

1 Informaatioteknologia sosiaalityössä — mahdollisuuksia ja haasteita

vetäjät lehtori Jukka Sankala ja lehtori Marja Salo-Laaka, LaY

Torstai 15.2 klo 15.00—17.00, paikka LS 9

- 15.00 *Aloitus*
- 15.05—15.35 *”Tiedonhallinnan tutkimuksen ulottuvuuksia sosiaalityössä”* lehtori Sirpa Kuusisto-Niemi, Kuopion yliopisto
- 15.35—16.05 *”Semanttisen tietämyksenhallinnan mahdollisuudet sosiaalityön tiedonmuodostuksessa”* erikoissuunnittelija Antero Lehmuskoski, Stakes
- 16.05—16.30 *”Informaatioteknologian käyttömahdollisuudet ja haasteet sosiaalipäivystystyössä”* sosiaalityön opiskelijat Leena Iisakkila ja Pia Sipilä, Lapin yliopisto
- 16.30—17.00 *”Kohti yhtenäisiä sosiaalihuollon kirjaamistietoja- lastensuojelun tietomäärittely Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa”* Anna Väinälä

Perjantai 16.2 klo 9.00—11.00, paikka LS 9

- 9.00—9.30 *”Asiantuntija kysyy asiantuntijalta — Sosiaaliportin valtakunnallinen konsultointipalvelu ohjausjärjestelmän muutoksen ilmentäjänä”* erikoissuunnittelijat Hanna Heikkonen ja Tero Meltti, Stakes
- 9.30—10.00 *”Hallinnointi ja teknologiat mielenterveystyössä”* tutkija Sirpa Saario, Tampereen yliopisto
- 10.00-10.20 *”Sosiaalityö ja informaatioteknologia”* sosiaalityön opiskelijat Maija-Liisa Pohto ja Auli Äijälä-Ojala, Lapin yliopisto
- 10.20-10.50 *”Teknologisoituvan sosiaalialan kolme tulevaisuutta”* erikoissuunnittelija Tero Meltti & projektipäällikkö Jarmo Kärki, Stakes
- 10.50-11.00 *Loppusanat*

Abstraktit

Tiedonhallinnan tutkimuksen ulottuvuuksista sosiaalityössä

Sirpa Kuusisto-Niemi

Lehtori

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon maisteriohjelma, Kuopion yliopisto

Tiedonhallinnan tutkimus sosiaalityössä ja sosiaalihuollossa on vasta kehittymässä, mikä näkyy muun muassa siinä, että julkaistut tutkimukset ovat yleensä käytäntölähtöisiä, eikä tutkimusalan teoreettisia lähtökohtia ole juurikaan analysoitu. Poikkeuksen tekee sosiaalityön tiedonmuodostuksen tutkimus, joka on kehittynyt 1990-luvun taitteesta alkaen voimakkaasti. Siinä voidaan erottaa ainakin henkilökohtainen ammatillinen, profession sisäinen ja ammatillisuuden ehtoja suhteessa ympäristöön pohtiva näkökulma. Viime vuosina on tutkittu lisäksi tietovarastojen käyttöä sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

Tiedonmuodostuksen tietohallinnollinen näkökulma on jäänyt vähälle huomiolle. Tietohallinto määritellään yleisesti organisaation tietoresurssien hyväksikäytön suunnittelun, johtamisen, toteuttamisen ja valvonnan kokonaisuudeksi. Tietoresursseja ovat tietovarastot, ohjelmistot, laitteet, tietoliikennejärjestelyt sekä ihmiset tietojen lähteinä ja käyttäjinä.

Tietohallinnon tutkimuksen juuret ovat monitieteiset, ja tätä tulisi hyödyntää myös sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa. Organisaatioiden, johtamisen ja hallinnon tutkimuksessa sekä tietojärjestelmätutkimuksessa on tarkasteltu tietotekniikan käyttöönoton vaikutuksia sosiaalialalla. Informaatiotutkimuksen piirissä on paitsi luotu tutkimusalalle yleiskäsitteitä, myös tutkittu sosiaalityöntekijöiden tiedonhankintaa. Tiedonsosiologinen sosiaalisten systeemien tutkimus voisi toimia eräänä teoreettisena lähtökohtana sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimukselle, sillä systeemiteoreettiset lähestymistavat eivät ole vieraita sosiaalityön tutkimuksellekaan. Erityisesti vallan ja teknologian keskinäisten suhteiden voisi arvioida kiinnostavan professiokeskustelua käyviä sosiaalialan ammattilaisia. Tavoitteena tulisi olla tiedonhallinnan sosiaalityölle tuottaman merkityksen ja vaikutusten tutkimus asiantuntijakeskeisen tiedotuotannon tutkimuksen lisäksi.

Suomalaisessa tietohallinnon tutkimuksessa on käytetty hyväksi muun muassa arviointitutkimuksen ja kehittävän työntutkimuksen teorioita ja metodeja. Tietohallinnon kehittyvien tutkimuskäytäntöjen ja sosiaalityön perinteisten tutkimussuuntausten yhdistelmästä syntyvä monitieteisyys avaa uusia, kiinnostavia näköaloja, joiden avulla saattaisi olla mahdollista ylittää vanhoja jakolinjoja laadulliseen ja määrälliseen tutkimukseen ja monipuolistaa tutkimusotetta. Pragmaattisena perusteluna tutkimusalueen vahvistamiselle on myös se, että sosiaalityhteellisen tutkimuksen on arvioitu jääneen viime vuosina sivuun yhteiskunnallisesta päätöksenteosta, jossa teknologioita ja niitä perinteisesti tutkivia tieteitä on priorisoitu.

Antero Lehmuskoski
Erikoissuunnittelija Stakes

Semanttisen tietämyksenhallinnan mahdollisuudet sosiaalityön tiedonmuodostuksessa

Sosiaalityötä voitaneen pitää luonteeltaan tietointensiivisenä työnä. Yhteistä kaikille tietotyöläisille on tarve löytää työssä tarvittavaa informaatiota mahdollisimman nopeasti ja vaittomasti. Sosiaalityössä tiedon tarpeet kohdistuvat ainakin asiakaskohtaisiin tietoihin, tietoihin käytettävissä olevista sosiaalipalveluista sekä ammatilliseen asiantuntijatietoon. Kaikkia näitä tiedontarpeita on pyritty tyydyttämään kehittämällä työtä helpottavia tietoteknisiä ratkaisuja. Melkein kaikissa Suomen kunnissa on käytössä sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmä ja sosiaalityöntekijöillä on lähes poikkeuksetta mahdollisuus käyttää työssään verkkopalveluja. Internetin merkitys tiedon jakelun ja kommunikaation kanavana kasvaa jatkuvasti, mutta yhä useammat tiedon hakijat tuskailevat irrelevanttien ja epätarkkojen hakutulostensa kanssa. Ongelma on ihmisen ja koneen yhteistoiminnassa. Koneella ei ole riittävästi informaatiota siitä, mitä tiedon hakija tarkoittaa käyttämällään ilmaisuilla eikä se siksi pysty yksilöimään hakua tehokkaasti, sillä sanoilla on paljon eri merkityksiä eri yhteisissä. Ongelma on tiedostettu maailmanlaajuisesti ja sen ratkaisemiseksi kehitetään

semanttisen webin tekniikoita. Yksi semanttisen webin keskeisistä sovellusalueista on organisaatioiden tietämyksenhallinta.

Semanttinen tietämyksenhallinta perustuu ontologioiden hyödyntämiseen. Ontologialla tarkoitetaan tässä yhteydessä sanastoa, jonka käsitteet esitetään luokkahierarkian ja käsitteiden väliset suhteet sisältävänä käsittemallina. Ontologia muodostaa käsitteiden semanttisen verkon, jonka semantiikka kuvataan logiikan avulla. Kun terminologisessa sanastossa käsitteitä kuvataan kielellisin määritelmien, ontologiassa käsitteet yksilöidään ns. formaalisin määritelmien. Tällä tarkoitetaan käsitteen merkityksen esittämistä siihen eri tavoin liittyvien ominaisuuksien avulla tietokoneella käsiteltävässä muodossa. Tällaisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi hierarkkiset ja assosiatiiiviset suhteet sekä käsitteen nimi. Lisäksi kaikilla tarkoiteilla on yksilöllinen universaali tunniste (URI), jonka avulla moniselitteisenkin sanan merkitys asiayhteydessä voidaan varmistaa.

Asiakasasiakirjojen laatiminen ja hyödyntäminen on keskeinen osa sosiaalityön ammatillisen ymmärryksen luomista ja ylläpitämistä. Asiantuntijuuden kehittyminen edellyttää kokemustiedon abstrahoinnista ilmiön dynamiikan ja lainalaisuuksien teoreettiseksi ymmärtämiseksi. Jotta kokemustieto ei jäisi implisiittiseksi, työtä kuvaavien asiakirjojen sisältämiä tietoja tulisi pystyä hyödyntämään systemaattisemmin. Asiakastyön dokumentit sisältävät valtavan määrän informaatiota, josta jalostetaan vain murto-osa työtä ja sen kohdetta kuvaavaksi asiantuntijatiedoksi. Oikean ja luotettavan tiedon saaminen asiakasasiakirjoista työn onnistumisen ja vaikuttavuuden arvioimiseksi on epävarmaa, koska asiakkaan taustan, elämäntilanteiden, ja saatujen palvelujen muodostaman kokonaisuuden hahmottaminen edellyttää usein suuren sivumäärän lukemista ilman mahdollisuutta tehdä asiakirjojen tekstikokonaisuuteen kohdistettuja yksilöityjä asiahakuja.

Hyötyisikö sosiaalityön tutkimus ja kehittäminen asiakasasiakirjojen kattamien ilmiöiden semanttisesta jäsentämisestä? Koska sekä sosiaalipalvelujen että sosiaalityön kohteena olevien ilmiöiden käsitteistö on hyvin monimuotoinen, sen semanttinen kuvaaminen nykyaikaisen tietoteknologian mahdollistamien menetelmien olisi suuri haaste, mutta onnistuessaan voisi avata työ vaikuttavuuden arvioimiselle uusia mahdollisuuksia.

Lähdekirjallisuus

Antoniou Grigoris & van Harmelen Frank 2004. A Semantic Web Primer. Cambridge, Massachusetts and London, England: The MIT Press.

Hartikainen Kauko & Kuusisto-Niemi Sirpa & Lehtonen Elisa 2002. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoitus 2001. Osaavien keskusten verkoston julkasuja 1/2002. Helsinki: Stakes.

Kääriäinen Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

Seppälä Katri, Ylisalmi Anu & Hyvönen Eero 2005. Suomalainen semanttinen web perustuu ontologiseen sanastotyöhön. Terminfo 4/2005, 14–16.

Leena Iisakkila ja Pia Sipilä

Simo -maisteriohjelma -opiskelijat

Informaatioteknologian käyttömahdollisuudet ja haasteet sosiaalipäivystystyössä

Teemme pro-gradu tutkimusta sosiaalipäivystystyöstä. Tutkimuksessamme keskitymme sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin sosiaalipäivystystyöstä. Haluamme tuoda esiin heidän tarpeitaan onnistuneen päivystyksen järjestämiseksi. Kuinka esimerkiksi teknisillä apuvälineillä voitaisiin tulevaisuudessa paitsi helpottaa ja nopeuttaa asiakkaan auttamista myös helpottaa päivystäjän työtä?

Tutkimusaineisto kerätään Oulun-läänin eteläosan kunnissa toimivasta sosiaalipäivystysjärjestelmästä. Tutkimus kohdistetaan 17 kunnan sosiaalityöntekijöille sähköisellä kyselylomakkeella ja myöhemmin aineistoa syvennetään eläytymismenetelmällisin keinoin.

Alustavat tutkimustehtävämme ovat seuraavat:

1. Millaisena haasteena sosiaalityöntekijä näkee sosiaalipäivystyksen?
2. Sosiaalipäivystysjärjestelmän tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tarvittavat apuvälineet (työkalujen ja menetelmienkehittäminen)
3. Pystyykö informaatioteknologia tarjoamaan ratkaisuja päivystystyön helpottamiseksi?

Kyselylomakkeen avulla kartoitamme sosiaalityöntekijöiden tällä hetkellä käytössä olevat tekniset apuvälineet sekä sosiaalityöntekijöiden omat käsitykset tietoteknisestä osaamisestaan. Miten ja millaisilla apuvälineillä sosiaalipäivystystyötä voitaisiin heidän mielestään helpottaa. Olisiko yli kuntarajojen ylittävää yhteisestä tietojärjestelmää mahdollista kehittää myös sosiaalityön käyttöön? (Alueella on kehitteillä terveydenhuoltoon yhteinen järjestelmä) Olisiko päivystystyöhön mahdollista kehittää laaja ehkä valtakunnallinen ohjelmisto, joka olisi tarkoitettu juuri päivystystyötä varten? Kuinka sosiaalityöntekijöiden teknistä osaamista voitaisiin parantaa myös työtä edistävään suuntaan?

Tutkimuksessa haluamme tuoda esiin mm. tietoturva ja tietosuoja-asioiden vaikutukset päivystysjärjestelmän käytännön toimivuuteen. Salassapitosäädökset voivat olla myös esitämässä palvelujärjestelmän toimivuutta.

Toivomme, että pystymme tämän tutkimuksemme avulla saamaan uutta tietoa informaatioteknologian käytön lisäämismahdollisuuksista käytännön työssä.

Kohti yhtenäisiä sosiaalihuollon kirjaamistietoja - lastensuojelun tietomäärittely Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa

1. Tietomäärittelyn tavoitteet

Lastensuojelun kirjaamisessa käytettäviä tietoja määritellään parhaillaan osana kansallista Sosiaalialan tietoteknologiahanketta¹ (ks. www.tikesos.fi). Hankkeessa nimetään, määritellään ja raportoidaan sosiaalihuollon palveluiden kirjaamisessa käytettävät ja tarvittavat asiakirjat ja niiden tietosisällöt. Lastensuojelun palvelukokonaisuuden osalta perustettiin viime syksynä asiantuntijatyöryhmät valmistelemaan lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon sekä perhetyön tietomäärittelyä. Työryhmät työskentelevät tiiviissä yhteistyössä keskenään käsitellen lastensuojelun kokonaisprosessia avohuollon alkuarvioinnista jälkihuoltoon. Työskentelyssä perehdytään alan käytössä oleviin tiedontuotannon ja -siirron käytäntöihin sekä informaatioteknologian hyödyntämistapoihin peilaten näitä tulevaisuuden haasteisiin.

Määrittelytyön ohessa hahmottuu lastensuojelun ja sen yhteistyötahojen tiedon tuottamiseen ja hyödyntämiseen liittyviä puutteita, tarpeita ja toiveita. Lastensuojeluprosessin eri vaiheissa ilmenevät ja toistuvat tietotarpeet ovat valottaneet tarvetta eri toimijatahojen yhtenäiselle käsitelmäärittelylle, kirjaamiskäytännöille sekä tehokkaalle ja saumattomalle tietojensiirrolle niin lastensuojelun sisällä kuin yhteistahojen kanssa. Työryhmän tavoitteena on pyrkiä vastaamaan osaltaan näihin haasteisiin. Työsarka on haastava, minkä vuoksi kehittämisideat ovat erittäin tervetulleita!

2. Tietomäärittelyn vaikutus lastensuojelun käytäntöihin

Kansallisesti yhtenäiset tietomäärittelyt tulevat mahdollistamaan sähköisen tietojensiirron organisaatioiden välillä sekä edesauttamaan sähköisten asiakaspalveluiden kehittämistä. Yhdenmukaiset asiakastiedot ja tietomääritelmät selkiyttävät ja harmonisoivat dokumentaatiota, helpottavat vertailtavan tilastotiedon tuottamista sekä edesauttavat sosiaalipalveluiden laadun parantumista. Samalla ne tulevat osaltaan myös ohjaamaan tapaa, jolla lastensuojelun työntekijät kirjaavat työtään. Nykyisin lastensuojelun eri prosessivaiheisiin liittyvät kirjaamiskäytännöt vaihtelevat kunnittain ja organisaatioittain.

Sosiaalihuollon tietomäärittelytyön tavoitteena on hyödyntää sekä alan työntekijöitä että asiakkaita. Kansallinen määrittelytyö on koettu tärkeäksi erityisesti pienten kuntien ja organisaatioiden kannalta, joilla ei ole resursseja itsenäisesti muokata tiedontuotantoa. Lastensuojelun tietomäärittelytyön tarkoitus valmistua vuoden 2007 loppuun mennessä, mitä

¹ Sosiaalialan tietoteknologiahanke tukee sosiaalialan omista tarpeista lähtevää tietoteknologian kehittämistä. Hankkeella vahvistetaan sosiaalihuollon yhtenäistä tietopohjaa sekä luodaan alalle tietotekniikkaa hyödyntäviä palvelutapoja ja toimintarakenteita. Hanke käynnistyi vuonna 2005 ja se on osa sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan kehittämishanketta.

Hankkeen painopiste on asiakastietojärjestelmien kehittämisessä toimivammiksi, sosiaalialan tietotarpeisiin vastaaviksi ja teknisesti yhteensopiviksi. Lisäksi kehittämistarpeita on ammattilaisten tiedonhallinnassa ja it-osaamisessa, sähköisessä asiointissa sekä niin sanottujen mobiilien työvälineiden käyttökelpoisuudessa ja hyödynnettävyydessä.

ennen ne lähetetään laajalle lausuntokierrokselle. Tiedot pilotoidaan myöhemmin yhdessä muiden palveluiden kanssa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä.

Hanna Heikkinen, erikoissuunnittelija, sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikkö, Stakes

Tero Meltti, erikoissuunnittelija, sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikkö, Stakes
etunimi.sukunimi@stakes.fi

Asiantuntija kysyy asiantuntijalta

- Sosiaaliportin valtakunnallinen konsultointipalvelu ohjausjärjestelmän muutoksen ilmentäjänä

Sosiaalialalle on kehitetty viime vuosina erilaisia verkkokonsultointimahdollisuuksia. Sosiaaliportin konsultointipalvelu on syntynyt alan ammattilaisten valtakunnallisen ja sähköisen asiantuntijakonsultoinnin toiveen pohjalta. Ensimmäisten toimintakuukausien aikana konsultointipalveluun on lähetetty kysymyksiä erityisesti vammaistyötä ja -palveluita koskien.

Sosiaaliportissa konsultointi tapahtuu siten, että sosiaalialan eri tahot muodostavat konsulttiryhmiä, joissa verkkokonsultit keskustelevalle ryhmälle lähetetystä kysymyksestä. Keskustelun pohjalta muodostetaan ryhmän yhteinen vastaus, jolloin kysyjä saa monipuolisesti tietoa eri asiantuntijoilta kysymästään asiasta. Sosiaaliportti toimii konsultoinnin yhteisenä alustana ja käyttöliittymänä. Konsulttiryhmiä on tällä hetkellä kymmenen, joista puolet kuuluu vammaisalaan.

Konsultointiympäristö on tietoturvallinen, mikä mahdollistaa arkaluontoistenkin asioiden luottamuksellisen käsittelyn. Kysyjän luvalla Sosiaaliportin toimitus toimittaa, häivyttää tunnistetiedot ja julkaisee kysymyksen vastauksineen, jolloin kysymykset hyödyttävät kaikkia alan toimijoita. Näin ajankohtaiset ja polttavat työongelmat muuntuvat tapauskuvauksiksi, joita kaikkien on mahdollista lukea ja kommentoida. Konsultointiprosessin tuloksena voi syntyä tärkeitä ennakkopäätöksenomaisia tulkintoja tai yleistettäviä toimintaohjeita, jotka linjaavat ja ohjaavat valtakunnallisesti ammatillisia käytäntöjä ja menettelytapoja.

Konsultointipalvelun perustamisen yhteydessä sosiaalialan eri toimijoita on puhututtanut se kenellä on tänä päivänä sosiaalialan ammattilaisten ohjaus- ja neuvontavastuu. Erityisesti sosiaalialan järjestöt ovat tarttuneet aktiivisesti tarjottuun mahdollisuuteen perustaa oma konsulttiryhmä Sosiaaliporttiin, kun taas julkinen puoli (kunnat, valtio) ei ole tähän mennessä onnistunut järjestäytymään verkkokonsultoinnin saralla. Järjestöt haluavat tarjota asiantuntemustaan kaikkien käyttöön ja ohjata ammattilaisten käytäntöjä entistä asiakaslähtöisemmiksi. Keskustelua on käyty siitä, mitkä tahot voivat neuvoa verkossa ja kenellä on sosiaalialan ammattilaisten ohjausvastuu tai -velvollisuus. Esityksen tavoitteena onkin jäsentää Sosiaaliportin konsultointipalvelun ja yleensä verkkokonsultoinnin suhdetta sosiaalityön ammattilaisten ohjausjärjestelmän muutokseen.

Keväällä 2007 konsultointipalvelua tutkitaan käyttäjien, verkkokonsulttien ja sisällön näkökulmasta. Lisäksi kartoitetaan Suomessa toimivat sosiaalialan verkkokonsultointimuodot.

Sirpa Saario

Tutkija, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto.

Hallinnointi ja teknologiat mielenterveystyössä

Tutkimukseni kohteena ovat mielenterveystyön hallinnointi ja erilaiset teknologiat sekä niiden erilaiset seuraamukset tutkittujen mielenterveysinstituutioiden päivittäisille työkäytännöille. Tavoitteenani on havainnollistaa sitä, kuinka tutkittujen instituutioiden rutiineissa läsnä olevat hallinnolliset järjestelyt, ohjelmat ja työvälineet sisältävät erilaisia tekniikkoja, jotka muovaavat työntekijöiden toiminnan tapoja. Esitän tutkimukseni *ensimmäisenä* tutkimusongelmana kysymyksen siitä, millaisia seuraamuksia näillä teknologioilla on käytännöille? Missä määrin niitä suoritetaan ja säädellään teknologioiden välittämien laskennallisten periaatteiden kautta? Analysoin asiakasvastaanottojen sekä yhteisö- ja sosiaalityön sisältöjen muotoutumista kiinnittämällä huomiota erityisesti siihen, mikä näyttää muodostuvan niiden ensisijaiseksi kohteeksi, millaisia ristiriitoja niissä ilmenee ja miten työaika jaetaan eri toimintojen kesken. *Toisena* tutkimusongelmana kysyn, kuinka teknologiat operoivat, eli mitä tekniikkoja ne hyödyntävät ollakseen vaikuttavia? Tarkastelen yksittäisten työntekijöiden suorittamia kirjauskäytäntöjä suhteessa teknologioiden kykyyn muuttaa toimintoihin sisältyvät käytännölliset ilmiöt joko kirjalliseen, numeeriseen tai graafiseen muotoon altistaen ne siten erilaisille arvioiville ja arvottaville toimenpiteille. En kuitenkaan havainnollista työntekijöiden toiminnan ja teknologioiden suhdetta ainoastaan hallinnollisen auktoriteetin kautta, vaan tarkastelen suhdetta myös itseen ja identiteettiin liittyvänä kysymyksenä: minkälaisia ominaisuuksia teknologiat edellyttävät työntekijöiltä tai vahvistavat heissä?

Empiirisinä tutkimuspaikkoina tulevat olemaan laitoshoidon toteuttava psykiatrinen sairaala, avohoitoa tarjoavat mielenterveystoimistot sekä jokin kolmatta sektoria edustava ja pitkäaikaista tukea tarjoava instituutio, joka uudenaikaisena hoivamuotona pyrkii vastaamaan laitospurkamisen jälkeisiin tarpeisiin. Aineisto tulee sisältämään eri ammattiryhmien (pääasiassa sosiaalityöntekijöiden) sekä kokemusasiantuntija-toimijoiden haastatteluja. Tämän lisäksi aineistona on hallinnollisia muistioita ja asiakirjoja, tutkittujen teknologioiden tuottamia dokumentteja ja tilastoja sekä työntekijöiden kalentereiden sivuja. Teknologioiden tuottamien ehtojen tarkastelu *hallinnan analytiikan* kehityksessä mahdollistaa tiettyjen, teknologioissa realisoituvien ajattelutapojen problematisoinnin. Missä määrin nämä ajattelutavat ohjaavat nykyisten käytäntöjen arviointia ja uudistuksia sekä voidaanko niiden nähdä tulleen yhdeksi olennaiseksi mielenterveystyön sisällöksi?

Sosiaalityö ja informaatioteknologia

Pohto Maija-Liisa,
Äijälä-Ojala Auli
SIMO-maisteriohjelma/Lapin yliopisto

Sosiaalialalla on meneillään tietoteknologian kehittämishankkeita, joilla pyritään saamaan aikaan tietoteknologisia ratkaisuja palvelemaan sosiaalialan ammattilaisten työtä ja sähköisiä sosiaalipalveluja kansalaisten saataville. Painopistealueita kehittämisessä ovat mm. asiakastietojärjestelmät, tietoturva, ammattilaisten tiedonhallinta ja teknologiaosaaminen. Tietotekniikan hyödyntäminen sosiaalipalveluissa edellyttää sitä, että kansalaiset voivat luottaa palvelun saatavuuteen, luottamuksellisuuteen ja tekniseen toteutukseen. Tekninen toiminta ei kuitenkaan saa syrjäyttää vuorovaikutuksellista asiakastyötä. Teknologian välillä ehkä liiankin korostuneen aseman vuoksi on aiheellista kysyä: ”minkälainen suhde informaatioteknologialla on sosiaalityössä ja miten asiakaslähtöisyys toteutuu ja tulee näkyväksi informaatioteknologisissa sosiaalityön ratkaisuissa?” Nämä kysymykset ovat keskeisessä roolissa tutkiessamme sosiaalityön ja informaatioteknologian välistä suhdetta.

Suomi on edelläkävijämaa informaatioteknologian käyttöönoton ja kehittämisen suhteen. Tietoyhteiskunnan keskeisiä piirteitä ovat muun muassa verkottuminen, kommunikaation vuorovaikutteisuus ja kansainvälistyminen. Yhteiskunnassa teknologian, tiedon ja informaation merkitys kasvaa koko ajan ja se luo osaltaan tarvetta uudenlaiseen osaamiseen. Yhteiskunta muuttuu selvemmin tietoyhteiskunnaksi. Informaation määrä sekä sen käsitteily lisääntyvät olennaisesti toisin sanoen informaatioteknologia tulee kaikille aloille ja työ muuttuu verkostoituvaksi. Informaatioteknologian käyttö sosiaalityössä luo uusia haasteita, ongelmia ja siten myös uusia käsitteitä työhön.

Tulevaisuustutkimuksen tulosten perusteella voidaan osoittaa uudenlaisia osaamisen tarpeita. Niitä ovat muun muassa sosiaalinen osaaminen, ihmisen kohtaamisosaaminen, kansainvälisyysosaaminen, muuttumisen osaaminen, teknologinen osaaminen, tiedonhankintaosaaminen, asiakaspalveluosaaminen, työhön ja työssä vaikuttamisen osaaminen. Mainituista osaamistarveluokista aidoksi tulevaisuudenosaamiseksi luokiteltiin tärkeimpänä asiantuntijoiden keskiarvojen perusteella teknologinen osaaminen.

Sosiaalityön asiakaslähtöisyydessä tulee olla näkemys, että organisaatio on olemassa asiakkaiden tarpeita varten ja heiltä tulevat palaute sekä muut signaalit otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystieteiden tulevaisuuteen vaikuttaa voimakkaasti, se millaista teknologiaa ihmisillä ja organisaatioilla on käytössään.

Tutkimme sosiaalityöntekijöiden kokemuksia informaatioteknologiasta työvälteenä heidän omassa työssään. Kohderyhmänä ovat Pohjois-Suomen kuntien sosiaalityöntekijät. Toteutamme tutkimuksen kyselyn avulla. Kysely toteutetaan strukturoidun lomakkeen avulla, kuitenkin siten, että se sisältää myös muutaman avokysymyksen. Lomake lähetetään sähköisesti sadalle (100) sosiaalityötä tekeväälle henkilölle.

Tutkimusongelmat

Pääongelma:

Minkälainen suhde informaatioteknologialla on sosiaalityössä?

Osaongelmat:

Miten tietoteknisiä sovellutuksia käytetään asiakaslähtöisesti?

Miten sovellukset edistävät asiakaslähtöistä palvelujen organisointia ja asiakkaan osallistumista?

Kyselylomakkeiden tietojen analysoinnissa käytämme sekä määrällisiä että laadullisia menetelmiä.

Jarmo Kärki, projektipäällikkö, sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikkö, Stakes
Tero Meltti, erikoissuunnittelija, sosiaali- ja terveysalan tietoyhteiskuntayksikkö, Stakes
etunimi.sukunimi@stakes.fi

Teknologisoituvan sosiaalialan kolme tulevaisuutta

Tietoteknologia on ollut osa sosiaalihuollon arkea jo 1970-luvulta lähtien, jolloin alettiin kehittää toimintayksiköiden omia tietojärjestelmiä. Sosiaalihuollossa hyödynnettiin aluksi yleishallinnollisia järjestelmiä liittyen avustusten laskentaan ja maksatukseen. Tietojärjestelmien käyttöönotto eteni kuntakohtaisesti teknologian kehittyessä. Merkittävä strateginen harppaus otettiin 1990-luvulla, kun internetin leviäminen ja laajempi tietoyhteiskuntakehitys loivat periaatteelliset edellytykset reaaliaikaiselle asiakastietojen vaihdolle eri toimintayksiköiden välillä. Ymmärrettiin, että saumaton tiedonkulku ja yhteensopivat tietojärjestelmät eivät onnistuisi ilman valtakunnallista koordinoitua. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisikin tietoteknologian hyödyntämisstrategian vuonna 1996. Sosiaalihuollon kansallisen tason ohjaus kohti tietoyhteiskuntaa alkoi siitä. Strategian tavoitteita on toimeenpantu lukuisissa työryhmissä, rahoituspäätöksin sekä kokeilulaeilla ja -asetuksilla.

1990-luvulla tehtyjen kansallisten linjausten päähuomio oli Suomen kilpailukyvyssä, työvoiman osaamisessa sekä kansalaisten valmiuksissa ja mahdollisuuksissa päästä käyttämään tietotekniikkaa. Silloisen palvelurakennemuutoksen esitettiin siirtävän hoitoa laitoksista koteihin, lisäksi tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntämällä odotettiin tehostettavan organisaatioiden välistä viestintää, synnyttävän uusia toimintamalleja sekä keinoja tukea kansalaisten itsenäistä suoriutumista. Tietoteknologian hyödyntämisen tavoitteeksi asetettiin palvelujen saumattomuus, tietoturvallinen sähköinen asiointi sekä asiakkaiden tietosuoja.

Vaikka tietoteknologian käyttö sosiaalialalla on edennyt huomasti vuodesta 1996, ovat monet tietoteknologian hyödyntämisstrategian alkuperäiset visiot ja tavoitteet jääneet käytännössä toteutumatta. Lisäksi tietoteknologian hyödyntämisstrategian toteuttamisessa on painottunut terveydenhuollon tietoteknologian kehittäminen, jonka varjoon sosiaalihuolto on jäänyt. Varsinainen sosiaalialan omat lähtökohdat huomioiva, kansallinen tietoteknologiakehittäminen alkoi osana kansallista Sosiaalialan kehittämishanketta vasta vuonna 2005. Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos) priorisoi tärkeimmäksi kehittämisalueekseen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kansallisen määrittelytyön, jossa sovitaan muun muassa sosiaalihuollon tietojärjestelmissä käytettävistä termeistä, ydintiedoista ja asiakasdokumentaatiosta.

Esityksessä ennakoitaan tietoteknologiakehityksen vaikutuksia sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen mahdollisiin tulevaisuuksiin, eri vaihtoehtoihin johtavia kehityspolkuja, sekä sosiaalipolitiikan roolia suomalaisessa tietoyhteiskuntakehityksessä. Tarkastelu rajataan tulevaan 10 - 15 vuoteen.

Kuvaamme esityksessä tietoteknologiakehityksen kehityshistoriaa, jonka kautta siirrymme esittelemään nykytilaa. Tämän jälkeen esityksessä paikannetaan näköpiirissä olevia toimintaympäristön sosiaalisia, toiminnallisia, rakenteellisia ja teknologisia muutoksia hyödyntäen olemassa olevaa kirjallisuutta ja asiantuntija-arvioita. Paikannuksista siirrytään esittelemään kolme vaihtoehtoista tulevaisuuden skenaariota, jotka perustuvat kirjallisuuteen ja asiantuntija-arvioihin. Lopuksi pohdimme skenaarioiden toteutumisen seurauksia

suomalaiselle sosiaalityölle ja sosiaalipolitiikalle. Keskeisiä kysymyksiä esitellään erityisesti kansalaisten näkökulmasta. Haastamme kuulijan pohtimaan, mitä sosiaalityössä ja sosiaalipolitiikassa on tehtävä, jotta toivottu tulevaisuus on mahdollista saavuttaa.