

Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa –käyttäjäkokemukset 2019

Kanta- ja digiwebinaari III 27.5.2020

Työryhmä:

Johanna Kaipio, TKT, Aalto-yliopisto

Katri Ylönen, YTL, Jyväskylän yliopisto

Susi Salovaara, YTM, Lapin yliopisto

Mari Tyllinen DI, Aalto-yliopisto

Elina Tynkkynen, YTM, Jyväskylän yliopisto

Sanna Hautala YTT, Lapin yliopisto

Tinja Lääveri, LL(väit), Helsingin yliopisto

Yhteistutkimus

Sosiaalihuollon valtakunnallinen asiakastietojärjestelmien käyttäjäkokemus – tutkimus

Tutkimuksen vastuutaho Aalto-yliopisto

Kyselyaineisto on kerätty keväällä 2019, johon saatiin vastauksia yht. 1145

Ensimmäinen artikkeli julkaistu Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2020, 12(1)

Syksyllä 2020 sosiaalialan korkeakoulutetut mukaan STePS 3.0 –hankkeeseen

Kyselyn toteuttaminen

- Webropol-kysely lähti ammattilaisille Talentian, JHL:n ja Sosiaalityön tutkimuksen seuran kautta.
- Tutkimus toimii pilottina vuonna 2020 toteutettavalle sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemuskyselylle, joka on osa valtakunnallista Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien seurannan ja arvioinnin hanketta (STePS 3.0).

Kyselyn teemat

- Sosiaalialan kyselyn teemat:
 - tekninen toimivuus
 - Käytettävyys
 - tuki asiakastapauksen hahmottamiselle ja oman työn hallinnalle
 - yhteistyö ja tiedonkulku
 - järjestelmien hyödyt ja haitat
- Kyselyn pohjana hoitajille ja lääkäreille suunnatut vastaavat käyttäjäkokemuskyselyt, joita on toteutettu vuodesta 2012.

Tutkimustehtävä

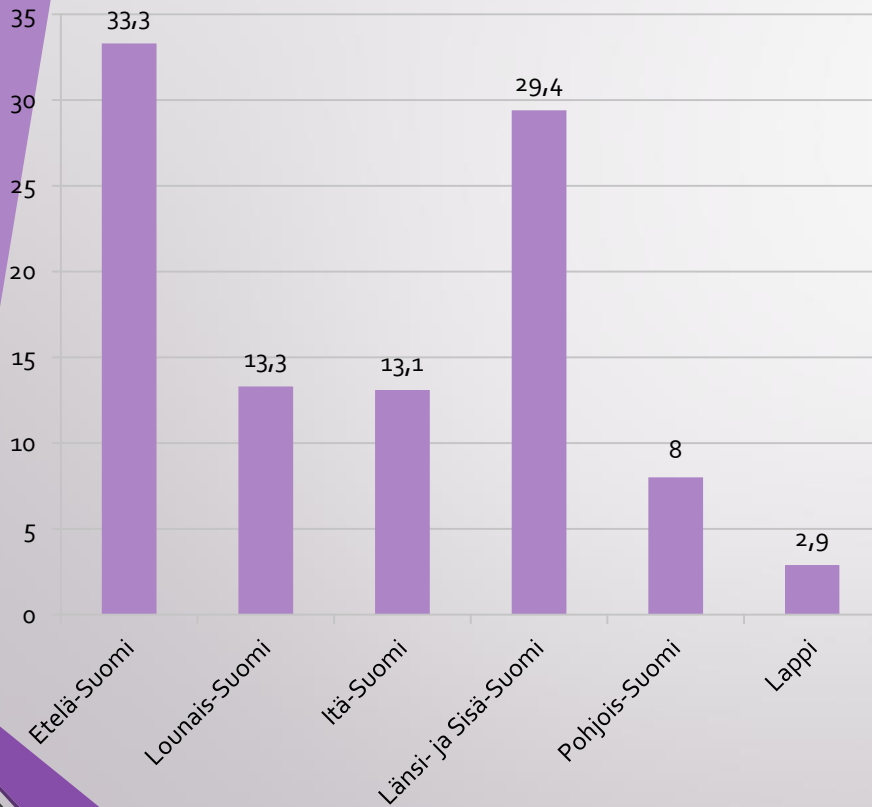
- Tutkimustehtävänä oli selvittää, millaisia arvioita ammattilaiset antavat pääasiallisesti käyttämilleen asiakastietojärjestelmille tuotemerkeittäin.
- Artikkelissa tarkastelimme kyselyn tuloksia seitsemän eniten käytetyn tuotemerkin osalta: ATJ, Sosiaali-Effica, Terveys-Effica, Lifecare, Pro Consona, Pegasos ja Nappula.
- Järjestelmäkohtainen tarkastelu mahdollistaa sen, että tuloksia voidaan hyödyntää tietojärjestelmien kehittämistyössä.

Aineiston kuvaus

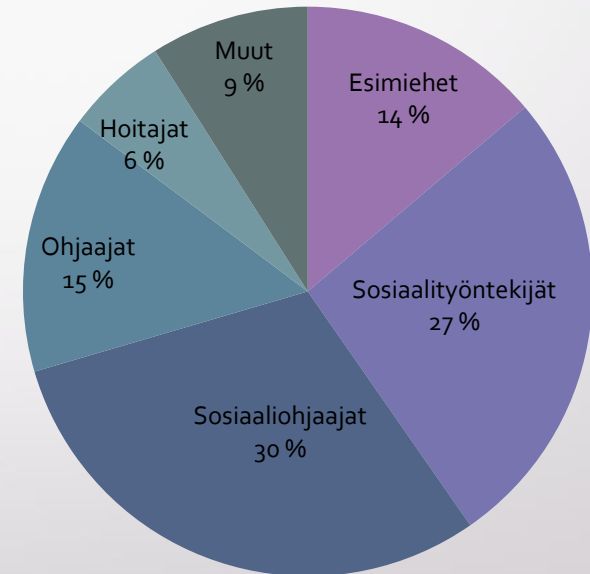
- Vastauksia yhteensä 1145 sosiaalialan ammattilaiselta
- Suurin osa vastaajista oli naisia ja enemmistö 35–44 -vuotiaita. Vastauksia saatiin kattavasti koko Suomesta.
- Enemmistö (80%) vastaajista työskenteli kunnissa tai kuntayhtymissä.
- Vastaajista 68% työskenteli avopalveluissa ja 22% lastensuojelun tehtävissä.

Työskentelyalueet ja tehtävänimikkeet

%



%



Tuotemerkit ja niiden käyttöympäristöt

Pääjärjestelmä (Vastaajamäärä)	n	ATJ (51)	Sosiaali- Efficia (355)	Terveys- Efficia (63)	Lifecare (71)	ProCons ona (191)	Pegasos (66)	Nappula (71)
Palvelutehtävä (n=868)								
Lapsiperheiden palvelut	126 (14,5)	9,8	20,6	6,3	11,3	13,6	10,6	4,2
Työikäisten palvelut	148 (17,0)	41,2	20	0	2,8	27,7	1,5	0
Iäkkäiden palvelut	89 (10,3)	13,7	1,4	31,7	32,4	0,5	50	0
Perheoikeudelliset palvelut	16 (1,8)	3,9	2,5	0	1,4	2,1	0	0
Lastensuojelu	222 (25,6)	15,7	28,5	0	9,9	22	0	90,1
Vammaispalvelut	120 (13,8)	3,9	15,2	20,6	15,5	16,2	10,6	2,8
Päihdehuolto	25 (2,9)	3,9	1,7	14,3	4,2	1	4,5	0
Useampi palvelutehtävä	70 (8,1)	7,8	6,5	3,2	8,5	15,7	4,5	2,8
Muu sosiaalialan työ (esim. terv.huollossa)	52 (6,0)	0	3,7	23,8	14,1	1	18,2	0
Työnkuva (n=871)								
Avopalvelut	627 (72,0)	90,2	81,7	40,6	56,3	92,7	47,8	21,1
Asumispalvelut	172 (19,7)	2	14,9	34,4	22,5	3,1	28,4	77,5
Päivystyksellinen työ	28 (3,2)	5,9	3,4	0	5,6	4,2	0	1,4
Terveydenhuollon työ	44 (5,1)	2	0	25	15,5	0	23,9	0

Kouluarvosana

- Vastaajista 1119 (98%) antoi pääsääntöisesti käyttämälleen asiakastietojärjestelmälle kouluarvosanan.
- Kouluarvosanojen **keskiarvo oli 6,7**.
- Tässä tutkimuksessa tarkemmin tarkastelussa olleista seitsemästä järjestelmästä Nappula sai korkeimman keskiarvon (7,7) ja ATJ matalimman (6,0).

Puutteita monissa kriittisissä kohdissa 1/2

- Asiakastietojärjestelmät sisältävät varsin paljon puutteita tiedonkulussa, monialaisen yhteistyön tuessa, asiakkuuksien hallinnassa ja asiakkaasta saatavan kokonaiskuvan hahmottamisessa.
- Tietojärjestelmien tuki yhteistyölle ja tiedonkululle koettiin hankalana erityisesti so ja te -ammattilaisten välillä heikkona kaikkien tuotemerkkien osalta (0-31% samaa mieltä).
- Esimerkiksi Sosiaali-Effican käyttäjistä 93 % oli eri mieltä tiedon kulun sujuvuudesta so ja te välillä. Samoin Pro Consonan käyttäjistä eri mieltä olevia oli 87 %.
- Lisäksi Nappulaa lukuun ottamatta muiden tuotemerkkien käyttäjistä yli puolet oli eri mieltä väittämistä, jotka liittyivät tietojärjestelmien tukeen asiakkaan läheisverkoston hahmottamiselle.

Puutteita monissa kriittisissä kohdissa 2/2

- Nappulan (80 % samaa mieltä) vastaajat kokivat tietojärjestelmän tukevan asiakkuuksien hallintaa kun taas muiden tuotemerkkien kohdalla arviot olivat negatiivisempia (25–50 % samaa mieltä).
- Lisäksi asiakkaiden sähköisesti toimittamien dokumenttien hyödyntäminen koettiin varsin huonona. Eri mieltä olevia yli 50% kaikissa muissa paitsi Nappulassa.
- Kentällä paljon puhuttavasta tilastoinnista oltiin sitä mieltä, että sen koetaan vievän paljon aikaa esim. Sosiaali-Efficassa yli 57 % vastaajista samaa mieltä ja Pro Consonassa 62 % samaa mieltä.

Pohdintaa

- Tulokset ovat huolestuttavia, sillä tietojärjestelmien tiedetään vievän ammattilaisen aikaa jopa kolmannes (Esim. Paakkanen ym. 2010*) ja niiden tulisi tukea työtä sen sijaan, että ne hankaloittavat sitä.
- Strategiset tavoitteet tietojen saatavuuden helpottumisessa eri ammattilaisten välillä ja asiakkaasta saatavan kokonaistilanteen saamiseksi eivät ainakaan vielä näytä toteutuvan.
- Tulokset ovat samansuuntaisia vastaavien lääkäreiden ja hoitajien käyttäjäkokemusten kanssa: asiakas- ja potilastietojärjestelmien kehittämistyötä on tehtävä vielä runsaasti strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

*Paakkanen Esa, Suhonen Marko, Viinikainen Heli, Mykkänen Juha, Laaksonen Maarit & Lehmuskoski Antero (2010) Sosiaalihuollon sähköinen arkistointi, Hakuominaisuuksien tarkennukset. v.1.0.

Ihannekuva tulevaisuudesta



Tietojärjestelmä tukee sosiaalityön tavoitteita ja on sosiaalityöntekijän luotettava apuväline työssä.



Tietojärjestelmiä käytetään suunnitellulla tavalla.



Tietojärjestelmiin kertyy luotettavaa dataa.



Dataa hyödynnetään sosiaalityön kehittämisessä, palveluiden parantamisessa, tutkimuksessa ja päätöksenteossa.



Palveluiden tehokkuus paranee ja säästöjä syntyy.



Kansalaisten hyvinvointi kasvaa.

KIITOS!

Yhteystiedot:

KATRIYLÖNEN

väitöstutkija

Jyväskylän yliopisto

kaelylon@student.jyu.fi

SUSI SALOVAARA

väitöstutkija

Lapin yliopisto

ssalovaa@ulapland.fi

Lähteet

- Devlieghere, Jochen & Lieve, Bradt & Rudi Roose 2019: "Electronic Information Systems as Means for Accountability: Why There Is No Such Thing as Objectivity." *European Journal of Social Work*.
- De Witte, Jasper & Declercq, Anja & Hermans, Koen 2015: Street-level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1249–1265.
- Gillingham, Philip 2011: Computer-based information systems and human service organisations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64(3), 299–312.
- Huuskonen, Saira 2014: Recording and use of information in a client information system in child protection work. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 1387. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9368-3>.
- Huuskonen Saira & Vakkari Pertti 2013: "I Did It My Way": Social workers as secondary designers of a client information system. *Information Processing and Management*, 49(1), 380-361.
- Hyppönen, Hannele & Lääveri, Tinja & Hahtela, Nina & Suutarla, Aanna & Sillanpää, Kirsi & Kinnunen, Ulla-Mari & Ahonen, Outi & Rajalahti, Elina & Kaipio, Johanna & Heponiemi, Tarja & Saranto, Kaija 2018: Kyvykkäille käyttäjille fiksut järjestelmät? *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 10(1), 30-59.
- Kortelainen, Pekka 2010: Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi –katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä, 21–44.
- Pithouse, Andrew & Broadhurst, Karen & Hall, Chris & Peckover, Sue & Wastell, Dave & White, Sue 2012: Trust, risk and the (mis)management of contingency and discretion through new information technologies in children's services. *Journal of Social Work*, 12(2), 158–178.
- Pohjola, Anneli 2017: Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yh-teiskuntatieteellisiä julkaisuja, C. Työpapereita, 58. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 181–190.
- Salovaara, Susi 2018: Tietojärjestelmät osana lastensuojelun tiedonmuodostusta. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto.
- STM 2018: Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 strategian väliarviointi. Loppuraportti 14.11.2018. SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖN RAPORTTEJA JA MUISTIOITA 2019:1
- White, Sue & Wastell, David & Broadhurst, Karen & Hall, Chris 2010: When policy o'erleaps itself: The 'tragic tale' of the integrated children's system. *Critical Social Policy*, 30(3), 405–429.