

# **Osallistava kirjaaminen osaksi asiakastyötä**

## **Kirjaamiskoulutuksen kehittämistyö**

LAB-ammattikorkeakoulu

Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla (YAMK)

2023

Tiia Hassinen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Tiia Hassinen	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 41 + 10	Valmistumisaika 2023
Työn nimi <b>Osallistava kirjaaminen osaksi asiakastyötä</b> Kirjaamiskoulutuksen kehittämistyö		
Tutkinto ja koulutusala Sairaanhoidtaja (YAMK), Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) yksityinen sosiaalihuollon palveluntuottaja		
Tiivistelmä <p>Osallisuudella on merkittävät vaikutukset henkilölle itselleen sekä yhteiskunnallisesti. Osallisuutta pyritään jatkuvasti lisäämään sosiaalihuollossa ja asiakkaiden ääni halutaan saada kuuluviin. Yksi keino osallisuuden lisäämiseen on osallistava kirjaaminen.</p> <p>Sosiaalihuollossa kirjaaminen on merkittävä osa työtä. Kirjaamista säätelee lainsäädäntö ja kirjaukset ovat siirtymässä Kanta-palveluun sekä asiakkaiden nähtäviksi Omakanta-palveluun. Kirjaukset tulisi tehdä yhdenmukaisesti eli rakenteisesti, että oikeanlainen tiedonsiirto mahdollistuu. Rakenteinen kirjaaminen edellyttää kirjaamista asiakkaan kanssa yhdessä osallistavasti. Asiakkaalla on oikeus tietää itseä koskevien kirjausten sisältö sekä on oikeus vaikuttaa niihin.</p> <p>Kehittämistyön tarkoitus oli kehittää kirjaamiskoulutus ja kouluttaa työntekijät. Kehittämistyö toteutettiin yksityiselle palveluntuottajalle, joka tuottaa sosiaalihuollon avopalveluita lapsille, nuorille sekä perheille. Kirjaamiskoulutus järjestettiin organisaation henkilöstölle. Tavoitteena oli, että kirjaamista tehtäisi organisaatioissa yhdenmukaisesti ja asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Tarve kirjaamisen koulutukselle nousi esiin useissa eri tutkimuksissa sekä koulutuksesta saaduista palautteista. Kehittämistyön tuloksena syntynyt koulutus toimi hyvänä alkuna kirjaamisen kehittämiseksi. Koulutuksesta saatiin perustiedot osallistavan kirjaamisen toteuttamiseen käytännön työssä.</p> <p>Sosiaalihuollon kirjauksilla on moninaiset merkitykset asiakkaille, työntekijöille sekä tutkimusten ja tilastointien muodossa yhteiskunnallisesti. Haluttuun lopputulokseen päästään vain yhtenäisellä toimintatavalla osallistavaan, rakenteiseen kirjaamiseen.</p>		
Asiasanat kirjaaminen, osallistava kirjaaminen, rakenteinen kirjaaminen, sosiaalihuolto, avopalvelut		

## Abstract

Author(s) Tiia Hassinen	Type of Publication Master's Thesis	Published 2023
	Number of Pages 41 + 10	
Title of Publication <b>Integrating participatory documentation into client work</b> A development project on documentation training		
Degree, Field of Study Master of Health Care, Leader of the Future in Social and Health Care		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) A private social welfare service provider		
<p><b>Abstract</b></p> <p>Inclusion has major impacts on both the individual and societal levels. There is an aim in social welfare to constantly increase inclusion and a wish to make clients' voices heard. Participatory documentation provides one means to increase inclusion.</p> <p>In social work, documentation is a significant part of the work. Documentation is regulated by legislation and the entries will soon be transferred to the Kanta service and the My Kanta service that enables clients to view their data. The entries should be made consistently, i.e. in a structured form, to facilitate the correct transfer of data. Structured documentation requires making entries together with the client using a participatory approach. Clients have the right to know the content of entries that concern them and to have an influence on their entries.</p> <p>The purpose of this development project was to develop documentation training and to train employees. The study was commissioned by a private service provider that produces open social welfare services for children, young people and families. The documentation training was organised for the staff of the organisation. The aim was that the documentation carried out at the organisation would be consistent and client-driven, carried out together with the client.</p> <p>A need for training on documentation arose in several different studies and in feedback obtained on the training. The training developed as a result of the development project serves as a good starting point for developing documentation. The training provided basic information about the implementation of participatory documentation in practical work.</p> <p>The document entries made in social work have diverse meanings to clients, employees as well as to society in the form of studies and statistics. We can only achieve the desired target by ensuring cohesive approaches for participatory, structured documentation.</p>		
Keywords documentation, participatory documentation, structured documentation, social welfare		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Asiakkaan oikeudet.....	3
2.1	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista .....	3
2.2	Tiedonsaantioikeus.....	3
2.3	Lapsen oikeudet .....	5
2.4	Osallisuus.....	6
3	Osallistava kirjaaminen.....	9
3.1	Kirjaaminen sosiaalihuollossa.....	9
3.2	Kanta-palvelut.....	13
3.3	Toimintaympäristö ja kirjaamisen lähtötilanne.....	16
4	Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät .....	19
4.1	Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus.....	19
4.2	Kehittämistehtävät .....	19
5	Kehittämistyön toteutus.....	20
5.1	Tutkimuksellinen kehittäminen.....	20
5.2	Kehittämistyön vaiheet.....	21
5.3	Kehittämismenetelmät .....	24
5.4	Kehittämistyön aikataulu .....	24
5.5	Koulutuksen järjestäminen.....	25
6	Kehittämistyön tulokset.....	28
7	Eettisyys ja luotettavuus .....	32
8	Pohdinta .....	33
	Lähteet .....	37

Liite 1. Kirjaamiskoulutuksen diat

## 1 Johdanto

Kirjaaminen on tärkeä osa sosiaalihuollon työtä. Sosiaalihuollon kirjaaminen on muutok- sessa, kirjaaminen yhtenäistetään valtakunnallisesti ja sosiaalihuollossa siirrytään raken- teiseen kirjaamiseen. Muutoksen myötä sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tulevat asiakkaille näkyviksi Omakanta-palvelussa. Vuonna 2015 on säädetty laki sosiaalihuollon asiakasasia- kirjoista määrittää kirjaamisesta:

*Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnitte- lun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. (Laki sosiaalihuol- lon asiakasasiakirjoista. 4 §.)*

Sosiaalihuoltolain mukaisia tukitoimia on esimerkiksi perhetyö, tukiperhetoiminta, vertais- ryhmät sekä loma- ja virkistystoiminta. Jos sosiaalihuoltolain mukaiset tukitoimet eivät ole riittäviä, lapsen terveys tai kehitys vaarantuu tai sosiaalipalveluiden välttämättömiä palve- luita ei oteta vastaan, on lastensuojelun asiakkuus tarpeen. Lastensuojelun avopalvelun erilaisiin tukitoimiin kuuluu muun muassa tehostettu perhetyö, perhekuntoutus, tukihenkilö- työ ja nuorten kanssa tehtävä työ. Vaikka perhe olisi lastensuojelun asiakkaana, voidaan perheelle silti järjestää sosiaalihuoltolain mukaisia tukitoimia. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos d.) Kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisissa sekä lastensuojelun tukitoimissa kirjataan kaikesta tehdystä asiakastyöstä, riippumatta siitä kuka palvelun järjestää.

Kunnalla on velvollisuus pitää huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Las- tensuojelun järjestämisvastuu on kunnalla, mutta palveluita voidaan hankkia yksityisiltä pal- veluntuottajilta, joita voivat olla yritykset tai järjestöt. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 7§.) Ke- hittämistyön kohdeorganisaatio on yksityinen palveluntuottaja. Yksityisten palveluntuotta- jien palveluvalikoima on laaja, palveluita on ennaltaehkäisevästä työstä sijais- ja jälkihuol- toon saakka, sekä palvelujen ja tuen kehittämiseen (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos d).

Kehittämistyönä tehtävän tutkimuksellisen kehittämisen tarkoitus oli kirjaamiskoulutuksen kehittäminen yksityiselle palveluntuottajalle ja kouluttaa henkilöstö. Henkilöstö koulutettiin kirjaamaan lain (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015) määrittämällä tavalla rakenteisesti ja asiakaslähtöisesti eli osallistavasti. Palveluntuottaja tarjoaa yhteistyökump- panina lapsiperheiden palveluita julkiselle sektorille palvelusetelillä tai maksusitoumuksella kuudella eri paikkakunnalla. Kehittämistyön tavoitteena oli saada organisaation henkilöstö kirjaamaan asiakaslähtöisesti ja yhdenmukaisesti, riippumatta missä yksikössä työskente- lee.

Yksityisillä palveluntuottajilla on kirjaamisvelvollisuus tekemästään työstä omaan asiakastietojärjestelmäänsä, mutta palvelunjärjestäjällä eli hyvinvointialueilla on rekisterinpitovelvollisuus eli käytännössä palvelun tilaaja omistaa kirjaukset ja ne toimitetaan heille rekisteröitäviksi. Viimeistään syyskuussa 2024, palveluntuottajilla täytyy olla asiakastietojärjestelmässään rekisterinkäyttöoikeustoiminnallisuus tai rinnakkaisliittymä, että asiakasrekisteriin kuuluvat tiedot ja asiakasasiakirjat saadaan tallennettua suoraan rekisteriin. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos c.)

## 2 Asiakkaan oikeudet

### 2.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Asiakkaan oikeudet on sosiaalihuollossa kaiken perusta, johon työskentely pohjautuu. Kirjaaminen on oleellinen osa työskentelyä ja asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä kirjatut tiedot. Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista määrätään laissa. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 1§) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaita on kohdeltava asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Kulttuuritausta ja äidinkieli kuuluvat myös huomioitaviin asioihin. Ihmisarvoa ei saa loukata ja vakaumusta ja yksityisyyttä on kunnioitettava. (Valvira; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§)

Sosiaalihuollon ammattilaisten pitää selittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja mitä eri vaihtoehtoja on, sekä kerrottava muut mahdolliset seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Ammatilaisen on huolehdittava, että asiakas ymmärtää asian hänen ymmärtämällään kielellä ja huolehdittava mahdollisista tulkkauksista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 5§.)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan mielipide ja toivomukset pitää huomioida. Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa ja osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Päätöksenteossa täytyy huomioida ensisijaisesti asiakkaan etu. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8§.)

### 2.2 Tiedonsaantioikeus

Kaikessa asiakkaan tietojen käsittelyn ja kirjaamisen vaiheissa on muistettava läpinäkyvyys. Jokaisella yksilöllä on tiedollinen itsemääräämisoikeus eli oikeus omiin tietoihin. Yksilöllä on oikeus pitää salassa itseä koskeva tieto, oikeus saada itseä koskeva tieto, oikeus tarkastaa itseä koskeva tieto, oikeus korjauttaa itseä koskevissa tiedoissa olevat virheet, oikeus vaikuttaa itseä koskevien tietojen keräämiseen ja luovuttamiseen sekä oikeus julkistaa tai antaa itseä koskevia tietoja. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös oikean ja virheettömän tiedon saaminen. Joissain tapauksissa itsemääräämisoikeutta joudutaan rajaamaan esimerkiksi viranomaisten toiminnan turvaamiseksi. (Voutilainen 2019, 83–84.)

Sosiaalihuollon asiakkuuden alkaminen ja päättyminen määritellään ja kirjataan asiakasasiakirjoihin. Asiakkuus alkaa hakemuksesta, tai kun vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai kun sosiaalipalveluiden antaminen aloitetaan. Asian tultua vireille, arvioidaan avun tarpeen kiireellisyys ja tehdään palvelutarpeen arviointi. Päättyneeksi asiakkuus katsotaan, kun sosiaalihuollon palveluiden järjestämiseen ei ole enää perustetta. Palveluntarpeen arviointia täydentämään tehdään asiakassuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan. Asiakassuunnitelma tehdään kirjallisesti yhteistyössä sosiaalihuollon työntekijän ja asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa tekemään otetaan tarvittaessa myös muita perheen kanssa työskenteleviä ammattilaisia. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos c.) Sosiaalihuollon palveluissa kirjaetaan kaikki asiakastapaamiset ja asiakkaiden kanssa tapahtunut yhteydenpito.

Kanadalaisessa tutkimuksessa tutkittiin asiakkaiden pääsyä omiin tapauskohtaisiin tietoihin, joita sosiaalityöntekijät ovat kirjanneet, kuinka paljon sosiaalityöntekijät rajaavat asiakkaiden pääsyä omiin tietoihinsa. Tutkimuksessa todettiin, että vaikka asiakkailla olisi mahdollisuus ja oikeus tarkastella omia heistä kirjattuja tietoja, ei se sitä kuitenkaan todellisuudessa aina ole. Kanadassa on säädetty lailla asiakkaan oikeudesta omiin tietoihin, mutta tapauskohtaisia tietoja voidaan piilottaa asiakkaan näkyviltä ja tätä oikeutta käytetään paljon. Tietojen piilottaminen lisää epäluotettavuutta, eikä vastaa standardien mukaista toimintaa. Tutkimuksessa kritisoidaan sitä, että sosiaalityöntekijöiden tapa piilottaa osa asiakkaiden tiedosta, ei ole asiakkaiden kanssa yhteistyössä työskentelemistä, eikä asiakkaiden edun mukaista. Asiakkaille pitäisi olla mahdollisimman laaja pääsy omiin tietoihinsa. (Morgenshtern & Nilan 2020, 349.)

Vain 34 prosenttia kanadalaiseen (Morgenshtern & Nilan 2020, 349) tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli ottanut asiakkaan mukaan kirjaamiseen. Ja vähän yli puolet tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli kertonut asiakkailleen mistä tiedot löytyvät, jos asiakas oli sitä kysynyt. Yleisesti ei siis aina kerrottu asiakkaille mistä tiedot löytyisi, vaan asiakkaiden täytyi itse olla valveutuneita saadakseen tietonsa nähtäviksi.

Suomen perustuslaki painottaa sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista ja antaa omat näkemyksensä iästä huolimatta. Viranomaisilla on erityinen velvollisuus kohdella lapsia tasa-arvoisesti yksilöinä ja antaa lapsille mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin asioihin kehitystä vastaavasti. (Perustuslaki 731/1999, 6§.) Alaikäisellä on mahdollisuus kieltää tietojensa luovutus lailliselle edustajalleen painavasta syystä ja jos se ei ole selvästi alaikäisen edun vastaista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 11§.)

Omakanta-palvelussa on kansalaisten mahdollista asettaa tietojen luovutuskielto. Kielto voi koskea yksittäistä sosiaalihuollon asiakirjaa, jonkun palvelutehtävän tietoja tai julkisen tai



yksityisen palvelunantajan rekisterissä olevia tietoja. Kiellon voi asettaa kuitenkin vain niin, että tiedot näkyvät vain sille palvelunantajalle, jonka rekisteriin tiedot kuuluvat. Eli voidaan kieltää tietojen luovutus toiselle hyvinvointialueelle tai yksityiselle palvelunantajalle, mutta jos palvelunantajana on hyvinvointialue, asiakas ei voi kieltää esimerkiksi yksittäistä hyvinvointialueen osastoa näkemästä tietojaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos f.)

Pro gradu -tutkimuksessa Riikka Kainulainen (2020) tutki empiirisellä metodilla, toisena osana tutkimusta, millaisia ongelmia tiedonsaantioikeuteen liittyä sosiaaliamiehen tulneiden yhteydenottojen perusteella. Tutkimuksessa todettiin, että tiedonsaantioikeuden toteutumisessa on puutteita. Puolet tutkimuksessa mukana olleista tapauksista liittyi lastensuojeluun. Tutkimuksessa todetaan, että asiakkaiden on vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa tietojen tallentamisesta ja mistä he voivat saada tiedot nähtäväkseen. Asiakkaat eivät tiedä tai heille ei ole kerrottu, mihin tietoja on tallennettu ja mitä tietoja heistä on tallennettu. Asiakkaat eivät ole tietoisia heistä tehdyistä kirjauksista ja asiakastiedoista löytyvät kirjaukset eivät aina ole laadukkaita. Näin toteutetussa asiakastyössä ei asiakasasiakirja-laki toteudu, eikä asiakkailla ei ole ollut oikeutta itseään koskevaan tietoon. (Kainulainen 2020, 86.)

Sosiaalihuollon työntekijöillä on tiedonantovelvollisuus, joka ei kuitenkaan aina toteudu asiakastyössä, koska sosiaalihuollon työntekijät eivät välttämättä tunnista siihen kuuluvia tekijöitä. Myös taloudellisten ja hallinnollisten tavoitteiden ristiriita tiedonsaantioikeuden kanssa on kyseenalaista. Jätetäänkö asiakkaalle tiedostaen kertomatta maksuttomista palveluista taloudellisista ja hallinnollisista syistä. Viranhaltijoilla on sitovat oikeusnormit, eivätkä he voi jättää tietoja antamatta. (Kainulainen 2020, 84.)

### 2.3 Lapsen oikeudet

YK:n lapsen oikeuksien sopimus luettelee lapsille kuuluvat ihmisoikeudet ja asettaa valtioiden ensisijaisen vastuun toteuttaa niitä. Sopimus koskee kaikkia alle 18-vuotiaita lapsia. Sopimuksessa on neljä pääperiaatetta, jotka ovat syrjimättömyys, lapsen edun huomioiminen, oikeus elämään ja kehittymiseen ja lapsen näkemysten kunnioittaminen. Yhdysvallat on ainoa maa maailmassa, joka on sopimuksen ulkopuolella. Lapsen oikeuksien sopimus tuli Suomessa voimaan vuonna 1991 ja sen noudattamista valvoo YK:n lapsen oikeuksien komitea. (Unicef.)

Lastensuojelulaisissa korostetaan lapsen osallisuutta kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Lasten osallisuuden toteuttamiseen vaaditaan työntekijöiltä osaamista ja valmiuksia yhteistyöhön lasten kanssa. Lapsia täytyy osata kuunnella ja ottaa heidän mielipiteensä huomioon. Lapselle täytyy antaa myös mahdollisuus olla osallistumatta. Lapselle tulee antaa tiedot sellaisessa muodossa, että lapsi kykenee asian ymmärtämään ja ottamaan ne

vastaan. Tietojen antamiseen on velvollisuus ammattilaisilla. On tärkeää, että lapsi saa riittävästi tietoa tilanteesta ja omista oikeuksistaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos e.)

Lapselle täytyy antaa mahdollisuus ilmaista itseään omalla tavallaan ja omalla äänellään ja lasta tulee tukea ja auttaa. Lapset tarvitsevat apua hyvin eri tavoin, riippuen lapsen kehitystasosta ja asiasta. On aikuisten tehtävä järjestää ja huolehtia asiat niin, että lapsi tulee kuuluksi ja hänen mielipiteensä huomioiduksi. Lapselle ja nuorelle tulee antaa mahdollisuus tehdä itsenäisesti omaan elämään vaikuttavia päätöksiä mahdollisimman pitkälle tilanteen salliessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos e.)

On tärkeä nähdä lapsi aktiivisena toimijana lastensuojelun työskentelyssä. Kaikkien lasten toivomukset ja mielipiteet tulee selvittää, olipa lapsi minkä ikäinen tahansa. Yli kaksitoistavuotiaalle tulee varata tilaisuus tulla kuulluksi häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa. Lapset on aina pidettävä ajan tasalla häntä koskevista suunnitelmista ja päätöksistä. Lapsi ei kuitenkaan voi ottaa yksin vastuuta päätöksistä, vaan niistä on aina viranomaisen vastuussa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos e.)

## 2.4 Osallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan sosiaalipalveluissa asiakkaan aktiivista osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, järjestämiseen, tuottamiseen sekä arviointiin. Kun asiakas otetaan aktiivisesti mukaan kaikissa palvelun vaiheissa, se lisää asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta asiakastyössä sekä koko palvelujärjestelmässä. (Leeman & Hämäläinen 2015, 1.) Kirjatessa sosiaalihuollon asiakastyötä, voidaan lisätä asiakasosallisuutta, kun kirjaukset tehdään asiakkaan kanssa yhdessä ja asiakas on tietoinen hänestä kirjatusta dokumenteista.

Käsitteet asiakasosallisuus ja asiakkaan osallistuminen sekoitetaan helposti. Osallistumisella tarkoitetaan osaa asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuus on laaja käsite, joka tarkoittaa asiakkaan mukaan ottamista kaikissa palvelun eri vaiheissa ja asiakkaalla on vaikutusta palveluihin. (Leeman & Hämäläinen 2015, 2.) Jos sosiaalihuollon asiakas otettaisiin mukaan pelkästään kirjaamiseen, mutta hän ei voisi muuten vaikuttaa palveluun, silloin on kyse ainoastaan osallistumisesta. Osallistavan kirjaamisen avulla palvelua voidaan tehdä näkyväksi asiakkaalle, asiakas saadaan osaksi prosessia ja sen avulla on mahdollista saada asiakas kiinnostumaan kokonaisuudesta, jolloin asiakas voi kiinnostua myös antamaan palautetta ja kehittämisideoita palveluihin.

Osallisuudella on merkittäviä tekijöitä henkilöille itselleen ja koko yhteiskunnalle. Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta osallisuus torjuu köyhyyttä ja syrjäytymistä, antaa mahdollisuuden osallistua yhteiskuntaan, tarjoaa eri mahdollisuuksia sekä voimavaroja sekä voi edistää

kykyjen ja taitojen kehittymistä. Yksilön näkökulmasta osallisuus koetaan omiin asioihin vaikuttamismahdollisuutena ja kuuluvuutena yhteiskuntaan. (Leemann & Hämäläinen 2016, 586.)

Vammaissosiaalityön osallisuuden tutkimuksessa nousi esiin, että usein kielteiset kokemukset liittyivät siihen, että asiakkaalle on jäänyt tunne, että hän ei ole tullut kuulluksi tai asiakkaan tilannetta ja todellista tarvetta ei ole osattu huomioida tarpeeksi. Asiakkaiden kokemuksista nousi esiin, että työntekijöiden kiireen vuoksi heillä ei ole aikaa perehtyä asiakkaiden asioihin tarpeeksi ja kohtaamisia on vähän. Myös työntekijöiden vaihtuvuus vaikutti asiakkaiden kokemuksiin kielteisinä. Asiakkaiden kokemuksiin vaikutti myös se, saivatko he kielteisen vai myönteisen päätöksen hakemaansa palveluun. Monissa tilanteissa asiakkaiden kokemus keskustelusta oli muuttunut myöhemmin, keskustelusta oli jäänyt ensiksi positiivinen vaikutelma, mutta kun asiakas on saanut jälkikäteen kielteisen päätöksen, keskustelu olikin muuttunut asiakkaan näkökulmasta merkityksettömäksi. (Heini ym. 2019, 22.)

Tutkimuksessa (Heini ym. 2019, 23) kysyttiin kehitysideoita, mitä he toivoisivat sosiaalityöntekijöiltä, joihin vastaajat olivat vastanneet, että toivoisivat tulla kohdatuksi rehellisesti ja yhdenvertaisesti, että sosiaalityöntekijät olisivat läsnä ja kuuntelisivat aidosti sekä haluaisivat auttaa. Vastaajat pitivät tärkeänä myös, että he saisivat tietoa eri palveluista ja ohjausta. Esiin nousi myös toive asiakkaiden paremmasta osallisuudesta omiin asioihin ja, että työntekijät paneutuisivat huolellisemmin asiakkaan tietoihin ja tilanteeseen.

Osallisuus koostuu useista eri tekijöistä esimerkiksi päätösvalta omasta elämästä ja toimintaympäristöstä sekä vaikuttamismahdollisuuksista yhteiskunnallisesti. Elämän hallittavuus ja ymmärrettävyys kuuluvat oman elämän osallisuuden tunteeseen. Jos ihminen saa kielteisen päätöksen hakemastaan tuesta tai palvelusta, eikä ymmärrä päätöstä, ei hän silloin pysty siihen vaikuttamaan. Ymmärrettävyyttä saadaan lisättyä ihmisten kohtelulla, kuinka kunnioittavasti tai epäkunnioittavasti heille eri vaihtoehtoja esitetään ja annetaanko mahdollisuus pohtia asiaa rauhassa. Jos saadaan luotua rauhallinen ja kunnioittava ympäristö asian käsittelyyn, ihmisen on helpompi pysyä rauhallisena ja hän ymmärtää asian paremmin sekä kokee, että hän pystyy asiaan itse vaikuttamaan häntä koskevaan asiaan, vaikka olisi kyse haastavaksi koetusta asiasta. (Isola ym. 2017, 9 & 25.)

Osallistava kirjaaminen on hyvä keino lisätä asiakkaan osallisuuden tunnetta omassa asiassa. Kun kirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, on asiakkaan helpompi ymmärtää työskentelyn tarkoitus ja että hän on koko työskentelyn ajan itse aktiivisena toimijana mukana ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa häntä koskeviin asioihin.

Osallisuus on keskeisesti mukana organisaatioiden strategioissa sekä poliittisissa strategioissa ja ohjelmissa. Asiakkaiden osallisuus on muuttunut merkittävästi viimeisen

vuosikymmenen aikana myös terveydenhuoltojärjestelmässä. Palveluita käyttävät kuva-  
taan aktiivisina osallistujina, jotka ovat mukana kehittämisessä, arvioimassa ja uudista-  
massa palveluita. Muutos näkyy jo termistöissä, kun on siirrytty käyttämään enemmän ter-  
miä asiakas entisen potilas -termin sijaan. (Jones 2021, 372.)

Osallisuuden lisääntyessä lisääntyy myös henkilöiden vastuu, ihmiset joutuvat itse teke-  
mään enemmän valintoja ja jotkut voivat kokea sen kuormittavana. Ihmisillä on erilaiset  
resurssit käytettävänä osallistumiseen ja osallisuuteen, kaikki eivät kykene olemaan ak-  
tiivisia. Jos terveyspalveluita kehitettäessä kuullaan vain niitä aktiivisia, ei saada todellista  
kuvaa kehittämistarpeista. Osallisuudella vahvistetaan tunnetta, että on arvostettu ja osa  
yhteiskuntaa, se on erityisen tärkeä ihmisille ja ryhmille, joilla on kokemus, että heidät on  
marginalisoitu. (Jones 2021, 373.)

Lasten osallisuus kaikessa työskentelyssä, mukaan lukien kirjaamisessa täytyy myös huo-  
mioida. Toros (2021) kirjallisuuskatsaus 12 vertaisarvioidusta artikkelista osoitti, että lasten  
osallisuus päätöksentekoon on lähes aina rajallinen tai se on estetty kokonaan. Lapsen iällä  
on merkittävä vaikutus ja käsiteltävällä asialla. Jos osallistumisesta aiheutuisi lapselle hait-  
taa, lapsi jätetään yleensä päätöksen teossa ulkopuolelle. Yleensä yli kaksitoistavuotiaat  
otettiin mukaan päätöksen tekoon jollain tavoin ja alle sen joko rajoitetusti tai ei ollenkaan.  
(Toros 2021.)

Sosiaalialan ammattilaiset pitävät lasten osallisuutta merkittävänä asiana ja lapsen kuule-  
mista tärkeänä. Tutkimuksista kuitenkin selvisi, että käytännössä asia ymmärretään hyvin  
eri tavoin. Jotkut ymmärtävät lapsen osallisuuden huomioimisen riittävänä, kun lapsi on mu-  
kana ja hänet nähdään, mutta lapsen kanssa ei tarvitse välttämättä kommunikoida. Jotkut  
työntekijät ajattelivat, että heidän tehtävä on kommunikoida vanhempien kanssa, ei lasten  
kanssa. Tutkimus osoitti, että sosiaalialalla työskentelevät tiedostavat lasten oikeudet ja  
osallisuuden tärkeyden, mutta käytännössä lasten mahdollisuudet ilmaista oma mielipi-  
teensä on lähes olematon. (Toros 2021.)

### 3 Osallistava kirjaaminen

#### 3.1 Kirjaaminen sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollossa työskentelevillä työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus. Velvollisuus kirjaamiseen alkaa heti asiakkuuden alkamisesta. Kirjausten täytyy olla ajantasaisia ja ammattilainen käyttää omaa harkintaa kirjausten sisällöistä, kirjaten asian kannalta riittävät ja tarpeelliset tiedot. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, 4 §) mukaan kirjaamisvelvollisuus on aina, kun sosiaalihuoltoa järjestetään, tuotetaan tai toteutetaan. Asiakkaalla on oikeus omiin tietoihin ja parhaiten se toteutuu sosiaalihuollossa kirjaamalla osallistavasti asiakkaan kanssa yhdessä.

Kirjaaminen on välttämätön osa sosiaalihuollossa työskentelevien työtä. Kaikkien näkökulmasta tarkasteltuna on tärkeää, että asiakastyö, tapaamiset, päätökset, keskustelut, suunnitelmat ja lausunnot tulee kirjatuksi. Kun asiat löytyvät kirjattuna, voidaan niihin tarvittaessa palata. Asiakirjat havainnollistavat asiakkaille, työntekijöille ja päättäjille asiakasprosessien kulun. Asiakirjoihin tallennettua tietoa voidaan hyödyntää, kun mietitään, onko päästy asetettuihin tavoitteisiin tai mitä muutoksia on jollain ajanjaksolla tapahtunut. Pitkissä asiakkuuksissa erilaisista koosteista voi olla paljonkin hyötyä. Kirjata saa vain tarpeellista tietoa, eli tietoa, jolla on työskentelyn todelliselle luonteelle merkitystä. Asiakasta koskevan tiedon ja asiakastyön kirjaaminen tekee asiakasprosessin näkyväksi. (Laaksonen ym. 12, 2011.)

Hautala & Kivistö (2021) tutkivat kuinka asiakaslähtöisyys näkyi vammaissosiaalityön asiakasdokumenteissa. Asiakasasiakirjojen kautta arvioidaan sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä, joten on tärkeää, että asiakaslähtöisyys tulisi kirjatuksi. Asiakasasiakirjoista saattoi päätellä, että asiat etenevät asiakaslähtöisyyden näkökulmasta vaihtelevasti. Joskus asiakasasiakirjoista esiin tulleisiin muuttuviin tarpeisiin päästiin nopeasti vastaamaan, mutta joskus prosessit olivat pitkiä, eikä taustalla olevat tekijät tulleet kirjatuksi, että olisi saatu syitä tarkemmin selville. Asiakasasiakirjoista jäätii kaipaamaan kirjauksia asiakkaan ja työntekijän välisestä dialogista ja kuinka yhteistä työskentelyä on toteutettu. Tutkimuksessa jätettiin pohdittavaksi ajatus, että vaikka asiakaslähtöisyys toteutuisi käytännössä hyvin, onko sitä lainkaan, jos se ei tule kirjaten näkyväksi.

Aina on myös tilanteita, jossa asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen ei ole mahdollista tai asiakkaan kanssa ollaan asiasta eri mieltä. Aina ei myöskään pystytä keskustelemaan asioista etukäteen, mutta silloinkin on tärkeää, että asiakkaalle kerrotaan mitä asiasta on kirjattu ja on tärkeää, että eriävät mielipiteet tulee myös kirjatuksi. Asiakas voi joskus vastustaa kirjattavaa asiaa, esimerkiksi vanhempien päihteiden käyttö lasten elämään vaikuttavana tekijänä tai asiakkaan väkivaltainen käytös asiakaskäynnillä. Nämä ovat kuitenkin työntekijän

oikeusturvan tai muiden oikeuksien kannalta välttämättömiä kirjata. Asiakastiedot täytyy pitää ajan tasalla ja kirjauksia on tehtävä reaaliajassa. (Laaksonen ym. 12, 2011.)

Kirjaamisvelvollisuus on kaikilla työntekijöillä ja asiakastyössä toimivilla avustavilla henkilöillä. Palveluntuottajan tuottamat asiakirjat arkistoidaan palvelunjärjestäjän rekisteriin. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. 4 §.) Tässä kehittämistyössä kirjaamiskoulutus on kehitetty yksityiselle palveluntuottajalle, joka tuottaa avohuollon palveluita ja jonka laatimat asiakirjat kuuluvat julkisen hallinnon organisaation rekisteriin arkistoitavaksi.

Sosiaalityön vaikuttavuudesta ja resurssien käytöstä joudutaan tekemään paljon selontekoa, joten yhtenäinen ja rakenteinen kirjaaminen on oleellista. Sosiaalihuollon tiedonkeru uudistuksessa pyritään saamaan valtakunnallista sosiaalihuollon tietopohjaa tilastotiedonkeruun sijaan. Tutkimuksessa käy hyvin ilmi se, että asiakasrajapinnassa työskentelevät eivät ajattele kirjaamista ensisijaisesti sen toisiokäytön lähtökohdista, vaan keskittyvät kirjaamisessa asiakastyön sujuvuuteen ja asiakkaan näkökulmiin. (Hujanen ym. 2021, 368.)

Vierula (2017, 98–100) on tutkinut lastensuojelun asiakkaina olleita tai olevia vanhempia ja lapsen muita läheisiä, kuinka he ovat kokeneet itsestään kirjoitetut lastensuojelun asiakirjat ja millaisin seurauksin. Asiakirjat toimivat asiakkaina oleville vanhemmille hyvin eri tavoin, jotkut kokevat, että ne tukevat vanhemman omaa muistia ja jotkut kokevat, että ne pakottavat muistamaan sellaisia asioita, joita he eivät haluaisi muistaa. Asiakirjoista saadaan käsitys eri osapuolten näkemyksistä ja kuinka asiakasprosessi on edennyt. Jotkut vanhemmat kokivat, että asiakirjat vähensivät luottamusta työntekijään ja estivät korostetusti vanhempien oikeuksien toteutumista. Tutkimuksessa nostettiin esiin niitä tapauksia, jossa asiakas oli kokenut, että asiakirjoista oli luettavissa koko elämäntarina. Voisiko kirjauksia tehdä niukemmin, että oleelliset asiat tulee kirjatuksi, mutta tulkinnan varaa olisi vähemmän.

Vierulan (2017, 101–102) tutkimuksessa todettiin myös, että samanmielisyys työntekijän ja vanhempien välillä näyttäisi estävän sitä, että lastensuojelun asiakirjoista tulisi lisäkuormaa vanhemmille. Kirjausten sisällöt koettiin usein kuitenkin raskaina. Samalla todettiin myös, että suhde työntekijän ja vanhempien välillä ei säily samana läpi työskentelyn, jos tulee eteen esimerkiksi huostaanottotilanne. Tutkimuksessa todetaan, että lastensuojelun kirjaaminen on hyvin monimutkainen asia, eikä ongelma ratkea ainoastaan kirjaamalla asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakirjoilla on merkittävä rooli päätöksiä tehtäessä, joten on tärkeää, että asiakkaat ovat tietoisia heistä kirjatusta asiakirjoista.

Kirjaaminen vie paljon työaikaa sosiaalialalla työskenteleviltä ja on merkittävä osa työpäivän kulusta. Lillis ym. (2020) tutkimuksessa selvitettiin kuinka paljon aikaa kirjaaminen vie, onko eri asiakirjojen kirjaamisissa eroja ja kuinka sosiaalityöntekijät kokevat kirjaamisen ajankäytön. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että sosiaalityöntekijät käyttivät yli puolet

työajastaan kirjaamiseen. Tutkimuksessa kävi ilmi, että sosiaalityöntekijät käyttävät myös paljon virka-ajan ulkopuolista aikaa kirjaamiseen työpaikalla tai kotona. Kirjaamiseen käytetyn ajan tarkka määrittäminen on vaikeaa, koska ihmiset kokevat kirjaamisen eri tavoin, laskevatko he mukaan kaiken muistiinpanojen kirjoittamisesta lähtien ja onko kaikki huomioineet sen ajan, kun kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä. Kirjaamisen koetaan olevan taakka, joka vie liikaa aikaa muulta työskentelyltä, etenkin sosiaaliselta kanssakäymiseltä.

Sosiaalityöntekijät kokivat kuormittavana tiukat aikataulut työssään, joihin kirjaaminenkin kuuluu. Useat heistä kokivat, että heillä on paljon tehtäviä, jotka täytyy suorittaa määräpäiviin mennessä ja heidän resurssinsa eivät riitä kaikkeen. (Lillis ym. 2020, 472.) Avopalveluissa asiakastyössä työskentelevät tekevät kirjauksia asiakastyöstä, osallistavaa kirjausta käytettäessä asiakastyön ulkopuolista kirjaamista ei pitäisi enää tulla.

### **Rakenteinen kirjaaminen**

Sosiaalihuollossa siirrytään rakenteiseen kirjaamiseen, kirjaukset siirtyvät Kanta-palveluun ja tulevat asiakkaiden näkyville Omakanta-palvelun kautta. Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa, että asiakkaan tiedot kirjataan yhteisesti sovitulla tavalla valtakunnallisesti. Rakenteisen kirjaamisen määrittää laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Laki määrittää mitä tietoja asiakirjoissa tulee olla, mitä asiakaskertomuksiin kirjataan ja kuinka niitä säilytetään. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos f.) Sosiaalihuollossa on ollut pitkään käytössä kirjaamistapa, jossa kirjaus tehdään yhteen tyhjään laatikkoon ja jokainen työtä toteuttava ammattilainen kirjaa oman osaamisensa mukaan.

Rakenteisessa kirjaamisessa kirjataan yhteisten, etukäteen sovittujen rakenteiden avulla. Kun asiakkaiden tiedot kirjataan rakenteisesti, sähköiset järjestelmät osaavat lukea tietoja ja tiedot tallentuvat oikeisiin paikkoihin ja siten ovat helposti löydettävissä. Tietoja tallennettaessa jokaisella tietokokonaisuudella on oma nimike. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos f; Vasso b, 3–4.) Rakenteinen kirjaaminen on ollut hoitoalalla käytössä jo useita vuosia.

Rakenteinen kirjaaminen helpottaa asiakastyötä tekeviä sosiaalihuollon ammattilaisia. Kun kirjaaminen tehdään samoilla rakenteilla ja kirjaamisesta tulee rutiini, ei tarvitse käyttää aikaa miettimiseen, että mitä tietoja tulisi kirjata. Rakenteinen kirjaaminen helpottaa myös kuukausikoosteiden ja yhteenvetoraporttien tekoa, kun tiedot on jäsennellysti kirjattu ja tiedon etsiminen helpottuu.

Rakenteista kirjausta toteuttaneet sosiaalityöntekijät kuvasivat kirjaamista laadun kannalta tärkeäksi, että jokaisesta asiakkaasta tulee kirjattua samat asiat, kun otsikoinnit ja luokitukset ohjaa kirjauksia. Asiakastyön kirjaaminen koetaan tärkeäksi osaksi työskentelyä.

Kirjaamisen perehdyttämistä ja yhteisten toimintatapojen sopimista kaivattiin, sosiaalityöntekijöillä oli tunne, että kirjaamisasioihin ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. (Hujanen 2017, 45.)

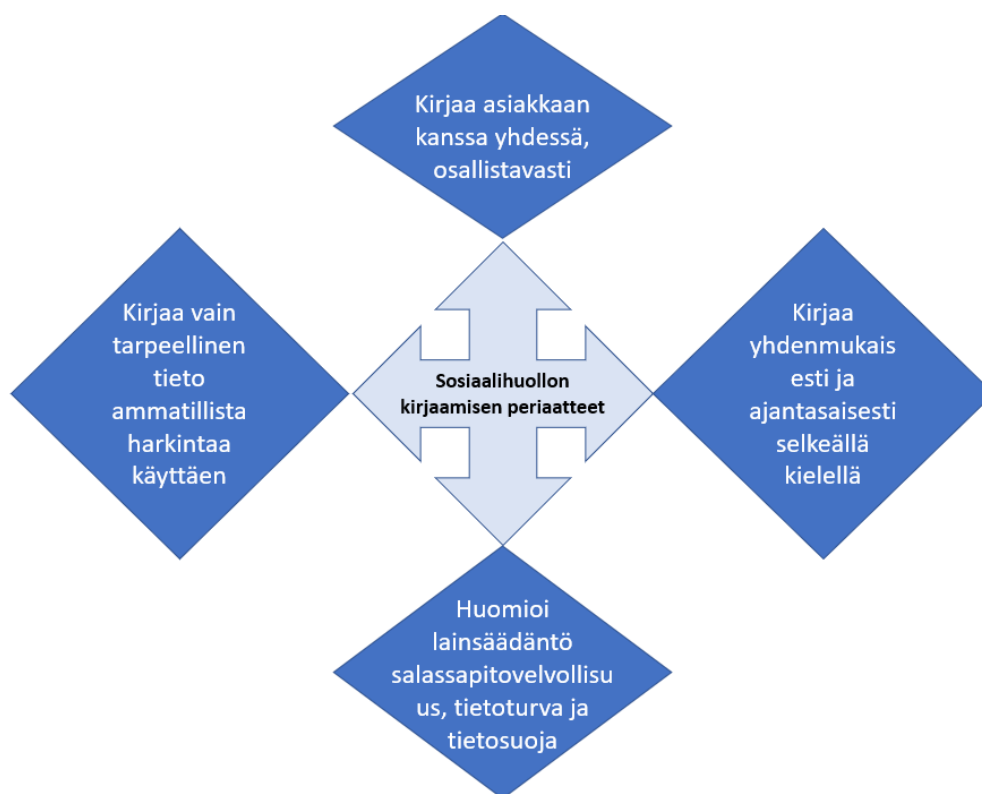
Rakenteista kirjaaminen säätelee kirjausten sisältöä, mitä kirjausten tulisi sisältää ja missä muodossa asiakirjojen täytyy olla. Kirjaamista on tärkeä toteuttaa eettisesti, asiakkaan kanssa yhdessä kirjaten. Kun kirjaamista tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, voi samalla ottaa asioita puheeksi ja sanoittaa esille tulleita asioita. Avoin vuoropuhelu lisää luottamusta ja vahvistaa osallisuutta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos f.) Asiakasasiakirjalaki (254/2015) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) edellyttävät asiakkaan mukaan ottamista kirjaamiseen sekä edellyttävät asiakkaan osallisuutta.

Käytännössä rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa asiakastyössä sitä, että jokaisessa asiakirjassa samaa asiaa koskeva tieto on kirjattu samalla tavoin. Asiakirjoissa voi olla pudotusvalikoita tai otsikointeja, joiden alle tulee vapaata tekstiä. Vapaata tekstiä kirjoittaessa on muistettava hyvää kirjaamista ohjaavat periaatteet. Tekstin on oltava selkeälukuista ja asiakkaat otetaan mukaan kirjaamiseen mahdollisimman paljon. (Vasso c, 1–4.) Asiakirjat tulisi laatia ensisijaisesti asiakkaita varten. Asianmukaisesti laaditut asiakasasiakirjat ovat edellytys asiakastyön jatkuvuudelle ja niiden avulla tieto siirtyy oikeanmukaisena tarvittaville tahoille.

Hujanen ym. (2021) tutkimuksessa tutkittiin sosiaalityön laadukasta rakenteista kirjaamista sosiaalityöntekijöiden kuvaamana, millainen käsitys sosiaalityöntekijöillä on laadukkaasti kirjattavista rakenteisista asiakasasiakirjoista ja niiden edellytyksistä. Tutkimus on toteutettu haastatteleamalla aikuissosiaalityötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä, jotka työssään käsittelevät ja kirjaavat rakenteisia asiakasasiakirjoja. Sosiaalityön asiakirjoja käytetään monessa käyttötarkoituksessa, mutta ensisijainen ja asiakastyössä muistettava asia on, että asiakirjat laaditaan asiakkaille itselleen. (Hujanen ym. 2021, 360.)

Tutkimuksen tuloksissa sosiaalityöntekijät pitivät laadukkaan rakenteisen kirjaamisen edellytyksinä, että rakenteisia asiakasasiakirjoja käytetään kirjaamisessa, kirjaamiseen perehdytetään perusteellisesti, työyhteisössä on yhteisesti sovitut kirjaamiskäytännöt ja kirjaamiseen on resursoitu riittävästi aikaa. Haastateltujen mukaan laadukkaat rakenteisen asiakasasiakirjat on kirjattu ajantasaisesti ja kirjauksissa on asiakastyön kannalta olennaiset tiedot. Asiakasasiakirjojen selkeää kieltä ja ymmärrettävyyttä pidettiin myös tärkeänä sekä sitä, että asiakkaan mielipide tulisi kirjauksissa näkyviin. (Hujanen ym. 2021, 360.)





Kuvio 1. Sosiaalihuollon kirjaaminen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos c. mukailten)

### 3.2 Kanta-palvelut

Kanta tuottaa digitaalisia palveluita sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Kanta-palvelut on tällä hetkellä julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon käytössä. Kanta-palveluiden käyttäjiä ovat kansalaiset, terveydenhuolto, sosiaalihuolto ja apteekit. Omakanta on kansalaisille näkyvä verkkoasiointipalvelu, josta näkyy omat terveystiedot ja reseptit, reseptejä voi pyytää uusittavaksi sitä kautta. Kanta-palvelujen kautta määrätään ja toimitetaan kaikki reseptit. Alle kymmenenvuotiaiden lasten tietoja huoltajat voivat katsoa Omakannasta. (Kanta a.)

Kanta-palveluihin kuuluu myös lääketietokanta ja kelain, jotka ovat tarkoitettu ammattilaisten käyttöön. Lääketietokanta on tietokanta, jossa on tiedot lääkkeestä, sen hinnasta ja mahdollisesta korvattavuudesta, sekä sieltä löytyy tieto siitä, onko lääkkeelle vaihtokelpoista lääkevalmistetta. Kelain on tietokanta, jossa lääkärit ja hammaslääkärit voivat tehdä lääkemääräyksiä, jos ammattioikeudet mahdollistavat sen. (Kanta a.)

Kanta toimii potilastietojen arkistona. Kanta-palveluiden avulla potilastietoja voidaan arkistoida keskitetysti. Vanhat tiedot voidaan poistaa lähdejärjestelmästä ja säilyttää Potilastiedon arkistossa sähköisessä muodossa. Kanta-palveluista on hyötyä hoitotilanteissa ja se

lisää potilasturvallisuutta, kun tiedot löytyvät aina ajantasaisina. Kansalaisten voidessa tarkastaa omat tietonsa Omakanta-palvelusta, lisää se tiedon läpinäkyvyyttä. (Kanta a.) Ammattilaisten täytyy tehdä kirjaukset potilas- ja asiakastietojärjestelmiin niin, että ne on tarkoitettu asiakkaiden luettavaksi.

Työterveyshuollon kokemus Kanta-arkiston käytöstä ollut Hujanen ym. (2021) tutkimuksen mukaan, että Kanta-arkistosta ei ole helppo saada kokonaiskuvaa potilaan hoidon tilanteesta. Päivämäärät ovat olleet Kanta-arkistoon tallennetuissa tiedoissa eri, kuin käyntipäivät ja tietoja hakiessa on tullut vastaan tapahtumia ilman potilaskertomusta. Koulutusta Kanta-arkiston käyttöön pidettiin tärkeänä ja koulutus pitäisi suunnata ammattilaisille niin, että keskitytään siihen, kuinka Kanta-arkisto auttaa potilastyötä tekeviä. Kanta-arkiston käyttöä pidetään kuitenkin hyödyllisenä verrattuna siihen aikaan, kun potilastietoja tilattiin paperisina toisista yksiköistä. Tutkimukseen vastanneet olivat erityisesti kiinnostuneita työkykyyn liittyvien tietojen hyödyntämisestä ja toivoivat sen kehittämistä Kanta-arkiston käytävyydessä. (Hujanen ym. 2021, 368.)

Omakanta on verkkopalvelu kansalaisille, josta pääsee lukemaan Kanta-arkistoon tallennettuja omia tietoja. Omakannassa on tähän saakka ollut luettavissa vain terveystiedot, vuoden 2023 alusta alkaen omakannasta on päässyt lukemaan myös sosiaalihuollon asiakastietoja. Asiakastietolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) säätää sosiaalihuollon omakannasta. (Lehmuskoski ym. 2021, 5.)

Sosiaalihuollon omakanta on tarkoitettu tietojen katselemiseen, joita on tallennettu valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin. Asiakastietolaissa säädetään, kenelle tietoja voidaan näyttää. Pääperiaatteena on, että vain omia ja alaikäisen huollettavan lapsen tietoja voi katsella. Sosiaalihuollon Omakantaan siirtyminen tehdään vaiheittain. Yksityisenä palveluntuottajana organisaatiolla on velvollisuus liittyä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi viimeistään vuonna 2024 ja silloin kirjausten täytyy olla rakenteisessa muodossa:

*Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 484/2021, 7§.)*

Kansalaisille näytettäviä asiakirjoja saadaan tietyin ehdoin rajattua. Kun tiedoista on rajattu jotain, tulee omakantaan asiakastietoihin teksti:

*Omakannassa ei näytetä kaikkia asiakirjoja, joita sinusta on tallennettu sosiaalihuollon asiakasrekisteriin ja asiakastiedon arkistoon. Sinulla on sosiaalihuollon asiakkaan*

*asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:n nojalla oikeus pyytää kaikkia asiakastietoja nähtäväksesi sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)*

Lähtökohtaisesti kaikki asiakirjat on oltava nähtävissä Omakannassa asiakkaille. Tietyin ehdoin rajoituksia voidaan kuitenkin tehdä, mutta vastuu rajoitusten tekemisestä jää ammattihenkilölle. Tietojen rajaukseen liittyvät asiat ovat herättäneet kysymyksiä ammattilaisissa ennakkoon ja palautteen perusteella on pyritty tekemään automaattisia rajoituksia ja herätettyä tiettyjen asiakirjojen kohdalla ja osa asiakirjoista on rajattu Omakannasta kokonaan pois. (Lehmuskoski ym. 2021, 5.2)

Omakannasta on rajattu pois asiakkaan nähtäviltä adoptioeuvonnan asiakirjat, isyyden selvittämisen asiakirjat, äitiyden selvittämisen asiakirjat, turvakotipalvelun asiakirjat sekä lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisytyön asiakirjat. Omakantaan siirtyminen tapahtuu vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa asiakaskertomusmerkinnät, yhteiseen asiaan liittyvät asiakasasiakirjat ja asiakkuusasiakirjat eivät vielä siirry Omakantaan. (Lehmuskoski ym. 2021, 5.2.1.)

Vaiheittainen siirtymä tehdään asiakaskertomusmerkintöjen osalta, että voidaan varmistua tietosisältöjen tarkoituksenmukaisuudesta, ja että käytössä ei ole epäselvyyksiä. Asiakas-kertomusmerkinnät ovat ensimmäisiä asiakirjoja, jotka rakenteisessa muodossa siirtyy Omakantaan. Asiakas-kertomusmerkinnät siirtyivät 1.1.2023 ensimmäisen vaiheen jälkeen takautuvasti automaattisesti. Jos merkinnöissä on jotain salattavia tietoja, on ne salattava erikseen. (Lehmuskoski ym. 2021, 5.2.1.)

Yhteisellä asialla tarkoitetaan tilannetta, jossa sosiaalihuollon asiakkaana on esimerkiksi koko perhe. Kaikkia perheenjäseniä koskevassa asiassa täytyy perheelle avata yhteinen asia ja liittää kaikki asiakkaana olevat perheenjäsenet siihen. Kaikki perhettä koskevat yhteiset asiakirjat tulee jokaisen omakantaan nähtäville. Yhteiset asiat siirtyvät samalla tavoin, kuin asiakaskertomusmerkinnät takautuvasti ja niiden siirtyminen tapahtuu Omakantaan siirtymisen toisessa vaiheessa. (Lehmuskoski ym. 2021, 5.2.1.)

Kansakoulu III kirjaamiskoulutus oli Sosiaali- ja terveysministeriön valtionavustama hanke, jossa koulutettiin kirjaamisasiantuntijoita. Hankkeeseen osallistui kaikki Suomen yksitoista sosiaalialan osaamiskeskusta. Hankkeen hallinnosta vastasi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus VASSO. Hankkeen tuotoksena on Kirjaamisfoorumi, joka on maksuton neljän viikon valmennuskokonaisuus sosiaalihuollon ammattilaisille, jotka työskentelevät julkisella ja yksityisellä sektorilla sekä yhdistyksissä. Kirjaamisfoorumi on myös kaikille avoin sivusto, josta löytyy materiaalipankki kirjaamisesta. Kirjaamisvalmennuksen käynyt, saa hankkeen myöntämän kirjaamisasiantuntijan todistuksen. (Vasso a.)

Kirjaamisasiantuntija on saanut neljän viikon mittaisen valmennuksen kirjaamiseen. Valmennuksesta kirjaamisasiantuntijat saavat käyttöönsä materiaaleja ja vinkkejä asiantuntijana toimimiseen. Kirjaamisasiantuntija voi valmentaa työkavereitaan sekä neuvoo ja opastaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa omassa organisaatiossaan. Kirjaamisasiantuntija voi pitää kirjaamiskoulutusta omassa organisaatiossaan työyhteisölle ja vastata uusien työntekijöiden perehdyttämisestä kirjaamiseen. (Vasso a.) Minä ja kehittämistyössä mukana ollut kollegani olemme suorittaneet kirjaamisasiantuntijakoulutuksen.

### 3.3 Toimintaympäristö ja kirjaamisen lähtötilanne

Kehittämistyön toimintaympäristönä on organisaatio, joka toimii palveluntuottajana avopalveluissa valtakunnallisesti. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina Suomessa vuonna 2020, oli 48 802 lasta ja nuorta. Määrä on vähentynyt kahdella tuhannella edelliseen vuoteen verrattuna. Koronaepidemian vaikutuksia ei voida vielä arvioida ja vaikutusten uskotaan näkyvän viiveellä. Tehdyissä selvityksissä on kuitenkin jo havaittavissa viitteitä siitä, että lastensuojelun asiakkaiden tuen tarve ja perheiden vaikeudet ovat lisääntyneet koronaepidemian aikaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos a.)

Lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut on jokaisen lapsen ja perheen oikeus saada, riippumatta vuorokaudenajasta. Palveluiden avulla tuetaan lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa vanhempia sekä muita henkilöitä, jotka vastaavat lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Sosiaalipalveluja järjestetään tuen tarpeen mukaisesti. Sosiaalihuoltolaki määrittää lapseksi kaikki alle kahdeksantoistavuotiaat, nuorella tarkoitetaan 18–24-vuotiaita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos b.)

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipalveluita pitäisi pyrkiä järjestämään peruspalvelujen yhteydessä, eli esimerkiksi neuvolan kautta pitäisi järjestää perhetyötä ja koululta saada ohjausta eri palveluiden piiriin. Tuen tarvetta voi olla esimerkiksi jokapäiväisessä elämässä, äkillisissä kriisitilanteissa, lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisessa, päihteistä tai mielenterveysongelmista aiheutuvissa tilanteissa, tai sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemisessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos b.)

Yksityiset palveluntuottajat sosiaali- ja terveysalalla täydentävät julkisia palveluita. Yritykset, järjestöt ja säätiöt voivat myydä palveluitaan yksityisenä palveluntuottajana kunnille, kuntayhtymille tai suoraan asiakkaille. Yksityisten palveluntuottajien osuus sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotannosta on kasvanut 2000-luvun aikana koko ajan, yksityinen sektori tuottaa jo runsaan neljänneksen sosiaali- ja terveyspalveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö a.) Kohdeorganisaatio tarjoaa palveluita kuudella eri paikkakunnalla, palveluihin kuuluu:

- lapsiperheiden kotipalvelu

- sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö
- lastensuojelun perhetyö
- perhetyön arviointi
- perhekuntoutus
- ammatillinen tukihenkilöpalvelu
- monivammaisten lasten ja nuorten hoitopalvelu
- NUOTTI-valmennus
- neuropsykiatrinen valmennus
- omaishoidon lomien sijaistaminen

Lapsiperheiden kotipalvelu on kotiin vietävää palvelua, jossa lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijä hoitaa pääsääntöisesti lapsia. Myös monivammaisten lasten ja nuorten palvelut kuuluvat saman lain alaisuuteen.

*Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista 2 momentissa mainittujen syiden vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 19§.)*

Perhetyöntekijät tekevät tavoitteellista työtä perheiden kanssa. Tavoitteet työskentelylle asetetaan sosiaalityöntekijöiden ja perheiden toimesta.

*Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18§.)*

Ammatillinen tukihenkilö on työskentelysuhde yksittäisen lapsen tai nuoren kanssa

*Erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai hänen perheelleen voidaan järjestää vertaisryhmätoimintaa sekä tukihenkilö- tai perhe lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 28§.)*

NUOTTI-valmennus on Kelan myöntämää ammatillista kuntoutusta 16–29-vuotiaille nuorille (Kela). Neuropsykiatrisen valmennuksen avulla pyritään vahvistamaan arjen sujuvuutta lapsilla ja nuorilla, joilla neuropsykiatriset oireet tuovat haastetta arkeen. Organisaatiossa työskentelee lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijöitä, perhetyöntekijöitä, ammatillisia tukihenkilöitä, NUOTTI-valmentajia, neuropsykiatrisia valmentajia sekä lähihoitajia. Työntekijöitä on yhteensä noin seitsemänkymmentä.

Kehittämistoiminnan aloittamisessa on tunnistettava kehittämisen tarve, muotoiltava tavoite yhdessä, saatava henkilöstö osallistumaan ja valittava joku johtamaan kehittämistoimintaa. Organisaatioissa on halu kehittää toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan, koska organisaatiot ja työyhteisöt ovat asiakkaita varten (Salonen ym. 2017, 17). Asiakaslähtöisyys ja lakiuudistus olivat organisaation kirjaamisen kehittämisessä lähtökohtana. Kirjaamista haluttiin kehittää läpinäkyväksi ja tärkeäksi osaksi asiakastyötä. Osallistavasta kirjaamisesta hyötyvät organisaation työntekijät, asiakkaat ja koko organisaatio.

Organisaatiossa ei ollut aiemmin järjestetty koulutusta kirjaamisesta, eikä organisaatiolla ollut kirjaamiseen erillistä ohjeistusta. Jokainen työntekijä kirjasi omalla tavallaan tärkeäksi kokemiaan asioita asiakastyöstä. Organisaatio tarjoaa useita eri sosiaalihuollon palveluita, joten yhtenäisen kirjaamisen kehittämistyö on haastavaa. Jokaisessa palvelussa kirjataan käyntikirjaukset ja useissa palveluissa tehdään kuukausikoosteita tai loppuraportteja. Kirjaamisen kehittämisen tarve oli jo pidemmän aikaa noussut keskusteluissa esiin. Lähtötilanne kartoitettiin sähköpostikyselyllä, joka lähetettiin yksiköiden esihenkilöille.

Tutkimuksellisella kehittämisellä tavoitellaan tuloksia, jotka voidaan asettaa laajempaan keskustelukehykseen ja tavoitteena on tuottaa tietoa, josta voidaan myös keskustella yleisellä tasolla ja sitä voidaan kokeilla uusissa ympäristöissä (Toikko & Rantanen 2009, 156–157). Vaikka tämän kehittämistyön keskeinen tarkoitus oli kehittää kirjaamiskoulutus, se on vain yksi osa kirjaamisen kehittämisen kokonaisuutta, jota organisaatiossa kehitettiin ja kehittämisen oli tarkoitus jatkaa koulutuksen jälkeen.

## 4 Tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät

### 4.1 Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus

Tämän kehittämistyön tavoite perustuu lakimuutokseen, joka velvoittaa organisaatiot rakenteeseen kirjaamiseen, että kirjaukset voidaan siirtää Kanta-palveluun. Rakenteista kirjaamista täytyy toteuttaa osallistavana kirjaamisena asiakkaan kanssa yhteistyössä. Tavoitteena on siirtyä organisaatiossa yhtenäiseen osallistavaan kirjaamiseen. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tutkitaan tieteellisten ja tutkimuksellisten lähteiden kautta, kuinka muutos viedään kohdeorganisaatiossa käytäntöön koulutuksen muodossa. Kehittämisestä suuri osa on sellaista, jonka tavoitteet tulee ulkoapäin tai ylhäältä organisaation johdon strategisista tavoitteista (Toikko & Rantanen 2009, 15). Kehittämistyön tuotoksena syntyi kirjaamiskoulutus ja siitä organisaation työntekijöille käyttöön jäävä materiaali.

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää organisaatiolle valtakunnallinen kirjaamiskoulutus, sekä kouluttaa työntekijät. Koulutus järjestettiin Teams:in kautta, joissa minä ja kollegani, joka on myös koulutusta kehittämässä, olimme kouluttajina. Kehittämistyön tavoite oli, että kirjaamiskäytäntö yhtenäistyisi ja jokaisessa yksikössä kirjattaisi samalla tavoin, osallistavasti ja määrämuotoisesti lain edellyttämällä tavalla. Kirjaamisen tulisi olla sellaista, että työntekijän vaihtuessa uusi työntekijä saa asiakkaasta tarvittavan tiedon kirjausten perusteella. Hoitoalalla rakenteista kirjaamista on tehty jo usean vuoden ajan ja rakenteisen kirjaamisen myötä esimerkiksi useissa hoitoalan organisaatioissa on siirrytty hiljaiseen raportointiin. Kirjauksissa on täytynyt huomioida asiakkaan osallisuus, koska kirjaukset ovat siirtyneet Omakantaan asiakkaiden nähtäviksi.

### 4.2 Kehittämistehtävät

Kehittämistyön kehittämistehtävät olivat:

- koota tietoa kirjaamisen käytännöistä sosiaali- ja terveysalalla ja kartoittaa kirjaamisen nykytila organisaatiossa
- laatia koulutuksen materiaali, toteutuksen rakenne ja oppimistehtävät
- toteuttaa koulutus
- arvioida koulutusta

## 5 Kehittämistyön toteutus

### 5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Kehittämisellä tähdätään muutokseen ja pyritään tavoittelemaan parempaa tai tehokkaampaa toimintatapaa, kuin aikaisemmat toimintatavat. Tavoitteellisuus on kehittämisen tärkein elementti. Lähtökohtana kehittämistoimintaan voi olla nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai tavoite jostain uudesta. Muutos on osa tavoitteellisuutta ja muutoksella suunnataan menneestä kohti tulevaa, asiantilat voivat muuttua rakenteellisesti, määrällisesti tai laadullisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Tässä kehittämistyössä tavoiteltiin muutosta parempaan, asiakaslähtöiseen kirjaamiseen osallistavan kirjaamisen muodossa.

Tutkimuksellinen kehittäminen yhdistää tutkimuksellisen lähestymistavan ja konkreettisen kehittämistoiminnan (Toikko & Rantanen 2009, 19). Aineistoa ja teoriapohjaa kehittämistyöhön kerättiin tieteellisistä lähteistä ja tutkimuksista. Kun aineistoa saatiin kerättyä, aloitettiin koulutuksen kehittämistyö. Kehittämistoiminnassa tieto tukee kehittämistä ja pyritään etsimään mahdollisimman käyttökelpoista tietoa (Toikko & Rantanen 2009, 113). Koulutuksessa pidimme tärkeänä perustella muutosta teorialla, että koulutettavat ymmärtäisivät, miksi koulutus järjestettiin ja mihin kirjaamisen muutoksella pyritään.

Kehittämistyö voidaan kohdentaa yksittäisiin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa, jolloin yleensä tavoitellaan muutosta työnteon tavoissa tai menetelmissä. Koulutuksellisen intervention kautta voidaan pyrkiä uusien työvälineiden tai toimintaprosessien käyttöönottoon. Asiantuntijatyö on lähtökohtaisesti jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Kehittämistyö voi olla myös rakenteisiin ja prosesseihin kohdistuvaa. Organisaatioiden sisäiset kehitysprojektit voivat kohdistua esimerkiksi laadunvarmennukseen, tietoteknisten järjestelmien uudistamiseen tai uuden organisaatorakenteen muodostamiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Kirjaamiskoulutus kohdennettiin konkreettista asiakastyötä tekeville työntekijöille ja heidän esihenkilöillensä.

Kehittämistyössä kehittämistoiminta kohdistui organisaation kaikkiin asiakastyötä tekeviin työntekijöihin ja heidän työntekonsa tapoihin ja menetelmiin. Koulutus oli organisaation sisäinen kehitysprojekti, jossa kaikki työntekijät koulutettiin. Kirjaamisen kehittäminen osallistavaksi ja rakenteiseksi kirjaamiseksi on valtakunnallinen lain edellyttämä muutos, mutta koulutus räätälöitiin vastaamaan kohdeorganisaation tarpeita vastaavaksi. Kehittämisen kohteena voi olla yksittäiset ihmiset, toimintaprosessit, työyhteisöt, organisaatiot tai konkreettiset tuotteet (Toikko & Rantanen 2009, 17).

Kehittämisen keskeisinä toimijoina ovat yleensä erilaiset työorganisaatiot, yritykset ja työyhteisöt. Kehittäminen voi olla koko organisaation yhteistä toimintaa tai sitä voidaan



organisoida johtajakeskeisesti. Organisaation yhteisenä toimintana tehtävässä kehittämissä työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaa työtä koskeviin ratkaisuihin. (Toikko & Rantanen 2009, 17). Nykyisin yhä useammin kehittämistoiminta koskee kaikkia työntekijöitä työyhteisöissä ja hyvätkin johtajat tarvitsevat osaavaa henkilökuntaa kehittämistoimintaan (Salonen ym. 2017, 22).

Koulutuksen kehittämistyöhön osallistui minun lisäksi kollega, joka toimii organisaatiossa tiiminjohtajana toisessa kaupungissa. Kirjaamisen kehittämiseen organisaatiossa kuului muitakin vaiheita, jotka eivät ole kehittämistyössä aiheena, mutta olemme niitäkin kehittämässä. Suunnittelimme ja toteutimme yhdessä koulutusta ja jaoin vastuualueita, joita kumpikin tahollaan työsti ja kokosimme kokonaisuuden yhdessä ja kehitimme koulutusta vaiheittain. Minä vastasin pääasiallisesti koulutuksen suunnittelusta, teorianetsimisestä ja kollegani vastasi käytännön esimerkkien kirjoittamisesta koulutusmateriaalien tuksi sekä erillisen kirjaamisen päivittäisohjeen tekemisestä, päivittäisohje ei ollut osa kehittämistyötä. Pidimme verkon kautta ideointipalavereita kehittämisprosessin aikana, koska asumme eri paikkakunnilla. Tukenamme koulutuksen kehittämisessä toimi liiketoimintajohtaja, joka toimi meidän koulutuksen järjestäjien esihenkilönä.

## 5.2 Kehittämistyön vaiheet

Kehittämistyö koostuu eri vaiheista, joita ovat nykykäytännön kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, suunnitteluvaihe, toteutusvaihe, tulos ja tuotos, arviointivaihe ja päätös vaihe. Tällaista kehittämistyön etenemistä kutsutaan lineaariseksi, lineaarisessa etenemisessä asioiden etenemisjärjestys on mahdollisimman tarkasti ennakoitavissa. Käytännössä kehittämistyö ei aina etene niin, vaan vaiheet voivat limittyä toisiinsa tai olla yhtäaikaisia. (Salonen ym. 2017, 52.) Tähän kehittämistyöhön lineaarinen malli sopi, koska lähtökohta oli selkeä, aihe oli rajattu ja tavoite oli selkeä.

Kehittämistyönä syntyvä koulutus toteutettiin vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin nykytilannetta, miten eri yksiköissä kirjattiin sillä hetkellä, mihin kirjaukset tehtiin ja missä kirjaaminen toteutettiin. Tämä vaihe toteutettiin sähköpostikyselynä esihenkilöille. Ensimmäisessä vaiheessa koottiin myös teoriapohjaa kirjaamiskäytännöistä ja lainsäädännöstä. Kehittämistyö lähtee liikkeelle muutostarpeesta ja aiheen rajaamisesta, kun on ilmennyt jotain, mitä halutaan lähteä muuttamaan (Salonen ym. 2017, 54). Kirjaamisesta tiesimme jo, että kirjaamiskäytännöt ovat kovin erilaiset eri yksiköissä, kyselyllä kartoitettiin tarkemmin tilannetta, että kuinka poikkeavat käytännöt ovat.

Toinen vaihe oli koulutuksen suunnitteleminen ja ideointi. Ideointivaihe tulee tarpeen perustelujen ja alustavan aiheen rajaamisen jälkeen (Salonen ym. 2017, 58). Kyselyn jälkeen

suunnittelimme, miten kirjausta organisaatiossa tulisi kehittää. Laki määrittää paljon, mutta konkreettista ohjeistusta kaivattiin siitä, kuinka kirjaaminen organisaatiossa tulisi teke-  
mään. Olemme kollegani kanssa käyneet Kansakoulu III -kirjaamiskoulutuksen. Koulutuk-  
sessa saimme paljon hyvää oppia ja vinkkejä koulutuksen toteuttamiseen. Koulutus suun-  
niteltiin noin kolme tuntia kestäväksi Teams:in välityksellä toteutettavaksi koulutukseksi.  
Koulutuspäiviä pidettiin kaksi ja yksiköiden työntekijät jaettiin eri koulutuspäiviin, niin että  
yhdessä koulutuksessa oli työntekijöitä eri yksiköistä.

Suunnitteluvaiheessa nimetään kehittämistyön vastuuhenkilöt, joita yleensä ovat johtaja ja  
keskeiset toimijat (Salonen ym. 2017, 59). Vastuuhenkilöinä tässä kehittämistehtävässä  
koulutuksen valmistelussa ja järjestämisessä oli minun lisäksi kollegani. Suunnitteluvai-  
heessa täsmennettiin ideointivaiheessa syntyneitä ideoita ja mietittiin realistisia tavoitteita  
kehittämiseksi. Suunnitteluvaiheeseen kuuluu oleellisena osana perehtyminen kirjallisuus-  
teen ja tutkimustietoon, koska kehittämistoiminnan vaateena on näyttöön ja tai tutkittuun  
tietoon perustuvuus (Salonen ym. 2017, 60). Suunnitteluvaiheen perehtyminen teoriaan ja  
tutkimukseen oli minun vastuullani.

Suunnitteluvaiheessa rajataan kehittämisen kohde ja laaditaan kehittämissuunnitelma,  
josta käy ilmi tavoitteet, etenemisvaiheet, toimijat, sidosryhmät, kehittämismenetelmät tai  
tutkimusmenetelmät. Kehittämissuunnitelmassa selvitetään prosessissa mukana olevien  
tehtävät ja vastuut. Kehittämissuunnitelma toimii toiminnan johtamisen työvälineenä ja sen  
avulla arvioidaan toiminnan toteutumista. Suunnitteluvaiheessa voi käyttää eri menetelmiä  
välineitä. (Salonen ym. 2017, 61.) Kehittämissuunnitelma toimi kehittämistyön runkona,  
jonka mukaan prosessi eteni. Kehittämistyön suunnitelma piti hyvin paikkansa ja poikkeuk-  
silta vältyttiin.

Suunnitteluvaihetta seurasi kolmas vaihe eli toteutusvaihe, sen jälkeen, kun suunnitelma oli  
valmis ja hyväksytty. Toteutusvaiheessa saatu ohjaus, tuki ja palaute olivat tärkeitä muu-  
toksen onnistumisen kannalta sekä ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Toteutus-  
vaihe eteni suunnitelman mukaisesti. Suunnitelma tarkentuu usein toteutuksen edetessä.  
Uutta käytäntöä tai toimintatapaa testataan ja kehitetään edelleen syklisesti. (Salonen ym.  
2017, 62.)

Kun koulutus oli tarkasti suunniteltu, alkoi toteutusvaihe. Koulutusta pilotoitiin ensiksi yksi-  
köiden esihenkilöille järjestettävässä koulutuksessa. Järjestimme yksiköiden esimiehille en-  
siksi oman koulutuksen. Koulutus oli sama, mitä työntekijöille pidettäessä, mutta testa-  
simme tällä tavoin koulutusta ja toivoimme saavamme rehellistä palautetta ja kehitysideoita  
kollegoilta koulutuksen muokkaamiseen. Esihenkilöille järjestettävä koulutus pidettiin kaksi  
viikkoa ennen varsinaisia koulutuksia. Lähetimme koulutuksesta palautekyselyn Webropol-

kyselynä koulutuksen päätteeksi. On käytännön kannalta tärkeä, että esimiehet saivat saman koulutuksen, kuin työntekijät, koska he ovat vastuussa jatkossa työntekijöiden kirjaimiskouluttamisesta.

Koulutuksen oli tarkoitus olla osallistava ja mahdollisimman käytännön läheinen, että jokaisen olisi helppo viedä oppimaansa käytäntöön ja koulutuksen tavoite saataisi toteutumaan. Koulutuksista kerättiin osallistujilta palautetta heti koulutuksen jälkeen Webropol-verkkoalustalla. Koulutuksesta jäi materiaalit käyttöön työntekijöille, materiaalit lähetettiin koulutuksen jälkeen sähköpostitse osallistujille. Koulutuksen jälkeen jatkossa yksiköiden esimiehet vastaavat uusien työntekijöiden perehdytyksestä kirjaukseen ja materiaalit ovat hyvä työkalu siihen. Jos palautteista olisi tullut esiin jotain, joka materiaaleista ja koulutuksesta puuttui, olisi materiaaleihin tehty muutokset ennen, kuin lopullinen koulutusmateriaali olisi jaettu työntekijöille ja yksiköiden käyttöön. Palautteissa ei tullut esiin mitään, mitä olisi materiaaleihin voitu lisätä.

Neljäntenä eli viimeisenä vaiheena oli arviointi. Lopuksi arvioitiin kehittämistoiminnan onnistumista. Kuinka hyvin koulutuksen toteutus onnistui, muuttuiko kirjaaminen, millaista palautetta saatiin, missä epäonnistuttiin ja miten aihetta voisi jatkokehittää. Arviointia voi toteuttaa itsearviointina, ulkoisena arviointina tai vertaisarviointina (Salonen ym. 64).

	Aika	Menetelmä	Toimijat	Tuotos
Ideointi ja suunnittelu	3/2022	suunnittelupalaveri	Koulutuksen kehittäjät, toimeksiantaja	Yhteistyön aloittaminen
	3/2022	suunnittelupalaveri	Koulutuksen kehittäjät	kehittämissuunnitelma
	4/2022	sähköpostikysely	Koulutuksen kehittäjät, tiimiesimiehet	Lähtötilanteen kartoitus
	4/2022	suunnittelukokous	Koulutuksen kehittäjät	Teoriatiedon kokoaminen, koulutuksen runko
	4-5/2022	suunnittelukokoukset	Koulutuksen kehittäjät	Koulutusrungon kokoaminen
toteutus	5/2022	pilotointikoulutus	Koulutuksen kehittäjät, tiimiesimiehet	Koulutus teamsin kautta, palaute
	5/2022	Koulutukset henkilöstölle	Koulutuksen kehittäjät, henkilöstö	Koulutus teamsin kautta, palaute
arviointi	6/2022	arviointi	Koulutuksen kehittäjät, henkilöstö	Kirjallisten palautteiden läpikäynti, itsearviointia suullisesti
	8/2022-2/2023	dokumentointi	Koulutuksen kehittäjä	Kehittämistyön loppuraportti

Kuvio 2. Kehittämisen prosessi (Mukaillen Toikko ym. 56, 2009)

### 5.3 Kehittämismenetelmät

Kehittämismenetelmillä tarkoitetaan käytännön keinoja ja työskentelytapoja, joilla päästään tavoitteisiin, jotka kehittämiselle on asetettu (Salonen ym. 2017, 55). Tässä kehittämissuunnitelmassa käytettiin osallistavina menetelminä: sähköpostikysely lähtötilanteen kartoittamisesta, suunnittelupalaverit kollegan ja liiketoimintajohtajan kanssa, pilotointikoulutus esimieskollegoille ja koulutuksesta palautteiden kerääminen Webropolin kautta sekä suullisesti koulutuksessa. Koulutuksissa käytettiin osallistavia menetelmiä.

### 5.4 Kehittämistyön aikataulu

Kehittämistyön aikataulu oli alkuun tiukka koulutuksen osalta. Kehittämistyön aihe tuli yllättäen ja koulutukset oli tärkeä aikatauluttaa jo samalle keväälle, kahden kuukauden päähän, että ne saataisi järjestettyä ennen kesälomia. Käytännön työskentely voi olla haastavaa suunnitella pikkutarkasti ja toteutusvaiheessa voi tulla yllättäviä seikkoja, joihin ei ole osattu varautua (Salonen ym. 2017. 60). Tiukalla aikataululla työskennellessä on entistä tärkeämpi

koittaa varautua mahdollisiin haasteisiin. Kehittämistyön raportin kirjoittamiseen olin varannut reilusti aikaa.

## 5.5 Koulutuksen järjestäminen

### **Kirjaamiskoulutus verkossa**

Koulutus järjestettiin virtuaalisesti Microsoft Teams-viestintäalustalla. Teams on ollut organisaatiossa käytössä jo useamman vuoden ja se on monille tuttu virtuaalinen viestintäkanava. Korona-pandemian aikaan etänä pidetyt tapaamiset olivat tulleet työntekijöille tutuksi, kun tiimipalavereita pidettiin etänä. Kaikki kuusi toimipistettä sijaitsevat ympäri Suomea, pitkien välimatkojen päässä, joten oli järkevintä järjestää kirjaamiskoulutus etänä. Microsoft Teams on sovellus, joka mahdollistaa yhdistelmätyöskentelyn, sitä kautta voidaan lähettää viestejä, pitää kokouksia sekä tehdä ryhmiä, joissa voi keskustella ja jakaa tiedostoja turvallisesti (Microsoft).

Kokemuksia etänä oppimisesta kartoitettiin puolalaisessa tutkimuksessa (Bączek 2021), koronapandemian vuoksi opiskelijat joutuivat opiskelemaan etänä. Kysely järjestettiin lääketieteenopiskelijoille, jotka olivat siihen mennessä opiskelleet edeltävät kahdeksan viikkoa täysin etänä. Verkko-oppimisen eduista tärkeimpänä pidettiin mahdollisuutta opiskella kotona käsin, toiseksi tärkeimpänä oli, että oppimateriaalit ovat jatkuvasti helposti saatavilla verkossa ja oppimisympäristö oli mukava. Isoimmaksi haitaksi verkko-opiskelussa koettiin vuorovaikutuksen puutteen ja tekniset ongelmat. Oppimisen näkökulmasta opiskelijat eivät huomanneet eroa verkko-opiskelun ja livenä tapahtuvan opiskelun välillä. Opiskelijat arvioivat olevansa aktiivisempia livenä tapahtuvassa opetuksessa, kuin verkko-opinnoissa.

Verkkokoulutusta järjestettäessä on hyvä huomioida monia eri seikkoja; koulutuksen sisältö, koulutukseen osallistujat, koulutuksen tavoite ynnä muut. Koulutuksen suunnittelu on hyvä aloittaa aikataulun suunnittelulla. Järjestäjän pitää ensiksi tietää milloin koulutus järjestetään ja kuinka pitkä koulutuksen on tarkoitus olla. Myös koulutuksen sisältö täytyy aikatauluttaa, kuinka paljon aikaa menee esittäjän osuudessa, minkä verran jätetään aikaa kysymyksille ja keskusteluille. Onko kesken koulutuksen mahdollista esittää kysymyksiä, vai suljetaanko osallistujien mikrofonit ja avataan ne, kun on kysymysten aika. Tämä on hyvä huomioida etenkin silloin, jos koulutukseen osallistuu paljon ihmisiä. Koulutuksesta on hyvä pyytää palautetta, että osataan jatkossa kehittää koulutusta. Täytyy siis miettiä keinot, miten palautetta kerätään. (Topor & Budson 2020.)

Kun koulutusta pyydetään, ota tarkasti selvää, mitä koulutukselta halutaan. Mikä on koulutuksen tavoite ja tarvitaanko koulutukselle jatkoa, vai onko koulutus ainutkertainen, joka järjestetään vain kerran. Selvitä etukäteen, mitkä ovat koulutukseen osallistujien tiedot

kyseisestä asiasta ennen koulutusta. On eri asia opettaa jotain asiaa aivan uutena, kuin syventää koulutukseen osallistuvien tietämystä. Kerro tavoitteet myös koulutukseen osallistuville. (Topor & Budson 2020.)

Toisen järjestämään verkkokoulutukseen osallistuminen auttaa hahmottamaan koulutuksen kulkua, mihin asioihin on hyvä kiinnittää huomiota, mitkä asiat ovat hyviä ja mitkä asiat eivät toimi niin hyvin. Kiinnitä huomiota muun muassa puhenopeuteen, diaesityksen sisältöön ja muotoon. Esitettävien dioiden tulisi olla selkeitä, fonttikoko tulisi olla tarpeeksi iso ja yhdellä sivulla ei saisi olla liian paljon tekstiä. Täytyy kiinnittää huomiota myös tekstin väriin ja taustakuviin. Ei kannata käyttää punaista tai vihreää väriä tekstissä, eikä peittäviä taustoja. Kirjoita lauseisiin vain pääasiat ja yhdessä diassa olisi hyvä olla kolmesta neljään kohtaa. Laita esityksen loppuun yhteenveto, jossa on kootusti pääasiat. (Topor & Budson 2020.)

Esityksessä kannattaa käyttää interaktiivisia eli osallistavia metodeja, joilla saa osallistajat aktivoitumaan. Verkkoalustoilla voi käyttää esimerkiksi kyselyitä, joko suullisia tai kirjallisia tai jakaa osallistujia pienryhmätiloihin. Esitystä suunniteltaessa on hyvä huomioida, jos esitys tallennetaan ja sitä voi katsoa myöhemmin, että kuinka osallistavat tehtävät näyttäytyvät heille. Jos kommenttikenttään tulee kysymyksiä, kannatta kysymys lukea kaikille ääneen ennen vastaamista, osa osallistujista osallistuu vain kuuntelemalla, joten heidät on hyvä myös huomioida. On hyvä valmistautua esitykseen testaamalla teknisesti eri osallistavia menetelmiä ennen varsinaista koulutusta. Teknisiin haasteisiin on hyvä varautua etukäteen, eteen voi tulla monenlaisia haasteita kesken koulutuksen, esimerkiksi internetyhteys lakkaa toimimasta. (Topor & Budson 2020.)

Esitettävä materiaali on hyvä tulostaa itselle siltä varalta, että esitys ei jostain syystä toimisi. Esityksen aikana voi hyvin kysyä, että näkyykö esitettävät diat ja kuuluuko ääni. Etukäteen voi sopia myös toisen kouluttajan tai esimerkiksi tilaajan kanssa, kuinka kommunikoidaan esityksessä, että varmistutaan kaiken toimivan suunnitellulla tavalla. Esitystä on hyvä harjoitella konkreettisesti ennen varsinaista esitystä ja voi pyytää kollegaa kuuntelemaan ja arvioimaan esitystä. Harjoitellessa voi aikatauluttaa omia osuuksia ja harjoitella teknisiä ominaisuuksia. (Topor & Budson 2020.)

Esityspäivänä on hyvä valmistautua huolellisesti hyvissä ajoin ennen esitystä. Kannattaa testata toiminnot riittävän ajoissa ja laittaa diaesitykset valmiiksi, säätää äänenvoimakkuudet sekä huolehtia ettei taustalla ole ylimääräisiä ääniä. Jos esityksessä on käytössä videokuvaa, huomioidaan siisti pukeutuminen, varmistetaan kameran kuvakulma ja siistitään tausta tai käytetään esityksessä taustakuvaa. Esityksen jälkeen kiitetään kuulijoita, pyydetään palautetta ja kerrotaan palautteen tärkeydestä. (Topor & Budson 2020.)

## Kirjaamiskoulutuksen suunnittelu

Suunnittelu aloitettiin tarpeen määrittelystä ja aiheen rajaamisesta. Kirjaaminen ja sosiaali-huoltolain tuoma muutos kirjaamiseen on laaja kokonaisuus, joten päädyttiin rajaamaan aihe kirjaamiskoulutuksen järjestämiseen. Suunnitteluvaiheessa pidettiin kahden kuukau-den ajan lähes viikoittain suunnittelupalavereita. Minun vastuullani oli kirjaamiskoulutuksen teoretiedon hankinta, koulutuksen tekeminen Power Point – esitykseksi, käytännönjärjes-telyt koulutuksen suhteen, kuten osallistujalistojen kerääminen esihenkilöiltä, koulutukseen kutsujen lähettäminen sekä kirjaamiskoulutuksen palautekyselyn tekeminen. Kollegani teh-tävänä oli yhden osallistavan tehtävän tekeminen koulutukseen ja kirjaamisesimerkkien te-keminen.

Kirjaamiskoulutuksen suunnittelun aloitimme koulutuksen rungon tekemisestä. Sen pohjalta aloin etsiä teoria- ja tutkimustietoa aiheesta, jota voisimme koulutuksessa käyttää. Suunnit-telupalaverit pidettiin pääasiallisesti Teams-palavereina, koska asumme kollegani kanssa eri kaupungeissa. Suunnittelupalavereissa mietimme yhdessä koulutuksen rakennetta ja aiheita ja ideoimme koulutusta. Kun koulutus oli saatu valmiiksi, pidimme koulutuksesta pi-lotointiversio kollegoillemme, jotka toimivat eri yksiköiden esihenkilöinä. Keräsimme heiltä suullista ja kirjallista palautetta. Kirjallinen palaute kerätiin Webropol-työkalun avulla, että saimme testattua myös sen toimivuutta. Palaute kollegoilta oli todella hyvä ja kehittämiside-oita koulutukselle emme juuri saaneet, joten suuria muutoksia lopulliseen versioon koulu-tuksesta ei tarvinnut tehdä. Pilotointiversio toimi testauksena myös koulutuksen tekniikalle, että osasimme käyttää tarvittavia työskentelymenetelmiä Teamsissa.

Koulutukseen osallistujiksi valittiin kaikki organisaation kuukausipalkkaiset työntekijät ja tuntipalkkaisista he, jotka tekevät säännöllisesti töitä. Keräsimme yksiköiden esihenkilöiltä koulutukseen osallistuvien nimilistat. Olimme ilmoittaneet heille etukäteen kaksi koulutus-päivää, joista he saivat yhdessä työntekijöiden kanssa valita sopivat. Esihenkilöt toimittivat osallistujalistat määrättyyn päivään mennessä. Kun olimme saaneet nimilistat, lähetimme osallistujille sähköpostitse kutsut koulutukseen, jossa samassa oli Teams-linkki, josta kou-lutukseen pääsi osallistumaan. Osallistujat jaettiin kahteen ryhmään, toisena päivänä kou-lutukseen oli tulossa kolmetoista osallistujaa ja toisena päivänä viisitoista. Tiedotimme asi-asta yksiköiden esihenkilöitä ja pyysimme heitä auttamaan, jos joku tarvitsisi teknistä apua Teams:in kanssa. Koulutus toteutettiin Teamsin kautta 3 tuntia kestäväenä koulutuksena.

## 6 Kehittämistyön tulokset

Kehittämistyön tuloksena syntyi materiaalipaketti kirjaamisen teoriasta ja tutkimuksista ja niiden pohjalta kirjaamiskoulutus. Teoriatietoon ja tutkimustietoon pohjautuen koulutusta oli hyvä lähteä kehittämään. Tiedonhaussa käytin eniten koulun tiedekirjastosta, google-hakupalvelua, lakitekstejä sekä kirjoja jonkin verran. Koulutus toteutettiin verkkokoulutuksena osallistavia menetelmiä käyttäen ja sitä arvioitiin kyselyillä sekä itsearvioinnilla.

Koulutuksen materiaalin laatiminen aloitettiin kollegani kanssa yhdessä sen jälkeen, kun olin tehnyt tiedonhakua ja koonnut teoriatietoa aiheesta. Alussa kartoitettiin myös kirjaamisen nykytilanne sähköpostikyselynä yksiköiden esihenkilöille ja sen myötä korostui koulutuksen tarpeellisuus entisestään. Lähtötilanteessa käytänteet kirjaamisesta olivat hyvin erilaisia. Jokaisessa kuudessa eri yksikössä kirjattiin eri tavalla ja jokaisen yksikön sisällä eri työntekijät kirjasivat eri tavalla, jokainen tavallaan, jonka oli omaksunut itselleen parhaaksi.

Koulutuksen pedagogisessa suunnittelussa käytettiin apuna Tampereen korkeakoulu-yhteisön (TLC) opintojakson suunnittelumallia, että koulutus etenisi pedagogisesti ja strukturoidusti. Mallin mukaan suunnitteluvaiheessa mietittiin osaamistavoitteet, oppimisympäristö ja oppimistyökalut, kuinka huomioidaan erilaiset oppijat, sekä mitä hyötyä koulutuksesta olisi. Osaamistavoitteeksi koulutukselle määritettiin asiakaslähtöinen, osallistava kirjaaminen lain mukaan. Oppimisympäristönä toimi verkkokoulutus Teamsissa. Erilaiset oppijat huomioitiin käyttämällä oppimistyökaluina tekstiä, kuvioita, kuvia, esimerkkejä kerrottuna ja esimerkkiteksteinä sekä pohdintatehtäviä. Koulutuksen hyödyiksi mietittiin kirjaamisen yhtenäistäminen, kirjaamisen laadun parantaminen ja asiakastyön osallisuuden lisääminen kirjaamisen kautta.

Koulutuksen aloitus on tärkeä ja siihen on hyvä panostaa. Aloituksessa saadaan kuulijoiden mielenkiinto heräteltyä aiheeseen ja sitä kautta saadaan oppimisprosessi käyntiin. Aloituksessa voidaan hyödyntää esimerkiksi vuorovaikutuksellisuutta, ongelmakeskeisyyttä ja tavoitekeskeisyyttä. Aloituksessa olisi hyvä olla joku vuorovaikutuksellinen tilanne, jonka avulla ryhmän ja ohjaajan yhteistyö saadaan alkuun. (KSL-opintokeskus. 14.)

Koulutuksen alussa on hyvä käyttää jotain aktivointi-akeinoa ja käydä läpi pelisäännöt. Opetuksen kulku alkaa johdannolla, jonka jälkeen on sisällöllinen vaihe, sitten aktivointivaihe, jonka jälkeen tulee vielä sisällöllinen vaihe sekä lopetus (TLC). Johdantoon kuului koulutuksen esittely, jossa kouluttajat esittäytyivät, esiteltiin koulutuksen kulku, sekä kerrottiin, että miksi koulutusta järjestettiin. Johdantovaiheessa käytettiin alkuaktivointina pienryhmitiloissa käytävää keskustelua neljän henkilön ryhmissä. Pohdittavana oli, että millainen kirjaaja olet, apukysymyksenä pohdintatehtävässä oli:



- Pohdi millainen kirjaaja olet?
- Kuka kirjauksista hyöttyy ja millä tavalla?
- Ketä varten meidän työssämme kirjataan?
- Miltä sinusta tuntuu lukea kirjauksia Omakannasta?

Pohdintoja käytiin vielä yhdessä läpi, kun oli palattu takaisin pienryhmätiloista takaisin. Jokainen ryhmä sai kertoa vuorollaan, että mitä heidän pienryhmässään oli pohdittu ja mitä keskusteluihin nousi päällimmäisenä. Koulutuksessa ensimmäisenä pohdintatehtävänä oli pohtia omaa kirjaamista, ketä varten työssä kirjataan ja millaista on ollut lukea kirjauksia Omakanta-palvelusta. Yllättävän moni koulutukseen osallistuneista ajatteli, että kirjaa työssään toisia ammattilaisia varten. Omakannasta monet olivat lukeneet omia terveydenhuollon kirjauksia ja useammat kertoivat, että olivat lukeneet sellaista tietoa omista tiedoistaan, jota heille ei ollut esimerkiksi lääkärin vastaanotolla edes kerrottu.

Osallistavia menetelmiä käyttäessä ohjaajan rooli on toimia aktivoijana ja innostaa osallistumiseen. Ohjaajalla täytyy olla tilanne hallussaan, niin että hän voi antaa suuntaviivoja keskusteluille, koordinoi keskustelua ja varmistaa, että jokaisella on mahdollisuus kuunnella. Ohjaaja toimii omalla esimerkillään innostajana ja kannustaa ryhmän jäseniä osallistumaan keskusteluihin. Ohjaajan täytyy olla ammattitaitoinen ja osata koulutettava asia. (KSL-opintokeskus. 5.) Osaavien menetelmien kohdalla koulutuksessa ohjaajan roolissa oleva koulutuksen pitäjä antoi puheenvuoroja, ohjasi keskustelua, ohjasi keskustelun suuntaan, jos keskustelu alkoi poiketa aiheesta ja piti huolta aikatauluista.

Pohdintatehtävän jälkeen oli teoriaosuus, jossa kerrottiin:

- lakiuudistuksesta
- laista joihin kirjaaminen perustuu
- perusteluita kirjaamiselle
- kirjaamisen merkitystä
- sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista
- tiedonsaantioikeudesta
- lapsen oikeuksista
- rakenteisesta kirjaamisesta
- mitä täytyy kirjata ja miten kirjataan
- hyvän kirjaamisen periaatteista
- asiakkaan kanssa kirjaamisesta

Teoriaosuus käytiin keskustellen ja kuvitteellisia esimerkkejä asiakastyöstä apuna käyttäen. Teoriaosuus oli koottu lakiteksteistä ja tutkimuksista. Lainsäädännön merkityksellisyttä korostettiin, että koulutukseen osallistujat ymmärtäisivät koulutuksen tarkoituksen mahdollisimman hyvin. Kysymyksiä ja pohdintoja sai koko koulutuksen ajan esittää. Teoriaosuuden aikana ei kysymyksiä juuri noussut esiin. Teoriaosuuden aikana kerrotut esimerkit asiakastyöstä saivat palautteissa kiitosta, että niiden avulla asiaa oli ollut helpompi ymmärtää. Teoriaosuutta ei muulla tavoin palautteissa kommentoitu.

Teoriaosuuden jälkeen tehtiin pienryhmissä vielä tehtävä kirjaamiseen liittyen. Tehtävässä annettiin kuva perheessä, jonka perusteella piti pienryhmissä miettiä juuri opittujen asioiden pohjalta, että mitä tapahtumasta kirjaisit. Ryhmien pohdintoja käytiin vielä yhdessä ryhmä kerrallaan läpi. Ryhmät olivat hyvin sisäistäneet opittuja asioita ja hyviä keskusteluita saatiin aikaan, jotkut eivät olleet ymmärtäneet tehtävän tarkoitusta. Kuvatehtävää olisi voitu vielä kehittää eteenpäin ja käyttää tehtävään enemmän aikaa, että olisi saatu syvempää pohdintaa aikaan sekä tehtävän ohjeistusta olisi vielä voinut kehittää selkeämmäksi.

Työntekijät läksivät koulutukseen hyvin erilaisista lähtökohdista. Lähtötilanteessa osa toteutti jo osallistavaa kirjaamista työssään ja olivat hyvin tietoisia lakiuudistuksesta, ja osa kuuli asiasta koulutuksessa ensimmäistä kertaa. Koulutuksessa osallistujia oli siis eri lähtökohdista ja eri kaupungeista, joten keskusteluissa saatiin hyvää pohdintaa ja ajatusten vaihtoa. Osallistujat osallistuivat aktiivisesti koulutuksen osallistaviin tehtäviin ja toivat omaa näkemystään esiin. Keskustelua tuli jopa niin paljon, että aika meinasi loppua kesken. Koulutuksen pituus, kolme tuntia oli melko sopiva. Molempiin koulutuksiin uppouduttiin niin kovasti, että pidettiin vain yksi pieni tauko välissä. Osallistavilla tehtävillä pyrittiin pitämään kuulijoiden mielenkiinto koulutukseen yllä ja kerrottujen esimerkkien avulla pyrittiin tuomaan konkretiaa koulutuksen sisältöön.

Lopuksi käytiin yhteenveto koulutuksesta, kerrattiin opittuja asioita ja oli mahdollista esittää kysymyksiä. Asiakkaan kanssa kirjaaminen herätti kysymyksiä ja ne, jotka eivät sitä vielä olleet työssään toteuttaneet, kokivat asian haastavaksi. Keskusteluun saatiin hyviä käytännön esimerkkejä heiltä, jotka asiakkaan kanssa kirjaamista olivat tehneet ja kokeneet sen hyväksi.

Lopuksi kerrottiin palautteen antamisesta, että palautelinkki lähetetään sähköpostilla kaikille osallistujille ja että materiaalit toimitetaan myös sähköpostitse. Palautteet koulutuksesta kerättiin seuraavilla kysymyksillä ja arvioinneilla:

- Vastasiko koulutus odotuksiasi, numero arvio 4-10, neljän ollessa, ettei koulutus vastannut lainkaan odotuksia ja 10 oli, että vastasi täysin

- Jäitkö kaipaamaan koulutuksesta jotain, vastausvaihtoehdot en ja kyllä, jos vastasi kyllä, täytyi vastata myös kysymykseen ”kerro mitä”
- Saitko koulutuksesta vinkkejä käytännön työhösi, vastausvaihtoehdot kyllä tai ei
- Minkä arvosanan antaisit kouluttajille asteikolla 0–10, 0 on huonoin ja 10 paras
- Mitä koulutuksesta jäi päällimmäisenä mieleesi? Vastaus vapaaseen tekstikenttään
- Ruusut & Risut! Kerro vapaasti palautetta koulutuksesta, kaikesta palautteesta olemme kiitollisia!

Koulutuksesta saatiin pääosin positiivista palautetta. Koulutuksen kerrottiin olleen hyvä, selkeä ja tarpeellinen. Negatiivista palautetta saatiin kuvatehtävästä, joka koettiin turhana ja siitä, että ryhmätehtävien tekoon oli liian vähän varattu aikaa. Päällimmäisenä koulutuksesta kerrottiin jääneen mieleen käytännön esimerkit, asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen ja, että oletuksia ei voi kirjata, vaan faktatietoa. Palautteissa nousi myös esiin, että vaatimus siitä, että kirjausta täytyisi tehdä asiakkaan kanssa on liikaa ja se koetaan haastavana ja sellaisena, että organisaatio on keksinyt keinon säästää työntekijöiden toimistotyöhön käytettyä työaika.

Koulutuksessa opittuja asioita kirjaamisesta oli lupa alkaa heti toteuttamaan käytännön työssä ja että rakenteisen kirjaamisen osalta tulisi vielä uusi koulutus, kunhan kirjaamiseen käytettävät lomakkeet olisivat valmiina. Tarkoitus oli, että jokainen asiakastyötä tekevä ottaisi osallistavan kirjaamisen käyttöönsä käytännön työhön mahdollisimman pian. Koulutuksen jälkeen pidimme vielä palaverin kollegani kanssa ja arvioimme itse koulutusta ja luimme saadut palautteet, joiden pohjalta koulutusta voisi lähteä kehittämään jatkossa.

## 7 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämistyön aiheen valitsin, koska pääsin kollegani kanssa kehittämään osallistavaa kirjaamista organisaatiossa ja järjestämään koulutusta kirjaamisesta. Koulutuksen järjestämiseen kuului pilotointi vaihe, jolloin pidimme koulutuksen yksiköiden esimiehille ja pyysimme heiltä palautetta. Palautetta koulutuksesta pyydettiin kaikilta koulutukseen osallistujilta koulutuksen jälkeen. Pyrin noudattamaan kaikissa kehittämistyön ja koulutuksen eri vaiheissa rehellisyyttä, tarkkuutta ja huolellisuutta. Käytin tieteellisesti ja eettisesti sopivia tiedonhankinta- ja arviointimenetelmiä ja noudatan hyvää tieteellistä käytäntöä (Tutkimuksellinen neuvottelukunta 2012).

Kehittämistyölle haettiin kohdeorganisaatiolta tutkimuslupa. Tutkimuslupa haettiin heti, kun kehittämistyön suunnitelma oli hyväksytty. Tutkimusluvassa sovitaan kaikkien osapuolten kanssa oikeudet, vastuut ja velvollisuudet, kuinka aineistoja säilytetään, sekä käyttöoikeudet (Tutkimuksellinen neuvottelukunta 2012, 6). Organisaation nimeä ei käytetä kehittämistyössä yritysten kilpailutilanteen vuoksi.

Ihmistyö on vahvasti tilanne- ja tapauskohtaista ja asiantuntijatehtäviä ei voi ohjata pelkästään teoriasta johdettujen tietojen perusteella (Toikko & Rantanen 2009, 21). Siksi on tärkeää, että me kehittämistyössä mukana olleet, olemme tehneet asiakastyötä ja ymmärrämme sitä kautta kirjaamista laajemmin. Emme kuitenkaan työskentele kaikissa palveluissa, joten vuoropuhelu ja palautteiden kerääminen koulutusta kehitettäessä ja koulutuksessa on tärkeää, että osaisimme huomioida asiat useista näkökulmista.

Toimijoina kirjaamiskoulutuksessa oli koko organisaation henkilöstö, jotka osallistuvat koulutukseen ja muutosprosessi käsitti muutosta heidän kirjaamistapansa, sen muuttamisesta rakenteiseksi. Toimijat ovat keskeisesti hankkeen työskentelyvaiheissa mukana olevia henkilöitä. Toimijoilla voi olla eri rooleja ja he voivat työskennellä eri tavoin eri vaiheissa hanketta. Tutkimuksissa toimijoilla tarkoitetaan heitä, joilta tieto kerätään esimerkiksi kyselyillä tai haastatteluilla. On tärkeä aktivoida toimijoita kunnioittamalla heidän osaamistaan ja kannustamalla heitä. (Salonen ym. 2013, 21.)

## 8 Pohdinta

Kirjaaminen uudistuu ja työntekijöiden pitäisi pysyä muutoksessa mukana. Sosiaalialalla uudistettu lainsäädäntö laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) määrittää kirjaamista ja toimintatapa vapaan kentän kirjaamisesta jää pikkuhiljaa historiaan. Kirjaaminen puhututtaa ja on merkittävä osa sosiaalihuollossa työskentelevien työpäivistä (Lillis 2020, 469). Sosiaalihuollon kirjauksissa mennään samaan rakenteiseen muotoon, kuin terveydenhuollossa on jo pidempään tehty ja kirjaukset siirtyvät asiakkaiden nähtäviksi Oma-kanta-palveluun (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos f.). Kehittämistyön avulla pyrittiin yhtenäistämään organisaation työntekijöiden kirjaamista osallistavaksi ja asiakaslähtöiseksi ja järjestettiin kirjaamiskoulutus.

Kirjaaminen on erittäin tärkeä osa sosiaalihuollon työtä, eikä sen merkitystä voi koskaan korostaa liikaa. Aihe tuli organisaation tarpeesta kehittää ja yhtenäistää kirjaamista vastaamaan lainsäädäntöä. Sosiaalihuollon työtä ja kirjaamista säätelee lait ja laista saadaan raamit kirjaamiseen, mutta käytäntöön viemiseen tarvitaan vielä konkretiaa, kuinka sitä päivittäisessä työssä toteutetaan ja kuinka valmiita muutokselle ollaan. Koulutuksessa perehdyttiin kirjaamista koskeviin lakeihin ja persuteltiin niitä hyödyntäen, että miksi kirjaamista kehitetään.

Useammassa tähän kehittämistyöhön käytetyssä tutkimuksessa kävi ilmi, että koulutusta kirjaamiseen tarvitaan lisää esimerkiksi Saranto (2020), Toros (2021) ja Lillis ym. (2020) tutkimuksissa. Myös useista saamistamme palautteista kävi ilmi, että koulutusta pidettiin tarpeellisena ja se sai ajattelemaan omaa kirjaamistapaa. Saimme todeta kehittämistyöprosessin aikana, että yksi kolmen tunnin koulutus ei riitä vielä kokonaan muuttamaan kirjaamista osallistavaksi ja asiakaslähtöiseksi, vaan tarvitaan vahvaa esihenkilöiden tukea ja lisää koulutusta aiheesta. Koulutus oli hyvä aloitus kirjaamisen kehittämiseen organisaatiossa.

Esihenkilöiden rooli osallistavan kirjaamisen jalkauttamisessa käytäntöön on merkittävä. Tiedostimme tämän jo alusta alkaen ja otimme esihenkilöt mukaan pitämällä koulutuksesta pilotointiversio, jossa oli mukava vain esihenkilöt. Pidimme tärkeänä sitä, että esihenkilöt kävisivät saman koulutuksen, jotta osaisivat tukea ja auttaa parhaalla mahdollisella tavalla työntekijöitä käytännön työssä osallistavan kirjaamisen osalta. Vuoropuhelu esihenkilöiden kanssa kirjaamiskoulutuksen pilotointikoulutuksessa oli erittäin hyvää, ja heiltä saimme tärkeää tietoa asioihin, joita koulutuksessa on hyvä huomioida. Fredriksson ym (8, 2015) tutkimuksessa todettiin, että esihenkilön rooli on toimia työyhteisössä innostajana ja esimerkkinä, että oppiminen ja kehittyminen mahdollistuvat. Esihenkilöiden rooli oppimisen

mahdollistajana on tärkeä, vaikka yhä enemmän työyhteisöt koostuvat itsenäisesti toimivista asiantuntijoista.

Työelämässä eletään murrosvaihetta, kun työt pirstaloituvat, digitalisaatio lisääntyy ja työtä tehdään yhä enemmän verkostoissa, esihenkilöiden vuorovaikutuskykyä tarvitaan avuksi (Forsten-Asikainen ym. 3, 2019). Tutkimuksessa (Forsten-Asikainen ym. 12, 2019) todettiin, että esihenkilön ja alaisen välisellä vuorovaikutuksella on merkittävä vaikutus muiden työelämän muuttajien kanssa, kun vuorovaikutus toimii hyvin, keuhetaan muutoksen tuomaa painetta paremmin. Kehittämistyön tavoite tähtää muutokseen työntekotavassa, kun tavoitellaan yhdenmukaista ja asiakaslähtöistä kirjaamista. Kirjaamisen muuttaminen osallistavaksi ja rakenteiseksi ei tapahdu hetkessä, koulutus antaa hyvät lähtökohdat osallistavan kirjaamisen toteuttamiseen.

Osallistava kirjaaminen ei ole vain yhden organisaation kehittämä, vaan pohjautuu lakiin (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015), jonka mukaan asiakkaalla on oikeus vaikuttaa hänestä kirjattuun tietoon, sekä asiakkaalla on oikeus vaikuttaa häntä koskeviin päätöksiin. Osallisuus lisää myös hyvinvointia ja luottamusta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos f). Osallistavaa kirjausta käytetään julkisella ja yksityisellä sektorilla valtakunnallisesti.

Aineistoa pyrittiin keräämään mahdollisimman kattavasti ja laajasti, että sen tuotoksena saataisi kattava teoreettinen tausta-aineisto, jonka pohjalta koulutusta olisi hyvä lähteä rakentamaan. Teoriatiedon lisäksi haluttiin kartoittaa kirjaamisen lähtötilannetta ja se toteutettiin sähköpostikyselyllä yksiköiden esihenkilöiltä. Näitä tietoja hyödyntäen, alettiin kehittämään koulutusta. Kehittämistyön tarkoitus oli kehittää kirjaamiskoulutus ja tavoitteena oli saada työntekijät kirjaamaan osallistavasti. On jokaisen sosiaalihuollossa työskentelevän työntekijän vastuulla, että kirjaamista toteutetaan oikein. Osallisuus nostetaan nykyisin tärkeänä elementtinä esiin sosiaali- ja terveydenhuollossa ja sen tiedetään vaikuttavan yksilön hyvinvointiin sekä osallisuudella pyritään vähentämään eriarvoisuutta, köyhyyttä ja syrjintää (Isola ym. 9, 2017). Osallistavan kirjaamisen avulla voidaan edesauttaa osallisuuden tunnetta. Kun kirjaukset tehdään osana asiakastyötä ja asiakkaan kanssa yhdessä, pyritään siihen, että asiakkaalle tulisi tunne, että hän on merkittävänä osallisena omassa asiassaan ja tilanne konkretisoituisi paremmin.

Kehittämistyössä syntyneitä kirjaamiskoulutusta ajateltiin ensimmäiseksi osaksi kirjaamiskoulutuksia ja että myöhemmin voitaisi kehittää koulutuksen toinen osa, jossa paneuduttaisi tarkemmin kirjaamisen käytäntöön. Tämän kehittämistyön tuotoksena syntynyt koulutus rakentui vahvasti teoriatiedon pohjalle ja me kouluttajat pidimme tärkeänä osana koulutusta sitä, että osaisimme kattavasti perustella sitä, että miksi kirjaaminen muuttuu. Koulutuksen materiaalit oli tarkoitus jättää organisaation ja työntekijöiden käyttöön. Suunnittelimme, että

tekisimme vielä koulutuksesta tallenteen, jota voisi jatkossa käyttää perehdytyksessä Kuu-kauden päästä siitä, kun olimme saaneet koulutukset pidettyä, saimme kuulla, että organisaatio, jolle koulutus kehitettiin, on myyty toiselle palveluntuottajalle. Uudessa organisaatiossa oli valmiina kirjaamiskoulutukset, mutta pääsin kuitenkin heti mukaan kirjaamiskouluuttajaksi ja saan hyödynnettyä syventämäni osaamista kirjaamisesta myös jatkossa.

Vaikka sosiaalihuollon kirjaukset täytyy tehdä pääasiassa asiakkaalle, kirjaamisella on tärkeä merkitys myös sosiaalihuollossa työskenteleville tiedonkulun ja oikeusturvan kannalta. Tutkimuksessa Saranto (ym. 212, 2020) tutkivat potilastietojärjestelmien merkitystä sairaanhoitajille yhteistyön ja tiedonkulun kannalta yhtenä osana tutkimustaan. Tutkimuksessa todettiin, että Kanta-palvelut tukevat tiedonkulkua, mutta palvelunkäyttöä tulisi vielä edistää. Kyselyyn vastanneet kokivat, että tietojärjestelmät parantavan hoidon jatkuvuutta ja laatua sekä edistävät potilasturvallisuutta.

Sosiaalihuollon kirjauksilla on merkittävä rooli, myös tutkimustarkoituksessa. Kirjaukset tulee tehdä rakenteisesti oikein, että kirjauksista saadaan tutkimuksiin tarvittavaa tietoa. Kuorikoski (2022) on tutkinut aikuissosiaalityön kirjaamista, kuinka sitä voidaan hyödyntää tutkimustarkoituksessa ja tutkimuksen tuloksena saatiin, että kirjaamiskäytännöt ovat riittäväksi siihen, että niitä voisi tutkimustarkoitukseen hyödyntää. Tutkimuksessa nostettiin esiin työssä vaikuttavan paineen ja kiireen, joka näkyy myös kirjaamisten epäloogisuutena sekä epäjohdonmukaisuutena. Tutkimustarkoituksessa kirjauksia hyödynnetään kehittämiseen, tilastointeihin sekä vaikuttavuuden seurantaan

Rakenteisen kirjaamisen osuutta emme voineet koulutuksessa vielä muuten käsitellä, kuin teoretiedon kautta, koska organisaatiolla ei vielä ollut tehtynä kirjaamiseen käytettäviä asiakirjapohjia, muiden kuin kausikoosteiden osalta. Yksityisten palveluntuottajien täytyy siirtyä rakenteiseen kirjaukseen viimeistään 1.9.2024 (Terveystieteiden tutkimuskeskus c), joten rakenteista kirjaamista ei vielä täysin toteuteta.

Kehittämisen prosessi eteni lineaarisen mallin (Salonen ym. 2017, 52.) mukaan ja se oli toimiva tässä kehittämistyössä. Koulutuksen järjestäjinä olimme tyytyväisiä koulutukseen ja mielestämme onnistuimme pääsääntöisesti hyvin. Koulutuksen osallistavia menetelmiä olisimme voineet kehittää vielä ja miettiä aikataulua vielä tarkemmin. Kiire aikataulu koulutuksen järjestämisessä jäi kuitenkin mietityttämään, että olisimmeko pystyneet vielä parempaan, jos aikaa olisi ollut enemmän. Koulutuksen suunnittelu oli todella mielenkiintoista ja syvensi omaa tietämystä kirjaamisesta. Mitä enemmän aiheeseen perehtyi, sitä vakuuttuneemmaksi aiheesta tuli, että kirjaaminen on merkittävä osa sosiaalihuollon työtä. Kirjaamisen hyödyt ovat moninaiset, joten on tärkeää, että kirjaaminen saadaan osaksi asiakastyötä ja kaikki osaisivat sitä toteuttaa työssään.

Kaikki kirjaamiseen liittyvät löytämäni tutkimukset liittyivät sosiaalityöntekijöiden työhön, joten olisi mielenkiintoista nähdä tutkimus, jossa tutkittaisi kirjaamista myös muiden sosiaalihuollossa työskentelevien näkökulmasta. Kehittämistyössä on kattava teoriaosuus kirjaamisesta ja kirjaamiskoulutuksen runko, jotka ovat Theseuksessa saatavissa ja hyödynnettävissä vapaasti kirjaamisen kanssa työskenteleville sosiaalihuollon ammattilaisille.

Tämän kehittämistyön pohjalta kirjaamista tarkasteltuna nousi useita jatkokehitysideoita. Tämä kirjaamiskoulutus oli hyvä aloitus kirjaamisen viemiseksi osaksi asiakastyötä. Pelkäämään tämän koulutuksen pohjalta kirjaaminen ei varmasti vielä tule kaikilta osin siirtymään osaksi asiakastyötä, vaan lisäkoulutusta tarvitaan. Jatkokehityksaiheena olisi mielenkiintoista tutkia osallistavan kirjaamisen vaikutuksia laajemmin sosiaalihuollossa, mitä osallistava kirjaaminen on asiakkaiden näkökulmasta sekä työntekijöiden näkökulmasta sekä sitä, kuinka osallistava kirjaaminen toteutuu käytännön työssä. Vielä on työtä tehtävänä, että saavutetaan aidosti käytännössä osallistava kirjaaminen, mutta suuntaus on jo oikein luopaava.



## Lähteet

Bączek, M et al. 2021. Students' Perception of Online Learning During the COVID-19 Pandemic: A Survey Study of Polish Medical Students. *Medicine (Baltimore)* 100.7: e24821–e24821. Viitattu 6.2.2023. Saatavissa rajoitetusti: [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/1hujimv/cdi\\_pubmedcentral\\_primary\\_oai\\_pubmedcentral\\_nih\\_gov\\_7899848](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/1hujimv/cdi_pubmedcentral_primary_oai_pubmedcentral_nih_gov_7899848)

Forsten-Astikainen, R., Saalasti, K. & Kultalahti, S. 2019. Esihenkilön ja työntekijän vuorovaikutussuhde – heijastumia muuttuvaan työelämään. *Puhe ja kieli*, 39:1,3–21 (2019). Viitattu 9.2.2022. Saatavissa: DOI: <https://doi.org/10.23997/pk.69722>

Fredrissson, M. & Saarivirta, T. 2015. Johtaminen eilen ja tänään – johtamisen rooli oppimisen mahdollistajana. *Ammattikasvatuksen Aikakauskirja*, 17(1), 7–20. Viitattu 8.3.2023. Saatavissa: <https://journal.fi/akakk/article/view/90152/49325>

Hautala, S. & Kivistö, M. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Lapin yliopisto. Janus vol. 28 (3) 2020*, 254–272. Viitattu 9.2.2022. Saatavissa: DOI: <https://doi.org/10.30668/janus.77648>

Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N. & Ronimus, N. 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia. *Lapin yliopisto. Rovaniemi*. Viitattu 6.2.2023. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-143-9>

Hujanen, K., Kinnunen, U-M., Ailio, E. & Koivumäki, L. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Itä-Suomen yliopisto. Kuopio*. Viitattu 14.3.2022. Saatavissa: <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/26593/1639644056530485824.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. *Työpäperi 33/2017. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos*. Viitattu 6.2.2023. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf)

Kanta a. Mitä Kanta-palvelut ovat. Viitattu 20.3.2022. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>

Kela. NUOTTI-valmennus. Viitattu 9.4.2022. Saatavissa: <https://www.kela.fi/yhteisty-okumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-palvelukuvaukset-taydentava-ohje-nuotti-valmennus>

KSL – opintokeskus. 2017. Osallistavat menetelmät. Keuruun Laatupaino. Viitattu 16.10.2022. Saatavissa: <https://www.ksl.fi/app/uploads/2022/01/Osallistavat-menetelmat-KSL-verkko.pdf>

Kuorikoski, T. 2022. Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges. Viitattu 12.2.2023. Saatavissa: <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2130406>

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. Viitattu 8.2.2023. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Viitattu 25.3.2022. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Viitattu 25.3.2022. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021. Viitattu 25.3.2022. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.10.2022. Saatavissa: [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214)

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka. Viitattu 6.2.2023. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann&Hamalainen.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf)

Lehmuskoski, A., Suhonen, M., Palm, N., Taina, J., Ailio, E., Korhonen, K., Inget, S. Väyrynen, R., Mäki-Korte, R. & Virtanen K. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. 2022. Viitattu 14.3.2022. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK>

Lillis, T., Leedham, M. & Twiner, A. 2020 "Time, the Written Record, and Professional Practice: The Case of Contemporary Social Work." *Written communication* 37.4 (2020): 431–486. Web. Viitattu 7.2.2023. Saatavissa rajoitetusti: [https://lut.primo.exlibris-group.com/permalink/358FIN\\_LUT/1hujjmv/cdi\\_proquest\\_journals\\_2434432718](https://lut.primo.exlibris-group.com/permalink/358FIN_LUT/1hujjmv/cdi_proquest_journals_2434432718)

Microsoft. Microsoft teamsin aloitusopas. Viitattu 8.2.2023. Saatavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/microsoft-teamsin-aloitusopas-b98d533f-118e-4bae-bf44-3df2470c2b12>

Morgenshtern, M., & Nilan, Y. 2020. Who Owns the Case Record? Client Access to Case Records in Canadian Social Work Practice. *International social work* 63.3 (2020): 337–350. Viitattu 31.3.2022. Saatavissa: DOI: [10.1177/0020872818790690](https://doi.org/10.1177/0020872818790690)

Nissinen, S., Soini, S., Leino, T., Hakulinen, H. & Saranto, K. 2018. Kanta-Arkiston Käyttökokemuksia Työterveyshuollossa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 10.1: 102–112. Viitattu 31.3.2022. Saatavissa: <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/6646/1527056674663068316.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Perustuslaki 731/1999. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Salonen, K., Eloranta, K., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Saranto, K., Kinnunen, U-M., Koponen, S., Kyytsönen, M., Hyppönen, H. & Vehko, T. 2020. Sairaanhoidajien valmiudet tiedonhallintaan sekä kokemukset potilas- ja asiakastietojärjestelmien tuesta työtehtäviin. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio. Viitattu 12.2.2023. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141569/95711-Article%20Text-170204-1-10-20201013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Yksityiset sosiaali- ja terveystalvet. Viitattu 28.3.2022. Saatavissa: <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>

TCL Tampereen korkeakouluyhteisön Teaching and Learning Centre. Pedagoginen suunnittelu. Viitattu 12.2.2023. Saatavissa: <https://www.tuni.fi/tlc/suunnittelu/pedagoginen-suunnittelu/#suuntauksia>

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos a. Lastensuojelu 2020. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos b. Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos c. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Viitattu 13.3.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos d. Tuen tarpeet ja tukimuodot. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/tuen-tarpeet-ja-tukimuodot>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos e. Lapsen osallisuus. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos f. Luovutuslupa ja kiellot sosiaalihuollossa. Viitattu 8.2.2023. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastietojen-luovuttaminen#luovutuskielto-sosiaalihuolto>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. E-kirja. Tampere. Tampereen yliopistopaino. Saatavissa rajoitetusti <http://primo.lut.fi/lab>

Topor, D. & Budson, A. 2020. Twelve Tips to Present an Effective Webinar. Medical teacher 42.11 (2020): 1216–1220. Viitattu 6.2.2023. Saatavissa rajoitetusti: [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/1hujimv/cdi\\_proquest\\_miscellaneous\\_2454125215](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/1hujimv/cdi_proquest_miscellaneous_2454125215)

Toros, K. 2021. Children's Participation in Decision Making From Child Welfare Workers' Perspectives: A Systematic Review. Research on social work practice 31.4: 367–374. Viitattu 7.2.2023. Saatavissa rajoitetusti: [https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN\\_LUT/1hujimv/cdi\\_proquest\\_journals\\_2512271855](https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/1hujimv/cdi_proquest_journals_2512271855)

Tutkimuksellinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 29.3.2022. Saatavissa: [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Unicef. Mikä on lapsen oikeuksien sopimus. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/mika-on-lapsen-oikeuksien-sopimus/>

Valvira. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Viitattu 26.3.2022. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

Vasso a. Kansa-koulu III -hankkeen loppuraportti. Liite 1. Kirjaamisfoorumin toimintamallikuvaus. Viitattu 14.3.2022. Saatavissa: <https://vasso.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FShared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2F01%20Kansa%2Dkoulu%20III%2Flopपुरaportti%2FLiite%201%2E%20Kirjaamisfoorumin%20toimintamallikuvaus%2Epdf&parent=%2FShared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2F01%20Kansa%2Dkoulu%20III%2Flopपुरaportti>

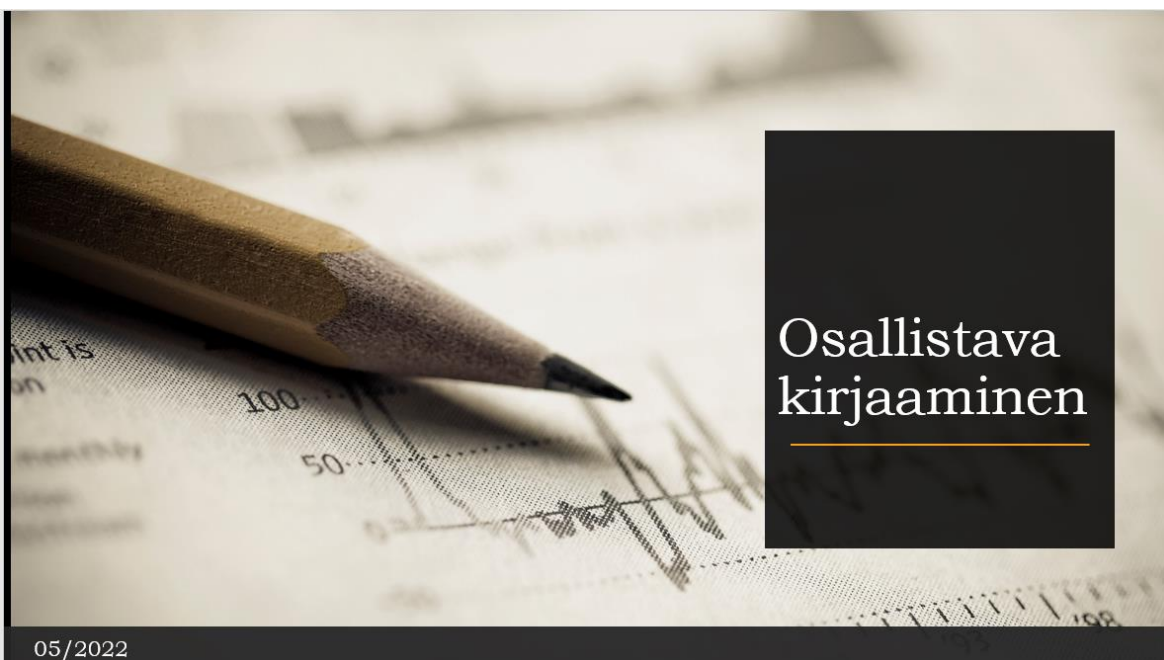
Vasso b. Mitä on rakenteinen tallentaminen ja mitä hyötyä siitä on? Kirjaamisfoorumi. Viitattu 14.3.2022. Saatavissa: <https://vasso.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FShared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2FKansa%2Dkoulu%20III%20%2D%20Avoin%20materiaalipankki%2FMateriaalit%20%28p%3%A4ivitetty%2010%2D2021%29%2FViikko%204%2FViikko%204%20%2D%204%2E%20Rakenteinen%20tallentaminen%2Epdf&parent=%2FShared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2FKansa%2Dkoulu%20III%20%2D%20Avoin%20materiaalipankki%2FMateriaalit%20%28p%3%A4ivitetty%2010%2D2021%29%2FViikko%204&p=true>

Vasso c. Esimerkkejä tiedon rakenteistamisesta. Kirjaamisfoorumi. Viitattu 14.3.2022. Saatavissa: <https://vasso.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FShared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2FKansa%2Dkoulu%20III%20%2D%20Avoin%20materiaalipankki%2FMateriaalit%20%28p%3%A4ivitetty%2010%2D2021%29%2FViikko%202%2FViikko%202%20%2D%204%2E%20Esimerkkeja%CC%88%20tiedon%20rakenteistamisesta%2Epdf&parent=%2FShared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2FKansa%2Dkoulu%20III%20%2D%20Avoin%20materiaalipankki%2FMateriaalit%20%28p%3%A4ivitetty%2010%2D2021%29%2FViikko%202&p=true>

Vierula, T. 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Tampere. Viitattu 7.2.2023. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0565-9>

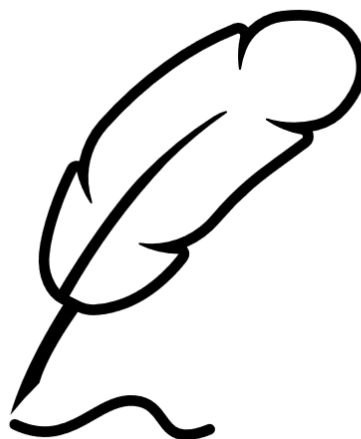
Voutilainen, T. 2019. Oikeus tietoon: informaatio-oikeuden perusteet. 2., uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Edita Publishing Oy. Print. Saatavissa rajoitetusti: <http://primo.lut.fi/lab>

## Liite 1. Kirjaamiskoulutuksen diat



Muutoksen tavoitteena on saada kaikki [redacted]

[redacted]  
työntekijät kirjaamaan asiakaslähtöisesti ja yhdenmukaisesti, riippumatta missä yksikössä työskentelee



# Koulutuksen sisältö


---

- Pohdinta
- Kanta-palvelut
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Miksi kirjataan?
- Asiakastyön kirjaamisen merkitys
- Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet
  - Tiedonsaantioikeus
  - Lapsen oikeudet
- Rakenteinen kirjaaminen
  - Kuinka kirjataan rakenteisesti
  - Mitä kirjataan?
- Hyvän kirjaamisen periaatteet
- Kirjaaminen asiakkaan kanssa
- Esimerkkejä rakenteisesta kirjaamisesta
- Yhteenveto



## Millainen kirjaaja olet? Pohdi omaa tämän hetkistä kirjaamista

---

- Pohdi millainen kirjaaja olet?
  - Kuka kirjauksista hyötyy ja millä tavalla?
  - Ketä varten meidän työssä kirjataan?
  - Miltä sinusta tuntuu lukea kirjauksia Omakannasta?
- 

# Kanta-palveluun siirtyminen sosiaalihuollossa

- Kanta tuottaa digitaalisia palveluita sosiaali- ja terveydenhuoltoon
  - Kanta-palvelut on tällä hetkellä julkisen ja yksityisen terveydenhuollon käytössä
- Sosiaalihuollon kirjaukset siirtyvä Kantaan vaiheittain
  - Omakannan käyttöönotto 1.1.2023
  - Yksityisten palvelunantajien, jotka tuottavat palveluita julkisen sosiaalihuollon lukuun, on liityttävä viimeistään 1.9.2024.
- Kanta toimii potilastietojen arkistona. Kanta-palveluiden avulla potilastietoja voidaan arkistoida keskitetysti
- Kanta-palveluiden käyttäjiä ovat kansalaiset, terveydenhuolto, sosiaalihuolto ja apteekit
- Omakanta on kansalaisille näkyvä verkkoasiointipalvelu
- Kansalaisten voidessa tarkastaa omat tietonsa Omakanta-palvelusta, lisää se tiedon läpinäkyvyyttä
- Kansakoulu III kirjaamiskoulutus oli Sosiaali- ja terveysministeriön valtionavustama hanke, jossa koulutettiin valtakunnallisesti kirjaamisasiantuntijoita. Ilmainen materiaalipankki: <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

# Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti.

Laki määrittää mitä tietoja asiakirjoissa tulee olla, mitä asiakaskertomuksiin kirjataan ja kuinka niitä säilytetään

Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä

## 17 § Asiakaskertomus

Asiakaskertomus-asiakirjaan kirjataan:

- 1) asiakkaan saaman tuen tai palvelun ajankohta;
- 2) kuvaus sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta;
- 3) kaikki asiakkaaseen tai asiakkuuteen liittyvät tapahtumat, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty, sekä tieto siitä, ketkä ovat osallistuneet asian käsittelyyn;
- 4) asiakkuuden alkamisen ja päättymisen ajankohdat; sekä
- 5) asiakkuuden päättymisen peruste.



## Miksi kirjataan?

- Kirjaaminen on perusta työskentelylle
- Kirjaaminen on asiakkaan oikeus ja työntekijän oikeusturva
  - Mitä et ole kirjannut, ei ole tapahtunut
- Asiakkaalla on oikeus nähdä hänestä kirjatut tiedot
- Jokaisella yksilöllä on tiedollinen itsemääräämisoikeus eli myös oikeus omiin tietoihin
- Kirjaamisen täytyy olla läpinäkyvää, kirjauksissa ei saa tulla esille asioita, joista asiakas ei ole tietoinen
- Lastensuojelulaissa korostetaan lapsen osallisuutta kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa
  - Lapset on aina pidettävä ajan tasalla häntä koskevista suunnitelmista ja päätöksistä

## Asiakastyön kirjaamisen merkitys

### Asiakkaalle:

- Parhaimmillaan kirjaukset avaavat asiakkaan silmät omasta tilanteesta ja tuo toivoa tulevaisuuteen
- Työskentely konkretisoituu
- sanavalinnoilla on merkitystä, kuinka asiakas kirjaukset kokee
- Asiakkaan oikeusturva toteutuu, kun tiedot kirjataan

### Työntekijälle:

- Oikeusturva
- Voidaan tarkastella työn tuloksia
- Tuo jatkuvuutta työlle
- Helpottaa monialaista yhteistyötä
- Kirjaukset ei jää roikkumaan
- Riskit virheellisiin tulkintoihin pienenee

### Organisaatiolle:

- Voidaan tehdä toiminnan arviointia
- Voidaan mitata palveluiden vaikuttavuutta
- Voidaan kehittää palveluita

---

## Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet

---

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 1§) tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa
- Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää
- Asiakkaita on kohdeltava asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet huomioiden
- Sosiaalihuollon ammattilaisten pitää selittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa
- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus
- Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa ja osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen

---

## Tiedonsaantioikeus

---

- Kaikessa asiakkaan tietojen käsittelyn ja kirjaamisen vaiheissa on muistettava läpinäkyvyys
- Suomen perustuslaki painottaa sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista ja antaa omat näkemyksensä iästä huolimatta
- Jokaisella yksilöllä on tiedollinen itsemääräämisoikeus eli oikeus omiin tietoihin, Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös oikean ja virheettömän tiedon saaminen
- Yksilöllä on oikeus pitää salassa itseä koskeva tieto, oikeus saada itseä koskeva tieto, oikeus tarkastaa itseä koskeva tieto, oikeus korjauttaa itseä koskevissa tiedoissa olevat virheet, oikeus vaikuttaa itseä koskevien tietojen keräämiseen ja luovuttamiseen sekä oikeus julkistaa tai antaa itseä koskevia tietoja
- Sosiaalihuollon palveluissa kirjataan kaikki asiakastapaamiset ja asiakkaiden kanssa tapahtunut yhteydenpito sekä yhteydenpito asiakkaan asioista muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa

# Lapsen oikeudet



- YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen neljä pääperiaatetta
  - syrjimättömyys
  - lapsen edun huomioiminen
  - oikeus elämään ja kehittymiseen
  - lapsen näkemysten kunnioittaminen
- Lapselle tulee antaa tiedot sellaisessa muodossa, että lapsi kykenee asian ymmärtämään
  - Lapsen ikä ja kehitystaso vaikuttavat siihen, miten kirjaamista voi tehdä yhdessä
  - Lapsen ajatuksia ja mielipidettä voi selvittää keskustelujen lisäksi vaikka piirtämällä, leikkimällä tai erilaisten kuvakorttien avulla
- On aikuisten tehtävä järjestää ja huolehtia asiat niin, että lapsi tulee kuulluksi ja hänen mielipiteensä huomioiduksi
- Lapsen kertomat asiat pitää tuoda selkeästi esiin kirjauksissa

# Rakenteinen kirjaaminen

- Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa, että asiakkaan tiedot kirjataan yhteisesti sovitulla tavalla valtakunnallisesti
- Rakenteisen kirjaamisen määrittää laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Kun asiakkaiden tiedot kirjataan rakenteisesti, sähköiset järjestelmät osaavat lukea tietoja ja tiedot tallentuvat oikeisiin paikkoihin ja siten ne on helposti löydettävissä (Kannassa)
- Rakenteinen kirjaaminen helpottaa asiakastyötä tekeviä sosiaalihuollon ammattilaisia
- Helpottaa kuukausikoosteiden ja yhteenvetoraporttien tekoa, kun tiedot on jäsennellysti kirjattu, myös tiedon etsiminen helpottuu

## Kuinka kirjataan rakenteisesti?

---

- jokaisessa asiakirjassa samaa asiaa koskeva tieto on kirjattu samalla tavoin
- Asiakirjoissa voi olla pudotusvalikoita tai otsikoiteja, joiden alle tulee vapaata tekstiä
- Vapaata tekstiä kirjoittaessa on muistettava hyvää kirjaamista ohjaavat periaatteet
- Tekstin on oltava selkeälukuista ja asiakkaat otetaan mukaan kirjaamiseen mahdollisimman paljon
- Yhteisesti sovitut kirjaamiskäytännöt ja niiden noudattaminen
- Kirjausten tulee olla sellaisia, että toinen työntekijä voisi niiden perusteella tehdä esim. kausikoosteen

---

## Mitä kirjataan?

---


- Yhteydenpito asiakkaaseen: keneen on oltu yhteydessä, million on oltu yhteydessä ja mitä asia koskee
  - Peruuntuneet käynnit: milloin käynti olisi pitänyt olla, milloin on peruttu ja miksi
  - Asiakaskäynnit: päivämäärä ja kellonaika, ketkä oli paikalla, mitä tapaamisella tehtiin ja miksi, mistä keskusteltiin, mitä asioita nousi esiin
  - Palaverit: palaverin päivämäärä ja kellonaika, ketkä oli paikalla, mitä palaverissa sovittiin
  - Ainoastaan tarpeellinen tieto kirjataan. Asiakkaan elämäntilanne määrittää mikä on tarpeellista tietoa.
-

# Hyvän kirjaamisen periaatteet




”

- [sosmeta.thl.fi](https://sosmeta.thl.fi)
- Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille
- Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä -opas



**”Asiakas olkapäällä -kirjaten”**



Etunimi Sukunimi

3.12.2021 11

# Osallistava kirjaaminen eli kirjaaminen asiakkaan kanssa

- Kirjaatko siksi, että oma työ tulee näkyväksi vai siksi, että työskentelemme asiakasta varten
- Kirjaaminen on yhtä tärkeä asiakastyön osa-alue, kuin asiakkaan kohtaaminen
- Huomioi kirjaaminen jo työn suunnittelussa, suunnittele asiakaskäynteihin aikaa kirjaamiselle
- Miten pystyisit osallistamaan omia asiakkaita paremmin kirjaamiseen?
- Yhdessä kirjaamalla voi näyttää sen, mitä työntekijä itse pitää merkittävänä
- Yhdessä kirjatessa voi käydä yhteisiä keskusteluja, jotka lisäävät luottamusta ja ymmärrystä myös vaikeammissa tilanteissa
- Osa asiakkaista ei ehkä ole kiinnostunut siitä, mitä heistä kirjoitetaan ja ei halua keskustella kirjausten sisällöistä –myös siihen on lupa

## Yhteenveto

Asiakaslähtöisyys, asiakkaan oikeudet, lainsäädäntö	Kirjaaminen = perusta työnteolle	Kirjaamisen läpinäkyvyys, asiakasta varten kirjaaminen	Asiakas olkapäällä kirjaten
Joka yksikössä kirjataan yhdenmukaisesti	Kirjaamisen selkeys ja todenmukaisuus	Suunnittele kirjaamista	Asiakkaan kanssa kirjaaminen

# Lähteet

---

<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-lyhennettya/>

<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

<https://sosmeta.thl.fi/>

