

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2018

Mervi Rantanen

KANSAKOULU-HANKE

– Sosiaalipalveluiden henkilöstön
kirjaamisosaamisen kehittäminen Sastamalan
seudun sosiaali- ja terveystalouksissa

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

22.01.2018 | 57 + 4 liitettä

Ohjaaja: Kari Salonen

Mervi Rantanen

KANSAKOULU-HANKE

- Sosiaalipalveluiden henkilöstön kirjaamisosaamisen kehittäminen Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluissa

Kansakoulu-hanke on sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen sekä määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke. Keskeisenä tavoitteena on sosiaalihuollon asiakastietojen yhdenmukaistaminen ja tietojen saattaminen tietojärjestelmien avulla sinne, missä asiakasta palvellaan. Muutoksella tuetaan toiminnan tehostamista sekä sosiaalipalvelujen kehittämistä.

Kehittämisprojekti toteutettiin Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hankeen kohderyhmä on perhe- ja sosiaalipalveluiden kehitysvammapalveluissa työskentelevä henkilöstö, yhteensä 39 työntekijää, jotka käsittelevät työssään sosiaalihuollon asiakastietoja.

Kehittämisprojektin hyötyinä ovat kansallisten luokitusten ja asiakirjakirjarakenteiden saattaminen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimusten mukaiseksi, henkilöstön kirjaamisosaamisen parantaminen sekä tukea sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä Kanta-palveluihin.

Osana kehittämisprojektia tehtiin kysely toukokuussa 2017 vammaispalveluiden henkilöstölle. Kehittämisprojektiin sisältyvässä tutkimuksessa kartoitettiin Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevän henkilökunnan kirjaamisosaamisen nykytilaa ja kokemuksia sen laadusta. Tutkimuksen tavoite on kirjaamisosaamisen laadun parantaminen ja kehittäminen. Kyselyyn vastasi 34 työntekijää. Aineisto analysoitiin sekä määrällistä, että laadullista menetelmää ja Webropol®-ohjelmaa apuna käyttäen.

Tulosten mukaan vastaajat kaipaisivat koulutusta kirjaamiseen ja työyhteisön tukea kirjaamiseen. Ohjelman hitauteen ja ympäristön rauhattomuuteen kaivattiin myös parannuksia. Hyvin toimiviksi asioiksi mainittiin kirjaamiseen käytettävän ohjelman helppokäyttöisyys, riittävä aika kirjaamiseen sekä kirjauksissa käytettävä kieli. Myös päivittäiskirjaukset ja niiden ajantasaisuus sekä yksityisyyden suoja mainittiin toimivina.

Haastavimmaksi koettiin tekstin sisältöön liittyvät asiat, kuten laatu, määrä, oikeinkirjoitus ja väärinymmärrykset. Rauhallista tilaa ja häiriötöntä aikaa ei koettu olevan ja laitteita ei aina ollut riittävästi. Ohjelman hitaus puhutti monessa tilanteessa. Haastavaa oli myös kirjaamatta jättäminen tarkoituksella ja asiakkaalle kirjaaminen.

Kehittämiskohteiksi mainittiin ohjeistuksen ja yhteisten sääntöjen laatiminen, riittävä perehdytys ja eettisen pohdinnan lisääminen. Kyselyn tulosten pohjalta muokattiin kirjaamisvalmennuksen sisältö toiveita vastaavaksi. Kirjaamisvalmennus toteutettiin marraskuussa 2017.

ASIASANAT:

Kirjaaminen, sosiaalialan kirjaaminen, dokumentointi, sosiaalipalvelut, Kanta-palvelut

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social- and healthcare management and leadership

22.01.2018 | 57 + 4 appendices

Instructor: Kari Salonen

Mervi Rantanen

KANSAKOULU PROJECT

- Improving personnel documentation skills in social- and healthcare services in Sastamala region.

The Kansakoulu project is an implementation project on national information system services and standardized documentation in social welfare services. The key objective of the project is to harmonize client information in social welfare services and make it available with information systems wherever clients are served. The change supports a more efficient improvement and the development of social welfare services.

The development project was implemented in social and health care services in Sastamala Region. The target group for this project is the staff working in the services for the developmentally disabled. Said target group includes a total of 39 employees who deal with customer data on social welfare in their work.

The benefit of the development project is to bring national classifications and documentary structures into line with the requirements of the Social Services Customer Documentation Act, improve employee documentation skills, and support the social organizations' ability to join Kanta-Services.

As part of the development project, a questionnaire was conducted in May 2017 for the personnel of the disability services. The study surveyed 34 employees in which it depicted the current status and condition of their documentation skills. The objective of the study aimed to improve and develop the quality of documentation skills. The study data was analyzed by a Webropol® programme using both quantitative and qualitative methods.

The results of the survey showed that the respondents wished to be both educated in documentation and supported within the work community. Improvements to both the program's slow pace and restless working environment, were among the main concerns. The quality of content in the text, such as, volume, misunderstandings and spelling mistakes, were discussed as some of the most challenging, but lack of equipment and slowness of the program were most concerning. Deliberate omission of documentation was also disappointing.

Well functioning areas of the program mentioned, were daily registrations, user-friendliness, time efficiency and language used for documentation. Privacy was also considered to work well.

Development issues included the progression of guidelines and common rules, adequate orientation and increased ethical reflection. Based on the survey results, the content of the documentation training was tailored to meet the respondents' wishes. Documentation training was conducted in November 2017.

KEYWORDS: Documentation, documentation in social care, social services, Kanta-services

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 SASTAMALAN KAUPUNKI KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ	8
2.1 Sastamalan kaupungin organisaatio	8
2.2 Kehittämisprojektin tausta ja tarve	10
2.3 Kehittämisprojektin tavoite, tehtävä ja eteneminen	10
3 KIRJAAMINEN JA DOKUMENTOINTI SOSIAALIPALVELUISSA	12
3.1 Sosiaalipalvelut ja dokumentointi	12
3.2 Kirjaamista ohjaava lainsäädäntö	14
3.3 Eettinen kirjaaminen	18
4 KIRJAAMISKÄYTÄNTÖJEN MUUTOS	21
4.1 Asiakirjojen määrämuotoinen kirjaaminen	21
4.2 Tiedonhallintapalvelut	23
5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN	26
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	26
5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto	27
5.3 Kohdejoukon valinta ja aineistonkeruu	30
5.4 Aineiston analysointi	31
5.5 Tutkimuksen eettisyys	32
6 TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1 Kirjaamisen nykytila Sastamalan kehitysvammahuollossa	34
6.2 Kirjaamisen laadun parantaminen Sastamalan kehitysvammahuollossa	37
6.3 Henkilökunnan kirjaamisosaamisen vahvistaminen	39
6.4 Henkilökunnan kokemukset oman kirjaamisosaamisensa laadusta	40
6.5 Kehittämiskohteet kirjaamisen parantamisessa	44
7 YHTEENVETO JA POHDINTA	45
7.1 Tutkimustulosten yhteenveto	45
7.2 Tutkimuksen luotettavuus	49

7.3 Kehittämiskohteet	51
7.4 Pohdinta	51
LÄHTEET	54

LIITTEET

Liite 1. Toimeksiantosopimus.
Liite 2. Tutkimuslupa.
Liite 3. Kyselylomake.
Liite 4. Saatekirje.

KUVIOT

Kuvio 1. Sastamalan sosiaali- ja terveystyö	9
Kuvio 2. Kehittämisprojektin eteneminen	11
Kuvio 3. Kansallisten tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus	24

TAULUKOT

Taulukko 1. Kirjaamisen eettisyys ja asiakaslähtöisyys.	34
Taulukko 2. Lainsäädännön tuntemus työssä.	35
Taulukko 3. Kirjaamisosaaminen.	41
Taulukko 4. Asiakastyön dokumentoinnin merkityksiä.	41

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Asiakasasiakirja	Asiakastietoa sisältävä asiakirja
Asiakirja; dokumentti	Tallenne, jolla on oikeudellista arvoa tai joka on laadittu tai vastaanotettu jonkin yhteisön tai yksittäisen henkilön toiminnan yhteydessä tai toimintaa varten
Dokumentointi	Dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista.
GDPR	EU:n yleinen tietosuojasetus (General Data Protection Regulation)
Kansa-hanke	Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto -hanke
Kanta-arkisto	Kansallinen terveystiedon arkisto
Kela	Kansaneläkelaitos
Sosiaalipalvelu	Palvelu, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia
Sotesi	Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalvet
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
Tikesos	Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittämishanke

1 JOHDANTO

Kansa-hanke on sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke. Keskeisenä tavoitteena on sosiaalihuollon asiakastietojen yhdenmukaistaminen ja tietojen saattaminen tietojärjestelmien avulla sinne, missä asiakasta palvellaan. Muutoksella tuetaan toiminnan tehostamista ja sosiaalipalvelujen kehittämistä. (Rötsä ym. 2016, 4.)

Kansakoulu-hankkeessa koulutetaan kirjaamisvalmentajia. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa toimivat asiantuntijat osallistuvat kirjaamis- ja valmentajavalmennukseen sekä valmentavat sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilöstön omassa organisaatiossaan yhteistyössä hankkeen henkilöstön kanssa. Hankkeen henkilöstö tuotti perehdytysmateriaalin valmentajavalmennukselle, jonka avulla toteutetaan kirjaamisvalmennus sekä ylläpitäminen omassa organisaatiossa. (Socom 2016.)

Kehittämiprojektin tavoitteena ovat kansallisten luokitusten ja asiakirjakirjarakenteiden saattaminen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimusten mukaiseksi, henkilöstön kirjaamisosaamisen parantaminen ja tukea sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä Kanta-palveluihin. Kehittämiprojektin kohderyhmänä on Sastamalan sosiaali- ja terveyspalvelujen, perhe- ja sosiaalipalveluiden kehitysvammahuollossa työskentelevä henkilöstö, yhteensä 39 työntekijää, jotka käsittelevät työssään sosiaalihuollon asiakastietoja.

Osana kehittämiprojektia tehtiin kysely vammaispalveluiden henkilöstölle touko-kesäkuussa 2017. Kehittämiprojektiin sisältyvässä tutkimuksessa kartoitettiin Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevän henkilökunnan kirjaamisosaamisen nykytilaa ja kokemuksia sen laadusta. Tutkimuksen tavoite oli kirjaamisosaamisen laadun parantaminen ja kehittäminen. Kyselyyn vastasi 34 työntekijää. Kyselystä nousseiden kehittämistoiveiden pohjalta järjestettiin kirjaamisvalmennus vammaispalveluiden henkilöstölle marraskuussa 2017.

Kehittämiprojektin ja tutkimuksen lähtökohdat kuvataan johdannon jälkeen. Kappaleet kolme ja neljä sisältävät tietoperustan. Kappaleessa viisi kuvataan tutkimuksen toteutus ja kappaleessa kuusi esitellään tutkimuksen tulokset. Kappale seitsemän sisältää yhteenvedon tuloksista, luotettavuuspohdinnan ja kehittämissuhteet.

2 SASTAMALAN KAUPUNKI KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ

2.1 Sastamalan kaupungin organisaatio

Kunnan tehtävä on järjestää ja tuottaa palveluita kunnan asukkaille. Esimerkiksi terveyskeskus, lasten päivähoito ja peruskoulu ovat kunnan asukkailleen tarjoamia palveluita. Kunnan tehtävät jaotellaan lakisääteisiin ja kunnan itselleen ottamiin tehtäviin. Pääosa kunnan tehtävistä perustuu lakiin. Lakisääteisillä tehtävillä tarkoitetaan tehtäviä, jotka on säädetty kunnan velvollisuudeksi erityislainsäädännössä. (Virtuaalikunta 2017.)

Sastamalan kaupungin johtaminen perustuu kuntastrategiaan, taloussuunnitelmaan, talousarvioon ja muihin valtuuston päätöksiin. Kaupunginvaltuusto vastaa kaupungin toiminnasta ja taloudesta, käyttää kaupungin ylintä päätösvaltaa ja siirtää toimivaltaansa hallintosäännön määräyksillä. Kaupunginhallitus vastaa valtuuston päätösten valmistelusta, täytäntöönpanosta ja laillisuuden valvonnasta. (Sastamalan kaupunki 2017.)

Kaupunginhallitus johtaa kaupungin toimintaa, hallintoa ja taloutta. Kaupunginhallitus vastaa kaupungin toiminnan yhteensovittamisesta ja omistajaohjauksesta sekä kaupungin henkilöstöpolitiikasta ja huolehtii kaupungin sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä. (Sastamalan kaupunki 2017.)

Kaupunginjohtaja johtaa kaupunginhallituksen alaisena kaupungin hallintoa, taloudenhoitoa ja muuta toimintaa. Kaupunginjohtaja vastaa asioiden valmistelusta kaupunginhallituksen päätettäväksi. Lautakunnat ja johtokunnat valmistelevat asioita kaupunginhallituksen ja kaupunginvaltuuston käsiteltäviksi. Niille kuuluu myös itsenäistä päätösvaltaa oman toimialansa asioissa. (Sastamalan kaupunki 2017.)

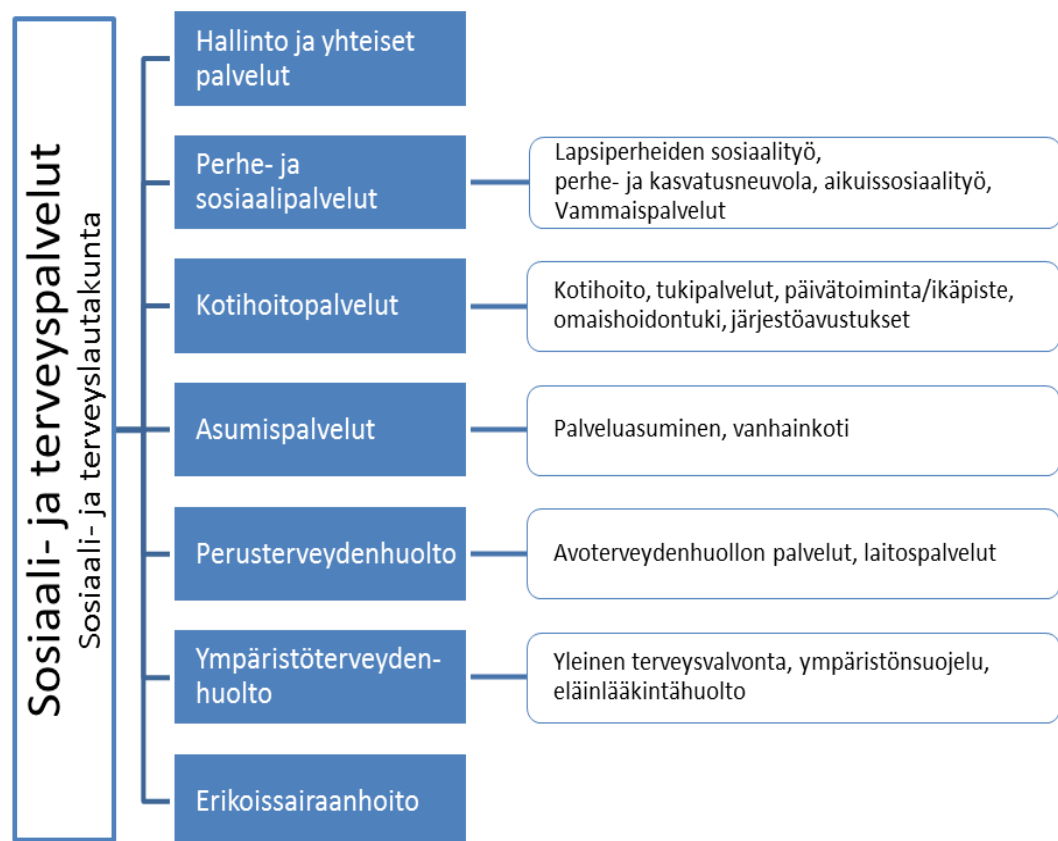
Kaupungin toiminta, palvelutuotanto ja henkilöstö jakaantuvat toimialoihin. Toimialoja ovat konsernihallinto, sivistystoimi, sosiaali- ja terveystoimi sekä tekninen toimi. (Sastamalan kaupunki 2017.)

Konsernihallinnon toimialaa, johon kuuluu myös ympäristölautakunta, johtaa kaupunginjohtaja. Toimialajohtajia ovat kasvatusjohtaja, sosiaali- ja terveysjohtaja sekä tekninen johtaja. Sivistyslautakunnan toimialaa johtaa kasvatusjohtaja. Sosiaali- ja terveyslauta-

kunnan toimialaa johtaa sosiaali- ja terveysjohtaja. Teknisen lautakunnan ja Sastamalaan Vesi liikelaitoksen johtokunnan muodostamaa teknistä toimialaa johtaa tekninen johtaja. (Sastamalan kaupunki 2017.)

Toimialajohtajat vastaavat toimialansa toiminnasta sekä johtavat ja kehittävät toimintaa kaupunginhallituksen, kaupunginjohtajan sekä kyseisen lautakunnan ja liikelaitoksen johtokunnan alaisuudessa. (Sastamalan kaupunki 2017.)

Toimialat jakaantuvat vastuualueisiin ja nämä edelleen toimintayksiköihin. Sastamalan kaupunkikonserniin kuuluu viis tytäryhteisöä, joissa Sastamalan kaupungilla on määräysvalta. Lisäksi on asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöitä. (Sastamalan kaupunki 2017.)



Kuvio 1. Sastamalan sosiaali- ja terveystalokunta (Sastamalan kaupunki 2017)

Sosiaali- ja terveystalokunnan toimiala jakaantuu seitsemään vastuualueeseen, joista yksi on perhe- ja sosiaalipalvelut. Tähän kuuluvat lapsiperheiden sosiaalityö, perhe- ja kasvatuneuvola, aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut. (Sastamalan kaupunki 2017.)

Itse työskentelen vammaispalveluissa. Vammaispalveluihin kuuluu vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaiset palvelut, joita johtaa vammaispalvelupäällikkö. Osana vammaispalveluita ovat kehitysvamma palvelut, johon kuuluu kehitysvammaisten palveluohjaus, työ- ja päivätoimintapalvelut sekä asumispalvelut. Asumispalveluissa on ohjattua sekä tehostettua autettua asumispalvelua. Ohjatun asumisen palvelua tarjotaan Punkalaitumella, jossa toimin esimiehenä. Punkalaitumen kunta ei kuulu vielä Sastamalan kaupungin alueeseen, mutta sosiaali- ja terveystyöpalvelut kuuluvat samaan Sotesin piiriin.

2.2 Kehittämiprojektin tausta ja tarve

Kehittämiprojektin aihe nousi kohdeorganisaation käytännön tarpeesta. Kansakouluhanke oli käynnissä samanaikaisesti. Sosiaalihuollon organisaatioiden kirjaamisen muutos tulee olemaan valtakunnallinen Kanta-palveluihin siirryttäessä. Kansakouluhanke valmentaa sosiaalialan ammattilaisia yhtenäiseen kirjaamiseen valmentamalla kirjaamisvalmentajia. Kirjaamisvalmentajat kouluttavat jatkossa henkilökuntaa omissa organisaatioissaan.

2.3 Kehittämiprojektin tavoite, tehtävä ja eteneminen

Kehittämiprojektin tavoitteena oli, että sosiaalipalveluja toteuttava henkilökunta on perehtynyt määrämuotoisten sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatimisen käytäntöihin. Kehittämiprojektin tehtävänä oli kirjaamisosaamisen vahvistaminen ja kirjaamisen laadun parantaminen kehitysvammahuollon asumisyksiköissä niin, että kirjaaminen noudattaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa toimivat asiantuntijat osallistuivat kirjaamis- ja valmentajavalmennukseen ja valmentavat sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilöstön omassa organisaatiossaan yhteistyössä hankkeen henkilöstön kanssa.

Projektiryhmään kuuluivat Sastamalan Sotesin vs. perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja, vammaispalvelupäällikkö ja Turun Ammattikorkeakoulun puolesta tutoropettajana toimiva yliopettaja. Projektiryhmä kokoontui tarvittaessa. Yhteisiä tapaamisia järjestettiin 2-4 kertaa eri kokoonpanoilla. Yhteydenpito heidän kanssaan järjestettiin tapaamisten, sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Tämän kehittämiprojektin onnistumisen edellytyksenä

oli yhteistyö kirjaamisvalmennuksen järjestäneen tahon kanssa. Ohjausryhmä koostui Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevistä hoitajista, ohjaajista ja esimiehistä, jotka osallistuivat marras-joulukuussa 2017 kirjaamiskoulutukseen.

Kehittämiprojekti eteni aikataulun mukaisesti. Se alkoi syksyllä 2016 suunnitteluvaiheella. Aineistonkeruu tapahtui touko-kesäkuun 2017 aikana. Tutkimustulosten analysointi sijoittui alkusyksyyn 2017. Kehittämiprojektin lopullinen raportti valmistui aikataulussa tammikuussa 2018.



Kuvio 2. Kehittämiprojektin eteneminen.

3 KIRJAAMINEN JA DOKUMENTOINTI

SOSIAALIPALVELUISSA

3.1 Sosiaalipalvelut ja dokumentointi

Suomessa dokumentointia alettiin ensimmäisen kerran tarkastella enemmän 1930-luvulla huoltolakien tullessa voimaan. Lakien edustamassa juridishallinnollisessa toimintamallissa dokumenttien merkitys korostui erityisesti suoritettujen toimenpiteiden oikeaoppisuuden ja laillisuuden valvonnan välineinä. Tämän vuoksi tarkkuutta ja huolellista muotoseikkojen noudattamista pidettiin arvossa. Myöhemmin, 1970-luvun alussa, voimaan tulleet uudet periaatteet sisälsivät paljon dokumentointia voimakkaasti koskettavia näkökulmia, kuten palveluhenkisyys, pyrkimys normaalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen. (Auvinen 1974.) Asiakkaan oikeus saada tietää sosiaalihuoltoon antamansa tiedon käytöstä, kuten asiakirjoista tulivat korostetuksi. Henkilötietojen tallettamisen periaatteisiin, kuten henkilörekisteriin rekisteröityjen tarkastusoikeuteen kiinnitettiin huomiota. Vuosituhannen vaihteessa asiakkaiden oikeuksia vahvistivat laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, henkilötietolaki sekä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. (Laaksonen ym. 2011, 8-9.)

Sosiaalihuolto on lainsäädäntöön perustuvaa toimintaa, jota harjoittavat pääasiassa kunnat ja yksityinen sektori kuntien toimeksi antamana. Sosiaalihuollon palvelutehtäviä on yli 20, joista tunnetuimmat ovat sosiaalityö, lastensuojelu, päihdetyö, vammaispalvelut sekä kehitysvammaisten erityishuolto. Sosiaalihuollossa käsitellään suuria määriä asiakastietoja, joiden käsitteellinen sisältö vaihtelee palvelutehtävästä riippuen. Asiakastiedot tallennetaan asiakasjärjestelmien tietokantaan, joista tuotetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja. Sosiaalihuollossa on tunnistettu yli 150 asiakasasiakirjaa. Sosiaalihuollossa asiakastiedoilla tarkoitetaan asiakkaista tallennettavia tietoja, joissa on henkilötietojen lisäksi tietoa myös asiakkaiden läheisistä sekä sosiaalihuollon ammatillisista henkilöistä. Lisäksi asiakastiedoissa on tietoa asiakasta koskevista hallintoasioista, tuotettavista palveluista sekä asiakkaan saamista sosiaalietuuksista. (Huttunen 2010, 5.)

Vuonna 2004 käynnistetyssä sosiaalialan teknologiahankkeessa (Tikesos) oli tarkoitus mallintaa niitä tietoja, joita tarvitaan sosiaalihuollon tehtävien hoitamisessa. Hanke ja kautui kahteen osaan, joista ensimmäinen vaihe toteutettiin vuosina 2004-2007 ja toinen vaihe vuosina 2008-2011. (Huttunen 2010, 5.) Tikesos-hankkeessa tehtyjen selvitysten

perusteella sosiaalialan ammattilaiset tarvitsivat ohjeistusta ja tukea työnsä dokumentointiin. Sisällöltään yhtenäisten asiakasasiakirjojen käyttö tukee sosiaalialan ammattilaisten kirjaamiskäytäntöjen kehittymistä. Tavoitteena oli myös ohjeistaa hyvän dokumentoinnin kulttuuriin ja vakiinnuttaa laadukkaiden asiakirjojen laatiminen osaksi sosiaalihuoltoa. Asiakastyön dokumentointi nähtiin asiakastyöstä irrallisena, ylimääräisenä aikaa vievänä tehtävänä. Se on kuitenkin luonnollinen osa asiakastyötä, joka vaatii huolellisuutta ja osaamista. Hyvin laaditut asiakirjat edistävät asiakkaan etua. Asiakastyön dokumentointi on työn kehittämisen, laadun ja vaikuttavuuden parantamisen yksi keskeinen väline. (Kärki ym. 2011, 69 - 70.)

Sosiaalihuollon asiakastietomallit ja asiakirjat ovat pääsääntöisesti järjestelmä- tai kuntakohtaisia. Asiakastietojärjestelmien tietokantalomakkeiden valintalistat ovat erilaisia kunnittain, sillä kunnat ovat parametrisoineet esimerkiksi tulo-, meno- ja varallisuuslajit kuntakohtaisesti. Tietosisällöt eivät ole yhtenäisiä rakenne- tai semantiikkatasolla, mikä taas hankaloittaa tietojen siirtämistä järjestelmien välillä. (Huttunen 2010, 5.)

Ikärakenteen muutos, taloudellisen taantuman seuraukset, sosiaalisten ongelmien lisääntyminen ja yhteiskunnan monikulttuuristuminen ovat kasvattaneet sosiaalityön tarvetta. Samaan aikaan alalla on pulaa pätevistä työntekijöistä. Ihmisten auttaminen ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen vaatii entistä tehokkaampia ja innovatiivisempia tiedonhallinnan keinoja sekä sovelluksia. (Laaksonen ym. 2011, 10.)

Sosiaalihuollon asiakastietomalli laadittiin kuvaamaan kaikkia sosiaalihuollon asiakastyöstä talteen otettavia asiakastietoja. Mallin tulee kattaa kaikki sosiaalihuoltoon sisältyvät palvelut, myönnettävät etuudet, sosiaalihuollon asiakastyöhön osallistuvat toimijat, erilaiset roolit, joissa nämä toimijat esiintyvät asiakirjoissa sekä toimintaan oleellisesti sisältyvät asiakirjat. Tavoite on, että käsitteellinen malli kuvaisi mahdollisimman hyvin sosiaalihuollon toimintaympäristöä ja siinä tapahtuvaa toimintaa. Sosiaalihuollossa tarjottavia palveluja leimaa kiinteä yhteys lainsäädäntöön. (Huttunen 2010, 7.)

Toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan tekevät mahdolliseksi dokumentoitu työ. Asiakirjat toimivat apuvälineinä, joiden avulla tehtyihin ratkaisuihin voidaan helposti palata ja niiden merkitystä tai suunnitelmien toimivuutta jälkikäteen arvioida. Ajan tasalla olevat asiakirjat havainnollistavat asiakastyötä niin asiakkaille, kollegoille kuin päätöksentekijöillekin. Asiakasasiakirjoihin tallennettua tietoa voidaan hyödyntää työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa, arvioimalla yhdessä elämäntilanteessa tavoiteltujen

muutosten toteutumista. Useita vuosia kestäneiden asiakkuuksien tarkastelua ja analyysiä helpottaa erilaisten yhteenvetojen, koosteiden, tiivistysten ja kuvallisten esitysten tekeminen asiakirjoihin tallennetuista tiedoista. Tietotekniikasta on tässä erityisesti hyötyä. (Laaksonen 2013, 10 - 11.)

Sosiaalialan työntekijöiden käsitys kirjaamisen tärkeydestä on dramaattisesti muuttunut vuosien saatossa. (Reamer 2005.) Asiakirjoihin asiakastyön kirjaaminen vaatii osaamista. Tärkeää on, että asiakirjan laatija ymmärtää oman vastuunsa kuvatessaan ja havainnoidessaan omaa työskentelyään sekä asiakkaan elämäntilannetta. Sosiaalihuollossa eettisen toiminnan perustana pidetään asiakkaan mukaan ottamista asiakirjoja tehdessä. (Laaksonen 2013, 12.)

Työn dokumentoinnille tulisi varata aikaa. Sosiaalihuollon työntekijöiden työskentelyä leimaa usein kiire, asioiden monimutkaisuus sekä monet nopeaa toimintaa yhtäaikaisesti edellyttävät työtehtävät. Työstä laaditun asiakirjan laadukkuus riippuu ensisijaisesti laatijan toimintatavasta, on tärkeää ottaa huomioon, ettei asianmukaisia dokumentteja pystytä tuottamaan millaisissa olosuhteissa tahansa. Työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijällä on riittävästi aikaa työn hoitamiseksi hyvin. Dokumentointi tulisi nähdä keskeisenä työhön kuuluvana osana, johon on varattava aikaa. Asiakastiedon käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä olisi hyvä käydä keskustelua työyhteisössä ja luoda yhteisiä toimintakäytäntöjä. Dokumentoinnin kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota koko organisaation tasolla, se ei saa jäädä vain yksittäisen työntekijän huoleksi. (Laaksonen 2013, 13.)

3.2 Kirjaamista ohjaava lainsäädäntö

Sosiaalihuollossa kansalaisille tarjottavia palveluita leimaa kiinteä yhteys lainsäädäntöön, joilla palvelujen järjestämistä ja toteutusta säädellään. Sosiaalihuoltoon säädettyistä laista sosiaalihuoltolaki sekä sosiaalihuollon asiakaslaki ovat sosiaalihuollon yleislakeja. Niiden lisäksi toimintaa ohjaavat lukuisat erityislait. Erityislait tarkentavat sosiaalihuoltolaissa kunnan sosiaalitoimelle asetettuja velvoitteita sosiaalipalvelujen järjestämisestä palvelutehtävien osalta. (Huttunen 2010, 7.)

Sosiaalisia oikeuksia voidaan ryhmitellä normiperustansa, sisältönsä ja oikeusvaikutuksensa nojalla. Normiperustan mukaisesti eriytyvät ihmisoikeussopimusten määrittelemät

kansallisessa perustuslaissa vahvistetut sosiaaliset perusoikeudet, sosiaaliset ihmisoi-
keudet ja tavallisen lainsäädännön takaamat sosiaaliset oikeudet. Perusoikeus- ja ihmis-
oikeuskäsitteiden ero liittyy juuri oikeuksien normiperustaan. Ihmisoikeuksilla tarkoite-
taan kansainvälisten ihmisoikeussopimusten määrittelemiä oikeuksia, kun perusoikeuk-
sien normiperusta on kansallisessa perustuslaissa. (Tuori & Kotkas 2016, 215.)

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan on sosiaalihuoltoa toteutettaessa laadittava palvelu-
, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, ellei kyseessä ole tilapäinen ohjaus ja
neuvonta tai ellei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Suunni-
telma on laadittava asiakkaan kanssa yhdessä, ellei siihen ole estettä. (THL 2016b.)

Perustuslaissa (731/1999) on säännelty oikeusturvan ja hyvän hallinnon takeet. Perus-
tuslaki takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman ai-
heetonta viivytystä. Perustuslain mukaan lailla turvataan käsittelyn julkisuus. Samoin oi-
keus saada perusteltu päätös ja hakea muutosta turvataan perustuslain nojalla. (Arajärvi
2011, 61 - 62.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on sosiaalihuollon yleislaki. Sen mukaan on palvelutar-
peen arvioinnissa tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman sijasta voidaan ti-
lanteen mukaan tehdä muu vastaava suunnitelma, kuten vammaispalvelulain mukainen
palvelusuunnitelma. Sosiaalihuoltolain yleisiä asiakassuunnitelmia koskevia säännöksiä
on sovellettava myös palvelusuunnitelman tekemiseen. Kehitysvammalain (519/1977)
mukaan jokaiselle erityishuollon tarpeessa olevalle tehdään erityishuolto-ohjelma. Suun-
nitelma tehdään asiakaslähtöisesti. (THL 2016b.)

Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa asiakirjojen laatimista ja käyttöä säätelevät potilaslaki sekä potilas-
asiakirja-asetus. Sosiaalihuollon asiakirjojen laatimisesta ja käytöstä ei aiemmin ollut
olemassa vastaavaa lainsäädäntöä. Sosiaalihuollon kirjaamista ohjaavat hallintolaki
(434/2003), julkisuuslaki (621/1999), henkilötietolaki (523/1999), asiakaslaki (812/2000),
asiakastietolaki (159/2007) sekä lastensuojelulaki (417/2007). Sosiaalihuollossa asia-
kasasiakirjat kirjataan usein tietojärjestelmän ehdoilla ja kuntakohtaisen ohjeistuksen
mukaisesti, jos sellainen on laadittu. Ohjeistuksen puuttuessa työntekijä määrittelee itse,
mitä ja miten hän ohjelmaan kirjaa. (Laaksonen ym. 2011, 6.) Kykyä dokumentoida ei
voida kehittää pelkästään osallistumalla yliopistokurssille, se vaatii vuosien kokemusta.
(Neary 2014.)

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn ei ole kansallista ohjeistusta. Asiakastietojen käsittelystä tarvittaisiin ohjeistus sekä asiakirjahallinnon että asiakastyön dokumentoinnin näkökulmasta. Asiakastietojen käsittelyä ohjataan yleisillä laeilla, joista keskeisimmät asiakirjojen ja asiakastietojen käsittelyyn vaikuttavat ovat henkilötietolaki, julkisuuslaki, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), laki sähköisestä asioinnista viranomaisessa (13/2003), arkistolaki (831/1994) sekä sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000). Kansa-hankkeen keskeisimmät lait ovat asiakastietolaki ja asiakasasiakirjalaki. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) voimaantulo 1.4.2015 oli merkittävä askel kohti määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa sosiaalihuollossa. Lain mukaan THL antaa asiakirjojen rakenteita ja tietosisältöjä sekä käyttöoikeuksien perusteita koskevia määräyksiä. Asiakastietolaissa on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävistä valtakunnallisista tietojärjestelmäpalveluista. (Rötsä 2016, 11.)

Tietojen hankintaa, kirjaamista ja käyttöä säätelevät muun muassa henkilötietolaki, julkisuuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä laki sosiaali- ja terveysalan asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Henkilötietolain mukaan sosiaalipalveluista vastaava viranomainen saa käsitellä henkilötietoja vain, jos siitä on säädetty laissa tai jos henkilötietojen käsittely johtuu laissa säädetyn tehtävän hoitamisesta. Asiakastietojen tallennuksen avulla voidaan valvoa ja seurata, onko asiakkaan yhteydenoton johdosta ryhdytty määräjassa lain edellyttämiin toimiin sekä jos saman henkilön osalta tulee myöhemmin yhteydenottoja, selviää asiakkaan aikaisempi tilanne. Asiakasta koskevia tietoja saa käyttää ainoastaan siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, että hänellä on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot ja vaatia niiden korjaamista. Sosiaalihuollon työntekijä pyytää asiakasta koskevat tiedot ensisijaisesti aina asiakkaalta itseltään. (Laaksonen 2013, 13.)

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on velvollisuus antaa asiansa käsittelyä varten sosiaaliviranomaisille tarvittavat tiedot. Velvollisuus ei kuitenkaan koske mitään tahansa tietoja. Asiakkaalla on oikeus henkilötietolain, asiakaslain ja EU:n tietosuojasetuksen (GDPR) mukaan saada tieto siitä, miksi hänen antamiensa tietoja tarvitaan, mihin niitä käytetään, mihin niitä luovutetaan sekä mihin henkilörekisteriin ne tallennetaan. (Laaksonen 2013, 13.) Asiakaslain mukaan sosiaalihuollon viranomaiset voivat saada tietoja ilman asiakkaan suostumusta, jos tehtävien hoito tätä vaatii. Tiedot on saman lain mukaan saatava, vaikka salassapitosäännökset sen estäisivätkin. (Laaksonen 2013, 19.)

Euroopan unionin ja Suomen tietosuojalait ovat uudistumassa. EU:n yleistä tietosuojasetusta (General Data Protection Regulation (GDPR) sovelletaan 25.5.2018 alkaen kaikissa EU:n jäsenmaissa. Tietosuojasetusta sovelletaan lähtökohtaisesti kaikkeen henkilötietojen käsittelyyn. Uuden lainsäädännön tavoitteena on parantaa henkilötietojen suojaa ja rekisteröityjen oikeuksia, vastata uusiin digitalisaatioon ja globalisaatioon liittyviin tietosuojakysymyksiin, yhtenäistää tietosuojasäätelyä kaikissa EU-maissa ja edistää digitaalisten sisämarkkinoiden kehittymistä. (Tietosuojat 2017.)

Julkisuuslaki (621/1999) sisältää säännökset tiedonsaantioikeuden laajuudesta ja rajoituksista. Jokaisella henkilöllä on oikeus saada tieto häntä itseään koskevasta, salassa pidettäviin asiakirjoihin sisältyvistä tiedoista. Hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, velvollisuutta tai etua asia koskee, on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta sekä salassa pidettävästä asiakirjasta, jos asiakirja on voinut tai voi vaikuttaa asian käsittelyyn. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi asiakirja, joka on esitetty viranomaiselle tai jonka viranomainen on itse hankkinut tai laatinut. Tilanteita, joissa tieto asiakirjasta voidaan jättää antamatta, ovat muun muassa lasten etua tai muuta tärkeää yksityistä etua koskevat asiat. Tärkeä yleinen etu voi liittyä lastensuojelun tarkoituksen toteuttamiseen, henkilön yksityiselämän suojaamiseen, henkilön turvallisuuden varmistamiseen, valtion turvallisuuteen tai ulkopoliittisten asioiden hoitoon. Tietojen antaminen asiakirjoista vaatii aina viranomaisen tapauskohtaista arviointia. Oikeudenkäyntiin, tarjouskilpailuun tai ulosotto-asioihin voi liittyä asiakirjoja, joista asianosaisella ei ole oikeutta saada tietoa. (Laaksonen 2013, 20.)

Eduskunta on säätänyt sosiaalihuollon asiakastietojen yhtenäistämisen sekä yhdenmukaisen kirjaamisen periaatteiden edistämiseksi lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä tehnyt muutokset lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), joka velvoittaa Kansaneläkelaitoksen hoitamaan sosiaalihuollon palvelunantajien lukuun arkistointipalvelua sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytystä varten. (Hyppönen ym. 2016, 20.)

Hyvän hallinnon perusteet edellyttävät, että viranomainen kohtelee hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käyttää toimivaltaansa lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Hallintolaisissa (434/2003) viranomaiselle asetetaan erilaisia velvoitteita. Näitä ovat esimerkiksi palveluperiaate, neuvontavelvollisuus ja selvittämisvelvollisuus. (Tuori & Kotkas 2016, 380.)

Tämän lisäksi säädetään viranomaisten yhteistyövelvoitteista ja hyvän kielenkäytön vaatimuksista. Hyvän hallinnon toteutuminen sosiaalihuollossa pohjautuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen sekä asiakaslähtöisyyteen. Hallintolain 7 §:ssä säädetään palvelun asianmukaisuudesta ja palveluperiaatteesta. Asian käsittely ja asiointi on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Palvelun mahdollistamiseen ja sen asianmukaiseen toteuttamiseen liittyy hallintolain 8 §:n neuvontavelvollisuus. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalle tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa, vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin sekä annettava menettelyllistä neuvontaa. Ohjauksella tarkoitetaan yleisiä neuvoja ja ohjeista menettelymuodoista, kuten esimerkiksi sitä, miten asian saadaan vireille. Asiakkaalla on oikeus tietää kuka hänen asiansa hoitaa, kuinka kauan asian käsittely kestää ja milloin viranhaltija tai työntekijä on paikalla. Neuvonnan tulee olla maksutonta ja jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakkaalla on myös oikeus valittaa päätöksestä.

Hallintolaki säätelee asian vireille tuloa, selvittämistä ja päätöksentekoa. Hallintolaki edellyttää, että viranomainen selvittää asiaa oma-aloitteisesti (31 §), kirjaa suullisesti esitetyt vaatimukset (20 §, 42 §) ja pääsääntöisesti kuulee asianosaista ennen päätöksen tekemistä (34 §). Päätös on aina perusteltava (45 §).

3.3 Eettinen kirjaaminen

Ihmisoikeudet, ihmisarvo ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat, joihin sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu. Ammattietiikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista, eettisiin toimintatapoihin vaikuttaminen on osa ammatillisuutta. Ammattieettinen kypsyys, valmius ja harkinta ovat oleellinen osa työntekijän ammatitaitoa. Eettinen keskustelu, harkinta ja päätöksenteko eivät ole vain yksittäisen työntekijän vastuulla, vaan pohdintaan ja ratkaisunkoon on koko työyhteisön ja organisaation osallistuttava. (Talentia 2017, 7-8.)

Arvot ovat toiminnan perusta, myös lainsäätämisen ja lain soveltamisen osalta. Arvolähtökohtia ovat muun muassa ihmisarvo, vapaus ja oikeudet sekä oikeudenmukaisuus. (Arajärvi 2011, 18 - 21.)

Sosiaalityön ammattilaisen eettinen velvoite on toimia asiakastyössä niin, että työskentely lisää tai ylläpitää asiakkaan hyvinvointia. Tämä varmistetaan sillä, että ammattilaiset noudattavat työskentelyssään sosiaalityön keskeisiä eettisiä periaatteita, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja oikeudenmukaisuutta. Jotta sosiaalityö olisi eettisesti kestävä, asiakkaan hyvinvoinnin pitäisi parantua pitkällä tähtäimellä. Tällöin keskeiseksi tulee sosiaalityön dokumentointi ja sosiaalityössä aikaansaatuisten vaikutusten arviointi. Oman työn kehittäminen ja vaikutusten arviointi on osa eettisesti kestävästä ja vastuullista sosiaalityötä. (Häkälä 2014, 73.)

Eettisyys asiakirjoja laadittaessa tarkoittaa käytännössä havaitsemisen ymmärtämistä tiedonmuodostuksessa, vastuun ottamista omasta tietämisestä ja asiakkaiden mukaan ottamista tietäjinä. Eettisyys on myös oman tietämisen ja tietämättömyyden näyttämistä, päätöksentekoprosessin näkyväksi tekemistä ja dialogiin antautumista. (Kääriäinen 2015.)

Asiakkaan mukaan ottaminen ja mukana pitäminen asiakirjojen laadinnassa on eettisen toiminnan perusta. Asiakkaalle tulee kertoa asiakirjojen laadinnasta, näyttää asiakasta koskevia asiakirjoja ja laatimalla niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakirjoihin voidaan kirjoittaa niistä asioista, joista on yhdessä keskusteltu ja kirjoittaa niin, että asiakas voi ymmärtää. Yhdessä tiedetystä on helppo kirjoittaa eettisesti kestäviä dokumentteja. (Kääriäinen 2015.)

Asiakirjoihin kirjoitetaan niistä asioista, joita on tärkeää tai välttämätöntä selvittää ja kuvata asiakkaan palvelusta. Tämä on kirjattu myös henkilötietolakiin ja asiakaslakiin, jotka takaavat asiakkaalle oikeuden saada tietää, mitä hänestä kirjoitetaan, mihin hänen antamia tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan (Laaksonen ym. 2011, 12.)

Kirjoittaminen on aina valintojen tekemistä, sillä kaikkea keskustelussa ilmi tullutta ja havaittua ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaistakaan tallentaa täydellisenä kuvauksena asiakirjoihin. Kirjoittajan valintojen tekeminen sisältää aina myös vallankäytön mahdollisuuden. Samalla kun kirjoittaja päättää tuoda esiin jonkin näkökulman, hän saattaa rajata jotain pois. (Laaksonen ym. 2011, 38.)

Asiakastyön dokumentointiosaaminen edellyttää ymmärrystä roolista asiakirjojen laatijana ja omasta vastuusta. Kyse on ennemminkin asiakirjojen merkityksen ymmärtämisestä, ei niinkään henkilökohtaisista kirjoittamisen taidoista. Asiakastyössä kirjoittamista on pidetty liian kauan ammattilaisten henkilökohtaisiin ominaisuuksiin perustuvana tai-

tona, johon on suhtauduttu työyhteisöissä huolettomasti ja kevyesti. Asiakkaiden asiakirjoihin tallennetut tiedot ovat merkittäviä sekä asiakkaan itsensä, että muiden ammattilaisten päätöksenteon ja työskentelyn kannalta. Asiakastyötä vastuullisesti dokumentoiva työntekijä laatii asiakirjoja niin, että ne kuvaavat mahdollisimman hyvin tehtyä työtä. Hän pyrkii ottamaan asiakkaat huomioon ammatillisessa tiedonmuodostuksessaan, ymmärtää sen merkityksen asiakasta koskevassa päätöksenteossa ja suhtautuu vastuullisesti työstä kirjoitettuun tietoon. (Laaksonen ym. 2011, 53.)

Hyvä asiakastyön dokumentointi palvelee tehdyn työn suunnittelua ja arviointia. Kirjoittaessaan työntekijä jäsentää työtään ja joutuu samalla tekemään valintoja ja painotuksia. Työntekijöiden mukaan ajantasainen kirjaaminen vaikeissa asiakastilanteissa vähentää työntekijän tunnekuormitusta ja antaa työntekijälle energiaa uuden suunnitteluun. Ajantasaiset asiakasmuistiinpanot vapauttavat työntekijän ajattelua muuhun toimintaan. (Kääriäinen ym. 2007, 9.) Kun dokumentaatio on tarkkaa ja täydellistä, se tekee ihmeitä kertomalla potilaan tarinan ja voi jopa parantaa potilaan hoitoa. Huonolaatuinen asiakirja on määritelty sellaiseksi, joka ei ole selkeä, spesifi tai täydellinen. (Schaeffer 2016.)

Hyvä asiakastyön asiakirjojen ylläpito turvaa sekä asiakkaan että työntekijän asemaa ja oikeuksia. Tehtyyn työhön ja ajatteluun voidaan palata sekä tarkistaa laadittuja suunnitelmia ja sopimuksia. (Kääriäinen ym. 2007, 9.) Hoidon tehokkuuden tukemiseksi ja riitasasioissa puolustukseksi, tarkka ja selkeä tietojen tallentaminen on elintärkeää. (Scott 2017.) Kirjaaminen on tärkeä osa hoitajan työtä. Dokumentointi parantaa avoimuutta, laatua, jatkuvuutta ja potilasturvallisuutta. (Petkovšek-Gregorin & Skela-Savič 2015.)

Asiakkaan ottaminen mukaan dokumentointiin on kivijalka eettiselle tiedonmuodostukselle. Näin myös asiakkaan hoitoon sitoutuminen ja motivoituminen kasvavat. Kun sosiaalihuollon työntekijä kertoo asiakkaalle, mitä asioita hänestä dokumentoidaan ja laatii asiakaskertomuksia yhdessä asiakkaan kanssa, muuttuu toiminta näkyväksi. Eettisesti kestävässä dokumentoinnissa asiakas on tietoinen niistä asioista, joita hänestä ja hänen tilanteestaan on tallennettu ja joita hänen asioidensa hoitamisessa tarvitaan. Hyvin hoidettu dokumentointi on laadukasta työtä. Se turvaa työn suunnitelmallisuutta ja jatkuvuutta, niissäkin tilanteissa, kun heidän kanssaan työskentelevä työntekijä vaihtuu. Dokumentointi on tietämisen työväline. (Kääriäinen ym. 2007, 42.)

4 KIRJAAMISKÄYTÄNTÖJEN MUUTOS

4.1 Asiakirjojen määrämuotoinen kirjaaminen

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista tuli voimaan 1.4.2015. Laissa säädetään kirjaamiseen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa ja asiakastietojen kirjaamisesta. Lakia sovelletaan niin julkisen kuin yksityisenkin sosiaalihuollon palveluntarjoajiin. Lain tarkoituksena on yhtenäistää sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatimista, tietosisältöjä ja käsittelyä. Tavoitteena on edistää sosiaalihuollon tehtävien hoitamista ja sosiaalihuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä. Asiakasasiakirjalaki toi yleisen kirjaamisvelvoitteen sosiaalihuollon ammatilliselle ja avustavalle henkilökunnalle. Jokainen, joka osallistuu asiakastyöhön, on velvollinen kirjaamaan sosiaalihuollon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina.

Rekisterinpitäjän on huolehdittava tietosuojasetuksessa määriteltyjen tietosuojaperiaatteiden noudattamisesta kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa. Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Henkilötietoja on käsiteltävä turvallisesti ja luottamuksellisesti. Henkilötietoja saa kerätä ja käsitellä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten. Henkilötiedot on päivitettävä aina tarvittaessa, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on oikaistava tai poistettava viipymättä. Henkilötietoja saa kerätä vain tarpeellisen määrän henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden. Henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tietojenkäsittelyn tarkoituksen toteuttamista varten tarpeen. (Tietosuojatietokirja 2017.)

Määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto on osa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa. Sosiaalihuollon kirjaamisen tavoitetilassa asiakastyötä dokumentoidaan yhdenmukaisesti, kuten asiakirjojen nimet ja käyttötarkoitukset, tietosisällöt, käytetyt käsitteet ja asiakasasiakirjojen paikka asiakasprosessissa. Sosiaalihuollon asiakastietomallin mukaisia asiakasasiakirjarakenteita siirrytään käyttämään määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönoton kautta. Käsitteistön yhdenmukaistamiseen saadaan välineitä sanastotyön kautta. (Lohijoki & Taskinen 2017.)

Määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa tiedon tallentamista asiakirjoihin ennalta päätehtävissä muodossa, aikaansaaden rakenteisia asiakirjoja. Määrämuotoisuus yhtenäistää

asiakasasiakirjojen tietosisältöjä ja nimiä, parantaa tiedon löydettävyyttä ja laatua tuoden ajansäästöä ja mahdollistaa tiedon tehokkaamman hyödyntämisen. Määrämuotoisuuden voi nähdä asiakirjan rakenteessa ja tiedon tallennusmuodossa. Määrämuotoisuuden tarkoituksena on mahdollistaa tiedon nykyistä tehokkaampi liikkuminen järjestelmien sisällä ja järjestelmien välillä. Määrämuotoisuus yhdenmukaistaa kirjaamista koko sosiaalihuollossa ja lisää kirjaamisen asiakaslähtöisyyttä. Määrämuotoisuus ei poista kirjaavan työntekijän valinnanvapautta, sillä hän tekee lopullisen valinnan kirjattavista asioista. Vain osa asiakasasiakirjarakenteiden tietosisällöistä on määritelty valtakunnallisesti pakollisiksi, myös organisaatiot voivat määritellä pakollisia kirjattavia tietoja. (Lohijoki & Taskinen 2017.)

Rakenteisessa asiakirjassa tiedot kirjataan etukäteen määritellyssä muodossa, annettujen otsikoiden alle. Osa tiedoista voidaan antaa valitsemalla valikosta asiakkaan tilanteeseen sopiva vaihtoehto, osa kirjoitetaan. Pääsääntöisesti osa tiedoista on pakollisia, osa annetaan tarvittaessa. Rakenteisen asiakirjan näyttömuoto voi olla esimerkiksi lomake.

Määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto tulee vaikuttamaan jokaisen sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilön toimintaan, kun asiakirjarakenteet ja dokumentointikäytännöt yhdenmukaistetaan. Muutos näkyy asiakkaille, kun toiminta sosiaalipalveluissa ja asiakirjat yhdenmukaistuvat. Yhdenmukaistamisen tavoitteena on sujuvoittaa tietojen käsittelyä ja asiakkaan prosessia sosiaalipalveluissa. Toiminnan muutos tukee asiakaslähtöistä ja tehokasta sosiaalihuollon toimintaa. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämisen lähtökohtana on valtakunnallisesti yhdenmukaistaa asiakirjojen sisältöjä ja käsittelyä sekä edistää asiakastiedon hyödyntämistä ja saatavuutta. (Rötsä ym. 2016, 12.)

Määrämuotoinen kirjaaminen mahdollistaa aiempaa tehokkaamman tiedon hyödyntämisen myös muihin käyttötarkoituksiin. Yhtenä tavoitteena on, että asiakastietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi toiminnan kehittämiseen ja johtamiseen, talouden suunnitteluun, tilastointiin ja tutkimukseen. Valtakunnalliset, alueelliset ja paikalliset toimijat hyötyvät siitä, että asiakastiedoista voidaan jalostaa vertailukelpoista tietoa eri käyttötarkoituksiin. (Rötsä ym. 2016, 14.)

Määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto valmistaa sosiaalihuollon organisaatioita myös muutokseen, jossa siirrytään Kanta-palveluihin. Sosiaalihuollon asiakastietoja kä-

sittelevän henkilön työhön tulee muutoksia määrämuotoisen kirjaamisen ja asiakasasiakirjalain myötä. Tästä syystä Kansakoulu-hankkeessa valmennetaan sosiaalialan ammattilaisia valtakunnallisesti yhtenäiseen kirjaamiseen. Koulutustarpeeseen vastataan valmentamalla kirjaamisvalmentajia, jotka vievät määrämuotoisen kirjaamisen osamista omiin organisaatioihinsa. Välillisestä asiakastyöstä iso osa kuluu dokumentointiin ja valmiutta Kanta-palveluihin siirtymiseen on mahdollista parantaa vahvistamalla kirjaamisosaamista. Yhtenäisen kirjaamistavan avulla on helpompi hahmottaa, mikä on oleellinen tieto sosiaalityössä ja mitkä asiat on hyvä näkyä kirjauksissa. Kirjauksista tulee vertailukelpoisia, työn laatu paranee ja voidaan oppia omista ja toisten kirjauksista. Asiakkaan ja työntekijän oikeusturva paranee, kun asiakashistorian tiedot ovat entistä helpommin saatavilla. (Talentia 2016.) Esimiesten pitää tukea työntekijöitään kirjaamisen muutoksessa tarvittavalla koulutuksella, jotta taataan ammatillinen kehitys. (Foster ym. 2008, 559.)

4.2 Tiedonhallintapalvelut

Lain perusteella sosiaalihuollon toimintayksiköiden pitää valvoa omassa organisaatiossaan asiakastietojen käyttöä. Toimintayksiköt laativat omavalvontasuunnitelman tietoturvan toteutumisen varmistamiseksi ja huolehtivat suunnitelman mukaisesti koulutuksista, käyttöoikeuksista ja lokiseurannasta. Omavalvonnan kautta varmistetaan myös, että Kanta-palveluihin liittyvät järjestelmät on sertifioitu ja käytettävät tietojärjestelmät täyttävät niihin kohdistuvat olennaiset vaatimukset. THL on antanut määräykset palvelunantajien omavalvontasuunnitelmasta ja Kanta-palveluihin liittyvien tietojärjestelmien sertifiointista. Tietojärjestelmät luokitellaan A- ja B-luokkiin sen mukaan, ovatko ne suoraan yhteydessä Kanta-palveluihin vai toisen järjestelmän välityksellä. (Kanta 2017.)

Sosiaalihuollon Kanta-palveluita ovat asiakastiedon arkisto ja Omakanta. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon tallennetaan kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat ja arkistoa tullaan käyttämään niin julkisessa kuin yksityisessä sosiaalihuollossa. Omakanta on omien asiakasasiakirjojen katselua ja sähköistä asiointia varten kansalaiselle tarkoitettu palvelu. Asiakas näkee hänestä laaditut asiakasasiakirjat Omakannasta. Myöhemmin Omakanta mahdollistaa myös asioinnin sosiaalipalveluihin. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallentamisen Kanta-palveluihin voidaan aloittaa vuonna 2018. (Kanta 2017.)

Toteutuksesta on laadittu tarvittavat määrittelyt ja muut kuvaukset Kanta-palveluihin liittyville järjestelmille ja valtakunnallisille tietojärjestelmäpalveluille. Määrittelyt kuuluvat sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohankkeeseen (Kansa-hanke). (Kanta 2017.)

Tiedonhallintapalvelu (THP) on yksi sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisista sähköisistä tietojärjestelmäpalveluista (Kanta). Tiedonhallintapalvelu jakautuu kahteen osaan: potilastietojen luovutuksen ja potilaan tahdonilmaisun asiakirjoihin sekä Tiedonhallintapalvelun kautta näytettäviin terveyden- ja sairaanhoidon kannalta keskeisiin tietoihin. Kansaneläkelaitos (Kela) toimii rekisterinpitäjänä potilastietojen luovutuksen ja tahdonilmaisujen hallintaan liittyviin asiakirjoihin. Keskeisten terveystietojen tallennus hoidetaan potilastiedon arkistoon terveydenhuollon organisaatiokohtaisiin potilasrekistereihin. (Virkkunen ym. 2016, 17.) Sosiaalihuollon asiakkaat tulevat samaan järjestelmään ja ovat osa kokonaisuutta.

Kansallisten tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus



Kuvio 3. Kansallisten tietojärjestelmäpalveluiden kokonaisuus (THL 2016c).

Asiakastietolain mukaan tiedonhallintapalvelu sisältää potilastietojen luovutusta koskevan informaation antamismerkinnän, potilaan tekemät kiellot ja annetut suostumukset

koskien potilastietojensa luovutusta hoitavalle terveydenhuollon toimintayksikölle. Suostumusten ja kieltojen hallinnan lisäksi tiedonhallintapalvelu sisältää potilaan hoidon kannalta merkityksellisiä tahdonilmaisuja, kuten hoitotahto ja kiello elinten luovutukseen. Potilastiedot on arkistoitu palvelutapahtuma- ja rekisterinpitäjäkohtaisesti, mikä tukee sähköisen pitkäaikaisarkistoinnin vaatimuksia. Hoidon kannalta tämä arkistointitapa tekee potilastietojärjestelmien ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden näkökulmasta tietojen hyödyntämisen hankalaksi. Keskeisten potilastietojen osalta on tärkeää, että tiedot ovat paremmin hyödynnettävissä potilaskeskeisesti tietojen tarkastelua ja ylläpitoa varten. (Virkkunen ym. 2016, 17.) Sosiaalihuollossa toimitaan jatkossa vastaavalla tavalla.

Potilaskeskeisesti koottujen ja ylläpidettyjen tietojen hyötyjä ovat tietojen pysyminen ajantasaisena, kun ne näytetään kootusti, niitä voidaan ylläpitää kokonaisuutena sekä kaikki potilaan hoitoon osallistuvat ammattihenkilöt osallistuvat tietojen ylläpitämiseen. Myös tietojen oikeellisuus paranee, kun keskeiset tiedot kirjataan rakenteisesti yhteen paikkaan, josta ne ovat koostettavissa ja yhdisteltävissä sekä kirjaamisen määrä vähenee. Kun kaikki oleellinen tieto löytyy ilman etsimistä ja hoitopäätökset perustuvat ajantasaiseen tietoon, potilasturvallisuus paranee, hoitovirheiden määrä vähenee, tehokkuus paranee sekä vältetään tarpeettomien päällekkäisten tutkimusten ja hoitotoimenpiteiden tekeminen. Potilas voi tarkastaa oman sairaushistoriansa oikeellisuuden omien tietojen katselun kautta ja tiedot luovat perustan EU-tasoisien yhteentoimivuuden rakentamiselle. (Virkkunen ym. 2016, 24.)

Terveydenhuollon ammattihenkilöiltä tiedonhallintapalvelujen käyttäminen hyötyjen saavuttamiseksi edellyttää toiminnan muutosta. Vaikka tiedot kirjattaisiinkin ohjelmallisesti hyvin, tietojen ajantasaisena pitäminen vaatii käyttäjältä aktiivisuutta. Asiakirjojen suhteen paras hyöty saadaan, jos kukin merkinnän tekijä tarkastaa tietojen ajantasaisuuden omalta osaltaan. Tässä vaaditaan toimintakulttuurin muutosta, joka taas ei tapahdu hetkessä. (Virkkunen ym. 2016, 24.)

5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Kehittämisprojektin tavoitteena on, että sosiaalipalveluja toteuttava henkilökunta on perehtynyt määrämuotoisten sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatimisen käytäntöihin. Sosiaalipalveluja tuottaviin organisaatioihin koulutetaan asiantuntijoita, joilla on vaadittava osaaminen ja valmius perehdyttää henkilöstöä sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisesti yhdenmukaisiin käytänteisiin ja asiakasasiakirjojen tietosisältöihin. Asiakasasiakirjojen laatimisen ja käsittelyn käytännöt vastaavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaisissa asetettuja vaatimuksia. Sosiaalipalveluja tarjoavissa organisaatioissa on tuotettava asiakastietojärjestelmissä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja, jotka ovat sisällöltään asiakasasiakirjalaisissa esitettyjen vaatimusten mukaisia. Kehittämisprojektin tavoitteena on kirjaamisosaamisen vahvistaminen ja kirjaamisen laadun parantaminen kehitysvammahuollon asumisyksiköissä niin, että kirjaaminen noudattaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia.

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa toimivat asiantuntijat osallistuvat kirjaamis- ja valmentajavalmennukseen ja valmentavat sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilöstön omassa organisaatiossaan yhteistyössä hankkeen henkilöstön kanssa. Kansakoulu-hankkeen henkilöstö tarjoaa perehdytysmateriaalin valmentajavalmennukselle, jonka avulla toteutetaan kirjaamisvalmennus ja ylläpitäminen omassa organisaatiossa.

Kansakoulu-hankkeen konkreettiset tuotokset ovat:

1. Sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen käyttöönotto sosiaalihuollon organisaatioissa.
2. Kansallisesti yhtenäinen sosiaalialan henkilöstön kirjaamisvalmennus.
3. Kansallisen asiakastietomallin ja Kanta-palvelujen käyttöönottoon sosiaalihuollossa.

Tämän kehittämisprojektin hyötyinä ovat kansallisten luokitusten ja asiakirjakirjarakenteiden saattaminen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimusten mukaiseksi, henkilöstön kirjaamisosaamisen parantaminen ja tukea sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä Kanta-palveluihin.

Kehittämisprojektiin sisältyvässä tutkimuksessa kartoitetaan Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevän henkilökunnan kirjaamisosaamista ja kokemuksia kirjaamisosaamisen laadusta. Tutkimuksen tavoite on kirjaamisen laadun parantaminen.

Tutkimuskysymykset:

1. Mikä on kirjaamisen nykytila Sastamalan kehitysvammahuollossa?
2. Miten parantaa kirjaamisen laatua Sastamalan kehitysvammahuollossa?
3. Minkälaista apua tarvitaan henkilökunnan kirjaamisosaamisen vahvistamiseksi?
4. Kehitysvammahuollon henkilökunnan kokemukset oman kirjaamisosaamisensa laadusta?
5. Mitkä kehittämiskohteet nousevat esiin kirjaamisen parantamisessa?

5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tarkoitus ohjaa tutkimusstrategisia valintoja. Tutkimuksen tarkoitusta luonnehditaan usein neljän piirteen perusteella. Tutkimus voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava. (Hirsjärvi ym. 2013, 138 – 139.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tilastollista tutkimista. Sen avulla selvitetään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleisimmin tutkimuslomakkeita. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei selvittämään asioiden syitä. (Heikkilä 2008, 16.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään käyttäytymistä tai päätösten syitä. Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin myös toiminnan kehittämiseen, sosiaalisten ongelmien tutkimiseen sekä vaihtoehtojen etsimiseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään vähemmän strukturoidusti kuin

kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Lisäksi aineisto on usein tekstimuodossa. (Heikkilä 2008, 16 - 17.)

Kyselylomake on yksi perinteisimmistä aineiston keruumenetelmistä. Kyselylomake ei tarkoita pelkästään paperista lomaketta, vaan kyselyn muoto vaihtelee tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Kysymysten tekemisessä ja muotoilemisessa pitää olla huolellinen, sillä kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Kysymysten muoto aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin. Kysymysten tulee olla myös yksiselitteisiä, eivätkä ne saa olla johdattelevia. (Aaltola & Valli 2010, 103 - 104.)

Lomakkeen alussa tai liitteenä on informaatiota tutkimuksesta ja aineiston käsittelystä. Vastajat antavat tietojansa ja mielipiteitänsä tutkimuksen käyttöön tähän informaatioon nojautuen. Se määrittää tutkijan oikeuden käyttää ja säilyttää aineistoa. (Kuula 2011, 122.)

Kyselylomakkeen rakenteen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota kysymysten lukumäärään ja kyselyn pituuteen. On tärkeää, että vastaaja säilyttää mielenkiinnon lomakkeen alusta loppuun saakka. Lomakkeen ollessa pitkä, vastaajat jättävät helposti vastaamatta kokonaan tai vastaavat huolimattomasti. Lomakkeen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota lomakkeen selkeyteen ja ulkoasuun. Mitä miellyttävämmältä lomake ulkoisesti näyttää ja miten miellyttävämpi se on täyttää, sitä enemmän vastauksia saadaan ja vastausprosentti kasvaa. Myös kysymysten loogiseen etenemiseen ja vastausohjeiden selkeyteen kannattaa paneutua huolellisesti. Valmiit vastausvaihtoehdot on hyvä numeroida. Kysymysten järjestystä mietittäessä helpot kysymykset on hyvä laittaa lomakkeen alkuun ja arkaluontoiset kysymykset lomakkeen loppupuolelle. Johdattelevia kysymyksiä pitää välttää. (Valli 2015, 27 - 28.)

Avointen kysymysten käyttämisen huono puoli on, että niihin helposti jätetään vastaamatta, vastaukset ovat ylimalkaisia tai epätarkkoja. Avoimet kysymykset ovat työläitä analysoida, sillä vastausten luokittelu ja tulosten laskeminen vievät enemmän aikaa kuin valmiiden vaihtoehtojen tulkinta, mutta niistä on mahdollista saada enemmän tietoa vastaajan mielipiteistä. (Valli 2015, 46.)

Lomakekyselyssä etuna on se, että pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto, voidaan kysyä monia asioita sekä saada mukaan paljon henkilöitä. Tulosten analysointi ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton. Ei ole mahdollista tietää, miten vakavasti vastaajat

ovat suhtautuneet tutkimukseen, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajan näkökulmasta sekä kato saattaa nousta suureksi. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.)

Verkkokyselyn yksi merkittävä etu on taloudellisuus. Internet-kyselyissä voidaan varmistaa, että vastaaja vastaa jokaiseen kysymykseen. Lomakkeella ei pääse eteenpäin, ennen kuin hän on valinnut sopivan vaihtoehdon kysymykseen. (Aaltola & Valli 2010, 112.)

Verkkolomakkeiden käyttö on lisääntynyt huomattavasti niiden käytännöllisyyden vuoksi. Lomake voidaan toimittaa sadoille vastaanottajille sähköisesti, jolloin säästyy aikaa ja postituskuluja. (Kuula 2011, 173-175.)

Tässä kehittämissuorituksessa kirjaamisosaamisen alkukartoitus toteutettiin survey-tutkimuksena. Survey-tutkimuksella kerätään aineistoa standardoidusti. Kyselyn etuna on laajan tutkimusaineiston kerääminen, voidaan saada tutkimukseen paljon henkilöitä sekä voidaan kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, säästää aikaa sekä vaivannäköä ja voidaan analysoida nopeasti. Tulosten tulkinta voi kuitenkin olla ongelmallista. Ei voida varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja ovatko he vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. Väärinymmärryksiä saattaa aiheutua kysymysten asettelun vuoksi. Vastaajien perehtyneisyydestä aiheeseen ei saada välttämättä tietoa. Hyvän ja toimivan lomakkeen laatiminen vaatii aikaa. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.)

Tutkimus toteutettiin strukturoituna verkkokyselynä. Kehitysvammahuollon henkilökunta vastasi Webropol® -ohjelmaan laadittuihin kysymyksiin. Tutkimuksessa aineisto kerättiin kyselylomakkeella, johon voi vastata verkossa. Kyselylomake koostui viidestäkymmenestä kahdesta (52) kysymyksestä, joista kahteenkymmeneen kolmeen (23) kysymykseen vastattiin Likertin asteikon mukaisesti. Kahdeksantoista (18) kysymykseen vastattiin vaihtoehdoin ”kyllä/ei” ja lomakkeen lopussa on kymmenen (10) avointa kysymystä. Avointen kysymysten avulla haluttiin syventää ja laajentaa tietoa, joka ei välttämättä tule esiin asteikolla vastattavien kysymysten avulla.

Kyselylomakkeen kysymykset olivat tarkkaan harkitut ja selkeästi asetellut. Vastausohjeet olivat lyhyet. Kysymykset oli numeroitu ja loogisesti asetellut. Vastausvaihtoehdot olivat ”Ei lainkaan/Ei koskaan” (1), ”Jonkin verran” (2), ”Kohtalaisesti” (3), ”Melko paljon” (4) ja ”Erittäin paljon/Aina” (5).

Kyselylomaketta testattiin huhtikuussa 2017 Turun Ammattikorkeakoulun ylempää ammattikorkeakoulua suorittavien neljän (4) opiskelijan sekä tutoropettajan ryhmässä. Testaajaryhmältä palautetta saatiin niin kysymysten asettelusta kuin sisällöstä.

Tässä tutkimuksessa menetelmäksi valittiin soveltuvin osin sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen tutkimus, koska kysymyksiä haluttiin tarkentaa eri lähestymistavoin. Kyselylomakkeen kysymykset (23), joihin voitiin vastata Likertin asteikolla, analysoitiin kvantitatiivista menetelmää käyttäen ja loput kysymyksistä analysoitiin sisällönanalyysia apuna käyttäen (mm. Tuomi & Sarajärvi 2002; Janhunen & Nikkonen 2003).

5.3 Kohdejoukon valinta ja aineistonkeruu

Tutkimuksen perusjoukko on tutkimuksen kohteena oleva joukko, josta tietoa halutaan. Tutkimus voi olla kokonaistutkimus, jolloin koko perusjoukko tutkitaan, tai otantatutkimus, jolloin tutkitaan vain perusjoukon osa eli otos. (Heikkilä 2008, 14.) Otannan onnistuminen on keskeinen asia määrällisessä tutkimuksessa. Otannan avulla pyritään saamaan isosta perusjoukosta ”pienoismalli”, joka kuvaa mahdollisimman hyvin perusjoukkoa. (Aaltola & Valli 2010, 113 – 114.)

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevät hoitajat, ohjaajat sekä esimiehet (N=41). Alkukartoituksena toteutettava kyselylomake hyväksytettiin vs. perhe- ja sosiaalipalvelujohtajalla sekä vammaispalvelupäälliköllä. Toimeksianto (Liite 1) ja tutkimuslupa (Liite 2) on saatu Sastamalan vs. sosiaali- ja perhepalvelujohtajalta.

Kehittämiprojektin tutkimuksellinen osa toteutettiin Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevän henkilökunnan kirjaamisosaamisen kartoittamisella kyselylomakkeen (Liite 3) avulla. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa kirjaamisosaamisen nykytilasta ja hyödyntää sitä henkilökunnan kirjaamisvalmennuksessa ja sen suunnittelussa.

Kyselylomake toimitettiin vastaajille toukokuussa 2017. Kyselyyn vastattiin anonyymisti. Verkossa täytettävä kysely lähetettiin yksiköiden esimiesten kautta sähköpostitse. Mukana oli saatekirje (Liite 4), josta selvisi tutkimuksen tarkoitus ja kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuus. Saatekirje oli tässä tutkimuksessa erittäin olennainen, sillä tutkimuksen tekijä ei ollut itse paikalla kertomassa vastaajille tutkimuksesta ja vastaamassa kysymyksiin. Saatekirjeestä kävi ilmi tutkimuksen tekijä, tutkimuksen tarkoitus ja viimeinen vas-

tauspäivä. Verkkokyselyyn linkkejä lähetettiin neljäkymmentäyksi (41) kappaletta ja viimeiseen palautuspäivään mennessä palautettuja oli kolmekymmentäneljä (34), vastausprosentin ollen 83 prosenttia.

Aineiston analysointi toteutettiin elo-syyskuun 2017 aikana. Vastausten analysoinnissa hyödynnettiin Webropol®-työkaluja.

5.4 Aineiston analysointi

Tämän tutkimuksen alkukartoituskysely sisältää strukturoituja kysymyksiä. Alkukartoituksen tavoitteena on kartoittaa tämänhetkistä kirjaamisosaamista. Tavoitteena on saada suuntaa, mihin kirjaamisvalmennuksessa tulisi kiinnittää huomiota.

Kun on kyse mielipiteiden tai asenteiden mittaamisesta, yksi useimmin käytetyistä ja sovimmissa on Likertin asteikko. Lisäksi vastausvaihtoehtona voi olla ”en osaa sanoa”-kategoria. (Aaltola & Valli 2010, 118.)

Avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia voidaan analysoida tilastollisin menetelmin. Vastaukset tulee luokitella ryhmiin. Kun luokittelu tehdään, täytyy ennakkoon miettiä saatuja vastauksia, jotta osataan jakaa vastaukset omiin luokkiin. (Aaltola & Valli 2010, 126.)

Tutkimuksessa käytettävää kyselylomaketta analysoidaan tilastollisia menetelmiä käyttäen soveltuvin osin. Analysointiin käytetään suomalaista Webropol® -ohjelmaa. Webropol®-raportointityökalun avulla saadaan nopeasti automaattiset raportit sekä ohjelma sisältää monipuoliset tulosten tarkastelu- ja visualisointitoiminnot. Webropol® Analyticsin avulla tutkimustulokset pystytään analysoimaan tilastoanalyysillä sekä tekstianalyysillä.

Toinen vaihtoehto avointen kysymysten analysointiin on laadullinen tarkastelu. Tällöin analysointiin käytetään teemoittelua. Avointen kysymysten etuna on se, että vastausten joukossa voi olla hyviä ideoita. Myös vastaajan mielipide saadaan perusteellisemmin selville. Avointen kysymysten huonoja puolia ovat ylimalkaiset tai epätarkat vastaukset, vastaaminen kysymyksen vierestä ja avointen kysymysten työläs analysointi. (Aaltola & Valli 2010, 126.)

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysi sopii myös täysin strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 105.) Sisällönanalyysin

avulla voidaan havainnoida ja analysoida dokumentteja systemaattisesti. Dokumenttien sisältöä selitetään tai kuvataan sellaisenaan. Dokumenteista voidaan tehdä päätelmiä ja kerätä tietoa. Olennaista on, että tutkimusaineistosta erotetaan erilaisuudet ja samankaltaisuudet. Laadullisen tutkimuksen käytettynä analysointimenetelmänä voidaan pitää sisällönanalyysia. (Janhunen & Nikkonen 2003, 21 – 23.)

Teemoittelussa on kyse aineiston pelkistämisestä etsimällä tekstin olennaisimmat asiat. Teemojen avulla tavoitetaan tekstin ydin. Teemat liittyvät tekstin sisältöön, eivät sen yksittäisiin osiin. Tutkijan on luettava tekstiä useaan kertaan löytääkseen keskeiset merkitykset. Ongelmanasettelusta riippuu, haetaanko tekstistä johonkin tiettyyn asiaan liittyviä merkityksiä, vai lähestytäänkö tekstiä kokonaisuutena ja pyritään rakentamaan sisäinen logiikka. Tämä lähestymistapa on aineistolähtöinen tapa. (Aaltola & Valli 2010, 55.)

Lomakkeella on avoimia kysymyksiä, jotka analysoidaan sisällönanalyysillä tai teemoittelemalla. Kyselytutkimuksen tavoitteena on tehdä kyselyn tulosten perusteella johtopäätöksiä mielipiteiden jakautumisesta kaikkien vastaajien joukossa. (Mellin 2006, 11.)

5.5 Tutkimuksen eettisyys

Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen. Ensimmäinen periaate on tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Esimerkiksi osallistumisen vapaaehtoisuus ja sen perustuminen riittävään tietoon. Samoin tutkittavan oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Itsemääräämisoikeuden periaatteisiin kuuluu myös tutkimuksen tiedottaminen, mitä se tarkoittaa, kauanko tutkimuksessa menee aikaa. Tiedottaessa pitää tulla ilmi tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen aihe, aineistonkeruun konkreettinen toteuttamistapa ja ajankulu, kerättävän aineiston käyttötarkoitus, aineiston säilytys sekä jatkokäyttö. Toisena periaatteena on tutkittavan vahingoittamisen välttäminen. Esimerkiksi henkisten haittojen välttäminen, kunnioittava kirjoitustapa tutkittavia kohtaan sekä taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttäminen. Kolmantena periaatteena ovat yksityisyys ja tietosuojat. Esimerkiksi tutkimusaineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen ja hävittäminen. (Kuula 2011, 231 – 240.)

Tutkijan pitää ottaa huomioon monia eettisiä kysymyksiä tutkimusta tehdessään. Tutkimuseettisten periaatteiden mukaan toimiminen on jokaisen yksittäisen tutkijan vastuulla. Tutkimusenteossa tulisi noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimusaiheen valinta

on eettinen ratkaisu. Hyvää tieteellistä käytäntöä voi loukata monin tavoin. Tiedonhankintatavat ja koejärjestelyt ihmistieteissä aiheuttavat eettisiä ongelmia. Tutkimuksessa lähtökohtana tulee kunnioittaa ihmisarvoa. Ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan mahdollistamalla päätös, haluavatko he osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2013, 23 – 25.)

Epärehellisyyttä tulee välttää tutkimustyön kaikissa vaiheissa. Epärehellisyyden välttämiseksi on muutamia periaatteita. Toisten tekstiä ei tule plagioida, tutkijan ei tule plagioida omaa tekstiään/tutkimuksiaan eikä tuloksia tule esittää kritiikittömästi. Raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista, toisten tutkijoiden osuutta ei saa vähätellä eikä tutkimukseen myönnettyjä määrärahoja tule käyttää väärin tarkoituksiin. (Hirsjärvi ym. 2013, 25 – 27.)

Kyselyyn oli liitetty saatekirje, jossa kerrottiin osallistujille kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja siitä, että heitä ei voida vastausten perusteella tunnistaa. Linkki kyselyyn lähetettiin esimiesten kautta, ei tutkijalle missään kohtaa selvinnyt vastaajan henkilöllisyys. Arkaluonteisia asioita ei kyselyssä kysytty, koska kyseessä oli kirjaamisosaaamisen kartoittaminen. Tutkimuksen tulokset pyrittiin myös esittämään niin, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä, viimeistään toukokuussa 2018. Eettisyyttä puoltaa myös se seikka, että tutkimuksen aikana kunnioitettiin vastaajien mielipiteitä keräämällä heidän omaan kokemukseensa liitettävää tietoa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Kirjaamisen nykytila Sastamalan kehitysvammahuollossa

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan työuraa nykyisessä työssä. Yli puolet vastaajista (=19) olivat työskennelleet alle viisi vuotta nykyisessä työssä. 6-10 vuotta työskennelleitä oli seitsemän (7), 11-15 vuotta työskennelleitä oli neljä (4) ja yli 15 vuotta työskennelleitä oli neljä (4). Puolet vastaajista (17) olivat työskennelleet ja kirjanneet asiakastietoja terveydenhuollon puolella ja puolet (17) pelkäsään sosiaalipalveluissa.

Kaksikymmentäkahdeksan (28) vastaajaa kertoivat harvoin tai ei koskaan asiakkaalle, miten ja milloin hän saa itseään koskevat asiakirjat luettavaksi. Jatkuvuus kirjaamisessa huomioitiin lähes kaikkien vastaajien keskuudessa. Myös ammatillista harkintaa käytettiin lähes aina. Palautetta tuottamastaan tekstistä ei pyytäisi yli puolet vastaajista. Asenne asiakasta kohtaan näkyi harvoin tai ei koskaan.

Taulukko 1. Kirjaamisen eettisyys ja asiakaslähtöisyys.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Kerrotko asiakkaalle mitä, minne ja miksi asiakastietoja kirjataan	8	13	7	5	1	34	2,35
Kerrotko asiakkaalle miten ja milloin hän saa itseään koskevat asiakirjat luettavaksi	17	11	2	4	0	34	1,79
Huomioitko kirjaamisessasi jatkuvuuden	0	4	8	17	5	34	3,68
Käytätkö kirjatessasi ammatillista harkintaa	0	0	3	11	20	34	4,5
Voisitko pyytää asiakkaalta palautetta tuottamastasi tekstistä	10	7	7	6	4	34	2,62
Näkyykö teksteissä kirjoittajan asenne asiakasta kohtaan	12	9	9	3	1	34	2,18

Vastaajista kolmekymmentä (30) kirjaa myös niistä asioista, mistä ei asiakkaan kanssa ole puhuttu. Ainoastaan oman tulkinnan tilanteesta kirjaa neljätoista (14) työntekijää.

Reilusti yli puolet vastaajista kirjaavat vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeelliset asiat. Kirjaaminen tehtiin pääsääntöisesti viipymättä. Yli puolet vastaajista käyttivät vain yleisesti hyväksytyjä lyhenteitä ja ammattisanastoa kirjauksissaan.

Taulukko 2. Lainsäädännön tuntemus työssä.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Kirjaatko vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeelliset asiat	1	0	9	16	8	34	3,88
Teetkö kirjatukset viipymättä	0	6	16	10	2	34	3,24
Käytätkö kirjauksissa vain yleisesti hyväksytyjä lyhenteitä ja ammattisanastoa	1	4	9	17	3	34	3,5

Kuusitoista (16) vastaajaa oli kuullut kansallisesta kehittämisestä ja asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistämistä. Sosiaalihuollon Kanta-palveluihin liittymisestä oli kuullut kaksikymmentäkolme (23) työntekijää.

Asiakkaan kirjauksissa hänen etunimeään käytti yli puolet vastaajista, mutta asiakkaan tietoihin kirjattiin harvoin tai ei lainkaan perheenjäsenten, henkilökunnan tai toisten asukkaiden nimiä.

Kaikki vastaajat (34) tiesivät, että myös kirjaamaton tieto on salassa pidettävää, esimerkiksi tieto asiakkuudesta tai että asiakkuutta ei ole.

Kymmenen (10) vastaajaa tiesi organisaation tietosuojavastaavana toimivan henkilön, kaksikymmentäneljä (24) ei tiennyt kuka hän on. Vain kolme (3) henkilöä tiesi, mistä löytää rekisteriselosteen.

Kaksikymmentäyhdeksän (29) vastaajaa huomioi kirjatessaan oman oikeusturvansa. Kolmekymmentäkaksi (32) huomio kirjatessaan asiakkaan oikeusturvan.

Kysyttäessä kirjauksien ajallista viivettä, kaksikymmentäneljä (24) vastasi kirjaavansa saman työvuoron aikana, kuusi vastaajaa (6) vastasi kirjaavansa viimeistään seuraavana päivänä. Lähes kaikki vastaajista kirjaavat viipymättä.

Kirjausten ajallinen viivästyminen maksimissaan oli lähes kaikilla vastaajilla noin vuorokausi, kahdeksan (8) vastasi ”3-7 vuorokautta” ja vain yksi (1) vastaus ”kuukausi”. Kirjaukset ovat ajantasaisia. Kysyttäessä kuinka monen tunnin edestä vastaajat arvioivat kirjaamattomia töitä olevan tällä hetkellä, lähes kaikki vastasivat ”ei yhtään”, kuusi (6) vastausta oli ”1-3 h”. Kiireellinen asiakastapaus tai työtehtävä vei kirjaamiselle varatun ajan suurimmalla osalla vain ”kerran viikossa” tai vain ”kerran kuukaudessa”.

Kirjaamisen nykytilaa kartoitti lisäksi kaksi avointa kysymystä. Kyselyyn vastaajat (V1-34) vastasivat mitkä asiat kirjaamisessa toimivat heidän mielestään hyvin ja mistä kirjaamiseen liittyväistä asioista on yhteisesti keskusteltu.

Vastaajien mukaan kirjaamisessa toimivat hyvin tietyt ohjelmaan liittyvät ominaisuudet, kuten ohjelman helppokäyttöisyys, ohjelmassa olevat otsikoinnit sekä kirjausruutujen selkeys.

Ohjelma on helppo, kirjaukset selkeitä. Asiat saa helposti etsittyä/selville. (V14)

Myös ajankäyttö koettiin toimivaksi. Kirjaamiseen koettiin olevan pääsääntöisesti riittävästi aikaa ja kirjattavaa koettiin olevan suhteellisen vähän.

Aikaa kirjaamiseen löytyy. (V4)

Kirjausten sisältö, esimerkiksi kieli, päivittäiskirjaukset, lääkitysten kirjaaminen, yksityisyydensuoja ja ajantasaisuus koettiin toimivan hyvin.

Asiat kirjataan totuudenmukaisesti. (V21)

Perusasiat on lähes aina kirjattu. (V24)

Kirjaukset ovat ajantasaisia, sillä jokainen kirjaa kaiken oleellisen pääsääntöisesti oman vuoronsa aikana. (V19)

Työyhteisön tuki, yhteistyö työparin ja keskustelu kirjaamisesta kanssa koettiin toimivaksi.

Joskus kun on tapahtunut haastava tilanne ja siitä kirjataan, niin keskustellaan tilanteesta ja kirjataan siitä, keskustelu auttaa kirjaamisessa. (V32)

Kysyttäessä, mistä kirjaamiseen liittyvistä asioista on yhteisesti keskusteltu, vastaukset voitiin jakaa neljään eri osioon: tekstin sisältö, ohjelmaan liittyvät asiat, säännöllisyys ja yleistä asiaa kirjaamisesta. Tekstin sisältöön liittyvää keskustelua oli eniten. Keskusteluissa oli käsitelty oikeinkirjoitusta, kielenkäyttöä, mitä kirjataan ja miten kirjataan. Myös asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan nimien käytöstä oli keskusteltu paljon.

Kirjaus ei ole yhtä kuin raportti. (V2)

Että kirjaukset pitäisi olla aina sellaisia, että ne pystyy näyttämään tarvittaessa omaiselle. (V2)

Siitä, mitkä asiat ovat erityisesti kirjattavia. (V28)

Ohjelmaan liittyviä asioita oli muun muassa ohjelman toimivuus, käyttö, päivitykset, otsikoiden käytön tarkkuus sekä ohjelman hitaus.

Miten ohjelma toimii, johon kirjataan. (V17)

Ehkä Pro Consona ohjelmana ei ole kaikkein toimivin ja kätevin käyttää. (V32)

Kirjaamisen säännöllisyydestä oli yhteisesti keskusteltu. Työntekijöitä oli muistutettu säännölliseen kirjaamiseen ja sen tärkeyteen, kirjausten ajantasaisuuteen ja myös tilapäisjaksoilla olevista on tärkeää tehdä kirjauksia.

Kirjaamisen on oltava säännöllistä. (V8)

Että kirjaukset tehtäisiin heti. (V21)

Kirjauksiin liittyvistä yleisistä asioista oli myös työyhteisöissä keskusteltu. Esimerkiksi käyttöoikeuksista (opiskelijat/sijaiset), salassapito ja tietosuojaa-asioista, kirjaamisen tärkeydestä ja työrauhasta.

Opiskelijoiden luvat herättää kysymyksiä. (V7)

Salassapitoasioista. (V14)

Työnohjauksessa on keskusteltu kirjaamisen tärkeydestä. (V26)

6.2 Kirjaamisen laadun parantaminen Sastamalan kehitysvammahuollossa

Kirjaamisen laadun parantamisen mahdollisuuksia tarkasteltiin yhden avoimen kysymyksen avulla. Vastaajat vastasivat missä kirjaamiseen liittyvissä asioissa olisi parantamisen

varaa. Vastaukset jaoteltiin ryhmiin. Suurin määrä vastauksista liittyi tekstien sisällön parantamiseen. Haluttiin kiinnittää huomio tekstin pituuteen, tarkkuuteen, laatuun, helppolukuisuuteen, asiallisuuteen ja puolueettomuuteen.

Mahdollisimman lyhyesti tuoden asia selkeästi esiin. (V30)

Kirjaukset vaativat monesti myös tarkkuutta. (V33)

Asenteet pois kirjauksista. (V29)

Parantamisen varaa olisi myös asiakaslähtöisyydessä. Asiakkaan tiedottamiseen, osallistavaan kirjaamiseen, asiakkaalle kirjaamiseen haluttiin parannusta. Samoin tekstien käyttäminen hoitajan tehtyjen töiden luettelona haluttaisiin muuttaa.

Asiakkaan tiedottaminen häntä koskevasta kirjaamisesta. (V17)

Asiakasta voisi ottaa itseään myös mukaan kirjaamiseen. (V19)

Ei saisi kirjata työntekijän ”työlistaa”. (V31)

Ohjelmaan liittyvät ongelmat, kuten ohjelman hitaus, hakutoiminnon puute, lisäkoulutus ohjelman käyttöön sekä päällekkäiset kirjaukset koettiin parannusta vaativina asioina.

Kirjausohjelma hyvin hidas ja aikaa menee paljon siihen, että kone pyörittää ohjelmaa auki. (V4)

Ohjelman nopeuteen parannusta. (V34)

Koulutusta ohjelman monipuolisempaan käyttöön. (V7)

Yhteiset pelisäännöt kaipaivat myös parantamista. Vastaajat toivoivat kirjaamiseen ohjeita ja yhteisiä sääntöjä.

Selvät säännöt, mitkä ovat tärkeitä asioita kirjattaviksi. (V12)

Kirjaamisohjeet. (V34)

Vastaajat kokivat parantamisen varaa olevan myös kirjaamiseen käytettävän ajan ja tilan suhteen. Tekstien ajantasaisuus ja säännöllinen kirjaaminen nousivat esille, samoin se, että ei aina kirjattaisi vain negatiivisia asioita ja kaikkien pitäisi kirjata. Kirjaamiseen käytettävä tila ja sen häiriöttömyys eivät aina ole mahdollista.

Ettei kaikki kirjaisivat ja ylipäättään kirjattaisiin. Välillä kirjaaminen erityisesti joidenkin kohdalla jää heikommalle. (V24)

Pyrittäisiin kirjaamaan ainakin kerran viikossa jotain, mieluummin parikin kertaa. Myös silloin kun kaikki on hyvin, ei aina negatiivisia asioita. (V13)

Rauha kirjaamisen aikana. (V16)

Yksittäisiä parannusehdotuksia oli mainittu muutamia. Esimerkiksi suunnitelmien ajantasaisuus, koulutuksen tarve, kirjoitustaitojen parantaminen sekä kirjaamisen tärkeyden muistaminen.

Suunnitelmat kuntoon. (V17)

Kokonaisvaltaisesti olisi aina parannettavaa. Koulutus olisi hyvä. (V26)

6.3 Henkilökunnan kirjaamisosaamisen vahvistaminen

Kirjaamisosaamisen vahvistamiseksi tarvittavaa apua kartoitettiin yhden avoimen kysymyksen avulla. Vastaajat vastasivat mihin kirjaamiseen liittyviin asioihin he kaipaisivat tukea ja kehitystä. Vastaukset jaoteltiin ryhmiin. Suurin määrä vastauksista liittyi kirjaamisohjeisiin, yhtenäisiin käytäntöihin sekä koulutukseen. Koulutusta toivottiin koneen ja ohjelmien käyttöön sekä kirjaamiseen yleisesti koulutusta.

Kirjaamiskäytännön yleisohjeet olisivat tarpeen. (V6)

Selkeät ja yhdenmukaiset ohjeet asioista jotka tulisi kirjata. (V13)

Koulutusta yleisesti kirjauksesta ja siihen liittyvistä uusista ohjeista ja lainsäädännöstä. (V3)

Ohjelmaan liittyviä ongelmia mainittiin muun muassa järjestelmän käytön hankaluus ja ohjelman hitaus.

Tietotekniikka. (V24)

Asiakastietojärjestelmän tulisi olla mahdollisimman helppokäyttöinen, että kynnys käyttää sitä olisi matala sekä että sen kautta voisi tehdä mahdollisimman paljon yhteistyötä eri tahojen kanssa. (V19)

Ympäristöön liittyviä ongelmia mainittiin esimerkiksi rauhaton ympäristö, koneiden riittämättömyys ja useiden asioiden samanaikainen tekeminen.

Rauhallista ympäristöä, vapaita tietokoneita. (V14)

Joskus toivoo saavansa rauhassa paneutua koneella olemiseen, mutta ainakin korvat pitää olla viriteltynä kulloiseen äänimaailmaan, jos jotakin tapahtuisi. Ympäristö ei aina ole se rauhallinen vaan tulee samalla vastaitua asukkaille, kun kirjoittaa. (V27)

Ajan puute mainittiin erityisesti seurantojen ja raportointikoosteiden teon yhteydessä.

Tärkeät päivittäiset tapahtumat tulevat varmasti kirjattua ylös, mutta juuri seurannat/raportointikoosteet jäävät helposti tekemättä ajanpuutteen vuoksi. (V25)

Muiden työntekijöiden apu ja tuki mainittiin myös kirjaamisosaamisen vahvistavana tekijänä, samoin kuin oma asenne ja aktiivisuus.

Työyhteisössä on aina joku, jolta voi kysyä neuvoa. (V15)

Varmasti se, että päättää itse itsensä kanssa kirjaamisesta säännöllisesti. (V8)

6.4 Henkilökunnan kokemukset oman kirjaamisosaamisensa laadusta

Lähes kaikki vastaajista kokivat oman tekstin olevan selkeää, asiallista ja jäsenneltyä. Vastaajat kokivat käyttävänsä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kunnioittavan kielenkäytön huomioivat lähes kaikki vastaajat. Perehdytystä kirjaamiseen oli saatu vaihtelevasti. Neljätolista (14) vastaaja eivät olleet saaneet lainkaan tai vähän perehdytystä kirjaamiseen. Esimiehen apua saatiin myös vaihtelevasti. Viisitoista (15) vastaajaa kertoi, ettei ollut saanut koskaan tai saanut hyvin vähän esimieheltään apua kirjaamiseen. Kirjaamisesta työyhteisöissä ei keskustella säännöllisesti. Työyhteisön säännöllisissä viikko-/kuukausipalavereissa kirjaaminen ei noussut keskustelun aiheeksi. Vastaajat kokivat, että työyhteisössä ei myöskään ole selkeitä sovittuja yhteisiä kirjaamiskäytäntöjä. Viisitoista (15) vastaajaa koki, että kirjaamiskäytäntöjä ei ole lainkaan tai hyvin vähän. Yli puolet vastaajista kokivat tarvitsevansa lisäohjeistusta kirjaamiseen liittyvissä asioissa, vain yhdeksän (9) vastaajaa kokivat, etteivät tarvitse lisäohjeistusta tai tarvitsevat sitä hyvin vähän.

Taulukko 3. Kirjaamisosaaminen.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Onko kirjaamasi teksti asiallista (ei murre- tai slangisanoja, selkeä ja ymmärrettävä kieli)	1	0	4	12	17	34	4,29
Onko kirjaamasi teksti jäsenneltyä	0	3	5	13	13	34	4,06
Kirjaatko asiakastiedot kunnioittavaa kielenkäyttöä huomioiden	0	0	3	6	25	34	4,65
Oletko työhön tullessa saanut perehdytystä kirjaamisesta/dokumentoinnista	6	8	9	9	2	34	2,79
Saatko apua kirjaamiseen esimieheltäsi	7	8	6	6	7	34	2,94
Keskustellaanko työyhteisössä kirjaamisesta säännöllisesti (esimerkiksi viikoittain)	8	13	8	4	1	34	2,32
Onko yhteisistä kirjaamiskäytännöistä sovittu työyhteisössä	3	12	10	7	2	34	2,79
Koetko tarvitsevasi lisäohjeistusta kirjaamiseen liittyvissä asioissa	4	5	7	11	7	34	3,35

Lähes kaikki vastaajat miettivät kirjaamisessa käytetyt sanavalinnat tarkasti ja suurin osa vastaajista tuovat esille myös muiden näkökulmat. Lähes kaikki vastaajat kirjaavat asiakkaan tiedot raportti-luonteisesti muille hoitajille. Lähes kaikki vastaajat kaipaavat kirjaamiseen selkeitä ohjeita.

Taulukko 4. Asiakastyön dokumentoinnin merkityksiä.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Mietitkö kirjaamisessa käytetyt sanavalinnat tarkasti	1	0	4	16	13	34	4,18
Tuotko esille myös muiden näkökulmat	1	9	11	10	3	34	3,15
Kirjaatko asiakkaan tiedot raportti-luonteisesti muille hoitajille	0	1	12	14	7	34	3,79
Kaipaatko kirjaamiseen selkeitä ohjeita	2	2	6	14	10	34	3,82

Kolmekymmentäyksi (31) vastaajaa totesivat, että organisaatiossa ei ole määritelty dokumentoinnille varattava aikaa. Kaksikymmentäyksi (21) vastaajaa kokivat työyksikössä olevan kirjaamiselle rauhallisen tilan, kolmetoista (13) koki työyksikkönsä kirjaamistilan rauhattomaksi. Yhdeksän työntekijää koki, että työyhteisössä sai kirjaamiselle varata aikaa kalenterista, kaksikymmentäviisi (25) koki ettei saa varata aikaa kirjaamiselle.

Kysymykseen ”Suhtaudutaanko kirjaamiseen varaamaasi aikaan ns. vapaana aikana jolloin kanssasi voidaan hoitaa muitakin työasioita”, vastasi kaksikymmentäkuusi (26) kyllä ja kahdeksan (8) ei.

Palautetta kirjauksista kollegalta tai esimieheltä oli saanut kaksitoista (12) vastaajaa, mutta kaksikymmentäkaksi (22) ei ollut saanut. Kirjauksista palautetta asiakkaalta oli saanut vain yksi (1) vastaaja, kolmekymmentäkolme (33) ei ollut koskaan saanut palautetta asiakkaalta. Parannusehdotuksia tai palautetta kollegan kirjaamisiin liittyen oli kaksikymmentä (20) vastaajaa kokeneet tarvetta antaa, neljätoista (14) vastaaja ei ollut kokenut tarvetta antaa palautetta.

Henkilökunnan kokemuksia omasta kirjaamisosaamisestaan tarkasteltiin kahden avoimen kysymyksen avulla. Vastaajat vastasivat millaiset ovat omat kokemukset käytettävien asiakasasiakirjojen toimivuudesta sekä mikä kirjaamisessa koetaan olevan haastavinta. Vastaukset jaoteltiin ryhmiin. Kokemukset asiakirjojen toimivuudesta oli selkeästi kaksijakoinen. Hyvät kokemukset liittyivät asiakasasiakirjojen toimivuuteen, selkeyteen, selkokielisyyteen ja helppolukuisuuteen. Säilytys koettiin asialliseksi ja lainmukaiseksi ja kirjaaminen koettiin tärkeänä osana työtä.

Olen kokenut ne toimiviksi ja helposti luettaviksi. (V14)

Mielestäni ne on asiallisesti säilytetty ja kirjattu. (V6)

Parantamisen varaa koettiin olevan asiakastietojen saatavuudessa. Asiakastietojärjestelmä koettiin toimimattomaksi, kankeaksi ja hitaaksi. Ohjelmaan liittyvien käyttövaikeuksien listaan oli mainittu muun muassa käyttöoikeudet, yhteensopivuus toisten ohjelmien kanssa, epäselvät lomakkeet, epätarkat ja epäselvät suunnitelmat ja tiedot eivät aina olleet ajan tasalla. Myös päällekkäiskirjaus koettiin turhauttavaksi.

Ilman oikeuksia emme näe esim. toisen yksikön kirjauksia asukkaasta, vaikka asiakas olisi yhteinen. (V19)

Käytettävissä oleva asiakasraportointiohjelma (Pro Consona) vajavainen, suppea ja yhteys terveydenhuollon ohjelmaan (Pegasos) puuttuu. (V20)

Haastavinta kirjaamisessa koettiin olevan tekstien sisältöön liittyvät asiat, kirjaamiseen tarvittavan ajan löytyminen, tilat ja laitteet. Haastavana koettiin myös ohjelmaan liittyvät ongelmat, kuten ohjelman hitaus ja kömpelyys. Paljon vastauksia oli tullut myös kirjaamiseen liittyvän ohjeistuksen sekä yhteisesti sovittujen sääntöjen puuttumisesta. Vastauksissa oli myös eettistä pohdintaa, kun verrataan suoraan asiakastyöhön ja kirjaamiseen käytettävän ajan suhdetta.

Kirjaamisen haasteisiin mainittiin kirjaamisen säännöllisyys ja sen ylläpitäminen.

Jos päivä ollut normaalin tasapaksu eli ei ole tapahtunut mitään normi arjesta poikkeavaa ja pitäisi keksiä kirjattavaa. (V32)

Tekstin sisältöön liittyviä haasteita olivat kirjausten laatu, oikeinkirjoitus, määrä, tekstin selkeys ja ymmärrettävyys, oikeiden ilmausten löytyminen ja kuvaavien sanojen käyttö. Myös toisen kirjoittaman tekstin ymmärtäminen saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä.

Kirjaaminen lyhyesti ja selkeästi. (V15)

Oikein kirjoittaminen, vaikeat sanat. (V34)

Saada teksti niin ymmärrettävään muotoon, että kaikki sitä tulkitsevat ymmärtäisivät sen sisällön merkityksen samalla tavalla. (V7)

Kirjoitetun tekstin tyyliin liittyviä haasteita ovat asiakkaalle kirjaaminen ja osallistava kirjaaminen. Haasteena koettiin myös puolueettomuus ja se, että hoitajan asenne ei näy kirjauksista.

Muistaa se, että kirjaamisen tarkoitus ei ole olla vain ns. työluettelo omista päivän töistään. (V2)

Muistaa kirjata asioita niin, että tarvittaessa pystyy näyttämään kirjauksensa esim. omaiselle. (V2)

Tekstin sisällöllisiin haasteisiin lueteltiin myös kirjaamatta jättäminen tahallisesti, salassapitovelvollisuus ja asioiden salailu.

Se että asiakkaiden joitain asioita saatetaan jättää kirjaamatta, koska niitä pidetään "asiakkaalle liian henkilökohtaisina" ja tietoa ei haluta saattaa muiden tietoon. (V25)

On esim. luvattu asiakkaalle, ettei asiasta puhuta ja siksi myös jätetään mahdollisesti kirjaamatta. (V25)

Kirjaamiseen tarvittava aika ja tila-ongelmat koettiin haasteellisena. Laitteita ei ole riittävästi, tila on rauhaton, ei saa kirjata keskeytyksettä.

Jos on kiireinen ja tapahtumarikas päivä, niin kirjaamiselle ei aina jää aikaa. (V32)

Tila on levoton. (V24)

Se, että saa keskittyä kirjaamiseen rauhassa. Lähes aina asiakas keskeyttää kirjaamisen kesken. (V10)

Ohjelmaan liittyviä haasteita mainittiin esimerkiksi ohjelman hitaus, kömpelyys, päällekkäinen kirjaaminen ja otsikoiden oikeanlainen käyttö.

Pro Consona-ohjelma on aika "kömpelö" päivittäiselle kirjaamiselle. Paljon on myös päällekkäistä kirjaamista, esim. epilepsiakohtaukset kirjataan sekä tietokoneelle, että käsin erilliseen kansioon. (V18)

Ohjelma avautuu joskus todella HITAASTI. (V27)

Tärkeä on myös huomioida, että asia kirjoitetaan oikean otsikon alle, otsikoita on ohjelmassa paljon. (V19)

6.5 Mitkä kehittämiskohteet nousevat esiin kirjaamisen parantamisessa

Kehittämisen paikkoina huomioitiin kirjaamiseen liittyvä ohjeistus ja sen puuttuminen, yhteisesti sovittujen sääntöjen puuttuminen, se mitä ohjelmaan kirjataan ja että kaikki noudattaisivat samaa linjaa. Myös epätietoisuus kirjaamiskäytännöistä, perehdytyksen puute ja yhteisten ohjeiden puuttuminen nousivat vastauksissa esiin.

Epätietoisuus oikeanlaisista kirjaamiskäytännöistä. (V28)

Yhteisen linjan ja kunnan perehdytyksen puute ovat varmaan suurimmat haasteet. Jokainen kirjoittaa omalla tyylillään. (V19)

Ongelmia tuottaa myös se, että sijaiset eivät usein tiedä mitä kuuluu kirjata ja mitä ei, ja tärkeitä tietoja. (V18)

Haastavina tilanteina kirjaamisessa koettiin hetket, jotka vaativat eettistä pohdintaa.

Sulkeutua pois suorasta asiakastyöstä kirjallisten töiden pariin. Koen asiakkaiden kanssa olemisen tärkeämmäksi tehtäväkseni. (V8)

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

7.1 Tutkimustulosten yhteenveto

Tämä tutkimus suoritettiin Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalveluiden kehitysvammahuollossa. Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelevät hoitajat, ohjaajat sekä esimiehet (N=41). Kyselylomake toimitettiin vastaajille toukokuussa 2017. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa kirjaamisosaamisen nykytilasta ja hyödyntää sitä henkilökunnan kirjaamisvalmennuksessa ja sen suunnittelussa.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista tuli voimaan 1.4.2015. Laissa säädetään kirjaamiseen liittyvistä velvoitteista sosiaalihuollossa ja asiakastietojen kirjaamisesta. Tähän tutkimukseen vastannut henkilökunta oli työvuosiltaan melko nuorta, suurin osa vastaajista olivat olleet nykyisessä työyksikössä töissä alle viisi vuotta. Puolet vastaajista oli työskennellyt terveydenhuollossa, joten rakenteinen kirjaaminen oli heille ennestään tuttua.

Asiakasasiakirjalaki toi yleisen kirjaamisvelvoitteen sosiaalihuollon ammatilliselle ja avustavalle henkilökunnalle. Sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilön työhön tulee muutoksia määrämuotoisen kirjaamisen ja asiakasasiakirjalain myötä, sillä siirrytään Kanta-palveluihin. (Talentia 2016.) Tässä tutkimuksessa kaikki tiesivät salassapidon säännökset, mutta tietosuojavastaavaa ja rekisteriselostetta vain harva. Yli puolet vastaajista keskustelivat asiakkaan kanssa kirjauksista, mutta heitä harvoin informoitiin tietojen saatavuudesta.

Asiakirjojen suhteen paras hyöty saadaan, jos kukin merkinnän tekijä tarkastaa tietojen ajantasaisuuden omalta osaltaan. Tässä vaaditaan toimintakulttuurin muutosta, joka taas ei tapahdu hetkessä. (Virkkunen ym. 2016, 24.) Työn dokumentoinnille tulisi varata aikaa. Työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijällä on riittävästi aikaa työn hoitamiseksi hyvin. Dokumentointi tulisi nähdä keskeisenä työhön kuuluvana osana, johon on varattava aikaa. (Laaksonen 2013, 13.) Tässä tutkimuksessa tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että kirjaamisen nykytila Sastamalan kehitysvammahuollossa koetaan hyväksi. Kirjaamiseen koettiin olevan pääsääntöisesti riittävästi aikaa ja kirjattavaa koettiin olevan suhteellisen vähän. Kirjausten sisältö, esimerkiksi kieli, päivittäiskirjaukset, lääkitysten kirjaaminen, yksityisyydensuoja ja ajantasaisuus koettiin toimivan hyvin.

Vastaajien mukaan kirjaamisessa toimivat hyvin tietyt ohjelmaan liittyvät ominaisuudet, kuten ohjelman helppokäyttöisyys, otsikoinnit ja kirjausruutujen selkeys.

Dokumentoinnin kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota koko organisaation tasolla, se ei saa jäädä vain yksittäisen työntekijän huoleksi. (Laaksonen 2013, 13.) Tässä tutkimuksessa tulokset ovat samansuuntaisia, mitä Laaksonen (2013) toteaa. Kirjaamisesta keskustellaan työyhteisöissä jonkin verran ja työyhteisöltä saa tukea. Myös tekstin sisällöstä, kirjaamisen säännöllisyydestä ja ohjelmaan liittyvistä asioista keskustellaan työyhteisöissä. Tekstin sisältöön liittyvistä asioista eniten puhuttivat kielenkäyttö, oikeinkirjoitus, mitä ja miten kirjataan. Myös kirjaamisen säännöllisyydestä, tärkeydestä ja työrauhan antamisesta puhuttiin työyhteisöissä.

Hyvä asiakastyön asiakirjojen ylläpito turvaa sekä asiakkaan että työntekijän asemaa ja oikeuksia. Tehtyyn työhön ja ajatteluun voidaan palata sekä tarkistaa laadittuja suunnitelmia ja sopimuksia. (Kääriäinen ym. 2007, 9.) Eettisyys asiakirjoja laadittaessa tarkoittaa käytännössä havaitsemisen ymmärtämistä tiedonmuodostuksessa, vastuun ottamista omasta tietämisestään ja asiakkaiden mukaan ottamista tietäjinä. (Kääriäinen 2015.) Tässä tutkimuksessa kirjaamisen eettisyyttä tarkastellessa voidaan todeta, että kirjauksissa jatkuvuus ja ammatillinen harkinta olivat läsnä. Palautetta omasta tekstistä asiakkaalta ei juurikaan kysytä. Asenne asiakasta kohtaan ei juuri näy kirjauksissa. Pääsääntöisesti kirjataan niistä asioista, joista ollaan asiakkaan kanssa puhuttu. Myös oma ammatillinen näkemys kirjataan. Kirjaaminen tehdään viipymättä. Asiakkaan oikeusturva huomioitiin paremmin kuin oma.

Asiakastyön dokumentointi on työn kehittämisen, laadun ja vaikuttavuuden parantamisen yksi keskeinen väline. (Kärki ym. 2011, 69 - 70.) Tämän tutkimusten tulosten mukaan laatua voitaisiin parantaa tarkentamalla tekstin sisältöä, muuttamalla sitä helppolukuisemmaksi, asialliseksi ja puolueettomaksi. Tekstin pituuteen, tarkkuuteen ja laatuun tulisi kiinnittää huomiota.

Työntekijän tavoite on ottaa asiakkaat huomioon ammatillisessa tiedonmuodostuksessaan, ymmärtää sen merkitys asiakasta koskevassa päätöksenteossa ja suhtautua vastuullisesti työstä kirjoitettuun tietoon. (Laaksonen ym. 2011, 53.) Kuten Laaksonen ym. (2013) tutkimuksessaan toteavat, laatua parantaisi asiakaslähtöisyyden parantaminen osallistavaa kirjaamista suosien, asiakasta tiedottamalla sekä asiakkaalle suunnatuilla

kirjauksilla. Tekstejä käytettiin liian usein vain hoitajan tehtyjen töiden luettelona. Suunnitelmien koettiin olevan ajan tasalla ja toivottiin, että muistettaisiin kirjata asiakkaasta myös positiivisia asioita. Vastaajat kaipasivat myös yhteisiä pelisääntöjä ja ohjeita.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella, ohjelman osalta laatua voi parantaa nopeuttamalla tietojen lataamista ja henkilökunnan lisäkoulutuksella. Rauhalliset ja häiriöttömät tilat parantavat myös vastaajien mukaan kirjaamisen laatua. Koneiden riittämättömyys ja useiden asioiden samanaikainen tekeminen vaikeuttivat kirjaamista vastaajien mukaan.

Asiakastiedon käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä on hyvä käydä keskustelua työyhteisössä ja luoda yhteisiä toimintakäytäntöjä. (Laaksonen 2013, 13.) Tässä tutkimuksessa tulokset ovat Laaksonen (2013) kanssa saman suuntaisia. Vastaajat mainitsivat muiden työntekijöiden avun ja tuen kirjaamisosaamisen vahvistavana tekijänä, samoin kuin oma asenne ja aktiivisuus. Toiveena oli myös omien kirjoitustaitojen parantaminen ja kirjaamisen tärkeyden muistaminen.

Määrämuotoisuus yhtenäistää asiakasasiakirjojen tietosisältöjä ja nimiä, parantaa tiedon löydettävyyttä ja laatua tuoden ajansäästöä ja mahdollistaa tiedon tehokkaamman hyödyntämisen. (Lohijoki & Taskinen 2017.) Tässä tutkimuksessa vastaajien omat kokemukset kirjaamisen laadusta olivat, että tekstiin koettiin olevan jäsenneilyä, asiallista ja selkeää. Tekstin koettiin olevan asiakasta kunnioittavaa. Perehdytystä olisi lisättävä, esimerkiksi ohjeiden tai koulutuksen muodossa.

Esimiesten pitää tukea työntekijöitään kirjaamisen muutoksessa tarvittavalla koulutuksella, jotta taataan ammatillinen kehitys. (Foster ym. 2008, 559.) Tämän tutkimuksen tulosten mukaan esimiehen apua oli saatu vaihtelevasti. Työyhteisössä ei myöskään ole selkeitä sovittuja yhteisiä kirjaamiskäytäntöjä. Yli puolet vastaajista kokivat tarvitsevansa lisäohjeistusta kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

Kykyä dokumentoida ei voida kehittää pelkästään osallistumalla yliopistokurssille, se vaatii vuosien kokemusta. (Neary 2014.) Eettinen keskustelu, harkinta ja päätöksenteko eivät ole vain yksittäisen työntekijän vastuulla, vaan pohdintaan ja ratkaisuntekoon on koko työyhteisön ja organisaation osallistuttava. (Talentia 2017, 7-8.) Tämän tutkimuksen tulosten mukaan työpaikoille toivottiin lisää keskustelua kirjaamisesta. Kirjaamisesta ei keskusteltu työyhteisöissä säännöllisesti. Kirjauksiin haluttiin saada kirjaajan lisäksi muidenkin näkökulmat esille, sillä nyt kirjaamisen koettiin olevan lähinnä raporttiluonteista muille työntekijöille kirjattua tekstiä.

Tähän tutkimukseen vastanneet kokivat, että kirjaamiselle ei voinut varata erikseen aikaa. Kirjaamisen aikana koettiin, että kirjaavan työntekijän kanssa voidaan hoitaa muitakin työasioita samanaikaisesti. Palautetta ei asiakkailta juurikaan oltu saatu, mutta esimieheltä ja kollegoilta palautetta oli tullut. Koettiin, että palautetta toisinaan pitäisi antaa.

Kokemukset asiakirjojen toimivuudesta oli vastaajien mukaan selkeästi kaksijakoinen. Hyvät kokemukset liittyivät asiakasasiakirjojen toimivuuteen, selkeyteen, selkokieliisyyteen ja helppolukuisuuteen. Säilytys koettiin asialliseksi ja lainmukaiseksi ja kirjaaminen koettiin tärkeänä osana työtä. Parantamisen varaa koettiin olevan asiakastietojen saataavuudessa. Asiakastietojärjestelmän osalta toimimattomaksi oli mainittu käyttöoikeudet, yhteensopivuus muiden ohjelmien kanssa, epäselvät lomakkeet ja suunnitelmat. Päälekkäiskirjaus koettiin turhauttavaksi.

Työyhteisöissä yleisesti keskusteltiin kirjaamisen säännöllisyydestä, kirjausten sisällöstä sekä ohjelman toimivuudesta. Haastavimmaksi koettiin tekstin sisältöön liittyvät asiat, kuten laatu, määrä, oikeinkirjoitus ja toisen työntekijän kirjoittaman tekstin väärinymmärrykset. Haasteena koettiin myös puolueettomuus ja se, että hoitajan asenne ei näy kirjauksista. Rauhallista tilaa ja häiriötöntä aikaa ei koettu olevan ja laitteita ei aina ollut riittävästi. Ohjelman hitaus puhutti monessa tilanteessa.

Oman työn kehittäminen ja vaikutusten arviointi on osa eettisesti kestäväää ja vastuullista sosiaalityötä. (Häkälä 2014, 73.) Tähän tutkimukseen vastanneet kokivat, että kirjaaminen ei mene tärkeysjärjestyksessä kärkeen, eikä osata "sulkeutua" vaan kirjaamaan. Kirjoittajan valintojen tekeminen sisältää aina myös vallankäytön mahdollisuuden. Samalla kun kirjoittaja päättää tuoda esiin jonkin näkökulman, hän saattaa rajata jotain pois. (Laaksonen ym. 2011, 38.) Tämän tutkimuksen tuloksena mainittiin haastavana myös kirjaamatta jättäminen tarkoituksella ja asioiden salailu.

Asiakkaan mukaan ottaminen ja mukana pitäminen asiakirjojen laadinnassa on eettisen toiminnan perusta. Asiakkaalle tulee kertoa asiakirjojen laadinnasta, näyttää asiakasta koskevia asiakirjoja ja laatimalla niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä tiedetystä on helppo kirjoittaa eettisesti kestäviä dokumentteja. (Kääriäinen 2015.) Tässä tutkimuksessa haastavana muutoksena koettiin olevan asiakkaalle kirjaaminen ja osallistava kirjaaminen.

Ohjeistuksen puuttuessa työntekijä määrittelee itse, mitä ja miten hän ohjelmaan kirjaa. (Laaksonen ym. 2011, 6.) Tässä tutkimuksessa kehittämiskohteiksi mainittiin ohjeistuksen ja yhteisten sääntöjen laatiminen, riittävä perehdytys ja eettisen pohdinnan lisääminen.

Sosiaalialan työntekijöiden käsitys kirjaamisen tärkeydestä on dramaattisesti muuttunut vuosien saatossa. (Reamer 2005.) Asiakirjoihin asiakastyön kirjaaminen vaatii osaamista. Tärkeää on, että asiakirjan laatija ymmärtää oman vastuunsa kuvatessaan ja havainnoidessaan omaa työskentelyään sekä asiakkaan elämäntilannetta. (Laaksonen 2013, 12.) Tämän tutkimuksen jälkeen järjestettävän kirjaamiskoulutuksen tarkoitus oli valmistella työntekijöitä tuleviin kirjaamiseen liittyviin muutoksiin asennemuutoksen kautta. Ensimmäinen vaihe muutoksessa on huomion kiinnittäminen omiin teksteihin, niiden sisältöön ja ajantasaisuuteen.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Tutkimuksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan sen toistettavuus samanlaisin tuloksin. Tutkijan on oltava tutkimuksen ajan tarkka ja kriittinen. Tutkimusta tehdessä virheitä voi sattua missä vaiheessa tahansa. Tutkimuksen tulokset voivat olla sattumanvaraisia, jos otos on kovin pieni. Kyselytutkimuksessa kannattaa huomioida otantaa suunniteltaessa kato, joka tarkoittaa lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. (Heikkilä 2008, 30.)

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimukseen liittyvä käsite on validius eli pätevyys. Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.)

Kyselylomakkeen rakentamisessa täytyy huomioida eri seikkoja tutkittavan kohderyhmän mukaan. Kyselylomaketta rakennettaessa on hyvä miettiä erilaisten mittausmenetelmien käyttökelpoisuutta ja tarkoituksen mukaisuutta. (Valli 2015, 7.) Kyselylomakkeessa loogisesti toisistaan riippuvat kysymyssarjat on pyrittävä asettamaan peräkkäin. Kontrollikysymyksiä, joilla arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, pitää miettiä tarkkaan. Vastaaminen ei saa viedä kohtuuttomasti aikaa. Kokonaisuutena vastaamisesta täytyy

luoda vastaajalle miellyttävä ja motivoiva kokemus, jotta kyselyyn saadaan mahdollisimman paljon vastauksia ja totuudenmukaisia tutkimustuloksia. (Valli 2015, 27 - 28.)

Kyselylomakkeella suoritettujen tutkimusten hyviä puolia on se, ettei tutkija vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin. Kyselylomakkeessa on mahdollisuus esittää runsaasti kysymyksiä, etenkin mikäli lomakkeeseen on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot. Yksi tutkimustulosten luotettavuutta parantava tekijä on se, että sama kysymys voidaan esittää jokaiselle koehenkilölle täysin samassa muodossa. Verkossa toteutettuun kyselyyn voi vastaaja valita itselleen sopivimman vastaamisajankohdan. (Valli 2015, 28-29.)

Väärinymmärtämisen mahdollisuus on ongelma, sillä vastaaja ei voi saada tarkentavaa informaatiota epäselvien kysymysten yhteydessä. Tätä ongelmaa voidaan kuitenkin pienentää selkeällä lomakkeella, huolellisella vastausohjeella ja lomakkeen esitetauksella, joka on hyvin tärkeä vaihe lomakkeen kehittämisessä. Vastausprosentti on tärkeä tekijä kyselyn onnistumisen kannalta. Palautusprosenttiin ja kyselyn onnistumiseen vaikuttavat muun muassa tutkimuksen aihe, kohderyhmä, lomakkeen pituus, kysymysten määrä ja tyyppi, motivointi saatekirjeessä ja lomakkeen ulkoasu. Niihin tulee kiinnittää huomiota kokonaisuutta mietittäessä. (Valli 2015, 29.)

Kyselylomakkeen kysymykset muotoiltiin huolella ja testattiin pilottiryhmällä. Lomakkeen ulkoasu oli selkeä ja vastausohjeet huolelliset. Kysymykset oli jaoteltu sarjoihin, joissa keskityttiin tiettyyn teemaan. Kyselyssä oli niin numeraalisia, kuin avoimiakin kysymyksiä. Kehittämisprojektin kyselylomakkeeseen vastaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen sekä kyselyyn vastataan anonyymisti.

Viimeisten vuosien aikana verkkokyselyjen vastausprosentit ovat nousseet. Sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan myös tutkimustyössä. Yksi verkkokyselyiden vahvuus on visuaalisuus. Kyselyt voidaan rakentaa ulkoasultaan monipuolisiksi ja tehdä niistä miellyttäviä. Verkkokyselyn edut ovat nopeus ja taloudellisuus. (Valli 2015, 30-31.)

Tulosten analysointi ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton. Ei ole mahdollista tietää, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajan näkökulmasta sekä kato saattaa nousta suureksi. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.)

Osa vastaajista jätti avoimiin kysymyksiin vastaamatta, tai vastasi jättämällä kirjain-/numerosarjan, sillä lomakkeella ei päässyt eteenpäin vastaamatta jokaiseen esitettyyn kysymykseen. Vastauksissa toistuivat samat aiheet vastaajasta riippumatta. Avoimiin kysymyksiin oli vastattu paljon ja asiat oli kuvailtu monisanaisesti, mikä helpotti tulkintaa.

7.3 Kehittämiskohteet

Kehittämiskohteiksi vastaajat mainitsivat ohjeistuksen ja yhteisten sääntöjen laatiminen, riittävän perehdytyksen ja eettisen pohdinnan lisääminen. Yksiköissä ei kirjaamiseen ole laadittu erillistä ohjeistusta ja kirjaamiseen tällainen linjan veto ehdottomasti tarvittaisiin. Kirjaamisesta tulisi keskustella työyhteisöissä säännöllisesti, jotta muistettaisiin aiheen tärkeys. Koulutuksen koettiin lisänneen innostusta kirjaamiseen ja oman asenteen muuttamiseen. Asennemuutos onkin tällä hetkellä tärkein vaihe, sillä kirjaaminen tulee lähivuosina muuttumaan.

Hankkeeseen liittyen kehitysvammahuollon henkilökunnalle järjestettiin kirjaamiskoulutusta Kansakoulu-hankkeen materiaalia apuna käyttäen. Marraskuun 2017 aikana kirjaamiskoulutukseen oli osallistunut kaikkiaan 36 työntekijää.

Koulutukseen osallistuneilta työntekijöiltä pyydettiin kirjaamiskoulutuksen jälkeen vapaa-muotoisesti ja anonymisti palaute esimiesten kautta. Koulutuksen sisältö koettiin tärkeäksi ja tarpeelliseksi, sillä koskaan aiemmin ei oltu pidetty koulutusta kirjaamisesta. Koulutuksessa käsitellyt esimerkkitapaukset olivat olleet osallistujien mielestä hyviä ja auttoivat sisäistämään asian paremmin. Koulutukseen osallistuneet työntekijät olivat kokeneet, että oppivat oikeat tavat kirjata ja olivat helpottuneita kuullessaan, että kirjaaminen organisaatiossa on toiminut suhteellisen hyvin. Koulutuksessa käytiin myös yksiköiden kirjaamiskäytäntöjä läpi ja niitä saatiin yhtenäistettyä. Myös osallistavan kirjaamisen painottaminen soveltuu kehitysvamma-alalle ja siihen rohkaistiin. Koulutuspaketti oli tiivis ja pääpaino oli ajankohtaisissa asioissa.

7.4 Pohdinta

Kehittämiprojektin tavoitteena oli kirjaamisosaamisen vahvistaminen ja kirjaamisen laadun parantaminen ja kehittäminen niin, että kirjaaminen noudattaa sosiaalihuollon asia-

kasasiakirjalain vaatimuksia. Määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto valmistaa sosiaalihuollon organisaatioita myös muutokseen, jossa siirrytään Kanta-palveluihin. Tavoitteen saavuttamiseksi kartoitettiin kyselyllä, mikä on kirjaamisen nykytila ja mitkä osa-alueet kirjaamisessa kaipaavat kehittämistä ja miten laatua voitaisiin parantaa.

Tutkimuksellinen osuus muodosti projektista merkittävän osuuden. Tuloksia voitiin hyödyntää henkilökunnan kirjaamisvalmennuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tällä tavoin tuetaan toiminnan tehostamista ja kehitetään sosiaalipalveluja. Tutkimuksen vastausprosentti oli hyvä ja avoimiin kysymyksiin oli vastattu runsaasti. Tämä mielestäni kertoo kiinnostuksesta aiheeseen. Näiden tulosten perusteella räätälöitiin kirjaamiskoulutus vastaamaan osallistujien toiveita. Kirjaamiskoulutuksen jälkeen kerätyn palautteen myötä kirjaamiseen liittyvä asennemuutos oli alkanut positiivisesti. Henkilökunta kiinnitti huomiota omiin kirjauksiinsa aiempaa enemmän.

Kehittämiskohteina nousivat esiin ohjeistuksen ja yhteisten sääntöjen laatiminen, riittävä perehdytys ja eettisen pohdinnan lisääminen. Kyselyn tulosten pohjalta muokattiin kirjaamisvalmennuksen sisältö toiveita vastaavaksi. Kirjaamisvalmennus toteutettiin marraskuussa 2017.

Johtopäätelminä voidaan todeta, että määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto tulee vaikuttamaan jokaisen sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilön toimintaan. Kyselyn tulokset toivat esille, että vastaajat kaipaivat koulutusta kirjaamiseen, työyhteisön tukea, parannuksia ohjelmaan ja kirjaamisympäristöön. Hyviksi asioiksi koettiin riittävä aika ja kirjaamisessa käytettävä kieli. Kirjaukset olivat ajantasaisia. Haastavia asioita olivat tekstin sisältöön liittyvät asiat, kuten laatu, määrä, oikeinkirjoitus ja väärinymmärrykset. Haastavaksi koettiin myös kirjaamatta jättäminen tarkoituksella ja asiakkaalle suunnattu kirjaaminen.

Oma tietoisuuteni kirjaamisesta laajeni huomattavasti tämän kehittämisprojektin myötä. Kehityin projektinhallintataidoissa. Projekti saatiin suoritettua sille määritellyssä aikataulussa. Yhteistyö eri toimijoiden välillä oli koko projektin ajan välitöntä ja sujuvaa. Kehittämisprojekti oli käytännönläheinen, hyödyllinen ja erittäin ajankohtainen.

Kanta-palveluihin siirtymisen myötä sosiaalialan kirjaaminen muuttuu valtakunnallisesti. Koska kirjaamisen liittyviin asioihin ei keskitytä opinnoissa, on tärkeää, että taitoa kehitetään työpaikoilla. Organisaatiossa tulisi olisikin hyvä olla omat kirjaamisvalmentajat, joilta voisi kysyä neuvoa ja apua.

Tällä hetkellä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä on käytössä valtakunnallisesti useita. STM:n kehittämispäällikkö Maritta Korhosen mukaan niiden määrää aiotaan kuitenkin supistaa tulevaisuudessa vain kahteen tai kolmeen. (Tivi 2017.) Koska kaikkien järjestelmien tulee huomioida Kanta-palveluiden vaatimukset, on kirjaamiseen liittyvä logiikka jatkossa melko samanlaista järjestelmästä riippumatta. Myös Kansa-koulu-hankkeessa tavoitellaan kirjaamisen valtakunnallista yhdenmukaistamista. Näin standardoimalla mahdollistetaan laadukas kirjaaminen yli järjestelmä- ja organisaatorajojen.

Toisaalta myös Kanta-palvelut ovat suuren muutoksen alla, kun sosiaalialan kirjaukset siirtyvät Kanta-arkistoon. Muutos tapahtuu vähitellen vuosien aikana Kanta-julkaisu-suunnitelman mukaisesti (<http://www.kanta.fi/web/ammattilaisille/julkaisuaikataulu>). Kirjaajien ja kirjaamisvalmentajien tulee siis oppia vielä paljon uutta.

Teknologia kehittyy jatkuvasti - myös sosiaali- ja terveysalalla. Terveystieteiden käytössä on jo omia sovelluksia, joilla asiakas voi itse tuottaa tietoa järjestelmiin. Nähtäväksi jää, toteutuuko sama myös sosiaalialalla. On vielä epäselvää, miten asiakkaan itsensä tuottamaan tietoon sosiaalialalla suhtaudutaan ja mitä tällainen tieto voisi olla. Toisaalta jo nyt kansallisessa palveluarkkitehtuurissa tuotetaan eSuomi-palveluita (<https://www.suomi.fi/>), joiden kautta sähköinen asiointi mahdollistuu.

Tärkeää on pyrkiä yhdenmukaistamaan kirjaamista niin, että tietojen käsittely ja asiakkaan prosessi sosiaalipalveluissa ovat sujuvia. Toiminnan muutos tulee olemaan suuri, mutta tukee asiakaslähtöistä ja tehokasta sosiaalihuollon toimintaa.

Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa kyselyn samalle ryhmälle, onko kirjaamisen laatu parantunut kirjaamisen muutoksen edetessä. Näin voitaisiin jatkossa järjestää kirjaamiskoulutusta, parannettaviin osa-alueisiin keskittyen.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin – metodin valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Arajärvi, Pentti 2011. Johdatus sosiaalioikeuteen. Helsinki: Talentum.

Arkistolaki 831/1994. Annettu Helsingissä 23.09.1994. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831>

Auvinen, H. 2016. Itsemääräämisoikeutta tukevat työkäytännöt Kehitysvamma-alan tuki- ja osaa- miskeskuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.11.2017. Saatavilla <http://www.theseus.fi/handle/10024/108696>

Auvinen, R. 1974. Sosiaalipalvelu. Helsinki: Kirjayhtymä.

Foster, M.; Harris, J.; Jackson, K. & Glendinning, C. 2008. Practitioners' documentation of assessment and care planning in social care: the opportunities for organizational learning. Viitattu 12.12.2017. Saatavilla <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=ad36dcb7-1cc9-4acd-948b-b403f9818278%40sessionmgr102>

Hallintolaki 434/2003. Annettu Helsingissä 06.06.2003. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima OY.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15. – 17. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Henkilötietolaki 523/1999. Annettu Helsingissä 22.04.1999. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Huttunen, R.; Hyppönen, K.; Lehmuskoski, A.; Hotti, V.; Nevalainen, J.; Tossavainen, P.; Ailio, E. & Miettinen, A. 2010. Sosiaalihuollon asiakastietojen ja -asiakirjojen tieto-mallinnus, 2010. THL 2010. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/So-siaalihuollon_asiakastietojen_ja_asiakirjojen_tietomallinnus.pdf

Hyppönen, H.; Aalto, A-M.; Doupi, P.; Hämäläinen, P.; Kangas, M.; Keränen, N.; Kärki, J.; Lääveri, T.; Reponen, J. & Ryhänen, M. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Seurantamittarit ja tuloksia Sote-tieto hyötykäyttöön strategian näkökulmasta. THL 2016. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130610/URN_ISBN_978-952-302-667-4.pdf?sequence=1

Häkälä, N. 2014. Eettisyys ihmistyössä. Viitattu 1.11.2017. Saatavilla http://www.sosiaalilyontutkimuksenseura.fi/data/_uploaded/tiedostot/Abstraktikirja_Eettisyys_ihmisty%C3%B6ss%C3%A4.pdf

Innokylä 2016. Kansa-koulu, sosiaalihuollon asiakirjalain toimeenpano. Viitattu 14.2.2017. https://www.innokyla.fi/web/hanke1945658/etusivu?p_p_id=projects_WAR_projectsportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&projects_WAR_projectsportlet_projectId=2065580&projects_WAR_projectsportlet_action=viewGoals

Janhonen, S. & Nikkonen, M. 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2. uud. painos. Helsinki: WSOY.

Kanta 2017. Sosiaalihuollolle. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla <http://www.kanta.fi/fi/web/ammattilaisille/sosiaalihuollolle>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Viitattu 20.3.2017. Saatavilla <https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.turkuamk.fi/book/978-951-768-310-4>

Kärki, J.; Laaksonen, M. & Hyppönen, H. 2011. Tieto- ja viestintä-tekniikan käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. THL 2011. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80371/667d3a8a-e3e4-4d8d-8552-492c3765fd5a.pdf?sequence=1>

Kärki, J. & Ryhänen, M. 2014. Tieto- ja viestintä-tekniikan käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. THL 2014. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN_ISBN_978-952-302-593-6.pdf?sequence=1

Kääriäinen, A.; Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2007. Lastensuojelutyön dokumentointi – Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Kääriäinen, A. Luentomateriaali 25.9.2015. Viitattu 1.11.2017. Saatavilla http://www.sosiaalikoolega.fi/poske/tapahtumat/asiakastyon_dokumentointi_250915

Laaksonen, M.; Kääriäinen, A.; Penttilä, M.; Tapola-Haapala, M.; Sahala, H.; Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL 2011. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>

Laaksonen, M.; Suhonen, M.; Paakkanen, E.; Mykkänen, J. & Satama, R. 2013. Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa) - Yhteenveto toteutusvaihtoehdoista ja linjauksista, 2013. THL 2013. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla http://thl32-kk.lib.helsinki.fi/ezproxy.turkuamk.fi/bitstream/handle/10024/103122/URN_ISBN_978-952-245-829-2.pdf?sequence=1

Laaksonen, M.; Aaltonen, A.; Hyppönen, K.; Huovila, M.; Peksiö, T.; Suhonen, M. & Wahlroos, M. 2015. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut - Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen kokonaisarkkitehtuuri. THL 2015. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-515-8>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Annettu Helsingissä 23.06.1977. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Annettu Helsingissä 17.08.1992. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007. Annettu Helsingissä 09.02.2007. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Annettu Helsingissä 20.03.2015. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Annettu Helsingissä 22.09.2000. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003. Annettu Helsingissä 24.01.2003. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999. Annettu Helsingissä 21.05.1999. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Lastensuojelulaki (417/2007). Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lohijoki, H. & Taskinen T. 2017. Asiakastietojen kirjaaminen yhtenäistyy. Viitattu 1.11.2017. Saatavilla http://www.asiantuntijapaivat.fi/files/6422/A7._Asiakastietojen_kirjaaminen_yhtenaisytyy.pdf

Mellin, I. 2006. Tilastolliset menetelmät. Viitattu 5.12.2017. Saatavilla <https://math.aalto.fi/opetus/sovtoda/oppikirja/Johdanto.pdf>

Neary, A. 2014. Do emergency nurse practitioners provide adequate documentation? Viitattu 13.12.2017. Saatavilla <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=e866bf21-089d-4fb8-9065-105b5d9b9c9c%40sessionmgr103>

Petkovšek-Gregorin, R. & Skela-Savič, B. 2015. Nurses' perceptions and attitudes towards documentation in nursing. Viitattu 13.12.2017. Saatavilla <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=21&sid=e866bf21-089d-4fb8-9065-105b5d9b9c9c%40sessionmgr103>

Reamer, F.G. 2005. Documentation in social work: evolving ethical and risk-management standards. Viitattu 12.12.2017. Saatavilla <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=880d63e4-1978-468e-b3f8-0e8b4b342d33%40sessionmgr4010>

Rötsä, M.; Berglind, H.; Huovila, M.; Hyppönen, K.; Peksiö, T. & Mykkänen, J. 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmä-palvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke): Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. THL 2016. Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1

Sastamalan kaupunki 2017. Viitattu 25.9.2017. Saatavilla https://www.sastamala.fi/sastamala/sivu.tmp?siivu_id=3064

Schaeffer, J. 2016. Poor documentation: Why it happens & how to fix it. Viitattu 13.12.2017. Saatavilla <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=e866bf21-089d-4fb8-9065-105b5d9b9c9c%40sessionmgr103>

Scott, A. 2017. Set the record straight. Viitattu 13.12.2017. Saatavilla <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=3d2b3093-4f5e-46ac-b273-c53bc1e959d6%40sessionmgr4006>

Socom 2016. Kansa-koulu hanke. Viitattu 29.1.2017. Saatavilla <http://www.socom.fi/kansa-koulu/hanke/>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009. Annettu Helsingissä 30.03.2009. Saatavilla <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090298>

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Talentia 2016. Sosiaalihuolto siirtyy asiakastietojen määrämuotoiseen kirjaamiseen. Viitattu 12.11.2017. Saatavilla <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalihuolto-siirtyy-asiakastietojen-maaramuotoiseen-kirjaamiseen/>

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Viitattu 1.11.2017. Saatavilla <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

THL 2016a. Sote-palveluiden integraatio. Viitattu 13.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>

THL 2016b. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 26.1.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma>

THL 2016c. Liittymisvalmistelut Kanta-palveluihin. Viitattu 16.11.2017. https://www.google.fi/search?q=kansallisten+tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4palvelujen+kokonaisuus&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwidmKqf7cLXAhVoOJo-KHQCaA5sQ_AUICigB&biw=1536&bih=726&dpr=1.25#imgsrc=m6-cHLpID-gay0M:&spf=1510827027103

Tietosuoja 2017. Tietosuojavalettuutetun toimisto. Viitattu 13.12.2017. Saatavilla <http://tietosuoja.fi/fi/index/euntietosuojuuudistus.html>

Tivi 2017. Sote-uudistus karsii järjestelmiä. Viitattu 3.1.2018. Saatavilla https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/sote-uudistus-karsii-jarjestelmia-6556757

Tuori, Kaarlo & Kotkas, Tuomas 2016. Sosiaalioikeus. Helsinki: Talentum. Viitattu 3.12.2017. Saatavilla [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/DABBXXBUAGHH#kohta:Saatesanat\(\(20\)V\(\(20\)laitokseen\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/DABBXXBUAGHH#kohta:Saatesanat((20)V((20)laitokseen((20)

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Viitattu 20.3.2017. Saatavilla <https://login.ezproxy.turkuamk.fi/login?url=http://library.ellibs.com/login/?lib-rary=110&book=978-952-451-661-7>

Virkkunen, H.; Mäkelä-Bengs, P.; Suhonen, J. & Vuokko, R. 2016. Tiedonhallintapalvelun periaatteet ja toiminnallinen määrittely - Versio 2016. THL 2016, Helsinki. Viitattu 16.11.2017. Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130318/URN_ISBN_978-952-302-641-4.pdf?sequence=1

Virtuaalikunta 2017. Viitattu 17.12.2017. Saatavilla <http://www.virtuaalikunta.net/fi/tietoajatehtavia/kuntientehtavat>

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS**1. Osapuolet****Opiskelija**

Nimi: MERVI RANTANEN	S-posti: mervi.rantanen@edu.turkuamk.fi
Osoite: [REDACTED]	Puhelin: [REDACTED]
Koulutus: SOSIAALI- JA TERVEYSALAN KEHITTÄMINEN JA JOHTAMINEN (YAMK)	

Toimeksiantaja

Yhteyshenkilön nimi: Sissara Lehtonen	Organisaatio: Sissaralan Seuran Sosiaali- ja Nuorisopalvelut (SOSBI)
Osoite: Antontie 17	
S-posti: sissara.lehtonen@sosbi.fi	Puhelin:

Turun ammattikorkeakoulu Oy

Yhteyshenkilö/ohjaaja: KAGI STRÖM	Puhelin: 0449074579
S-posti: kagistrom@turkuamk.fi	

2. Ohjaus ja vastuut

Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Turun ammattikorkeakoulu vastaa opinnäytetyön ohjauksesta ja arvioinnista oppimistehtävänä. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemiseen tarvittavat tiedot ja aineisto sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.

3. Oikeudet

Opinnäytetyön tekijänoikeus kuuluu sen tekijälle eli opiskelijalle. Jos ohjaajan osuus opinnäytetyön tulosten aikaansaamiseksi on ollut poikkeuksellisesti niin luova ja omaperäinen, että se on tekijänoikeudellisesti suojattu muodostamalla kuitenkin opiskelijan työstä erotettavissa olevaa itsenäistä osaa, on opiskelijalla ja ohjaajalla teokseen yhteinen tekijänoikeus, jonka ehdoista asianomaiset sopivat tarvittaessa erikseen. Muiden immateriaalioikeuksien osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa, kyseistä oikeutta koskevaa lainsäädäntöä.

4. Työsuhte ja kustannukset

Mahdollisesta työsuhteesta, työstä maksettavasta palkkiosta ja työstä (opinnäytetyöstä) mahdollisesti aiheutuvien kustannusten korvaamisesta toimeksiantaja, opinnäytetyön tekijä ja ammatti korkeakoulu sopivat erikseen.

5. Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus

Opiskelija laatii Turun ammatti korkeakoulun ohjeen mukaisen dokumentaation opinnäytetyöstä, jonka hän luovuttaa toimeksiantajalle ja toimittaa kansitettuna kirjaston lähakokoelmaan tai Open Access – julkaisuna Theseus-tietokantaan.

Opiskelija laatii opinnäytetyön julkistettavan aineiston siten, ettei se sisällä toimeksiantajan liike- tai ammattisalaisuuksia eikä mahdollisia muita salassa pidettäväksi sovittuja tietoja tai aineistoja, eikä myöskään julkisuuslaissa (laki viranomaisien toiminnan julkisuudesta 621/1999) salassa pidettäväksi määritetyjä tietoja. Edellä tarkoitetut tiedot ja aineisto jätetään työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyön arvioinnissa otetaan huomioon sekä julkistettava että salassa pidettävä osa.

Tämän sopimuksen osana noudatetaan Turun AMK:n opinnäytetyön toimeksiantosopimuksen salassapitoehtoja. (Rasti ruutuun, mikäli toimeksiantajan nautettavista ehtoista.) Salassapitoehtoja sovellettaessa on niiden edellyttämä salassapitovelvollisuus voimassa viisi (5) vuotta toimeksiantosopimuksen voimaantulumisesta.

Opiskelija toimittaa toimeksiantajan yhteyshenkilölle julkistettavan opinnäytetyön tutustumista ja lausunnon antamista varten viimeistään 14 päivää ennen aiottua työn julkistamisajankohtaa. Toimeksiantaja toimittaa opiskelijalle lausunnon opinnäytetyöstä ennen sen ilmoitettua julkistamisajankohtaa ja määrittelee lausunnossaan tarvittaessa työhön mahdollisesti sisältyvät julkistamatta jätettävät tiedot ja aineistot.

Ei toimeksiantaja toimi opiskelijalle lausuntoa ennen ilmoitettua julkistamisajankohtaa tai ei lausunnossaan esitä luottamuksellisuuden vuoksi poistettavaksi tietoja opinnäytetyön julkistettavaksi aiotusta aineistosta, katsotaan toimeksiantajan hyväksyneen opinnäytetyön julkistamisen opiskelijan sille toimittamassa muodossa.

Opinnäytetyö on julkistettavissa kokonaisuudessaan. Se ei sisällä luottamuksellista tietoa. (Rasti ruutuun, mikäli asia on tiedossa ja toimeksiantovälitteistä.)

Opinnäytetyön aihe:

Seuraavia opinnäytetyön sisältämiä aineistoja ja tietoja ei julkisteta:

6. Sopimuksen voimassaolo ja allekirjoitukset

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



3

Tämän sopimuksen osapuolina allekirjoittaneet hyväksyvät edellä esitetyt ehdot, ja sitoutuvat toimimaan opinnäytetyön toteutuksessa niiden mukaisesti. Tämän sopimuksen allekirjoituksin Turun ammattikorkeakoulu Oy hyväksyy edellä yksilöidyn opinnäytetyön aiheen. Tämä sopimus astuu voimaan, kun kaikki osapuolet ovat sen allekirjoittaneet, ja voimassaolo lakkaa automaattisesti kolmen (3) vuoden kulluttua voimaan astumisesta tai sitä ennen opinnäytetyön valmistuttua.

29/3/2017 (pp.kk.vvvv)
(Palkka)
Toimeksiantajaorganisaatio

29/3/2017 (pp.kk.vvvv)
(Palkka)
Opiskelija

Susanna Lehtonen

Mervi Rantanen

Nimen selvennys/ tittel:

Nimen selvennys, opiskelija *MERVI RANTANEN*

*Susanna Lehtonen / Vammauspalvelun
päällikö*

5/15/2017 (pp.kk.vvvv)
(Palkka)
Turun ammattikorkeakoulu Oy

Katja Heikkilä

Nimen selvennys, KT-päällikkö/KT-päällikön
valtuuttamana

Katja Heikkilä, Koulutusvastuu

LIITTEET

Opinnäytetyösuunnitelma

Salassapitoehdot

Turun ammattikorkeakoulu Oy
Joukahaisenkatu 3A
20520 Turku
puh. (02) 263 350
www.turkueamk.fi

Y-tunnus
0528160-5

OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUKSEN SALASSAPITOEHDOT

1. Nämä ehdot on tarkoitettu sovellettavaksi osana Turun AMK:n opinnäytetyön toimeksiantosopimusta ja ovat sellaisenaan päteviä vain osapuolten sovitun toimeksiantosopimuksessa niiden soveltamisesta.
2. Luottamuksellista tietoa on kaikki sellainen luovuttavan osapuolen kohdassa 4 kuvatussa tarkoituksessa toiselle osapuolelle luovuttama informaatio ja muu aineisto, joka koskee esimerkiksi luovuttajan liike- tai ammattisalaisuuksia, teknisiä salaisuuksia tai kaupallisia tai rahoitustietoja ja jotka luovuttaja on merkinnyt luottamuksellisiksi.
3. Mikäli luottamuksellista tietoa luovutetaan suullisesti, on tiedon luovuttajan huomautettava vastaanottajalle tiedon luottamuksellisuudesta sitä luovutettaessa ja vahvistettava kirjallisesti tiedon luottamuksellisuus seitsemän (7) vuorokauden kuluessa suullisen tiedon antamisesta. Muussa tapauksessa suullisesti annettua tietoa ei katsota luottamukselliseksi.
4. Osapuolet luovuttavat luottamuksellista tietoa toiselle osapuolelle vain opinnäytetyön laatimisen, tekemisen tai muunlaisen aikaansaamisen tarkoituksessa.
5. Luottamuksellista tietoa vastaanottava osapuoli sitoutuu pitämään luovuttavalta osapuolelta saamansa luottamuksellisen tiedon salassa ja olemaan luovuttamatta ja paljostamatta sitä kolmannelle osapuolelle ilman luovuttajan kirjallista lupaa ja käyttämään sitä vain opinnäytetyön toteuttamis- tai ohjaamistarkoitukseen.
6. Turun AMK:lla ja opiskelijalla on oikeus edellä kohdassa 5 todetun estämättä luovuttaa toimeksiantajan luottamuksellista tietoa opinnäytetyön ohjaukseen osallisuvalle opettajalle ilmoitettuaan tälle tiedon olevan salassa pidettävää.
7. Salassapitovelvollisuus ei koske aineistoa ja informaatiota,
 - a) joka on yleisesti saatavilla tai muuten julkista tai tulee julkiseksi salassa pidettävän tiedon luovuttamisen jälkeen,
 - b) joka oli oikeutetusti tiedonsaajan hallussa ennen tiedon luovuttamista,
 - c) jonka tiedonsaaja on kehittänyt itsenäisesti tai yhdessä kolmannen kanssa,
 - d) joka tiedonsaajan on luovutettava lain, tuomioistuimen päätöksen tai viranomaisen antaman määräyksen mukaisesti.

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/Terveysala



ANOMUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KOKOAMISEKSI

HAKIJA/HAKIJAT	Koulutusohjelma
MERVI RANTANEN / YTEKES16	Sos. ja Terveysalan kehittäminen ja johtaminen (HAMK)
Yhteysthenkilö Osoite ja puh.	

Opinnäytetyön nimi	"KANSI-HATKE"
Aineiston keruun kohde ja aineiston luonne ja koko	KEHITYSVAMMAKUULLON HENKILÖKUNTA
Aineiston kokoamis- tapa ja ajankohhta	WEBPROPOL-KYSELY, SYKSY 2017
Arvioitu valaistus- misaika	keuhot 2018
Ohjaaja	KARI SALONEN
Ohjaaja	

Sitouduimme käyttämään kokoamaamme aineistoa vain opinnäytetyön tekemiseen ja siten, että aineiston keruun kohteena olevien henkilöiden anonymiteetti säilyy.

Päiväys 29.3.2017

Allekirjoitus Mervi Rantanen

Lupa myönnetty 30.3.17 Lupa eväätty _____

Päättäjän allekirjoitus Susanna Lehtonen Päiväys 30.3.2017

Yhteysthenkilö Susanna Lehtonen 0505204274

Lupa-anomukseen liitetään ohjaajan hyväksymä tutkimus-työsuunnitelma. Anomus jätetään kantona kappaleena, josta toisen kappaleen päättäjät palauttaa käsittelyn jälkeen lupaa luoketulle.

Kyselylomake

1. Miten pitkään olet työskennellyt nykyisessä työssäsi	0- 5 v	5-10 v	10-15 v	yli 15 v
2. Olen työskennellyt terveydenhuollon puolella	kyllä	ei		
3. Olen kirjannut asiakastietoja terveydenhuollon puolella	kyllä	ei		

Kirjaamisen eettisyys ja asiakaslähtöisyys

		ei lainkaan/ ei koskaan				paljon/ aina	
4. Kerrotko asiakkaalle mitä, minne ja miksi asiakastietoja kirjataan	1		2		3	4	5
5. Kerrotko asiakkaalle miten ja milloin hän saa itseään koskevat asiakirjat luettavaksi	1		2		3	4	5
6. Huomioitko kirjaamisessasi jatkuvuuden	1		2		3	4	5
7. Käytätkö kirjatessasi ammatillista harkintaa	1		2		3	4	5
8. Voisitko pyytää asiakkaalta palautetta tuottamastasi tekstistä	1		2		3	4	5
9. Näkyykö teksteissä kirjoittajan asenne asiakasta kohtaan	1		2		3	4	5
10. Voin kirjata (tai kirjaan) myös siitä, mistä asiakkaan kanssa ei ole puhuttu		kyllä				ei	
11. Kirjaan ainoastaan oman tulkinnan tilanteesta		kyllä				ei	

Kirjaamisaaminen

12. Onko kirjaamasi teksti asiallista (ei murre- tai slangisanoja, selkeä ja ymmärrettävä kieli)	1		2		3	4	5
13. Onko kirjaamasi teksti jäsenneiltyä	1		2		3	4	5
14. Kirjaatko asiakastiedot kunnioittavaa kielenkäyttöä huomioiden	1		2		3	4	5
15. Oletko työhön tullessa saanut perehdytystä kirjaamisesta/dokumentoinnista	1		2		3	4	5
16. Saatko apua kirjaamiseen esimieheltäsi	1		2		3	4	5
17. Keskustellaanko työyhteisössäsi kirjaamisesta säännöllisesti							

(esimerkiksi viikoittain)	1	2	3	4	5
18. Onko yhteisistä kirjaamiskäytännöistä sovittu työyhteisössäsi	1	2	3	4	5
19. Koetko tarvitsevasi lisäohjeistusta kirjaamiseen liittyvissä asioissa	1	2	3	4	5

Lainsäädäntö

20. Kirjaatko vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeelliset asiat	1	2	3	4	5
21. Teetkö kirjaukset viipymättä	1	2	3	4	5
22. Käytätkö kirjauksissa vain yleisesti hyväksytyjä lyhenteitä ja ammattisanastoa	1	2	3	4	5
23. Olen kuullut kansallisesta kehittämisestä ja asiakasasiakirjojen tietosisältöjen yhtenäistämistä	kyllä		ei		
24. Olen kuullut sosiaalihuollon liittymisestä KanTa-palveluihin	kyllä		ei		

Asiakastyön dokumentoinnin merkityksiä

25. Mietitkö kirjaamisessa käytetyt sanavalinnat tarkasti	1	2	3	4	5
26. Tuotko esille myös muiden näkökulmat	1	2	3	4	5
27. Kirjaatko asiakkaan tiedot raportti-luonteisesti muille hoitajille	1	2	3	4	5
28. Kaipaatko kirjaamiseen selkeitä ohjeita	1	2	3	4	5
29. Organisaatiossani on määritelty dokumentoinnille varattava aika	kyllä		ei		
30. Kirjaamista varten on työyksikössäni varattu rauhallinen tila	kyllä		ei		
31. Työyhteisössäni saa varata kirjaamiselle aikaa kalenterista	kyllä		ei		
32. Suhtaudutaanko kirjaamiseen varaamaasi aikaan ns. vapaana aikana jolloin kanssasi voidaan hoitaa muitakin työasioita	kyllä		ei		
33. Olen joskus saanut kirjauksistani palautetta kollegalta tai esimieheltä?	kyllä		ei		
34. Olen joskus saanut kirjauksistani palautetta asiakkaalta	kyllä		ei		
35. Olen joskus kokenut tarvetta antaa palautetta/parannusehdotuksia kollegan kirjaamisiin liittyen	kyllä		ei		

Tietosuojaja tietoturva

36. Käytätkö asiakkaan kirjauksissa hänen etunimeään	1	2	3	4	5
37. Kirjaatko asiakkaan tietoihin hänen perheenjäsenensä, henkilökunnan tai toisten asukkaiden nimiä	1	2	3	4	5
38. Myös kirjaamaton tieto on salassa pidettävää – esimerkiksi tieto asiakkuudesta tai että asiakkuutta ei ole	kyllä		ei		
39. Tiedän, kuka toimii organisaatiossani tietosuojavastaavana	kyllä		ei		
40. Huomioin kirjatessani oman oikeusturvani	kyllä		ei		
41. Huomioin kirjatessani asiakkaan oikeusturvan	kyllä		ei		
42. Tiedän, mistä löydän rekisteriselosteen	kyllä		ei		

Avoimet kysymykset

43. Mikä ajallinen viive on kirjauksissasi yleensä? _____
44. Minkä arvioit olevan oma ennätys kirjauksen ajallisessa viivästyttämisessä? _____
45. Kuinka monen tunnin edestä arvioit kirjaamattomia töitä tällä hetkellä olevan? _____
46. Kuinka usein kiireellinen asiakastapaus/työtehtävä vie kirjaamiselle varatun ajan? (1 x vk, 1 x kahdessa viikossa, 1 x kk)? _____
47. Millainen on oma kokemuksesi käytettävien asiakasasiakirjojen (suunnitelmat, päätökset, lausunnot) toimivuudesta ja lainmukaisuudesta?
- _____
- _____
48. Mikä on haastavinta kirjaamisessa?
- _____
- _____

49. Mistä kirjaamiseen liittyvistä asioista on yhteisesti keskusteltu?

50. Mitkä asiat kirjaamisessa mielestäsi toimivat hyvin?

51. Missä asioissa kirjaamiseen liittyen olisi vielä parantamisen varaa?

52. Mihin kirjaamiseen liittyviin asioihin kaipaat tukea ja kehitystä? (esim. ympäristö, tietotekniikka, ohjeet?)

Hyvä vastaaja,

Kohteliaimmin pyydän Sinua osallistumaan kyselyyn, jonka tavoitteena on kartoittaa kehitysvammahuollon henkilökunnan kirjaamisosaamista. Tarkoituksena on selvittää tämän hetkistä kirjaamisosaamista sekä henkilökunnan kokemuksia dokumentoinnista. Tämä aineiston keruu liittyy itsenäisenä osana valtakunnalliseen Kansakoulu-hankkeeseen. Lupa aineiston keruuseen on saatu Natalia Kettuselta huhtikuussa 2017. Sinun osallistumisesi kyselyyn on erittäin tärkeää, koska sinulla on kokemusta kirjaamisesta päivittäisessä hoitotyössä.

Alkukartoitus toteutetaan kertaluonteisena Webropol-kyselynä, mikä mahdollistaa vastaajan anonymiteetin säilymisen. Aineistoa säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen (toukokuu 2018) saakka. Kyselyyn vastaamiseen arvioidaan kuluvan aikaa noin 20 minuuttia. Kysely on täytettävissä seuraavan linkin kautta ajalla 11.5.-15.6.2017.

<https://www.webropolsurveys.com/S/78261B3F7583F39A.par>

Tutkimuksen tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista. Vastaaminen on vapaaehtoista.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan kehittämisprojektiin. Kehittämisprojektini ohjaajana toimii Kari Salonen, yliopettaja, YTT, FM, Turun AMK.

Osallistumisestasi kiittäen,

Mervi Rantanen, Sairaanhoidaja, YAMK-opiskelija

puh. 040-6615002

mervi.rantanen@edu.turkuamk.fi