

Heidi Ylisimiö

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN

Osallistava kirjaaminen lasten ja perheiden avopalveluissa

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN

Osallistava kirjaaminen lasten ja perheiden avohuollossa

Heidi Ylisirniö
Opinnäytetyö
Syksy 2022
Sosionomi
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma, Sosionomi

Tekijä: Ylisirniö Heidi

Opinnäytetyön nimi: Osallistava kirjaaminen -Osallistava kirjaaminen lasten ja perheiden avoimuudessa

Työn ohjaajat: Ylikauma Pirjo-Riitta, Tervasoff Päivi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2022

Sivumäärä: 34 + 3 liitettä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää lasten ja perheiden avopalvelutyöhön työskentelymalli, joka mahdollistaa asiakkaan osallistumisen asiakaskirjaamisprosessiin. Työskentelymallista laadittiin opas työntekijöiden työn tueksi.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa avopalvelutyöntekijöiden työtä kehitettiin tuomalla siihen uudenlainen asiakasta osallistava työskentelymalli. Työskentelymallista laadittiin myös teorianäyttöön pohjaava kirjallinen opas työntekijöiden työn tueksi. Teoriaosuus koostui seuraavista käsitteistä: lasten ja perheiden avopalvelut, asiakasta osallistava työskentely, osallistava asiakaskirjaaminen, sähköinen asiakaskirjaaminen, eettisyys asiakaskirjaamisessa.

Asiakaskirjaamisen nykytila selvitettiin haastattelemalla työntekijöitä. Haastattelu suoritettiin ennalta laadittujen kysymysten pohjalta. Kyselyn avulla saatiin muodostettua käsitystä asiakaskirjaamisen asiakasosallisuuteen liittyvistä kehittämisalueista. Asiakaskirjaamisen toteuttamistapaa pyrittiin muuttamaan sellaiseksi, että se mahdollistaa asiakkaan osallistumisen kirjauksen laatimiseen yhdessä työntekijän kanssa. Tämän mahdollistamiseksi työntekijöiden mobiililaitteissa olevaa asiakastietojärjestelmää muokattiin tarpeita vastaavaksi. Asiakasta osallistavaa työmallia toteutettiin käytännön työssä, jonka jälkeen työntekijöiden kokemuksia kerättiin haastattelemalla heitä ennalta laadittujen kysymysten pohjalta. Uuden työskentelymallin myötä asiakaskirjaamista toteutettiin asiakasta osallistavasti ja näin asiakas saatiin vielä enemmän osalliseksi häntä itseään koskevissa asioissa.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työntekijöiden kokemuksiin pohjaten heidän työtään tukemaan. Jatkossa aiheeseen voitaisiin perehtyä asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaiden kokemuksia asiakasta osallistavan työmallin toteutumisesta käytännössä voitaisiin selvittää haastattelemalla asiakkaita. Tämän avulla palveluiden asiakaslähtöisyyttä voitaisiin kehittää ja työn laatua parantaa entisestään.

Asiasanat: asiakasosallisuus, osallistuminen, kirjaaminen, sähköinen asiakaskirjaaminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social sector, Option of Social worker

Author: Heidi Ylisirniö

Title of thesis: Participatory registration – Participatory customer registration in out-patient care for children and families

Supervisors: Ylikauma Pirjo-Riitta, Tervasoff Päivi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2022

Number of pages: 34 + 3 appendices

The purpose of the thesis was to develop a new working model for out-patient care work for children and families. The new working model enabled the customer to participate in the customer documentation process. Written instructions were also drawn up about the working model.

In a functional thesis, a new type of working model involving the customer was developed together with the employees. The theory part consisted of the concepts out-patient care work for children and families, customer-inclusive working, inclusive customer documentation, electronic customer documentation, ethics in customer documentation.

The current status of customer documentation was clarified by interviewing employees. With the help of the interview, an understanding of the development areas related to customer involvement in customer documentation was formed. For the customer to involve, the customer information system had to be modified to meet the needs. With the new working model, the customers will be more involved in matters concerning themselves.

In the future, the subject could be studied from the customer's point of view. Customer orientation could be developed, and quality of work could be further improved.

Keywords: Customer involvement, attendance, customer documentation, electronic documentation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OSALLISUUS ASIAKASKIRJAAMISESSA	8
2.1. Asiakasta osallistava työskentely lasten ja perheiden sosiaalipalveluissa	8
2.2. Osallistava työskentelytapa asiakkaan näkökulmasta	10
2.3. Osallistava asiakaskirjaaminen lasten ja perheiden avopalveluissa	12
2.4. Sähköinen asiakaskirjaaminen	14
2.5. Eettisyys asiakaskirjaamisessa	15
3 TARKOITUS, TAVOITE JA KOHDERYHMÄ	17
4 KEHITTÄMISTOIMINNAN PROSESSI	20
4.1 Tavoitteen määrittely	21
4.2 Suunnittelu	22
4.3. Toteutus	25
6 POHDINTA	29
LÄHTEET	31
Liitteet	36

1 JOHDANTO

Asiakkaan osallisuuden lisääminen on ajankohtainen aihe, joka näkyy myös sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän uudistuksissa asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeena on Palvelut asiakaslähtöisiksi -hanke, jonka yhtenä osa-alueena on asiakkaan osallistumisen toimintamalli. Pyrkimyksenä on löytää uudenlaisia toimivampia, laadukkaampia, vaikuttavampia ja kustannustehokkaampia tapoja toteuttaa palveluita. Asiakkaan osallistumisen omaan palvelutilanteeseensa ajatellaan olevan onnistuneen palvelutilanteen edellytys. Ajatellaan, että tällöin asiakas ottaa enemmän vastuuta, saa äänensä kuuluviin ja siten on tyytyväisempi saamaansa palveluun. (Sihvo ym. 2018, 9, 16.)

Osallisuudesta asiakaskirjaamisen näkökulmasta on löydettävissä verrattain vähän lähdemateriaalia ja tutkittua tietoa. Asiakkaan osallisuuden huomioiminen osana asiakkaan palveluprosesseja on kuitenkin tulevaisuudessa nousemassa yhä enemmän esille. Tämä selviää esimerkiksi terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemästä katsauksesta kuntien toimintasuunnitelmiin osallisuuden edistämisestä. Vuonna 2019 osallisuusohjelma oli jo laadittu 24 kunnassa ympäri Suomen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.)

Osallisuutta on käsitelty osallistumisen käsitteellä useissa eri laissa. Keskeisimmät lait ovat perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Näiden lakien tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeus tulla kuulluksi ja osallistua häntä itseään koskeviin asioihin. Tässä opinnäytetyössä osallistumisen käsitettä on kuvattu osallistamisena, koska tavoitteena on antaa työntekijöille tietoa toimintatavoista, jotka mahdollistavat ja toisaalta myös edellyttävät asiakkaan osalliseksi ottamista. Osallisuus käsitteenä tarkoittaa asiakkaan osallistumisen lisäksi asiakkaan vaikuttamista omaan palveluprosessiinsa (Heikkilä 2021, 4). Kirjaaminen on asiakastyön dokumentointia, joka ohjaa ammattilaisen päätöksentekoa ja työprosesseja (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b). Avopalveluissa asiakastapaamisen sisältö kirjoitetaan asiakastietojärjestelmään yhdessä asiakkaan kanssa, joten on luontevaa käyttää käsitettä asiakaskirjaaminen tai kirjaaminen.

Opinnäytetyön aiheena on osallistava kirjaaminen lasten ja perheiden avopalveluissa. Tavoitteena on perehtyä siihen, mitä osallistava kirjaaminen tarkoittaa ja miten sitä toteutetaan käytännössä ja nimenomaan työskenneltäessä lasten ja perheiden avopalvelutyössä. Tavoitteena on perehtyä teorian tietoon siitä, mitä hyötyä osallistavan kirjaamisen toimintatavasta on työntekijän sekä asiakkaan kannalta. Tärkeänä osatekijänä on työn laadun parantaminen sekä palvelun tilaajan asettamiin laatukriteereihin vastaaminen (Oulun kaupunki).

Lyhyen aikavälin tavoitteena on työstää asiakasta osallistava kirjaamisen työskentelymalli. Pitkän aikavälin tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen heitä itseään koskevissa asioissa ja sitä kautta parantaa palveluiden laatua. Lisäksi laaditaan opas osallistavasta asiakaskirjaamisesta. Opas toimii lasten ja perheiden avopalvelutyöntekijöiden tukena heidän toteuttaessaan asiakaskirjaamista asiakasta osallistavasti.

Taho, jolle asiakasta osallistava työskentelymalli laadittiin, on Pohjois-Suomen alueella sijaitseva yksityinen palveluntuottaja, joka toimii lasten ja perheiden avopalveluissa. Toiminta-alueena on Oulun kaupunki sekä ympäristökunnat. Suurin yhteistyötaho, jolle palveluita tuotetaan, on Oulun kaupunki. Oulun kaupungilla on omat palvelu- sekä laatuvaatimukset, joita palveluntuottajan on noudatettava. Yhtenä laatuvaatimuksena on lastensuojelulain (Lastensuojelulaki 417/2007) 4 § pohjautuva lapsen oikeus vaikuttaa ja tulla kuulluksi häntä itseään koskevissa asioissa. Asiakaskirjaamiseen liittyy tuotetun palvelun sisällön arviointia sekä palvelun jatkon suunnittelua. Asiakkaan osallistuminen auttaa palveluntuottajaa toteuttamaan tarvetta vastaavia, oikea-aikaisia ja toimivia palveluita.

Aiheen valinta syntyi lasten ja perheiden avopalveluissa työskentelevien työntekijöiden tarpeesta. Työntekijöiden keskuudessa nousi toistuvasti esille se, kuinka asiakastyön kirjaamisen laatuun voitaisiin panostaa vielä enemmän ja kuinka itse asiakasta saataisiin enemmän osalliseksi kirjaamisprosessiin. Asiakkaan osallistumisen merkitystä selvittävässä sosiaali- ja terveysministeriön laatimassa raportissa kuvataan, että palveluiden vaikuttavuuden lisääntymisen lisäksi asiakkaan osallistumisesta hyötyvät niin ammattilaiset, palveluntuottajat, palvelunjärjestäjät kuin koko yhteiskuntakin (Sihvo 2018, 15).

2 OSALLISUUS ASIAKASKIRJAAMISESSA

Asiakaskirjaaminen ei ole vain tapahtuman kirjaamista asiakastietojärjestelmään. Se on kokonaisvaltaista ymmärrystä siitä, mitä kirjaamisen myötä syntyvät asiakirjat merkitsevät asiakkaan elämässä. (Törrönen ym. 2016, 335–336.) Laadukas kirjaamistilanne perustuu ammattilaisen ja asiakkaan vastavuoroiseen kohtaamiseen, jossa tilannetta rakennetaan yhdessä ja kaikilla osapuolilla on tilaa tuoda esille oma näkemyksensä (Mönkkönen 2018, 194). Yhteiskunnan rakenteita pyritään muuttamaan uudistamalla työtapoja osallisuutta ja hyvinvointia edistäviksi (Törrönen ym. 2016, 56).

2.1. Asiakasta osallistava työskentely lasten ja perheiden sosiaalipalveluissa

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjän osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin. Oletuksena on, että kun asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen, saadaan aikaan laadukkaampia ja asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavia palveluja. Osallistuessaan omaan palvelutilanteeseensa, asiakkaan tulee saada riittävästi tietoa itseään koskevista asioista. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ilmaista mielipiteensä sekä vaikuttaa omaa terveyttään ja hyvinvointiaan koskeviin asioihin. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen johtamista ja osallisuuden edistämistä käsittelevällä internetsivulla kerrotaan, että kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019c.)

Asiakkaan osallistumista käsitellään useissa eri laissa. Perustuslaissa ([731/1999](#)) sanotaan, että ihmisen osallistumista ja mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskevassa päätöksenteossa on tuettava. Sosiaalihuoltolain ([1301/2014](#)) 4 § sanotaan, että asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Lastensuojelulain keskeisten periaatteiden

mukaan lapsen osallistumista ja vaikuttamista on tuettava. (Lastensuojelulaki 417/2007: 4§.) Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: 8§) asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta sanotaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan toiveet ja mielipide on huomioitava ensisijaisesti siten, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sote-uudistuksen alla on vuonna 2019 ollut käynnissä laaja Sosiaali- ja terveysministeriön toteuttama kansallinen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Kärkihankkeena on ollut palvelujen asiakaslähtöisyyden parantaminen ja osahankkeena toimintamalli asiakasosallisuuden vahvistamiselle. Hankkeen taustalla on ajatus siitä, että asiakaslähtöisesti toteutetulla palvelulla saadaan aikaan vaikuttavuutta, eettistä kestävyttä ja kustannustehokkuutta. Palvelujärjestelmää on kehitetty lapsi- ja perhelähtöisemmäksi ja työskentelyotteita asiakasosallisuutta vahvistaviksi. Yhtenä tärkeänä osa-alueena on ollut vanhempien osallistumisen ja heidän kokemuksensa kautta saadun asiantuntijuuden hyödyntäminen. (Petrelius, Päivi, Eriksson, Pia. Uudistuva lastensuojelu. 2018, .4-5.) Asiakasosallisuuden vahvistamisen taustalla on ollut ajatus ihmisten hyvinvoinnin kohentamisesta ja pärjävyyden kokemuksen vahvistamisesta. Hankkeen aikana luotiin mm. sähköinen kyselyalusta asiakkaille, joissa esitettyjen kysymysten avulla selvisi, että palvelujen kehittäminen, laadun arviointi ja palveluiden toteutus olivat tärkeimpiä asioita, joihin asiakkaan osallistumista tarvitaan. Tämän kyselyn tulokset tukevat sitä ajatusta, että asiakkaiden osallistaminen on tärkeä ja oleellinen asia monelta eri kannalta. (Sihvo ym. 2018.)

Petreliuksen ja Erikssonin terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle tekemän tutkimuksen (Uudistuva lastensuojelu- kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa 2018) mukaan osallisuus toteutuu kohtaamisessa. Lapset ja perheet ovat kokeneet arvostavan ja vastavuoroisen kohtaamisen olevan osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kulmakiviä. (Petrelius, Eriksson. 2018, 21.) Osallisuus ei ole vain osallistumista, vaan edellyttää osallistumisen lisäksi tunnetta siitä, että on merkityksellinen osa kokonaisuutta ja saa vaikuttaa siihen, mitä ja miten tehdään. Osallisuus voi olla oman mielipiteensä esille tuomista tai konkreettista toimintaa osana monialaista tiimiä (Sihvo ym. 2018). Osallisuudella on erilaisia tasoja. Yksilötasolla osallisuus ilmenee kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Yhteisössä osallisuus ilmenee jäsenten keskinäisenä arvostuksena ja luottamuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa yhteisössään. Yhteiskunta- ja poliittisella tasolla osallisuus tarkoittaa mahdollisuuksien ja

oikeuksien edistämistä ja toteutumista käytännössä. Osallistavan asiakaskirjaamisen voidaan ajatella parhaimmillaan saavan asiakkaassa aikaan voimaantumista, sitoutumista ja yhteistoiminnallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587.)

2.2. Osallistava työskentelytapa asiakkaan näkökulmasta

Vanhempien ja muiden huoltajien velvollisuutena on huolehtia lapsen hyvinvoinnista turvaamalla lapselle turvallinen ja tasapainoinen ympäristö kasvaa ja kehittyä. Viranomaisten tehtävänä on tukea vanhempia ja huoltajia tässä tehtävässä ja tarjota perheelle heidän tarvitsemaansa tukea sen turvaamiseksi sekä tarvittaessa ohjata perhe lastensuojelun piiriin. (Lastensuojelulaki 2007/417: 2§.) Erilaisia toimenpidevaihtoehtoja pohdittaessa, on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. Perheen tukemiseksi käytetään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, ellei lapsen etu muuta vaadi (Lastensuojelulaki 417/2007: 4§.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Lastensuojelun käsikirjassa (Lastensuojelun käsikirja 2012) kuvataan, että lasten ja perheiden avopalvelut ovat lapsiperheille suunnattuja avohuollon tukitoimia, joiden tarkoituksena on tukea vanhempia/huoltajia heidän kasvatustehtävässään. Tuen avulla pyritään turvaamaan lapsen kasvua ja kehitystä. Lapsiperheille järjestettäviä avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi kotipalvelu, perhetyö tai tukihenkilötoiminta. Tukitoimia voidaan järjestää lastensuojelulain tai sosiaalihuoltolain mukaisina palveluina (Lastensuojelu.info 2022).

Kunnan tulee järjestää palvelua sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisena, kuin asiakkaan tarve sitä vaatii. Kunta voi tarvittaessa toimia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa varmistaakseen sen, että riittävät palvelut ja asiantuntijuus kunnassa asiakkaille turvataan. (Lastensuojelulaki 2007/417: 11§.) Tämä voi käytännössä tarkoittaa palvelun ostamista yksityiseltä palveluntuottajalta, josta säädetään laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (2011/922.) Yksityinen sosiaalipalvelu perustuu kunnan kanssa laadittuun sopimukseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu täyttää sille asetetut vaatimukset. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922: 5§.)

Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden sekä yhdenvertaisten ja laadukkaiden palvelujen turvaaminen on käynnissä olevan sote-uudistuksen tavoitteena. Vuoden 2023 alusta lähtien

sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut siirtyvät kunnilta ja kuntayhtymiltä 21 hyvinvointialueelle. Tavoitteena on, että uudistuksen myötä asiakkaan palveluketju säilyy katkeamattomana ja eri palvelut muodostavat asiakkaan tarpeita vastaavan kokonaisuuden. (Valtioneuvosto, Sote-uudistus.)

Asiakas on aktiivisessa roolissa koko palveluprosessin ajan. Laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§ sanotaan, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua itseään koskevan tuen ja palvelujen suunnitteluun. Asiakkaalla on aktiivinen rooli myös palvelun toteutuksessa ja arvioinnissa. Perheen tilanteen ja tuen tarpeen selvittely alkaa sosiaalityöntekijän tekemällä palvelutarpeen arvioinnilla, josta määritellään sosiaalihuoltolaissa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: 36§.) Arvioinnin tarkoituksena on kartoittaa perheen kokonaistilanne, jonka perusteella laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman laatimisesta on määritelty sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: 39§) sekä lastensuojelulaissa (Lastensuojelulaki 417/2007: 30§). Edellä mainituissa laissa kuvataan, että asiakassuunnitelma on sosiaalityöntekijän yhdessä lapsen ja hänen huoltajansa ja tarvittaessa muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan tai lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa laatima asiakirja, jossa kuvataan asiakkaan tuen ja palvelujen tarve, tavoitteet ja keinot. Asiakassuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, onko perheelle aloitetut tukitoimet olleet riittäviä tai tarkoituksenmukaisia.

Asiakkaalle tarjottavan tuen tarkoituksena on parantaa asiakkaan elämäntilannetta ja vahvistaa omaa toimijuutta rakentaen yhdessä ammattilaisen kanssa uutta tietoa ja tapoja toimia siten, että asiakas alkaisi voimaannuttuaan ottaa vastuullista toimijan roolia ammattilaisen jäädessä vähitellen tarpeettomaksi (Törrönen ym. 2016, 248-249). Perheen arjen sujumisen haasteissa sopiva tukimuoto voi olla esimerkiksi perhetyö. Perhetyö on yksilöllisten tavoitteiden mukaista ratkaisukeskeistä ja asiakkaan voimavarojen vahvistamiseen painottuvaa työskentelyä, jossa tuetaan vanhempia lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä haasteissa. Perhetyö on käytännönläheistä perheen kotona toteutettavaa tukea ja ohjausta arjen haasteissa kuten vuorokausirytmii, ruokailu ja nukkuminen. Perhetyöllä voidaan tukea myös keskusteluiden avulla vanhempien keskinäistä sekä vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021d.)

2.3. Osallistava asiakaskirjaaminen lasten ja perheiden avopalveluissa

Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on lain edellyttämällä tavalla velvollisuus kirjata sosiaalihuollon suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset tiedot (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015: 4§). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee pakolliset asiakirjarakenteet, joita asiakastietojärjestelmiin kirjaamisessa on noudatettava. Kirjaamisessa tulee näkyä asiakkaan prosessi, sosiaalihuollon asiakkuus sekä sosiaalihuollossa käsiteltävät asiat. Yksittäisen asiakkaan tietojen kirjaaminen on kuitenkin työntekijän vastuulla. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019e.) Kirjaamisessa käytettävän kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää (Hallintolaki 434/2003: 9§). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen lastensuojelukäsikirjassa laadusta kuvataan siten, että kirjaaminen on lain edellyttämällä tasolla, kun asiakirjoihin kirjataan lastensuojelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta riittävät ja tarpeelliset tiedot (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019b).

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista yhtenäistää asiakirjojen laatimista ja kirjaamisen sisältöä. Lain tarkoituksena on myös yhtenäistää asiakirjojen säilyttämiseen ja muuhun käsittelyyn liittyviä käytäntöjä valtakunnallisesti. Tämä edellyttää sitä, että sosiaalihuollossa toteutetaan määrämuotoista kirjaamista. Määrämuotoinen kirjaaminen on asiakastietojen kirjaamista yhteisesti sovitulla tavalla. Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä tai muulla avustavalla henkilöllä, joka osallistuu asiakastyöhön, on tämän lain 4§ mukaan velvollisuus kirjata palvelun kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.)

Avopalveluissa työntekijän työ sisältää asiakastapaamisten lisäksi kirjallisia töitä sekä palavereita ja muuta yhteydenpitoa yhteistyöverkostojen kanssa. Työntekijöiden työskentelyä ohjaa yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira määrittelee omavalvontasuunnitelman asiakirjaksi, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja valvoo toimintayksikkönsä henkilökunnan ja toiminnan sisältöä ja laatua.

Omavalvontasuunnitelma sisältää toimintaohjeet yhteisten käytäntöjen toteuttamiseksi. (Valvira 2015.)

Kirjallinen työ pitää sisällään asiakastietojärjestelmään laadittavat asiakaskohtaiset kirjaukset asiakastapaamisen sisällöstä sekä niiden pohjalta laadittavasta laajemmasta kuukausittaisesta raportista eli kuukausikoosteesta. Asiakaskirjaukset sekä kuukausikooste toimitetaan asiakkaan omatyöntekijälle eli sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Asiakastietojen käsittelystä ja toimittamisesta määritellään laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjasta (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015: 25 §). Työntekijän on tärkeää tiedostaa, että yksittäisten asiakaskirjausten pohjalta muodostuu asiakkaan elämäntilannetta kuvaava kokonaisuus, joka on osaltaan vaikuttamassa asiakkaan palvelun suunnitteluun, arviointiin ja päätöksien tekemiseen (Laaksonen ym. 2011, 12).

Asiakaskirjausta yhdessä asiakkaan kanssa laadittaessa on ensisijaisen tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi. Se ei tarkoita sitä, että työntekijä asettuu passiiviseksi kuuntelijaksi, vaan työntekijän tulee osoittaa katsekontaktilla, nyökkäyksellä tai lyhyellä palautteella kuuntelevansa asiakasta ja olevansa kiinnostunut siitä mitä hän kertoo. Työntekijä voi tukea asiakkaan kerrontaa esittämällä avoimia kysymyksiä. (Törrönen ym. 2016, 252.) Kirjaamispaikka on mobiililaitteita käytettäessä valittavissa melko vapaasti tietosuoja vaarantamatta. On hyvä huomioida, että asiakas voi käyttäytyä hyvin eri tavoin ollessaan työntekijän toimistolla kuin omassa kodissaan. Asiakkaan koti on hänen itsensä hallinnoima tila, jossa hänen asiantuntijuutensa voi vahvistua, koska työntekijä joutuu kunnioittamaan asiakkaan elämänpiiriä ja siihen liittyviä sääntöjä. (Mönkkönen 2018, 69.)

2.4. Sähköinen asiakaskirjaaminen

Heikkilä (2021) sivuaa kirjallisuuskatsauksessaan Devliegheren ja Roosen (2019) tutkimusta, jossa työntekijöitä haastatteleamalla teknologian vaikutuksia kirjaamisen asiakasosallisuuteen on selvitetty. Tutkimuksessa on selvinnyt, että sähköisten kirjaamisjärjestelmien koetaan velvoittavan asiakasosallisuuteen ja avoimuuteen. Sähköiseen asiakastietojärjestelmään kirjaaminen edellyttää tapahtumien läpikäymistä asiakkaan kanssa. Huomioitiin myös, että kerronnan nyanssit ja tilannekohtaiset merkitykset saattavat hukkoa asiakastietojärjestelmän asiakirjarakenteisiin. Toisena huomiona kirjallisuuskatsauksessa tuotiin esille Martinell Barfoedin (2019) esille tuomaa seikkaa siitä, että asiakkaan kanssa käytyjä keskusteluja siirtäessä tekstimuotoon kaavamaisiin asiakastietojärjestelmiin voi asiakkaan oman tarinan ja äänen esille tuleminen vaarantua. (Heikkilä 2021, 18.)

Lasten ja perheiden avopalvelutyössä asiakaskäynnin kirjaaminen toteutetaan asiakaskäynnin päätteeksi sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen toteutetaan mobiililaitteella, johon asiakastietojärjestelmä on asennettu. Mobiililaitteella asiakastietojärjestelmän käyttäminen mahdollistaa sen, että kirjaaminen voidaan toteuttaa siinä tilanteessa ja paikassa, jossa asiakkaan kanssa kulloinkin ollaan. Kirjaamiselle tulee katsoa rauhallinen tila ja hetki, jossa voidaan keskittyä sen äärelle ja asiakkaan osallistuminen voi toteutua. Kirjaamisen myötä toteutunut asiakastapaaminen käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi, jolloin tulee luontevasti yhdessä tarkasteltua asiakkaan tilannetta. Kirjaaminen on asiakasprosessin näkyväksi tekemistä, jossa kirjaajalla on vastuu asiakkaan elämäntilanteen ja työskentelyn kuvaamisessa (Laaksonen ym. 2011, 12). Kirjaamisen avulla tallennetaan asiakkaan kanssa käytyjä keskusteluja ja yhteisesti sovittuja asioita ja tehtyjä päätöksiä. Kirjaamisessa on tärkeä pyrkiä kuvaamaan asioita mahdollisimman konkreettisesti, jolloin tulkinnanvaraisuus vähenee. (Laaksonen ym. 2011, 41.) Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä havaintoja työntekijä on tehnyt, ja työntekijän on kyettävä avoimesti ottamaan esille vaikeitakin asioita (Pulkkinen 2019, 26-27).

2.5. Eettisyys asiakaskirjaamisessa

Heikkilä (2021) kuvaa kirjallisuuskatsauksessaan asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ammatilliseksi auttamissuhteeksi, koska se pohjautuu asiakkaan avun tarpeeseen. Asiakkuudessa korostuvat sosiaalialan eettiset arvot, kuten kunnioitus, luottamus, vastavuoroisuus ja itsemääräämisoikeus. (Heikkilä 2021, 7.) Asiakkaan osallistamisen kirjaamisprosessiin voidaan ajatella olevan eettisen toiminnan perusta (Laaksonen ym. 2011, 13). Asiakaskirjaamisen myötä rakentuu osa asiakkaan henkilöhistoriaa. Asiakkaan kertomat asiat mutta myös osaltaan työntekijän omat tulkinnat ja arvot vaikuttavat kirjauksen sisältöön. Asiakaskirjaamisessa korostuu asiakkaan luottamus ammattilaista sekä sosiaalihuollon työprosesseja kohtaan, jota toiminnan avoimuudella ja läpinäkyvyydellä voidaan vahvistaa. (Heikkilä 2021, 3.) Asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen voidaan siis ajatella edesauttavan asiakassuhteen myönteistä kehitystä ja lisäävän luottamusta.

Anne Pulkkinen opinnäytetyössään (Pulkkinen 2019) kerrotaan, että asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen edellyttää ja edistää avoimuutta. Luottamus ja avoimuus asiakkaan ja työntekijän välille rakentuu jaetun ymmärryksen kautta (Vierula 2017, 96). Avoimuus poistaa epätietoisuutta, eikä asiakkaan tällöin tarvitse käyttää voimavarojaan sen miettimiseen, mitä työntekijä mahdollisesti ajattelee hänen tai lapsensa asioista (Pulkkinen 2019, 22). Asiakassuhteet ovat usein pitkiä, ja parhaimmillaan asiakkaan ja omatyöntekijän välille kehittyy avoin ja luottamuksellinen yhteistyösuhde, jossa työntekijälle on asiakkaan elämänhistorian tuntemisen myötä syntynyt syvempi ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta. Työntekijän ammattitaitoa onkin osata poimia asiakastapaamisten aikana esille nousseista asioista ne oleelliset asiat, jotka asiakaskirjaukseen tulee sisällyttää. (Vierula 2017, 28-29.) Asiakkaan oman näkemyksen selvittämiseksi työntekijä voi esim. kysyä asiakkaalta, mikä on ollut asiakastapaamisella tärkeintä, mitä asioita asiakas haluaisi kirjattavan tai onko jotain asioita, joita asiakas ei haluaisi mainittavan. Kysymykset voivat auttaa asiakasta orientoitumaan tilanteeseen ja tekemään yhteenvetoa tapaamisesta. Asiakkaan oman näkemyksen selvittämisen lisäksi työntekijän tulee myös itse ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen. (Mönkkönen 2018, 183.) Työntekijä voi kertoa asiakkaalle, mitä havaintoja itse on tehnyt asiakastapaamisella, ja miten tuo ne esille kirjauksessa. Asiakkaalla ja työntekijällä voi olla eriävät käsitykset tilanteista, ja silloin tulee kirjata molemmat. Työntekijän täytyy perustella oma näkemyksensä. (Laaksonen ym. 2011, 42-43.)

Työntekijän tulee luoda edellytykset onnistuneelle kirjaamistilanteelle. Tämä tarkoittaa toimivaa vuorovaikutusta, joka sisältää kohtaamista, kuuntelemista ja kysymistä. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää huomioida se, että asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa hänen tilanteestaan, palvelusta, jossa hän on asiakkaana sekä laajemmin palveluprosessista kaiken taustalla. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.) Avohuollon palveluissa, kuten perhetyössä on osallisena myös lapsia, joka tuo asiakaskirjaamiseen omat erityispiirteensä, jotka työntekijän on huomioitava. Lastensuojelulain 5§ (Lastensuojelulaki 417/2007) mukaan lapselle on turvattava oikeus saada ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti tietoa häntä koskevista asioista sekä mahdollisuus tuoda esille mielipiteensä. Lastensuojelulain 4.luvussa 20§ tuodaan esille, että lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä hienovaraisesti, eikä siitä saa aiheutua lapselle tarpeetonta haittaa. Asiakaskirjauksessa lapsen esille tuomat mielipiteet ja huomiot on kirjattava siten, että ne ovat eroteltavissa muiden perheenjäsenten tuottamasta tiedosta (Lastensuojelun käsikirja 2012). Lapsen kanssa toimivan työntekijän on huomioitava lapsen oikeus vaikuttaa hänen kanssaan tehtävän työn sisältöön, kuten aikaan, paikkaan ja tapaan käsitellä häntä koskevia asioita (Lastensuojelun laatusuositus 2012).

3 TARKOITUS, TAVOITE JA KOHDERYHMÄ

Sosiaalialalla toimiessani tehtäväni on tukea asiakkaiden yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä arvioida palvelutarpeita ja käytettäviä menetelmiä. Ammatillisena minun tulee tunnistaa niin paikallisia kuin globaalejakin haasteita ja mahdollisuuksien mukaan pyrkiä vaikuttamaan niihin asiakkaan hyvinvointia edistävästi. (Sosiaalialan kompetenssit 2016.) Työntekijän toimintaa ohjaa sosiaalialan arvo- ja teoriapohjan lisäksi ammattieettiset periaatteet. Työ perustuu vuorovaikutukseen, jossa tavoitteena on jaettu asiantuntijuus. Asiakas ei ole vain toimenpiteiden kohde vaan myös kanssatoimija. (Törrönen ym. 2016, 254.)

Työntekijänä minulla on vastuu hyödyntää osaamistani sekä kehittyä ammatillisena. Työssäni minun tulee osata suunnitella, toteuttaa sekä arvioida uusia menetelmiä tai toimintamalleja, joilla työtä voidaan kehittää tarpeita vastaavaksi sekä ylläpitää työlle asetettuja laatuvaatimuksia. Kehittämistarve voi nousta organisaation sisältä mutta se voi olla myös ulkopuolelta tuleva lakimuutos tai toimintaohjeistus. Kehittämistoiminnalla voidaan pyrkiä uudenlaisen, yhteiskunnallisiin tavoitteisiin vastaavan toimintatavan kehittämiseen sekä toisaalta organisaation sisäisen työskentelymallin luomiseen tai yhtenäistämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 14.)

Asiakaskirjaaminen on tärkeä osa asiakastyön prosessia, jossa kuvaillaan käydyn asiakastapaamisen sisältöä sekä analysoidaan palvelun etenemistä, työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin peilaten. Tarkoituksena on kehittää asiakaskirjaamista siten, että sitä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan osallistuminen toteutuu. Lyhyen aikavälin tavoitteena on perehdyttää työntekijät osallistavan kirjaamisen työskentelymalliin. Osallistavan työskentelymallin myötä kirjaamiseen sisällytetään asiakasta osallistava osuus, joka varmistaa sen, että asiakas ei jää kirjaamisprosessin ulkopuolelle.

Työntekijöiden työn tueksi kokoaan yhteen keskeisimmät asiat osallistavasta asiakaskirjaamisesta. Oppaassa on tietoa ja käytännön ohjeita työntekijöiden työn tueksi heidän toteuttaessaan kirjaamista asiakasta osallistavasti.

Sosionomina on laaja-alaiset mahdollisuudet työskennellä niin asiakastyössä kuin johtamis- tai kehittämistyössä (Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit 2020). Yksi sosiaalialan kompetensseista ohjaa sosionomia suunnittelemaan, toteuttamaan ja arvioimaan asiakkaan palveluprosessia asiakkaan osallisuus huomioiden. Työskentely- ja toimintamalleja kehittämällä voidaan edistää asiakkaan osallisuutta omaan palveluprosessiinsa. Toiminnallisen opinnäytetyön myötä olen päässyt perehtymään ja toteuttamaan uuden työmallin kehittämistyötä alusta loppuun. Kehittämistyön myötä syntyneen työmallin sisäistäminen ja käytännön työhön sisällyttäminen vaatii oman toiminnan tarkastelua ja uudelleenmuokkausta. Asiakasta osallistavan työskentelymallin omaksuminen kehittää omia vuorovaikutustaitojani sekä siten taitoa toteuttaa laadukasta asiakastyötä. Sosiaalialalla työskenneltäessä asiakkaan kohtaaminen on asiakastyön lähtökohtana. Kunnioittava, kuunteleva ja aito kohtaaminen luovat edellytykset toimivalle ja hedelmälliselle asiakassuhteelle. Ammatillisena on ymmärrettävä asiakaskunnan moninaisuutta ja asiakkaiden hyvin erilaisia lähtökohtia, jotka vaikuttavat asiakkaan nykyhetkeen ja kykyyn ottaa vastaan tukea ja osallistua omaan asiakastapahtumaansa.

Asiakasta osallistavan työskentelymallin toteuttaminen edesauttaa ammatillisen vuorovaikutussuhteen muodostumista asiakkaaseen, joka tekee työstäni laadukkaampaa ja vaikuttavampaa sekä tukee asiakkaan voimaantumista ja palveluprosessin etenemistä. Pitkän aikavälin tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen heitä itseään koskevissa asioissa ja sitä kautta parantaa palveluiden laatua. Kun asiakas osallistuu kirjaamiseen, hän tulee pohtineeksi tapaamisen sisältöä ja työskentelyn vaikutuksia omaan itseensä ja tilanteeseensa. Oman pohdintansa lisäksi hän saa ammatilliselta konkreettista tietoa tilanteessaan tapahtuneista muutoksista.

Kohderyhmänä on lasten ja perheiden avopalveluiden työntekijät. Tavoitteena on lisätä työntekijöiden ymmärrystä asiakasta osallistavan työskentelytavan merkityksestä sekä vahvistaa ja lisätä työntekijöiden tietoa osallistavan asiakaskirjaamisen periaatteista.

Palveluille ja sitä kautta palveluntuottajille asetetaan palveluntilaajan taholta laatuvaatimuksia, joissa kirjaaminen ja asiakkaan osallistuminen ja osallistaminen ovat yhtenä tärkeänä osa-alueena. Asiakkaat hyötyvät siitä, että heidän kanssaan työskentelevät henkilöt ottavat heitä enemmän mukaan kirjaamisprosessiin ja asiakkaat ovat siten konkreettisemmin osana monialaista tiimiä.

Palveluntilaajat hyötyvät siitä, että he saavat kirjausten kautta vielä enemmän tietoa asiakkaan omista näkemyksistä. Yhteistyöpalavereissa käytyjen keskustelujen sujuvuutta edesauttaa se, että asiakas on tietoinen asioista, joita siellä palveluntuottajan näkökulmasta käsitellään.

4 KEHITTÄMISTOIMINNAN PROSESSI

Tarkoituksena oli kehittää asiakaskirjaamista siten, että sitä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan osallistuminen voi toteutua. Asiakaskirjaaminen käsittää asiakastapaamisista tehtävät kirjaukset sekä kuukausittain laadittavan kuukausikoosteen. Toteutuakseen tämän edellytti uudelleen asiakasta osallistavan työmalliin perehtymistä ja sen käyttöönottamista. Kehittämistyö eteni keväällä 2021 alkaneesta suunnitteluvaiheesta syksyn aikana suoritettuun toteutusvaiheeseen päättyen keväällä 2022 kehittämistyön arviointiin. Kehittämisprosessin vaiheet on kuvattu liitteessä olevassa taulukossa (Liite 1).

Tavoitteena on kehittää avopalvelutyöntekijöiden työtä perehdyttämällä heidät asiakasta osallistavaan kirjaamiseen siten, että siitä muodostuu heidän työhönsä uusi toimintamalli. Osana toiminnallisen opinnäytetyön prosessia syntyy konkreettinen tuote, eli opas. Tuotteistaminen on palvelun kuvaamista ja yhdenmukaistamista ja palvelun arvon muuttamista ymmärrettävään ja käytettävään muotoon. Kehittämistoiminnan vaiheita voidaan kuvata lineaarisen mallin avulla, joka sisältää neljä eri vaihetta: tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen ja arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Palvelujen tuotteistamisen käsikirjassa (2015) vaiheita on kuvattu seuraavasti: Ensimmäisessä vaiheessa tarpeet ja tavoitteet selkiytetään. Toisessa vaiheessa kootaan yhteistä ymmärrystä nykytilasta, jotta tuote pohjaisi ajantasaisimpaan tietoon ja kokemukseen. Kolmannessa vaiheessa on tarkoitus päästää irti nykyisistä toimintamalleista ja alkaa muodostaa uusia tapoja toimia. Viimeisessä, neljännessä vaiheessa muodostetaan yhteinen ymmärrys ja tehdään yhteenvetoa prosessista. Tässä vaiheessa on tärkeää suorittaa myös arviointia, jolloin mahdollisten puutteiden havaitseminen ja tuotteen kehittäminen onnistuu vaivattomammin (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 5, 29).

4.1 Tavoitteen määrittely

Kehittämistyö on vaiheittain etenevä prosessi, jonka tarkoituksena on uuden asiakasta osallistavan asiakaskirjaamisen työmallin käyttöönotto. Tarve lisätä asiakkaan osallisuutta nousi palvelun tilaajan palveluille asettamista vaatimuksista, joissa asiakasosallisuuden huomioimista korostetaan. Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan tarve lisätä asiakasosallisuutta asiakaskirjaamiseen. Toinen vaihe alkaa nykytilan selvittämisestä, jolloin toiminnan lähtökohdat tulevat määritellyiksi. Lähtökohtien määrittelyyn voidaan ajatella olevan kehittämistoiminnan tavoitteiden toteutumisen edellytys. (Toikko & Rantanen 2009, 57.) Nykytilan selvittäminen onnistuu parhaiten hyödyntämällä työntekijöiden asiantuntijuutta ja kokemusta asiakastyöstä. Työntekijät ovat kehittämistyön aktiivisia toimijoita antamalla tietoa sekä viemällä uutta työmallia käytäntöön. Kehittämistoiminta on usein aidossa ympäristössä toteutettavaa konkreettista tekemistä (Toikko & Rantanen 2009, 58-60). Työntekijöiden kokemuksia keräsin haastattelemalla työyhteisön jäseniä yhteisissä tiimipalaverissa. Etukäteen laadittujen kysymysten (Liite 2) avulla hankin tietoa asiakaskirjaamisen toteuttamisesta sekä konkreettisia esimerkkejä kirjaamisessa esiintyvistä haasteista ja puutteista asiakasosallisuuden näkökulmasta.

Aikataulu eteni noudatellen työntekijöiden normaalia rytmiä kokoontua kahden viikon välein tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa on läsnä 20 työntekijästä koostuva tiimi, joten silloin on mahdollisuus kartoittaa kattavasti työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia. Kehittämistoiminnan analysointi ja konkreettisen tekemisen seuranta tapahtuu työryhmässä keskustellen (Toikko & Rantanen 2009, 60). Työntekijöiden kuuleminen on olennaisen tärkeää, koska heillä on vahva ymmärrys käytännön työstä työntekijän sekä asiakkaan näkökulmasta (Tuominen ym. 2015, 23). Haastatteluiden avulla selvitettiin, miten asiakaskirjaamista toteutetaan tällä hetkellä ja mikä on asiakkaan osallistumisen nykytila.

Tavoitteena oli saada työntekijöiltä tietoa ja käytännön esimerkkejä siitä, miten asiakaskirjaamista on käytännössä toteutettu ja miten osallisuus siinä näyttäytyi. Saamani vastausten pohjalta muodostin kokonaiskuvan nykytilasta ja siinä esiintyvistä puutteista ajatellen osallistavaa asiakaskirjaamista, johon halusimme toiminnassamme pyrkiä. Työntekijät kuvasivat, että

asiakaskirjaus on tehty asiakastapaamisen jälkeen toimistolla, jolloin asiakas ei ole ollut läsnä kirjaamistapahtumassa. Käytävissä olevat työlaitteet ja asiakastietojärjestelmä eivät mahdollistaneet kirjaamisen toteuttamista asiakkaan luona, jonka vuoksi asiakkaan osallistaminen on puuttunut käytännössä kokonaan.

4.2 Suunnittelu

Prosessin ensimmäisen ja toisen vaiheen myötä kehittämistarpeet on tunnistettu ja nykytilaa tarkastelemalla tavoitteet kehittämistyölle ovat muotoutuneet. Suunnitteluvaihetta edelsi huomio siitä, että sen hetkiset toimintatavat eivät mahdollistaneet asiakkaan osallistumista kirjaamisprosessiin riittävän hyvin. Palvelulle asetetut laatuvaatimukset edellyttävät asiakkaan osallistamista, joka toimi myös idean liikkeellepanevana voimana. Suunnitteluvaiheessa oli tärkeää tarkastella sitä, miten asiakaskirjaamista oli toteutettu siihen saakka ja mitä kehittämistarpeita siihen liittyen oli noussut asiakasosallisuuden näkökulmasta.

Työ on luonteeltaan liikkuvaa, joka tarkoittaa sitä, että asiakkaita tavataan usein jossain muualla kuin työntekijöiden toimistolla. Tyypillisimmin asiakastapaamisia järjestetään asiakkaan kotona, koululla tai jossain harrastuspaikassa. Asiakkaan osallistaminen edellyttää sitä, että kirjaaminen voidaan toteuttaa siellä missä asiakasta tavataan. Tämä luo omanlaisensa vaatimukset myös asiakastietojärjestelmälle. Asiakaskirjaaminen on aiemmin tehty asiakastapaamisen jälkeen asiakastietojärjestelmään ja kuukausikooste on laadittu erilliseen word-tiedostoon, joka on liitetty asiakastietojärjestelmään. Kirjaaminen on toteutettu työpaikalla tietokoneella siten, että asiakas ei ole ollut läsnä. Asiakkaan mielipiteen esille saamiseksi tapaamisilla käytiin keskusteluja tapaamisen kulusta sekä tarkasteltiin mennyttä kuukautta. Tapaamisen jälkeen työntekijä kirjasi käydyt keskustelut. Valmis kuukausikooste tulostettiin ja käytiin myöhemmin vielä asiakkaan kanssa läpi asiakastapaamisella. Se, että työskentely jakautui näin moneen eri vaiheeseen, aiheutti haasteita ajankäytöllisesti sekä esti asiakkaan osallistumisen kaikissa vaiheissa. Tietojen kirjaaminen vasta myöhemmässä vaiheessa saattoi aiheuttaa myös sen, että tiedot siirtyivät kirjaukseen puutteellisina asioiden ollessa työntekijän muistin varassa, koska niitä ei kirjattu heti

keskusteluhetkellä. Lisäksi koettiin, että paperisten asiakirjojen kuljettaminen mahdollisesti muodostaa tietoturvariskin. Tämä vahvisti ajatusta siitä, että kaikki asiakasasiakirjat tulisi olla sähköisessä muodossa asiakastietojärjestelmässä, johon kirjautuminen onnistuu vain työntekijän omilla tunnuksilla. Lisäarvoa sähköiseen järjestelmään siirtyminen sai kestäväen kehityksen periaatteen mukaisesti toimimisesta paperin kulutusta vähentäen.

Kehittämistehtävä syntyi vertaamalla nykytilannetta asetettuihin laatutavoitteisiin ja -vaatimuksiin ja selvittämällä miltä osin tavoitteet ja vaatimukset jäävät tällä hetkellä toteutumatta. Tavoitteeksi muodostui kirjaamistilanteen kehittäminen siten, että asiakas otetaan siihen mukaan tekemällä kirjaus yhdessä asiakkaan kanssa asiakastapaamisen päätteeksi. Jotta asiakkaan osallistaminen voi toteutua, tulee asiakastietojärjestelmän mahdollistaa asiakaskirjaamisen toteuttaminen asiakastapaamisen aikana. Tämä edellyttää sitä, että asiakastietojärjestelmää ja asiakaskirjaamisen käytäntöjä kehitetään siten, että asiakaskirjaaminen on mahdollista toteuttaa mobiililaitteella eli puhelimella tai tabletilla asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Työntekijät perehdyttiin asiakastietojärjestelmän asiakaskirjaamista koskeviin osioihin, joita ovat asiakastapaamisesta tehtävä tapaamiskirjaus sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste. Asiakastietojärjestelmän sisältö on rakennettu siten, että asiakastapaamisten kirjaaminen sekä kuukausittaisen koosteen eli raportin laatiminen onnistuvat yhdessä asiakkaan kanssa asiakastapaamisen aikana. Työntekijöiden kanssa käytiin läpi osallistavan kirjaamisen käytäntöjä ja aloitettiin sen toteuttaminen asiakastyössä.

Työntekijöiden osallistuminen kehittämistyöhön tapahtuu usein konkreettisen toiminnan lisäksi keskinäisen dialogin kautta (Toikko & Rantanen 2009, 10). Asiakastietojärjestelmän toimintojen lisäksi käytiin läpi osallistavan asiakaskirjaamisen laadullisia tavoitteita. Tässä vaiheessa työntekijöiden kokemusten esiin tuominen korostui avoimen vuorovaikutteisen keskustelun keinoin. Vuorovaikutuksen avulla voidaan laajentaa toimijoiden näkökulmia ja lisätä tietämystä (Tuominen ym. 2015, 31). Työyhteisön tiimipalaverissa käytiin läpi asiakaskirjaamiseen liittyviä periaatteita, joita ovat mm. lainmukaisuus, läpinäkyvyys, täsmällisyys ja käyttötarkoitussidonnaisuus (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019e).

Näiden laatutavoitteiden pohjalta muodostui oppaalle asetettavat sisältötavoitteet. Asiakastietojärjestelmän käytön sekä oikeanlaisen sisällön lisäksi tarkasteltiin tekijöitä, jotka voivat välillisesti vaikuttaa kirjaamistilanteeseen, kuten järjestelmän ja internetyhteyksien toimivuus,

ympäristötekijät kuten fyysinen paikka ja ympäristön äänet sekä asiakkaan orientoituminen ja valmiudet ryhtyä analysoimaan kulunutta asiakastapaamista yhdessä työntekijän kanssa.

4.3. Toteutus

Suunnitteluvaiheessa maaliskuussa 2021 kehittämistyön tarpeet ja tavoitteet muodostuivat selkeiksi. Koettiin, että työtapojen selkeyttäminen ja asiakastietojärjestelmän toimintojen muokkaaminen tarpeita vastaaviksi edesauttaisivat sekä työntekijöiden työtä mutta ennen kaikkea asiakkaan osallistumista asiakaskirjaamiseen, joka on tärkeä osa asiakastyötä. Tavoitteena oli muuttaa työnteon käytänteitä siten, että asiakaskirjaus tehtäisiin jatkossa asiakastapaamisen päätteeksi siten, että asiakkaalla olisi mahdollisuus osallistua siihen. Lisäksi tavoitteena oli muokata asiakastietojärjestelmää siten, että myös kuukausikoosteet voitaisiin tehdä asiakasta osallistaen mobiililaitteella.

Asiakastietojärjestelmän muokkaamista varten olin sähköpostitse yhteydessä yrityksen it - tukihenkilöihin. Tavoitteena oli muokata asiakastietojärjestelmää siten, että kirjaus asiakastapaamisesta voitaisiin tehdä mobiililaitteella asiakastapaamisen aikana. Lisäksi tiimipalaverissa nousi esille tarve saada myös asiakaspalaverissa käytettävä asiakassuunnitelma -lomake sähköiseen muotoon, joten tätäkin osiota uudistettiin samalla. Lähetin it-tukihenkilölle kopiot asiakirjoista ja pyysin muotoilemaan niiden pohjalta lomakkeet sähköiseen muotoon ja lisäämään ne asiakastietojärjestelmään. Sähköiset lomakkeet mahdollistavat sen, että esimerkiksi kuukausikoostetta voidaan täyttää yhdessä asiakkaan kanssa riippumatta tapaamispaikasta. Huhtikuun 2021 alussa sähköiset lomakkeet olivat valmiit ja tiimipalaverissa työntekijät perehdytettiin niiden sisältöön ja käyttöönnottoon. Tiimipalaverissa työntekijöitä ohjeistettiin tutustumaan lomakkeisiin myös itsenäisesti ja aloittamaan niiden kokeileminen käytännössä heti. Työntekijöitä ohjeistettiin kokeilemaan kuukausikoosteen tekemistä yhdessä asiakkaan kanssa jo laadittaessa seuraavaa kuukausikoostetta huhti-toukokuun 2021 vaihteessa.

Neljä viikkoa myöhemmin, toukokuun 2021 puolivälissä käytännön kokemuksia käytiin läpi tiimipalaverissa vapaan keskustelun kautta. Jokainen työntekijä oli tutustunut uudistettuun asiakastietojärjestelmään ja tehnyt asiakaskirjauksia asiakasta osallistaen. Noin puolet työntekijöistä oli tehnyt kuukausikoostetta yhdessä asiakkaan kanssa ja loput työntekijöistä olivat laatineet kuukausikoosteen vanhoja toimintatapoja noudatellen. Työntekijät toivat keskustelussa

spontaanisti esille kokemuksiaan, jotka kirjasin ylös. Tässä vaiheessa, kun uuden työmallin käyttöönotto oli vielä kesken, ei kokemuksiin paneuduttu yksityiskohtaisemmin. Kannustin kaikkia työntekijöitä kokeilemaan työmallia rohkeasti, jotta siitä vähitellen muotoutuisi uusi käytäntö. Sovittiin, että touko-kesäkuun vaihteessa jokainen tekee kuukausikoostetta asiakasta osallistaen ja kokemuksiin palataan kesäkuun puolivälissä.

Käytännön kautta saatuja kokemuksia käytiin läpi ja asiakaskirjaamisen toteuttamista asiakasta osallistavasti arvioitiin kahden viikon välein kokoontuvissa tiimipalaverissa. Kun osallistavaa asiakaskirjaamista oli toteutettu kuukauden ajan, keräsin työntekijöiden käytännön kokemuksia osallistavan asiakaskirjaamisen toteuttamisesta.

4.4 Arviointi

Kehittämistoiminnan arviointi tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta ja siitä, onko haluttuun lopputulokseen päästy. Lähtökohtana arvioinnille on alkuperäinen suunnitelma ja toiminnalle asetetut tavoitteet. (Toikko & Rantanen. 2009, 60.) Arviointivaiheen tarkoituksena on arvioida kehittämistyön toimivuutta käytännössä sekä mahdollisia jatkokehitystarpeita (Tuominen ym. 2015, 95). Kokemuksia osallistavasta asiakaskirjaamisesta mobiililaitteella sekä kirjaamistilanteeseen vaikuttavista tekijöistä kartoitin valmiiksi laadittujen kysymysten avulla haastatteleamalla työntekijöitä (Liite 3). Kysymysten avulla selvitettiin, mitä asioita työntekijät kokevat tarpeellisiksi ja tärkeiksi osallistavan kirjaamisen toteutumiseksi sekä asioita, joiden he ovat havainneet voivan heikentää osallistavan kirjaamisen toteutumista asiakkaan sekä työntekijän näkökulmasta. Tässä vaiheessa suoritettiin kehittämistyön arviointia, jotta mahdollisia epäkohtia voitaisiin vielä korjata.

Kesäkuun 2021 puolivälissä kun uuden työmallin käyttöönotosta oli kulunut kaksi kuukautta, työntekijöiden kokemuksia osallistavan asiakaskirjaamisen toteuttamisesta käytiin läpi tiimipalaverissa. Kartoitin mahdollisia haasteita, joita osallistavan kirjaamisen toteuttamisessa on näyttäytynyt ja mitkä tekijät siihen ovat mahdollisesti vaikuttaneet. Kysyin työntekijöiltä myös, ovatko he havainneet muutoksia asiakaskirjauksen sisällössä tai laajemmin asiakassuhteessa sen jälkeen, kun kirjaamista on toteutettu yhdessä asiakkaan kanssa. Kahden kuukauden kokeilun jälkeen ohjaajille oli muodostunut jo hyvä käsitys siitä, mitä osallistava kirjaaminen edellyttää ja mitkä tekijät sen toteutumiseen vaikuttavat.

Asiakaskirjaamisen toteuttaminen asiakasta osallistavasti edellyttää sitä, että käytäntöä käydään läpi asiakkaan kanssa. Asiakkaalle tulee kertoa mitä osallistava kirjaaminen tarkoittaa ja miksi sitä toteutetaan. Tämä on tärkeä vaihe, josta keskustelimme yhteisesti tiimipalaverissa. Olimme yhteisesti sitä mieltä, että asiakkaan tiedottaminen edesauttaa sitoutumista ja lisää asiakkaan ymmärrystä siitä, mitä hyötyä hänen osallistumisestaan on hänelle itselleen. Työntekijän rooli on tärkeä asiakkaan tiedottamisessa, motivoimisessa sekä otollisen hetken ja ilmapiirin luomisessa, jotta asiakkaan osallistuminen voi toteutua. Asiakkaan osallistumisessa koettiin olevan paljon vaihtelua. Osa osoitti enemmän kiinnostusta ja osallistuminen oli aktiivista, kun taas osa ei kokenut omaa osallistumistaan tärkeänä ja suhtautuminen oli jopa välinpitämätöntä. Yhteisissä keskusteluissa pohdimme tätä paljon ja päädyimme siihen, että kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toimimme asiakkaan tahdon mukaisesti. Se, että asiakas on tietoinen mahdollisuudestaan osallistua ja haluaa jättäytyä kirjaamisprosessin ulkopuolelle, voi olla hänen tapansa osallistua.

Kirjaamistapahtuman toteutuminen edellyttää sille sopivaa hetkeä ja tilaa, jossa sen laatiminen on mahdollista. Asiakstapaamisen kulkua ei voi aina ennustaa, joten kirjaaminen ei välttämättä toteudu siten, kuin olisi suunniteltu. Tällöin työntekijän tulee toimia tilanteen edellyttämällä tavalla asiakkaan edun mukaisesti. Parhaimmillaan kirjaaminen toteutuu rauhallisessa ympäristössä, sille on käytettävissä riittävästi aikaa ja kirjaamisen aikana syntyy yhteinen ymmärrys tapahtumien kulusta. Laajemmin tarkasteltuna tapaamisen ja asiakaskirjaamisen aikana syntyy vastavuoroisia hedelmällisiä keskusteluja ja uudenlaisia oivalluksia esimerkiksi asiakkaan tilanteen edistymisestä.

Yhtenä tärkeänä tavoitteena oli kohentaa työn laatua ja vaikuttavuutta, jota tarkastelimme pohtimalla, oliko asiakaskirjausten sisältö muuttunut uuden työmallin käyttöönoton myötä. Työntekijät näkivät selkeänä muutoksena sen, että asioita kirjataan monipuolisemmin niin työntekijän kuin asiakkaankin näkökulmasta tarkasteltuna ja asiakas tulee konkreettisemmin huomioituksi osana omaa prosessiaan, kun tapaamisen kulkua käydään yhdessä läpi. Asiakkaalle konkretisoituu paremmin ne asiat, joissa on edistytty ja asiat, joita voidaan asettaa tavoitteeksi seuraaville tapaamisille. Lyhyellä aikavälillä tarkasteltuna ei voitu vielä nähdä, mitä muutoksia se toisi asiakkaan koko palveluprosessiin, mutta ajateltiin osallistavan asiakaskirjaamisen antavan hyvät mahdollisuudet asiakkaan tiedottamiseen, kuuntelemiseen, mielipiteen ja näkemysten huomioimiseen sekä avoimuuteen työntekijän ja asiakkaan välillä. Tämän taas voitaisiin ajatella lisäävän asiakkaan motivaatiota ja toimijuutta omassa palveluprosessissaan.

4.5. Viimeistely

Viimeistelyvaiheessa kävin läpi kehittämistyön prosessia, kirjasin ylös tiimipalavereissa saamani palautteet ja mahdolliset kehitysehdotukset tallentaen ne sähköiseen muistioon. Muistioon jaoin aihealueet samanlaisilla otsikoilla, kuin oli kyselylomakkeissakin käytetty. Saamieni palautteiden ja kehitysehdotusten pohjalta laadin kirjalliset ohjeet asiakasta osallistavasta työskentelymallista, jotka kokosin yhteen opaslehtisen muotoon. Näin työntekijöillä on käytettävissään konkreettista materiaalia työskentelyn tukena ja myös uusilla työntekijöillä ja opiskelijoilla on mahdollisuus perehtyä aiheeseen. Tuotteistaminen edistää kehittämistoiminnan ymmärtämistä ja tukee sen käyttöönottamista (Toikko & Rantanen 2009, 63). Oppaaseen tutustumalla lukija saa käsityksen osallistavan kirjaamisen peruseriaatteista. Oppaaseen sisällytin teoretietoa sekä käytännön ohjeita. Oppaassa avasin tärkeitä keskeisimpiä käsitteitä, joita olivat asiakasosallisuus, osallistava kirjaaminen ja eettisyys asiakaskirjaamisessa. Käytännön ohjeissa kuvasin osallistavan asiakaskirjaamisen toteuttamiseen vaikuttavia asioita, joita työntekijän olisi hyvä huomioida, kuten ympäristö, jossa kirjausta toteutetaan sekä luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri.

Asiakkaan osallistaminen ja asiakaskirjaamisen toteuttaminen sen periaatteiden mukaisesti jää pysyväksi toimintamalliksi ja se sisällytetään uuden työntekijän perehdyttämisohjelmaan. Toimintamalli tuodaan myös esille toiminnan sisältöä ja toteutusta kuvaavassa ja ohjaavassa omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan se, miten asiakkaan osallisuus huomioidaan palveluiden eri vaiheissa kuten asiakaskirjaamisessa. Omavalvontasuunnitelmaan on henkilöstön lisäksi kaikkien toimintayksikössä vierailevien mahdollista perehtyä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttämisohjelmaa. Uudesta työskentelymallista kerrotaan myös toimintayksikön tuottamia palveluita kuvaavissa erillisissä palvelukuvauksissa, jotka ovat yhteistyökumppaneiden sekä palvelun tilaajien saatavilla, mikä lisää tietoisuutta käytössä olevista toimintamalleista sekä laadukkaan asiakaskirjaamisen toteutumisesta.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöhön sisältyvän kehittämistyön toteuttaminen oli helppoa, koska se tehtiin minulle tutussa työympäristössä ja aihe oli minulle entuudestaan monella tapaa tuttu. Kehittämistyön edistäminen, aiheesta keskustelu, sen käytännössä kokeileminen sujuivat mutkattomasti oman työn rinnalla. Projektin vahvuudeksi koin sen, että asiakkailla on omaohjaajat, eli työntekijöiden ja asiakkaiden välillä on usein jo pidempiaikainen yhteistyö takana ja luottamussuhde on rakentunut. Sosiaalialan ammattilaisen on tärkeää kyetä luomaan toimiva ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaaseen, joka luo hyvät edellytykset toimivalle yhteistyölle. Uuden, asiakasta osallistavan työtavan käyttöönotto lisää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä työntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakas on tietoinen kaikista asioista, eikä hänen tarvitse pelätä, että esimerkiksi palaverissa tulisi esille asioita, joista hän ei ole ollut tietoinen. Mahdollisuutena on lisätä asiakkaan osallistumista työskentelyyn entistä enemmän ja sitä kautta palvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Työntekijänä itse saan mahdollisuuden kehittää omaa ammattitaitoani ja työskentelyni toimintatapoja, jolloin voin entistä paremmin tukea asiakkaan kasvua ja kehitystä. Tämän opinnäytetyön myötä sain paljon tietoa ja osaamista asiakkaan osallistamisesta omaan palveluprosessiinsa sekä osallistavaan asiakastyön arviointiin ja dokumentointiin.

Kehittämistyön mahdollisena riskinä näin sen, että työntekijät eivät sitoutuisi pitkäjänteisesti uuden työmallin kehittämiseen ja arvioimiseen esimerkiksi vastaamalla kyselyihin riittävän kattavasti. Käytännössä työntekijät osallistuivat kehittämistyöhön mielestäni aktiivisesti. Uuden työskentelymallin koettiin tuovan palvelun toteuttamiseen lisää laatua ja edesauttavan työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksellisen suhteen muodostumista. Mahdolliseksi riskiksi koin myös sen, että osallistavaa työmallia ei hyödynnettäisi työssä niin aktiivisesti ja siinä laajuudessa, kuin olisi mahdollista. Uuden toimintamallin käyttöönotto vaatii perehdytystä, harjoittelua ja toistoja, ennen kuin siitä muodostuu luonteva osa työskentelyn kokonaisuutta. Osallistavan kirjaamisen toimintaohjeet tulee käydä läpi säännöllisesti työyhteisön palaverissa sekä aina uusien työntekijöiden kanssa osana heidän perehdyttämisohjelmaansa.

Yhtenä riskitekijänä oli asiakkaiden sitoutuminen osallisuuteen kirjaamisprosessista. Osallistumisessa on keskiössä asiakkaan oma motivaatio, halu ottaa toimijan roolia ja tuoda näkyväksi omaa asiantuntijuuttaan itseään koskevissa asioissa. Jos asiakas ei ole motivoitunut tähän, voi asiakkaan osallisuus jäädä vajaaksi. Kehittämiprojektin jälkeen voin todeta, että asiakkaiden osallistuminen tulee vaihtelevaan, mutta osallistumista voidaan toteuttaa monin tavoin, pienemmässä ja suuremmassa mittakaavassa, ja pienikin osallistuminen on arvokasta ja tärkeää. Osallistavan työskentelymallin käyttäminen edellyttää suunnitelmallisuutta sekä ennakkointia. Äkillisesti muuttuvat tilanteet asiakastapaamisilla voivat vaikuttaa siihen, että suunniteltua yhteistä kirjaamisaikaa ei olekaan mahdollista käyttää. Kaikkiin asioihin ei voida ennalta reagoida ja muuttuvissa tilanteissa tulee toimia siinä hetkessä parhaaksi katsotulla tavalla.

Opinnäytetyöprosessi eteni ennalta laadittuja vaiheita noudatellen ja aikataulu vahvistui prosessin edetessä. Itsearviointia toteutin läpi koko prosessin asetettuihin tavoitteisiin peilaten. Ulkoinen arviointi tapahtui työntekijöitä haastattelemalla ja heiltä saadun palautteen perusteella. Palautteen kerääminen liittyi vain itse kehittämistyöhön ja sen eri vaiheisiin. Kehittämistyön aikana kerätty palaute mahdollisti työn muokkaamisen tarpeita vastaavaksi. Tarkoituksena oli pyytää kirjallista palautetta myös omasta työskentelystäni, mutta ajanpuutteen vuoksi se jäi toteutumatta.

Jatkossa näkisin hyödylliseksi kartoittaa asiakkaan kokemuksia osallistavasta asiakaskirjaamisesta. Aiemman toimintamallin ja nykyisen asiakasta osallistavan toimintamallin vertailua ei asiakkaan näkökulmasta voitaisi toteuttaa, koska asiakkuudet ovat kestoltaan sen verran lyhyitä, että asiakasaineisto tulisi koostumaan ainoastaan osallistavaan kirjaamiseen tutustuneista asiakkaista. Olisi mielenkiintoista selvittää sitä, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan osallistumisen kokemukseen esimerkiksi haastattelemalla asiakkaita. Näin voisimme kehittää tätä osa-aluetta vielä enemmän asiakaslähtöisemmäksi ja siten kehittää asiakastyön laatua.

7 LÄHTEET

Flander, Sanna. Järvinen, Mia. Vesa, Suvi 2014. Hyvän oppaan jäljillä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Hakupäivä 10.1.2022.

https://theseus.fi/bitstream/handle/10024/81838/flander_jarvinen_vesa.pdf?sequence=2&isallowed=y

Hallintolaki 434/2003. Hakupäivä 16.2.2022

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?>

Heikkilä, Julia 2021. Asiakas sosiaalityön dokumentoinnissa. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Kandidaatin tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkinto-ohjelma.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/131210/heikkil%c3%a4julia.pdf?sequence=2&isallowed=y>

Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo ja Jäppinen, Anu 2011. THL. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/79866>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Hakupäivä 5.2.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254/#Pidm45237814711840>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Hakupäivä 20.5.2021.

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

Lastensuojelulaki 2007/417. Hakupäivä 20.5.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelu.info. Hakupäivä 2.2.2022

<https://www.lastensuojelu.info/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaaksi/>

Lastensuojelun käsikirja Hakupäivä 2.2.2022.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Leemann, Lars, Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/yp1605_leemann&hamalainen.pdf?sequence=2

Malja, Marjo. Puustinen-Korhonen, Aila. Petrelius, Päivi. Eriksson, Pia 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862>

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus

Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. 2020. Hakupäivä 1.9.2022.

www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/

Petrelius, Päivi, Eriksson, Pia 2018. Uudistuva lastensuojelu -kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Parkkunen, Niina, Vertio, Harri, Koskinen-Ollonqvist, Pirjo 2001 Terveysaineison suunnittelun ja arvioinnin opas. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja. 7/2001.

Pulkkinen, Anne 2019. Osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksen menetelmäksi. Savonia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Hakupäivä 15.5.2021.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169901/opinn%c3%a4ytety%c3%b6.pdf?sequence=2&isallowed=y>

Sihvo, Sinikka, Isola, Anna-Maria, Kivipelto, Minna, Linnanmäki, Eila, Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016.

<https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 4 §. Hakupäivä 20.5.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Hakupäivä 20.5.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Hakupäivä 15.9.2021.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Dokumentointi lastensuojelussa. Hakupäivä 15.9.2021

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019c. Osallisuuden edistäminen kuntien osallisuusohjelmissa. Hakupäivä 2.10.2021.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/thl-n-kartoitus-osallisuuden-edistaminen-kuntien-osallisuusohjelmissa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021d. Perhetyö. Hakupäivä 9.3.2022.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019e. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Hakupäivä 15.10.2021.

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

Toikko, Timo, Rantanen, Teemu. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/toikko_rantanen_tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isallowed=y

Tuominen, Tiina, Järvi, Katriina, Lehtonen, Mikko H, Valtanen, Jesse, Martinsuo, Miia. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen.

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>

Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lunden, Tiina, Salovaara, Petra, Veistilä, Minna. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus

Valtioneuvosto. Sote-uudistus. Hakupäivä 9.3.2022

<https://soteuudistus.fi/palvelujen-kehittaminen>

Valvira. Päivitetty 8.5.2015. Hakupäivä 9.3.2022

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/omavalvontasuunnitelma_2

Vierula, Tarja. 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102260/978-952-03-0565-9.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus

VAIHEET	AIKA	MENETELMÄT	TOIMIJAT	TUOTOS
Ideointivaihe	03/2021	Keskustelu	Henkilöstö	Tunnistetaan tarve
Nykytilan selvittäminen	03/2021	Keskustelu Haastattelu	Henkilöstö	Määritellään lähtökohdat Tavoitteet
Uuden toimintamallin toteuttaminen	04-05/2021	Järjestelmän muokkaaminen Teoriatiedon hankinta Käytännön työ	It-tukihenkilöt Opinnäytetyön laatija Henkilöstö	Muutos toimintatavoissa Päätetään irti aiemmasta tavasta toimia
Yhteenveto- ja arviointivaihe	06/2021	Keskustelut Haastattelu Analysointi	Henkilöstö Opinnäytetyön laatija	Yhteisen ymmärryksen muodostuminen Yhteenvetoa prosessista

Liite 2. Kysely työntekijöille asiakaskirjaamisen nykytilasta

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN

Kysely työntekijöille osallistavasta asiakaskirjaamisesta

1. Miten asiakaskirjaamista on tähän saakka toteutettu?
2. Miten asiakkaan osallisuus on näyttäytynyt asiakaskirjaamisessa?
3. Mitä asioita mielestäsi tulee huomioida asiakasta osallistavan kirjaamisen toteuttamisessa?

Liite 3. Kysely työntekijöille osallistavan kirjaamisen toteutumisesta

1. Miten asiakaskirjaamisen toteuttaminen asiakasta osallistavasti on toteutunut mielestäsi?
2. Oletko havainnut joitakin haasteita osallistavan asiakaskirjaamisen toteuttamisessa? Mitä ne ovat olleet ja mitkä tekijät siihen ovat mahdollisesti vaikuttaneet?
3. Mitä asioita olet huomionnut asiakasta osallistavan kirjaamiskäytännön toteuttamisen myötä esim. asiakaskirjauksen sisällön tai laajemmin asiakassuhteen osalta?
4. Mitä asioita mielestäsi tulee huomioida asiakasta osallistavan kirjaamisen toteuttamisessa? Kehittämisideoita?