

Osatutkimus I

Salovaara, S. (2021). Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(2), 133–146. <https://doi.org/10.23996/fjhw.100692>

Artikkeli julkaistaan uudestaan väitöskirjan osana artikkelin alkuperäisten tekijänoikeuksien haltijan ystävällisellä luvalla.

Lisenssi: CC BY-NC-ND



Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa

Susi Salovaara

Lapin yliopisto, Rovaniemi

Susi Salovaara, Yhteiskuntatieteiden maisteri (YTM), Lapin yliopisto, PL 122, 96101 Rovaniemi, FINLAND. Sähköposti: susi.salovaara@ulapland.fi

Tiivistelmä

Tietojärjestelmistä on tullut keskeinen osa sosiaalityötä. Sosiaalityön tietojärjestelmien avulla tuotetaan tietoa eri tahoille, kuten asiakkaille, työntekijöille, johtajille ja päättäjille. Erilaisten tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmässä on haastava tehtävä, joka vaatii sosiaalityön ja tietojärjestelmän käyttöympäristön tuntemusta.

Tutkimuksessa kysyttiin, miten sosiaalityön tiedollisia tarpeita on tulkittu, tunnistettu ja ratkaistu tietojärjestelmän kehittämistyössä. Tutkimuksen kohteena oli Apotti-tietojärjestelmän sosiaalihuollon sovellus. Tutkimusaineisto muodostui Apotin sosiaalihuollon sovelluskehitykseen osallistuneiden asiantuntijoiden fokusryhmähaastatteluista. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Tuloksina kuvataan, miten Apotti-hankeessa tunnistettujen sosiaalityön tiedollisten tarpeiden tietojärjestelmälle asettamissa vaatimuksissa korostuu tiedon hyödynnettävyys, kokonaisvaltaisuus ja ajantasaisuus asiakaslähtöisen sosiaalityön, työprosessien hallinnan, tiedolla johtamisen ja tietoperustaisen sosiaalityön näkökulmista. Tietojärjestelmän on tuettava olennaisen tiedon hahmottamista, työtehtävien seurantaa, dataohjautuvaa johtamista ja sosiaalityön tutkimusperustaisuuden vahvistamista sekä tietoturvallista viestintää asiakkaiden ja ammattilaisten kesken. Tietojärjestelmän osaava ja yhtenäinen käyttö on kriittinen tekijä tavoiteltujen hyötyjen toteutumiseksi ja korostaa tietojärjestelmän käyttäjien riittävän koulutuksen merkitystä.

Avainsanat: sosiaalityö, tietojärjestelmät, tiedonhallinta, tiedolla johtaminen

Published under a CC BY-NC-ND 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

18.6.2021

FinJeHeW 2021;13(2) 133

Abstract

Information systems have become a key part of social work. Social work information systems are used to produce information for different parties, such as clients, employees, managers and decision makers. Considering the different informational needs in the information system is a challenging task that requires both knowledge of social work and of the operating environment of the information system.

The study examines how social work informational needs have been interpreted, identified and resolved during the development phase of the information system. The subject of the study was the social welfare application of the Apotti information system. The research data consist of focus group interviews of specialists who participated in the development of Apotti social welfare application. The data were analysed using a theory-guided content analysis.

The results describe how the requirements set by the informational needs of social work for the information system identified in the Apotti project emphasise the utilisability, comprehensiveness and timeliness of information from the perspectives of client-oriented social work, work process management, knowledge management and knowledge-based social work. The information system must support the perception of relevant information, the monitoring of work tasks, data-driven management and the strengthening of the knowledge basis of social work, as well as secure communication between clients and professionals. The competent and coherent use of the information system is a critical factor for the realisation of the intended benefits and emphasises the importance of adequate training of the users of the information system.

Keywords: social work, information systems, information management, knowledge management

Johdanto

Sosiaalityö on ihmisten sosiaalisten ongelmien ja niiden ennaltaehkäisyn parissa tehtävää vaativaa ja vaikuttavaa asiantuntijatyötä, jossa toimitaan yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan välisissä suhteissa. Sosiaalityössä tieto on merkittävässä asemassa ja sitä tuotetaan, käsitellään ja hyödynnetään monipuolisesti [1,2]. Tietointensiivisissä ammateissa tietojärjestelmät ovat merkittävässä roolissa [3] ja niillä on tärkeä tehtävä myös sosiaalityön informaation käsittelyssä ja tiedonmuodostuksessa [4].

Tieto on käsitteenä monitulkintainen ja sillä voidaan tarkoittaa sekä tietoa-aineistoja (*data*), informaatiota (*information*) että tietoa (*knowledge*) [5].

Tiedon jalostumista on kuvattu tiedon hierarkisuuden avulla, jolloin datan ajatellaan olevan raaka-ainetta informaation muodostumiselle ja informaatio puolestaan toimii tiedon rakennusaineena [6]. Tämä käsitys ohjaa usein ajattelua siitä, miten tietojärjestelmiin tallentuvaa dataa voidaan hyödyntää tietoa muodostettaessa [7]. Filosofisen tietokäsityksen mukaan informaatiosta voi tulla tietoa vasta, jos ihminen on sisäistänyt sen mieleensä. Tämä edellyttää ymmärtämistä. [8] Tällöin varsinaisen hyödynnettävissä olevan tiedon syntyminen vaatii taustalla olevan informaation ja datan mielekästä prosessointia ja tulkintaa [5].

Sosiaalityön tietojärjestelmien tuella tietoa muodostetaan käytännön asiastyötä tekevien, johtajien, päättäjien, tutkimuksen, kehittämisen ja asi-

akkaiden tarpeisiin [9,10]. Eri tahojen tiedolliset tarpeet voivat poiketa toisistaan, jolloin on tärkeää huomioida ne tasapuolisesti tietojärjestelmiä kehitettäessä [11]. Tiedollisten tarpeiden tunnistamisen tulee olla riittävän tarkkaa ja kuvastaa informaation hyödyntämisen tilannekohtaisia vaatimuksia [12]. Ensin on määriteltävä, millaista tietoa tavoitellaan ja sitten ratkaistava, millaisen informaation ja lopulta datan avulla tietoa on mahdollista muodostaa [6].

Sosiaalityön tiedollisia tarpeita tarkastellaan tässä artikkelissa sosiaalityön tiedonmuodostuksen orientaatioiden kautta [13], joka on lastensuojelua ja tietojärjestelmiä koskevan integroivan kirjallisuuskatsauksen avulla muodostettu jäsenyys ja tekee näkyväksi sosiaalityön tietojärjestelmiin liittyviä erilaisia tiedollisia intressejä. *Hallinnollisen* tiedonmuodostuksen orientaatio kuvaa tavoitteita tiedon keräämiseksi ja analysoimiseksi hallinnollisten päämäärien tueksi. *Tehtäväkohtaisen ja tapauskohtaisen* tiedonmuodostuksen orientaatiot kiinnittävät huomion käytännön työntekijän työtehtäviä ja asiakasta koskevan tiedon muodostamiseen. *Teoreettisen* tiedonmuodostuksen orientaatio suuntautuu sosiaalityön tutkimukseen pohjaavan tiedon muodostumiseen ja teorioiden kehittelyyn. [13]

Sosiaalityön tietojärjestelmiä koskevissa tutkimuksissa on tuotu esiin, että järjestelmiä on pääasiassa kehitetty hallinnollisista näkökulmista, jolloin tietojärjestelmien käyttöönotoilla on ollut yllättäviä ja epäsuotuisiakin vaikutuksia sosiaalityön käytäntöön [14-16]. Tämä on johtanut työnkulkuihin, joiden on koettu olevan ristiriidassa sosiaalityön käytännöstä nousevien tarpeiden kanssa ja pahimmillaan kaventanut sosiaalityön datan syöttämiseksi järjestelmään [14,17,18]. Hallinnollinen näkökulma on voinut syrjäyttää sosiaalityölle tarpeellista tietoa [19], eivätkä järjestelmät ole kyen-

neet tukemaan sosiaalityön ammatillista päätöksentekoa [20]. Sosiaalityöntekijät ovat kokeneet tietojärjestelmien rajoittavan ja kaventavan perinteistä sosiaalityön tekemisen tapaa, jonka vuoksi he eivät ole aina käyttäneet tietojärjestelmiä suunnitellulla tavalla [21]. Tästä on seurannut tietojärjestelmiin tallennetun datan eheyden ja luotettavuuden vaarantuminen [16,22]. Epäluotettava data vaikuttaa haitallisesti tiedon hyödyntämiseen esimerkiksi toisiokäyttöä ajatellen [23].

Tietojärjestelmiä on tarkasteltava suhteessa siihen kontekstiin, jossa niitä käytetään [3,6]. Sosiaalityössä tärkeää on ymmärtää asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne yhteiskunnallisessa kontekstissaan [1,20]. Asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeiden kokonaisvaltainen arviointi on keskeinen osa sosiaalityön palveluprosessia toimien työskentelyn pohjana. Tilannearvion tekeminen on haasteellista ja edellyttää monipuolisen sekä paikoin hajanaisen ja ristiriitaisenkin tiedon yhteensovittamista. [24,25] Sosiaalialan nykyiset tietojärjestelmät eivät tue riittäväällä tavalla sosiaalityön käytännöstä nousevia tarpeita, kuten asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista tai työn hallintaa [15,16,21,26]. Monimuotoista tietoa on vaikeaa sovittaa tietojärjestelmän luokituksiin [27]. Tietojärjestelmissä on todettu puutteita myös tiedonkulussa ja moniammatillisen yhteistyön tuessa, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä [26]. Sosiaalityöntekijät keräävät ja muodostavat asiakasta koskevaa tietoa yhdessä asiakkaan kanssa monialaisessa yhteistyössä [4,25], mutta monialainen ja asiakasosuuden huomioiva tiedon muodostaminen edellyttää nykyistä parempia teknologisia ratkaisuja sosiaalityöhön [28]. Modernit teknologiat tarjoavat uudenlaisia mahdollisuuksia monien vaatimusten yhteensovittamiselle ja tietojärjestelmien datan hyödyntämiselle tutkimuksen, kehittämisen ja johtamisen tukena [29-31], mutta aiheesta tarvi-

taan lisää tutkimusta ja erityisesti tieteenalojen välinen yhteistyö on tärkeää [4,32].

Tässä tutkimuksessa tarkastelen tietojärjestelmää sosiaalityön tiedollisten tarpeiden näkökulmasta. Aiheesta on vain vähän aiempaa tutkimustietoa. Jäsenen sosiaalityön suhdetta tietojärjestelmään tarkastelemalla sosiaalityötä tietointensiivisenä työnä, jossa tietojärjestelmiä käytetään tiedon muodostamisen välineinä [2]. Tutkimuskohteena on Uudellamaalla kehitetty Apotti-tietojärjestelmä, joka on otettu vaiheittain käyttöön eri organisaatioissa vuodesta 2018 alkaen [33]. Apotti-järjestelmä on laaja kokonaisuus, jota käytetään sosiaali- ja terveydenhuollossa ja jonka hankintaan ja kehittämiseen on osallistunut satoja alan ammattilaisia [34]. Analyysi kohdentuu Apotin sosiaalihuollon sovelluksen kehittämistyöhön ennen järjestelmän ensimmäistä käyttöönottoa. Kysyn tutkimuksessa, miten sosiaalityön tiedollisia tarpeita on tulkittu, tunnistettu ja ratkaistu Apotin kehittämistyössä. Tutkimusaineistonani ovat Apotin sosiaalihuollon sovelluksen kehittämistyössä mukana olleiden asiantuntijoiden fokusryhmähaastattelut.

Aineisto ja menetelmät

Valitsin fokusryhmähaastattelun [35] aineistonkeruumenetelmäksi, koska menetelmä on joustava ja mahdollistaa onnistuessaan rikkaan ja monipuolisen aineiston saamisen tutkittavasta ilmiöstä [36]. Hyödynsin aineistonkeruussa myös kokemusperäistä tietoa tietojärjestelmän kehittämistyöstä. Työkokemukseni avulla onnistuin ylittämään asiantuntijahaastatteluiden kohdalla usein koetut haasteet asiantuntijoiden käyttämän kielen ja käsitteiden ymmärtämisessä sekä asiantuntijoiden tunnistamisessa ja tavoittamisessa [37].

Keräsin tutkimusaineiston lokakuussa 2018. Tutkimuksen eettisyyden huomioiden hakemalla tutkimusluvan Apotin toimitusjohtajalta kesällä 2018 ja laatimalla tutkimussuunnitelman lisäksi aineistonhallintasuunnitelman. Kiinnitin tutkimuksessa erityistä huomiota osallistujien informointiin vapaaehtoisuudesta, tutkimuksen tarkoituksesta ja haastattelujen sisällöistä. Lähetin haastattelukutsun ja tiedotteen tutkimuksesta 48:lle Apotin sosiaalihuollon sovelluksen parissa työskennelleelle asiantuntijalle. Pyysin haastateltavilta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimukseeni osallistui 15 henkilöä.

Toteutin haastattelut neljässä 3–5 hengen fokusryhmässä. Asiantuntijoita haastatellessa ja monimutkaista aihetta käsitellessä pienet ryhmäkoot ovat hyödyllisiä [38]. Muodostin ryhmistä mahdollisimman homogeenisia siten, ettei niiden sisällä ollut hierarkkisia suhteita [36,39]. Muodostin yhden ryhmän päällikkötason asiantuntijoista, joiden vastuualueet tavoittivat Apotin sosiaalihuollon sovelluksen kehittämistyön keskeisemmät osat alueet hyvin jättäen ainoastaan projektijohtamisen näkökulman vähäisemmäksi. Yhden ryhmän koostin asiantuntijoista, jotka työskentelivät Apotissa sosiaalialan asiakas- ja/tai johtamistyön kokeneina asiantuntijoina tai muun erityisen tietojärjestelmiin liittyvän näkökulman, kuten analytiikan asiantuntijoina. Kaksi ryhmää muodostin järjestelmän konfigurointiin eli mukauttamiseen erikoistuneista sovelluskehityksen asiantuntijoista, joista lähes kaikilla oli myös sosiaalialan koulutus ja kokemusta sosiaalihuollon asiakastyöstä. Haastateltavien anonymiteetin turvaamiseksi jätän raportoinnissa mainitsematta, mihin fokusryhmään haastateltavat kuuluivat. [40]

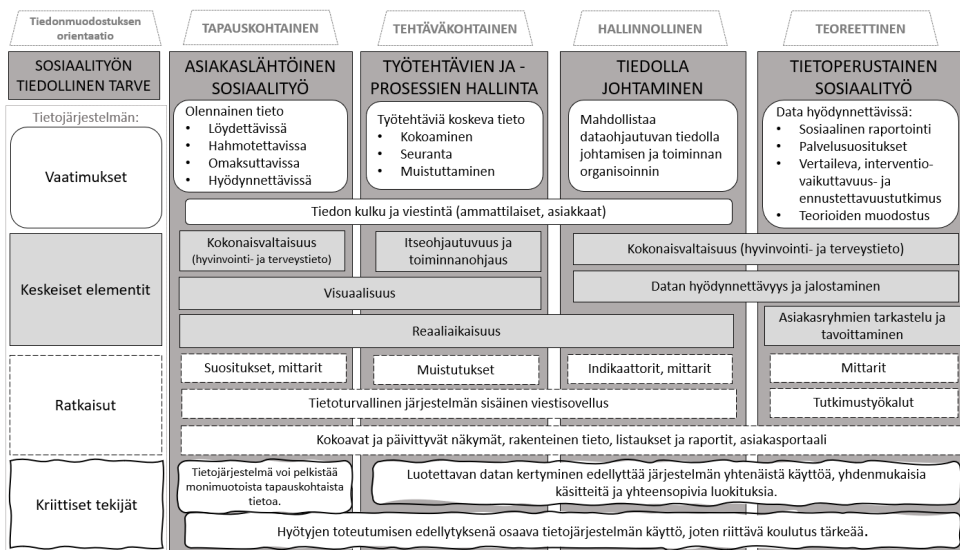
Laadin haastatteluihin virikemateriaalin, jossa esitin sosiaalityön tiedonmuodostuksen orientaatioiden jäsenyyksen [13]. Kysyin haastateltavilta, mi-

ten sosiaalityön tiedonmuodostuksen orientaatioiden esiin tuomia näkökulmia on huomioitu Apotin kehittämisyssä, millaista asiantuntijuutta ja menetelmiä on hyödynnetty ja millaisia ratkaisuja tietojärjestelmään on kehitetty. Pyysin haastateltavia pohtimaan tiedonmuodostusta myös virikemateriaalia laajemmin ja arvioimaan, mitkä tiedonmuodostuksen näkökulmat olivat kehittämistyössä painottuneet. Nauhoitin haastattelut ja litteroin äänitallenteet. Lopullinen tekstiaineisto sisälsi 37 440 sanaa ja oli 101 sivua pitkä.

Analysoin aineiston sisällönanalyysin avulla ryhmittellen ja tiivistäen [41]. Hyödynsin tiedonmuodostuksen orientaatioiden jäsenystä teoriasidonnaisen analyysin lähtökohtana ja tarkastelin, millaisia sisältöjä, painotuksia ja tulkintoja ne saivat aineistossa [42]. Pelkistin aineistoa taulukkoon, jossa sarakkeina olivat fokusryhmät ja riveillä tiedon-

muodostuksen orientaatioihin liittyneet kiteytykset, käytetyt asiantuntijuuden muodot, menetelmät ja järjestelmään toteutettujen ratkaisujen esimerkit. Poimin aineistosta myös tiedollisiin tarpeisiin liittyviä teemoja (15 kpl) ja kokosin kuhunkin teemaan liittyvien otteiden kiteytykset erilliseen dokumenttiin omien otsikoiden alle [39]. Säilytin analyysissa viittaukset alkuperäiseen aineistoon. Tämän jälkeen ryhmittelin havaintoja ja jäsentäsin niiden välisiä yhteyksiä.

Kuviossa 1 esitän analyysin tulokset. Tiedonmuodostuksen orientaatioiden näkökulmat saivat aineistossa tulkintoja, joiden katson kuvaavan Apotin kehittämistyössä tunnistettuja sosiaalityön tiedollisia tarpeita, ja jotka olen nimennyt kehittämistyössä painottuneiden näkökulmien perusteella.



Kuvio 1. Apotin kehittämistyössä tunnistetut sosiaalityön tiedolliset tarpeet ja niiden huomiointi.

Olen paikantanut aineistosta sosiaalityön tiedollisiin tarpeisiin liittyviä vaatimuksia tietojärjestelmälle, tietojärjestelmän keskeisiä elementtejä ja ratkaisuja tiedollisiin tarpeisiin vastaamiseksi sekä näihin liittyviä kriittisiä tekijöitä. Kuvio havainnollistaa tiedollisiin tarpeisiin liittyviä keskeisiä tekijöitä, joista osa koskettaa erityisesti yhtä tiedollista tarvetta ja osa liittyy olennaisesti useampaan. Avaan seuraavissa tuloslukuissa jäsenystä kerroksittain ylhäältä alaspäin aloittaen vaatimusten kuvauksista ja päättäen riskien ja kriittisten tekijöiden kuvauksiin.

Tulokset

Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden asettamat vaatimukset tietojärjestelmälle

Asiantuntijat kertoivat, kuinka Apotissa sosiaalityön tiedollisten tarpeiden jäsentämisessä on hyödynnetty laajasti erilaista asiantuntijuutta: Apotin oman henkilökunnan, käytännön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihuollon ammattilaisten, johtajien ja muiden asiakasorganisaatioiden asiantuntijoiden, sekä muiden ammattialojen, kuten analytiikan, lääketieteen, hoitotieteen, psykiatrian ja geriatrian. Asiantuntijat kertoivat, että lisäksi on tehty yhteistyötä tiedolla johtamisen työryhmän, Kuntaliiton ja pääkaupunkiseudun kehittäjien kanssa. Asiantuntijoiden mukaan kansalliset määrittymiset, lait sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat ovat vaikuttaneet Apotin ratkaisuihin keskeisesti. Kehittämistyön tueksi on koottu myös erilaisia kunnissa valmiina käytössä olevia lomakkeita ja materiaaleja. Järjestelmän toimittajalla on ollut myös valmiina ratkaisuja, joita on hyödynnetty. Asiantuntijat kuvasivat kehittämissä tapahtuneen keskustelujen ja muun yhteistyön avulla jalkautumalla kentälle havainnoimaan sekä järjestämällä työpajoja ja tilaisuuksia, joissa ammatillaiset olivat koolla.

Hyödynnetyn asiantuntijuuden, menetelmien ja materiaalien avulla Apotissa oli asiantuntijoiden mukaan jäsenetty sosiaalityön tiedollisia tarpeita ja määritelty niiden asettamia vaatimuksia tietojärjestelmille: asiakaslähtöiselle sosiaalityölle ja asiakkaan edun toteutumiseksi on tärkeää, että asiakasta koskeva olennainen tieto on löydettävissä tietojärjestelmästä; tiedon tulee olla helposti hahmotettavaa ja omaksuttavaa; tietojärjestelmän asiakasta koskeva tieto tulee lisäksi olla eri tavoin hyödynnettävissä järjestelmässä ja asiakasprosesseissa.

”--- siinä on se asiakkaan verkosto kuvana ja siinä näkyy, että kuinka lähellä tai kuinka kaukana ne läheiset siinä näkyvässä ovat. Niin varmaan se vaikuttaa siihen, miten se työntekijä, joka sitä vaikkapa uuden asiakkaan tilannetta katselee, niin minkälaisen käsityksen hän muodostaa siitä sen tilanteesta. Että onko siinä valtavat sosiaaliset ympyrät, kaikennäköistä tuttua ja naapurina ja muuta vastaavaa, vai onko sitten täysin yksinäinen.” (Asiantuntija 9)

Asiantuntijat kuvasivat, kuinka sosiaalityön työtehtävien ja -prosessien hallinnan kannalta tietojärjestelmän tulee toimia työntekijän muistin tukena ja että työtehtäviä koskevaa tietoa on kytettävä tietojärjestelmän tuella kokoamaan ja seuraamaan sen sijaan, että nämä tiedot pitäisi syöttää erikseen rinnakkaiseen ratkaisuun, kuten papereihin, excel-tiedostoihin tai toisiin tietojärjestelmiin. Monien erillisten ratkaisujen ylläpitäminen kuluttaa vähäisiä resursseja. Mahdolliset asiakastietojärjestelmän rinnalla ylläpidetyt asiakastietoja sisältävät listat ovat lisäksi laittomia.

Asiantuntijoiden mukaan tiedolla johtamisen näkökulmasta tietojärjestelmän tulee mahdollistaa dataohjautuvaa johtamista ja toiminnan organisoimista, sekä tukea tiedon kulkua ja viestintää am-

mattilaisten ja asiakkaiden kesken. Asiantuntijat kuvasivat, miten tutkimusperustaiselle sosiaalityölle on merkittävää, että tietojärjestelmästä saadaan hyödynnettävää dataa monipuolisen tutkimuksen ja raportoinnin käyttöön. Parhaimmillaan tietojärjestelmä tukee asiantuntijoiden mukaan sosiaalista raportointia ja palvelusuositusten kehittämistä sekä tuottaa dataa vertailevaan, interventio-, vaikuttavuus- ja ennustettavuustutkimukseen. Näiden avulla tietojärjestelmä voi kytkeytyä myös osaksi sosiaalityön teorianmuodostusta.

Asiantuntijoiden mukaan asiakaslähtöisen sosiaalityön ja työtehtävien ja -prosessien hallinnan näkökulmat ovat painottuneet kehittämistyössä selvästi eniten. Toiseksi eniten on painottunut tiedolla johtamisen näkökulma ja selkeästi vähemmän tietoperustaisen sosiaalityön näkökulma, jota ei ollut mietitty omana osa-alueena samalla tavoin kuin muita näkökulmia. Asiantuntijat kuvasivat kuitenkin, että kehittämistyössä on nähtävissä eri aikoina ja eri työryhmissä erilaisia painotuksia.

Keskeisten elementtien tunnistamisesta konkreettisiin ratkaisuihin

Aineistosta oli tunnistettavissa keskeisiä elementtejä, jotka kuvaavat tietojärjestelmälle asettuvia vaatimuksia sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioimiseksi. Eräs keskeisistä elementeistä on asiantuntijoiden mukaan hyvinvointi- ja terveys-tiedon kokonaisvaltaisuus. Asiantuntijoiden mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon informaation yhdistäminen antaa paremman kokonaiskuvan sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta johtamisen tueksi. Asiantuntijat kuvasivat, miten kokonaisvaltaisempi tieto asiakkaiden hyvinvoinnista ja heidän palvelupoluistaan tukee asiakaslähtöistä toimintaa ja asiakkaan etua sekä avaa lisäksi uusia mahdollisuuksia tutkimukselle.

Tietojärjestelmän sisältämän informaation käyttö tutkimuksen ja johtamisen tukena edellyttää datan hyödynnettävyyttä ja jalostamista. Asiantuntijoiden mukaan informaation tallentaminen reaaliaikaisesti ja rakenteisessa muodossa mahdollistaa sen monipuolisemman hyödyntämisen paremmin. Asiantuntijat toivat esiin, että ammattilaisten kannalta informaation hyödyntäminen on helpompaa, kun se on visuaalisesti hahmotettavissa tarvittaessa jopa yhdellä silmäyksellä. Työtehtävien ja -prosessien kannalta eräs asiantuntijoiden mainitsema elementti on tietojärjestelmän tuki toiminnanohjaukselle. Asiantuntijoiden mukaan onnistuneet ratkaisut tietojärjestelmässä tukevat työntekijöiden ja tiimien itseohjautuvuutta. Asiantuntijat selittivät, että tietojärjestelmästä tulisi pystyä tekemään tutkimuksen tueksi erilaisia pöytäkirjoja asiakaskunnasta ja tavoittamaan tutkimuksen kohderyhmiä.

Asiantuntijat kuvasivat erilaisia käytännön ratkaisuja, joilla Apotissa on pyritty vastaamaan tunnistettuihin tiedollisiin tarpeisiin: kehittämistyössä on lähdetty liikkeelle sosiaalialan ammattilaisten työtehtäviä ja -prosesseja kuvaavista työnkuluista ja mietitty, millaisia vaiheita ja muistitaakkaa niihin voi liittyä. Näin Apottia on pyritty rakentamaan professionaalisen toiminnanohjauksen tueksi. Asiantuntijat uskoivat tuotetun rakenteen mahdollistavan työn ja käytäntöjen yhdenmukaistamisen, vähentävän virheitä ja päällekkäistä työtä, nopeuttavan dokumentointia sekä helpottavan työn hallintaa. Asiantuntijat kertoivat, että tiedon kulun ja viestinnän mahdollistamiseksi Apottiin on toteutettu tietoturallinen järjestelmän sisäinen viestisovellus sekä asiakasportaali. Asiantuntijoiden mukaan asiakasportaali tarjoaa mahdollisuuden hyödyntää asiakkaan tuottamaa tietoa osana asiakaskertomusta ja tutkimuksessa, sekä kerätä asiakaspalautetta työn kehittämisen ja vaikuttavuuden arvioinnin tueksi.

Asiantuntijoiden mukaan Apotin rakenne sekä informaation visuaalisuus ja järjestys tukevat asiakkaan tilanteen hahmottamista ja johdattavat olennaisen tiedon havaitsemiseen, kun aiemmin käytössä olleissa tietojärjestelmissä työntekijän tehtävänä oli muodostaa kokonaiskäsitys hajanaisesta informaatiosta. Asiantuntijat kuvasivat, kuinka Apottiin on rakennettu lukuisia informaatiota kokoavia näkymiä, joista ammattilaiset näkevät työtehtäviin ja omaan asiakaskuntaan liittyvää tietoa. Näiden näkymien avulla on asiantuntijoiden mukaan mahdollista seurata omia keskeneräisiä päätöksiä ja suunnitelmia, asiakasmääriä, lähestyviä määräaikoja ja tekemättömiä työtehtäviä. Näkymissä on pyritty huomioimaan niiden päivittyminen ja esitettävän tiedon ajantasaisuus. Esimerkkeinä visuaalisuuden hyödyntämisestä asiantuntijat mainitsivat hyvinvointimittarin ja läheisverkostokartan, joista on rakennettu värikkäät, symboleja sisältävät kuviot hahmottamisen tueksi. Asiantuntijoiden mukaan ajanvarauksen tuominen järjestelmään mahdollistaa myös työajan hallinnan ja seurannan. Asiakkaan ajanvaraus-, käynti- ja tapahtumatietoja on mahdollista tarkastella ja hallinnoida näitä tietoja kokoavista keskuksista. Asiantuntijat kertoivat Apotin tuottavan työntekijöille suosituksia ja muistutuksia työtehtävistä ja toimenpiteistä määriteltyjen kriteerien täytyessä.

Asiantuntijoiden mukaan Apotti-tietojärjestelmässä asiakaskunnasta on mahdollista saada aiempaa laajempaa tietoa johtamisen, kehittämisen ja tutkimuksen tueksi. Ratkaisujen avulla voidaan seurata tiettyjä asiakasryhmiä ja kohdentaa palveluita. Apottiin on integroitu myös sosiaalityön lähtökohdista kehitettyjä mittareita, kuten aikuisväestön hyvinvointimittari.

”Ja sitten, kun eihän meillä mittareita tähän saakka ole järjestelmässä ollut. Ensimmäi-

sen kerran, kun on mahdollisuus saada niistä seurantatietoa.” (Asiantuntija 13)

”Ja omia! Sosiaalityön omia mittareita, itse sosiaalihuollon lähtökohdista tehtyjä mittareita.” (Asiantuntija 14)

Asiantuntijat uskoivat rakenteisuuden lisäävän raportoitavan tiedon luotettavuutta ja reaaliaikaisuutta, jolloin esimerkiksi kunnallisten päättäjien on mahdollista saada toiminnasta kerättyä ja analysoitua tietoa nopeammin päätöksenteon tueksi.

Asiantuntijoiden mukaan ne tiedolla johtamiseen liittyvät vaatimukset, joita myös kansallinen ohjaus korostaa, on ollut helpointa toteuttaa Apotissa. Järjestelmätoimittajalla on ollut runsaasti erilaisia välineitä tähän. Esimerkiksi johdon raportointityökalut hyödyntävät järjestelmästä saatavaa hyvinvointi-indikaattoritietoa. Asiantuntijat kertoivat, miten Apotissa on mahdollista laatia listauksia ja raportteja halutuilla kriteereillä kaikesta rakenteisesti kerätystä tiedosta, ja että työntekijöillä on oikeudet muokata ja tallentaa itselleen tarvitsemiin raportteja. Asiantuntijat uskoivat, että Apotti tarjoaa aiempia järjestelmiä huomattavasti paremmat välineet johtamisen ja toiminnan organisoimiseen tarpeisiin ja he näkivät järjestelmässä paljon potentiaalia tämän osa-alueen jatko kehittämiseen.

”--- sinnehan saadaan nyt ensimmäisen kerran se segmentointi näkyviin paljon palveluja tarvitsevien osalta.” (Asiantuntija 14)

Asiantuntijat arvelivat, että Apotti tarjoaa paljon potentiaalia tutkimukselle ja manipuloida dataa tutkimusaineistoiksi. Asiantuntijoiden mukaan erityisesti rakenteinen kirjaaminen tarjoaa mahdollisuuksia vertailevalle, vaikuttavuus- sekä interventiotutkimukselle. Asiantuntijoiden mukaan järjestelmään kertyvää dataa on mahdollista hyö-

dyntää tulevaisuudessa myös sosiaalisessa raportoinnissa, palvelusuositusten rakentamisessa sekä sosiaalityön teorianmuodostuksen tukena. Sosiaalityön teorioita ja käsitteellisiä viitekehyksiä on asiantuntijoiden mukaan hyödynnetty kehittämissäytössä siten, että järjestelmään tuotujen materiaalien ja menetelmien valinnassa on painotettu niiden tutkimuksellista validiteettia. Asiantuntijat kuvasivat myös, kuinka he ovat saaneet tuotua alkujaan terveydenhuollon lähtökohdista kehitettyyn ongelmakeskeiseen järjestelmään voimavara-keskeisyyden ja osallisuuden näkökulmia.

Tietojärjestelmän hyödyntämisen kriittisiä teki-jöitä

Aineistosta oli tiedollisten tarpeiden näkökulmasta paikannettavissa tietojärjestelmän käyttöön liittyviä riskejä. Asiantuntijat pohtivat kriittisesti, miten valmiiksi rakennetut tiedot kokoavat näkymät voivat ohjata ajattelua liikaa ja toisaalta jättää jotakin tarpeellista tietoa huomioimatta. Asiantuntijoiden mukaan rakenteinen tieto voi kuljuttaa aiemmin tallennettua informaatiota tarpeettoman pitkään asiakkaan tietoja kokoavissa näkymissä ja näkyä alkuperäisen asiointipaikan ulkopuolella eri palveluissa. Asiantuntijat pohtivat, kuinka rakenteisessa muodossa tallennettu asiakasta koskeva tieto saattaa myös pelkistää monimuotoista asiakaskohtaista tietoa. Asiantuntijat pitivät tärkeänä, että ammattilaiset muistavat asiakkaan elämäntilanteen olevan moniulotteisempi kuin tietojärjestelmän luokitukset näyttävät. Asiantuntijat kertoivat Apottiin rakennetun rakenteisen tiedon rinnalle teksti-ikkunoita, joihin työntekijä voi myös kirjoittaa vapaasti tietoa.

Asiantuntijat kuvasivat, että asiakasta koskevan tiedon esittämisen tapa Apotissa poikkeaa paljon edellisistä tietojärjestelmistä ja alkuun monet erilliset näkymät voivat tuntua sekavilta. Asiantunti-

joiden mukaan useimmat näkymät kokoavat laajasti toimipaikan tietoa, jolloin yksittäisen työntekijän voi olla vaikeaa hahmottaa pelkästään omia tehtäviään. Asiantuntijat arvelivat uudenlaisen rakenteen ja järjestelmän omaksumisen vievän aikaa ja vaativan järjestelmän käyttäjiltä opettelua. Kun uusi järjestelmä tulee käyttäjille tutuksi, se helpottaa asiantuntijoiden mukaan tiedon omaksumista ja löytämistä. Asiakasta koskevan kokonaisvaltaisen tiedonmuodostuksen esteeksi asiantuntijat nimesivät toimivan perhenäkymän puuttumisen Apotista.

Asiantuntijat korostivat, että tavoiteltujen hyötyjen toteutuminen edellyttää järjestelmän toimintojen käyttöönottamista sovitulla tavalla. Asiantuntijoiden mukaan aiemmat tietojärjestelmät ovat olleet rajallisia sen suhteen, millaista tietoa on saatu esimerkiksi johtamisen ja päätöksenteon tueksi, kun taas Apotti tarjoaa huomattavasti monipuolisemman valikoiman seurattavaa ja kerättävää dataa, jonka pohjalta on mahdollista koostaa laadukkaampia analyyseja sosiaalityön toiminnasta ja vaikutuksista sekä erilaisten työprosessien kuormittavuudesta ja vaativuudesta.

”--- tämä on niitä Apotin tärkeimpiä juttuja. Että tämä on sekä niille työntekijöille itselleen, mutta myös sille esimiehille. Ja on ihan jännä nähdä myös sitten, että mitä tämä tuottaa, kun oikeasti alkaa tätä dataa tulemaan.” (Asiantuntija 15)

Asiantuntijat huomauttivat, että tämä potentiaali jää kuitenkin hyödyntämättä, mikäli organisaatio jatkaa samojen mittareiden seurantaa kuin aiemminkin. Asiantuntijat korostivat, että Apotin potentiaalin hyödyntäminen johtamisessa edellyttää johdolta ja esimiehiltä uudenlaista ajattelua, ennen kuin järjestelmään tallennettua manipuloitua dataa voidaan hyödyntää resurssien kohdentamisen tukena.

Asiantuntijat toivat esiin tietojärjestelmän datan luotettavuuteen liittyviä haasteita, jotka vaikuttavat myös datan pohjalta tehtyjen päätelmien pitävyyteen. Luotettavan datan edellytyksinä mainittiin rakenteisuus, järjestelmän yhtenäinen käyttö, luokitusten yhteensopivuus ja käsitteiden yhdenmukainen ymmärrys. Asiantuntijoiden mukaan Apotissa sosiaalityö tulee aiempaa näkyvämmäksi ja mahdollistaa myös tarkemman työn valvonnan.

Pohdinta

Tulosten perusteella Apotin sosiaalihuollon soveluksen kehittämistyössä on hyödynnetty laajasti asiakasorganisaatioissa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntemusta, kansallisia määräyksiä ja ohjeita sekä muiden verkostojen tarjoamaa asiantuntijuutta ja hyviä käytäntöjä. Sen sijaan tutkimustiedon ja tutkijoiden asiantuntijuuden hyödyntäminen ei näkynyt tuloksissa. Tämän voi tulkita siten, että tutkimuksen merkitys sosiaalityön tiedollisten tarpeiden jäsentäjänä kehittämistyössä ei ole ollut suuri. Sosiaalityön tietojärjestelmiin liittyvää kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta on kuitenkin saatavilla [4,32]. Parhaimmillaan tutkimustieto tuo näkyväksi aiemmin koettujen epäonnistumisen taustalla vaikuttaneita syitä ja mahdollistaa näiden ongelmien välttämisen jatkossa.

Apotin kehittämistyössä on tulosten perusteella painotettu asiakaslähtöisen sosiaalityön tiedollisia tarpeita. Sosiaalityössä tietoa muodostetaan eri toimijoiden kesken prosesseissa, joissa asiakkaan osallisuus on tärkeää [28]. Apotin asiakasportaalin kuvattiin tarjoavan mahdollisuuksia asiakasosallisuuden lisäämiseen asiakasta koskevassa tiedonmuodostuksessa [4,28]. Asiakastyötä tekeville ammattilaisille on tärkeää, että tietojärjestelmissä oleva tieto on hahmotettavissa nopeasti ja riittävän kokonaisvaltaisesti [15,21]. Aiemmissa tieto-

järjestelmissä on havaittu puutteita etenkin sosiaalisten suhteiden kuvauksessa [20]. Apotin kokoavat ja informaatiota visualisoivat näkymät on rakennettu vastaamaan tähän tarpeeseen. Visuaalisuus tukee monimutkaisten ilmiöiden hallintaa myös tiedolla johtamisen näkökulmasta [31]. Tiedon visualisointi ja kokoaminen yhdelle näkymälle on edellyttänyt kehittäjien tekemiä valintoja, jotka voivat ohjata työntekijöiden ajattelua. Järjestelmän käyttäjien on tärkeää tiedostaa ja huomioida työssään tämä järjestelmän ohjaavuuden elementti. Asiakaslähtöisen sosiaalityön kannalta olennaisen tiedon määrittäminen edellyttää käytännön tiedon käytön parempaa tuntemusta [21]. Apotin jatkokehityksessä on syytä huomioida sosiaalityön tiedollisia tarpeita kuvastava sosiaalisten suhteiden merkitys tarjoamalla ratkaisuja myös perhekohtaisen tiedon tarkastelulle.

Apotin kehittämistyöhön osallistuneet asiantuntijat painottivat tarvetta kokonaisvaltaiselle hyvinvointitiedolle, joka luo mahdollisuuksia uudentilaiselle asiakaskeskeiselle tutkimukselle sekä kohdennettujen ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien suunnittelulle ja toteutukselle taloudellisesti tehokkaalla tavalla [30]. Kokonaisvaltainen hyvinvointitieto kytkeytyy näin sosiaalityön tietoperustaisuuden kehittämiseen ja digitalisaatiolla tavoiteltuihin hyötyihin sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnoilla sekä palvelujärjestelmä-uudistuksessa [10]. Rakenteista informaatiota hyödynnettäessä on kuitenkin hyvä muistaa, että kompleksisten sosiaalisten ilmiöiden kuvaaminen rakenteisena ja luokittelevana väistämättä pelkistää niitä [19]. Luokitteluja tulee tehdä sosiaalityön tarkoitus sekä ilmiöiden ja asiakastapausten kokonaisvaltaisuus ja monimerkityksellisyys ymmärtäen [22,27]. Tulosten perusteella Apotissa monimuotoisuutta on pyritty huomioimaan tarjoamalla riittävästi tilaa myös narratiiviselle ja yksilölliselle asiakastiedolle.

Sosiaalityön ammattilaisten työn hallinnan tueksi Apottiin kehitetyt työkalut tarjoavat tulosten perusteella ratkaisuja myös aiemmissa tutkimuksissa tunnistettuihin tarpeisiin saada parempia välineitä tapaamisten, dokumentoinnin ja asiakastapausten hallintaan, priorisointiin ja työn koordinointiin sekä tiedon jakamiseen [15,16,20,21,26]. Tulosten perusteella Apotti näyttäytyy asiakastietojärjestelmänä, joka tarjoaa ratkaisuja ja välineitä asiakastiedon hyödyntämiseen myös johtamisen ja tutkimuksen tukena. Esimerkiksi työkaluja monipuolisen raportointi- ja tilastotiedon tuottamiselle voidaan hyödyntää reaaliaikaisesti sekä työntekijöiden, johdon että päättäjien työssä tiedolla johtamisen ja päätöksenteon tukena, jolloin toimintaa ohjaavat päätökset tehdään todellisen datan pohjalta vaikutelmien sijaan [29]. Tehdyistä työstä saatava tarkempi data mahdollistaa sosiaalityöntekijöille oman työn näkyväksi tekemisen, myös toisaalta tarkemman valvonnan johdon taholta [19]. Näiden mahdollisuuksien toteutuminen edellyttää johtamisen tietokäytänteiden päivittämistä, jotta monipuolisempaa ja tarkempaa tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista sekä tehdystä työstä hyödynnetään [10].

Tutkimustulokset korostavat myös tietojärjestelmän datan luotettavuuteen kohdistuvia riskejä [16,21]. Luotettava data on tärkeää hyödynnettävissä dataa tiedolla johtamisen, tutkimuksen ja toiminnan kehittämisen tukena [23]. Datan luotettavuutta edistää tietojärjestelmässä käytettävien käsitteiden yhdenmukainen ymmärrys ja käyttäjien riittävä osaaminen [32]. Apotti eroaa aiemmin käytetyistä järjestelmistä merkittävästi ja vaatii uudenlaista ajattelua ja mahdollisuuksien oivaltamista [29]. Organisaation järjestämällä koulutuksella on keskeinen merkitys ammattilaisten taitojen kehittymiselle tietojärjestelmän käyttöön [32]. Myös johtavassa asemassa olevien työntekijöiden koulutukseen tulee kiinnittää huomiota, sillä sosi-

aali- ja terveydenhuollon tiedolla johtamiseen liittyvässä osaamisessa on todettu merkittäviä puutteita [10]. Apotin tarjoamien välineiden ja ratkaisujen hyödyntäminen riippuu järjestelmän toimivuuden lisäksi sitä käyttävien tiedoista ja taidoista, sekä halukkuudesta hyödyntää näitä ratkaisuja.

Tutkimuksen kohteena oli Apotti-tietojärjestelmän sosiaalihuollon sovellus, joten tutkimuksen tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan muita Apotin sovelluksia tai tietojärjestelmiä. Tutkimus rajautuu ajallisesti Apotti-järjestelmän kehittämissivaiheeseen ennen ensimmäistä käyttöönottoa. Tulokset kuvastavat järjestelmän kehittäjien näkemyksiä ja niiden kautta välittyä kehittäjien vankka luottamus järjestelmän tarjoamiin parannuksiin, mutta myös tietoisuus riskeistä. Tulokset eivät kerro siitä, miten Apotti vastaa sosiaalityön eri toimijoiden tiedollisiin tarpeisiin käytännössä, joten tätä on tärkeää tutkia jatkossa. Apottijärjestelmää kehitetään edelleen ja jatkokehityksen tutkiminen edellyttää uutta aineistonkeruuta.

Tutkimuksen apuvälineenä hyödynnetty sosiaalityön tiedonmuodostuksen orientaatioiden jäsenyys [13] on yksi tapa jäsentää sosiaalityön tietojärjestelmiin liittyviä tiedollisia intressejä, erityisesti sosiaalityön käytännön, hallinnollisen ja teoreettisen tiedon näkökulmista. Tässä tutkimuksessa se viritti asiantuntijoita pohtimaan esiteltyjä näkökulmia, auttoi tavoittamaan Apotin kehittämissivutyössä painottuneita sosiaalityön tiedollisia tarpeita ja näiden välisiä suhteita sekä paikantamaan näihin liittyviä elementtejä ja tietojärjestelmien ratkaisuja. Jäsennyksen käyttö nosti esiin lukuisia uusia havaintoja sosiaalityön tiedollisista tarpeista, joita on syytä tutkia jatkossa tarkemmin [32]. Jäsennyksen käyttö myös vahvisti aiempia havaintoja siitä, että sosiaalityön teoreettisen ja tutkimuksellisen tiedon hyödyntäminen tietojärjestelmien

kehittämisessä on jäänyt vähäiselle huomiolle [13]. Tiedonmuodostuksen orientaatioihin pohjautuva virikemateriaali on voinut suunnata haastateltavien ajattelua ja jättää jotakin olennaista tavoittamatta. Jatkossa on hyvä tarkastella sosiaalityön tiedollisia tarpeita myös laajemmin. Tutkimus tuottaa uutta tietoa sosiaalityön tiedollisista tarpeista ja niihin vastaamisen mahdollisuuksista tietojärjestelmien avulla. Tuloksia voidaan hyödyntää sosiaalihuollon tietojärjestelmiä koskevassa tutkimuksessa ja kehittämistyössä.

Lähteet

- [1] Pohjola A. Sosiaalityöhöjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa: Kivistö M, Pääkkönen K, toim. Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja, C. Työpapereita, 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto; 2017. s. 181-190.
- [2] Pohjola P, Korhonen S. Social work as knowledge work: knowledge practices and multi-professional collaboration. *Nord Soc Work Res.* 2014;4(sup1):26-43. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2014.926285>
- [3] Mursu A, Tiihonen T. Kestävä tietojärjestelmäkehitys organisaatiossa. Teoksessa: Laakkonen M, Lamminpää S, Malaprade J. toim. Informaatioteknologian filosofia. Rovaniemi: Rovaniemen yliopistokustannus; 2011. s. 361-373.
- [4] Räsänen J. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Väitöskirja. Tampere: Tampere University Press; 2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>
- [5] Kivipelto M, Saikkonen P. Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 2013;78(3):313–321.

Tutkimuksen saama tuki

Tutkimus on osa kirjoittajan väitöskirjatutkimusta, jota on tukenut Kunnallissalan kehittämissäätiö väitöskirjatutkimukseen tarkoitetulla rahoituksella.

Sidonnaisuudet

Kirjoittaja on ollut työsuhteessa Apottiin vuosina 2016–2019, sekä keväällä 2021, mutta työnantaja ei ole osallistunut millään tapaa tutkimuksen rahoittamiseen eikä tutkimusta ole toteutettu työajalla.

[6] Tuomi I. Data is more than knowledge: Implications of the reversed knowledge hierarchy for knowledge management and organizational memory. *J Manage Inf Syst.* 1999;16(3):103-117. <https://doi.org/10.1080/07421222.1999.11518258>

[7] Kuusisto-Niemi S. Tiedon hallinta sosiaalihuollossa: tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Sosiaali- ja terveystieteiden laitos; 2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2279-3>.

[8] Niiniluoto I. Tietoyhteiskunta. Teoksessa: Hellsten S, Lammenranta M. toim. Ajatus: Suomen filosofisen yhdistyksen vuosikirja 53. Helsinki: Suomen filosofinen yhdistys; 1997. s. 233-244.

[9] Sosiaali- ja Terveysministeriö ja Kuntaliitto. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Sosiaali- ja Terveysministeriö; 2014 [viitattu 11.3.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>

[10] Seppälä A, Puranen K. Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 strategian väliarviointi: Loppuraportti 14.11.2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden laitos; 2018.

- 2019:1 [viitattu 11.3.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4023-9>
- [11] Fitch D. A conceptual framework for information technology in social work practice. *Adv Soc Work*. 2015;16(1):15-30. <https://doi.org/10.18060/18291>
- [12] Choo CW. Information management for the intelligent organization. The art of scanning the environment. 3rd ed. Medford: Information Today, Inc; 2002.
- [13] Salovaara S. Tietojärjestelmät osana lastensuojelun tiedonmuodostusta. Pro gradu - tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta; 2018 [viitattu 11.3.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201805031166>
- [14] Koskinen R. One step further from detected contradictions in a child welfare unit-a constructive approach to communicate the needs of social work when implementing ICT in social services. *Eur J Soc Work*. 2014;17(2):266-280. <https://doi.org/10.1080/13691457.2013.802663>
- [15] Wastell D, White S. Making sense of complex electronic records: Socio-technical design in social care. *Appl Ergon*. 2014 Mar;45(2):143-9. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2013.02.002>
- [16] De Witte J, Declercq A, Hermans K. Street-level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *Br J Soc Work*. 2016 Jul;46(5):1249-1265. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv076>
- [17] White S, Wastell D, Broadhurst K, Hall C. When policy o'erleaps itself: The 'tragic tale' of the integrated children's system. *Crit Soc Policy*. 2010;30(3):405-429. <https://doi.org/10.1177/0261018310367675>
- [18] Gillingham P. Computer-based information systems and human service organisations: Emerging problems and future possibilities. *Aust Soc Work*. 2011;64(3):299-312. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2010.524705>
- [19] Parton N. Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Child Youth Serv Rev*. 2009;31(7):715-721. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2009.01.008>
- [20] Hall C, Parton N, Peckover S, White S. Child-centric information and communication technology (ICT) and the fragmentation of child welfare practice in England. *J Soc Policy*. 2010;39(3):393-413. <https://doi.org/10.1017/S0047279410000012>
- [21] Huuskonen S, Vakkari P. "I did it my way": Social workers as secondary designers of a client information system. *Inf Process Manag*. 2013;49(1):380-391. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2012.05.003>
- [22] Pithouse A, Broadhurst K, Hall C, Peckover S, Wastell D, White S. Trust, risk and the (mis)management of contingency and discretion through new information technologies in children's services. *J Soc Work*. 2012;12(2):158-178. <https://doi.org/10.1177/1468017310382151>
- [23] Finlex. Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 26.4.2019/552. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190552>
- [24] Niskala A. Salatusta suhteesta kahden kimpään: Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Faculty of Social Sciences. Rovaniemi: Lapin yliopisto; 2008. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141044>
- [25] Yliruka L, Vartio R, Pasanen K, Petrelius P. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; 2018:1 [viitattu 11.3.2021]. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-117-1>.

- [26] Ylönen K, Salovaara S, Kaipio J, Tyllinen M, Tynkkynen E, Hautala S, Lääveri T. Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. *FinJeHeW*. 2020;12(1):30-43. <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>
- [27] Gillingham P. Implementing electronic information systems in human service organisations: The challenge of categorisation. *Practice*. 2015;27(3):163-175. <https://doi.org/10.1080/09503153.2015.1014334>
- [28] Pohjola P, Pitkänen N, Koivisto J. Sosiaalityön tietokäytännöt vuorovaikutteisina vaihtoalueina. *Janus*. 2015;23(2):174-188.
- [29] Cariceo O, Nair M, Lytton J. Data science for social work practice. *Methodological innovations*. 2018;11(3):1-8. <https://doi.org/10.1177/2059799118814392>
- [30] Putnam-Hornstein E, Ghaly M, Wilkening M. Integrating data to advance research, operations, and client-centered services in California. *Health Aff (Millwood)*. 2020 Apr;39(4):655-661. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2019.01752>
- [31] Jalonen H. Tiedolla johtamisen näyttämö ja kullissit. Teoksessa: Virtanen P, Stenvall J, Rannisto PH, toim. Tiedolla johtaminen hallinnossa: teoriaa ja käytäntöjä. Tampere: Tampere University Press; 2015. s. 40-68.
- [32] Lagsten J, Andersson A. Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. *Eur J Soc Work*. 2018;21(6):850-862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>
- [33] Oy Apotti Ab. Hankkeesta yritykseksi. Apotti Oy:n verkkosivut; 2020 [viitattu 11.3.2021]. Saata-villa: <https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/apotti-hankkeen-vaiheet/>.
- [34] Kaipio J, Lääveri T, Tyllinen M. Menettelyprosessi käytettävyy- ja loppukäyttäjänäkökulman integroimiseksi tietojärjestelmähankintaan: Tapaus Apotti. *FinJeHeW*. 2015;7(2):104-121.
- [35] Morgan DL. Focus groups. *Annu Rev Sociol*. 1996;22(1):129-152. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.22.1.129>
- [36] Mäntyranta T, Kaila M. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. *Duodecim: lääketieteellinen aikakauskirja*. 2008;124(13):1507-1513.
- [37] Alastalo M, Åkerman M, Vaittinen T. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa: Hyvärinen M, Nikander P, Ruusuvoori J. toim. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino; 2017. s. 214-232.
- [38] Morgan DL. Why things (sometimes) go wrong in focus groups. *Qual Health Res*. 1995;5(4):516-523. <https://doi.org/10.1177/104973239500500411>
- [39] Eskola J, Suoranta J. Johdatus laadullisen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino; 2001.
- [40] Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta; 2012.
- [41] Tuomi J, Sarajärvi A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uud. laitos. Helsinki: Tammi; 2018.
- [42] Eskola J. Laadullisen tutkimuksen juhannus-taiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: Aaltola J, Valli R. toim. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5., uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-Kustannus; 2018. s. 209-231.