

SOSIAALITAITO



SOCIALKOMPETENS

Sosiaalitoimen tiedonhallinta Länsi- ja Keski-  
Uudellamaalla  
Selvitys Arkitieto biteiksi -hankkeeseen

Petteri Heino & Johanna Perkiö

2005

# Sisällysluettelo

<b>1. Johdanto</b>	<b>1</b>
<b>2. Tietojärjestelmät ja tietohallinto</b>	<b>3</b>
2.1 Kyselyaineisto	3
2.2 Tietotekniikka	3
2.3 Ohjelmatoimittajat	4
2.4 Ohjelmat	5
2.5 Sosiaalitoimen tietohallinto	6
2.6 Tukipalvelut ja neuvonta	7
2.7 Strategiat ja suunnitelmat	8
2.8 Tietojärjestelmiin liittyvät ongelmat ja tarpeet	9
<b>3. Tiedon tuotanto ja hyödyntäminen</b>	<b>9</b>
3.1 Haastatteluaineisto	9
3.2 Tiedon lajit	10
3.3 Dokumentointi	11
3.3.1 Dokumenttien tehtävät	11
3.3.2 Dokumentointikäytännöt Länsi- ja Keski-Uudellamaalla	13
3.3.3 Asiakaspalaute	14
3.3.4 Sosiaalisuuden luokitus apuna kirjaamisen yhtenäistämiseksi	15
3.4 Tietojärjestelmien tuki tiedontuotannolle	17
3.5 Raportit ja tilastot	19
3.5.1 Tilastotieto	19
3.5.2 Laadullinen tieto	22
3.6 Yhteistyökumppaneilta saatava tieto	24
3.7 Tiedon välittyminen päätöksentekoon	24
3.8 Kehittämistarpeet	27
<b>4. Johtopäätökset</b>	<b>28</b>
<b>Lähteet</b>	<b>31</b>
<b>Liite 1: Kyselylomake</b>	<b>33</b>
<b>Liite 2: Haastattelurungot</b>	<b>37</b>

# 1. Johdanto

Sosiaalitaito – Socialkompetens on Länsi- ja Keski-Uudellamaalla toimiva sosiaalialan osaamiskeskus, jonka tehtäviin kuuluvat muun muassa yhteistyörakenteiden ja verkostojen luominen, sosiaalialan seutukunnallinen kehittäminen sekä yhteistyön vahvistaminen kuntien ja muiden palveluntuottajien kesken. Sosiaalitaidon toiminta pohjaa alueellisiin ja seudullisiin käytännöstä nouseviin tarpeisiin, paikallisen erityisyyden huomioon ottaen. Sosiaalialan tietoteknologian kehittäminen on yksi Sosiaalitaidon painopistealueista.

Arkitieto biteiksi -hankkeen tavoitteena on kehittää sosiaalitoimen tietojärjestelmiä ja tiedonhallintaa Sosiaalitaidon toiminta-alueen kunnissa. Sosiaalitaidon alueeseen kuuluu 20 kuntaa, joiden asukasmäärä vaihtelee 1 250 ja yli 43 000 välillä. Yhteensä sosiaalitaidon alueella on asukkaita noin 362 000. Alueeseen kuuluu erikokoisia kuntia, mutta ei ainuttakaan kovin suurta kaupunkia. Pienten, keskisuurten ja suurten kuntien tiedonhallintaan liittyvät resurssit ja tarpeet ovat kovin erilaisia. Seudulliseen yhteistyöhön on etenkin pienemmissä kunnissa tarvetta tietojärjestelmähankintojen ja niiden sisällöllisen kehittämisen osalta.

Alustavia suuntaviivoja hankkeen suunnitteluun antoi Jukka Ohtosen vuonna 2004 valmistunut kyselyllä toteutettu esiselvitys alueen kunnille. Esiselvityksessä mielenkiinto kohdistui eri tietojen käyttöön, saatavuuteen ja riittävyteen sekä tiedontarpeisiin. Lisäksi huomiota kohdistettiin kuntien kehittämistavoitteisiin ja käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Esiselvityksessä ilmeni muun muassa, että tiedon saanti koettiin vaikeaksi ja aikaa vieväksi. Sosiaalitoimessa toivottiin panostusta tiedon saantiin liittyen muun muassa kustannusten seurantaan, tuloksellisuuden arviointiin, eri tietojärjestelmistä saatujen tietojen yhdistämiseen, kunnallisten strategioiden toteutumisen seurantaan, kunnallisten vertailujen tekemiseen ja seudullisen yhteistyön seurantaan. Asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät eivät kokeneet saavansa riittävästi tietoa sosiaalityöstä yleensä ja toisin kuin johto, he näkivät henkilötietojen saatavuuteen panostamisen tärkeänä asiana. Asiakaskohtaisten palvelujen kokonaiskäyttötietojen saatavuutta pidettiin yleisesti heikkona. Johdon mielestä asiaan ei ollut aiheellista panostaa, muiden mielestä oli. Johto näki muiden kysytyjen tietojen riittävydessä huomattavasti enemmän parantamisen varaa kuin työntekijät.

Yleisesti ottaen sosiaalityössä tarvittava tieto näyttäisi esiselvityksen mukaan olevan pirstaleista ja hajallaan. Tarvittavan tiedon löytäminen voi olla työlästä ja aikaa vievää. Lisäksi puutteet tietojärjestelmissä aiheuttavat ongelmia.

Arkitieto biteiksi -hankkeeseen liittyvä syväluotaavampi selvitystyö aloitettiin esiselvityksen pohjalta toukokuussa 2005. Käsillä oleva selvitys toimii pohjana myöhemmälle kehittämistyölle, jossa tarkoitus on sosiaalitoimen tiedonhallinnan käytännön kehittäminen pilottityöskentelyllä yhdessä kunnassa Sosiaalitaidon toiminta-alueen kullakin seudulla. Rahoitus hankkeelle saatiin Uudenmaan Liiton maakunnan kehittämisrahastosta.

Maassamme on valmistunut viimeaikoina monia sosiaalialan tietoteknologiaa käsitteitä selvityksiä<sup>1</sup>. Usein painopiste on ollut teknisessä puolessa, kuten ohjelmistoissa, laitteissa ja tietoverkoissa. Myös henkilökunnan tietotekniikan käyttötaitoja sekä esimerkiksi Internetistä

---

<sup>1</sup> Ks. esim. Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski: Tietohallinto Itä-Suomen sosiaalitoimessa.

<http://www.isonetti.net/hankkeet/tietotek.htm>; Kestilä, Pitkäranta & Salmela: Varsinais-Suomen sosiaalialan tietohallinnon nykytila. [http://bouncer.vasso.fi/dokumentit/VS\\_sos.alan\\_tietohallinto\\_kartoitus.pdf](http://bouncer.vasso.fi/dokumentit/VS_sos.alan_tietohallinto_kartoitus.pdf) ; Ojanen & Vuorio: Sosiaalitoimen tietoteknologiahankkeen esiselvityksen loppuraportti. [www.socom.fi/socom/kuvat/11170218221.doc](http://www.socom.fi/socom/kuvat/11170218221.doc)

saatavan tiedon hyödyntämistä on selvitetty. Myös uusia alueellisia hankkeita on työn alla<sup>2</sup>. Nyt tehtävässä selvityksessä paneudutaan sekä tiedonhallinnan tekniseen puoleen, kuten käytössä oleviin ohjelmistoihin ja tietohallintoon, että tiedontuotannon ja hyödyntämisen käytäntöihin sosiaalitoimen työntekijöiden arjen työssä. Pääasiallinen painopiste pyritään kuitenkin pitämään tekniikan hyödyntämisessä, liittyen muun muassa dokumenttien, raporttien ja tilastojen laatimiseen sekä käyttöön. Lähtökohtana on kuntien ja niissä työskentelevien omat tiedontarpeet oman työn, organisaation ja seudullisen kehittämisen näkökulmista. Selvityksessä paikannetaan tiedontuotantoon ja hyödyntämiseen liittyviä aukkoja, ongelmia ja tarpeita.

Selvitys keskittyy neljään näkökulmaan, joilla selvitetään:

1. Käytössä olevat ohjelmistot, niiden toimivuus ja puutteet sekä tietohallinnon nykytila.
2. Tiedon tuotanto dokumentoinnin, raportoinnin ja tilastoinnin kannalta; miten ja mitä tietoa tuotetaan.
3. Tiedon hyödyntäminen omassa työssä ja organisaatiossa; eri tietojen riittävyys, painoarvo, käsittely ja käyttö, tiedon välittyminen sekä puutteet ja tarpeet tiedonsaannissa.
4. Kuntien kehittämissuunnitelmat sosiaalitoimen tiedonhallintaan liittyen.

Sosiaalityöstä kerätty tieto on yleensä valtakunnallista määrällistä tilastotietoa, joka ei riitä työn ja palvelujen kehittämiseen. Tietoa tarvitaan myös palvelutarpeesta ja sen syistä, sekä ennen kaikkea palvelujen vaikuttavuudesta ja tuloksista. (Sahala 2005.) Sosiaalihuollon ammattilaisille syntyy paljon tietoa yksittäisten asiakkaiden kautta kuntalaisten hyvinvoinnista, palvelutarpeista ja elinympäristössä tapahtuvista muutoksista. Myös tätä tietoa olisi hyvä saada päätöksenteon ja suunnittelun pohjaksi. (Tietoteknologian... 2005.) Kerätty tieto ei myöskään aina vastaa sosiaalihuollon ammattilaisten omia tiedontarpeita. Näihin ongelmakohtiin Arkitieto biteiksi -hankkeessa pyritään pureutumaan.

Sosiaalialan tietoteknologia ja tiedonhallinta ovat tällä hetkellä alalla tehtävän kehitystyön ytimessä. Vuonna 2005 käynnistyi valtakunnalliseen sosiaalialan kehittämishankkeeseen liittyvä Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hanke. Siihen liittyviä osahankkeita on parhailtaan työn alla sekä valtakunnallisesti että alueellisesti. Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankkeen painopiste on asiakastietojärjestelmien sisällöllisessä kehittämisessä sekä valtakunnallisessa yhtenäistämässä (Sahala 2005). Arkitieto biteiksi -hanke liittyy sisällöllisesti valtakunnalliseen hankkeeseen ja sen kanssa tehtävän yhteistyön mahdollisuuksia kartoitetaan.

Käsillä oleva selvitys toteutettiin touko -syyskuussa 2005. Touko -kesäkuussa selvitettiin kyselyin sosiaalitoimen käytössä olevia ohjelmistoja sekä sosiaalitoimen tietohallinnon nykytilaa. Heinäkuussa selvityksen tekemisessä pidettiin taukoa. Elokuussa ja syyskuun alussa haastateltiin kolmea sosiaalityöntekijää, kahta sosiaalitoimen esimiestä, yhtä perhetyön esimiestä sekä kahta sosiaali- ja terveystoimen johtajaa tiedon hallinnan käytännöistä ja tarpeista heidän omassa työssään. Syyskuu käytettiin aineistojen analysoimiseen ja loppuraportin laatimiseen. Aineiston hankinnasta vastasi erikoissuunnittelija Petteri Heinin ohjauksessa korkeakouluharjoittelija Johanna Perkiö Tampereen yliopistosta. Selvityksen lopputyöstämisen tekivät Johanna Perkiö ja Petteri Heino yhteistyössä Sosiaalitaidon muun henkilöstön kanssa.

---

<sup>2</sup> Ks. [www.tikesos.fi](http://www.tikesos.fi)

## 2. Tietojärjestelmät ja tietohallinto

### 2.1 Kyselyaineisto

Kestilä, Pitkäranta ja Salmela (22.6.2005) määrittelevät tietohallinnon ”organisaation tietovarantoja, tietotekniikkapalveluja ja tietoprosesseja” ylläpitäviksi ja kehittäviksi toiminnoiksi. Tietojärjestelmällä he tarkoittavat ”tietojen käsittelyyn ja tallennukseen rakennettua järjestelmää.” Tiedon hallinnan käsite taas korostaa tekniikan hyödyntämisen näkökulmaa (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2004).

Sosiaalitoimen tietohallinnon ja tietojärjestelmien tämänhetkistä tilannetta ja kehittämistarpeita selvitettiin kyselyllä touko- kesäkuussa 2005 (kyselylomake liitteenä). Kysely suunnattiin sosiaalitoimen tietohallinnosta vastuussa oleville henkilöille. Kyselylomake toimitettiin heille sähköpostin liitetiedostona. Joissain kunnissa tietohallinnosta vastaavan henkilön lisäksi sosiaalitoimessa työskentelevä henkilö vastasi osaan kysymyksistä. Kahdestakymmenestä kunnasta kyselyn palautti 15, eli 75 %. Niiden lisäksi kahden kunnan osalta saatiin pelkät ohjelmistoja koskevat tiedot Markku Niskalan syksyllä 2004 tekemästä selvityksestä. Ne mukaan luettuina vastauksia on yhteensä 17, eli 85 %. Suhteellisen korkea vastausprosentti saatiin aikaan siten, että niihin, jotka eivät olleet määräaikaan mennessä palauttaneet kyselyä, otettiin yhteyttä puhelimitse.

Markku Niskalan syksyllä 2004 tekemässä selvityksessä kartoitettiin sosiaalitoimen käytössä olevia ohjelmistoja Lohjan, Karkkilan, Karjalohjan, Nummi-Pusulän, Sammatin ja Vihdin kunnissa. Tiedot näissä kunnissa käytössä olevista ohjelmistoista saatiin myös tämän selvityksen käyttöön. Ohjelmistoja käsitteleviä kysymyksiä lukuun ottamatta kysely suunnattiin myös näille kunnille.

Koko kyselyn kattavat tiedot saatiin Nurmijärveä lukuun ottamatta kaikilta alueen suurimmilta, 30 000–44 000 asukkaan kunnilta, eli Järvenpäältä, Hyvinkäältä, Lohjalta, Keravalta, Kirkkonummelta ja Tuusulalta. Tiedot saatiin myös 17 000–26 000 asukkaan Vihdiltä ja Mäntsälältä, sekä 4 000–10 000 asukkaan Pohjalta, Pornaisilta, Karkkilalta, Nummi-Pusulalta, Karjaalta, Hangolta ja Siuntiolta. Pieniltä alle 2000 asukkaan kunnilta Karjalohjalta ja Sammatilta saatiin käytössä olevia ohjelmistoja koskevat tiedot. Nurmijärven lisäksi Tammisaaren ja Inkoon tietoja ei saatu ollenkaan.

Osa kyselyn kysymyksistä lainattiin mukaillen Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ISON ja Kuopion yliopiston toteuttamasta Itä-Suomen sosiaalitoimen tietohallint selvityksestä (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2004).

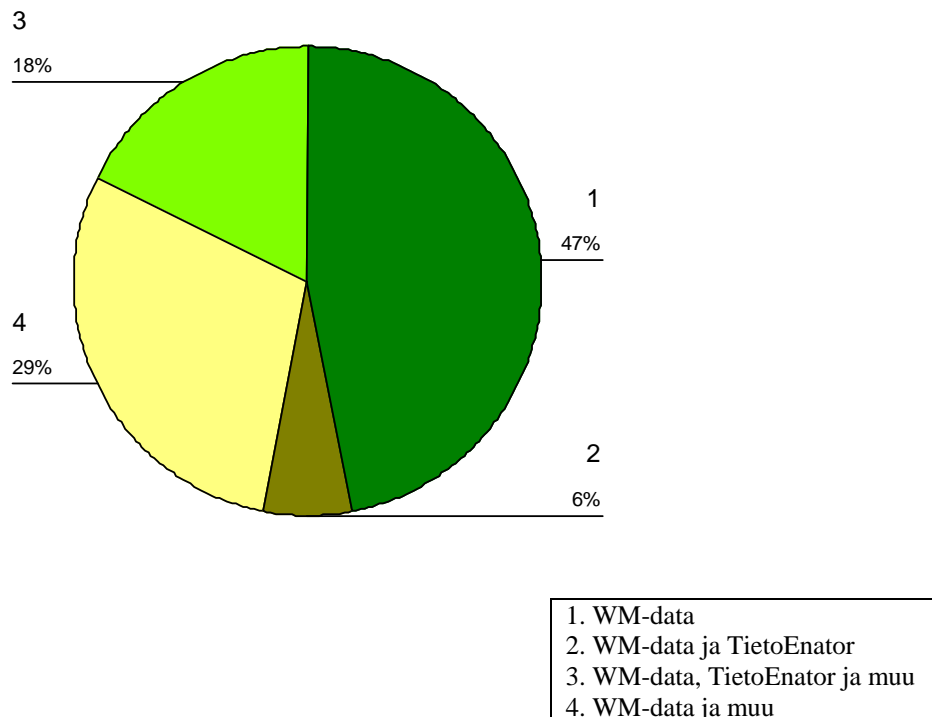
### 2.2 Tietotekniikka

Kaikkien vastanneiden kuntien sosiaalitoimen työasemat on kytketty osaksi lähiverkkoa. Lähes kaikilla se on osana kunnan lähiverkkoa. Järvenpää ilmoitti, että se on siirtymässä sosiaali- ja terveystoimen yhteiseen lähiverkkoon. Karkkila taas ilmoitti sosiaalitoimella olevan oma lähiverkko.

Henkilökohtainen työasema on yleensä kaikilla sosiaalityöntekijöillä. Heillä on myös sähköpostiosoite ja pääsy Internetiin työasemaltaan. Jotkin kunnat antoivat vastauksensa näihin kysymyksiin lukuina, joten pitäisi tietää sosiaalityöntekijöiden määrä tietääkseen ovatko nämä mahdollisuudet kaikilla.

## 2.3 Ohjelmatoimittajat

Eniten kunnilla on käytössä WM-data Novon toimittamia ohjelmistoja. Yleisin käytössä oleva ohjelma on Pro Consona. Muita yleisesti käytettyjä ohjelmia ovat WM-datan Pegasos, Fakta ja Status sekä TietoEnatorin Effica. Nämä ohjelmapaketit sisältävät eri sovelluksia, liittyen esimerkiksi päivähoitoon, sosiaalityöhön, elatusturvaan ja vanhustyöhön. Niiden lisäksi käytössä oli jonkin verran yksittäisiä muiden ohjelmatoimittajien ohjelmia.



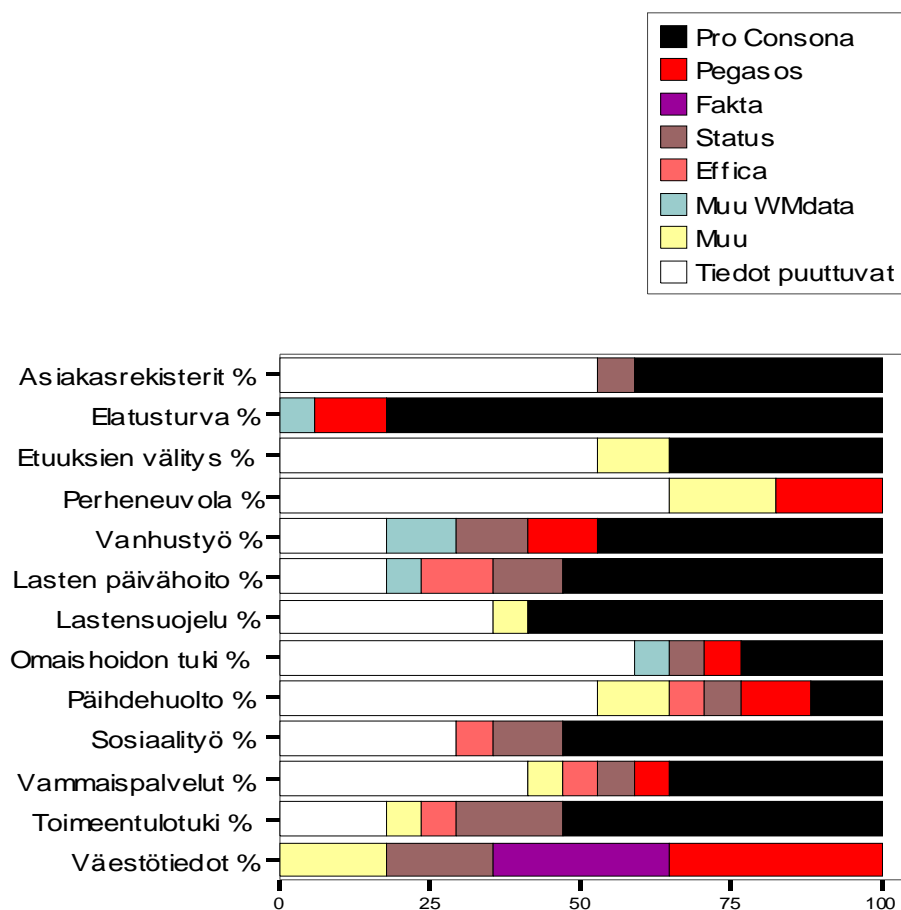
Kuvio 1. Ohjelmatoimittajat

Kaikilla vastanneilla kunnilla on käytössään WM-datan toimittamia ohjelmia. Lähes puolella kunnista on vastausten perusteella sosiaalitoimessa käytössään ainoastaan WM-datan toimittamia ohjelmia. Loput ilmoittivat käyttävänsä myös muita ohjelmia. Neljällä kunnalla on ohjelmatoimittajanaan myös TietoEnator.

## 2.4 Ohjelmat

Kuntien käytössä olevat ohjelmat selvitettiin sosiaalitoimen eri sektoreihin liittyen. Joidenkin sektoreiden osalta vastauksia saatiin melko niukasti. Tämä johtuu oletettavasti joko siitä, että erillistä ohjelmaa ei kyseisellä sosiaalityön osa-alueella ole käytössä, tai sitten siitä, ettei vastaaja ole tiennyt, mikä ohjelma on käytössä. Kuvion 2 puuttuvat tiedot sisältää nämä molemmat vaihtoehdot. Jotkut vastaajat myös ilmoittivat tiettyjen alueiden kuuluvan terveystoimen alaan. Markku Niskalan selvityksessä ei edes kartoitettu käytössä olevia ohjelmia kaikkien tässä selvityksessä käsiteltyjen sosiaalityön sektoreiden osalta.

Toisinaan vastaajat ilmoittivat jonkun osa-alueen kohdalla useamman ohjelman. Kuvioon on sisällytetty ensin mainittu ohjelma.



Kuvio 2. Ohjelmat sektoreittain

Kaikkien vastaajien tiedot on saatu ainoastaan elatusturvaan ja väestötietoihin liittyen. Tiedot puuttuvat yli puolelta vastanneista asiakasrekisterien, perheneuvolan, etuuksien välityksen, omaishoidon tuen ja päihdehuollon osalta. Pro Consona -tietojärjestelmää käytetään kaikkiin muihin tehtäviin, paitsi väestötietoihin ja perheneuvolatoimintaan. Päihdehuoltoon lukuun ottamatta Pro Consona on yleisimmin käytetty ohjelma niillä sektoreilla joilla se on käytössä. Väestötietoihin käytetään eniten WM-datan Pegasosta tai Faktaa. TietoEnatorin Efficaa on käytössä ainakin lasten

päivähoidossa, päihdehuollossa, sosiaalityössä, vammaispalveluissa ja toimeentulotessa, mutta sen käyttö on vähäistä WM-datan ohjelmiin verrattuna. Monet kunnat olivat juuri uusineet tai uusimassa ohjelmistojaan. Suurin osa kunnista oli hankkinut joitain uusia ohjelmia tai ohjelmaosioita vuosina 2004–2005.

Huomion arvoinen seikka on myös se, ettei kaikkein pienimmillä kunnilla välttämättä ole kovin paljon sosiaalitoimelle tarkoitettuja ohjelmia käytössään. Joskus saatetaan toimia paljolti Microsoftin Office -paketin pohjalta. Esimerkiksi Karjalohja ilmoitti, että sillä on käytössään erillinen ohjelma ainoastaan elatusturvaan ja väestötietoihin.

Kuviossa 2 näkyvien sosiaalitoimen osa-alueiden lisäksi käytössä olevaa ohjelmaa tiedusteltiin myös johdon tietojärjestelmien ja varusohjelmien osalta. Näihin kysymyksiin vastasi vain muutama kunta. Johdon tietojärjestelmistä yleisimmin käytetty oli Efeko Oy:n toimittama Vertti. Varusohjelmia käsitelleeseen kysymykseen ilmoitettiin yleensä Microsoft Office. Lisäksi tiedusteltaessa sitä, mitä uusia ohjelmia kunnat ovat ottamassa käyttöön, saatiin vain muutamia yksittäisiä vastauksia.

Ohjelmistoja käsittelevässä kysymyksessä tiedusteltiin myös ohjelmien käyttäjiä. Niitä ilmoitti kahdeksan kuntaa. Yksi kunta ilmoitti käyttäjien lukumäärän. Yleensä ohjelmien käyttäjiksi nimettiin kyseisen yksikön tai sektorin työntekijät, sosiaalityöntekijät ja toimistohenkilökunta.

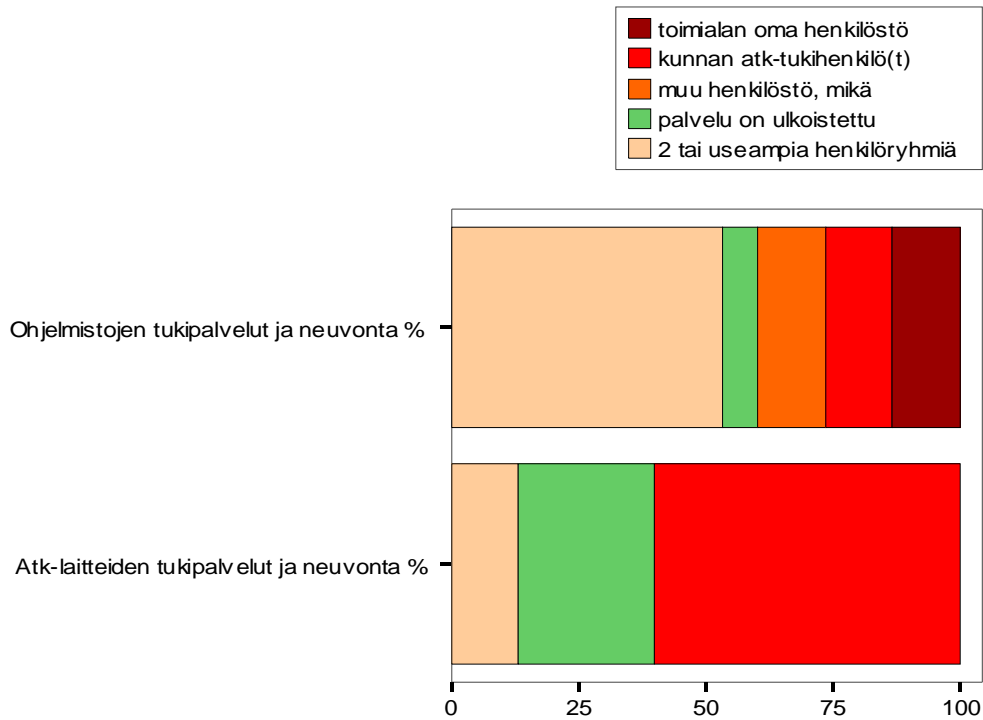
## 2.5 Sosiaalitoimen tietohallinto

Yleisesti ottaen kunnat ilmoittivat, ettei sosiaalitoimella ole omaa tietohallintohenkilöstöä. Kuitenkin pientenkin kuntien tietohallinnossa on yleensä henkilöitä, joilla on vastuullaan sosiaalitoimi.

Järvenpää vastasi, että kaupungin tietohallinnossa kahdella työntekijällä on vastuullaan sosiaali- ja terveystoimi. Lohja taas ilmoitti sosiaalitoimen tietohallintohenkilöstöä olevan neljä kappaletta. Siuntio ilmoitti, että omaa tietohallintohenkilöstöä ei ole, mutta mainitsi kuitenkin heidän tehtävänsä. Muut kunnat ilmoittivat, ettei sosiaalitoimen omaa tietohallintohenkilöstöä ole, eivätkä maininneet mitään heidän tehtävistään. Saatujen vähäisten vastausten perusteella sosiaalitoimesta vastaavien tietohallintohenkilöiden tehtäviin näyttäisivät kuuluvan ainakin laitteiden ja sovellusten hankinta ja ylläpito sekä käytöntuki ja neuvonta.

## 2.6 Tukipalvelut ja neuvonta

Vastaajilta tiedusteltiin sosiaalitoimen ohjelmistojen ja atk-laitteiden tukipalveluista ja neuvonnasta pääasiallisesti vastaavaa henkilöstöä.



Kuvio 3. Tehtävistä vastaava henkilöstö

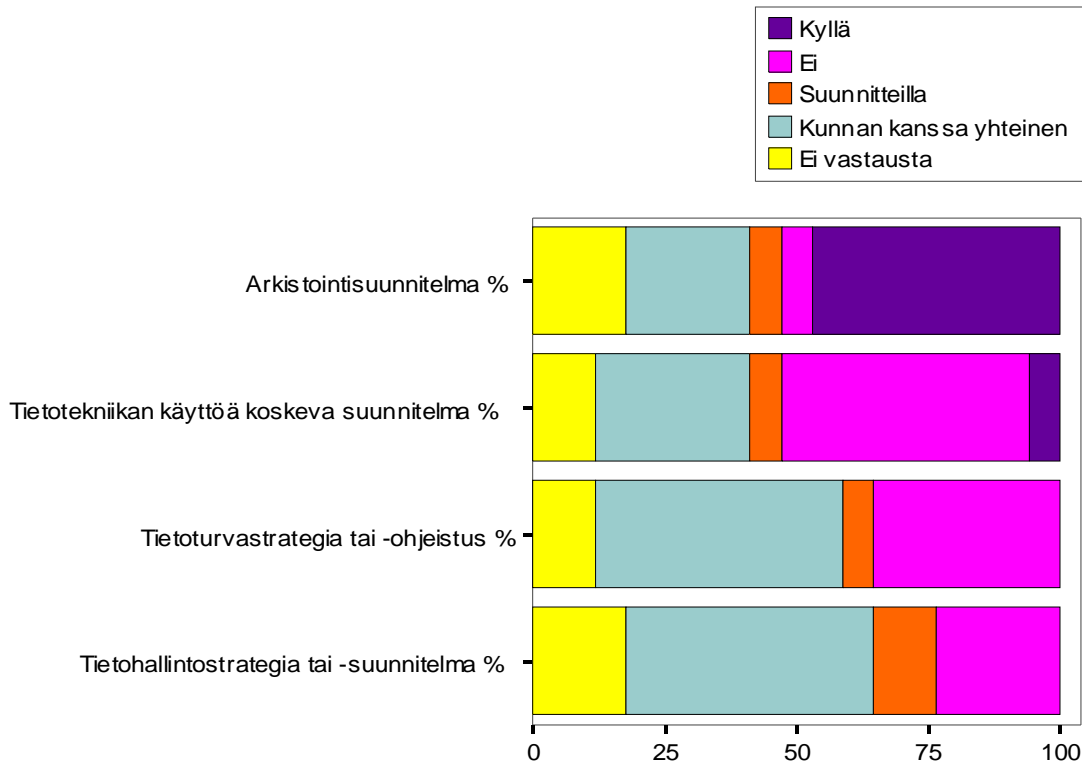
Ohjelmistojen tukipalveluista ja neuvonnasta vastaa monessa kunnassa useampi henkilöstöryhmä. Samoin on atk-laitteiden tukipalveluiden ja neuvonnan laita kahden kunnan osalta.

Ohjelmatoimittaja ilmoitettiin useimmiten yhdeksi vastuutahoksi ohjelmistojen tukipalveluiden ja neuvonnan osalta. Heidän lisäksi niistä vastaavat yleisesti toimialan omaan henkilöstöön lukeutuvat sovelluspääkäyttäjät. Jotkut kunnat ilmoittivat kunnan atk-tukihenkilöiden ja toimialan oman henkilöstön vastaavat näistä tehtävistä yhdessä.

Atk-laitteiden tukipalveluista ja neuvonnasta vastaavat yleensä kunnan atk-tukihenkilöt. Kahdessa kunnassa heidän lisäksi vastuussa on toimialan oma henkilöstö. Neljässä kunnassa palvelu on ulkoistettu.

## 2.7 Strategiat ja suunnitelmat

Kunnilta kysyttiin, onko niissä laadittu sosiaalitoimen tiedonhallintaa koskevia strategioita tai suunnitelmia arkistointiin, tietotekniikan käyttöön, tietoturvaan ja tietohallintoon liittyen.



Kuvio 4. Sosiaalitoimen strategiat ja suunnitelmat

Lähes kaikissa vastanneissa kunnissa on sosiaalitoimelle laadittu arkistointisuunnitelma. Kahdeksassa kunnassa se on sosiaalitoimen oma, neljässä taas kunnan tai kaupungin kanssa yhteinen. Nummi-Pusulassa sen laatiminen oli suunnitteilla ja Pornaisissa sitä ei oltu laadittu lainkaan.

Ainoastaan Tuusulassa oli laadittu sosiaalitoimelle oma tietotekniikan käyttöä koskeva suunnitelma. Lohjassa sellaisen laatiminen oli suunnitteilla. Viidellä kunnalla se on kunnan tai kaupungin kanssa yhteinen ja kahdeksassa kunnassa sitä ei oltu laadittu lainkaan.

Tietoturvastrategia tai -ohjeistus ja tietohallintostrategia tai -suunnitelma ovat tyypilliseen tapaan koko kunnan organisaation kattavia (ks. Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2004). Iso osa vastaajista ilmoitti myös, ettei niitä oltu laadittu lainkaan. Pohjassa molempien laatiminen oli suunnitteilla. Vihdissä tietohallintostrategia oli parhaillaan tekeillä.

## 2.8 Tietojärjestelmiin liittyvät ongelmat ja tarpeet

Sosiaalitoimen tietojärjestelmiin liittyviä ongelmia, tarpeita ja kehittämissuunnitelmia tiedusteltiin avoimilla kysymyksillä. Kunnissa kohdatut ongelmat olivat yleensä teknisiä ja liittyivät ohjelmien keskeneräisyyteen, toimimattomuuteen ja hitauteen. Ohjelmien yleistä laatutasoa moitittiin heikoksi. Esimerkiksi Pro Consona on osittain vielä kehitteillä ja siitä kerrottiin toistaiseksi puuttuvan tiettyjä tarvittavia toimintoja. Sekä ohjelmissa että laitteissa mainittiin olevan myös suoranaisia vikoja. Toimintaongelmiin liittyvän tuen saannissa oli myös ilmennyt vaikeuksia. Kunnan atk-tukihenkilöitä kerrottiin olevan liian vähän. Myös tilastointiin ja asiakaslistojen ajoihin liittyviä ongelmia oli kohdattu.

Tarpeiksi mainittiin muun muassa, että sosiaalitoimen ohjelmista puuttuvat seulontaa ja arkistointia tukevat ominaisuudet. Myös suoraa yhteyttä työvoimahallintoon ja verohallintoon toivottiin. Lisäksi esitettiin, että väestörekisteritietojen täytyisi olla käytettävissä. Näiden lisäksi oli vanhasta tietokonekannasta johtuvia laitetarpeita sekä henkilöstön tietotekniseen osaamiseen liittyviä tarpeita. Myös tilastointiohjelmista oli puutetta.

Kuntien kehittämissuunnitelmat liittyivät yleisesti ohjelmistojen uusimiseen sekä käytössä olevien päivittämiseen ja kehittämiseen. Hanko mainitsi myös seutukunnallisten hankkeiden olevan todennäköisesti suunnitelmissa.

## 3. Tiedon tuotanto ja hyödyntäminen

### 3.1 Haastatteluaineisto

Elokuussa ja syyskuun alussa haastateltiin sosiaalitoimen työntekijöitä kuudesta eri kunnasta Sosiaalitaidon alueella (liitteenä haastattelurunko). Haastatteluaineistoon pyrittiin kokoamaan sosiaalitoimen eri tehtävissä työskentelevien näkemyksiä. Äänensä saavat kuuluviin kolme sosiaalityöntekijää, yksi johtava perhetyöntekijä, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää sekä kaksi sosiaali- ja terveystoimen johtajaa<sup>3</sup>. Haastatteluihin osallistuneista kunnista neljän asukasluku vaihtelee yli 30 000:sta yli 40 000:een. Yhdessä kunnassa on alle 20 000 asukasta ja yhdessä alle 5 000.<sup>4</sup>

Haastatteluaineiston sisältö kohdistuu pääasiassa sosiaalityön tiedonhallintaan. Muiden sosiaalipalvelujen tiedonhallintaa ainoastaan sivuttiin. Haastattelujen tarkoitus oli selvittää tiedon tuotannon ja hyödyntämisen käytäntöjä, puutteita ja tarpeita. Keskeisiä kysymyksiä olivat kirjaamiskäytännöt ja niiden puutteet, sekä raporttien ja tilastojen laatiminen ja käyttö. Punaisena lankana halki haastattelujen kulki sosiaalitoimen tietojärjestelmien tiedontuotannolle tuottama tuki.

Haastattelujen kesto oli reilusta puolesta tunnista reiluun tuntiin. Kaksi haastattelua suoritettiin siten, että kahta henkilöä haastateltiin samanaikaisesti. Alle 20 000 asukkaan kunnassa haastateltiin johtavaa sosiaalityöntekijää ja johtavaa perhetyöntekijää, ja alle 5 000 asukkaan kunnassa sosiaalityöntekijää ja perusturvajohtajaa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin melko sanatarkasti olennaisten teemojen osalta.

<sup>3</sup> Haastatteluotteet on merkitty kursivoinnilla.

<sup>4</sup> Jatkossa kuntakokoon viitataan käsitteillä suuri kunta (yli 30 000-yli 40 000 asukasta) keskikokoinen kunta (alle 20 000 asukasta) ja pieni kunta (alle 5 000 asukasta).

Tiedontarpeet vaihtelevat haastateltavan työnkuvasta riippuen. Johto- ja esimiestasolla tarvitaan jalostuneempaa yleisemmän tason tietoa kuin asiakastyössä. Kuitenkin haastateltavien mielipiteet tiedontuotannossa olevista puutteista olivat melko yhteneväisiä. Aineiston perusteella eniten eroavaisuuksia aiheuttikin kuntakoko. Haastatteluiden pienimmässä kunnassa esimerkiksi sosiaalitoimen asiakkaita koskevalle tilastotiedolle ei koettu olevan juurikaan tarvetta, toisin kuin muissa, selvästi suuremmissa kunnissa.

Tiedonhallinnan taso näytti vaihtelevan eri kunnissa. Joissakin oli laadittu selkeitä suunnitelmia ja kehitetty hyväksi havaittuja käytäntöjä, toisissa taas korostui enemmän tiedon hallitsemattomuuden elementti. Kehittämisen tarpeita ilmeni kuitenkin kaikissa kunnissa. Niiltä osin kun tiedonhallinnan käytännöissä on onnistuttu voivat kunnat ottaa oppia myös toisiltaan.

Kaikilla haastatteluihin osallistuneilla kunnilla oli sosiaalityön tietojärjestelmänään joko WM-datan Pro Consona tai TietoEnatorin Efficca.

### 3.2 Tiedon lajit

Sosiaalityöntekijät tuottavat työstään tietoa eri tahoille. Hallinnon ja suunnittelun tarpeisiin tuotetaan tilastollista faktatietoa, omaa työtä palvelemaan taas kuvailevampia muistiinpanoja. (Miettinen 2000.)

Sosiaalityössä syntyvä tieto voidaan jakaa karkeasti kahteen eri lajiin; hiljaiseen (tacit knowledge) ja eksplisiittiseen tietoon. Eksplisiittinen tieto on ilmaistavissa formaalilla systemaattisella tavalla. Sitä voidaan tallentaa tietokoneiden muistiin ja välittää tietoliikenteen keinoin. Hiljainen tieto taas näkyy toiminnassa. Se liittyy taitoihin, uskomuksiin, arvoihin, kokemuksiin ja tunteisiin. (Yliruka 2000.) Se myös ohjaa tulkintoja ja tiedonmuodostusta niin sanottujen tosiasioiden lisäksi (Miettinen 2000, 18). Hiljainen tieto on implisiittistä käytännön kokemustietoa, jota voi olla vaikea eksplikoida ja pukea sanoiksi. Sitä voidaan kuitenkin saattaa myös sanalliseen ja dokumentoitavaan muotoon. Hiljaisen tiedon tekemiseksi näkyväksi ja jäsennellyksi on sosiaalityössä kehitetty erilaisia itsearvioinnin ja raportoinnin menetelmiä. Oman toiminnan reflektoinnin avulla nähdään mahdolliseksi tehdä näkyväksi, kehittää ja myös kritisoida omaa työtään ja sen sisältöjä. (Yliruka 2000.) Hiljaisen tiedon käsitteellistämistä tapahtuu myös dialogissa esimerkiksi kollegoiden ja esimiehen kanssa, jolloin tuntumaa puetaan sanoiksi vaikkapa vertauskuvien avulla (Miettinen 2000, 19). Hiljainen tieto ja eksplisiittinen tieto ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään; hiljaisesta tiedosta tulee sanallistamisen kautta eksplisiittistä tietoa, eksplisiittisestä tiedosta tulee vähitellen hiljaista tietoa (Yliruka 2000). Käsitteellisen tiedon yhdistyessä kokemustietoon syntyy uutta tietoa niin sosiaalityöstä ammattina kuin asiakkaistosta (Miettinen 2000, 18–19).

Tiedon ulkoistamiseen nivoutuvat käsitteisiin liittyvät ongelmat. Sosiaalityöllä on vähän käsitteitä työkenttäänsä jäsentämiseen. Stakesin toteuttamassa Sosiaalityön luokitus -hankkeessa tapahtuvan käsitteistön yhdenmukaistamisen uskotaan helpottavan sosiaalityön prosessien jäsentämistä ja käsitteellistämistä, mikä puolestaan edesauttaa tiedonsiirtoa niin sosiaalityön sisällä kuin hallintokuntien välillä. (Miettinen 2000; Kallinen-Kräkin & Kärki 2003.)

Sosiaalityössä syntyvä tieto voidaan jaotella asiakkaita koskevaan tietoon, sosiaalityötä ammattina koskevaan tietoon, palvelujärjestelmän toimintaa kuvaavaan tietoon sekä kuntalaisia, kuntaa ja

yhteiskuntaa kuvaavaan tietoon. Nämä eri tietolajit ovat kuitenkin myös päällekkäisiä. (Miettinen 2000, 25, 69.)

### 3.3 Dokumentointi

#### 3.3.1 Dokumenttien tehtävät

Dokumentoinnilla tarkoitetaan ”eri tavoin tapahtuvaa tiedon säilyvään muotoon saattamista”. Dokumentointi erilaisten asiakastyöhön liittyvien tekstien kirjoittamisena ja tallentamisena asiakastietojärjestelmään on käytännön sosiaalityössä jokapäiväinen asia. Dokumentit voivat olla määrämuotoon laadittuja kaavakkeita tai vapaamuotoisempia muistiinpanoja. Tekstejä kirjoitetaan sekä virallisiin tarkoituksiin että omiksi henkilökohtaisiksi muistiinpanoiksi. (Tapola 2003 & 9.6.2005.) Päivittäiset muistiinpanot ovat kertovaa tekstiä, eikä niitä ole perinteisesti tiivistetty erikseen. Tietynlaista tiivistystä syntyy suunnitelmien ja päätösten teon yhteydessä, kun asiakkaan tilannetta kuvataan joko tulevien palvelujen tai tehtyjen päätösten perusteeksi. (Kuusisto-Niemi 2004.) On kuitenkin katsottu, että nykyiset dokumentointikäytännöt eivät rakenteista asiakasasiakirjoja riittävästi. Kirjaamiskäytännöissä on myös eroja niin toimipisteiden, työntekijöiden kuin kuntienkin välillä. (Miettinen 2000, 25.) Nykyiset dokumentoinnin tavat eivät ole riittävän systemaattisia vastaamaan sosiaalityölle esitettyihin vaatimuksiin vaikuttavuuden, laadun ja tuloksellisuuden arvioimiseksi (Kääriäinen 2003, 182).

Dokumentoinnin tehtävät liittyvät juridiikkaan, hallintoon, asiakastyön sujumuuteen, työssä tapahtuvaan tiedonmuodostukseen, työn kehittämiseen ja tutkimiseen. Dokumentit auttavat asiakkaan ja tämän tarpeen identifioimisessa sekä tarjottujen palvelujen ja palveluprosessin kuvaamisessa ja arvioimisessa. Lisäksi ne helpottavat ammatillista yhteistyötä, tukevat työntekijän ja asiakkaan välistä kommunikaatiota, turvaavat asiakastyön jatkuvuutta, toimivat työnohjauksen ja konsultaation apuna sekä tarjoavat tietoa hallinnollisiin ja tutkimuksellisiin tarkoituksiin. Käytännön asiakastyössä dokumentit auttavat asiakkaan tilanteen mieleen palautuksessa ja informoivat toisia työntekijöitä työntekijän vaihtuessa tai ollessa lomalla. Ne myös helpottavat työmenetelmiä koskevan tiedon laajentamista. Dokumentit palvelevat myös oman työn kehittämistä. Dokumenttien avulla voi tarkastella omaa toimintaa ja sen perusteita jälkikäteen ja näin kehittyä ammatillisesti. Dokumentointikäytäntöjä kehitettäessä tulisi pohtia dokumenttien eri tehtäviä ja sitä, millainen dokumentointi näihin tarpeisiin parhaiten sopisi. (Tapola 2003 & 9.6.2005.)

Asiakirjojen kirjoittaminen ja lukeminen on siis osa sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja tiedonhallinnan prosessia. Dokumentoinnin avulla muodostetaan ymmärrystä, kerätään ja tallennetaan tietoa sekä suunnitellaan toimintaa. Hyvä asiakirja tuo esiin työssä tehdyt päätökset ja toimenpiteet, sekä sisältää asiakastietoja, joiden avulla palveluja ja niiden vaikuttavuutta voidaan suunnitella ja arvioida. (Kääriäinen 2003, 23–24, 171)

Kääriäisen (2003) tutkimuksessa ilmeni, että lastensuojelun sosiaalityön muistiinpanoasiakirjat olivat usein moniäänisiä siten, että niissä oli äänessä vuorotellen työntekijä, asiakas, asiantuntija, viranomainen tai joku muu henkilö. Teksteihin sisällytettiin paljon yksityiskohtaisia kuvauksia eri henkilöiden mielipiteistä, toiminnasta ja olemuksesta. Sosiaalityöntekijä itse asettui usein muiden osapuolten kannanottoja välittävään rooliin välttämällä esittämästä omia kannanottojaan. Koska asiakkaiden ja asiantuntijoiden käsitykset tilanteesta poikkesivat usein rajusti toisistaan, työntekijät jättivät tilanteen ikään kuin avoimeksi. Kääriäinen nimittää tätä kahden totuuden strategiaksi. (Mt. 63–71.) Päätössiakirjoissa sosiaalityöntekijät sen sijaan tekivät omissa nimissään yhteenvedon

muistiinpanoasiakirjojen sisällöstä (Mt.83). Kääriäinen etsii syitä muistiinpanoasiakirjojen moniäänisyydelle ja sosiaalityöntekijän oman äänen puuttumiselle muistiinpanojen tarkoituksesta ja sosiaalityöntekijän roolista. Sosiaalityöntekijä ei välttämättä kirjoita omaa näkemystään tekstiin, koska se on hänellä jo ”tiedossa”. Toisaalta sosiaalityöntekijällä on monitahoinen rooli asiakkaan tukijana, sekä tilanteen tarkkailijana ja arvioijana. Tilanteiden muuttuvuuden vuoksi sosiaalityöntekijä viivyttelee oman käsityksen kirjaamisessa mahdollisimman pitkään. Koska asiakkaalla on laillinen oikeus lukea itseään koskevat muistiinpanot, voi sosiaalityöntekijä välttää omien kantojensa esittämistä senkin vuoksi, ettei vaarantaisi asiakassuhdetta. Moniäänisyys on vaikuttamiskeino, jolla voidaan tuoda esiin eri näkökulmia ja ristiriitaisia tilanteita. Kääriäinen jäi kuitenkin kaipaamaan sen lisäksi myös sosiaalityöntekijän omaa asiantuntevaa ammatillista puhetta. Sosiaalityöntekijällä on viranomaisverkostossa usein paras kokonaiskuva perheen tilanteesta, joten hänen kannattaisi käyttää ammatillista ymmärrystään myös dokumentoinnissa. (Mt.166.)

Muistiinpanoihin ei koskaan kirjata asiakastyön koko prosessia ja kaikkia sosiaalityöntekijän saamia ja päätösten perustana käyttämiä tietoja. Dokumenteista tehdyissä tutkimuksissa on havaittu, että yleensä asiakirjat kertovat vain vähän työn tarkoituksesta ja ristiriidoista asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Myös katkokset kirjaamisessa saattavat olla yleisiä. Tällöin asiakkaan elämäntilannetta ei pystytä seuraamaan. (Kääriäinen 2003, 34.) Dokumenteja tuotetaan aina johonkin tarkoitukseen ja ne perustuvat kirjoittajan tilanteesta tekemiin tulkintoihin. Kirjoittaja joutuu harkitsemaan mitä tarvitsee sanoa ja mitä hän tahtoo sanoa, samoin kuin sitä, mitä ei pidä sanoa. Dokumenteissa painopiste on usein asiakkaan ongelmissa, koska juuri sosiaalisten ongelmien hoitamisen vuoksi sosiaalitoimisto on olemassa. Ongelmapainotteinen dokumentointi saattaa voimistaa asiakkaan muilla elämänalueilla kokemaa voimattomuuden tunnetta. Sen lisäksi, mitä asiakirjoihin kirjoitetaan, olennaista on myös se, mitä niihin ei kirjoiteta. Dokumenteilla ei ainoastaan kuvata asiakkaan tilannetta ja ominaisuuksia, vaan myös rakennetaan kuvaa hänestä. Ei ole asiakkaan kannalta lainkaan samantekevää, millaisin sanavalinnoin häntä dokumenteissa kuvataan. (Tapola 2003 & 9.6.2005, Kääriäinen 2003.) Myös käytössä oleva asiakastietojärjestelmä asettaa rajoituksensa tekstin muokkaamiselle. Kirjoittaja joutuu tekstiä laatiessaan mukautumaan koneen asettamiin raameihin, jolla on vaikutuksensa tekstin tuottamisen tapoihin. (Kääriäinen 2003, 135.) Dokumentointia ohjaavat myös sosiaalityöstä yleisemmin kulloinkin vallitsevat näkemykset ja yhteiskunnallisissa keskusteluissa vallalla olevat näkemykset laajemminkin. (Tapola 2003 & 9.6.2005.)

Eräs kysymys liittyy asiakastietoja ja työprosesseja koskevan kuvauksen erotteluun. Kääriäisen (2000, 34) tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaiden muistiinpanonäyttöjä käytettiin myös sosiaalityön yleisissä työkäytännöissä ilmenevien puutteiden esittelypaikkoina. Miettisen (2000, 34) tutkimuksessa taas sosiaalityön ammatillista tietoa ei juurikaan dokumentoitu.

Nykypäivän sosiaalityö on perinteisen asiakastyön lisäksi kontaktien ja yhteistyöverkostojen luomista, tiedon etsintää ja ajan tasalla pysymistä. Yksi sosiaalityöntekijän tehtävistä onkin tiedon välittäjänä toimiminen. (Kääriäinen 2003, 66.) Sosiaalityössä suuri osa tiedosta kulkee henkilöltä toiselle hiljaisena tietona tarkkailun ja jäljittelyn tai keskustelujen kautta ilman että sitä dokumentoidaan minnekään. Tiedontuotannon ja dokumentaation parantamiseksi olisi kehitettävä työskentelymalli, jolla käytännön asiakastyössä syntyvää tietoa voitaisiin säännöllisesti koota ja jalostaa päivittäisten työrutiinien lomassa. Tiedonmuodostuksen kannalta tärkeää on myös sellaisten tilanteiden luominen, joissa vapaa keskustelu ja assosiointi mahdollistuvat. Oleellinen, vaikkakin harvoin toteutettu asia on se, että myös keskusteluissa käsitellyt asiat dokumentoidaan. (Miettinen 2000, 10, 17–18.)

Keskeinen kysymys dokumentoinnin kehittämisessä on se, ketä varten asiakirjoja tuotetaan. Onko niiden tarkoitus palvella ainoastaan tilastoinnin ja suunnittelun tarpeita, työn laadun seuranta, lainsäädännön toteutumista ja sosiaalityöntekijän tarjoamien palvelujen määrää vai halutaanko niiden tukevan myös asiakastyön prosesseja jäsentäen työskentelyä ja tiedonmuodostusta? Kun dokumentointi ymmärretään laajemmaksi sosiaalityöhön kiinteästi kuuluvaksi prosessiksi kuin vain tietojen tallettamiseksi, avautuu kehittämiselle uusia haasteita. Dokumentointitapojen muuttaminen tarkoittaa samalla myös sosiaalityön tiedonmuodostusprosessin muuttumista. (Kääriäinen 2000, 182.)

### 3.3.2 Dokumentointikäytännöt Länsi- ja Keski-Uudellamaalla

Asiakastietojärjestelmiin kirjataan asiakkaan perustiedot, hakemukset, asiakaskertomukset ja sopimukset. Jopa välttämättömien tilastoitavien tietojen kirjaamisessa koettiin olevan puutteita.

Yleisesti ottaen kunnissa tallennetaan tiedot pääsääntöisesti koneelle. Ainoastaan asiakastapaamisen aikana saatetaan kirjata joitain avainsanoja käsin lappusille. Pienessä kunnassa manuaalista kirjaamista esiintyi vielä. Lastensuojelun ohjelmaosiota ei oltu hankittu, joten lastensuojelutapaukset kirjataan ja tilastoidaan manuaalisesti. Niitä on kuitenkin pienessä kunnassa niin vähän että ne pysyvät mielessä myös muistinvaraisesti. Toimeentulotuen ohjelmaosiokin oli otettu käyttöön vasta kun manuaalinen tiedonkeruu alkoi olla liian työlästä. Muutenkin kirjaaminen oli pienessä kunnassa ehkä muita vähäisempää, koska työntekijät ovat pysyneet pitkään samoina ja muistavat asiakastapaukset ulkoa. Lastensuojelun osalta kirjataan kuitenkin ylös esimerkiksi keskusteluja mahdollisten myöhempien päätösten perusteeksi.

Sekä sosiaalityöntekijät että johtavat sosiaalityöntekijät ilmaisivat huolensa siitä, että kaikkia tarvittavia tietoja ei välttämättä asiakastyön tohinassa tallenneta tietojärjestelmään: *”Kyllä mä pelkään sitäkin tässä tiedontuotannossa, kun ihmiset tekee täällä joskus näännyksiin asti töitä, että jääkö jotakin oleellista kirjaamatta vaikka olisi kuinka hyvä järjestelmä mihin pystytään kirjaamaan.”* (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta).

Myös tietosisältöjen erilaiset kirjaamisperusteet herättivät hämmennystä. Esimerkiksi lastensuojelun osalta vallitsee kirjavuutta siinä, kuka perheenjäsen sijoitetaan tietojärjestelmään asiakkaaksi. Samalla perheellä saattaa olla myös useita asiakkuuksia esimerkiksi lastensuojelussa ja toimeentulotuessa. Myöskään esimerkiksi lastensuojelutapauksen määrittelyä ei välttämättä tehdä kaikkialla samoin perustein: *”Jotkin kunnathan kirjaa suunnilleen joka ikisen puhelinsoiton. Kun lapsesta soitetaan, että on joku huoli, niin se kirjataan jo lastensuojelutapaukseksi. Että sen takia se on hyvin kirjava. Jos ne kaikki puhelut kirjaisi tännekin, niin oishan niitä tapauksia vaikka kuinka. Se on vähän että kuka kokee milläkin tavalla, että mikä on lastensuojelun tapaus tai asiakas.”* (sosiaalityöntekijä, pieni kunta). Myös asiakkaan tulonlähteiden kirjaamisessa ja sen myötä tilastoinnissa oli ilmennyt sekaannusta. Eräässä kunnassa ohjelma ei myöskään ollut tilastoinut turvakotisijoituksia jotka oli tehty, ja siten kirjattu eri perustein. Lisäksi työntekijöille saattaa olla epäselvää se, mitä tietoja kirjataan tietojärjestelmässä mihinkin kohtiin. Tilastojen laatimisen aikaan saatetaan huomata, että onkin tallennettu väärää tietoa, väärällä tavalla tai väärään kohtaan. Puutteellisen kirjaamisen vuoksi tilastoja on jouduttu laatimaan jopa muistinvaraisesti. Tällaisten seikkojen pohjalta herää kysymys tilastojen luotettavuudesta.

Dokumentointiin on joitakin lakisääteisiä ohjeita olemassa ja tietyt samat perustiedot kerätään kaikkialla. Eriäväisyyksiä ilmenee tietosisällöissä ja kirjaamistavoissa: *”Onhan meillä nää ihan selkeät, että kirjataan asiakkaan perustiedot, hakemus, asiakaskertomus, päätökset, suunnitelma,*

*kirjeet. Että kun ne siellä ohjelmassa on, niin kyllä kaikki käyttää niitä. Että on se sillä tavalla sovittu, että ei me mitään muuta systeemiä käytetä. Mutta se sisällöllinen, että mitä kirjataan näihin ja mitenkin. Että niitähän me ollaan käyty vasta läpi.”* (johtava sosiaalityöntekijä, suuri kunta)

Dokumentoinnin ohjeistuksella voidaan tietosisältöjä ja kirjaamisperusteita standardoida. Yleisesti ottaen kirjallisia ohjeita dokumentointiin ei oltu vielä kuitenkaan laadittu. Joissain kunnissa oli tosin keskusteltu hyvistä dokumentointitavoista. Myös yleisiä hyviin kirjaamiskäytäntöihin liittyviä ohjeita sekä lainsäädäntöön ja ohjelman käyttöön liittyviä ohjeita oli käytössä. Eniten ohjeistusta oli laadittu lastensuojelun kirjaamiseen liittyen. Dokumentoinnin tarkempaa ohjeistamista on kunnissa kuitenkin suunnitelmissa, etenkin lastensuojelun osalta.

Etenkin tietojärjestelmien uusimiset olivat aiheuttaneet hämmennystä kirjaamiskäytäntöihin. Sosiaalityöntekijöillä oli erilaisia kokemuksia uuden tietojärjestelmän käyttöönotosta. Uuden järjestelmän koettiin alussa ohjaavan kirjaamista melko paljon. Useimmiten käyttöönotto tuottaa ylimääräistä vaivaa normaalin työn ohelle. Opettelun lisäksi myös ohjelmien puutteet olivat kuluttaneet hermoja. Yleinen mielipide oli, että uusi tietojärjestelmä ei ollut tuonut mitään helpotusta tai nopeutusta työhön, vaan päinvastoin oli vaikeuttanut sitä entisestään. Tiedot eivät myöskään olleet siirtyneet automaattisesti vanhasta tietojärjestelmästä uuteen, vaan niitä jouduttiin siirtämään manuaalisesti. Ainakin yhdessä kunnassa käytettiin vielä vanhaa ohjelmaa uuden rinnalla asiakaskertomusten katselemiseen lähes päivittäin. Kaikkia tietoja ei oltu siirretty uuteen tietojärjestelmään. Ainoastaan pienessä kunnassa uuden tietojärjestelmän käyttöönotto oli sujunut kivuttomasti ja tuonut heti suurta helpotusta työhön. Tämä johtui todennäköisesti ainakin siitä, että ennen nykyisen ohjelman hankkimista kirjaaminen ja tilastointi oli tehty manuaalisesti. Pienen kunnan ainoa sosiaalityöntekijä koki myös saaneensa ohjelman käyttöön ”yksityisopetuksena” erinomaisen koulutuksen.

Haastatteluissa esitettiin vaatimus, että asiakastietojärjestelmän pitäisi edellyttää kaikkien tilastointikohtien täyttämistä siten, ettei ole mahdollista jättää mitään kohtaa tyhjäksi. Myös kirjaamisperusteille olisi sovittava yhteiset käytännöt eri kuntien kesken. Eräs sosiaalityöntekijä ehdotti myös, että tiedon keruuta varten nimettäisiin vastuuhenkilö, joka huolehtisi siitä, että kaikki tarvittavat tiedot kirjataan järjestelmään oikealla tavalla. Toinen sosiaalityöntekijä oli sitä mieltä, että asiakaskertomusten kirjaamisen tulisi olla pakollista, muuten niistä tulee itsekkin lipsuttua.

### **3.3.3 Asiakaspalaute**

Miettinen (2000, 34) perää tutkimuksessaan sosiaalityöhön myös laajempaa ja systemaattisempaa asiakaspalautteen keruuta. Asiakkaat itse ovat parhaita asiantuntijoita sen suhteen, mitä muutoksia sosiaalityö on saanut aikaan heidän elämässään. Asiakaspalautteesta saatua tietoa voidaan käyttää asiakaspalveluprosessin laadun mittaamiseen, sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin sekä työn ja organisaation kehittämiseen.

Tapola (9.6.2005) viittaa Brahna Wilczynskin kehittämään tapaan osallistaa asiakkaita dokumentointiin. Asiakastapaamisen jälkeen asiakas laatii suullisen tai kirjallisen tiivistelmän asiakastapaamisen kulusta. Näiden tiivistelmien kautta sosiaalityöntekijä saa nopeasti palautetta asiakkaiden näkökulmista ongelmiinsa ja sosiaalityön asiakastapaamisiin. Asiakkailta voi kysyä muun muassa sitä, millaisena he ovat nähneet tapaamisen ja mitkä käsitellyistä asioista he hyväksyvät ja mitä vastustavat.

Yleinen tapa kerätä asiakaspalautetta on sosiaalitoimistoon sijoitettu palautelaatikko. Haastateltavat kuitenkin valittelivat, että palautelaatikoiden kautta palautetta ei paljoa kerry. Palautetta oli kerätty myös kyselyillä tai sellaisen toteuttamista suunniteltiin.

Yhdessä kunnassa oli kehitetty järjestelmä myös niin sanotun satunnaisen asiakaspalautteen keruulle. Asiakkaan kommentoidessa sosiaalitoimiston palvelua työntekijä voi asiakkaan luvalla kirjata palautteen. Satunnaiset asiakaspalautteet kootaan kuukausittain, tilastoidaan ja käsitellään yhdessä kokouksissa. Mahdolliset epäkohdat korjataan. Haastateltava kiitteli, että satunnaisen asiakaspalautteen keruu on toiminut hyvin ja kaikki ovat olleet tyytyväisiä. Tärkeänä hän näki etenkin sen, että sen kautta saadaan myös positiivinen palaute kaikkien tietoon. Samaisessa kunnassa oli suunnitelmassa toteuttaa syksyllä myös koko sosiaalitoimen käsittävä asiakaskysely, jota työstämään on perustettu työryhmä.

Yleisesti ottaen asiakaspalautetta ei mitenkään aktiivisesti ja järjestelmällisesti kerätä. Myöskään asiakaspalautteen analysointiin tai käsittelyyn ei usein olla laadittu selkeitä suunnitelmia. Joskus tilanne saattaakin olla se, että ainoa palaute tulee vain kanteluiden ja valitusten muodossa. Erään suuren kunnan sosiaalityöntekijä toivoikin saavansa sähköisesti listan valituksista käyttöönsä, jotta voisi helpommin seurata tekemistään päätöksistä tulleita valituksia.

Asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen panostaminen nähtiin kuitenkin tulevaisuudessa tärkeänä: *”Tietysti se mitä ei pystytä ennakoimaan myöskään, ja mikä on mun mielestä ongelma, on se asiakkaiden kokemuksen tilastointi, että saadaan se asiakasnäkökulma jotenkin. Hyvin pitkälle se määrittäyty muista lähtökohdista. Se että saatais järjestelmällisiksi asiakaspalautteet ja jotenkin että kuka ne analysoi ja tuottaa niistä sen tiedon, niin sellaista pitäisi ehdottomasti saada enemmän, että se asiakkaiden kokemus tulisi esiin.”* (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta).

### **3.3.4 Sosiaalityön luokitus apuna kirjaamisen yhtenäistämiseksi**

Stakesin toteuttamassa sosiaalityön luokitusprojektissa on pyritty luomaan luokitukset jotka kuvaavat sosiaalityön kohteena olevia asioita ja ilmiöitä sekä sosiaalityöntekijän toimintaa. Luokituksen avulla on tarkoitus luoda sosiaalityöhön valtakunnallisesti yhtenäiset dokumentointikäytännöt. Sosiaalityön yleisluokituksen on määrä valmistua vuoden 2005 loppuun mennessä. Sitä toteutetaan yhdessä käytännön sosiaalityön asiantuntijoiden kanssa. Yleisluokitusta voidaan käyttää sosiaalityön kuvaamiseen riippumatta siitä, missä organisaatiossa työntekijä työskentelee. Luokitus edistää systemaattista dokumentointia, vertailukelpoisen tiedon tuottamista sekä tehokasta tiedonsiirtoa. Luokituksessa luokat muodostetaan siten, että ne ovat sekä kattavia, eli jokaiselle aihepiiriin kuuluvalla asialle on sopiva luokka, että toisensa poissulkevia. Luokat muodostuvat pääluokista ja niitä tarkentavista alaluokista. Tiedon käyttötarkoitus määrittelee sen, kuinka tarkkaa tietoa tarvitsee kerätä. Esimerkiksi asiakaskohtainen arviointi vaatii tarkempaa kuvaustasoa kuin hallinnon tarpeisiin kerättävä tilastotieto.

Luokituksiin liittyy myös sosiaalityössä käytettävien termien määrittelyyn keskittynyt sanastotyö. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2003.) Sosiaalihuollossa ongelmana on ollut sekava käsiteviidakko. Käsitteiden selkeä ja valtakunnallisesti yhtenäinen määrittely on olennaista, jotta sekaannusta ei synny. (Tietoteknologian... 2005.) Kuitenkin on mietittävä myös sitä, kuinka laajasti sosiaalityön käsitteistöä pystytään ennalta yksiselitteisesti määrittelemään ja kuinka pitkälle tällaisen ennalta luodun sanaston hyödyntämisessä voidaan ja on järkevää esimerkiksi dokumentoinnissa mennä. (Tapola 9.6.2005.)

Luokitus on keino tehdä sosiaalityötä näkyväksi. Tavoitteena on, että sosiaalityöntekijät hyödyntäisivät luokitusta asiakastyönsä kirjaamisessa, tilastoinnissa ja tiedontuotannossa sekä työnsä vaikuttavuuden arvioinnissa. Luokituksen avulla voidaan tuottaa jäsentynyttä tietoa asiakastyöstä sosiaalityön suunnitteluun ja organisointiin sekä julkiseen keskusteluun ja poliittiseen päätöksentekoon. Luokituksen tehokkaan hyödyntämisen edellytyksenä on, että se tulee luonnolliseksi osaksi sosiaalityön dokumentointia ja sähköistä asiakaskertomusta. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2003.) Tietojen luokittelu ei ole perinteisesti kuulunut sosiaalihuollon keskeisiin tehtäviin. Tietotekniikan ja ohjelmien käyttö vaatii kuitenkin asioiden luokittelua. Kertovasta tekstistä on ruudulla vaikeaa erottaa tärkeät yksityiskohdat vähemmän tärkeistä. (Kuusisto-Niemi 1999, 238.)

Luokitusten kehittämiseen liittyvä suuri haaste on se, että sosiaalityössä kohdattavat asiakkaiden ongelmalliset elämäntilanteet ovat usein monimutkaisia, monisyisiä ja monitulkintaisia. Lisäksi asiakastyössä eri toiminnot limittyvät usein päällekkäin. Oman työn kuvaaminen mahdollisimman totuudenmukaisesti ei ole aivan yksinkertaista. On myös ajateltu, että sosiaalityössä kohdattavat ilmiöt ovat niin ainutlaatuisia, etteivät ne pääse oikeuksiinsa yksilöluotteisissa luokituksissa. Sosiaalityöntekijöiden toimintakäytännöt ja esille tulevat asiat ja ongelmat eivät kuitenkaan yleensä ole ainutlaatuisia, vaikka asiakkaat ihmisinä sitä ovatkin. Luokitus silti väistämättä yksinkertaistaa todellisuutta, koska yhteen luokitukseen ei voida sisällyttää rajattomasti erilaisia tarkastelukulmia. Luokitus myös nostaa esille ainoastaan siihen valittuja ilmiöitä, joten tulevaisuuden tunnustelemisen apuvälineeksi siitä ei ole. Luokitusta hyödyntämällä tietoa voidaan kuitenkin kerätä suhteellisen vaivattomasti suuristakin asiakasaineistoista. Lisäksi eri aikakausina ja eri alueilla kerättyjä tietoja voidaan verrata keskenään. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2003.)

Sosiaalityön toimintatavat ja kohdeilmiöt muuttuvat ajan myötä. Tämän vuoksi luokituksen tulee pystyä muuttumaan tarpeen mukaan. Sosiaalityön luokituksen rakenne sallii päivittämisen ja täydentämisen. Pää- ja alaluokkia voidaan tarvittaessa pilkkoa pienempiin alaluokkiin. Luokkien lukumäärä on kuitenkin pyritty pitämään kohtuullisena jotta luokitusta olisi helppo ja nopea käyttää. Luokituksen tietotekninen hyödynnettävyys on pyritty varmistamaan huolehtimalla luokituksen rakenteen selkeydestä, hahmottamalla erilaisia ohjelmistojen toteutusmahdollisuuksia ja tekemällä koodauskäytäntö mahdollisimman tarkoituksenmukaiseksi. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2003.)

Luokitusten kehittämisen jatkona toimii asiakastietojärjestelmien valtakunnalliseen yhtenäistämiseen ja sisällölliseen kehittämiseen tähtäävä työ. Tavoitteena on, että vuonna 2011 tehdyt määräykset olisivat käytössä myös markkinoilla olevissa tietojärjestelmissä. (Sahala 2005.) Yksittäisen asiakirjan rakenteisuuden lisäksi on kiinnitettävä huomiota myös tiedon yhdistämiseen jatkokäyttöä varten. Arkaluontoisten tietojen siirtäminen tietoverkoissa edellyttää tietoturvallisia menettelyjä sekä toiminnallisesti että teknisesti. (Kuusisto-Niemi 2004.) Sosiaalityöhön olisi siis kehitettävä sekä yhteisesti sovitut dokumentointikäytännöt että yhteiset tietoverkot, joissa dokumentit voidaan jakaa.

Sosiaalityön luokitukset ja käsitelmääritykset tulevat tarjoamaan välineitä kirjaamisen selkiyttämiseksi ja yhtenäistämiseksi myös Sosiaalitaidon alueen kunnissa. Luultavasti on tarpeen miettiä luokituksen käyttöastetta kuntakoon mukaan. Luokituksen tarkoitus on helpottaa tiedontuotantoa, joten sen hyödyntämistä olisi mietittävä sen perusteella, minkä tasoista tietoa halutaan tuottaa, ja mihin tarkoituksiin. Joka tapauksessa luokituksen hyödyntämisen myötä luultavasti ainakin osa epäyhtenäisistä kirjaamiskäytännöistä johtuvista tilastointiongelmista saataisiin poistettua. Käsitteenmäärittelyyn keskittynyt sanastotyö tarjoaa välineitä myös kirjattavien sisältöjen riittävän yhdenmukaiselle tulkinnalle. Luokitus tulee tarjoamaan helpotusta ja luotettavuutta kunnallisten vertailujen tekemiseen ja sen myötä seudulliseen yhteistyöhön.

Työntekijän on myös helpompi siirtyä kunnasta toiseen jos kirjaaminen ja muu tiedon tuotanto on suhteellisen samankaltaista.

### 3.4 Tietojärjestelmien tuki tiedontuotannolle

Asiakastietojärjestelmiin kerätään tietoa asiakkuudesta, esimerkiksi taustatiedot, elinolot ja asiakkuuteen johtavat syyt. Tätä koodattua tietoa tuotetaan systemaattisesti asiakastyössä. Osa tiedosta jalostetaan tilastolliseen muotoon. Asiakkaista koottavien tietojen määrä vaihtelee lakisääteisistä tilastoitavista tiedoista laadullisempiin asiakkuutta ja työn prosesseja kuvaaviin tietoihin. (Miettinen 2000, 34–36, 69.) Tietojärjestelmät kehittyvät jatkuvasti ja luovat mahdollisuuksia systemaattiselle tiedonkeruulle. Tietojärjestelmien kehitystyössä on kuitenkin otettava huomioon, että tieto voidaan tallentaa asiakastyössä muutoinkin kirjattavan tiedon ohella. (Miettinen 2000.)

Miettisen (2000, 58, 75) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat tietojärjestelmiin koottavan kvantitatiivisen tiedon kapeaksi ja pinnalliseksi. Sen avulla ei pystytä kertomaan kattavasti mistä eri ilmiöissä on kyse. Sosiaalityöntekijät kokivat, että he keräävät ”nippelitietoa”, eivätkä pysty tuottamaan annettujen muuttujien avulla tarpeeksi ja syvempää tietoa asiakkaistaan. Hallinto ja suunnittelu ilmaisivat myös, että sosiaalitoimen tietojärjestelmä ei kerro riittävästi palvelujen tuottavuudesta, tehokkuudesta saati vaikuttavuudesta.

Sosiaalitoimen ohjelmistot eivät saaneet haastateltavilta ylistyksiä. Jotkut haastateltavat tosin olivat kohtuullisen tyytyväisiä ohjelmien toimintaan, toiset taas olivat Pro Consonaa käyttävän keskikokoisen kunnan johtavan sosiaalityöntekijän kanssa samoilla linjoilla: *”Sitä (versiota) mä en muista mutta versio on huono. Niin kuin ylimalkaan mun ymmärtääkseni nämä muutamat, mitä sosiaalityön ohjelmat valtakunnallisesti on. Niissä on kaikissa suuria puutteita.”* Toisaalta uusien ohjelmien hallintakin saattaa vielä olla puutteellista. Myös riittävän koulutuksen puute mainittiin yhdeksi esteeksi niiden täysipainoiselle hyödyntämiselle. Ohjelman käyttöä saattaa joutua opettelemaan yrityksen ja erehdyksen kautta. Ainoastaan pienen kunnan sosiaalityöntekijä koki olevansa täysin tyytyväinen Effican toimintaan. Hän koki hyvän koulutuksen pohjalta hallitsevansa hyvin sen käytön.

Haastateltavat pohdiskelivat sitä, missä mahtaa piillä se helpotus, jota uuden ohjelman oli tarkoitus heidän työhönsä tuoda. Molemmissa ohjelmissa eniten harmaita hiuksia oli aiheuttanut lastensuojeluosio. Toimeentulotukiosio toimi paremmin. Etenkin tilastojen laatiminen on ohjelmissa alkeellisella tasolla. Yleisesti ottaen niistä saa automaattisesti tulostettua Stakesille ja Tilastokeskukselle toimitettavat tilastot, mutta muita tilastoja tai raportteja *”ei meinaa saada järkevän näköisinä ulos sieltä”*. Tilastoja joudutaan laatimaan muiden ohjelmien, kuten Excelin avulla. Automaattisesti tulostuvat valtakunnalliset tilastotkaan eivät välttämättä ole luotettavia, joten myös niitä on jouduttu laatimaan itse tietojärjestelmän tilastointiominaisuuksista huolimatta. Asiakaskohtaisten päätösten tulostaminen taas on hidasta ja vaivalloista. Lisäksi ohjelmia moitittiin epäjohdonmukaisuudesta ja siitä, että niiden tekovaiheessa ei ole ollut riittävästi tietoa tarvittavista sisällöistä, jolloin sisällöt eivät välttämättä täyty kaikkia lain edellyttämiä vaatimuksia.

Ohjelmissa oli ilmennyt myös suoranaisia vikoja. Pro Consonasta oli muun muassa hävinnyt asiakastietoja ja eri asiakkaiden tiedot olivat sekoittuneet keskenään. Se oli myös poistanut joitain kohtia huoltosuunnitelmaosiosta. Pro Consonan lomakepohjien mainittiin olevan *”suorastaan alarvoiset”*. Keskikokoisen kunnan johtava sosiaalityöntekijä oli joutunut itse laatimaan lähes kaikki lomakkeet, koska ohjelmassa on valmis lomake ainoastaan huoltosuunnitelman tekoon. Pro

Consonassa ei myöskään ole työkalua lomakkeiden laatimiseen, vaan ne oli jouduttu laatimaan tekstinkäsittelyohjelmalla. Haastateltava epäili myös, täyttääkö ohjelmatoimittajan luoma lomake kaikkia lain edellyttämiä vaatimuksia. Huoltosuunnitelmalomakkeenkin kohdalla ongelmana oli ollut se, että siitä ei pysty poistamaan kohtia joita asiakkaiden ei tarvitse täyttää, vaan ne on yliviivattava käsin. Ohjelmatoimittajalle lähetettiin säännöllisesti toiveita ohjelman kehittämiseksi, mutta ainakaan vielä ei riittävää parannusta ollut tapahtunut.

Myös Effica sai osansa kritiikistä. Yksi ongelma Efficassa on ollut se, että se on kehitetty Ruotsissa kyseisen maan lainsäädännön pohjalta, joten joitain asioita on jouduttu Suomessa miettimään täysin uudestaan. Efficaa jo yli kaksi vuotta käyttäneen kunnan sosiaalityöntekijä kuitenkin kehui Effican palvelevan koko ajan paremmin, vaikka se ei alussa toiveita täyttänyt. Kehittämistyö on kuitenkin ollut hidasta ja kuluttanut paljon myös tavallisen sosiaalityöntekijän työaika. Effican kohdalla vikoja oli ilmennyt esimerkiksi asiakaskertomusten ja suunnitelmien tulostamisessa. Raportointiominaisuudet eivät ole lupauksista huolimatta olleet riittävät. Yhdessä kunnassa tätä ongelmaa oltiin paikkaamassa erillisellä raportointityökalulla, ohjelmalla nimeltä Crystal Reports. Sen avulla olisi tarkoitus saada tulostettua ainakin asiakkaiden alueittaisia jakaumia sekä grafiikkaa. Myös Effican hitautta moitittiin. Esimerkiksi tulostukset kestävät kauan ja vaativat monta hiiren klikkausta. Myös Effican koontityökalu on ”*ihan mahdoton*”, koska tietoja tarvitsee muokata Excelillä saadakseen mahtumaan ne paperille.

Tiettyjä tiedontuotantoa tukevia ominaisuuksia mainittiin myös. Sen, että asiakaskertomuksiin pääsee helposti suoran linkin kautta, koettiin lisäävän kirjaamista. Tietojärjestelmän tueksi dokumentoinnille mainittiin myös se, että sen avulla on helppo siirtää tekstiä kopioiden ja liittäen sitä paikasta toiseen, joten samaa tekstiä ei tarvitse moneen kertaan kirjoittaa uudestaan. Toisaalta ohjelmia voi myös osittain rakennella tarpeen mukaan. Tämä on kuitenkin aikaa vievää puuhaa. Pienen kunnan sosiaalityöntekijä kertoi, kuinka tietojärjestelmän käyttö on helpottanut työskentelyä yleensäkin verrattuna manuaaliseen tiedontuotantoon: ”*Onhan se (työskentely) helpottunut. Kun sieltähän saa suoraan ja katsoa edellisen kuukauden luvut jos jotain tarvii muuttaa. Varmaan suurin helpotus on se, ettei tarvi tehdä sitä tilastoa enää käsin. Mitä täällä on monta päivää lippua ja lappua kaivettu ja laskettu ja sitten ihmetellään missä mättää kun ei luvut täsmää. Se on ihan hukkaan heitettyä työaika. Nyt oon ainakin ollut tyytyväinen, että en keksi mitään purnattavaa, että se ei toimisi. Ja hyvin se on toiminut.*”

Täydennystä ohjelmistoihin, muun muassa erillisiä raportointityökaluja, oltiin hankittu tai hankkimassa. Eräässä suuressa kunnassa oltiin hankkimassa myös paikkatieto -ohjelmaa. Sen avulla näkee kartalla alueittain eri asiakkuudet ja ikäjakaumat, jolloin pystytään vaikuttamaan työntekijöiden aluejakoihin. Ohjelman on tarkoitus toimia yhdessä Pro Consonan kanssa siten, että tiedot tulevat suoraan asiakastietojärjestelmästä. Yhdessä suuressa kunnassa oli otettu koekäyttöön koko kunnan käsittävä vuosisuunnittelujärjestelmä. Haastateltu sosiaali- ja terveystoimen johtaja kiitteli sitä, että vaikka järjestelmän käyttöönotto on ollut raskasta, se on tuonut paljon selkeyttä ja helpotusta työhön. Se on tuonut suorite- ja kustannuslaskelmiin tarkkuutta ja auttanut löytämään kuukausivaihteluita. Ennen erillisillä lappusilla olleen tiedon saa nyt tulostettua järjestelmästä haluamallaan tasolla. Haastateltava kiitteli järjestelmän yksinkertaista ”liikennevalosysteemiä”, josta pystyy helposti ja nopeasti tarkistamaan budjetin toteutumisen: ”*Jos menee budjetin mukaan on vihreä, jos on hälytys on keltainen ja jos menee tosi pahasti on punainen. Se on meillekin helppo kun katsotaan nopeasti. Että pystyy katsomaan ylätasolla et hei, mikä tossa on ja sitten mennä alas päin niin kauan aikaa että löytää että missä se on. (...) Siinä näkyy samanaikaisesti toiminta ja kustannukset rintarinnan. Meillähän on tähän saakka ollut se ongelma, että yksi menee yhtäällä ja toinen toisaalla, vähän löysällä yhteydellä toisiinsa. Siinä näkyy selvemmin.*”

Kunnissa käytetään myös sosiaalityöntekijöiden sähköistä ajanvarausta. Sen käyttö on kuitenkin erittäin satunnaista, koska sosiaalityöntekijät kokevat sen käytön vaikeaksi. Yksi syy käytön vähäisyyteen on se, että työntekijän on kuitenkin kirjattava antamansa ajat myös kalenteriin, koska asiakaskäynneillä ei ole tietokonetta mukana. Kaksoiskirjaamisen vuoksi oli sattunut myös ”mokia”. Efficassa ajanvarauksen moitittiin myös olevan ”*monen mutkan, painalluksen ja vempaimen takana.*” Lisäksi sen käyttöä hankaloittaa se, että ”*siinä tulee kaikki työntekijät kun sä avaat sen. Täytyy tiirata ja vetää se semmoiseen kohtaan että oot siinä oikealla rivillä kun sä jotain laitat*”. Esimiehet toivoivat kuitenkin sähköisen ajanvarauksen laajamittaisempaa käyttöä. Sen käytön myötä pystyttäisiin seuraamaan palveluprosessin etenemistä ja sitä, kuinka nopeasti uusi asiakas saa ajan. Edellytyksenä olisi kuitenkin, että kaikki työntekijät kirjaisivat järjestelmään kaiken tarpeellisen.

Ohjelmia voidaan tarvittaessa myös muokata paremmin tiedontarpeita vastaavaksi. Tämä vaatii kuitenkin aikaa ja resursseja. Kauppilan (2001) tekemässä tutkimuksessa selvitettiin Sosiaalityön vaikuttavuus -ohjelmaosion vaikutuksia sosiaalityön laadun parantamiseen. Projektissa kehitettiin Pallas-perhehuoltojärjestelmän ”Sosiaalityön vaikuttavuus” -osiosta käytännön sosiaalityötä ja sen arvioimista tukeva väline. Asiakkaan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteuttaminen ja vaikuttavuuden arviointi ei olisi ratkennut vain sosiaalityön kohteiden yleisluontoisella luokittelulla. Tietokoneohjelmaan tarvittiin välineet yksilöllisen asiakaskohtaisen suunnitelman tekemiseen. Uusi ohjelmaosio tehtiin sellaiseksi, että kunkin asiakkaan kohdalla voidaan samalla asiointikerralla valita asiointiperusteeksi useitakin luokkia ja saada näin toimien ”moniperusteiset asiakkuudet” erilaisina yhdistelminä näkyville. Asiointiperusteeksi kirjattavien valintojen oli noudatettava molempien, sekä asiakkaan että työntekijän näkemystä. Ohjelmaosion avulla asiakkaista saatiin paljon enemmän ja erilaista tietoa kuin aikaisemmin. Aikaisemmin ei ollut esimerkiksi kysytty, mitä asiakkaat toivoivat elämässään tapahtuvan ja mitä odotuksia heillä on sosiaalitoimistossa asiointin suhteen. Sosiaalityön vaikuttavuus ohjelmaosiossa oli kuitenkin tällainen kohta ja monet asiakkaat yllättyivät positiivisesti kysymyksestä. Tavoitteiden kirjaaminen näytti luovan molemmille osapuolille toivoa sen suhteen, että asiat menisivät eteenpäin ja asiakas saisi elämäntilannettaan kohennettua. (Mt. 21.) Sosiaalityöntekijöiden mukaan ohjelma vaikutti hyvältä, selkeältä, helppokäyttöiseltä ja käyttäjäystävälliseltä. Ohjelman myötä monien sosiaalityön sisällöllisten asioiden koettiin konkretisoituneen ja tulleen näkyviksi. Sosiaalityön arvioitiin jätnevoituneen ja tulleen suunnitelmallisemmaksi. (Mt. 43.)

## 3.5 Raportit ja tilastot

### 3.5.1 Tilastotieto

Sosiaalityön tietotuotantoa tapahtuu työyksikkökohtaisesti, alueellisesti, kunnallisesti ja valtakunnallisesti. Sosiaalityöntekijöiltä kerätään tilastointia varten numeerista faktatietoa hallinnon ja päätöksenteon tarpeisiin sekä valtakunnallisesti tuotettaviin tilastoihin. Tilastoja tuotetaan muun muassa palvelutuotannon laajuudesta, asiakaskunnan koosta, asiakkaiden saamien palvelutapahtumien määrästä, asiakkuuden taustatekijöistä ja palvelutarpeesta. Tilastojen lisäksi ja niitä hyväksikäyttäen tehdään erillisselvityksiä, barometreja, tutkimuksia ja kehittämishankkeita muun muassa palvelujen kattavuudesta, tuottavuudesta ja laadusta. Johtotasolla ja päätöksenteossa katsotaan tarvittavan jalostuneempaa ja yleisempää kvantitatiivista tietoa, kun taas sosiaalityön asiakastyössä painottuu yksittäistapauksia koskeva laadullinen tieto. (Miettinen 2000, 23–24.)

Kaikki kunnat laativat vuosittain Stakesille ja Tilastokeskukselle menevät tilastot. Lisäksi tilastoja laaditaan oman kunnan hallintoon, sosiaalitoimen johdon tarpeisiin sekä myös sosiaalityöntekijöiden asiakastyön tueksi.

Oman kunnan käyttöön tulevia tilastoja laaditaan säännöllisesti muun muassa talousseurantaan, asiakasmäärien seurantaan asiakkuuksittain, työntekijöiden tekemien päätösten seurantaan, lastensuojeluilmoitusten seurantaan, uusien asiakkaiden määrän seurantaan sekä seudullisiin tarpeisiin. Sosiaalitoimen asiakkaista tuotettujen tilastojen lisäksi sosiaalitoimessa seurataan myös muuta kuntalaisista saatavaa tilastotietoa, esimerkiksi työttömyys- ja väestötietoja, koulujen kautta saatavaa lapsia ja nuoria koskevaa tietoa, poliisin rikostilastoja sekä kunnan kokonaistaloutta.

Tilastoja tuotetaan siis ensisijaisesti seurannan tarpeisiin. Keskikokoisen kunnan johtava sosiaalityöntekijä tosin mainitsi, että niitä oltiin hyödynnetty jonkin verran myös ennakoitavuuteen ja kehittämiseen sekä palvelujen muodostamiseen. Kunnassa oli esimerkiksi perustettu eräs ryhmä asiakastarpeen pohjalta. Toisaalta haastateltava näki tilastojen pohjalta tapahtuvan ennakoinnin vaikeaksi sen vuoksi, että ei ole olemassa indikaattoreita, joiden avulla sitä voisi toteuttaa.

Tilastojen laatiminen on osaltaan kytköksissä dokumentointiin, tietojen tallentamiseen asiakastietojärjestelmään. Haastateltavat mainitsivatkin useasti että *”eihän se tilastointi voi olla sen kummempi kuin mitä niitä tietoja on viety sinne sisälle”*. Tilastot laaditaan asiakastietojärjestelmään syötettyjen tietojen perusteella. Kirjaamisen puutteet ilmenevät tilastoinnissa siten, että valtakunnallisetkaan tilastot eivät välttämättä ole täsmällisiä ja yhteismitallisia: *”Me saadaan lukumääriä, mutta ei aina sitä mihin ne suhteutetaan. Tai että ketkä joissain luvuissa on mukana ja mitä tilastoidaan. Kun sijoitetaan esimerkiksi joku perhe avohuollon tukitoimen perhetyöhön, niin sijoitetaanko se perheen nimellä, vaiko sen lapsen nimellä vai kaikkien lasten nimellä ja tän tyyppisiä. Että sijoitetaanko kaikki lapset, vai yksi lapsi vai vanhemman nimellä. Silloinhan esimerkiksi tilastot tulee ihan erilaisiksi.”* Eräs johtava sosiaalityöntekijä kritisoi myös sitä, miksi esimerkiksi perhetyötä ei tilastoida ollenkaan: *”Ihan valtakunnan tasolla, että jos me tilastoidaan jotain avohuoltoa tai huostaanottoa, niin miksei Stakes tilastoi myös perhetyötä, mikä myöskin aika merkittävä avohuollon tukitoimi. Ja varmasti liikkuu volyymeja sielläkin.”*

Osa tilastoista joudutaan laatimaan manuaalisesti, koska tietojärjestelmät eivät tarjoa automaattisesti kaikkia haluttuja tietoja tai halutulla tarkkuudella: *”Manuaalisesti tilastoidaan lastensuojeluilmoitukset, kuka on ilmoittaja, minkä ikäisestä lapsesta, tyttö vai poika, mitä on tehty, mihin se on johtanut se ilmoitus ja tän tyyppistä, niin se on kyllä todella alkeellista. (...) Tai että me saatat ulos sieltä aikuissosiaalityön puolelta asiakkaiden ikäjakaumia, sitä esimerkiksi, että ketkä on tulottomia, alle 25-vuotiaita vailla ammatillista koulutusta olevia, ketkä pitkäaikaisasiakkaita, tän tyyppisiä, niin nää on ihan puutteellisia.”* (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta). Eräs haastateltava mainitsikin, että seurannan määrä on hyvin riippuvainen työntekijöiden omasta aktiivisuudesta, koska ohjelmat eivät mahdollista automaattisesti monenkaan asian seurantaan.

Sosiaalityöntekijät tuottavat tiettyjä raportteja myös oman työnsä ja asiakaskunnan seurantaan. Haastatteluissa ilmeni, että tällaisille numeerisille raporteille olisi enemmän tarvetta. Yleinen puute on kokonaiskuvan saaminen suoraan ohjelmasta. Ainakin Efficasta saa omat asiakkaat asiakkuustyypeittäin, muttei kokonaisasiakasmäärää. Myöskään perhekohtaista kokonaistietoa tai asiakkaiden ikäluokkajakaumaa ei tietojärjestelmästä saa. Niille kuitenkin olisi sosiaalityöntekijöiden mukaan tarvetta. Eräs suuren kunnan sosiaalityöntekijä piti omituisena myös sitä, että sosiaalityöntekijät joutuvat työskentelemään ilman budjettitietoa: *”Sieltähän saa näitä, että mitä on ollut maksatuksessa ja muuta, mutta ei sellaista kokonaispottia. Musta olis kiva seurata. Että paljonko sä myönnät esimerkiksi harkinnanvaraisia ja paljonko on normaalia. Että*

*näkis vähän että miten sä jaat sitä, mä tykkäisin ihan kuukausittain katsoa. Sehän on yks sen työn palaute, että onko ne nousussa vai pysyykö ne samassa vai voisko ne vähän jopa pienentyä. Koska on kuitenkin se ajatus, että pitkässä juoksussa, jos sosiaalityö onnistuu, niin myöskin se tuen tarve vähenee.”*

Sosiaalityöntekijät kokivat, että tietoa kerätään pääasiassa johdon ja hallinnon tarpeisiin sekä valtakunnallisiin tarpeisiin. Eräs haastateltava kertoi esimerkkinä sen, että kunnassa oli suunnitelmissa järjestää tilastokoulutusta ainoastaan kanslisteille, jotka tuottavat tilastot johdolle. Kerätty tieto ei palvele asiakastyötä ja sitä yleensäkin hyödynnetään vähiten asiakastyössä. Tällä hetkellä kerättävä tieto on sillä tasolla, että se palvelee johtamista. Se koettiin varsin karkeaksi asiakastyön tarpeisiin. Sosiaalityöntekijät arvelivat että asiakastyön tarpeisiin tuotettu tilastollinen tieto auttaisi hahmottamaan omaa työtä ja jäsentämään kokonaisuutta. Se auttaisi myös työn organisoinnissa ja suunnittelussa.

Toisaalta haastateltavat kokivat myös, että tilastoihin kerättävä tieto ei kerro koko totuutta asiakastyön määrästä, koska asiakkuudet eivät ole yhteismitallisia. Jotkut asiakkaat vaativat työntekijältä huomattavasti suurempaa työpanosta kuin toiset.

Suuremmissa kunnissa kaivattaisiin siis täsmällisempää tilastotietoa ja sitä, että tietojärjestelmät tuottaisivat monipuolisemmin tiettyjä numeerisia raportteja. Pienessä kunnassa taas sekä sosiaalityöntekijä että perusturvajohtaja katsoivat, että kunnan omaan käyttöön tulevan tilastotiedon tarve on melko vähäistä. Toimeentulotukitilastot laaditaan ohjelman avulla, mutta lastensuojelua koskevat tilastot yhä manuaalisesti. Toisaalta jos määrät ovat todella vähäisiä, ei varsinaisesta tilastoinnista voida edes puhua: *”Voi olla että yks huostaan otettu, niin et sä voi nostaa sitä lukuina esille. Eli sitten se on enemmän tällaista kertomista, että minkä tyyppisiä”* (perusturvajohtaja, pieni kunta). Pienet määrät aiheuttavat tilastointiin myös salassapito-ongelmia. Tilastotietoa ei siis pienessä kunnassa juurikaan tarvittu kunnan hallinnossa eikä sosiaalitoimen työntekijöiden omaan käyttöön.

Suuren kunnan sosiaali- ja terveystoimen johtaja näki oleellisena asiana panostaa myös ohjelmien tuottamien raporttien analysointiin ja tulkintaan: *”Mun mielestä kaikki raportit mitä sieltä saa, niin nehan käytetään. Että se on ihan automaattisesti joka kunnassa että ne tehdään. Sitten se, että kuinka paljon sitä analysoidaan on toinen juttu. Kyllä ne kaikki otetaan pois ja seurataan kuukausittain. Mutta jos mentäisiin ja kysyttäisiin sosiaalityöntekijöiltä, et mitkäs on nämä lastensuojelun tietyt trendit tänä vuonna ollut, vois olla ettei tulis ihan vastausta. Että ei oo semmoista kokonaiskuvaa.”*

Eräs puutteellisen kirjaamisen ja sen myötä tilastoinnin aiheuttama suuri ongelma on kunnallisen vertailun tekeminen. Oman kunnan ajallinen seuranta voi vielä olla mahdollista, jos kunnan sisällä tilastot laaditaan samalla periaatteella. Jos eri kunnissa tilastot ovat erilaisilla laadittuja ja jos tietoihin ei ylipäättänsäkään ole luottamista, niiden välisiä vertailuja ei voida luotettavasti tehdä: *”Ne (eri kuntien tilastot) ei oo vertailukelpoisia, mikä on mun mielestä yksi merkittävän suurikin ongelma. Kunnat kirjaa erilaisilla, ne tekee erilaisia vyörytyksiä sinne, mikä näkyy kustannuksissa. Niistä kun ruvetaan vetämään päivähoiton tai toimeentulotuen tai joitain muita kustannuksia, niin ne ei aina sitten sano mitä niihin vyörytellen. Tilavuokria ja muita, joissain kunnissa ei. Hallinnon palkat esimerkiksi meilläkin vyörytetään hyvin yksityiskohtaisesti ja ne tulee sitten eri tulosityksiköihin. Joissain kunnissa ei mun ymmärtääkseni hallintoa juuri ollenkaan. Sitten ihmetellään täällä että miten meidän kustannukset poikkeaa jonkun muun kustannuksista.”* (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta). Seudullisen yhteistyön lisääntyessä olisi kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että eri kunnista kootut tilastot olisivat yhteismitallisia.

### 3.5.2 Laadullinen tieto

Laadullisempaa tietoa sosiaalityöntekijöiltä ei hallinnon tarpeisiin yleensä kerätä. Sitä tuotetaan ainoastaan käytännön asiakastyössä käytettäviin asiakirjoihin. Tilastointi antaa kuitenkin kohtuullisen yksipuolista ja pintapuolista, määriin perustuvaa työn suoritettietoa. Lisäksi tieto suoritteista, panoksista ja tuotoksista ei välttämättä kerro koko totuutta palvelujärjestelmän toimivuudestakaan. Se ei sisällä syvempää informaatiota esimerkiksi työn laadusta tai asiakkaiden palveluntarpeesta, palveluaukoista tai järjestelmään liittyvistä muista ongelmista. (Miettinen 2000, 44.) Asiakastilastot sisältävät myös hyvin heterogeenistä tietoa asiakkuuksista vähän työtä vaativista erittäin runsaasti työtä vaativiin asiakkaisiin. Niinpä esimerkiksi asiakasmäärän väheneminen ei korreloi suoraan sosiaalityön määrän vähenemiseen. Se ei myöskään kerro asiakkaiden palvelutarpeen vähenemisestä tai hyvinvoinnin lisääntymisestä. (Mt. 64.) Lisäksi tilastoihin koottava tieto kertoo pikemminkin menneestä kuin tulevasta. Vaikka esimerkiksi tilastolliset aikasarjat antavat viitteitä siitä, mihin suuntaan kehitys tai muutos on suuntautumassa, ne kulkevat kuitenkin aina ajasta jäljessä kertoen mitä on jo tapahtunut. (Mt. 74–75.) Miettisen mukaan kvantitatiivista ja kvalitatiivista tiedonkeruuta voisi hyödyntää yhä enemmän toisiaan täydentävinä menetelminä. Laadullinen tieto kertoo ilmiöiden lisäksi niiden olemuksesta.

Sosiaalityöntekijöille kertyy työssään tietoa sosiaalisten ongelmien kehittymisestä ja yksilöiden selviytymiskeinoista, sekä laajemmalla tasolla kuntalaisten hyvin- ja pahoinvoinnista ja kunnan kehitystekijöistä yleensä (Miettinen 2000, 3-5, 10). Työntekijöillä saattaa olla myös niin sanottua ajantasatietoa, jolla tulevaisuutta voisi kartoittaa paremmin. Heillä on tietoa tai mahdollisuus kerätä tietoa siitä, mitä on tapahtumassa tai näyttää tapahtuvan liittyen esimerkiksi nouseviin sosiaalisiin ongelmiin tai palvelujärjestelmän puutteisiin. Kyseisen tiedon keräämiseksi ei ole kuitenkaan olemassa järjestelmää. (Mt. 75, 81–82.) Yksi ehdotus välineeksi, jonka avulla olisi mahdollista tuottaa tietoa ajan ilmiöistä, on niin sanottu Huomis-barometri. Sen avulla on mahdollisuus päästä kiinni työntekijöillä olevaan ennakointitietoon sekä hiljaiseen tietoon. Huomis-barometri sisältää kaksi vaihetta; tiedonkeruun puolistrukturoidun barometrin ja ryhmätyöskentelyn avulla sekä tuotetun tiedon vuorovaikutteisen raportoinnin fokuskeskustelussa. (Mt. 83–86, 91–94.) Huomis-barometrillä kerättävää huoli- ja voimavaratietoa tuotettiin Helsingin Suutarilan alueella vuonna 2002 lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyen. Yhteisenä huolena ilmeni vanhemmuuden oheneminen sekä eri toimijoiden välisen tiedonkulun ja yhteistyön sujumattomuus. Sosiaalisen raportoinnin avulla tuotettu tieto tosin jäi melko yleiseksi ja ulkokohtaiseksi, mutta hankkeen seurauksena eri toimijoiden välinen yhteistyö tiivistyi ja tiedon vaihto lisääntyi. (Hussi 2005, 149–154.)

Hussi (2005) esittää sosiaalityön kehittämisen tulevaisuuden haasteeksi aktiivisen tiedon tuottamisen sosiaaliraporttien muodossa, esimerkiksi Huomis-barometriä hyödyntäen. Hän tarkoittaa sosiaalisella raportoinnilla ”asiakastyössä syntyvän huoli- ja voimavaratiedon tuottamista ammatillisen kehittämisen sekä poliittisen vaikuttamisen areenoille”. Tietoa voidaan tuottaa myös moniammatillisesti sekä asiakkaita osallistaen. Sosiaalisen raportoinnin tarkoitus on auttaa asiakastyössä syntyneen hiljaisen tiedon käsitteellistämistä ja reflektointia työyhteisössä. Koska sosiaalityön toimintaympäristö muuttuu, voidaan sosiaalista raportointia hyödyntäen vastata paremmin muutoksen tuomiin haasteisiin sekä tarvittaessa kehittää palveluja uusiin tarpeisiin sopiviksi. Olennaista on eri toimijoiden vuorovaikutus, jotta tieto siirtyisi organisaation tasolta toiselle. (Mt. 145–146.) Hussi erottaa kolme sosiaalisen raportoinnin tasoa: asiakasraportoinnin, horisontaalimallin ja vertikaalimallin. Asiakasraportoinnin tasolla asiakaspalautetta kerätään asiakkaan kanssa vuorovaikutteisesti keskustellen. Horisontaalimalli sisältää työyhteisön tai yhteistyöverkoston sisäisen raportoinnin palvelujen kehittämiseksi. Vertikaalimallissa raportit suunnataan poliittisille päättäjille ja organisaation johdolle. (Mt. 148.) Hussin (Mt.155) mukaan

”nykyisin dominoiva tilastotieto antaa usein yhden, yleistettävän näkökulman. Palauttamalla tieto toimintayhteyteensä ja jäsentämällä sitä siellä voidaan saavuttaa uutta ymmärrystä.”

Haastatteluissa ilmeni, että laadullista tietoa välitetään työyhteisön sisällä suullisessa muodossa kokouksissa, palavereissa ja vapaamuotoisissa keskusteluissa. Myös sosiaalitoimen henkilöstön yhteistyökumppaneiltaan saama tieto on usein suullista tietoa. Lisäksi laadullista tietoa kirjataan asiakaskertomuksiin. Kunnanhallintoon välitetään sosiaalitoimen asiakkaita koskevia tilastoja, mutta myös suullista tietoa esimerkkien muodossa. Laadullinen tieto liittyy yleensä tiettyihin konkreetteihin asiakastapauksiin tai kulloinkin pinnalla oleviin asioihin. Laadullisen tiedon yksi ominaisuus onkin, että se ei välttämättä ole kaiken kattavaa, vaan ”*sitä tietoa tulee lähinnä tuotettua joissain tietyissä palavereissa, joitain tiettyjä asioita*”.

Myös tilastollisen tiedon, tutkimustiedon, valitusten ja asiakaspalautteiden yhteinen käsittely ja analysointi tuottaa työyhteisön sisällä uutta laadullista tietoa. Tiedon yhdessä analysoinnin määrä vaihteli eri kunnissa. Ainakin yksi sosiaalityöntekijä valitteli, että keskusteluja ja tiedon yhdessä analysointia on heidän kunnassaan aivan liian vähän.

Monet haastateltavat mainitsivat tilastojen yhdeksi ongelmaksi sen, että vaikka tilastot kertovat asiakasmääristä, ne eivät kerro sosiaalityöntekijän työn määrästä. Asiakkuudet eivät ole yhteismitallisia, vaan jotkut asiakkaat vaativat enemmän työtä kuin toiset. Laadullisen tiedon avulla voidaan välittää tietoa myös siitä, mitä tilastojen numerot tosiasiassa sisältävät.

Laadullista, osittain hiljaista tietoa pystytään välittämään erilaisten sosiaaliraporttien muodossa. Ainakin yhdessä suuressa kunnassa sosiaalista raportointia oli yritetty kehittää, mutta haastateltu sosiaali- ja terveystoimen johtaja oli melko pessimistinen sen onnistumisen suhteen. Syiksi hän näki muun muassa valtavan suuren asiakasmäärän ja sen, että sosiaalityöntekijät ovat usein kiinnostuneempia yksittäisistä asiakkaista kuin yleisemmästä tasosta. ”*Sosiaalityöntekijänhän pitäis olla koulutuksellisesti se, joka analysoi trendejä ja raportoi niistä esimiehelle. Mutta kyllä se nyt on niin vielä, että esimies raportoi sosiaalityöntekijöille, valitettavasti.*” Haastateltava näki kuitenkin sosiaalisen raportoinnin todella tärkeänä kehittämiskohteena.

Kysyttäessä haastateltavien tiedontarpeita he kuitenkin mainitsivat heillä olevan pääasiassa tilastollisia tiedontarpeita. Laadullista tietoa ei kukaan maininnut tarvitsevansa lisää. Joissain kunnissa kuitenkin katsottiin, että keskustelevalle ilmapiirille työyhteisön sisällä olisi tarvetta. Pienen kunnan haastateltavat sen sijaan ilmoittivat käyttävänsä ensisijaisesti laadullista, esimerkiksi tutkimustuloksiin pohjaavaa tietoa: ”*Silloinhan kun alettiin tota vanhustenhuoltoa kehittämään niin silloin oli näitä tilastoja käytettävissä kun laskettiin kustannuksia. Enemmän me kuitenkin jos kehitetään, jos on tutkimuksia tehty, siihen tutkimukseen perustuen. En mä tilastojen kanssa leikittele.*” (perusturvajohtaja, pieni kunta). Pienen kunnan hallinnossa ei myöskään olla haastateltavien mukaan niinkään kiinnostuneita tilastoista, vaan laadullisista sisällöistä.

Suullisesti tuotettua tietoa ei haastatteluihin osallistuneissa kunnissa dokumentoida millään lailla. Tosin haastateltavat eivät maininneet, että tällaiselle dokumentoinnille olisi oleellista tarveakaan. Joskus kuitenkin myös keskusteluissa käsitellyjä asioita voisi unohtumisen estämiseksi olla tarpeellista koota yhteiseen käyttöön ja säilytettäväksi.

### 3.6 Yhteistyökumppaneilta saatava tieto

Tärkeimmiksi sosiaalitoimen yhteistyökumppaneiksi haastateltavat mainitsivat yleensä Kelan ja työvoimatoimiston. Myös poliisi koettiin tärkeäksi yhteistyökumppaniksi. Näiltä yhteistyökumppaneilta saadaan sekä tilastotietoa että suullista tietoa sähköisesti, puhelimitse ja säännöllisissä palavereissa.

Muilta yhteistyökumppaneilta saatava tieto on yleensä ainoastaan suullista käytännön tietoa ja liittyy kulloinkin pinnalla oleviin aiheisiin ja yhteisiin asiakastapauksiin. Suullista tietoa saadaan ainakin koulun oppilashuollosta, päihdetyöntekijöiltä, perheneuvolasta ja päivähoidosta. Keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa on yleensä säännölliset tapaamiset. Joihinkin yhteistyökumppaneihin otetaan yhteyttä ainoastaan tarvittaessa. Tietoa saadaan myös yhteisten poikkihallinnollisten hankkeiden tiimoilta. Vaikka tapaamiset olisivatkin säännöllisiä, se, mitä tietosisältöjä niissä välitetään, ei välttämättä ole mitenkään systemaattista. Myös sosiaalitoimen yhteistyökumppaneilleen välittämä tieto on yleensä suusanallista tietoa, tilastoja toimitetaan harvemmin. Käytännön sosiaalityössä yhteistyökumppaneilta saatu tieto vaikuttaa muun muassa sosiaalityöntekijän arviointiin asiakastapauksen kiireellisyydestä.

Tiedonjaon lisäksi yhteistyökumppaneiden kesken saatetaan järjestää myös konkreettista toimintaa. Yhdessä kunnassa oli perhetyöntekijöitä ja sosiaalityöntekijöitä oli kutsuttu jalkautumaan poliisien ja vartijoiden kanssa katsomaan, ”mitä on ne ongelmakohdat iltaisin ja öisin ja mitä voitais tehdä sitten sen asian tiimoilta”.

Yhtä sosiaalityöntekijää lukuun ottamatta haastateltavat kokivat, että tarvittavia tietoja yhteistyökumppaneilta saadaan kohtuullisen riittävästi. Yhdessä suuressa kunnassa sosiaalityöntekijä oli tyytyväinen yhteistyösuhteisiin ainoastaan Kelan, työvoimatoimiston ja A-klinikan kanssa. Hän olisi kaivannut kipeästi tietoa esimerkiksi terveystoimen psykiatrisesta yksiköstä. Sen suuntaan ei kuitenkaan ole yhteistyöverkostoja olemassa, eikä tietoa ole saanut edes mahdollisesta asiakkuudesta. Hän katsoi tämän vaikeuttavan omaa työntekeään. Haastateltava oli myös sitä mieltä, että tiedon välityksen pitäisi olla vastavuoroista. Hän koki seurakunnan olleen päällekkävyä tiedontarpeissaan. Sosiaalitoimesta välitettyä tietoa säätelee kuitenkin vaitiolovelvollisuus, joten tietoa ei voida avoimesti jakaa kaikille halukkaille.

Tärkeänä linkkinä tiedonvälityksessä ovat eri yksiköissä työskentelevät tutut. Tärkeäksi mainittiin myös se, että yhteistyökumppanit pysyvät pitkään samoina. Eräs haastateltava mainitsi, että yhteistyöverkostojen luominen on ”ei kenenkään maata”, jolloin kukaan ei välttämättä ota niistä vastuuta.

### 3.7 Tiedon välittyminen päätöksentekoon

Vaikuttamaan pyrkivällä sosiaalityöllä on tarkoitettu Suomessa yleensä rakenteellista sosiaalityötä, toimintaa ja vaikuttamista yhteiskunnallisten epäkohtien ja eriarvoistavien rakenteiden poistamiseksi. Toisaalta puhutaan myös sosiaalityöntekijöiden hiljaisuuskulttuurista, eli siitä, että sosiaalityöntekijät eivät tuo esiin omaa tietämystään ja asiantuntijuuttaan vaikuttaakseen esimerkiksi asiakkaidensa elinoloihin. Viimeaikaisen kehityksen myötä tärkeäksi on tullut myös paikallisen tason vaikuttajuus, jossa korostetaan ratkaisujen hakemista sosiaaliin ongelmiin paikallisista toimintakäytännöistä ja ominaispiirteistä. (Närhi 2003, 57.)

Närhen (2003) tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden toimintaa paikallisen elinympäristön ja toimintatapojen muuttamiseksi. Yhtenä ajatuksena tutkimuksessa oli, että sosiaalityöntekijöillä on sisällöllistä annettavaa kestäväen kehityksen kaupunkipolitiikkaan ja työnsä kautta näköalapaikka yhteiskunnan muutosten seurauksiin. Sosiaalityöntekijät voivat saattaa ”heikot signaalit” kuuluviin. (Mt. 57–58.)

Rakenteellisen sosiaalityön idea perustuu ajatukseen sosiaalityöntekijöiden tekemistä asiakkaiden elämismaailmaa koskevista havainnoista. Niiden pohjalta sosiaalityöntekijät voivat analysoida asiakaskohtaisten ongelmien yhteyksiä yhdyskuntien ja yhteiskunnan epäkohtiin. Viestiä epäkohdista olisi välitettävä päätöksentekijöille ja laajemmalle yleisölle. Rakenteisiin vaikuttavan sosiaalityön ongelmana on nähty jäsentyneen tiedon välitys asiakastason työstä julkiseen keskusteluun ja politiikkaan. (Mt.59.)

Rakenteisiin vaikuttava sosiaalityö on siis nähty yleensä kunnallispolitiikkaan vaikuttamisena. Kunnallispolitiikkaan vaikuttaminen on kuitenkin osoittautunut riittämättömäksi elettäessä nopeiden ja monimutkaistuvien yhteiskunnallisten muutosten aikoja. Närhi tarkastelikin omassa toimintatutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden paikallisen tason vaikuttajuutta subjektitasolla, paikallisissa asuinympäristöissä. (Mt.59–60.) Myös olemassa olevia valtarakenteita yritettiin kyseenalaistaa laajentamalla paikallisten toimijoiden areenoita ja neuvottelupöytiä (Mt.66). Tutkimusprojektissa nousi esiin, että on tärkeää pyrkiä vaikuttamaan eri tasoilla; perinteiseen päätöksentekoon, paikallisiin toimijoihin sekä yksilöiden jokapäiväiseen elämään ja elämänhallintaan (Mt. 66).

Vaikuttamiseen liittyy myös tiedon välittäminen kuntalaisten arjesta kunnalliseen päätöksentekoon. Kunnanhallintoon toimitetaan sosiaalitoimesta yleensä tilastoja, mutta myös suullista, laadullista tietoa välitetään haastatteluun osallistuneissa kunnissa melko paljon. Suullista tietoa välitetään yleensä sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsenille, jotka välittävät sitä eteenpäin valtuuston kokouksissa. Yleisesti ottaen haastateltavat kiittelivät lautakuntien motivaatiota ja kiinnostusta sosiaalitoimen asioihin: ”*Oon kokenut sen, että varsinkin nyt kun on uusi lautakunta, niin valtavan kiinnostuneita tietämään sen, että miten tavallisella kuntalaisella menee, mitkä on vaikeita asioita.*” (johtava sosiaalityöntekijä, suuri kunta). Haastateltavien mukaan myös kunnanhallituksen ja valtuuston tasolla ollaan sosiaalitoimesta saapuvasta tiedosta kiinnostuneita. Tieto kunnanhallituksen kiinnostuksesta välittyy sosiaalitoimelle lautakuntaan kuuluvien kunnanhallituksen edustajien kautta.

Haastateltavat katsoivat, että eniten tietoa välitetään palavereissa. Niissä välitetään tietoa yleensä konkreettisten esimerkkien muodossa: ”*Me ollaan jokainen (tulosalueen päällikkö) tällainen puheenvuoro pidetty ja oon huomannut sen että se on kuitenkin aika tärkeitä. Ei ne pelkät numerot kerro, ei oo mitään vertailupohjaa mihinkään. Ne on ne konkreettiset esimerkit, että mitä se käytännössä tarkoittaa, tämä ja tämä tilanne, ja mitä tällä ja tällä rahalla saadaan.*” (johtava sosiaalityöntekijä, suuri kunta). Sosiaalitoimen edustajat olivat esitelleet kuitenkin myös tilastoja lautakunnan kokouksissa. Keskikokoisessa kunnassa oli myös kerran vuodessa toimeentulotukikokous, johon kutsuttiin asiakkaita paikan päälle: ”*Mä luulen että heillä on sellaista käsin kosketeltavaa käytännönläheistäkin tietoa, koska meillä on käynyt asiakkaita tänäkin vuonna aika runsaastikin siellä toimeentulotukikokouksissa kuultavana. Ja sitten meillä on tällainen järjestelmä, niin kuin varmaan monella muullakin kunnalla, että on nää teemakokoukset lautakunnissa. Nyt sosiaalityönkin osalta syksyllä on. Ja nää on sellaisia missä mä muun muassa tuon ihan tilastotietoa lautakunnan jäsenille. Ja ehkä yleisempiäkin trendejä, jos ajatellaan, niin viime vuonna edelliselle lautakunnalle kokosin tuoreesta lapsuustutkimuksesta että missä mennään.*” Toisinaan lautakunnasta otettiin yhteyttä sosiaalitoimeen myös puhelimitse jonkin tietyn

asian tiimoilta esimerkiksi aloitteita laadittaessa. Tietoa lautakunnan tarpeisiin ei kuitenkaan aktiivisesti koota, vaan ”*lähinnä ehkä että joku kysyy jotain, että paljon teillä on asunnottomia ja sitä ruvetaan miettimään että no kuinka monta kelläkin on, kun sitä ei saa koodattua ja että otetaanpas nyt ulos ne tiedot. Että se on enemmän tällaisella tasolla että tulee kysymys johon pitää saada vastaus.*” (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta).

Pienessä kunnassa tilastoaineistoa kunnanhallintoon ei juurikaan toimiteta. Toimitettu tieto on enemmän ”*sanallista kertomaa, mikä huolettaa sosiaalitointa, päivähoitoa ja että missä asioissa lapset on käyneet koulukuraattorin luona ja tällaista asiaa.*” (perusturvajohtaja, pieni kunta). Pienessä kunnassa ei lautakuntatasolla oltu juurikaan keskusteltu sosiaalityön kautta välittyvistä asioista. Vaikka keskustelujen vähäisyys nähtiin puutteena, haastateltavat kokivat että päättäjät luottavat heidän ammattitaitoonsa. Positiivisena koettiin myös se, että kaikki sosiaalitoimen ehdottamat kehittämishankkeet olivat ”*menneet läpi*”. Tilastoja ei hankkeiden tarpeellisuuden todentamiseksi tarvittu, vaan haastateltavat olivat sitä mieltä, että ”*päättäjät luottaa meidän ammattitaitoon, että jos nuo sosiaalityöntekijät sanoo että tällainen tarvitaan, niin kyllä ne uskoos sen*”. (perusturvajohtaja, pieni kunta). Toisaalta hankkeiden vaikutuksia on todennettu myös numeerisen tiedon avulla: ”*Kyllähän se toi vanhustenhuolto, me ollaan sitä laitettu kuntoon ja se on kunnossa. Niin niitä projekteja kun näkee niin kustannukset on laskeneet. Eli rahaa on pantukin kiertämään kunnan sisällä. Tai tää perhetyö, kun meillä on luvut tarkkaan, niin siinä jo pystytään sanomaan kuinka monta huostaanottoa on ennaltaehkäisty pelkästään tällä perhetyöllä.*” (perusturvajohtaja, pieni kunta).

Vuosisuunnittelujärjestelmän hankkineen kunnan sosiaali- ja terveystoimen johtaja katsoi myös, että vuosisuunnittelujärjestelmän kautta voidaan tietoa välittää mutkattomasti päätöksentekoon: ”*Meillä on tää vuosisuunnittelujärjestelmä, niin se näkyy siellä, ne nousee sieltä, ponnahtaa pystyyn ne kaikki asiat. Se on jokaisen luottamusmiehen käytössä. Et kyllähän ne käyttää sitä, nyt jo vaikka se on vasta koekäytössä. Että se antaa ainakin hyvät tekniset edellytykset saada tietoa.*”

Sosiaalihuolto on mukana myös kunnallisessa suunnittelutyössä, antaen lausuntoja esimerkiksi kaavoituksiin. Sosiaalitoimen tietoa käytetään myös sosiaalipalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen, mutta kunnan tiukoissa talousraameissa on pysyttävä: ”*Lähinnähän se on meilläkin jostakin esimerkiksi lastensuojelusta kyse siitä että aletaanko me kehittää omaa, satsataanko me omaan lastenkotiin, vai sijoitetaanko lapset johonkin yksityiseen. On ne lapset sijoitettava, oli rahaa tai ei. Mikä se suhdeluku on siinä, paljonko maksaa yksi yksityinen sijoitus suhteessa jos satsataan henkilöstömenoihin, palkataanko lisää väkeä, tehdäänkö jotain ennaltaehkäisevää. Näitä tällaisia linjanvetoja käydään.*” Eräässä kunnassa oli myös sosiaalitoimen painostuksesta pitkän vavomisen jälkeen saatettu alkuun päihdeongelmaisten päihteettömän asumisen asuntolan rakentaminen: ”*Mutta kyllä kovaa vääntöä oli että löydetään jotain tonttia jollekin erityisryhmälle, vaikka kyse on päihteettömästä asumisesta. Mutta hyvin tiukasti jouduttiin poliittista päätöksentekoa valjastamaan siihen mukaan. Homma oli näin että se tarvitaan, kyllähän ne sen myönsi. Mutta aina on että ei mun tontille eikä mun tontin viereen.*”

Yleisesti ottaen haastateltavat olivat sitä mieltä, että tietoa lautakunnalle välitetään melko paljon ja monipuolisesti, ja lautakunnan jäsenet ovat siitä myös kiinnostuneita. Haastateltavat mainitsivat, että on lautakunnan jäsenten omasta aktiivisuudesta kiinni, kuinka tarkkaan he jaksavat perehtyä toimitettuun materiaaliin ja kuinka paljon he ajavat sosiaalitoimen asioita valtuustossa. ”*Yritän lautakuntaakin aina muistuttaa heidän tehtävistään esimerkiksi lastensuojelulain suhteen, että heillä on tätä kehittämistä ja muuta, siis ympärivuorokautisen hoidon tarjoamista, palveluiden tarjoamista liittyen esimerkiksi tähän sosiaalipäivystyshankkeeseen. Että heidän pitäisi myös kuulla asiantuntijoita.*” (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta). Lisäksi päätöksiin

vaikuttaminen riippuu myös sosiaalitoimen työntekijöiden omasta aktiivisuudesta, siitä miten pontevasti he tuovat epäkohtia esiin: ”*Ainahan nää asiat on sellaisia vuorovaikutusasioita, että meidän pitää osata kertoa ne asiat päättäjille.*” (johtava sosiaalityöntekijä, suuri kunta).

### 3.8 Kehittämistarpeet

Tämä kappale keskittyy haastateltavien oman työnsä näkökulmasta mainitsemiin kehitystarpeisiin. Johtopäätökset -osiossa käsitellään vielä aineiston perusteella esiinnoitettuja kehitystarpeita yleensä.

Sosiaalityöntekijöillä on jonkin verran erilaisia tiedontarpeita kun esimiehillä ja johdolla. Eroja ilmeni myös kunnan koosta johtuen. Sosiaalityöntekijöiden tarpeet liittyvät lähinnä heidän oman asiakasvirtansa ja oman työnsä, esimerkiksi myöntämiensä tukien ja tekemiensä päätösten määrien seurantaan. Sosiaalityöntekijät kokivat myös, että tietoa tuotetaan johdon näkökulmasta johdon tarpeisiin, eikä asiakastyön tarpeita tiedontuotannossa huomioida. ”*Kehittämisen alueita on sosiaalinen toiminta millä tietoa kerätään ja tavallaan että sovelletaan se käytännössä. Sen työyhteisön, ettei se jää vaan sinne talousarvioon. Siinä on musta parantamisen varaa. Tietenkin yleensä sellainen mössö, että kaikki on semmoista, että kyllä se jotain jäsentämistä vaatii.*” (sosiaalityöntekijä, suuri kunta). Panostusta toivottiin ainakin kokonaisrahankulun ja ikärakenteiden seurantaan. Myös asiakaskertomuksen kehittäminen nähtiin tärkeänä. Lisäksi parannusta toivottiin ”*työntekijältä toiselle olevaan viestin vientiin*”. Ainakin yhdessä kunnassa oli ongelmana ollut se, ettei tieto kulje riittävästi työntekijöiden välillä. Väärinkäsityksiä on sattunut, kun työntekijät eivät tiedä, mitä toinen on linjannut tai sopinut asiakkaan kanssa. Työntekijät eivät seuraa riittävästi toistensa laatimia tekstejä ja päätöksiä. Eräällä sosiaalityöntekijällä oli tarvetta saada myös tiedot valituksista sähköisesti käyttöönsä.

Johdon ja esimiesten näkemykset kehittämistarpeista liittyivät ennen muuta seudulliseen yhteistyöhön. Tähän liittyy se, että eri kunnat käyttävät keskenään yhteensopivia ohjelmistoja, ja että kirjaamiseen, asioiden seurantaan ja esimerkiksi kustannuslaskelmiin käytettäisiin ”*samaa sapluunaa*”: ”*Että kyllä ne kovat luvut, esimerkiksi kustannuslaskennat, niin se on jotenkin järkyttävää, että eihän siellä olla samalla sapluunalla. Että ennen kuin se on jossakin tolkussa on vielä pitkä matka taivaltaa.(...) Kun on samat ohjelmat ja samat systeemit, niin sieltähän syntyy luonnostaan se vertailu. Kun on samat putket käytetty niin kyllähän se helpottaa kehittämistäkin. Samallahan siinä menee 150 000 kun 30 000:kin ihmistä.*” (sosiaali- ja terveystoimen johtaja, suuri kunta). Lisäksi yhteneväisyyttä tarvittaisiin sosiaalityöntekijöiden päätöksentekoon: ”*Eli se, että he tekevät samantyyppisestä asiasta päätöksen, samalla systeemillä.*” Ainakin yksi johtava sosiaalityöntekijä kaipasi työnsä tueksi myös paikallistamista, sitä että nähdään asiakasmäärät eri alueilla. Sitä varten tosin oli ohjelma jo hankittukin. Hän kaipasi myös sen seurantaa, miten nopeasti uusi asiakas saa ajan. Tähän auttaisi sähköisen ajanvarauksen tehokkaampi hyödyntäminen. Pari haastateltavaa esitti toiveita myös sosiaalisen raportoinnin kehittämisestä. Lisäksi parannusta toivottiin valtakunnan tasolla saatavien tietojen ajantasaistamiseen, koska ne ovat yleensä pari vuotta vanhoja.

Muista poiketen pienen kunnan perusturvajohtaja oli kokenut seutuyhteistyön melko raskaana. Se on aiheuttanut paineita tilastojen tuottamiseen ja muutenkin ylimääräistä vaivaa. Hän koki, että siitä saadut hyödyt ovat vähäiset pienen kunnan kannalta. Hän katsoi, että seutuyhteistyössä tavoitteet ovat liian korkealla ja näki aiheellisemmaksi keskittyä pieniin konkreettisiin parannuksiin. Yleisesti ottaen pienen kunnan haastateltavat kokivat olevansa tyytyväisiä tiedonhallintaansa, joten he eivät erityisiä kehittämistarpeita edes maininneet.

Kuten arvata saattaa, sekä johto- että asiakastyön tasolla kehittämistarpeita esitettiin myös ohjelmistoihin liittyen. Tietojärjestelmien tiedontuotanto ja tilastointiominaisuuksiin toivottiin parannusta. ”Varmaan jotenkin sitä käytännöstä lähtevää, kun puhutaan tästä hiljaisesta tiedosta jota ihmiset tuottaa. Että ei viittä lähteä siihenkään, että sossutkin turhautuu jos heillä on kymmenen kuponkia jota he täyttää käsin. Se ei vastaa tarkoitustaan. Vaan nimenomaan niin että sieltä järjestelmästä, sinnehän syötetään ne sosioekonomiset asemat ja kaikki, että se järjestelmä itsessään tuottaisi sellaista oleellista tietoa, esimerkiksi asiakkaaksi tulon syistä, paljon meillä on lastensuojeluilmoituksia kuukaudessa. Näitä syy-asioita pystyisi sieltä ottamaan ja tän tyyppisiä. Niitä kaipaen. Mutta silloinhan se tarkoittaa että sitä ohjelmaa pitäisi pystyä kehittämään niin että sossu pystyy sinne dokumentoimaan asiakkaaksi tulon syyn, ja siellä ois listaus ja sieltä käydään joku koodi hakemassa, jos ihmisellä on monia ongelmia niin sit täytyy ottaa ehkä se niin sanottu pääongelma ja näin. Silloin se helpottaisi asioiden miettimistä esimerkiksi suhteessa näihin uudistuksiin mitä on tulossa, vaikka saatavuuskriteerit ja tällöisiä. Että kyllä mä sellaista ainakin kaipaisin.” (johtava sosiaalityöntekijä, keskikokoinen kunta). Myös tietojärjestelmän tuottamaa asiakasrekisteriä kaivattiin. Ainakin yhdessä kunnassa sosiaalityöntekijät pitivät asiakastiedoista ”listaa” jota he päivittävät tarpeen mukaan. Esimerkiksi työntekijän vaihtuessa uusi työntekijä saa asiakasta koskevat tiedot tästä listasta. Haastateltu sosiaalityöntekijä esitti toiveen, että saataisiin käyttöön asiakasrekisteri, jonka järjestelmä loisi ja ylläpitäisi syötettyjen tietojen perusteella: ”Semmoinen oiskin hyvä idea, että ois asiakasrekisteri ettei tarvis listaa pitää. Että miten sä hahmotat sun asiakkaat muuten.”

Yksi haastateltava esitti myös, että ”on syytä miettiä että kuka kerää tietoa, mihin tarkoitukseen kerätään ja tän tyyppisiä asioita, ettei vain kerätä huvikseen, että siinä on joku konkreettinen tarkoitus.”

## 4. Johtopäätökset

Valtakunnallisessa sosiaalialan kehittämishankkeeseen liittyvässä sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa keskeinen painopiste on asiakastietojärjestelmien ja dokumentaation kehittämisessä. Lisäksi keskiössä on järjestelmien välisen tiedonsiirron mahdollistaminen ensinnäkin luomalla siirrettäville tiedoille yhtenäinen sisältö ja muoto ja toiseksi mahdollistamalla tietoturvan ja tietosuojan säilyminen tietoja siirrettäessä. Näihin tavoitteisiin on pyritty muun muassa luomalla sosiaalityön dokumentaatioon yhtenäiset, valmiiksi määritellyt käsitteet sekä luokittelemalla sosiaalityön tietosisältöjä. Termien ja luokitusten siirtämiseksi tietojärjestelmiin tehdään yhteistyötä ohjelmistoyritysten kanssa. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyötä pyritään tietyiltä osin sovittamaan yhteen. Yhtenäisten tietosisältöjen myötä myös tietojen vertailu helpottuu. Kehittämisen kohteena on myös sähköisten palveluiden kehittäminen sekä sosiaalihuollon ammattilaisille että kansalaisille ja sosiaalitoimen työntekijöiden tietotekniikan käyttötaitojen parantaminen. (Tietoteknologian...2005.) Selvityksessä ensisijaista huomiota vaativiksi asioiksi osoittautuivat samat seikat, mitkä valtakunnallisessa hankkeessa on nähty tärkeinä. Sopiva ajankohta tiedonhallinnan kehittämiselle onkin juuri nyt, kun valtakunnallisessa hankkeessa syntyvää tietoa ja kehittämistyötä pystytään hyödyntämään.

Selvityksen tulokset näyttävät samansuuntaisilta Jukka Ohtosen toteuttaman vuonna 2004 valmistuneen esiselvityksen tulosten kanssa. Haastatteluaineiston avulla pystyttiin kuitenkin tuottamaan aiheesta perusteellisempaa ja syvällisempää tietoa kuin mihin pelkällä kyselyllä kyettäisiin.

Länsi- ja Keski-Uudenmaan kunnat ovat viime aikoina uusineet sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmiään. Pääasiallisena sosiaalitoimen tietojärjestelmänään kunnilla on useimmiten WM-datan Pro Consona tai TietoEnatorin Effica. Pro Consona on näistä kahdesta huomattavasti yleisemmin käytetty. Uuden tietojärjestelmän käyttöönottilanteet olivat aiheuttaneet ylimääräisen työn lisäksi sekaannuksia tiedontuotantoon. Ohjelmien toimivuus oli vajavaista ja myös käyttötaidoissa saattoi olla puutteellisen koulutuksen seurauksena parantamisen varaa.

Haastateltavien tiedontarpeet tuntuivat liittyvän ennen muuta ohjelmien automaattisesti tuottamiin tietoihin. Se, että tietojärjestelmät eivät tue tiedontuotantoa riittävästi, on keskeinen lähes koko aineistoa halkova tema. Toinen oleellinen seikka on sen varmistaminen, että tietojärjestelmään kirjataan kaikki oleelliset tiedot, oikealla tavalla ja samalla lailla eri työntekijöiden ja myös eri kuntien välillä.

Selvityksessä ilmeni, että sosiaalitoimen tiedontuotannossa ja tiedonhallinnassa on paljon kehitettävää. Osa tiedontuotannossa olevista puutteista johtuu ohjelmista, osa taas puutteista tiedon keruussa. Ohjelmissa oleviin puutteisiin eivät sosiaalitoimen työntekijät pysty vaikuttamaan muuten kuin reklamoimalla ja esittämällä toiveita ohjelmatoimittajille. Suurilla kaupungeilla on paremmat resurssit muokata ohjelmia mieleisikseen kuin keskisuurilla tai varsinkaan pienillä kunnilla, joista Sosiaalitaidon alue koostuu. Ohjelmien toimintoihin kannattaa kuitenkin tutustua kunnolla, jottei kaikkea tarvitsisi oppia kantapään kautta.

Yhteneväinen ymmärrys siitä, mitä ja miten kirjataan edesauttaa hyvää tiedonhallintaa. Nykyiseen tilanteeseen tuovat parannusta suunnitteilla olevat dokumentoinnin ohjeistukset. Ohjeistuksia laadittaessa voidaan hyödyntää valtakunnallisia sosiaalityön luokituksia ja valmiiksi määriteltäviä käsitteitä. Selkeä ja tarkka käsitteenmäärittely lisää yhteisymmärrystä tietosisällöistä ja takaa riittävän samanlaisen tulkinnan, jotta kerättävä tieto olisi yhteismitallista. Dokumentointia ohjeistettaessa on hyvä myös miettiä, mitä tarkoituksia mikäkin tiedon keruu palvelee. Tiedon käyttötarkoituksesta riippuu, miten paljon valmiita luokkia tai käsitteitä kannattaa hyödyntää. Luokituksia hyödynnettäessä on tärkeää miettiä myös sitä, kenen näkemys dokumentteihin tulee kirjatuksi. Luokitukset eivät mahdollista esimerkiksi asiakkaan ja viranomaisen keskenään ristiriitaisten näkemysten kirjaamista, vaan sosiaalityöntekijän on tehtävä tilanteesta oma arvionsa. Toisaalta asiakaskertomuksiin voidaan yhä kirjata myös kuvailevaa tekstiä.

Sosiaalityön luokitus hyödyttää pääasiassa yleisemmän tason numeerista tiedontuotantoa, jota myös sosiaalityöntekijät tarvitsevat omasta asiakaskunnastaan. Vaikka alussa opetteluun menee aikaa, valmiiden luokkien valitseminen suoraan valikosta vähentää itse kirjoitetun tekstin tarvetta ja saattaa siten säästää työaikaa. Luokitus sopii tiettyihin tietosisältöihin, mutta yksittäisen asiakkaan tasolla myös kertovalle tekstille on tarvetta.

Sosiaalitoimessa tuotetaan ennen kaikkea tilastollista tietoa lähinnä seurannan tarpeisiin. Myös luokitus nostaa esiin ainoastaan siihen valittuja ilmiöitä, joten se tulee edesauttamaan ensisijaisesti määrällisen tiedon keruuta ja tilastollista seuranta. Kunnissa välitetään myös laadullista tietoa, mutta se on epävirallisempaa ja sattumanvaraisempaa, yleensä suullista tietoa. Sitä välitetään yleensä kokouksissa ja seminaareissa työyhteisön sisällä, yhteistyökumppaneiden välillä sekä kunnalliseen päätöksentekoon. Yhteistyösuhteet olivat eri kunnissa erilaisella tolalla. Joissain kunnissa koettiin, että vuorovaikutus toimii ja tietoa vaihdetaan riittävästi, toisissa taas yhteistyöverkostot kaipasivat lujittamista. Kunnalliseen päätöksentekoon tietoa koettiin yleisesti ottaen välitettävän riittävästi. Sosiaalityössä syntyvää laadullista tietoa voisi koota ja analysoida

myös järjestelmällisemmin. Laadullisten tiedonkeruumenetelmien avulla voidaan nostaa esiin tulevaisuutta ennakoivaa tietoa menneisyydestä kertovien tilastojen rinnalle. Lisäksi sosiaalityöntekijät voivat saattaa kuuluville niin sanottuja heikkoja signaaleja, esimerkiksi tietoa jostain erityisryhmästä joka muuten hukkuu tilastoihin. Toisaalta yksittäisten asiakkaiden kautta saatavasta tiedosta pitäisi pystyä myös kokoamaan ja jalostamaan yleisemmän tason tietoa jota pystytään helpommin esittämään esimerkiksi kunnallisille päättäjille.

Monet haastateltavat näkivät aiheellisena panostaa asiakaspalautteen keruuseen. Sitä kerätään yleensä kirjallisena joko palautelaatikon tai kyselyn avulla. Asiakaspalautetta pystytään kuitenkin keräämään myös suullisesti. Kyselylomake tarjoaa vastaukset vain kysytyihin asioihin ja avoimiin kysymyksiin vastaaminen on usein vähäistä. Suullisesti voisi asiakkailta saada monipuolisempaa tietoa. Suullisesti saattaisi myös tulla ilmi asioita, joita ei ole hoksattu kysyä. Suullista asiakaspalautetta voidaan myös kerätä usealta asiakkaalta samanaikaisesti ryhmäkeskustelussa. Sosiaalityöntekijä voi myös vastaanotolla esittää asiakkaalle kysymyksiä palautteen keräämiseksi. Eräissä haastatteluihin osallistuneessa kunnassa kehitettyä satunnaisen asiakaspalautteen keruun menetelmää voisi hyödyntää myös muissa kunnissa.

Sosiaalityöntekijät kokivat, ettei tuotettu tieto palvele riittävästi asiakastyön tiedontarpeita. Olisi tärkeää keskustella myös siitä, millaisina sosiaalityöntekijät näkevät omat tiedontarpeensa ja miten tiedontuotantoa voitaisiin kehittää palvelemaan paremmin näitä tarpeita. Lisäksi haastateltavia askarrutti, miten voitaisiin paremmin seurata sosiaalityöntekijän tekemän työn määrää, josta tehtyjen päätösten tai asiakasmäärien seurantaan laaditut tilastot eivät kerro. Työn määrän seuraaminen edesauttaisi työn tasaisempaa jakamista. Koska nykyisten tilastojen kautta ei saada riittävästi tietoa sosiaalityöntekijöiden tekemästä työstä ei myöskään työn vaikuttavuutta voida mitata.

Selvityksen perusteella keskeisiksi kehittämisen kohteiksi nousivat ainakin seuraavat asiat:

- Ohjeistusten laatiminen dokumentointiin valtakunnallista luokitus- ja sanastotyötä silmälläpitäen. Ohjeistusten olisi hyvä olla samantyyppiset eri kunnissa, joten niistä olisi hyvä keskustella myös seutuyhteistyön tasolla.
- Seudullisten tilastointitarpeiden määrittäminen ja tilastojen sisällöistä sopiminen seututasolla. Seudullista tilastojen määrittästyötä on Sosiaalitalouden kunnissa jo tehty. Tärkeää on kuitenkin ottaa myös sosiaalialan erityisyys huomioon.
- Sosiaalityöstä kertyvän hiljaisen ja laadullisen tiedon välittäminen päätöksentekoon. Laadullista tietoa välitetään keskusteluissa epävirallisesti ja satunnaisesti, mutta myös jäsenyneempiä tiedonkeruunmuotoja voisi miettiä. Laadullista tietoa voidaan kerätä esimerkiksi Huomis-barometrin avulla. Tärkeää on myös jalostaa yksityiskohtainen tieto yleisemmälle tasolle.
- Työskentelymenetelmien ja teknisten ratkaisujen kehittäminen sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseksi. Sosiaalityöntekijän työn sisältöjen kuvaamista olisi mietittävä. Sosiaalityön luokituksen on tarkoitus kuvata myös sosiaalityöntekijän toimintaa, joten luokitusta voidaan hyödyntää vaikuttavuuden arviointiin. Sen kautta voisi saada tietoa myös työn määrästä. Keskeistä olisi määrittellä, mikä on esimerkiksi sosiaalityöntekijän tekemä ”teko”.

## Lähteet

*Hussi, Taina: Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa: Satka, Karvinen-Niinikoski, Nylund ja Hoikkala (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus Helsinki 2005*

*Kallinen-Kräkin, Salme ja Kärki, Jarmo: Sosiaalityön luokitus – luonnos 2003. Väliraportti Sosiaalityön luokitus -projektista, asiakastyön luokitusluonnos ja ensimmäiset luokituksen testaustulokset. [www.stakes.fi/oske/luokitukset/sosiaalityo](http://www.stakes.fi/oske/luokitukset/sosiaalityo) 9.6.2005*

*Kauppila, Tarja: Sosiaalityön laadun parantaminen tietotekniikan avulla 1998–2000. Stakes, Helsinki 2001*

*Kestilä, Timo, Pitkäranta, Suvi ja Salmela, Hannu: Varsinais-Suomen sosiaalialan tietohallinnon nykytila. Oy Vasso Ab, Turun kauppakorkeakoulu.  
[http://bouncer.vasso.fi/dokumentit/VS\\_sos.alan\\_tietohallinto\\_kartoitus.pdf](http://bouncer.vasso.fi/dokumentit/VS_sos.alan_tietohallinto_kartoitus.pdf) 22.6.2005*

*Kuusisto-Niemi, Sirpa: Sosiaalihuollon tietotekniikka. Teoksessa: Saranto, Kaija ja Korpela, Mikko (toim.): Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. WSOY Porvoo 1999*

*Kuusisto-Niemi, Sirpa: Muistio sosiaalihuollon tietoarkkitehtuurin kehittämisestä. Kuopion yliopisto 2004. Liite 2: [www.isonetti.net/tapahtum/Tietoteknologia\\_240804.htm](http://www.isonetti.net/tapahtum/Tietoteknologia_240804.htm) 9.6.2005*

*Kuusisto-Niemi, Sirpa ja Lehmuskoski, Antero: Tietohallinto Itä-Suomen sosiaalitoimessa. Kuopion yliopisto ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2004. [www.isonetti.net/hankkeet/tietotek.htm](http://www.isonetti.net/hankkeet/tietotek.htm) 22.6.2005*

*Kääriäinen, Aino: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto 2003*

*Miettinen, Taina: Sosiaalityön raportointi – kohti vuorovaikutteista raportointia. Suomen kuntaliitto, Helsinki 2000*

*Närhi, Kati: Sosiaalityöntekijät paikallisen tason vaikuttajina. Teoksessa: Satka, Pohjola ja Rajavaara (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto 2003*

*Ohtonen, Jukka: Länsi- ja Keski-Uudenmaan informaatioteknologian hyödyntäminen, esiselvitys. Sosiaalitalo Oy 2003*

*Sahala, Heli: Tietoteknologia sosiaalihuollon kehittämisvälineenä. Perusturva 2/2005*

*Sosiaalialan tietoteknologian kehittäminen. Sotike-yhteistyön sateenvarjo Itä-Suomessa. Luonnos 21.6.2004. [www.isonetti.net/tapahtum/Tietoteknologia\\_240804.htm](http://www.isonetti.net/tapahtum/Tietoteknologia_240804.htm) 9.6.2005*

*Tapola, Maria: Asiakastyön dokumentointi sosiaalityön kehittämisen välineenä. Finsoc 1/03; [www.stakes.fi/finsoc/julkaisut/news/Finsoc-lehti\\_1\\_03.pdf](http://www.stakes.fi/finsoc/julkaisut/news/Finsoc-lehti_1_03.pdf) 9.6.2005*

*Tapola, Maria: Sosiaalityön asiakastyön dokumentointi. [www.mv.helsinki.fi/home/mtapola/dokumentointi](http://www.mv.helsinki.fi/home/mtapola/dokumentointi) 9.6.2005*

*Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriö 2005*

*Yliruka, Laura: Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Stakes, Helsinki 2000*

# Liite1: Kyselylomake

## Taustatiedot

Kunta	Päiväys
-------	---------

Vastaaja 1	Kysymykset n:o
Nimi	Toiminimike
Toimiyksikkö ja -paikka	
Postiosoite	
Puhelin	Sähköposti

Vastaaja 2	Kysymykset n:o
Nimi	Toiminimike
Toimiyksikkö ja -paikka	
Postiosoite	
Puhelin	Sähköposti

## Tietotekniikka

Vastaa kirjoittamalla oikea vastausvaihtoehto kysymyksen perään.

1. Millainen on sosiaalitoimen lähiverkkoratkaisu?	a) oma lähiverkko b) sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen lähiverkko c) osa kunnan lähiverkkoa d) ei lähiverkkoa
--	---

2. Kuinka paljon sosiaalitoimen henkilöstöllä on käytössään työasemia?	
3. Kuinka monella sosiaalityöntekijällä on henkilökohtainen työasema?	
4. Kuinka monella sosiaalityöntekijällä on oma sähköpostiosoite?	
5. Kuinka monella heistä on pääsy Internetiin työasemaltaan?	

## Ohjelmat ja ohjelmistot

6. Mitä ohjelmia on sosiaalitoimen henkilökunnan käytössä seuraaviin tehtäviin?

	Ohjelman nimi/ versio	Toimittaja	Hankittu	Käyttäjät (henkilöstöryhmä)
Asiakasrekisterit				
Elatusturva				
Etuuksien välitys				
Johdon tietojärjestelmät				
Perheneuvola				
Vanhustyö				
Lasten päivähoito				
Lastensuojelu				
Omaishoidon tuki				
Päihdehuolto				
Sosiaalityö				
Toimeentulotuki				
Vammaispalvelut				
Väestötiedot				

Varusohjelmat tms.				
Muu?				

7. Mitä uusia ohjelmia olette ottamassa käyttöön? Milloin ja mihin tarkoitukseen?				
Käyttötarkoitus	Ohjelman nimi	Valmistaja	Käyttöönotto	Huom.

### Sosiaalitoimen tietohallinto

8. Onko sosiaalitoimella omaa tietohallintohenkilöstöä? Jos on, miten monta?	
9. Mitkä ovat heidän pääasialliset työtehtävänsä?	a) arkistointi ja sen kehittäminen b) ohjelmien suunnittelu ja muokkaus c) ohjelmien käyttöönotto ja koulutus d) työprosessien kuvaaminen e) muu, mikä?

Kuka pääasiassa vastaa sosiaalitoimen	
10. Ohjelmistojen tukipalveluista ja neuvonnasta?  a) toimialan oma henkilöstö b) kunnan atk-tukihenkilö(t) c) muu henkilöstö, mikä d) palvelu on ulkoistettu	11. Atk-laitteiden tukipalveluista ja neuvonnasta?  a) toimialan oma henkilöstö b) kunnan atk-tukihenkilö(t) c) muu henkilöstö, mikä d) palvelu on ulkoistettu

Onko sosiaalitoimelle laadittu oma			
12. arkistointisuunnitelma?			
a) kyllä	b) ei	c) suunnitteilla	d) kunnan/ kaupungin kanssa yhteinen
13. tietotekniikan käyttöä koskeva suunnitelma?			
a) kyllä	b) ei	c) suunnitteilla	d) kunnan/ kaupungin kanssa yhteinen
14. Tietoturvastrategia tai -ohjeistus?			
a) kyllä	b) ei	c) suunnitteilla	d) kunnan/ kaupungin kanssa yhteinen
15. Tietohallintostrategia tai -suunnitelma?			
a) kyllä	b) ei	c) suunnitteilla	d) kunnan/ kaupungin kanssa yhteinen

## Ongelmat ja kehittämistarpeet

16. Onko teillä ilmennyt sosiaalitoimen tietojärjestelmiin liittyviä ongelmia? Jos on, mitä?

17. Mitä tietojärjestelmiin liittyviä tarpeita olette havainneet sosiaalitoimen osalta?

18. Millaisia kehittämissuunnitelmia teillä on sosiaalitoimen tietojärjestelmiin liittyen?

## Liite 2: Haastattelurungot

### Haastattelurunko työntekijät:

#### **Dokumentointi: mitä ja miten dokumentoidaan**

- Mitä tietoja asiakastietojärjestelmään kirjataan?
- Laaditaanko muistiinpanot käsin vai koneella?
- Miten tietojärjestelmä tukee kirjaamista? Onko puutteita tai ominaisuuksia joita ei käytetä?
- Onko dokumentointia ohjeistettu/ sovittu käytännöistä? Miten yksityiskohtaisesti? Onko kirjallisia ohjeita? Voiko saada kopion?

#### **Raportointi ja tilastointi**

- Miten tilastointi tehdään? Syntyvätkö tilastot muun dokumentoinnin myötä vai pitääkö tehdä erikseen? Miten ohjelmisto tukee tilastointia?
- Ovatko tilastoihin, hallintoon ja päätöksentekoon kerätyt tiedot mielestäsi riittäviä ja olennaisia? Onko jotain tietoja mitä ei tällä hetkellä kerätä mutta mitä mielestäsi pitäisi kerätä?
- Keräätkö oman työsi tueksi tilastoaineistoa?

#### **Tiedon hyödyntäminen omassa työssä ja organisaatiossa**

- Saatko riittävästi tietoa muiden sosiaalityöntekijöiden tekemästä työstä? Jos työntekijä vaihtuu, mikä on tilanne?
- Saatko tarvittaessa tietoa muilta toimijoilta (esim. viranomaiset, koulu, terveystoimi, yksityinen/ kolmas sektori/ sosiaalityön eri sektorit)? Mitä tietoa saat ja miten sitä saat?
- Mikä painoarvo eri tiedoilla on oman työsi kannalta? Mikä on tärkein tiedonlähde omassa työssäsi? Mikä tieto on vähemmän käytettyä? Miksi? Mitä tietoja tarvitsisit lisää?
- Löytyvätkö tarvittavat tiedot helposti silloin kun niitä tarvitsee?
- Miten hyvin käytössä olevat ohjelmistot palvelevat omia tiedontarpeitasi? Mitä puutteita?
- Hyödynnetäänkö käytössä olevia ohjelmistoja täysipainoisesti? Jos ei, miksi?
- Miten asiakastyöstä koottua tietoa analysoidaan? Käsitelläänkö yhteisesti?
- Ketä varten ja kenen lähtökohdista tietoa mielestäsi tuotetaan?
- Kuinka paljon tietojärjestelmät mielestäsi ohjaavat tiedonkeruuta tai sitä mikä tieto koetaan tarpeelliseksi? Onko jotain tietoa minkä keräämisen kokisit tarpeelliseksi oman työsi kannalta mutta mitä ei kerätä? Kerätäänkö mielestäsi jotain hyödyntöä tietoa?

#### **Suunnitelmat ja visiot**

- Onko tiedon tuotannon ja hyödyntämisen kehittämisen suhteen tehty suunnitelmia?
- Mainitse oman työsi näkökulmasta kolme keskeisintä kehittämisen aluetta.
- Yleiset visiot: miten tilannetta voitaisiin parantaa? Jäikö kysymättä jotain mistä tahtoisit vielä mainita?

## **Haastattelurunko esimiehet ja johto:**

### **Dokumentointi: mitä ja miten dokumentoidaan**

- Mitä tietoja asiakastietojärjestelmiin kirjataan?
- Miten tietojärjestelmä tukee kirjaamista? Onko puutteita tai ominaisuuksia joita ei käytetä?
- Onko dokumentointia ohjeistettu/ sovittu käytännöistä? Miten yksityiskohtaisesti? Onko kirjallisia ohjeita? Voiko saada kopion?
- Onko kerätty asiakaspalautetta? Onko systemaattista? Miten analysoidaan/ tallennetaan/hyödynnetään?

### **Raportointi ja tilastointi**

- Mitä raportteja tuotetaan?
- Mihin tarkoituksiin/ kenelle raportteja tuotetaan? Miten raportit laaditaan? Mitä saa suoraan ohjelmista?
- Miten tilastointi tehdään? Syntyvätkö tilastot muun dokumentoinnin myötä vai pitääkö tehdä erikseen? Miten ohjelmisto tukee tilastointia?
- Ovatko tilastoihin, hallintoon ja päätöksentekoon kerätyt tiedot mielestäsi riittäviä ja olennaisia? Onko jotain tietoja mitä ei tällä hetkellä kerätä mutta mitä mielestäsi pitäisi kerätä?

### **Tiedon hyödyntäminen omassa työssä ja organisaatiossa**

- Mitä tietoa saat sosiaalityöntekijöiltä? Miten tietoa kerätään? Mitä tietoa tarvitsisit enemmän?
- Miten asiakastyöstä koottua tietoa analysoidaan? Käsitelläänkö yhteisesti?
- Saatko tarvittaessa tietoa muilta toimijoilta (esim. viranomaiset, koulu, terveystoimi, yksityinen/ kolmas sektori/ sosiaalityön eri sektorit)? Mitä tietoa saat ja miten?
- Mikä painoarvo eri tiedoilla on oman työsi kannalta? Mikä on tärkein tiedonlähde omassa työssäsi? Mikä tieto on vähemmän käytettyä? Miksi?
- Löytyvätkö tarvittavat tiedot helposti silloin kun niitä tarvitsee?
- Miten hyvin käytössä olevat ohjelmistot palvelevat omia tiedontarpeitasi? Mitä puutteita?
- Hyödynnetäänkö käytössä olevia ohjelmistoja täysipainoisesti? Jos ei, miksi?
- Ketä varten ja kenen lähtökohdista tietoa mielestäsi tuotetaan?
- Kuinka paljon tietojärjestelmät mielestäsi ohjaavat tiedonkeruuta tai sitä mikä tieto koetaan tarpeelliseksi? Onko jotain tietoa minkä keräämisen kokisit tarpeelliseksi oman työsi kannalta mutta mitä ei kerätä? Kerätäänkö mielestäsi jotain hyödyttömiä tietoja?
- Miten hyvin sosiaalityöstä tullut tieto välittyy mielestäsi eteenpäin esimerkiksi hallintoon ja päätöksentekoon? Miten se näkyy palvelujen kehittämisessä?
- Siirretäänkö tietoa eri tietojärjestelmien/ organisaatioiden/ kuntien välillä? Miten?
- Miten kunnassa ja alueella tapahtuva kuntalaisten elämäntilanteita koskeva muutos tulee näkyviin?

### **Suunnitelmat ja visiot**

- Onko tiedon tuotannon ja hyödyntämisen kehittämisen suhteen tehty suunnitelmia?
- Onko tiedonhallinnan osalta yhteisiä suunnitelmia muiden kuntien kanssa?
- Mainitse oman työsi näkökulmasta kolme keskeisintä kehittämisen aluetta.
- Yleiset visiot: miten tilannetta voitaisiin parantaa? Jäikö kysymättä jotain mistä tahtoisit vielä mainita?