

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomikoulutus

2021

Emmi Toivonen & Riikka Utoslahti

SOSIAALIHUOLLON ESIMIESTEN NÄKEMYKSIÄ TYÖNTEKIJÖIDEN KIRJAAMISVALMIUKSISTA

Emmi Toivonen & Riikka Utoslahti

SOSIAALIHUOLLON ESIMIESTEN NÄKEMYKSIÄ TYÖNTEKIJÖIDEN KIRJAAMISVALMIUKSISTA

Sosiaalihuollon kirjaamiseen käytäntöihin toteutetaan suuria muutoksia, kun kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä siirytään määrämuotoiseen kirjaamiseen Kanta-palveluihin liittymisen myötä. Tämä opinnäyte toteutettiin yhteistyössä Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen hallinnoiman Kansa-koulu III –hankkeen kanssa. Kansa-koulu –hankkeissa on pyritty tukemaan sosiaalialan toimijoita muutoksessa kirjaamisvalmennusten kautta. Hankkeessa valmennetaan kirjaamisasiantuntijoita, jotka toimivat omissa työympäristöissään kirjaamisen asiantuntijoina.

Tutkimuksellisessa opinnäytteessä tarkastellaan sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä työntekijöiden kirjaamisvalmiuksista. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa lisää tietoa siitä, millaisia valmiuksia työyhteisöissä on määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisessä ja millaista kirjaamiseen liittyvää osaamista työyhteisöissä esimiesten näkökulmasta tarvitaan. Opinnäyte on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on peräisin Kansa-koulu III –hankkeen yhteydessä toteutetusta kyselystä. Kyselyaineisto koostui 277 sosiaalihuollon esimiehen vastauksesta. Alkuperäisen kyselyn vastauksista rajattiin tutkimusaineistoksi vastaukset kahteen kyselyssä esitettyyn avokysymykseen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemoittelua.

Tutkimuksen teoriapohja muodostui kirjaamisen historian, kirjaamista säätelevän lainsäädännön ja laadukkaan kirjaamisen osa-alueiden tarkastelun kautta. Asiakastyön kirjaamisen lähtökohtia ja tavoitteita ovat asiakaslähtöisyyden huomioiminen ja asiakkaan osallisuuden tukeminen. Asiakkaalla on oikeus hänestä kirjattuun tietoon. Laadukkaasti kirjattu asiakastieto on kieleltään selkeää, ymmärrettävää, ajantasaista ja eettisesti kestävä. Laadukkaasti kirjattu tieto tukee asiakkaan oikeuksia, tavoitteellista työskentelyä ja työn vaikuttavuuden arviointia.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kirjaamisosaamisen ylläpitämiseksi tarvitaan jatkuvaa kouluttamista ja kehittämistä työyhteisöissä. Kirjaamisen muutoksiin valmistautumiseksi tarvitaan muutosjohtamista ja vahvaa tukea. Tutkimustulosten perusteella kirjaaminen näyttyy merkittävänä osana sosiaalialan työtä, jonka tukemiseen tarvitaan ajankäytön priorisointia, kirjaamisen merkityksen tunnustamista yksilö- ja työyhteisötasolla sekä yhteisiä käytäntöjä.

ASIASANAT:

Kirjaaminen, kirjaamisosaaminen, Kanta-palvelut, määrämuotoinen kirjaaminen, sosiaalihuolto.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of Social Services

2021 | 60 pages, 10 pages in appendices

Emmi Toivonen & Riikka Utoslahti

SOCIAL WELFARE SUPERVISORS' VIEWS ON EMPLOYEE DOCUMENTATION SKILLS

There are upcoming changes to social services information management as all social welfare operators begin using structured ways of documentation and merge into national Kanta Services. In Kansa-koulu projects they have taken the initiative to educate social welfare employees in connection of the forthcoming changes and newly required documentation skills. Kansa-koulu projects have offered special training programmes, in which the participants are equipped with skills to perform as documentation specialists and also train others at their work place. This thesis was conducted in co-operation with project Kansa-koulu III.

The starting point of client work documentation is in the legal framework and policies. In legislation, customer oriented action and customer participation and social inclusion are highlighted. Social welfare customers hold special rights to documents produced in client work. Case records should be clear, timely and abide ethical standards. The practise of documentation serves as a means for tracking client progress and the assessment of outcomes.

The thesis is a qualitative research, in which we utilized data from a survey conducted by project Kansa-koulu III and aimed at Finnish social welfare supervisors. The purpose of the study is to form a deeper insight into the challenges supervisors have perceived their employees are facing with client work documentation, but also identify the already existing documentation skill-set. The survey data included 277 social welfare supervisors as respondents. The original survey data was outlined to answers of two open ended questions. The research method used was categorisation.

The results of the study show that there is a constant and on-going need to train employees on their documentation skills and a need for shared practises on client documentation. The upcoming changes to documentation in the field of social welfare require strong change management and support. Based on our results, it is evident that skills related to documentation are an essential part of professionalism but to maintain those skills, resources and concrete ground rules are needed.

KEYWORDS:

Documentation, documentation skills, social welfare, Kanta Services.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA	8
2.1 Kirjaamisen historiaa	8
2.2 Kirjaaminen ja lainsäädäntö	10
2.3 Määrämuotoinen kirjaaminen ja Kanta-palvelut	14
3 KIRJAAMISEN MERKITYS	17
3.1 Laadukkaan kirjaamisen osa-alueita	19
3.2 Eettisyys kirjaamistyössä ja asiantuntijavalta	21
3.3 Kirjaaminen työyhteisöissä osana työprosessia	22
4 ASIAKKAAN TIETOSUOJA	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
5.1 Kansa-Koulu III -hanke	26
5.2 Tutkimuksen tausta	27
5.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät	30
5.4 Tutkimusmenetelmät	30
5.5 Tutkimuksen kulku	32
5.6 Tutkimusaineiston analysointi	34
5.7 Tutkimuksen arviointi, luotettavuus ja eettisyys	36
6 MÄÄRÄMUOTOISEN KIRJAAMISEN VALMIUDET TYÖYHTEISÖISSÄ	39
7 KIRJAAMISOSAAMISEEN LIITTYVÄT TARPEET TYÖYHTEISÖISSÄ	43
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	47
9 POHDINTA	49
LÄHTEET	57

LIITTEET

Liite 1. Kysely kuntien ja kuntayhtymien sosiaalihuollon kirjaamisiantuntijoiden valmennuksen tarpeesta.

KUVIOT

Kuvio 1. Tutkimuksen kulku.	32
Kuvio 2. Aineiston analysointi.	34
Kuvio 3. Määrämuotoisen kirjaamisen valmiudet työyhteisöissä.	39
Kuvio 4. Kirjaamisosaamiseen liittyvät tarpeet työyhteisöissä.	43

1 JOHDANTO

Asiakkaan tietosuojaan liittyvät kysymykset olivat näyttävästi esillä syksyn 2020 aikana, kun asiakastiedon digitaaliseen tallentamiseen liittyvät riskit kävivät toteen psykoterapia-keskus Vastaamon tietovuodossa ikävimmällä mahdollisella tavalla. Asiakkaan tietosuojan murtuminen lisäsi ymmärrettävästi asiakkaiden ja kansalaisten huolta ja herätti aiheellisia kysymyksiä tietojen tallentamisen luotettavuudesta. (esim. HS 24.10.2020.) Asiakastietoja tallennetaan sosiaalihuollon palveluissa, joten tapaus koskettaa myös kaikkia asiakastyön kirjaamisen parissa työskenteleviä aikana, jolloin tietoja tallennetaan digitaalisesti.

Sosiaalihuollon kirjaamisen käytäntöihin toteutetaan merkittäviä muutoksia, joiden tavoitteena on yhtenäistää kirjaamisen käytäntöjä kansallisesti. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki astui voimaan vuonna 2015 ja lisäksi Kanta-palvelujen kansallinen käyttöönotto tuo mukanaan uudet yhtenäiset asiakasasiakirjarakenteet, luokitukset ja määrittelyt. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on sähköinen palvelu, jonne tullaan tallentamaan kaikki sosiaalihuollossa syntyvät asiakirjat niin julkisissa kuin yksityisissäkin organisaatioissa. Arkistoon liittymiseen ei ole vielä velvoittavaa lainsäädäntöä, mutta velvoittavuus tullaan kirjaamaan uuteen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedon käsittelyä koskevaan lakiin. (Kanta-palvelut 2021.) Lisäksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjat uudistuvat määrämuotoisiksi siten, että yhtenäisissä asiakasasiakirjamalleissa on sisältöä ohjaava rakenne, joka sisältää valmiiksi otsikoituja osioita, erilaisia luokituksia ja termistöjä. Määrämuotoiset asiakirjat sisältävät kuitenkin edelleen vapaamuotoiselle tekstille varattuja kenttiä. (THL 2020.)

Suuret muutokset pakottavat sosiaalialan toimijoita kiinnittämään huomiota kirjaamisen käytäntöihin. Sosiaalihuollossa tilanteiden, tapahtumien ja keskusteluiden kirjaaminen on usein arkipäiväistä ja automaattista. Laadukkaasti toteutettu kirjaaminen on kuitenkin niin asiakkaan kuin työntekijänkin etu, jotta tehtyä työtä voidaan seurata, suunnitella ja arvioida. (Laaksonen ym. 2011, 10 - 13.) Voidaan todeta, että asiakastyön kirjaaminen on merkittävä osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä ja laadukkaasti toteutettuja palveluja.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen hallinnoiman Kansa-Koulu III -hankkeen kanssa. Tutkimuksellisen opinnäytetyömme tavoitteena oli Kansa-koulu III -hankkeessa toteutetun kyselyaineiston pohjalta saada tietoa siitä, millaisia valmiuksia sosiaalihuollon työyhteisöillä on siirtyä

määrämuotoiseen kirjaamiseen ja millaisia kirjaamisosaamiseen liittyviä tarpeita työyhteisöissä on havaittu. Kyselyyn vastanneet ovat sosiaalihuollossa työskenteleviä esimiehiä, joten kyse on esimiesten näkemyksistä kirjaamisosaamisesta omassa työyhteisössään.

Opinnäyte on ajankohtainen, sillä se tuottaa tietoa siitä, millaisia lähtökohtia sosiaalihuollossa on kohdata käsillä olevia suuria kirjaamiskäytäntöjen muutoksia ja yhtenäistämistavoitteita. Tutkimustulokset havainnollistavat kirjaamisosaamisen tasoa ja työntekijöiden sekä työyhteisöjen valmiuksia muutoksen edessä. Tutkimustulosten tavoitteena on edesauttaa Kansa-koulu III -hankkeessa toteutettavien kirjaamisvalmennusten sisällöllistä suunnittelua. Lisäksi tutkimustulokset osoittavat kirjaamiseen kytkeytyvän kouluttamisen ja kehittämistyön tarpeellisuuden.

Tämä opinnäyte rakentuu kirjallisuuskatsauksesta ja varsinaisen tutkimuksen esittelystä. Teorialuvuissa käsittelemme kirjaamisen historiaa ja muutoksia, kirjaamisen merkitystä ja laadukkaan kirjaamisen tunnuspiirteitä, sekä kirjaamisen ja tietosuojan suhdetta. Tutkimuksen toteutusta koskevassa luvussa esittelemme yhteistyötahon, tutkimuksen kulun, tutkimustehtävät ja tutkimusmenetelmät sekä analyysin etenemisen. Tämän jälkeen käymme kahdessa luvussa läpi analyysin tuloksena syntyneet teemat kahden tutkimustehtävän kautta. Olemme koonneet tutkimuksen johtopäätökset omaan lukuunsa ennen pohdintaosuutta. Loppuluvussa pohdimme tutkimustuloksia peilaten teorian tietoon ja avaamme lyhyesti omaa oppimisprosessiamme.

2 KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA

Ennen kuin siirrymme tähän päivään ja ajankohtaisiin kirjaamisuudistuksiin sosiaalihuollossa, on syytä käydä pääpiirteittäin läpi kirjaamisen historiaa ja kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä. Lähdemateriaaleissa käytetään vaihtelevasti termejä dokumentointi ja kirjaaminen. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrittelee kirjaamisen merkintöjen tekemisenä asiakirjaan (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 3 §). Laista ei löydy määritelmää termille dokumentointi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen opas määrittelee dokumentoinnin kirjaamista laajemmaksi asiakokonaisuudeksi. Oppaan mukaan dokumentointi on asiakirjojen laatimisen ja kirjoittamisen lisäksi asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista. Dokumentoinnilla tuetaan työntekijän lainmukaista työprosessia ja sen avulla pyritään lisäämään asiakkaan luottamusta asiakkuuden aikana erilaisten asiakirjojen myötä. Eri-laisilla asiakirjoilla pystytään jäsentämään asiakasprosessin tapahtumia sekä kulkua asiakkaalle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen opas määrittelee kirjaamisen tietojen vienninä asiakirjoihin kirjoittamalla. (Laaksonen ym. 2011, 14.) Tutkimuksemme käsittelee nimenomaan kirjaamisosaamista sosiaalihuollossa, eikä dokumentointia laajemmassa mittakaavassa, mutta termit liittyvät oleellisesti toisiinsa. Kun historia ja lainsäädäntö on käsitelty, pääsemme luvun lopussa tämän päivän muutoksiin sosiaalihuollon kirjaamisessa. Luvun lopussa kerromme lyhyesti määrämuotoisesta kirjaamisesta ja Kanta-palveluista.

2.1 Kirjaamisen historiaa

Kautta aikojen ovat käsitykset hyvästä asiakastyön dokumentoinnista saaneet vaikutteita sen hetkisen sosiaalialan työn tavoitteista. Esimerkkinä 1800-luvun lopulla kehittynyt yhdysvaltalainen Case work, jolla oli voimakas vaikutus sosiaalityöhön kansainväliselläkin tasolla. Case work -menetelmässä kiinnitettiin suuresti huomiota dokumentointiin. Esimerkiksi työnohjauksessa ja asiakastilanteen ymmärryksen kehittymisessä nähtiin dokumenteilla olevan paljon merkitystä. Huoltolakien astuessa voimaan 1930-luvulla, alettiin Suomessakin tarkastella dokumentointia laajemmin. Lakien myötä valvonnan alle joutuivat suoritettujen toimenpiteiden laillisuus ja oikeaoppisuus. Suuren arvon sen aikaisessa asiakastyön dokumentoinnissa saivat tarkkuus ja huolellinen muotoseikkojen noudattaminen. Tällöin otettiin käyttöön toimistotekniikan käsite kuvaamaan asiakirjojen

laadinnan ja käsittelyn käytäntöjä. Jo mainittu Case work -menetelmä ja psykososiaalisempi työote tulivat Suomeen toisen maailmansodan jälkeen. (Laaksonen ym. 2011, 8 - 9.)

1960-luvulla sosiaalihuolto alkoi saada kritiikkiä kontrollihenkisyystään. Tämä sai aikaan uudistuksia niin lainsäädäntöön kuin sosiaalihuollon periaatteisiin 1970- ja 1980-luvuilla. Tärkeään asemaan nousivat tällä kertaa palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen. Alettiin kiinnittää huomiota asiakkaan tiedonsaantioikeuteen ja sitä myöten asiakkaan oikeus saada tietää antamansa tiedon käytöstä korostui. Lisäksi korostui asiakkaan oikeus saada tietoa häntä koskevista asiakirjoista sekä aineistoista. Tarkastelun alle nousivat myös henkilötietojen tallentamisen periaatteet. Vahvistusta asiakkaan oikeuksiin saatiin vuosituhaten vaihteessa seuraavien lakien myötä: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, henkilötietolaki sekä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. (Laaksonen ym. 2011, 8 - 9.) Asiakkaan oikeuksiin on siis kiinnitetty huomiota jo useamman vuosikymmenen ajan, ja lakimuutosten myötä asia on korostunut entisestään. Edelleenkin tämän päivän sosiaalihuollon ammattilaisella tulee olla tietoa ja osaamista liittyen asiakkaan tiedonsaantioikeuteen.

Vuosien varrella tietotekniikan rooli sosiaalihuollossa on muuttunut merkittävästi. Alkuun tietotekniikkaa käytettiin vain tilastointiin ja laskutukseen 1980-luvulla. Tietokoneiden laajemman käytön toivottiin tuovan kehitystä moniin asioihin, mutta sosiaalihuollossa huolta herättivät tietotekniikan mukanaan tuomat eettiset kysymykset. Ensimmäiset laajemmat tietojärjestelmät otettiin kuitenkin käyttöön Suomen sosiaalihuollossa 1980-luvulla ja merkittävästi tietotekniikan käyttö lisääntyi 1990-luvusta lähtien. Nykyään melkein kaikissa kunnissa on käytössä jokin asiakastietojärjestelmä. Tänä päivänä asiakkaiden auttaminen ja asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin vastaaminen tarvitsee rinnalleen tehokkaita ja innovatiivisia tiedonhallinnan järjestelmiä. Moninaisia tarpeita luovat muun muassa sosiaalisten ongelmien lisääntyminen, taloudellisen taantumisen seuraukset, ikärakenteen muutos ja monikulttuuristuminen. (Laaksonen ym. 2011, 8 - 9.)

1990-luvulle siirryttäessä nousivat laajasti esille asiakaslähtöisyyden lisääminen sekä asiakkaan aseman parantaminen, joilla on ollut suuri vaikutus lainsäädännön uudistamiseen. Vuosina 1985 - 2005 lainsäädännön määrä on kasvanut valtavasti. Lakipykälien määrä on kasvanut ja lainsäädäntöön on sisällytetty uusia asioita. Tästä esimerkkinä vuoden 1983 lastensuojelulaki, jonka pykälät lähes kaksinkertaistuivat uudessa vuonna 2008 voimaan tullessa laissa. Sääntely on yksityiskohtaisempaa ja tämä lisää tarvetta

säännösten muuttamiselle ja päivittämiselle. Esimerkiksi lastensuojelulakia on vuosina 2007 - 2015 uudistettu jo 17 kertaa. (Kääriäinen 2016, 190 - 191.)

Suullinen raportointi on ollut yleistä sosiaali- ja terveysalalla. Tiedon lisäksi myös vastuu siirtyy työvuoron vaihtuessa työntekijältä seuraavalle. Suulliseen raportointiin kuuluu paljon aikaa ja oman haasteensa tuovat erilaiset sosiaalialan työlle ominaiset häiriötekijät tai keskeytykset. Toisaalta suullinen raportointi vahvistaa työyhteisön vuorovaikutusta. Nykyään kirjallinen raportointi on olennainen osa sosiaali- ja terveysalan työtä. Voidaan puhua hiljaisesta raportoinnista, kun tieto siirtyy kirjallisesti työvuorojen välillä. Kirjallista raportointitapaa pidetään tehokkaampana ja nopeampana, vaikka kirjalliseen raportointiin perehtyminen vie myös oman aikansa. (Roivas & Karjalainen 2013, 148.) Kirjallisen raportoinnin yleistyttyä sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamisosaaminen nousee entistä suurempaan merkitykseen, joten on tärkeää tutkia, millaisia kirjaamisvalmiuksia työyhteisöissä on tällä hetkellä ja missä osa-alueissa olisi tarve lisäkoulutukselle.

2.2 Kirjaaminen ja lainsäädäntö

Tutkimuksemme koskee sosiaalihuollon kirjaamisosaamista. Sosiaali- ja terveysministeriö kuvaa sosiaalihuoltoa seuraavalla tavalla: ”Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä ja ylläpitäviä toimia, sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja” (STM 2020a). Tästä säädetään tarkemmin sosiaalihuolto-laissa (STM 2020a; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Lainsäädäntö asettaa tietyt edellytykset sosiaalihuollon kirjaamiselle ja sen toteuttamiselle, joten lainsäädäntö määrittää oleellisesti myös sen, millaisia kirjaamisvalmiuksia sosiaalihuollon työntekijältä odotetaan. Kirjaamista toteuttaessa on sosiaalihuollon työntekijällä oltava riittävästi tietoa kirjaamisesta koskevan lainsäädännöstä ja tässä luvussa käsittelemmekin kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamista säätelevät useat eri lait. Lisätietoa ja tarkemmat säädökset löytyvät osoitteesta www.finlex.fi. Ensimmäisenä nostamme esiin lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, sillä se lienee merkittävin laki, kun puhutaan asiakastyön kirjaamisesta. Tämän lain tarkoitus on yhdenmukaisten menettelytapojen toteuttaminen, kun käsitellään sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja. Tarkoitus on edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista. Laissa säädetään asiakastietojen kirjaamisesta sosiaalihuollossa sekä velvoitteista, jotka siihen liittyvät. (Laki sosiaalihuollon

asiakasasiakirjoista 254/2015, 1 §.) Laissa säädetään myös sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamisvelvoitteesta. Sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä ja avustavalla henkilöstöllä on kirjaamisvelvoite koskien sosiaalihuollon järjestämistä, suunnittelua, toteuttamista, seurantaan sekä valvontaa. Kaikki tarpeelliset ja riittävät tiedot tulee kirjata ja tallentaa määrämuotoisina asiakirjoina. Kirjaamisvelvoite alkaa palveluntarjoajan saadessa tiedon palveluntarpeesta tai kun ryhdytään toteuttamaan sosiaalipalvelua. Asiakkuuden päättymisestä on kirjattava tieto asiakasasiakirjaan. Laissa mainitaan lisäksi, että kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4 §.) Sosiaalihuollon kirjaamisvelvoite perustuu siis lainsäädäntöön. Nykyinen lainsäädäntö määrittelee myös sen, että kirjaukset tulee tehdä määrämuotoisina. Laki jättää työntekijän vastuulle sen, mikä työntekijän mielestä on tarpeellista ja riittävää tietoa. Jokainen asiakas ja tilanne on yksilöllinen, joten työntekijä joutuu pohtimaan tietojen tarpeellisuutta aina uudelleen ja uudelleen. Tarkemmat määräykset sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja niihin merkittävistä tiedoista antaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 5 §).

On syytä avata muutamia kirjaamiseen liittyviä termejä lainsäädännön kautta. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrittelee palvelutehtävän sosiaalihuoltoon kuuluvana tehtäväalueena, jonka toteuttamisessa käsitellään asiakastietoa (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 3 §). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen mukaan sosiaalihuollon palvelutehtäviä ovat iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut (THL 2016).

Tietojärjestelmällä tarkoitetaan ohjelmistoa tai järjestelmää, jolla sosiaali- tai terveydenhuollon asiakastietoja sähköisesti käsitellään. Tietojärjestelmän kautta käsitellään asiakas- tai potilasasiakirjoja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, 3 §.) Asiakastieto on asiakassuhteessa saatua henkilötietoa, joka on kirjattu tai on lain mukaan kirjattava sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan. Asiakasasiakirja on lain mukaan viranomaisen sekä yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon liittyvä asiakirja, joka sisältää asiakkaan tai muun yksityishenkilön asiakastietoja. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 3 §.)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta mukaan asiakirjalla tarkoitetaan kirjallista ja kuvallista esitystä. Lisäksi asiakirjalla tarkoitetaan myös käyttönsä vuoksi yhteen kuuluiksi tarkoitetuista merkeistä muodostuvaa tiettyä kohdetta tai asiaa koskevaa viestiä.

Viranomaisen asiakirja määritellään viranomaisen hallussa olevaksi asiakirjaksi ja sen on laatinut viranomainen tai sen palveluksessa oleva. Viranomaisen asiakirja voi olla toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muutoin toimialaan tai tehtävään liittyvässä asiassa. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 5 §.)

Laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta säädetään viranomaisen asiakirjojen julkisuudesta, asiakirjojen tiedonsaantioikeuksista sekä tietojen antamisesta asiakirjoista. Laissa käydään läpi viranomaisen velvollisuus edistää tiedonsaantia. Lisäksi laista löytyvät säädökset liittyen salassapitovelvoitteeseen ja siitä poikkeamiseen tai sen lakkaamiseen. Lain tarkoituksena on viranomaisten toiminnan toteuttamisen avoimuus. Lisäksi tarkoituksena on antaa yksilölle ja yhteisöille vaikutusmahdollisuuksia liittyen julkiseen valtaan, julkisiin varoihin sekä omien oikeuksien ja etujen valvomiseen. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999/.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista koskee sosiaalihuollon kirjaimista kuten muutakin sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Kyseisen lain tarkoituksena on asiakaslähtöisyyden ja asiakassuhteen luottamuksellisuuden edistäminen. Tarkoituksena on lisäksi edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 1 §.)

Lain mukaan sosiaalihuoltoa toteuttaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Annettaessa tilapäistä neuvontaa ja ohjausta, suunnitelmaa ei tarvita. Lisäksi suunnitelmaa ei tarvita tilanteessa, jossa sen laatiminen on ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai laissa erikseen määrätyissä tapauksissa yhdessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §.) Laki siis velvoittaa asiakkaan osallisuuden huomioimiseen, kun tehdään häntä koskevia suunnitelmia. Sama teema jatkuu kyseisen lain kahdeksannessa pykälässä, jossa säädetään asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta. Kun toteutetaan sosiaalihuoltoa, tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä koskee kaikkia asiakkaan sosiaalihuoltoon liittyviä toimenpiteitä. Asiakkaan etu otetaan aina ensisijaisesti huomioon. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säättää tietojen antamisesta asiakkaalle tai hänen edustajalleen, asiakkaan ja hänen edustajansa tietojenantovelvollisuudesta sekä tietojen käsittelyn informoinnista. Samassa laissa

säädetään myös salassapidosta, vaitiovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 11 - 19 §.)

Sosiaalihuoltolaki sisältää tärkeitä säädöksiä liittyen sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sisältöön. Sosiaalihuoltolaissa säädetään niin palvelutarpeen arvioinnin kuin asiakasuunnitelman sisällöstä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 37 §; 39 §). Laki määrittelee näiden työn kannalta merkittävien asiakirjojen sisällön, joten jälleen korostuu sosiaalihuollon työntekijän kirjaamisosaaminen suhteessa lainsäädäntöön.

Kirjaamiseen liittyvät lisäksi hallintolaki, tietosuojalaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Hallintolaki sisältää asiakirjoja koskevia säädöksiä liittyen muun muassa asiakirjojen sisältöön, täydentämiseen sekä siirtämiseen (Hallintolaki 434/2003, 16 - 22 §). Hallintolain tarkoituksena on hyvän hallinnon sekä oikeusturvan toteuttaminen ja edistäminen hallintoasioissa. Lisäksi tarkoituksena on hallinnon palvelujen laadun ja tuloksellisuuden edistäminen. (Hallintolaki 434/2003, 1 §.) Kirjaamisen tietosuojaan ja siihen liittyvään lainsäädäntöön perehdymme luvussa neljä.

Muutoksia kirjaamista koskevaan lainsäädäntöön on luultavasti tulossa vuoden 2021 aikana. Hallitus on tehnyt esityksen eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Hallituksen antamassa esityksessä ehdotetaan säädettäväksi uutta lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä tarvittavia muutoksia muihin lakeihin. Uusi laki kumoaisi tällä hetkellä voimassa olevan lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Uusi laki antaisi edellytykset valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttöönotolle sosiaalihuollossa ja siihen tulisi sosiaali- ja terveydenhuollon kannalta tällä hetkellä oleelliset tiedonhallinnan säännökset. Laki antaisi asiakkaalle mahdollisuuden kieltää omien tietojensa luovutuksen sosiaali- ja terveydenhuollon rekisterinpitäjien välillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijän käyttöoikeuden asiakas- ja potilastietoihin päättäisi palvelunantaja. Lisäksi hallituksen antamassa esityksessä ehdotetaan tietojärjestelmäpalveluihin toimintoa, jolla asiakas voisi itse kirjata tai siirtää omia hyvinvointitietojaan kansalaisten omatietovarastoon. (HE 212/2020.)

2.3 Määrämuotoinen kirjaaminen ja Kanta-palvelut

Tutkimuksessamme selvitämme sosiaalihuollon työntekijöiden kirjaamisvalmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen siirryttäessä. Siirtyminen määrämuotoiseen kirjaamiseen vaatii työntekijöiden osaamisen päivittämistä. Tässä luvussa avaamme määrämuotoisen kirjaamisen ja Kanta-palveluiden käsitteitä, jotta voimme paremmin ymmärtää, mihin sosiaalihuollon työntekijöiden kirjaamisosaamisen uudet tarpeet perustuvat.

Sosiaalihuollossa ollaan siirtymässä rakenteiseen eli määrämuotoiseen kirjaamiseen. Määrämuotoinen kirjaaminen velvoittaa kaikki sosiaalihuollon toimijat kirjaamaan asiakkaan tiedot yhdenmukaisella tavalla. Voidaan puhua rakenteisesta tai määrämuotoisesta tiedosta, joka tarkoittaa, että tieto kirjataan ja tallennetaan yhteisiä rakenteita käyttäen. Määrämuotoinen kirjaaminen perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, valtakunnallisesti yhtenäisiin asiakirjarakenteisiin sekä yhtenäiseen asiakkuuden- ja asianhallintaan. Kirjaamisen tukena on erilaisia asiakirjarakenteita, vaikka vastuu kirjaamisesta säilyy edelleen ammattilaisella. Jääkin ammattilaisen oman harkinnan varaan, mitä tietoja hän kokee tarpeelliseksi kirjata. Valmiit rakenteet antavat tukea ammattilaisille erilaisin otsikoin, luokituksin, ohjein sekä esimerkein. Kirjaamisen tulisi näin helpottua ja tulla yhdenmukaiseksi eri organisaatioiden ja palvelujen kesken. Samalla pyritään mahdollistamaan tiedon kulkeminen eri organisaatioiden välillä sekä tehostamaan tiedon koneellista käsittelyä. (THL 2020.)

Sosiaalihuollon määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa asiakasasiakirjojen määrittelyä ja asiakirjoissa olevia luokituksia. Asiakasasiakirjoissa voidaan käyttää vapaata tekstiä, mutta erilaisia luokituksia käyttäen. Omien asiakirjarakenteiden lisäksi palvelutehtävälle on myös yhteisiä asiakirjarakenteita. Kansallisesti yhtenäisiä asiakasasiakirjoja käytetään sosiaalihuollon tietojärjestelmissä. (THL 2020.)

Sosiaalihuollon ammattilaiset hyötyvät yhdenmukaisesta kirjaamisesta. Asiakastieto on laadukasta ja kattavaa, tiedonhaku helpottuu ja sitä pääsee hyödyntämään esimerkiksi laadittaessa uusia asiakirjoja ja yhteenvetoja. Lisäksi tietoa voidaan hakea tarvittaessa asiakirjojen sisältä. Määrämuotoinen kirjaaminen tukee suunnitelmallista asiakastyötä sosiaalihuollossa ja ajantasainen tieto puolestaan tukee asiakasturvallisuutta. Asiakkaan kannalta rakenteinen tieto ja siihen liittyvä termityö voi helpottaa tiedon tulkintaa. (THL 2020.)

Sosiaalihuollossa on otettu asiakastiedon arkistointi ensimmäisen kerran käyttöön vuonna 2018. Liittyminen arkiston käyttäjäksi on tällä hetkellä vapaaehtoista, mutta liittymisvelvollisuudesta tullaan säättämään uudessa asiakastietolaissa. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto kuuluu osaksi Kanta-palveluita eli valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita. Kanta-palveluiden tavoitteena on saada tarvittavat asiakastiedot turvallisesti sinne, missä työtä asiakkaiden kanssa tehdään. Lisäksi tavoitteena on parantaa tiedon käytettävyyttä, kun käytetään rakenteista tietoa. Rakenteista tietoa voidaan hyödyntää tehokkaasti asiakastyössä, johtamisessa, tutkimuskäytössä sekä tilastoinnissa. Kanta-palveluiden myötä asiakastiedot säilyvät sähköisesti ja asiakas pääsee mistä ja milloin vain tarkastelemaan omia asiakastietojaan. (Lehmuskoski, Suhonen, Häkälä, Taina, & Ailio 2020, 6.)

Kansalaisille suunnattu Omakanta on jo käytössä terveydenhuollossa ja asiakas pystyy itse tarkastamaan terveydenhuollon kirjaamat tiedot. Sosiaalihuollon asiakirjat ja asiakkuuden käsittely tulevat myös asiakkaan nähtäville Omakantaan, mutta se vaatii lainsäädännön uudistumista. Tästäkin tullaan säättämään uudessa asiakastietolaissa. (Kanta-palvelut 2021.) Kanta-palvelujen käyttöönotto sosiaalihuollossa vaatii muutoksia tietojärjestelmiin. Muutosta tarvitaan lisäksi käytäntöihin tiedonhallinnassa, palvelutuotannon organisoinnissa ja asiakastyön prosesseissa. Mainitut muutokset vaikuttavat osaltaan sosiaalihuollon työntekijöihin. (Lehmuskoski ym. 2020, 6.)

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto otetaan käyttöön vaiheittain. Käyttöönotto jakautuu neljään vaiheeseen, joista ensimmäinen on PDF-tallennus ja tiedon saatavuus rekisterinpitäjän omaan käyttöön. Toinen vaihe sisältää perustoiminnallisuuksien laajennuksen, asiakasasiakirjojen rakenteisen tallentamisen ja Omakannan käyttöönoton. Kolmannessa vaiheessa tieto on saatavilla eri rekisterien välillä ja neljänteen vaiheeseen kuuluu toimijoiden välinen yhteistyö ja raportointi. (Lehmuskoski ym. 2020, 15.)

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on tarkoitettu sekä julkisille että yksityisille organisaatioille. Arkistoon voi tallentaa kaikki asiakasta koskevat asiakirjat, jotka sosiaalipalveluiden asiakkuuden aikana ovat käytössä. Ensimmäisen vaiheen, joka sisältää asiakastietojen arkistoinnin ja asiakirjojen hakemisen rekisterinpitäjän omaan käyttöön, käyttöönotto on mahdollista vuosina 2018 - 2021. Toinen vaihe on ollut käytettävissä vuodesta 2020. Toisen vaiheen myötä käyttöön on tullut muun muassa asiakirjojen sähköinen allekirjoittaminen, yhteinen asia, rekisterinkäyttöoikeus sekä asiakaskertomusmerkinnän rakenteinen tallentaminen. Tällä hetkellä arkiston tiedot ovat vain rekisterinpitäjän omassa käytössä, mutta myöhemmissä vaiheissa tiedot tulevat myös muiden

rekisterinpitäjien käyttöön. Tämä edellyttää kuitenkin, että rekisterinpitäjä tarvitsee kyseisiä tietoja ja hänellä on oikeus käsitellä niitä. Tässä kohtaa ajankohtaiseksi tulevat asiakkaan suostumukseen ja tietojen luovuttamiseen liittyvät seikat. Tiedot arkistoidaan teknisesti yhteisessä muodossa, mikä puolestaan mahdollistaa tietojen siirron järjestelmästä toiseen. (Kanta-palvelut 2021.)

3 KIRJAAMISEN MERKITYS

Kirjaamisella on merkitystä. Asiakasta koskevat päätökset ja arviot tehdään monesti nojautuen juuri dokumentoituun tietoon ja asiakirjoihin, vaikka asiakastyö itsessään onkin paljon enemmän kuin siitä jäljeksi jäävä kirjattu tieto (Kääriäinen 2003, 3 - 4). Kirjaamisprosessissa työntekijän vastuulla on arvioida ja kirjata asiakkaan tilanteen kannalta merkityksellinen tieto. Asiakirjamerkintä sellaisenaan on kuitenkin aina vain osa todellisuutta, joka heijastaa työntekijän tulkintaa kirjaamista edeltäneistä keskusteluista ja tapahtumista. Onkin hyvä pitää mielessä, että kirjaajan päättelyä ja ajatuksia ei lukija voi enää sellaisenaan kirjoitetun kautta tavoittaa. (Kääriäinen 2003, 19.)

Kirjaaminen liittyy myös prosessiin, jossa työtä tehdään näkyväksi ja oikeutetuksi. Sosiaalityössä selontekovelvollisuudella tarkoitetaan työntekijöiden vastuuta vastata työstään asiakkaille, organisaatiolle ja laajemmin yhteiskunnalle. Lisäksi selontekovelvollisuuteen liittyy sosiaalityön etiikka. Toisaalta voidaan ajatella, että myös asiakas on selontekovelvollinen vaikkapa tilanteestaan tai taloudestaan. Lainsäädännön ja sosiaalityön etiikan kannalta korostuu kuitenkin nimenomaan työntekijöiden selontekovelvollisuus suhteessa asiakkaaseen. (Juhila 2009, 296 - 297.) Selontekovelvollisuus kytkeytyy suoraan dokumentointiin, jossa työtä tehdään näkyväksi eri tahoille. Asiakirjat voidaan nähdä arvioinnin välineinä, joissa arvioinnin kohteeksi asetetaan paitsi asiakkaat, myös työntekijät ja laajemmassa kontekstissa organisaatio ja koko palvelujärjestelmä. (Kuusisto-Niemi 2016, 99.)

Sosiaalihuollossa asiakastyötä kirjataan erilaisiin asiakirjatyyppeihin, joita ovat esimerkiksi tapahtumakuvauksia sisältävä asiakaskertomus, työskentelyn tavoitteita ja tavoitteisiin käytettäviä keinoja sisältävä suunnitelma ja päätös, joka nimensä mukaisesti ilmentää viranomaisen esittämän päätöksen. Asiakirjatyyppejä ohjailee kirjaamistyötä, niin rakenteen kuin kielellisten valintojenkin kautta. (Laaksonen ym. 2011, 46 - 50.)

Sosiaalihuollon toimintaympäristöissä asiakastyön kohtaamisten ja tapahtumien kirjaaminen on merkittävä osa arjen työtä ja ammatillista osaamista. Kirjoittaessa ammattilainen antaa asiakastapahtumille merkityksen, mutta samalla ammattilaisen tulee tiedostaa oma toimijuuteensa osana tiedonmuodostusta. Asiakastyöstä tuotettu teksti on syntyessään vaatinut tulkintaa sanomisista, tilanteista ja tapahtumista. Tämän tulkintaprosessin taustalla on aina kirjoittajan oma elämänhistoria, ympäristö, työyhteisön toimintakulttuuri ja asenteet. Syntynyt teksti ei siis koskaan ole täysin irrallinen kirjoittajastaan, vaikka

lukija ei tästä olisikaan tietoinen. Osana ammatillista työskentelyä on syytä tarkastella sitä prosessia, jossa havainnoista tehdään tulkintoja ja näistä tulkinnoista syntyy asiakkaan elämään vaikuttavia tekstejä. Asiakirjojen laatimiseen ja asiakkaan elämän kuvaamiseen kuuluu vastuuta, eikä moniulotteisten asiakaskohtaamisten siirtyminen tekstimuotoon ole yksiselitteistä. Laadukas kirjaaminen on kuitenkin aina sekä työntekijän että asiakkaan etu. (Laaksonen ym. 2011, 11 - 12.)

Saila Huuskosen ja Pertti Vakkarin (2018) tutkimusartikkelin tarkoituksena oli saada tietoa kirjaamisprosessista lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä ja esimiehiltä. Tutkimuksessa huomio kiinnittyi siihen, kuinka tieto suodattuu kirjattuun muotoon prosessinomaisesti varsinaisesta vuorovaikutustilanteesta muistiinpanojen, muistijälkien ja sosiaalityöntekijän havaintojen kautta kirjaukseksi. Asiakastilanteessa työntekijän on hallittava samanaikaisesti keskustelun vetäminen, havainnointi ja muistiinpanojen tekeminen tai asioiden muistiin painaminen varsinaista kirjaamista varten. Artikkelissa esitetyt tutkimustulokset osoittivat, että lopullisessa kirjauksessa sosiaalityöntekijät suosivat faktoja ja välttivät omien tulkintojen ja epäilyjen kirjaamista. Kirjaaminen näyttäytyi vaikeana, ristiriitaisuuksia sisältävänä työtehtävänä, jossa tulee samanaikaisesti huomioida asiakkaan oikeudet ja työntekijän oikeusturva. Huuskosen ja Vakkarin tutkimukseen osallistuneet työntekijät kokivat kuitenkin, että työkokemuksen myötä merkityksellisen tiedon tunnistaminen oli helpottunut. (Huuskonen & Vakkari 2018, 792 - 808.)

Jenni-Mari Räsänen puolestaan tarkasteli tutkimusartikkelissaan (2011) sosiaalipäivätyksen sosiaalityöntekijöiden tuottamaa puhetta tekemästään kirjaamistyöstä. Myös Räsänen haastattelututkimuksessa heijastui työntekijöiden pyrkimys kirjata nimenomaan faktoihin pohjautuen, sen sijaan, että teksti nojautuisi työntekijän omaan reflektioon asiakkaan tilanteesta. Räsänen tuokin esiin sitä haastavaa tilannetta, jossa työntekijät suodattavat ”faktan” vuorovaikutustilanteissa. (Räsänen 2011, 6 - 22.)

Kirjatulla asiakastiedolla on siis aina sekä kirjoittaja että lukija tai lukijoita, joilla on omat moniulotteiset kirjoittamis- ja lukuprosessinsa. Näiden prosessien tunnistaminen on hyödyksi ammattilaisen kirjaamisosaamisen kehittämisessä. Tässä luvussa käsittelemme tarkemmin laadukkaan kirjaamisen osa-alueita, kirjaamista osana työyhteisöä ja asiakasprosessia ja kirjaamistyöhön kytkeytyvää asiantuntijavaltaa ja kirjaamiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

3.1 Laadukkaan kirjaamisen osa-alueita

Mitkä sitten ovat laadukkaan kirjaamisen tunnusmerkkejä? Lähtökohtana on, että asiakirjatekstiä kirjatessa asiakkaan tilannetta tulee kuvata mahdollisimman konkreettisesti, jotta mahdollisuus monitulkintaisuudelle vähenisi. Asiakkaan tilanteesta voi kirjoittaa esimerkiksi asiakkaan sanomaa kuvaillen. Erilaisten kategorisoivien termien käyttö puolestaan voi olla asiakkaalle loukkaavaa tai leimaavaa, eivätkä kategoriat lopulta auta lukijaa muodostamaan tilannekuvaa tilanteesta samoin kuin kuvailevampi tyyli. Haasteita kirjaamiselle asettavat esimerkiksi tilanteet, joissa on läsnä usea osanottaja, joiden näkökulmat tulisi voida erottaa valmiista tekstistä. Kirjoittaja ei voi kuitenkaan liiaksi karsia näkökulmia, vaan eri näkökulmat ja niistä tehdyt johtopäätökset ja päätösten perusteet on kirjattava näkyväksi. Kirjaaminen sisältääkin tasapainoilua liian niukan ja rönsyilevän tekstin välillä. Ammattilainen voi kuitenkin kokemuksen ja kirjaamisosaamisen kehittyessä oppia tunnistamaan keskitien näiden välillä. (Laaksonen ym. 2011, 39 - 41.)

Kirjoittajan on pakko tehdä valintoja. Osa asiakastyössä ilmenneestä tiedosta tai kertomuksesta rajautuu väistämättä kirjauksen ulkopuolelle ja saattaa muodostua ns. hiljaiseksi tiedoksi. Kuusisto-Niemi & Kääriäinen ottavat artikkelissaan (2016) kantaa puheeseen sosiaalityön hiljaisesta tiedosta ja esittävät toiveen, että kaikki sosiaalialan työssä ja kohtaamisissa muodostettu tieto tehtäisiin näkyväksi nimenomaan dokumentointiosaamista kehittämällä. Sosiaalihuollon asiakastyö muodostuu kohtaamisista, joissa usein kumpikin osapuoli, niin työntekijä kuin asiakaskin, odottavat saavansa tietoa. Artikkelin kirjoittajat peräänkuuluttavat kriittisyyttä vuorovaikutustyössä syntyvää hiljaista tietoa kohtaan, sillä asiantuntijuuden syveneminen vaatii nimenomaan tiedon jakamista muiden kanssa dokumentoimalla. Kirjoittajat perustelevat hiljaisen tiedon auki kirjottamista työntekijöiden eettisellä velvollisuudella tehdä näkyväksi juuri sitä, mitä asiakastyössä havaitsee ja mitä siitä ajattelee. Asiantuntijuuden peruskivenä voidaan nähdä oman työn arviointi ja kirjaamisosaamisen reflektointi. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2016, 458.)

Sosiaalihuollon asiakirjoja saattavat lukea työntekijät eri organisaatioissa ja tietyissä tilanteissa lausuntoja ja arviointeja luovutetaan muille viranomaistahoille. Lisäksi samasta tapahtumasta saattaa syntyä kirjaus usean henkilön asiakastietoihin, esimerkiksi perheiden kanssa työskennellessä. (Laaksonen ym. 2011, 38.) Voidaankin tulkita, että sosiaalihuollossa liikutaan myös erilaisilla kirjaamisen rajapinnoilla, kun asiakirjojen

kirjaamiseen (tai lukemiseen) osallistuu työntekijöitä eri organisaatioilta, jos asiakkuuksia on monella eri taholla. Toisaalta voi olla mahdollista, että tietoihin ei ole lainkaan pääsyä yli rekisterirajojen, jos asiakkuudessa on sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lisäksi asiakkuuden siirtyessä toiselle taholle, voi syntyä puutteita asiakastiedon siirtymisessä. (Kansa-Koulu 2019.) Laadukkaan kirjaamisen toteuttamisen vaatii siis eri yleisöjen pitämisen mielessä, jotta asiakkaan tilanteessa merkitsevät asiat välittyvät tekstin mukana täsmällisesti ja kestävästi aikaa.

Yhtenä laadukkaan kirjaamisen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen yhteistyössä työntekijän kanssa. Osallisuuden mahdollistamisen ensi askel on tiedottaa asiakasta hänestä kirjoitettavista asiakirjoista, sekä avata kirjaamiseen liittyviä käytänteitä asiakaslähtöisesti ja ymmärrettävästi: miksi tietoa ylipäätään kirjataan ja mitkä ovat asiakkaan oikeudet? Henkilökohtaisista asioista puhuminen auttajataholla voi olla asiakkaalle jo lähtökohtaisestikin haastavaa. Luottamuksellisesti jaetun tiedon tallentaminen kirjoitettuun muotoon voi herättää asiakkaassa epäluuloisuutta ja varovaisuutta. Työntekijä voi edesauttaa tilannetta sanoittamalla asiakkaalle, että kirjattu tieto on molempien osapuolen etu ja oikeusturvan takaaja. Ottamalla asiakas mukaan kirjaamisprosessiin on mahdollista vahvistaa asiakkaan ja työntekijän välistä luottamussuhdetta. Kun kirjattu on tuotettu yhteistyössä, ei kirjauksissa enää ole asiakkaalle yllättäviä tai epäselviä sisältöjä. Asiakkaan ja työntekijän välille syntyy avoimuutta ja vuorovaikutteisuutta, kun asiakkaasta kertovaa kirjausta tuotetaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä. Eriävienkin näkemysten pohjalta voidaan päästä tarkentamaan tavoitteita tai tilannekuvaa, kun keskusteluyhteys on kirjaamistilanteessa auki. Lisäksi asiakkaalle voi syntyä kokemus kuulluksi tulemisesta. Muita keinoja asiakkaan osallisuuden lisäämiseen voi olla vaikkapa kommenttien pyytäminen asiakirjaan asiakkaalta tai kysymällä tapaamisen lopuksi, mitkä asiat asiakkaan mielestä olisi tärkeää dokumentoida. (Laaksonen ym. 2011, 42 - 43; 51.) Laadukas kirjaaminen sisältää asiakkaan ottamisen mukaan prosessiin.

Yhteenvedon voidaan todeta, että laadukas asiakastyön kirjaaminen vaatii usean osatekijän huomioimista. Ensinnäkin asiakkaan tulee olla tietoinen siitä, että hänestä ylipäätään kirjataan tietoa. Työntekijän tulee lisäksi käytännönläheisesti sanoittaa asiakkaan oikeudet hänestä kirjattuun tietoon ja asiakirjoihin. Toisaalta työntekijän on myös huolehdittava asiakastiedon tietosuojasta. Lisäksi dokumentoinnin tulee perustua suunnitelmallisuuteen ja tietojen tulee olla ajantasaisia. Kirjaajan on muistettava huomioida

käytettävä kieliasu, jotta teksti on asiakkaalle tai muulle lukijalle ymmärrettävää, selkeää ja johdonmukaista. (Laaksonen ym. 2011, 51 - 52.)

3.2 Eettisyys kirjaamistyössä ja asiantuntijavalta

Vaikka ammatillisessa työskentelyssä ja kirjaamisessa tavoitteena onkin asiakkaan äänen ja tarpeiden esiintuominen, valikoituu kirjatuksi päätyvä tieto aina jostakin laajemmasta kokonaisuudesta. Kirjaaminen vaatiikin eettistä osaamista ja työntekijän valta-aseman tunnistamista ja tiedostamista. Sosiaalialalla tuotetut dokumentit ja asiakirjat sisältävät tavalla tai toisella prosessoitua tietoa, jota hyödynnetään uudelleen esimerkiksi päätöksenteossa. Onkin tärkeää pohtia, kenen näkökulmasta ja mitä tarkoitusta palvelemaan tieto on tuotettu. (Kääriäinen 2003, 23.)

Kirjaaminen vaatii aina valintojen tekemistä, sillä kaikkea ei ole tarkoituksenmukaista kirjoittaa. Näiden välttämättömien valintojen mukana syntyy myös valtaa, kun ammattilainen käyttää asemaansa merkityksellisen tiedon määrittelyn tukena. Vallankäyttö tuo mukanaan erilaiset eettissävytteiset kysymykset. Mistä voin kirjoittaa, millaisia käsitteitä ja kategorioita käytän, kirjoitanko havainnoimistani asioista, joita ei lopulta otettu puheeksi? Hyödyllinen suositus onkin mieltää tekstin lukijaksi itse asiakas, jotta tekstistä muodostuisi kieleltään selkeä ja ymmärrettävä. Lisäksi voi olla mielekästä ottaa asiakas mukaan kirjoitusprosessiin, jotta asiakas voi selventää työntekijälle merkitykselliseksi kokemansa asiat. Lisäksi tällainen vuorovaikutteisuus luo tilaisuuden keskustella eriaivista näkökannoista. (Laaksonen ym. 2011, 38 - 39.)

Asiakkaalla on paitsi oikeus osallistua kirjoitusprosessiin, myös lainmukainen oikeus nähdä hänestä kirjoitettuja asiakirjoja ja olla tietoinen siitä, millaisia asiakirjoja ylipäätään kirjataan. Asiakirjoihin kirjataan pääsääntöisesti sellaisia asioita, joista on yhdessä keskusteltu ja sovittu, vaikka joissakin tapauksissa kirjaamista ei voida toteuttaa yhdessä. Kaikesta kirjatusta ei voida etukäteen keskustella, esimerkiksi kun tarvitaan pikainen päätös ilman asiakkaan kuulemista. Lisäksi on tilanteita, joissa ammattilaisen on välttämättömää kirjata sellaisiakin asioita, joita asiakas ei halua dokumentoitavan. (Laaksonen ym. 2011, 11.)

Kuten luvun alussa todettiin, ei voida ohittaa sitä, että asiakirjoilla on aina myös lukija. Usein lukija on asiakas itse, mutta asiakaslukija on kuitenkin aina myös enemmän kuin

vain lukija, onhan kyse hänen elämästään. Tarja Vierula tutki väitöskirjassaan (2016) lastensuojelun asiakirjoja vanhempien näkökulmasta. Vierula kuvaa tutkimuksensa ytimessä olevan moraalisen intressin: sosiaalialan kentällä yhteisenä tavoitteena on nähty asiakkaiden osallisuuden ja sanavallan lisääminen, mutta asiakkaiden käsityksiä heistä tuotetuista dokumenteista ei ole tutkittu. Vierula käsittelee väitöskirjassaan myös dokumentointiin liittyvää asiantuntijavaltaa. Asiakirjadokumentoinnissa kietoutuvat institutionaalinen ja henkilökohtainen todellisuus. (Vierula 2016, 15 - 16.)

Vierula (2016) lähestyy kirjaamiseen liittyvää valtaa Stefan Morenin (1999) transformatio -käsitteen kautta. Transformaatiolla tarkoitetaan tässä moniulotteista prosessia, jonka kautta asiakkaan kertoma henkilökohtainen tarina muovautuu asiakirjaan kirjatessa institutionaaliseen, asiakirjaan ja asiakastietojärjestelmiin sopivaan muotoon. Lisäksi Vierula kirjoittaa, että näennäisesti asiakkaalla on valtaa valita, mitä jakaa ammattilaisen kanssa. Toisaalta instituutioilla ja ammattilaisille on erilaisia odotuksia ja toiveita siitä, mitä asiakkaan oletetaan henkilökohtaisesta elämästään jakavan. Näin voi syntyä ristiriitaa siinä, kuinka paljon valtaa asiakkaalla itsellään on itseään koskevissa asioissa. Asiakas tekee valintoja siitä, mitä haluaa kertoa suhteessa auttajatahon odotuksiin. Huomionarvoista on myös, että asiakkaan koettu elämänhistoria ja sosiokulttuurinen tausta voivat vaikuttaa siihen, kuinka paljon hän kokee ylipäättään voivansa jakaa asiantuntijatahon kanssa. (Vierula 2016, 26 - 28.) Osallistavan dokumentoinnin hyödyntäminen voi kuitenkin tukea asiakkaan ja työntekijän välistä avoimuutta ja luottamusta (Laaksonen ym. 2011, 42 - 43). Osallistava dokumentointi voikin samalla tukea hierarkioiden purkamista asiakkaan ja työntekijän välillä.

3.3 Kirjaaminen työyhteisöissä osana työprosessia

Työyhteisöissä suhtaudutaan eri tavoin kirjaamisosaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Dokumentoinnin laadun tulisi olla yhteinen tavoite ja kiinnostuksen kohde niin työntekijöiden kuin esimiestenkin työssä. Laadukas kirjaaminen ei ole kiinni yksittäisen työntekijän taidosta kirjoittaa, vaan kirjaamisosaamisen lähtökohtana on sisäistää kirjaamisen vastuu ja merkitys asiakasta koskevassa päätöksenteossa. Kirjaamisessa voi kehittyä niin yksilö- kuin työyhteisötasollakin. Laadukkaan kirjaamisen tulisi olla koko yhteisön tavoite ja kiinteä osa organisaatiokulttuuria, jota tuetaan mahdollisuuksien mukaan kouluttamalla ja yhteisillä keskusteluilla. Yleinen keskustelu kirjaamisesta auttaa

myös tunnistamaan omia asenteita kirjaamista kohtaan ja parantaa kirjaamistyön arvostusta työympäristössä. (Laaksonen ym. 2011, 51 - 53.)

Aino Kääriäinen kuvaa väitöskirjassaan (2003, 4) sosiaalityössä syntyviä kirjoituksia osuvasti jatkumoksi, joka muodostuu työntekijöiden kirjatessa asiakkaasta vuorotellen. Asiakirjojen kirjoittaminen on moniulotteinen prosessi, jossa samalla sekä muodostetaan yhteistä tietoa että hallitaan tietoa (Kääriäinen 2003, 5). Näin esimerkiksi tietystä asiakkaasta kirjatut päivittäiskirjaukset tai hoito- ja kasvatussuunnitelmat muodostavat jatkumon ja yhteisen tietovaraston, jota on mahdollista palata tarkastelemaan.

Käytännössä laadukas kirjaaminen vaatii aikaa keskittyä, jota sosiaalihuollon työympäristöissä voi olla toisinaan vaikeaa järjestää. Sosiaalihuollon työympäristöissä keskeytykset, sekä muuttuvat ja nopeita reaktioita vaativia tilanteet ovat yleisiä. Työnantajan tehtävänä on kuitenkin mahdollistaa ympäristö, jossa työntekijällä on tilaisuus keskittyä tarpeeksi kirjaamiseen ja tuottaa laadukkaita, asianmukaisia tekstejä. (Laaksonen ym. 2011, 13.) Sosiaalihuollon ammattijärjestö Talentia lukeekin kirjaamisen osaksi välitöntä asiakastyötä erilaisten asiakastapaamisten rinnalla (Talentia 2016). Kirjaaminen ei siis ole millään tavalla irtonaista varsinaisesta asiakastyöstä, vaan merkittävä osa sitä.

4 ASIAKKAAN TIETOSUOJA

Asiakkaaksi määrittyy sosiaalihuollon asiakaslain mukaan henkilö, joka hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 3 §). Tietosuojalla tarkoitetaan perusoikeutta, jolla turvataan asiakasrekisteriin kirjatun rekisteröidyn eli kansalaisen oikeuksien ja vapauksien toteutuminen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina pohjattava lakiin ja säädösten noudattamista valvoo oma toimielin, tietosuojavaltuutettu. Tietoturvalta puolestaan tarkoitetaan keinoja toteuttaa tietosuojaa esimerkiksi salauksien ja asiakastietojärjestelmien käytöllä, mutta myös konkreettisilla toimintatavoilla työympäristöissä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020.)

Kun puhutaan henkilötietojen käsittelystä, on EU:n tietosuojaa-asetus ylin tietosuojaa koskeva säädös. Tietosuojalaki (1050/2018) täydentää tietosuojaa-asetusta. Tietosuojaperiaatteisiin kuuluu henkilötietojen käsittely lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Henkilötietoja saa kerätä ja käsitellä vain tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten. Henkilötietoja saa kerätä vain tarpeellisen määrän suhteessa käsittelyn tarkoitukseen sekä henkilötietoja tulee päivittää aina tarvittaessa eli virheellinen ja epätarkka tieto poistetaan tai oikaistaan. Henkilötietojen säilyttämisessä on huomioitava rekisteröidyn tunnistettavuus ja tietoja, joista rekisteröity on tunnistettavissa, saa säilyttää vain tarpeellisen ajan. Henkilötietoja tulee käsitellä luottamuksellisesti ja turvallisesti. (EU:n yleinen tietosuojaa-asetus 679/2016; Tietosuojalaki 1050/2018; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020.)

Sosiaalihuollossa tämä tarkoittaa, että henkilötietoja saa tallentaa vain, mikäli henkilöllä on jonkinlainen asiakkuussuhde kirjaavaan tahoon. Arkaluontoiseksi määrittyvän tiedon käsittely on sallittu sosiaalihuollossa tai etuuspalveluissa työskenteleville tai yksityiselle sosiaalipalveluiden tuottajalle. Arkaluontoisen tiedon käsittelyä edellyttää sen välttämättömyys henkilön palveluiden tai sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta. (Laaksonen ym. 2011, 13 - 14.)

Kirjaamisessa olennaista on tiedon tallentaminen ja asiakas- ja henkilötietojen käsittely, joten tietosuojaan kytkeytyvät kysymykset liittyvät myös tähän opinnäytteeseen ja lähes kaikkeen sosiaalialalla tehtävään työhön. Uusien Kanta-palvelujen käyttöönotossa yhtenä tavoitteena on, että asiakastieto olisi tietoturva huomioiden saatavilla siellä, missä sitä kulloinkin tarvitaan. Tietojärjestelmien kansallinen muutos on valtava kehitystehtävä,

jossa toteutukseen on vaikuttanut keskeisesti EU:n yleinen tietosuojasetus ja Suomen laissa tietosuojaja- ja tiedonhallintalait. (Lehmuskoski ym. 2020, 1 - 8.)

Asiakkaalla on paljon tietosuojaoikeuksia, joista kerromme lyhyesti. Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä henkilötietoja organisaatiolla on hänestä sekä miten ja mihin tarkoitukseen niitä tietoja käytetään. Asiakkaalla on oikeus pyytää henkilötietojen korjaamista, jos niissä ilmenee virheellisiä, epätarkkoja tai puutteellisia tietoja, mutta asiakkaalla on lisäksi oikeus pyytää henkilötietojen poistamista kokonaan. Asiakas voi vastustaa henkilötietojen käsittelyä tai pyytää, että henkilötietojen käsittelyä rajataan. Asiakas voi siirtää tietonsa toiseen organisaatioon. Lisäksi asiakkaalla on oikeus siihen, että hän ei joudu ilman perusteluja automaattisen päätöksenteon kohteeksi. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020.) Sosiaalihuollon työntekijöiden on hyvä tietää, että asiakkaalla on oikeus saada tarkastaa omat lokitietonsa eli kuka on käyttänyt häntä koskevia tietoja tai kenelle tietoja on luovutettu. Asiakkaalla on oikeus tietää, millä perusteella tietoja on käytetty tai luovutettu kyseiselle työntekijälle. (Valvira 2021b.) Sosiaalihuollon kirjaamista toteuttaessa työntekijällä tulee olla ymmärrys asiakkaan tietosuojaoikeuksista. Aina kun sosiaalihuollon ammattilainen kirjaa asiakasta koskevia tietoja, on hyvä pitää mielessä, että asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä kirjatut tiedot. Sosiaalihuollon asiakastiedot tulevat näkymään asiakkaille Omakannassa, kunhan uudistettu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä astuu voimaan (Kanta-palvelut 2021; HE 212/2020).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käymme läpi tutkimuksemme käytännön toteutusta ja tutkimusprosessin kulkua. Ensin esittelemme toimeksiantajamme Kansa-koulu III -hankkeen sekä hankkeen hallinnoijan Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, jonka jälkeen kerromme lyhyesti tutkimuksen taustalla olevista tarpeista sekä aiheeseen liittyvistä aikaisemmista tutkimuksista. Kerromme tutkimuksen tavoitteen ja tutkimustehtävät, esittelemme tutkimusmenetelmät sekä käymme läpi tutkimuksen kulun ja tutkimusaineiston analysoinnin. Luvun lopussa käsittelemme tutkimuksen arviointia, luotettavuutta ja eettisyyttä.

5.1 Kansa-Koulu III -hanke

Saimme toimeksiantomme sekä valmiin aineiston Kansa-Koulu III -hankkeelta. Hankehallinnoijana toimii Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus VASSO sekä toteuttajana Sosiaalialan osaamiskeskusverkosto. Valtionavustus hankkeelle on 700 000 euroa ja hanke toimii ajalla 1.4.2020 - 31.12.2021. (Vasso 2021a.) Vasso eli Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on maakunnallinen organisaatio ja verkosto. Se kehittää sosiaalialan osaamista sekä palveluja. Kyseessä on voittoa tavoittelematon osakeyhtiö pääomistajinaan Varsinais-Suomen kunnat ja korkeakoulut. Vasso on osa koko maan kattavaa osaamiskeskusten verkostoa. (Vasso 2020.)

Sosiaalialan osaamiskeskukset muodostavat oman alueensa kunnista, tutkimuslaitoksista, koulutusorganisaatioista, järjestöistä ja muista tahoista kokonaisuuden yhteistyötä varten. Näin saadaan kasaan koko maan kattava tutkimus- ja kehittämistoiminnan alueellinen verkosto. Alueellisia osaamiskeskuksia on 11 kappaletta. Osaamiskeskusten toimintaa katetaan valtionavustuksilla. Rahoitusta saadaan lisäksi kunnilta ja hankerahoituksena. Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta määrittelee sosiaalialan osaamiskeskusten tehtäviä. Sosiaalialan osaamiskeskusten tehtävänä on lain mukaan kehittää ja välittää sosiaalialan osaamista ja asiantuntemusta, kehittää peruspalveluja sekä erityisosaamista vaativia erityis- ja asiantuntijapalveluja, turvata perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksen ja käytännön työn monipuolinen yhteys, toteuttaa tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoimintaa sekä ylläpitää yhteistyötä alueellisten erityis- ja

asiantuntijapalveluiden tuottamiseksi. (STM 2020b; Laki sosiaalialan osaamiskeskustoinnasta 1230/2001, 2 §.)

Kansa-koulu III -hanketta edeltävät hankkeet toimivat vuosina 2015 - 2019. Hankkeet edistivät sosiaalihuollon työntekijöiden kirjaamisosaamista valtakunnallisesti. Hankkeiden myötä koulutettiin 2400 kirjaamisasiantuntijaa ja 25 % sosiaalialan henkilöstöstä sai kirjaamisvalmennusta. Aikaisemmin puhuttiin kirjaamisvalmentajista, mutta nimitys muutettiin kirjaamisasiantuntijaksi, jotta se kuvaisi asiantuntijoiden roolia entistä paremmin. (Vasso 2021a.)

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehitys muodostaa tarpeen uudentyyppiselle kirjaamisosaamiselle. Päätöksenteossa hyödytään tiedon tasalaatuisuudesta ja täten laadukas kirjaaminen on tärkeässä asemassa sosiaalihuollossa. Kansa-koulu III -hankkeen tavoitteena on kirjaamisasiantuntijoiden määrän kasvaminen sekä kirjaamisosaamisen vahvistaminen organisaatioissa. Asetettujen tavoitteiden toteutuessa asiakasasiakirjalain toimeenpanon, määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönoton ja kertakirjaamisen edellytykset paranevat. Tavoitteita lähdetään toteuttamaan valmentamalla uusia kirjaamisasiantuntijoita sekä lisäksi vahvistetaan jo valmennettujen kirjaamisasiantuntijoiden roolia ja osaamista entisestään järjestämällä kertaavia kirjaamisvalmennuksia ja vahvistamalla asiantuntijaverkostoja. (Vasso 2021a.)

Kansa-koulu III -hanke tuo kirjaamisvalmennukset digiaikaan. Alkuvuodesta 2021 on auennut Kirjaamisfoorumi, jossa kaikki valmennukset toteutetaan digitaalisena valmennuksena suljetulla digitaalisella oppimisalustalla ja lisäksi on avattu avoin materiaali-pankki. Valmennuksen teemat sisältävät asiakaslähtöistä, moniammatillista ja määrämuotoista kirjaamista sekä asiakastiedon arkistointia ja toisiokäyttöä. Kirjaamisfoorumin materiaali-pankki on tukena valmennuksen jälkeen, jotta osallistujat voivat valmennuksen jälkeen toimia omissa organisaatioissaan kirjaamisen asiantuntijoina. (Vasso 2021a.)

5.2 Tutkimuksen tausta

Dokumentointi ja siihen sisältyvä kirjaaminen ovat osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä ja ne kuuluvat olennaisesti sosionomin jokapäiväiseen työhön. Kirjaaminen liittyy toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan. Kirjaamisen kautta tehdään näkyväksi asiakasta koskeva tieto ja koko asiakasprosessi. Tämä kaikki vaatii työntekijältä monipuolista osaamista. (Laaksonen ym. 2011, 10 - 14.) Muutoksia sosiaalihuollon

kirjaamiseen tuo tällä hetkellä Kanta-palveluihin siirtyminen ja määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto (THL 2020). Kirjaamisosaaminen ja sen kehittäminen ovat siis keskeinen osa sosionomin ammattia. Tutkimuksellamme haluamme olla osana kirjaamisosaamisen kehittämistä. Tarkoituksemme on tuoda kuuluviin sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä työntekijöiden kirjaamisvalmiuksista. Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen vaatii uudenlaista kirjaamisosaamista ja Kansa-koulu -hanke osaltaan on mukana tukemassa tässä muutoksessa.

Toimeksiantajamme viestitti meille, että erilaiset Kansa-koulu -hankkeeseen tai sosiaalihuollon kirjaamiseen ja sen kehittämiseen liittyvät opinnäytetyöt ovat kaikki tarpeellisia. Toimeksiantaja listasi yhteensä kahdeksan valmista aiheita, joista tuotetut opinnäytetyöt selkeästi palvelisivat hankkeen tavoitteita ja tarpeita tai ovat tulevaisuuden kannalta muutoin kiinnostavia ja tarpeellisia tutkimusaiheita. Kiinnostuksemme heräsi erityisesti yhden aiheen kohdalla: työyhteisön valmiudet määrämuotoiseen kirjaamiseen. Halusimme laajentaa näkökulmaa oman kiinnostuksemme suuntaisesti ja tutkia lisäksi kirjaamisosaamisen tarpeita sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon kirjaamisosaamista on tähän mennessä tutkittu melko vähän, joten tarve tutkimukselle on olemassa. Viime vuosina aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä on kuitenkin julkaistu aiempaa enemmän ja se kertonee aiheen ajankohtaisuudesta. Poimimme tutkimukseemme viisi meidän tutkimuksemme kannalta merkittävää opinnäytetyötä.

Tuula Riihijärven (2018) opinnäytetyö käsittelee kirjaamista kotihoidossa. Tutkimuksessa kartoitettiin Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon kirjaamisen käytäntöjä, haasteita sekä kehittämistarpeita. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena lomake-tutkimuksena ja kyselyyn vastasi 31 kotihoidon työntekijää. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen. Tutkimustulokset kertovat, että kirjaamisen haasteena nähtiin kiire sekä laitteiden toimimattomuus. Kirjaamisen laatuun vaikuttivat erityisesti yhtenäisten käytäntöjen puuttuminen ja koulutuksen puute. Tärkeimmiksi kehittämistarpeiksi nousivatkin riittävä koulutus ja yhtenäiset kirjaamisohjeet. (Riihijärvi 2018, 2.)

Mervi Rantanen (2018) on tehnyt ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön liittyen sosiaalipalveluiden henkilöstön kirjaamisosaamisen kehittämiseen Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalouksissa. Osana opinnäytetyötä teetettiin kysely henkilökunnan kirjaamisosaamisen nykytilasta ja laadun kokemuksista. Kyselyyn vastasi 34 työntekijää ja aineisto analysoitiin sekä määrällisin että laadullisin menetelmin. Tulosten mukaan kirjaamiskoulutuksen lisäksi kaivattiin työyhteisön tukea kirjaamiseen. Haasteiksi koettiin ympäristön rauhattomuus, käytössä olevan ohjelman hitaus sekä tekstin sisältöön

liittyvät asiat (muun muassa laatu, määrä, oikeinkirjoitus ja väärinymmärrykset). Yhdeksi haasteeksi nähtiin kirjaamatta jättäminen tarkoituksella ja asiakkaalle kirjaaminen. Ohjelma kuitenkin koettiin helppokäyttöiseksi ja kirjaamiseen koettiin olevan riittävästi aikaa. Hyvänä puolena nähtiin kirjauksissa käytettävä kieli, päivittäiskirjaukset ja niiden ajantasaisuus sekä yksityisyyden suoja. Kehittämiskohteiksi nousivat kirjaamisohjeen ja sääntöjen laatiminen, riittävä perehdytys ja eettisen pohdinnan lisääminen. (Rantanen 2018, 2.)

Minna Nikkari (2019) on tutkinut opinnäytetyössään dokumentoinnin opettamista sosionomeille ammattikorkeakoulussa. Tarkastelussa oli dokumentoinnin opettamisen nykytila ja kehittämistarpeet Kanta-palveluihin siirryttäessä. Tutkimuksessa haastateltiin kolme ammattikorkeakoulun sosiaalialan opettajaa sekä neljää ikäihmisten palveluissa työskentelevää sosionomia. Tutkimustulosten mukaan Nikkari toteaa, että sosionomikoulutuksessa tulisi korostaa kirjaamisen merkitystä osana sosionomin työnkuvaa. Tulosten mukaan kirjaamisen tulisi olla selkeää, tehokasta, rehellistä ja ymmärrettävää. Huomiota tulisi kiinnittää olennaisten asioiden kirjaamiseen, selkeään ja ymmärrettävään kieleen, mutta myös vaikeiden asioiden kirjaamiseen. Tärkeänä kirjaamisosaamisen kannalta pidettiin asiakkaan osallisuuden huomioimista. (Nikkari 2019, 2.)

Eveliina Ketolainen (2019) on toteuttanut ylemmän ammattikorkeakoulun kehittämistyön sosiaalialan työntekijöiden näkemyksistä Kanta-arkistoon liittymisestä Espoossa. Kehittämistyöllä haettiin kehittämisohjeita Kanta-arkistoon liittyviin koulutuksiin. Lisäksi haluttiin kehittää yleisesti dokumentointia sekä määrämuotoisia lomakkeita. Tässä laadullisin menetelmin toteutetussa opinnäytetyössä oli mukana kuuden työntekijän teema-haastattelu. Tulosten mukaan työntekijät peräänkuuluttivat säännöllisen kirjaamiskoulutuksen perään. Koulutusta kaivattiin niin sisällölliseen kirjaamiseen kuin yhteisten pelisääntöjen muodostamiseen. Lisäksi haluttiin neuvoja kirjaamisen priorisoimiseen sosiaalihuollon työtehtävissä. Esiin nousi tarve kirjauksista keskustelulle, reflektoinnille ja palautteenannolle. Itse kirjaamisen toteuttamiseen kaivattiin lisää aikaa. (Ketolainen 2019, 3.)

Kirsi Heimonen, Sanna Holopainen, Anne Jokelainen ja Sarijaana Valkola (2020) selvittivät opinnäytetyössään kyselyn avulla Vetrean hoitohenkilöstön kirjaamisen valmiuksia, kokemuksia ja näkemyksiä. Kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyö, jossa oli osin mukana myös määrällisen tutkimuksen piirteitä. (Heimonen ym. 2020, 2.) Johtopäätöksinä kerrotaan, että kirjaamiseen ei ole riittävästi aikaa ja lisäkoulutusta kaivattiin atk-taitoihin. Tulosten mukaan kaikki eivät olleet sisäistäneet, mitä rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa,

vaikka kirjaamiskoulutusta oli jo saatu. Suurin osa vastaajista kertoi kirjaavansa asiakaslähtöisesti, mutta laadukkaan kirjaamisen kriteerit eivät täysin täytyneet. Tuloksista ilmenee, että kirjaamiseen liittyvän lainsäädännön merkitystä ei kyselyn aikaan tunnettu. (Heimonen ym. 2020, 30.)

5.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksista työyhteisöissä ja kartoittaa sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä siitä, millaista kirjaamiseen kytkeytyvää uutta osaamista työyhteisöissä tarvitaan. Tutkimus tuottaa tietoa kirjaamisosaamisen kokemuksista ja haasteista aikana, jolloin kirjaamisen tavat ja sitä koskeva lainsäädäntö ovat muuttumassa. Esimiesten näkemykset kirjaamisvalmiuksista sekä kirjaamisosaamisen tarpeista tuovat näkyväksi sen, millaista perehdyttämistä tai koulutustarvetta työyhteisöissä vielä on, jotta saavutetaan kirjaamisen yhtenäistämisen tavoitteita kansallisella tasolla. Lisäksi tutkimus tuottaa Kansa-koulu III -hankkeelle hyödynnettäväksi sopivaa tietoa kirjaamisosaamisesta.

Tutkimustehtävät ovat seuraavat:

1. Millaisia valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta?
2. Millaisia kirjaamisosaamiseen liittyviä tarpeita työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta?

5.4 Tutkimusmenetelmät

Päätimme käyttää tutkimuksessamme laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimus perustuu todellisen elämän kuvaamiseen. Todellisuuden ajatellaan olevan moninainen kokonaisuus, jossa kohdetta halutaan tutkia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Voidaan todeta, että laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus löytää ja paljastaa tosiasioita sen sijaan, että haluttaisiin todentaa olemassa olevaa. Tutkimuksen kautta tutkittavien omat näkökulmat ja kokemus tehdään näkyväksi ja kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161 - 164.) Tarkoituksenamme on tuoda esiin sosiaalihuollon ammattilaisten näkemyksiä kirjaamisesta ja tuoda heidän äänensä kuuluviin. Kyselyyn on vastannut tietty kohderyhmä eli kuntien ja

kuntayhtymien sosiaalihuollon palvelutehtävissä työskentelevät sosiaalihuollon esimiehet. Tutkimuksessa otamme analyysin kohteeksi kyselyaineiston avoimien kysymyksen vastaukset etsien sieltä vastauksia tutkimustehtäviimme.

Laadullisella tutkimuksella ei pyritä antamaan tyhjentäviä vastauksia tutkittavan kokemuksista. Tutkijan omat kokemukset ja oma ymmärrys vaikuttavat aina tutkimuksen taustalla. Huomioitavaa on, että tutkijan merkitysmaailma usein muuttuu tutkimuksen edetessä, kun ymmärrys tutkittavasta aiheesta lisääntyy. (Vilkkä 2015, 118.) Meillä molemmilla on työkokemusta sosiaalihuollosta ja siellä tehtävästä kirjaamisesta. Omat kokemuksemme ovat siis väistämättä vaikuttaneet taustalla koko prosessin ajan. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttivat menetelmän sopivuuden lisäksi oma mielenkiintomme, sekä oma osaamisemme suhteessa toivottuun laadukkaaseen lopputulokseen.

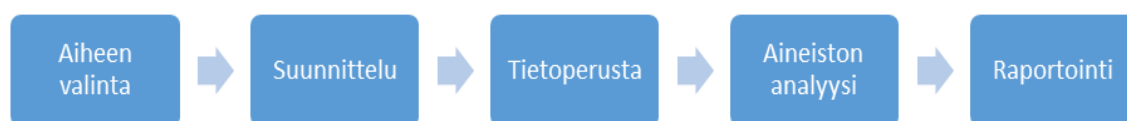
Laadullisessa tutkimuksessa yleisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, havainnointi ja tiedon kerääminen erilaisista dokumenteista. Lisäksi laadullisen aineiston keruussa voidaan hyödyntää erilaisia kyselyitä. Menetelmiä on tarvittaessa mahdollista käyttää myös rinnakkain tai yhdistellen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Halusimme edetä tutkimuksessa melko nopealla aikataululla, joten tartuimme mahdollisuuteen saada valmis aineisto, joka oli kerätty jo aiemmin kyselymenetelmää käyttäen. Kyseinen valmis aineisto sisälsi sekä määrälliseen että laadulliseen analyysiin soveltuvaa aineistoa. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa sovimme, että hyödynnämme tutkimuksessamme ainoastaan laadulliseen analyysiin soveltuvat vastaukset eli aineistoksi valikoitui kyselyn kahden avokysymyksen vastaukset. Koimme, että oma osaamisemme ei riitä määrälliseen aineiston käsittelyyn ja analyysiin. Lisäksi meillä oli erityinen kiinnostus tehdä laadullista tutkimusta.

Yleisesti kysely antaa mahdollisuuden kerätä laajan tutkimusaineiston verrattuna esimerkiksi haastatteluun. Kyselyn avulla voidaan helposti ja nopeasti kysyä monia asioita, joten se on varsin tehokas menetelmä. Toisaalta kyselyn kautta kerättyä aineistoa voidaan pitää pintapuolisena. Vastaajien huolellisuutta ja rehellisyyttä ei voida taata, lisäksi väärinymmärryksiä voi syntyä esimerkiksi, jos vastaajat eivät ole löytäneet vastausvaihtoehtoja itselleen sopivaa valintaa. Hyvän kyselyn laatimiseen kannattaa käyttää runsaasti aikaa ja sitä varten tarvitaan tietoa sekä taitoa laaja-alaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Voimme siis olla tyytyväisiä siihen, että saimme käyttää valmista, todellisella ammattitaidolla laadittua kyselyä vastauksineen. Avoimet kysymykset antavat enemmän tilaa vastaajien omille näkemyksille kuin valmiista vastausvaihtoehtojen valitseminen.

Väärinymmärryksen riski on silti olemassa, kun aineisto on koottu kyselymenetelmää käyttäen eikä vastaajille pääse esittämään jatkokysymyksiä.

Alkuperäinen suunnitelmamme oli käyttää tutkimusmenetelmänä sisällönanalyysia, mutta aineistoon tarkemmin tutustuttuamme arvioimme menetelmän soveltuvuutta uudelleen. Koimme, että aineisto ei ollutkaan sopiva sisällönanalyysiin, sillä sieltä ei tulisi luontevasti löytymään erilaisia luokkia. Emme halunneet, että sisällönanalyysista tulee niin sanotusti analysoimalla analysoitu. Lukiessamme aineistoa useaan kertaan läpi, aineistosta alkoi muodostua selkeästi erilaisia teemoja, joten oli luontevaa vaihtaa menetelmä teemoitteluksi. Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmistä analyysimenetelmistä. Valitsimme laadullisen analyysimenetelmän, sillä pyrimme nimenomaan tutkittavan kohteen syvempään ymmärtämiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Teemoittelussa pääpaino on siinä, mitä valituista teemoista on kerrottu. Käytännössä aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aiheiden eli teemojen mukaan. Tämä mahdollistaa muun muassa löytyneiden teemojen vertailun. Aineistosta etsitään teemoihin kuuluvia erilaisia näkökulmia. Tarpeen mukaan ennen teemoittelua aineisto voidaan alustavasti ryhmitellä esimerkiksi vastaajien sukupuolen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105 - 107.) Tämän tutkimuksen kannalta ei ollut tarkoituksenmukaista tehdä alustavaa ryhmittelyä, koska oli tarkoitus etsiä yleisemmällä tasolla sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä sosiaalihuollon kirjaamisosaamisesta.

5.5 Tutkimuksen kulku



Kuvio 1. Tutkimuksen kulku.

Tiivistetysti tutkimuksemme eteni kuviossa esitetyllä tavalla (kuvio 1). Tässä luvussa kerromme yksityiskohtaisemmin tutkimuksen etenemisestä. Laadullisen tutkimuksen ajatellaan etenevän seuraavasti: aiheenvalinta, kirjallisuuden lukeminen, tutkimustehtävän hahmottaminen, tutkimuksen metodologian ja metodin pohdinta, aineiston keruu, aineiston analyysi, raportin kirjoittaminen ja siitä edeten seuraavan tutkimuksen tekemiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 174). Saimme toimeksiantomme lokakuussa 2020

opiskeluryhmämme yhteisessä opinnäytetöiden aloitustilaisuudessa. Meitä molempia kiinnosti tarttua tutkimaan sosiaalihuollon kirjaamisosaamista ja se onkin osoittautunut erittäin mielenkiintoiseksi tutkimuskohteeksi, sillä kirjaamisosaaminen on merkittävässä roolissa sosionomin osaamisen kokonaisuudessa. Aiheen saatuaamme olimme heti yhteydessä toimeksiantajaamme ja aloitimme yhteistyön. Tapasimme toimeksiantajamme marraskuussa ja kävimme keskustelua prosessin kulusta sekä tutkimuksen aiheesta. Tässä vaiheessa toimeksiantaja toimitti meille teettämänsä kyselyn (liite 1) nähtäväksi ja sen pohjalta aloimme miettimään tutkimustehtäviä. Tutustuimme kyselyyn ja erityisesti kyselyn avokysymyksiin. Meillä oli tiedossa kyselyn vastaajamäärä, mutta tässä vaiheessa emme tieneet, kuinka paljon vastauksia avokysymyksiin oli annettu. Marraskuun aikana löysimme kyselystä kaksi tutkimusmielessä kiinnostavaa kysymystä, joiden pohjalta muotoilimme alustavat tutkimustehtävämme. Hyväksytimme alustavat tutkimustehtävät toimeksiantajalla.

Joulukuun alussa tutkimussuunnitelmamme oli valmis ja se sai hyväksynnän niin ohjaavalta opettajalta kuin toimeksiantajaltakin, joten pääsimme jatkamaan prosessissa eteenpäin. Tutkimussuunnitelmassa määritimme alustavat menetelmävalintamme: laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Aloimme kirjoittamaan tutkimuksen tietoperustaa pitäen mielessämme laatimamme tutkimustehtävät. Voimme siis huomata, että emme edenneet aivan tavanomaisesti, vaan laadimme tutkimustehtävät ennen kirjallisuuteen tutustumista. Tähän syynä oli se, että meillä oli valmis kysely ja aineisto, johon emme voineet enää itse vaikuttaa.

Joulukuussa 2020 saimme toimeksiantajalta valmiiksi anonymisoidun aineiston ja aloitimme aineistoon tutustumisen tietoperustan kirjoittamisen ohella. Aineiston laajuus kahden valitsemamme avokysymyksen osalta osoittautui riittäväksi, joten pääsimme jatkaa tutkimusta tutkimussuunnitelman mukaisesti. Teimme aineistosta huomiota, jotka halusimme ottaa tietoperustassa huomioon. Pian ryhdyimme analysoimaan aineistoa jatkaen edelleen tietoperustan viimeistelyä. Laadullisessa tutkimuksessa raportin kirjoittamisen vaiheet usein lomittuvat toisiinsa, eivätkä ne erotu selkeästi omina osa-alueina kuten määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tietoperustaa ei tarvitse kirjoittaa etukäteen valmiiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 173.) Tutkimustehtävät saivat lopullisen muotonsa aineiston analyysin aikana, mutta niiden merkitys pysyi koko ajan samana. Tämäkin kuuluu laadullisen tutkimuksen luonteeseen ja tutkimustehtävät voivat hakea muotoaan tutkimuksen edetessä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 173). Seuraavaksi kerromme tarkemmin aineiston analyysin etenemisestä.

5.6 Tutkimusaineiston analysointi

Laadullisen tutkimusaineiston luonne tekee analyysivaiheesta mielenkiintoisen, mutta samaan aikaan haastavan (Hirsjärvi ym. 2009, 224). Laadullisessa tutkimuksessa analyysi alkaa sillä, että päätetään, mikä aineistossa puhuttelee. Päätöksen tulee olla selkeä ja siinä on pysyttävä. Seuraavaksi käydään läpi aineisto, josta eritellään ja merkitään ne asiat, jotka valittuun puhuttelevaan aihealueeseen kuuluvat. Tässä kohtaa kaikki muu rajataan pois. Oman tutkimuksen kannalta kiinnostavat asiat kerätään erilliselle tiedostolle. Sitten aletaan luokitella, teemoittaa tai tyypitellä aineistoa ja viimeisenä kirjoitetaan yhteenveto. On tärkeää muistaa, että ennen teemoittelua on tehtävä kaikki edeltävät analyysin vaiheet huolellisesti ja myös yhteenvetoon kirjoittaminen lopuksi kuuluu oleellisesti prosessiin, eikä sitä kannata jättää väliin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104 - 105.) Me etenimme analyysissä edellä kuvatulla tavalla ja seuraavaksi kerromme, kuinka analyysiprosessimme käytännössä eteni (kuvio 2).



Kuvio 2. Aineiston analysointi.

Tutkimusaineisto koostuu Kansa-koulu III -hankkeen syksyllä 2020 kerätyn kyselyn vastauksista. Kyselyllä kerättiin tietoa sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoiden valmennuksen tarpeesta kunnissa ja kuntayhtymissä. Kyselyyn on kaikkiaan vastannut yhteensä 277 sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä työskentelevää esimiestä ja sitä on hyödynnetty hankkeessa toteutettavien koulutustarpeiden kartoittamiseen ja koulutuksien suunnitteluun. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoitus ei ole tilastollinen yleistettävyys, vaan tietyn ilmiön tai tapahtuman kuvaaminen, jota halutaan syvemmin ymmärtää. Onkin tärkeää, että tietoa kerätään henkilöiltä, jotka todella tuntevat tutkittavan ilmiön ja omaavat siitä omakohtaista kokemusta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.)

Tässä tutkimuksessa keskitymme kyselyn avoimien kysymysten vastauksiin, joita lähestymme laadullisin menetelmin. Avoimet kysymykset tarjoavat vastaajille mahdollisuuden kertoa, mitä he tutkittavasta ilmiöstä todella haluavat sanoa. Vastaajille jää vapaus

omaan ilmaisuun ja omien ajatusten esiin tuomiselle. Monivalintakysymykset eivät anna samaa mahdollisuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Aluksi harkitsimme aineiston rajaamista lastensuojelun palvelutehtävään, mutta nähtyämme aineiston, päätimme ryhtyä käsittelemään ja analysoimaan vastauksia kaikkien palvelutehtävien osalta. Koimme, että rajaamalla aineistoa, emme olisi saaneet tuloksista riittävän laajoja ja kattavia. Tarkoituksenmukaista ei mielestämme ollut eritellä tuloksia palvelutehtävien mukaan, vaan riittävää on tässä kohtaa saada tietoa yleisemmällä tasolla sosiaalihuollon työntekijöiden kirjaamisvalmiuksista ja kirjaamisosaamisen tarpeista, jotta saadaan tarvittavaa tietoa kirjaamisvalmennuksen ja -koulutuksen kehittämiseen.

Toimeksiantaja toimitti meille anonymisoidun aineiston joulukuussa 2020. Aineisto oli meille saapuessaan Excel -tiedosto, joka sisälsi kyselyn vastaukset kokonaisuudessaan. Aloimme tutustua aineistoon lukemalla sen läpi, joka jälkeen rajasimme sen tutkimustehtävien mukaan kahdelle eri tiedostolle. Analyysimme kohteena olivat nimenomaan kahden kyselyn kysymyksen avovastaukset, joten työskentelyä helpottaaksemme siirsimme kyseiset vastaukset kahteen Word -dokumenttiin tutkimustehtävien mukaan. Tutkimustehtävät oli johdettu kyselyn kahden avokysymyksen kysymyksenasettelua mukaillen kahdeksi tutkimustehtäväksi, joten jaottelu kahteen tiedostoon onnistui johdonmukaisesti. Kyseinen työvaihe oli pikemminkin aineiston mekaanista siirtoa helpommin luettavaan muotoon.

Vastauksia oli ensimmäisen tutkimustehtävän osalta 86 kappaletta ja toisen tutkimustehtävän osalta 115 kappaletta. Ensimmäisen tutkimustehtävän, *Millaisia valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta?*, kohdalla aineiston pituus oli noin kymmenen sivua, kun Word -tiedoston fonttikoko oli 12 ja riviväli 1,5. Toisen tutkimustehtävän, *Millaisia kirjaamisosaamiseen liittyviä tarpeita työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta?*, kohdalla aineiston laajuus oli samoilla asetuksilla hieman yli kahdeksan sivua. Yksittäisten vastausten pituudet olivat vaihtelevia, sillä osa vastauksista oli luonteeltaan hyvin toteavia ja ytimekkäitä, yhteen lauseeseen tiivistettyjä vastauksia. Osa vastauksista puolestaan oli pidempiä ja ne muodostuivat useammasta pohdintaakin sisältävästä virkkeestä. Yksittäisten vastausten pituus vaihteli muutamasta sanasta 143 sanaan.

Siirrettyämme aineistot luettavampaan muotoon, tutustuimme ja perehdyimme aineistoon perusteellisemmin lukemalla vastaukset useaan kertaan läpi. Karsimme aineistosta

ulos päällekkäisiä vastauksia ja samalla pelkistimme jäljelle jääneet vastaukset. Pelkistäminen sisälsi yksittäisten vastausten sisällön pelkistämisen ydinasiaan tai aiheeseen, jota vastaus käsitteli. Me ikään kuin esitimme aineistolle tutkimustehtävämme ja sitä kautta pidimme koko ajan mielessämme sen, mikä meitä tässä tutkimuksessa kiinnostaa.

Seuraavaksi jaoimme karsitun ja pelkistetyn aineiston teemoihin. Teimme pelkistetyistä vastauksista erilaisia ryhmiä Word-tiedostoon yhdistelemällä samaa teemaa käsittelevät vastaukset omaksi ryhmäkseen. Käytimme apunamme värikoodeja, joiden mukaan merkitsimme samaan ryhmään kuuluvat vastaukset. Jokaiseen teemaan kerättiin teeman mukaisia erilaisia näkökulmia. Teemojen nimeäminen sujui yllättävän helposti. Aiheen teoriataustan tunteminen ja vastausten sisäinen johdonmukaisuus tukivat teemojen nimeämistä. Osa teeman nimistä muotoutui jo ryhmittelyä tehdessä, mutta osa teemoista nimettiin vasta ryhmittelyn lopuksi. Muutaman vastauksen kohdalla pohdimme sijoittamista kahden eri teeman välillä ja teimme yhdessä päätöksen siitä, kuinka rajaamme kunkin teeman sisällön. Kävimme keskenämme avointa vuoropuhelua koko prosessin ajan ja pohdimme erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollisuuksia teemoille. Aika ajoin pysähdyimme tarkistamaan, että vastaavatko teemat tutkimustehtäviimme.

Teimme kaikki vaiheet omille erillisille tiedostoille ja pidimme tallessa kaikki edeltävien vaiheiden materiaalit. Kirjoitimme teemojen kautta tutkimustulokset raporttiin ja avasimme jokaisen teeman sisällön erikseen tutkimusaineiston avulla. Kuvasimme erikseen keskeisimmät johtopäätökset. Johtopäätökset halusimme kuvata tiiviisti, sillä kirjoitimme lisäksi laajemman pohdinnan tutkimustuloksista. Kirjoitimme pohdinnan saamiimme tuloksiin ja kirjallisuuteen peilaten. Koko analyysin ajan tapasimme toisiamme säännöllisesti ja jaoimme ajatuksiamme sekä omia näkökulmiämme. Me molemmat olemme olleet mukana kaikissa analyysin vaiheissa, eikä kumpikaan ole tehnyt valintoja ja päätöksiä missään vaiheessa ilman toista. On ollut antoisaa jakaa omat näkökulmat ja ajatukset toisen kanssa läpi koko prosessin. Koemme yhteistyön antaneen meille mahdollisuuden monipuolisempaan ja laajempaan aineiston analyysiin sekä pohdintaan.

5.7 Tutkimuksen arviointi, luotettavuus ja eettisyys

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä, kuten myös opinnäytetöiden toteuttajia. Tämä velvoite edellyttää, että tutkimusprosessi tulee toteuttaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä hyödyntäen.

Lisäksi tutkimuksen raportoinnissa tulee tehdä näkyväksi tutkimusaiheen parissa aiemmin tehty tutkimustyö, johon perehtyminen todennetaan asianmukaisilla, tarkoilla lähdeviittauksilla. (Vilkkä 2015, 41 - 42.) Opinnäytetyöprosessissamme lähdimmekin liikkeelle etsimällä sosiaalialan kirjaamiseen liittyvää tieto- ja tutkimuskirjallisuutta. Lisäksi perehdyimme sosiaalihuollon kirjaamiseen kytkeytyvään lainsäädäntöön. Opinnäytetyön teoriapohjaa kootessamme huomasimme kuitenkin, että kirjaamiseen liittyvää tutkimusta on tehty Suomessa melko vähän. Kirjaamisosaamista ei ole varsinaisesti käsitteellistetty omaksi osa-alueekseen, joka saisi tutkimuksellista huomiota. Tämä opinnäyte osallistuu keskusteluun siitä, millaista osaamista laadukas kirjaaminen vaatii. Opinnäytetyömme tulee saamaan näkyvyyttä Varsinais-Suomen osaamiskeskuksen verkkosivuilla. Verkkosivuille tulee linkki opinnäytetyöhömmme, jonka lisäksi kirjoitamme blogikirjoituksen Kansa-koulu III -hankkeen ylläpitämään Kirjaamisfoorumin blogiin (www.kirjaamisfoorumi.fi). Lisäksi esittelemme opinnäytetyömme erikseen Kansa-koulu III -hankkeelle keväällä 2021.

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen edellyttää tarkkuutta tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa, mutta lisäksi se edellyttää laadukasta raportointia. Tutkimustyön tulee noudattaa teoreettisen toistettavuuden periaatetta eli työn lukijan on pystyttävä seuraamaan lukemastaan työn eri vaiheita ja kyettävä ymmärtämään sisältö. Tutkimuksen tekijän on siis pyrittävä rehellisyyteen, avoimuuteen ja selkeyteen kaikessa tutkimukseen liittyvässä raportoinnissa. (Vilkkä 2015, 41 - 54.) Tutkimusprosessin edetessä kirjasimme aineiston käsittelyssä tehdyt työvaiheet ja niiden tavoitteet, jotka raportoimme opinnäytteessä, jotta lukijan on mahdollista muodostaa ymmärrys analyysin työvaiheiden ja tutkimustulosten välille. Analyysin etenemistä ja analyysivaiheessa tehtyjä valintoja esittelemme mahdollisimman tarkasti luvussa 5.6 Tutkimusaineiston analysointi.

Opinnäytettä suunniteltaessa työstimme huolellisesti tutkimussuunnitelman, jossa määrittelimme tutkimukselle tavoitteet ja alustavat tutkimustehtävät sekä esittelimme teoriataustaa. Hyvin toteutettu tutkimussuunnitelma on tutkimustyön perusta, joka tukee ajankäytön hallintaa prosessin aikana (Viinamäki, Saari & Ahola 2007, 49). Lähetimme tutkimussuunnitelman opinnäytettä ohjaavalle opettajalle ja yhteistyötaholle. Näin toimimalla muodostui alusta alkaen yhteinen käsitys tutkimuksen sisällöstä ja tavoitteista. Tuotimme opinnäytteen parityönä, joten työskentelyprosessin aikana olemme ylläpitäneet keskinäistä vuoropuhelua työn sisällöistä, etenemisestä ja yhteisistä tavoitteista. Lisäksi olemme pyytäneet kommentteja tuottamamme työn laadusta ja sisällöstä ohjaavalta opettajalta ja yhteistyötaholta.

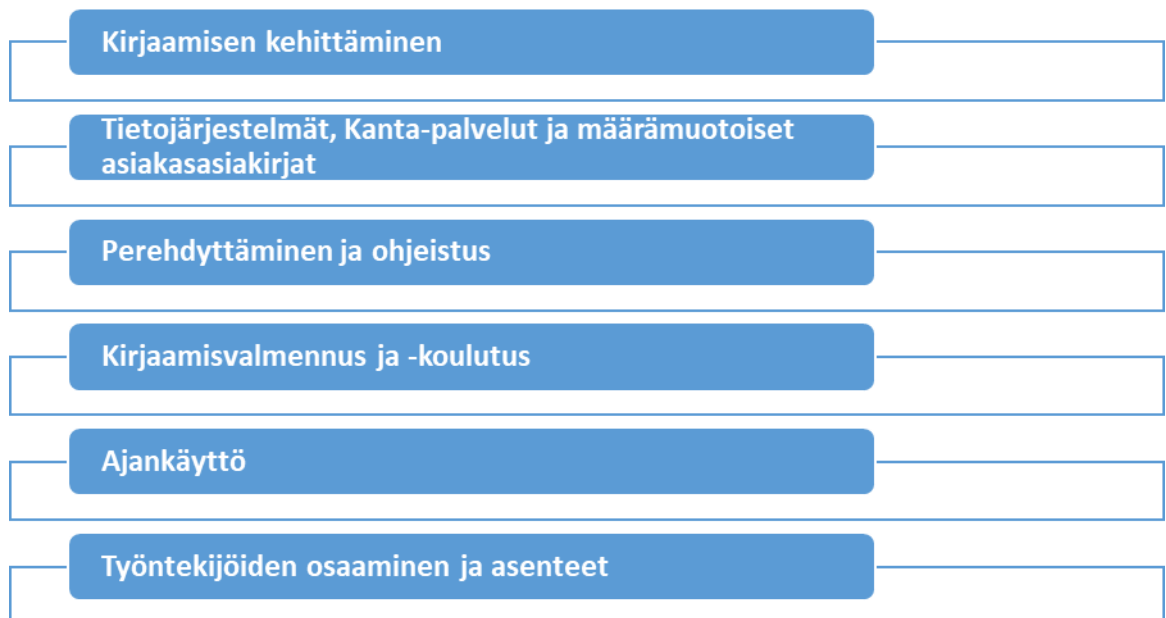
Opinnäytteessä hyödynnetty aineisto on luonteeltaan laadullinen, vaikka alkuperäinen kysely sisälsikin Likert-asteikollisia kysymyksiä, jotka olisivat soveltuneet aineiston määrälliseen käsittelyyn. Meillä ei kuitenkaan ollut resursseja määrämuotoiseen aineiston käsittelyyn ja toimeksiantajamme tiesi toiveestamme käsitellä laadullista aineistoa. Aineistomme koostuikin nimenomaan kyselyn avovastauksista, joihin vastaaja vastaa omin sanoin. Kyselymuotoisessa tutkimuksessa hyvinkin laadittu kysymys tuottaa vastaajassa erilaisia tulkintoja, jotka voivat johtaa hyvin erilaisia tapoja vastata. Kyselyyn vastaaminen on kommunikatiivinen ja kognitiivinen prosessi. (Viinamäki ym. 2007, 61 - 63.) Aineistoa käsiteltäessä teimme huomion, että vastaajat olivat tehneet hieman erilaisia tulkintoja ja ratkaisuja, jotka välittyivät vastausten sisällöistä. Oma tutkimuksemme on laadullinen, joten erilaiset vastaukset rikastuttivat aineistoa.

Käyttämämme kyselyaineisto on kerätty verkkokyselynä ja se toimitettiin meille sähköpostin liitetiedostona. Tutkimusaineiston säilyttämiseen liittyvät kestävät ratkaisut kuuluvat tutkimuksen eettiseen toteuttamiseen (Vilka 2015, 45). Alkuperäinen aineisto on sisältänyt vastaajien henkilötietoja, mutta meille toimitettu aineisto oli jo valmiiksi anonymisoitu. Meille välittyi ainoastaan sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka parissa vastaaja työskentelee esimiehenä sekä vastaajan kirjaamat vastaukset. Olemme säilöneet aineiston pilvipalveluun, eikä muilla ole ollut pääsyä sitä näkemään tai käsittelemään.

Kyselyyn vastanneet esimiehet eivät vastatessaan olleet tietoisia siitä, että kyselyä tullessaan tulevaisuudessa käyttämään tutkimusaineistona tässä opinnäytteessä. Kysely ei sisältänyt erityisen arkaluontoista sisältöä, mutta teimme valinnan, ettemme lisää opinnäytteeseen suoria lainauksia aineistosta. Kysely oli jo toteutettu ennen opinnäytetyöprosessin alkamista, joten emme päässeet vaikuttamaan kyselyn sisältöön tai kysymysten asetteluun. Valmis aineisto helpotti kuitenkin aikataulullisesti työn etenemistä. Lisäksi kyselyssä oli vastaajamäärältään runsaasti laajempi otos, kuin minkä olisimme itse pystyneet toteuttamaan. Toisaalta haastattelututkimuksella olisimme pystyneet esittämään tarkentavia kysymyksiä. Tutkimuksen suurempi otos antaa mahdollisesti laajemman kuvan siitä, millaisessa tilanteessa työyhteisöissä ollaan kirjaamismuutosten edessä. On kuitenkin mielenkiintoista pohtia, olisivatko kyselyyn vastanneet olleet tarkempia vastauksissaan, mikäli heillä olisi ollut vastaushetkellä tieto vastausten käyttämisestä tähän tutkimukseen.

6 MÄÄRÄMUOTOISEN KIRJAAMISEN VALMIUDET TYÖYHTEISÖISSÄ

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan asteikolla 1 - 5 työyhteisönsä valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen valmiiden väittämien avulla. Lisäksi vastaajat saivat täsmentää antamiaan arvioita ja nämä avoimen kysymyksen vastaukset otimme käsittelyyn tutkimuksessamme. Vastaukset jakaantuvat selkeästi kahteen eri ryhmään. Osa esimiehistä raportoi työyhteisönsä olemassa olevista valmiuksista määrämuotoiseen kirjaamiseen, kun taas osa raportoi teemoista, joihin tarvitaan lisää valmiuksia. Olemme jakaneet vastaukset kuuteen teemaan, joita avaamme tässä luvussa (kuvio 3.)



Kuvio 3. Määrämuotoisen kirjaamisen valmiudet työyhteisöissä.

Kirjaamisen kehittäminen

Kyselyyn vastanneiden esimiesten mukaan määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksia tukemaan tarvitaan kirjaamisen kehittämistä työyhteisöissä. Osassa työyhteisöistä kirjaaminen on ollut kehittämiskohteena. Kirjaamista on kehitetty parityöskentelyn ja vertaisarvioinnin avulla, jolloin on arvioitu kollegan kirjaamista. Kirjoittamista on ylipäänsä harjoitettu yhdessä kollegan kanssa. Kirjaamista on kehitetty keskustelemalla ja tekemällä

auditointeja. Kirjaamisen kehittämisessä käytetään kirjaamistyöryhmiä ja kirjaamisvalmentajien verkostoja.

Osa esimiehistä kertoo, että kirjaamisessa on vielä kehitettävää. Vastausten mukaan ajanpuute vaikeuttaa kehittämistä. Lisäksi vastauksista käy ilmi, että resurssien vähyys ei tue kirjaamistaitojen kehittymistä.

Tietojärjestelmät, Kanta-palvelut ja määrämuotoiset asiakasasiakirjat

Esimiesten vastauksissa nousevat selkeästi esiin tietojärjestelmiin liittyvät kysymykset. Toisilla työpaikoilla nykyinen tai tuleva tietojärjestelmä mahdollistaa määrämuotoisen kirjaamisen. Osa esimiehistä kertoo, että käytössä oleva tai tuleva tietojärjestelmä tukee määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymistä muun muassa palveluluokilla ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen lomakepohjilla. Osassa työyhteisöistä on otettu määräysten mukaiset asiakasasiakirjat käyttöön osittain. Vastausten mukaan tietojärjestelmä mahdollistaa kirjaamisen yhdessä asiakkaan kanssa sekä tarjoaa mahdollisuuden kirjata rakenteisesti ja ohjeistetusti.

Toisaalla määrämuotoinen kirjaaminen ei ole vielä käytössä tai Kanta-palveluihin siirtyminen on vasta alkuvaiheessa. Osalla nykyinen tietojärjestelmä ei vielä mahdollista määrämuotoista kirjaamista ja kaikkialla Kanta-palveluihin ei ole vielä siirretty. Tähän yhtenä syynä on käytössä oleva terveydenhuollon tietojärjestelmä. Toisaalla on käytössä uusi tietojärjestelmä ja tällä hetkellä opetellaan yhtenäistä kirjaamista. Kun tietojärjestelmä muuttuu, herää samalla tarve tekniselle ja sisällölliselle tuelle. Haasteeksi tietojärjestelmässä muodostuu tavoitteiden mukaan kirjaaminen, sillä tavoitteet pitää aina etsiä erikseen. Esimiehet ottavat kantaa myös siihen, että kaikki työntekijät eivät ole sisäistäneet Kanta-palveluiden merkitystä ja tärkeyttä sosiaalihuollossa. Esimiehet kertovat, että käsitteitä ja muutosta ei vielä ymmärretä.

Perehdyttäminen ja ohjeistus

Osa esimiehistä tuo esiin, että uudet työntekijät saavat perehdytystä kirjaamiseen tai heille on tulossa kirjaamiskoulutusta. Toisilla työpaikoilla kirjaamisvalmentaja hoitaa perehdyttämisen jokaisen uuden työntekijän kanssa. Uusilla työntekijöillä saattaa olla jo valmiiksi riittävästi osaamista hyvän koulutustaustan ja ajantasaisen ohjeistuksen myötä.

Vastauksista käy ilmi, että tietojärjestelmään perehdytetään ja sitä myöten asiakastietomalli käydään läpi. Osalle on tulossa kirjaamisohje tai sen tekemistä suunnitellaan.

Toinen puoli esimiehistä kertoo, että yhtenäistä ohjeistusta ei ole tai olemassa oleva ohjeistus on osittain tulkinnanvarainen. Esiin nousee myös ohjeistuksen sirpaleisuus. Työntekijät ovat vaihtuneet kirjaamisvalmennuksen jälkeen, joten kaikki uudet työntekijät eivät ole saaneet koulutusta kirjaamiseen. Joidenkin vastauksien mukaan uusien työntekijöiden perehdyttämisessä on puutteita.

Kirjaamisvalmennus ja -koulutus

Esimiesten vastauksissa kirjaamisvalmennukseen osallistuminen näyttäytyy kirjaamisvalmiuksia tukevana tekijänä. Esimiehet tuovat vastauksissaan esille, että osassa työyhteisöistä kaikille työntekijöille tarjoutuu mahdollisuus osallistua kirjaamisvalmennukseen tai kaikki ovat jo osallistuneet valmennukseen. Osassa työyhteisöistä vielä odotettiin esimerkiksi verkkovalmennukseen osallistumista. Osalle työyhteisöistä oli valmis teilla kertaamiskoulutusta.

Osassa vastauksista välittyä toisaalta haasteena se, että osalla työntekijöistä ei ole ollut vielä lainkaan mahdollisuutta osallistua kirjaamisvalmennuksiin. Lisäksi esimiesten vastauksista ilmenee huolta siitä, että aiemmin toteutuneissa kirjaamisvalmennuksissa omaksutut tiedot ovat saattaneet unohtua, kun määrämuotoista kirjaamista ei ole vielä voitu ottaa käyttöön. Osa esimiehistä kuvaa koulutustarvetta jatkuvaksi ja kirjaamisasiantuntijoita kaivattiin työyhteisöihin lisää. Myös jo koulutuksen saaneille kirjaamisasiantuntijoille kaivattiin täydennyskoulutusta, mikä näyttäytyi ajankäytön kannalta haasteellisenä. Koronapandemialla on myös ollut vaikutusta kirjaamisvalmennusten toteutumiseen.

Esimiesten vastauksissa ilmenee lisäksi laadullisia toiveita kirjaamisvalmennuksen sisällöstä. Esimiehet toivovat esimerkiksi vielä käytännönläheisempiä videomateriaaleja valmennukseen ja erityisesti lainsäädännön huomioivaa kirjaamisosaamisen valmennusta.

Ajankäyttö

Yhtenä valmiutena kirjaamisosaamisessa esimiehet nostavat esiin ajankäytön. Ajankäyttö näyttäytyi vastauksissa sekä valmiutena että haasteena. Joissakin työyhteisöissä

oli esimiesten mukaan tehty toimia sen eteen, että ajantasaisen kirjaamisen tavoitteeseen kyetään vastaamaan, esimerkiksi asiakasmääriä rajaamalla. Osassa työyhteisöistä oli siis mahdollisuudet kirjata tietoja reaaliajassa, kun taas osassa työyhteisöjä juuri ajantasaisuus näyttäytyi haasteena.

Työntekijöiden osaaminen ja asenteet

Esimiesten vastauksista ilmenee, että osalla työntekijöistä on heidän näkemyksensä mukaan paremmat lähtökohdat ja valmiudet kirjaamistyöhön kuin toisilla. Valmiudet määräämuotoiseen kirjaamiseen saattavat siis jakautua työyhteisössä yksilöllisesti. Esimiesten vastauksista ilmenee esimerkiksi, että osalla työntekijöistä saattaa olla heikot atk-aidot. Lisäksi jo pidempään työskennelleillä ei välttämättä ollut tarpeeksi ajankohtaista tietoa siitä, miten ja miksi asiakastietoja kirjataan. Esimiehet olivat havainneet epäasiallistakin kirjaamista.

Esimiesten vastauksissa mainitaan paitsi osaamisen puutteita, myös haasteellista asennoitumista kirjaamiseen. Esimiesten mukaan työntekijät eivät ole tottuneet kirjaamaan yhdessä asiakkaan kanssa. Esimiehet tuovatkin esiin tarpeen keskustella kirjaamisesta ja sen muutoksista systemaattisesti. Osassa työyhteisöistä oli alettu harjoittelemaan Kanta-palveluihin kirjaamista, jotta muutosten myötä tarvittavat valmiudet saavutettaisiin.

7 KIRJAAMISOSAAMISEEN LIITTYVÄT TARPEET TYÖYHTEISÖISSÄ

Kyselyssä kysyttiin, mistä kirjaamisen teemoista työyhteisössänne tarvitaan erityisesti lisätietoa tai uutta osaamista. Esimiehet raportoivat vastauksissaan monipuolisesti havaitsemiaan kirjaamiseen liittyviä tarpeita ja osa-alueita, joihin tarvittaisiin tukea ja koulutusta. Jaottelimme kirjaamisosaamiseen liittyvät tarpeet viiteen teemaan, joita avaamme tässä luvussa (kuvio 4).



Kuvio 4. Kirjaamisosaamiseen liittyvät tarpeet työyhteisöissä.

Osaamisen ylläpito

Esimiesten vastauksissa kuvastuu tarve työntekijöiden kirjaamisosaamisen ylläpitoon. Esimiehen toivovat koulutusta uusille työntekijöille ja kertauskoulutusta vanhoille työntekijöille. Vastauksissa välittyy kirjaamiseen liittyvien osa-alueiden kertaamisen tarve ja toive työyhteisön kirjaamistapojen yhtenäistämisestä. Esimiehet raportoivat kertaamis- ja koulutustarvetta perusasioissa, laadukkaan kirjaamisen ominaisuuksista sekä kirjaamisen eettisyyden ja lainmukaisuuden huomioimisessa.

Esimiesten vastauksista välittyä lisäksi valmistautuminen tuleviin kansallisiin kirjaamisen muutoksiin. Esimiehet peräänkuuluttavat selkeitä ohjeita määrämuotoiseen kirjaamiseen ja tukea muutosprosessissa, kun siirytään Kanta-palveluiden ja uusien asiakirjamallien käyttöön. Esimiesten vastausten perusteella Kanta-palveluihin siirtymiseen ja mahdollisten uusien käyttöjärjestelmien käyttöönottoon liittyy paljon kysymyksiä ja epävarmuutta, joihin kaivataan tukea.

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Esimiesten vastaukset sisältävät kirjaamisen asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden huomioimiseen liittyviä haasteita. Osallistava kirjaaminen ja asiakkaiden ääneen esiin tuominen näyttäytyy haasteena. Esimiesten vastauksissa viitataan asiakaslähtöisyyteen ja haluan kirjata yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi esimiehiä pohdituttaa kirjaamisen ajantasaisuus ja asiakkaalle valmiin, ymmärrettävän tekstin tuottaminen.

Vastauksissa ei eritelty tarkemmin, mitkä tekijät käytännössä luovat haasteita asiakaslähtöisessä ja osallistavassa kirjaamisessa. Tästä huolimatta nämä mainitaan haastavina asioina, joiden toteuttamiseen tarvitaan lisätukea.

Tyyli ja sisältö

Esimiesten vastaukset ilmentävät runsaasti kirjaamisen tyyliin ja sisältöön liittyviä kysymyksiä. Kysymykset voisi jaotella seuraavasti: Miten kirjataan, mitä kirjataan sekä minne kirjataan? Lisäksi esimiehet kertovat, että lisätietoa kaivataan Kanta-palveluista ja määrämuotoisesta kirjaamisesta, sekä tarkemmin asiakasasiakirjoista ja erityyppisistä dokumenteista.

Kyselyn mukaan työyhteisöissä tarvitaan lisätietoa siitä, miten kirjataan ja kirjoitetaan. Vastauksista ilmenee myös kysymys siitä, miten ei saisi kirjata. Kirjaamisosaamiseen kaivataan tarkennusta muun muassa seuraavissa asioissa: dokumentointi palvelutarpeen arvioinnin aikana, asiakkaasta ja työntekijästä kirjaaminen, neuvonnan ja ohjauksen kirjaaminen, työn sisällön avaaminen kirjauksissa, arvioiva kirjaaminen, asiakkaan tilannetta tai toimintakykyä kuvaava kirjaaminen sekä arviointiosaaminen ja vaikuttavuuden kirjaaminen. Vastaajat kaipaavat vastauksia siihen, miten omat tulkinnat, havainnot ja näkemykset kirjataan. Myös vaikuttavaan kirjaamiseen kaivataan lisää osaamista.

Lisäksi epäselvää on, kenelle kirjoitetaan. Koulutus voisi olla tarpeen kieliopillisissakin asioissa, kuten oikeinkirjoituksessa, kirjaamisen aikamuodossa ja siinä, että käytetäänkö aktiivisia vai passiivisia. Kirjaamisen asiallisuudesta ja ymmärrettävästä kirjaamisesta halutaan lisää tietoa. Esiin nousee osaamistarve liittyen kirjaamisen erityispiirteisiin sosiaalihuollossa. Vastausten perusteella työyhteisöissä pohditaan ylipäänsä kirjaamisen rakennetta ja tyyliä.

Esimiesten vastauksissa pohditaan paljon, mitä tulisi kirjata. Lisätietoa kaivataan kirjaamisvelvoitteesta ja kirjaamisen sisällöstä. Vastausten mukaan epäselvää on, mikä on riittävää kirjaamista. Halutaan tietää, mikä on riittävää, mutta silti tehokasta, napakkaa ja tiivistä kirjaamista. Herää kysymys, mitkä ovat pakollisia ja välttämättömiä tietoja. Työntekijöillä on tarve kirjata oleelliset asiat tavoitteet huomioon ottaen ja siihen tarvitaan lisää koulutusta. Riittävän kirjaamisen kohdalla esiin nousee myös työntekijän oikeusturva eli mitä kirjataan, jotta se suojaa työntekijän toimia. Työyhteisöihin kaivataan selkeitä linjauksia, tehdäänkö päivittäiskirjauksia vai muuta. Osaamisen vahvistamista kaivataan kansallisten määräysten mukaiseen kirjaamiseen. Lisätietoa vailla ollaan myös sen suhteen, minne tai mihin palvelutehtävään kirjataan.

Kirjaamisosaamisen ja -koulutuksen tarve liittyen Kanta-palveluihin kirjaamiseen ja määrämutoiseen kirjaamiseen on ajankohtainen. Esimiehet tuovat esiin, että työyhteisöissä halutaan, että teemoja ja käsitteitä avataan tarkemmin, myös käytännön kannalta. Koulutustarvetta on määrämutoisten asiakasasiakirjojen käyttämisessä ja niihin kirjaamisessa. Tarkempaa tietoa tarvitaan liittyen yksittäisiin asiakasasiakirjoihin ja dokumentteihin: palvelutarpeen arviointi, erilaiset suunnitelmat (kuten hoitosuunnitelma ja asiakassuunnitelma), asiakaskertomukset ja päivittäiskirjaaminen, ammatilliset arviot, yhteenvedot sekä päätökset. Epävarmuutta koetaan sen suhteen, missä tilanteessa mitään lomaketta tulisi käyttää. Apuja kaivataan myös siihen, miten tehty asiakassuunnitelma tavoitteineen saadaan näkymään päivittäisessä kirjaamisessa. Asiakaskertomuksen kohdalla mietitään, että saako sinne kirjata subjektiivisia havaintoja vai ainoastaan objektiivisia faktoja. Epäselvää on myös, miten asiakkuuden aloitus ja lopetus kirjataan.

Tietosuoja

Tietosuojaan liittyvät kysymykset nousevat vastauksissa esiin. Kyselyyn vastanneet esimiehet pohtivat, mitä voi kirjata muista henkilöistä asiakkaan asiakasasiakirjoihin ja mihin asiakkaan tietoja ylipäänsä voi kirjata. Myös arkaluontoisten asioiden kirjaaminen

pohdituttaa. Lisätietoa kaivataan kirjaamisesta, joka suojaa työntekijän toimia, mutta on silti riittävän kattava ja tuo esille keskeiset asiat. Yhtenä kysymyksenä esiin nousi tietojen vaihto eri organisaatioiden välillä.

Rajapinnoilla kirjaaminen

Erilaisilla sosiaali- ja terveysalan rajapinnoilla kirjaaminen ja siihen liittyvä kirjaamisosaaminen näyttäytyy haasteellisena esimiesten vastauksissa. Esimiehet mainitsevat epäselvyyttä siinä, kuinka asiakas- ja potilastieto erotellaan ja miten niistä kirjataan. Lisäksi esimiehet pohtivat sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamisen eroja. Esimerkiksi perheiden parissa tehtävän työn ja lastensuojelutyön kirjaamisessa esimiehet toivovat selvyyttä siihen, miten ja minne esimerkiksi vanhempien asioista kirjataan.

Lisäksi esimiehet mainitsevat haasteelliseksi verkostoissa tehtävän kirjaamisen ja esimerkiksi yksityisten palveluiden tuottajien kanssa tehtävän työn kirjaamisen. Kirjaamisen kannalta haasteellisena esitetään myös tilanne, jossa asiakkaalle annetaan neuvontaa ja ohjausta, mutta varsinaista asiakkuutta ei ole.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksista työyhteisöissä ja kartoittaa sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä siitä, millaista kirjaamiseen kytkeytyvää uutta osaamista työyhteisöissä tarvitaan. Tavoitteeseen päättäksemme tarkastelimme aineistoa kahden tutkimustehtävän kautta. Ensimmäisessä tutkimustehtävässä etsimme vastauksia siihen, millaisia valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen työyhteisöissä löytyy esimiesten näkökulmasta. Vastauksissa raportoitiin sekä jo löytyviä valmiuksia, että niiden puutteita.

Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen lisää kirjaamiseen liittyviä kehittämistarpeita työyhteisöissä. Työyhteisöiden välillä on selkeästi eroa siinä, kuinka paljon kirjaamista on kehitetty. Esimiehet pohtivat ajankäyttöä niin kehittämisen kuin itse kirjaamisen toteuttamisen osalta. Päädyimme samaan lopputulokseen kuin aikaisemmatkin tutkimukset. Osassa työyhteisöissä on löydetty riittävästi aikaa kirjaamiseen, mutta toisaalla ajantasainen kirjaaminen näyttäytyi haasteena. Heimonen, Holopainen, Jokelainen ja Valkola (2020, 30) sekä Ketolainen (2019, 3) raportoivat tuloksissaan ajanpuutteesta, mutta Rantasen (2018, 2) tutkimuksen vastaajat kertoivat heiltä löytyvän riittävästi aikaa kirjaamiseen. Työyhteisöjen välillä on selkeästi eroa kirjaamisen löytyvien ajankäytöllisten resurssien suhteen.

Työyhteisöissä käytössä olevat tietojärjestelmät vaikuttavat määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksiin, sillä kaikki tietojärjestelmät eivät mahdollista määrämuotoista kirjaamista. Kanta-palveluihin siirtyminen tapahtuu työyhteisöissä eriaikaisesti. Lisäksi esimiehet raportoivat vastauksissaan, että Kanta-palveluiden ja määrämuotoisen kirjaamisen merkitystä ei vielä kaikissa työyhteisöissä ymmärretä. Heimonen ym. (2020, 30) tutkimuksessa päästiin samaan johtopäätökseen, kun tutkimuskohteena olevassa työyhteisössä ei ollut sisäistetty määrämuotoisen kirjaamisen merkitystä.

Niin ikään perehdyttämisen ja kirjaamisohjeen suhteen on eroja työyhteisöiden välillä. Ohjeiden ja perehdytyksen saatavuus vaikuttivat raportoituihin kirjaamisen valmiuksiin. Tarve yhtenäisille kirjaamisohjeille on ilmeinen. Perehdyttämiseen kaivataan parannusta, jotta työyhteisön valmiudet määrämuotoiseen kirjaamiseen kasvaisivat. Riihijärvi (2018, 2) teki tutkimuksessaan saman johtopäätöksen nostaan kehitystarpeeksi yhtenäisen kirjaamisohjeen. Myös Rantalainen (2018, 2) nosti tutkimuksessaan kehittämiskohdeksi kirjaamisohjeen sekä sääntöjen laatimisen ja työntekijöiden perehdyttämisen.

Myös kirjaamisvalmennuksiin osallistuminen vaikutti selvästi määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksiin. Osa työntekijöistä on päässyt osallistumaan valmennuksiin, mikä on lisännyt valmiuksia. Osassa työyhteisöissä ollaan kuitenkin jo vailla kertaavaa koulutusta. Esimiehet toivovat käytännönläheisiä videomateriaaleja sekä lainsäädännön huomioimista kirjaamisvalmennuksessa ja -koulutuksessa. Heimonen ym. (2020, 30) tutkimustulokset olivat samansuuntaisia: kirjaamiseen liittyvän lainsäädännön merkitystä ei vielä tunneta. Työntekijöiden osaaminen ja asenteet vaihtelevat suhteessa määrämuotoiseen kirjaamiseen. Asennoituminen vaikuttaa puolestaan valmiuksiin sopeutua kirjaamiseen muutoksiin.

Toisessa tutkimustehtävässä etsimme vastauksia kysymykseen, millaisia kirjaamisosaamiseen liittyviä tarpeita työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta. Tarve kirjaamisosaamisen ylläpitoon työyhteisöissä on esimiesten vastausten perusteella ilmeinen. Kuten ensimmäisen tutkimustehtävän kohdalla, myös toisen tutkimustehtävän osalta ilmeni tarve niin kertaavalle koulutukselle kuin uusien työntekijöidenkin koulutukselle, jotta kirjaamisosaamisen moninaiset tarpeet tulisivat täytetyiksi työyhteisöissä. Koulutus, ohjeet ja tuki ovat tervetullutta määrämuotoiseen kirjaamisen totuttelussa ja kirjaamisosaamisen kehittämisessä. Kirjaamisosaamisen tarpeet liittyvät perusasioiden lisäksi laadukkaaseen kirjaamiseen ominaisuuksiin, kirjaamisen eettisyyteen ja kuten ensimmäisenkin tutkimustehtävän kohdalla, kirjaamista koskevaan lainsäädäntöön. Lisäkoulutusta kaivataan myös asiakaslähtöiseen ja asiakkaan osallisuutta tukevaan kirjaamiseen. Nikkarin (2019, 2) tutkimus osoitti, että asiakkaan osallisuutta pidetään tärkeänä kirjaamisosaamisen kannalta.

Kirjaamisen tyylillisiin ja sisällöllisiin seikkoihin liittyy runsaasti kysymyksiä, joten kirjaamisosaamisen päivittäminen myös tämän teeman osalta on ajankohtaista. Esimiesten vastausten mukaan konkreettisille neuvoille on oma paikkansa kirjaamisosaamisen kehittämisessä. Kirjaamiseen liittyvä tietosuoja ja rajapinnoilla kirjaaminen nousevat esiin omina teemoinaan. Näidenkin teemojen osalta ilmenee tarve konkreettisille neuvoille ja ohjeille.

9 POHDINTA

Ensimmäisessä tutkimustehtävässä tutkimme, millaisia valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta. Työyhteisöt ovat hyvin eri vaiheissa määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisessä, joten myös työyhteisöjen valmiudet vaihtelevat työyhteisöjen välillä. Vaihtelu työyhteisöjen välillä havainnollistui esimiesten vastausten analyysissä. Työyhteisöjen eriaikaista siirtymistä määrämuotoiseen kirjaamiseen ja liittymistä Kanta-palveluihin voidaan selittää sosiaalihuollon Kanta-palveluiden käyttöönoton aikataululla sekä sillä, että liittyminen arkiston käyttäjäksi on tällä hetkellä vapaaehtoista, vaikkakin liittymisvelvollisuudesta tullaan säättämään uudessa asiakastietolaissa (THL 2020 & Lehmuskoski ym. 2020, 6). Sosiaalihuollon asiakastietoarkiston ensimmäisen vaiheen voi ottaa käyttöön vuosina 2018 - 2021 (Kanta-palvelut 2021). Tämä mahdollistaa nykyisen tilanteen, jossa organisaatiot ovat hyvin eri vaiheissa Kanta-palveluiden ja määrämuotoisten asiakasasiakirjojen käyttöönoton kanssa. Tällä hetkellä sosiaalihuollon tietojärjestelmät luokitellaan luokkiin A ja B. Luokkaan A kuuluvat Kansaneläkelaitoksen ylläpitämien Kanta-palveluiden lisäksi ne tietojärjestelmät, jotka tullaan liittämään Kanta-palveluihin suoraan tai teknisen välityspalvelun kautta. Luokkaan B kuuluvat kaikki muut tietojärjestelmät. (Valvira 2021a.)

Aineistosta käy ilmi, että työyhteisöiden kesken on eroa siinä, onko kirjaamista kehitetty. Keskiöön nousee se, että kehitettävää on edelleen runsaasti. Kaikissa työyhteisöissä tulisi kehittää kirjaamista vähintään sen verran, että se täyttäisi nykyisen lainsäädännön mukaiset vaatimukset ja tukisi työyhteisön valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen siirryttäessä. Tämänhetkinen lainsäädäntö velvoittaa tekemään kirjaukset määrämuotoisina (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4 §).

Kuten esitämme luvussa neljä, kirjaamisella on merkitystä. Asiakasta koskevia päätöksiä ja arvioita tehdessä hänestä kirjatulla tiedolla ja asiakasasiakirjoilla on painoarvoa. (Kääriäinen 2003, 3 - 4). Sosiaalihuollon toimintaympäristöissä asiakastyön kohtaamisten ja tapahtumien kirjaaminen on merkittävä osa arjen työtä ja ammatillista osaamista (Laaksonen ym. 2011, 11 - 12). Kirjaamisen ollessa iso ja merkittävä osa jokapäiväistä työtä sekä asiakkaita koskevaa päätöksentekoa, tulisi muistaa myös kirjaamisosaamisen kehittämisen merkitys. Kehitystyön merkitys korostuu etenkin juuri nyt, kun eletään suurten muutosten aikaa sosiaalihuollon kirjaamisessa. Työnantajan arvostus ja vastuu kehittämistyötä kohtaan on korvaamatonta, mutta lisäksi se vaatii työntekijöiltä halua kehittää

omaa ammatillisuuttaan. Työntekijöiltä vaaditaan motivaatiota ja sitoutumista kehittämistyöhön. Kuten kaikessa muussakin, myös kirjaamisessa on kyse jatkuvasta kehittämisestä ja uuden oppimisesta. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n tekemän 60/40 -mallin mukaan 60 % työstä tulisi olla välitöntä asiakastyötä sisältäen työn dokumentoinnin ja raportoinnin. 40 % tulisi olla kehittämistyötä, joka lukeutuu osaksi välillistä asiakastyötä. (Talentia 2021.) Kehittämistyö on tämän mallin mukaan iso osa sosionomin työnkuvaa.

Määrämuotoisen kirjaamisen tuomat muutokset ovat vastausten perusteella mietityttäneet vastanneita esimiehiä. Esimiehet selvästi tunnistavat kirjaamisosaamisen ja sen kehittämisen merkityksen, johon toivotaan tukea ja jatkuvaakin osaamisen päivittämistä. Oman tutkimuksemme aineisto rajoittuu esimiesten esiin nostamiin valmiuksiin siirtyä määrämuotoiseen kirjaamiseen. Tämän tutkimuksen puitteissa meillä ei siis ole tietoa, kuinka esimiehet ovat kirjaamisen valmiuksia arvioineet: onko kyseessä esimiehen henkilökohtainen arvio vai onko aihetta jo pohdittu yhdessä työyhteisön kanssa.

Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirryttäessä on kyse muutoksesta, eikä muutos ole koskaan työyhteisölle vaivaton. Työtehtäviin tulee muutoksia, eikä ole yksinkertaista löytää resursseja muutoksen istuttamiseen ajatuksiin ja käytäntöön. Onkin yleistä, että muutokseen suhtaudutaan varoen. Työyhteisö voi jakaa tunteen siitä, että muutos tulee yllättäen, vaikutusmahdollisuudet puuttuvat tai voidaan kokea, että muutoksen kanssa ei ole saatu riittävästi sulatteluaikaa. (Mökkönen & Roos 2010, 23 - 24.) Muutos kostuu kolmesta vaiheesta: muutosvastarinta, surutyö ja uuden oppiminen. Työyhteisö tulisi saada sitoutumaan muutokseen. Sitoutuminen jakaantuu kahdeksaan eri asteeseen: sabotointi, vastustaminen, luopuminen, neutraalius – voimaantumisen, hyväksyminen, tekeminen, yhteistyö ja omistautuminen. (Arikoski & Sallinen 2007, 68 - 71.) Muutoksessa ei ole kyse lyhyestä eikä yksinkertaisesta prosessista, joten se pitäisi ottaa huomioon määrämuotoiseen kirjaamisen siirryttäessä. Esimiehen kannalta tilanne voi muodostua erityisen haastavaksi, sillä hänellä on tilanteessa kolme eri roolia: muutoksen kokija, työntekijän muutoksen ymmärtäjä ja tulevaisuuteen valmistautuja (Arikoski & Sallinen 2007, 83.) Uskomme, että kirjaamisvalmennuksen ja -koulutuksen hyödyt näkyvät paremmin, kun osallistujat ovat sitoutuneita muutokseen ja avoimia uuden oppimiselle.

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä useammankin teeman kohdalla pohdimme juuri johtamisen ja esimiestyön merkitystä. Muutosjohtaminen on yksi keskeisimmistä osaamisalueista nykypäivän johtamistyössä. Toisaalta koko työyhteisöltä vaaditaan taitoa sopeutua ja työskennellä muutoksessa. Vastarinta ja puolustus kannalle nousu ovat

kuitenkin yleisiä tapoja reagoida muutokseen. Muutos tulee usein ulkopäin ja se vaikeuttaa työyhteisön asennoitumista muutokseen. (Mönkkönen & Roos 2010, 126 - 128.) Vastaava tilanne on määrämuotoiseen kirjaamiseen siirryttäessä, kun velvoite perustuu lainsäädäntöön ja kehittämistyö on lähtöisin muualta kuin työntekijästä itsestä. Aineistosta käy ilmi, että kaikissa työyhteisöissä ei olla vielä sisäistetty muutoksen merkitystä. Jotta työyhteisö voi ymmärtää muutoksen merkityksen, on johdon ensin itse sisäistettävä muutostarve ja sen kokonaisvaltainen merkitys työnteolle. Vahva johtajuus nousee suureen arvoon muutoksen keskellä. Työyhteisölle tulee kertoa miksi, miten ja mitä tehdään. (Mönkkönen & Roos 2010, 129 - 131.)

Koulutustarve on ilmeinen, kun muutos määrämuotoiseen kirjaamiseen tulee ajankoh- taiseksi omassa työyhteisössä. Kuten jo mainitsimme, kaikki eivät ole sisäistäneet käsillä olevaa muutosta eikä Kanta-palveluiden merkitystä ja tärkeyttä sosiaalihuollossa. Määrämuotoisesta kirjaamisesta hyötyvät niin asiakkaat kuin ammattilaisetkin. Sosiaalihuol- lon asiakkaan kannalta määrämuotoinen kirjaaminen tukee suunnitelmallista asiakas- työtä ja helpottaa tiedon kulkua eri organisaatioiden välillä. Ajantasainen ja yhdenmukai- nen tieto tukee asiakasturvallisuutta. Asiakkaan kannalta rakenteinen tieto ja siihen liit- tyvä termityö voivat helpottaa tiedon tulkintaa. Myös sosiaalihuollon ammattilaiset hyöty- vät yhdenmukaisesta kirjaamisesta. Asiakastieto on laadukasta ja kattavaa, tiedonhaku helpottuu ja sitä pääsee hyödyntämään esimerkiksi laatiessa uusia asiakirjoja ja yhteen- vetoja. Tietoa voidaan hakea tarvittaessa asiakirjojen sisältä. Rakenteisen tiedon myötä tiedon koneellinen käsittely mahdollistuu ja sitä voidaan tulevaisuudessa hyödyntää muun muassa tilastoinnissa. (THL 2020.) Koulutuksen ja valmennuksen avulla voidaan vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin ja lisätä ymmärrystä muutoksen mukanaan tuomista hyödyistä, sekä samalla tukea työyhteisöjen valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen.

Perehdyttämällä ja ohjeistuksella on merkitystä työyhteisön valmiuksissa määrämuo- toiseen kirjaamiseen, mutta osa esimiehistä kertoo perehdyttämisen ja ohjeistuksen ole- van osin puutteellista. Lain mukaan työnantajalla on vastuu perehdyttää työntekijä riittä- vällä tavalla työhön, työmenetelmiin- ja välineisiin sekä niiden oikeaan käyttöön sekä lisäksi työnantajan tulee tarvittaessa täydentää annettua opetusta ja ohjausta (Työtur- vallisuuslaki 738/2002, 14 §). Jotta kirjaaminen olisi tasalaatuista, vaatii se tuekseen jo- kaisen työntekijän perehdyttämisen ja työyhteisölle yhteisen ohjeistuksen koskien kirjaa- mista. Kattavan ja selkeän ohjeistuksen puuttuminen vaikuttaa osaltaan laadukkaan ja yhdenmukaisen kirjaamisen toteutumiseen. Herääkin ajatus, voisiko kirjaamisohjeen te- koon saada käytännön apua esimerkiksi kirjaamiskoulutuksen yhteydessä.

Kirjaamisohjeen avulla uusien työntekijöiden perehdyttämiseen saataisiin toivottua parannusta ja samalla vanhat työntekijät saisivat perehdytystä määrämuotoiseen kirjaamiseen siirryttäessä.

Kirjaamisvalmennus osoittautui esimiesten vastauksissa työyhteisölle arvokkaana, kirjaamisosaamista tukevana tekijänä. Esimiehet toivovat kertaavaa koulutusta ja koulutusta uusille työntekijöille, mutta samanaikaisesti tunnistettavissa on kouluttautumiseen tarvittavan ajan ja resurssien puute. Kansa-koulu -hankkeissa aikaisemmin koulutetuille kirjaamisvalmentajille onkin tarjolla kaivattua kertaamiskoulutusta digitaalisessa oppimisympäristössä, joka mahdollistaa kertaajille ja uusille kouluttautujille aikaan ja paikkaan sitomattoman opiskelun itseopiskeluna. Oppiminen tapahtuu Kirjaamisfoorumin oppimisympäristössä, joka pitää sisällään kirjaamisasiantuntijoiden omissa työympäristöissä tehtävää työtä tukevaa materiaalia ja välineitä. (Vasso 2021a.)

Jo aiemmin on luonnehdittu, että kirjaamisosaamisessa ollaan eri tasolla sosiaalihuollon työkentillä (Laaksonen ym. 2011, 53). Tämä tutkimus ilmentää esimiesten vastausten kautta, että myös työyhteisöiden sisällä osaaminen vaihtelee. Onkin huomionarvoista, että kysyttäessä määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksista, esimiehet tuovat toistuvasti esiin yleisen tarpeen kehittää ja päivittää kirjaamisosaamista. Kanta-palveluihin siirtymisen tuomat muutokset edellyttävät huomion kohdistamisen kirjaamiseen lähitulevaisuudessa. Muutos voikin olla mahdollisuus keskusteluun ja kirjaamisen merkityksen korostamiseen työyhteisöissä sekä yksilötasolla. Kuten edellä jo mainittiin, vaatii muutoksen kuitenkin juurruttaminen aikaa ja johtamiseen panostamista.

Kysyttäessä määrämuotoisen kirjaamisen valmiuksista esimiehet tuovat esiin myös työntekijöiden asennoitumisen kirjaamiseen. Osa esimiehistä on havainnut epäasiallista kielenkäyttöä tai asennoitumisen haasteita omissa työyhteisöissään. Kirjaamisen muutosten myötä jokainen sosiaalialalla työskentelevä joutuukin uudelleen arvioimaan omia toimintatapojaan. Kansa-koulu -hankkeen kirjaamisvalmennuksissa lähdetäänkin liikkeelle kirjaamisen merkityksen sisäistämisestä (Vasso 2021b).

Toisessa tutkimustehtävässä etsimme vastauksia kysymykseen, millaisia kirjaamisosaamiseen liittyviä tarpeita työyhteisöistä löytyy esimiesten näkökulmasta. Ensinnäkin osaamisen ylläpito on sosionomin työn kannalta merkittävä osa-alue, sillä sosiaalialan ammattilaisen tulisi kehittää omaa osaamistaan jatkuvasti. Aineiston perusteella tarve kirjaamiskoulutuksille on olemassa. Uudet työntekijät tarvitsevat koulutusta ja jo koulutuksen saaneilla on tarve kertauskoulutukselle. Kansa-koulu -hanke tarjoaa

kirjaamisvalmennusta, mutta mitä tapahtuukaan hankkeen päätyttyä. Koulutustarve ei katoa, vaan osaamisen ylläpitoon tarvitaan säännöllistä kouluttautumista. Ketolaisen (2019, 3) kehittämistyön tulosten mukaan työntekijät peräänkuuluttavat nimenomaan säännöllisen kirjaamiskoulutuksen perään.

Aina muutoksen yhteydessä tarvitaan osaamisen kehittämistä. Kun maailma ja yhteiskunta muuttuvat, herää tarve uudentilaisille työ- ja ajattelutavoille. Ammatillaisen oman alan tuntemusta, tietoa ja taitoa, arvostetaan monilla ei aloilla. (Mönkkönen & Roos 2010, 201.) Muiden arvostus on omiaan lisäämään ammatillista itsevarmuutta, joten osaamisen ylläpitoa ja koulutusta todella tarvitaan. Esimiehet raportoivat työntekijöiden epävarmuudesta liittyen Kanta-palveluihin siirtymiseen ja uusien käyttöjärjestelmien käyttöönottoon. Muutoksen keskellä kaivataan laajasti tukea kirjaamisosaamiseen, jotta työyhteisössä säilyy luotto omaan osaamiseen ja muutoksesta selviytymiseen. Konkreettisenä tukena kirjaamisosaamisen kehittämisessä voisi esimiesten mukaan olla yhteinen ja selkeä ohjeistus määrämuotoiseen kirjaamiseen. On huomion arvoista muistaa, että osaaminen on yksi työhyvinvoinnin osa-alueista terveyden, turvallisuuden, yhteisöllisyyden ja arvostuksen ohella (Rauramo 2012, 15).

Tietosuoja on tärkeä elementti sosiaalihuollon kirjaamisessa, joten sillä on paikkansa kirjaamisosaamisen kehittämisessä. Työntekijät haluavat kirjata laadukkaasti ja samaan aikaan oman oikeusturvansa säilyttäen. Sosiaalihuollossa työskennellään arkojen ja henkilökohtaisten asioiden äärellä, joten työntekijät miettivät syystäkin omaa oikeusturvaansa liittyen kirjaamiseen. Työyhteisöissä on pohdittu, mikä on riittävän kattavaa ja keskeiset asiat esille tuovaa kirjaamista. Eikä ihme, sillä laki ei anna tähän selkeää vastausta. Lain mukaan tulee kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset sekä riittävät tiedot (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4 §). Lain jatkoksi kaivataan kattavampaa ja yksityiskohtaisempaa ohjeistusta siitä, mikä on asiakkuuden kannalta välttämätöntä tietoa. Kaiken kaikkiaan kirjaamiseen liittyvästä tietosuojasta kaivataan lisätietoa ja vastauksia konkreettisiin kysymyksiin liittyen tietosuojaan sosiaalihuollon kirjaamisessa.

Asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden lisäämisen tavoittelemineen on osa sosiaalialan arvoperustaa ja lainsäädännön asettama velvollisuus palveluiden tuottamisessa (STM 2017, 16; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Vaikka asiakaslähtöinen asenne ja työtapa on niin keskeinen osa sosiaalialan työtä, jopa työn lähtökohta, ei asiakaslähtöisyyden huomioiminen näyttäytyä tutkimustulostemme perusteella kirjaamisen kannalta lainkaan yksinkertaisena. Esimerkiksi osallistava

kirjaaminen tunnistettiin kyllä esimiesten vastauksissa tavoiteltavana työmenetelmänä, mutta käytännössä sillä ei näytä olevan vakiintunutta sijaa kaikissa työympäristöissä.

Käytännössä asiakkaan osallisuutta on mahdollista tukea eri keinoin. Lähtökohtaisesti asiakkaan tulee olla tietoinen siitä, että hänestä kirjataan tietoa ja siitä, kuinka hänen on mahdollista saada kirjattu tieto itselleen tutustuttavaksi. Yhtenä vaihtoehtona asiakkaalle voi tarjota mahdollisuuden kirjata itselleen ylös ajatuksia ja toiveita jo ennen asiakastaamista, mikäli se on mahdollista. Tällöin tapaamisen aikana asiakkaan muistiinpanot tarjoavat lähtökohdan kohtaamiselle ja keskustelun etenemiselle. Varsinaisessa kohtaamistilanteessa työntekijä voi käydä asiakkaan kanssa läpi kirjatut asiat ja muokata niitä tarvittaessa. Lisäksi on tarpeen huomioida asiakasryhmäkohtaisia erityispiirteitä- ja tarpeita. Lapsen kohdalla ikä ja kehitystaso vaikuttavat siihen, kuinka kirjausten sisältöä käydään läpi. Lapsen äänen esille tuominen tulee kuitenkin ilmetä tuotetusta kirjauksesta. Aikuisen asiakkaan kohdalla tulee huomioida erilaisen toimintakyvyn asettamat rajoitteet, mahdollisuudet käyttää sähköistä asiointia. (Kansa-koulu 2019.) Onkin mahdollista, että työyhteisöissä kaivataan nimenomaan käytännön vinkkejä eri asiakasryhmien erityistarpeet huomioiviin osallistavan kirjaamisen käytäntöihin. Asiakkaan osallisuus on merkityksellistä myös palvelujen vaikuttavuuden ja kehittämisen kannalta, kun asiantuntijatiedon rinnalle asettuu kokemusperäinen tieto (THL 2019).

Selkeä ja ymmärrettävä kieli on puolestaan lähtökohta asiakaslähtöisyyden tukemisessa kaikkien asiakasryhmien kohdalla. Tästä huolimatta esimiesten vastauksissa korostuu epävarmuus työyhteisöissä tuotettujen kirjausten tyyllillisistä ja sisällöllisistä piirteistä suhteessa kirjaamisosaamiseen. Yllätyimme hieman siitä, kuinka paljon työyhteisöissä kaivataan konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka kirjataan. Epävarmuus liittyy aivan perusasioihin, kuten aikamuotoihin, sanavalintoihin ja kirjoittajan ja asiakkaan asemoimiseen tekstissä. Tyyllilliset piirteet ovat tekstin pieniä elementtejä, joilla kuitenkin on valtava vaikutus, mikäli asioita tulkitaan toisin kuin kirjoittaja on tarkoittanut. Vallitseva epävarmuuden ilmapiiri saattaa liittyä siihen, että kirjaamisen tavoille ei ole ollut yhteisiä kansallisia ohjeistuksia. Tietyt tavat kirjata saattavatkin vaivihkaa muodostua käytännöksi työyhteisössä, mikäli asioista ei keskustella yhteisesti. Toisaalta kirjoittamisessa on aina työntekijäkohtaisia eroja. On kuitenkin mahdollista, että määrämuotoisten asiakasasiakirjojen vakiinnuttua kirjaamisen tyyliin liittyvät epävarmuudet laimenevat, kun tekstiä tukee asiakasasiakirjan rakenne.

Rajapinnoilla kirjaaminen näyttäytyi yhtenä teemana, jonka kanssa työyhteisöissä on kamppailtu. Yhdeksi rajapinnaksi muodostuu asiakkaan asema sosiaali- ja

terveyspalveluissa, jolloin puhutaan asiakkaasta tai potilaasta. Usean sosiaalipalvelun piirissä voi kuitenkin syntyä myös potilastietoa, kuten päihdehuollon tai ikääntyneiden palveluasumisessa tai lapsiperhepalveluiden kasvatus- ja perheneuvonnassa. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos on julkaissut alkuvuodesta 2021 Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä -oppaan, joka sisältää myös käytännön esimerkkejä juuri rajapinnoilla kirjaamisesta. Oppaan keskeisiä teemoja ovat asiakas- ja potilastietojen käsittelyn oikeudet, kenen velvollisuus on kirjata tieto ja mihin rekisteriin tieto kirjataan. (Jokinen, Lehmoskoski, Lohijoki & Ålander 2021.) Kyseisen oppaan tuottaminen ainakin kielii siitä, että kentällä kohdatut rajapintakirjaamisen haasteet on huomattu.

Yhteenvedona voimme todeta, että kummankin tutkimustehtävän kohdalla korostuivat kirjaamisen kehittämiseen, kouluttamiseen ja osaamiseen ylläpitoon liittyvät tarpeet. Työyhteisöissä eletään murrosvaiheessa, jossa käsillä olevat kirjaamisen muutokset näyttävät epäselvinä ja epävarmuutta tuovina. Tutkimustulosten perustella on selvää, että työyhteisöissä kaivataan laajasti tukea, jotta voidaan turvataöntekijöiden hyvinvointi ja asiakkaan laissa säädetyt oikeudet kokonaisuudessaan. Toisaalta myönteisenä asiana voidaan pitää sitä, että esimiehet tunnistivat niin laaja-alaisesti erilaisia kirjaamiseen liittyviä osaamis- ja kehittämistarpeita. Jo pelkkä näiden tarpeiden tunnistaminen todistaa kirjaamisen merkityksen sosiaalialan työssä. Työyhteisöistä tuntuu löytyvän tahtoa kirjaamisosaamisen kehittämiseen.

Tämä tutkimus tarkasteli työyhteisöiden valmiuksia suhteessa määrämuotoiseen kirjaamiseen ja kirjaamisosaamiseen liittyviä tarpeita esimiesten näkökulmasta. Jatkotutkimukselle hedelmällinen näkökulma voisi kohdentuaöntekijöiden omiin kokemuksiin kirjaamisosaamisestaan. Opiskelijan näkökulmasta on myös kiinnostavaa pohtia, lisääntäänkö kirjaamisosaamiseen liittyvää opintosisältöä jatkossa sosiaalialan ammattikorkeakouluopintoihin.

Opinnäytetyöprosessi on vaikuttanut omaan ammatilliseen kehittymiseemme. Olemme päässeet harjoittamaan tutkimusprosessin läpiviemistä yhteistyönä toimeksiantajan kanssa. Opinnäytteemme eteni suunnitellussa aikataulussa siten, että tutkimussuunnitelma valmistui joulukuussa 2020 ja valmis opinnäyte huhtikuussa 2021. Opinnäytteen kirjoittaminen oli matka, jonka aikana jouduimme tarkistamaan suuntaa esimerkiksi valitun tutkimusmenetelmän kohdalla, kun päädyimme harkinnan myötä valitsemaan menetelmäksi sisällönanalyysin sijaan teemoittelun. Lisäksi tarkistimme tutkimustehtävien kysymysten asettelua muutamaankin otteeseen. Parityöskentely vaati jatkuvaa keskinäistä keskusteluyhteyttä ja tarjosi arvokasta ajatusten vaihtoa, joka teki työskentelystä ja

luullaksemme myös opinnäytteen sisällöstä rikkaampaa. Kenties haastavinta prosessin aikana oli rajata sisällön rönsymistä, jossa avitti paitsi tutkimustehtävien pitäminen kirkkaana mielessä, myös avoimuus työparin kanssa.

Tutkimuksellisen osaamisen kehittämisen lisäksi opinnäytetyöprosessi tarjosi tilaisuuden pysähtyä ja syventyä kirjaamisen teemojen äärelle. Opintojen aikana kirjaamista on käsitelty kaikkiaan melko vähän, vaikka aihetta on toki sivuttu eri asiayhteyksissä. Opiskelijoille tarjoutuu mahdollisuus kirjaamisosaamisen syventämiselle opintojen aikana lähinnä harjoittelujaksojen yhteydessä, mutta varsinainen kirjaamiskäytäntöihin oppiminen ja totuttelu tapahtuu usein vasta työelämässä. Opinnäytetyön myötä olemme kiinnittäneet entistä enemmän huomiota kirjaamiseen omissa työympäristöissämme ja tunnistamme kirjaamiseen liittyvän vastuun sosiaalialalla työskennellessä. Lisäksi toimeksiantaja tarjoaa meille mahdollisuuden osallistua kirjaamisvalmennukseen, joten voimme vielä syventää omaa osaamistamme.

LÄHTEET

Arikoski, J. & Sallinen, M. 2007. Vastarinnasta vastarannalle – johda muutos taitavasti. Helsinki: Johtamistaidon Opisto JTO.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus 679/2016 muutoksineen. Annettu 27.4.2016. Saatavilla <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>.

Hallintolaki 434/2003 muutoksineen. Annettu Helsingissä 6.6.2003. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.

HE 212/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200212>.

Heimonen, K.; Holopainen, S.; Jokelainen, A. & Valkola, S. 2020. Kohti asiakaslähtöistä kirjaamista. AMK-opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.theseus.fi/handle/10024/338342>.

Helsingin Sanomat 24.10.2020. Jo kymmenet ottaneet yhteyttä tietosuojavaltuutettuun Vastaa- mon tietomurron vuoksi: ”Ihmisten huoli on iso ja aito”. Viitattu 2.12.2020. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006698466.html>.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uud. p. Helsinki: Tammi.

Huuskonen, S. & Vakkari, P. 2015. Selective Clients` Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. British Journal of Social Work 45, 792 - 808.

Jokinen, T., Lehmuskoski, A., Lohijoki, A. & Ålander, A. 2021. Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.4.2021. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141043/Kirjaaminen%20monialaisessa%20yhteisty%C3%B6ss%C3%A4%20v1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Juhila, K. 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 17(4), 296 - 312. Viitattu 23.04.2021. <https://journal.fi/janus/article/view/50532>.

Kansa-koulu 2019. Kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla. Kansa-koulu -hankkeen Power Point -esitys. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus oy. Viitattu 27.1.2021. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/03_Kirjaaminen-sote-rajapinnalla_20191203.pdf.

Kanta-palvelut 2021. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto. Kansaneläkelaitos. Viitattu 3.4.2021. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkisto>.

Ketolainen, E. 2019. Sosiaalialan työntekijöiden näkemyksiä Kanta-arkistoon liittymisestä Espoossa. YAMK-opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.theseus.fi/handle/10024/160533>.

Kuusisto-Niemi, S. 2016. Tiedon hallinta sosiaalihuollossa: Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 23.4.2021. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/17390?locale-attribute=fi>.

Kuusisto-Niemi, S., & Kääriäinen, A. 2016. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan - puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön

tutkimuksen aikakauslehti, 13(4), 452 - 460. Viitattu 20.4.2021. <https://journal.fi/janus/article/view/50340>.

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina – Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. Viitattu 20.3.2021. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/23445>.

Kääriäinen, A. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: Suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa: M. Törönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 189 - 197.

Laaksonen, M.; Kääriäinen, A.; Penttilä, M.; Tapola-Haapala, M.; Sahala, H.; Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa - opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaukseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.12.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 muutoksineen. Annettu Helsingissä 9.2.2007. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>.

Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001 muutoksineen. Annettu Helsingissä 13.12.2001. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011230#P2>.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Annettu Helsingissä 20.3.2015. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 muutoksineen. Annettu Helsingissä 22.9.2000. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 muutoksineen. Annettu Helsingissä 21.5.1999. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>.

Lehmuskoski, A.; Suhonen, M.; Häkälä, N.; Taina, J. & Ailio, E. 2020. Versio 1.0.2. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu: 18.12.2020. https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK?preview=/61058878/61621972/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v1_02.pdf.

Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. 2. p. Helsinki: UNIpress.

Nikkari, M. 2019. Näkökulmia dokumentointiin ja sen opettamiseen sosionomeille ammattikorkeakoulussa. AMK-opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.theseus.fi/handle/10024/208308>.

Rantanen, M. 2018. Kansakoulu-hanke. Sosiaalipalveluiden henkilöstön kirjaamisosaamisen kehittäminen Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluissa. YAMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.theseus.fi/handle/10024/140703>.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. 2. uud. p. Helsinki: Edita.

Riihijärvi, T. 2018. Kirjaaminen kotihoidossa. AMK-opinnäytetyö. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.theseus.fi/handle/10024/144137>.

Roivas, M. & Karjalainen, A.-L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Räsänen, J.-M. 2011. Producing Norm Talk of Fact-based Case Recording in Interviews With Emergency Social Workers. Qualitative Social Work 11(1), 6 - 22.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 muutoksineen. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L7P61>.

STM 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.3.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf.

STM 2020a. Sosiaalipalvelut. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.11.2020. <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>.

STM 2020b. Sosiaalialan osaamiskeskukset. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.11.2020. <https://stm.fi/sosiaalialan-osaamiskeskukset>.

Talentia 2016. Talentian linjaukset sosiaalihuollon henkilöstön mitoittamisesta. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 25.4.2021. <https://docplayer.fi/7570408-Talentian-linjaukset-sosiaalihuollon-henkiloston-mitoittamisesta.html>.

Talentia 2021. Työelämäinfo. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 8.3.2021. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/>.

THL 2016. Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Annettu 16.2.2016. Saatavilla https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf.

THL 2019. Asiakkaat ja osallisuus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>.

THL 2020. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 28.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla>.

Tietosuoja laki 1050/2018 muutoksineen. Annettu Helsingissä 5.12.2018. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>.

Tietosuojavaikuttetun toimisto 2020. Organisaatiolle - Tunne vastuusi ja rakenna luottamusta. Tietosuojavaikuttetun toimiston. Viitattu 31.12.2020. <https://tietosuoja.fi/organisaatiot>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuslaki 738/2002 muutoksineen. Annettu Helsingissä 23.8.2002. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2>.

Valvira 2021a. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmät. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Viitattu 9.3.2021. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietojarjestelmat>.

Valvira 2021b. Potilastietojen tarkastaminen ja lokitiedot. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Viitattu 2.4.2021. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammatinharjoittamisen/potilasasiakirjat/potilasasiakirjojen-tarkistaminen-ja-lokitiedot>.

Vasso 2020. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 12.11.2020. <https://vasso.fi/vasso/>.

Vasso 2021a. Kansa-koulu III -hanke. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 10.3.2021. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/>.

Vasso 2021b. Kirjaamisfoorumin materiaalipankki. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 10.3.2021. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>.

Vierula, T. 2016. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Viitattu 10.3.2021. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/102260>.

Viinamäki, L.; Saari, E. & Ahola, A. (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kysely kuntien ja kuntayhtymien sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoiden valmennuksen tarpeesta

KANSA-KOULU III

Sosiaalialan kirjaamisosaamisen vahvistaminen digitaalisesti

Vastaatko organisaatiosi sosiaalihuollon kirjaamisen osaamisesta?

Keräämme tietoa sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoiden valmennuksen tarpeesta **kunnissa ja kuntayhtymissä**. Kysely on auki syksyllä 2020 ja käytämme sen tuloksia kevään 2021 ryhmäjakojen suunnitteluun. Priorisoimme valmennuksiin ilmoittautuneista ne organisaatiot, jotka ovat vastanneet tähän kyselyyn.

Huom. Jos olet vastannut hankkeen tarvekyselyyn jo aiemmin, sinun ei tarvitse vastata uudestaan. Lisätietoja info@kirjaamisfoorumi.fi

[Kansa-koulu III -hankkeen](#) kirjaamisasiantuntijoiden valmennukset ovat noin kuukauden mittaisia, 12-16 tuntia vieviä digitaalisia kokonaisuuksia. Suorituksen jälkeen osallistujat voivat toimia omassa organisaatioissaan kirjaamisen tukena esimerkiksi arkipäivän kirjaamisongelmissa tai Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönotoissa.

Onko sosiaalihuollon kirjaaminen sinulle entuudestaan tuntematonta? Tunnetko esimerkiksi määrämuotoisen kirjaamisen ja sen hyödyt? Tutustu aiheeseen

[THL:n nettisivuilla](#).

Arvioin vastauksissani

Pyydämme arvioimaan joko kunnan koko sosiaalihuollon organisaation tai yhden yksikön kirjaamisosaamisen tilannetta.

Jos et tiedä koko sosiaalihuollon organisaation tilannetta, valitse tiimimme tai yksikköemme tilanne.

- Koko organisaatiomme tilannetta
- Tiimimme tai yksikköemme tilannetta

Sosiaalihuollon palvelutehtävä, jota toteutamme tiimissämme tai työyksikössämme.

Valitse yksi tai useampi.

- Iäkkäiden palvelut
- Lapsiperheiden palvelut
- Lastensuojelun palvelut
- Perheoikeudelliset palvelut
- Päihdehuolto
- Työikäisten palvelut
- Vammaispalvelut
- En työskentele asiakastyössä

Arvioi työyhteisönne valmiuksia määrämuotoiseen kirjaamiseen seuraavien väittämien avulla. Valitse asteikolta arvo, joka parhaiten kuvaa työyhteisönne tilannetta.

	Eri mieltä		Samaa mieltä			En osaa sanoa
	1	2	3	4	5	
Työyhteisössämme keskustellaan kirjaamisen liittyvistä kysymyksistä avoimesti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössämme on mahdollista kirjata asiakastiedot viipymättä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitämme kirjaamista työyhteisössämme yhdessä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uudet työntekijät perehdytetään organisaation kirjaamiskäytäntöihin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössämme on laadittu asiakastyön kirjaamisen ohjeet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössämme on järjestetty kirjaamisvalmennus kaikille asiakastyötä kirjaaville työntekijöille *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaation käyttämä tietojärjestelmä mahdollistaa määrämuotoisen kirjaamisen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietojärjestelmässä on otettu käyttöön kansallisten määritysten mukaisia asiakasasiakirjoja *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tähän voit halutessasi täsmentää antamiasi arvioita.

Kuinka monta henkilöä työyhteisöstänne toimii tällä hetkellä kirjaamisvalmentajina?*

Kirjaamisvalmentaja on sosiaalihuollon ammattilainen, joka on valmentautunut Kansa-koulu I tai II -hankkeiden aikana määrämuotoisen kirjaamisen asiantuntijaksi.

- Ei yhtään
- 1-2
- 3-4
- 5-6
- Enemmän, kuinka monta
- En osaa sanoa

Tähän voit halutessasi täsmentää työyhteisösi tilannetta.

KANSA-KOULU III

Sosiaalialan kirjaamisosaamisen vahvistaminen digitaalisesti

Kirjaamisosaamisen tarve

Kuinka monta henkilöä organisaatiostanne osallistuisi Kansa-koulu III -hankkeen **suomenkieliseen kirjaamisasiantuntijoiden valmennukseen?***

Aiempien Kansa-koulu-hankkeiden tapaan valmennamme asiantuntijoita tueksenne organisaatioihin, emmekä valmenna koko henkilökuntaa.

Kirjaamisasiantuntijoiden valmennus on digitaalinen kokonaisuus, jonka suorittamiseen tulee varata noin 12–16 tuntia yhden kuukauden aikana. Hyväksytyyn suoritukseen jälkeen osallistuja liitetään osaamiskeskusalueilla toimiviin kirjaamisasiantuntijaverkostoihin (tapaamiset noin kaksi kertaa vuodessa). Kirjaamisasiantuntijat voivat toimia sosiaalihuollon kirjaamisen tukena omassa organisaatiossaan.

- Ei yhtään
- 1-2
- 3-4
- 5-6
- Enemmän, kuinka monta

Kuinka monta henkilöä organisaatiostanne osallistuisi Kansa-koulu III -hankkeen ruotsinkieliseen kirjaamisasiantuntijoiden valmennukseen?*

Aiempien Kansa-koulu-hankkeiden tapaan valmennamme asiantuntijoita tueksenne organisaatioihin, emmekä valmenna koko henkilökuntaa.

Kirjaamisasiantuntijoiden valmennus on digitaalinen kokonaisuus, jonka suorittamiseen tulee varata noin 12–16 tuntia yhden kuukauden aikana. Hyväksytyin suorituksen jälkeen osallistuja liitetään osaamiskeskusalueilla toimiviin kirjaamisasiantuntijaverkostoihin (tapaamiset noin kaksi kertaa vuodessa). Kirjaamisasiantuntijat voivat toimia sosiaalihuollon kirjaamisen tukena omassa organisaatiossaan.

- Ei yhtään
- 1-2
- 3-4
- 5-6
- Enemmän, kuinka monta

Tähän voit halutessasi täsmentää työyhteisösi tilannetta.

Arvioi työyhteisösi kannalta sopivin vaihtoehto valmennukseen osallistumisen ajankohdaksi.

Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Tammi-helmikuu 2021
- Maalis-huhtikuu 2021
- Touko-kesäkuu 2021

Onko jossain työyhteisönne sosiaalihuollon palvelutehtävissä kirjaamisosaamisen puutteita?

Valitse yksi tai useampi.

- Iäkkäiden palvelut
- Lapsiperheiden palvelut
- Lastensuojelun palvelut
- Perheoikeudelliset palvelut
- Päihdehuolto
- Työikäisten palvelut
- Vammaispalvelut

Mistä kirjaamisen teemoista työyhteisössänne tarvitaan erityisesti lisätietoa tai uutta osaamista?

Maakunta*

- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa
- Etelä-Savo
- Kanta-Häme
- Kainuu
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Uusimaa
- Satakunta
- Varsinais-Suomi

Maakunta: Uusimaa*

- Helsinki
- Itä-Uusimaa
- Keski-Uusimaa
- Länsi-Uusimaa
- Vantaan ja Keravan yhteisalue

Osaston tai yksikön nimi

Voit täydentää tähän kunnan tai kuntayhtymäsi nimen, jos sitä ei löydy vastausvaihtoehdoista.

Mikä on roolisi organisaatiossanne? *

- Johtotehtävät (strateginen johto, hallinto)
- Suunnittelu-, kehittämis- tai asiantuntijatehtävät
- Lähiesimiestehtävät
- Työntekijätehtävät
- Jokin muu, mikä

Lue lisää lähettämiesi henkilötietojen käsittelystä hankkeen [rekisteriselosteesta](#).