

Dokumentering i Apotti

Socialarbetares och socialvårdpersonals erfarenheter av
implementeringen av klient- och patientdatasystemet Apotti inom
svenskspråkig service

Marie Hänninen, Elin Nyman & Erica Sundelin

Forskningsrapport

SOSM-ST421

Praktikforskning i socialt arbete

Statsvetenskapliga fakulteten

Helsingfors Universitet

06.02.2022

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
2. FORSKNINGENS SYFTE OCH MÅLSÄTTNING	2
3. TIDIGARE FORSKNING	3
4. FORSKNINGSETIK	6
5. FORSKNINGSPROCESSEN OCH PRAKTIKFORSKNINGENS KARAKTÄR	10
6. DATAINSAMLING OCH ANALYS	11
6.1 DATAINSAMLING	11
6.2 ANALYSMETOD OCH -PROCESS	13
7. RESULTAT	13
7.1 VILKA ERFARENHETER HAR ANSTÄLLDA INOM FAMILJE- OCH SOCIALTJÄNSTEN AV ATT TA KLIENT- OCH PATIENTDATASYSTEMET I BRUK I SIN PRAKTISKA VARDAG?	14
7.1.1 <i>Tidskrävande aspekter med Apotti</i>	14
7.1.2 <i>Ett halvfärdigt datasystem</i>	17
7.1.3 <i>Positiva aspekter och fördelar</i>	18
7.2 HUR SER ANSTÄLLDA INOM FAMILJE- OCH SOCIALTJÄNSTER PÅ KLIENT- OCH PATIENTDATASYSTEMETS INVERKAN PÅ KLIENTERS VARDAG? VILKA SPRÅKLIGA DIMENSIONER MÖTER DE?	19
7.2.1 <i>Datasystemets inverkan på den svenska dokumenteringen</i>	20
7.2.2 <i>Missförstånd efter översättning</i>	22
7.2.3 <i>Datasystemets inverkan på klienternas delaktighet</i>	23
7.2.4 <i>Klienternas delaktighet efter ibruktagandet av Maisa</i>	24
7.3 HUR UPPLIVER ANSTÄLLDA INOM FAMILJE- OCH SOCIALTJÄNSTER IMPLEMENTERINGEN AV KLIENT- OCH PATIENTDATASYSTEMET OCH HUR HAR DETTA FÖRÄNDRAT DERAS PRAKTISKA VARDAG SAMT DEN SPRÅKLIGA DIMENSIONEN MED TANKE PÅ ARBETET MED SVENSKSPRÅKIGA KLIENTER?	26
7.3.1 <i>Översättningskompetens och språkkunskapskrav</i>	26
7.3.2 <i>Tjantsemannasäkerhet och -ansvar</i>	27
8. DISKUSSION	29
9. ATT ANVÄNDA OCH PUBLICERA FORSKNINGSRISULTATEN	32
KÄLLFÖRTECKNING	34
LAGSTIFTNING	36
BILAGOR	37

1. Inledning

Apotti är ett nytt patient- och klientdatasystem som än inte i stor utsträckning implementerats inom socialvården. Tidigare forskning kring Apotti i Finland har därmed långt fokuserat på förväntningar kring ibrukttagandet (ex. Grön, 2019; Laine & Madsén, 2021). Förväntningarna har varit försiktigt positiva, men osäkerheten påtaglig. Begränsat med forskning har därmed utförts kring ifrågavarande tema, eftersom Apotti är ett relativt nytt datasystem.

Studier gällande implementering av nya klientdatasystem har utförts till en viss utsträckning. Den systematiska litteraturstudien av Greenhalgh et al (2009) påvisar att fastän datasystemet i fråga hade förmågan att försnabba de sekundära arbetsuppgifterna gav det upphov till att klientarbetet blev långsammare.

Hellsten & Salmi (2021) har undersökt om hur förväntningarna om dokumentering i Apotti förverkligats i och med dess ibrukttagande. Forskningen utfördes på finska, så den beaktade inte möjliga översättningsfunktioner som blivit aktuella hos svenskspråkiga användare. Leppänens (2021) pro-gradu avhandling lyfte upp socialarbetarnas åsikter om Apotti, och i linje med tidigare forskning, var inte åsikterna entydigt positiva.

Vår forskning görs i samarbete med tre olika enheter inom familje- och socialtjänsterna i Helsingfors stad. En av dessa enheter är Berghälls familjecenter, som är ett av alla familjecenter som finns i Helsingfors. Familjecentret består av olika enheter vars gemensamma syfte är att på olika sätt och med olika former av hjälpmedel erbjuda hjälp- och stödtjänster för barnfamiljer. Dessa stödtjänster innefattar bland annat ergoterapi, hemservice för barnfamiljer, handikappservice, socialhandledning för barnfamiljer, bedömning av servicebehov och stöd för barnfamiljer, barnskyddets öppenvård, familjesocialarbete. (Helsingfors stad, 2019).

Familjecentret i Berghäll erbjuder många olika former av stöd för barnfamiljer, där olika enheter sköter olika ärenden utgående från familjernas varierande situationer. Berghälls familjecenter erbjuder alla svenskspråkiga familjer i Helsingfors service på svenska, vilket betyder att största delen av den svenskspråkiga servicen för barnfamiljer sköts här. Rådgivningstjänster erbjuds även på svenska på övriga familjecenter i Helsingfors. Eftersom Berghälls familjecenter jobbar med svenskspråkiga klienter, har vi valt att utföra intervjuer med två av dessa enheter samt en svenskspråkig enhet som inte tillhör Berghälls familjecenter men som hör till socialtjänsterna i Helsingfors.

År 2021 tog Helsingfors stad i bruk klient- och patientdatasystemet Apotti. I och med ibrukttagandet av Apotti togs även den digitala tjänsten Maisa i bruk. Maisa är en digital social- och hälsovårdsportal där klienterna kan granska sina undersöknings- och laboratorieresultat, kontakta social- och hälsovårdspersonal, boka eller avboka tider, förnya sina recept samt ta del av social- och hälsovårdspersonalens anteckningar (Helsingfors stad, 2021). Detta berör de enheter vi kommer intervju.

En del av enheterna inom familje- och socialtjänsterna har tagit i bruk Apotti redan under våren 2021, medan andra enheter tar i bruk programmet först i november 2021. Det här innebär nya förändringar och omställningar för både de professionella anställda, men även för klienterna och patienterna. Utgående från detta har Berghälls familjecenter önskat att vi i vår forskningsgrupp undersöker vad denna implementering har inneburit för såväl klienter som för de anställda. Vår praktikforskning har byggts på praktikforskningsrapporten av Laine & Madsén (2021) som fokuserar på personalens förväntningar inför ibrukttagandet av Apotti.

2. Forskningens syfte och målsättning

I samarbete med Berghälls familjecenter och arbetsgruppen för svensk service har målsättningen och syftet med studien utformats. Syftet med praktikforskningen är att undersöka socialarbetares samt socialvårdspersonals upplevelser och erfarenheter av implementeringen av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti. I forskningen vill vi undersöka vilka möjliga förändringar implementeringen av Apotti lett till samt hur det har påverkat det svenskspråkiga klientarbetet. Med utgångspunkt i syftet har vi formulerat följande konkreta frågeställningar:

- 1. Vilka erfarenheter har anställda inom familje- och socialtjänster av att ta klient- och patientdatasystemet Apotti i bruk i sin praktiska vardag?*
- 2. Hur ser anställda inom familje- och socialtjänster på klient- och patientdatasystemets inverkan på klienters vardag? Vilka språkliga dimensioner möter de?*
- 3. Hur upplever anställda inom familje- och socialtjänster implementeringen av klient- och patientdatasystemet Apotti och hur har detta förändrat deras praktiska vardag samt den språkliga dimensionen med tanke på arbetet med svenskspråkiga klienter?*

Målsättningen för forskningen är att tillföra kunskap om hur socialvårdspersonal upplever implementeringen av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti. Detta med betoning på det svenska klientarbetet. Syftet med studien är aktuellt, eftersom Apotti är ett nytt datasystem som tas i bruk och det är viktigt för så väl arbetsplatsen som utvecklingen av systemet att medföra information om hur professionella upplever förändringen. Tidigare forskning om hur implementeringen påverkat det svenskspråkiga klientarbetet finns ännu inte och forskningen är även därför högst relevant.

3. Tidigare forskning

Mycket lite forskning har utförts kring ifrågavarande tema, Apotti är ett relativt nytt datasystem. Hellsten & Salmi (2021) har undersökt hur förväntningarna om dokumentering i Apotti förverkligats i och med dess ibruktagande. Forskningen har utförts på finska, så den har inte beaktat möjliga översättningsfunktioner som blivit aktuella för svenskspråkiga användare. Leppänens (2020) pro-gradu avhandling lyfte upp socialarbetarnas åsikter om Apotti, och i linje med tidigare forskning var inte åsikterna entydigt positiva.

Apotti har tagits i bruk i Berghälls familjecenter i november 2021. Tidigare forskning kring Apotti i Finland har därmed långt fokuserat på förväntningar kring ibruktagandet (ex. Grön, 2019; Laine & Madsén, 2021). Förväntningarna har varit försiktigt positiva, men osäkerheten påtaglig.

Att ta i bruk ett nytt klientdatasystem har studerats en hel del. Greenhalgh et al (2009) har gjort en systematisk litteraturstudie kring hur ibruktagandet har skett vid olika områden. Resultaten visade att fastän datasystemet kunde försnabba de sekundära arbetsuppgifterna (skriftliga arbetet), blev själva klientarbetet långsammare. I Finland har Valta (2013) utfört en longitudinell studie om klientdatasystemet ibruktagande i Varkaus. Fastän personalen var positivt inställda till det nya systemet, återfanns inga positiva förändringar efter en månad. Från och med ett halvt år efter ibruktagandet var resultaten positiva, vilka förstärktes ytterligare vid mätningen efter sju år. Systemet minskade på dubbelt arbete, förenklade personalens jobb och ökade på arbetsmotivationen.

Både Julkunen och Koskinen (2011) och Koskinen (2011) har studerat elektroniska klientdatasystem inom barnskyddet. Julkunen och Koskinens (2011) studie visade flera sammanstötningar mellan socialarbetaren och klientdatasystemet. Ibruktagandet ökade på

arbetsbördan, vilket ledde till att socialarbetarna blev tvungna att prioritera vissa arbetsuppgifter över andra. I praktiken betydde detta att en del arbetsuppgifter blev ogjorda. Personalbristen spelade dock en central roll.

Koskinen (2011) fokuserade på förändringsfasen i fråga om ett nytt klientdatasystem inom barnskyddet. Klientdatasystemet i fråga var Effica, där den finska versionen togs i bruk först. Efter hand utvecklades den svenskspråkiga versionen, och detta aktualiserade språkfrågan. I praktiken betydde detta att de svenskspråkiga klienterna dokumenterades i början i den finskspråkiga versionen.

Kääriäinen har redan år 2003 poängterat betydelsen i att ta klienten med i dokumenteringsprocessen. Kääriäinens (2003) resultat visade att klienter ofta uppfattar myndighetspråket som svårförståeligt. Klientens delaktighet blir därmed bristfällig, ifall hen inte förstår vad eller varför dokumenteringen ser ut på ett visst sätt. Frågan kring delaktighet blir ytterst viktig, ifall dokumenteringen sker på ett annat språk.

Leppänen (2021) skriver i sin magistersavhandling "Sosiaalityö ja Apotti, havaintoja asiakastietojen toiminnanohjausjärjestelmän käytännöstä" om Apotti och socialt arbete. Syftet med Leppänens avhandling är att undersöka hur klient- och patientdatasystemet, som är utvecklat utgående från ett nationellt behov, lämpar sig för det sociala området samt att kartlägga användarnas syn på det nya klient- och patientdatasystemet och dess verksamhet.

Leppänen (2021) har utfört sin undersökning med socialarbetare från Vanda stad. Insamling av data skedde i form av frågeformulär som skickades ut till socialarbetare inom barnfamiljstjänsterna som dagligen arbetar inom ramar som fastställts utgående från lagar och andra bestämmelser samt med dokumentation och olika krav. Frågeformulären innefattade frågeställningar om Apottidokumenteringssystemet och ERP (Enterprise resource planning, resursplanering för företag). Apotti klientdatasystemets funktionella egenskaper framkom omfattande i datainsamlingen i förhållning till det dagliga sociala arbetet. Användarens färdigheter samt utbildning av tillämpning av detta system betraktades som en av de viktigaste aspekterna för att kunna dra nytta av ERP.

Utmaningar med ERP ansågs vara arbetstagarnas ökade börda på minnet samt tiden de spenderade vid datorn. Socialarbetarnas syn på framgångarna gällande ERP återspeglades i nyttan av organiserat arbete samt kunskapshantering. De fördelar som kunde identifieras av ERP hade en stark koppling med användarens egen grad av förtroenhet samt den kvalitet på introduktion eller inskolning användaren fått av systemet.

Utgående från en beskrivning av en respondent bör användaren själv vara medveten om vad denna vill göra i systemet för att framgångsrikt ha förmågan till att utföra detta. I systemet kunde man även urskilja funktioner som är till för att underlätta samt för snabba arbetet som utförs, men det krävs en omfattande kunskap för att tillämpa dessa. En annan respondent utgick från att ibruktageandet av Apotti till en början är mera tidskrävande, innan de olika funktionerna blir mer rutinmässiga och bekanta.

Som en respondent uppgav i Leppänens (2021) undersökning kan Apotti ses som ett mer tidskrävande än effektivt arbetsätt. Detta kan man även se i de långa väntetiderna för vård inom Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt, som Karlsson (2020) skriver i sin artikel för Svenska Yle. Utöver att coronaepidemin satt sina spår och påverkat vårdkän, har även ibruktageandet av klient- och patientdatasystemet Apotti förorsakat förseningar.

I Othmans (2020) artikel för Svenska Yle behandlas det nya klient- och patientdatasystemet Apotti. I artikeln framkommer att det inte borde finnas skillnader på bemötandet av finsk- och svenskspråkiga klienter varken inom social- eller hälsovården. För professionella ska även dokumenteringen gå snabbt och rätt information skall finnas att tillämpa på det egna modersmålet, vilket ses som en bristande funktion i Apotti-systemet. I artikeln framkommer även att Apotti borde möjliggöra att fritext även skall kunna skrivas på svenska.

Apotti har inte utvecklats för att tillämpas som ett tvåspråkigt system, vilket styrgruppen baserat på klient- och patientsäkerheten samt vårdkedjan. Apotti innefattar därför färdigprogrammerade begrepp och termer på finska, och det har ansetts vara för dyrt att expandera systemet i efterhand, så att dessa även skulle finnas tillgängliga på svenska (Othman 2020). Klienten ska dock enligt finländsk lagstiftning ha rätt att få en dokumenterad text på sitt eget modersmål (Språklag 2:16).

Eftersom de termer och begrepp som utgör grunderna för beslut och evalueringar enbart finns tillgängliga på finska, innebär detta att även om dokumenteringen sker på svenska till en svenskspråkig klient, så är termerna, begreppen och botten i texten fortfarande skrivna på finska. Enligt lagstiftningen har klienten som nämnt rätt att få sin dokumenterade text på sitt eget modersmål.

Det här innebär att socialvårdspersonalen först måste använda en utskrivningsfunktion som översätter den finska delen av texten till svenska. Det här går via en robotfunktion som utför översättningen. Först efter att texten kommit tillbaka från översättningen kan texten skickas till

klienten. Tiden som översättningsprocessen tar kan variera, vilket innebär att det kan ta lång tid innan klienten får sin text.

Lindberg (2019) skriver att patienterna får anvisningar och information på svenska som de fått tidigare, skillnaden är att Apotti-systemet inte motsvarar de svenska behov som krävs för personalen. Chefsöverläkare Markku Mäkijärvi vid HUS, har kommenterat bristen på svenskspråkiga möjligheter i Apotti utgående från att det med visshet hade varit möjligt att utföra en översättning av systemet, om det hade funnits mera tid och finansiering till förfogande.

Johanna Lindholm m.fl. (2021) har fastställt ett ”Stödmaterial för beredningen av de tvåspråkiga välfärdsområdena” för Svenska Finlands folkting och Finlands Kommunförbunds svenska enhet. Som tidigare nämnt skall inte klienterna påverkas av att Apotti-systemet inte finns tillgängligt på svenska för de personalen, men hur detta påverkar kvaliteten av klientmötena eller märks detta överhuvudtaget för klienterna? I Finland har välfärdsområdena, social- och hälsovårdsministeriet, institutet för hälsa och välfärd samt regionsförvaltningsverket ett ansvar för övervakning av den svenskspråkiga servicen. När nya organisationer utvecklas och växer fram finns det goda möjligheter att skapa och påverka strukturer som berör förutsättningarna för brukarnas rätt till social- och hälsovårdstjänster på det egna modersmålet. Grunden för en tvåspråkig verksamhet är att servicenätet är planerat så att det utgår från att i samma utsträckning fungera på både finska och svenska.

4. Forskningsetik

I det här kapitlet går vi igenom forskningsetiken och dess betydelse. Forskningsetiska aspekter är mycket viktiga att värna om och garantera i varje forskning som genomförs. Forskningsetiken måste därför noggrant kontrolleras innan forskningen inleds. Detta för att kunna säkerställa att forskningen grundar sig på korrekta och etiska grunder. Det är framförallt viktigt att forskningen utförs till förmån för och i deltagarnas intresse.

Vår praktikforskning består av gruppintervjuer med anställda inom enheterna för familje- och socialtjänsterna i Helsingfors stad. Intervjuerna har fokuserat på samt berört anställdas erfarenheter av implementeringen av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti. Eftersom vi är måna om att garantera att vår forskning utförs enligt forskningsetiska principer, har vi först ansökt om forskningslov från Helsingfors stad.

Temat för vår forskning är dessutom sensitivt, eftersom datasystemet Apotti är nytt för Helsingfors stad. Implementeringen av datasystemet innebär därför en viss spänning och laddning. Ett nytt datasystem kan automatiskt resultera i starka känslor och reaktioner hos den personal som kommer att använda detta. Därför är det extra viktigt att etiska principer efterföljs och detta har vi noggrant beaktat under hela vår forskningsprocess.

I vår forskning har vi arbetat för att studien ska utföras så anonymt som möjligt och för att igenkänningsrisken ska vara så liten som möjligt. Det här är extra viktigt med tanke på att temat är sensitivt. Samtidigt är det viktigt att komma ihåg att det ändå alltid kan förekomma en risk för igenkänning, även fast man arbetar aktivt för att undvika detta. Det här är viktigt att ta i beaktande under vår forskningsprocess, eftersom de enheter som vi undersökt är små, vilket också gör igenkänningsrisken lite större. Därför har vi också nämnt detta för våra respondenter så att de varit medvetna och så att de fått möjlighet att ställa sig till detta faktum.

En annan aspekt som är viktig att beakta är att en av de enheter som vi undersökt även fungerar som en av forskarnas arbetsplats. Vi har därför varit medvetna om att detta är något som kan komma att påverka forskarens relation till det ämne som vi undersöker. Detta eftersom det som respondenterna informerat oss om också är något som gäller forskaren i hans yrkesroll. Därför har vi varit extra noggranna med att efterfölja forskningsetiska aspekter samt kontrollera att objektivitet och opartiskhet varit rådande i vår forskning. Samtidigt ser vi positivt på detta eftersom forskaren i fråga är insatt i de frågor och aspekter som respondenterna berättat om. Forskaren är medveten om vilka känslor ämnet väcker samt vilka förändringar implementeringen inneburit i praktiken och har därför en annan, mer djup företåelse för forskningsresultaten. En annan av forskarna har även börjat sin praktik vid Berghälls familjecenter under januari 2022. Vid inledning av praktiken har praktikforskningens analys redan varit utförd, och skribentens egna samt anställdas åsikter på praktikplatsen har inte påverkat analysens och resultatens utformning.

I all forskning som görs krävs det att man efterföljer etiska principer. Dessa etiska principer kan enligt Diener och Crandall (1978) delas in i fyra huvudsakliga områden, som kännetecknas av följande: *Ifall forskningen kan leda till att respondenterna skadas, ifall respondenterna inte ger sitt samtycke till att medverka, ifall forskningen kan leda till inträngande i respondenternas privata liv samt ifall forskningen kan leda till att falska förespeglningar förekommer.* (Bryman 2012, 135) Vi har sett till att inte förorsaka respondenterna någon form av skada genom att försäkra dem om att de när som helst har rätt att avsäga sitt samtycke samt avbryta ifall något under

intervjuprocessen känns obehagligt. Vi har också sett till att utföra intervjuerna i säkra miljöer genom att utföra intervjuerna på distans. I en intervju var en respondent deltog fysiskt på plats, befann vi oss på hans arbetsplats för att skapa en säker känsla och en trygg miljö.

Enligt etiska principer krävs det också att forskaren kan garantera att respondenterna gett sitt samtycke till att medverka. Det här innebär att respondenterna måste få tillräckligt mycket information om forskningen. Detta för att de ska kunna fatta ett beslut ifall de tackar ja eller nej till att medverka. Detta betyder också att information om forskningens utvecklingsgång måste ges (Bryman 2012, 138). Forskaren måste också informera respondenterna ifall forskningen kan leda till eventuella efterverkningar, så att respondenterna är medvetna om dessa. Ifall respondenterna tackar nej till att medverka ska detta inte innebära några negativa effekter för dem (Shaw & Holland 2014, 110).

Detta garanterade vi i vår forskning, eftersom vi innan vi påbörjade intervjuerna gav våra respondenter en samtyckesblankett samt ett informationsbrev som förklarade vad studien kommer att handla om. De informerades även muntligt om vår forskning. Respondenterna gav sedan sitt skriftliga samtycke till att delta. Det skriftliga samtycket innebär ändå inte att en respondent är förpliktigad att bistå eller vara en del av forskningen. Respondenterna ska därför garanteras om rättigheten att avbryta sitt deltagande och medgivande till forskningen (Denscombe 2009, 199-200). Därför försäkrade vi våra respondenter att de i vilket skede som helst har rätt att avbryta sitt deltagande.

Respondenterna bör även garanteras konfidentialitet, vilket betyder att respondenterna ska försäkras om att all data kommer att behandlas med sekretess. I det skedet när slutsatserna är färdiga och offentliggörs, ska agerande skötas så att det inte framgår av forskningen vilka respondenterna är (Denscombe 2009, 196). Information om privata respondenter ska inte heller användas till något annat än vad som är nödvändigt för forskningen (Bryman 2018, 171).

Detta har vi garanterat i vår forskning, eftersom vi sett till att endast vi forskare har tillgång till allt material som berör forskningen. I forskningsrapporten har vi också sett till att inte avslöja några personliga uppgifter om respondenterna. Efter att vi slutfört praktikforskningsrapporten kommer vi även att radera allt material.

Ifall det skulle uppstå en situation var man eventuellt kan identifiera en eller flera respondenter, krävs det att deltagarna ger sitt medgivande (Kvale et al., 2009, 87–88). Detta är alltid viktigt att betona och eftersträva i all forskning men i vissa fall kan risker för en liten igenkänning ändå

uppstå. Ytterligare en etisk aspekt är ifall forskningen kan leda till inträngande i respondenternas privatliv (Bryman 2012, 135). Frågan om forskningen kan leda till att man gör intrång på respondenternas integritet är relevant, eftersom respondenterna berättar utifrån sina egna erfarenheter, vilket kan kännas personligt.

Den här etiska aspekten kan också associeras till informerat samtycke, eftersom respondenterna gett sitt samtycke till att medverka baserat på att de getts förståelse om vad engagemanget i forskningen kan innebära (Bryman 2018, 180). Därför är det också viktigt, såsom *BSA Statement* uttrycker det att forskarna måste vara måna om respondenterna i att vara anonyma samt värdera deras integritet (Bryman 2012, 143).

Slutligen är det också viktigt att komma ihåg *ifall det finns falska förespeglningar som mörkläggs*. I ett sådant fall lägger forskaren fram arbetet på ett annat sätt än vad dess betydelse är (Bryman 2012, 143) och att forskningens betydelse kan bli en helt annan än vad man meddelat respondenterna om. Detta kan leda till att forskningen sedan handlar om något helt annat än vad som informerats till respondenterna, vilket i sin tur kan orsaka lidande hos de medverkande längre fram.

Ett av de största problemen gällande det här är att det är svårt att till fullo kunna redogöra för respondenterna vad forskningen handlar om (Bryman 2012, 143). Det här kan innebära att falska förespeglningar kan inträffa utan att detta varit ens syfte. För att undvika detta har vi därför gett våra respondenter en så pass fullständig information om vår forskning samt sett till att inte rikta forskningen åt något annat håll än vad vi sagt att vi kommer att göra. Vi har också respekterat respondenternas integritet genom att vara måna om att förklara att intervjuerna utförts anonymt. Vi har också ställt intervjufrågor som inte varit personligt riktade.

När intervjuerna har inletts är det också av stor betydelse att forskarna, d.v.s. intervjuerna är respektfulla mot respondenterna och inte värderar hur de svarar på frågorna (Alvesson 2011, 165). Det är också viktigt att komma ihåg den s.k. intervjuareffekten. Intervjuareffekten innebär att de svar man får kan variera till följd av respondenternas syn på och uppfattning om intervjuaren. Faktorer som t.ex. hur gamla forskarna är samt vilket kön och ursprung de har kan således påverka respondenternas svar (Denscombe 2009, 244), beroende på hurdan uppfattning respondenterna får av forskarna som utför intervjun. Det finns olika aspekter man kan göra för att undvika detta. Ett tips är t.ex. att forskarnas inflytande på det resultat man får bör reduceras på sådant sätt att forskarna håller sig opartiska till och under forskningen (Denscombe 2009, 246).

Detta har vi tagit i beaktande under vår forskning genom att under innan, under och efter intervjuerna förhålla så neutrala som möjligt. I transkriberingen och analyserandet av intervjuerna har vi tillämpat samma princip och därmed inte tagit ställning till respondenternas svar. Vi har även under intervjuerna låtit våra respondenter berätta och svara på frågorna fritt utan att försöka påverka deras svar.

5. Forskningsprocessen och praktikforskningens karaktär

Forskningen har utförts i samband med studieavsnittet “Praktikforskning i socialt arbete” som ingår i magisterprogrammet inom socialt arbete vid institutionen för socialvetenskaper på Helsingfors Universitet. Praktikforskning har sitt ursprung i det sociala arbetets forsknings- och utvecklingsarbete som syftar till en process för kunskapsproduktion och inläring inom ämnet (Satka m.fl., 2016, 8). Målet med studieavsnittet är att vi som studerande tillsammans med professionella aktörer vid den aktuella arbetsplatsen ska reflektera kring möjlig problematik och utvecklingsförslag i praktiken som är relevanta för dem. Detta ger hela arbetsgemenskapen en möjlighet att reflektera över sitt arbete ur nya perspektiv och utforma nya arbetssätt (Lunabba m.fl., 2016, 26–27.).

Praktikforskningens målsättning har formats utifrån önskemål från Berghälls familjecenter samt arbetsgruppen för svenskspråkig service. Det slutgiltiga syftet och frågeställningarna har formulerats genom samarbete och diskussion mellan oss forskare och arbetsplatsen. Den aktuella arbetsplatsen har hjälpt oss med rekryteringen av informanter samt hjälpt oss att ansöka om forskningstillstånd. Innan forskningsplanen skickades in för ansökan lästes den igenom och godkändes av vår kontaktperson. Ansökan om forskningstillstånd skickades in i början av november 2021 och godkändes i mitten av november 2021. Under forskningsprocessen var vi i regelbunden kontakt med vår kontaktperson på arbetsplatsen, Ilona Fagerström, samt vår gruppHandledare, Ilse Julkunen, som båda fungerat som stöd för oss under processens gång.

Eftersom vi är flera forskare som samarbetat under praktikforskningsprocessen har vi delat upp arbetet inom gruppen. Inledningsvis skapades ett Word-dokument i Office 365 där vi delade med oss av tankar och idéer kring forskningen. Vi planerade och diskuterade även kontinuerligt vårt arbete muntligt via zoom.

Inom gruppen har arbetsfördelningen sett ut på följande sätt; Marie Hänninen bär ansvaret för kapitel 1 och 3, det vill säga *inledning* och *tidigare forskning*, Elin Nyman bär ansvaret för kapitel 2, 5 och 6 vilket behandlar *syfte och målsättning, forskningsprocessen och praktikforskningens karaktär* samt *datainsamling och analys*, slutligen ansvarar Erica Sundelin för kapitel 4 och 9 som beskriver *forskningsetiska aspekter* samt *användning och publicering av forskningsresultaten*. Resterande kapitel som vuxit fram under forskningsprocessens har inte haft en utnämnd ansvarsperson. Arbetsfördelningen är inte strikt och har naturligt vuxit fram genom diskussioner och visat intresse.

Även om forskarna bär ett primärt ansvar för vissa kapitel har de andra haft möjlighet att kommentera och ge respons och synvinklar på det övriga skrivna arbetet. Vi bär alla ett gemensamt ansvar för forskningsrapporten som en helhet. När det kommer till insamlingen av data har alla tre varit på plats vid intervjuerna, bortsett från den sista intervjun där enbart två av oss hade möjlighet att delta. Transkriberingen av det insamlade materialet har delats lika mellan alla tre forskare för att påskynda processen. Analysen och diskussionen i praktikforskningsrapporten har utarbetats genom samarbete och dialog mellan forskarna. Forskningsprocessen är levande och ständigt i förändring, vilket innebär att förändringar har skett i så väl forskningsrapporten som arbetsfördelningen under tidens gång.

6. Datainsamling och analys

I det här kapitlet kommer vi redogöra för valet av datainsamlingsmetod och analysmetod. Vi kommer även redogöra för hur vi samlat in och analyserat materialet.

6.1 Datainsamling

I forskningen har vi valt att använda oss av fokusgruppintervjuer som datainsamlingsmetod. Syftet med fokusgruppsintervjuer är att samla in kvalitativt data. Datainsamlingsmetoden kan användas för att studera värderingar, attityder och komplexa fenomen som förekommer i social interaktion. Metoden kan användas på egen hand eller i kombination med andra insamlingsmetoder. Intervjuerna karaktäriseras av att personerna som intervjuas har en gemensam upplevelse, vilket i detta fall är ibruktagandet av Apotti. Metodens ändamål och orsak till varför vi valt den är att

respondenterna skall stimuleras till flera specifika, konkreta och personliga svar som i samma veva avspeglar både kognitiva som affektiva och värderingsmässiga perspektiv (Hylander, 1998, 2).

Forskningsmaterialet har samlats in genom kvalitativa gruppintervjuer med socialvårdspersonal som arbetar med svenskspråkiga klienter som på sin arbetsplats tagit i bruk klientdatasystemet Apotti. Motiveringen till varför vi valt att utföra gruppintervjuer är för att intervjupersonerna ska stimuleras till så många konkreta, specifika och personliga svar som möjligt. Informanternas möjliga återhållsamhet släpper i ett tillåtande gruppklimat. När en informant vågar tala, inspireras de andra att också våga. Med hjälp av de andras svar kan informanterna komma ihåg sådant som de annars inte skulle ha kommit ihåg. Forskaren får därigenom effektivt ett stort antal varierande synpunkter och åsikter (Hylander, 1998, 2–3.).

Intervjuerna utfördes vid informanternas arbetsplats eller vid behov via videosamtal. Den första och sista intervjun utfördes på distans, i den andra intervju var en respondent samt forskarna på plats och de andra två respondenterna deltog via videosamtal. För att underlätta analysprocessen och för att viktiga synpunkter inte glöms bort spelades intervjuerna in på intervjupersonernas mobiltelefoner. Efter att det insamlade materialet transkriberats, analyserats och rapporten slutförts kommer de inspelade intervjuerna omgående att raderas.

Den ursprungliga tanken var att vi skulle utföra två fokusgruppintervjuer men på grund av brådskande ärenden för en del av respondenterna blev den sista gruppintervjun uppdelad i två. Detta resulterade i att vi utförde en parintervju och två gruppintervjuer. Den första intervjun utfördes med två respondenter i mitten av november 2021. Den andra intervjun utfördes i början av december 2021, där tre respondenter deltog. Den tredje och sista intervjun ägde rum i mitten av december 2021 och respondentantalet var tre. Sammanlagt intervjuades åtta anställda inom familje- och socialtjänsterna som alla har erfarenhet av implementeringen av klient- och patientdatasystemet Apotti. Respondenternas erfarenheter av Apotti varierade från ca 5 månader till en dryg månad.

Informanterna har valts ut av ledande socialarbetare vid de aktuella arbetsplatserna. Materialet från samtliga intervjuer har jämförts och analyserats genom en kvalitativ innehållsanalys. Intervjuguiden hittas som bilaga på sida 37.

6.2 Analysmetod och -process

För att analysera det insamlade material har vi valt att utföra en kvalitativ innehållsanalys. Analysmetoden används ofta i samspel med den utvalda datainsamlingsmetoden. Genom innehållsanalys kan man komprimera ord i mindre, innehållsrelaterade kategorier. Poängen med metoden är i korthet att när ord, meningar och fraser klassificeras i samma kategori ges de samma betydelse. Det finns flera olika typer av innehållsanalys. I detta fall har vi utfört en materialbaserad innehållsanalys. Den materialbaserade innehållsanalysen karaktäriseras av att analysenheterna lyfts upp ur material med utgångspunkt i forskningsfrågorna vilket innebär att analysenheterna inte är förutbestämda. De teoretiska begreppen som analysen utmynnar i ”stiger upp” ur materialet (Sarajärvi & Tuomi, 2017).

Analysprocessen inleddes med att de inspelade intervjuerna transkriberades. Det transkriberade materialet är 35 sidor långt. Samtliga intervjuer varade kring 40 minuter. Efter att materialet transkriberats lästes intervjuerna noggrant igenom för att vi forskare skulle få en helhetskänsla av materialet. Samtliga forskare har analyserat och noggrant gått igenom hela materialet. Därefter jämfördes kodning, tematisering och kategorisering vilket utmynnade i det slutgiltiga resultatet. Resultaten presenteras enligt forskningsfråga. Marie har haft det huvudsakliga ansvaret för analysen av den första forskningsfrågan, Erica den andra och Elin den tredje. Analysprocessen och den slutgiltiga kategoriseringen har styrts av forskningens syfte och forskningsfrågor (se sida 2–3). Analysen har utmynnat i 9 kategorier som presenteras i följande kapitel.

7. Resultat

I det här kapitlet kommer vi att redogöra för de slutgiltiga resultaten för vår praktikforskning. Vi har valt att presentera resultaten enligt forskningsfråga, så att vi svarar på dem i tur och ordning. Den första forskningsfrågan svarar vi på i kapitel 10.1, den andra i 10.2 och den tredje i 10.3. Underrubrikerna för de olika forskningsfrågorna motsvarar de kategorier som vi kommit fram till i vår analys.

7.1 Vilka erfarenheter har anställda inom familje- och socialtjänsten av att ta klient- och patientdatasystemet i bruk i sin praktiska vardag?

I följande kapitel kommer vi att presentera resultaten för den första forskningsfrågan. Genom analysen framkom tre huvudkategorier. Dessa kategorier utgörs av tidskrävande aspekter som implementeringen av Apotti medfört, aspekten av att Apotti i en viss mån uppfattas som ett ofärdigt program samt positiva aspekter och fördelar med Apotti.

7.1.1 Tidskrävande aspekter med Apotti

Flera respondenter har nämnt det nya datasystemet som tidskrävande. Det som framkommer är att det även varit tidskrävande både innan själva ibruktagandet, i form av olika typer av skolningar som personalen fått för att förbereda sig inför implementeringen. Detta är även någonting som framkom tidigare i rapporten (se kapitel 3. Tidigare forskning), i Leppänens magisteravhandling (2021), där en av respondenterna utgått från att Apotti kan uppfattas som ett mera tidskrävande än effektivt arbetssätt.

”Före själva Apotti kom så gick det ju massor med tid åt att tillställningar och skolningar och det var ju bra, vi hoppades ju att vi skulle veta så mycket som möjligt när sen programmet kom men sen så visade sig att när programmet kom så var det ganska lite nytta som vi hade haft av dom skolningar som vi hade satt massor med tid på så vi fick förenklade såna steg för steg anvisningar av våra egna stödpersoner som sen gjorde att vi kunde göra någonting där från början.”

De professionella har innan implementeringen av Apotti tagit del av skolningar och har stödpersoner som hjälper dessa med det nya klient- och patientdatasystemet. Trots att de fått dessa skolningar och har tillgång till stöd, har det hänt att det förekommit exempelvis beslut gjorda på felaktiga sätt.

”Det har visat sig att det många gånger hänt så att beslut som vi har skrivit enligt dom direktiv vi har, har också varit fel gjorda. Att dom är liksom gjorda på fel botten eller så har dom här episoderna inte klickats ihop av oss på rätt sätt. För vi har inte haft den kunskapen, för ingen har kunnat ge åt oss sådana klara direktiv, att så här ska vi göra för att det ska gå rätt...”

En av respondenterna svarade att dennas erfarenheter av ibruktagandet av Apotti har påverkat dagliga rutiner, att de blivit långsammare än innan efter att de tagit i bruk detta nya system. Informanten lyfte även fram att de professionella tyr sig till sina kollegor och de så kallade stödpersonerna de blivit utvisade för att ge hjälp och stöd i implementeringsprocessen av Apotti.

”...visst gör det ens dagliga rutiner liksom långsamt, att det vad man kan så kan man göra men sen är det mycket som man inte ännu kan och då behöver man mycket hjälp så att, från att ha liksom kunnat sitt jobb och kunna använda datasystemet så är det ju lite sådan konstig situation att man plötsligt är... med helt sådana basic vardagliga uppgifter så måste man ty sig till sin kollega, stödpersonen och fråga hjälp. Att mycket måst man göra det ännu.”

En respondent utgick från att implementeringen av det nya klient- och patientdatasystem påverkar det konkreta arbetet, att det är mera tidskrävande än innan. Respondenten utgick från att det i ett arbete som detta kan komma överraskande fall och fler fall än förväntat och på så vis kan det bli överväldigande, inte bara sett från det ursprungliga arbetets synvinkel utan även med ett nytt system att ta i beaktande.

”...det tar längre för arbetet, det tar mera klickningar, också det att det tar längre med alla beslut nu säkert ett halvt år framåt och det kan inte ha tagits i beaktande. Jag tänker mig att om man får många fall plötsligt som kan hända i det här jobbet, att du har två eller tre plus att du har ett nytt program så det liksom blir för mycket bara för en person att handskas med ett nytt program plus att göra sådana här stora beslut...”

En annan respondent framhävde att ledningen bör ha förståelse för att arbetskapaciteten bland dessa professionella inte är den samma som innan, särskilt inte ännu, och att det kommer att ta tid innan systemet blir så pass bekant att det börjar jämna ut sig. Informanten poängterar även vikten av arbetshandledning bland de anställda.

”...man kan inte förvänta sig att det är 100 % kapacitet liksom bland socialarbetarna utan det här kommer att ta tid, liksom att få folk att lära sig det här systemet och få det att bli smooth. Att det är så pass komplicerat och mera tidskrävande att det måst ges liksom ännu

arbetstidshandledning... ledningen måste också ha förståelse för att det här fenomenet finns och där finns det en osäkerhet i att hur mycket ledningen nu har förståelse eller ens insikt i hur pass mycket mera det här komplicerar det här dagliga livet.”

Informanterna lade även stor fokus vid tekniska tidskrävande aspekter i och med implementeringen av detta nya datasystem. Hur det tekniska kan påverka tidsanvändningen i deras arbete.

”Men annars med Apotti så kanske, mig har kanske förvånat mest hela det här tekniska. Att liksom, få ut en anmälning till exempel i ett sådant, så att det ser ut som att man kan skicka ut det till en klient är redan ett jättearbete.”

Det som även påverkat de professionellas tidsanvändning och påvisar att i alla fall implementeringen varit tidskrävande är faktumet att klienternas serviceplaner inte överfördes från det gamla datasystemet till Apotti, vilket i sin tur igen lett till mer arbete utöver det vanliga.

”...så sen fick man ändå börja då till den delen från noll, att inte en enda klient har serviceplan i det här nuvarande systemet”

”Att det är mycket sånt här manuellt arbete, vi måste klicka in för varje person att vem är ansvarig person för den här klienten.”

Utöver de mer tekniska tidskrävande aspekterna är det relevant att nämna att även själva språkfrågan i denna kontext bidrar till tidskravet. Exempelvis översättningarna tar tid, vilket det inte innan gjorde, vilket i sin tur kan påverka själva klienterna.

”Det som kanske inte har kommit fram ännu kring det här språket så är ju tiden den tar, den här översättningsprocessen om till exempel vi gör en ansökan om en service så är det inom en viss tid som beslutet ska vara gjort på, och vi måste ju räkna med att där är några veckors översättningstid också... Sen kan det vara att en klient har ett ganska brådskande behov och behöver få en service samma vecka eller följande vecka och då kan vi inte bara vänta att beslutet kommer, far via översättaren och sen kommer hem till klienten, utan det betyder att vi behöver

ge extra information direkt till klienten att ett sånt här och sånt här beslut har vi gjort, vilket på finska sidan skulle gå automatiskt så att dom får hem sitt beslut i tid.”

7.1.2 Ett halvfärdigt datasystem

Ett omfattande tema som förekommer i respondenternas svar är aspekten om att datasystemet upplevs halvfärdigt. Det förekommer både i form av att det enbart finns tillgängligt på finska, och att inte alla översättningar än är gjorda i datasystemet. Det tar sig an även i form av övriga tekniska aspekter än de språkliga i datasystemet, det fanns exempelvis inte alla grunder för beslut i det nya systemet.

”...men det var mycket då när det kom som kändes ännu halvfärdigt trots att hela Apotti-grejen hade blivit uppskjutet ganska många gånger och vi tänkte att det är ett färdigt program som kommer sen men så var det ju inte i praktiken.”

En av respondenterna utgick ifrån den halvfärdiga aspekten eftersom det än inte finns alla bottnar för beslut tillgängliga på svenska vilket denna såg som ett relativt akut behov för att ha förmågan att utföra sitt arbete.

”...behov som vi ser som hemskt akuta att vi inte kan skriva en visst typs av beslut enligt någon viss paragraf för vi har inte en beslutsbotten för det. Så det saknas ännu också och då har det ändå gått ganska många månader...”

”...att vi borde översätta sen de där finska delarna till svenska... själva Apotti kommer att vara på finska. Vissa botten kommer översättas till svenska, men jag vet nu inte i vilken – det skulle ju vara då i april när de första tog i bruk, men fortfarande syns det inte, eller har inte kommit dom där översättningarna.”

Det som en av respondenterna lyfte fram var att de förväntat sig mer professionellt upplägg av besluten samt serviceplanerna i teknisk bemärkelse.

”...så där tekniskt-mässigt så vi hade kanske förväntat oss lite, att dom skulle varit lite mera professionella. Nu ser de ut som en word-blankett som vem som helst kan printa ut och skriva. Det finns inte logon eller något som gör att det skulle se ut som ett riktigt beslut.”

Det framkom även att klientportalen Maisa inte enbart fungerar på ett språk, att det även innehåller så kallat blandspråk, vilket informanterna betonar som en även halvfärdig aspekt.

”...de som har Maisa och har svenskspråkiga barn så säger att den där texten som syns är alldeles blandspråk, att den inte stämmer. Att den borde finnas på svenska.”

7.1.3 Positiva aspekter och fördelar

Informanterna lyfte under intervjutillfällena upp flera saker de ansåg vara halvfärdiga eller allmänt tidskrävande i Apotti, som påverkar deras vardagliga arbete. De kunde dock även se och lyfta fram positiva aspekter och fördelar med programmet. En av dessa fördelar är att klienternas serviceplaner nu utformas lika och utgår från samma modell.

”Och sen om man sen söker fördelar med Apotti så är det klart att sen när alla klienter har serviceplaner som är gjorda enligt samma strukturerade modell så kan det ju ge någon form av möjlighet till statistik och kvalitet liksom att serviceplanerna till större del har beaktat helheten än tidigare då”

I och med Apottis ibruktagande togs även klientportalen Maisa i bruk. Detta ser ett par av informanterna som en stor fördel, som kan försnabba kontakten med klienten. Klienten och socialarbetaren kan via Maisa ha kontakt, och dokumentation från klientmöten samt beslut kan klienten själv gå och läsa via Maisa.

”...vilket jag har hört positivt om med det att just de här besluten som vi gör så syns där i Maisa och de kan gå och läsa dem, för tidigare har de inte haft möjlighet till det, utan de har varit tvungna att ringa efter eller vänta på att posten hämtar beslutet. Så, det är kanske en grej som nog snabbar liksom kommunikationen där med klienterna.”

”...det är ju en stor förändring förstås sedan när vi skriver någon anteckning, så skickas den direkt dit till klientens Maisa. Att, de kan genast läsa den att tidigare så har vi ju haft så att vi har kunnat skriva anteckningarna fast en vecka senare och ingen märker egentligen någonting.”

Informanterna tog även upp en positiv aspekt gällande dokumenteringen och Maisa, i form av en bra press som kommer i och med att anteckningarna förväntas skickas till klientens Maisa rätt snabbt efter mötet. Vilket leder till att anteckningarna slutförs varje gång och inte blir hängande eller ofullständiga.

”...jag tänker att det som är säkert bra att om man får dem gjort med en gång så får man ju också respons på en gång och det blir ju inte liksom det här att människor ber om sina anteckningar och sedan flera månader senare så ska man börja ändra på dem eller fundera på att har de sagt på det här sättet eller har de inte sagt på det här sättet.”

En av informanterna lyfte upp även mera allmänt om den positiva aspekten att Apotti underlättat kontakten mellan människor, att det nu går lättare än innan. Informanten ansåg även att utgående från detta nya program kommer samarbetet mellan olika instanser att öka samt förbättras.

”Men alltså det goda med, jag har hittat på en god sak med Apotti. Och det är kanske att man har lättare att ta kontakt...”

”...att jag tror att samarbetet mellan tjänstemän inom Helsingfors blir ju kanske smidigare. Och det nyttjar ju också, alltså det är ju bra för klienterna också att på något sätt.”

7.2 Hur ser anställda inom familje- och socialtjänster på klient- och patientdatasystemets inverkan på klienters vardag? Vilka språkliga dimensioner möter de?

I det här kapitlet redogör vi för resultaten av den andra forskningsfrågan. Dessa huvudteman utgörs av “programmets inverkan på den svenska dokumenteringen”, “missförstånd efter översättning”, “programmets inverkan på klienternas delaktighet” samt “klienternas delaktighet efter ibruktagandet av Maisa”.

7.2.1 Datasystemets inverkan på den svenska dokumenteringen

I det här kapitlet redogör vi för resultaten av forskningsfråga två, det vill säga *Hur ser anställda inom familje- och socialtjänster på klient- och patientdatasystemets inverkan på klienters vardag? Vilka språkliga dimensioner möter de?* Alla våra respondenter har arbetat med det nya klient- och patientdatasystemet Apotti under olika lång tid. Därför är det naturligt att en del av de anställda ännu inte har så mycket erfarenhet som andra respondenter. En central aspekt som ändå kommit fram i samtliga av intervjuerna är frågan om hur den svenskspråkiga servicen fungerat sedan Apotti togs i bruk.

De språkliga dimensionerna har varit ett mycket centralt tema, eftersom frågan om hur den svenskspråkiga servicen ska garanteras var ett frågetecken innan Apotti började användas. Detta eftersom det enbart beställdes en finsk version av programmet. Hur dokumentationsspråket i fortsättningen skulle skötas på svenska var därför en aspekt som personalen på familje- och socialtjänsterna oroade sig för. Detta är en förståelig oro, eftersom alla klienter och patienter har rätt att få sin service garanterad på sitt eget modersmål.

“Lagstiftningen har ju alltid varit samma att enligt grundlagen och språklagen så ska kommunen liksom, utan att fråga klienten, man ska inte erbjuda, säga, att vill ni ha det här på svenska eller vill ni inte ha det här på svenska, utan det som man skickar ut till klienten ska vara på klientens modersmål och det syns ju redan i klientdatasystemet, vilket är det här modersmålet som man har, är registrerad som.”

Respondenten lyfter här fram att rätten till service på det egna modersmålet är en självklarhet, eftersom lagstiftningen är tydlig med att detta är en rättighet som gäller alla (Språklag 1:2). Arbetet, kontakten till klienten samt dokumenterandet av anteckningarna ska alltså utan vidare ske på det modersmål som är registrerat för klienterna, eftersom detta är klientens rättighet.

“... Inför att Apotti skulle införas så oroade vi oss, frågade om till vilken grad det där Apotti då fungerar på svenska och att det då såklart är möjligt att det i fortsättningen också göra såhär att kunna skicka ut allt på svenska som förut “

Eftersom det nya klient- och patientdatasystemet Apotti enbart beställts på finska är det inte svårt att förstå att frågan kring hur den svenska dokumenteringen ska fortsätta har ställts. Respondenten nämner även att i tidigare datasystem som också varit finska, har finska texter översatts till svenska via en särskild utskrivningsfunktion.

I början var det oklart hur detta skulle fungera efter ibruktagandet av Apotti, skulle det gå att ordna på motsvarande sätt som tidigare? Enligt respondenterna har implementeringen av Apotti lett till en del utmaningar i dokumenteringen som sker på svenska.

En del respondenter berättar att anteckningarna alltid skrivs på klientens modersmål, det vill säga svenskspråkiga klienter får svenskspråkiga anteckningar. Den delen av den svenskspråkiga dokumenteringen har fortsatt på samma sätt som tidigare. Det finns ändå fortfarande frågetecken kring hur andra delar av dokumenteringen ska göras. Detta gäller de termer, begrepp och botten som utgör grunden för vissa beslut och evalueringar. Respondenterna berättar nedan att det finns brister i detta, då dessa termer, begrepp och botten ännu inte finns tillgängliga på svenska.

“Vi har nog alltid skrivit på svenska, alla våra klienter som är svensktalande så har vi nog alltid skrivit på svenska. En stor fråga ännu till oss att hur, om vi göra sådana här evalueringar på servicebehov, att rubrikerna är ju på finska, att går det att printa ut dem på svenska och såhär, det är litet ett frågetecken ännu.”

“Vi skriver ju på svenska, men vi har ju fått en sån, att vi borde översätta sen den där finska delen till svenska så att det här själva Apotti kommer att vara på finska. Vissa botten kommer översättas till svenska men jag vet nu inte i vilken, det skulle ju vara då i april när det första togs i bruk men fortfarande syns det inte, eller har inte kommit, dom här översättningarna.”

Enligt en respondent var det alltså planerat att vissa botten skulle ha översatts till svenska redan i april. Översättningarna finns enligt respondenten fortfarande inte, utan måste först översättas till svenska av socialvårdspersonalen via utskrivningsfunktionen som finns i Apotti. Trots att man alltså tidigare planerat att översättningarna skulle ha kommit i ett mycket tidigare skede, finns de ännu inte. Den första respondenten berättar att personalen ännu inte vet säkert huruvida rubrikerna till evalueringarna av servicebehov fungerar på svenska och om det går att skriva ut dessa till en svensk version. Det här visar att det finns en osäkerhet i hur användandet av Apotti fungerar med tanke på de färdiga begreppen, termerna och botten.

7.2.2 Missförstånd efter översättning

En del respondenter har under intervjuerna nämnt att eftersom en del beslut och botten i Apotti ännu inte har svenskspråkiga översättningar, måste de anställda först skicka dessa till översättning innan de kan skickas till klienten. Översättningen görs för att klienten ska få en enhetlig svensk skriven text. Respondenterna berättar nedan att översättningsprocessen har inneburit problem och otydligheter både för klienterna och de själva.

”... När jag frågade att kan du komma och träffa mig då, att vi ska ju träffas imorgon klockan 9, så var hon helt sådär nejnej, att hon fick nå konstigt meddelande, att hon tror att hon ska efter nån nyckel från nån bostadsförmedling. Och så var hon helt att ”titta på det här meddelandet”. Och jag förstod int heller. Sen fattade jag att ”hej, det är liksom min träff i samma”. Alltså det var så fruktansvärt det här textmeddelandet och det måste jag liksom, koncentrera mig och på något sätt tänka att vad är det som händer imorgon kl. 9”

” ... Det finns vissa såna texter som inte översätts alls, eller så översätts de på nåt alldeles fruktansvärd svenska, någon såna där Google translate-svenska ungefär...”

Efter att översättningen blivit klar finns det alltså erfarenheter som visar att den färdiga översättningen till svenska är både otydlig och svår att förstå. Det här har lett till att missförstånd uppstått mellan de anställda och klienterna. Missförstånden har gjort att klienten och den anställda själva blivit tvungna att komma på vad textens innebörd är, vilket den första respondenten nämner att har varit svårt. Det att man behöver anstränga sig för att förstå vad en färdig text betyder leder till extra arbete för både klienten och den anställda. Exempelen ovan visar att ifall en sådan typ av missförstånd sker, kan detta få negativa konsekvenser både för den anställda och för klienten. Ifall klienten och den anställda inte förstår textens innebörd, leder detta på så vis till extra bekymmer för båda parter. Detta kan resultera i att klienten t.ex. inte anländer till ett överenskommet möte p.g.a. att hen inte förstått meddelandet i Maisa.

Det här är betungande i sig. Detta är ytterligare en aspekt som inte är ett problem för finskspråkiga klienter. Dessa exempel på erfarenheter som respondenterna nämner visar att det ännu finns många utmaningar och olösta frågor kring delar av dokumenteringen som sker på svenska. Det är en stor utmaning och ett problem som måste få en lösning, eftersom detta både utmanar arbetet för socialvårdspersonalen och skapar problem i klienternas vardag med tanke på beslut som dröjer och

texter som riskerar att missförstås, vilket riskerar att leda till svårigheter både för personalen som för klienterna.

7.2.3 Datasystemets inverkan på klienternas delaktighet

Vidare har vi i vår praktikforskning även undersökt hur klienternas delaktighet i klientprocessen har påverkats av övergången till Apotti. Detta är en intressant, relevant och viktig aspekt eftersom den nya Maisa-portalen, som tog i bruk i samband med Apotti gjort det möjligt för klienterna att ta del av socialvårdspersonalens anteckningar och beslut direkt, så länge de aktiverat portalen. Kääriäinen har i sin doktorsavhandling från år 2003 behandlat vikten av att klienterna ges möjlighet att vara aktiva i sin klientprocess, vilket Apotti och Maisafunktionen alltså gör. Maisa-portalen gör det också möjligt för klienterna att kontakta sin socialarbetare eller socialhandledare direkt, istället för att vänta på att hen svarar i telefon eller via e-post. Detta är en aspekt som våra respondenter återkommit till flera gånger under intervjuerna.

“... Dom klienter som registrerar sig där och sen aktivt använder Maisa så fick en ny kanal att kontakta oss rakt... Sen har vi också fått den möjligheten att vi kan informera klienten om att nu när jag skriver den här texten, serviceplanen, så kan du kolla den via den här...”

Enligt våra respondenter har Maisa-portalen och vad den inneburit påverkat arbetet på olika sätt, framförallt eftersom tillgången till Maisa innebär att klienterna kan se socialvårdspersonalens beslut och anteckningar.

“... Jag tror att hälften av våra inte bryr sig alls vad vi skriver och de bryr sig inte alls om att se vad vi skriver dit. Vissa har helt rakt sagt åt mig att de absolut inte vill gå och läsa det vad jag skriver dit. Men sen finns det ju de som är intresserade av det att man... att just de här besluten som vi gör så syns där i Maisa och de kan gå och läsa dem, för tidigare har de ju inte haft möjlighet till det”

Respondenten uttrycker här att flera av hans klienter inte visat så stort intresse för sina anteckningar och möjligheten att kunna läsa dem genast. Förändringen som Maisa medfört är ändå viktig och positiv, eftersom det ger klienterna möjlighet att vara aktiva och delaktiga på ett annat

sätt än tidigare, ifall de så önskar. I och med den här förändringen har klienterna på så sätt också bättre möjlighet att be om ändringar i sina texter. De kan också lättare bli uppdaterade om vilka beslut som har gjorts, vilket kan vara en lättnad för många i deras vardag.

“... Just de här besluten som vi gör så syns där i Maisa och de kan gå och läsa dem, för tidigare har de inte haft möjlighet till det, utan de har varit tvungna att ringa efter eller vänta på att posten hämtar beslutet. Så det är kanske en grej som nog snabbar, liksom kommunikationen med klienterna...”

7.2.4 Klienternas delaktighet efter ibrukttagandet av Maisa

Efter att ha registrerat sig på Maisa har klienterna alltså en ny, förbättrad möjlighet att vara delaktiga och aktiva i sin klientprocess. Detta är en förbättring sedan tidigare, eftersom detta som nämnt underlättat kommunikationen. En respondent lyfter ändå fram att Maisafunktionen också kräver att man förstår finska åtminstone till viss del, då portalen annars blir svår att använda. Här syns också att det inte är helt jämlikt mellan finsk- och svenskspråkiga klienter.

“... Sen så ska man nog kunna, åtminstone så mycket finska att man förstår var man ska kryssa i och sånt här för att Maisa fungerar ju också bara på finska...”

Ibrukttagandet av Maisa-portalerna innebär alltså inte automatiskt en förbättring för alla klienter, eftersom det inte är självklart att alla förstår finska. Det här betyder att klienter som har svårt att förstå finska också kan ha svårt att använda Maisa och därmed inte har så stor användning av funktionen. Därför borde det också finnas möjlighet att använda Maisa-portalerna på svenska, så att klienter med svagare finska också skulle kunna ta del av dess innehåll.

Respondenterna berättar vidare att eftersom Apotti har använts under en så kort tid, har de svårt att säga hur mycket ibrukttagandet har påverkat klienternas delaktighet samt intresse av att delta.

“... Det är för kort tid för att säga vad klienterna det där... det kommer nog att ta flera år före det på riktigt... Att int tror jag ens, folk har ens den där appen Maisa laddat ner på sina telefoner.”

“... Jag har nog inte själv heller haft nån erfarenhet av att klienterna skulle ha varit liksom, i det här skedet intresserade.... och det är ju lite... joo, jag tror att det kommer att ta jättelång tid för att inte liksom, jag tycker såhär generellt så är dom nu inte så jätteintresserade av sina texter.”

“... När man har pratat om Apotti i förväg med dem, så int känns det att dom är så himla intresserade”

Respondenterna lyfter här fram att tiden med det nya programmet och Maisa ännu är för kort för att man ska kunna veta hur detta påverkat klienternas delaktighet. Detta kan bero på att både programmet och Maisa också är nya för klienten. Därför har alla inte heller vetskap om möjligheten att använda portalen eller hur de ska gå till väga för att aktivera den. Den första respondenten beskriver också att hen inte tror att alla klienter har laddat ner appen på sina telefoner. I det här skedet är det på så vis också svårt att djupgående kunna svara på hur klienternas delaktighet har påverkats av förändringen. En uppföljningsstudie av samma tema skulle därför vara viktigt.

“ ... Det är också en uppgift som kommer att komma till oss utan vidare, att när man får en ny klient och går igenom alla möjliga basuppgifter och annars också... så i samma veva ska man handleda de här föräldrarna att gå in och skaffa den här appen och förklara för dem att de här texterna kommer dit och ser till att de ordnar med sina barn att de får tillgång till det...”

Respondenten lyfter här fram att eftersom systemet med Maisa-portalen ännu inte är så bekant för de flesta kommer socialvårdspersonalen också få i uppgift att guida familjerna i detta, vilket också innebär en viss mängd extra arbete. Detta innebär i så fall en form av extra arbete som socialvårdspersonalen inte behövt göra tidigare. Det är ändå viktigt att klienterna ges information om hur Maisa-portalerna fungerar samt hur de gör för att aktivera den, eftersom de annars kan ha svårt att veta hur den fungerar. Detta kan leda till att klienterna inte använder portalen, ifall de inte vet hur de ska gå till väga. I så fall har Maisa-portalerna inte heller så stor funktion, eftersom den främst är tänkt för klienterna att använda.

7.3 Hur upplever anställda inom familje- och socialtjänster implementeringen av klient- och patientdatasystemet och hur har detta förändrat deras praktiska vardag samt den språkliga dimensionen med tanke på arbetet med svenskspråkiga klienter?

I det här kapitlet redogör vi för de kategorier som lyfts fram ut materialet som besvarar den tredje forskningsfrågan. Analysprocessen utmynnade i två kategorier; Översättningskompetens och språkkunskapskrav och tjänstemannasäkerhet och -ansvar.

7.3.1 Översättningskompetens och språkkunskapskrav

Under intervjuerna framkom det tydligt att samtliga anställda inom familje- och socialtjänster har valt att föra anteckningar och dokumentation på svenska med svenskspråkiga klienter även fast systemet tills vidare är finskspråkigt. Detta motiveras med att klienten enligt grundlagen (Finlands grundlag 2:16) och språklagen (Språklag 1:2) har rätt till service och dokumentation på sitt modersmål. Att dokumentera på finska under ett svenskspråkigt möte för att sedan få hela texten översatt till svenska på nytt för att kunna skickas till klienten ses inte som ett säkert eller önskvärt sätt att utföra arbetet. Dels upplever respondenterna att detta kan leda till feltolkning av deras anteckningar och att det inte ingår i deras arbetsuppgifter att agera översättare under ett möte med en klient.

”Om vi skulle skriva på finska i Apotti så skulle det bli en översättning för det första när vi sitter och diskuterar på svenska. Under mötet ska vi skriva så att klienten ser vad vi skriver, det betyder att vi gör en översättning till finska. Vi har inte en översättningsutbildning men vi gör det samtidigt som mötet håller på. Sen ska beslutet ännu översättas innan det skickas ut eller i slutet på mötet måste vi igen gå igenom med klienten vår en gång översatta finska text till svenska igen och där kan ske stora misstag.”

En annan respondent uttryckte sig som följande:

”Om man skulle skriva på finska och allt ska översättas till svenska så kan det ju stå något helt annat där än vad man ursprungligen menat. Det är viktigt att ens egna ord syns i beslutet i synnerhet att man kan stå för det juridiskt.”

Även fast de för anteckningar på svenska existerar botten för dokumentet i stort sett enbart på finska. För att skriva en klientplan eller föra anteckningar över ett klientmöte måste anställda följa ett visst botten som innehåller rubriker eller kategorier som bör användas. Dessa rubriker är på finska och upplevs av respondenterna som svåra att använda sig av eftersom begreppen som används är nya och mer hälsovårdsrelaterade. Att föra anteckningar med finska begrepp som man inte är bekant med och vidare behöva översätta dem till svenska upplevs som besvärande.

”Allt är på finska och Apotti är på en finska som inte är van för en, jag menar där är ju annorlunda ord och hela det här språket är annorlunda än till exempel Effica eller ATJ. När det har varit på svenska har det varit lättare att hitta rätt ord. Jag menar det finns på svenska såndäna uråldrade ord som man inte vill komma på när man ska dokumentera direkt. Det finns någonting i det där botten som man kan nappa på så att man inte skriver konstiga ord som man hittar på. Så jag tycker att det gör det jobbigare att man har det där finskspråkiga botten.”

7.3.2 Tjänstemannasäkerhet och -ansvar

Även fast respondenterna har valt att dokumentera på svenska existerar som nämnt få besluts- och dokumenteringsbotten på svenska i nuläget. Detta innebär att anställda tvingas skriva ett dokument på blandspråk där rubrikerna är på finska och deras egna anteckningar är på svenska. Att skicka ut ett beslut eller annan dokumentering på blandspråk är under all kritik och får inte förekomma. Detta innebär att de anteckningar som anställda inom familje- och socialtjänsten gör måste skickas in för översättning, vilket tar tid och kan leda till misstolkning av dokument som i det här fallet den anställda inom socialtjänsten har undertecknat. Detta har uttryckts om en upplevd osäkerhet ur tjänstemannasyvinkel.

”När jag som tjänsteman skriver en text och använder offentlig makt och gör ett beslut om att en annan person får service eller inte, eller bara delvis av det som de har ansök så har klienten alltid besvärsmätt. Men när det här beslutet som jag skrivit på svenska skickas till översättning finns det ju en risk att någon mening, inte i mina texten men i den omgivande texten, får en annan betydelse. Och om det blir till en besvärsprocedur funderar jag hemskt mycket kring mitt ansvar och säkerhet och klientens rättigheter.”

En annan form av osäkerhet som respondenterna upplever är kopplat till inläringen och direktiven de fått kring tekniken och det praktiska gällande Apotti. Patient- och klientdatasystemet upplevs av flera respondenter som ett tekniskt krävande program, utöver det vanliga. Anteckningarna som förs kan lätt skickas fel eller publiceras till klienten eller tillhörande vårdnadshavare i misstag. Detta leder till en enorm nervositet och spänning för de anställda.

”Maisa har nog ökat pressen. Barnskyddsanmälningar går inte automatiskt till Maisa men alla anteckningar man gör efter det går om man inte är jätteförsiktig. Socialarbetare är jättespända om det klickat på något fel ställe när det är så mängder med klickande hit och dit. Man blir hela tiden nervös för att man klickat fel på något sätt, att det går till klienten innan det borde ha gått.

Alla känner sig lite maktlösa, där finns så mycket som man känner att man inte har kontroll över.”

Respondenterna upplever det även som problematiskt att vissa direktiv och kunskap som är avgörande för arbetet har varit felaktigt eller inte förmedlats överhuvudtaget.

”Det är klart att när man tar i bruk ett nytt datasystem så innebär det ju en viss inlärningsprocedur, men vi har ju varit med om sånt förut och det här är i helt egen klass. Beslut som vi har skrivit har enligt de direktiv vi fått varit felgjorda. De är gjorda på fel botten eller så har episoderna inte klickats ihop på rätt sätt för att vi inte haft den kunskapen eller för att ingen kunnat ge oss rätt direktiv. Det gör att jag upplever en osäkerhet.”

Att man som anställd inom familje- och socialtjänster upplever osäkerhet i sitt arbete på grund av ett datasystem är beklagligt. Arbete inom den sociala sektorn medför verkliga konsekvenser för både anställda och klienter och det är därför viktigt att båda parter känner sig trygga. Anställda bör känna sig säkra i den offentliga makt de utövar.

8. Diskussion

Syftet med denna praktikforskning var att undersöka vilka upplevelser samt erfarenheter socialarbetare och övrig socialvårdspersonal har av implementeringen av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti inom svenskspråkig service.

Den ursprungliga tanken var att jämföra erfarenheterna mellan socialvårdspersonal som haft Apotti i bruk en längre tid med såna som har kortare erfarenhet av datasystemet. Under studiens gång kom vi fram till att systemet varit i bruk en så kort tid för samtliga respondenter, att dessa typer av erfarenheter hittills är för svåra att urskilja.

I vår undersökning har vi lagt märke till att Apotti inneburit många förändringar för socialvårdspersonalen och deras klienter. Det har också framgått av vår undersökning att tiden som Apotti använts fortfarande är ganska kort. Det här har lett till att det enligt vissa respondenter känns svårt att berätta om sina erfarenheter av datasystemet, eftersom man ännu befinner sig i ett tidigt skede. En del respondenter har därför uppgett att det känns svårt att svara på hur övergången till Apotti t.ex. har påverkat klienternas delaktighet samt hur de påverkar det svenskspråkiga klientarbetet. Därför skulle en uppföljningsstudie av samma tema vara relevant och viktigt. En av oss som utfört den här praktikforskningen har därför valt att skriva sin magisteravhandling om Apotti och socialvårdspersonalens fortsatta erfarenheter av det här datasystemet.

En aspekt som tydligt framgått i vår forskning är utmaningen kring den svenska dokumenteringen. Dokumenteringen på svenska är utmanande i Apotti, eftersom de termer och begrepp som används för att utföra beslut och evalueringar endast finns på finska. För att en svenskspråkig klient ska få sin text skriven på enhetlig svenska, måste texten därför först skickas till översättning. Översättningsprocessen kan vara tidskrävande, vilket kan leda till att klienten får sin text i ett sent skede.

Tidsfristen kan även leda till att möjligheten till service också drar ut på tiden. Detta kan resultera i stödformen inte ges i tid, vilket kan innebära negativa konsekvenser för klientens livssituation. Det här är en problematik som finskspråkiga klienter inte behöver ställas inför, eftersom deras dokumentation inte behöver översättas. Finskspråkiga klienter kan också på så vis få sina texter tidigare än de svenskspråkiga, vilket inte är rättvist.

Respondenterna har också lyft fram att de texter som kommit tillbaka från översättningen kan vara mycket otydliga och svåra att förstå. Det har lett till missförstånd mellan klienten och socialvårdspersonalen, där båda parter haft svårt att förstå vad textens ursprungliga betydelse är.

Vidare har det också framgått att den språkliga utmaningen angående den svenska dokumenteringen ännu inte har diskuterats så mycket. Det här beror på att Apotti inneburit många nya tekniska förändringar och utmaningar. Därför har mest fokus hittills lagts på att lösa praktiska utmaningar gällande användningen av programmet.

Andra aspekter som framgått är att ibrukttagandet av Apotti lett till att klienterna också gets möjligheten att bli mer aktiva i sin klientprocess. Detta har garanterats via ibrukttagandet av Maisportalen. Genom att aktivera Maisportalen kan klienterna enkelt kontakta socialvårdspersonalen samt ta del av sina anteckningar och beslut. Det här är en positiv förändring för klienterna, eftersom det underlättar klienternas eget deltagande och möjlighet att påverka. Enligt respondenterna har de hittills upplevt att klienterna inte har visat så stort intresse för sina anteckningar. En förklaring till detta är att Maisportalen också är ny för klienterna, vilket kan göra att de ännu inte är medvetna eller insatta i hur portalen fungerar.

Kääriäinen (2003) behandlar i sin doktorsavhandling vikten av klienternas delaktighet i klientprocessen. Enligt Kääriäinen (2003) spelar dokumentationsspråket en viktig roll eftersom klienter kan uppleva att myndighetsspråket är svårt att förstå. Detta framhäver att det är extra viktigt för klientens delaktighet att dokumenten skrivs på klientens modersmål, för att texten ska bli lätt att förstå. Ifall texten är svårförståelig, kan detta därmed leda till att klienterna har svårt att vara delaktiga, även om viljan finns. Det här visar betydelsen av att de texter som skickas till klienten måste vara professionella och lätta att förstå.

Respondenternas erfarenheter visar tyvärr att det har funnits problem i de texter som kommit tillbaka från översättningen och sedan skickats ut till klienterna. Enligt respondenterna finns det texter som efter översättningsprocessen kan vara både otydliga och svåra för att förstå. En svårförståelig text kan som nämnt leda till att klienternas delaktighet påverkas negativt, eftersom det är svårt att vara aktiv och delta i processen, ifall det är svårt att förstå vad som skrivits. Detta är därför en svår utmaning för socialvårdspersonalen och ett problem som måste få en lösning.

Som mera ingående framkommer i resultatkapitlet uppgav de respondenter som medverkat i denna studie aspekter om Apotti som ett både tidskrävande samt till viss mån halvfärdigt program. Det som i en relativt stor utsträckning framkom som tidskrävande i det nya systemet, har att göra med tekniska svårigheter. Respondenternas upplevelser av klient- och patientdatasystemet Apotti, tangerar i en viss utsträckning den information som sammanfattas tidigare forskning. Upplevelser tangerar Julkunen & Koskinen (2011) samt Koskinen (2011) studier, om att arbetsbördan ökar i

samband med implementering av ett nytt klient- och patientdatasystem och att systemet är tidskrävande, vilket en respondent i Leppänen (2021) avhandling även uppgav.

En av respondenterna lyfte fram att ledningen bör ha förståelse under denna implementeringsprocess, eftersom arbetskapaciteten bland anställda tillsvidare inte är den samma som innan Apotti implementerades. Trots de skolningar anställda fått inför implementeringen, samt stödpersoner som utsetts inför detta, framkom det osäkerheter kring tekniska aspekter.

Utöver det som framkommit i studien om tidskrav som det nya systemet medfört enligt respondenterna som medverkat, har det även framkommit synvinklar om att Apotti skulle uppfattas som halvfärdigt. Den mest framkommande synvinkeln som bidrar till detta tema är att programmet enbart finns tillgängligt på finska samt att översättningar inte än är fullständigt utförda.

Respondenterna upplever även positiva aspekter med det nya systemet, som utgjordes bland annat av ibruktagandet av den nya klientportalen Maisa, vilket de ansåg kunna medföra en bättre samt snabbare kontakt med klienterna. Även trots att flera tekniska utgångspunkter sågs som tidskrävande eller halvfärdiga, kunde respondenterna ändå se fördelar med att klienternas serviceplaner framöver kommer utformas lika och utgå från samma modell.

I resultaten framkom tydligt att respondenternas praktiska vardag påverkas av ibruktagandet av Apotti. Respondenter upplever att datasystemet medfört ett översättnings- och språkkunskapskrav som tidigare inte förekommit. I Laine och Madséns (2021) praktikforskning framkom en tydlig oro över att dokumenteringen i Apotti enbart skulle ske på finska och att en översättning av klientmötet skulle ske i realtid. Som resultaten visar i vår studie har samtliga respondenter valt att inte dokumentera svenskspråkiga klientmöte och övriga anteckningar på finska. Orsaken är just för att undvika översättning i realtid och att den skrivna texten misstolkas eller innehåller nyansskillnader efter översättning. En annan uttalad orsak till att respondenterna väljer att dokumentera på svenska är för att klienterna enligt grundlagen (Finlands grundlag 2:16) och språklagen (Språklag 1:2) har rätt till dokumentering på sitt modersmål.

Trots att dokumenteringen sker på svenska är det fortfarande flera dokumentbotten i Apotti som inte existerar på svenska. Detta innebär att även om dokumenteringen sker på svenska bör den resterande texten som finns i dokumentbotten översättas. Detta har i resultaten framkommit som besvärlig. Oron över nyansfel och misstolkning av respondenternas anteckningar, beslut och dokumentationer framkom även i vår studie. Missförstånd inom samtliga enheter som vi intervjuat kan leda till stor skada eftersom tolkningar spelar en väsentlig roll i arbetet.

Misstolkning och nyansfel av respondenternas översatta texter har även uttryckt som en fråga om tjänstemannasäkerhet och -ansvar. När en anställd inom familje- och socialtjänster skriver ett beslut och använder sig av offentlig makt är det förståelig att de vill kunna stå för sitt ord om beslutet exempelvis överklagas av klienten. Om misstolkningar av deras text har uppstått, vem är det då som bär ansvar? Detta upplevs som en osäkerhet i och med Apotti hos respondenterna.

En annan uttryckt osäkerhet som respondenterna upplever i sin praktiska vardag i och med implementeringen av Apotti är feldirektiv och knapphändig kunskap. Flera respondenter upplever Apotti som ett tekniskt krävande datasystem utöver det vanlig. Flera respondenter upplever en ständig oro över att klicka fel eller skicka ut anteckningar i förtid eller i misstag på grund av att deras kunskaper om Apotti trots inskolning och handledning är knapphändig. En del respondenter uttryckte till och med att de fått felaktiga direktiv kring användningen av datasystemet vilket har lett till upplevd osäkerhet och fördröjt arbete.

I jämförelse med tidigare forskning som gjorts om socialarbetares erfarenheter av Apotti är resultaten till viss del densamma. I Leppänens (2021) studie framkommer att en användares framgång med datasystemet till stor del beror på den introduktion och inskolning de fått innan implementeringen. Leppänen (2021) menar att användarna själva bör vara medvetna om vad de vill åstadkomma med systemet för att nå framgång men för att nå denna framgång krävs även en omfattande kunskapsbas om systemet. Detta går i linje med resultaten i vår studie eftersom respondenterna upplever en osäkerhet av den orsak att de menar att det inte fått tillräcklig kunskap genom inskolning och handledning.

I fortsatt forskning om liknande tematik kring Apotti som vi undersökt i denna studie upplever vi det som viktigt att även svenskspråkiga klienters röster blir hörda genom en studie ur brukarperspektiv. I denna forskning har klienternas perspektiv till viss del uppdagats men ur socialvårdspersonalens synvinkel. Vi upplever att en studie ur klientens perspektiv bör utföras när tillräckligt med tid har passerat sedan Apotti implementerats och de fått en bred och nyanserad uppfattning om hur Apotti påverkat deras vardag.

9. Att använda och publicera forskningsresultaten

De forskningsresultat som vi lyfter fram i forskningen har en viktig betydelse för de berörda arbetsplatserna och även för Helsingfors stad. Detta eftersom programmet är nytt och innebär

många konkreta förändringar för såväl klienter som professionella yrkesutövare. Vår forskning lyfter fram synpunkter och innehåll om datasystemet och dess användning som är viktiga för de anställda att känna till.

Vårt huvudsakliga fokus har varit att undersöka vilka förändringar den språkliga aspekten har inneburit för både de anställda och klienterna samt hur övergången till Apotti påverkat både klienterna och de anställda. Detta har kommit till uttryck genom att respondenterna i intervjuerna får dela med sig av vilka praktiska erfarenheter de har av det nya programmet. Vi har således undersökt vilka upplevelser respondenterna har av hur det nya systemet har kommit att påverka både deras eget konkreta arbete och klienternas delaktighet i arbetsprocessen.

Vi har även ställt frågor om hur respondenterna upplever att dokumentationsspråket har påverkat både deras arbete samt vilken betydelse språket har haft för klienternas delaktighet. Det här är ytterst relevant, eftersom det nya klientdatasystemet endast har beställts på finska, vilket betyder att klientarbetet som görs på svenska kräver nya strategier, metoder och lösningar. Därför är det särskilt relevant att undersöka hur klientarbetet med svenskspråkiga har förts på enheten efter att programmet har tagits i bruk.

Resultaten kommer att spela en viktig roll för det fortsatta klientarbetet och för de eventuella utvecklingsmöjligheter och lösningar som kommit fram av intervjuerna, eftersom intervjuerna lyfter fram de professionellas konkreta upplevelser och erfarenheter av Apotti, som i synnerhet är viktigt för den fortsatta användningen av datasystemet. Forskningen hoppas vi att kan bidra till viktig information som kan komma att underlätta arbetet på många sätt.

Ett nytt datasystem innebär dessutom i stort sett alltid en stor förändring, vilket i praktiken innebär att klientarbetet också kan komma att förändras och eventuellt därför också kräva nya strategier och metoder. Därför är det mycket relevant att denna forskning gjorts, då den också visar hur de professionella har hanterat det nya datasystemet. Vi hoppas att vår praktikforskning kan bidra till att arbetsplatsen och Helsingfors stad får viktig information för framtiden, vilket är högst relevant med tanke på att den ökade digitaliseringen kommer att skapa ännu fler datasystem i framtiden. Forskningen kan därför även ge värdefulla resultat för utvecklare av Apotti och andra datasystem. De resultat som vår forskning för med sig kommer vi att presentera för arbetsplatsen, så att de får möjlighet att läsa igenom och ta del av vilka resultat som vi fått samt kommentera detta. Forskningen kommer även publiceras på nätet i form av en poster.

Källförteckning

- Alvesson, M., & Torhell, S-E. (2011). *Intervjuer : genomförande, tolkning och reflexivitet*. Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. 4th ed. Oxford, Uk: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.
- Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken : för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Greenhalgh, T., et al. (2009). "Tensions and Paradoxes in Electronic Patient Record Research: A Systematic Literature Review Using the Meta Narrative Method." *The Milbank quarterly* 87(4), 729–788.
- Grön, K. (2019). *Apotti-hanke ja sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuuden odotukset* (Magisteravhandling, Helsingfors universitet).
- Hellstén, L., & Salmi, N. (2021). *Apotti-potilastietojärjestelmän käyttöönotkokemuksia psykiatrisella osastolla* (Kandidatavhandling, Laurea-ammattikorkeakoulu).
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/493538/Apotti-potilastietojärjestelmän%20käyttöönotkokemuksia%20psykiatrisella%20osastolla.pdf?sequence=2>
- Helsingfors stad. (2019). Vad är ett familjecenter? [Webbsida]. Hämtad 2021-10-24 från <https://www.hel.fi/sote/enheterna-sv/enheterna-i-alfabetisk-ordning/berghalls-familjecenter/ofstallda-fragor/#fc>
- Helsingfors stad. (2021). Maisa-asiakasportaali. [Webbsida]. Hämtad 2022-01-11 från <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/a-o/palvelut/sahkoinen-asiointi/maisaa/>
- Hylander, I. (1998). *Fokusgrupper som kvalitativ datainsamlingsmetod*. Linköping University Electronic Press.
- Karlsson, S. (2020) HS: *Patientdatasystemet Apotti skapar enorma och olagliga vårdköer inom HUS.Helsingfors*. Hämtad 2021-10-24 från <https://svenska.yle.fi/artikel/2020/10/01/hs-patientdatasystemet-apotti-skapar-enorma-och-olagliga-vardkoer-inom-hus>
- Koskinen, R. (2011). *Asiakastietojärjestelmän muutos lakisäätöisessä lastensuojelun sosiaalityössä : jännitteistä toimijuutta*. Helsingfors universitet. Print.
- Koskinen, R., & Julkunen, I. (2011). Reflecting the methodological toolbox in studying ICT-related change in child welfare. *Systems, Signs & Actions*, 5(1), 67–83.

Kvale, S., Brinkmann, S. & Torhell, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*, 2 uppl., Studentlitteratur, Lund.

Kääräinen, A. (2003): *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

Laine, F. & Madsén, S. (2021). *Vilken betydelse har dokumentationsspråket enligt professionella som arbetar med svenskspråkiga brukar i Helsingfors?* (Praktikforskningsrapport, Helsingfors universitet).

https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/Praktikforskningrapport%20Laine_Madsen_21.pdf

Leppänen, V. (2021). *Sosiaalityö ja Apotti, havainnot asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän käytännöstä* (Magisteravhandling, Helsingfors universitet).

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/331225/Leppanen_Veera_Maisterintutkielma_2021.pdf?sequence=2.

Lindberg, C. (2019). *HUS medger problem med Apotti - slår också sista spiken i kistan för en svenskspråkig version: "Med mer tid och pengar skulle det kanske ha varit möjligt"*. Hämtad 2022-10-24 från <https://svenska.yle.fi/artikel/2019/03/22/hus-medger-problem-med-apotti-slar-ocksa-sista-spiken-i-kistan-for-en>.

Lindholm, J., Gestrin, C., Grönqvist, L., Mattsson, E. & Stoor, T. (2021). *Stödmaterial för beredningen av de tvåspråkiga välfärdsområdena*. Svenska Finlands folkting och Finlands Kommunförbunds svenska enhet.

<https://www.folktinget.fi/Site/Data/1597/Files/Stoedmaterial%20foer%20beredningen%20av%20de%20tvasprakiga%20vaelfaerdsomradena.pdf>

Lunabba, H. T., Westerback, F. W., & Stoor, T. (2016). Inledning: Uppror i elfenbenstornet: En bok om praktikforskning i socialt arbete. *Uppror i elfenbenstornet En bok om praktikforskning i socialt arbete*.

Othman, H. (2020) "Det finns ingen logik i det" - socialvården får skriva på svenska i Apotti men inte hälsovården. Hämtad 2022-10-24 från <https://svenska.yle.fi/artikel/2020/06/09/det-finns-ingen-logik-i-det-socialvarden-far-skriva-pa-svenska-i-apotti-men-inte>.

Sarajärvi, A., & Tuomi, J. (2017). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Uudistettu laitos*. Tammi.

Satka, M., Julkunen, I., Kääräinen, A., Poikela, R., Yliruka, L., & Muurinen, H. (2016). *Käytäntötutkimuksen taito*.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166389/Käytäntötutkimuksen_taito_julkaisu.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166389/Kaytantotutkimuksen_taito_julkaisu.pdf?sequence=1)

Shaw, I., & Holland, S. (2014). *Doing qualitative research in social work*. London: Sage.

Valta, M. (2013). *Sähköisen potilastietojärjestelmän sosiotekninen käyttöönotto: seitsemän vuoden seuranta tutkimus odotuksista omaksumiseen* (Doktorsavhandling, Itä-Suomen yliopisto). https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/12870/urn_isbn_978-952-61-1217-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Lagstiftning

Finlands grundlag 11.6.1999/731

Språklag 6.6.2003/423

Bilagor

Bilaga 1. Utkast till intervjuguide

1. Vilka erfarenheter har ni av implementeringen av klient- och patientdatasystemet Apotti?

Vilka förändringar har uppstått i er praktiska vardag?

2. Hur upplever ni att implementeringen har påverkat klienternas delaktighet i klientprocessen?

Vilken betydelse upplever ni att dokumentationsspråket har för klienterna?

3. Hur upplever ni att dokumentationsspråket påverkar ert arbete?

4. Frågor eller egna tankar?

Bilaga 2. Informationsbrev

Syftet med denna forskning är att undersöka vilka upplevelser socialarbetare och socialvårdspersonal har gällande implementeringen av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti. Utgående från denna forskning vill vi ta reda på vilka förändringar Apotti medfört i socialarbetares praktiska arbete samt hur det påverkat det svenskspråkiga klientarbetet. Målsättningen med denna forskning är att tillföra kunskap om hur implementeringen av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti påverkat socialarbetare samt socialvårdspersonal, med en betoning på det svenska klientarbetet.

Syftet och målsättningen med denna forskning är utformat i samarbete med arbetsgruppen för svenskspråkiga tjänster. Studien kommer utföras i form av gruppintervjuer med anställda inom familje- och socialtjänster. Gruppintervjuerna kommer fokusera på anställdas erfarenheter samt upplevelser om implementeringen av klient- och patientdatasystemet Apotti. Intervjuerna kommer ske i form av kvalitativa fokusgruppsintervjuer. De professionellas deltagande i intervjuerna är frivilligt och de kan under processens gång avbryta sitt deltagande.

Intervjuerna kommer ske vid två separata tillfällen, orsaken till att vi kommer utföra intervjuerna vid två separata tillfällen är att den som först deltar i intervjuerna har haft i bruk klient- och patientdatasystemet Apotti sedan maj 2021, och de professionella som deltar i det senare intervjutillfället tagit i bruk Apotti i början av november 2021. Båda grupperna innefattar professionella från olika enheter inom familje- och socialtjänster i Helsingfors.

Vid eventuella frågor samt vidare information kan Ni kontakta:

Elin Nyman

elin.nyman@helsinki.fi

Studerande av socialt arbete vid Helsingfors universitet

eller

Erica Sundelin

erica.sundelin@helsinki.fi

Studerande av socialt arbete vid Helsingfors universitet

eller

Marie Hänninen

marie.hanninen@helsinki.fi

Studerande av socialt arbete vid Helsingfors universitet

Bilaga 3. Samtyckesblankett

Studiens syfte är att undersöka vilka upplevelser socialarbetare och socialvårdspersonal i Helsingfors har av implementeringen av klient- och patientdatasystemet Apotti. I studien är vi intresserade av att undersöka vilka erfarenheter och eventuella följder socialarbetare/socialvårdspersonal upplever i sin praktiska vardag och i klientprocessen samt vilka språkliga dimensioner de möter.

Jag ger samtycke till att delta i forskningen. Jag har fått information om studiens syfte, ändamål och publicering. Jag ger även mitt samtycke till att intervjun kommer att bandas in och att den information jag delger får användas i studien. Jag är medveten om att jag när som helt under processen kan avbryta mitt deltagande.

Deltagare:

Plats och datum – underskrift – namnförtydligande

Forskare:

Plats och datum – underskrift – namnförtydligande

Forskare:

Plats och datum – underskrift – namnförtydligande

Forskare:

Plats och datum – underskrift – namnförtydligande