

Jenna Paajanen

**ASIAKASASIAKIRJOJEN KIRJAAMI-
NEN SOSIAALIHUOLLOSSA**
Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Geronomikoulutus

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Geronomi (AMK)
Tekijä	Jenna Paajanen
Työn nimi	Asiakasasiakirjojen kirjaaminen sosiaalihuollossa. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus.
Toimeksiantaja	Kymenlaakson hyvinvointialue/Ikäihmisten sosiaalipalvelut/Asiakas- ja palveluohjaus, kotiin annettavien palvelujen järjestäminen
Vuosi	2023
Sivut	46 sivua, liitteitä 7 sivua
Työn ohjaaja	Riitta Tenkanen-Salmela

TIIVISTELMÄ

Kirjatut asiakasasiakirjat tuovat sosiaalihuollossa tehdyn työn näkyväksi. Hyvä kirjaaminen on paitsi hyvää asiakastyötä myös väline työn laadun sekä vaikuttavuuden mittaamiseen ja kehittämiseen. Lainsäädäntö ohjaa sosiaalihuollossa tehtävää kirjaamista. Sosiaalihuollon ammattilaiset ovat kirjatun asiakastiedon tuottajia. Heidän kirjaamisosaamisensa on merkityksellistä muun muassa asiakasturvallisuuden ja asiakkaan palveluiden jatkumisen turvaamiseksi. Kanta-palveluihin siirryttäessä asiakasasiakirjojen kirjaamisen tyyli ja sisältö nousevat entistä merkityksellisemmäksi, kun asiakas pääsee itse lukemaan hänestä kirjattuja tekstejä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata kirjallisuuskatsauksen avulla sosiaalihuollossa tehtävää kirjaamista. Tavoitteena oli tuottaa tietoa Kymenlaakson hyvinvointialueen ikääntyneiden kotiin annettavien palveluiden asiakasohjaajien kirjaamisosaamisen kehittämiseksi ja kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Kirjallisuuskatsaukseen valikoitui yhdeksän julkaisua. Julkaisut analysoitiin käyttäen laadullista sisällönanalyysia.

Katsauksen tulosten mukaan sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamisosaaminen on vaihtelevaa. Ammattilaiset kokivat, että kirjaaminen vie aikaa ja kirjaamiseen käytetty aika on pois kasvokkain tehtävältä asiakastyöltä. Laadukas ja rakenteinen kirjaaminen edellyttää osaavaa henkilökuntaa, kirjaamiskoulutuksia ja työyhteisössä yhdessä sovittuja toimintakäytäntöjä. Lisäksi työntekijöiden riittävä perehdytys ja resursointi ovat merkittäviä tekijöitä laadukkaan rakenteisen kirjaamisen toteutumisessa. Toimivat tietojärjestelmät mahdollistavat yhdenmukaisen ja laadukkaan rakenteisen kirjaamisen. Rakenteinen kirjaaminen mahdollistaa ajantasaisen seurantatiedon, jotta palveluista nouseviin tarpeisiin pystytään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Heikkolaatuinen data heikentää tiedon hyödynnettävyyttä ja voi vaarantaa asiakasturvallisuuden toteutumisen. Sosiaalialan ammattilaiset eivät välttämättä osanneet ajatella kirjauksia tehdessään tiedon toisiokäyttöä, vaan he arvioivat kirjaamisen laatua ensisijaisesti asiakastyön näkökulmasta.

Asiasanat: rakenteinen kirjaaminen, asiakastyön dokumentointi, asiakasturvallisuus, hyödynnettävyys, tiedolla johtaminen

Degree title	Bachelor of Social Services and Health Care
Author	Jenna Paajanen
Thesis title	Customer records in social welfare. Descriptive literature review.
Commissioned by	The Wellbeing services county of Kymenlaakso/Social services for the aged/Customer guidance and service coordination, Services provided to the home.
Time	2023
Pages	46 pages, 7 pages of appendices
Supervisor	Riitta Tenkanen-Salmela

ABSTRACT

Customer records make the work done in social welfare visible. Effective customer recording is essential for providing quality customer service and measuring progress. The registration for social welfare is governed by legislation. Professionals in social welfare are the producers of customer records. Their record-keeping expertise is relevant, among other things, in securing customer safety and continuing of the customer's services. When switching to Kanta services, the style and content of customer records become even more meaningful as a customer can read the texts written about themselves.

The purpose of this thesis was to describe customer records in social welfare with the help of a literature review. The aim was to improve record keeping and standardize recording practices among social service instructors for the elderly in the Wellbeing services county of Kymenlaakso. Nine publications were selected for the literature review. The publications were analyzed using qualitative content analysis.

According to the review results, social welfare professionals' competence is variable. Professionals believe that customer recording takes time away from the customer work. High-quality and structured customer recording requires competent personnel, record keeping training, and jointly agreed operating practices in the work community. In addition, adequate introduction and resource allocation of employees are significant factors in implementing of high-quality structured customer recording. Functional information systems enable consistent and high-quality structured customer recording. Structured customer recording enables up-to-date data monitoring so that the needs arising from the services can be addressed as quickly as possible. Low-quality data weakens the usability of information and can put customer safety at risk. Professionals in social welfare do not necessarily think about secondary use of information when making the records. However they primarily assess the quality of the records from the customer work point of view.

Keywords: structured customer recording, documentation, customer safety, usability, knowledge-based management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	SOSIAALIPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN	7
2.1	Kymenlaakson hyvinvointialue.....	7
2.2	Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma.....	9
3	ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINTI	10
3.1	Kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä.....	11
3.2	Asiakastietojen kirjaaminen ja kirjaamisen laatu	12
3.3	Kirjaamisen vaikuttavuus	13
3.4	Eettisyyden huomioiminen kirjaamisessa	13
4	RAKENTEINEN KIRJAAMINEN	14
5	ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA OSALLISUUS.....	15
6	KIRJAAMINEN MONIALAISESSA YHTEISTYÖSSÄ	16
6.1	Monialainen asiakassuunnitelma	17
6.2	Asiakastietojen käyttöoikeudet	18
7	KANTA-PALVELU, SOSMETA JA SOSDATA.....	18
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
8.1	Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä	20
8.2	Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus	21
8.3	Tiedonhaku ja aineiston valinta	23
8.4	Aineiston luotettavuuden arviointi	25
8.5	Aineiston analyysi.....	26
9	TULOKSET	29
9.1	Dokumentointi asiakastyön kuvaajana.....	29
9.2	Kirjaamisen laatu = asiakastyön laatu.....	31
9.3	Sosiaalihuollon palvelujen kehittäminen kirjatun tiedon avulla	32
10	POHDINTA.....	36
10.1	Johtopäätökset	37

10.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	39
10.3 Oma pohdinta.....	40
10.4 Jatkotutkimusehdotukset.....	41
LÄHTEET.....	42

LIITTEET

Liite 1. Tiedonhaun prosessi

Liite 2. Kirjallisuuskatsauksen taulukko

1 JOHDANTO

Kirjoitetut asiakirjat ovat keskeisimpiä tiedonmuodostuksen työvälineitä sosiaalihuollon asiakastyössä. Ammattilaisten kirjaamistaitojen hallitseminen on siten tärkeää. Kirjaamisen avulla tehty työ tulee näkyväksi ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukainen asiakasturvallisuus sekä asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun voi toteutua. (Kääriäinen 2016, 185; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata kirjallisuuskatsauksen avulla sosiaalihuollossa tehtävää kirjaamista. Tavoitteena on tuottaa tietoa Kymenlaakson hyvinvointialueen ikääntyneiden kotiin annettavien palveluiden asiakasohjaajien kirjaamisosaamisen kehittämiseksi ja kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi. Kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen parantaa asiakastyön laatua. Aihe on ajankohtainen, sillä marraskuussa 2021 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, myöhemmin asiakastietolaki, velvoittaa julkisia ja julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivia sote-organisaatioita liittymään sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (Kanta-palvelut) 1.9.2024 mennessä. Tämä tarkoittaa muun muassa kansallisten asiakirjarakenteiden käyttöönottoa sekä rakenteiseen kirjaamiseen siirtymistä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784.)

Kymenlaakson hyvinvointialueella ikääntyneiden sosiaalihuollon asiakasneuvonnan järjestämistehtäviin kuuluvat palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu ja hyvinvointialueen ikäihmisten palveluista päättäminen. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman laatiminen tehdään tarpeen mukaan niin kotona asuville kuin asumisyksikössä tai sairaalapalveluissa oleville ikäihmisille. Palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelma ohjaavat työskentelyä, joten on tärkeää, että ne ovat mahdollisimman hyvin hyödynnettävissä asiakkaan palvelupolulla. (Ikääntyneiden palveluihin hakeutuminen s.a.)

Opinnäytetyön toteutustapa on kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsaus rakentaa kokonaiskuvaa tietyistä aihekokonaisuudesta, tässä tilanteessa sosiaalihuollon asiakaskirjaamisesta. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen lähtökohtana ei ole selvittää ilmiön yleisyyttä, vaan etsiä tutkimuksista ja muista aineistosta vastauksia siihen, mitä ilmiöstä jo tiedetään. Näin saadaan luotua

uusi kokonaisnäkemys yhdistämällä epäyhtenäistä tietoa johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Vilkkä 2023, 21–22.)

2 SOSIAALIPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN

Tämänhetkisen hallitusohjelman (2023–2027) tavoitteena on vahva ja välittävä Suomi. Hyvinvointialueet sekä Helsingin kaupunki ja HUS-yhtymä vastaavat sosiaali- ja terveystalouden järjestämisestä, mutta valtio luo edellytykset ja ohjaa toimijoita asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Valtio myös toimeenpanee tarvittavia säädösmuutoksia. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan yleisestä ohjaamisesta, suunnittelusta ja kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö (Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus 2023). Hallitusohjelmassa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta keskeistä on palveluiden saatavuuden, kustannusvaikuttavuuden, laadun, jatkuvuuden ja integraatioiden vahvistaminen. Ikääntyneiden kohdalla erityishuomiota kohdistetaan paljon palveluja tarvitseviin ikäihmisiin. Palveluiden saatavuudesta ja yhdenvertaisuudesta huolehditaan. Ikäihmisten kotona asumisen tukeminen on hallitusohjelmassa kiirehdittävä toimi sosiaali- ja terveystalouden parantamiseksi. (Vahva ja välittävä Suomi 2023, 6, 22, 29, 35.)

Vastuu sosiaali- ja terveystalouden sekä pelastustoimen järjestämisestä siirtyi vuoden 2023 alusta hyvinvointialueille (sote-uudistus). Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata hyvinvointialueen asukkaille yhdenvertaiset ja laadukkaat sote- ja pelastustoimenpalvelut, parantaa palvelujen saatavuutta ja saatavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata väestön ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin sekä hillitä kustannusten kasvua. Tavoitteena on turvata ihmislähtöiset palvelut ja lisätä eri palvelujen yhteentoimivuutta. (Mikä sote-uudistus? 2022.)

2.1 Kymenlaakson hyvinvointialue

Kymenlaakson hyvinvointialue on yksi kahdestakymmenestä yhdestä sote-uudistuksen muodostamasta hyvinvointialueesta, jonka tehtävänä on järjestää alueensa asukkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Kymenlaakson hyvinvointialueella sosiaalihuollon asiakasneuvonta ohjaa ja neuvoo työikäisten

palveluihin, toimeentulotukiasioihin sekä ikäihmisten ja vammaisten sekä lasten ja perheiden palveluihin liittyvissä kysymyksissä. Se on ensikontakti, kun tarvitaan tietoa sosiaalipalveluista. Soitettaessa alueen yhteiseen sosiaalihuollon asiakasneuvontaan, asiakas valitsee edellä mainituista kategorioista omaa tai läheisen tilannetta parhaiten vastaavan vaihtoehdon. Asiakasneuvonnasta ohjataan oikean palvelun piiriin. (Sosiaalihuollon asiakasneuvonta s.a.)

Mikäli sosiaalihuollon asiakasneuvontaan tehdyn yhteydenoton jälkeen herää tarve selvittää asiakkaan tilanneetta tarkemmin, laitetaan hänen asiansa asiakasneuvonnassa vireille ja avataan selvitys. Samalla varataan aika palvelutarpeen arviointikäynnille. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä arvioidaan asiakkaan elämäntilannetta ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Palvelutarpeen arviointia täydennetään yleensä asiakassuunnitelmalla. Tavoitteena on turvata oikea-aikaiset palvelut, jotka vastaavat asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. (Ikääntyneiden palveluihin hakeutuminen s.a.; Leinonen 2023; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Sosiaalihuollosta ja sosiaalipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa ja sosiaalihuollon erityislaeissa, esimerkiksi laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystaloudellisuudesta, myöhemmin vanhushuoltolaki. Sosiaalipalvelut perustuvat yksilölliseen arvioon ja niitä järjestetään tuen tarpeisiin. Tuen tarpeita voivat olla esimerkiksi tuki jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen liittyvä tuki, taloudelliseen tarpeeseen liittyvä tuki tai toimintakykyyn liittyvä tuki. Sosiaalipalveluja tarjotaan kaikenikäisille. Sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja ovat muun muassa sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, palvelu taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut ja liikkumista tukevat palvelut. (Sosiaalipalvelut 2023.)

Sosiaalihuoltolain keskeisenä periaatteena on mahdollistaa laadultaan hyvät ja yhdenvertaiset palvelut kaikille (Sosiaalihuoltolaki 30. §). Päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä on aina huomioitava ensisijaisesti asiakkaan etu ja asiakasta onkin kuultava ennen häntä koskevaa päätöksentekoa. Asiakkaalle on myös selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Sosiaalipalvelujen tarvetta arvioitaessa tai palve-

luja järjestettäessä asiakkaan yksityisyyttä, ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. (Sosiaalihuoltolaki 30.–31. §, 36. §; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 5. §.)

2.2 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää, onko henkilöllä tuen tai palvelujen tarvetta. Arviointi sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan sekä asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvioin omatyöntekijän tarpeesta. Asiakkaan edun mukaisesti tulee turvata tuen ja palvelujen jatkuvuus, mikäli kyseessä on pysyvä tai pitkäaikainen tuen tarve. (Sosiaalihuoltolaki 37. §, 38. §.)

Iäkkään henkilön palvelutarpeen arviointia tehtäessä noudatetaan sosiaalihuoltolakia ja vanhuspalvelulakia. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palveluntarvetta selvittäessä on huomioitava iäkkään toimintakyvyn eri osa-alueet: fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. On selvittävä ikääntyneen mahdollisuudet selviytyä tavanomaisista elämän toiminnoista hänen asuin- ja toimintaympäristössään. Arviota tehtäessä käytetään luotettavia arviointivälineitä. Mikäli ikääntynyt tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja, tulee hyvinvointialueen käyttää RAI-arviointivälineistöä henkilön toimintakyvyn arvioinnissa. (Vanhuspalvelulaki 28.12.2012/980, 15. §, 15.a §; Sosiaalihuoltolaki 36.–38. §.)

Palvelutarpeen arviointia täydennetään yleensä asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla. Asiakassuunnitelman laatimisesta iäkkäälle henkilölle säädetään sosiaalihuoltolaissa ja vanhuspalvelulaissa. Suunnitelma tulee laatia ilman aiheutonta viivästystä, kun henkilön palveluntarve on selvitetty. (Vanhuspalvelulaki 16. §; Sosiaalihuoltolaki 39. §.)

Asiakassuunnitelmassa määritellään iäkkään hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi tarvittava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus. Palvelut on suunniteltava niin, että ne vastaavat määrältään, sisällöltään ja ajoitukseltaan ikääntyneen tarpeita. Iäkkään henkilön näkemykset palveluvaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan. (Vanhuspalvelulaki 16. §.)

Asiakassuunnitelma, kuten palvelutarpeen arviointikin laaditaan yhteistyössä ammattilaisen ja asiakkaan kesken. Asiakassuunnitelmassa sekä asiakas että ammattilainen arvioivat asiakkaan tuen tarvetta, tarvittavia palveluita ja toimenpiteitä, tarvetta omatyöntekijälle sekä asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja. Asiakas ja työntekijät laativat yhdessä tavoitteet sekä arvioivat asiakkuuden keston. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös tiedot yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen. Suunnitelmassa tulee näkyä lisäksi, miten sen toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista seurataan. (Sosiaalihuoltolaki 39. §.)

3 ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINTI

Asiakastyön dokumentointi kuuluu olennaisena osana sosiaalihuollossa tehtävään työhön ja kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Tehdyn työn dokumentointi on tärkeää sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Kirjattuun tietoon voi tarvittaessa palata. Hyvä kirjaaminen on paitsi hyvää asiakastyötä myös väline työn laadun sekä vaikuttavuuden mittaamiseen ja kehittämiseen. Kirjaamisen kautta voidaan lisätä kokonaisvaltaista ymmärrystä niin asiakkaiden elämäntilanteista kuin asiakirjojen merkityksestä työprosessissa. Kirjatun tiedon avulla sosiaalihuollon toimintaa voidaan paremmin suunnitella, toteuttaa ja seurata. Kirjaaminen voidaan nähdä työhön kuuluvana tiedonmuodostuksen prosessina, johon kuuluu kirjattujen asiakastietojen käyttäminen, lukeminen ja analyttinen tarkastelu. Sosiaalihuollossa kirjaamiskäytännöt ovat olleet aiemmin vaihtelevia. Nykyään lainsäädäntö velvoittaa kirjaamiseen ja myös ohjeistaa miten kirjataan. (Laaksonen, ym. 2011; Kirjaaminen 2022; Miksi kirjaamme sosiaalihuollon asiakastyötä? 2022, 4–5.)

3.1 Kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, myöhemmin asiakasasiakirjalaki, toi veloitteen sosiaalihuollon kirjaamiseen vuonna 2015. Vuonna 2021 voimaan tullut asiakastietolaki velvoittaa julkisia ja julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivia yksityisiä sote-organisaatioita liittymään sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (Kanta-palvelut). Julkisen sosiaalihuollon ja sen lukuun toimivien palvelunantajien tulee aloittaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallentaminen valtakunnalliseen arkistointipalveluun viimeistään 1.9.2024. Yksityisen palveluntuottajan tulee aloittaa asiakasasiakirjojen tallentaminen viimeistään 1.1.2026. Uusi asiakastietolaki on tulossa voimaan 1.1.2024 alkaen. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254; Asiakastietolaki 52. §; Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus 2023.) Kirjaamiskäytännöt tulevat siis muuttumaan lähivuosina ja tämä vaatii sosiaalihuollon organisaatioilta panostusta kirjaamistapojen kehittämiseen.

Asiakasasiakirjalain 2. luvussa säädetään asiakastietojen kirjaamista koskevista veloitteista. Lain tavoitteena on yhdistää asiakastietojen kirjaamiskäytäntöjä. Sosiaalihuollon ammattihenkilön kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun tieto asiakkaan palveluntarpeesta on ilmennyt tai sosiaalipalvelua on ryhdytty toteuttamaan. Asiakasasiakirjoihin tulee kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina. Kirjauksissa tulee käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja ne tulee tehdä viipymättä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos antaa tarkempia määräyksiä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja niihin merkittävistä tiedoista. (Asiakasasiakirjalaki 1. §, 4.–5. §; Hallintolaki 6.6.2003/434, 9. §.)

Asiakaslähtöisyys ohjaa työtä sosiaalialla. Kirjaamisessa on tärkeää huomioida asiakaslähtöisyys. On hyvä pitää mielessä, miksi kirjataan ja kenelle kirjausta tehdään. Kirjaukset tehdään aina ensisijaisesti asiakkaalle ja asiakasta varten. Tiettyjen asiakasryhmien erityispiirteet on syytä huomioida, esimerkiksi muistisairaat. Asiakkaan tulee tietää, mitä hänestä kirjoitetaan ja miksi. Asiakkaalle tulee selventää, miten kirjatut asiat vaikuttavat esimerkiksi päätöksentekoprosessissa. Ammattilaisen työskentelyn ja kirjaamisen tulisi tähdätä aina asiakkaan elämäntilanteen parantumiseen. Kirjaamisella on merkittävä rooli

asiakkaan oikeuksien ja hyvän hoidon toteutumisessa. Työntekijän on syytä huomioida, että hän käyttää valtaa tehdessään kirjauksia ja käyttäessään tiettyjä sanamuotoja. Myös tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät seikat tulee huomioida. Laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta säädetään asiakkaan oikeudesta saada itseään koskevien asiakirjojen sisältämä tieto. (Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin 2022; Kääriäinen 2016, 189; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

3.2 Asiakastietojen kirjaaminen ja kirjaamisen laatu

Kuten eri laeissa säädetään, on kaikista sosiaalihuollon asiakkaista kirjattava riittävät, tarpeelliset ja tarkoituksenmukaiset tiedot. Kirjaus on ammattilaisen ja asiakkaan välisen yhteistyön näkyvä todiste, johon voi tarvittaessa palata myöhemmin. Kirjaamisvelvoite koskee sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä kaikissa hoito- ja palveluprosessin vaiheissa. Yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakastieto on laadukasta ja kattavaa ja näin ollen helpommin hyödynnettävissä. Kirjaamisella tai puutteellisella kirjaamisella on vaikutuksia paitsi asiakkaan hyvän hoidon toteutumiseen myös työn tuloksellisuuden ja laadun määrittelyyn. (Kirjaaminen 2022; Laadukas kirjaaminen? s.a.)

Asiakastyön dokumentoinnista hyötyvät niin asiakas, työntekijä kuin palvelua tarjoava organisaatio. Asiakkaalle dokumentointi turvaa palveluiden jatkumisen esimerkiksi työntekijän vaihtuessa. Kirjatut sanavalinnat voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja toisaalta ne voivat avata asiakkaan silmät omalle tilanteelle ja näin herättää toivoa tulevaisuudesta. Dokumentointi toimii oikeusturvana niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Selkeän dokumentoinnin avulla työntekijä voi tarkastella työn tuloksia ja asiakkaan kokonaistilanne hahmottuu selkeämmin. Työntekijä voi harjoitella kirjaamista lukemalla omia tekstejään uudestaan, eri ääniä ja teemoja kuunnellen. Tekstejä kannattaa lukea vanhimmasta uusimpaan ja toisinpäin. Kirjaamisessa pyrkimys on mahdollisimman konkreettisiin ja totuudenmukaisiin kuvauksiin. Kirjaamisen tyyliä kannattaa pohtia sitä, miten asiakas tekstiä lukee ja tulkitsee. Tarkoituksenmukaiset sanavalinnat, lyhyet ja selkeät lauseet sekä tiivistämisen taito luovat tekstistä selkeän ja helpommin ymmärrettävän. Mahdollisimman napakka, asiapitoinen

kirjaus on usein parempi kuin laverteleva. Myös asiakkaan aktiivinen toimijuus voidaan osoittaa kirjaamisella, esimerkiksi ”Mirja pukee itse vaatteet” vs. ”Pukee itse vaatteet/Asiakas pukee itse vaatteet”. Asiakas sana on siinäkin mielessä hankala, että henkilö ei välttämättä tunnista itseään asiakkaaksi. (Miksi kirjaamme sosiaalihuollon asiakastyötä? 2022, 6; Kääriäinen 2016, 191–192; Näkökulmia kirjaamisen eettisyyteen 2022, 17–19.)

3.3 Kirjaamisen vaikuttavuus

Kirjaaminen on osa sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamista. Vaikuttavuutta voidaan määritellä palvelun tuloksellisuuden ja laadun kautta, esimerkiksi miten asiakkaan hyvinvointi on parantunut sosiaalipalveluiden avulla. Vaikuttavuutta mittaavia arviointimenetelmiä on erilaisia. Voidaan esimerkiksi suorittaa interventiotutkimuksia, käyttää erilaisia tulostittareita, tarkastella tavoitteiden saavuttamista, arvioida kustannuksia tai arvioida menetelmiä ja toimintatapoja, joilla tavoitteeseen on päästy. Vaikuttavuutta arvioitaessa on huomioitava asiakkaan osallisuus ja se, miten arvioinneissa saatua tietoa käytetään ja hyödynnetään. Sosiaalihuollon palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa on tärkeää huomioida eettisten periaatteiden toteutuminen, asiakaslähtöisyys ja vastavuoroisuus. Oikeudenmukaisuutta ja yhdenmukaisuutta tukevaa sosiaalityötä voidaan toteuttaa, kun saadaan heikompaan asemaan joutuneiden väestöryhmien osallisuutta ja valtaistumista tukevaa vaikuttavuustietoa. Tehokkuus- ja tuloksellisuusajattelu ohjaa usein organisaatioita. Välittömien kustannussäästöjen arvioimista tärkeämpää olisi arvioida pitkällä aikavälillä näkyvät kustannukset sekä vaikutukset asiakkaiden elämäntilanteisiin. (Kivipelto 2016, 286–288, 292–295.)

3.4 Eettisyyden huomioiminen kirjaamisessa

Sosiaalialalla eettisyyteen ohjaa muun muassa laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Lain mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön on huomioitava toiminnassaan asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen ja lisääminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Ammattieettisessä toiminnassa ohjaavat myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, myöhemmin asiakaslaki sekä asiakastietojen käsittelyä koskevat lait. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 4. §.)

Lait eivät kuitenkaan takaa eettisen toiminnan toteutumista. Eettinen ajattelu tulee pitää mukana jokapäiväisessä työssä. Se tarkoittaa kykyä pohtia ja kyseenalaistaa omaa toimintaa ja päätöksentekoa jatkuvasti. Eettisyyden perustana on myös asiakkaan aito kohtaaminen ja vuorovaikutus. Dokumentoinnissa on tärkeää huomioida etiikka, sillä työntekijä jättää kirjaamisella oman jälkensä työstään. Kirjaaminen tulee tehdä aina ihmiselle, ei organisaatiolle. On huomioitava, mitä tietoja todella tarvitaan työtehtävän hoitamiseen ja mitä tietoja tarvitsee saada esille. Kirjaamisen tulisi perustua asiakkaan palvelujen saamiselle ja sitä kautta asiakkaan elämäntilanteen parantumiselle. Asiakkaan ottaminen mukaan kirjaamiseen on eettistä toimintaa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle kerrotaan kirjaamisesta ja näytetään hänelle, mitä hänestä on kirjattu. Mahdollisuuksien mukaan kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaalla on myös oikeus tietää, mitä työntekijä todella ajattelee hänen tilanteestaan. (Näkökulmia kirjaamisen eettisyyteen 2022, 4–5, 9–10, 17–19.)

4 RAKENTEINEN KIRJAAMINEN

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa, että tieto kirjataan ja tallennetaan yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Asiakastieto kirjataan sosiaalihuollossa asiakirjarakenteisiin. Rakenteistaminen perustuu asiakasasiakirjojen määrittelyyn ja niiden käytössä tarvittaviin luokituksiin. Asiakirjat on ryhmitelty asiakirjatyyppeihin, joita ovat asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma, asiakaskertomukset ja päätöksiä koskevat asiakirjat. Lisäksi eri palvelutehtäville on mallinnettu yhteisiä asiakirjarakenteita. Asiakirjojen kautta asiakkaan palveluprosessi tulee näkyville. (Kirjaaminen 2022.)

Asiakasasiakirjalain (5. §) toimivaltasäännöksen mukaan tarkemmat määräykset sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakirjoihin merkittävistä tiedoista antaa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Näihin kuuluu muun muassa valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen toteutuksen edellyttämät tietojärjestelmien asiakasasiakirjojen tietosisällöt ja tietorakenteet sekä tietorakenteissa hyödynnettävä koodisto. (Lehmuskoski ym. 2021, 39.) Näistä kerrotaan tarkemmin luvussa seitsemän.

Rakenteinen kirjaaminen vaatii harjoittelua sekä keskustelua työyhteisössä. Sosiaalihuollon organisaation on huolehdittava, että rakenteiset asiakirjat otetaan käyttöön ja että henkilökunnalla on riittävä kirjaamisosaaminen sekä asiakastietojärjestelmän osaaminen. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu kirjaamistaitojen haltuunotossa. Kansa-koulu-hanke sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kehittävät ja ohjeistavat rakenteisen kirjaamisen haltuunotossa. Kansa-koulu-hankkeet ovat valtakunnallisia, sosiaalialan osaamiskusten kanssa yhteistyöllä toteutettuja hankkeita, jotka ovat vahvistaneet sosiaalihuollon kirjaamisosaamista vuodesta 2015 lähtien. Hankkeet ovat tarjonneet useille organisaatioille tukea kirjaamisosaamisen kehittämiseen ja valmentaneet tuhansia sosiaalialan kirjaamisasiantuntijoita ympäri Suomen. Lisäksi se ylläpitää avointa tieto- ja materiaalipankkia kirjaamisesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos järjestää tilaisuuksia, vastaa kyselytunneilla kootusti asiakaskysymyksiin sekä tuottaa ohjeistuksia ja muuta materiaalia. Kansaneläkelaitos Kela huolehtii asiakasasiakirjojen arkistoinnin Kanta-arkistoon. Tietojärjestelmätoimittajat kouluttavat omien järjestelmiensä käytössä. (Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet s.a.; Materiaalipankki s.a.; Rakenteisen kirjaamisen tuki 2022; Kansa-koulu 5 -hanke s.a.)

Yhdenmukaisella kirjaamisella asiakastieto on laadukasta, kattavaa ja helpommin hyödynnettävää. Vuodesta 2023 alkaen Omakanta laajenee koskemaan sosiaalihuollon asiakastietoja. Yhdenmukainen, selkeä ja asianmukainen kirjaaminen ovat merkityksellisiä tekijöitä, kun asiakas pääsee itse lukemaan hänestä kirjattua tekstiä. (Kirjaaminen 2022.)

5 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN JA OSALLISUUS

Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaan oikeus osallisuuteen omassa palveluprosessissaan ja tämä koskee myös kirjaamista. Asiakkaalla on oikeus olla mukana tuottamassa sisältöä asiakirjoihin sekä oikeus tarkastaa omat tiedot ja vaatia tietojen korjaamista tarvittaessa. Asiakkaan aito kohtaaminen ja yhdessä kirjaaminen lisäävät molemminpuolista luottamusta. Kohtaaminen on tärkeää, jotta asiakas kokee tulleen nähdyksi ja kuulluksi. Yhteisen keskustelun avulla asiakkaalle voi jäsentyä paremmin oma tilanne ja hän voi saada työkaluja asioidensa eteenpäinviemiseen. Yhdessä keskustellen ammattilainen voi tuoda helpommin esille itse merkittävänä pitämiään asioita asiakkaan

elämäntilanteessa. Näin ollen asiakkaalle ei tule jälkikäteen yllätyksiä, kun asiat on käsitelty ja keskusteltu yhdessä kirjaamisen yhteydessä. Yhteinen kirjaaminen myös säästää ammattilaisen aikaa, kun asiakirja tulee kerralla kuntoon ja virheellisiltä tulkinnoilta säästyään. (Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin 2022; Laadukas kirjaaminen? s.a.; Kääriäinen 2016, 188–189.)

Hyvä asiakaskohtaaminen vaatii pysähtymistä asiakkaan asian äärelle. Se vaatii työntekijältä läsnäoloa ja taitoa kohdata ihminen. Hyvässä kohtaamisessa asiakkaalla on aktiivinen rooli. Asiakkaalla voi kuitenkin olla aiempia huonoja palvelukokemuksia, jotka vaikuttavat hänen osallistumiseensa. Myös haastava elämäntilanne voi vaikuttaa asiakkaan motivaatioon osallistua. Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus sekä työntekijän osoittama empatia, myötätunto ja kunnioitus asiakasta ja hänen tilannettaan kohtaan ovat tärkeitä koko asiakasprosessin ajan. Näiden toteutuessa myös vaikeiden asioiden käsittely on mahdollista. Dialogin avulla asiakkaan ääni tulee kuuluviin, kun työntekijä ja asiakas yhdessä hahmottavat erilaisten palvelujen sisältöjä ja pohtivat niitä suhteessa asiakkaan arkeen. Asiakkaan osallistuminen mahdollistaa aktiivisen otteen omasta tilanteesta sekä lisää asiakkaan voimavaroja. Asiakkaan ilmeet, eleet ja käyttäytyminen lisäävät asiakkaan kokonaisvaltaista viestintää, joka työntekijän on syytä huomioida. Työntekijän tulee antaa asiakkaalle aikaa omien haasteidensa esille nostamiseen. Työntekijä tuo kohtaamiseen omaa ammattiosaamistaan ja asiakas nähdään oman tilanteensa parhaina asiantuntijana. Parhaimmillaan dialogi ja asiakkaan osallistuminen mahdollistavat toimivan palvelukokonaisuuden, joka tähtää asiakkaan elämäntilanteen parantumiseen. (Hänninen & Poikela 2016, 146–147, 150–152, 155–156, 159.)

6 KIRJAAMINEN MONIALAISISSA YHTEISTYÖSSÄ

Monialaisesta yhteistyöstä sosiaalihuollossa säädetään muun muassa asiakasasiakirjalaissa. Yhteistyötä voi olla organisaatioiden välillä tai sosiaalihuollossa osana sosiaalipalvelujen tuottamista. Mikäli yhteistyö on organisaatioiden välistä, voidaan yhteistyössä laaditut, asiakasta koskevat suunnitelmat tallentaa oman organisaation asiakirjoihin, mikäli tiedot ovat tarpeellisia asiakkaan asian hoitamisessa siinä organisaatiossa. Sosiaalihuollon asiakastietoja

voi myös tallentaa eri organisaatioiden asiakirjoihin samoin perusteluin kuin edellä. Mikäli yhteistyö tapahtuu organisaation sisällä, laativat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt asiakkaasta yhdessä yhteisen toteuttamiskertomuksen sekä tarvittaessa suunnitelman ja muita asiakirjoja. (Lehmuskoski ym. 2021, 39; Asiakasasiakirjalaki 7.–8. §.)

Kirjaaminen on kontekstisidonnaista. On huomioitava, milloin kirjataan asiakastietoa ja milloin potilastietoa. Esimerkiksi sosiaalihuollon palveluyksikössä voidaan kirjata sekä asiakas- että potilastietoa. Sosiaalihuollon palveluyksikössä sisäisesti tehtävässä monialaisessa yhteistyössä syntyy sosiaalihuollon asiakastietoja, vaikka työntekijät olisivat sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Vastaavasti terveydenhuollon palveluyksikössä, jossa annetaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistä palvelua, kirjataan potilastiedot peruseriaatteen mukaisesti potilasasiakirjoihin. Joitain poikkeuksia näihin on. Terveydenhuollossa tehtävälle sosiaalityölle on oma näkymä osana potilaskertomusta. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteisen palvelujen tuottaminen edellyttää lähtökohtaisesti sitä, että ammattilaisilla on tietojärjestelmät sekä potilastietojen että sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamiseen. Yleensä tämä tarkoittaa erillisiä järjestelmiä tai integraatiota järjestelmien välillä. (Lehmuskoski ym. 2021, 41–42.)

6.1 Monialainen asiakassuunnitelma

Sosiaalipalveluissa asiakkaan palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle hänen tarpeitaan vastaava ehyt palvelupolku. Eri palvelutehtävissä suunnitelmaa voidaan täydentää. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, laaditaan asiakassuunnitelma monialaisena yhteistyönä. Tarvittaessa sosiaalihuollon asiakkaalle laaditaan muita suunnitelmia. Sosiaalipalvelujen toteutuksesta laaditaan toteuttamissuunnitelma. Esimerkki yhteistyössä laadittavasta toteuttamissuunnitelmasta on omaishoidon tuen suunnitelma. (Lehmuskoski ym. 2021, 47–48.)

Monialaisesti tai moniammatillisesti tehty asiakassuunnitelma on asiakaslähteisen toiminnan keskeinen väline. Yhteisen suunnitelman avulla eri toimijoiden roolit selkiytyvät ja vastuuta henkilön tilanteen parantumisesta pystytään jakamaan. Myös asiakkaan kannalta yksi suunnitelma on selkeämpi kuin eri

palveluja tarjoavien tahojen erilliset suunnitelmat. Yhteistyö eri toimijoiden välillä säästää asiakasta niin sanotulta pompottamiselta, eikä asiakkaan tarvitse selvittää omaa tilannettaan erikseen jokaiselle palveluntarjoajalle. Myös ammattilaiset hyötyvät siitä, kun tietävät, mitä toinen tekee ja välttävät päällekkäiseltä työltä. (Ristolainen ym. 2020, 252–254.)

6.2 Asiakastietojen käyttöoikeudet

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakastietojen luovuttamiseen tarvitaan asiakkaan lupa. Lupa tarvitaan yleensä myös monialaisen yhteistyön toteuttamiseen. Asiakas voi perua suostumuksensa milloin tahansa. Sosiaalihuollon viranomaisella on kuitenkin oikeus saada välttämättömät tiedot asiakkaasta palvelutarpeen arviota ja palvelujen järjestämistä varten. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa tietosuoja-asetus (GDPR) sekä rekisterinpitäjän ohjeet. Asiakastietolain mukaan sosiaalihuollon asiakastietoja saa luovuttaa salassapitosäännösten estämättä Kanta-palvelujen avulla toiselle sosiaalihuollon palvelunantajalle, mikäli se on perusteltua asiakkaan sosiaalihuollon järjestämiseksi, tuottamiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakkaan on kuitenkin annettava tietojen siirtoon luovutuslupa, ellei siirrossa toteudu asiakaslain mukainen viranomaisen laaja tiedonsaantioikeus. (Lehmuskoski ym. 2021, 49–51; Asiakastietolaki 20.–21. §.)

Asiakastietojen käyttöoikeudet perustuvat työntekijän työtehtäviin ja annettavaan palveluun. Aina on syytä pohtia, ovatko käsiteltävät tiedot tarpeellisia ja välttämättömiä työtehtävässä. Mikäli työntekijän tarvitsee muodostaa kokonaiskuva asiakkaalle annettavista palveluista, esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnista vastaaminen, ovat työntekijän käyttöoikeudet yleensä laajat. Suppeimmillaan käyttöoikeudet voivat rajoittua koskemaan vain tiettyä sosiaalipalvelua tai yksittäistä asiakasasiakirjatyyppiä. (Lehmuskoski ym. 2021, 52.) Vuoden 2024 alussa voimaan tulevan uuden asiakastietolain myötä tietojen luovutuksiin on tulossa muutoksia (Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus 2023).

7 KANTA-PALVELU, SOSMETA JA SOSDATA

Asiakastietolaki velvoittaa sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon eli Kanta-palveluihin. Kanta-palvelu on valta-

kunnallinen tietojärjestelmäpalvelu. Sen käyttöönotto vaatii muutoksia tietojärjestelmiin, tiedonhallinnan käytäntöihin, palvelutuotannon organisointiin ja asiakastyön prosesseihin. Kanta-palveluiden tavoitteena on asiakastietojen tietoturvallinen saatavuus asiakastyötä tehtäessä. Kanta-palveluiden avulla parannetaan tiedon käytettävyyttä. Määrämuotoisten ja rakenteisten asiakirjojen avulla tietoa pystytään hyödyntämään asiakastyön lisäksi myös johtamisessa, tilastoinnissa ja tutkimustyössä. Valtakunnalliset sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteet löytyvät Sosmeta -palvelusta. (Lehmuskoski & Suhonen 2023, 11; Sosmeta s.a.)

Kanta-palvelut mahdollistavat sen, että sosiaalihuollon asiakkailta on pääsy omiin asiakastietoihin milloin tahansa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos yhdessä Kansaneläkelaitoksen kanssa on laatinut Kanta-palvelujen käsikirjan sosiaalihuollon toimijoille. Käsikirja pyrkii tarjoamaan tukea ja tietoa Kanta-palveluista ja siihen liittymisen edellytyksistä muun muassa sosiaalihuollon organisaatioille ja sosiaalihuollon ammattihenkilöille. (Lehmuskoski & Suhonen 2023, 11.)

Sosdata on sosiaalihuollon uusi seurantarekisteri, johon Terveiden ja hyvinvoinnin laitos kerää vuodesta 2023 alkaen sosiaalihuollon keskeiset asiakas- ja palvelutiedot. Rekisterin avulla sosiaalihuollon tietoja voi seurata ja sen tiedon avulla palvelujen laatua parantaa. Viranomaiset saavat rekisteristä tietoa sosiaalipalvelujen arviointiin, ohjaukseen ja valvontaan. (Sosiaalihuollon rekisteriuudistus 2023.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos analysoi sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon arkistoitujen tietojen laatua seurantarekisterin kehittämisen yhteydessä. Tämä tukee ja edistää myös asiakastyön kirjaamisen laatua. Yhtenäinen, rakenteinen kirjaaminen tuottaa hyödynnettävää tietoa esimerkiksi tutkimukseen ja kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön Toivo-ohjelman Valtava-hankkeessa (2020–2023) valmisteltiin sosiaalihuollon rekisteriuudistusta. Toivo-ohjelman yhtenä tavoitteena oli paremman tiedolla johtamisen mahdollistaminen hyvinvointialueilla ja kansallisessa viranomaistyössä. (Sosiaalihuollon rekisteriuudistus 2023.) *Valtava-hankkeen tuloksena kansallinen sote-tietopohja laajeni ja tiedon harmonisoinnin ansiosta kansallisesti hyödynnettävä sote-tieto*

on yhtenäistä ja vertailukelpoista (Sote-tiedolla johtamisen, ohjauksen ja valvonnan toimeenpano-ohjelma (Toivo) 2023).

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata kirjallisuuskatsauksen avulla sosiaalihuollossa tehtävää kirjaamista. Tavoitteena on tuottaa tietoa Kymenlaakson hyvinvointialueen ikääntyneiden kotiin annettavien palveluiden asiakasohjaajien kirjaamisosaamisen kehittämiseksi ja kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistamiseksi.

Kirjallisuuskatsaukset voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin: kuvaileva ja systemaattinen kirjallisuuskatsaus sekä meta-analyysi. Tämä opinnäytetyö toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena käyttäen kuvailevaa kirjallisuuskatsausta menetelmänä. Kuvailevaa kirjallisuuskatsausta voi luonnehtia yleiskatsaukseksi, joka auttaa ajantasaistamaan tutkimustietoa. Sen avulla voidaan kuvata aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta, sen laajuutta, syvyyttä ja määrää. Kuvailevalla otteella käsiteltävästä aiheesta pystytään antamaan laaja kuva tai järjestämään epäyhtenäistä tietoa jatkuvaksi tapahtumaksi. Tarvittaessa pystytään myös luokittelemaan tutkittavan ilmiön ominaisuuksia. Menetelmä sallii väljyyden aineiston valinnassa, joten aineistona on mahdollista käyttää myös muita kuin tieteellisiä julkaisuja. Lisäksi tutkimuskysymykset ovat väljempinä kuin esimerkiksi systemaattisessa katsauksessa. (Salminen 2023, 7–8; Vilka 2023, 22; McCombes 2023; Suhonen ym. 2015, 9.)

8.1 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Kirjallisuuskatsaus kuuluu tieteelliseen tutkimukseen. Tärkein tehtävä kirjallisuuskatsauksessa on kehittää tieteenalan teoreettista ymmärrystä ja käsitteistöä, kehittää teoriaa tai arvioida olemassa olevaa teoriaa. Se on kuvaileva tutkimustekniikka, jossa tarkastellaan tutkimusongelmaan liittyvää aiempaa tutkimusta ja kirjallisuutta kriittisesti ja analyttisesti. Käytetyt aineistot ovat yleensä laajoja. Kirjallisuuskatsauksen myötä tutkittava aihe voidaan ymmärtää kokonaisvaltaisesti. (Suhonen ym. 2015, 7; Niela-Vilén & Kauhanen 2015, 23.)

Vaikka kirjallisuuskatsauksia on erilaisia, sisältävät ne yleensä tietyt tyypilliset menetelmät. Nämä ovat kirjallisuuden haku, (kriittinen) arviointi, aineiston perusteella tehty synteesi sekä analyysi. (Suhonen ym. 2015, 8.) McCombesin (2023) sekä Niela-Vilén & Kauhasen (2015, 24–33) mukaan kirjallisuuskatsauksen tekemisen voi jakaa viiteen vaiheeseen. Ensimmäiseksi määritellään selkeästi aihe, tutkimusongelma sekä tutkimuskysymykset. Aiheeseen liittyviä hakusanoja kannattaa aluksi hahmotella ja lisäksi etsiä termeille erilaisia synonyymejä hakua varten. Ensimmäisessä vaiheessa valitaan myös relevantit hakukoneet ja -sivustot. Seuraavaksi tehdään kirjallisuushaku sekä valitaan katsauksen kannalta relevantit julkaisut. Hakuprosessi on katsauksen luotettavuuden kannalta keskeisin vaihe. Kolmanneksi arvioidaan valitut tutkimukset. Arviointia tehdään jo hakuvaiheessa. Lisäksi kolmannessa vaiheessa tunnistetaan teemat, keskustelut ja aukot eli, mitä kirjallisuudesta vielä puuttuu. On tärkeää ymmärtää katsausta varten luettujen lähteiden yhteydet ja suhteet. Neljäs vaihe on kirjallisuuskatsauksen rakenteen hahmottelu, aineiston analyysi ja synteesi. Erilaisia lähestymistapoja aiheen hahmotteluun ovat kronologinen, teemallinen, metodologinen ja teoreettinen lähestymistapa. Viidentenä ja viimeisenä kirjoitetaan kirjallisuuskatsaus ja raportoidaan tulokset. Johtopäätöksessä on syytä tehdä yhteenveto kirjallisuuden keskeisistä havainnoista ja korostaa niiden merkitystä. (McCombes 2023; Niela-Vilén & Kauhanen 2015, 24–33.)

8.2 Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Vilkan (2023, 22) mukaan tutkimuskysymykset voivat tarkentua ja täsmentyä kirjallisuuskatsausprosessin aikana. Tutkimuskysymysten valintaan tulee käyttää aikaa ja pohtia, mitä niiden avulla todella halutaan selvittää. Tutkimuskysymysten laadintaan vaikuttaa muun muassa katsauksen tarkoitus, mitä katsaukseen kuuluu sekä aiheen lähestymistapa. Hyvä tutkimuskysymys sisältää ainakin yhden hakutermin. Kuvailuvassa kirjallisuuskatsauksessa tutkimuskysymykset ovat väljempiä kuin esimerkiksi systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. (Vilka 2023, 22, 44; Salminen 2023, 8.)

Vilkan (2023, 39) ohjeistuksen mukaisesti tein ensin hiukan alustavaa yleiskatsausta aiheestani. Tämän tiedon avulla minun oli helpompi muodostaa tutki-

muskykysymykset, hakusanat sekä tarkentaa käytettäviä tietokantoja. Hakusanojen variaatioita pohtiessani hyödynsin YSO-asiasanastoa. Uusia hakutermejä löytyi myös aineistohakua tehdessäni.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiksi muodostui seuraavat kysymykset:

1. Mikä on kirjaamisen merkitys asiakastyön kuvaajana sosiaalihuollossa?
2. Miten kirjaaminen edistää hyvää laatua sosiaalihuollossa?
3. Miksi rakenteista kirjaamista tarvitaan ikääntyneiden palveluissa nyt ja tulevaisuudessa?

Taulukossa 1 on esitelty kirjallisuuskatsaukseen mukaan otettujen julkaisujen sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Taulukko 1. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

SISÄÄNOTTOKRITEERIT	POISSULKUKRITEERIT
Julkaistu 2015–2023	Aikarajausta vanhemmat julkaisut
Koko julkaisu saatavilla	Koko julkaisu ei saatavilla
Sosiaalialaa käsittelevät julkaisut	Muuta alaa käsittelevät julkaisut
Tieteelliset tutkimukset ja vertaisarvioituidut artikkelit sekä muut aiheita koskevat relevantit julkaisut	Amk- ja pro gradu -tason työt. Kandidaatintyöt tai -tutkielmat.
Suomen- tai englanninkieliset julkaisut	Muun kuin suomen- tai englanninkieliset julkaisut
Julkaisu vastaa vähintään yhteen tutkimuskysymykseen	Julkaisu ei vastaa tutkimuskysymykseen

Hakuvaiheessa en lähtenyt rajaamaan tiettyjä ikäryhmiä pois siitä syystä, että sosiaalihuollon kirjaaminen ja siihen liittyvät perusohjeet koskevat kaikkia ikäryhmiä. Lisäksi kaksi tutkimuskysymystäni liittyvät yleisesti kirjaamisen merkitykseen asiakastyön kuvaajana sosiaalihuollossa sekä kirjaamisen osuuteen edistää hyvää laatua sosiaalihuollossa. Otin siis kaikki tulokset samalla tavalla huomioon tiedonhakua tehdessäni. Valitsin kuitenkin aina ikääntyneisiin tai aikuisiin liittyviä julkaisuja, mikäli tämä oli mahdollista.

8.3 Tiedonhaku ja aineiston valinta

Kirjallisuuskatsauksen aineiston valintaa ohjaavat tutkimuskysymykset. Tavoitteena on aineistolähtöinen ja ymmärtämiseen tähtäävä tulos. Aineiston valinta ja analyysi tapahtuvat osittain samanaikaisesti. Jokaista löydettyä tutkimusta tai julkaisua peilataan tutkimuskysymyksiin. (Kangasniemi ym. 2013, 296.)

Sain tiedonhakuun liittyen ohjausta Xamkin kirjaston informaatikolta. Tiedonhaussa käytettävät hakukoneet valikoituivat sen mukaan, mistä löytyisi todennäköisimmin parhaiten aiheitani käsittelevää tutkittua tietoa. Finnan tutkittu tieto -osiosta löytyy linkkejä tutkittuun tietoon, Google Scholarista löytyy muun muassa artikkeleita ja väitöskirjoja, Journal-hakukoneesta löytyy muun muassa sosiaalihuoltoon ja ikääntymiseen liittyviä lehtiä, Julkari on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoima avoin julkaisuarkisto, joten sieltä löytyy ainakin sosiaali- ja terveysministeriön ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja, Sage premier on monialainen tietokanta, josta löytyy muun muassa sosiologiaa käsitteleviä lehtiä ja artikkeleita ja Valtosta löytyy ministeriöiden julkaisuja. Suoritin myös manuaalisia hakuja löytämieni julkaisujen lähdeluette-loista sekä Googlen perushakua käyttäen.

Suoritin tiedonhakuja Boolean logiikalla eli yhdistetyillä hakusanoilla, fraasihauilla ja katkaisemalla hakusanoja. Ensin valitsin aiheeseeni sopivat tulokset otsikon perusteella. Sen jälkeen luin jokaisesta julkaisusta tiivistelmän, jonka avulla varmistin, että julkaisun sisältö vastaa tutkimuskysymyksiini. Tämän jälkeen tutustuin julkaisun koko tekstiin paremmin. Koko tekstiin tutustumisen jälkeen valitsin katsauksen kannalta olennaisimmat julkaisut mukaan. Huomioin julkaisuja valitessani tekemäni sisäänotto- ja poissulkukriteerit, jotka on tarkemmin esitelty edellisessä luvussa, taulukossa 1. Tiedonhaun prosessi on tarkemmin esitetty taulukkomuodossa opinnäytetyön liitteenä 1.

Hakukoneita testatessani ja erilaisia hakutermejä ja -fraaseja kokeillessani huomasin, miten suuri merkitys pienilläkin muutoksilla hakulausekkeisiin on. Hakusanojen katkaisemista pohdin jokaisessa hakukoneessa erikseen sen mukaan, miten paljon tuloksia jokin tietty hakusana tai -fraasi tuotti. Useassa hakukoneessa rajasin hakuja lisäämällä hakusanoja, koska muutamalla haku-

sanalla hakutuloksia oli tuhansia ja jopa kymmeniätuhansia. Ennen varsinaisiin hakufraaseihin päätymistä kokeilin runsaasti erilaisia hakusanoja ja -fraaseja.

Katsaukseen valikoitui yhteensä yhdeksän julkaisua: viisi vertaisarvioitua artikkelia, kaksi raporttia (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kansa-koulu 4.0-hanke), yksi väitöskirja ja yksi englanninkielinen tutkimusartikkeli.

Finnasta löytynyt asiakasdokumentointiin mielenterveystyössä liittyvän väitöskirja valikoitui mukaan, koska väitöskirjan pienoistutkimukset liittyvät vahvasti sosiaalihuollon kirjaamiseen. Julkarista löytyi paljon mielenkiintoisia raportteja ja selvityksiä aiheittain sivuten, esimerkiksi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti tieto- ja viestintäteknologian käytöstä sosiaalihuollossa 2020. Journalista löytyi raportin pohjalta tehty vertaisarvioitu artikkeli. Koin, että artikkelissa oli katsaukseeni liittyen raportista olennaisimmat tiedot, joten koko raportti ei ole mukana katsauksessa. Sage premier -hakukoneen käyttöä täytyi hiukan harjoitella. Englanninkielisiä hakutermejä, joilla saisi aiheeseen liittyviä julkaisuja, oli hankala löytää. Etsin sopivia hakutermejä ja fraaseja Googlesta ja jo löytämistäni julkaisuista. Testasin todella monia erilaisia hakusanayhdistelmiä, mutta en löytänyt tämän hakukoneen avulla yhtään aiheeseeni sopivaa julkaisua. Google Scholar -hakukoneella tehtävää hakua oli erittäin hankala tarkentaa ja saada oikeita, aiheeseeni sopivia osumia. Laittamalla vain muutaman hakutermiä, tuloksia tuli tuhansia. Hakua oli pakko tarkentaa useammalla hakusanalla. Suuri osa Google Scholar -hakukoneella tehdyistä hakutuloksista olivat alemman tai ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä, kandidaattitutkimuksia sekä pro gradu -töitä. En hyväksynyt julkaisua edes otsikon perusteella, mikäli se oli julkaistu Theseuksessa (AMK-opinnäytetyöt). Pro gradu -työt ovat mukana otsikon perusteella valituissa, koska niitä ei pystynyt rajamaan hakuvaiheessa pois. Valtosta löytyy eri ministeriöiden julkaisuja. Haulani sieltä löytyi runsaasti erilaisia raportteja ja julkaisuja, mutta melko vähän mitään kirjaamiseen liittyvää.

Hakukoneista löytyi osittain samoja julkaisuja. Valitsin jokaisen hakukoneen tuloksista sellaiset julkaisut, jotka otsikon perusteella sopisivat katsaukseeni. Vasta abstraktivalintaa tehdessäni huomioin eri hakukoneista löytyneet yhte-

nevät tulokset. Valitsin julkaisun abstraktivaiheeseen vain yhdestä hakukoneesta. Otsikkovaiheen valinnassa pyrin valitsemaan kaikki vähääkään katsaukseeni viittaavat julkaisut. Ajattelin, että viimeistään koko tekstiä selatessa selviää, liittyykö julkaisun sisältö katsaukseeni vai ei.

8.4 Aineiston luotettavuuden arviointi

Suhosen ym. (2015, 9) mukaan kirjallisuuskatsaus keskittyy yleensä tarkastelemaan tieteellisiä tutkimuksia ja erityisesti sellaisia, jotka ovat käyneet läpi vertaisarvioinnin. Katsauksen heikkoutena voi olla, ettei sitä tehtäessä oteta kantaa valitun materiaalin luotettavuuteen tai siihen, miten materiaali on valikoitu. Valittujen tutkimusten keskeisimmät laadunarvioinnin käsitteet ovat pätevyys ja luotettavuus, sovellettavuus, siirrettävyys ja yleistettävyys. Laadun arviointiin vaikuttaa se, miten aihe, aineisto, aineiston keräämisen tapa, tulokset ja päätelmät on tehty näkyväksi. (Lemetti & Ylönen 2015, 70–71; Vilka 2023, 93.) Vaikka kuvailevan kirjallisuuskatsauksen aineiston valinnassa voi hyödyntää muitakin kuin tieteellisiä julkaisuja, pyrin aina kuin mahdollista valitsemaan vertaisarvioidun julkaisun.

Saadun aineiston laatuun liittyen on tärkeää, että se on kattavaa ja perusteellista. Katsausta tehdessäni pyrin käyttämään monipuolisesti hakusanoja ja -tapoja sekä monipuolisia tietokantoja. Erilaisia hakuja tehdessäni törmäsin usein samoihin tuloksiin, vaikka vaihtelin hakusanoja. Tämä mielestäni kertoo siitä, että saavutin hauissani jonkinlaisen yleistettävyyden. Niela-Vilén & Kauhasen (2015, 27) mukaan tarkkaan suunnitelluista hakusanoista ja -lausekkeista huolimatta haun tuloksissa on usein paljon tutkimuksia, jotka eivät sovellu katsaukseen. Näin kävi myös minulle.

Aineiston hakuja tehdessäni pohdin, pitäisikö tekemääni rajausta aineiston julkaisuvuosista muokata, sillä hakutuloksista löytyi jonkin verran kirjaamiseen liittyvää vanhempaa aineistoa. Halusin kuitenkin, että katsaukseeni valittavat julkaisut ovat julkaistu asiakasasiakirjalain voimaantulon jälkeen ja ovat siten ajankohtaisia ja linkittyvät voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Kirjallisuuskatsauksen luotettavuutta lisää sen läpinäkyvyys ja toistettavuus. Olen pyrkinyt kirjoittamaan raportin niin, että lukija voi arvioida sen avulla katsauksen luotettavuutta. Koko prosessin ajan olen pyrkinyt tarkasti raportoidaan työn eri vaiheet, jotta lukija on helppo seurata tutkimusta ja toisaalta hän pystyy halutessaan toistamaan tutkimuksen. Olen pyrkinyt muistamaan rehellisen, vilpittömän ja kunnioittavan toiminnan saatuja tuloksia kohtaan, sillä ne ovat aina jonkun tutkijan tekemiä tutkimuksia. (Vilkka 2023, 95, 99; Niela-Vilén & Kauhanen 2015, 27, 32–33).

8.5 Aineiston analyysi

Kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen pätee samat tutkimukselliset vaatimukset kuin muihinkin kirjallisuuskatsauksen tyypeihin. Tutkimus tulee tehdä kriittisesti, järjestelmällisesti, tarkasti ja läpinäkyvästi. Katsaukseen valitaan sellaiset julkaisut, joiden avulla pystytään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Uutta tietoa syntyy analysoimalla tutkittavaa aineistoa. (Vilkka 2023, 38, 86.)

Vilkan (2023, 86) mukaan sisältöanalyysi on yksi tapa analysoida aineistoa kirjallisuuskatsauksissa. Käytin opinnäytetyössäni analysoinnin apuna laadullista aineistolähtöistä sisältöanalyysiä. Sisältöanalyysi koostuu kolmesta vaiheesta: analyysin 1) valmistelu, 2) organisointi ja 3) raportointi. (Vilkka 2023, 86.)

Aloitin aineiston analysoinnin luomalla Kirjallisuuskatsauksen julkaisut -taulukon (liite 2) katsaukseen valittavista julkaisuista. Taulukossa on esitetty katsauksen kannalta keskeiset tiedot julkaisuista: bibliografiset tiedot, tutkimuksen kohde/julkaisun lisätiedot, otoskoko/menetelmä sekä julkaisun keskeinen sisältö/tulokset. Taulukoinnin jälkeen lähdin etsimään julkaisuista yhteisiä teemoja tutkimuskysymyksiin liittyen. Teemoista muodostui kolme yläkäsitettä: asiakasturvallisuus, rakenteinen kirjaaminen ja tiedolla johtaminen. Teemoittelu on esitetty taulukossa 2. Katsauksen analysointi on suoritettu julkaisuista nousseiden teemojen lähtökohdista huomioiden tutkimuskysymykset.

Taulukko 2. Teemat

Asiakasturvallisuus
Asiakaslähtöisyys, Yhdenvertaisuus, Eettisyys, Esteettömyys, Palveluiden laatu- ja vaikuttavuus, Riittävät, laadukkaat, loogiset ja selkeät kirjaukset, Kirjausten tyyli, Perustellut ratkaisut, Yksityisyys, Avoimuus, Tietoturva ja -suoja, Asiakkaan oikeusturva, Vastuullisuus, Asiakkaan osallisuus, Riittävät resurssit, Osaaminen, Kirjaamiskoulutus, Tiedonsiirron haasteet, Lainsäädäntö ja sosiaalihuollon säädökset
Rakenteinen kirjaaminen
Yhteistyö, Kirjaamisasiantuntijat, Kirjaamiskoulutus, Kirjaamisohjeet, Yhtenäinen menettelytapa, Asiakasasiakirjoja ohjaavat rakenteet, Pehdytys, Työyhteisön yhteiset toimintaperiaatteet, Riittävä resursointi, Hyvin suunnitellut tietojärjestelmät, Tiedon hyödynnettävyys, Päätöksenteon apuväline
Tiedolla johtaminen
Lainsäädäntö, Tiedon toisiokäyttö, Laadukas, riittävä, kattava ja ajantasainen tieto, Ammattilaisten osaamisen varmistaminen, Vertailutieto hyötykäyttöön, Tietoturva ja -suoja, Asiakastarpeiden tunnistaminen, Tietojen kerääminen, suojaaminen ja jalostaminen, Sote-palvelujen saavutettavuus, vaikuttavuus ja kustannuskehitys, Sosiaalihuollon erityispiirteet, Tietojärjestelmien toimivuus, Tiedon siirto, Riittävä resursointi, Osaaminen

Sosiaalihuollossa **asiakasturvallisuuteen** liittyvät vahvasti laadukkaat, riittävän kattavat ja ajantasaiset asiakastyön kirjaukset ja dokumentoinnit. Sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamisosaaminen nouseekin merkittävään rooliin asiakasturvallisuuden toteutumisessa. (Kääriäinen 2022, 392, 404; Hujanen ym. 2021, 360; Günther 2015, 19; Salovaara ym. 2023, 52; Saranto ym. 2020, 188; Kuorikoski 2022, 2.) Palvelujärjestelmän tulisi tarjota asiakaslähtöisiä palveluja, jotka ovat saatavilla yhdenvertaisesti ja esteettömästi (Saranto ym. 2020, 182; Kääriäinen 2022, 404). Dokumentointi turvaa yhdenvertaisen kohtelun sekä asiakkaan kokonaisvaltaisesta tuesta huolehtimisen (Kääriäinen 2022, 394; Hujanen ym. 2021, 360; Saranto ym. 2020, 193; Ikonen ym. 2019, 115). Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät seikat linkittyvät myös vahvasti asiakasturvallisuuden toteutumiseen (Saranto ym. 2020, 188–189; Ikonen ym. 2019, 34).

Asiakaslähtöinen toiminta mahdollistaa osaltaan asiakasturvallisuuden toteutumisen. Asiakaslähtöisyys edellyttää ammattilaiselta taitoa kunnioittaa asiakasta sekä hyväksyä hänen asiantuntijuutensa ja asiakkaalta tahtoa ja kykyä esittää omia toiveita (Günther, 2015, 77). Asiakkaan osallistuminen kirjauksiin ja asiakkaan äänen kuuluminen hänestä kirjatuihin asiakirjoissa on keskeinen laatutekijä sosiaalipalveluissa (Hujanen ym. 2021, 367). Asiakkaan osallistaminen on myös eettinen työskentelytapa (Kääriäinen 2022, 404). Asiakasturvallisuus lisääntyy Kanta-palveluihin siirryttäessä, kun asiakas pääsee itse lukemaan hänestä kirjattuja tekstejä. Tällöin kirjausten tyyli ja sisältö nousee entistä tärkeämmäksi. (Kääriäinen 2022, 395, 402–403.)

Laadukas ja **rakenteinen kirjaaminen** edellyttää osaavaa henkilökuntaa, kirjaamiskoulutuksia ja työyhteisössä yhdessä sovittuja toimintakäytäntöjä (Hujanen ym. 2021, 365, 368; Salovaara ym. 2023, 45, 52). Lisäksi työntekijöiden riittävä perehdytys ja resurssointi ovat merkittäviä tekijöitä laadukkaan rakenteisen kirjaamisen toteutumisessa (Hujanen ym. 2021, 365; Salovaara ym. 2023, 46, 52; Kääriäinen 2022, 404; Kuorikoski 2022, 10).

Kirjatulla tiedolla on merkitystä niin ammattilaiselle, asiakkaalle kuin palveluntuottajalle ja -tilaajalle. Asiakastyön kirjatut asiakirjat ovat arvioinnin välineitä. Kirjatun tiedon avulla ohjataan ja valvotaan asiakkaan toimintaa, arvioidaan toiminnan vaikuttavuutta ja laatua sekä tehdään toiminnasta vertailtavaa. (Günther 2015, 74–75; Saranto ym. 196; Kuorikoski 2022, 2.) Sujuvaa rakenteista kirjaamista helpottavat hyvin suunnitellut ja kyvykkäät tietojärjestelmät (Ikonen ym. 2019, 108; Salovaara ym. 2021, 375; Salovaara, ym. 2023, 46; Kansa-koulu 3.0 2022, 29).

Tiedolla johtamisessa korostuu asiakastietojärjestelmistä saatava laadukas ja määrämuotoisesti kirjattu tieto (Salovaara ym. 2023, 46; Saranto ym. 2020, 182, 193; Hujanen ym. 2021, 367; Salovaara ym. 2021, 375; Ikonen ym. 2019, 49). Laadukkaasti toteutettu tieto linkittyy vahvasti ammattilaisten kirjaamisaamiseen (Salovaara ym. 2021, 375; Salovaara ym. 2023, 52, 56; Saranto ym. 2020, 192; Kääriäinen 2022, 392). Tiedon tehokkaaseen hyödyntämiseen tarvitaan yhtenäisiä pelisääntöjä, linjauksia ja ohjeita (Ikonen ym. 2019, 142). Kirjattuja asiakirjoja voidaan hyödyntää esimerkiksi päätöksenteossa, työsken-

telyn arvioinnissa ja valvonnassa sekä palvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä (Kääriäinen 2022, 392, 395; Günther 2015, 41, 70; Ikonen ym. 2019, 88; Salovaara ym. 2023, 44; Salovaara ym. 2021, 381; Saranto ym. 2020, 196; Hujanen ym. 2021, 368).

9 TULOKSET

9.1 Dokumentointi asiakastyön kuvaajana

Kirjatut asiakirjat ovat yksi keskeinen työväline sosiaalihuollon tiedonmuodotuksessa. Ne toimivat näyttönä tehdystä työstä. (Günther 2015, 19, 69; Kääriäinen 2022, 394; Kuorikoski 2022, 10; Hujanen ym. 2021, 360, 367; Salovaara ym. 2023, 52; Salovaara ym. 2021, 375.) Kuorikosken (2022, 10) mukaan sosiaalihuollossa voidaan ajatella, että mitä ei ole kirjattu, sitä ei ole tapahtunut. Asiakastiedon kirjaaminen ja dokumentointi liittyvät vahvasti asiakasturvallisuuden toteutumiseen, joten sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamisosaaminen on tärkeää. (Kääriäinen 2022, 392, 394, 404; Hujanen ym. 2021, 360, 367; Günther 2015, 19, 76; Salovaara ym. 2023, 52; Saranto ym. 2020, 188; Ikonen ym. 2019, 122; Kuorikoski 2022, 2.) Kansa-koulu-hankkeilla on ollut merkittävä rooli kirjaamisosaamisen vahvistamisessa. Kirjaamisosaaminen ei ollut vielä vuonna 2022 Kansa-koulu 4.0 -hankkeen tekemän selvityksen mukaan hyvinvointialueilla riittävällä tasolla. (Kansa-koulu 4.0-hanke 2022, 30.) Selvityksen mukaan vain puolella hyvinvointialueista oli nimetty kirjaamisen kehittämisestä vastaavia henkilöitä. Kansa-koulu-hankkeiden valmentamien kirjaamisasiantuntijoiden hyödyntäminen kirjaamisosaamisen parantamiseksi oli heikkoa. Kirjaamisasiantuntijoiden tehtävät ja roolit olivat monilla hyvinvointialueilla vielä selkiyttämättä. On merkityksellistä, että kirjaamisen kehittäminen sisällytetään hyvinvointialueiden strategiaan. Viime vuonna tehdyn selvityksen mukaan hyvinvointialueiden strategiat eivät vielä sisältäneet sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen toimenpiteitä eikä kirjaamisen tavoitetta ollut määritelty. (Kansa-koulu 4.0-hanke 2022, 27, 30.)

Ensisijaisesti sosiaalihuollon asiakasasiakirjat laaditaan asiakkaalle itselleen (Hujanen ym. 2021, 360). Kanta-palveluihin siirryttäessä kirjattu asiakastieto tulee entistä laajemmin näkyviin, joka lisää asiakasturvallisuutta (Kääriäinen 2022, 395). Sosiaalihuollon asiakkaan ja myös tiedon mahdollisen toisiokäytön kannalta on tärkeää, että kirjaukset ovat ajantasaisia, riittävän kattavia ja

laadukkaita (Günther 2015, 76; Hujanen ym. 2021, 367; Salovaara ym. 2021, 375; Kääriäinen 2022, 394; Ikonen ym. 2019, 122; Kuorikoski 2022, 2). Kirjatun tekstin tulee olla selkeää, ytimekästä ja loogisesti etenevää (Hujanen ym. 2021, 366). Kirjatessaan ammattilainen tekee joko tietoisia tai tiedostamattomia valintoja siitä, mitä jättää kirjauksen ulkopuolelle ja mitä ottaa mukaan (Kääriäinen 2022, 394; Günther 2015, 67). Sekä ammattilaisen että asiakkaan kannalta on tärkeää, että kirjauksissa näkyy selkeästi, kenen näkemyksistä on kyse (Kääriäinen 2022, 402; Hujanen ym. 2021, 367). Hujanen ym. (2021, 367) mukaan asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen on eettinen tapa työskennellä.

Asiakkaalla on aina oikeus tietää, mitä tietoja hänestä kerätään ja miksi. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä tehtyihin kirjauksiin ja tarkentaa, täydentää tai oikaista niitä (Saranto ym. 2020, 190; Kääriäinen 2022, 400; Ikonen ym. 2019, 33). Ammattilaisen yksi tärkeimmistä tehtävistä sosiaalihuollon asiakastyössä on turvata asiakkaan oikeuksien toteutuminen (Kääriäinen 2022, 404; Günther 2015, 79). Sosiaalihuollon ammattilaisen velvollisuutena on kertoa asiakkaalle hänen oikeutensa sekä velvollisuutensa sekä muut seikat, jotka voivat vaikuttaa hänen asiansa käsittelyssä (Kääriäinen 2022, 404). Selkeät ja täsmälliset kirjaukset sekä hyvin perustellut ratkaisut auttavat asiakasta ymmärtämään hänestä tehtyjä kirjauksia (Kääriäinen 2022, 403). Günther (2015, 76) toteaa, että kirjatut asiakirjat voivat joko voimaannuttaa tai rajoittaa asiakasta. Tämä on hyvä pitää mielessä kirjauksia tehtäessä.

Dokumentoinnin avulla ammattilaiset voivat tehdä päätöksiä tai arviointeja asiakkaan tilanteesta (Kääriäinen 2022, 394; Günther 2015, 69; Kuorikoski 2022, 2). Toisaalta asiakirjat voivat näyttäytyä asiakkaalle sopimuksina siitä, mitä on yhdessä sovittu ja mihin asiakas on sitoutunut sekä mitä toimia ammattilainen on tehnyt asiakkaan tilanteen hyväksi (Günther 2015, 69, 79). Kirjatun tekstin merkitykset voivat näyttäytyä hyvin erilaisina tekstin kirjoittajalle kuin lukijalle (Günther 2015, 79; Hujanen ym. 2021, 367). Kirjauksia tehtäessä onkin syytä pohtia, kuka kirjauksia lukee sekä miten ja milloin niitä luetaan. Kirjattuun tietoon voidaan aina palata, mutta on syytä muistaa, että teksti on aina kontekstisidonnaista, johon vaikuttavat lisäksi institutionaaliset käytännöt (Kääriäinen 2022, 395; Günther 2015, 67). Günther (2015, 58) tuo esille, että instituutiosta

toiseen siirtyvä kirjattu tieto ei aina vastaa asiakkaan omaa käsitystä tilanteesta. Sosiaalihuollossa yhtenäinen menettelytapa kirjaamisessa tuo asiakasasiakirjalain vaatimukset osaksi sosiaalipalvelujen arkea (Saranto ym. 2020, 194).

9.2 Kirjaamisen laatu = asiakastyön laatu

Laadukas ja rakenteinen kirjaaminen edellyttää osaavaa henkilökuntaa, kirjaamiskoulutusta ja työyhteisössä yhdessä sovittuja toimintakäytäntöjä (Hujanen ym. 2021, 365, 368; Kääriäinen 2022, 404; Salovaara ym. 2023, 45, 52). Lisäksi työntekijöiden riittävään perehdytykseen ja resurssointiin on kiinnitettävä huomiota laadukkaan kirjaamisen toteutumiseksi (Hujanen ym. 2021, 365; Salovaara ym. 2023, 46, 52; Kääriäinen 2022, 404). Ammattihenkilöiden osaaminen ja sitoutuminen tuottamaan laadukasta tietoa sekä osallistuminen tietojen määrittelyyn ovat kehittämistyön keskiössä (Salovaara ym. 2021, 375; Kääriäinen 2022, 404; Kuorikoski 2022, 10). Tietojärjestelmien käytettävyyys mahdollistaa sujuvan ja laadukkaan dokumentoinnin (Salovaara, ym. 2023, 46).

Laadukas, riittävän kattava ja ajantasainen dokumentointi turvaa asiakkaan yhdenvertaisen kohtelun sekä hänen kokonaisvaltaisesta tuestaan huolehtimisen. Laadukas dokumentointi edistää asiakkaan etua sekä parantaa sosiaalipalveluiden laatua, kehittämistä ja vaikuttavuutta. (Kääriäinen 2022, 394; Hujanen ym. 2021, 367; Saranto ym. 2020, 193.) Güntherin (2015, 70) mukaan kirjatun asiakastiedon avulla palveluntuottaja tai -tilaaja voi kontrolloida ja tehdä päätelmiä ammattilaisen toiminnasta tai omasta toiminnastaan. Puutteellinen dokumentointi voi puolestaan jopa vaarantaa asiakkaan palvelujen saatavuuden (Kääriäinen 2022, 392–393, 404; Saranto ym. 2020, 186–187; Hujanen ym. 2021, 366; Günther 2015, 76). Kuorikosken (2022, 9) tutkimuksen mukaan puutteellisista dokumenteista oli vaikea löytää asiayhteyksiä ja tämä vaikeutti asiakasprosessin etenemistä. Johtajat eivät myöskään saa puutteellisesta dokumentoinnista riittävästi tietoa esimerkiksi lisäresurssien tai työjärjestelymuutosten tarpeesta (Kuorikoski 2022, 10).

Asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen on keskeinen laatutekijä ja osa asiakasturvallisuutta (Hujanen ym. 2021, 367). Ikosen ym. (2019, 119–120) mu-

kaan asiakkaan aktiivinen rooli, yhteistoimijana palvelunantajan rinnalla vahvistaa hoitoon sitoutumista sekä asiakastyytyvää. Hujasen ym. (2021, 366) sekä Kuorikosken (2022, 2) tekemien tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät kokivat osallistavan kirjaamisen vievän enemmän aikaa, kuin perinteinen, asiakastapaamisen jälkeen tehtävä kirjaaminen ja kasvokkain tapahtuvalle asiakastyölle koettiin jäävän liian vähän aikaa. Güntherin (2015, 77) tutkimusten mukaan asiakasta osallistetaan kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, mutta asiakkaan ääni ei näy asiakirjoissa.

Hujasen ym. (2021, 365) tutkimuksen mukaan sosiaalityön laadukkaan rakenteisen kirjaamisen edellytyksiä ovat asiakirjoja ohjaavat rakenteet, riittävä ajallinen resurssointi ja perusteellinen perehdytys kirjaamiseen sekä työyhteisössä yhdessä sovitut kirjaamisen toimintakäytännöt. Laadukkaiden ja rakenteisesti kirjattujen asiakirjojen ominaisuuksista tärkeimmiksi koettiin ajantasaiset ja asiakkaan kannalta olennaisten tietojen kirjaaminen. Muita tärkeitä ominaisuuksia olivat tutkimuksen mukaan asiakirjojen ymmärrettävyys lukijan kannalta, asiakkaan äänen kuuluminen asiakirjoista ja eri tietolähteiden erottuminen toisistaan. (Hujanen ym. 2021, 366–367.) Sosiaalihuollon kirjaamista ja kirjaamisosaamista on kehitetty Kansa-koulu-hankkeissa (Saranto ym. 2020, 194; Kansa-koulu 4.0-hanke 2022, 12; Salovaara ym. 2023, 52; Salovaara ym. 2021, 382).

Kirjaamisen laatutekijät linkittyvät vahvasti asiakasturvallisuuteen ja toisaalta sosiaalihuollon ammattilaisten turvallisuuteen sekä tiedon hyödyntämiseen osana tiedolla johtamista. Laadukasta ja vertailukelpoista tietoa tarvitaan sosiaalihuollossa toteutettavien palvelun vaikutusten arviointiin, seurantaan, ohjeukseen ja kehittämiseen (Hujanen ym. 2021, 368).

9.3 Sosiaalihuollon palvelujen kehittäminen kirjatun tiedon avulla

Sosiaali- ja terveysministeriön (Ikonen ym. 2019, 125) raportin mukaan tutkittua ja arvioitua tietoa väestötasolla ja asiakasryhmäkohtaisesti tarvitaan näyttöön perustuvassa palvelujärjestelmässä. Tietojen jatkuva seuraaminen on tärkeää, jotta niistä nouseviin tarpeisiin pystytään vastaamaan mahdollisimman nopeasti (Ikonen ym. 2019, 115; Salovaara ym. 2023, 44; Kuorikoski

2022, 10). Tämä linkittyy vahvasti asiakasturvallisuuteen ja asiakkaan oikeuksien toteutumiseen (Ikonen ym. 2019, 115). Kirjatun tiedon reaaliaikainen hyödyntäminen päätöksenteossa ja johtamisen tukena liittyy myös sosiaali- ja terveydenhuollon strategiaan linjauksiin (Salovaara ym. 2023, 44; Saranto ym. 2020, 182; Ikonen ym. 2019, 48). Sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjauksessa ja tiedolla johtamisessa käytettävä laatu- ja vaikuttavuustieto lisää sote-palveluiden yhtenäistä saatavuutta, parantaa vaikuttavuutta ja hallitsee kustannuskehitystä (Ikonen ym. 2019, 88, 130).

Rakenteisen kirjaamisen ja yhtenäisten tietorakenteiden ansioista tieto on helpommin hyödynnettävissä (Saranto ym. 2020, 196; Ikonen ym. 2019, 49, 112; Salovaara ym. 2021, 375; Salovaara ym. 2023, 46–47; Hujanen ym. 2021, 368). Hyödynnettävyyden kannalta on tärkeää, että tieto on laadukasta, yhdenmukaista, riittävän kattavaa sekä ajantasaista (Salovaara ym. 2021, 375; Salovaara ym. 2023, 46; Saranto ym. 2020, 182; Ikonen ym. 2019, 49). Systemaattinen dokumentointi ja asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen lisää mahdollisuuksia asiakirjojen toissijaiselle käytölle ja luotettavan tiedon rakentumiselle (Kuorikoski 2022, 10). Ikonen ym. (2019, 126) mukaan tulevaisuudessa periaatteena on, että asiakastieto kirjataan vain kerran ja toisiokäyttöä varten tieto syntyy teknologisten ratkaisujen avulla.

Tiedon hyödyntäminen edellyttää kehittyneitä tiedon hallinnan käytäntöjä organisaatioissa, ammattilaisen osaamista (toimia tiedon kanssa) sekä riittäviä digitaitoja (myös johtajilla) (Salovaara ym. 2021, 381; Saranto ym. 2020, 185; Hujanen 2021, 367). Tiedon hankinta edellyttää johtajien taitoa tunnistaa olennainen tieto informaatiotulvasta (Salovaara ym. 2023, 46). Sosiaali- ja terveysministeriön raportin (Ikonen ym. 2019, 46) mukaan sosiaalihuollon uudistus tarvitsee tuekseen toimivat tietojärjestelmät ja tiedonhallintajärjestelmät sekä kattavan tietopohjan ja yhtenäisen tavan raportoida.

Kanta-palveluiden käyttöönotto edellyttää tiedon tuottamista teknisesti ja merkityksellisesti yhtenäisessä muodossa (Hujanen ym. 2021, 362; Kansa-koulu 4.0-hanke 2022, 30). Salovaaran ym. (2023, 56) tutkimuksen mukaan johtajat toivoivat Kanta-palveluun liittymisen edistävän datan rakenteisuutta ja yhdenmukaisuutta ja näin helpompaa hyödynnettävyyttä. Salovaara ym. (2021, 182)

toi jo aiemmin tuotetun tutkimuksen avulla esille, että Kanta-palveluun liittymisen yhteydessä tuotetut määräykset ja rakenteet mahdollistavan tietojärjestelmien paremman yhteistoimivuuden jatkossa.

Sosiaalihuollon tiedolla johtamisessa hyödynnetään pääasiassa sosiaalihuollon ammattilaisten tekemiä kirjauksia. Työntekijöiden kirjaamisosaaminen nousee siksi entistä tärkeämmäksi. On tärkeää, että ammattilaiset tietävät, miksi tietoa kerätään ja mihin sitä hyödynnetään. Tämä lisää ammattilaisten sitoutumista tuottaa laadukasta ja huolellista dokumentointia. Ammattilaiset sekä henkilöt tulisivatkin nähdä tiedontuottajana toimimisen lisäksi tiedon hyödyntäjinä. (Salovaara ym. 2023, 57; Hujanen ym. 2021, 368; Salovaara ym. 2021, 381; Ikonen ym. 2019, 141.) Ammattilaisille suunnattu säännöllinen raportointi kirjausten avulla saaduista tiedoista motivoi huolelliseen kirjaamiseen (Ikonen ym. 2019, 122). Hujanen ym. (2021, 367–368) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä ei ollut tarpeeksi tietoa kirjatun tiedon hyödyntämisestä, eivätkä he välttämättä osanneet ajatella kirjauksia tehdessään tiedon toisiokäyttöä. Sosiaalityöntekijät kuvailivat kirjaamisen laatua ensisijaisesti asiakastyön näkökulmasta (Hujanen ym. 2021, 368).

Salovaaran ym. (2023, 56) mukaan julkisella sektorilla tietojärjestelmiä käytetään tiedolla johtamisen tukena heikommin kuin muilla sektoreilla. Julkisella sektorilla ei myöskään luoteta tietojärjestelmien sisältämän datan laatuun yhtä paljon kuin muilla sektoreilla (Salovaara, ym. 2023, 57). Salovaara ym. (2023, 56) mukaan johtajien tietotarpeita ei ole huomioitu tarpeeksi tietojärjestelmien suunnittelussa, eikä tietojärjestelmiä hyödynnetä toiminnan ohjaamisessa ja tiedolla johtamisessa, koska tietojärjestelmiin tallennetun tiedon hyödyntäminen näyttäytyy työläänä. Kirjallisuuskatsauksen aineistosta nousi, että johtajat joutuvat usein poimimaan tarvitsemiaan vertailutietoja manuaalisesti. Tämä vie aikaa ja altistaa virheille. Toimivat teknologiset ratkaisut sekä tietojärjestelmien väliset yhteydet ovat tärkeitä, jotta ylimääräiseltä työltä vältyttäisiin. (Salovaara ym. 2021, 381; Salovaara ym. 2023, 51, 56.) Salovaara ym. (2021, 379) artikkelissa käsiteltävän tutkimuksen mukaan tietojärjestelmien puutteet olivat yksi kolmesta yleisimmistä tiedon hyödyntämisen esteistä. Tiedon hyödyntämisen esteenä voivat olla myös puutteet johtajien osaamisessa hyödyntää tietoa sekä riittämättömät ja heikkolaatuiset työvälineet (Salovaara ym. 2023, 56–57).

Salovaaran ym. (2023, 52) tutkimuksessa johtajat toivat esille, että huonolaatuinen data heikentää tiedon hyödynnettävyyttä johtamisessa. Julkisella sektorilla yli puolet vastanneista johtajista arvioi, että tietojärjestelmien tuottama tieto ei ole luotettavaa (Salovaara ym. 2023, 52). Myös Kuorikosken (2022, 9) mukaan heikkolaatuinen data on usein este tiedon hyödyntämiselle ja toisiokäytölle. Heikkolaatuinen data johtuu usein tiedon tai ajan puutteesta, puutteellisista työvälineistä ja jopa tarkoituksellisesta vastarinnasta (Kuorikoski 2022, 10). Salovaara ym. (2021, 382) mukaan tiedon toissijaisessa käytössä tiedon luotettavuuteen liittyvät haasteet olivat vähäisemmässä roolissa. Merkittävimpiä tiedon toissijaisen käytön esteitä olivat osaamisen puutteet, puutteelliset resurssit sekä toimimattomat tietojärjestelmät. Osaamisen puutteet nousivat julkisella sektorilla viidenneksi yleisimmäksi ja yksityisellä sekä kolmannella sektorilla yleisimmäksi tunnistetuksi esteeksi tiedon hyödyntämiselle. (Salovaara ym. 2021, 381.)

Työntekijöiden riittävä koulutus tietojärjestelmien käyttöön ja rakenteisen kirjaamisen toteuttamiseen on tarpeen kirjatun tiedon hyödyntämisen mahdollistamisessa (Salovaara ym. 2021, 381; Salovaara ym. 2023, 46). Kuorikosken (2022, 9) tutkimuksessa esille nousivat myös kirjaamista tukevien rakenteiden puutteellisuus tietojärjestelmissä. Saranto ym (2020, 186) sekä Kuorikoski (2022, 2) tuovat esille, että potilas- ja asiakastietojärjestelmien integraatiot ovat edelleen puutteelliset. Palveluiden yhteensovittaminen ja yhteistyö eri ammattiryhmien välillä liittyy vahvasti asiakasturvallisuuden toteutumiseen (Ikonen ym. 2019, 47; Kuorikoski 2022, 9). Tietosuojan ja tietoturvan merkitys korostuu tiedon toisiokäytössä, asiakasturvallisuus ei saa vaarantua (mm. Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 26.4.2019/552).

Kansa-koulu 4.0-hankkeen (2022, 27–28) tekemän selvityksen mukaan vähintään 14 hyvinvointialueella oli käytössä useampia sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä, tai sosiaalihuollon tietoa kirjattiin potilastietojärjestelmiin, varsinkin ikääntyneiden palveluissa. Neljällä hyvinvointialueella ei ollut aikataulutettu sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon liittymisen aikataulua. Suurimmat puutteet asiakasasiakirjojen rakenteisuuteen liittyivät ikääntyneiden palveluihin. (Kansa-koulu 4.0-hanke 2022, 9, 27.)

Salovaaran ym. (2023, 56–57) mukaan tietojärjestelmiä ja tiedonhallintaa tulisi kehittää niin, että johtamisessa tarvittava tieto on helposti ja ajantasaisesti saatavilla ja hyödynnettävässä muodossa. Sekä Salovaaran ym. (2023, 56) että Kuorikosken (2022, 10) mukaan sosiaalihuollon ammattilaisten osallistaminen tietojärjestelmien kehittämiseen on tärkeää. Tietojärjestelmien uudistaminen vaatii asiakastiedon käyttömahdollisuuksien ymmärtämistä (Saranto ym. 2020, 187; Salovaara ym. 2023, 58; Kuorikoski 2022, 10). Asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi on tärkeää, että eri tietojärjestelmien yhteentoimivuutta edistetään ja yhteistyöhön perustuvaa rajapinta-ajattelua muun muassa julkisten ja yksityisten palveluntuottajien välille rakennetaan. Yhteentoimivuus tarkoittaa tiedon hyödyntämistä eri tietojärjestelmien välillä. Tämä edellyttää eri toimijoiden kesken yhteisesti sovittuja tietorakenteita ja standardeja. (Saranto ym. 2020, 198–199.)

Julkinen sektori tarvitsee myös organisaation ulkopuolisilta palvelujen tuottajilta tietoa toiminnan suunnittelun, seurannan ja kehittämisen tueksi (Salovaara ym. 2023, 44). Kirjaamisen kehittämisessä hyvinvointialueet nimesivät Kansa-koulu 4.0-hankkeen (2022, 20–21) tekemän kyselyn perusteella yhteistyökumppaneiksi hyvinvointialueen sisäisiä, paikallisia, alueellisia ja kansallisia toimijoita. Hyvinvointialueen sisällä yhteistyötä tehdään terveydenhuollon kanssa tiedolla johtamisen näkökulmasta. Paikallisia yhteistyökumppaneita ovat ainakin sosiaalialan osaamiskeskukset, hankkeet, oppilaitokset, kolmas sektori sekä yksityiset toimijat. Alueellisia yhteistyökumppaneita ovat julkisomisteiset terveydenhuollon ICT-yhtiöt, toiset hyvinvointialueet sekä Uudellamaalla kirjaamisen kehittämisen työryhmä. Kansallisia yhteistyötahoja ovat Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, sosiaali- ja terveysministeriö, Kela ja Kansa-koulu-hankkeet.

10 POHDINTA

Pohdintaosiossa käsitellään kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella tehdyt johtopäätökset, opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointi, oma pohdintani sekä jatkotutkimusehdotukset. Johtopäätöksissä kirjallisuuskatsauksen tuloksia on peilattu teoreettiseen viitekehykseen.

10.1 Johtopäätökset

Sosiaalihuollon toteuttamista ja kirjaamista ohjaa lainsäädäntö. Keskeisinä elementteinä sosiaalihuollon lainsäädännössä ovat asiakaslähtöisyys, asiakasturvallisuus, yhdenvertaisuus, eettinen toiminta, laatu, kokonaisvaltaisuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja edusta huolehtiminen. Samat teemat nousivat esille myös tämän katsauksen julkaisuista.

Sosiaalihuollon kirjaaminen liittyy vahvasti asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Dokumentointi turvaa yhdenvertaisen kohtelun sekä asiakkaan kokonaisvaltaisesta tuesta huolehtimisen. Dokumentoinnilla työntekijä jättää oman jälkensä tekemästään työstä. Kirjattuun tietoon voidaan palata, joten se on merkityksellistä sekä asiakkaan että ammattilaisen oikeusturvan osalta. Myös palveluntarjoaja voi hyödyntää kirjattua asiakastietoa tehdyn työn laadun varmistamiseksi. Ammattilaisten kirjaamisosaaminen on tärkeää, jotta asiakkaan palveluiden saannin kannalta riittävät tiedot tulee kirjattua laadukkaasti. Puutteelliset kirjaukset voivat aiheuttaa asiakkaille jopa heidän hyvinvointiaan uhkaavia tilanteita. Tämä on syytä huomioida varsinkin paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kohdalla.

Asiakkaan aito kohtaaminen, osallisuus ja yhdessä kirjaaminen lisäävät molempipuolista luottamusta. Aidon kohtaamisen kautta asiakas kokee tulensa nähdyksi ja kuulluksi. Yhteisen keskustelun ja kirjaamisen avulla asiakkaalle voi paremmin jäsentyä oma tilanne ja hän voi saada työkaluja asioidensa eteenpäin viemiseen. Eettinen ajattelu ja työskentely tulee pitää mukana jokapäiväisessä työssä. Ammattilaisen on hyvä pohtia tekemiään ratkaisuja ja kyseenalaistaa omaa toimintaansa. Omien kirjausten lukeminen voi auttaa tässä. Katsauksen mukaan ammattilaiset kokivat kirjaamisen vievän aikaa asiakastyöltä. Parhaimmillaan ammattilaisen ja asiakkaan yhdessä toteutettu kirjaaminen voi säästää aikaa, kun asiakirja tulee kerralla kuntoon. Kirjaamisosaamista vahvistamalla voidaan vaikuttaa kirjaamisen keston. Tulevaisuudessa tavoitteena on, että asiakastieto tarvitsee kirjata vain kerran ja tietojärjestelmät muokkaavat niistä muun muassa toisiokäyttöön soveltuvia.

Näyttöön perustuvassa palvelujärjestelmässä tarvitaan ajantasaista seuranta-tietoa, jotta palveluista nouseviin tarpeisiin pystytään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Palveluiden jatkuva seuranta ja kehittäminen liittyvät asiakaslähtöisyyteen ja asiakasturvallisuuden toteutumiseen. Seurantatiedon tulee olla laadukasta, riittävän kattavaa ja ajantasaista, jotta sitä voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Heikkolaatuinen data heikentää tiedon hyödynnettävyyttä. Sosiaalihuollossa ammattilaisten tekemillä asiakaskirjauksilla on merkittävä rooli tiedon tuottamisessa. Sosiaalihuollon ammattilaisille tulisi selvittää, miten heidän kirjaamaansa tietoa hyödynnetään. Tämä lisää tutkimusten mukaan ammattilaisten sitoutumista tuottaa laadukasta tietoa. Katsauksen mukaan ammattilaiset eivät välttämättä osanneet ajatella kirjauksia tehdesään sen toisiokäyttöä, vaan he arvioivat kirjausten laatua asiakastyön näkökulmasta.

Katsauksen mukaan monet johtajat kokivat, että tietojärjestelmien kehittämisessä ei ole tarpeeksi huomioita sosiaalihuollon erityispiirteitä, vaan ne on kehitetty terveydenhuollon näkökulmasta. Tietojärjestelmien puutteet olivat merkittävä tekijä tiedon hyödyntämisessä. Toisaalta myös johtajien osaamattomuus tiedon käsittelyssä oli esteenä tiedon hyödyntämiselle. Tietojärjestelmien tulisi mahdollistaa johtamisessa tarvittava tieto helposti ja nopeasti.

Laadukas ja rakenteinen kirjaaminen edellyttää osaavaa henkilökuntaa, riittävää perehdytystä ja resurssointia, kirjaamiskoulutuksia sekä työyhteisössä yhdessä sovittuja toimintakäytäntöjä. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu kirjaamistaitojen haltuunotossa. Kirjaamisosaamisen vahvistamisessa voi hyödyntää Kansa-koulu-hankkeiden valmentamia kirjaamisasiantuntijoita sekä hankkeiden tuottamaa avointa tieto- ja materiaalipankkia. Lisäksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos tuottaa ohjeistuksia ja materiaaleja sekä vastaa kyselytunneilla erilaisiin asiakaskysymyksiin. Tietojärjestelmätoimittajat kouluttavat yleensä omien järjestelmiensä käytössä.

Sosiaalihuollon kirjaamisen kehittäminen vaatii organisaatioilta sitoutumista ja suunnitelmallista kehittämistä. Strategiaan kirjatut, sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämiseen liittyvät tavoitteet ovat merkittävä tekijä rakenteisen kirjaamisen käyttöönotossa ja kirjaamisosaamisen kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäjät ovat vastuussa siitä, että tietojärjestelmät tukevat

asiakasryhmäkohtaisen tiedonkeruun onnistumista. Varsinkin sosiaalihuollossa tarvitaan omia indikaattoreita palvelujen laadun seurantaan. Suuretkaan määrät dataa eivät auta organisaation toiminnan kehittämässä, mikäli sitä ei voida mielekkäästi hyödyntää.

Tämänhetkisessä hallitusohjelmassa on huomioita tässä katsauksessa esille nousseita haasteita. Hallitusohjelman mukaan sote-tiedonhallinnan kehittämistyön tukemiseksi laaditaan pitkän aikavälin strategiset tavoitteet, jotta teknologian käyttö sote-sektorilla tuottaisi haluttuja hyötyjä. Tietojohdamisen mahdollisuudet huomioidaan niin tietojärjestelmien kehittämisessä kuin hyvinvointialueiden toteutusmahdollisuuksissa. Lainsäädäntöä (henkilötietojen käsittely) uudistetaan, jotta esimerkiksi sote-palveluista kerätyt tiedot ovat sujuvammin käytettävissä eri toimijoiden välillä niin hyvinvointialueilla, yhteistyöalueilla kuin valtakunnallisestikin. Hallitusohjelmassa vahvistetaan ihmisten oikeutta ja mahdollisuuksia hallita ja hyödyntää omia tietojaan. Hallitusohjelmassa tavoitteena on pyrkiä poistamaan esteitä palveluiden integraation, tietojohdamisen, digitalisaation ja henkilöstön riittävyuden edistämiseksi. Yhteistyötä eri toimijoiden ja palveluntuottajien välillä lisätään. (Vahva ja välittävä Suomi 2023, 40, 42–43.)

10.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Kirjallisuuskatsauksessa pätee samat eettiset lähtökohdat, kuin muissakin tieteellisissä tutkimuksissa. Tutkijana olen pyrkinyt noudattamaan hyviä tieteellisen käytännön periaatteita. Näitä ovat tutkimuksen tarkkuus, luotettavuus, yleistettävyyys, läpinäkyvyys, toistettavuus, kurinalaisuus ja järjestelmällisyys. Tutkijana pyrin olemaan rehellinen ja kantamaan vastuun tieteellisten toimintaperiaatteiden toteutumisesta. Kirjallisuuskatsauksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkittavan aineiston käyttö on perusteltua ja, että aineisto on kattavaa ja perusteellista. Heikkolaatuinen ja epätarkoituksenmukainen aineisto muodostavat suurimman pulman kirjallisuuskatsauksissa. Valitsin tutkimukseen aineiston asianmukaisesti ja sen mukaan, vastaako se asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja katsauksen tarkoitukseen. Aineiston valinnat ja arvioin nit pyrin tekemään näkyväksi, jotta luotettavuus toteutuu. (Vilkka 2023, 92–93, 99; Systemaattinen tiedonhaku 2023; Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023, 11–12.)

Olen tutkimusta tehdessäni pyrkinyt olemaan rehellinen, huolellinen ja tarkka. Olen pyrkinyt esittämään kirjallisuuskatsauksen vaiheet niin tarkasti, että lukijan on helppo seurata katsauksen etenemistä. Olen merkinnyt käyttämäni lähteet oppilaitokseni ohjeiden mukaisesti, enkä ole plagioinut toisen tekstiä. En ole vääristellyt tutkimustuloksia, enkä ole mielestäni suosinut tiettyjä tulkintoja tai näkökulmia. Olen toteuttanut opinnäytetyöprosessin oppilaitokseni ja oman alan ohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyö on toteutettu työelämän tarpeiden lähtökohdista ja sitä voidaan hyödyntää käytännön työssä. Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa tehtiin sopimus ennen prosessin aloittamista. Toimeksiantaja on lukenut valmiin opinnäytetyön ja antanut sille hyväksyntänsä. (Vilkkä 2023, 99; Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023, 11–12.)

10.3 Oma pohdinta

Minulla ei ole juurikaan aiempaa kokemusta asiakasasiakirjojen kirjaamisesta. Työharjoitteluissa olen päässyt tutustumaan aiheeseen vaihtelevasti. Omien kokemusteni sekä tämän katsauksen myötä ajattelen, että sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamisosaamiseen panostaminen on todella tärkeää. Kirjausten kautta tehty työ tulee näkyväksi. Kirjaaminen edistää sekä asiakkaan että ammattilaisen oikeusturvan toteutumista. Kirjatun tekstin muotoon on syytä kiinnittää huomioita ja pohtia, miten joku toinen ymmärtäisi tehdyt kirjaukset. Omia tekstejä kannattaa lukea yhä uudestaan. Mielestäni Günther (2015, 76) toi tärkeän seikan esille siitä, että kirjaukset voivat joko voimaannuttaa tai rajoittaa asiakasta.

Kirjausten harjoittelu työyhteisössä ja kirjaamiseen liittyvistä haasteista avoimesti keskusteleminen parantaa kirjatun tiedon laatua. Myös Kansakoulu-hankkeiden valmentamien kirjaamisasiantuntijoiden osaamista kannattaa hyödyntää. Laadukas kirjattu asiakastieto on merkittävää muun muassa sosiaalipalveluiden kehittämisessä.

Koen, että kirjallisuuskatsauksen tekeminen yksin oli haastavaa. Tiedonhakuja tehdessäni ja katsaukseen valittavia julkaisuja valitessani olisin kaivannut työparia. Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa useampi eri tutkija suorittaa

aineistonhaun ja vertailee tuloksiaan ennen lopullisen aineistovalinnan tekemistä (Lehtiö & Johansson 2015, 37.). Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa menetelmät ovat kevyempiä kuin systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Koen kuitenkin, että työparin kanssa suoritettu aineistonhaku ja tulosten vertailu olisi tuonut lisää luotettavuutta työhöni.

10.4 Jatkotutkimusehdotukset

Sosiaalihuollon rakenteinen kirjaaminen koskettaa kaikkia sosiaalihuollon asiakasryhmiä. Tätä kirjallisuuskatsausta tehdessäni huomasin, että suurin osa kirjaamiseen liittyvistä tutkimuksista oli kohdistettu lasten sosiaalipalveluissa tehtävään kirjaamiseen. Muutamassa katsaukseni valitussa julkaisussa mainittiin haasteet ikääntyneiden palveluiden kirjaamisessa. Ikääntyneillä saattaa olla monia palveluntarpeita ja ne voivat liittyä sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon. Mielestäni olisi tärkeää tehdä jatkotutkimus ikääntyneisiin liittyviin kirjauksiin. Näkökulmana voisi olla asiakkaan osallisuus kirjaamisessa tai sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien välinen integraatio ikääntyneen kokonaisvaltaisessa tukemisessa.

Katsauksessa nousi esille, että sosiaalihuollon ammattilaiset kokevat asiakkaan kanssa tehtävän kirjaamisen vievän runsaasti aikaa. Mielestäni olisi mielenkiintoista tutkia, miksi näin on ja miten tilannetta voitaisiin helpottaa. Asiakkaan osallisuus on kirjattu lakiin ja toisaalta asiakaslähtöisyys lisää tutkitusti sosiaalipalveluiden tehokkuutta.

Lisäksi muun muassa Salovaara ym. (2023, 57–58) tuo esille, että lisätutkimuksia kaivataan myös sosiaalipalveluiden tietojärjestelmien kokonaisuudesta, tiedolla johtamiseen liittyvistä tietotarpeista, tiedonhallinnan menetelmistä ja toimivista tietojärjestelmäratkaisuista tiedolla johtamisen tukena.

LÄHTEET

Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus. 2023. Kanta.fi. WWW-dokumentti. Päivitetty 6.6.2023. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/asiakastietolain-siirtymaajat-ja-vaiheistus> [viitattu 27.10.2023].

Günther, K. 2015. Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksillö. Akateeminen väitöskirja. Acta Universitas Tamperensis 2108. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0> [viitattu 12.10.2023].

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Hujanen, K., Kinnunen, U.-M., Ailio, E. & Koivumäki, L. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 2021; 13(4), 360–371. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://journal.fi/finjehew/article/view/109933/72913> [viitattu 11.10.2023].

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2020. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf [viitattu 30.8.2023].

Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehtolundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki University Press: Gaudeamus, 146–161. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 5.9.2023].

Ikonen, T. & Asiantuntijaryhmä. 2019. Asiakasryhmäkohtainen tieto laadusta ja vaikuttavuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedolla johtamisessa ja ohjauksessa. Laaturekisterin asema palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:70. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4129-8> [viitattu 12.10.2023].

Ikääntyneiden palveluihin hakeutuminen. s.a. Kymenlaakson hyvinvointialue. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kymenhva.fi/ikaantyneet/ikaantyneiden-palveluihin-hakeutuminen/> [viitattu 18.4.2023].

Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S.-M., Pietilä, A.-M., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsennettyyn tietoon. *Hoitotiede* 4, 291–301. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128286/77409> [viitattu 31.8.2023].

Kansa-koulu 4.0-hanke. 2022. Sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisen tila 2022. Hyvinvointialueille suunnattu sosiaalihuollon tiedonhallintaa ja kirjaamisen kehittämistä koskeva kysely. Kansa-koulu 4.0-hanke. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://sonetbotnia.fi/tiedostopankki/1277/Sosiaalihuollon_kirjaamisen_kehittamisen_tila_2022.pdf [viitattu 20.10.2023].

Kansa-koulu 5 -hanke. s.a. VASSO. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/> [viitattu 31.8.2023].

Kirjaaminen. 2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 6.4.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen> [viitattu 20.4.2023].

Kivipelto, M. 2016. Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki University Press: Gaudeamus, 285–295. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 4.9.2023].

Kuorikoski, T. 2022. Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges. Published online 05 Oct 2022. *Nordic Social Work Research*. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/2156857X.2022.2130406?needAccess=true> [viitattu 20.10.2023].

Kääriäinen, A. 2022. Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. *Janus* vol. 30 (4), 392–406. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/114678/75138> [viitattu 18.10.2023].

Kääriäinen, A. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki University Press: Gaudeamus, 185–193. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 4.9.2023].

Laadukas kirjaaminen? s.a. Sotetraining. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sotetraining.fi/kirjaaminen/laadukas-kirjaaminen/> [viitattu 4.5.2023].

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 54/2011. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/79866> [viitattu 20.4.2023].

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystietojen käsittelystä 28.12.2012/980.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784.

Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 26.4.2019/552.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lehmuskoski, A., Ålander, A., Immonen, M., Virtanen, N., Lohijoki, H. & Jokinen, T. 2021. Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, versio 2.0. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://yhteistyotilat.fi/wiki08/download/attachments/64433619/Kirjaaminen%20monialaisessa%20yhteisty%C3%B6ss%C3%A4-v13-20211217_1613.pdf?version=1&modificationDate=1648630884350&api=v2 [viitattu 31.8.2023].

Lehmuskoski, A. & Suhonen, M. (toim.) 2023. Kanta-palelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 3.5. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/rest/documentConversion/latest/conversion/thumbnail/125253241/1> [viitattu 5.9.2023].

Lehtiö, L. & Johansson, E. 2015. Järjestelmällinen tiedonhaku hoitotieteessä. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsauksia hoitotieteessä. Turku: Turun yliopiston hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja (A: 73/2015), 37–57.

Leinonen, M. 2023. Johtava sosiaalityöntekijä, Ikäihmisten sosiaalipalvelut. Sähköpostiviesti 23.5.2023. Kymenlaakson hyvinvointialue.

Lemetti, T. & Ylönen, M. 2015 Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusartikkelien arviointi. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsauksia hoitotieteessä. Turku: Turun yliopiston hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja (A: 73/2015), 69–82.

Materiaalipankki. s.a. Kirjaamisfoorumi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/> [viitattu 31.8.2023].

McCombes, S. 2023. How to Write a Literature Review | Guide, Examples, & Templates. Scribbr.com. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.8.2023. Saatavissa: <https://www.scribbr.com/methodology/literature-review/> [viitattu 28.8.2023].

Me valmennamme sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoita. s.a. Kirjaamisfoorumi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/valmennus/> [viitattu 31.8.2023].

Miksi kirjaamme sosiaalihuollon asiakastyötä? 2022. Kirjaamisfoorumi. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://vasso.sharepoint.com/:b/g/EYjX8R2X-CRAI7tlbpXSV1cBb-9_xJqzDlqjSHZab7P0IA?e=axqqok [viitattu 20.4.2023].

Mikä sote-uudistus? 2022. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. WWW-dokumentti. Päivitetty 7.10.2022. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti-> [viitattu 22.10.2023].

Niela-Vilén, H. & Kauhanen, L. 2015. Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsauksia hoitotieteessä. Turku: Turun yliopiston hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja (A: 73/2015), 23–36.

Näkökulmia kirjaamisen eettisyyteen. 2022. Kirjaamisfoorumi. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://vasso.sharepoint.com/:b:/g/ERYSt5yUxsJJtcCwNrBvLikBazt_Q96Y9SNEA-Teaf8ktKQ?e=MbVtXa [viitattu 31.8.2023].

Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin. 2022. Kirjaamisfoorumi. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://vasso.sharepoint.com/:b:/g/EUWxVcHNfgVLvIm-Gix7aG7UBd6E5H_nmS8xJc2xfvh06ZQ?e=VNKxxe [viitattu 4.5.2023].

Rakenteisen kirjaamisen tuki. 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 7.10.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-tuki> [viitattu 31.8.2023].

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press, 241–266. E-kirja. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9> [viitattu 5.9.2023].

Salminen, A. 2023. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston raportteja 40. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-395-081-8> [viitattu 10.10.2023].

Salovaara, S., Leinonen, J. & Silén, M. 2021. Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 2021; 13(4), 372–387. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://journal-fi.ezproxy.xamk.fi/finjehew/article/view/109930/72914> [viitattu 10.10.2023].

Salovaara, S., Silén, M., Surakka, A. & Lääveri, T. 2023. Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen. *Focus Localis Vol 51, Nro.2 (2023)*, 43–61. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193/78880> [viitattu 19.10.2023].

Saranto, K., Kinnunen, U.-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 179–212. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011278265> [viitattu 10.10.2023].

Sosiaalihuollon asiakasneuvonta. s.a. Kymenlaakson hyvinvointialue. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kymenhva.fi/ajanvaraus-ja-asiointi/ajanvaraus/sosiaalihuollon-asiakasneuvonta/> [viitattu 22.10.2023].

Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. s.a. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet> [viitattu 20.4.2023].

Sosiaalihuollon rekisteriuudistus. 2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.6.2023. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-tiedonhallinnan-kehittamisnakymia/sosiaalihuollon-rekisteriuudistus> [viitattu 5.9.2023].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.1.2023. Saatavissa: <https://stm.fi/soteuudistus> [viitattu 22.10.2023].

Sosiaalipalvelut. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.6.2023. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalipalvelut> [viitattu 22.10.2023].

Sosmeta. s.a. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sosmeta.thl.fi/> [viitattu 5.9.2023].

Sote-tiedolla johtamisen, ohjauksen ja valvonnan toimeenpano-ohjelma (Toivo). 2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 29.6.2023. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sote-tiedolla-johtamisen-ohjauksen-ja-valvonnan-toimeenpano-ohjelma-toivo-> [viitattu 27.10.2023].

Suhonen, R., Axelin, A. & Stolt, M. 2015. Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. (toim.) Kirjallisuuskatsauksia hoitotieteessä. Turku: Turun yliopiston hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja (A: 73/2015), 7–22.

Systemaattinen tiedonhaku: Laadunarviointi. 2023. Tampereen yliopiston kirjasto. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.4.2023. Saatavissa: <https://libguides.tuni.fi/systemaattinen-tiedonhaku/Laadunarviointi> [viitattu 4.5.2023].

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

Vahva ja välittävä Suomi. 2023. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165042/Paamisteri-Petteri-Orpon-hallituksen-ohjelma-20062023.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 23.10.2023].

Vilka, H. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.

Tietokanta	Hakusanat	Rajaus	Osumat	Hyväksytty otsikon perusteella	Hyväksytty tiivistelmän perusteella	Hyväksytty kokotekstin perusteella
Finna	(dokument* OR kirjaam*) AND sosiaali*	2015–2023, lehti/artikkeli, e-artikkeli, väitöskirja, teksti, teksti muu, tutkimusraportti, konferenssijulkaisu, tutkimusjulkaisu	196	7	4	3
Google Scholar	rakenteinen, sosiaalihuolto, laatu, asiakastyö, kirjaaminen OR dokumentointi	2015–2023 Ei lapsi, lasten	178	15	2	2
Journal	(dokument* OR kirjaam*) AND sosiaali* AND asiakast* AND laatu*	Manuaalinen vuosi- rajaus 2015–2023	157	9	3	1

Julkari	sosiaali* AND kir- jaam* OR tieto*	sosiaalipal- velut, 2015– 2023	153	8	1	0
Manuaali- nen haku	mm. löy- tämieni julkaisu- jen läh- deluette- lot					2
Sage pre- mier	social welfare AND in- forma- tion sys- tem AND data AND know- ledge AND quality	Only con- tent I have full access to, review article, 2015–2023, sociology, social work and social policy, so- cial sciences & humanities	68	3	0	0
Valto	(doku- ment* OR kir- jaam*) AND so- siaali* AND laatu*	Sosiaali- ja terveysmi- nisteriön jul- kaisut, sosi- aalihuolto	64	11	5	1
Yhteensä						9

Julkaisun bibliografiset tiedot	Tutkimuskohde/julkaisun lisätiedot	Otoskoko, menetelmä	Keskeiset tulokset/Keskeinen sisältö
<p>Asiakasdokumentointi arviointina mielenterveys työn arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta.</p> <p>Günther, K. 2015.</p>	<p>Asiakas-suunnitelmapalavereiden nauhoitukset ja asiakas-suunnitelmalomakkeet.</p> <p>Akateeminen väitöskirja.</p>	<p>Neljä pienoistutkimusta, joissa on tarkasteltu mielen-terveys-työn konseptissa kirjattuja asiakirjoja.</p>	<p>Kirjaamisen ja arvioinnin käytännöt ovat sidoksissa kulttuuriin, instituution toimintaan ja lainsäädännön asettamiin raameihin. Julkisojohtamisella on ollut vaikutusta institutionaalsiin toimintatapoihin ja kirjaamisen käytäntöihin.</p> <p>Asiakastyön asiakirjat ovat arvioinnin välineitä. Arvioinnin tarve on laajentunut koskemaan asiakkaan lisäksi ammattilaisia sekä palveluntuottajaa ja -tilaajaa.</p> <p>Asiakirjojen avulla ohjataan ja valvotaan arvioinnin kohteen toimintaa, tehdään päätelmiä toiminnan vaikuttavuudesta ja laadusta sekä tehdään toiminnasta vertailtavaa.</p> <p>Monesti asiakkaan oma ääni jää kirjauksissa taka-alalle. Asiakirjojen kirjaamisen laatuun on syytä kiinnittää huomiota, sillä tekstit voivat voimaannuttaa tai lamaannuttaa asiakasta. Oleellista on, mitä tietoa tuotetaan ja miten, mihin sitä tarvitaan ja mistä tai kenen tarpeista tietoa tuotetaan. Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen on varmistettava.</p>

<p>Asiakasryhmäkohtainen tieto laadusta ja vaikuttavuudesta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedolla johtamisessa ja ohjauksessa: Laatu- rekisterin asema palvelujärjestelmässä.</p> <p>Ikonen, T. & Asiantuntijaryhmä 2019.</p>	<p>Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen ra-potteja ja muistioita 2019:70.</p>		<p>Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatu- ja vaikuttavuustiedon yhteiskunnalliset hyödyt ovat kiistattomat. Vertailukelpoisen laatu- ja vaikuttavuustiedon avulla voidaan arvioida palvelujen yhdenvertainen saatavuus, yhtenäisten hoidon kriteerien sekä vaikuttavien ja turvallisten palvelujen toteutuminen asiakas- ja potilasryhmissä. Myös palvelujen kustannusten hallintaan voidaan vaikuttaa laadun ja turvallisuuden paranemisen myötä.</p>
<p>Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges.</p> <p>Kuorikoski, T. 2022.</p> <p>Nordic Social Work Research.</p>	<p>Kartoittava (kirjallisuus)kat-saus.</p> <p>Tutkimusartikkeli. Julkaistu Internetissä 05.10.2022.</p>	<p>13 Artikkelejä.</p>	<p>Kirjattujen asiakirjojen hyödyntämisen esteenä on dokumentoinnin vaihteleva laatu. Asiakirjojen käyttöä tutkimustietona tulisi jatkaa ja laajentaa. Ajanpuute ja sopimattomat työvälineet voivat johtaa heikkolaatuisiin dokumentointiin. Heikko dokumentointi voi heijastaa laajempaa kuvaa sosiaalityön käytännön haasteista. Laadukasta dokumentointia tarvitaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisessä ja asiakaslähtöisyyden toteutumisessa. Tämä vaatii johdon sitoutumista.</p>

<p>Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa.</p> <p>Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. 2020 (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala.</p> <p>Saranto, K., Kinnunen, U.-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. 2020, 179–212.</p>	<p>Vertaisarvioitu artikkeli.</p>		<p>Sähköisten palveluiden avulla voidaan tarjota entistä parempia palveluja. Uusien järjestelmien käyttöönotto vaatii aikaa ja voimavaroja. Tekniikan käytön vaikutukset palveluprosessissa tulee huomioida. Puutteellinen, puuttuva tai epäselvä asiakas- tai potilastieto voi vaarantaa potilasturvallisuuden. Kaikissa sähköisissä palveluissa tulee huomioida asiakaslähtöisyys, turvallisuus, lainsäädäntö ja ammattietiikka. Ammattietiikan toteutumiseen teknologian hyödynnettävyydessä liittyy vahvasti muun muassa henkilöstön osaamisen varmistaminen sekä teknologian käytöstä sopiminen.</p>
<p>Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta.</p> <p>Kääriäinen, A. 2022.</p> <p>Janus vol. 30 (4) 2022, 392–404.</p>	<p>Analyysi sosiaalihuollon asiakirjakäytännöistä oikeusasiamiehelle tehtyjen kante- lujen avulla.</p> <p>Vertaisarvioitu artikkeli.</p>	<p>41</p>	<p>Kiire ja resurssipula vaikuttavat kirjaamiseen. Tietoa kerätään ja käytetään virheellisesti, asiakassuunnitelmat ovat puutteellisia ja päätöksenteossa tehdään virheitä.</p> <p>Koulutuksen ja ohjauksen lisääminen organisaatioissa on avainasemassa dokumentointiosaamisen parantumisessa.</p>

<p>Sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisen tila 2022. Hyvinvointialueille suunnattu sosiaalihuollon tiedonhallintaa ja kirjaamisen kehittämistä koskeva kysely.</p> <p>Kansa-koulu 4.0-hanke.</p>	<p>Kansa-koulu 4.0-hankkeen kysely ja raportti kaikille hyvinvointialueille, tarkoituksena kertoittaa hyvinvointialueiden kirjaamisiasiantuntijoita, rakenteisen kirjaamisen kehittämistä sekä suunnitelmia kirjaamisen kehittämiseksi.</p>	<p>22</p>	<p>Kaikilla hyvinvointialueilla on joko osin tai kokonaan asiakastietojärjestelmissä palvelutehtäväluokitus. Rakenteisten asiakasasiakirjojen käytössä on vaihtelua alueiden välillä. Suurimmat puutteet liittyivät ikääntyneiden palvelujen asiakirjojen rakenteisuuteen. Sosiaalihuollon arkistoon liittymisessä aluekohtaisia eroja. Yli puolella hyvinvointialueista oli käytössä useita asiakastietojärjestelmiä. Osittain sosiaalihuollon tietoja kirjattiin myös potilastietojärjestelmiin. Kirjaamisiasiantuntijoiden (valmennettu) roolit ja tehtäväkuvat olivat epäselviä. Kirjaamisosaamisen kehittäminen näkyi hyvinvointialueiden strategioissa vain harvalla.</p>
<p>Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana.</p> <p>Hujanen, K., Kinnunen, U.-M., Ailio, E. & Koivumäki, L. 2021. FinJeHeW, 2021; 13(4), 360–371.</p>	<p>Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät, jotka kirjaavat ja käsittelevät työssään rakenteisia asiakasasiakirjoja.</p> <p>Vertaisarvioitu artikkeli.</p>	<p>6</p> <p>Haastattelut aikuissosiaalityöntekijöille.</p>	<p>Asiakasasiakirjoja ohjaavat rakenteet nähtiin hyvinä. Tarvitaan riittävää perehdytystä, yhteisiä sovittuja sääntöjä kirjaamiseen ja riittävästi resurssia kirjaamisen toteuttamiseksi.</p> <p>Sosiaalityöntekijät eivät osanneet nähdä tekemiään kirjauksia tiedon toisiokäytön näkökulmasta, vaan he arvioivat kirjausten laatua asiakastyön näkökulmasta.</p>

<p>Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa.</p> <p>Salovaara, S., Leinonen, J. & Silén, M. 2021.</p> <p>FinJeHeW, 2021; 13(4), 372–387.</p>	<p>Organisaatioiden sosiaalipalveluista vastaavat henkilöt.</p> <p>Vertaisarvioitu artikkeli.</p>	<p>356</p> <p>Kyselykohdenettiin julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioille, joiden pääasiallinen toimiala kuuluu sosiaalialaan.</p>	<p>Suurimmat esteet (kirjatun) tiedon hyödyntämisessä olivat tutkimuksen mukaan puutteet osaamisessa, resursseissa sekä tietojärjestelmissä. Julkisissa organisaatioissa nousi lisäksi esille se, ettei tieto ole rakenteisessa muodossa ja ettei se ole kattavaa.</p>
<p>Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen.</p> <p>Salovaara, S., Silén, M., Surakka, A. & Lääveri, T.</p> <p>Focus Localis, Vol 51, Nro.2 (2023), 43–61.</p>	<p>Tutkimuksessa tarkastellaan, miten tietojärjestelmät tukevat tiedolla johtamista sosiaalipalveluissa.</p> <p>Vertaisarvioitu artikkeli.</p>	<p>145</p>	<p>Johtajien tietotarpeita ei ole huomioitu tarpeeksi. Puutteita löytyy sekä tietojärjestelmien tietotuotteissa ja -palveluissa. Julkisella sektorilla tiedolla johtaminen on heikompaa verrattuna yksityiseen ja kolmannen sektorin.</p>