



Nina Virtanen

“Todettu Hanna-äidin seinään tuijottavat silmät ja vähän muutakin”

Asiakaskertomusten dokumentointiohjeet sosiaalitoimiston lastensuojelun
perhetyöntekijöille

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Sosionomi AMK
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
10.4.2012

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Nina Virtanen Todettu Hanna-äidin seinään tuijottavat silmät ja vähän muutakin; Asiakaskertomusten dokumentointiohjeet 48 sivua + 1 liite kevät 2012
Tutkinto	Sosionomi AMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	lehtori Riikka Tiitta yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Opinnäytetyössä käsiteltiin sitä, miten perhetyöntekijät dokumentoivat asiakaskertomuksia sosiaalitoimiston lastensuojelussa. Työ on monimuotoinen opinnäytetyö, joka jakaantuu kirjalliseen raporttiosaan ja tuotokseen, joka sisältää asiakaskertomusten dokumentointiohjeet.</p> <p>Sosiaalityön dokumentoinnille ei ole vielä olemassa valtakunnallisia ohjeita, vaan kaupungit voivat antaa omia ohjeitaan. Lisäksi työtiimeissä voi olla yhteisesti sovittuja dokumentointitapoja. Tämä työ tehtiin tukemaan ja selkeyttämään Raaseporin sosiaalitoimiston perhetyöntekijöiden dokumentointityötä. Raaseporin lastensuojelutiimiltä puuttuivat yhtenäiset dokumentointikäytännöt.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä dokumentointiohjeet, jotka antavat perhetyöntekijälle tietoa siitä, miten tehdä eettisesti ja juridisesti kestäviä asiakaskertomuksia ja miten osallistaa asiakas dokumentointiin. Ohjeet antoivat tietoa siitä, miksi on dokumentoitava, mitä on dokumentoitava ja miten on dokumentoitava. Ohjeiden perusteet löytyvät raporttiosasta.</p> <p>Ohjeiden perusteita haettiin lainsäädännöstä ja kirjallisesta materiaalista, joita peilattiin käytännön dokumentointihaasteisiin. Näistä lähteistä löytyi perusteita, joista pystyi rakentamaan tiiviit ohjeet asiakaskertomusten dokumentointiin.</p> <p>Perhetyöntekijän vastuulla on dokumentoida asiakaskertomukseen oleelliset asiat asiakaskontaktista – ja jättää dokumentoimatta epäoleelliset asiat. Sosiaalihuoltoon on lähivuosina tulossa malli, jonka tavoitteena on yhtenäistää dokumentointikäytäntöjä valtakunnallisesti. Nähtäväksi jää, miten tämä malli vaikuttaa perhetyöntekijöiden asiakaskertomusten dokumentointiin. Tämä opinnäytetyö haastaa perhetyöntekijöitä kehittämään dokumentointitapoja Raaseporin lastensuojelussa.</p>	
Avainsanat	asiakaskertomus, dokumentointi, osallisuus, perhetyöntekijä

Author Title Number of Pages Date	Nina Virtanen Instructions for Documentation of Client Stories in Family Work of Child Welfare 48 pages + 1 appendix Spring 2012
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Riikka Tiitta, Senior Lecturer Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>The aim of this Bachelor's Thesis was to consider the needs and problematics of documentation concerning family work in the child welfare of the social welfare office in Raasepori. I particularly focused on the document named client story.</p> <p>The study was conducted as a multiform work consisting of a literature review and the compilation of instructions to guide family workers when creating client stories. I covered literature within social services, social legislation and reports produced by development projects in the field of the social services.</p> <p>By my understanding that I have obtained through my professional experience the literature review pointed out that there was a lack of instructions for documentation of social work, and that there was a need to create such instructions not only on a municipal but also on a nationwide level. The legislative and academic texts offered a sufficient base for the development of such instructions. These answered questions like why, what and how documentation should be carried out in an ethically and juridically coherent fashion. A special remark must be made about the requirement on the documentation process to be participative with respect to the client: The client must be given a chance to overview, give feedback and accept the client story and the approved client stories must be given or posted to the client.</p> <p>I wanted the instruction guidelines to be very hands-on, compact and specific to serve the family workers at the Raasepori Social Welfare Office. This way there may be a chance for these instructions to be taken into practice despite the pressures in everyday work. I hope the first version of the guidelines will serve as a starting point to develop them further.</p>	
Keywords	client story, documentation, family worker, participation

Sisällys

1	Mitä? Miksi? Miten? –johdatus opinnäytetyöhön	1
2	Dokumentoinnin asema	3
2.1	Yhteiskunnallinen näkökulma dokumentointiin	3
2.2	Dokumentointi Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelussa	5
3	Keskeisen käsitteistön määrittelyä	8
3.1	Työhön perehdytys	8
3.2	Perhetyö	9
3.2.1	Perhetyöntekijä	10
3.2.2	Dokumentointi	11
3.2.3	Asiakirja	12
3.2.4	Asiakaskertomus	13
4	Asiakkaan osallisuus	16
5	Dokumentoinnin perusteet asiakaskertomuksissa	21
5.1	Miksi on dokumentoitava	21
5.2	Mitä on dokumentoitava	24
5.3	Miten on dokumentoitava	27
6	Yhteenveto ja johtopäätökset dokumentoinnin perusteista	35
7	Liitteenä olevien ohjeiden esittely	38
8	Pohdinta opinnäytetyön tekemisen prosessista	41
	Lähteet	45
	Liitteet	
Liite 1	Asiakaskertomusten dokumentointiohjeet	

1 Mitä? Miksi? Miten? –johdatus opinnäytetyöhön

Asiakaskertomus on asiakirja, johon esimerkiksi sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyöntekijä dokumentoi asiakkaan kanssa tekemänsä perhetyön prosessin. Asiakastietojärjestelmään kirjoitetun asiakaskertomuksen voi lukea asiakas, sosiaalitoimiston lastensuojelun työtiimi, alueen sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä, hallinto-oikeus, asiakkaan lakimies ja toisen kunnan lastensuojelun työntekijä. Asiakaskertomukset tallennetaan asiakastietojärjestelmään, josta asianosaiset voivat lukea niitä tarvittaessa, vuosienkin kuluttua.

Kun asiakaskertomukseen kirjataan tietoja asiakaskontaktista, työntekijä joutuu tekemään valintoja siitä, mitä kirjata ja miten kirjata. Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelussa dokumentoimiseen saa tarvittaessa tukea työtiimiltä. Työtiimissä työntekijät kirjaavat asiakaskertomukset eri tavoin: esimerkiksi joku kirjoittaa itsensä teksteihin näkyviin, joku kirjoittaa passiivissa, joku laajasti ja joku taas hyvin suppeasti. Yhteistä keskustelua dokumentoinnista työtiimissä ei ole käyty. Työtiimissä ei ole yhdessä sovit-
tujen tapoja dokumentoinnille. Kohtasin dokumentoinnin tärkeyden työssäni, kun minut pyydettiin hallinto-oikeuteen todistajaksi. Minun kirjaamani asiakaskertomukset perheen tilanteesta olivat hallinto-oikeuden mielestä positiivisia, ja kuitenkin sosiaalityöntekijä oli huostaanottanut lapsen.

Sosiaalityöstä puuttuu vielä dokumentoinnin valtakunnallinen ohjeistus. Ohjeistusta on kaivattu 1990-luvulta lähtien. Helsingin yliopiston sosiaalityön lehtori Aino Kääriäinen on vastannut tähän puutteeseen. Häneltä on ilmestynyt vuonna 2003 väitöskirja – *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina*. Tämän tutkimuksen jälkeen häneltä on ilmestynyt työryhmissä tehdyt käytännön oppaat dokumentoinnista, vuosina 2006 ja 2011. Kääriäinen pitää *Asiakastyön dokumentointi sosiaalityössä* –koulutuspäiviä, johon osallistuin syksyllä 2011. Kääriäisellä on pääasiassa sosiaalityöntekijän työn näkökulma dokumentoinnin haasteisiin.

Tässä opinnäytetyössäni käsittelen perhetyöntekijöiden asiakaskertomusten dokumentointia. Etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miksi on dokumentoitava, mitä on dokumentoitava ja miten on dokumentoitava. Opinnäytetyöni raporttiosan jälkeen liitteenä ovat asiakaskertomusten dokumentoinnin ohjeet, jotka on tarkoitettu tukemaan ja

selkeyttämään Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyöntekijöiden kirjautumista. Opinnäytetyöni antamat tiedot antavat dokumentoinnin varmuutta meille jo työssä oleville perhetyöntekijöille, ja ovat hyväksi perehdytykseksi ja tietopakettiä tukeville perhetyöntekijöille ja sosionomi AMK-harjoittelijoille työtiimissäni. Tavoitteenani on, että opinnäytetyöni herättää dialogia dokumentoinnin haasteista työtiimissäni. Haasteina ovat esimerkiksi, mitä on oleellista kirjata, mikä on epäoleellista kirjata ja miten asiakas osallistetaan dokumentointiin.

Käytän lähteinäni eri lakeja ja muuta kirjallista materiaalia. Lakeja ovat muun muassa lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, kielilaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Kirjallinen materiaali koskee muun muassa dokumentointia, asiakastietojärjestelmiä ja perhetyötä. Lähteiden kautta haen perusteet dokumentoinnille. Asetan lähteitä vuoropuheluun käytännön työkokemuksestani nousseiden haasteiden kanssa. Seuraavat keskeiset käsitteet määrittelevät ja rajaavat opinnäytetyötäni: ”työhön perehdytys” ja ”sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyön käsitteet”, esimerkiksi perhetyöntekijä, dokumentointi, asiakirja ja asiakaskertomus. Käsitteiden avulla asiakkaan osallisuutta, joka antaa pohjaa perhetyöntekijän työtavalle osallistaa asiakas dokumentointiin.

Työssäni olen kokenut sen, että dokumentointivastuu asiakaskontaktista jää useimmiten yksittäisen työntekijän varaan, vaikka sosiaalitoimiston lastensuojelun työtä tehdään tiimityönä. Dokumentointi on osa päivittäistä työtäni, ja se vaatii oman aikansa ja ammattitaitonsa. Tämä opinnäytetyöni pyrkii vastaamaan tähän haasteeseen.

2 Dokumentoinnin asema

Tässä luvussa tuon esiin yhteiskunnallista näkökulmaa dokumentointiin ja kuvaan työpaikkani, Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyöntekijöiden, dokumentointikäytäntöjä. Raasepori on kaksikielinen kaupunki, mikä tuo omat haasteensa dokumentointityöhön. Kunnat voivat antaa omat ohjeistuksensa sosiaalityön dokumentoinnille. Kunnissa on käytössä eri asiakastietojärjestelmiä, joihin kirjataan asiakasta koskevat tiedot. Tietojärjestelmän tulisi aina palvella asiakastyötä (Väinälä 2010: 156).

Usein työntekijä on alisteinen asiakastietojärjestelmälle. Työntekijä miettii, mihin ja miten hänen on kirjattava asiakkaasta tiedot, että ne olisivat loogisesti ja helposti löydettävissä. Työntekijöiden pitäisi pystyä vaikuttamaan asiakastietojärjestelmien sisältöön muokkaamalla niitä paremmin asiakastyötä palveleviksi.

2.1 Yhteiskunnallinen näkökulma dokumentointiin

Suomessa ei ole vielä olemassa lastensuojelun dokumentoinnin kansallisia ohjeita. Lastensuojelulta puuttuu asetusta vastaava säännös, joka säätelisi dokumentointia. Vastaavasti terveydenhuollon potilasasiakirjojen dokumentointia käsittelevää asetusta vastaava säännös on olemassa. (Väinälä 2010: 155–156.) Kunnissa voi olla sovittuja omia dokumentointikäytäntöjä. Kunnissa on käytössä erilaisia asiakastietojärjestelmiä, joihin asiakastiedot tallennetaan. Helsingin sosiaalitoimistoissa otettiin käyttöön sähköinen asiakastietojärjestelmä vuonna 1990. Asiakastietojärjestelmät asettavat ehtoja, kenen nimissä asioita kirjataan. Asiakasasiakirjojen laadinnasta ja dokumentoinnista tulisi olla yhdenmukaiset käytännöt työyhteisöissä (Rousu – Holma 1999: 77).

Tiedot voidaan kirjata asiakastietojärjestelmään sen mukaan, mikä asiakastietojärjestelmä kunnassa on käytössä ja mikä sovittu käytäntö on työyhteisössä. Tiedot voidaan kirjata vanhemman, erikseen jokaisen lapsen, vanhimman lapsen tai nuoremman lapsen asiakastietoihin. Sovittu käytäntö voi olla myös, että kaikille lapsille kirjoitetaan sama yhteinen asiakirja. Perheessä voi myös olla 'sinun', 'minun' ja 'meidän lapsia'. Tämän vuoksi olisi erityisen tärkeää noudattaa lastensuojelulain pykälää (33 §), jossa sanotaan, että jokaiselle lapselle on kirjoitettava omat asiakirjat. Perusteluna tähän on myös se, että perheiden kokoonpano voi muuttua: Uusperheen 'Niko' – pojan tietoja

voi löytyä tänä vuonna myös Rouva Lahtisen lasten asiakirjoista ja ensi vuonna Rouva Lindströmin lasten.

Asiakastietojärjestelmien kehittäminen oli työn alla Tikesos-hankkeessa vuosina 2005—2011. Hanke oli osa sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalialan kehittämishanketta. (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011.) Hankkeessa otettiin kantaa dokumentoinnin nykytilaan seuraavasti: Dokumentoinnilta puuttuu lainsäädäntö ja kansallinen ohjeistus, dokumentoinnin opettamisella ei ole vahvaa sijaa koulutusohjelmissa, työntekijöillä on puutteita sähköisten järjestelmien hallinnassa ja dokumentointivälineet eli asiakastietojärjestelmät eivät välttämättä tue asiakasprosessia. Puutteiden johdosta todettiin, että dokumentoinnin merkitystä ei ole tunnustettu. Puutteista tuotiin esiin muun muassa se, että kirjaamiskäytännöt vaihtelevat ja asiakastiedon käsittelyä ei nähdä osana asiakastyötä. (Laaksonen 2011.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnan operatiivinen ohjaus-yksikkö vie eteenpäin Tikesos-hanketta. Tavoitteena on luoda sosiaalihuoltoon malli, jossa sosiaalialan ammattilaisten käyttämät asiakastietojärjestelmät yhtenäistetään ja asiakirjat arkistoidaan kansalliseen arkistoon, josta ne ovat tarpeen mukaan käytettävissä asiakastyössä. Hankkeen pohjalta myös sosiaali- ja terveysministeriö käynnistää sosiaalihuollon kansallisten tietojärjestelmäpalvelujen edellyttämän säädösvalmistelutyön. (Yhtenäiset asiakastietojärjestelmät sosiaalihuoltoon 2011.) Uusilla tietojärjestelmillä haetaan lastensuojelun asiakkuuksia koskevalle tiedolle yhteismittaisuutta ja objektiivisuutta. Enää yksittäisen työntekijän vallassa ei olisi päättää dokumentoitavia asioita, vaan dokumentointia pyrittäisiin ohjaamaan ulkoapäin valtakunnallisella tasolla. (Huuskonen – Korpinen – Ritala-Koskinen 2010: 342.)

Lastensuojelun asiakas voi tehdä aluehallintovirastoon hallintokantelun hallintopäätöksistä, tosiasiallisesta toiminnasta tai asiakkaan kohtelusta. Aluehallintoviraston tavoitteena on edistää perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista. Aluehallintovirasto muun muassa ohjaa ja valvoo kunnallista sosiaalihuoltoa. Aluehallintovirasto valvoo, että julkiset palvelut ovat lain edellyttämällä tasolla. (Hallintokantelu.)

Lastensuojelun asiakkaat voivat tehdä kanteluja myös eduskunnan oikeusasiamiehelle tuomioistuinten, muiden viranomaisten, virkamiesten ja julkisten tehtävien hoitamista

koskevien henkilöiden tekemistä virheistä. Oikeusasiamies valvoo, että edellä mainitut tahot ja henkilöt noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Oikeusasiamies valvoo erityisesti, että hyvä hallinto sekä perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat. Hän neuvoo tarvittaessa lastensuojelun asiakkaita kantelun tekemisessä. (Eduskunnan oikeusasiamies.) Esimerkkinä tästä on vanhemman tekemä kantelu vuonna 2007 Mikkelin sosiaalikeskuksen menettelystä lasta koskevien asiakirjojen toimittamisesta vanhemmalle: Sosiaalikeskuksen olisi pitänyt toimittaa asiakkaan pyytämät asiakirjat mahdollisimman pian ja viimeistään kuukauden kuluessa asiakirjapyyntöön saatuaan. Asiakirjojen saanti kesti lopulta 4,5 kuukautta. Sosiaalikeskus menetteli julkisuuslain vastaisesti ja sai tästä lainvastaisesta menettelystä huomautuksen oikeusasiamieheltä. Tämä kantelu (Dnro 669/4/07) ja muita ratkaistuja kanteluita on luettavissa verkossa.

Dokumentointikäytäntöjen suhteen lastensuojelun asiakkaat ovat vielä eriarvoisessa asemassa sen mukaan, mikä on asiakkaan asuinkunta, häntä palveleva työyksikkö tai häntä palveleva yksittäinen työntekijä. Toiset työntekijät ovat jo vuosia pyytämättä lähettäneet asiakkaille häntä koskevat asiakirjat ja kiinnittäneet erityistä huomiota asiakkaiden osallisuuteen. Toisissa työyksiköissä vasta herätään huomaamaan asiakastyöstä kirjoittamisen merkitys ammatillisessa toiminnassa. (Laaksonen ym. 2011: 48.)

2.2 Dokumentointi Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelussa

Raaseporin kaupungin sosiaalitoimiston lastensuojelun työtiimiin kuuluvat johtava sosiaalityöntekijä, neljä lastensuojelun sosiaalityöntekijää, kolme lastenvalvojaa ja seitsemän perhetyöntekijää. Johtavan sosiaalityöntekijän ja lastenvalvojien työpisteet ovat tällä hetkellä Karjaan sosiaalitoimistossa, ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden työpisteet ovat Tammisaaren sosiaalitoimistossa. Kuntaliitoksen myötä vuonna 2009 Pohjan sosiaalitoimisto lakkautettiin kokonaan. Perhetyöntekijöiden työpisteet on Tammisaarella sijoitettu kahteen työhuoneeseen: toisessa huoneessa on viisi työpistettä ja toisessa on kaksi työpistettä. Jokaisella perhetyöntekijällä on oma tietokone. Dokumentointiin keskittyminen on haasteellista monen henkilön yhteisessä työhuoneessa. Asiakastapaamisia huoneissa ei ole, mutta työpuhelut ja kollegoiden välinen keskustelu haittaavat usein dokumentointiin keskittymistä.

Raaseporin kaupungilla ei ole omaa ohjeistusta sosiaalityön dokumentoinnille. Lastensuojelun työtiimissä ei ole yhdessä sovittuja dokumentointitapoja. Perhetyöntekijöiden omalla vastuulla on, mitä he kirjaavat tai jättävät kirjaamatta asiakaskertomuksiin. Jokaisen työntekijän omalla vastuulla on myös se, miten paljon aikaa käyttää dokumentointiin. Työntekijöitä ei ole ohjeistettu siitä, minkä tuntimäärän tai prosenttiosuuden viikon työtuntimäärästä voi käyttää kirjaamiseen. Nykyiset esimiehet eivät ole kyseenalaistaneet työntekijöiden käyttämää aikaa dokumentointiin.

Perhetyöntekijät ovat kehittäneet kukin oman tapansa dokumentoida. Joku työntekijä tekee heti asiakastapaamisen jälkeen vihkoon muistiinpanot tapaamisesta, jos ei ehdi kirjaamaan tietoja välittömästi asiakastietojärjestelmään. Joku toinen kirjoittaa täysin muistin varasta ehtiessään koneen ääreen kirjaamaan. Hyvänä tapana perhetyöntekijät ovat todenneet sen, että he merkitsevät kalenteriinsa etukäteen ajan, jolloin kirjaavat tehtyjä asiakaskontakteja asiakastietojärjestelmään. Perhetyöntekijät auttavat toisiaan tarvittaessa kirjaamisessa: Lukevat toistensa tekstejä, kommentoivat ja antavat parannusehdotuksia.

Raaseporin kaupunki on kaksikielinen. Enemmistö, 67 prosenttia, on ruotsinkielisiä. Lastensuojelun työntekijät palvelevat asiakkaitaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Tarvittaessa asiakirjojen tekstejä käännetään kaupungin palkkaamilla kielenkääntäjillä tai lastensuojelun työntekijät auttavat toisiaan tekstien kääntämisessä. Yleisenä tapana on ollut, että työntekijä saa kirjata joko suomeksi tai ruotsiksi oman äidinkielsä mukaan. Yleinen ohje on ollut, että tarvittaessa asiakaskertomukset käännetään asiakkaan äidinkielelle. Sosiaalitoimistossa on ollut tapana antaa asiakaskertomukset asiakkaalle vain pyydettyäessä. Kun toimistossa siirrytään työtapaan, jossa asiakas saa pyytämättä häntä koskevat dokumentit, on sovittava myös kuka perhetyöntekijä tarvittaessa kirjaa asiakaskontaktit asiakkaan äidinkielellä. Jos perhetyöntekijä ei hallitse riittävän hyvin kirjaamista sekä suomeksi että ruotsiksi, voi kollega tarvittaessa kääntää asianomaiset tekstit asiakkaan äidinkielelle. Kaksikielisessä perheessä dokumentit on annettava tarvittaessa sekä suomeksi että ruotsiksi, jos esimerkiksi perheen äiti on ruotsinkielinen ja isä suomenkielinen. Tämä on perusteltua siksi, että asiakas saa dokumentit omalla äidinkielellään, näin vältetään mahdollisia virhetulkintoja.

Lastensuojelun työntekijät tekivät opintokäynnin syksyllä 2011 Helsingin kaupungin Maunulan sosiaalitoimistoon, jossa on käytössä avoin kirjaustapa. Avoin kirjaustapa tarkoittaa sitä, että asiakas saa pyytämättä hänestä kirjoitetut dokumentit välittömästi, postitse tai seuraavalla tapaamisella. Asiakas saa myös antaa korjausehdotuksia dokumentteihin. (Avoin kirjaustapa parantaa asiakassuhdetta 2011: 18.) Tästä työtavasta kerron lisää tulevassa luvussa. Raaseporin lastensuojelutiimi koki Maunulan avoimen kirjaamistavan hyvänä, ja aikoo siirtyä samanlaiseen kirjaamistapaan vuonna 2012.

Raaseporin sosiaalitoimistossa on käytössä Pro Consona -asiakastietojärjestelmä, joka otettiin käyttöön keväällä 2007. Lastensuojelun henkilökunta sai järjestelmään koulutuksen. Koulutus koski kanslisteja, lastenvalvojia, perhetyöntekijöitä ja sosiaalityöntekijöitä. Tämän jälkeen vanhat työntekijät ovat perehdyttäneet töihin tulleet uudet työntekijät käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Perhetyöntekijät ovat perehdyttäneet dokumentointiin uuden perhetyöntekijän, sosiaalityöntekijä uuden sosiaalityöntekijän ja niin edelleen.

Pro Consona -asiakastietojärjestelmä sisältää muun muassa asiakaskertomusotsikon. Otsikon alta löytyvät seuraavat alaotsikot: kotikäynti, käynti hoitolaitoksella, puhelu, muu, palaveri, taustatietoja, viranomaisyhteistyö, perhetyö, muistiinpanoja ja toimistotapaaminen. Tarvittaessa voidaan lisätä uusia sisältöotsikoita, syksyllä 2011 lisättiin 'Omin Jaloin' alaotsikoksi. Omin Jaloin tarkoittaa ehkäisevän lastensuojelun menetelmää, joka kartoittaa nuoren voimavarjoja ja riskitekijöitä (Blomqvist 2010). Tarpeen olisi lisätä myös "sähköposti" ja "tekstiviesti" alaotsikoiksi. Perhetyöntekijä valitsee, minkä alaotsikon alle hän kirjaa asiakkaan tiedot. Pro Consonassa kirjoitetaan lapsen asiakastietoihin, ei vanhemman. Jokaiselle saman perheen lapselle voi kirjoittaa oman asiakaskertomuksen. Tarvittaessa voi kirjoittaa saman tekstin yhtä aikaa useammalle saman perheen lapselle.

3 Keskeisen käsitteistön määrittelyä

Tässä luvussa käsittelen työhön perehdytystä ja sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyöhön liittyviä käsitteitä. Käsittelen perehdytystä sen vuoksi, että kirjaamisen käytönten opetuksen ja harjoittelun pitäisi olla osa työpaikan perehdytystä (Väinälä 2010: 155). Perhetyöhön liittyviä ja tässä opinnäytetyössä keskeisiä käsitteitä ovat perhetyöntekijä, dokumentointi, asiakirja ja asiakaskertomus. Määrittelen näitä käsitteitä tarkemmin 3.2 luvussa Perhetyö.

Käytettävät käsitteet on hyvä määritellä, koska eri aikoina asioita nimetään tai ymmärretään eri tavoin. Esimerkiksi ”asiakaskertomus” on määritelty 1990-luvulla kokoavaksi nimitykseksi asiakkaan kaikista asiakirjoista, ja sosiaaliskertomukseen dokumentoidaan asiakasta koskevat tiedot (Rousu – Holma 1999: 76). Nämä määritelmät eivät pidä enää paikkansa. Nykyään asiakaskertomuksella tarkoitetaan päivittäisluonteisia merkintöjä asiakkaasta. Sosiaaliskertomus ei ole enää käytössä oleva käsite, vaan nykyään on käytössä asiakaskertomus-käsite.

3.1 Työhön perehdytys

Työturvallisuuslaissa on määritelty työntekijän perehdyttäminen seuraavasti: Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista (Työturvallisuuslaki 2002/738: 14 §). Työhön perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään sekä mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti (Kupias – Peltola 2009: 19).

Perehdyttäminen koskee myös vanhoja työntekijöitä silloin kun otetaan käyttöön esimerkiksi uusi työtapa tai työväline. Perehdyttäessä uutta työntekijää työyhteisöllä on hyvä tilaisuus pysähtyä miettimään työpaikan käytäntöjä ja toimintatapoja, kun ne tuodaan näkyväksi uudelle työntekijälle (Frisk – Nurmijoki-Matilainen 2005: 42). Hy-

vään perehdyttämiseen kuuluu, että jokainen työyhteisön jäsen tuntee omalta osaltaan olevansa vastuussa tulokkaan perehdyttämisestä. Jos mahdollista, niin koko lähiyhteisö pitäisi sitouttaa joihinkin perehdyttämisen osa-alueisiin. Vastuu perehdyttämisestä ja perehdyttämisen delegoinnista alaisilleen on aina kuitenkin esimiehen harteilla. (Kupias – Peltola 2009: 81–82.)

Puutteellisen perehdytyksen vuoksi työntekijän dokumentointityön alkutaival voi olla itseohjautuvaa ja sattumanvaraista kiireisessä työyhteisössä: työntekijä ryhtyy laatimaan asiakirjoja jokseenkin omin neuvoin, lähimmän kollegan opastuksella tai lukemalla aiemmin kirjoitettuja asiakirjatekstejä. Työntekijä voi joutua aloittamaan ensimmäisen työpäivänsä jo asiakastapaamisella, ja työn käytännön sisältöä, kuten asioiden kirjaamista, hänen oletetaan oppivan ”siinä sivussa”. Työntekijä rakentaa usein dokumentointiosaamisensa tutkimalla muiden tekemiä asiakirjoja ja kirjoittamalla tekstejä niiden perään. Tämän vuoksi myös virheet, puutteet ja edellisen kirjoittajan tyylit toistuvat ja siirtyvät työntekijältä toiselle ilman, että niitä kyseenalaistetaan. (Kääriäinen 2006: 19–20.)

3.2 Perhetyö

Perhetyön käsite on laaja ja vaikeasti rajattava, koska perhetyötä voivat tehdä monet ammattiryhmät useissa eri organisaatioissa ja työtehtävissä. Perhetyön kirjo voi olla neuvolan ja päiväkodin ennaltaehkäisevästä perhetyöstä aina sosiaalitoimiston lastensuojelun ja lastensuojelulaitosten korjaavaan lastensuojelutyöhön. Perhetyötä tarjoavat kuntien lisäksi esimerkiksi valtio, seurakunnat, kansalaisjärjestöt ja yksityiset yritykset. Perhetyöstä on käytössä kirjava määrä erilaisia nimiä: esimerkiksi tehostettu perhetyö, Alvari-perhetyö ja vauvaperhetyö (Väinälä 2010: 134).

Uudessa lastensuojelulaissa, joka otettiin käyttöön kunnissa 1.1.2008 alkaen, mainitaan ensimmäisen kerran perhetyö muuna lastensuojelun avohuollon tukitoimena (Lastensuojelulaki 2007/417: 36 §). Lastensuojelun avohuollon perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista, määräaikaista ja kestoaltaan rajattua. Perhetyötä voidaan tehdä asiakkaan kotona tai ryhmämuotoisesti esimerkiksi erilaisten vertaistukiryhmien muodossa tai se voi olla perheen ohjausta siihen, miten käytetään erilaisia yhteiskunnan palvelu-

ja. Perhetyö voi sisältää tukea, ohjausta ja opastamista niin, että perheen oma arjenhallinta lisääntyy. (Väinälä 2010: 135–136.) Perhetyössä perhetyöntekijät työskentelevät yhdessä koko perheen kanssa tai yksittäisen perheenjäsenen kanssa.

Perhetyön käsitettä käytetään hyvin monella tavalla. Perhetyön sisältönä voi olla sekä perheen arjen tukeminen ja arjen kasassa pitäminen että toisaalta puuttuminen perheen elämään vahvojen väliintulojen avulla. Lastensuojelussa tukemisen kohteena voivat olla sekä tilapäistä tukea tarvitsevat perheet että perheet, jotka ovat olleet pitkään lastensuojelun asiakkaina. (Heino – Berg – Hurtig 2000: 21.) Sekä sosiaalityöntekijät että perhetyöntekijät tekevät perhetyötä sosiaalitoimiston lastensuojelussa.

3.2.1 Perhetyöntekijä

Käytän perhetyöntekijä-nimitystä, koska nimike on käytössä Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelussa. Varsinais-Suomen perhetyöntekijät ja -ohjaajat ry on tehnyt kannanoton toimenkuvasta, koska kunnat käyttävät niin vaihtelevasti ja sekavasti perhetyöntekijä- ja perheohjaaja-nimikkeitä. Kannanoton mukaan lastensuojelun perhetyössä työskenteleviä tulisi nimittää perheohjaajiksi ja ennaltaehkäisevässä perhetyössä perhetyöntekijöiksi. Perheohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on sosionomi AMK tai aikaisempi opistotason tutkinto. Perhetyöntekijän kelpoisuusvaatimuksena on lähihoitajan, kodinhoitajan tai muu vastaava sosiaalialan soveltuva koulutus. (Toimenkuvat ja kannanotot 2009.) Raaseporin lastensuojelussa perhetyöntekijän uusiin vakansseihin pyritään aina palkkaamaan sosionomi AMK.

Lastensuojelulaissa ei nosteta esiin perhetyöntekijän ammatillista kelpoisuutta, mutta sosiaalityöntekijän kelpoisuus määritellään. (Lastensuojelulaki 2007/417: 13 §.) Saman lain 14. pykälässä tuodaan esiin se, että lapsen vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oltava käytössä moniammatillinen asiantuntemus koskien muun muassa lapsen kasvua ja kehitystä. Tähän moniammatilliseen asiantuntijuuteen vastaa osaltaan perhetyöntekijä.

Perhetyöntekijä voi antaa keskusteluapua tai tukea ja opastusta erilaisissa arjen toiminnoissa. Perhetyöntekijän tarjoamat avohuollon tukitoimet voidaan kuitenkin tarjota perheelle vain vapaaehtoisesti. Lapsen huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen on

hyväksyttävä perhetyöntekijän antama tuki. Perhettä ei voi pakottaa ottamaan perhetyöntekijää vastaan. (Räty 2007: 201, 207–208).

Raaseporin lastensuojelussa perhetyöntekijät tekevät perhetyötä parityönä. Uuden asiakasperheen perhetyöntekijät saavat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kautta. Vastuusosiaalityöntekijä on tehnyt perhetyön tilauksen täyttämällä yhdessä perheen kanssa lomakkeen. Lomake sisältää kuvauksen perheen sen hetkisestä tilanteesta, huolista ja muutostavoitteista. Yhdessä perheen ja perheen vastuusosiaalityöntekijän kanssa perhetyöntekijät tekevät perhetyön suunnitelman, joka sisältää tavoitteet ja joka on kestoaltaan rajattu. Perhetyöskentelyn aikana perhetyöntekijöiden dokumentoimat asiakaskertomukset ovat arvokkaana tietolähteenä vastuusosiaalityöntekijöille.

3.2.2 Dokumentointi

Lastensuojelulaissa määritellään asioiden kirjaamisesta eli dokumentoinnista, että lastensuojelun työntekijän tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot (Lastensuojelulaki 2007/417: 33 §). Dokumentointia on määritelty seuraavasti: Dokumentointi on erilaisten asiakirjojen kirjoittamista lastensuojelun asiakastyössä (Kääriäinen – Leinonen – Metsäranta 2006: 7).

Dokumentointi on haasteellista, koska sen tulee palvella samaan aikaan sekä hallintoa, työntekijää että asiakasta (Kääriäinen 2003: 24). Tämä tarkoittaa sitä, että hallintoa palvelevat erilaiset tunnusluvut, joita voi nostaa työntekijän dokumentoinnin pohjalta, esimerkiksi kuinka monta asiakastapaamista työntekijällä on ollut kuukauden aikana. Työntekijä näkee dokumenteistaan, miten työprosessi tietyn asiakkaan kanssa etenee. Asiakkaalla on oikeus häntä koskeviin asiakirjoihin. Tämä lisää avoimuutta, eikä asiakkaan tarvitse miettiä, mitä hänen perheestään kirjoitetaan.

Systemaattista kirjaamista tulisi opettaa jo alan opiskelijoiden peruskoulutusvaiheessa. Kirjaaminen ei kuitenkaan tarkoita vain tekniikan tietämisen opettamista. (Väinälä 2010: 155.) Työn dokumentointi ei ole vain asioiden kirjaamista ja taltioimista. Se on myös tiedon käsittelyn prosessi, jolla on mahdollisia vaikutuksia asiakkaiden saamaan

palveluun. Tiedonmuodostuksen tulisi siten olla avointa ja sen tulisi tapahtua yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Kääriäinen 2003: 23.) Dokumentoinnin kehittämisessä asioiden kirjaaminen on nähtävä kuitenkin aina työvälineenä, ei itsetarkoituksena (Rousu – Holma 1999: 84). Asiakirjojen kirjoittaminen on työn näkyväksi tekemistä.

Sosiaalityön asiakirjojen kirjoittamisen ohjeet ovat joko vähäisiä tai olemattomia. Oletetaan, että tehtävästä suoriudutaan suunnilleen samalla tavalla. Jokaisella on kuitenkin oma tapansa käsitellä informaatiota ja tuottaa tekstiä. (Kääriäinen 2003: 24.)

3.2.3 Asiakirja

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (1999/621: 5 §) määrittelee viranomaisen asiakirjan tarkoittavan viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viranomainen tai sen palveluksessa oleva on laatinut. Saman lain 12. pykälässä määritellään oikeudesta saada tietoa itseään koskevasta asiakirjasta ja 24. pykälässä määritellään salassa pidettävistä viranomaisten asiakirjoista, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta. Asiakasasiakirja on juridinen toimi, jossa viranomainen rekisteröi yksilöä koskevia tietoja viranomaisrekistereihin (Rousu – Holma 1999: 76).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee asiakirjan olevan viranomaisen järjestämään sosiaalihuoltoon liittyvä asiakirja, joka sisältää asiakasta koskevia tietoja. Asiakirjoihin liittyy asiakirjasalaisuus, joka tarkoittaa, että sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle. Asiakirjoihin liittyy myös se, että sosiaalihuollon palveluksessa olevaa koskee vaitiolovelvollisuus myös sen jälkeen, kun työntekijän työsuhde on päättynyt. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812: 3 §, 14 §, 15 §.)

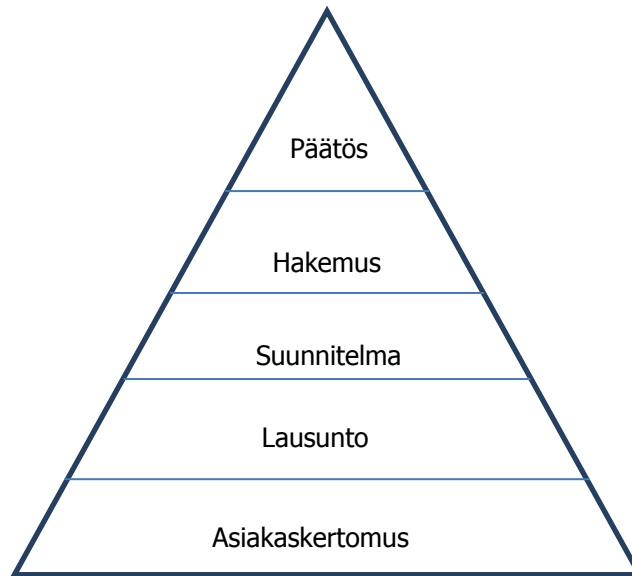
Lastensuojelun sosiaalityössä laaditaan erilaisia asiakirjoja: esimerkiksi asiakaskertomus, asiakassuunnitelma (uudessa lastensuojelulaissa asiakassuunnitelma, edellisessä lastensuojelulaissa huoltosuunnitelma) ja eri päätöisasiakirjat, joita ovat avohuollon tukitoimien antamisesta tehtävä päätös, huostaanottoon ja sijoitukseen liittyvä päätös sekä sijaishuoltopaikkaan ja sen muutokseen liittyvä päätös (Kääriäinen ym. 2006: 18–

19). Asiakaskertomus on ainoa asiakirja, jonka lastensuojelun perhetyöntekijä tekee itsenäisesti, muiden asiakirjojen laadinnassa hän voi olla sosiaalityöntekijän apuna.

3.2.4 Asiakaskertomus

Lastensuojelun avohuollon asiakaskertomus on asiakirja, joka sisältää tietokentät lastensuojelun avohuollon asiakkuuteen kuuluvien palvelutapahtumien, kuten päivittäisten merkintöjen kirjaamisen. Asiakirja muodostuu kronologisesti ja on luonteeltaan kumuloituva ja sisältää siten myös historiatietoa henkilön asiakkuudesta tai asiakkuuksista. (Lintula – Väättäinen – Ahonen – Heikkinen – Hotti 2011: Liite 2: 9).

Asiakaskertomus koostuu palveluprosessin aikana tehtävistä päivittäisluonteisista merkinnöistä (Paakkanen ym. 2008: 5). Asiakaskertomus on kronologisesti etenevä. Asiakaskertomukseen kirjataan asiakkaasta esimerkiksi kotikäynnit, neuvottelut, puhelin keskustelut, sähköpostit ja työntekijän asiakasta koskeva viranomaisten välinen yhteydenpito. Asiakaskertomus sisältää yleensä varsin vapaamuotoista asioiden kertomista. Päivittäisluonteisten merkintöjen lisäksi asiakaskertomukseen kirjataan perhetyöhön aloite, perhetyön suunnitelma, perhetyön arviointi ja perhetyön päättäminen (Väinälä 2010: 139). Hyvän asiakastyön dokumentoinnin ja erilaisten asiakirjojen perustana voidaan pitää ajan tasalla olevaa asiakaskertomusta. Tämä antaa mahdollisuuden hyvien lausuntojen, suunnitelmien, hakemusten tai päätösten tekemiseen. (Laaksonen ym. 2011: 41- 42.)



Kuvio 1. Asiakirjojen hierarkia (Kääriäinen 2011)

Yllä oleva "Asiakirjojen hierarkia" kuvaa asiakaskertomuksen suhdetta muihin asiakirjoihin. Monet muut asiakirjat perustuvat hyvin tehtyihin asiakaskertomuksiin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän tehdessä huostaanottohakemusta hallinto-oikeudelle hänen on hyvä liittää hakemukseen perhetyöntekijöiden tekemä lausunto tehdystä perhetyöstä. Tällöin perhetyöntekijöille on arvokkaana tietolähteenä kirjatut asiakaskertomukset. Sosiaalityöntekijän vastuulla on tehdä asiakassuunnitelma yhdessä perheen kanssa asiakkuuden alkaessa. Tämän jälkeen asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivitetyt asiakassuunnitelmat pohjautuvat osaltaan asiakaskertomuksiin. Huostaanottohakemus hallinto-oikeudelle on esimerkkinä hakemuksesta. Huostaanottohakemuksessa on tuotava esiin toteutuneet tai tarjotut suunnitelmalliset avohuollon tukitoimet, jotka on ollut kirjattuna asiakaskertomuksiin. Huostaanottopäätös on esimerkkinä päätöksestä, joka saa pohjaa hyvin laadituista asiakaskertomuksista.

Asiakaskertomuksen kirjoittamista ohjailevat työyhteisön tavat, aiemmin kirjoitetut tekstit ja kirjoittajan henkilökohtaiset valmiudet. Työntekijä voi kirjoittamisen hetkellä päättää, mitä asiakkaan asiakaskertomukseen kirjoittaa tai jättää kirjoittamatta. Hän voi myös valita kirjoittamisen ajankohdan, joka voi olla jopa kuukausien kuluttua asiakastapaamisesta. Työntekijä voi myös kirjoittaa asiakaskertomuksen täysin muistinvapaisesti. (Kääriäinen 2007: 249.) Työntekijä voi jättää kirjoittamatta asiakaskertomuk-

sen. Työntekijä voi kirjoittaa asiakaskertomuksen myös yhdessä asiakkaan kanssa osallistaen asiakkaan yhteiseen tiedonmuodostukseen.

4 Asiakkaan osallisuus

Osallisuus on sosiaalipedagoginen käsite, joka koskee yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta. Se viittaa mahdollisuuteen kiinnittyä elämänkaaren eri vaiheissa elämisen laadun ja elämänhallinnan kannalta merkityksellisiin yhteiskunnan instituutioihin, toimintajärjestelmiin ja kulttuurimuodosteisiin. Osallisuus on välttämätön osa elämänhallintaa ja ilman sitä yhteiskunnallinen subjektius ei voi kehittyä. (Hämäläinen 1999: Liite 1.) Sosiaalipedagogisen toiminnan perustavoitteena voidaan pitää sosiaalisen todellisuuden muuttamista. Tavoitteena on pyrkiä parempaan todellisuuteen, jossa ihmiset muuttavat yhdessä tietoisuuttaan tästä todellisuudesta ja omasta tavastaan toimia suhteessa kyseiseen todellisuuteen. Ihmiset osallistuvat prosesseihin dialogin kautta siten, että he ovat valmiita muutokseen. (Hämäläinen – Kurki 1997: 44, 227.)

Työntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan osallisuutta ja muutosprosessia asiakassuhteessa. Hämäläisen mukaan tällöin työntekijän työtapaa voidaan nähdä sosiaalipedagogisena työotteena, joka on johdettavissa sosiaalipedagogisesta ajattelutavasta. Sosiaalipedagoginen ajattelu ja toiminta perustuvat sen oivaltamiseen, että asiat voisivat olla toisinkin. Tämä näkökulma on perusteltavissa siellä, missä ihmisellä on vaikeuksia kiinnittyä. Tällöin on pyrkimyksenä sosiaalisten ongelmien pedagoginen ehkäisy ja lievittäminen, ihmisen yhteiskunnallinen identiteetin vahvistaminen ja selkiyttäminen, subjektuuden ja elämänhallinnan tukeminen sekä osallisuuden ja osallistumisen edistäminen (Hämäläinen 1999: 60, 65- 66). Asiakkaan ei tarvitse olla vain kohde, johon kohdistetaan viranomaisten toimenpiteitä. Asiakas nähdään oman asiansa asiantuntijana, joka tarkoittaa sosiaalipedagogisessa ajattelussa, että jokaisen yksilön elämänhistorian vaiheet ja sosiaaliset ympäristövaikutukset muokkaavat hänen ominaispiirteitä ja vaikuttavat hänen arvoihinsa ja toimintaansa (Tast 2007: 40). Asiakasprosessissa työntekijän vastuulla on rakentaa luottamusta ja avoimuutta asiakkaaseen nähden. Työntekijä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuutta muutosprosessiin, jossa sekä työntekijä että asiakas työskentelevät asiakkaan edun mukaisesti, vahvistaen asiakkaan elämänhallintaa. Sosiaalipedagogisessa työotteessa työ on parhaimmillaan tilannesensitiivistä, avointa ja vuorovaikutuksellista siten, että kaikki toimijat voivat täysipainoisesti osallistua ja vaikuttaa siihen (Hämäläinen 1999: 67).

Osallisuus asiakkaan näkökulmasta on sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus päästä osalliseksi jostakin tai mahdollisuus osallistua johonkin. Työntekijän ja asiakkaan dialogin kautta tavoitellaan yhteistä ja jaettua ymmärrystä. Osallisuus on kokemuksellista, joka on jokaisen asiakkaan oma ja henkilökohtainen. On tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi tässä. Voidaan kuitenkin kysyä, että voiko asiakkaan osallistaminen olla niin tärkeää työntekijän näkökulmasta, että työntekijä toteuttaa sitä asiakkaan toiveesta riippumatta. Työntekijä voi pakottaa asiakkaan mukaan vaatiessaan avoimuutta, puhumista, jakamista ja yhteisen ymmärryksen luomista. Työntekijän on kunnioitettava asiakkaan osallisuutta, huomioitava asiakkaan ainutkertaisuus ja asiakkaan osallistumisen aste. (Muukkonen 2008: 148–152.)

Asiakkaan osallisuuden astetta asiakasprosessissa on kuvattu seuraavanlaisesti: Mahdollisuus valita, mahdollisuus saada tietoa, mahdollisuus vaikuttaa prosessiin, mahdollisuus ilmaista itseään, mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen ja mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin (Thomas 2000: 175–176). Työntekijä voi haastaa asiakasta mahdollisimman osallistamaan osallisuuteen, mutta työntekijän on myös hyväksyttävä asiakkaan itsensä määrittelemä osallisuuden aste. Työntekijän ammattitaidosta ja vuorovaikutustaidoista johtuen myös työntekijän tarjoama osallistaminen vaihtelee, riippuen työntekijästä ja kyseisen työpaikan työkuultuurista. Lastensuojelun asiakasprosessissa osallisuus voidaan nähdä tiedontuotannon näkökulmasta: Ensinnäkin asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja toiseksi kerrotun tiedon tulee voida vaikuttaa prosessiin ja sen aikana tehtäviin ratkaisuihin tai päätöksiin (Muukkonen 2008: 156).

Asiakkaan osallisuutta on määritelty myös eri lakien kautta. Suomen perustuslaissa määritellään perusoikeuksista, että lapsien tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti (Suomen perustuslaki 1999/731: 6 §.) Lastensuojelulain 4. luku koskee lapsen osallisuutta. Siinä määritellään lapsen mielipiteen selvittämistä ja kuulemistä. (Lastensuojelulaki 2007/417: 20 §.) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) määrittelee asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia. Tämän lain 4. pykälässä määritellään asiakkaan oikeudesta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun, jossa sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Saman luvun 7. pykälässä määritellään, että palvelu- ja hoitosuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Saman lain 8. pykälässä määritellään, että sosiaalihuollon asiakkaille on järjestettävä mahdollisuus

osallistua ja vaikuttaa tarkoituksenmukaisella tavalla sosiaalihuollon ja sen eri toimintayksiköissä annettavan huollon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hallintolaki määrittelee asianosaisen kuulemisesta, että asianosaiselle on varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta ennen asian ratkaisemista (Hallintolaki 2003/434: 34 §). Lakien lisäksi YK:n lapsen oikeuksien sopimus määrittelee 12. artiklassaan lapsen oikeudesta vapaasti ilmaista omat näkemyksensä kaikissa häntä koskevissa asioissa. Samoin kyseisessä artiklassa määritellään, että lapselle on annettava erityisesti mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimissa. Lait antavat reunaehdot ja sääntöjä. Lakeja sovelletaan ja toteutetaan eri tavoilla eri kunnissa.

Osallisuus tulisi olla jäsentynyt työtapa, joka ei ole riippuvainen kunnasta, työttömyydestä, työntekijästä tai työvaiheesta. Osallisuudessa on toimintaperiaatteena se, että asiakkaalla on oikeus toimijuuteen. Asiakasprosessin aikana asiakas antaa tietoa työntekijälle ja vastaavasti työntekijä asiakkaalle. Kohtaaminen rakentuu yhteisen dialogin kautta, jossa kokemustiedon muodostus ja ymmärrys on läsnä. (Muukkonen 2008: 147–148.) Osallisuuden yksi tärkeä elementti on vastavuoroisuus, joka syntyy dialogissa työntekijän ja asiakkaan välillä. Vastavuoroisessa suhteessa molemmat osapuolet luovat tilannetta ja vaikuttavat tilanteeseen. Pyrkimys on tällöin molemminpuolisen ymmärtämisen rakentaminen, jossa ei mennä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla vaan molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007: 87.) Työntekijän on pyrittävä asiakkaan kanssa yhteisen huolen nimeämiseen asiakkaan tilanteesta. Tämän kautta rakentuu yhteinen tavoite, jonka eteen molemmat ovat valmiita työskentelemään. (Kääriäinen 2011.) Osallisuudessa on erotettava se, onko osallinen vai läsnä osallistujana. Tästä on esimerkkinä Tiina Tiilikaisen Lapsen kanssa –hankkeen yhteydessä tekemä pro gradu –tutkielma: Hän arvioi, että tutkimuksen toteuttamisen jälkeen hän ei voi sanoa, tunsivatko asiakaslapsen olevansa asiakastyön osallisia siitäkään huolimatta, että he olivat keskeisiä osallistujia erilaisissa asiakastapaamisissa (Tiilikainen 2008: 125).

Asiakas ei ole vain työntekijän toimenpiteiden kohde. Sekä asiakkaan että työntekijän on otettava oma vastuunsa vuorovaikutteisesta asiakasprosessista. Asiakkaan oikeudet näyttäytyvät usein työntekijän velvollisuuksina. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa lakien hyvää tuntemusta ja soveltamista käytäntöön. Osallisuus rakentuu vähitellen asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa luottamuksen ja avoimuuden kautta. Tämä on haasteellista sosiaalityössä, jossa työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen voi olla ensimmäi-

sen kerran sosiaalipäivystäjän tekemän kiireellisen sijoituksen jälkeen jossakin lastensuojeluyksikössä.

Sosiaalityön osallisuudessa on nähtävä aina, että työskentelyllä yhdessä asiakkaan kanssa on määritellyt tavoitteet, joihin pyrkiminen edellyttää osallisuutta dialogin keinoin. Osallisuudessa on tärkeää asiakkaan ja työntekijän yhteisen kielen löytyminen. Ymmärtäminen antaa mahdollisuuden yhteiseen ja jaettuun tiedon muodostukseen. Sosiaalityössä on myös yksi tärkeä osa työtä asiakastyön dokumentoiminen, joka parhaimmillaan osallistaa asiakasta. Työntekijän ammatilliset tiedot ja taidot, työkokemus ja persoonalliset tekijät yhdessä vallitsevan työkuulttuurin kanssa luovat erilaisia dokumentointikäytäntöjä.

Sosiaalityön dokumentointi on ymmärrettävä laajemmaksi näkemykseksi kuin vain tietojen tallentamiseksi. Työntekijän on uskallettava kertoa asiakkaalle asiakirjojen olemassaolosta. Työntekijän on uskallettava lukea asiakasta koskevia tekstejä ääneen asiakkaalle. Työntekijän on tarjottava asiakkaalle tilaisuus sanoa, mitä hänen asiakirjaansa kirjoitetaan. Työntekijän on otettava asiakas mukaan osallistaen häntä tiedonmuodostukseen. (Kääriäinen 2005: 167.)

Seuraavassa kappaleessa on kuvitteellisesti kirjatut asiakaskertomukset, jotka voisivat olla dokumentoituina asiakastietojärjestelmään. Näkyvämmiin kirjatussa asiakaskertomuksessa tulevat esiin seuraavat asiat: Perheen äiti osallistetaan dokumentointiin. Äidille luetaan edellisestä kerrasta kirjoitettu asiakaskertomus. Hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen vielä muutosehdotuksillaan. Hän tuo esiin asiat, jotka tahtoo kirjattavan tästä kotikäynnistä. Perhetyöntekijä kirjaa asioita, jotka ovat tässä asiakasprosessissa oleellisia ja ottaa huomioon ne perhetyön tavoitteet, jotka tukevat tämän perheen tilannetta.

Toimistolle saavuttuani mietin, miten kirjata aamupäivän kotikäynti asiakaskertomukseen. Kirjaanko nopeasti: "Perhetyöntekijät Virtanen ja Lindström lyhyellä kotikäynnillä. Koti oli sekava ja äiti väsynyt. Keskustelua äidin kanssa perheen tilanteesta." Vai käytäkö kirjaamiseen aikaa ja kirjaan näkyvämmiin kotikäyntiä: "Perhetyöntekijät Virtanen ja Lindström kotikäynnillä. Tapasimme väsyneen äidin, joka haukotteli koko käynnin ajan. Isot lapset olivat isän kanssa uimassa läheisellä rannalla. Koti oli kaaoksen vallassa: Raivasimme yhdessä äidin kanssa itsemme tilan keittiön pöydän ääreen. Emma-koiranpennun päästämiä pissalätäköitä oli joka huoneessa. Kävimme läpi viime kerrasta kirjoitetun asiakaskertomuksen – äidillä ei ollut siihen mitään lisättävää. Äiti kertoi, että hänellä ei ole rahaa

ostaa tarvittavia lääkkeitä, koska mies oli taas lomautettuna ja hänen oma ansio muodostui hoitovapaa -rahasta. Lindström ehdotti, että vanhemmat hakisivat toimeentulotukea tältä kuulta. Äiti hyväksyi ehdotuksen. Lindström muistutti, mitä liitteitä pitää olla toimeentulotukihakemukseen. Lindström lupasi soittaa seuraavalla viikolla tarkistaen, ovatko vanhemmat saaneet toimeentulotukihakemuksen toimitetuksi sosiaalitoimistoon vai onko tarvetta tehdä yhdessä hakemus vanhempien kanssa. Äiti halusi, että kirjaamme tästä kotikäynnistä asiakaskertomukseen, että hän ja mies olivat hoitaneet vihdoin pienten lasten neuvolakäynnit, ja lasten rokotukset olivat nyt ajan tasalla. Virtanen lupasi tulla siivoamaan ja leipomaan ensi viikon keskiviikkona klo 10.00 koko perheen kanssa yhdessä, koska perheen vanhimmalla tyttärellä oli konfirmaatiojuhla juhannuspäivänä. Perheen vauva nukkui koko käynnin ulkona vaunuissa. Käynti oli lyhyt, päästimme äidin lepäämään, ennen kuin muu perhe kotiutuisi ja vauva heräisi.”

5 Dokumentoinnin perusteet asiakaskertomuksissa

Tässä luvussa rakennan perusteita asiakaskertomusten dokumentointiin seuraavien otsikoiden alla: miksi on dokumentoitava, mitä on dokumentoitava ja miten on dokumentoitava. Haen perusteita lainsäädännöstä ja kirjallisista materiaaleista. Näitä perusteita peilaan lastensuojelun perhetyössä kokemieni käytännön työn haasteiden kanssa.

Perusteista käsin laadin asiakaskertomusten dokumentoimisen ohjeet Raaseporin lastensuojelun perhetyöntekijöiden käyttöön. Ohjeiden tavoitteena on tukea ja selkeyttää perhetyöntekijöiden dokumentointityötä. Ohjeet ovat liitteenä tämän raporttiosan jälkeen (Liite 1). Laitimiani ohjeita käsittelen tässä raporttiosassa edempänä omana luvunaan: luvussa 7.

5.1 Miksi on dokumentoitava

Dokumentointi on nähtävä työntekijän velvollisuutena ja asiakkaan oikeutena. Dokumentointi voidaan nähdä lastensuojelutyössä oikeusturvan varmistamisena (Kananoja – Turunen 1996: 90). Asiakkaalla on oikeus häntä koskeviin sosiaalihuollon asiakirjoihin. Asiakas voi pyytää häntä koskevia dokumentteja itselleen luettavaksi myös vasta vuosien tai vuosikymmentenkin jälkeen.

Osa sosiaalihuollon asiakirjoista on lakisääteisiä. Lakisääteisten asiakirjojen lisäksi laaditaan eri tarkoituksia varten monia vapaamuotoisempia asiakirjoja. (Hotti ym. 2008: 18.) Asiakaskertomus on yksi näistä vapaamuotoisista asiakirjoista. Ajan tasalla olevien asiakaskertomusten pohjalta laaditaan muita asiakirjoja. Puutteellisesti laadittuja asiakirjoja ei ole sanktioitu (Kääriäinen 2006: 11).

Varsinaisia asiakirjakirjoittamisen ohjeita lainsäädännössä ei anneta. Sosiaalityötä ohjataan lainsäädännöllä, jonka tehtävänä on turvata yksityishenkilöiden ja viranomaisten luottamukselliset suhteet sekä lisätä yksityisyyden suojaa. (Kääriäinen 2006: 11.) Suomen perustuslaissa määritellään perusoikeuksia, joista yhtenä on oikeusturva. Tästä sanotaan muun muassa, että jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti viranomaisessa, ja että oikeus saada perusteltu päätös ja oikeus hakea muutosta. (Suomen perustuslaki 1999/731: 21 §.) Tämä koskee myös dokumentointia, eli

asiakkaalla on oikeus saada asianmukaiset ja perustellut asiakirjat, joihin hänellä on oikeus hakea muutosta.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812: 11 §) määrittelee, että asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus saada tieto asianomaisena ja oikeus saada tieto asiakasta itseään koskevasta asiakirjasta. Henkilötietolaissa (523/1999: 26 §) sanotaan vastaavasti, että asiakkaalla on oikeus tarkistaa häntä itseään koskevat tiedot henkilörekistereistä ja tarkistaa mihin ja kenen käyttöön tietoja luovutetaan. Esimerkiksi asiakaskertomukset muodostavat henkilörekisterin. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159: 18 §) tuo esiin myös, että asiakkaalla on tiedonsaantioikeus. Lastensuojelulaissa määritellään, että sosiaalityöntekijän on annettava asiakkaalle hänen pyytämättä tieto lastensuojeluasian vireille tulosta ja asiakkuuden alkamisesta. Asiakassuunnitelma on tehtävä yhteistyöstä huoltajan ja lapsen kanssa, jos siihen ei ole mitään estettä. Lasta ja vanhempia on kuultava ennen kuin päätös lapsen huostaanotosta ja sijaishuollosta ja päätös huostassapidon lopettamisesta tehdään. (Lastensuojelulaki 2007/417: 26 §, 30 §, 42 §.) Näistä edellä mainituista asioista sosiaalityöntekijän on tehtävä asianmukaiset asiakirjat ja annettava ne asiakkaan pyytämättä asiakkaalle.

Seuraava esimerkki kuvaa lain ja asiakaskertomusten välistä suhdetta: Lastensuojelulaikiin vedoten ei sosiaalityöntekijä voi perustella huostaanottoa hallinto-oikeudelle. Huostaanotto perustuu lastensuojelulain 40 §:n, mutta perusteiksi ei riitä esimerkiksi pykälän ensimmäinen kohta, jossa sanotaan, että puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Sosiaalityöntekijän on osattava perustella tietyn lapsen kohdalla konkreettisesti, että esimerkiksi vanhemmat eivät ole vieneet lasta päiväkotiin sovitusti avohuollon tukitoimenpiteenä, vanhemmat ovat olleet toistuvasti päihtyneitä perhetyöntekijöiden tullessa kotikäynnille ja niin edelleen. Sosiaalityöntekijän tekemän huostaanottoa koskevan hakuksen perusteina ovat silloin kirjatusta asiakaskertomuksesta nostetut asiat niistä asiakassuunnitelman tavoitteista, miten avohuollon tukitoimenpiteet ovat tukeneet vanhempien muutosprosessia.

Työn näkyväksi tekeminen antaa perusteita sille, miksi on dokumentoitava. Samoin perusteita antaa työntekijöiden vaihtuvuus ja lausuntopyynnöt. Asiakirjoja kirjoitetaan,

jotta työ saataisiin tehdyksi (Kääriäinen 2011). Työn näkyväksi tekemistä on se, että kuvataan asiakasprosessin etenemistä. Tehdään asiakkaista heitä koskevia tulkintoja ja päätöksiä. Tallennetaan tämä yhteisesti nähtäväksi ja tarkasteltavaksi. Näin tehtyyn työhön voidaan palata, tarkistaa laadittuja sopimuksia ja suunnitelmia. Mikäli asiakastyötä ei kirjata, tukitoimien toimivuutta on mahdotonta seurata ja arvioida. Muistinvaraisesti on vaikea tarkastella ja tavoittaa jälkeensä tehtyä työtä. (Kääriäinen ym. 2006: 8-9.) Työvoimapula ja työntekijöiden vaihtuvuus asettavat haasteita asiakastyön dokumentoinnille. Asiakkaan palvelua voi olla suunnittelemassa ja toteuttamassa eri henkilöt. Tällöin on mahdotonta seurata, ovatko suunnitelmat toteutuneet, jos työtä ei asianmukaisesti ja systemaattisesti dokumentoida. (Kääriäinen 2003: 4.) Sosiaalitoimistossa niin sosiaalityöntekijät kuin perhetyöntekijätkin joutuvat tekemään lausuntoja eri tahoille. Näiden lausuntojen pohjana on hyvin dokumentoidut asiakaskertomukset. Pyyntö lausunnosta olisi hyvä pyytää kirjallisena lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kautta, vaikka lausunto koskisikin perhetyöntekijän tekemää työtä asiakkaan kanssa (Väinälä 2010: 149). Lapsen vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oltava kokonaiskuva perheen tilanteesta. Perhetyöntekijän dokumentoitavat asiakaskertomukset muodostavat osaltaan sosiaalityöntekijälle näkemystä perheen tilanteesta. Yhteistyössä sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä voivat vastata tarvittaviin lausuntopyyntöihin.

Perusteet asiakaskertomusten dokumentoinnille käytännön työssä nousevat siitä, että dokumentti on osoitus tehdystä työstä asianosaisille. Asiakaskertomuksista asianomaiset näkevät perhetyön prosessin kulun asetettuihin tavoitteisiin nähden. Hallinto voi pyytää monia eri tunnuslukuja, esimerkiksi säästötoimenpiteiden uhatessa perhetyöntekijä -resursseja. Asiakaskertomuksista voidaan poimia esimerkiksi tehdyt kotikäynnit, palaverit ja puhelut kuukaudessa. Dokumentointi palvelee asiakasperheestä vastuussa olevaa sosiaalityöntekijää. Hän saa kokonaiskuvan perheen tilanteesta. Asiakaskertomusten pohjalta sosiaalityöntekijä tekee esimerkiksi lausuntoja tai tekee huostaanottoa koskevan hakemuksen. Perhetyöntekijän työn perustana on sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma. Sosiaalityöntekijä ei aina tee kuitenkaan asiakassuunnitelmaa tai asiakassuunnitelma ei ole enää voimassa, tähän on syynä työn ylikuormitus. Tämän vuoksi perhetyölle tehty perhetyön suunnitelma on merkityksellinen. Perhetyöntekijän on dokumentoitava suunniteltu perhetyö, joka ei toteutunutkaan. Hänen on dokumentoitava perhetyö, joka keskeytyy. Esimerkkinä tästä on asiakkaan peruuttamat koti-

käynnit toistuvasti. Perheellä ei ole ehkä vielä voimavaroja perhetyön muutosprosessiin, mutta siihen voi löytyä voimavaroja myöhemmin.

Dokumentoinnin merkitys voidaan esittää myös toisinpäin, mitä jos perhetyöntekijä ei dokumentoi tehtyä asiakastyötä, jos hän tekee työtään täysin muistinsa varassa ilman mitään kirjaamisia. Miten hän säilyttää mielessään esimerkiksi kymmen asiakasperheen asiat? Mitä tapahtuu, jos asiakas pyytää luettavaksi häntä koskevat asiakaskertomukset, joita ei olekaan. Miten tämä selitetään asiakkaalle? Miten tämä selitetään sosiaalityöntekijän vaihtuessa asiakkaan uudelle sosiaalityöntekijälle, joka tarvitsee asiakaskertomuksia esimerkiksi huostaanoton valmistelua varten. Miten työntekijä muistaa tehdyn asiakastyön muistinvaraisesti, jos hallinto-oikeus pyytää perhetyöntekijää todistajaksi ja pyytää perhetyöntekijää kertomaan omin sanoin ”tehdystä perhetyöstä kyseisessä perheessä vuonna 2008–2009”? Miten perhetyöntekijä pystyy muistinvaraisesti tekemään lausuntoja ja tarvittavia yhteenvetoja tehdystä perhetyöstä? Mitä tapahtuu työntekijän lomien ja sairauslomien aikana? Jäävätkö perheen asiat silloin odottamaan kyseistä työntekijää? Mitä tapahtuu, jos työntekijä lopettaa työt, ehkä täysin yllättäenkin, ilman varautumista lopettamiseen. Kuinka käy perhetyön prosessille silloin? Joutuuko silloin joku toinen perhetyöntekijä tarttumaan perheen asioihin tietämättömänä tehdyn perhetyön prosessien vaiheista? Tässä tilanteessa perhe voi kokea turhautumista ja motivaatiopulaa perhetyöhön, jos tehtyä asiakasprosessia joudutaan kartoittamaan perheen kanssa pelkästään perheen varassa olevan muistelun pohjalta. Mikä on ollut edellisen perhetyöntekijän työn merkitys silloin?

5.2 Mitä on dokumentoitava

Lastensuojelulain 33. pykälässä sanotaan asioiden kirjaamisesta, että lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Tämä määritelmä on laaja. Se pitää sisällään koko perhetyön prosessin.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812: 7 §) sanotaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu

vastaava suunnitelma. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Tämä tarkoittaa nykyisen lastensuojelulain 30. § mukaista asiakassuunnitelmaa, joka on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Hyvin laaditut asiakassuunnitelmat perustuvat asiakasprosessin aikana kirjattuihin asiakaskertomuksiin.

Perhetyön prosessi sisältää seuraavat kohdat: aloite perhetyöhön, perhetyön asiakkuuden alkaminen, perhetyön suunnitelma, perhetyön toteutus, perhetyön arviointi ja perhetyön päättäminen tai jatkosuunnitelma (Väinälä 2010: 139). Nämä on kirjattava asiakaskertomukseen. Kirjaajina ovat lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä. Perhetyön toteutus sisältää paljon eritavoin toteutunutta päivittäistä asiakastyötä, jotka on kirjattava.

Päivittäisen asiakastyön kirjaukset sisältävät asiakkaan luona tehtävät kotikäynnit, käynnit hoitolaitoksissa, toimistotapaamiset, palaverit, puhelut, sähköpostit, tekstiviestit ja asiakasta koskevat viranomaiskontaktit. Päivittäisestä asiakastyöstä on hyvä kirjata seuraavat kohdat: ketkä toimivat, milloin, missä, mitä tapahtui ja mitä sovittiin jatkosta (Kääriäinen ym. 2006: 18). Kirjatut tiedot on oltava virheettömiä ja henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia (Kääriäinen 2005:162). Työntekijän on tehtävä valintoja koko ajan siitä, mitä kirjata ja mitä jättää kirjaamatta, koska kaikkea ei voi kirjata.

Valintojen tekeminen antaa vallankäytön mahdollisuuden työntekijälle: samalla kun päättää tuoda esiin jonkin näkökulman, rajaa samalla pois jonkin toisen näkökulman. Työntekijä on eettisten kysymysten äärellä: Millä tavoin asiakkaan tilanteesta voi kirjoittaa? Kuinka paljon voi kirjoittaa havainnoista? Voiko kirjoittaa siitä, mistä ei puhuttu? Mistä asioista on yhdessä puhuttu? (Kääriäinen ym. 2011.) Työntekijä tekee asiakirjoja laatiessaan paljon erilaisia valintoja, joilla voi olla vaikutusta asiakkaan elämään (Kääriäinen 2003: 5).

Työntekijän on hyvä kirjoittaa niistä asioista, joista on puhuttu ja sovittu. Silloin voi näyttää koska tahansa asiakkaalle näitä asiakirjoja. Työntekijän on hyvä ajatella tekstejä kirjoittaessa, että kirjoittaa niitä asiakkaalle. Tällöin kirjoitetut tekstit ovat selkeää ja

ymmärrettävää kieltä. (Kääriäinen 2011.) Vastaavasti jos ajattelisi kirjoittavansa ensisijaisesti työtiimiä varten, käyttäisi käsitteitä, jotka eivät välttämättä tavoittaisi asiakasta.

Kaikilla asiakkailla ei ole ehkä voimassa olevaa sosiaalityöntekijän tekemää asiakassuunnitelmaa. Perhetyöntekijöiden on hyvä tehdä kuitenkin aina asiakasperheen kanssa perhetyön suunnitelma, jonka tekemisessä on läsnä asiakasperhe ja perheen vastaava sosiaalityöntekijä. Kuten edellä on sanottu, perhetyön on oltava tavoitteellista ja suunnitelmallista. Perhetyössä pyritään muutosprosessiin, joka on ajaltaan rajattua. Nämä on nähtävä perhetyön suunnitelmassa, joka määrajoin, esim. kolmen kuukauden tai puolen vuoden välein on arvioitava. Suunnitelman lisäksi on kirjattava mahdolliset väliarvioinnit ja perhetyön lopetus. Perhetyöstä on hyvä tehdä yhteenveto, jota tarvittaessa eri tahot voivat pyytää. Esimerkkinä tästä, perheen muuttaessa uudelle paikkakunnalle perheen uusi sosiaalityöntekijä voi pyytää yhteenvetoa tehdystä perhetyöstä. Tämä pyyntö voi tulla myös vasta jonkun ajan kuluttua, tämän vuoksi olisi hyvä, että perhetyöntekijä tekisi automaattisesti yhteenveton tehdystä perhetyöstä mahdollisimman pian perhetyön päättyessä kyseisen perheen kanssa. Jälkeenpäin, jos perhetyöstä ei ole tehty yhteenvetoa ja jos perhetyötä tehnyt perhetyöntekijä ei ole enää sosiaalitoimistossa töissä, voi sosiaalityöntekijä tarvittaessa tulostaa dokumentoidut asiakaskertomukset uudelle sosiaalityöntekijälle. Tässä vaiheessa tekstiä ei voi enää muokata. Asiakastietojärjestelmissä tekstiä voi muokata tietyn ajan: esimerkiksi Pro Consonassa tekstin muokkautuvuus lukkiintuu 30 vuorokauden jälkeen. Tulostetusta tekstistä voi tämän jälkeen poistaa korkeintaan virheellisiä tietoja korjauslakalla. Tarve poistamiseen voi tulla esimerkiksi jos joku työntekijä on epähuomiossa kirjoittanut jonkun toisen asiakkaan tietoja toisen asiakkaan asiakaskertomukseen. Viimeistään siinä vaiheessa kun perhetyöntekijä miettii, että joku viranomais- tai asiakas voi saada luettavakseen asiakaskertomustekstejä satoja sivuja, herää näkemys siitä, että osaisi kirjata oleelliset, asiakasprosessia palvelevat asiat asiakaskertomukseen.

Seuraavana on esimerkki-palaveri, jonka tarkoitus on valottaa asioita, jotka on hyvä ottaa huomioon kirjaamisessa: Läsnä on monia yhteistyötahoja, jolloin on sovittava, kuka kirjaa palaverin. Jos asiakas ei ole läsnä, on palaverin koollekutsujan pitänyt olla yhteydessä asiakkaaseen ja keskustella siitä, että sopiiko, että pidetään viranomaispalaveri, josta asiakas saisi muistion jälkeenpäin. Palaverissa on hyvä kierrättää nimilista, varsinkin jos osallistujia on monia ja uusia, listasta näkee osallistujan nimen ja aseman

asiakkaaseen nähden. Jälkeenpäin on turhaa työtä yrittää muistella ketä palaverissa oli läsnä, kun tiedon keruun voi tehdä systemaattisesti ja rutiininomaisesti heti palaverissa. Työntekijän on kirjattava palaverin päivämäärä ja missä palaveri pidettiin. Työntekijän on kirjattava oleelliset asiat siitä, mitä palaverissa puhuttiin ja mitä sovittiin jatkosta. Muistio on hyvä postittaa asianomaisille mahdollisimman pian palaverin jälkeen. Tämä edesauttaa tiedonkulkua ja estää tietokatkoja ja päällekkäisiä palavereita. Jos perhetyöntekijä on ollut palaverin kirjaajana, hän kirjaa muistion asiakaskertomukseen. Jos kirjaajana on ollut joku muu kuin perhetyöntekijä, perhetyöntekijä kirjaa kuitenkin tapaamisen tiedot asiakaskertomukseen heti palaverin jälkeen ja täydentää tarvittaessa asiakaskertomusta saatuaan muistion palaverista. Jos sosiaalitoimistosta on ollut muitakin työntekijöitä palaverissa, sopivat työntekijät keskenään, kuka kirjaa asiakaskertomuksen, muiden työntekijöiden täydentäessä sitä tarvittaessa.

Vertaa tilannetta seuraavaan kuvitteelliseen esimerkkiin, jossa perhetyöntekijä kokee haastavia hetkiä asiakaskertomuksen kirjoittamisen äärellä:

”Unohtuikin kysyä palaverissa olleen perheen äidin uuden miesystävän nimi, sa-
moin lapsen luokanvalvoja taisi olla joku Markku vai Marttiko se oli. Mitä ihmettä
me sovittiin niistä koulupinnausasioista? Jäikö se minun vastuulle aloittaa ne a-
amukotikäynnit ja startata se Anna-tyttö liikkeelle nyt tammikuussa, jos hän ei nyt
itse ole ottanut vastuuta aamuhätyksistään palaverin jälkeen, vai sovittiinko se
famun vastuulle. Soittaisinko ensin perheen äidille vai opettajalle, että saisi taas
eteenpäin tämän perheen asiat. Pitikin sattua se liukastumiseni kesken työpäi-
vän, heti sen palaverin jälkeen. Olisin nyt voinut kirjoittaa edes jotain muistiin
palaverista sairaslomallani. Ei ihme, että se äiti on väsynyt näihin palavereihin,
kun asiat eivät mene eteenpäin...”

Asiakkaat toivovat joskus työntekijästä salaisuuksien kantajaa. Asiakasta voi ohjata kertomaan salaisuuksiaan läheisilleen. Jos työntekijä ottaa vastaan salaisuuksia, joita hän ei voi dokumentoida tai jakaa työtiimissä, lisäävät nämä kirjaamattomat salaisuudet työntekijän työn kuormittavuutta. Perhetyöntekijän on selvitettävä myös asiakkaalle, että salaisuudet voivat käynnistää asiakastyön muutosprosessin, josta työntekijän on otettava vastuu, vaikka asiakas ei sitä haluaisikaan. Salaisuudet koskettavat myös sitä kysymystä, miten on dokumentoitava.

5.3 Miten on dokumentoitava

Sosiaalityöntekijöillä on tapana kirjoittaa asiakastyön dokumentteja varovasti ja tunnustellen, tämän voi nähdä tarpeena suojata itseään ulkopuolelta tulevilta mahdollisilta

hyökkäyksiltä. Kukaan työntekijä ei halua joutua oikeusviranomaisten eteen selittelemään tekemisiään. Voi kysyä kuitenkin, että eikö hyvin dokumentoitu, moniääninen teksti, tuottaisi selkeitä perusteluja ja käsityksiä tapahtumista ja niiden kulusta. Eikö juuri työntekijän oman ajattelun näkyminen teksteissä toisi varmuutta ja ymmärrystä tehdyille päätöksille? (Kääriäinen 2005: 165.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812: 8 §) tuo esiin sen, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämän lain kohdan kautta on perusteltua se, että perhetyöntekijä kirjaa asiakaskertomuksia yhdessä asiakkaan kanssa osallistaen häntä. Asiakkaan osallistamiseen liittyy myös se, että asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä luovutetaan sekä minkä henkilötietolaissa tarkoitetun rekisterinpitäjän henkilörekisteriin tiedot tallennetaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812: 13 §).

Laissa sanotaan, että sosiaalihuollon asiakirjoja koskee asiakirjasalaisuus. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Vaitiolovelvollisuuden piiriin koskevaa tietoa ei saa luovuttaa sen jälkeenkään, kun työsuhde on päättynyt. Työntekijä saa antaa tietoja salassa pidettävästä asiakirjasta asiakkaan suostumuksella. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812: 14 § - 16 §.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2010/ 981: 20 §) tuo esiin sen, että sosiaalihuollon toimintayksikön vastaavan johtajan tulee antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehtia henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä. Jos joku on lainvastaisesti käsitellyt asiakastietoja, tulee asianomaisen palvelun antajan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Tässä samassa laissa sanotaan myös, että asiakkaalla on tiedonsaantioikeus saada lokirekisteristä tiedot, kuka on antanut tietoja ja kenelle ja perusteet tähän. Asiakkaan on haettava kirjallisesti tiedonsaantia lokirekisteristä. (2007/153: 18 §.)

Monissa laeissa on tuotu esiin suomen ja ruotsin kielen asema. Kielen asema on tärkeä näkökulma tässä opinnäytetyössä, joka on tehty Raaseporin kaupungin toimipistee-

seen. Raaseporissa ruotsin kieli on enemmistökieli ja suomen kieli on vähemmistökieli. Suomen perustuslaissa sanotaan oikeudesta omaan kieleen seuraavasti: Kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi, joita jokaisella on oikeus käyttää viranomaisessa asiassaan sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä (Suomen perustuslaki 1999/731: 17 §). Sosiaalihuoltolaissa sanotaan muun muassa, että yksikielisissä kunnissa sosiaalihuolto järjestetään kunnan kielellä. Kaksikielisissä kunnissa asiakkaan on saatava palvelut valitsemaltaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi. (Sosiaalihuoltolaki 1982/710: 40 §.) Kielilaissa sanotaan, että jos viranomaisella on laatinut asiakirjan suomeksi tai ruotsiksi, joka on eri kuin asianomaisen kieli, tulee siitä antaa maksuton ja virallinen käännös asianomaiselle (Kielilaki 2003/423: 20 §).

Työntekijä kokee pulmallisia hetkiä miettiessään, miten on dokumentoinut asioita: Onko kirjoittamani kuvaus oikea? Ovatko sanavalinnat ja käytetyt ilmaisut hyviä? Kirjoitanko passiivissa vai laitanko itseni toimijaksi tekstiin? Olenko pitäytynyt tosiasioissa? Olenko erottanut tosiasiat omista pohdintoistani? Miltä tekstini näyttää ulkopuolisen silmin? Mitähän asiakas sanoisi kirjoituksestani? Voiko tekstistäni tehdä vääriä tulkintoja? (Kääriäinen ym. 2006: 20.)

Dokumentoinnille löytyy selkeitä ohjeita: Kirjoita aktiivimuodossa, silloin näkee kuka on tekijänä, kuka on vastuussa mistäkin. Vältä asiakirjoissa käyttämästä ”allekirjoittanut” tai ”ak”, tämä on vaikeaselkoinen ja helposti väärin ymmärrettävä ilmaisu. Kirjoita kokonaisia lauseita, vältä lyhennyksiä: ei esimerkiksi *ha käynyt kavissa* vaan *Anna Lindström kävi Kallion virastotalossa*. Kirjoita konkreettisia havaintoja, tekoja ja sanoja. Kirjoita kysytyjä kysymyksiä ja niihin saatuja vastauksia. Kysy perusteluja ja niihin saatuja vastauksia. Kirjoita ääneen todettuja tulkintoja ja niihin saatuja vahvistuksia. Tee oma tietäminen näkyväksi asiakkaan kanssa, jaa se asiakkaan kanssa, tavoittele asiakkaan kanssa yhteistä näkemystä, yhteistä huolta. Hiljaisella tiedolla ei voi perustella mitään, vertaa esimerkiksi huostaanottohakemusta tehdessä. Tee oma työsi ymmärrettäväksi asiakkaalle, verrattuna loputtomaan asiakkaan ymmärtämiseen. Tällöin ei myöskään mikään tieto yllätä asiakasta asiakirjoista. (Kääriäinen 2011.)

Dokumentoitaessa on hyvä näkökulma ajatella tekstien lukijaksi asiakas – ei esimerkiksi kollega tai hallinto-oikeus tai asiakkaan lakimies. Ajatellessa asiakkaan lukijaksi kirjoittaa selkeästi, konkreettisesti, asiallisesti ja ymmärrettävästi. Kirjoittaako työntekijä,

että *4-vuotias lapsi on liikehakuinen* vai että *4-vuotias lapsi on kiivennyt navetan katolle?* Työntekijän on kirjoitettava niistä asioista, joista asiakkaan asiaa hoidettaessa on puhuttu. Työntekijän on pystyttävä milloin tahansa näyttämään kirjoittamiaan asiakirjoja asiakkaalleen. (Laaksonen ym. 2011: 35; Kääriäinen 2011.) Kun työntekijä laatii asiakaskertomuksia yhdessä asiakkaan kanssa, toiminta muuttuu näkyväksi. Asiakas on silloin tietoinen niistä asioista, joita hänen tilanteestaan on tallennettu asiakirjoihin ja joita hänen asioiden hoitamisessa tarvitaan. Yhteisesti laadittuihin teksteihin voidaan aina myös palata. (Kääriäinen 2006: 42.) Asiakkaan osallistamisesta hyvänä esimerkkinä on seuraavassa kappaleessa esiin tuotu 'Maunulan malli'.

Helsingin kaupungin Maunulan sosiaalitoimistossa oli vuosina 2005–2009 dokumentointihanke. Vuodesta 2006 alkaen, toimistossa on ollut työtapana antaa kaikki työntekijöiden dokumentoimat asiakirjat asiakkaalle, asiakkaan niitä pyytämättä. Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa, vastaako dokumentti sitä, mitä tapaamisessa puhuttiin ja sovitettiin. Tarvittaessa asiakas voi pyytää korjausta dokumenttiin, tämä korjaus lisätään dokumentin jatkoksi uutena kirjauksena. Esimerkkinä tästä: *isä soittaa ja pyytää lisäämään, että hänen mielestään opettaja sanoikin näin ja näin...* Dokumenteista syntyy asiakkaan ja perheen yhdessä keräämä tieto perheen ja lapsen elämästä. Avoin kirjaustapa ei anna tilaa tietojen salailulle tai asiakkaan epäluuloisuudelle siitä, mitä hänestä mahdollisesti kirjoitetaan. Asiakkaan äänen vahvistaminen lastensuojeluprosessissa on vahvistunut avoimen kirjaustavan ansiosta. Työntekijät kirjaavat myös tunteita ja omia havaintoja. Kirjaamistapa vaatii rohkeutta ja eettisyyttä. Esimerkiksi, miten kirjoittaa loukkaamatta kotikäynniltä asunnon likaisuus ja typötyhjä jääkaappi. (Avoin kirjaustapa parantaa asiakassuhdetta 2011: 18–19.)

Liiallinen varovaisuus ja pelko väärin tulkituksi tulemisesta köyhdyttävät tilannearvioita ja kirjaamisia (Kääriäinen ym. 2006: 20). Moniäänisyyden kirjaaminen on keino saada erilaiset mielipiteet ja käsitykset näkyväksi (Kääriäinen 2003: 180). Tällöin dokumentin laatija kirjaa näkyviin eri osapuolten – vanhempien, lasten, työntekijöiden, ammatillisen verkoston – näkemyksiä, unohtamatta itseään. Moniäänisesti kirjoittaessa voi nousta esiin monta totuutta. On tärkeä kirjata myös, miten ristiriidasta monen totuuden äärellä on puhuttu ja mitä on sovittu. (Kääriäinen 2011.) Kääriäinen on väitöskirjassaan tuonut esiin sen, mikä on työntekijän mahdollisuus käyttää omaa 'tuntevaa ääntään' teksteissään. Hän kysyy, onko asiakirjojen 'tunteeton sosiaalityöntekijä' paras mahdol-

linen tapa välittää huolen viestejä kollegoille, asiakkaille tai yhteistyökumppaneille? Hän kysyy, miten kirjata asiakasprosessista omaa pelkoa, pettymyksiä, väsymystä, ristiriitoja ja surua – kuten myös iloa ja onnistumisen elämyksiä. (Kääriäinen 2003: 181.)

Dokumentoitaessa on hyvä asiakkaan mukaan ottamisen lisäksi keskustella työtiimissä kirjoitetuista teksteistä. Kenenkään työntekijän ei pidä jäädä yksin dokumentoinnin kanssa. Dokumentointiosaamista voi kehittää vähitellen. Kukin työyksikkö on omassa vaiheessaan asiakastyön dokumentoinnin suhteen ja siinä, mikä on sen merkitys ammatillisessa toiminnassa. Tärkeintä on ensin pysähtyä arvioimaan, millä tavalla itse suhtautuu asiakastyönsä dokumentointiin. (Kääriäinen 2011: 48.)

Perhetyöntekijän dokumentointityötä helpottaa, jos työtiimissä on sovittuja asioita siitä, miten dokumentoida. Työtiimissä on hyvä sopia, miten kirjata itsensä näkyviin teksteissä. Käytetäänkö työntekijän koko nimeä, pelkästään sukunimeä vai minämuotoa. Asiakastietojärjestelmä asettaa myös tiettyjä ehtoja. Kuten aikaisemmin tekstissä tuli esiin, Pro Consona -asiakastietojärjestelmässä dokumentoidaan lapsen nimen alle. Tämä tietojärjestelmä ei estä dokumentoimasta myös vanhemman nimen alle, mutta tuskin kukaan osaa hakea sieltä perheelle kuuluvia tietoja, uusi työntekijä voi vahingossa kyllä tallentaa vanhemman nimen alle. Toisaalta myös lasta suojellakseen tekisi mieli joskus kirjoittaa asioita muistiin vanhemman nimen alle, eikä lapsen.

Perhetyöntekijä miettii dokumentoidessaan, miten suojella perheen lasta osalta siltä tiedolta, mitä vanhempien kautta tulee. Asiat on osattava dokumentoida niin, että jos lapsi myöhemmin lukee hänestä kirjoitetut asiakaskertomukset, ei tekstien sisältö saa horjuttaa hänen elämänhallintaa. Miten kirjata ylös äidin tuntema viha lasta kohtaan? Miten kirjata äidin lukemattomien miesystävien vaihtuminen, mikä on horjuttanut joka kerta pienen lapsen perusturvaa uuden miehen astuttua perheen elämään. Miten on kirjattava vanhempien välinen väkivalta?

Kirjaamista helpottaa se, että sekä perhetyöntekijät että sosiaalityöntekijät tekevät perheen kanssa työtä parityönä. Työntekijä voi yhdessä kollegansa kanssa miettiä, miten kirjata vaikeita asioita asiakaskertomukseen. Yhdessä on hyvä miettiä, miten kirjata eettisesti ja juridisesti kestäviä dokumentteja, joita voidaan jopa käyttää myöhemmin esimerkiksi hallinto-oikeudessa työntekijää vastaan. Parityöskentelyn haitta-

puolena voi olla se, että unohtuu sopia, kumpi kirjaa asiakaskontaktin, jos molemmat ovat olleet tapaamisessa läsnä. Työntekijän on hyvä lukea asiakaskertomus aina ennen asiakkaan tapaamista, että on tietoinen siitä, onko työpari tai sosiaalityöntekijä ollut yhteydessä asiakkaaseen esimerkiksi kotikäyntien välissä. Tämä on tärkeää esimerkiksi kesäaikaan, jolloin työntekijät ovat lomilla, ja vaarana ovat työntekijöiden väliset informaatiokatkokset. Perhetyöntekijä voi lähteä kotikäynnille, eikä kukaan paikalla olevista työntekijöistä muistanut kertoa sosiaalityöntekijän tehneen lapsen kiireellisen sijoituksen perhetyöntekijän loman aikana.

Asiakaskertomukset on hyvä kirjata mahdollisimman reaaliaikaisesti, näin välttyy turhalta muistamiselta. Työntekijä voi tehdä ensin muistiinpanot vihkoon, josta kirjaa tiedot asiakastietojärjestelmään heti, kun ehtii. Nämä epäviralliset vihkomuistiinpanot on laitettava saman tien silppuriin, etteivät ne joudu toisten käsiin, kun on saanut kirjattua tiedot asiakastietojärjestelmään. Dokumentoimiseen on varattava riittävästi aikaa. Työntekijän on saatava rauhassa kirjata asiakaskertomukset. Perhetyöntekijä tarvitsee rauhallisen työtilan, jossa muut työpaikan työntekijät tai sosiaalitoimistoon tulevat asiakkaat eivät keskeytä kirjaamista. Perhetyöntekijöiden yhteiset työhuoneet eivät ole suotavia, koska toisen puhelimesta olo tai keskusteluntarve häiritsee toisen kirjaamista. Jokainen työntekijä tarvitsee oman tietokoneen, että voi kirjoittaa silloin kun itselle parhaiten sopii. Työhuoneen ovi on pidettävä lukossa, jos työhuoneessa ei ole ketään. Työhuoneesta lähtiessä on kirjattava itsensä ulos asiakastietojärjestelmästä. Asiakkaan paperilla olevia tietoja ei saa pitää näkyvillä, kun työntekijä on pois työhuoneesta. Paperilla olevat asiakirjat on suljettava lukolliseen kaappiin työpäivän päättyessä.

Työtiimissä on hyvä yhdessä keskustella kirjaamisen tavoista. Työtiimin on hyvä rakentaa yhteistä kirjaamisen mallia, näin myös asiakkaat saavat tasavertaista kohtelua. Jos kaupungilla ei ole omaa ohjeistusta sosiaalityön dokumentointiin, on aika aloittaa keskustelu siitä esimiesten ja työntekijöiden välillä. On hyvä, että kirjaamisen koulutusta haetaan yhdessä, silloin saa kollegoista rakentavaa vertaistukea kirjaamisen prosesseissa, eikä jää yksin kirjaamisen haasteiden kanssa. Kirjaamisen haasteet voivat myös kasvaa koulutuksen jälkeen, kun on laajempi tietämys asiaan. Jos ollaan siirtymässä avoimeen kirjaamistapaan, johon otetaan asiakas mukaan, siihen on sitouduttava koko työtiimi.

Kirjaamisessa on hyvä aina ajatella, että asiakkaalla on oikeus nähdä häntä koskevat asiakirjat ja vaikuttaa niihin. Työntekijän on otettava asiakas mukaan yhdessä muodostamaan sitä tietoa, mikä kirjataan asiakaskertomukseen. Tämän kautta asiakas on tietoinen koko ajan siitä, missä mennään asiakasprosessissa. Tämän tarkoituksena on myös poistaa asiakkaan epäluuloisuutta 'salaisista asiakirjoista' ja lisätä luottamusta asiakasprosessia kohtaan.

Dokumentoidessa on kirjattava oleelliset asiat, joilla on merkitystä kyseisen perheen asioissa. Tämä on hyvä muistaa myös tavatessa perhettä, koska vanhempi voi olla taitava puhumaan asioista, joilla ei ole merkitystä heidän perheen asiakasprosessissa. Työntekijän on rajattava vanhempaa ja ohjattava keskustelu niin, että työ on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Kirjaamisen tärkeys muistuttaa perhetyöntekijää ohjaamaan keskustelua suunnitelmallisesti. Jos tavoitteena on, että nuori voi asua kotona, eikä tarvetta ole enää sijoittaa häntä, on keskustelu ohjattava tämän suuntaisesti, eikä antaa vanhemman viedä keskustelua pelkästään esimerkiksi omiin työasioihin tai edellisen viikonlopun koiranäyttelyyn. Perheenjäsenille voi tapaamisen alussa antaa pienen hetken puhua mitä tahansa asioita, jonka jälkeen työntekijä voi ohjata keskustelun siihen, mistä viimeksi puhuttiin tämän perheen nuoren kohdalla. Tämän jälkeen työntekijä voi kertoa, mitä kirjasi edellisestä tapaamisesta, kysyä jäikö jotain oleellista pois, ja ohjata keskustelu tämän käynnin tavoitteisiin. Käynnin aikana on hyvä sopia taas, että mitä työntekijä kirjaa tapaamisesta asiakaskertomukseen. Tämän avulla pystyy säilyttämään tavoitteellisen työtavan, joka antaa perheelle mahdollisuuden muutosprosessiin.

Työntekijän on kirjattava asiallisesti asiakasta koskevat tiedot asiakaskertomukseen. Ei voi vihjailla tai kirjoittaa 'rivien väliin'. Jos työntekijällä herää epäily esimerkiksi siitä, että vanhempi on päihtynyt, on uskallettava kysyä sitä rehellisesti ja kirjattava siitä käyty keskustelu kysymysten ja vastausten muodossa.

Dokumentoinnissa on hyvä saada kaikki perheenjäsenet näkyviksi. Dokumentoinnissa on perheenjäsenten lisäksi hyvä saada kirjaaja näkyväksi: mitä sanoi, mitä lupasi jne. Kun kirjoittaa aktiivimuodossa lauseet, tulee samalla näkyväksi, kuka toimi ja kuka otti vastuun mistäkin. Passiivimuodossa kirjoittaminen voi hämärtää vastuuta. Tällöin tekstiä lukiessa, ei tiedä kuka on vastuussa tai kuka on toimija: esimerkiksi "*sovittu seura-*

va tapaaminen neuvolaan”. Herää kysymyksiä, kuka sopi, ketkä ovat tulossa neuvolaan, onko neuvolan henkilökunnan kanssa sovittu ja niin edelleen.

Hyvä alku on se, että työntekijän asenne on myönteinen dokumentointia kohtaan. Työntekijä hyväksyy, että dokumentointi on osa asiakasprosessia ja että kirjaaminen vaatii oman aikansa. Työntekijä on valmis hakemaan tietoa ja mahdollisuuksien mukaan koulutusta dokumentoinnista ja on valmis refleктоimaan dokumentointi-asioita työtiimissä. Työntekijä on tietoinen nykyisten lakien merkityksestä ja uusista lakimuutoksista dokumentoinnin saralla. (Kääriäinen 2011.)

6 Yhteenveto ja johtopäätökset dokumentoinnin perusteista

Asiakaskertomus on asiakirja, joka sisältää kyseessä olevan perheen dokumentoidun asiakastyön perhetyön prosessin. Kirjaajina ovat sosiaalitoimiston lastensuojelun sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät, ja tarvittaessa sosiaalitoimiston lastenvalvojat ja alueen sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät. Asiakasprosessin kirjaaminen sisältää päivittäisluonteisia asiakaskontakteja, joita ovat muun muassa puhelut, kotikäynnit, palaverit ja asiakasta koskeva viranomaisten välinen yhteistyö. Asiakaskertomuksen teksti voi olla vapaamuotoista näissä merkinnöissä. Asiakaskertomus sisältää myös perhetyön aloitteen, suunnitelman, väliarvioinnin, lopetuksen ja tarvittaessa yhteenvedon ja mahdolliset lausunnot.

Asiakaskertomus on ainoa asiakirja, jonka perhetyöntekijä tekee itsenäisesti. Muiden asiakirjojen laadinnassa perhetyöntekijä voi olla sosiaalityöntekijän apuna, esimerkkinä tästä huostaanottohakemus. Hyvin laaditut asiakaskertomukset ovat pohjana muiden asiakirjojen laadinnassa. Huonosti dokumentoitu asiakaskertomus ei ole sanktiollinen. Mikään laki ei anna ohjeita siitä, kuinka on dokumentoitava. Eri laeissa on kohtia, jotka on huomioitava asiakaskertomuksen laadinnassa ja käytössä.

Suomessa ei ole valtakunnallisia ohjeita sosiaalityön dokumentoinnille. Kaupungit voivat kuitenkin antaa omia ohjeitaan. Työyhteisön sisällä voi olla sovittuja dokumentointikäytäntöjä. Viime kädessä asiakastyön dokumentointi on yksittäisen työntekijän varassa. Hyvän dokumentoinnin ammatillisen merkityksen ymmärtäminen on lähtökohta eettisesti kestäville asiakirjoille.

Perhetyöntekijän on huomioitava dokumentoidessaan seuraavat näkökulmat: Miksi on dokumentoitava, mitä on dokumentoitava ja miten on dokumentoitava. Asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan vuoksi on dokumentoitava. Työntekijän on dokumentoitava oleelliset asiat, joilla on vaikutusta kyseessä olevan perheen perhetyön prosessissa. Työntekijän velvollisuus on dokumentoimalla tehdä asiakastyö osaltaan tehdyksi ja näkyväksi. Asiakkaalla on oikeus häntä koskeviin dokumentteihin, sekä tarvittaessa oikeus saada korjatuksi asioita, joita on dokumentoitu virheellisesti. Työntekijän on dokumentoitava mahdollisimman reaaliaikaisesti. Dokumentoinnin läpinäkyvyyttä on se, että työntekijä osallistaa asiakasta dokumentointiprosessissa ja että asiakas saa häntä koskevat dokumentit pyytämättä. Dokumentoinnissa on hyvä kirjoittaa moniäänisesti,

jolloin tulee dokumentoiduksi sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Dokumentointi vaatii työntekijältä ammatillisuutta ja rohkeutta, tarvittaessa työntekijän on selitettävä kirjaamiensa dokumenttien sisältöä oikeudessa. Työntekijän on hyvä ajatella kirjoittavansa aina asiakkaalle, koska tällöin kieli on ymmärrettävää, selkeää ja asiallista. Asiakaskertomukset ovat salassa pidettäviä, joita kuitenkin hallinto-oikeudella, asiakkaan lakimiehellä tai sosiaalialan tutkijoilla on oikeus tarvittaessa saada luettavaksi.

Perhetyöntekijän on selvitettävä ja perusteltava asiakkaalle heti asiakasprosessin alussa, miksi asiakaskertomuksia kirjoitetaan, kenellä niitä on oikeus lukea, mihin tiedot tallennetaan ja mistä asiakaskertomusten tieto muodostuu. Työntekijän on ammattitaidon ylläpitämiseksi haettava päivitettyä tietoa dokumentoinnista ja mahdollisista lainmuutoksista. Jos perhetyöntekijän alan peruskoulutuksessa ei ole ollut dokumentoinnin opetusta, on hänen itse haettava tarvittavaa dokumentointitietoa työpaikan antaman perehdytyksen lisäksi. Uuden työntekijän on uskallettava vaatia perehdytystä, jos sitä uusi työtiimi ei anna automaattisesti. Dokumentoinnin opetus ei saa jäädä kuitenkaan asiakastietojärjestelmän opetteluun varaan. Dokumentointi on nähtävä laajempaan kuin vain tietojen tallentamisena. Sekä uuden että vanhan työntekijän perehdytys on oleellinen asia, silloin kun työntekijällä ei ole tarvittavia tietoja dokumentoinnista ja käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä. Dokumentoinnin perehdytys on aina viime kädessä esimiehen tehtävä, jonka hän voi delegoida sovitusti eteenpäin alaisilleen.

Sosiaalityön dokumentoinnista on nykyään koulutusta tarjolla. Koulutukseen hakeutuminen on hyvä nähdä koko työtiimin yhteisenä asiana. Dokumentointi on työväline, jota voi kehittää työtiimissä. Työtiimissä on hyvä yhtenäistää dokumentointikäytäntöjä. Tämä helpottaa sekä dokumentoijan että dokumentin lukijan työtä.

Sosiaali- ja terveysministeriön alainen Tikesos-hanke, jonka tavoitteena vuosina 2005–2011 oli kehittää asiakastietojärjestelmiä, toi esiin dokumentoinnin puutteita muun muassa seuraavasti: Kirjaamiskäytännöt vaihtelevat ja asiakastiedon käsittelyä ei nähdä osana asiakastyötä. Vuonna 2012 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL, vie eteenpäin Tikesos-hanketta. Tavoitteena on laatia sosiaalihuoltoon malli, jossa esimerkiksi yksittäisten työntekijöiden vallassa ei olisi päättää dokumentoitavista asioista, vaan nämä määriteltäisiin ulkoa päin valtakunnallisella tasolla lain asetusten kautta. Tämä

lisäisi asiakkaan ja työntekijän molemmin puolista oikeusturvaa ja samanarvoista palvelua työntekijästä riippumatta.

Perhetyöntekijöiden työ sosiaalitoimistojen lastensuojelussa on vakiintunut vasta 2000-luvulla. Uudessa lastensuojelulaissa, joka otettiin käyttöön vuoden 2008 alussa, mainitaan perhetyö muuna lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Perhetyöntekijää ei mainita lastensuojelulaissa. Lastensuojelulaissa perhetyöntekijään voidaan nähdä viitattavan 'moniammatillisella asiantuntemuksella', joka on tarvittaessa sosiaalityöntekijän apuna. Sosiaalityöntekijän aloitteesta käynnistyy myös perhetyöntekijän työ tietyn lastensuojelun asiakasperheen kanssa. Sosiaalityöntekijöiden suurien asiakasmäärien vuoksi ja sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi perhetyöntekijöiden kirjaamat asiakaskertomukset ovat usein arvokkaita tiedon lähteitä. Dokumentointi on työväline, joka palvelee perheen perhetyön prosessia. Perhetyö on aina tavoitteellista ja suunnitelmallista. Nämä näkökulmat on muistettava haastavissakin perhetilanteissa. Perhetyöntekijän on pyrittävä viemään perhetyötä eteenpäin, vaikka työ voi ollakin perheen tukemista kriisistä toiseen. Dokumentointi jäsentää usein kaoottista perheen tilannetta. Asiakaskertomuksiin voi palata myös asiakkaan kanssa myöhemmin ja näin jäsentää tehtyä perhetyötä. Dokumentointi on osa perhetyöntekijän ammattitaitoa, joka rakentaa osaltaan perhetyöntekijän ammatti-identiteettiä ja ammattiympäristöä.

7 Liitteenä olevien ohjeiden esittely

Opinnäytetyöni liitteenä ovat asiakaskertomusten dokumentoinnin ohjeet, jotka olen tehnyt Raaseporin sosiaalitoimistoon perhetyöntekijöiden dokumentointityötä tukemaan ja selkeyttämään. Ohjeiden visuaalisuus on pelkistetty. Tiedon sisältö on oleellisin asia, ei estetiikka. Ohjeita voi vapaasti kopioida ja antaa eteenpäin.

Ohjeissa ei ole määritelty käsitteitä, koska ohjeet on tehty perhetyön ammattilaisille. Kun perhetyöntekijä kaipaa ohjeille syvyyttä ja perusteluja, hän saa ne lukemalla opinnäytetyöni raporttiosan, joka on paperiversiona Raaseporin sosiaalitoimistossa toukokuusta 2012 alkaen. Ohjeet sisältävät samat otsikot kuin raporttiosassakin: Miksi on dokumentoitava, mitä on dokumentoitava ja miten on dokumentoitava. Ohjeet olen perustellut seuraavista lähtökohdista: Perhetyöntekijän on osattava kirjoittaa eettisesti ja juridisesti kestäviä asiakaskertomuksia. Ohjeet olen tehnyt tiiviiksi pieneksi tietopakettiksi. Ohjeita voi pitää myös muistilistana asiakastyön jäsentämisessä. Samoin ne voivat tukea perhetyöntekijää hänen aloittaessa asiakassuhteen uuden perheen kanssa. Ohjeet ovat myös hyväksi perehdytykseksi uusille perhetyöntekijöille ja sosionomi AMK-opiskelijoille, jotka tulevat toimistoon harjoittelemaan.

Ohjeet olivat arvioitavana työtiimini perhetyöntekijöillä tämän kevään helmimaaliskuussa. Lähetin omat ohjeet jokaiselle perhetyöntekijälle, jotta ohjeet tavoittaisivat perhetyöntekijät henkilökohtaisesti. Tapasin työtiimin seitsemästä perhetyöntekijästä kuusi maaliskuussa. Kävimme keskustelua ohjeiden hyödyllisyydestä käytännön dokumentointityössä. Sain palautetta, että ohjeet antoivat huonon omantunnon. Esimerkkinä tästä oli, että monet dokumentoivat muistin varassa, jolloin myös unohtuu moni asia dokumentoida. Ohjeiden pohjalta olivat jotkut perhetyöntekijät muuttaneet dokumentointitapoja. Esimerkkinä tästä oli, että kirjaa itsensä nyt näkyviin asiakaskertomukseen omalla nimellä eikä allekirjoittanut -nimellä. Keskustelimme siitä, miten osallistaa asiakas dokumentointiin ja miten korjata asiakkaan mielestä virheellisesti dokumentoidut asiat edelliskerrasta kirjoitettuun asiakaskertomukseen. Esimerkkinä osallisuudesta keskustelimme siitä, onko järkevää tulostaa asiakkaalle kaikki asiakaskertomukset, koska silloin tulostettavan paperin määrä on suuri. Keskustelimme siitä, miksi on hyvä ajatella aina kirjoittavansa asiakkaalle, eikä työtiimille. Esimerkkinä tästä ovat käsitteet, jotka eivät avaudu asiakkaalle. Keskustelimme siitä, että ei voi kirjata mielikuvia, vaan on rohkeasti nostettava esiin asioita asiakastapaamisella. Esimerkkinä tästä

on, jos asiakas haisee alkoholilta. Työntekijän on uskallettava kysyä sitä asiakkaalta, ja kirjattava siitä käyty keskustelu. Keskustelimme suomen ja ruotsin kielellä kirjaamisesta. Esimerkkinä tästä, että on parempi kirjata omalla äidinkielellä kuin epävarmalla suomella tai ruotsilla, jolloin voi tulla kirjatuksi väärin asioita. Voi sopia tietyn perhetyöntekijän kanssa aina, että hän kääntää toisen perhetyöntekijän kirjaamat asiakaskertomukset asiakkaan äidinkielelle tarvittaessa. Tämä on sovittava asiakkaan kanssa, koska tällöin asiakkaan asiakaskertomuksia lukee myös työntekijä, jolle eivät kuulu tämän asiakkaan asiat. Keskustelimme siitä, että kun käy lukemassa asiakaskertomuksen, jää siitä aina merkintä lokitietoihin. Tämä on aina osattava perustella, miksi on käynyt lukemassa tietyn asiakaskertomuksen, jos tämä asiakas ei ole työntekijän asiakkaana. Keskustelimme perhetyöntekijöiden parityöstä, jossa usein unohtuu sopia, kumpi kirjaa yhteisen tapaamisen asiakkaan kanssa. Esimerkkinä tästä, että voi nimetä parityössä toisen perhetyöntekijöistä vastuudokumentoijaksi kyseisessä perheessä. Keskustelimme laatimieni ohjeiden hyödynnettävyydestä, että olisi hyvä järjestää oma sovittu aika, jolloin voisi sopia työtiimin yhteisiä dokumentointitapoja. Keskustelua siitä, että tämän ajan voi sopia toukokuussa 2012, kun esittelen opinnäytetyön koko työtiimille.

Ohjeita tehdessä tein valintoja siitä, miten dokumentoija kirjoittaa itsensä näkyviin. Olen antanut ohjeeksi, että kirjoittaa: "Sanoin...", "Tapasin..." tai "Lahtinen sanoi...", "Lahtinen tapasi...". Perustelut valinnalle on se, että silloin rohkeasti kirjoittaa itsensä aktiivimuodossa näkyviin, ei jää epäselvyyttä tekijästä. Asiakastietojärjestelmä tuo automaattisesti kirjaajan koko nimen näkyviin.

Annoin ohjeeksi perhetyöntekijälle asiakkaan dokumentointiin osallistamisen. Asiakkaan osallistaminen dokumentointiin voi tapahtua pienin askelin. Jokainen yksittäinen työntekijä voi asiakastapaamisella ottaa esiin, mitä dokumentoi edellisestä tapaamisesta. Työntekijä voi kysyä asiakkaalta, onko virheellisesti dokumentoituja asioita tai onko vielä jotain lisättävää. Työntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa käydä läpi, mitä on hyvä dokumentoida tästä tapaamisesta. Silloin kun asiakkaalle tulostetaan systemaattisesti edellisen tapaamisen asiakaskertomus, on se oltava koko työtiimin yhteinen työtapa, eikä yksittäisen työntekijän. Tämä on tärkeä peruste sen vuoksi, että asiakkaat eivät joudu eriarvoiseen asemaan.

Tavoitteenani on, että ohjeideni antama tieto siirtyy käytännön perhetyöntekijän työhön niin, että ohjeet palvelisivat käytännön dokumentointityötä. Yhteiset linjat helpottavat dokumentoimista, asiakaskertomusten luettavuutta ja tiedon löytämistä asiakaskertomuksissa. Nämä ohjeet ovat avaus dokumentointihaasteisiin työtiimissäni. Ne on tarkoitettu työkentälle hyödynnettäväksi ja kehitettäväksi. Nähtäväksi jää myös tässä vaiheessa, mitä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen antama sosiaalihuoltoon laatima malli tuo tullessaan perhetyöntekijöiden asiakaskertomusten dokumentointiin, mallin valmistuttua.

8 Pohdinta opinnäytetyön tekemisen prosessista

Tämä monimuotoisen opinnäytetyöni aihe nousi työelämän tarpeesta. Aihe oli syntynyt keväällä 2011 perhetyöntekijän työssäni, Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelussa. Aihevalintani sai hyväksymisen työtiimin sisällä ja aihe koettiin tärkeäksi. Aion toukokuun 2012 aikana esitellä opinnäytetyöni työtiimissäni. Kutsun tilaisuuteen myös Hangon kaupungin lastensuojelun tiimin, jonka kanssa tiimimme tekee yhteistyötä.

Tässä opinnäytetyössä etsin tietoa siitä, miksi dokumentoida, mitä dokumentoida ja miten dokumentoida asiakaskertomuksia perhetyöntekijöiden työssä. Tiedonlähteinä olivat eri lait ja muu kirjallinen materiaali, joita peilasin käytännön työhön. Valittu menetelmä osoittautui hyväksi. Sain tietoa riittävästi lähteistä ja käytännön työkokemukseni rikasti vuoropuhelua lähteistä nousevan tiedon kanssa. Lähteiden rajaaminen käyttämiini lähteisiin palveli tätä opinnäytetyötä riittävästi. Koin, että käyttämäni aika oli ainoana rajoitteena lähteiden hyödynnettävyydessä. Uusia lähteitä nousi esiin koko ajan työn edetessä. Raporttiosan tehtyäni tein asiakaskertomusten dokumentoimisen ohjeet Raaseporin sosiaalitoimiston perhetyöntekijöille. Niiden käytännön työhön tuoma työtiimiä palveleva hyöty tapahtuu vasta tämän opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

Lakien ymmärtäminen ja tulkinta oli haastavaa. Dokumentointiohjeita ei mikään laki antanut. Nostin eri laeista kohtia, jotka on huomioitava asiakaskertomuksia dokumentoidessa ja käsitellessä. Perhetyöntekijän työ on niin uusi, että mikään laki ei tuo perhetyöntekijän työtä esiin. Perhetyöntekijä on rinnastettavissa lastensuojelulaissa mainittavaan sosiaalityöntekijän käytettävissä olevaan lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseen tarvittavaan muuhun lastensuojelun asiantuntemukseen. Perhetyö on mainittu uudessa lastensuojelulaissa ensimmäisen kerran muuna lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Eri laeissa puhutaan asiakirjoista, joista asiakaskertomus on yksi asiakirjamuoto.

Opinnäytetyön tekemistä helpotti se, että olin rajannut työni selkeästi. Aihe oli minulle tärkeä ja työn kautta tuttu, olin jo alan ammattilainen. Opinnäytetyön edetessä rajasin työtäni edelleen: Toin esiin mielestäni tärkeitä asioita ja suljin pois vähemmän tärkeitä asioita. Keskeisimmät lähteeni olivat Aino Kääriäiseltä. Kääriäinen totesi vuonna 2003 väitöskirjassaan, että sosiaalityön dokumentoinnin tutkimus on ollut vähäistä. Tämä on vieläkin vallalla oleva tosiasia vuonna 2012.

Peilasin käytännön työtä lähteisiin omien tietojeni, taitojeni ja kokemuksieni pohjalta. Asiakkaiden suojaamiseksi en tuonut käytännön työstäni nousseita asiakasesimerkkejä, koska nämä olisivat olleet paljastavia ja vaitiolovelvollisuutta rikkovia. Käytännön työn peilaus lakeja ja kirjallista materiaalia vasten osoitti kuitenkin sen, että dokumentointini on ollut käytännön työssä opittua, ilman perustavaa tietoa. Dokumentointini on ollut virheellistäkin, ja asiakkaan osallisuutta väheksyvää ja laiminlyövä. Dokumentointityötäni on hämärtänyt se, että tekstin tuottaminen on aina ollut minulle helppoa. Dokumentoidessa on osattava kuitenkin kirjata oleelliset asiat ja jättää pois epäoleelliset.

Opinnäytetyön perustana olevat käsitteet määritelmiseen antoivat pohjan ja rajauksen aiheen käsittelylle. Perehdytys ja osallisuus olivat hyvä ja toisiaan tukeva näkökulma opinnäytetyössäni. Hyvän dokumentointi-perehdytyksen saatua perhetyöntekijällä on taito kirjoittaa eettisesti ja juridisesti kestäviä asiakaskertomuksia, joka osallistaa asiakkaan. Perhetyön käsitteet olivat tätä opinnäytetyötä palvelevia huomioiden sen, että olen jo alan ammattilainen. Käsitteet olisivat olleet eri käsitteitä, jos aihepiiri olisi ollut täysin uusi minulle. Silloin olisin määritellyt laajemmin lastensuojelussa käytettäviä käsitteitä.

Käyttämäni lähteet olivat pääosin sosiaalityöntekijöiden dokumentointia koskevia. Tulkitsin nämä koskemaan myös perhetyöntekijöiden dokumentointia. Tikesos-hanke, joka päättyi vuonna 2011, paljasti sen, miten dokumentoinnin merkitystä ja tärkeyttä ei ole vielä tunnistettu sosiaalityöntekijöiden työssä. Valtakunnallisten ohjeiden puute, joka on tuotu esiin monissa kirjallisissa lähteissä 1990-luvulta lähtien, on nyt tavoitteena korjata, kun Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos vie eteenpäin Tikesos-hanketta. Perhetyöntekijöiden dokumentointityön kehittäminen on nähtävä tähän asti olleen sosiaalityöntekijöiden dokumentointityön kehittämisen sisällä. Tämä opinnäytetyö on avaus perhetyöntekijöiden asiakaskertomusten dokumentoinnin haasteisiin.

Arvioitavuus tämän opinnäytetyön hyödyllisyydestä jää tässä vaiheessa korkeintaan spekuloinniksi siitä, miten työtiimini pystyy hyödyntämään opinnäytetyöni antaman tiedon työhömmä. Tämän raporttiosuuden lisäksi tein liitteeksi ohjeet asiakaskertomusten dokumentointiin. Ne olivat työtiimissäni arvioitavana helmi-maaliskuussa 2012. Esittelen opinnäytetyöni toukokuussa 2012 työtiimissäni. Kutsun esittelyyn myös Hangon

vastaavan työtiimin. Esittelyssä on myös hyvä käydä keskustelua siitä, millä resursseilla dokumentointikäytäntöjä voi yhtenäistää. Keskustelua on myös hyvä käydä siitä, mikä on työntekijöiden motivaatio kehittää dokumentointityötä.

Lähetin keskeneräisen opinnäytetyöni kaksi kertaa perhetyöntekijöille ja johtavalle sosiaalityöntekijälle luettavaksi ja arvioitavaksi. Sain palautetta yhdeltä perhetyöntekijältä. Hän totesi aiheen olevan mielenkiintoinen ja palvelevan koko työtiimiä. Palautteessa hän kuitenkin totesi, että hänellä ei ole ollut aikaa vielä lukea työtä. Hän oli työtiimissäni silloin ainoa suomenkielinen perhetyöntekijä. Ruotsinkielisiltä kollegoiltani en saanut palautetta. Haastan ruotsinkielisiä kollegoitan kääntämään tekemäni ohjeet ruotsiksi. Jos en saa ketään heistä kääntämään ohjeita ruotsiksi, pyydän esimieheltäni lupaa, että kaupungin virallinen kielenkääntäjä kääntäisi ohjeet ruotsiksi.

Minulla on tavoitteena, että opinnäytetyöni aihe jää elämään käytännön työhön palatuani. Olen valmis jakamaan tietoa Raaseporin ja Hangon perhetyöntekijöiden lisäksi muille perhetyöntekijöille. Lähetän opinnäytetyöni Hämeenlinnan sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyöntekijöille. Heidän ja heidän esimiehen ansiosta pääsin osallistumaan opinnäytetyötäni tehdessä, syksyllä 2011, Aino Kääriäisen luentopäivään Sosiaalityön dokumentoinnista. Luentopäivä liittyi Kaste-hankkeeseen, jossa Hämeenlinnan sosiaalitoimisto oli mukana.

Seuraavaksi tuon esiin tietojani dokumentoinnista, jota olen sisäistänyt tämän opinnäytetyöprosessini aikana: Minulla on työntekijänä vastuu dokumentoida. Dokumentoin, koska se on asiakasprosessin näkyväksi tekemistä. Dokumentointi on sekä minun että asiakkaan oikeusturva. Dokumentoimalla jäsenän kunkin perheen asiakasprosessia asiakassuunnitelman ja perhetyön suunnitelman mukaisesti. Dokumentointini sisältää päivittäiset asiakaskontaktit ja perhetyön suunnitelmat perhetyön aloituksesta perhetyön päättymiseen. Asiakkaalla on oikeus saada kaikki kirjoittamani dokumentit. Pyrin ottamaan asiakkaan mukaan dokumentointiprosessiin. Kerron asiakkaalle ensi tapaamisella dokumentointikäytännöistä perustellusti. Pyrin dokumentoimaan oleelliset asiat, jolla on vaikutusta kyseisen perheen asiakasprosessissa. Ajattelen kirjoittavani asiakkaalle, jolloin kirjoitan selkeästi ja ymmärrettävästi. Kirjoitan kokonaisia lauseita, en kirjoita rivien väliin vihjaillen tai korostaen esimerkiksi sanoja huutomerkeillä tai isoilla kirjaimilla. Kirjoitan mahdollisimman reaaliaikaisesti. Jos en ehdi tietokoneen ääreen

heti, teen kuitenkin muistiinpanot saman päivän aikana kun olen ollut asiakaskontaktissa ja laitan muistiinpanot silppuriin heti, kun olen kirjoittanut tiedot asiakastietojärjestelmään. Kannan vastuuni dokumentoinnistani niin, että tarvittaessa voin seistä sanojen takana, niin asiakasperheen, työkollegoiden, asiakkaan lakimiehen kuin oikeudenkin edessä. Kirjoitan itseni rohkeasti näkyviin teksteihin. Pysin kirjoittamaan moniäänisesti, vaikka tämä viekin aikaa. Huolehdin työkalenterini täyttämisestä niin, että jätän riittävästi tilaa dokumentointiin. Seuraan, mitä dokumentoinnista kirjoitetaan niin alan ammattilehtien artikkeleissa, kirjallisuudessa, hankkeissa, tutkimuksissa kuin laeissakin. Haastan perhetyöntekijäkollegani dialogiin dokumentoinnin haasteista. Suhtaudun ammattitaitoa kunnioittavasti dokumentointiin ja jaan tietoa jo työssä oleville kollegoilleni, työhön tuleville uusille perhetyöntekijöille ja toimistoomme tuleville sosionomiopiskelijoille. Kehitän nykyistä asiakastietojärjestelmäämme niin, että ehdotan asiakaskertomusotsikon alle uusia tarvittavia sisältöotsikoita, jotka syntyvät työn sisällöstä. Hyväksyn sen, että dokumentointi vie tietyn tarvittavan työajan viikossa. Tämä aika ei ole poissa asiakkailta, vaan on perusteltu osa hyvin tehtyä asiakastyötä.

Lopuksi tahdon nostaa esiin kaksi sanottua lausetta perhetyöstä: Perhetyössä olevat käytännöt ovat kirjavias. Perhetyö on ovela ammatti. (Reijonen 2005: 9, 14.) Meidän jokaisen työssä olevan perhetyöntekijän on tehtävä työtä sen eteen, että pidämme yllä ja kehitämme ammatillisuuttamme vaativassa ja kuormittavassa lastensuojelun työssä. Meidän on selkeytettävä työnkuvaamme. Meidän on tehtävä työmme haasteita näkyviksi. Tämä opinnäytetyö on yksi osoitus siitä.

Lähteet

Avoin kirjaustapa parantaa asiakassuhdetta 2011. Sosiaalitieto 2/11.

Blomqvist, Kati 2010. Omin Jaloin -menetelmän ja siinä käytettävien kirjallisten tehtävien kehittäminen Lohjan kaupungin erityisnuorisotyössä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Verkkodokumentti. <<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010113016392>>. Luettu 12.3.2012

Dnro 669/4/07. Verkkodokumentti.

<<http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/eoar3000.sh?HAKUSANA=Dnro+669%2F4%2F07>>. Luettu 26.1.2012

Eduskunnan oikeusasiamies. Verkkodokumentti.

<<http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/index.htx>>. Luettu 26.1.2012

Frisk, Tarja – Nurmijoki-Matilainen, Maarit 2005. Perehdyttäminen. Teoksessa Frisk, Tarja (toim.): Ohjaaminen työssä. Helsinki: Educa-instituutti Oy. 41–48.

Hallintokantelu. Verkkodokumentti.

<<http://www.avi.fi/fi/virastot/itasuomenavi/Oikeusturva/Sivut/Hallintokantelu.aspx>>. Luettu 8.2.2012.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Heino, Tarja – Berg, Kristiina – Hurtig, Johanna 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Helsinki: Stakes.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hotti, Virpi – Huttunen, Riikka – Kajander, Ani – Lehmuskoski, Antero – Ojala, Matti – Taskinen, Teppo – Tiihonen, Timo 2008. Tietämyksenhallinta ja ontologiat sosiaalihuollon näkökulmasta. Helsinki: Stakes.

Huuskonen, Saira – Korpinen, Johanna – Ritala-Koskinen Aino 2010. Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Pohjola, Anneli – Kääriäinen, Aino – Kuusisto-Niemi, Sirpa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus. 319-347.

Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto.

Hämäläinen, Juha – Kurki, Leena 1997. Sosiaalipedagogiikka. Helsinki: WSOY/Oppimateriaalit

Kananoja, Aulikki – Turunen Merja-Maaria 1996. Tähän suuntaan lastensuojelu. Teoksessa Mäenpää, Johanna – Törrönen, Maritta - Kananoja, Aulikki - Turunen Merja-Maaria: Dokumentoitu lapsi. Miten lapsi näkyy lastensuojelun asiakirjoissa. Tähän suuntaan lastensuojelu! Helsinki: Stakes. 73-92.

Kielilaki 6.6.2003/423.

Kupias, Päivi – Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia

Kääriäinen, Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto.

Kääriäinen, Aino 2005. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja – Karvinen-Niinikoski, Synnöve – Nylund, Marianne – Hoikkala, Susanna: Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto: Palmenia-kustannus. 159- 171.

Kääriäinen, Aino – Leinonen, Ansa – Metsäranta, Hannele 2006. Lastensuojelun dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

Kääriäinen, Aino 2007. Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Vuori, Jaana – Nätkin, Ritva (toim.): Perhetyön tieto. Tampere: Osuus-kunta vastapaino. 247-265.

Kääriäinen, Aino 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalityössä. Kastehankkeeseen liittyvä koulutuspäivä. Hämeenlinna. 14.10.2011.

Laaksonen, Maarit 2011. Asiakastyön dokumentoinnin tavoitetila. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkodokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tapahtumat/aineisto/2011/kumasoster/Documents/kuma_14_101_Laaksonen_Maarit.pdf>. Luettu 27.12.2011

Laaksonen, Maarit – Kääriäinen, Aino – Penttilä, Marja – Tapola-Haapala, Maria - Sahala, Heli – Kärki, Jarmo – Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Raportti 54/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 19.11.2010/981.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lintula, Heli – Väätäinen, Lauri – Ahonen, Tommi – Heikkinen, Miika – Hotti, Virpi 2011. Selvitys muutostarpeista asiakastietojärjestelmiin. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.

Muukkonen, Tiina 2008. Lapsikeskeisyys sosiaalityön läpäisevänä periaatteena. Teoksessa Muukkonen, Tiina (toim.): Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 17. 145 – 162.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus; Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Paakkanen, Esa – Silvennoinen, Ritva – Suhonen, Marko – Luukkonen, Tuula – Nuotio, Tuula –Kaija, Minna 2008. Sosiaalihuollon asiakirjatyypiluokitus. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Kuopion yliopisto. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/.../c08453a4-8b61-4f75-8b13-cb360b459b37/Asiakirjatyypiluokitus.pdf>>. Luettu 29.11.2011

Reijonen, Mikko 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rousu, Sirkka – Holma, Tupu 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Räty, Tapio 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita.

Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/tikesos>>. Luettu 27.12.2011

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tast, Eeva 2007. Juuret ja siivet – sosiaalipedagoginen orientaatio varhaiskasvatuksessa. Teoksessa Hämäläinen, Juha – Nivala, Elina (toim.): Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry. 17-50.

Thomas, Nigel 2000. Children, Family and the State. Great Britain: Macmillan Press LTD Basingstoke

Tiilikainen, Tiina 2008. Lapset työskentelyn osallistujina. Teoksessa Muukkonen, Tiina (toim.): Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 17. 123-143.

Toimenkuvat ja kannanotto 2009. Varsinais-Suomen perhetyöntekijät ja ohjaajat ry. Verkkodokumentti <<http://www.vs-perhetyo.net/toimenkuvat-ja-kannanotto.html>>. Luettu 28.11.2011

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Väinälä, Anna 2010. Lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastiedot. Teoksessa Kärki, Jarmo – Suhonen, Ari – Väinälä, Anna - Väyrynen, Riikka: Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista. Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Helsinki: Yliopistopaino. 131-157.

Yhtenäiset asiakastietojärjestelmät sosiaalihuoltoon 2011. Verkkodokumentti <<http://www.stm.fi/tiedotteet/verkkouutinen/view/1572701#fi>>. Luettu 27.12.2011

YK:n lapsen oikeuksien sopimus

DOKUMENTOI OLEELLISET ASIAT

ASIAKASKERTOMUSTEN DOKUMENTOINTIOHJEET RAASEPORIN
LASTENSUOJELUN PERHETYÖNTEKIJÖILLE

NINA VIRTANEN

SOSIONOMI AMK-OPISKELIJA

METROPOLIA AMMATTIKORKEAKOULU

3/2012

Johdanto

Nämä dokumentointiohjeet on tarkoitettu asiakaskertomusten dokumentointia varten. Ohjeiden tavoitteena on tukea ja selkeyttää perhetyöntekijöiden dokumentointityötä. Ohjeita voi käyttää myös perehdyttämisen välineenä. Ohjeissa annetaan tietoa, miksi on dokumentoitava, mitä on dokumentoitava ja miten on dokumentoitava. Ohjeet liittyvät Nina Virtasen opinnäytetyöhön: *Todettu Hanna-äidin seinään tuijottavat silmät ja vähän muutakin; Asiakaskertomusten dokumentointiohjeet sosiaalitoimiston lastensuojelun perhetyöntekijöille*. Opinnäytetyö on luettavissa toukokuusta 2012 alkaen paperiversiona Tammisaaren sosiaalitoimistossa. Ohjeiden tavoitteena on myös haastaa perhetyöntekijöitä kehittämään dokumentointitapoja Raaseporin lastensuojelussa.

Raaseporin sosiaalitoimiston lastensuojelusta puuttuvat vielä yhteiset dokumentointikäytännöt. Raaseporin kaupunki ei ole antanut omia ohjeita sosiaalityön kirjaamiselle. Suomessa ei ole vielä sosiaalityön valtakunnallisia dokumentoinnin ohjeita. Näiden ohjeiden tavoitteena on antaa tietoa tehdä eettisesti ja juridisesti kestäviä asiakaskertomuksia, jossa perhetyöntekijän työtapa myös osallistaa asiakkaan dokumentointiin.

Aluksi

Kerro asiakkaalle:

- Kirjaat jokaiselta asiakastapaamiselta esiin nousseet oleelliset asiat asiakastietojärjestelmään.
- Asiakkaalla on oikeus lukea häntä koskevat asiakaskertomukset.
- Asiakkaan lisäksi häntä koskevan asiakaskertomuksen voi lukea Raaseporin sosiaalitoimistossa asiakkaan sosiaalityöntekijät, asiakkaan perhetyöntekijät, tarvittaessa lastenvalvoja ja alueen sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät.
- Asiakasta koskevia asioita tarvittaessa käsitellään Raaseporin lastensuojelutietojärjestelmässä.

Pyri osallistamaan asiakasta dokumentoimiseen

- Käy läpi edellisestä kerrasta kirjoittamasi asiakaskertomus asiakkaan kanssa.
- Kysy asiakkaalta, onko lisättävää tai virheellisesti kirjattuja tietoja.
- Kysy asiakkaalta, mitä hän tahtoo kirjattavan kyseiseltä tapaamiselta.
- Kerro asiakkaalle, mitä tulet kirjaamaan tapaamiseltanne.
- Pyri rakentamaan asiakkaan kanssa yhdessä sitä tietoa, mitä tulet kirjaamaan asiakastietojärjestelmään.

Miksi on dokumentoitava?

Sinun on dokumentoitava

- Se on velvollisuutesi tehdä asiakasprosessi näkyväksi.
- Asiakkaalla on oikeus saada luettavakseen häntä koskevat asiakaskertomukset.
- Perheen vastuusosiaalityöntekijällä on hyvin laadittujen, ajan tasalla olevien, asiakaskertomusten pohjalta riittävästi tietoa tehdä muita asiakirjoja. Esimerkkinä muista asiakirjoista on huostaanottohakemus.
- Voit arvioida, miten asiakasprosessi etenee suunnitellusti ja tavoitteellisesti.
- Dokumentoinnin avulla voit seurata ja arvioida tukitoimien toimivuutta.
- Dokumentoinnin kautta voit käydä läpi tehtyä asiakastyötä asiakkaan kanssa.
- Muistinvarassa et voi säilyttää asiakasta koskevia tietoja.
- Dokumentoimalla työn kuorimittavuus vähenee.
- Työntekijävaihdosten yhteydessä on tärkeää, että asiakasprosessi ei keskeydy.
- Sinun ja asiakkaan välisen oikeusturvan varmistamiseksi on dokumentoitava. Tarvittaessa hallinto-oikeus voi pyytää asiakaskertomukset luettavaksi, esimerkiksi vastentahtoisessa huostaanotossa. Asiakkaan lakimiehellä on oikeus saada luettavakseen sinun kirjoittamat asiakaskertomukset. Asiakas voi tahtoesaan nostaa myös sinua kohtaan kanteen. Aluehallintovirasto ja eduskunnan oikeusasiamies käsittelevät asiakkaiden nostamia kanteita. Näiden edellä mainittujen asioiden vuoksi on oleellista, että kirjaamasi asiakaskertomukset sisältävät asiakkaan asiakasprosessin kannalta oleelliset ja virheettömät asiat.

Mitä on dokumentoitava?

Pidä mielessäsi asiakastapaamista dokumentoidessa kyseisen asiakkaan perhetyön suunnitelmassa kirjatut tavoitteet. Kirjaa asiakastapaamiselta ne asiat, joilla on vaikutusta asiakasta koskevaan asiakasprosessiin. Muista, että perhetyö on tavoitteellista, suunnitelmallista ja kestoiltaan rajattua. Nämä asiat on nähtävä kirjaamistasi asiakaskertomuksista. Jos asiakas peruu tapaamisen, muista kirjata se asiakaskertomukseen. Jos perhetyö keskeytyy, muista kirjata keskeytymisen syyt asiakaskertomukseen.

Tee valintoja, mitä kirjata ja mitä jättää kirjaamatta. Kirjaa oleelliset asiat. Kirjaa henkilötietojen käsittelyn kannalta tarpeellisia tietoja. Kirjaa asiat, joista on asiakkaan kanssa puhuttu ja sovittu. Kirjaa kysytyjä kysymyksiä ja annettuja vastauksia. Muista kirjata myös onnistumisia! Kirjaa tunnelmia. Älä kirjaa mielikuvia.

Sinun on kirjattava asiakaskertomukseen

- päivittäisluonteiset asiakaskontaktit (puhelut, sähköpostit, tekstiviestit, kotikäynnit, palaverit, toimistotapaamiset ja asiakasta koskeva viranomaisten välinen yhteistyö)
- perhetyön aloite, joka sisältää perhetyön tilauksen
- perhetyön suunnitelma
- perhetyön väliarviointi tai väliarviointit
- perhetyön lopetus
- tarvittaessa perhetyön yhteenveto
- mahdolliset lausunnot

Sinun on kirjattava asiakaskontaktista

- ketkä toimivat
- milloin toimivat
- missä toimivat
- mitä tapahtui, mitä sovittiin
- mitä sovittiin jatkosta

Miten on dokumentoitava?

- Dokumentoi lapsen nimen alle; älä koskaan vanhemman. Kirjoita perheen jokaiselle lapselle oma asiakaskertomus, voit tarvittaessa kopioida samaa asiakaskertomusta sisaruksille. Muista, että uusperheiden lasten kohdalla et voi kopioida asiakaskertomusta, jos perheessä on 'sinun' ja 'minun' lapsia.
- Ajattele aina, että kirjoitat asiakkaalle. Tällöin kirjoitat selkeää ja ymmärrettävää kieltä.
- Kirjoita aktiivissa. Kirjoita itsesi rohkeasti näkyviin: "Sanoin...", "Tapasin..." tai "Lahtinen sanoi...", "Lahtinen tapasi...". Älä käytä allekirjoittanut tai ak sanoi.
- Kirjoita mahdollisimman reaaliaikaisesti, näin vältyt turhalta muistamistyöltä.
- Älä kirjoita muistikuvien pohjalta. Tee tarvittaessa epäviralliset muistiinpanot, jotka laitavat välittömästi silppuriin kirjoitettuasi ne asiakastietojärjestelmään.
- Kirjoita kokonaisia lauseita. Älä käytä lyhenteitä. Älä kirjoita 'rivien väliin'.
- Kirjoita moniäänisesti tuoden esiin asiakkaan näkemyksen, oman näkemyksesi, tarvittaessa asiakkaiden läheisten näkemyksen ja muiden viranomaisten näkemyksen. Tavoittele yhteistä näkemystä ja yhteistä huolta asiakkaasi kanssa.
- Jos et osaa kirjata asiakkaan äidinkielellä suomeksi tai ruotsiksi, pyydä kollegaasi kääntämään asiakaskertomusteksti kyseiselle kielelle. Muista, että asiakkaallasi on oikeus saada asiakaskertomuksensa suomeksi tai ruotsiksi.
- Kirjaa itsesi ulos asiakastietojärjestelmästä, kun lähdet työhuoneestasi.
- Muista lukita asiakasta koskevat paperidokumentit lukolliseen kaappiin työpäivän päätyttyäsi.

Lopuksi

Muista, että asiakaskertomukset ovat salassa pidettäviä asiakirjoja. Niihin ei ole oikeus kuin asianosaisilla. Älä lue uteliaisuuttasi muiden tiimisi työntekijöiden asiakkaiden asiakaskertomuksia. Muista, että asiakasta koskevia tietoja ei saa lähettää sähköpostitse, vaikka asiakas itse tätä pyytäisi.

Muista, että olet vaitiolovelvollinen asiakasta koskeviin tietoihin. Kysy aina asiakkaalta lupa, saatko olla yhteydessä ammatilliseen verkostoon. Pyri avoimuuteen asiakassuhteessasi. Pyri rakentamaan luottamusta asiakkaaseen alusta alkaen. Ole asiakkaalle luottamuksen arvoinen. Tee se, minkä lupaat. Asiakkaan osallistaminen dokumentoimiseen lisää luottamusta. Kun asiakas on tietoinen koko ajan, mitä hänestä on dokumentoitu, eivät asiat voi tulla hänelle yllätyksenä. Tällöin asiakkaan on helpompi hyväksyä myös häntä koskevat päätökset.

Kehitä yhdessä kollegoittesi kanssa asiakastietojärjestelmää. Älä ole alistainen asiakastietojärjestelmälle. Tarvittaessa ehdota työtiimissä asiakaskertomukseen lisäotsikoita, jotka pääkäyttäjä voi sinne lisätä. Seuraa, mitä dokumentoinnin saralla tapahtuu valtakunnallisesti: hankkeiden, kirjallisuuden, lakien ja tutkimusten kautta.

Älä jää yksin dokumentoinnin haasteiden kanssa, vaan jaa niitä työtiimissä. Dokumentoi yhdessä työparisi kanssa vaativia asiakaskontakteja. Muista parityössä sopia selkeästi, kumpi dokumentoi yhteisen asiakastapaamisen. Asennoidu positiivisesti dokumentointiin. Järjestä itsellesi riittävästi työaikaa dokumentoida. Älä ota sitä ylimääräisenä työnä, vaan ajattele, että se on osa hyvin tehtyä asiakastyötä.

Päivitetty 3/2012

Lähteet:

Kielilaki 6.6.2003/423: 20 ja 21 §

Kääriäinen, Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto

Kääriäinen, Aino – Leinonen, Ansa – Metsäranta, Hannele 2006. Lastensuojelun dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

Kääriäinen, Aino 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalityössä. Kastehankkeeseen liittyvä koulutuspäivä. Hämeenlinna. 14.10.2011.

Laaksonen, Maarit – Kääriäinen, Aino – Penttilä, Marja – Tapola-Haapala, Maria - Sahala, Heli – Kärki, Jarmo – Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Raportti 54/2011. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos

Väinälä, Anna 2010. Lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastiedot. Teoksessa Kärki, Jarmo – Suhonen, Ari – Väinälä, Anna - Väyrynen, Riikka: Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista. Helsinki: Yliopistopaino. 131-157.