

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi (AMK)

2023

Marjo Lauronen

”Hiljaisetkin ovat yllättäneet tekstin paljoudella”

Asiakkaan osallisuutta edistäviä
kirjaamiskäytäntöjä työikäisten sosiaalipalveluissa



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi

2023 | 59 sivua

Marjo Lauronen

”Hiljaisetkin ovat yllättäneet tekstin paljoudella”

Asiakkaan osallisuutta edistäviä kirjaamiskäytäntöjä työikäisten sosiaalipalveluissa

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen hallinnoima Kansa-koulu III-hanke. Kansa-koulu-hankkeet ovat valmentaneet sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä kirjaamisasiantuntijoiksi jo vuodesta 2015 alkaen.

Työikäisten ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaita osallistava kirjaamisaihe on ajankohtainen ja vähän tutkittu. Vuonna 2022 julkaistun kansallisen mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakaspalautekyselyn tulokset osoittivat, ettei osalla asiakkaista ollut tietoa, oliko heillä jokin palvelusuunnitelma ja mitä heidän suunnitelmansa piti sisällään. Voidaankin kysyä, jos asiakas ei tiedä suunnitelmansa sisältöä, millainen on silloin hänen sitoutumisensa palveluun ja miten vaikuttavaa tällainen palvelu on? Nämä kysymykset antoivat alkusysäyksen ja idean opinnäytteelle. Päätettiin tutkia, millaisin osallistavan kirjaamisen keinoin asiakkaan osallisuutta voitiin lisätä esimerkiksi palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Tutkimusaineisto koottiin kirjaamisasiantuntija valmennukseen osallistuneiden valmennettavien vastauksista. Valmis aineisto tutkittiin sisällönanalyysia käyttämällä.

Tulokset osoittivat vastaajien käyttäneen monipuolisia osallistavan kirjaamisen keinoja asiakastyössään. Keinojen avulla lisättiin asiakkaiden osallisuutta ja luottamusta työntekijöitä kohtaan. Osallistavan kirjaamisen menetelmän käyttö perustuu asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen tasaveroisena toimijana. Tuloksien perusteella luotiin osallistavan kirjaamisen perusmalli ammattilaisille.

Asiasanat:

Sosiaalipalvelut, työikäinen asiakas, asiakirja, osallistava kirjaaminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of social services

2023 | 59

Marjo Lauronen

“Even the quiet ones have surprised with volume of text”

Promoting working age clients involvement through participatory documenting in social services

The mandator of the final project was the Southwest Finland Centre of Excellence in Social Services administered Kansa-koulu III-plan. Kansa-koulu-plans have coached social welfare and health care professionals into documenting experts since 2015.

Participatory documenting is a timely and little studied topic. Mental health and substance abuse services clients feedback survey results from 2022 showed that some of the clients didn't even know if they had a service plan or what their plan included. It may be asked, if the client does not know content of his or her plan, what is his or her commitment to the service and how impressive is such service. These thoughts sparked the idea for this thesis. Using qualitative content analysis, it was decided to study the ways of participatory documenting, which would increase the client's involvement in, for example, the service plan.

The results showed that the respondents used diverse ways of participatory documenting in their client work. With these ways, the client's involvement was increased and their trust in workers grew and more information from clients was received. Based on these results, a participatory documenting standard model for professionals was created.

Keywords:

Social services, working age client, document, participatory documenting

Sisältö

1 Johdanto	7
2 Työikäisten sosiaalipalvelut ja asiakkaan osallisuus	9
2.1 Työikäisten sosiaalipalvelujen toimintaympäristöt	9
2.2 Osallisuuden osa-alueet	11
2.3 Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa	14
3 Kirjaaminen työikäisten sosiaalipalveluissa	17
3.1 Kansa-koulu III-hanke ja kirjaamisasiantuntijat	17
3.2 Kirjaamisen lähtökohdat	18
3.3 Sosiaalipalveluiden yleiset asiakasasiakirjat ja rakenteinen kirjaaminen	20
3.4 Asiakkaan osallisuutta edistävän kirjaamisen menetelmä	23
4 Tutkimuksen toteutus	26
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät	26
4.2 Tutkimusprosessi	27
4.3 Tutkimusaineisto	28
4.4 Aineiston järjestäminen	29
4.5 Vastaajien taustatiedot	30
4.6 Tutkimusmenetelmä	32
4.7 Aineiston analyysi	33
5 Tulokset	36
5.1 Asiakassuhde	36
5.2 Luovat menetelmät ja tekniset ratkaisut	38
5.3 Kirjaamistapahtuma	41
5.4 Positiiviset kokemukset	44
5.5 Haasteet sekä kehittämissuhteita	44
6 Pohdinta ja arviointi	48
6.1 Pohdinta	48
6.2 Arviointi	50

6.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	52
6.4 Osallistavan kirjaamisen perusmalli	53
Lähteet	55

Liite

Liite 1. Osallistavan Kirjaamisen perusmalli

Kuvat

Kuva 1. Asiakasosallisuuden talo.	15
-----------------------------------	----

Kuviot

Kuvio 1. Vastaajien palvelutehtävä.	31
Kuvio 2. Vastaajien työtehtävät.	32
Kuvio 3. Esimerkki sitaatin pelkistämisestä.	34
Kuvio 4. Osallistava kirjaaminen luokittelu.	35

1 Johdanto

Asiakkaan osallisuutta ja kirjaamista käsittelevä tutkimusaihe on ajankohtainen. Suomessa on tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa käynnissä valtakunnallinen sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto uudistus, jonka tuloksena sosiaalipalvelujen kirjaukset tullaan tekemään yhtenäisesti asiakirjarakenteiden mukaan ja rakenteisesti laaditut asiakasasiakirjat tullaan tallentamaan uuteen sosiaalihuollon seurantarekisteriin sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta Kanta-palveluihin vaiheittain vuoden 2023 alkutalvesta alkaen. Oma Kanta-palvelun kautta asiakas voi tulevaisuudessa katsoa niin terveystietojaan, reseptejään kuin myös sosiaalipalvelujensakin tiedot. Ensimmäisenä arkistoon tallennetaan lapsiperheiden, iäkkäiden ja työikäisten palvelutehtävissä toimivien julkisen sosiaalihuollon ja sen lukuun toimivien palveluntajien asiakirjoja. (THL 2023.)

Minulle asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa käsittelevä aihe oli kiinnostava ja koen aiheen tärkeäksi, koska kentällä hoitajan ja ohjaajan työtehtävissäni olen silloin tällöin huomannut työntekijöiden jättävän huomiotta tai täysin sivuuttavan asiakkaiden omat toiveet ja mielipiteet esimerkiksi heidän hoitoonsa ja palveluihinsa liittyen. Olen myös kohdannut asiakkaita, joilla ei ole ollut tiedossa, mitä heidän suunnitelmansa pitävät sisällään. Olen työssä käytännössä myös nähnyt, kuinka työntekijä itsekseen päivittää asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman asiakastietojärjestelmään, vaikka asiakas ei ole edes paikalla, eikä häneltä ole kysytty kommenttia tai mielipidettä omaan suunnitelmaansa liittyen. Olen kysynyt asiakkaalta, tietääkö hän mitä toimia ja toimenpiteitä hänen suunnitelmansa pitää sisällään. Asiakas on kertonut minulle, ettei hänellä ole sellaista tietoa.

Kanssani samankaltaisia havaintoja tekivät myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkijat elokuussa 2022 julkaistussa Suomessa ensimmäistä kertaa tehdyssä kansallisessa mielenterveys- ja/tai päihdepalvelujen asiakkaille tehdyssä asiakaspalautteisiin perustuneessa tutkimuksessaan. THL:n tutkimuksen tulokset kertovat, että vain 44 %:lle asiakkaista oli tehty hoito-/kuntoutussuunnitelma. 19 %:lle asiakkaista suunnitelmaa ei ollut tehty lainkaan ja 30 %:lla

asiakkaista ei tiennyt, onko heille tehty suunnitelma (Viertio ym, 2022, 70). Sosiaalihoitolaista 2:7:n mukaan asiakkaalle on aina tehtävä hoito-, kuntoutus- tai muu suunnitelma, jos kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta tai suunnitelman laatiminen on ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tulisi laatia yhdessä asiakkaan kanssa, jotta asiakas pystyy toteuttamaan suunnitelmaa ja sitoutumaan palveluun tai hoitoon (Viertio ym. 2022, 39). Jotta asiallinen suunnitelma voidaan laatia, on asiakkaan ainakin jollain tavoin osallistuttava suunnitelman laatimiseen. Jos asiakkaan fyysinen tai psyykinen kunto on sinä hetkenä sellainen, ettei osallistuminen ole mahdollista voi suunnitelman laatia hieman myöhemmin tai asiakkaalle ainakin kerrotaan, millaisella suunnitelmalla lähdetään palveluissa liikkeelle. Suunnitelmaa muokataan ja tarkistetaan yhdessä asiakkaan kanssa jonkin ajan päästä, kun hänen kuntosensa on parempi.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena onkin selvittää, miten kirjaamisiasiantuntija valmennukseen osallistuneet sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset pyrkivät lisäämään asiakkaidensa osallisuutta kirjaamistilanteissa esimerkiksi kuntoutussuunnitelmaa laatiessa. Tutkin, millaisia käytäntöjä ja menetelmiä ammattilaisilla on käytössään. Tutkimustiedon avulla Kansa-koulu –hankkeen hanketyön-tekijät saavat aiheesta lisää tietoa ja voivat tarvittaessa muokata ja kehittää kirjaamisiasiantuntija valmennuksen sisältöä. Myös sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät ammattilaiset sekä alan opiskelijat saavat tutkimuksesta lisää tietoa, miten ja millaisia menetelmiä käyttämällä asiakkaan osallisuutta kirjaamisen avulla voidaan lisätä.

Kansa-koulu III-hankkeessa kerätty tutkimusaineisto on toimitettu opiskelijalle valmiina. Aineistoon on valittu työikäisten ja mielenterveys- sekä päihdepalvelujen palvelutehtävissä työskentelevien ammattilaisten vastaukset kirjaamisiasiantuntijavalmennuksen asiakkaan osallisuus kirjaamisessa tehtäväosiossa. Tutkimusraportti on kirjoitettu siten, että se etenee taustateorian lukujen, työikäisten sosiaalipalveluiden ja asiakkaan osallisuuden sekä Kansa-koulu III-hanke esitelyn ja kirjaamista käsittelevän luvun kautta edelleen tutkimuksen toteutuksen ja tulosten jälkeen pohdinta osioon, jossa teoria, tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset nivotaan yhteen.

2 Työikäisten sosiaalipalvelut ja asiakkaan osallisuus

Luvussa käytetään käsitteen aikuisten sosiaalipalvelut sijaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalihuollon palvelutehtävä määrittelyä, jossa työikäisten palvelutehtävä ja päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut ovat omina palvelutehtävinään ja ikäihmisten palvelutehtävä omanaan, vaikka ikäihmisetkin toki kuuluvat aikuissosiaalipalveluihin. Tämä sen vuoksi, että Vasson toimittamassa tutkimusaineistossa oli vastaajilta kysytty heidän työtehtävänsä palvelutehtävää ja tutkimusaineiston vastaukset on rajattu työikäisten ja päihde- ja riippuvuustyön erityisten palveluiden palvelutehtävissä työskentelevien ammattihenkilöiden vastauksiin.

2.1 Työikäisten sosiaalipalvelujen toimintaympäristöt

Kun kunnallisia sosiaalipalveluja alettiin kehittämään 2000-luvulla, jaoteltiin palvelut elämänkaarimallin mukaisesti lasten, nuorten, aikuisten ja ikääntyneiden palveluiksi. Rajaus ei ole selkeärajainen, koska esimerkiksi lastensuojelussa ja perhetyössä aikuisten parissa tehtävä työ on aikuissosiaalityötä. Edelleen aikuistyöstä voidaan erottaa omiksi alueikseen ikääntyneiden ja eläkeläisten parissa tehtävä työ, gerontologinen sosiaalityö sekä työikäisten palvelut. (Karjalainen ym. 2019, 18.)

Sosiaalipalveluissa laadittavat asiakirjat tallennetaan potilasrekisteriin tai sosiaalihuollon asiakasrekisteriin palvelutehtävittäin. Kun organisaatio on tallentanut asiakasasiakirjat valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalvelu Oma Kantaan ne löytyvät sieltä palvelutehtävien perusteella. Palvelutehtävällä tarkoitetaan henkilön sosiaalipalvelujen tuen tarpeen kokonaisuutta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on 2016 antanut määräyksen sosiaalihuollon palvelutehtävistä. Määräystä päivitettiin muutosmääräyksellä 2023, jolloin päihdehuollon palvelutehtävä muutettiin päihde- ja riippuvuustyön erityisiksi palveluiksi. Palvelutehtävät ovat seuraavat: iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset

palvelut, päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut. (Lehmuskoski ym. 2023, 97.)

THL on määritellyt työikäisten palvelutehtävän tavoitteeksi työikäisten asiakkaiden tukemisen elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon ja opiskeluun liittyvissä asioissa sekä eriarvoisuuden vähentämisen. Päihde- ja riippuvuustyön erityisten palveluiden tavoitteena on päihteiden ongelmakäytön ehkäiseminen ja vähentäminen sekä ongelmakäyttäjien ja heidän läheistensä toimintakyvyn ja turvallisuuden parantaminen. (THL 1419/4.00.00/2015.)

Sosiaalihuolto on toimintaa, jonka tarkoituksena on järjestää yhteiskunnan jäsenille riittävät sosiaalipalvelut ja tarvittava taloudellinen tuki. Vuoden 2023 ensimmäisestä päivästä alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ovat Suomessa vastanneet hyvinvointialueet. Hyvinvointialueet voivat järjestää palvelut itse tai ostaa ne palveluntuottajilta. (Lehmuskoski ym. 2023, 96.)

Sosiaalipalvelut jaetaan yleis- ja erityispalveluihin. Yleispalvelut ovat sosiaalisia ongelmia ehkäisevää, varhaisen tuen palvelua ja palvelun ensisijaisena tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen riittävästi ja joustavasti yhden luukun periaatteella. Työikäisten yleispalvelujen asiakkaiden tuen tarpeet liittyvät usein elämänhallinnan tukemiseen, asumiseen, työllisyys- ja talousasioiden hoitoon. Työikäiset asiakkaat saattavat kuitenkin tarvita samanaikaisesti myös esimerkiksi päihde- ja riippuvuustyön yleisiä tai erityisiä palveluja. Samoin päihdetyön palveluiden asiakkaat voivat tarvita työikäisten palveluja. Kun yleispalvelut eivät ole asiakkaan tilanteessa riittäviä ja asiakkaan tilanne vaatii kohdennettua ja intensiivistä tukea asiakas siirtyy erityispalveluihin. Erityispalvelut ovat palvelukokonaisuus, joiden tavoitteena on sosiaalisten ongelmien vähentäminen ja poistaminen. (Lehmuskoski ym. 2023, 97–98, 104.)

Sosiaalihuoltolain 3:24:ssä säädetään päihdetyön peruspalveluista ja saman lain 3:24a:ssa päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluista. Päihdetyön peruspalveluissa tarjotaan tukea päihteettömyyteen ja vähennetään ja poistetaan päihteiden tai muiden riippuvuuksien käytön aiheuttamia hyvinvointia ja turvallisuutta uhkaavia tekijöitä ohjauksen ja neuvonnan avulla. Päihdetyön tuen tarpeeseen kohdennetut erityispalvelut sisältävät peruspalvelujen lisäksi

sosiaalityötä ja -ohjausta sekä avo- tai laitospalveluista palvelua ja sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalihuoltolain 3:14 mukaisia tuen tarpeisiin vastaavia sosiaalipalveluja voidaan päihdetyön yleis- tai erityispalvelujen lisäksi järjestää asiakkaalle joko perus- tai erityispalveluna.

Työikäisille asiakkaille ja päihdetyön asiakkaille palveluja järjestävät hyvinvointialueesta riippuen, hyvinvointialue omana palvelunaan mutta myös hyvinvointialueen ostopalveluna yksityiset palveluntarjoajat ja kolmannen sektorin toimijat. Julkisissa palveluissa sosiaalialan ammattihenkilöt tapaavat asiakkaita usein kuntien sosiaalitoimistoissa, palveluasumisen yksiköissä, työvoiman palvelukeskuksissa tai erilaisissa ohjaus- ja neuvontapisteissä.

Työikäisten ja päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluja järjestävät myös yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajat eli yritykset, järjestöt ja säätiöt. Ne täydentävät julkisia palveluja. Sosiaali- ja terveysministeriön (2023) mukaan yksityisten sote-palvelujen tuottajien osuus sote-palveluista on jo 22 %. Tällaisia hyvinvointialueen ostamia palveluja voivat olla esimerkiksi päihdekuntoutujille suunnatut tuetun asumisen palvelut, palveluasuminen ja päivätoiminta. Päihdehuollon avokuntoutus- ja laitospalveluja ja päivätoimintaa tarjoaa esimerkiksi A-klinikka Oy. Sote-palveluissa toimivia järjestöjä on Suomessa yli 11000. Ne toimivat yhteistyössä hyvinvointialueiden ja kuntien kanssa ja osa järjestöistä toimii myös sote-palveluiden tuottajina. Järjestöt ovat alueilla merkittäviä työllistäjiä ja ne tavoittavat paljon asiakkaita. Järjestötoiminnan avulla edistetään alueiden asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä. (Stm 2023.)

2.2 Osallisuuden osa-alueet

Edward Deci ja Richard Ryan (2023) esittivät itseohjautuvuusteoriassaan ihmisellä olevan kolme perustarvetta, jotka ovat omaehtoisuus (autonomy), kyvykkyys (competence) ja yhteenkuuluvuus (relatedness). Näillä kolmella perustarpeella Deci ja Ryan katsoivat olevan suora yhteys ihmisen hyvinvointiin. Jos nämä tarpeet ovat tyydytetyt, ihminen voi psyykkisesti hyvin ja hän on toimintakykyinen elämässään. Jos jollain tarpeiden alueella on vajeita tai

tydyttymättömyyttä, se heikentää ihmisen hyvinvointia. Decin ja Ryanin perustarpeet kietoutuvat osallisuuden osa-alueisiin. Osallisuuden kokemuksilla on positiivinen vaikutus ihmisen hyvinvointiin ja osattomuudella pahoinvointiin.

THL:n tutkielmassa Mitä osallisuus on? Isola ym. (2017, 25) ovat pohtineet osallisuutta kolmen osa-alueen mukaan. Ensinnäkin osallisuus on ihmisen osallisuutta omasta elämästään. Osallisuus edellyttää aineellisten ja aineettomien tarpeiden tyydyttymistä tai niihin liittyvien vajetilojen korjaamista. Osallisuutta lisätään kohtuullisella toimeentulolla ja tarjoamalla tilaisuuksia sosiaalisia suhteita lisäävään toimintaan sekä tarpeen mukaisilla palveluilla. Osallisuus tarkoittaa ihmisen kokemusta siitä, että häntä arvostetaan ja hänet nähdään ja kuullaan omana itsenään ja osana erilaisia ryhmiä ja yhteisöjä. Ihmisellä täytyy myös olla pystyvyyttä ja päätösvaltaa vaikuttaa omaan toimintaansa elämässään ja omissa palveluissaan. Pystyvyys tai kyky tässä tarkoittaa kykyä ottaa omaan elämäänsä kuuluvat asiat haltuun esimerkiksi selvittämällä, mitä saamansa Kelan etuustuki päätös tarkoittaa. Jos henkilö ei tiedä tai ymmärrä päätöksen sanomaa, ei hän pysty siihen myöskään vaikuttamaan ja tekemään vaikkapa oikaisupyyntöä virheelliseen päätökseen. Osallisuus vaatii siis myös tietoja, taitoja ja resursseja esimerkiksi voimavaroja.

Toisekseen osallisuus on ihmisen osallisuutta yhteisöissä ja ryhmissä ja mahdollisuuksia vaikuttaa niissä. Osallisuus syntyy merkityksellisissä vuorovaikutussuhteissa. Yhteisöjä voivat olla esimerkiksi kaveripiiri, perhe, asuinalueen ihmiset tai harrastusryhmä. Vaikuttaminen on ihmisen henkilökohtaista toimijuutta, itsensä ja oman osaamisen näkyväksi tekemistä ja olemista suhteessa toisiin ihmisiin. Vaikuttaminen tuo sisältöä ja merkityksellisyyttä elämään. (Isola ym. 2017, 31.)

Tällaisia yhteisöllisiä osallisuuden paikkoja ovat esimerkiksi erilaiset ja eri toimijoiden ylläpitämät matalan kynnyksen päivätoiminta paikat. Valtakunnallisesti eri alueilla toimivat eri toimijat, järjestöt ja yhdistykset. Kuka tahansa voi osallistua. Usein palkattuja työntekijöitä on yksi tai muutamia ja osallistua voi anonyymistikin niin halutessaan. Toimintaa suunnitellaan yhteisöllisesti osallistujien kanssa. Viikko-ohjelmaan voi kuulua hyvinvointiin ja terveyden ylläpitoon kuuluvia

aiheita ja yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi paikallisen anonyymit alkoholisit AA-kerhon kanssa.

Kolmantena osallisuus on osallisuutta paikallisesti. Paikallinen osallisuus yhteisestä hyvästä on jotakin sellaista, jossa osallistujat yhteiskuntaryhmästä riippumatta voivat kokea yhdenvertaisuutta ja saada tunnustusta osallistukseensa yhteisen hyvän luomiseen. Paikallisten ihmisten yhteinen toiminta lisää yhteisöllisyyttä, alueen viihtyvyyttä ja vetovoimaisuutta. Myös seurakunta ja kunta voivat olla toiminnassa mukana ja tarjota esimerkiksi tiloja käyttöön. (Isola ym. 2017, 35–37.)

Paikallisia osallisuutta lisääviä paikkoja ovat muun muassa kaupunkien keskuksissa sijaitsevat pääkirjastot sekä taajamissa ja kylissä sijaitsevat lähikirjastot. Kirjastoissa järjestetään nykypäivänä monenlaista osallisuutta lisäävää toimintaa esimerkiksi lukupiirejä ja novellikoukku tilaisuuksia, joissa luetaan ja neulotaan. Tilaisuudet ovat avoimia kaikille, eikä ilmoittautumisia vaadita. Myös yhdistykset käyttävät kirjaston tiloja ja järjestävät niissä esimerkiksi ikäihmisten muistiryhmiä. Kirjastoissa järjestettävät tilaisuudet ovat yleensä maksuttomia.

Paikallisseurakunnat osallistuvat yhteiseen hyvään tarjoamalla yhteisöllisiä ateorioita ja aamupalahetkiä kuntalaisille. Seurakunnat organisoivat myös ruokakassi jakeluita ja vapaaehtoistoimintaa alueillaan. Joissain alueilla kyläyhdistykset ovat hyvin aktiivisia järjestämään toimintaa ja yhteiseen tekemiseen voi osallistua kuka tahansa kuntalainen.

Viimeisimmässä Suomalaisessa hyvinvointitutkimuksessa (Karvonen ym. 2022, 101–103, 106) on ensimmäistä kertaa tutkittu Suomen aikuisen väestön osallisuuden kokemuksia. Kuten aiemmin on jo todettu, on osallisuudella vaikutusta ihmisen hyvinvointiin. Erot osallisuuden kokemuksissa kertovat väestön hyvinvointieroista ja tutkimuksen antamalla tiedolla saadaan lisättyä myös ymmärrystä siitä, mitkä tekijät selittävät osallisuuden kokemusta. Tutkimuksen tuloksissa todetaan työssäkäynnin olevan kaikkein suurin osallisuuteen vaikuttava tekijä. Koko-aikaa tai osa-aikaa tekevien työssäkäyvien välillä ei tutkimuksessa juurikaan ollut eroa osallisuuden kokemuksessa.

Työkyvyttömyys ja työttömyys näkyvät heikompana osallisuutena ja suurimpana riskinä kokea erittäin heikkoa osallisuutta. Matalasti koulutettujen osallisuus oli korkeasti koulutettuja heikompaa. Naiset kokivat osallisuutta jonkin verran miehiä enemmän ja erittäin heikko osallisuus on yleisempää miehillä. Naimattomat kokivat heikompaa osallisuutta kuin kumppanin kanssa asuvat, eronneet tai lesket. Naimattomien erittäin heikko osallisuuden kokemus oli kolminkertainen verrattuna muihin ryhmiin. 20–29-vuotiaat ja yli 80-vuotiaat kokivat eniten heikkoa osallisuutta. Eniten erittäin heikkoa osallisuutta kokivat 20–29-vuotiaat.

Hyvinvointitutkimuksen tuloksien yhteenvedona tutkimus viittaa neljäsosan Suomen työttömistä kokevan erittäin heikkoa osallisuutta. Työllisyystoimet ovatkin tätä kirjoitettaessa uudistuksen alla työllisyyspalvelujen siirtyessä vuoden 2025 alussa kuntien tehtäväksi. Uudistuksen myötä työvoimapalveluilla on parempaa paikallistuntemusta omasta alueestaan ja esimerkiksi työpaikkojen ja työnhakijoiden kohtaanto ongelmat vähenevät. Tulevat työvoimapalvelut tekevät yhteistyötä hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveystieteiden kanssa, jolloin voidaan paremmin auttaa työnhakijoita, jotka tarvitsevat työkyvyn tukea. (Valtioneuvosto 2023.)

2.3 Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveystieteissä

Asiakasosallisuus on tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa (THL Sotesanastot 2023). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2:8:ssa sanotaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen liittyen, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasosallisuus tässä tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua sekä omien palvelujensa suunnitteluun, että myös laajemmin palvelujen kehittämiseen.

Asiakasosallisuutta voidaan tarkastella sekä yksittäisen asiakkaan että organisaation kannalta. THL:n (2020) Asiakasosallisuuden kerrostalo mallissa

asiakasosallisuus on koko organisaation läpileikkaavana toimintakulttuurina. Talon katolla sijaitsee organisaation strategia ja toimintaohjelma. Johto antaa työntekijöille toimintaohjeet ja suunnan asiakasosallisuuden toteuttamiselle ja kehittämiselle sekä seuraa ja arvioi asiakasosallisuuden toteutumista. Talon perustassa ruohonjuuritasolla, organisaation asiakkaat puolestaan osallistuvat omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tasavertaisina kumppaneina työntekijöiden kanssa. Seuraavassa kerroksessa asiakkailta pyydetään ja kerätään palautetta palveluista ja ne käsitellään ja analysoidaan organisaatiossa. Edelleen ylöspäin mentäessä voidaan asiakkaiden kanssa myös käydä vuoropuhelua palveluista ja niihin liittyvistä haasteista esimerkiksi järjestämällä asiakastilaisuus tai kutsumalla kokoon asiakasraati. Vuoropuhelun tavoitteena on asiakkaiden kuuleminen ja palvelujen ideointi. Varsinaisesta yhteiskehittämisestä on kyse, kun asiakkaat, ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat tai vertaiset rakentavat tavoitteellisesti yhteistyössä palveluja. Katon alla organisaatio voi jo myös tuottaa palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. (Työterveyslaitos 2023.) Tällainen yhdessä tuotettu palvelu voisi olla, vaikka ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan yhdessä ohjaama päihdeasiakkaiden viikoittain kokoontuva päihdeettömyyteen tukeva keskusteluryhmä.



Kuva 1. Asiakasosallisuuden talo (THL 2020).

Tällaisella organisaation asiakasosallisuuden toimintakulttuurilla on positiivisia vaikutuksia sekä organisaatiolle työntekijöineen että asiakkaille. Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen toisensa tasavertaisina toimijoina avaa oven dialogille ja yhteistyölle, jossa sekä asiakas että työntekijä voimaantuvat (THL 2022). Asiakasraatien avulla organisaatio saa palautetta palveluista, joka lisää organisaation oppimista ja organisaatio ja sen ammattilaiset voivat yhdessä palveluita käyttävien asiakkaiden kanssa ideoida muutoksia ja kehittää palveluja paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaksi. Kun palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin, ne ovat laadukkaampia ja vaikuttavampia. Asiakkaat myös motivoituvat ja sitoutuvat palveluun paremmin (THL 2022). Asiakasosallisuus lisää siten palvelujen vaikuttavuutta. Asiakkaiden kanssa yhteiskehitetty palvelu toimii myös organisaation yrityskuvan positiivisena mainoksena. Hyvän yrityskuvan omaava organisaatio kiinnostaa asiakkaita hakeutumaan sen palveluihin sekä myös ammattilaisia hakemaan organisaatioon töihin, jolloin rekrytointi on helpompaa.

3 Kirjaaminen työkäisten sosiaalipalveluissa

Tässä luvussa esittelen ensin hankkeen, josta tutkimusaineisto on kerätty. Kappaleessa kaksi selvitän sosiaalipalvelujen kirjaamisen lähtökohtia ja kappaleessa kolme esittelen sosiaalipalveluissa yleisesti käytetyt asiakirjat, kerroin, mitä rakenteinen tai määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa sekä kirjoitan tiedon hallinnasta lähitulevaisuudessa. Kappaleessa neljä esittelen aikaisempiin tutkimuksiin perustuen asiakasta osallistavan kirjaamisen menetelmän.

3.1 Kansa-koulu III-hanke ja kirjaamisasiantuntijat

Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamissa Kansa-koulu –hankkeissa on valtakunnallisten sosiaalialan osaamiskeskusten toteuttamalla yhteistyöllä valmennettu tuhansia sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoita sekä julkisen puolen että yksityisten toimijoiden organisaatioihin. Hankkeita on järjestetty jo vuodesta 2015 alkaen (Väinälä 2018).

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy VASSO Ab toimi Kansa-koulu III-hankkeen hallinnoijana sen toimintakaudella vuosina 2020–2021. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten lisäksi hankkeen sidosryhmänä toimivat Kelan Kanta-palvelut, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL sekä myös hankkeen kohderyhmät eli palveluntuottajat. (Kosonen 2022, 9–15.)

Hankkeelle oli laadittu kaksi tavoitetta. Ensimmäinen tavoitteena oli lisätä kirjaamisasiantuntijoiden määrää valtakunnallisesti ja toiseksi tavoitteena oli vahvistaa organisaatioiden kirjaamisosaamista. Hankkeessa valmennettiin ensinkertaa osallistuvia sekä aikaisemmin kirjaamisasiantuntijoiksi valmennettavia kertaosallistujien muodossa. Hankkeessa toteutettiin myös muutamia ruotsinkielisiä valmennuksia. Aikaisemmista Kansa-koulu -hankkeista saadun tiedon perusteella hankkeen työntekijöillä oli jo tietoa, mille Suomen maantieteellisille alueille ja mihin organisaatioihin kirjaamisasiantuntijoita jo oli valmistunut. Julkiselle ja yksityiselle sektorille lähetetyn kyselyn avulla

hanketyöntekijät keräsivät vielä lisää tietoa kirjaamisasiantuntijoiden tarpeesta organisaatioissa. Hankkeessa päätettiin ensisijaisesti valmentaa kirjaamisasiantuntijoita niille alueille ja organisaatioihin, joissa kirjaamisasiantuntijoita ei vielä ollut. Hankkeen aikana järjestettiin kaikkiaan 71 kirjaamisasiantuntija valmennusta. Yhteensä valmennuksen hyväksytysti suoritti 1545 henkilöä ja lisäksi 348 kirjaamisasiantuntijaa suoritti kertausvalmennuksen, joten tutkimusaineistoa hankkeessa on kertynyt runsaasti. (Kosonen 2022, 5, 24–25, 27.)

Kirjaamisasiantuntija valmennus on suljetulla digitaalisella oppimisalustalla suoritettava neljän viikon mittainen itseopiskeltava koulutus. Se koostuu neljästä erilaisiin teemoihin jaetusta viikon kestävästä kurssiosioista, jotka on jaettu edelleen päivittäisiin aiheisiin. Oppimisalustalla jokainen valmennukseen osallistunut on vastannut kysymyksiin, tehnyt tehtäviä, testannut osaamistaan ja keskustellut muiden osallistujien kanssa. Valmennuksen suorittaneet kirjaamisasiantuntijat liitettiin osaksi kirjaamisasiantuntijaverkoston, jonka avulla on välitetty ajankohtaista tietoa asiantuntijoille ja järjestetty puolivuosisia verkostotapaamisia etätapahtumina. Verkoston lisäksi hanke kokosi Kirjaamisfoorumi nimiselle verkkosivulleen muun muassa kaikille kirjaamisesta kiinnostuneille suunnatun materiaalipankin sekä Kirjaamisasiantuntijan käsikirjan. (Kosonen 2022, 2, 28, 34.)

Kirjaamisasiantuntija on kirjaamisvalmennuksen hyväksytysti suorittanut sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö. Hänen roolinsa organisaatiossa voi olla monenlainen. Omassa työyhteisössään kirjaamisasiantuntija voi esimerkiksi neuvoa ja opastaa työkavereitaan kirjaamiseen liittyvissä asioissa sekä edistää valtakunnallisten kirjaamiseen liittyvien toimintatapojen käyttöönottoa (Kirjaamisasiantuntijan käsikirja 2021).

3.2 Kirjaamisen lähtökohdat

Sosiaali- ja terveysalalla dokumentointi tarkoittaa palvelutehtävässä ja asiakassuhteessa tapahtuvaa asiakasasiakirjojen laadintaa ja asiakirjoihin kirjoitettavaa tekstiä sekä tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista (Laaksonen ym. 2011,

14). Kirjaaminen on osa dokumentointia ja siinä on kyse lakisääteisestä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen asiakaskohtaisten asiakasasiakirjojen laadinnasta ja asiakasasiakirjoihin kirjoittamista teksteistä ja tehdyistä merkinnöistä. Toisinaan, organisaatiosta riippuen, saatetaan dokumentoinnin ja kirjaamisen sijaan puhua myös raportoinnista. Tämä tutkimus käsittelee dokumentoinnin osa-aluetta, asiakasasiakirjoihin kirjoittamista eli kirjaamista.

Suomessa sosiaalityön kirjaamisen ja asiakirjojen juuret ulottuvat huoltolakien voimaantuloon 1930-luvulle, jolloin luotiin käytäntöjä asiakirjojen laadintaan ja käsittelyyn. Asiakirjojen avulla valvottiin suoritettujen toimenpiteiden laillisuutta ja oikeaoppisuutta. Toisen maailmansodan jälkeen sosiaalityön kirjaaminen Suomessa kehittyi amerikkalaisen sosiaalityöntekijän kehittämän case work-menetelmän sekä psykososiaalisen työtteen myötä. 1960-luvulla sosiaalihuoltoa kritisoitiin kontrollihenkisyydestä ja 70- ja 80-luvuilla sosiaalihuollon periaatteita sekä lainsäädäntöä uudistettiin. Uudistuksen myötä sosiaalihuollossa alettiin kiinnittää huomiota muun muassa asiakkaan valinnanvapauteen ja ennaltaehkäisevään työhön. Kirjaamiseen liittyen korostuivat esimerkiksi asiakkaan oikeudet saada tietää antamiensa tietojen käytöstä sekä asiakkaan oikeus saada tietoa häntä koskevan asian asiakirjoista ja muusta aineistosta. 90-luvulta lähtien tietotekniikan käyttö on lisääntynyt sosiaaalialalla. (Laaksonen ym. 2011, 8–9.)

Nykypäivänä suomalaisen yhteiskunnan sosiaalipalveluissa on käytössä monia erilaisia ja eri tietojärjestelmätoimittajien asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Asiakastiedonhallinnan ja kirjaamisen osalta Suomessa on kansallisena tavoitteena sosiaalihuollon rakenteisen kirjaamisen kehittäminen yhdenmukaiseksi sekä asiakkaiden tietojen siirtäminen monista eri toimittajien asiakastietojärjestelmistä Kanta tiedonhallintapalveluun. Oma Kannasta asiakas voi tarkistaa omat asiakirjojihinsa kirjatut tiedot. Yhteiskunnan uudistaessa ja kehittäessä sähköisiä tietojärjestelmiä ja palveluita on ehdottoman tärkeää kehittää myös tiedon suojausta ja tietoturva.

3.3 Sosiaalipalveluiden yleiset asiakasasiakirjat ja rakenteinen kirjaaminen

Koska tämä opinnäyte on kirjoitettu alkutalvesta 2023 ja tämä tutkimus käsittelee valtakunnallisesti ajankohtaista sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston uudistusta ja kirjaamisaihetta, viitataan tekstissä joissain kohdissa jo uuteen vuoden 2024 alusta voimaan tulevaa lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä (703/2023).

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä 4:17:ssä säädetään asiakirjoihin kirjaamisen kuuluvan jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja avustavan asiakastyöhön osallistuvan henkilön työtehtäviin. Asiakasasiakirjoihin kirjataan asiakkaan palvelun tai potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedot henkilön palveluntarpeesta tai kun palvelu on aloitettu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä käsittelystä 2023/703, 6:37). Sosiaalihuollossa kirjatut asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja ja niiden laatiminen on ammattilaisen vastuulla. Asiakirjat toimivat työn suunnittelun apuna ja ajantasaiset kirjaukset tekevät näkyväksi työn prosessin sekä asiakkaalle, työntekijälle ja päätöksentekijöille. Kirjauksiin voidaan palata myöhemmin ja niiden avulla voidaan seurata esimerkiksi toimenpiteiden ja suunnitelmien vaikuttavuutta.

Asiakirjat tallennetaan henkilörekisteriin ja ammattilaisen on tiedettävä, mihin henkilörekisteriin asiakkaan tiedot kuuluvat. (Laaksonen ym. 2011, 10–11.) Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat tallennetaan sosiaalihuollon rekisteriin ja potilasasiakirjat potilasrekisteriin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä käsittelystä 2023/703, 3:13).

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat sosiaalihuoltoon vastaanotetut asiakirjat, jotka liitetään asiakkaan asiaan sekä ne asiakirjat, jotka muodostuvat, kun asiakkaan tietoja kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (Lehmuskoski ym. 2023, 172). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen koodistopalvelimessa asiakasasiakirjatyypit on luokiteltu 17 yleiseen asiakirjatyyppiin ja edelleen yli 200

nimettyyn asiakasasiakirjaan (THL 2022). Jokaisella palvelutehtävällä on omat asiakirjansa. Työikäisten palvelutehtävissä yleisiä asiakirjatyyppejä ovat muun muassa sitoumus, sopimus, suostumus, suunnitelma, asiakaskertomus, pyyntö, hakemus, laskelma, päätös, arvio ja lausunto. (Laaksonen ym. 2011, 59–62). Esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja mahdollisen uuden asiakkaan ensimmäisellä tapaamisella he keskustelevat henkilön tilanteesta ja sosiaalityöntekijä tekee henkilölle palvelutarpeen arvion. Arvion perusteella sosiaalityöntekijä ja henkilö tekevät yhdessä asiakassuunnitelman. Sosiaalityöntekijä tekee henkilölle päätöksen asiakkuudesta ja sosiaaliohjauksesta. Henkilön asiakkuus alkaa ja asiakas jatkaa tavaten sosiaaliohjaajaa. Sosiaaliohjaus tapaamisesta tehdään asiakaskertomusmerkintä, josta muodostuu itsenäinen asiakirja järjestelmään. Useat asiakaskertomusmerkinnät yhdessä muodostavat asiakaskertomuksen. Esimerkissä käytettiin kirjauksissa neljää eri asiakirjatyyppeä.

Sosiaalipalvelujen asiakastietoja kirjatessa on joitakin yleisiä periaatteita, joita noudattamalla kirjatut ovat hyvän kirjaamistavan mukaisia. Viimeistään ensimmäisellä asiakastapaamisella asiakkaalle on kerrottava asiakirjojen kirjaamisesta ja siitä mihin asiakkaan tiedot tallennetaan ja hänen oikeuksistaan tarkastaa tietonsa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2021/784 4:16). Asiakirjat kirjataan yhdenmukaisesti ja rakenteisesti kansallisten asiakirjarakenteiden mukaan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ylläpitää Sosmeta palvelua, josta sosiaali- ja terveystieteiden ammattilainen voi katsoa kansallisia asiakirjarakenteita kuvauksineen. Kirjaus tehdään käyttäen asiallista ja selkeää kieltä eikä slangisanoja tai lyhenteiden käyttöä ole suositeltavaa käyttää. Asiakirjaan kirjataan vain henkilörekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia tietoja, joten työntekijän on tehtävä jatkuvaa pohdintaa siitä, mitä asiakkaan tietoja hän kirjaa. (Laaksonen ym. 2011, 39–40.)

Kirjattava on tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakkaan palvelun, järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 2023/703, 4:17.)

Esimerkiksi, jos asiakkaan sosiaaliohjauksen sisältönä on pääasiassa ohjata

asiakasta hoitamaan omia talous- ja etuusasioitaan, ei asiakaskertomukseen kirjata sellaisia asiakkaan elämän tietoja, joilla ei ole merkitystä hänen talousasioidensa kannalta (Laaksonen ym. 2011, 11).

Laadukkaan kirjaamisen avulla asiakasta koskeva tieto ja asiakastyön prosessi tehdään näkyväksi. Sosiaalihuollon kirjauksia lukevat muutkin kuin sosiaalialan ammattilaiset. Kirjauksien avulla ulkopuolinen lukija voi muodostaa asiakastyöstä ja tapahtumista käsityksen ja kokonaiskuvan. Kaikista asiakastapahtumista ja yhteydenotoista asiakkaan asiassa on tehtävä kirjaus. Kirjauksessa on hyvä pyrkiä konkreettiseen asian kuvaukseen, jotta tulkinnanvaraa ei jää. Joskus asiakas ja työntekijä saattavat olla erimielisiä esimerkiksi tarvittavista toimista, silloin sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset on kirjattava ja työntekijän on perusteltava mielipiteensä. Voi olla myös niin, että työntekijä saattaa joutua esimerkiksi oman oikeusturvansa vuoksi kirjaamaan tietoja, joiden kirjaamista asiakas vastustaa. (Laaksonen ym. 2011, 11–12, 40, 47.)

Kirjaaminen asiakirjoihin on lakisääteinen ja tärkeä osa sosiaalityötä. Asiakirjat tallentavat tehdyn asiakastyön, toimenpiteet ja päätökset niin ammattilaisen ja tulevaisuudessa Kanta-palvelujen kautta asiakkaan mutta myös yhteiskunnassa tehtävän päätöksen tueksi. Rakenteisesti kirjattujen asiakirjojen tallentamisen sosiaalihuollon seurantarekisteriin asiakastiedon arkistoon ja rekisterin toisikäytön avulla yhteiskunnan päättäjät saavat kansallista tilastotietoa esimerkiksi sosiaalipalvelujen asiakasmääristä. Tilastotietoa tarvitaan sosiaalipalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. (Inget & Kuisma 2021.)

Asiakkaan asian käsittelyn jälkeen asia kirjataan ja valmis asiakirja tallennetaan viivytyksettä sosiaalihuollon seurantarekisteriin asiakastiedon arkistoon valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalvelu Kantaan (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 2023/703, 4:21). Kanta on Kansaneläkelaitoksen ylläpitämä valtakunnallinen tietojärjestelmäpalvelu. Terveydenhuollon tallentamien tietojen lisäksi asiakas tulee näkemään Oma Kannastaan tulevaisuudessa myös sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon tallennetut tietonsa. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi asiakkaan sosiaalipalveluissa tehdyt

palvelutarpeen arviot ja suunnitelmat. Tiedot tulevat näkymään asiakkaille vaiheittain loppuvuodesta 2023 alkaen. (Kansaneläkelaitos 2023.)

3.4 Asiakkaan osallisuutta edistävän kirjaamisen menetelmä

Sosiaalihuoltolain 4:36:ssä säädetään, että palvelutarpeen arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja erityiset tarpeensa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2:8:ssa säädetään, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Sosiaalihuollon asiakkaalla on lakisääteiset oikeudet osallistua omien palvelujensa suunnitteluun, niin halutessaan ja hänelle on annettava mahdollisuus toiveiden ja mielipiteiden ilmaisuun. Asiakkaan osallisuus lisää hänen sitoutumistaan palveluun.

Asiakasta osallistavassa kirjaamisessa noudatetaan yleisiä hyvän ja eettisen kirjaamisen tavan käytäntöjä, joita käsiteltiin edellisessä kappaleessa. Osallistavaa kirjaamisenmenetelmää käytettäessä asiakas on tilanteessa läsnä ja työntekijä tekee kirjauksen yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä on menetelmän käytön päätavoite. Asiakkaan ja työntekijän tapaaminen voi toteutua konkreettisesti asiakastapaamisella mutta myös puhelimitse ja tänä päivänä usein myös internetin välityksellä etätapaamisena. Tapaamisen muodolla ei ole merkitystä, osallistavaa kirjaamisenmenetelmää voi käyttää joka tapauksessa, jos se on tarkoituksenmukaista. Joka tapauksessa osallistava kirjaaminen ei täysin toteudu, jos työntekijä tekee kirjauksen yksin itsekseen. Toki silloinkin joitain osallistavan kirjaamisenmenetelmän osia on saatettu käyttää.

Koska ammattilainen käyttää osallistavan kirjaamisen menetelmää asiakasta tavatessaan, on menetelmän käytön edellytys ja tärkein komponentti onnistunut vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutus rakentuu yhteistyössä kärsivällisyydellä. Työntekijä voi esimerkiksi aloittaa ja kutsua asiakkaan keskusteluun kysymällä, mistä asiasta asiakas haluaa tällä tapaamisella

keskustella ja yhdessä voidaan luoda tapaamiselle sanallinen esityslista, jota seurataan (Pyykönen 2012, 21). Keskustelua käydään rakentavasti työntekijän aktiivisesti kuunnellessa asiakkaan kertomaa rakentaakseen yhteistä ymmärrystä asiakkaan kanssa. Tämä ei kuitenkaan asiakkaan osallistamiseen vielä riitä, vaan aito osallisuus tarkoittaa, ei pelkästään kuulluksi tulemista, vaan myös asiakkaan mielipiteen todellista huomioon ottamista (Työterveyslaitos n.d.).

Asiakkaan mielipiteiden huomioon ottamisen lisäksi asiakkaan osallisuus on myös mahdollisuuksia tehdä päätöksiä annetun tiedon perusteella. Jos asiakastyön tavoitteena on asiakkaan osallisuuden lisääntyminen ja hänen voimaantumisensa, voi hyvän vuorovaikutustilanteen päämääränä olla työntekijän ja asiakkaan päätöksen tekeminen yhdessä esimerkiksi tilanteessa, jossa palveluvaihtoehtoista valitaan asiakkaalle parhaiten sopiva. Tällöin työntekijä ja asiakas pyrkivät yhteiseen päätöksentekoon. Yhteisessä päätöksenteossa työntekijä ja asiakas tasaveroisessa vuorovaikutussuhteessa dialogia käymällä tuovat omat asiantuntemuksensa mukaan prosessiin. Prosessin eteneminen edellyttää sekä työntekijältä, että asiakkaalta taitoa viedä vuorovaikutusprosessia yhteisen päätöksenteon suuntaan. (Stevanovic ym. 2018, 403–404.)

Ammattilaisen vuorovaikutustaidot ovat kehitettäviä taitoja ja omaan reppuunsa voi kerätä erilaisia vuorovaikutuksen menetelmiä, joita käyttää erilaisten asiakkaiden kanssa eri tilanteissa. Vuorovaikutustilanteiden reflektointi jälkikäteen auttaa taidon kehittämisessä (Työterveyslaitos n.d.).

Asiakasta osallistavaan kirjaamiseen tarvitaan hyvän vuorovaikutuksen lisäksi asiakkaalle tiedottamista ja kirjoittamisen ja kielen käytön taitoja. Ennen tapaamista asiakkaalle voi esimerkiksi lähettää ennakkotietolomakkeen tai muun paperin tai pohdintatehtävän, johon asiakas voi hahmotella tuen tarpeitaan tai toiveitaan (Socom 2019). Tavattaessa asiakas ensimmäistä kertaa työntekijä kertoo kirjaamisesta. Kirjaamisesta kertominen on samalla informointia siitä, mitä asiakkaan tietoja tallennetaan, mitä asiakirjoja laaditaan ja milloin, mihin asiakkaan tiedot tallentuvat, ketkä tiedot näkevät, miten asiakas voi katsella omia tietojaan ja jos tiedoissa tai kirjauksissa on virheitä, miten hän voi pyytää

korjausta tietoihinsa. Asiakkaalle kerrotaan kirjaamisen olevan sekä asiakkaan, että työntekijän oikeusturvan kannalta olennaista ja siten tärkeä osa asiakastyöskentelyä. (Laaksonen ym. 2011, 42.)

Parhaiten asiakkaan osallisuus toteutuu, kun kirjaus tehdään yhdessä. Aina se ei kuitenkaan ole mahdollista esimerkiksi tavattaessa asiakas sellaisessa ympäristössä, ettei kirjaaminen siellä luontevasti onnistu. Asiakasta voi kuitenkin osallistaa kysymällä hänen mielipidettään ja keskustelemalla yhdessä, mitä tapaamisesta on tärkeää kirjata. Toisinaan asiakas ja työntekijä ovat erimielisiä asioista ja silloin on tärkeää kirjata molempien näkemykset. Työntekijän on perusteltava ammatillinen näkemyksensä kirjauksessakin. Jokaisesta asiakastapahtumasta on tehtävä kirjaus. Tämä tarkoittaa jokaista kontaktia asiakkaan kanssa eli esimerkiksi saatuja ja lähetettyjä tekstiviestejä, soitettuja ja vastaanotettuja puheluita, asiakastapaamisia, myös asiakas tapaamisten peruuntumisia sekä työntekijän asiointeja ja puheluita muun viranomaisen tai tahon kanssa asiakkaan asiassa. (Laaksonen ym. 2011, 43.)

Asiakastyön kirjaamisen tehtävä on kuvata asiakastyötä, sovittuja asioita ja perustella päätöksiä. Ammatilainen joutuu miettimään, miten ja millä sanamuodoin hän kirjaa asiakkaan kertoman ja oman käsityksensä. Teksti kannattaa kirjoittaa niin, että ajattelee lukijaksi asiakkaan (Laaksonen ym. 2011, 39). Kun kirjaus tehdään yhdessä, voidaan sanamuotoja miettiä ja tekstin virheet voidaan korjata heti. Tapaamisen päätteeksi kerrataan sovitut asiat ja tarvittaessa asiakkaalle voi tulostaa kirjauksen muistilapuksi sovittua toimia tai seuraavaa tapaamista varten. Jos sähköisen palvelun, esimerkiksi Oma Kannan tai Maisan, käyttö on asiakkaalle mahdollista, asiakasta neuvotaan ja ohjataan palvelun käytössä.

Osallistaessaan asiakasta kirjaamiseen voi työntekijä tarvittaessa käyttää kirjaamisessa apuna teknisiä apuvälineitä esimerkiksi tietokoneen näytöllä suurempaa tekstiä tai sanelua, erilaisia luovia menetelmiä kuten piirtämistä, valmiita lomakkeita ja testejä, erilaisia pelejä tai kuvakortteja sekä esimerkiksi selkokieltä tai tulkkipalveluja. Osallistavassa kirjaamistapahtumassa voi asiakkaan apuna ja tukena olla myös hänen läheisensä tai muu luottohenkilö.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisin keinoja käyttämällä kirjaamisasi-
antuntija valmennukseen osallistuneet sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset
edistävät asiakkaidensa osallisuutta kirjaamisessa. Tutkimuksesta saadun tie-
don avulla Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmennuksen työntekijät voivat
tarvittaessa muokata ja kehittää valmennuksen sisältöä asiakkaan osallisuuden
vahvistaminen kirjaamisen keinoin valmennusosiossa. Myös sosiaalialalla työ-
kentelevät ammattilaiset ja sosiaalialan opiskelijat saavat tutkimuksesta lisää
tietoa ja valmiuksia siitä, miten ja millaisia keinoja käyttämällä asiakkaan osalli-
suutta voidaan edistää ja lisätä kirjaamiseen liittyen.

Tutkimustehtävä:

Millaisia asiakasta kirjaamisen keinoin osallistavia tapoja ja käytäntöjä kirja-
amisasiantuntija valmennukseen osallistuneilla sosiaali- ja terveysalan
ammattilaisilla oli työssään käytössään?

Tarkentavat tutkimustehtävät ovat:

1. Millaisia asiakastyön vuorovaikutuksellisia keinoja vastaajat käyttivät?
2. Millaisia luovia menetelmiä ja teknisiä ratkaisuja vastaajat käyttivät?
3. Miten vastaajat osallistivat asiakkaita konkreettisesti kirjaamisproses-
sissa?
4. Millaisia hyötyjä ja positiivisia kokemuksia vastaajilla oli asiakasta osallis-
tavan kirjaamismenetelmän käytössä?
5. Millaisia haasteita ja esteitä vastaajat kokivat asiakasta osallistavan kir-
jaamismenetelmän käytölle olevan?

4.2 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi lähti lokakuussa 2021 käyntiin tilaajaorganisaatio Vasson toimitusjohtajan, Kansa-koulu III-hankkeen hankejohtajan ja opiskelijan etäkokouksella, jossa työlle suunniteltiin raamit. Vasso oli tarjonnut Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoille muutamaakin eri tutkimusaihetta, joista opiskelija oli ilmoittanut kiinnostuksensa kirjaamista käsittelevä aiheeseen. Yksissä tuumin sovittiin tutkimuksen tarkemmaksi aiheeksi asiakasta osallistavan kirjaamisen tutkiminen Kansa-koulu III-hankkeesta kerätyn tutkimusaineiston perusteella. Samoin sovittiin opiskelijan suorittavan myös marraskuussa 2021 alkavan kirjaamisasiantuntija valmennuksen. Joulukuussa 2021 allekirjoitettiin sopimus tutkimuksesta Vasson, Turun ammattikorkeakoulun ja opiskelijan välille ja hankejohtaja lähetti tutkimusaineiston sähköpostitse opiskelijalle.

Kevään, kesän ja syksyn 2022 aikana etsin, keräsin, luin, otin talteen ja hylkäsin lähdemateriaalia työssäkäynnin ohella ja viimeisiä kursseja suorittaen sekä tutkimusseminaareihin osallistuen. Tutkimus liikahdi toden teolla liikkeelle vuoden 2023 alussa, jolloin lähetin tutkimussuunnitelman hyväksyttäväksi hankejohtajalle ja tutkimustani ohjaavalle opettajalle. Tutkimusaiheeni oli rajattu aikuissosiaalityön työikäisiin ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakkaisiin ja asiakasta osallistavan kirjaamisen menetelmään, siten oli aiheeni uusi ja melko vähän vielä tunnettu ja tutkittu. Mutta olin suorittanut kirjaamisasiantuntija valmennuksen, kerännyt tietoa osallistavasta kirjaamisesta sekä saanut tutkimustehtävän ja aineiston tilaajaorganisaatio Vassolta.

Tutkimustehtäväni ohjasi tutkimusprosessiani. Lähdin tekemään tutkimusta aineistolähtöisesti lukemalla ja järjestämällä saamaani laajaa tutkimusaineistoa. Samalla luin laadullisen tutkimuksen menetelmäkirjallisuutta. Aineiston luokat muodostuivat sujuvasti. Aineiston sisällönanalyysin valmistuttua kirjoitin tutkimusraporttini tulokset. Tuloksien mukaan aloin pohtimaan tarkemmin tutkimuksen tietoperusta osuutta. Prosessin aikana pidin välillä tiiviimmin ja välillä väljemmin yhteyttä ohjaavaan opettajaani ja Kansa-koulu-hankkeen hankejohtajaan. Osallistuin tutkimusseminaareihin. Ohjaavan opettajani kanssa

pidimme ohjauspalavereja eniten alkukesästä ja syksyllä 2023. Hankejohtajan kanssa pidimme myös muutamia ohjauspalavereja prosessin aikana. Syksyllä 2023 sain valmiiksi teoriaosuuden hahmotelman ja lähdin kirjoittamaan sitä aloittaen kirjaamisesta. Tutkimus valmistui joulukuussa 2023.

4.3 Tutkimusaineisto

Tämän opinnäytteen tutkimusaineisto on kerätty Kansa-koulu III-hankkeen kirjaamisasiantuntija valmennukseen osallistuneiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten valmennusalustalle tallennettujen tehtävien vastauksista. Aineisto on anonymisoitu Kansa-koulu-hankkeen toimesta, eikä kirjoittajaa pysty yhdistämään teksteihin. Valmennuksen osallistujia on valmennuksen alussa informoitu ja heiltä on pyydetty suostumus anonymisoitujen vastauksiensa ja tekstiensä tallentamiseen ja mahdolliseen käyttöön tutkimustarkoituksiin. Siten ei ollut tarpeen kysyä tutkimuslupaa erikseen valmennuksen osallistujilta. Suoritin myös itse kirjaamisasiantuntija valmennuksen.

Vasson hankejohtajan ja opinnäytetyön tekijän yhteisellä päätöksellä tutkimuksen aihetta sekä samoin laajaa tutkimusaineistoa päätettiin rajata opiskelijan aikuistyön sosionomiopinnot, aikaisempi mielenterveys- ja päihdetyön hoitajan tutkinto sekä sosiaali- ja terveysalan työkokemus huomioiden seuraavien kriteerien mukaisesti: ensinnäkin aineistoon on valittu kaikkien valmennuksen aikana kerättyjen tehtävien vastauksista mukaan vain tutkimusongelman mukaisesti asiakkaan osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin valmennusosion tehtävän vapaasanaiset vastaukset. Toisekseen näistä vastauksista mukaan on otettu vain sellaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten vastaukset, jotka työskentelevät aikuissosiaalityön kentällä työikäisten ja/tai mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden parissa ja joiden tehtävän vastauksessa asiakkaan osallisuutta käsiteltiin edellä mainittuihin asiakkaisiin liittyen. Muiden asiakasryhmien alueilla työskentelevien sote-ammattilaisten vastaukset eivät sisällyneet saamaani aineistoon.

Vasson hankejohtaja lähetti minulle tutkimusaineiston joulukuussa 2021. Valmennettavat olivat vastanneet valmennuksen ensimmäisellä viikolla asiakkaan osallisuutta kirjaamistilanteessa käsittelevään seuraavanlaiseen tehtävään: ”Paljasta hyvät kokemukset asiakkaiden osallistamisesta kirjaamiseen. Kuvaa, millaista asiakasryhmää kokemuksesi koskee. Kerro, millaisia kokeiluja olet tehnyt ja mitä menetelmiä olet käyttänyt vahvistaaksesi asiakkaiden osallisuutta kirjaamisessa. Voit kuvata myös työyhteisössäsi tehtyjä osallistamisen kokeiluja ja kokemuksia, jos et itse tee suoraa asiakastyötä. Lisäksi voit miettiä asiakkaiden osallistamisen haasteita ja pyytää muilta vinkkejä niihin” (Kosonen 2023).

Aineisto koostui Excel taulukkolaskentatiedostosta, jonka koko oli 85 kt sisältäen 235 kappaletta kirjaamisasiantuntija valmennettavien vapaasanaisia vastauksia. Vapaasanaisten vastausten pituudet vaihtelivat 35 sanasta 236 sanaan, vastausten ollen yleisimmin usean virkkeen pituisia. Tulostin aineiston kommentit word tiedostoksi saaden aineiston kooksi 64 pystysuuntaista A4 sivua Arial 12 pisteen fontilla ja 1,5 rivivälillä. Tein tämän saadakseni paremman käsityksen aineiston koosta. Tutkimukseni on luonteeltaan laadullinen, eikä vastausten määrä ole tämän tapaisessa tutkimuksessa yhtä merkityksellistä kuin aineiston vastauksista saatu sanallinen tieto. Aineistoa oli kuitenkin hyvin runsaasti.

4.4 Aineiston järjestäminen

Ensimmäiseksi luin alustavasti aineiston 235 vastausta. Taulukon pystysarakkeet oli jo nimetty seuraavasti: koodi, vastausaika, palvelutehtäväni, työskentelen ja kommentin sisältö sarakkeisiin. Näistä taulukon kaksi ensimmäistä saraketta eli koodi ja vastausaika olivat aineistoa ajettaessa tarpeellisia mutta tämän tutkimustehtävän kannalta turhia, joten poistin ne sarakkeet.

Lukiessa tein havainnon, että joissakin tapauksissa vastaajan palvelutehtävä (työikäiset ja/tai päihde- ja mielenterveystyö) oli tutkimuksen kannalta relevantti mutta vastaaja oli kirjoittanut vastauksensa pohtien aikaisempaa työtehtäväänsä, jossa palvelutehtävänä oli ollut esimerkiksi lastensuojelu tai

vanhustenhuolto. Tällaisia vastauksia oli 10 ja ne poistin aineistosta. Tämän jälkeen vastauksia aineistossa oli 225 kappaletta.

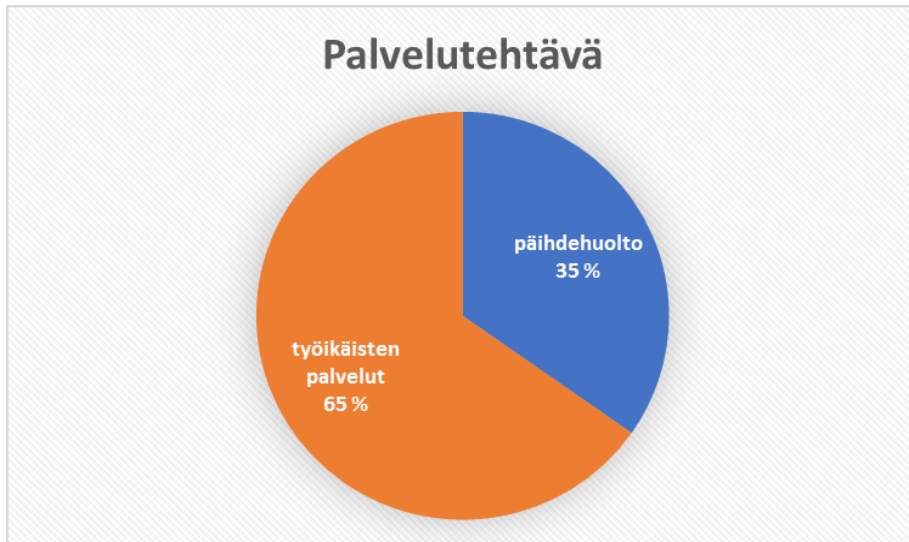
Aineiston 'palvelutehtäväni' sarakkeesta näin, millä sosiaali- ja terveysalan palvelutehtävän alueella vastaajat työskentelevät ja miten vastaukset koostuivat palvelutehtävittäin. Aineistoon oli valittu palvelutehtävät: päihdehuolto 57 vastausta, päihdehuolto ja työikäisten palvelut 19 vastausta, päihdehuolto, työikäiset ja vammaispalvelut 5 vastausta sekä työikäisten palvelut 144 vastausta, yhteensä $n=225$. Yhdistin aineiston kolme palvelutehtävää eli päihdehuolto, päihdehuolto ja työikäisten palvelut sekä päihdehuolto, työikäiset ja vammaispalvelut, saaden näin yhden yhteisen palvelutehtävän nimeltään päihdehuolto. Päihdehuollon palvelutehtävässä työskentelevien vastauksia oli siten 81 ja työikäisten palvelutehtävässä työskentelevien vastauksia 144.

4.5 Vastaajien taustatiedot

Päätin rajata laajan tutkimusaineiston kahteen tiedostoon sen käsittelyä helpottaakseni. Rajaus tapahtui vastaajien palvelutehtävän perusteella. Jatkoin aineiston järjestämistä käsittelemällä ensin päihdetyön palvelutehtävässä työskentelevien vastaajien vastaukset. Poistin aineistosta ne vastaukset, joissa vastaaja selkeästi kertoi, ettei hänellä ollut kirjaamiseen liittyen asiakasta osallistavia menetelmiä tai keinoja lainkaan käytössään. Poistettuja vastauksia oli 7 kappaletta. Siirsin jäljelle jääneen aineiston omalle taulukkosivulleen. Toimin samoin työikäisten palvelutehtävässä työskentelevien vastausten kanssa. Poistin ne vastaukset, joissa vastaaja kertoi, ettei hänellä ollut kirjaamiseen liittyviä asiakasta osallistavia menetelmiä käytössään. Tällaisia vastauksia oli 5 kappaletta. Siirsin jäljelle jääneet vastaukset omalle taulukkosivulleen.

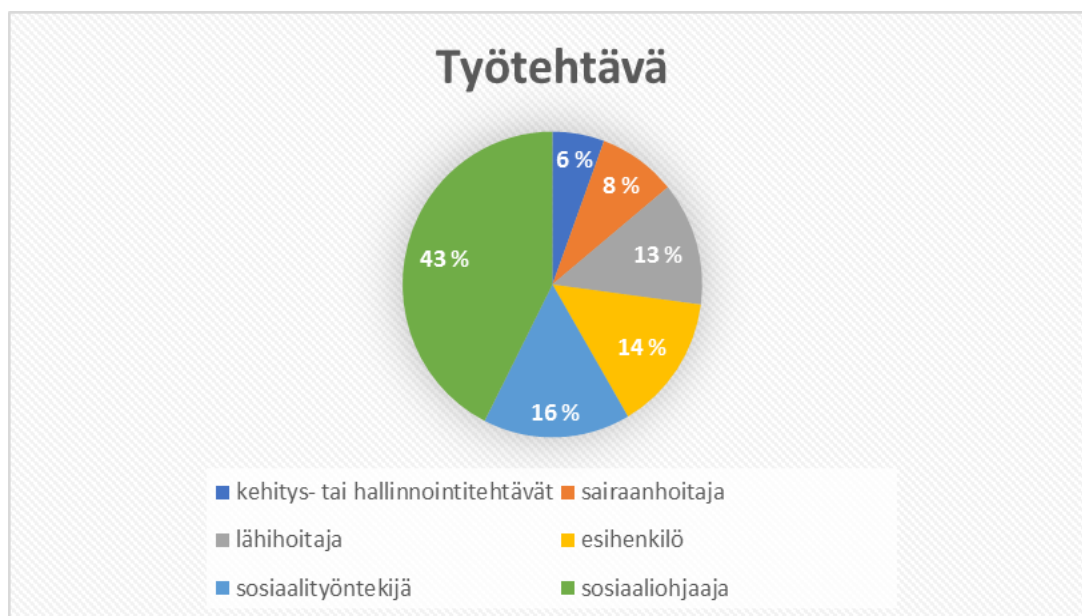
Kokonaisuudessaan aineistoon jäi työikäisten palvelutehtävässä työskentelevien vastaajien vastauksia 65 % ($n=139$) ja päihdetyön palvelutehtävässä

työskentelevien vastaajien vastauksia 35 % (n=74). Koko aineiston vastausten ollen yhteensä (n=213) kappaletta (kuvio 1.)



Kuvio 1. Vastaajien palvelutehtävä.

Seuraavaksi tarkastelin, missä sosiaali- ja terveysalan työtehtävissä vastaajat työskentelivät. Tämän tiedon sain aineiston 'työskentelen' sarakkeesta. Tietohallinnon tehtävässä työskenteli 1 vastaaja, kehitystehtävissä 1 vastaaja ja kehitys- tai hallinnointitehtävissä 10 vastaajaa. Nämä kolme vastaajaryhmää yhdistin selkeyden vuoksi yhdeksi omaksi ryhmäkseen kehitys- ja hallinnointitehtävässä työskentelevät, yhteensä 6 % (n=12) vastaajaa. Esihenkilötehtävässä toimi 14 % (n=31), sairaanhoitajan tehtävässä 8 % (n=18), lähihoitajana 13 % (n=28), sosiaalityöntekijänä 16 % (n=34) ja sosiaaliohjaajana 43 % (n=91), yhteensä (n=213) vastaajaa (kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastaajien työtehtävät.

4.6 Tutkimusmenetelmä

Tuomi & Sarajärven (2018, 122–127) mukaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on karkeasti jaotellen kolme vaihetta. Prosessi alkaa aineiston pelkistämällä, jossa aineistoa tiivistetään etsimällä tutkimustehtäviin liittyviä tekstisitaatteja ja tutkimukseen kuulumattomat, epäolennaiset tekstit rajataan pois. Aineistoa voidaan pilkkoa osiin, jolloin sen käsittely on helpompaa. Aineistosta kerätään samaa asiaa kuvaavat ilmaisut, jotka voidaan merkitä esimerkiksi käyttäen eri värejä, jolloin alustetaan seuraavaa ryhmittelyvaihetta. Tutkimuksen kannalta olennaiset alkuperäiset sitaatit kerätään tekstejä muuttamatta omaksi tiedostokseen. Seuraavaksi kerätyt alkuperäiset sitaatit voidaan pelkistää tiiviistämällä alkuperäinen ilmaus abstraktimmiksi.

Laadullista sisällönanalyysiä voi myös tehdä alkuperäisiä sitaatteja pelkistämättä. Tällöin tutkija tarkastelee alkuperäisiä sitaatteja, joiden avulla hän kartoittaa erilaisia tapoja, joilla tutkittavaa asiaa kuvataan. Sisällönanalyysiä voidaan toteuttaa eri tavoin, sen mukaan, millä abstraktiotasolla analyysiä tehdään sekä

pyritäänkö analyysissä kuvaamaan asioita sellaisina kuin ne aineistossa ovat vai onko analyysi enemmän tutkijan tulkintaa sisällöstä (Vuori, n.d.).

Pelkistämisvaihetta seuraa aineiston ryhmittelyvaihe, jossa samaa asiaa kuvaavat sitaatit kerätään omiksi ryhmikseen ja edelleen yhdistetään samankaltaiset ryhmät omiksi alaluokikseen. Alaluokat nimetään niiden sisältöä kuvaavin termein (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123). Analyysin kolmannessa käsitteellistämisvaiheessa alkuperäisdatan tekstit ja ilmaukset käsitteellistetään. Tämä tarkoittaa alaluokkien yhdistelemistä tarvittaessa väli- tai yläluokiksi ja niiden nimeämistä teoreettisemmin käsittein. Edelleen analyysi jatkuu yläluokkien yhdistelemisellä pääluokiksi, joista lopulta saadaan tutkimustehtävään vastaava yhdistävä luokka. Tämän luokkien yhdistelyn ja käsitteellistämisen tuloksena aineisto tiivistyy ja saadaan vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124).

4.7 Aineiston analyysi

Kvalitatiivinen tutkimukseni on analysoitu käyttäen edellä esiteltyä aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää. Erityistä teoreettis metodologista taustaa sisällönanalyysi menetelmällä ei ole, joten analyysille ei ole yhteisiä sääntöjä eikä sitä ohjaa menetelmälliset käsitteet (Vuori n.d.).

Aineiston järjestämisen jälkeen jatkoin analysointia pelkistämällä aineiston etsimällä tutkimustehtävään liittyviä tekstejä. Seuraavilla lukemiskerroilla aloin erottelemaan tekstivastauksista sitaatteja, jotka liittyivät tutkimuskysymyksen mukaisesti vastaajien käyttämiin menetelmiin, käytäntöihin ja keinoihin asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi kirjatessa. Koodasin sitaatteja eri värein. Koska vapaasanaiset vastaukset olivat pitkiä, jopa usean virkkeen pituisia, löytyi yhdestä vastauksesta usein useampia sitaatteja. Esimerkiksi tekstikatkelmat, joissa kuvattiin asiakkaan kanssa kotikäynnillä mobiililaitteen avulla tapahtuvaa kirjaamista, on asiakkaan kirjaamiseen osallistamista teknisiä ratkaisuja käyttäen, joten sellaiset sitaatit koodasin omalla värillään. Sitaattien

värikoodaamisen jälkeen jatkoin käsittelyä pelkistämällä koodatut sitaatit (kuvio 3).



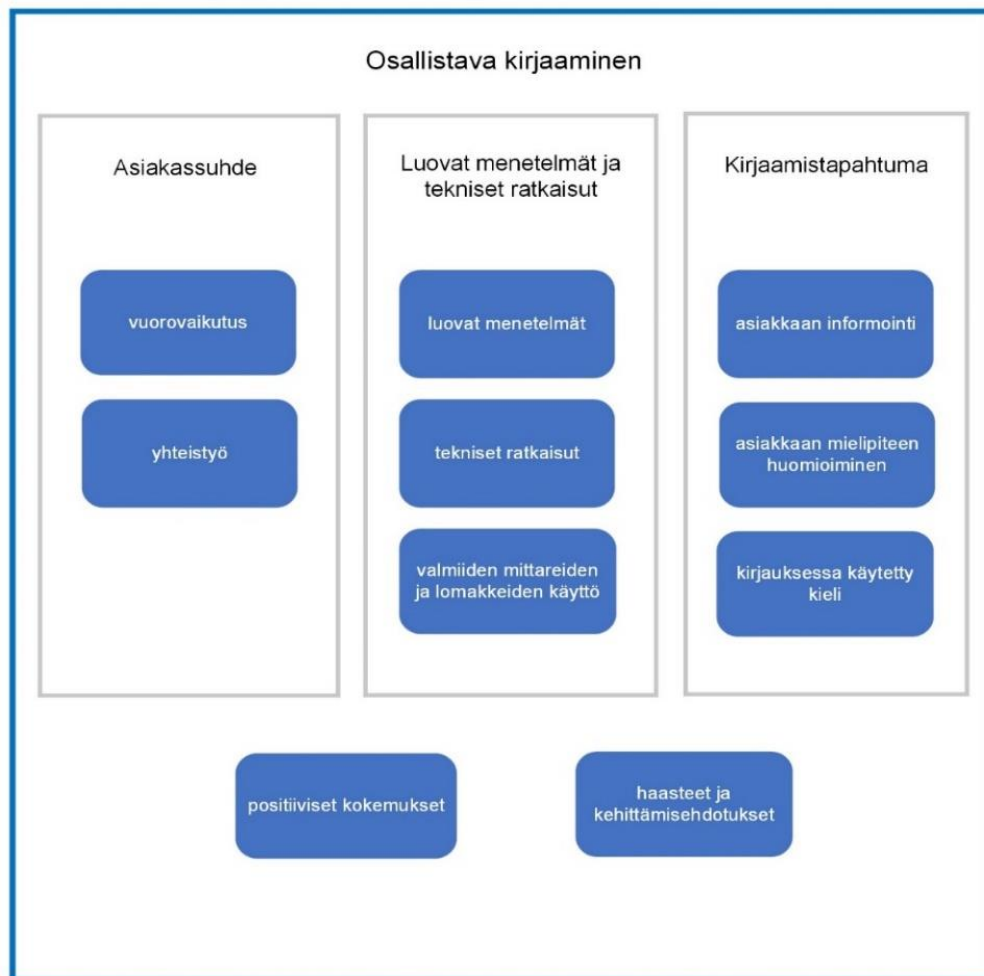
Kuvio 3. Esimerkki sitaatin pelkistämisestä.

Erilaisia luokkia alkoi muodostumaan tutkimusaineistoa yhä uudelleen lukiessa ja koodatessa. Luokittelin pelkistetyt samaa ilmiötä kuvaavat sitaatit omiin luokkiinsa ja loin niitä kuvaavat alaluokat, jotka nimesin niiden sisällön mukaan. Edelleen jatkoin luokittelua yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi, kunnes yhdisteltävää ei aineistosta enää löytynyt. Koodaamisen, sitaattien pelkistämisen ja luokittelun tuloksena muodostin kymmenen alaluokkaa ja kolme yläluokkaa sekä näitä yhdistävän pääluokan Osallistava kirjaaminen.

Yläluokka nimeltään Asiakassuhde sisältää alaluokkiin vuorovaikutukselliset keinot ja yhteistyö sisältämät keräämäni sitaatit. Toinen yläluokka nimeltään Luovat menetelmät ja tekniset ratkaisut, sisältää sitaatit, joissa vastaajat käyttivät asiakastilanteissa erilaisia asiakastyön luovia menetelmiä, esimerkiksi piirtämistä, keskustelun ja kirjaamisen apuna. Alaluokan tekniset ratkaisut sitaatit muodostuvat teknisten välineiden käytöstä kirjaamisessa ja asiakastietojärjestelmien mahdollisuuksien hyödyntämisestä. Lisäksi tähän toiseen yläluokkaan olen sisällyttänyt alaluokan, jossa vastaajat ovat kertoneet

käyttävänsä työssään erilaisia valmiita lomakepohjia, mittaristoja ja testejä asiakashaastattelun apuna.

Tutkimustulosten kolmas yläluokka Kirjaamistapahtuma muodostui sitaateista, joissa varsinainen kirjaamistapahtuma on pilkottu osiin. Sitaatit on kerätty asiakkaan informoinnista ja asiakkaan mielipiteen huomioimisen kautta edelleen kirjaamisessa käytettyyn kieleen. Näiden lisäksi koodasin tutkimusdatasta toimeksiantajan toiveesta sitaatit omiin alaluokkiinsa menetelmän käytön positiiviset kokemukset sekä haasteet ja kehittämissuhteet.



Kuvio 4. Osallistava kirjaaminen luokittelu.

5 Tulokset

Tässä luvussa esitän tutkimuksen tulosanalyysin luokitteluni mukaisesti. Havainnollistan analyysiani sitaattien avulla. Luvun lopussa kerron vielä, mitä positiivisia kokemuksia vastaajilla oli sekä, mitä haasteita he olivat kohdanneet menetelmää käyttäessään.

5.1 Asiakassuhde

Asiakkaan ja työntekijän asiakassuhde perustuu toimivaan vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Vastauksissa tuodaankin esiin avoimuuteen ja rehellisyyteen perustuvan turvallisen luottamussuhteen rakentamisen tärkeys. Vastaajat kertoivat käyttävänsä vaihdellen erilaisia vuorovaikutuksellisia menetelmiä työssään. Tutkimuksen aineisto koostuu työikäisten aikuisten ja mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden kanssa työskentelevien ammattilaisten vastauksista, toisin sanoen vastaajat työskentelivät palvelualueilla, joissa asiakkailla usein oli samanaikaisesti useampia haasteita elämässään.

Vastaajat kertoivatkin pyrkivänsä rauhalliseen läsnäoloon ja asiakkaan aktiiviseen kuunteluun tapaamisilla. Motivoivan haastattelun ja kannustamisen keinoin vastaajat kehottivat asiakkaita kertomaan itse omin sanoin heille tärkeistä asioistaan. Vastauksista ilmeni, että joskus asiakkaiden omaa näkemystä täytyi herätellä, jotta ammattilainen sai selville, mihin asiakas on valmis sitoutumaan. Vastaajat kertoivat myös käyttävänsä vuorovaikutustilanteissa erilaisia haastattelutekniikoita, esimerkiksi kysymällä asiakkaalta helpot kysymykset ensin ja keskusteluyhteyden avauduttua, asiakkaan kertomuksen edetessä, siirtymällä tarkentaviin kysymyksiin. Vaikka vastaajat kertoivat pyrkivänsä hyvään yhteistyösuhteeseen, tämä ei kuitenkaan tarkoittanut sitä, että he aina olisivat olleet asiakkaan kanssa samaa mieltä. Ristiriitatilanteissa neuvottelutaidot olivat tarpeen. Asiakkaan näkemystä ei vähätelty eikä korjattu ja molempien osapuolten näkemykset kirjattiin kertomukseen. Laaksonen ym. (2011, 42) muistuttaa erimielisyyksien ilmaantuessa, että sekä asiakkaan että

työntekijän mielipiteet kirjataan mutta työntekijän on aina pystyttävä myös perustelemaan näkemyksensä asiakkaalle.

Vastaukset kertoivat työntekijöiden kutsuvan asiakkaitaan kirjaamaan yhteistyössä asiakastapaamisen eri vaiheissa. Muutamat vastaajat kertoivat tapaamisen alussa kysyvänsä asiakkaalta hänen halukkuuttaan miettiä ja tehdä tapaamisen kirjaus yhdessä. Tällöin asiakkaalla on oikeus päättää omasta osallisuudestaan ja myös mahdollisuus kieltäytyä kirjaamiseen osallistumisesta. Asiakkaan päätös olla osallistumatta, on myös hänen oikeutensa. Samaa mieltä on myös Rissanen (2021, 145), joka toteaa osallisuuden toteutumisen edellytyksenä olevan myös asiakkaan mahdollisuus kieltäytyä.

Asiakastapaamisen edetessä useat vastaajat kertoivat pohtivansa asiakkaan kanssa yhdessä, mitä asioita on tärkeää kirjata, miten ja missä muodossa asiat kirjataan. Yhteistyö ja asiakkaan osallistaminen näkyi vastauksissa innovatiivisinkin menetelminä esimerkiksi tilanteessa, jossa vastaaja kertoi toimistossa vaihtaneensa kirjauksen ajaksi paikkaa asiakkaan kanssa, jolloin asiakas kirjasi tietokoneella itse omaa asiakaskertomustaan. Työntekijä yllättyi, kuinka paljon tällä hiljaisella asiakkaalla olikaan kerrottavaa hänen saadessaan kertoa asiansa kirjoittamalla.

Tulokset kertoivat vastaajien pyrkimyksestä asiakasta arvostavaan kohtaamiseen ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen monipuolisesti vuorovaikutuksellisia menetelmiä käyttäen. Vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa hyvin toimiva vuorovaikutus ja luottamuksellinen asiakassuhde ei rakennu hetkessä, vaan se vaatii aikaa (Lätti & Tiiri 2012, 76). Erilaisissa tilanteissa käytettävät vuorovaikutuksen menetelmät kuuluvat jokaisen asiakastyötä tekevän sosiaali- ja terveystieteen ammattilaisen reppuun. Vuorovaikutustaitojaan voi harjoitella ja hioa loppumattomiin ja vain harjoitus tekee mestarin.

5.2 Luovat menetelmät ja tekniset ratkaisut

Tähän pääluokkaan olen sijoittanut myös valmiiden mittareiden, testien ja järjestelmien sekä vakioitujen lomakepohjien käytön, joiden käytöstä vastaajat kertoivat. Osa vastaajista oli varsin luovia ja heillä oli käytössään sekä perinteisiä että innovatiivisia keinoja asiakkaiden kirjaamiseen osallistamiseksi.

Jotkut vastaajat kertoivat osallistavansa asiakkaita jo ennen asiakastapaamista esimerkiksi lähettämällä tapaamiskutsun mukana asiakkaalle ennakkotietolomakkeen, johon asiakkaalla oli mahdollisuus kirjoittaa häntä askarruttavat asiat. Asiakkaan etukäteen täyttämää lomaketta työntekijä käytti kirjaamisen ja keskustelun apuna varsinaisella asiakastapaamisella. Muutamat vastaajat kertoivat tekevänsä ennen asiakastapaamista kirjauksesta luonnoksen, jonka antoi tapaamisella asiakkaalle luettavaksi ja joka tapaamisella yhdessä keskustellen muokattiin, korjattiin ja jatkettiin valmiiksi kirjaukseksi.

Useat vastaajat kertoivat asiakastapaamisilla käyttävänsä valmiita paperisia tai sähköisiä vakioituja suunnitelmapohjia ja kaavakkeita asiakassuunnitelmia kirjattaessaan. Valmiiden kaavakkeiden avulla asiakasta kohta kohdalta haastatellessaan työntekijä muistaa kysyä ja ottaa puheeksi kaikki oleelliset suunnitelmaan kuuluvat asiat.

Valmiiden suunnitelmapohjien lisäksi vastaajilla oli käytössään myös erilaisia asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarvetta kuvaavia mittaristoja ja järjestelmiä, joita asiakas ja työntekijä täyttivät yleensä yhdessä. Vastaajat kertoivat käyttävänsä Avain-, Tuetar- ja Ote-mittareita. Vastaajat osallistivat asiakkaita myös itsenäiseen pohdintaan ja arviointiin sähköisiä palveluja käyttäen. Erään vastaajan asiakkaat laativat mobiililaitteen avulla omat kuntoutussuunnitelmiansa tavoitteet ja määrittelivät päivittäistavoitteidensa tasot, joita sitten arvioivat itse mobiilikirjauksilla päivittäin. Toisen vastaajan asiakkaat kirjoittivat internetissä päiväkirjaa, jonka tekstejä asiakas ja työntekijä yhdessä voivat verrata asiakastietojärjestelmän kirjauksiin ja tarvittaessa täydentää kirjauksia päiväkirjan merkinnöin.

Saatavilla on monia asiakkaiden itse käytettäviä mobiiliapplikaatioita ja internetissä olevia oma hoito-sivuja. Toki ammattilaisen pitää varmistaa tiedon niissä olevan luotettavasta lähteestä ennen palveluiden suosittelua asiakkaille. Terveyskylä (n.d.) on Suomen yliopistosairaaloiden kehittämä internet-sivusto, joka sisältää monia taloja eri tarkoituksiin. Sellainen on esimerkiksi kylän mielenterveystalo, josta löytyy oma hoito-ohjelmia ja testejä mielenterveyden hoitoon. Testituloksia voi asiakas halutessaan katsoa yhdessä ammattilaisen kanssa.

Muutamit vastaajat kertoivat käyttävänsä työtehtävässään RAI (resident assessment instrument) -järjestelmää asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi tilanteessa (THL 2023). Sekä GAS (goal attainment scaling) -menetelmää asiakkaiden kuntoutuksen tavoitteiden asettamisessa ja arvioinnissa (Autti-Rämö ym, 2010). Jotkin vastaajat kertoivat tekevänsä asiakkailleen myös muis-titestejä, elämänhistoria haastatteluja ja käyttävänsä esimerkiksi Ecomap työvälinettä. Näiden erilaisten testien, haastattelujen, mittareiden, järjestelmien ja menetelmien käytöllä ja niiden antamalla tiedolla sekä työntekijä että myös asiakas saavat tarkempaa kuvaa asiakkaan tilanteesta kuin pelkästään vapaa-sanaisesti asiakkaan kanssa keskustelemalla. Mittareiden ja testien antamalla tiedolla ja tuloksilla työntekijä ja asiakas voivat yhdessä luoda ja täydentää asiakkaan kuntoutus-, hoito- ja palvelusuunnitelmia.

Vastaajat kertoivat hyödyntävänsä myös teknisiä ratkaisuja jonkin verran asiakkaidensa osallistamiseksi kirjaamiseen. Useat toimistossa työhuoneessaan asiakkaita tapaavat vastaajat kertoivat keskustelun yhteydessä kirjaavansa siten, että tietokoneen näyttö oli käännettynä asiakkaalle, josta hän voi samalla seurata työntekijän asiakaskertomukseen kirjaamista. Myös kotikäynneillä vastaajat hyödynsivät tekniikkaa ja kertoivat tekevänsä kirjauksia tapaamisen aikana kannettavan tietokoneen, tabletin tai mobiililaitteen avulla yhdessä asiakkaan kanssa joko kirjoittaen tai sanellen.

Asiakasta osallistavan kirjaamisen menetelmän käyttö onnistui vastaajilta myös etänä asiakasta tavatessa. Eräs vastaaja oli kokeillut palvelutarpeen arvioinnin tekemistä sähköisen asiointi palvelun välityksellä. Työntekijä lähetti palvelussa kysymyksen asiakkaalle ja asiakas paluuviestissä kertoi itse tilanteestaan.

Muutama vastaaja kertoi kokeilleensa reaaliajassa kirjattavan dokumentin jakamista sähköisesti asiakkaalle.

Järjestelmä on mahdollistanut tietoturvallisen dokumentin jakamisen tapaamisen aikana, jolloin asiakas on nähnyt reaaliaikaisesti mitä kirjoitan.

Vastaajat kertoivat osallistaneensa asiakkaitaan erilaisia luovia menetelmiä käyttäen myös muilla kuin konkreettisen asiakirjaan kirjoittamisen keinoin. Eräs käytetty menetelmä oli kuvallinen ilmaisu, jolloin työntekijä oli paperille piirtänyt asiakkaalle hänen tavoitteitaan kuvaavan kuvion. Toinen vastaaja kertoi asiakkaan kanssa keskustellessaan piirtelevänsä asiakkaan tilanteesta nuolia ja kuvioita vihkoon näyttäen piirroksensa asiakkaalle asiakkaan tilannetta havainnollistaakseen.

Osa vastaajista käytti luovia menetelmiä asiakastyöskentelyssä keskustelua avatakseen ja sen tukena tai selventääkseen asiakkaalle palveluprosessia. Käyttökelpoisia luovia menetelmiä ovat vaikkapa piirtäminen tai kuvakorttien käyttö, joiden avulla asiakkaan saattaa olla helppo sanoittaa tuntemuksiaan. Lomakepohjia ja testi patteristoja käytettiin myös yleisesti. Toisissa työtehtävissä asiakaskunnan mukaan enemmän kuin toisissa. Validin testituloksen saamiseksi on käytettävä laadittua vakiomuotoista kyselyä.

Monet vastaajat hyödynsivät runsaasti tekniikan tuomia mahdollisuuksia asiakkaan kanssa kirjatessaan. Teknisten ratkaisujen käyttöön vaikutti vastaajan työtehtävä ja käytössään olevat tietojärjestelmät, ohjelmat ja laitteet. Näissä oli paljon eroavaisuuksia. Yleisin vastaajien käytössä ollut ratkaisu oli näyttää kirjattavaa tekstiä asiakkaalle tietokoneen näytöltä. Tätä mahdollisuutta vastaajat hyödynsivät sekä omassa toimistossaan että asiakkaan luona kotikäynnillä kannettavan tietokoneen tai tablettitietokoneen avulla. Myös kirjaaminen mobiililaitteen kanssa kotikäynnin päätteeksi yhdessä asiakkaan kanssa oli suosituttua. Mutta kaikki mobiiliohjelmat eivät sallineet vapaasanaista kirjausta vaan kirjaus tapahtui symbolein, jolloin asiakkaan osallistaminen oli vaikeampaa. Jotkut vastaajat kirjasivat mobiililaitteeseen sanellen, jolloin sanelun pystyi välillä pysäyttämään ja kysymään asiakkaan mielipidettä.

Kansalaisille tarjottavien palvelujen digitalisaatio edistyy kovaa vauhtia ja asiakkaitakin tavataan usein etänä. Osallistavaa kirjaamista voi käyttää myös etätapaamisilla tai puhelin tapaamisilla, kuten jotkut vastaajat olivat tehneetkin. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että työntekijöillä ja asiakkailla on käytössään tarvittavat laitteet ja ohjelmat ja että he hallitsevat laitteiden ja ohjelmien käytön. Verkossa liikkussa ja sähköisiä kanavia käytettäessä, on varmistettava näiden kanavien tietoturallinen käyttö, tietoturvan ajantasaisuus sekä asiakkaan yksityisyydensuoja (Saranto ym. 2020, 188).

5.3 Kirjaamistapahtuma

Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden kirjaamiseen osallistaminen oli yleisintä varsinaisessa kirjaamistilanteessa. Asiakstapaamisen alussa monet vastaajat kertoivat informoivansa asiakkaitaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään kirjaamisen käytännöistä, he kertoivat mihin asiakkaan tietoja kirjataan, ketkä tiedot näkevät sekä asiakkaan oikeudesta tarkastaa ja nähdä kirjatut tietonsa ja miten asiakas voi tietojen tarkastuksen tehdä. Kirjaamisesta asiakkaalle tiedottaminen onkin osallistavan kirjaamisen lähtökohta ja se tehdään viimeistään silloin, kun asiakas ensimmäisen kerran tavataan (Laaksonen ym. 2011, 42).

Uusille asiakkaille kerron ensimmäisellä tapaamisella, että heillä on aina oikeus tarkistaa heistä tehdyt kirjaukset ja halutessaan tehdä niistä oikaisupyyntöjä.

Jotkut vastaajat kertoivat kirjaamisesta informoinnin yhteydessä pyytävänsä asiakkaalta myös suostumuksen asiakasrekisterirajat ylittävään tietojen käyttöön ja luovuttamiseen. Suostumuksen pyytäminen on tänä päivänä terveydenhuollon palveluissa jo rutiinia, koska useisiin potilasjärjestelmiin on ohjelmoitu asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiseen ilmoitus, joka ponnahtaa työntekijän tietokoneen näytölle, jos suostumusta ei ole asiakkaalta vielä pyydetty. Mutta sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmiin ei välttämättä ole ohjelmoitu lainkaan edellä mainittua kohtaa. Tällöin työntekijä voi pyytää asiakkaalta suostumuksen esimerkiksi allekirjoituksella paperilomakkeelle ja tallettaa lomakkeen sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Tällä tarpeella pyytää asiakkaalta

suostumus tietojen luovuttamiseen tai pyytämiseen yhteistyötaholta on toki eroa riippuen siitä, missä palvelussa ja minkälaisessa työtehtävässä työntekijä työskentelee. Esimerkkinä asumispalveluissa työskentelevän hoitajan tai sosiaalityöntekijän erilaiset lakiin perustuvat oikeudet saada tai luovuttaa asiakkaan tietoja. Koska sosiaalihuollon tiedot ovat alkaneet siirtyä Kanta-palveluihin on sosiaalipalvelujen palveluntarjoajien informoitava asiakkaitaan tietojensa siirrostä ja pyydettävä suostumus tietojen luovuttamiseen sosiaalipalvelujen välillä Kanta-järjestelmästä. Tämä on mahdollista tammikuusta 2024 alkaen (Kanta 2023.)

Asiakastapaamisen aikana yleisesti käytettynä asiakkaan osallisuutta lisäävänä keinona vastaajat kertoivat kysyvänsä asiakkailtaan heidän omaa mielipidettään, kommenttiaan ja näkemystään. Vastaajat kertoivat myös varmistavansa asiakkailta, ovatko he ymmärtäneet asian niin, kuin asiakas on sen tarkoittanut. Tapaamisen päätteeksi vastaajat kertoivat tavastaan suullisesti kerrata tapaamisen ja kirjauksen pääkohdat ja sovitut asiat. Jotkut vastaajat kertoivat lukevansa tapaamisen kirjauksen asiakkaalle ja vasta asiakkaan hyväksytyttyä sen tallentavansa kirjauksen tietojärjestelmään. Vastaajat kysyivät asiakkaan hyväksyntää kirjaukselleen erityisesti, jos kyseessä oli jokin vaativampi kirjaus, esimerkiksi asiakkaalle laadittu asiakassuunnitelma, arvio tai työntekijän antama lausunto.

Vastaajat antoivat tai toimittivat asiakkaalle tiedon kirjauksista eri tavoin. Tiedoksiantoon vaikutti käytössä oleva tietojärjestelmäpalvelu eli oliko asiakkaan mahdollista nähdä kirjat sähköisestä tietokannasta, esimerkiksi pääkaupunki seudulla käytössä olevasta Maisa portaalista tai valtakunnallisesta e-Kannasta. Jos sähköisen tietojärjestelmäpalvelun käyttö ei ollut vielä mahdollista voivat vastaajat tulostaa asiakirjan asiakkaalle paperisena heti käynnin päätteeksi tai lähettää sen asiakkaalle kotiin postitse. Asiakirjan toimittaminen tai antaminen asiakkaalle antaa asiakkaalle mahdollisuuden kommentoida kirjauksista mutta se auttaa asiakasta myös orientoitumaan seuraavaan tapaamiseen, kun hän voi kerrata kirjauksesta edellisellä kerralla käydyt asiat (Laaksonen 2011, 42). Eräessä lastensuojelun työryhmässä on jo vuosia

toteutettu käytäntöä, jossa asiakkaalle tai hänen huoltajilleen, on systemaattisesti annettu omat asiakirjansa. Käytäntö on vähentänyt asiakkaiden tekemiä valituksia ja oikaisupyyntöjä. (Pyykönen 2012, 34.)

Asiakkaan informoinnin ja hänen mielipiteensä kysymisen lisäksi useat vastaajat kuvailivat kirjauksissa käytetyn kielen merkitystä asiakkaan osallisuuteen liittyen. Maahanmuuttajatyössä käytetään tulkkipalveluja ainakin virallisissa tilanteissa. Läsnäolo tai etätulkin käyttö vaikuttaa tapaamisen vuorovaikutustilanteeseen, keskustelu esimerkiksi etenee hitaammin ja väärinkäsityksiä syntyy helpommin. Riippuen työtehtävästä ja asiakkaan kielitaidosta ja asiakkaan asiasta, ei tulkin käyttö ollut aina kuitenkaan tarpeen. Tällaisessa tilanteessa eräs vastaaja esimerkiksi kertoi selkeyttävänsä ja hidastavansa sanomaansa selkokieliseksi keskustellessaan maahanmuuttaja asiakkaan kanssa.

Myös, jos asiakas kärsi esimerkiksi autismikirjon häiriöstä, hänellä oli masennusta, päihdesairautta, vieroitusoireita tai muuta sellaista hänen keskittymiseensä tai jaksamiseensa liittyvää haastetta, vaikutti se vuorovaikutustilanteeseen mutta vastaajien mukaan myös kieleen, jota tilanteessa käytetään. Vastaajat kuvailivat tekevänsä kirjausten asiakkaan omin sanoin toisin sanoen juuri niillä sanoilla, joita asiakas oli käyttänyt. Toisinaan vastaajat kertoivat pohtivansa asiakkaan kanssa hyvinkin tarkkaan kirjaukseen tulevia sanamuotoja ja sanavalintoja.

Muutamit vastaajat kertoivat käyttävänsä kirjaustyyliä, jossa he kirjauksessaan merkitsivät asiakkaan sanoman lainausmerkkeihin ”asiakas on sanonut ...” tai ”asiakas kertoi...”. Työntekijän kirjatessa asiakkaan omin sanoin hän pyrkii nimenomaan huomioimaan asiakkaan osallisuuden kirjauksissa. Kun kirjaus on tehty asiakkaan omin sanoin, työntekijä ei ole tehnyt asiakkaan kertomasta tulkintaa, jota muutamit vastaajat kertoivat haluavansa välttää. Laaksonen ym, (2011, 40) ohjeistaa ammattilaisia kirjaamaan itsensä kuulijan roolissa. Siten ei kirjaukseen jää epäselvää sovitusta toimista ”asiakas kertoo selvittävänsä internetistä seuraavaan tapaamiseen mennessä, milloin hänen sosiaalisen kuntoutuksen ryhmänsä alkaa.”

5.4 Positiiviset kokemukset

Määrällisesti vastaajat toivat esiin osallistavaan kirjaamiseen liittyviä positiivisia kokemuksiaan melko lailla yhtä paljon kuin menetelmän käytön haasteitakin. Positiivisina kokemuksina osallistavaa kirjaamista käytettäessä vastauksissa erottuivat luottamuksen lisääntyminen asiakassuhteessa. Vastaajien mukaan lisääntynyt luottamus toi muun muassa lisää syvyyttä asiakkaan kanssa työskentelyyn sekä auttoi asiakasta paremmin sitoutumaan tavoitteisiin.

Osallistava kirjaaminen teki meistä tasavertaisempia toimijoita ja minusta viranomaisena inhimillisemmän.

Toisekseen vastaajat kokivat asiakkaan osallistuessa kirjaamiseen saaneensa asiakkailta enemmän informaatiota tilanteestaan, josta henkilökunnalla ei ollut aiemmin ollut tietoa, jolloin työskentely asiakkaan kanssa lisäsi molemmin puolta ymmärrystä, syvensi asiakassuhdetta, lisäsi luottamusta ja oli vaikuttavampaa ja siten myös laadukkaampaa.

Jotkut vastaajat olivat osallistaneet asiakkaitaan itse kirjaamaan kertomustaan. Tämä toimi hyvin erityisesti sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla asioiden sanoiksi puhuminen oli jostain syystä haasteellisempaa mutta tekstin tuottamisen taito kirjoittaen helpompaa. Asiakkaan itse kirjatessa kertomustaan vastauksissa tuotiin esiin, kuinka hiljaisetkin asukkaat olivat yllättäneet tekstin paljoudella. Jotkin vastaajat kokivat osallistavan kirjausmenetelmän helpottavan omaa työtä muutamallakin eri tavalla. Tapaamisella yhdessä kirjaten, asiakkaan ääni tuli paremmin kuuluviin ja kirjauksiin tuli vähemmän virheitä. Osallistava kirjaaminen säästi myös aikaa kirjauksen tullessa saman tien valmiiksi ja yhdistäen tapaamisen ja kirjauksen yhdeksi kokonaisuudeksi.

5.5 Haasteet sekä kehittämisehdotuksia

Tutkimustulokset kertoivat osallistavan kirjausmenetelmän käytöllä olevan joidakin haasteita. Vastauksista erottuivat enemmistönä asiakkaan fyysiseen ja/tai psyykkiseen toimintakykyyn liittyvät asiakkaan osallistamisen haasteet ja

toisinaan jopa esteet. Tämä ei sinänsä ole yllättävää, koska tämän tutkimuksen aineisto on kerätty osaltaan mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaiden kanssa työskentelevien vastaajien vastauksista. On ymmärrettävää, ettei esimerkiksi vahvasti päihtyneen asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen sellaisessa tilanteessa onnistu. Asiakkaiden päihtymystilan ja psyykkisen huonon voinnin lisäksi vastaajat toivat kirjaamiseen osallistamisen esteinä esille myös asiakkaiden kärsimättömyyden, keskittymisongelmat sekä heidän voimavarojensa rajallisuuden.

Asiakkaiden voimavarat ovat usein rajalliset ja pelkästään jo paikalle tuleminen ja asioiden läpikäyminen vaatii paljon.

Osallistavan kirjaamismenetelmän käytön haasteina erottuvat myös vastaukset, joissa kerrotaan asiakkaiden vähäisestä kiinnostuksesta kirjaamiseen ja kirjauksiin. Jotkut vastaajat kertovat olleensa yllättyneitä, kuinka paljon asiakkaita on motivoitava yhdessä kirjaamiseen.

Hyvin harvaa asukasta on kiinnostanut päivittäismerkinnät ja osalle myös palvelusuunnitelman tekoon osallistuminen on pakko pullaa.

Toisaalta vastaajat myös ymmärsivät asiakkaiden kirjaamiseen kohdistuvan kiinnostuksen puutteen ja silloin he pyrkivät kunnioittamaan asiakkaan tahtoa, koska asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen on vapaaehtoista. Osallistumatta jättäminenkin on asiakkaan oikeus.

Vastaajat olivat pohtineet myös työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta ja toivat vastauksissaan esille kokemuksensa samanaikaisen keskustelun ja kirjaamisen haasteista. Jotkut vastaajat kokivat kirjaamisen tietokoneella häiritsevän asiakaskontaktin luomista ja vuorovaikutustilannetta ja asiakkaan jääneen helposti sivurooliin.

Haasteita tulee, kun yrittää samanaikaisesti viedä tilannetta eteenpäin dialogisesti ja kuitenkin pitäisi koneella kirjata.

Monet vastaajat kertoivat kokeneensa haastavaksi ajan puutteen. Asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisen koettiin vievän enemmän aikaa verrattuna siihen, että työntekijä tekee kirjauksen tapaamisen jälkeen. Vastaajat kommentoivat yllättävän vähän kirjaamiseen kuluvaan aikaa. Toisten vastaajien mielestä

osallistava kirjaaminen säästi aikaa ja toisten mielestä osallistava menetelmä vaati enemmän aikaa. Tulosten perusteella ei voida tehdä päätelmää ajasta. Menetelmän ja sen osien käyttö vaatii tietenkin harjoittelua ja saattaa olla toisten vastaajien olleen harjaantuneempia.

Haasteiden lisäksi vastaajat toivat esiin joitakin asiakasta osallistavan kirjaamisen kehittämissä ehdotuksina. Useimmat vastaajat kuitenkin suhtautuivat myönteisesti asiakkaan osallisuutta lisäävään kirjaamismenetelmään. Vastauksissa huomattiin tarve oman työtavan kehittämiseen ja osallistavan kirjaamismenetelmän harjoitteluun yhdessä asiakkaan kanssa.

Yhdessä kirjaaminen on monelle asukkaalle uutta ja outoa. Se vaatii työntekijältäkin uuden tavan omaksumista.

Vastaajat toivat esiin myös tekniset haasteet asiakastietojärjestelmien soveltuvuudessa asiakasta osallistavaan kirjaamistyöskentelyyn. Esimerkiksi muutamat vastaajat mainitsivat mobiilisti järjestelmään sanelun olleen kotikäytön yhteydessä kätevää mutta saneltua tekstiä joutui jälkeensä korjaamaan, jotta kirjaus oli välimerkkeineen ja kielellisesti oikein. Joissakin asiakastietojärjestelmissä kirjaus tapahtui erilaisia symboleita käyttämällä, jolloin työntekijä kirjoitti varsinaista tekstiä vain hyvin vähän. Tällaista symbolien avulla kirjaamista hyödyntävää tietojärjestelmää vastaajat pitivät asiakasta osallistavaan kirjaamiseen kokonaan soveltumattomana.

Asiakirjoihin kirjaamisen lisäksi vastaajat toivoivat asiakastietojärjestelmien asiakirja- ja lomakepohjien olevan laadittu asetuksiltaan tulostusystävällisiksi siten, että asiakkaalle voisi tulostaa paperilla esimerkiksi asiakassuunnitelman tapaamisen päättyessä. Näin asiakas voi aina halutessaan tarkistaa suunnitelmasta sovitut toimet. Kaikilla asiakkailla ei ollut mahdollisuutta tai osaamista sähköisten palveluiden käyttöön.

Tekniikka ja asiakas- ja potilastietojärjestelmät kehittyvät. Ongelmana on nyt työntekijän näkökulmasta ohjelmien yhteensopimattomuus keskenään ja tietotyön jatkuva ohjelmien päivitys ja uudistaminen. Asiakas näkökulmasta katsoen sähköiset palvelut saattavat olla hyviä ja hyödyllisiäkin mutta, jos asiakas elää

toimeentulotuen varassa ei hänellä ole laitteiden hankintaan varoja. Lisäksi laitteita ja ohjelmia täytyy osata käyttää ja laitteet täytyy myös uusia ja päivittää säännöllisin välein, jotta sähköiset lomakkeet avautuvat ja digipalvelualustat toimivat. Julkisissa tiloissa yhteiskäyttökoneita käyttäen saattaa asiakkaan tietojen tietosuoja vaarantua. Usein hyödyllisintä vielä on asiakkaan ja auttajan kohtaaminen vanhanaikaisesti kasvokkain. Digipalvelut toimivat tukipalveluina muiden perinteisten palveluiden ohessa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta enemmistön vastaajista käyttävän työtehtävissään osallistavan kirjaamisen elementtejä. Menetelmän käyttö oli asiakas ja tilannekohtaista. Se ei sovellu jokaiseen tilanteeseen, eikä käytettäväksi jokaisen asiakkaan kanssa. Asiakasta osallistavaa kirjaamista on jo se, kun hänelle kerrotaan, miksi kirjaus tehdään ja mihin se tallennetaan (Pulkinen, A. n.d.)

6 Pohdinta ja arviointi

6.1 Pohdinta

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä oli selvittää, millaisia asiakasta kirjaamisen keinoin osallistavia tapoja ja käytäntöjä kirjaamisasiantuntija valmennukseen osallistuneilla sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla oli työssään käytössään. Tarkentavat tutkimuskysymykset laadin luokittelun edetessä yläluokkien mukaan. Kaikkiin tutkimuskysymyksiin sain tuloksen. Tulosten perusteella voidaan todeta valtaosalla vastaajista olleen vähintään yksi, mutta enemmistöllä vastaajista oli useampia osallistavan kirjaamisen keinoja käytössään. Keinot liittyivät asiakassuhteen rakentamiseen vuorovaikutuksen ja yhteistyön avulla, luovien menetelmien ja teknisten ratkaisujen sekä valmiiden haastattelulomakkeiden ja asiakkaan fyysistä, kognitiivista tai psyykkistä tilaa kuvaavien mittareiden käyttöön sekä konkreettiseen kirjaamistapahtumaan.

Karjalainen ym. (2019) suosittavat Tiekartta 2030 kehittämissuunnitelmassaan, tulevaisuuden sosiaalityön tulevan olla asiakasta osallistavaa ja valtaistavaa, jossa palvelujen keskiössä on henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen pohjautuva asiakastyö. Ja tätä asiakasta osallistava kirjaaminen nimenomaan on. Osallistava kirjaaminen perustuu toimivaan, osapuolia kunnioittavaan tasaveroiseen vuorovaikutussuhteeseen, jossa asiakkaan ei tarvitse murehtia, mitä työntekijä hänestä kirjaa muistiin. Kirjaamisen ollessa läpinäkyvää, asiakkaan kanssa siitä avoimesti puhuttaessa, auttaa se rakentamaan luottamusta asiakassuhteeseen. Asiakas saa tietää sen, mitä työntekijä hänen tilanteestaan todella ajattelee. (Lätti & Tiiri 2012.)

Vaikka työntekijällä olisi tahtotilaa ja taitoa osallistaa asiakasta kirjaamiseen, ei asiakas aina halunnut osallistua. Menetelmää tuleekin käyttää joustavasti huomioiden asiakkaan psyykkisen ja fyysisen tilan ja kunnon (Koskenkorva 2022, 47; Pulkkinen 2019, 49). Esimerkiksi asiakkaan juuri saavuttua päihdekuntoutuskotiin tai asiakkaan saavuttua hätäntyneenä monine asioineen aikuissosiaalityön toimistoon tapaamiseen ensimmäistä kertaa, ei ole aiheellista

aloittaa kirjaamista yhdessä asiakkaan kanssa, vaan silloin aloitetaan asiakassuhteen rakentaminen ja osallistetaan asiakasta informoimalla häntä kirjaamisesta. Asiakasta voi siis osallistaa kirjaamiseen asiakassuhteen eri vaiheissa. Jos asiakkaan osallistaminen ei syystä tai toisesta juuri silloin onnistu, voidaan häntä aina pyytää kirjaamaan yhdessä myöhemmillä tapaamisilla asiakassuhteen edettyä.

Asiakasta osallistaen kirjaaminen ei ole pelkkää tietoteknistä kirjoittamista mutta tekniikkaa voi hyödyntää apuna tarpeen mukaan. Asiakas voi sanella työntekijän mobiililaitteeseen kertomustaan tai hän voi pitää internet päiväkirjaa ja näyttää tekstejään työntekijälle. Välineellä ei sinänsä ole väliä, joskus käytössä on viimeisen päälle tuliterä tietokone ja toisinaan kotikäynnillä ainoina välineinä ovat vihko ja kynä. Kirjata voi joka tapauksessa yhdessä asiakkaan kanssa. Aikaisemmin kuvailtuja vuorovaikutuksellisia ja luoviakin menetelmiä voidaan käyttää asiakassuhteen syventämiseksi. Asiakasta osallistavalla yhteistyöllä pyritään pois ongelmakeskeisyydestä. Ei aina kirjata vain niitä asiakkaan asioita, mitkä ovat pielessä tai mitkä vaativat toimenpiteitä, vaan huomataan ja kirjataan myös asiakkaan vahvuudet ja kehitys sekä annetaan myönteistä palautetta. Huomataan siis hyvä, se voimaannuttaa ja kannustaa asiakasta osallistumaan myös uudestaan.

Kun asiakas on osallistunut kirjaamiseen, pyydetään häneltä välittömästi palautetta (Lätti & Tiiri 2012, 77). Tuliko kaikki tärkeät asiat kirjauksessa kerrottua? Miltä osallistuminen tuntui? Palautteen pyytämällä osoitamme arvostusta asiakasta ja hänen mielipidettään kohtaan ja se on siten myös asiakkaan osallistamista (Pyykkönen 2012,21). Palautteet ovat tärkeitä työntekijälle myös sen vuoksi, että niiden avulla hän voi kehittää taitojaan. Oman työn reflektointi itse ja työtovereiden kanssa on ammattilaisen työkalu. Usein, melkein päivittäin, on hyvä kysyä, miten minulla sujui tänään? Itseltään kysyminen ja työtapojensa pohtiminen ovat tarpeen ja erittäin tarpeellisia uuden menetelmän käyttöönotto vaiheessa. Osallistava kirjaaminen vaatii opettelua, harjoittelua ja toistoa. Uusi toimiva menetelmä esitellään myös työtovereille.

Ammatissa kehittämiseen liittyikin oman työn kehittämismvastuu arjen työta-voissa (Pyykönen 2012, 31).

Jatkotutkimusaiheeksi ehdotan toimintatutkimusta, jossa ammattilainen jalkauttaa menetelmän työtehtäväänsä ja kokeilee muutamien vapaaehtoisten asiakkaiden (esimerkiksi keskittymisvaikeuksista kärsivien nuorten aikuisten) kanssa osallistavaa kirjaamista laajasti tai suppeasti vain jotain osallistavan kirjaamisen keinoa käyttäen (esimerkiksi asiakas kirjaa itse tietokoneella tapaamisella seuraavalle viikolle sovitut toimet kertomukseensa, vaikkapa käyn kaupassa ja valmistan ruokaa itselleni kolmena päivänä ja pesen pyykkiä tiistaina), kertomus printataan asiakkaalle muistilapuksi. Seuraavalla viikolla tapaamisella keskustellaan, miten tehtävät sujuivat ja suunnitellaan uudet tehtävät. Tutkimuksen kesto esimerkiksi viiden viikoittaisen asiakastapaamisen verran henkilöittäin. Palautteen perusteella saadaan lisää tietoa osallistavan menetelmän vaikuttavuudesta. Voidaan esimerkiksi tutkia, kehittyikö asiakkaan asioidensa hoitokyky eli välineellisten päivittäistoimintojensa kyvyt, kun hän itse suunnitteli ja kirjasi suunnitelmaan toimet käyttäen tapaamisten välillä muistilappua tukenaan. Voidaan myös tutkia, mikä oli menetelmän vaikutus asiakassuhteeseen ja vuorovaikutukseen. Samalla saadaan lisää tietoa menetelmän tai menetelmän osan soveltuvuudesta kyseiselle asiakasryhmälle.

6.2 Arviointi

Olin kerännyt useita kymmeniä lähteitä, tutkimuksia ja artikkeleja. Asiakkaan osallisuutta käsitteleviä tutkimuksia oli tehty paljon. Kirjaamista käsittelevät tutkimukset olivat usein Iso-Britanniassa tehtyjä mutta aiheeltaan terveydenhuollon kirjaamista ja teknisiä potilasjärjestelmiä käsitteleviä. Osallistavan kirjaamisen muutamassa löytämässäni tutkimuksessa tutkimuksen kohteena oli kirjaaminen lastensuojelun palvelutehtävissä ja kehittämistyö organisaatioissa. Joitakin aikuistyöhönkin liittyviä tutkielmia löytyi mutta ne olivat pääsääntöisesti myös kehittämistehtäviä, joissa luotiin yleisesti kirjaamisen koulutuksia yksittäisille organisaatioille. Kehittämistutkimuksissa tulokset kuvattiin tehtyyn kehittämistyöhön verraten. Joissakin tutkimuksissa tutkittiin aikuissosiaalityön

asiakkaiden osallisuutta ja osallistavaa kirjaamista käsiteltiin murusena osana muuta tutkimusta. Mahdollisia lähteitä tutkiessani tutkimusprosessi pitkittyi.

Tutkimustyötä helpotti valmis tutkimusaineisto. Laajan aineiston käsittely oli kuitenkin työlästä ja hankalaa, käsittelyyn olisin tarvinnut koodaamiseen tarkoitettua erillisen ohjelman. Tutkimustehtävän asettelu ja aineisto olivat sellaisia, ettei aineistoa pystynyt rajaamaan, vaan kaikki tekstit tulivat tutkimukseen mukaan. Huomasin työn olevan kuitenkin erittäin mielenkiintoista. Vauhtiin päästyäni luokittelu sujui suhteellisen nopeasti, hieman on päällekkäisyyttä muutaman luokan sitaateissa. Aina ei ollut selkeää, mihin luokkaan sitaatti kuuluu. Luokittelun yhteydessä kokeilin kirjoittaa hieman myös tekstinkäsittelyohjelman sanelutoiminnon avulla. Toiminto vaati hieman harjoittelua ja tekstin korjaamista kirjoittamalla. Sanelu on aivan toimiva keino jossain tilanteissa. Olen tyytyväinen aineiston luokitteluun.

Kirjoitin tulososion ensin ja sitten pohdin teoriaa. Ja kahlasin lisää läpi lähteitä. Usko meinasi loppua moneen kertaan. Mutta mielestäni löysin asiallista ja ajankohtaista teoriaperustaa. Olin tarkka lähteistä ja julkaisijoista. Halusin käyttää tuoreita tai viime vuosina julkaistuja lähteitä. Katsoin, että julkaisija oli tunnettu toimija ja sellaisia lähteitä löysin ja käytin. Suomalaisessa yhteiskunnassa meillä on olevan sosiaalihuollon asiakirjoihin, rakenteiseen kirjaamiseen ja asiakkaan tietojen tallentamiseen Kantaan liittyvän muutoksen takia tutkimus painottui osallisuuden sijaan ehkä enemmän kirjaamiseen. Kirjaamiseen painotumista lisäsi myös kirjaamisasiantuntija valmennuksen osallistuminen ja suorittaminen.

Tutkimukseni alussa ajattelin osallistavan kirjaamisen olevan enemmänkin kirjaamisen tekniikkaa mutta nyt olen sitä mieltä, että se on pikemminkin vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Se mitä kirjataan, on suoraan verrannollista vuorovaikutuksen kanssa. Ilman toimivaa vuorovaikutusta, työntekijän kirjaus jää pintapuoliseksi. Hyvä, todellisen kuvan asiakkaan tilanteesta antava kirjaus on mahdollista vain hyvässä asiakassuhteessa. Mitä syvempi ja luottamuksellisempi asiakassuhde on, sitä enemmän työntekijällä on tietoa ja sitä parempi ja sisällöllisesti laadukkaampi on myös kirjaus.

6.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusehdotus oli tullut tiedoksi Turun ammattikorkeakoulun opettajalle, joka kertoi aiheesta opiskelijaryhmälle. Ilmoitin kiinnostuksestani kirjaamisaihetta kohtaan ja sain aiheen. Tutkimuksen tarkemmasta aiheesta sovittiin Oy Vasso Ab:n ja opiskelijan yhteistyössä aloituspalaverissa. Aihe rajattiin työikäisten ja aikuisten mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden kanssa työskentelevien kirjaamisasiantuntijoiden vastauksiin. Tämä tehtiin opiskelijan sosionomi opintojen suuntauksen mukaan, joka on aikuistyö. Opiskelijalla oli myös työkokemusta näiden asiakasryhmien kanssa työskentelystä, valinta oli luonteva. Tutkimuksen aiheesta sovittiin Oy Vasso Ab:n ja opiskelijan kesken yhteistyössä. Tutkimussopimus allekirjoitettiin Oy Vasso Ab:n ja opiskelijan välillä joulukuussa 2021. Sopimuksessa sovittiin Vasson luovuttavan opiskelijalle Kansa-koulu III hankkeesta kerätty aineisto opinnäytetyötä varten. Opiskelija ei saa luovuttaa aineistoa kolmannelle osapuolelle. Kun opinnäytetyö valmistuu, sovittiin opiskelijan poistavan aineiston omilta laitteiltaan. Aineisto toimitettiin opiskelijalle sähköpostitse Excel tiedostona. Olen perehtynyt henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan. Tämän tutkimuksen aineisto oli jo anonymisoitu Oy Vasso Ab: toimesta, joten opiskelijalla ei ole tietoa vastaajien henkilöllisyyksistä. Siten tähän tutkimustyöhön ei ole tarvinnut tiedottaa vastaajia tutkimuksesta, eikä hankkia suostumusta vastaajilta. Lupa vastausten tutkimuskäyttöön on vastaajilta kysytty, kun he ovat ilmoittautuneet kirjaamisasiantuntija valmennukseen.

Huhtikuussa 2023 toimitin opinnäytetyösuunnitelmani Oy Vasso Ab:lle sähköpostitse ja silloin se Oy Vasso Ab:n toimesta myös hyväksyttiin. Oy Vasso Ab:stä ilmoitettiin, ettei erillistä tutkimuslupaa tarvita vaan aikaisemmin allekirjoitettu sopimus riittää. Eettistä ennakoarviointia en myöskään tarvinnut. En ole esteellinen tekemään tätä opinnäytetyötä, minulla ei ole tämän opinnäytetyö aineiston ja kirjaamisasiantuntija valmennus suorituksen lisäksi muita kytköksiä Oy Vasso Ab:hen, Kansa-koulu-hanke III:een tai muihin kirjaamisasiantuntija valmennuksen suorittaneisiin henkilöihin.

Tutkimusaineiston laadullisen sisällönanalyysin tein käyttäen useita eri tutkimusopasta apuna ja noudatin tutkimuksen teon kulkua, kuten tutkimusoppaissa neuvottiin ja ohjaajani opastivat. Tutkin joka ikisen vastauksen, joka minulle lähetetyssä aineistossa oli. Keräsin lyhyistä vastauksista yhden sitaatin ja pitkistä vastauksista useita sitaatteja. Mitään en jättänyt tutkimatta. Osallistuin kirjaamisvalmennukseen ja oma vastaukseni oli minulle toimitettujen muiden vastausten joukossa. Poistin oman vastaukseni, enkä ottanut vastaustani mukaan tutkimukseen.

Olen tietoinen Turun ammattikorkeakoulun ohjeistuksista liittyen lähdeviittauksiin ja raportin muotoon ja olen parhaan ymmärrykseni mukaan ohjeistuksia noudattanut. Olen tietoinen myös Turun ammattikorkeakoulun tutkimusenteon ohjeistuksista liittyen opinnäytetyön suunnitteluun, toteuttamiseen ja raportointiin ja olen noudattanut ohjeistuksia parhaan ymmärrykseni mukaan. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöni tarkastetaan plagiointi ohjelmalla Olen tietoinen myös siitä, että opinnäytetyöni on julkinen. Olen pyytänyt ja myös saanut ohjausta sekä Oy Vasso Ab:n Kansa-koulu III hankejohtajalta sekä ohjaavilta opettajiltani ja koen saaneeni erinomaista ohjausta riittävästi molemmilta tahoilta.

6.4 Osallistavan kirjaamisen perusmalli

Kirjaamisasiantuntija valmennuksen käynyt ammattihenkilö toimii omassa organisaatiossaan opastaen ja neuvoen työtovereitaan kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiakasta osallistavan kirjaamisen menetelmän hallitseva ammattilainen voi ottaa menetelmän omaan käyttöönsä ja esitellä sen työtovereilleen luomani perusmallin mukaan. Perusmalli on tarkoitettu käytettäväksi joustavasti asiakkaan ja tarpeen mukaan soveltaen.

Tutkimuksen tuotoksena on Osallistavan Kirjaamisen perusmalli, jonka perusteet esittelen tässä. Visuaalinen malli liitteenä 1.

Asiakkaan kohtaamisessa tärkeää on varata tapaamiselle rauhallinen ja sopiva tila ja riittävä määrä aikaa. Asiakasta osallistavan kirjaamis menetelmän käyttö

aloitetaan viimeistään asiakas ensimmäistä kertaa tavatessa. Silloin asiakasta informoidaan kirjaamisesta. Asiakkaalle annetaan organisaation rekisteriseloste ja kerrotaan hänelle, mitä kirjataan, mihin tiedot tallennetaan, miten asiakas pääsee tietojaan katsomaan ja miten hän voi tarvittaessa tehdä oikaisupyynnön. Samalla voidaan kysyä asiakkaalta luvat ja suostumuksen tietojen mahdolliseen luovuttamiseen kolmannelle osapuolelle.

Menetelmän käytön tärkeimpänä perustana ovat sujuvat vuorovaikutustaidot. Vuorovaikutuksen avulla rakennetaan tasaveroista asiakassuhdetta ja edelleen asiakkaan luottamusta työntekijään. Vuorovaikutuksellisia taitoja voi opiskella ja harjoitella. Tällaisia ovat muun muassa aktiivinen kuuntelu, dialogisuus, motivoiva haastattelu, ja erilaiset haastattelutekniikat. Kerää näitä taitoja omaan ammatilliseen reppuusi.

Osallistava kirjaaminen aloitetaan, kun tilanne sen sallii ja asiakas on myös aktiivinen. Asiakassuhteen luottamuksen rakentaminen voi vaatia muutamia tapaamisia, jotta asiakas ja työntekijä ovat niin tutut, että yhteistä toimintaa eli yhdessä kirjaamista voidaan asiakkaalle ehdottaa. Kutsutaan asiakas osallistumaan. Jos hän kieltäytyy, ei hätää, voidaan kokeilla toisella kerralla uudestaan. Käytetään luovia menetelmiä, kuvakortteja tai piirtämistä vuorovaikutuksen apuna.

Kysytään asiakkaan mielipidettä ja näkökantaa. Kirjataan itsemme kertojan rooliin ja kuvitellaan lukijaksi asiakas. Erimielisyys tilanteissa kirjataan molempien osapuolten näkökannat, työntekijä perustelee omansa. Pyritään pois ongelmakeskeisyydestä ja kirjataan myös asiakkaan vahvuudet ja taidot ja edistyminen. Huomataan hänessä hyvä.

Kirjaamisen jälkeen luetaan ainakin kirjauksen pääkohdat ja kerrataan tapaamisella sovitut asiat. Tärkeimmät asiakirjat kirjataan aina yhdessä, jos mahdollista. Tällaisia ovat muun muassa suunnitelmat ja arviot. Työskentelyn päätyttyä kysytään asiakaspalautetta. Reflektoidaan omaa työskentelyämme, tarvittaessa työtoverin kanssa. Palaute ja reflektointi ovat edellytyksiä kehittymiselle.

Lähteet

Autti-Rämö, I., Sukula, S. & Vainiemi, K. 2010. GAS-menetelmä. Käsikirja, versio 5. Kela. Viitattu: 16.8.2023.

<https://www.kela.fi/documents/20124/951672/gas-menetelma-kasikirja.pdf/823fe47d-482d-bd03-03f7-a39a57cc0857?t=1640004717108>

Deci, E. & Ryan, R. 2023. Self-determination theory. Viitattu: 28.11.2023.

<https://selfdeterminationtheory.org/the-theory/>

Eskola, J. & Suoranta, J. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 1998. Tampere: osuuskunta Vastapaino

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi.

Isola, A-M.; Kaartinen, H.; Leeman, L.; Lääperi, R.; Schneider, T.; Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Saatavilla:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inget, S. & Kuisma, J. 2021. Sosiaalihuollon tietopohjaa laajennetaan – kirjaamisella suuri merkitys. THL blogi. Viitattu: 23.11.2023.

<https://blogi.thl.fi/sosiaalihuollon-tietopohjaa-laajennetaan-kirjaamisella-suuri-merkitys/>

Kansaneläkelaitos 2023. Sosiaalihuollon asiakastiedot Oma Kannassa. Viitattu: 3.12.2023. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-tiedot-omakanassa>

Kanta 2023. Potilastietojen luovutuslupaa on mahdollista hyödyntää aiempaa laajemmin – asiakkaiden pitää saada uusi Kanta-informointi. Viitattu: 6.12.2023. <https://www.kanta.fi>

Karjalainen, P.; Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030: aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ja muistioita 2019:41. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu: 27.11.2023.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Karvonen, S., Kestilä, L. & Saikkonen, P. (toim.) 2022. Suomalaisten hyvinvointi 2022. Helsinki: THL

Kirjaamisasiantuntijan käsikirja. 2021. Oy Vasso Ab. Viitattu: 14.3.2023.

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

Koskenkorva, M. 2022. Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön dokumentoinnissa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Pro gradutyö. Sosiaalityö,

sosiaali oikeuden sv. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu: 5.12.2023.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020061844883>

Kosonen, N. 2022. Kansa-Koulu III, sosiaalialan kirjaamisosaamisen vahvistaminen digitaalisesti, hankkeen loppuraportti. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu: 14.3.2023 https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-02/Kansa-koulu%20III%20-%20Loppuraportti_1.pdf

Laaksonen, M.; Kääriäinen, A.; Penttilä, M.; Tapola-Haapala, M.; Sahala, H. Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 19.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254 §15 ja 16

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, voimaan 1.1.2024.

Lehmuskoski, A., Palm, N. ja Suhonen, M. 2023. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Viitattu: 20.11.2023. <https://www.julkari.fi/handle/10024/147502>

Lätti, M. & Tiiro, M. 2012. Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Pro gradutyö. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 4.12.2023. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61432>

Pulkkinen, A. 2019. Asiakkaan osallisuus ja kirjaaminen – mitä tapahtuu, kun ne yhdistetään? Blogit Savonia. 14.5.2019. Viitattu: 5.12.2023. <https://blogi.savonia.fi/sosiaalialakehittamassa/2019/05/14/asiakkaan-osallisuus-ja-kirjaaminen-mita-tapahtuu-kun-ne-yhdistetaan/>

Pulkkinen, A. 2019. Osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksen menetelmäksi. Opinnäyte (YAMK). Sosionomi. Savonlinna: Savonia ammattikorkeakoulu. Viitattu: 5.12.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019051810522>

Pyykönen, R. 2012. Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä 2012:2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Viitattu: 5.12.2023.
http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Rissanen, P. 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, A-L.; Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus. 137–148.

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

Saranto, K.; Kinnunen, U-M.; Jylhä, V. & Kivekäs, E. Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere university press. 180–203.

Socom Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2019. Osallistava kirjaaminen koulutus diasarja. Viitattu: 4.12.2023. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05_Osallistava-kirjaaminen_20191208.pdf

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Stevanovic, M.; Valkeapää, T.; Weiste, E. & Lindholm, C 2018. Osallisuus ja yhteinen päätöksenteko mielenterveyskuntoutuksessa. *Psykologia* 53, 392–409. Viitattu: 3.12.2023. http://vois.fi/wp-content/uploads/2019/03/Psykologia_5-6_2018_Stevanovic_ym.pdf

Stm 2023. Järjestöt ja yhdistykset osana sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmää. Viitattu: 30.11.2023. <https://stm.fi/jarjestot-ja-yhdistykset>

Stm 2023. Yksityiset sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajat. Viitattu: 30.11.2023. <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>

THL 2021. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystalveluissa. Helsinki: THL. Viitattu: 10.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveystalveluissa>

THL 2023. Rakenteisen kirjaamisen tuki. Helsinki: THL. Viitattu: 22.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveystalvalalla/kirjaaminen/sosiaali-huollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-tuki>

THL 1419/4.00.00/2015. Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Työterveyslaitos n.d. Asiakasosallisuus syntyy vuorovaikutuksessa. Työterveyslaitoksen oppimateriaalit. Asiakasosallisuus sotessa. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu: 3.12.2023. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/asiakasosallisuus-syntyy-vuorovaikutuksessa>

Työterveyslaitos n.d. Mitä asiakasosallisuus on? Työterveyslaitoksen oppimateriaalit. Asiakasosallisuus sotessa. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu: 30.11.2023. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>

Valtioneuvosto 2023. Te-palvelut 2024 diaesitys. Viitattu: 2.12.2023. https://tem.fi/documents/1410877/163302938/TE2024-yleisesitys_maaliskuu2023_suomi.pdf/63a2c14c-c4f5-ee29-ecd5-4bab5cdefce8/TE2024-yleisesitys_maaliskuu2023_suomi.pdf?t=1685356634486

Vasso 2023. Kansa-koulu 5 -hanke. Kirjaamisfoorumi. Viitattu 15.11.2023. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/kirjaamisasiatuntija/>

Viertiö, S., Laitinen, A-M., Kuussaari, K. Partanen, A., Grainger, M., Therman, S., Heiskanen, M. ja Suvisaari, J. 2022. Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Suunnittelu, toteutus ja tulokset. Raportti 8/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Helsinki. ISBN 978-952-343-900-9 (verkkojulkaisu). Viitattu: 28.8.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/145026>

Vuori, J. n.d. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 14.3.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Väinälä, A. 2018. Sosiaalihuollon kirjaamisvalmennuksessa hyödynnetään sanastotyötä. Terminfo-verkkolehti 2/2018. Viitattu 14.11.2023. <http://www.terminfo.fi/sisalto/sosiaalihuollon-kirjaamisvalmennuksessa-hyodynnetaan-sanastotyota-535.html>

Osallistavan kirjaamisen perusmalli

