketta laatiessaan kiinnittää sanamuotoihin, kysymysten selkeyteen sekä siihen, etteivät kysymykset johdattele vastaajaa. Lomakkeen pituuteen on myös näin ikään syytä kiinnittää huomiota, sillä liian pitkä lomake voi vaikuttaa tutkimuskyselyn houkuttavuuteen ja näin ollen vastaajien määrään. (Valli, 2018, s. 117-128.)

Kyselylomakkeen runko on laadittu tässä tutkimuksessa lyhyeksi ja kysymykset on jätetty hyvin avoimiksi. Tutkimusaiheeni on vielä tuore ja näin ollen liian strukturoidut kysymykset olisivat voineet kaventaa vastaajakuntaa sekä vastausten laadullista sisältöä eikä aineisto näin ollen olisi vastannut tutkimustehtävääni. Kyselylomake on järjestelty käsittämään kolme (3) kysymystä, jotka tarkastelevat Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjausta sosiaalityöntekijän työprosesseissa, asiakastyössä sekä laajemmin sosiaalityön orientaatioissa lapsiperhepalveluissa. Kaikki kolme kysymystä kattavat myös omat tarkennukset siitä, millaisia asioita vastaaja voi hyödyntää pohdinnassaan vastatessaan tähän kysymykseen. Tarkennus on luotu kyselylomakkeen runkoon siitä syystä, että vastaajan olisi helpompi tunnistaa toiminnanohjauksen paikat uudessa järjestelmässä. Tarkennus on luotu tutkijan toimesta myös siksi, jotta kyselylomakkeeseen vastaavien tutkittavien pohdintaa olisi mahdollista kohdistaa tutkimukseni mielenkiinnon kohteena olevan toiminnanohjauksen tutkimisen suuntaan. Tutkijana ymmärsin kyselylomaketta luodessani, että toiminnanohjaus ja sen näkyminen asiakastietojärjestelmästä voivat olla vastaajille haastavia käsitteitä, jonka lisäksi järjestelmän tuoreuden vuoksi vastaukset saattaisivat sisältää ilman tarkennusta enemmänkin yleistä pohdintaa sekä mielipiteitä vasta käyttöönotetusta asiakastietojärjestelmästä.

Kyselylomake on luotu Helsingin Yliopiston E-lomakepalvelussa, joka on tämän tutkimuksen kannalta tarvittavan tietoturvallinen alusta sosiaalityöntekijöiden anonyymeille vastauksille. Kyselylomake sisältää alkuun informaatiopaketin siitä, mitä Apotin toiminnanohjauksella tarkoitetaan ja sen sisällöstä tällä hetkellä käytössä olevan sovellusversion toiminnan mukaisesti. Informaatiopaketin on tarkoitus auttaa vastaajia hahmottamaan Apotti-asiakastietojärjestelmään sisään rakennetut toiminnanohjaukset paikat, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat päivittäisessä työssään. Informaatiopaketin ja toiminnanohjauksen lyhyen hahmottamisen jälkeen sosiaalityöntekijöiden on mahdollista suunnata vastauksiaan ja kokemuksiaan liittyen

nimenomaisesti tässä tutkimuksessa käytettyyn teemaan Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta. Kyselylomakkeen runko sekä informaatiopaketti on kokonaisuudessaan esitelty liitteessä 2.

Linkki kyselyyn lähetettiin tietoturvallisesti Vantaan kaupungin lapsiperhepalveluista valitun koordinaattorin toimesta sähköpostitse tässä tutkimuksessa määriteltyjen toimipaikkojen sosiaalityöntekijöille. Sähköpostiviestin saatteeksi liitettiin kutsu osallistua tutkimukseen, joka löytyy tämän tutkimussuunnitelman liitteestä 1. Kyselylinkki ja kutsu osallistua tutkimukseen lähetettiin Vantaan kaupungin koordinaattorin toimesta kolmeen kertaan kesän ja syksyn 2020 aikana. Viimeiseen määräpäivään mennessä kyselylomakkeeseen tallennettiin 11 vastausta. Tutkimukseen hyväksyttiin kyselylomakkeen vastauksista 10. Yksi kyselylomakkeen vastaus oli tallennettu keskeneräisenä myöhempää palautusta varten, mutta aineistonkeruun määräpäivään mennessä tätä vastausta ei palautettu. Sähköiseen tiedostoon muunnettuna aineistoa kertyi yhteensä noin 8 sivua A4-koossa, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1. Vastauksien pituus vaihtelee, mutta pääsääntöisesti vastaukset olivat lyhyitä 2–3 virkettä kyselyn kysymystä kohden.

4.3 Tutkimuseettiset valinnat ja tutkijapositio

Tutkijana olen sitoutunut tässä tutkielmassa noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Hyvä tieteellinen käytäntö -ohjeistus on Tutkimuseettisen neuvottelukunnan jäsenyys siitä, mitä tutkimuseetikalla tarkoitetaan. Ohjeistuksen mukaan hyvä tutkimus noudattaa eettisesti vastuullisia sekä oikeita toimintatapoja. Tutkimuksen uskottavuus on tiiviisti yhteydessä tutkijan tekemiin eettisiin valintoihin, ja tämä uskottavuus linkittyy taas takaisin hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Käytännön noudattaminen tarkoittaa tutkimuksen käytännössä muiden tutkijoiden osuuden tunnistamista, oikeaoppista viittaustekniikkaa, tutkimustulosten ja –menetelmien huolellista raportointia sekä tulosten tarkkaa kirjaamista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, s. 6–7.)

Eettiset valinnat läpäisevät koko tutkimuksen teon prosessin alkuvaiheista aina johtopäätöksiin saakka. Tutkimuseettiset valinnat korostuvat jo tutkimusaiheen valinnassa, jolloin pohditaan tutkimusaiheen valintaa ja tutkimukseen ryhtymistä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 147-158.) Tutkimustehtävää olen avannut tarkemmin aiemmissa luvuissa ja todennut tutkimusaiheen

valinnan vastaavan tämän hetken ajankohtaisiin muutoksiin sosiaalihuollon tietohallinnon kentällä. Tutkimusaiheen ajankohtaisuus ja tuoreen tutkimustiedon puute aiheesta herättivät mielenkiintoni. Samaan aikaan tutkimuksen teon kanssa työskentelen yhdessä Vantaan kaupungin lapsiperhepalveluiden yksikössä ja olen myös itse Apotti-asiakastietojärjestelmän loppukäyttäjä päivittäistyössäni. Tämän vuoksi tutkimuksen aihe on noussut mielenkiintoni osittain oman työn sekä työstä saadun kokemuksen kautta. Asiakastietojärjestelmä on herättänyt käyttöönottovaiheessa paljon keskustelua työyhteisön sisällä, joka osaltaan kirvoitti minut tutkijana tämän aiheen äärelle.

Varsinkin laadullisessa tutkimuksessa tutkija on aina osa tutkimusprosessia, eikä tutkijaa ole mahdollista irrottaa täysin kontekstista, jossa hän elää ja tutkimusta tekee. Tutkijan position taustalla on mukana aina tutkijan omia kokemuksia, arvoja ja ajatuksia, jonka lisäksi esimerkiksi tutkijan sukupuoli, ikä sekä ideologinen tai poliittinen suuntaus vaikuttavat tutkimuksen teon taustalla. Berger (2015), toteaa artikkelissaan, että tutkijan tulee tutkimuksen teon ja tiedon tuottamisen jokaisessa vaiheessa tarkastella omaa ajatteluaan sekä asennoitumistaan kriittisesti. Tutkijan tulee tiedostaa millaisia arvoja, ajatuksia ja kokemuksia tutkijan taustalla on ja miten nämä voivat vaikuttaa tutkimuksen teon eri vaiheissa tutkimusprosessiin, tutkimuskohteeseen ja tutkimustulosten raportointiin. Tutkijan positiosta voi olla myös hyötyä, sillä tutkijan tietynlainen tausta tutkimuksen aiheen mukaan saattaa auttaa häntä pääsemään paremmin tutkittavien kanssa samalle aaltopituudelle, asettamaan oikeanlaisia kysymyksiä tai raportoimaan tuloksia ymmärrettävämmin (Berger, 2015; Kacen & Chaitin, 2006). Tässä tutkimuksessa tutkija hyödyntää sekä toisaalta myös rajaa positiotaan suhteessa tutkimukseen. Tietämys Apotti-asiakastietojärjestelmästä sekä sen termeistä auttaa kysymyksenasettelussa, aineiston analyysin ymmärtämisessä ja tutkimustulosten jäsentämisessä sekä raportoimisessa. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkijan nimi julkisesti tiedossa, antaen tutkittaville mahdollisuuden jättäytyä pois tutkimuksesta näin halutessaan. Tutkittavien anonyymiys mahdollistaa tutkittavien osallistumisen tutkimukseen niin, että tutkijan ei ole mahdollista tunnistaa yksittäistä työntekijää kyselylomakkeen vastauksista. Tutkittavien ja tutkijan välillä ei tule olla sellaista riippuvuussuhdetta, joka voi vaikuttaa tutkimukseen osallistumiseen (Eskola & Suoranta 2000, 55) ja näin ollen tutkittavan kaupungin koko huomioon ottaen tutkimus ei

vaarannu, vaikka tutkijan oman lähityöyhteisön sosiaalityöntekijät jättäisivät osallistumasta tutkimukseen.

Tutkimuksen aineisto on kerätty Helsingin Yliopiston sähköistä E-lomaketta käyttäen. Linkki sähköiseen E-lomakkeeseen toimitettiin Lapsi- ja perhepalveluiden sosiaalityöntekijöille koordinaattorin toimesta kaupungin sisäistä sähköpostia hyödyntäen. Sosiaalityöntekijät vastasivat kysymyslomakkeeseen anonyymisti omalta tietokoneeltaan. Sosiaalityöntekijöiden osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Tässä tutkimuksessa aineistoa kerättiin sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä liittyen uuteen asiakastietojärjestelmään. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan jäsenyyksien (2009, s. 7) mukaan tutkittavien osallistuessa tutkimukseen kokemuksistaan kirjoittaen, voivat tutkittavat itse säädellä osallistumistaan omaehtoisesti. Tällöin tutkittaville jäi mahdollisuus välttää vahingollisiksi tai haitallisiksi kokemiensa vastausten antamista. Yksittäinen vastaaja ei näin ollen aineiston anonyymiyden sekä oman henkilökohtaisen harkintansa vuoksi ole tunnistettavissa tutkimusraportista. Tutkimusraportissa hyödynnetään suoria lainauksia aineistosta tutkimustulosten raportoinnin tukena, joten yksittäinen vastaaja saattaa tunnistaa tutkimusraportista omasta vastauksestaan raportoidun suoran lainauksen. Yksikään ulkopuolinen lukija, tutkija lukuun ottaen, ei pysty lainauksien perusteella tunnistamaan yksittäistä sosiaalityöntekijää tämän vastauksista kyselylomakkeeseen tai suorista lainauksista tutkimusraportissa.

Helsingin Yliopiston E-lomakepalvelu säilyttää lomakkeen vastaukset omilla tietoturvalisillä servereillään ja ainoastaan tutkijalla oli pääsy anonyymeihin kyselylomakkeen vastauksiin. Tutkija on käsitellyt anonyymia aineistoa omalla salasanasuojatulla tietokoneellaan. Koska tässä tutkimuksessa ei käsitelty henkilötietoja ja sekä vastaajat, että vastaukset säilyivät tutkijalle anonyymeina koko tutkimuksen ajan, ei erillistä henkilörekisteriä syntynyt. Kyseessä on kuitenkin tietyn kaupungin Lapsi- ja perhepalveluiden toimialueen sosiaalityöntekijät, joten kaupungilta haettiin tutkimuslupa aineiston keräämistä ja säilyttämistä varten. Tutkimuksen aineisto, eli anonyymit vastaukset kyselylomakkeeseen säilytettiin salasanasuojatussa E-lomakepalvelussa ja aineiston analyysi sekä raportointivaihe tapahtuivat tutkijan salasanasuojatulla tietokoneella. Tutkimuksen valmistuttua aineisto hävitettiin E-lomakepalvelusta sekä tutkijan tietokoneelta asianmukaisesti.

4.4 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Laadullisen tutkimusaineiston sisällönanalyysi voidaan toteuttaa kolmella tavalla: aineisto- tai teorialähtöisesti sekä teoriaohjaavasti. Kolmen eri sisällönanalyysimenetelmän keskeisin ero on teorian ja aineiston suhde sekä päättelyn logiikka. Tämän tutkielman aineiston analyysi suoritetaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin pyritään luomaan tutkimustuloksista teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköiden ei tulisi olla etukäteen sovittuja, vaan analyysiyksiköt valitaan aineistosta noudattaen tutkimuksen tarkoitusta ja tehtävää. Puhtaasti aineistolähtöisen analyysin tekeminen on haastavaa, sillä esimerkiksi käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan itsensä asettamia ja vaikuttavat osaltaan tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 107-114.) Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusperinteessä aineistolähtöisen analyysin haasteeseen pyritään vastaamaan sillä, että tutkija kirjoittaa auki omat ennakkokäsityksensä tutkittavasta ilmiöstä ja suhtautuu niihin tietoisesti läpi analyysin vaiheiden. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 107-114; Moilanen & Rähä 2018; Laine 2018). Esiymmärrykseni tämän aineiston analyysiä aloittaessani rakentui aiemman tutkimustiedon sekä tutkijan oman kokemustiedon perusteella. Esiymmärrykseni oli, että sosiaalityöntekijät ovat kautta linjan olleet tyytymättömiä asiakastietojärjestelmien toimivuuteen ja sopivuuteen sosiaalityön päivittäistyöhön. Oletan aineistossa näkyvän sen, että Apotti-asiakastietojärjestelmä on vasta käyttöönotettu kunnassa ja uuden järjestelmän käyttöön- sekä haltuunottoon liittyy aina vastarintaa ja sopeutumisen tarvetta.

Tuomi & Sarajärvi (2018, s. 103-147) ovat esitelleet sisällönanalyysin rungon, joka etenee aineistoon tutustumisen, koodaamisen ja tyypittelyn kautta tutkimustuloksiin sekä yhteenvedon. Aineistolähtöisen analyysin perinteen mukaisesti analyysi etenee aineiston pelkistämisen, ryhmittelyn sekä abstrahoinnin mukaan. Analyysi alkaa aineiston pelkistämällä eli tutkimukselle epäolennaisen informaation karsimisella. Aineiston pelkistäminen etenee tutkimustehtävän mukaisesti ja tarkoittaa tutkimustehtävälle olennaisten asioiden koodaamista. Tässä kyseisessä tutkimuksessa tutkimustehtävälle ja -kysymykselle olennaisia asioita ovat sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta ja sen antamasta mahdollisesta tuesta, haitasta tai hyödystä sosiaalityölle sekä päivittäiselle asiakastyölle. Tutkimuksen fokus on nimenomaan toiminnanohjauksen ja sosiaalityön välisessä

vuoropuhelussa ja tutkimuksen tavoitteena on selvittää sekä raportoida tutkimuksen tuloksia sosiaalityön näkökulmista käsin. Pelkistämisen jälkeen aineiston analyysi etenee klusterointiin eli ryhmittelyyn, jonka avulla tutkimustuloksista on mahdollista muodostaa helpommin hahmotettavia ryhmiä, jonka jälkeen aineistosta saadut ryhmät abstrahoidaan eli luodaan niistä käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103-147.) Aineistonanalyysi päättyy tutkimustulosten raportointiin hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla oikeaoppisesti, rehellisesti sekä tarkasti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012).

Aloitin aineistoni analyysin siirtämällä sähköisen kyselylomakkeen vastaukset yhteen tiedostoon ja nimesin vastaukset numeroimalla ne vastaavilla luvuilla, kuin mitä ne sähköisessä e-lomakepalvelussa olivat. Tämä numero osoitti vastauksien tallennusjärjestystä, jonka säilytin tiedostossa sen vuoksi, jotta vastaukset ovat liitettävissä ja tarkistettavissa suoraan e-lomakepalvelusta, mikäli tarve vaatii. Luin aineiston useaan kertaan läpi perehtymällä tarkemmin vastausten sisältöön kokonaisuutena ennen aineiston pelkistämisen aloittamista. Pelkistämisellä tarkoitetaan aineiston tiivistämistä tai pilkkomista osiin niin, että tutkimukselle epäolennainen tieto karsitaan pois (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 122-127). Aineistoon tutustuessani huomasin, että vastaukset kyselylomakkeen kysymyksiin olivat huomattavan erilaisia. Koska suoritin aineistoni analyysin aineistolähtöisellä metodilla, en löytänyt tässä vaiheessa jo valmiiksi niukasta aineistostani selkeästi mitään tutkimukselle epäolennaista tietoa karsittavaksi ulos tutkimuksesta. Aineiston analyysi jatkui pelkistämisellä, jolloin tiivistin datasta tutkimustehtäväni kannalta olennaiset analyysiyksiköt ja taulukoin nämä. Tästä taulukosta lähdin etsimään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja, jotka koodasin numeroilla 1 tai 2 riippuen siitä, kumpaan tutkimuskysymyksistäni ne vastasivat paremmin. Alustavan aineistoon tutustumisen aikana huomasin, että vastaukset jakaantuivat selkeästi koskemaan joko itse järjestelmää ja sen rakenteellisia ominaisuuksia, tai järjestelmän käyttämistä ja käytön sujuvuutta suhteessa käytännön sosiaalityöhön. Tämän vuoksi päädyin jaottelemaan aineistoni kahden tutkimuskysymyksen alle ennen jatkamista aineiston analyysin seuraavaan vaiheeseen. Määrittävänä kriteerinä tässä vaiheessa toimi se, vastaako ilmaisu enemmän järjestelmän rakenteellisiin ominaisuuksiin liittyviin asioihin vai sisällön ja käyttämisen ominaisuuksiin. Tämän jaon jälkeen listasin nämä pelkistetyt ilmaukset taulukkoon oman tutkimustehtävänsä (tutkimuskysymyksen) alle. Osa näistä pelkistetyistä ilmauksista sopi molempiin

tutkimuskysymyksiin, jolloin lisäsin ilmauksen molempiin taulukoihin. Esimerkissä 1 olen löytänyt alkuperäisestä datasta kaksi pelkistettyä ilmausta, jotka vastaavat sekä järjestelmän rakenteeseen että toiminnallisuuteen.

Alkuperäisdata	Pelkistetty ilmaus	Tutkimuskysymys
Apotti järjestelmänä on kankea, päätökset monien klikkauksien takana.	Päätökset vaativat useita klikkauksia	2
	Järjestelmä kankea	1

Esimerkki 1 Datasta kerätyistä pelkistetyistä ilmauksista

Tämän jälkeen siirryin aineiston analyysissä toiseen vaiheeseen: aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn. Tässä analyysin vaiheessa etsin alkuperäisaineistosta löytyneitä käsitteitä, jotka kuvaavat eroavaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Näiden käsitteiden ryhmittely muodostaa alaluokkia, jotka nimetään alaluokkaa kuvaavalla käsitteellä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 122-127.) Suoritin aineiston klusteroinnin kahdessa osassa, pitäen tutkimuskysymykseni ja sitä kautta tutkimustehtävät erillään toisistaan. Aineistosta 1 etsin käsitteitä liittyen nimenomaan asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän rakenteisiin sekä toimivuuteen liittyen ja aineistosta 2 etsin käsitteitä liittyen toiminnanohjauksen sisällöllisiin ja käyttämiseen liittyviin ominaisuuksiin. Alaluokkia syntyi aineistostani runsaasti, jokaista sisällöllistä ryhmittelyä kohden 1-5.

Aineiston analyysin abstrahointivaiheessa alkuperäisdatan kielellisistä ilmauksista siirrytään teorettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahoinnissa aineisto käsitteellistetään ja yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi ja siitä eteenpäin taas pääluokiksi ja yhdistäviksi luokiksi, saadaan lopulta vastaus tutkimuskysymykseen. Aineiston luokittelutyössä tärkeää on säilyttää jatkuvasti polku luokitellusta aineistosta alkuperäiseen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 122-127.) Jatkoin aineiston luokittelua niin kauan, kun se aineistoni puitteissa oli mahdollista. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vuoksi aineistosta oli löydettävissä suuri kirjo erilaisia vastaajien määrittelemiä käsitteitä, jotka olivat kuitenkin helposti paikannettavissa kuvaamaan samanlaisia ilmiöitä. Näiden ilmiöiden pohjalta ja myös aineiston alaluokkien kertaantuessa pääsin ryhmittelemään pääluokkia ja lopulta yhdistäviä luokkia molempiin tutkimuskysymyksiini. Yläluokkia muodostui tutkimuskysymysten mukaan kahteen kategoriaan, joista ensimmäiseen

tutkimuskysymykseen neljä: tuki ja ohjaus, käytettävyys, soveltuvuus sekä kehittäminen ja toiseen tutkimuskysymykseen kolme: käyttäjäriippuvuus, toiminnan tuki ja toiminnan haasteet. Yhdistävä luokka kummassakin tapauksessa toimi yläluokkia kuvaavana luokkana. Yhdistävät luokat muodostuivat aineistosta tutkimuskysymyksiini mukaan: 1. Käytännön kokemukset asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä sekä 2. Sosiaalityöntekijöiden tunnistamat toiminnanohjauksen haasteet sekä onnistumiset. Esittelen tutkimuksen tulokset tarkemmin luvussa viisi.

5 APOTTI ASIAKASTIETO- JA TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ KÄYTÄNNÖN SOSIAALITYÖSSÄ

Tässä luvussa esittelen tutkielmani keskeiset tulokset sekä analyysivaiheessa muotoutuneet vastaukset tutkimuskysymyksiini. Tässä luvussa kuvaan sosiaalityöntekijöiden käsityksiä Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä suhteessa käytännön työhön aineiston analyysissä tekemäni käsitteellisen jäsenyyksen kautta. Ensimmäisen tutkimuskysymyksiini alle muodostui käsitteitä liittyen järjestelmän tarjoamaan tukeen ja ohjaukseen, järjestelmän käytettävyyteen, järjestelmän soveltuvuuteen suhteessa käytännön sosiaalityöhön sekä järjestelmän kehittämiseen. Toisen tutkimuskysymyksiini alle käsitteelliset jäsenyykset muotoutuivat käyttäjäriippuvuuden käsitteen lomaan, jonka lisäksi aineistosta oli havaittavissa toiminnan tuen sekä toiminnan haasteen käsitteet alakäsitteineen.

5.1 Käytännön kokemukset asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä

Järjestelmän rakenteelliset ominaisuudet kuvautuivat aineistossani vahvasti suhteessa sosiaalityön päivittäistyön tekemiseen. Aineistosta oli havaittavissa näkökulmia järjestelmän tarjoaman tuen ja ohjauksen kuten myös järjestelmän käytettävyyden ja soveltuvuuden tasoilta. Lisäksi aineistossa oli havaittavissa kuvauksia järjestelmän tämänhetkisestä tilasta sekä näkökulmia ja perusteluita sen kehittämiseen tulevaisuudessa.

Tuki ja ohjaus

Aineistoni vastaajat eivät tunnista asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän tukevan sosiaalityön päivittäistyössä tai työprosesseissa, tai tätä järjestelmän antamaa tukea ei nähty aineistossa merkittävänä. Toiminnanohjausjärjestelmän ei nähty tukevan työkulkujen suorittamisessa, kuten palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä. Toisaalta osa vastaajista tunnisti järjestelmän työtä tukevat ominaisuudet, kuten oman asiakaslistan ja tavoiteaikalaskurin käytön. Järjestelmään sisään rakennetut palvelulähetteet koettiin hyödyllisiksi ja omaa työtä tukeviksi elementeiksi siitä syystä, että kaikki lähetteet löytyivät saman järjestelmän sisältä eikä niitä tarvitse etsiä muista järjestelmistä. Osa aineiston vastaajista koki tällaisten järjestelmän ominaisuuksien tukevan oman työn suunnittelua. Osa vastaajista taas koki, että järjestelmässä ei ole tarpeeksi käytännön työhön luotuja rakenteita, kuten työntekijöiden omia muistiinpanoja tai rakenteita asiakasjakoja varten. Työn suunnittelu järjestelmässä koettiin mahdottomaksi.

Moni vastaaja tunnisti toiminnanohjausjärjestelmän olemassaolon, mutta sen ohjaavia vaikutuksia päivittäistyön tekemisen kannalta oli hankala havaita. Järjestelmän itseohjautuvuutta ja tätä kautta toiminnanohjausta oli vastaajien hankala tunnistaa, eikä toiminnanohjausjärjestelmää koettu toimivaksi tästä syystä. Toiminnanohjausjärjestelmän selkeää hyötyä ei päivittäistyön tekemisen kannalta ollut aineiston mukaan mahdollista havaita, tai sitten se tapahtui järjestelmän käyttäjän huomaamatta, kuten seuraava aineistoesimerkissä on vastaaja tuonut ilmi:

”Sisäänrakennettua toiminnanohjausjärjestelmää on kyllä vaikea havaita Apotista. ”

(Vastaus 12.)

Aineistosta nousi esiin myös se, että toimintaa ohjaava järjestelmä ei ohjannut toimintaa ja työskentelyä järjestelmässä oikeaan suuntaan, jotta siitä olisi ollut hyötyä työn tekemisen kannalta. Järjestelmään on ajettu tietynlaisia polkuja, joita pitkin työskentelyssä tulee edetä järjestelmän sisällä. Yhden vastaajan mukaan tällaisena polkuna voitiin nähdä esimerkiksi asiakastapaamisen kirjaaminen, jolloin työntekijän huomio kohdentuu enemmän tietyn polun ja sen kulun opetteluun.

Kuten seuraava aineistoesimerkki havainnollistaa, ei järjestelmä ohjaa työntekijää eteenpäin kirjauksen loppuun saattamiseksi:

”Jos et

ole opetellut klikkauspolkua et osaa koko järjestelmää käyttää, sillä se ei ohjaa kirjaamis työtä eteenpäin.” (Vastaus 4.)

Aineistosta oli havaittavissa muitakin vastauksia liittyen nimenomaan toiminnanohjauksen sekä työntekijöiden suhteeseen, jolloin haastavaksi koettujen työpolkujen loppuunsaattamiseksi toiminnanohjaukselta toivottiin tietynlaista automaatiota, jotta sen tuki olisi merkittävää päivittäistyön tekemisen kannalta. Aineiston perusteella toiminnanohjauksen koettiin hidastavan työntekoa, jonka vuoksi toiminnanohjauksen toivottiin tapahtuvan työnteon taustalla enemmän automatisoidummin, sen sijaan että sen välittömät vaikutukset olisivat huomattavissa päivittäistyön tekemisessä.

Käytettävyys

Järjestelmän käytettävyttä luonnehdittiin aineistossa hankalaksi. Tutkimuksen vastaajista 60 prosenttia luokitteli järjestelmän tai jonkun sen toiminnallisuuden joko hankalaksi, monimutkaiseksi, kankeaksi tai sekavaksi. Seuraavat aineistolainaukset havainnollistavat kuvailua, jota järjestelmä sai osakseen vastauksissa:

”Apotti järjestelmänä on kankea.” (Vastaus 4.)

“Se on monimutkainen ja aivoergonomiaa kuormittava.” (Vastaus 7.)

Moni vastaajista oli jättänyt kuitenkin aineistossa vastauksensa perustelematta. Järjestelmä koettiin monimutkaisena yhtäältä siksi, että sen opetteleminen vie kauan aikaa ja toisaalta siksi, että järjestelmässä koettiin olevan paljon ylimääräisiä vaiheita työn tekemisen kannalta. Aineistossa oli nähtävissä, että esimerkiksi valmiit päätöspojat olivat vastaajien mielestä epäloogisesti järjestetty ja työntekijöiden välivaiheita, joiden tarkoituksellisuutta päivittäistyön kannalta ei ollut mahdollista havaita. Päivittäistyötehtävien hoitaminen, kuten

asiakastapaamisten kirjaus tai asiakkaan ajan varaaminen koettiin kankeiksi ja yhtä lailla ylimääräisiä vaiheita sisältäviksi prosesseiksi. Jotkut järjestelmään tuodut ominaisuudet, kuten ryhmäkirjaus, saatettiin jättää kokonaan pois käytöstä monimutkaisuuden vuoksi.

Järjestelmän monimutkaisuuden ja monivaiheisuuden vuoksi järjestelmän käytön koettiin vievän työaikaa pois välittömästä asiakastyöstä, kun tietojen etsiminen järjestelmästä koettiin haasteelliseksi. Lisäksi järjestelmän rakenteen ja toiminnallisuuksien vuoksi aikaa kului esimerkiksi vähemmän merkityksellisiksi koettuihin työtehtäviin. Seuraavassa aineistolainauksessa vastaaja on kuvailut tällaisia työtehtäviä, jotka toivottiin tulevan järjestelmään automaattisemmin vaatien näin vähemmän työntekijän omaa toimintaa:

”Lasten asioita käsitellessä joudutaan käyttämään paljon aikaa myös vanhempien osoitteiden, elossa olon ja huoltajuuksien tarkistamiseen ja korjaamiseen.” (Vastaus 11.)

Järjestelmän käyttämä kieli ja termistö saivat aineistossa kritiikkiä osakseen, myös siksi että tämä järjestelmän kieli ja termistö olivat nähtävillä esimerkiksi asiakkaalle tulostuvissa asiakirjoissa. Aineiston vastauksissa pohdittiin, miltä tällainen kieli kuulostaa esimerkiksi asiakkaalle, jos sen merkitys ei aukene myöskään työntekijälle. Vastajat korostivat perehdytyksen tärkeyttä nimenomaan tämän kielen ja termistön ymmärryksen lisäämiseksi.

Järjestelmän käyttäminen koettiin aineiston vastauksissa kuormittavaksi ja tämä korostui erityisesti suhteessa tutkimuksen kohteena olevien lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijöiden jo valmiiksi kuormittavaan työhön. Järjestelmän hyödyt koettiin turhiksi siinä vaiheessa, kun järjestelmän toiminnallisuus kuormittaa työntekijää näin paljon. Aikaisempaan tietojärjestelmään verrattaessa Apotti kuvautui aineistossa selkeämmäksi, jossa neljän eri asiakkaan tietojen yhtäaikainen tarkastelu koettiin hyödyllisenä.

Soveltuvuus

Soveltuvuuden suurimmaksi haasteeksi aineistosta korostui järjestelmän rakentaminen ylhäältä alaspäin. Aineistosta oli nähtävillä vastaajien kokemus siitä, että järjestelmää rakennettaessa ei olla otettu tarpeeksi huomioon sosiaalityön käytännön työn tekemisen näkökulmaa ja peilattu järjestelmän soveltuvuutta siihen. Vastaajat kuvasivat aineistossa kokemuksiaan siitä, että järjestelmän kehittäjien ja suunnittelijoiden puolelta on perusteltu tietyn toiminnon tai rakenteen olemassaoloa sillä, että se helpottaa päivittäisen työn tekemistä, vaikka sosiaalityöntekijällä on ollut kokemus, että näin ei ole. Vastaajat kokivat sen pikemminkin hankaloittavan työn tekemistä, jos järjestelmä suunnittelijoilla ja kehittäjillä oli joku valmis näkemys asioista. Aineistolainauksesta ilmenee, että päivittäistyötä tekevän sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmää ei ole rakennettu päivittäistyön tarpeisiin tai järjestelmän suunnittelijoilla ja kehittäjillä ei ole ollut käsitystä siitä, mitä päivittäistyöhön kuuluu:

”...kun asiasta soittaa Apottiin, sieltä vastataan, että näin sen kuuluukin olla kerrotaan, miten kyseinen ominaisuus helpottaa työn tekemistä.” (Vastaus 2.)

Yhden yhtenäisen järjestelmän rakentaminen kaikkien käyttäjien (eri palvelutehtävät, eri yksiköt, eri kunnat) tarpeisiin nähtiin aineistossa ongelmallisena samasta syystä: suunnittelijoiden ei ole mitenkään mahdollista tuntea kaikkien järjestelmää käyttävien työntekijöiden työtä niin hyvin, että järjestelmä vastaisi kaikkien tarpeisiin. Eri palveluyksiköissä olevat yhtenäiset järjestelmäominaisuudet koettiin joissain tilanteissa hankaliksi ja se, miksi nämä rakenteet oli eri yksiköihin luotu ei koettu palvelevan käytännön työtä ja sen tekemisen tapaa. Järjestelmän koettiin palvelevan enemmän organisaation kuin yksittäisen käyttäjän tarpeita.

Kehittäminen

Aineistosta oli tunnistettavissa asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmään liittyen hyviä asioita, sekä myös hankalia ja kehitettäviä asioita. Järjestelmästä tunnistettiin aineistossa selkeitä asiavirheitä, jotka saivat vastaajat kyseenalaistamaan esimerkiksi sen, miten tarkasti järjestelmä on rakennettu suomalaista lainsäädäntöä mukaillen. Vastaajat näkivät tärkeänä, ettei tällaisia lakitekniisiä virheitä saisi olla järjestelmässä huomioon ottaen konseptin, jossa vastaajat

työskentelevät. Osa vastaajista koki, että järjestelmässä olevat varsinaiset virheet ovat nähtävissä vasta jälkikäteen, esimerkiksi päätöksen allekirjoittamisen jälkeen, jolloin myös virheen korjaaminen on huomattavasti haasteellisempaa. Tärkeänä työkaluna järjestelmän rinnalla nähtiin esimerkiksi työntekijän oma lakiosaaminen, jotta päätösvirheitä esimerkiksi tietyn lain pykälän tai päätöspäivämäärän virheellisyyden vuoksi järjestelmässä ei synny.

Järjestelmä on vastaajien mukaan rakennettu hyvin rakenteelliseksi ja työvaiheet etenevät järjestelmässä vaiheittain. Tätä rakenteellisuutta kuvattiin aineistossa myös sillä, että järjestelmä on aiempaan tietojärjestelmään verrattuna ”digiloikka”, kuin ”siirtymä kirjoituskoneesta tietokoneeseen”. Aineistosta oli havaittavissa, että järjestelmä koettiin rakenteeltaan ja toimivuudeltaan nykyaikaiseksi ja nykyajan tarpeita vastaavaksi, mutta sisällön ja toiminnan opettelun kannalta kehitettävää vielä on, jotta hyödyt saadaan täysimittaisesti irti. Järjestelmää ei kaikilta osin koettu vielä toimivaksi ja osa perusasioista oli aineiston mukaan vielä puolitiessä. Järjestelmän toimintaa ohjaava rakenne koettiin hyväksi, mikäli se todellisuudessa toimisi.

Kehittämisen kannalta aineistossa nousi tärkeäksi se, että järjestelmän kehityksessä otettaisiin käytännön työn kentältä noussut palaute huomioon ja järjestelmässä muutosta kaipaavat rakenteet oikeasti muutettaisiin sen perusteella niin, että myös järjestelmän käyttäjät huomaisivat tämän muutoksen.

5.2 Sosiaalityöntekijöiden tunnistamat toiminnanohjauksen haasteet ja onnistumiset

Järjestelmän toiminnalliset ominaisuudet peilautuivat aineistossani vahvasti suhteessa sosiaalityön päivittäistyön tekemiseen. Käyttäjän oma osaaminen sekä koulutus tietojärjestelmän käyttöön nähtiin aineistossa tärkeimmäksi asiaksi, jotta toiminnanohjauksen hyödyt voitiin saada ylipäättään edes näkyviksi. Toiminnanohjauksen haasteita tunnistettiin työntekijän lisääntyneen muistitaakan sekä tietokoneen ääressä käytetyn työajan tasoilla. Sosiaalityöntekijöiden tunnistamat toiminnanohjauksen onnistumiset näkyivät työntekijän muistille ja työn organisoinnille tuodun hyödyn sekä tiedolla johtamisen tasoilla.

Käyttäjäriippuvuus

Toiminnanohjausjärjestelmästä tunnistetut hyödyt riippuivat aineistossa vahvasti käyttäjän omasta perehtyneisyydestä ja asiakastietojärjestelmän käyttöön saadun perehdytyksen määrästä ja laadusta. Toiminnanohjausjärjestelmän ei tunnistettu vastaajien joukossa ohjaavan työprosessien kulkua itsenäisesti, vaan työntekijän tuli itse tietää mitä milloinkin oli tekemässä. Järjestelmästä puhuttiin hyvin rakenteisena ja useita välivaiheita sisältävänä, jolloin järjestelmän käyttö tuli työntekijän opetella päästäkseen työprosesseissa eteenpäin. Yksi vastaajista kuvasi, että työntekijän tulee itse olla hyvin perillä siitä, mitä hän järjestelmässä haluaa tehdä, jotta tehtävän suorittaminen onnistuu. Järjestelmän rakenteellisuus huomioiden myös toiminnot siellä tulee suorittaa tätä rakenteellisuutta noudattaen. Virheet esimerkiksi rakenteellista kirjaamista suorittaessa saattavat järjestelmässä heijastua työnteon myöhempisiin vaiheisiin, jolloin työntekijän oma osaaminen rakenteellisen ja määrämuotoisen kirjaamisen osaamisesta järjestelmässä korostui. Perehdytys ja koulutus esimerkiksi rakenteelliseen kirjaamiseen koettiin kuitenkin vajavaisena, jonka vuoksi tämän toiminnon suorittaminen myös järjestelmässä koettiin hankalana.

Järjestelmästä tunnistettiin toimintoja, joiden olisi mahdollista helpottaa ja nopeuttaa työn tekoa, mutta näiden toimintojen käyttämiseen vaadittiin aineiston perusteella niiden käyttämisen osaamista. Aineistossa kuvattiin, että järjestelmän käyttöönoton helppous ja toimintojen suorittaminen sekä järjestelmän käyttäminen päivittäistyössä saattoivat riippua esimerkiksi työntekijän iästä ja karttuneista tietoteknisistä taidoista. Työntekijän ominaisuuksista riippuen järjestelmän käyttöönotto on voinut olla myös hyvin työlästä järjestelmän sisältämän tietomäärän ja järjestelmän käyttämisen kielen vuoksi.

”Alussa Apotin käyttö hidastaa työntekoa merkittävästi ennen kuin eri toiminnot rutinoituvat ja tulevat tutummiksi.” (Vastaus 5.)

Apotista tunnistetut hyödyt tulevat näkyväksi vasta sitten, kun työntekijä osaa käyttää järjestelmää tarpeeksi hyvin. Kuten yllä olevasta aineistolainauksesta on nähtävissä, toimintojen opettelu vaatii työntekijältä varsinkin alkuun paljon, eikä järjestelmän ja sen toiminnallisuuksien oppiminen ole valtavan omaksuttavan tietomäärän vuoksi nopeaa. Käyttöönoton jälkeen järjestelmää opeteltaessa tulee sen käyttö viemään työntekijältä enemmän työaikaa, joka osaltaan voi vastaajien mukaan

nostaa työntekijän stressitasoa ja lisätä uupumisen riskiä. Järjestelmä kuvautui aineistossa loogiseksi järjestelmäksi, kunhan työntekijä ymmärtää ja oppii sen rakenteellisuuden ja tavan toimia. Järjestelmän nähtiin mahdollistavan työn sujuvoittamista ja toiminnanohjauksesta nähtiin olevan hyötyä päivittäistyön tekemisessä, kunhan varmuus järjestelmän käyttöön kasvaa oppimisen myötä. Seuraavassa aineistolainauksessa vastaaja on tuonut tämän hyvin esille:

”Alussa kaikki napsuttelut tuntuivat irrallisilta ja hankalilta muistaa, mutta myöhemmin olen huomannut niiden merkityksen.” (Vastaus 10.)

Työntekijän oppimisen ja näin ollen järjestelmän käytön onnistumisen taustalla nähtiin tärkeimpänä ominaisuutena uuteen asiakastietojärjestelmään kouluttaminen ja perehdyttäminen. Aineistosta oli nähtävillä kokemukset siitä, että mikäli työntekijä ei itse ole tarpeeksi perehtynyt työtehtävän tai palvelupolun suorittamiseen järjestelmässä, jää hän asian kanssa hyvin omilleen. Aineistossa kuvautui työntekijöiden toive siitä, että laadukkaaseen perehdytykseen investoitaisiin resursseja, jotta toiminnanohjausjärjestelmästä olisi mahdollista saada sen tarjoamat ja osittain tunnistetutkin hyödyt täysimääräisinä esiin.

Toiminnan tuki

Järjestelmän tarjoamaa toiminnanohjauksen tukea oli paikannettavissa aineistosta sekä yksittäisen työntekijän toiminnan ja muistin tukena, että myös palveluyksikön ja organisaation johtamisen tukemisen kannalta.

Toiminnanohjausjärjestelmän automaattiset ominaisuudet koettiin työntekijän päivittäistyötä tukevana ja näin ollen työntekijän omaa muistitaakkaa vähentävänä ominaisuutena. Aineistossa tällaiset automaattiset toiminnanohjauksen paikat kuvautuivat esimerkiksi päätöksissä, joissa järjestelmä tietää suoraan mihin lakipykälään mikäkin päätös liittyy. Aineistossa osa vastaajista oli tunnistanut toiminnanohjausjärjestelmästä työkaluja, jotka helpottavat ja nopeuttavat työntekoa. Esimerkiksi muistilistat ja tarkistuslistat ominaisuuksina järjestelmässä nähtiin tukevan päivittäistyötä niin ikään muistihyödyn nimissä, sillä toimintaa ohjaavat listaukset koettiin helpottavaksi esimerkiksi työntekijän kuormituksen kannalta. Toimintaa ohjaavat rakenteet, kuten esimerkiksi valmiit pohjat palvelutarpeen arvioinnissa yhdenmukaistavat kirjaamisen käytäntöjä.

Kolmessa aineiston vastauksessa (n=10) otettiin esille toiminnanohjausjärjestelmän tarjoama viestittelymahdollisuus Apotti-käyttäjien välillä. Tämä ominaisuus nousi aineistossa useimmiten hyödyksi tunnistettuna, siksi että se mahdollistaa monialaisen viestittelyn myös organisaation ulkopuolisille, Apottia käyttäville ammattilaisille. Viestittely on tietoturvallista ja se koettiin käteväksi ja yhteistyötä helpottavaksi tavaksi viestiä.

Toiminnanohjausjärjestelmän tarjoamat raporttityökalut näyttäytyivät aineistossa toimivina ja päivittäistyötä tukevana elementtinä. Asiakkaan tiedoissa liikkuminen ja useamman eri asiakkaan tietojen tarkastelu samanaikaisesti sujuvoittavat tiedonhakua sekä kirjaamista. Asiakkaasta esitetty tieto järjestelmässä on monipuolinen. Järjestelmän automaattinen tallennus ja keskeneräiseksi jättämisen toiminto vähentävät sitä, että kirjauksia ei katoa. Keskeneräiset merkinnät ovat vastaajien mukaan mahdollista löytää järjestelmästä tietyistä kohdasta, jolloin niiden unohtaminen vähenee ja sitä myöten myös työntekijän muistitakaan keskeneräisten merkintöjen muistamiseen vähenee.

”Apotti kerää jatkuvasti valtavasti dataa.” (Vastaus 5.)

Totesi eräs kyselylomakkeen vastaaja. Aineistosta nousi esiin työntekijöiden tieto siitä, että järjestelmä kerää jatkuvasti valtavasti erilaista dataa, jota on mahdollista hyödyntää sekä työntekijä- että organisaatiotasolla ja lisätä tietoa sosiaalityön asiakasprosesseista sekä helpottaa niiden sujuvuutta. Hallintotasolla kerätyllä datalla nähtiin olevan mahdollisuuksia laskea kustannuksia. Järjestelmän keräämän datan avulla vastaajat tunnistivat tiedolla johtamisen helpottumisen organisaation esimiestasolla. Osa vastaajista kuitenkin kritisoi toiminnanohjausjärjestelmän dataa keräävää luonnetta siksi, että järjestelmä olisi näin ollen rakennettu organisaatiotasoa edellä ajatellen kustannuksia, eikä niinkään päivittäistyötä tekevän työntekijän etua.

Toiminnan haasteet

Järjestelmän mukanaan tuomia toiminnanohjauksen haasteita oli havaittavissa aineistossa työntekijän oman muistin sekä työajankäytön tasolla.

Aineistossa toiminnanohjausjärjestelmä kuvautui työntekijän muistia kuormittavaksi erityisesti järjestelmän monivaiheisuuden ja monimutkaisuuden vuoksi. Aineistossani termi ”klikkailu” nousi esiin toiminnanohjausjärjestelmän toimivuudesta kysyttäessä. Aineistosta tulee esille vastaajien näkemys siitä, että toiminnanohjausjärjestelmässä on lukuisia välivaiheita, jotka vaativat useita hiiren klikkauksia, jotta työprosesseissa pääsee eteenpäin. Nämä ”klikkailupolut” tulee myös työntekijän muistaa, sillä mikäli näitä polkuja ei ole opetellut, ei järjestelmää osaa käyttää tai siellä pääse eteenpäin. Järjestelmä ei vastaajien näkemyksen mukaan itsenäisesti ohjaa esimerkiksi kirjaamistoiminnossa eteenpäin niin, ettei näitä klikkauspolkuja tarvitsisi työntekijän itse muistaa.

”Pohdin aina, että onko tosiaan tarpeellista klikkailla niin monia kohtia ja tehdä määräaikoja erikseen ja laittaa yhteystietoja ja klikkailla erikseen kirjeen lähettämistä ja poistaa asiakkuudesta ja sulkea jne. ” (Vastaus 6.)

Yllä kuvatusta aineistolainauksesta on havaittavissa, että toiminnanohjausjärjestelmässä on useita rakenteita, joita työntekijän tulee edetäkseen eteenpäin suorittaa. Osaltaan vastaajien näkemys voi kytkeytyä aiemmin tulosluvussa esiteltyyn toiveeseen toiminnanohjauksen automaattisesta ohjaavasta luonteesta, jotta työntekijän klikkailu voisi vähentyä ja järjestelmä edetä työprosesseissa jouhevammin. Jatkuvan klikkailun nähtiin muistitaakan lisääntymisen lisäksi hidastavan työntekoa sen nopeuttamisen sijaan.

Järjestelmän monimutkaisuus lisää työntekijän muistitaakkaa, sillä tiettyjä asioita tulee muistaa tehdä tietyllä tavalla tai hakea tietyistä paikoista. Aineistossa esimerkkeinä oli käytetty esimerkiksi asiakkaan varattujen aikojen tarkastelua, joka tapahtuu toisessa valikossa kuin siellä, missä asiakkaan perus- ja henkilötiedot ovat löydettävissä. Sen sijaan, että järjestelmän toiminnanohjaus

olisi itseohjautuva, se nähtiin enemmänkin toimivan työntekijän muistin varassa ja järjestelmä sekä siellä suoritettavat työprosessit tuli pikemminkin osata ulkoa.

Toiminnanohjausjärjestelmän mukanaan tuoma aikataakka näyttäytyi tutkimuksen aineistossa merkittävänä tekijänä. Aineiston vastauksissa viitattiin toiminnanohjausjärjestelmän mukanaan tuomaan tietokoneella vietetyn työajan lisääntymiseen yhteensä 12 kertaa. Järjestelmän koettiin ohjaavan sosiaalityöntekijän päivittäistyön tekemistä enemmän tietokoneella työskentelyn suuntaan, sillä asiakastyön peruselementteihin kuuluviin työtehtäviin (esim. kirjaaminen) kului järjestelmän myötä enemmän työaika. Osa vastaajista ei ollut huomannut toiminnanohjausjärjestelmän tuoneen päivittäistyöhön muuta lisää, kuin lisääntyneen työajan tietokoneen ääressä. Aineistossa oli nähtävillä, että työaika kului perustehtävien suorittamisen lisäksi myös esimerkiksi järjestelmän ongelmien ratkaisemiseen, järjestelmän haltuunottoon ja opetteluun sekä prosessien läpi viemiseen ylimääräisiltä tuntuvien vaiheiden ja monimutkaisuuden vuoksi.

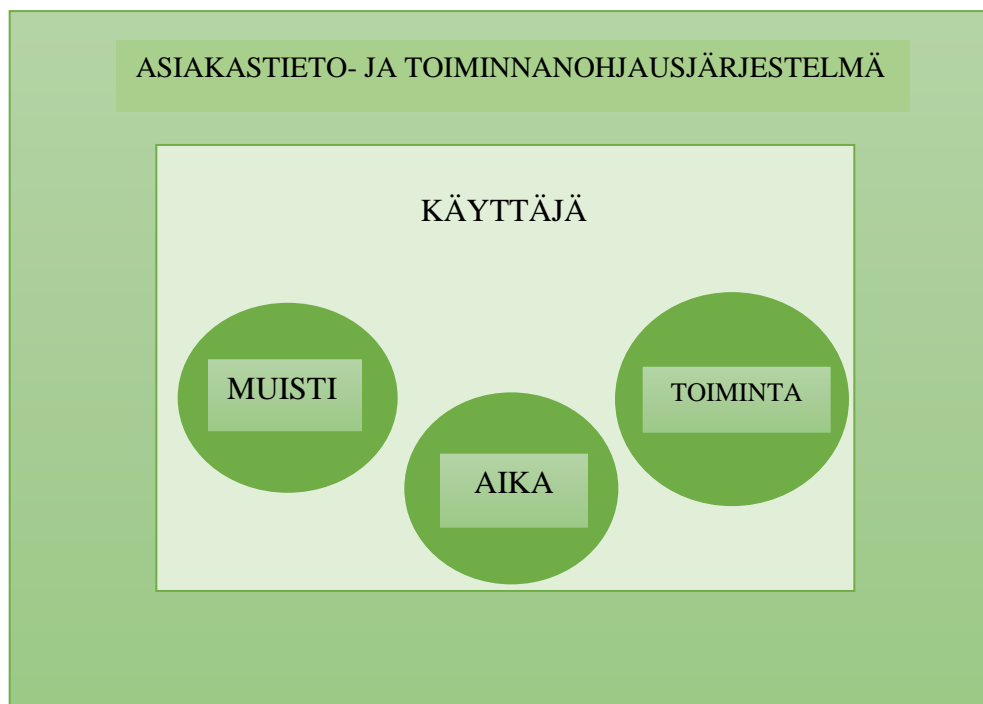
Aineistosta nousi esiin vastaajien näkemys siitä, että uusi järjestelmä ja sen sisältämä toiminnanohjaus hankaloittavat työn sujuvuutta ja verraten aiempiin asiakastietojärjestelmiin, koettiin järjestelmässä työskentelyn vievän suhteessa enemmän työaika. Suurimpina syinä tähän nähtiin toiminnanohjauksen monivaiheisuus. Työaika koskevat vastaukset linkittyivät aineistossa aiemmassa kappaleessa mainitun klikkailun kanssa, jolloin työajan lisääntyminen järjestelmän parissa liitettiin nimenomaan monivaiheisuuteen ja klikkailun määrään. Osa vastaajista toivoi toiminnanohjauksen automaattisempaa rakennetta, jotta tietokoneella ja järjestelmän parissa vietetty työaika vähenisi. Ylimääräiseltä tuntuvat prosessit, kuten lasten vanhempien taustatietojen tarkistaminen ja korjaus koettiin työaika vieväksi ominaisuudeksi.

5.3 Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkielmani keskeisimpinä tuloksina on, että

- 1) Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän rakentamisessa ja käyttöön viemisessä on haasteita sosiaalityön käytännön työn tekemiselle. Järjestelmän ei koettu tarjoavan tukea tarpeeksi päivittäistyön tekemiselle ja työprosesseille. Järjestelmän toimintaa ohjaava luonne on tunnistettu, mutta tämän ohjauksen hyötyjä tai paikkoja ei järjestelmästä ollut vastaajien mukaan mahdollista tunnistaa. Järjestelmä koettiin käytettävyydeltään hankalaksi ja monivaiheiseksi. Järjestelmää rakennettaessa ei olla huomioitu tai ei ole ollut mahdollista huomioida sosiaalityön päivittäistyön tekemisen näkökulmaa. Järjestelmä näyttäytyi aineiston vastauksissa nykyaikaisena, mutta se sisältää edelleen virheitä ja monimutkaisia rakenteita, jonka vuoksi järjestelmän kehittämiseen ja käytön perehdytykseen tulee varata riittävästi resursseja, jotta järjestelmän hyödyt saadaan täysimittaisesti näkyviin.
- 2) Järjestelmän toimintaa ohjaavasta rakenteesta tunnistettiin sekä haasteita, että onnistumisia. Haasteina näyttäytyivät erityisesti se, miten järjestelmän hyötynäkökulman näkyväksi saamiseen vaaditaan työntekijän omaa osaamista, ATK-taitoja sekä perehtymistä asennetta unohtamatta. Toiminnanohjauksen mukanaan tuomat, varsinaiset haasteet ja hyödyt koettiin näkyväksi riippuen juuri tästä käyttäjän omasta perehtymisestä järjestelmän käyttöön. Toiminnanohjauksen onnistumisina nähtiin sen tuomat hyödyt työntekijän oman muistitaakan vähentämiselle, kuten myös toiminnanohjausjärjestelmän mahdollistama datan keruu ja sitä kautta työn tiedolla johtaminen. Haasteina näyttäytyi toisaalta taas muistitaakan lisääntyminen, joka näyttäytyi esimerkiksi erilaisten klikkailupolkujen osaamisena sekä toiminnanohjausjärjestelmän mukanaan tuoma aikataakka. Aineistosta tunnistettavia toiminnanohjauksen haasteita näyttäytyi hyötyihin verrattuna suurempi määrä.

Olen hahmotellut tutkimukseni keskeisimmät tulokset visuaalisesti kuvioon 4. Kuvion suurin alue käsittää asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän tason, jonka viitekehyksessä tässä tutkimuksessa liikuttiin. Suurimman kuvion sisällä on pienempi alue, joka kuvaa käyttäjän tasoa suhteessa asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmään, tässä tutkimuksessa siis tutkimuksen kohteena olevia sosiaalityöntekijöitä. Kolme yhtä suurta ympyrää kuvastavat muistin, ajankäytön ja toiminnan tasoja, jotka nousivat merkityksellisiksi aineiston analyysin kautta. Nämä kolme ympyrää on sijoitettu kuviossa käyttäjän tason sisään ja riippuvaisiksi käyttäjästään, ennen kuin ne tulevat riippuvaisiksi rakennetusta järjestelmästä.



Kuvio 4 Asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän suhde sosiaalityön päivittäistyöhön – käyttäjän, muistin, ajan ja toiminnan näkökulma.

Tutkimustulokseni asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän tasolla osoittavat, että sähköinen asiakastietojärjestelmä on suunniteltu ja rakennettu. Kyseessä on olemassa oleva järjestelmä, joka vastaa vain joiltakin osin sisällään liikkuvan käyttäjän tarpeisiin. Tutkimustulokseni osoittivat, että järjestelmän rakentamisesta suhteessa käyttäjään ja päivittäistyöhön ei olla onnistuttu täydellisesti,

mutta joitakin järjestelmän mukanaan tuomia hyötyjä ja työtä tukevia elementtejä oli havaittavissa. Kuviossa 4 ympyrät MUISTI, AIKA JA TOIMINTA kuvaavat tasoja, joilla järjestelmän sisään rakennetun toiminnanohjauksen onnistumisia ja haasteita oli tunnistettavissa tutkimustuloksista. Nämä haasteet ja onnistumiset nähtiin tutkimustulosteni perusteella riippuvan järjestelmän käyttäjästä, eli työntekijän perehtyneisyydestä järjestelmään ja mahdollisesta järjestelmäkoulutuksesta, perehdyttämisestä sekä myös henkilökohtaisista ATK-taidoista. Näin ollen tutkimustulosteni perusteella selkeää rakennetun asiakastietojärjestelmän ja toiminnanohjauksen tarjoamien tunnistettujen hyötyjen tai haittojen tasoa ei ollut mahdollista havaita, sillä ne riippuivat pitkälti järjestelmän käyttäjän tasosta. Jonkinlainen suhde rakennetulla järjestelmällä ja toiminnanohjauksella kuitenkin on riippumatta käyttäjätasosta, sillä varsinkin järjestelmän rakenteisiin liittyviä haasteita (esim. järjestelmän monimutkaisuus ja klikkailu) oli tunnistettu myös ajan, toiminnan ja muistin tasolla kuormittavina tekijöinä. Kuten tutkimustuloksista ilmenee, näiden haasteiden nähtiin kuitenkin lieventyvän sitä mukaa, mitä paremmin käyttäjä oppii tuntemaan ja käyttämään järjestelmää.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmani lähtökohtana oli kiinnostus siihen, miten Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjauksjärjestelmä on onnistuttu viemään käytäntöön ja millaisia toiminnanohjauksjärjestelmän haasteita ja onnistumisia sosiaalityöntekijät tunnistavat suhteessa päivittäistyön tekemiseen. Vastausta tutkimuskysymykseen ja -tehtävään selvitettiin kyselyaineiston keräämisen ja analysoinnin avulla hyödyntäen aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmää. Laadulliselle tutkimukselle ominaista perinnettä kunnioittaen tämä tutkimus pyrki ilmiötä koskevaan kuvaukseen ja ilmiöön liittyvän ymmärryksen lisäämiseen. Tulokset ovat varsin ristiriidattomassa suhteessa aiempaan tutkimukseen verrattaessa, mutta tuottivat uutta tietoa sekä jatkotutkimusaiheita myös aiheesta, jota ei suomalaisessa kontekstissa ole vielä tutkittu.

Johtopäätökset

Sosiaalityötä ja erityisesti siinä tehtävän asiakastyön dokumentaation suhdetta on tutkittu verrattain paljon ja aihe on tärkeä sekä ajankohtainen monelta eri näkökannalta katsoen. Digitalisaation myötä yhteiskunta, työn tekeminen ja myös sosiaalityö sisältöineen on muuttumassa, sillä asiakastyö ja sen dokumentointi siirtyvät yhä enenevässä määrin sähköisille alustoille. Tämän vuoksi tärkeäksi nousevat ne sähköiset alustat ja niiden ominaisuudet, joissa sosiaalityötä ja asiakastyötä tehdään sekä dokumentoidaan. Digitalisaation myötä nimittäin nämä sähköiset järjestelmät näyttelevät yhä suurempaa roolia sosiaalityön työn tekemisen arjessa ja niiden vaikutukset tulevat heijastumaan sekä työn tekemisen tapoihin, orientaatioihin että asiakastyön näkökulmaan. Tässä tutkimuksessa olen esitellyt aiempaa tutkimusta liittyen sekä sosiaalityön ja tietojärjestelmien suhteeseen, että sosiaalihuollon tietohallinnon ja tietojärjestelmien kehityskulkua suomalaisessa kontekstissa. Tämä tutkimus sijoittui näiden taustoittavien tutkimusten välimaastoon pyrkiessään tutkimaan kansallisen kehitystyön seurauksena laaditun sähköisen asiakastietojärjestelmän sopivuutta sosiaalityön käytäntöön ja työn tekemiseen.

Onko Apotti lunastanut niitä lupauksia, joita se antoi? Tutkimustuloksista oli havaittavissa, että tämäkään sähköinen asiakastietojärjestelmä ei täyttänyt sosiaalityöntekijöiden odotuksia sähköisestä asiakastietojärjestelmästä, jossa päivittäistyön tekeminen olisi työtä tukevaa ja tehostavaa sekä käyttäjäystävällistä. Järjestelmä kuvautui aineistossa hankalana sekä monimutkaisena käyttää ja sen toimintaa ohjaavaa luonnetta oli haastavaa tunnistaa järjestelmästä. Kuten aiemmastakin tutkimuksesta on havaittavissa, myös tämän tutkimuksen tuloksena näyttäytyi vahvasti näkökulmat siitä, että sähköisen järjestelmän käyttö pikemmin hidasti ja vaikeutti, kuin nopeutti ja helpotti sosiaalityön päivittäistyön tekemistä. Aineiston vastaajat olivat verrattain vähän perustelleet näkemyksiään esimerkiksi järjestelmän hankaluuteen ja toimimattomuuteen viitatessaan, jolloin aineisto jäi näiltä osin hyvin pinnalliseksi. Toiminnanohjausjärjestelmästä oli tunnistettavissa kuitenkin pieni määrä myös toivon pilkahduksia, jotka kertovat siitä, että osittain järjestelmässä on onnistuneita rakenteita, joiden täysimääräistä hyödyntämistä edellyttää työntekijän perusteellinen perehdyttäminen järjestelmän toiminnallisuuksiin. Perusteluiden ja konkreettisten esimerkkien puuttuessa vastaajien

havainnoista oli haastavaa tunnistaa niitä järjestelmän ominaisuuksia, jotka erityisesti vaatisivat kehittämistä päivittäisen työn tekemisen helpottamiseksi. Tällä aineistolla kuvaus järjestelmästä ja sen toimivuudesta kokonaisuudessaan jäi hyvin negatiiviseksi.

Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä on rakennettu kansalliset määräykset sekä lainsäädäntö huomioiden. Järjestelmän suunnitteluun sekä toteutukseen on aktiivisesti osallistunut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Tutkimustulosten perusteella tämä kehitystyö ei ollut havaittavissa, tai se ei saanut merkittävää merkitystä sosiaalityön arjessa. Järjestelmän koettiin palvelevan enemmän organisaatiotason tavoitteita esimerkiksi datankeruun ja kustannustavoitteiden osalta. Järjestelmän ei koettu tukevan sosiaalityöntekijää päivittäistyön tekemisessä, pikemminkin jopa haittaavan sitä, joka on linjassa aiemman sosiaalityön ja tietojärjestelmien suhteesta tehdyn tutkimuksen kanssa. Järjestelmästä kuitenkin tunnistettiin rakenteita, joiden olisi mahdollista hyödyttää päivittäistyön tekemistä ja tukea siinä sekä sen suunnittelussa. Näitä hyötyjä ei kuitenkaan ole mahdollista saada täysimääräisinä käyttöön, mikäli järjestelmän käyttöön ei perehdytetä kunnolla. Hyötysuhde kasvoi sitä mukaa, mitä paremmin työntekijä itse osasi järjestelmää ja sen toiminnallisuuksia käyttää ja hyödyntää, mutta toisaalta tämä työntekijän itseoppineisuus toi mukanaan muistitaakkaa sekä työajan kulumista asiakastietojärjestelmän äärellä enenevissä määrin.

Toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen erilaisilla toiminnanohjauksen muutosalueilla Apotissa on käytäntöä tarkastellessa onnistunut kehnosti, sillä vastaajat eivät tunnistaneet toiminnanohjauksen paikkoja tai kokivat suunnittelun epäonnistuneen siinä. Järjestelmän puolesta markkinoidun toimintaa ohjaavan rakenteen ei nähty tukevan päivittäisen työn tekemisessä tai työprosessien läpi viemisessä, vaan näihin vaadittiin työntekijän omaa osaamista sekä muistamista. Toiminnanohjausrakenteelta toivottiin tietynlaista automaatiota, mutta automaation tarkempi rakenne tai tarkoitus ei noussut aineiston vastauksista esiin. Aiemmin kuviossa 4 olen esitellyt yhteenvetona tutkimukseni tuloksista kaavion, jossa asiakastietojärjestelmä jää irralliseksi työntekijän muistia, ajankäyttöä ja toimintaa tukevista ominaisuuksista niiden linkittyessä työntekijän oman osaamisen alle. Sosiaalityön käytännön työssä toimiessaan toiminnanohjausjärjestelmän tulisikin voida tukea näillä alueilla lähtökohtaisesti järjestelmän tasolta saakka. Tällöin mahdollistuisi se, että järjestelmän käyttö ja siellä työtehtävien

suorittaminen olisi vähemmän riippuvaista käyttäjän ominaisuuksista sekä käyttäjän saamasta koulutuksesta. Tämä tehtävä on mille tahansa asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmälle kuitenkin mahdoton, sillä sähköisessä järjestelmässä suoritettavaa sosiaalityön perustehtävää on mahdotonta irrottaa käyttäjänsä, eli sosiaalityöntekijän omasta asiantuntijuudesta ja sosiaalityön lähtökohdista nousevista tiedon tarpeista. Apotti asiakastietojärjestelmän pyrkimys rakentaa käyttäjäystävällinen tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä käytännön työntekijän lähtökohdista käsin on kuitenkin tutkimukseni valossa jäänyt kauas tavoitteestaan. Tämä tavoite on määritelty tässä tutkimuksessa vastaajien myötä, eli sosiaalityön, sen perustehtävän sekä eetoksen ja asiantuntijuuden kautta.

Osittain kyseessä on varmasti tietotekniikan ja järjestelmän suunnittelijoiden sekä sosiaalityön ja sen asiantuntijuuden välillä oleva tiedollinen kuilu, jonka vuoksi ymmärryksen puutetta on puolin ja toisin. Järjestelmän käytetty kieli ei vastannut sosiaalityön ammattikieltä, mutta toisaalta sosiaalityöntekijät eivät vastauksissaan huomioineet näkökulmaa siitä, ketä kaikkia varten järjestelmä on luotu. Oikeutetusti ja kysymyksenasettelua ajatellen sosiaalityöntekijät pohtivat vastauksiaan hyvin keskeisesti sosiaalityön näkökulmasta, jolloin suurempi hyötyajattelu jäi tutkimuksen tuloksien ulottumattomiin. Aineistosta ei noussut ehdotuksia siitä, millainen järjestelmän kielen tai rakenteen tulisi olla, jotta se vastaisi sosiaalityön ja sen tekemisen tarpeita. Vaikka järjestelmän suunnittelussa oli ollut mukana myös sosiaalihuollon ammattilaisia, ei tämä ole valunut riittävässä määrin näkyväksi loppukäyttäjälle, joka järjestelmässä työskentelee. Vuoropuhelu ja tiedon lisääminen järjestelmän kehittäjien ja suunnittelijoiden sekä sosiaalityöntekijöiden välillä tuottaisi varmasti ymmärrystä molempiin suuntiin. Kysymykseksi kuitenkin nousee se, että onko sosiaalityöhön kansalliset määräykset ja lainsäädäntö huomioiden edes luotavissa sähköistä järjestelmää, joka palvelisi kaikkien käyttäjien toiveita ja näkemyksiä nimenomaan sosiaalityön tekemisestä sähköisellä alustalla? Sosiaalityön luonne on tunnistettu tietotyöksi, jossa keskeiseksi nousevat ihmiset erilaisen tiedon tuottajina ja käyttäjinä ja tietojärjestelmien tavoitteena on tiedon säilyttämisen lisäksi tiedon tuottaminen ja muodostaminen. Mikäli hyötyä siitä, miten tätä tietoa tuotetaan ja muodostetaan asiakastietojärjestelmässä, ei saada sosiaalityöntekijöille näkyväksi, ei välttämättä mikään sähköinen järjestelmä tule täyttämään ammattilaisten toiveita ja ajatuksia oikeasti toimivasta järjestelmästä. Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän myötä mahdollisuus tiedon keräämiseen, tuottamiseen ja

muodostamiseen on olemassa, mutta sen hyödyt eivät ole välittömiä järjestelmää käyttävälle sosiaalityöntekijälle. Tällöin on perusteltuakin, että sosiaalityöntekijät tarkastelevat kokemuksiaan tietojärjestelmistä nimenomaan omasta positioistaan käsin. Tämän hyötynäkökulman pitkäjänteisempi tarkastelu ei ollut tämän tutkimuksen puitteissa mahdollista, mutta jatkotutkimusaiheena se näyttäytyy äärimmäisen tärkeänä.

Sosiaalihuollon tietojärjestelmien kehittämisen tavoitteena on ollut yhdenmukainen ja käyttäjänsä työtä tukeva järjestelmä, jossa on huomioitu myös jatkuva kehityskulku kohti yhdenmukaista sähköistä asiakasasiakirjahallintoa sekä kustannustehokkuuden ja tiedolla johtamisen näkökulmien vahvistaminen. Kansallisen kehitystyön ja lainsäädännön huomioivia rakenteita, kuten määrämuotoisen kirjaamisen malleja ja asiakastietomallia tunnistettiin järjestelmän rakenteista, mutta niiden toteutustapa ja käytettävyys jäivät irrallisiksi hyötynäkökulmaa ajatellen. Aineistosta ei ollut havaittavissa rakennetun asiakastietojärjestelmän sekä sen rakentamista ohjaavien määräysten ja lainsäädännön yhteyttä. Yhtenä syynä tähän voi olla se, ettei käytännön työtä tekevillä sosiaalityöntekijöillä ole tarpeeksi tietoa kehityskulusta, joka suomalaisessa kontekstissa on kuljettu sosiaalihuollon tietohallinnon ja tietojärjestelmien kehittämistyössä ja kuinka sosiaalihuollon tietohallintoa tällä hetkellä suomalaisessa kontekstissa todellisuudessa hallinnoidaan. Sähköisten tietojärjestelmien hyödyntäminen suomalaisen sosiaalihuollon tietohallinnossa ja kehittämisessä ei myöskään varmasti ole ensimmäisenä mielen päällä vahvasti asiakastyön rajapinnassa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä. Tässä tutkimuksessa ei myöskään haettu vastauksia tähän kysymykseen, jolloin laajempi pohdinta asiakastietojärjestelmien hyötynäkökulmasta on jäänyt vastauksissa pois.

Sähköiset asiakastietojärjestelmät on suunniteltu mahdollistamaan myös asiakkaille sähköisen asioinnin sekä yhdenvertaisen ja laadukkaan palvelun. Vaikka kyselylomakkeessa vastaajia oli pyydetty pohtimaan järjestelmän toimivuutta myös suhteessa asiakasnäkökulmaan, ei sosiaalityön asiakkaiden näkökulma tullut tutkimuksessa näkyväksi. Kuten myös aiemmasta tutkimuksesta on havaittavissa, tässäkin tutkimuksessa sähköinen asiakastietojärjestelmä käsitettiin sosiaalityön päivittäisen työn työkaluksi, jonka tehtävänä on tukea sosiaalityöntekijää päivittäistyön tekemisessä sekä prosessien läpi viemisessä. Aineistosta oli havaittavissa verrattain vähän havaintoja esimerkiksi asiakastyöstä tuotettavan tiedon sisältöön tai sen näkyvyyteen

järjestelmässä, vaikka usein tietojärjestelmiä tutkivassa tutkimuksessa on tullut vahvasti esiin, että sähköiset järjestelmät esimerkiksi kapeuttavat sosiaalityön orientaatiota ja työskentelyä. Asiakasnäkökulman hämärtyminen suhteessa sosiaalihuollon tietojärjestelmiä koskevaan tutkimukseen on havaintona lähes päinvastainen kuin mihin tietohallinnon ja tietojärjestelmien kehityksessä on kansallisessa kontekstissa pyritty. Tämän asiakasnäkökulman ja hyötysuhteen tutkiminen nimenomaan Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmässä voisi tuottaa hyödyllisiä tutkimustuloksia siitä, miten järjestelmässä ja sen käytössä on onnistuttu huomioimaan kansalaiselle ja asiakkaalle tietohallintokehityksessä sekä lainsäädännössä määritellyt oikeudet.

Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksen luotettavuuden osalta tutkijan omien, mahdollisesti asenteellisten esiyymmärryksien auki kirjoittaminen on tärkeää (Laine 2018). Tutkijana esiyymmärrykseni tutkittavasta aiheesta oli varmasti monipuolisempi, kuin mitä monella vastaajalla, sillä olen toiminut työtehtävissäni järjestelmän päivittäisen käyttämisen lisäksi myös järjestelmän koulutettuna tukihenkilönä. Tämän lisäksi olen henkilökohtaisesti laajasti kiinnostunut tietojärjestelmistä ja erilaisista sähköisistä palveluista muutenkin. Olen kuitenkin mielestäni kiitettävästi kyennyt tutkijana rajaamaan omaa esiyymmärrystäni ja antautumaan tässä tutkimuksessa aineistolähtöisyyteen analyysia suorittaessani, vaikka omat esiyymmärrykseni ovat väistämättä vaikuttaneet tutkimuksen teon taustalla. Olen kyennyt nostamaan aineistosta esiin paljon omasta esiyymmärryksestäni poikkeavia seikkoja. Olen saanut tutkijana huomata, miten oma suhtautumiseni esimerkiksi tietojärjestelmän rakentamiseen käytännön tarpeista lähtien on muuttunut aineistoon tutustumisen ja analyysin myötä. Olen myös kyennyt tunnistamaan niitä kipukohtia, joissa järjestelmätasolta siirryttäessä käytännön tasolle on menty metsään. Tutkijan oma kokemus sekä lapsiperhepalveluiden sosiaalityön käytännön työstä, että Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttämisestä helpotti aineiston havaintojen tulkitsemista ja ymmärtämistä omassa kontekstissaan, jolloin myös tutkimuksen tuloksista tehtyjen johtopäätösten tekeminen helpottui ja monipuolistui.

Tutkijana voin itse vain arvailla, olisiko tutkimusaiheesta ollut mahdollista saada kattavampaa ja monipuolisempaa aineistoa jotakin toista tutkimusmenetelmää käyttämällä. Tutkimuksen

toteuttaminen esimerkiksi haastattelumenetelmällä olisi mahdollistanut tarkentavien kysymysten esittämisen aineistonkeruun edetessä, jolloin myös aineistoon tulleet vastaukset olisivat voineet olla perustellumpia tai laajempia. Kyselylomaketta käytettäessä kysymysten asetteluun ja muotoiluun tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta kysymykset ovat lukijan ymmärrettävissä ilman tutkijan läsnäoloa tai mahdollisuutta esittää tarkentavia kysymyksiä. Tämän tutkimuksen aihe painottuen nimenomaan asiakastietojärjestelmän toimintaa ohjaavaan luonteeseen oli tietoinen valintani, joka kuitenkin osoittautui kyselylomakkeen kysymyksiä muotoillessa haastavaksi. Tämän vuoksi laadin tutkimuskutsun oheen informaatiopaketin, josta toiminnanohjauksen rakenne ja paikka ovat havaittavissa, ja jonka oli tarkoitus toimia vastaamisen tukena sähköistä kyselylomaketta täytettäessä. Aineistosta on kuitenkin havaittavissa, että informaatiokirjeeseen ei välttämättä ennen kyselylomakkeen täyttöä ole perehdytty, tai sitä ei ole vastauksissa hyödynnetty toivotulla tavalla.

Mikäli informaatiolomaketta olisi hyödynnetty laajemmin tai kysymyksenasettelu olisi ollut selkeämpi, olisi tutkimukseni aineisto myös saattanut näyttäytyä erilaisena. Kyselyyn vastanneiden määrä oli verrattain hyvin pieni ja vastausten pituus vaihteli aina hyvin niukoista vastauksista alkaen. Aineiston analyysissä olen kuitenkin huomionut lyhyemmätkin vastaukset, sillä valitsemallani aineistonanalyysimenetelmällä myös näistä vastauksista oli mahdollista saada irti tutkimuksen kannalta oleellista tutkimustietoa. Tutkijan aiempi tieto siitä, että tutkimusaineiston kokoaminen kiireisiltä käytännön sosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä tulee olemaan haasteellista, osoittautui myös tätä aineistoa ajatellen todeksi. Mahdollisuudet siihen kuitenkin on, että sähköinen, missä hetkessä vain täytettävä kyselylomake tavoitti enemmän vastaajia kuin esimerkiksi haastattelukutsu olisi saattanut tavoittaa. Olen tutkielmani aikana kuitenkin perustellut valintojani liittyen tutkimusmenetelmiin ja aineiston analyysiin, sekä pysyttäytynyt näissä menetelmissä läpi koko tutkielman.

Pohdinta

Tämän tutkielman tulokset ja siitä tehdyt johtopäätökset kuvaavat hyvin rajattua tapaa tutkia sosiaalityön ja asiakastietojärjestelmien rajapintaa. Jatkotutkimusaiheita tämän tutkimuksen teon jälkeen heräsi useita. Käyttäjien kokemuksia Apotti asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä on hedelmällisempää tutkia varmasti sitten, kun käyttöönotosta on kulunut enemmän aikaa ja asiakastietojärjestelmä on juurtunut käytäntöön enemmän sekä sen toiminnallisuuksia on muokattu ja kehitetty käytännöstä nousseiden palautteiden avulla. Tämän tutkimuksen aineistonkeruun aikaan järjestelmä oli ollut käytössä lapsiperhepalveluissa vasta reilun vuoden verran. Käyttäjäkokemusten tutkiminen on aiemmin mainitun asiakasnäkökulman ohella tärkeää, jotta järjestelmän kehitystyötä on edelleen mahdollista jatkaa ja järjestelmää muokata vastaamaan paremmin myös käytännön työn tarpeisiin. Järjestelmän mahdollistaman datankeruun osalta kiinnostaviksi tutkimusaiheiksi nousevat tulevaisuudessa ne näkymät, joita datankeruu suhteessa työn tekemiseen ja sosiaalityöhön mahdollistaa. Millaista dataa järjestelmästä on mahdollista saada irti ja millaista kuvaa se välittää käytännön työn tekemisestä, sosiaalityöstä, palvelujen laadusta tai mahdollisesti jopa vaikuttavuudesta? Näen tutkijana, että tämä dataa keräävä ominaisuus mahdollistaa jatkossa tarkempien tutkimustulosten tuottamisen myös määrällisessä muodossa erilaisista asioista ja ilmiöistä, joita asiakastietojärjestelmästä ja sinne kirjatusta valtavasta tiedon määrästä on suodatettavissa. Tällaisen tiedon avulla on mahdollista kenties myös perustella sosiaalihuollon ammattihenkilöstölle, kuten myös ylemmän tahon päättäjille miksi asiakastietojärjestelmiä on kehitetty ja miksi niiden kehittämiseen, käyttöönottoon sekä perehdyttämiseen on varattava resursointia.

Pohdintaan tultaessa olen kokonaisvaltaisesti tyytyväinen valitsemaani tutkimusaiheeseen ja siihen, että tein opinnäytetyön itseäni kiinnostavasta aiheesta. Tutkimustulokseni hyödyttävät itseni lisäksi myös tietohallinnosta ja tietojärjestelmien kehittämisestä kiinnostuneita ammattilaisia. Tutkimuksen suuntaaminen sosiaalityön kentälle ja sosiaalityön ammattilaisille mahdollistaa ymmärryksen lisäämisen järjestelmän rakentamisen ja valintojen taustalla vaikuttavista määräyksistä, ohjeistuksista ja lainsäädännöstä. Vaikka tämän tutkimuksen tavoitteena ei ole sosiaalityöntekijöiden houkutteleva mukaan Apotti-liikkeeseen, voi se lisätä ymmärrystä ja muokata oletuksia siitä, miksi ja miten asiakastietojärjestelmä toimii. Yhtä lailla

tutkimukseni mahdollistaa tiedon välittämisen sekä Apotti-asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän suunnittelijoille, kehittäjille kuin myös vasta järjestelmää käyttöön ottavien kuntien hallintoon arvokkaasta käytännön rajapinnasta, jonka aineistoni vastaajat tutkimuksessa tarjosivat. Tutkijana voin itse täysin allekirjoittaa myös vastaajien näkemyksen siitä, että tietojärjestelmän ja toiminnanohjauksen täyden potentiaalın hyödyntäminen vaatii vielä työstämistä. Järjestelmä toimii yhtä hyvin, kuin sen kaikista perehtymätön käyttäjä ja tämä näkökulma heijastuu sekä toimintaa ohjaavan rakenteen tarkasteluun, että asiakastietojärjestelmän lukuisien toiminnallisuuden täysimääräiseen hyödyntämiseen. Sosiaalityö ja sen tiedonmuodostuksen prosessit välittömässä asiakastyön kontekstissa ovat ainutlaatuinen kenttä tutkia sähköisten järjestelmien toimivuutta ja sitä, miten lähelle tietokone onkaan mahdollista saada oikean ihmisen elämää ja kokemusmaailmaa. Isommassa kuvassa sosiaalityön käytännöstä ja asiakastyöstä nousevaa tietoa on mahdollista hyödyntää rajattomasti yhteiskunnallisessa keskustelussa ja päätöksenteossa. Suurimmaksi haasteeksi nouseekin se sähköinen väline, joka toimii sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijän sekä organisaation ja yhteiskunnan rajapinnoilla.

KIRJALLISUUS

Ailio, E. & Kärki, J. (2013). Sosiaalihuollon asiakastietomalli. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 5(2-3), 40-49.

Ailio, E., & Kärki, J. (2013). Sosiaalihuollon asiakastietomallin hallinta. *Työpaperi*, 34, 2013.

Ailio, E., Kärki, J., Penttinen, J., Lehmuskoski, A., Rösä, M., Suhonen, M., & Arajärvi, M. (2019). Sosiaalihuollon asiakastietomäärittelyjen ja palvelutuotannon toiminnallisten määrittelyjen hallinta: 3.0, Marraskuu 2019.

Apotti-muutoshankkeen hankesuunnitelma 22.05.2013. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://www.hel.fi/static/taske/apotti/Hankesuunnitelma.pdf>

Apotti-muutoshankkeen internet sivusto. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://www.apotti.fi/>

Apotti-muutoshankkeen tiedote 06.09.2016. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://www.apotti.fi/apotin-jarjestelmatoimittajalla-uniikki-tapa-rakentaa-jarjestelma/>

Apotti-muutoshankkeen tiedote 06.10.2016. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://www.apotti.fi/taytta-ravia-kohti-kayttoonottoja-kayttajat-paattavat-apotti-jarjestelman-tyonkuluista-vermossa/>

Asiakasasiakirjalain toimeenpanohanke (Kansa-koulu). (21.12.2015). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tiedote 1/2015. Haettu 28.03.2021 osoitteesta https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Kansakoulu_tiedote_1_2015.pdf.

Avison, D. & Nandhakumar, J. (1995). The Discipline of information systems. Let many flowers bloom! Teoksessa D. Eckhard, Falkenberg & H. Wolfgang (toim.) *Information systems concepts: Towards a consolidation of views. Proceedings of the IFIP international working conference on information system concepts* (s. 1-16). Lontoo: Chapman & Hall.

Berger, R. (2015). Now I see it, now I don't: researchers's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*, 15, 219-234.

Davis, Z., & Khansa, L. (2016). Evaluating the epic electronic medical record system: A dichotomy in perspectives and solution recommendations. *Health Policy and Technology*, 5(1), 65-73.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2000). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gillingham, P. (2011). Computer based information systems and human service organizations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64, 299–312.

Gillingham, P. (2015). Electronic information systems in human service organisations: The what, who, why and how if information. *British Journal of Social Work*, 45, 1598–1613.

Grön, L. (2019). Apotti-hanke ja sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuuden odotukset. Sosiologian pro gradu – tutkielma, Helsingin yliopisto.

Hall, C., Parton, N., Peckover, S. & White, S. (2010). Childcentric information and communication technology (ICT) and the fragmentation of child welfare practice in England. *Journal of Social Policy*, 39, 393–413.

Hallintolaki (434/2003).

Heikkilä, M., Kaakinen, J. & Korpelainen, N. (2003b). Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti: Selvityshenkilöiden loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2003:11.

Hertzum, M. & Ellingsen, G. (2019.) The implementation of an electronic health record: Comparing preparations for Epic in Norway with experiences from the UK and Denmark. *International Journal of Medical Informatics*, 129, 312-317.

Sosmeta.thl.fi-palvelun asiakasasiakirjamalli Lastensuojeluilmoituksesta. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui/document-definitions/0bc23081-2fa3-4209-9f2d-deb5a433d751/definition>

Huttunen, R., Hyppönen K., Lehmuskoski, A., Hotti, V., Nevalainen, J., Tossavainen, P., Ailio, E. & Miettinen, A. (2010). Sosiaalihuollon asiakastietojen ja -asiakirjojen tietomallinnus: Prosessi, suunnitteluperiaatteet ja työkalut. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2010.

Huuskonen, S. & Vakkari, P. (2013). “I did it my way”: Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing & Management*, 49:1, 380–391.
Huuskonen, S. (2014). Recording and use of information in a client information system in child protection work. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 1387. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9368-3> Luettu 19.05.2020.

Juslenius, K. & Vaurama, E. (2019). Apotti yhdistää. Kuuselan perhekuntoutuskeskuksen henkilökunnan näkemyksiä tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Sosiaali- ja terveysalan opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kacen, L. & Chaitin, J. (2006). The times are a changing: understanding qualitative research in ambiguous, conflictual and changing contexts. *Qualitative Report*, 11, 209–228.

Kaisla S. & Paasivirta A. (20.04.2017). Apotti – luokitukset ja tiedon rakentuminen sosiaalihuollossa. Oy Apotti Ab materiaali. Haettu 27.2.2021 osoitteesta <https://docplayer.fi/47186525-Apotti-luokitukset-ja-tiedon-rakentuminen-sosiaalihuollossa.html>.

Kaisla, S. & Warttinen, P. (4.10.2017). Surffaten kohti tulevaisuuden sotea – Case Apotti. Oy Apotti Ab materiaali. Haettu 15.04.2021 osoitteesta <https://www.slideshare.net/THLfi/pinnalla-pysymisen-lyhyt-oppimr-case-apotti-susanna-kaisla-ja-piritta-warttinen>.

Kortelainen, P. 2010. Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.), *Sosiaalityö, tieto ja teknologia* (s. 21–47). Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuronen, M. & Isomäki, H. (2010). Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa A.

Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia* (s. 185-209). Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuusisto-Niemi, S., Ryhänen, M., & Hyppönen, H. (2018). Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 1/2018.

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino 2005: Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, Janus 13 (4), 452–460.

Kärki, J., & Ryhänen, M. (2015). Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 20/2015.

Kärki, J., Laaksonen, M. & Hyppönen, H. (2012). Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2/2012.

Kärki, J., Laaksonen, M. & Lehmuskoski, A. (2010). Sosiaalipalvelujen luokitus. Teoksessa Väinälä, A. & Hyppönen, H. (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn tutkimuspäivät. Tutkimuspäivät 2010*.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., & Jäppinen, A. (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.

Laaksonen, M., Suhonen, M., Paakkanen, E., Mykkänen, J., & Satama, R. (2013). Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa)-Yhteenveto toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista. *Työpäperi* 5/2013.

Laine, T. (2018). Miten kokemusta voi tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. (5.painos). (s. 28–45). Jyväskylä: PS-kustannus.

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Landex, N. (2017). The Epic Healthcare System in Denmark. *Ugeskrift for Laeger*, 179 (50). Lastensuojelulaki (2007).

Metcalf-Rinaldo, O. & Jensen, S.M. (2016). Learnings from the implementation of Epic. Benefits, issues, causes and recommendations. Master thesis, IT University of Copenhagen.

Miettinen, A., Nevalainen, J. & Röppänen, P. (2009.) Menetelmän kehittäminen sosiaalihuollon toimintaprosessien kuvaamiseen. Teoksessa Ruotsalainen, P. (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn tutkimuspäivät. Tutkimuspäivät 2009*.

- Moilanen, P. & Rähkä, P. (2018). Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. (5.painos). (s. 46-68). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mursu, A. & Tiihonen, T. (2011). Kestävä tietojärjestelmäkehitys organisaatiossa. Teoksessa Mika Laakkonen, Suvi Lamminpää & Jarno Malaprade (toim.) *Informaatioteknologian filosofia*. (s. 361-373) Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Nisula, S. (2019). Sano aa niin kuin Apotti – paraneeko tietojärjestelmä vaihtamalla? *Finnanest*, 52 (1), 14-21.
- Nykänen, P., Tyllinen, M., Lääveri, T., Seppälä, A., Kaipio, J. & Nieminen M. (2016). Ekosysteemi ja menetelmällinen ohjeisto terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelun hankintaan. Informaatiotieteiden yksikön raportteja 45/2016. Tampereen yliopisto: Informaatiotieteiden yksikkö.
- Paasivirta, A. (10.05.2017). Apotti – Laatua lastensuojeluun. Oy Apotti Ab materiaali. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://docplayer.fi/51974717-Apotti-laatua-lastensuojeluun-oy-apotti-ab-annukka-paasivirta-kehittamispaallikko-vtl-morfeus-paatosseminaari.html>.
- Pekkarinen, Elina 2011: Lastensuojelun tieto ja tutkimus – asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkoston verkkojulkaisuja 51. Nuorisotutkimusseura. Helsinki.
- Petrakaki, D. & Kornelakis, A. (2016). ‘We can only request what’s in our protocol’: technology and work autonomy in healthcare. *New Technology, Work and Employment*, 31(3), 223–237.
- Räsänen, J-M. (2014). Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1416. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5> Luettu 19.05.2020.
- Rötsä, M. (2016). Sosiaalihuollon tiedonhallinnan valtakunnallisen kehittämisen tila 2016 ja näkymiä vuoteen 2020. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 8(1), 41-44.
- Rötsä, M., Berglind, H., Huovila, M., Hyppönen, K., Peksiö, T., & Mykkänen, J. (2016). Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansanhanke): Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Salovaara, S. (2017). Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa* (s. 59-72). Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C, työpapereita 58.
- Salovaara, S. (2020). Sosiaalityön tietojärjestelmät kaipaavat uudistamista – talkookutsu sosiaalityön ammattilaisille. Teoksessa L. Leinonen, T. Kekoni & E. Pakarinen (toim.) *Tutkiva sosiaalityö – hyvinvointi 2020* (s.66-79). Talentia ry & Sosiaalityön tutkimuksen seura 2020.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (1996) Tietotekniikan hyödyntämisstrategia. Haettu 07.05.2021 osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74034/TRM199527.pdf?sequence=2>

Sosiaalihuoltolaki (2014).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (n. 2020). Haettu 19.04.2021 osoitteesta <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmapalveluiden-seuranta-ja-arviointi-steps-3.0->

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena 2014: Sote-tieto hyötykäyttöön - strategia 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö. Haettu 28.03.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. (Uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje.

Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, s. 117-128.

Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 20 (2), 149–167.

Vikkelsø, S. (2005). Subtle Redistribution of Work, Attention and Risks: Electronic Patient Records and Organisational Consequences. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 17(1), 3–30.

Välimäki, H. & Klemetti, J. (24.05.2016). Potilastietojärjestelmän vertailu on haastavaa - Mitä toiminnanohjaus oikein tarkoittaa? Oy Apotti Ab-nettisivusto. Haettu 15.01.2021 osoitteesta <https://www.apotti.fi/mita-toiminnanohjaus-oikein-tarkoittaa/>.

Väyrynen, R., & Kärki, J. (2010). Sosiaalipalveluiden tietosisältöjen kartoittaminen sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 2(1), 40-46.

Wastell, D. & White, S. (2014). Making sense of complex electronic records: Socio-technical design in social care. *Applied Ergonomics*, 45:2, Part A, 143–149.

Liitteet

Liite 1 Kutsu osallistua tutkimukseen

Kutsu osallistua asiakastietojärjestelmän toiminnanohjausta käsittelevään tutkimukseen

Tämän kyselyn avulla pyrin tavoittamaan Vantaan kaupungin lapsiperhepalveluissa työskenteleviä, Apotti-asiakastietojärjestelmää päivittäisessä työssään käyttäviä sosiaalityöntekijöitä. Teen maisterintutkielmaa Helsingin Yliopistossa Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta sosiaalityöntekijän päivittäistyössä.

Olen tässä tutkimuksessa kiinnostunut Apotti-asiakastietojärjestelmän käyttöönoton jälkeisistä varhaisista kokemuksista, jotka peilautuvat osaltaan varmasti samankaltaisuuksiin ja eroihin verrattuna Vantaan kaupungilla aiemmin käytössä olleeseen asiakastietojärjestelmään. Minua kiinnostaa, millaisena sosiaalityöntekijät ovat kokeneet Apotti-järjestelmän toiminnanohjauksen, millaisia vaikutuksia tällä toiminnanohjauksella on mahdollisesti ollut sosiaalityöntekijän työhön ja ovatko sosiaalityöntekijät kokeneet saaneensa työhönsä tukea asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta.

Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksella tarkoitetaan kaikkia järjestelmään sisään rakennettuja muistutuksia, määräaikoja tai työnkulkuja, jotka noudattavat lainsäädäntöä, muita määräyksiä ja yleisiä asiakastyön dokumentoinnin laatuvaatimuksia. Nämä toiminnanohjaukset sekä työnkulut on rakennettu järjestelmään hyödyntäen lapsiperhepalveluiden asiantuntijoiden sekä sovelluskehittäjien yhteistyötä ennen järjestelmän käyttöönottoa ja näitä ohjauksia sekä työnkulkuja tarkistetaan säännöllisesti myös käyttöönoton jälkeen.

Tutkimusta tehdessä Apotti-asiakastietojärjestelmä on ollut käytössä noin vuoden ja ensimmäisten kokemusten kerääminen kentältä näyttäytyy mielestäni ehdottoman tärkeänä tulevaa jatkotyöskentelyä sekä järjestelmän kehittymistä ajatellen. Tutkimukseen osallistuminen tapahtuu vastaamalla kyselylomakkeeseen, jossa on vielä tarkemmin kerrottu Apotti-järjestelmän toiminnanohjauksesta vastaamisen tueksi. Vastaukset ovat anonyymejä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa, ja vastaajalla on itsellään harkintavalta sen suhteen, kuinka paljon tietoa itsestään tai toimipaikastaan haluaa vastauksissaan antaa. Vastaukset lähetetään suoraan tutkijalle kyselylomakkeen lopussa olevalla ”Tallenna”-painikkeella.

Vastausaika on _____ saakka.

Maisterintutkielmaani ohjaa yliopistonlehtori Aino Kääriäinen.

Tutkimusterveisin,

Veera Leppänen, YTK

Helsingin Yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

veera.leppanen@helsinki.fi

Liite 2 Kyselylomakkeen runko

Vastaamalla tähän kyselyyn osallistut tutkimukseen, joka suoritetaan osana sosiaalityöiden maisteriohjelman Helsingin Yliopistossa sosiaalityön pääaineessa. Vastaukset ovat anonyymejä, eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa myöhemmin julkaistavassa tutkimusraportissa. Huomioithan vastausta kirjoittaessasi, että et paljasta itsestäsi tai toimipaikastasi enempää tietoa, kuin mitä on oman harkintasi mukaan vastauksen ymmärrettävyyden kannalta tarpeellista.

Tässä kyselylomakkeessa kartoitetaan Vantaan kaupungin lapsiperhepalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta sosiaalityöntekijän päivittäistyössä. Kyselyyn vastataksesi vastaa jokaiseen lomakkeella esitettyyn kysymykseen ja paina lopuksi "tallenna", jolloin vastaukset lähetetään automaattisesti tutkijalle.

Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjaus sosiaalityöntekijän työssä

Kiitos, että olet päättänyt osallistua tutkimukseen Apotti asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta sosiaalityöntekijän työssä. Olet saanut sähköpostitse kutsun osallistua tutkimukseen, jonka liitteenä on infopaketti järjestelmän toiminnanohjauksesta, jonka tarkoituksena on toimia vastauksiesi sekä toiminnanohjauksen paikkojen hahmottamisen tukena. Hyödynnä tätä infopakettia kokemuksiesi pohdinnassa siltä osin, kuin se on mielestäsi tarkoituksenmukaista.

1. MILLAISIA KOKEMUKSIA SINULLA ON ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN TOIMINNANOHJAUKSESTA LAPSIPERHEPALVELUIDEN SOSIAALITYÖN NÄKÖKULMASTA? ONKO ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN TOIMINNANOHJAUKSESTA OLLUT TUKEA TYÖSI TEKEMISESSÄ?

Pohdi kokemuksiasi esimerkiksi palvelu- ja arviointiprosessien (palvelutarpeen arviointi, kiireellinen sijoitus, huostaanotto, kiireellisen toimenpiteen arviointi yms.), päätöksenteon ja suunnitelmallisen sosiaalityön tekemisen näkökulmasta.

2. MILLAISIA HYÖTYJÄ TAI HAITTOJA OLET KOHDANNUT ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN TOIMINNANOHJAUKSESSA KÄYTTÄESSÄSI JÄRJESTELMÄÄ ASIAKASTYÖSSÄ?

Pohdi kokemuksiasi liittyen esimerkiksi asiakastyön dokumentaatioon, asiakastyön suunnitteluun, monialaiseen yhteistyöhön ja suhteessa asiakastyötä määrittelevään lainsäädäntöön.

3. MILLAISIA AJATUKSIA SINULLE HERÄÄ SIITÄ, ETTÄ ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄÄN ON SISÄÄNRAKENNETTU TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ OHJAAMAAN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN PÄIVITTÄISTYÖTÄ?

Pohdi kokemuksiasi esimerkiksi päivittäistyösi, asiakastyön tai edellisten käyttämiesi asiakastietojärjestelmien toiminnallisuuden pohjalta.

OSITTAINEN TALLENNUS


Tahdon tallentaa täyttämäni tiedot ja jatkaa myöhemmin linkistä, joka lähetetään antamaani osoitteeseen.

TIETOJEN LÄHETYS

Liite 3 infopaketti tutkimukseen osallistuville asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksesta


Apotti asiakastietojärjestelmään on sosiaalihuoltoa ja sosiaalityötä sekä sen dokumentointia ohjaavien lakien, määräysten sekä ammattilaisten avulla rakennettu toiminnanohjausjärjestelmä, joka on luotu vastaamaan sosiaalityöntekijöiden, organisaatioiden sekä kuntien vaatimuksiin sähköisestä asiakastietojärjestelmästä, joka huomioonottaa työn tekemisen mielekkyyden, tehokkuuden sekä tuloksellisuuden. Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnanohjauksella tarkoitetaan kaikkia järjestelmään sisään rakennettuja muistutuksia, määräaikoja tai työnkuluja, jotka noudattavat lainsäädäntöä, muita määräyksiä ja yleisiä asiakastyön dokumentoinnin laatuvaatimuksia. Nämä toiminnanohjaukset sekä työnkulut on rakennettu järjestelmään hyödyntäen lapsiperhepalveluiden asiantuntijoiden sekä sovelluskehittäjien yhteistyötä. Apotti-asiakastietojärjestelmä on nähty pelkän tietojärjestelmähankinnan sijasta toimivan toiminnanmuutosprojektina, jonka tavoitteena työtapojen yhtenäistämällä sekä toiminnan ohjauksella on toiminnan muutos.

RAKENTEINEN KIRJAAMINEN



- Valmiita valikkoja
- Kuvaileva ja täydentävä teksti täydentämässä rakenteista kirjausta
- Ohjattu kirjaaminen jolloin ohjelma antaa käyttäjälle vaihtoehtoja jo kirjatun perusteella
- Arvioinnit, asiakassuunnitelmat, päätökset, asiakaskertomukset, päivittäiskirjaaminen

OHJAAVAT TYÖNKULUT




- Järjestelmään sisään lainsäädännön, kansallisten määräysten sekä asiantuntijoiden avulla rakennetut työkulut (esimerkiksi lapsiperhepalveluiden palvelutarpeen arviointi, lastensuojeluilmoituksen käsittely, kiireellisen lastensuojelutoimenpiteen arviointi) sekä siihen liittyvät muistutukset, tehtävälisat ja suositukset.
- Asiakasturvallisuus paranee automaattisen ohjauksen avulla

TIEDON HYÖTYKÄYTTÖ




- Seurantatietoa asiakkaalle, ammattilaiselle sekä johdolle
- Mittarit ja raportit osana työnkuluja: asiakkuuksien määrä, määräaikojen noudattaminen, Kuntaliiton toimintakykymittari ja ARVOA-mittari

SÄHKÖINEN ASIOINTI



- Sähköinen palveluportaali asiakkaille, joissa omien tietojen katselu sekä tallennus

YHTENÄISET TOIMINTATAVAT



- Prosessien yhtenäistäminen
- Prosessien seuranta palvelutehtävärakenteen mukaisesti seurantapisteen avulla
- Määrämuotoinen kirjaaminen: asiakastietojen kirjaaminen yhteisesti sovitulla tavalla

Jokaiseen toiminnanohjauksen muutosalueeseen linkittyä asiakastietojärjestelmän toiminnan ohjauksen paikkoja, jotka ohjaavat sosiaalityöntekijää työn tekemisessä, dokumentoinnissa sekä päätöksenteossa yhteisesti sovittuja työnkuluja hyödyntäen. Järjestelmä ohjaa työntekijää hakemalla ja analysoimalla asiakkaiden tietoja koontinäytöille automaattisesti, ehdottamalla toimintatapoja sekä muistuttamalla työntekijöitä tehtävistä, jotka tulee hoitaa tiettyjen

määräaikojen puitteissa. Toiminnanohjaus muutosalueella 1 rakentuu siis rakenteisen kirjaamisen ympärille siten, että järjestelmään on rakennettu valmiiksi rakenteista kirjaamista tukevia rakenteita (täytettäviä luetteloita, valmiita otsikoiteja, muokattavia pohjia). Toiminnanohjaus muutosalueella 2 tarkoittaa kaikkia yllä mainittuja työnkulkujen ohjattua etenemistä, niihin liittyviä muistutuksia, herätteitä ja tarkistuslistoja. Toiminnanohjaus muutosalueella 3 tarkoittaa jatkuvasti asiakastietojärjestelmästä kertyvän datan hyödyntämistä asiakastyön, rakenteiden sekä palvelupolkujen kehittämisessä kuten myös sosiaalityöntekijän ammatillisen työn tehostumisessa. Toiminnanohjaus muutosalueella 4 lisää sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan oikeusturvaa tarjoamalla sähköisiä palveluita asiakkaille omien asiakirjojen tarkasteluun, viestien lähettämiseen sekä ajanvaraukseen ja muistutuksiin. Toiminnanohjauksen viimeinen muutosalue 5 tarkoittaa kaikkien näiden toiminnallisuuksien yhtymää, yhteistä asiakastietojärjestelmää yhteisillä toimintatavoilla esimerkiksi sosiaalihuollossa lastensuojelun eri toimistoiden ja tarkemmin vielä eri sosiaalityöntekijöiden välillä.

Sosiaalityöntekijänä voit pohtia järjestelmän toiminnanohjausta sosiaalityön sekä päivittäisen asiakastyösi pohjalta hyödyntäen näitä viittä toiminnanohjauksen muutosalueita. Voit pohtia, että millaisissa hetkissä toiminnanohjaus näkyy sinun ruudullasi järjestelmää käyttäessäsi ja millaisia vaikutuksia tällä toiminnanohjauksella on tapaasi tehdä ja jäsentää työtä, miten toiminnanohjaus vastaa sosiaalityön vaativan asiakastyön ja dokumentoinnin vaatimuksiin jne. Antoisaa vastaushetkeä!