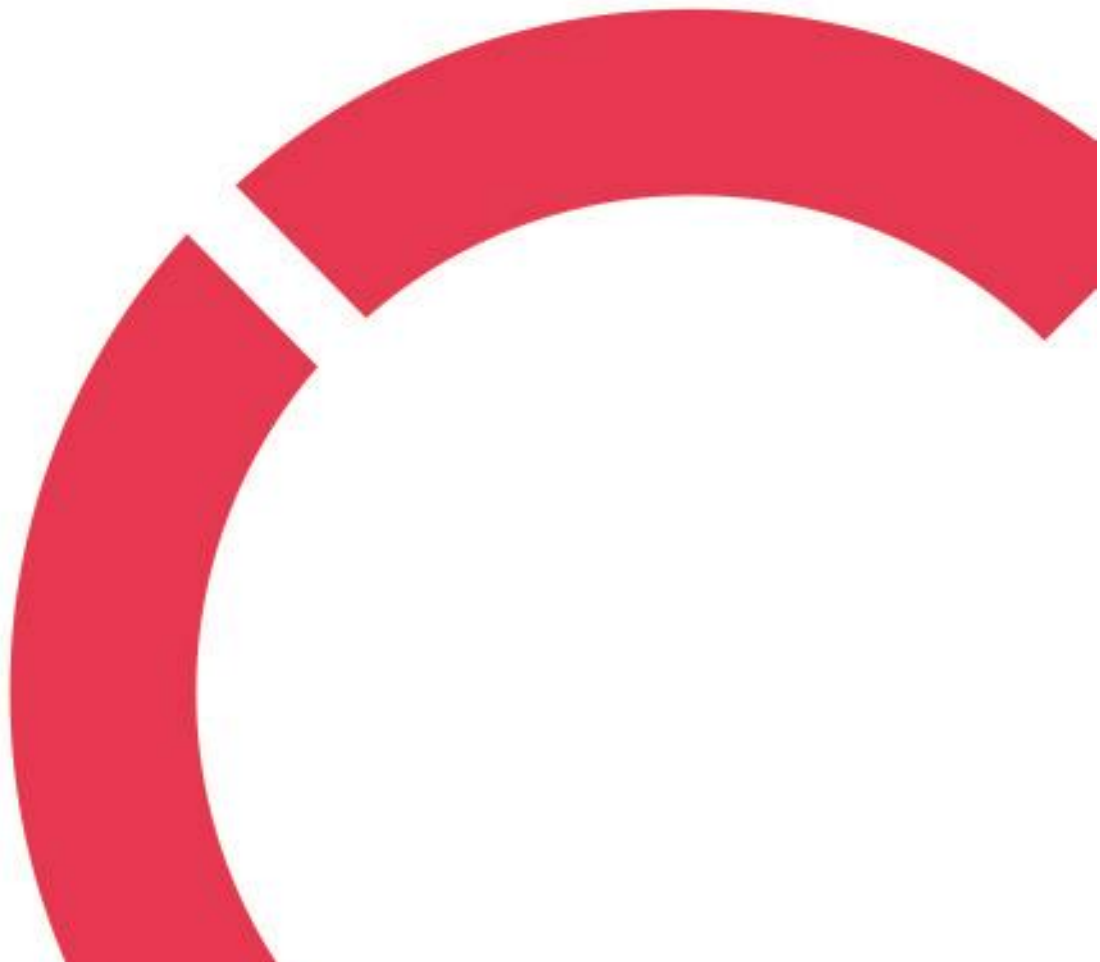


**Auli Kluukeri**

**SOSIONOMIN VALMIUDET KIRJAAMISEEN SOSIAALIHUOL-  
LON TEHTÄVISSÄ**

**Miten työyhteisön pitäisi perehdyttää?**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutus  
Marraskuu 2023**



<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Marraskuu 2023	<b>Tekijä/tekijät</b> Auli Kluukeri
<b>Koulutus</b> Sosiaalialan koulutus		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
<b>Työn nimi</b> SOSIONOMIN VALMIUDET KIRJAAMISEEN SOSIAALIHUOLLON TEHTÄVISSÄ. Miten työyhteisön pitäisi perehdyttää?		
<b>Työn ohjaaja</b> Leena Raudaskoski		<b>Sivumäärä</b> 47+3
<b>Työelämäohjaaja</b> -		
<p>Sosiaalihuollossa tehtävän asiakastyön dokumentoinnin ja oikeiden kirjaamiskäytäntöjen merkitys on korostunut ja korostuu jatkossakin. Tämä tapahtuu sosiaalihuollon kanta-arkiston, Omakanta-palvelun ja seurantarekisterin laajenevan käyttöönoton myötä. Asiakkaan oikeusturvan sekä riittävän ja selkeän informaation kannalta laadukas kirjaaminen on tärkeää. Näistä syistä sekä vastavalmistuneen että työyhteisöön muuten uutena tulevan sosionomin perehdyttäminen kirjaamiseen on tärkeää.</p> <p>Tässä tutkimuksellisessa työssä laadukkaan kirjaamisen osatekijät muodostettiin Kansa-koulu 5 -hankkeen hyvä kirjaamisen tunnuspiirteistä yhdistettynä suomalaisiin tieteellisiin artikkeleihin koskien asiakastyön dokumentointia. Työssä selvitettiin, millaista perehdytystä sosiaalihuollon tehtäviin rekrytoitu sosionomi tarvitsee asiakastyön kirjaamiseen oman näkemyksensä mukaan.</p> <p>Kyselytutkimus lähetettiin erään hyvinvointialueen palveluksessa työskenteleville 141 sosionomille. Tutkimusaineisto koostui 46 sosionomin vastauksesta vastausprosentin ollessa 33 %. Työn tavoitteena oli laatia luettelo niistä avainkohdista, joita sosiaalihuollon perehdyttämisprosessissa tarvitaan kirjaamiskäytäntöihin liittyen. Tutkimuksen tulokset vahvistivat aiemman tiedon pohjalta laadut laadukkaan kirjaamisen aihealueet sekä antoivat uutta tietoa kirjaamiserehdytyksen käytännön toimintatavoista.</p>		
<b>Asiasanat</b> asiakastyön dokumentointi, kirjaamiskäytännöt, laadukas kirjaaminen, rakenteinen kirjaaminen		

**ABSTRACT**

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> Marraskuu 2023	<b>Author</b> Auli Kluukeri
<b>Degree programme</b> Bachelor of Science in Sociology		
<b>Name of thesis</b> THE SOCIAL ADVISOR’S SKILLS FOR DOCUMENTATION IN SOCIAL SERVICES. How should the work community orientate?		
<b>Centria supervisor</b> Leena Raudaskoski	<b>Pages</b> 47+3	
<b>Instructor representing commissioning institution or company.</b> -		
<p>The significance of documenting client work in social welfare and the importance of correct recording practices have increased and will continue to do so the future. This is due to the expanding implementation of the social welfare Kanta archive, MyKanta Pages service, and the registry which collects detailed statistics from wellbeing services counties. For the client's legal protection and the provision of sufficient and clear information, high-quality and correct documentation is crucial. For these reasons, it is important to orientate all social advisors.</p> <p>In this research work, the components of quality documentation were formed based on the good recording characteristics of the Kansa-koulu 5 project, combined with Finnish scientific articles on client work documentation. The study investigated the type of orientation a social advisor, recruited for social welfare tasks, needs for client work documentation according to their own perspective.</p> <p>A survey was sent to 141 social advisors working in one wellbeing county, and the research data consisted of 46 responses, with a response rate of 33%. The goal of the study was to create a list of key points needed in the orientation process. The results of the study confirmed the areas of high-quality documentation previously identified based on existing knowledge and provided new information about practical approaches to recording orientation.</p>		

<p><b>Key words</b> client work documentation, quality documentation, recording practices, structured recording</p>
---

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINTI JA KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA</b> .....	<b>3</b>
2.1 Sosiaalihuollossa tehtävä asiakastyö .....	3
2.2 Asiakastyön dokumentointi.....	3
2.3 Kirjaaminen.....	4
2.4 Laadittavat asiakasasiakirjat .....	5
2.5 Sosiaalihuollon asiakirjojen kontekstit .....	9
2.6 Kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon rajamaastossa .....	12
2.7 Tekninen osaaminen ja erilaiset tietojärjestelmät .....	14
<b>3 LAADUKAS KIRJAAMINEN</b> .....	<b>15</b>
3.1 Puutteellisen kirjaamisen merkitys .....	16
3.2 Olennaisuus.....	17
3.3 Asiakaslähtöisyys.....	17
3.4 Eettisyys .....	18
3.5 Asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys.....	19
3.6 Ajantasaisuus.....	20
3.7 Yhdenmukaisuus .....	21
3.8 Asiakkaan oikeus omiin tietoihinsa ja tietosuojaa .....	21
<b>4 SOSIONOMI KIRJAAJANA</b> .....	<b>23</b>
4.1 Sosionomin toimintaympäristö sosiaalihuollossa .....	23
4.2 Sosionomikoulutus .....	26
4.3 Perehdyttäminen sosiaalihuollon kirjaamiseen.....	27
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	<b>29</b>
5.1 Tutkimuksen tausta .....	29
5.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	30
5.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus.....	32
5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka.....	33
<b>6 TULOKSET</b> .....	<b>35</b>
6.1 Tärkeäksi koetut aihealueet osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamisessa.....	35
6.2 Tärkeäksi koetut perehdytystavat kirjaamiseen.....	36
6.3 Tärkeäksi koetut asiat yleisesti sosiaalihuollossa tehtävään kirjaamiseen.....	36
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>38</b>
<b>8 POHDINTA</b> .....	<b>41</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>42</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Tärkeäksi koetut aihealueet osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamisessa .....	35
KUVIO 2. Tärkeäksi koetut perehdyttämistavat kirjaamiseen .....	36

## **KUVAT**

KUVA 1. Kertomusmerkinnän rakenne merkinnässä asiakkaan arjesta .....	6
KUVA 2. Työikäisten palveluissa käytettävät asiakaskertomusmerkinnät .....	7
KUVA 3. Ohjaukseen tai neuvontaan liittyvä asiakaskertomusmerkintä.....	8
KUVA 4. Sosiaalihuollon asian käsittelyn palveluprosessit.....	10
KUVA 5. Sosiaalipalvelut palvelutehtävittäin.....	11
KUVA 6. Asiakirjan kontekstitiedot.....	12
KUVA 7. Omakanta näyttää sosiaalihuollon asiakastiedot kansalaiselle.....	24
KUVA 8. Kirjaukset asiakirjoilta tilastotiedoksi .....	26
KUVA 9. Centria-ammattikorkeakoulun opintojakso, jolla rakenteista kirjaamista käsitellään .....	27

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1. Mitkä aihealueet koet tärkeäksi osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamiseen? .....	32
TAULUKKO 2. Miten tärkeäksi koet oheiset käytännön perehdyttämistavat kirjaamiseen? .....	33

## 1 JOHDANTO

Asiakastyön dokumentointi osana sosiaalihuoltoa on tärkeää sekä asiakkaan että sosiaalihuollon työntekijän näkökulmasta. Asiakkaan oikeusturva edellyttää selkeää ja riittävää kirjallista informaatiota asiakkaan tilanteesta. Dokumentoinnin avulla tehdään havaittavaksi se työ, mitä asiakaspalveluprosessin eri vaiheissa toteutetaan, ja siten asianmukaisesti laaditut asiakasasiakirjat ovat osa laadukasta ja yhdenmukaista asiakastyötä. Kirjaamiselle asetetut vaatimukset ovat muuttuneet ja muuttuvat parhaillaan Kanta-arkiston, kirjaamiseen liittyvien teknisten muutosten, sosiaalihuollon Omakanta-palvelun ja sosiaalihuollon seurantarekisterin laajenevan käyttöönnoton myötä.

Sosionomikoulutus sisältää niukasti opetusta asiakastyön dokumentointiin ja kirjaamiseen liittyen. Vastavalmistuneen sosionomin on kuitenkin tärkeää tiedostaa oikeiden kirjaamiskäytäntöjen peruseriaatteen; tässä työyhteisön perehdytys on avainasemassa. Yhtä tärkeää on varmistaa jo aiemmin työelämässä olleiden sosionomien valmiudet kirjaamiseen uudessa työyhteisössä. Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä selvitetään, mistä tekijöistä sosiaalihuollon tehtävissä työskentelevät sosionomit kokevat hyvän kirjaamiserehdytyksen koostuvan. Aihe tiivistyy tutkimuskysymykseen: *miten työyhteisön pitäisi perehdyttää?* Tutkimustulosten avulla tavoitteenani on löytää asianmukaisen perehdytyksen avainkohdat kirjaamiseen liittyen. Työ on rajattu siten, että siinä ei syvennytä yleisellä tasolla laadukkaan perehdytysprosessin osatekijöihin, vaan työn painopiste on nimenomaan kirjaamiskäytäntöjen perehdyttämisessä.

Keskeisiä käsitteitä työssäni ovat sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointi ja kirjaaminen, joiden merkityksiä avaan auki luvussa kaksi. Luvussa kolme syvennyn laadukkaan kirjaamisen osa-alueisiin. Luvussa neljä tuon esille nykyistä sosionomin toimintaympäristöä sosiaalihuollon tehtävissä, vastavalmistuneen sosionomin kirjaamisvalmiuksia ja perehdyttämisprosessiin liittyviä näkökulmia sekä selvennän sitä, miksi kirjaamisosaaminen on juuri nyt tärkeää sosiaalihuollossa. Luvut viisi ja kuusi keskittyvät itse tutkimukseen ja sen tuloksiin. Luku seitsemän sisältää tutkimuksen johtopäätökset ja luku kahdeksan omaa pohdintaani.

Merkittävämmät käyttämäni lähteet varsinaisen lainsäädännön ja Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin laitoksen (jäljempänä THL) aineistojen lisäksi ovat Hujasen, Kinnusen, Ailion ja Koivumäen (2021) tieteellinen artikkeli julkaisussa *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* koskien sosiaalityön laadukasta

rakenteista kirjaamista, Kääriäisen (2022) artikkeli koskien dokumentointia osana asiakastyön turvallisuutta sekä Tietosuojavaltuutetun toimiston (2022) julkaisema opas sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä.

Tämän opinnäytetyön yhteistyötahona toimi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Soite. Hyvinvointialue tuottaa sosiaali- ja terveystalvet noin 68 000 asukkaalle joko palvelunjärjestäjän roolissa tai toimien itse myös palveluntoteuttajana. Tutkimus toteutettiin organisaation palveluksessa oleville sosiaalihuollon tehtävissä työskenteleville sosionomeille syksyllä 2023.

## **2 ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINTI JA KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA**

Käsittelen tässä luvussa sosiaalihuollossa tehtävää asiakastyötä ja siihen liittyvää asiakastyön dokumentointia, kirjaamista sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ja niiden konteksteja eri palvelutehtäviin ja palveluprosesseihin. Lisäksi avaan kirjaamiseen liittyviä ominaispiirteitä sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnassa työskentelyn osalta ja tuon esille kirjaamiseen liittyvän teknisen osaamisen näkökulman. Selkeytän myös lukijalle edellä mainittuihin asioihin liittyvää käsitteistöä.

### **2.1 Sosiaalihuollossa tehtävä asiakastyö**

Hyvinvointialue vastaa sosiaalihuollon järjestämisestä alueellaan ja tätä työtä toteuttavat sosiaalialan ammattilaiset (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612, § 8). Sosiaalihuollossa tehtävä asiakastyö liittyy sosiaalipalveluiden hakemusten käsittelyyn, asiakkaan tuen tarpeen arviointiin, palvelupäätösten tekemiseen, palveluiden järjestämiseen ja niiden toteuttamiseen. Näiden lisäksi lastensuojelu ja sosiaalipäivystys hoitavat akuuttiin palveluntarpeeseen liittyviä toimenpiteitä. Varsinaisen asiakastyön lisäksi ammattilaiset tekevät yhteistyötä muiden viranomaisten ja yhteistyötahojen kanssa. Työhön liittyy velvollisuus dokumentoida suoritettut toimenpiteet sekä asiakasta koskevat tilanteet ja tapahtumat (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 4). Sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on oltava riittävä koulutus, pätevyys ja valmiudet toteuttaa asiakastyötä sen kaikkien eri osa-alueiden osalta (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, § 3–4).

### **2.2 Asiakastyön dokumentointi**

Asiakastyön dokumentointi on asiakkaaseen liittyvän todellisuuden ja tilanteiden kuvaamista neutraalisti (Kivistö & Hautala 2020, 257; Kääriäinen 2003, 15). Sosiaalihuollossa tehtävän asiakastyön dokumentoinnin ja kirjaamisen velvoite perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista ja kirjaamisen sisältöä määritetään tarkemmin samassa laissa (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 4, § 9–11). Suomen lainsäädäntö ottaa yleisesti kantaa siihen, että asiakastyö on dokumentoitava, määritettyjä asiakkaaseen liittyviä tietoja on kirjattava ja tiettyjä asiakirjoja on laadittava. Tarkempi ohjeistus ja säännöt kirjaamiseen kuuluvat THL:n toimivaltaan (Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 20.3.2015/254, § 5; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 20).

Asiakastyön dokumentointia voidaan pitää toimintana, jota toteutetaan konkreettisesti esimerkiksi tekstimuotoisen kirjaamisen avulla. Dokumentoinnilla tarkoitetaan laajassa merkityksessä muitakin tapoja kuvata asiakastyötä, kuten esimerkiksi erilaisten sosiaalipalveluiden työmenetelmien tulokset (mittarit, aikajana, verkostokartta tai piirrookset), työntekijän erikseen kirjaaman työajan kohdistaminen tiettyyn sosiaalipalveluun tai asiakkaaseen tilastointia varten tai erilaisten liiteasiakirjojen liittäminen asiakkaan tietoihin. THL (2023a) määrittelee dokumentoinnin ja kirjaamisen sosiaalihuollon tiedonhallinnan sanastossa kuitenkin synonyymeiksi. Tässä opinnäytetyössä asiakastyön dokumentoinnilla tarkoitetaan nimenomaan tekstimuotoista kirjaamista asiakkaan tietoihin.

Kääriäinen (2003, 26) tuo esille dokumentoinnin ydinajatuksen: ”Jos asiakastyö dokumentoidaan huolellisesti, muodostuu asiakirjoista työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen toimiva väline”. Dokumentointi onkin sosiaalihuollon ammattilaisen tärkein hallinnollinen toimenpide. Sen avulla sekä hiljainen tieto että itse asiakastyö tehdään näkyväksi ja uudelleen hyödynnettäväksi (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 457; Kääriäinen 2003, 23). Dokumentoinnin tarkoitus on toimia organisatorisena muistina ja keskeisimpänä viranomaistoiminnan jälkeenä tehdystä työstä (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 457; Kivistö & Hautala 2020, 270). Dokumentoinnilla varmistetaan asiakastyön jatkuvuus ja se on osa sosiaalihuollon virallista tietoa, jota käytetään arvioinnin, suunnittelun ja päätöksenteon pohjana (Kivistö & Hautala 2020, 257–258; Kääriäinen 2003, 23; Kääriäinen 2022, 394).

### **2.3 Kirjaaminen**

Kirjaaminen tarkoittaa merkintöjen tekemistä asiakirjaan (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 3.8). Sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden tehtävissä toimivien velvollisuutena on kirjata sosiaalihuollon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sekä merkinnät asiakkaasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 17). THL (2023c) määrittelee kirjaamisen osaksi asiakastyötä ja tiivistää sen toiminnaksi, jonka avulla esimerkiksi asiakkaan tuen tarve sekä työn tavoitteet täsmentyvät ja asiakkaalla on mahdollisuus tutustua itsestään kertyvään tietoon.

Julkisessa Sosmeta-palvelussa THL (2023b) julkaisee valtakunnalliset standardit sosiaalihuollossa käytettäville asiakirjoille sekä niiden rakenteille ja sisällölle. Tämä tekee kirjaamisesta valtakunnallisesti yhdenmukaista ja paremmin hyödynnettävää teknisesti. Standardeista ja säännöstyistä huolimatta

kirjaaminen on kuitenkin prosessi, jonka aikana sosiaalialan ammattilainen tekee itse tietoisia valintoja kirjaamistaan asioista sekä pohtii ja analysoi, mitä tietoja asiakkaan tilanteen kuvaamiseen tarvitaan osana tiedonmuodostuksen ja -hallinnan prosessia. (Hujanen, Kinnunen, Ailio ja Koivumäki 2021, 361; Kääriäinen 2003, 5). Kääriäinen (2003, 5) ilmaiseekin kirjaamisen vallankäytön ulottuvuutena osana ammattilaisen harkintaa. Kirjaamisessa on siis kyse myös sosiaalihuollon laadun ja etiikan kannalta oleellisesta asiasta.

Rakenteisella kirjaamisella tarkoitetaan sitä, että kirjattavat tiedot tallennetaan käytössä olevan tietojärjestelmän mahdollistamaan THL:n vaatimaan määrämuotoon. Näin esimerkiksi asiakkaasta laadittuun asiakirjaan liittyvä asiakirjan nimi, asiakirjan päiväys ja sen yksittäiset muut tiedot sekä asiakirjan laatija erotetaan tietojärjestelmässä ja kanta-arkistoinnissa erillisiin tietokenttiin mahdollisesta asiakirjaan liittyvästä vapaamuotoisesta tekstistä, joka sekin on voitu jakaa asiaotsikoilla erillisiin tietokenttiin. (THL 2022a.) Määrämuotoisessa kirjaamisessa noudatetaan samoin ennalta sovittua ja yhtenäistä tiedon rakennetta (THL 2019) ja sitä voidaan pitää synonyyminä rakenteiselle kirjaamiselle. Rakenteinen kirjaaminen ja yhtenäiset asiakirjojen tietorakenteet ovat edellytys sille, että asiakastietoon perustuvaa sosiaalihuollon tutkimusta ja tilastointia voidaan tehdä tehokkaammin (Hujanen ym. 2021, 368).

## **2.4 Laadittavat asiakasasiakirjat**

Asiakastieto on asiakassuhteessa saatua tietoa, joka tulee kirjata asiakasasiakirjaan. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalla tarkoitetaan dokumenttia, joka sisältää asiakasta tai muuta yksityishenkilöä koskevia tietoja sosiaalihuollossa työskentelevän kirjaamina merkintöinä. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 3.6–3.7.) Näitä asiakasasiakirjoja ovat esimerkiksi sosiaalihuollon vireilletuloasiakirjat, palvelutarpeen arvioinnit, asiakassuunnitelmat, asiakaskertomusmerkinnät sekä sosiaalihuollossa tehtävät päätökset (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 14–18; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 41–45).

Sosiaalihuollon erityislaeissa määritetään vielä erikseen alkaviin tai meneillään oleviin asiakkuuksiin liittyvien asiakirjojen laatimisesta, kuten esimerkiksi lastensuojelu- ja erityishuoltolakien mukaiset rajoitustoimenpiteiden kirjaamiset sekä vammaispalvelulain ja lain omaishoidon tuesta mukainen palvelusuunnitelma (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, §74; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380, § 3a.2; Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519, § 42.o-p; Laki omaishoidon tuesta 2.12.2005/937, § 7).

Kaikkiin asiakirjoihin on kirjattava tieto asiakkaan perustiedoista sekä alaikäisten asiakkaiden osalta huoltajasta; lisäksi aina on kirjattava asiakirjan laatineen ammattihenkilön tiedot ja kirjaamisen ajankohta. Eri asiakirjoille kirjattavat muut tiedot ovat sidoksissa kyseessä olevaan sosiaalipalveluun, palveluprosessin vaiheeseen, asiakirjan tyyppiin ja itse asiakkaan tilanteeseen, jota asiakirjassa käsitellään. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 9, § 14–20; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 38.) Julkinen Sosmeta-palvelu on THL:n julkaisualusta, jossa kaikki sosiaalihuollon asiakirjat ja niiden tietorakenteet julkaistaan. Sosmeta-palvelussa (THL 2023b) on saatavilla noin 230 erilaista sosiaalihuollossa käytettävää asiakirjastandardia. Näiden määritysten mukaisesti myös eri tietojärjestelmätoimittajat toteuttavat asiakirjoja hyvinvointialueiden käyttämiin tietojärjestelmiin.

Asiakaskertomukset, joihin sosionomi usein kirjaa asiakastyötä, muodostavat suurimman kokonaisuuden vapaamuotoista tekstiä sisältävistä asiakasasiakirjoista; niiden kautta voidaan kuvata useita eri tilanteita, joissa sosiaalihuollon asiakkaan tilannetta tai tietoa on käsitelty. Erilaisia asiakaskertomustyypppejä on 15. Kertomusten avulla voidaan esimerkiksi dokumentoida asiakkaan arkea, toimintakykyä, yhteydenottoa, asiakastapaamista ja asiakkaan tietojen pyytämistä tai vastaavasti vastaanottamista toiselta viranomaiselta. (THL 2023b; THL 2022b.) Asiakaskertomusmerkintöjä käyttävät kaikki sosiaalihuollon ammattilaiset ja niihin kirjataan asiat, joita ei voida kirjata muihin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Asiakaskertomusmerkinnän rakenne käy esille kuvasta yksi, jossa on esimerkki asiakaskertomusmerkinnästä asiakkaan arjesta.

## Kertomusmerkinnän rakenne: esimerkki (Merkintä asiakkaan arjesta)

The screenshot displays the Kanta system interface. On the left, there are three panels showing service categories: 'Lapsiperheiden palvelut' (Child family services), 'Perhetyö' (Family work), and 'Käynti asiakkaan luona' (Visit to the client's home). The main area shows a detailed report entry for a client named 'Yksityshenkilö (TK)'. The report entry is structured as follows:

- Asiakas:** Yksityshenkilö (TK) - PAKOLLINEN TOISTUVIA
- Kenttää ei näytetä:** Asiakaskertomusmerkintä (TK) - PAKOLLINEN
- Koodi:** - PAKOLLINEN TOISTUVIA
- Koodi:** - TOISTUVIA
- Kenttää ei näytetä:** Tapahtuma (TK)
- +** Ajankasjo, jota kertomusmerkintä koskee: Ajankasjo (TK)
- Asiointitapa:** Koodi - TOISTUVIA
- Tapahtumakuvaus:** Teksti
- Siirtymäärä:** Pvm
- Laatija:** Ammattihenkilö (TK) - PAKOLLINEN

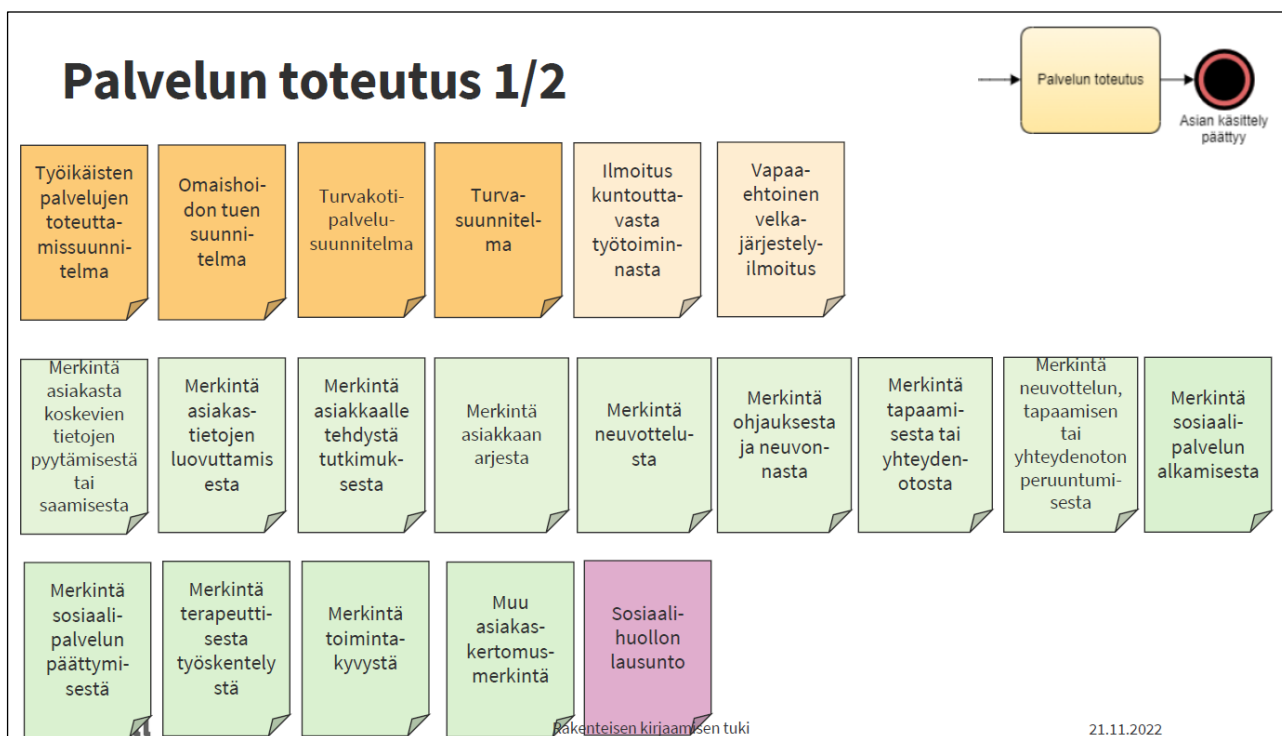
Handwritten annotations in the image explain the structure of the report entry:

- Lapsiperheiden palvelut:** Points to the 'Lapsiperheiden palvelut' category.
- Perhetyö:** Points to the 'Perhetyö' category.
- Käynti asiakkaan luona:** Points to the 'Käynti asiakkaan luona' category.
- Kotikäynnillä keskusteltiin asiakkaan ja hänen lapsuuden perheensä välisistä...:** Points to the 'Tapahtumakuvaus' field, indicating that the report describes a home visit and a discussion about the client's family.

11 Kela ja THL 8.11.2022 Kanta

KUVA 1. Kertomusmerkinnän rakenne merkinnässä asiakkaan arjesta (Kansaneläkelaitos ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022, 11)

Työikäisten palvelutehtävässä palvelun toteutuksessa THL:n määrittämistä kertomustyypeistä voidaan käyttää lähes kaikkia, kuten kuvasta kaksi käy ilmi. Kuvaan on merkitty vihreällä värillä työikäisten palvelussa käytettävät asiakaskertomusmerkinnät.



KUVA 2. Työikäisten palvelussa käytettävät asiakaskertomusmerkinnät (THL 2022f)

THL:n määrittämät valtakunnallisesti samanlaiset asiakasasiakirjat, niiden yhtenäiset nimet ja tietosisällöt edesauttavat myös yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä. Osa asiakirjoille määritellyistä asiakastietoihin liittyvästä tietosisällöstä on pakollista, mutta huomattava osuus kirjattavista tiedoista on vapaaehtoista. THL:n (2022c) mukaan asiakirjojen pakolliset tietokentät täytetään ja muut tietokentät täytetään tarvittaessa, jotta saadaan tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tällöin vastuu tarpeellisten tietojen kirjaamisesta jää aina asiakastyötä kirjaavalle. (Hiltunen-Toura, Leskinen & Taskinen 2017, 80.) Esimerkkinä tästä tulokinnanvaraisuudesta toimii hyvin asiakaskertomusmerkintä ohjauksesta ja neuvonnasta kuvassa kolme. THL (2023b) määrittelee ohjauksen ja neuvonnan merkinnän seuraavasti: ”asiakaskertomusmerkintä sosiaalihuollon asiakkaalle annetusta hyvinvointia tukevasta neuvonnasta tai asiakkaan ohjaamisesta toiseen palveluyksikköön tai toisen palvelunantajan toimipaikkaan”.

1	—	Asiakas	Yksityishenkilö (TK)	PAKOLLINEN	TOISTUVA
2		Sukunimi	Nimi	PAKOLLINEN	
3		Etunimet	Nimi	PAKOLLINEN	
4		Henkilötunnus	Tunnus	EHDOLLISESTI PAKOLLINEN	
5		Tilapäinen yksilöintitunnus	Tunnus	EHDOLLISESTI PAKOLLINEN	
6	—	Kenttää ei näytetä	Asiakaskertomusmerkintä (TK)	PAKOLLINEN	
7		Palvelutehtävä	Koodi	PAKOLLINEN	
8		Sosiaalipalvelu	Koodi		TOISTUVA
9	—	Kenttää ei näytetä	Tapahtuma (TK)		
10	—	Neuvonnan ja ohjauksen ajankohta	Ajanjakso (TK)		
11		Alkamishetki	Hetki		
12		Päätymishetki	Hetki		
13		Asiointitapa	Koodi		TOISTUVA
14		Neuvonnan ja ohjauksen kuvaus	Teksti		
15		Päivämäärä	Pvm		
16	—	Laatija	Ammattihenkilö (TK)	PAKOLLINEN	
17		Sukunimi	Nimi	PAKOLLINEN	
18		Etunimet	Nimi	PAKOLLINEN	
19		Tehtävänimike	Teksti		
20		Palveluyksikkö	Koodi		

KUVA 3. Ohjaukseen tai neuvontaan liittyvä asiakaskertomusmerkintä THL:n Sosmeta-palvelussa (THL 2023b)

THL:n asiakirjaa koskevat määritykset herättävät monta kysymystä:

- Milloin ohjaus- ja neuvonta on tapahtunut siten, että siitä tallennetaan yksityishenkilön nimi ja henkilötunnus sosiaalihuollon asiakasrekisteriin, vaikka henkilö ei muuten olisi sosiaalihuollon asiakas?
- Mitä tietoja ohjauksesta ja neuvonnasta on oleellista kirjata varsinaiseen merkintään?
- Pitääkö neuvonnan alkamis- ja päätymishetki kirjata, vaikka ne eivät ole pakollisia tietoja?
- Jos toimin sosiaalineuvonnassa tai palveluohjauksessa, pitääkö minun kirjata kaikki yksityiskohdat tilanteesta, jossa annan henkilölle oman organisaationi tarkempia yhteystietoja?
- Jos asiakkaalla on olemassa oleva sosiaalihuollon asiakkuus ja palvelu, tehdäänkö merkintä sinne vai aloitetaanko ohjauksesta ja neuvonnasta kokonaan oman vireilletulon?

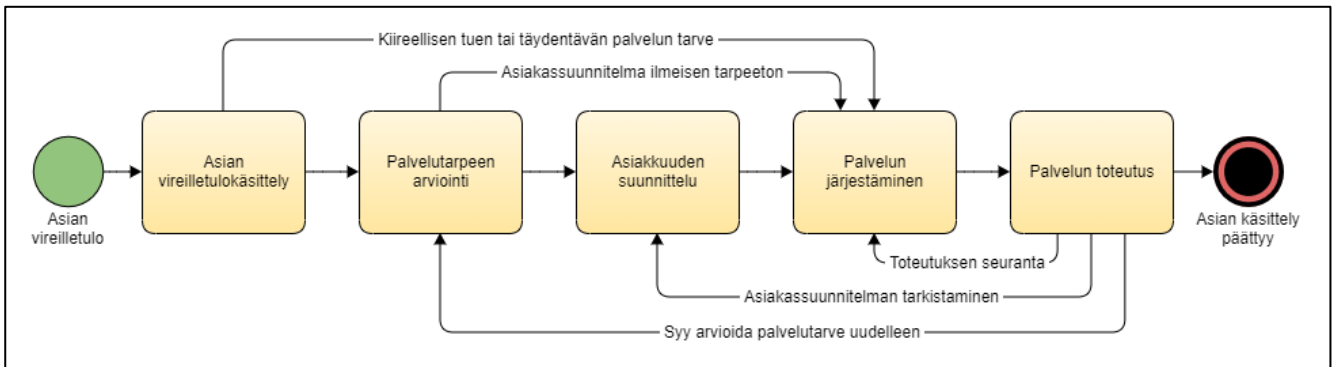
Sosiaalihuollon asiakirja on aina viranomaisen laatima asiakirja (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621, § 5), mutta lainsäädäntö ja THL:n standardit jättävät tulkinnanvaran asiakirjan sisällön osalta. Edellä esittämiini kysymyksiin vastausten tulee siis löytyä sosiaalihuollon palvelunjärjestäjältä ja -tuottajalta itseltään. Valtakunnallisen ohjeistuksen lisäksi hyvinvointialueilla ja yksityisillä palvelutuottajilla on huomattavaa valtaa linjata, tulkita ja määrittää kirjaamisen sisältöä työntekijöille tarkentavilla ohjeilla. Kokemuksieni mukaan kirjaamista koskevat kysymykset liittyvät paljolti näihin organisaation omiin kirjaamiskäytäntöihin ja linjauksiin tai niiden puuttumiseen koskien sitä, missä tilanteessa kirjataan, mitä kirjataan sekä miten ja minne kirjataan.

## **2.5 Sosiaalihuollon asiakirjojen kontekstit**

Sosiaalihuollon asiakirja liittyy aina tiettyyn palveluprosessiin, joka kuvaa sosiaalihuollon asian käsittelyn vaihetta (THL 2023d). Sosiaalihuollossa kirjaamista tehdään kaikissa palveluprosesseissa. Kirjaamisvelvollisuus alkaa palvelutarpeen ilmetyä tai sosiaalipalvelun toteutuksen alkaessa ja päättyy asiakkuuden loppuessa (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 34; Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 20.3.2015/254, § 4; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 37). Sosiaalihuollon asia alkaa aina vireilletulosta, jonka yhteydessä kirjataan eri asiakirjoille muun muassa palvelun tarve ja perustelut sekä asian vireilletulon ajankohta ja saattaja (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 41). Palvelutarpeen arvion laadinnassa sosiaalihuollon ammattilainen kirjaa johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä tuen tarpeesta sisältäen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa näkemyksen (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 36; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 42).

Jos palvelutarpeen arvio johtaa myönteiseen palvelupäätökseen, eli palvelun järjestämiseen, asiakassuunnitelmaan kirjataan esimerkiksi tiedot palvelun toteutuksesta, tavoitteista ja seurannasta (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 39; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 43). Palvelun toteutuksen aikana asiakkaan tietojen käsittelyyn liittyvät tiedot kirjataan usein asiakaskertomusmerkintöihin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 44). Huomioitavaa on, että esimerkiksi lastensuojelun kiireellisissä sijoituksissa tai sosiaalipäivystyksen hoitamissa kiireellisiä toimia vaativissa tilanteissa palveluprosessia viedään nopeutettuna ja lyhennettynä eteenpäin.

Kirjaamisen eteneminen palveluprosessien eri vaiheissa käy hyvin ilmi THL:n (2023e) kantakäsikirjasta kuvassa 4.



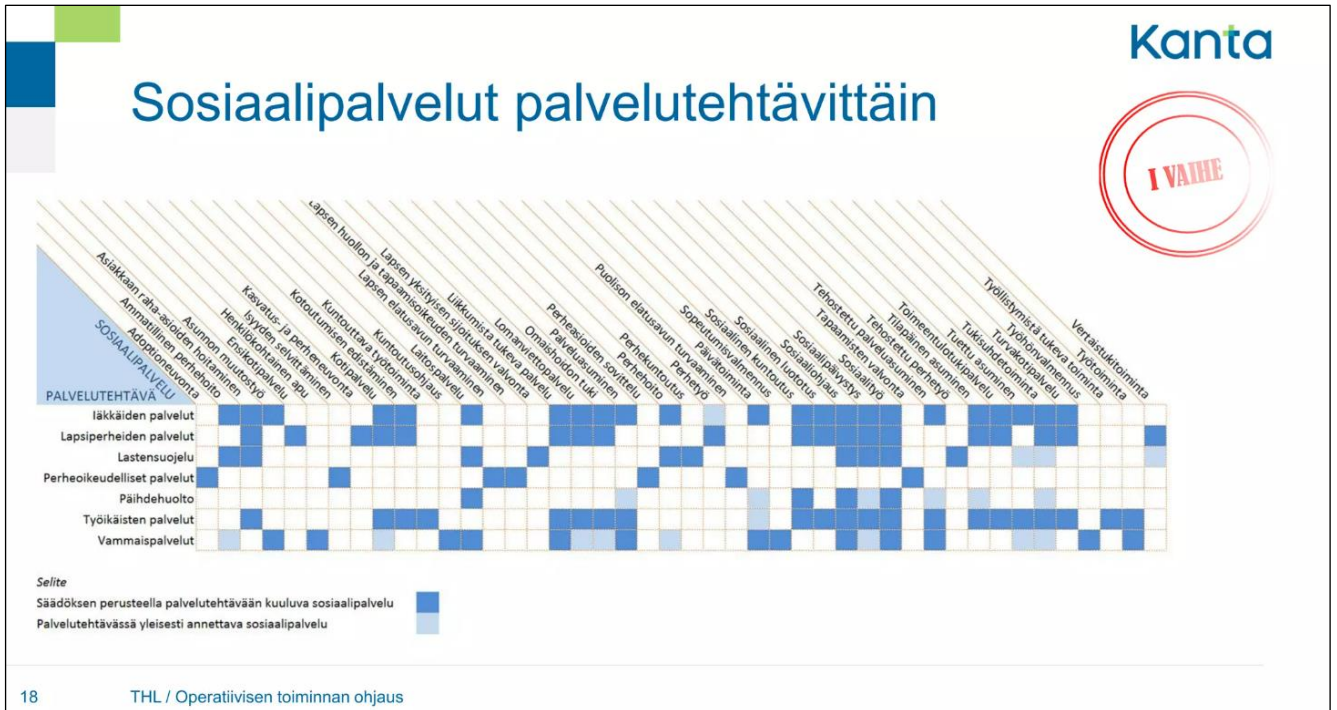
KUVA 4. Sosiaalihuollon asian käsittelyn palveluprosessit (THL 2023e)

Asiakirjojen laadinnan osalta sosionomi osallistuu usein palvelutarpeen arviointiin, asiakas- ja palvelun-toteuttamissuunnitelmien tekemiseen sekä neuvonta- ja ohjaustyöhön liittyvään kirjaamiseen ja tekee osana palveluiden toteuttamista erilaisia asiakaskertomusmerkintöjä. Sen sijaan myönteisen tai kielteisen hallintopäätöksen palvelun järjestämisestä tekee yleensä (ei aina) sosiaalityöntekijä, mutta näidenkin osalta sosionomi toimii joskus päätösten valmistelijana. Sosionomi voi tehdä osana tehtäviään myös esimerkiksi lastensuojelulain (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, § 61; THL 2023f) mukaisia rajoittamis-päätöksiä sekä kehitysvammaisten erityishuoltolain (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519, § 42.b) mukaisia rajoitustoimenpiteitä, joista on tehtävä asianmukainen päätös ja kirjaus asiakkaan tietoihin.

Sosiaalihuollon asiakirja kuuluu aina tiettyyn sosiaalihuollon palvelutehtävään (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 37), joita ovat iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto, työikäisten palvelut sekä vammaispalvelut. Palvelutehtävää tarkastellaan nimenomaan palveluiden myöntämisen näkökulmasta, eli vaikka asiakas on ikänsä perusteella oikeutettu iäkkäiden palveluihin, mutta kyseessä on vammaisen henkilö, jota palvellaan nimenomaan vammaispalvelulain perusteella, oikea palvelutehtävä on vammaispalvelut.

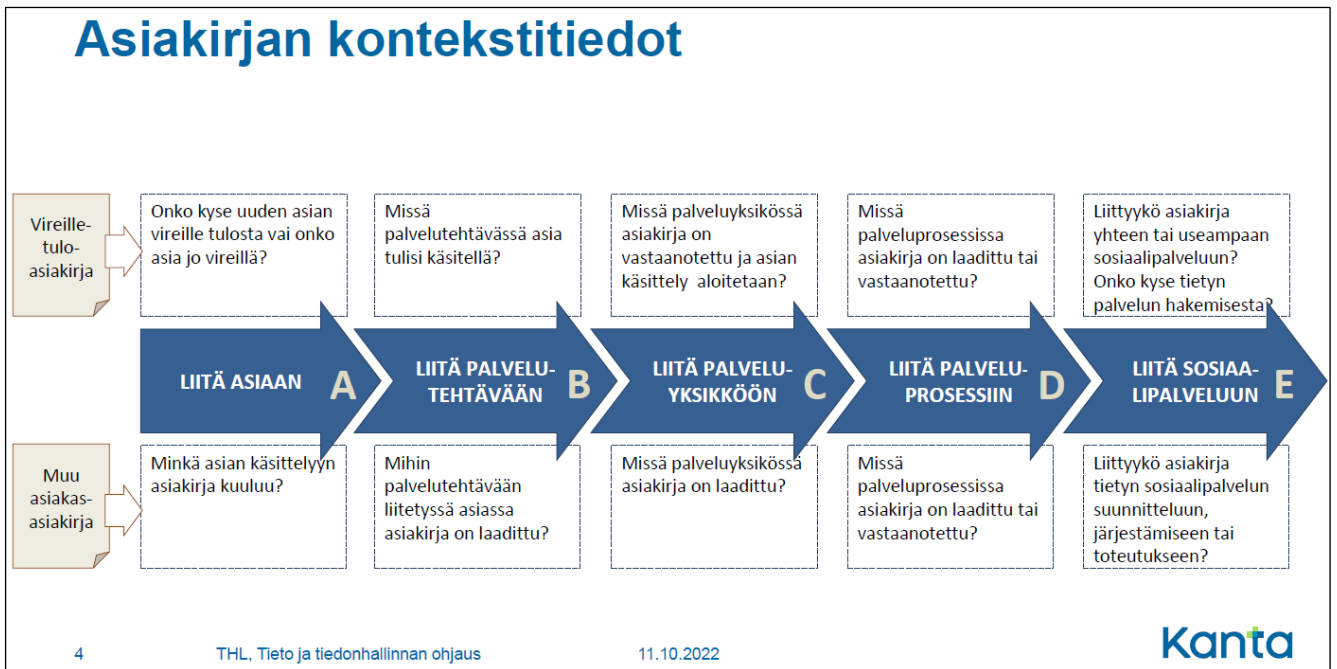
Useimmat sosiaalihuollon asiakirjat liittyvät vireilletuloasiakirjoja lukuun ottamatta tiettyyn sosiaalipalveluun. Sosiaalipalveluiden luokituksen avulla kuvataan asiakirjan yhteyttä asiakkaalle annettuun palveluun. Kirjatessaan sosionomin on ymmärrettävä tämä kolmiyhteisyys, eli mihin palvelutehtävään,

sosiaalipalveluun ja palveluprosessin vaiheeseen hän on kirjaamassa. Alla kuvassa viisi näkyy THL:n (2018, 18) jaottelu eri palvelutehtävien ja sosiaalipalveluiden liittymisestä toisiinsa. Kuvassa on osittain vanhaa tietoa vuoden 2023 alusta voimaan tulleista sosiaalipalveluiden muutoksista johtuen.



KUVA 5. Sosiaalipalvelut palvelutehtävittäin (THL 2018, 18)

Asiakirjojen kontekstitiedot käyvät hyvin esille kuvasta kuusi. Asiakirjan laatijan on osattava asiakirjaa laatiessaan sitoa asiakirja oikeaan kontekstiin palvelutehtävän, palveluprosessin ja sosiaalipalvelun osalta. Muut kontekstit (sosiaalihuollon asia ja palveluyksikkö) ovat helpommin pääteltävissä tällä hetkellä sosionomin työtehtävissä tietojärjestelmästä riippuen.



KUVA 6. Asiakirjan kontekstitiedot (THL 2022h, 4)

## 2.6 Kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon rajamaastossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon rajamaastossa toimiminen on kirjaamiskäytäntöjen osalta haasteellista. Sosiaalihuollossa sosionomi ei automaattisesti työtehtävissään kirjaa asiakaskertomusmerkintöjä nimenomaan sosiaalihuollon järjestelmään, vaan esimerkiksi useissa vammaispalveluiden ja iäkkäiden palveluiden asumisyksikössä pääosa kirjauksista tehdään terveydenhuollon järjestelmään. Sosionomi kirjaa pääsääntöisesti kuitenkin tiedot siihen järjestelmään ja arkistoon, johon liittyvästä palvelusta asiakirjassa tai kirjauksessa on kysymys (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 29). Vastaavasti terveydenhuollon ammattilaisten kuten psykologin, lähihoitajan tai terapeutin tehdessä työtä sosiaalihuollon tehtävissä he tekevät kirjaukset sosiaalihuollon järjestelmään ja arkistoon, jos tiedot eivät ole potilastietoa. Näin tapahtuu esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvoloissa. (Tietosuojavaltuutetun kannanotto 23.10.2009/1773/49; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 26; THL 2023h, 33.)

Viime vuosina sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyö on lisääntynyt huomattavasti asiakkaan eduksi (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 41). Monialainen yhteistyö ja tietojen vaihtaminen on asiakkaan etujen mukaista parhaimman tuen saavuttamiseksi. Esimerkiksi päihdehuollossa, mielenterveyskuntoutujien avopalveluissa ja kotihoidossa tehdään moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaaseen liittyviä

kirjauksia tehdään sekä sosiaali- että terveydenhuollon järjestelmiin. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 19.a, § 24–25; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 45–46). Näitä molempien ammattikuntien työntekijöiden muodostamia kokoonpanoja kutsutaan moniammatillisiksi työryhmiä tai yksinkertaisemmin moniammatilliseksi yhteistyöksi. (THL 2021, 13–15.)

Moniammatillisen yhteistyön lisääntyä on herännyt epätietoisuutta eri ammattiryhmien työntekijöiden kirjaamiskäytäntöjen osalta. Yhteistyön aikana kirjaukset tehdään kyseisen työntekijän organisaation omaan järjestelmään ja arkistoon, jollei työntekijä selkeästi työskentele osana toisen ammattiryhmän tarjoamaa palvelua (Laaksonen ym. 2011, 29; Tietosuojavaltuutetun kannanotto 23.10.2009/1773/49). On tärkeää huomata, että työntekijän tulee näissä tilanteissa varmistaa lainmukainen oikeus ja asiakkaan suostumus tietojen jakamiseen toisen ammattiryhmän kanssa (Laaksonen ym. 2011, 30; Tietosuojavaltuutetun kannanotto 23.10.2009/1773/49). Tietojen luovutuksesta toiselle ammattiryhmälle on aina myös tehtävä kirjaus (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 41).

Uusi vuonna 2023 voimaantullut lainsäädäntö selkeyttää tilannetta. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnan toteuttaessa yhteistyössä palvelua asiakkaalle, voidaan yhteiset tarpeelliset asiakirjat laatia ja tallentaa tarvittavat kopiot sekä sosiaali- että terveydenhuollon rekisteriin ja arkistoon (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 46). Sosiaalihuollon asiakirjoina laaditut asiakaskertomusmerkinnät tallennetaan kuitenkin vain sosiaalihuollon rekisteriin ja terveydenhuollon potilasasiakirjamerkinnät vain potilasrekisteriin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 47; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 42).

Monialainen yhteistyö on yhä haasteellista kirjaamisen osalta. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveydenhuollon arkistoon ei kumpaankaan saa tallentaa sosiaalihuollossa syntyneitä potilastietoja. Näitä tietoja ovat esimerkiksi terveydenhuollon henkilöstön toimesta hoitoon tai diagnooseihin kirjaamat asiakirjat, vaikka ne olisivatkin syntyneet osana sosiaalihuollon palveluita. Sen sijaan asiakkaan sairaudesta voidaan tallentaa yleistä tietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin, jos se vaikuttaa asiakkaan sosiaalihuollon palvelutarpeeseen (Kansaneläkelaitos 2022).

Edellä mainitun monialaisen yhteistyön lisäksi yhteinen sosiaali- ja terveystietopalveluiden asiakasohjaus vaatii tietoa kirjaamistavoista ja lainsäädännöstä sen parissa työskentelevältä sosionomilta. Yhteinen asiakasohjaus tarkoittaa käytännössä sitä, että yhteydenottajien tiedustelut ja kysymykset ohjataan yhteen paikkaan, jolloin tietoja tallennetaan tilanteen mukaan joko potilastietoihin tai sosiaalihuollon asiakastietoihin. Jos ohjaus tapahtuu nimettömästi eikä johda jatkotoimenpiteisiin (sosiaalihuollon asian

vireilletuloon tai terveydenhuollon ajanvaraukseen), siitä ei tehdä henkilötietojen tasolla kirjauksia lainkaan. Muussa tapauksessa ohjauksen kirjaamista määräävä tekijä on se, annetaanko ohjausta sosiaali- vai terveystalveluiden osalta. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 44–45.)

## **2.7 Tekninen osaaminen ja erilaiset tietojärjestelmät**

Sosiaalihuollossa kirjaukset tehdään teknisesti käytettävän asiakastietojärjestelmän ehdoilla (Laaksonen ym. 2011, 6). Käytettävät asiakastietojärjestelmät tukevat kirjaamistyötä vaihtelevasti. Oleellinen tekijä kirjaamisen tekniselle onnistumiselle on järjestelmän käytettävyys ja käyttäjäystävällisyys (Kivistö & Hautala 2020, 258). Monialaista yhteistyötä tekevät ja osa muistakin sosiaalihuollon ammattilaisista käyttävät kirjaamiseen usein sekä sosiaali- että terveydenhuollon tietojärjestelmää jopa päivittäin. On tärkeää huomata, että kirjaamiskäytännöt, ohjeet ja kirjaamistekniikka voivat olla aivan erilaisia näiden kahden eri järjestelmän välillä.

Organisaatiossa käytettäviin tietojärjestelmiin on kuitenkin kaikissa tapauksissa sopeuduttava, jolloin kirjaamistyötä tekeville on tarjottava asianmukainen tekninen perehdytys ja ohjeistus tämän osalta. Mitä paremmat tekniset valmiudet ja osaaminen työntekijällä on, sitä pienempi on tietojärjestelmän käytettävyyden rooli itse kirjaamistyön hallitsemisessa. Toisaalta työntekijän teknisestä osaamistasosta riippumatta on tärkeää varmistaa mahdollisimman matala kynnyks kaikille työntekijöille suoriutua järjestelmään tehtävästä kirjaamisesta. On myös tiedostettava se, että vaikeasti käytettävä järjestelmä kuluttaa aina sitä käyttävän työntekijän aikaa enemmän itse kirjaamiseen ja tämä aika on pois itse asiakastyöstä.

Tietojärjestelmästä riippuen kirjaamisen tukena voidaan käyttää niin kutsuttuja fraaseja, eli valmiita mallitekstipohjia kaikilla asiakirjoilla. Mallitekstipohjat laatii aina organisaatio itse. Tämä tukee erinomaisesti ennen kaikkea organisaation yhdenmukaista kirjaamista sekä ohjaa vastavalmistunutta tai muuten epävarmaa kirjaajaa. Laaksonen ym. (2011, 40) näkevät fraasien käytön ongelmalliseksi, koska tekstistä voi kadota asiakaskohtainen ja yksilöllinen näkökulma, mutta yhdenmukaisen kirjaamisen kannalta mallitekstit ovat erinomainen asia ja työntekijä voi aina täydentää valmista mallitekstiä asiakaskohtaisella tiedolla. Olisi erinomaista, jos käytettävä tietojärjestelmä näyttäisi kirjaajalle myös yhä kehittyvän THL:n (2023b) Sosmeta-palvelun ajantasaisen ohjeistuksen ja informaation asiakirja ja tietokenttä -kohtaisesti kirjaamisen yhteydessä.

### 3 LAADUKAS KIRJAAMINEN

Kirjaaminen on erottamaton osa sosiaalihuollon työtä ja siten myös asiakastyön laatua ja vaikuttavuutta sekä hyvää palvelua (Laaksonen ym. 2011, 6–7, 10, 12; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 4). Laadukas kirjaaminen auttaa asiakkaan tavoitteiden asettamisessa ja oikeassa päätöksenteossa sekä tuo esille työn vaikutukset ja muutokset asiakkaan tilanteeseen (Hujanen ym. 2021, 367; THL 2022e, 13). Asiakastyön tekeminen ja sen seuraaminen tehostuu laadukkaasti kirjaamisen avulla, koska hyvin dokumentoitua tietoa voi hyödyntää nopeammin ja tehokkaammin. Laadukas kirjaaminen säästää siis aikaa esimerkiksi kollegalta tai päätöksentekijältä varsinaiseen asiakastyöhön.

Yleisellä tasolla kirjaamisen laatua määrittävät hallinnolliset selvitysvaatimukset, lainsäädäntö ja tekniset muotovaatimukset (Hujanen ym. 2021, 363). Näiden lisäksi oleellisen laatutekijän muodostaa organisaation luomat yhtenäiset käytännöt, linjaukset ja ohjeet, jotka toimivat yhdenmukaisen kirjaamisen perustana. Hujanen ym. (2021, 360) esittävätkin tutkimustuloksissaan laadukkaasti kirjaamisen edellytyksiksi työyhteisössä yhteisesti sovitut kirjaamisen toimintakäytännöt ja kirjaamisen perusteellisen perehdytyksen. Laadukas, rakenteinen kirjaaminen edellyttää Hujanen ym. (2021, 360) mukaan jatkuvaa koulutusta ja sisäistä keskustelua kirjaamisesta. Myös THL (2022e, 17) nostaa esille sen, että kirjaamisesta puhuminen tulisi sisältyä säännöllisesti työyhteisön tapaamisten asialistalle. Kirjaamisosaamisen kehittäminen toimii sosiaalihuollon ammattilaisen mielestä yhtenä lähtökohtana laadukkaasti tiedon tuottamisessa (Hujanen ym. 2021, 368).

EU:n rahoittamat Kansa-koulu -hankkeet (1–5) ovat toteuttaneet ansiokkaasti jo vuodesta 2015 alkaen kirjaamiseen liittyvää valmennusta ja kirjaamisen kehittämistoimintaa sosiaalihuollon ammattilaisille (Wirman 2022, 22). Hankkeen puitteissa on koulutettu noin 4000 sosiaalialan ammattilaista kirjaamisosaamiseen. Laadukasta kirjaamista on pyritty vahvistamaan kirjaamisasiantuntijoiden avulla, joiden tehtävänä on ollut toimia omassa organisaatiossaan asiantuntijoina kirjaamiseen liittyvissä asioissa sekä tiedottaa organisaatiota kirjaamisen kehittämiseen liittyvistä asioista. Hankkeissa on koottu kattava tietopaketti kirjaamiseen liittyen kirjaamisfoorumien sivuille. (Kansa-koulu 5 -hanke 2023b.)

Kansa-koulu 5 -hanke (2023b) on tiivistänyt laadukkaasti kirjaamisen tunnuspiirteet asiakaslähtöiseen, eettisesti kestäväseen, asialliseen, selkeään ja ymmärrettävään sekä ajantasaiseen, yhdenmukaiseen, tietosuojan ja tietoturvan merkityksen ymmärtävään ja hyödynnettävissä olevaan kirjaamistapaan. Käytin tätä luetteloa opinnäytetyössä laadukkaasti kirjaamisen viitekehyksenä ja lähtökohtana

tutkimuskysymyksen tarkentamiselle. Tästä luettelosta puuttui mielestäni *olennaisen* tiedon käsite ja siksi lisäsin sen edellä mainittuun listaukseen. Vastaavasti poistin listauksesta *hyödynnettävissä* olevan kirjaamistavan, koska se muodostuu mielestäni sitä edeltävistä tekijöistä ikään kuin näiden summana. Jätin pois myös myös tietoturvaan liittyvät asiat, koska ne muodostavat yksinään kokonaisuuden, jota tulisi lähestyä teknologiapainotteisesti sosiaalihuollon tietohallintoon ja -turvallisuuteen liittyvien näkökulmien kautta.

### 3.1 Puutteellisen kirjaamisen merkitys

Mitä tapahtuu, jos asiakastyön dokumentointi ei ole laadukasta? Hujanen ym. (2021, 361) kuvaavat teellisessä julkaisussaan seurauksia, joihin huolimaton kirjaaminen voi pahimmillaan johtaa. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan kannalta virheelliset tilannearvioinnit, suunnitelmat ja päätökset. Kirjaamisen laadulla voi olla myös oikeudellisia vaikutuksia erityisesti Hujanen ym. (2021, 361) mainitsemien hallintopäätöksiin liittyvissä oikeudenkäynneissä tai Kääriäisen (2022, 382, 399) esille nostamien työntekijästä tehtyjen valitusten tai muiden ristiriitaisten tilanteiden yhteydessä.

Kääriäinen (2022, 392) mainitsee oikeusasiamiehelle tehtyjen asiakasturvallisuutta vähentävien kante- luiden yhdeksi syyksi puutteellisen asiakastyön dokumentoinnin. Puutteellisella kirjaamisella tai asia- kirjojen täyttämällä voi olla ikäviä seurauksia asiakkaalle myös palveluiden saatavuudessa tai jatku- vuuden turvaamisessa (Hujanen ym. 2021, 367; THL 2022e, 17). Tietosuojavaltuutetun toimisto (2022, 38) on ottanut kantaa siihen, että kirjattavat asiakastiedot eivät saa olla puutteellisia, koska asiakassuh- teen kannalta oleelliset tiedot tulee olla merkittynä asiakasasiakirjoihin. Näiden perusteella on voitava arvioida esimerkiksi asiakastapaamisiin liittyviä yksityiskohtia, kuten milloin asiakasta on tavattu, mikä tapaamisten sisältö on ollut tai mihin toimenpiteisiin on tietyissä tilanteissa ryhdytty. Kääriäinen (2022, 399) tiivistää puutteellisen kirjaamisen dilemman yhteen lauseeseen: ”Siitä, mitä työssä on tehty, voi jälkikäteen lukea vain asiakirjoista”. Puutteellinen kirjaaminen voi siis vaarantaa asiakasturvallisuuden tai asiakkaan oikeusturvan.

Dokumentoinnin puutteisiin voi vaikuttaa osaltaan tietämättömyys itse kirjaamisesta tai asiakkaan oi- keuksista (Kääriäinen 2022, 404). Myös riittämätön työaika voi aiheuttaa puutteellista kirjaamista (Mat- tila 2021, 38). Hyvän perehdytyksen avulla voidaan vaikuttaa näistä ensiksi mainittuihin, mutta parhain- kaan opastus ei auta työajan riittämättömyyteen. Tähän liittyen on hyvä tiedostaa, että organisaation

velvollisuutena on korjata selkeästi virheelliset ja puutteelliset tiedot oma-aloitteisesti virheen havaitsemisen jälkeen sekä viimeistään asiakkaan vaatimuksesta (Tietosuoja-asetus (EU) 25.5.2016/679, § 16; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 13). Tämä jälkikäteen tehty korjaamiseen käytetty aika on turhaa ja pois varsinaisesta asiakastyöstä.

### 3.2 Olennaisuus

Hujanen ym. (2021, 366–367) esittävät laadukkaan kirjaamisen yhtenä tekijänä *olennaisen tiedon*. Olennaisen tiedon määritelmä on moniulotteinen ja riippuu kontekstista, mutta sen synonyymeinä voidaan pitää adjektiiveja tärkeä, keskeinen, pääasiallinen ja huomattava. Olennaista sosiaalihuollon kirjauksissa on siis sellainen tieto, jota ei voi jättää pois. Joskus määrän katsotaan olevan osoitus laadukkaasta kirjaamisesta, jolloin erityisesti asiakaskertomusmerkintöihin tallennetaan asiakkaan tilanteen kannalta epäoleellisia pitkiä tapahtumien kuvauksia. Ilman ohjeistusta vastavalmistunut tai epävarma työntekijä dokumentoi ymmärrettävästi varmuuden vuoksi enemmän, ettei syyllisty puutteelliseen kirjaamiseen. Kaikkea tapahtunutta ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista kirjata, mutta vastaavasti liian lyhyesti ja puutteellisesti tilannetta kuvaavat tekstit ovat ongelmallisia (Laaksonen ym. 2011, 38–39; Tietosuoja-valtuutetun toimisto 2022, 4).

Tiedon olennaisuutta voi tarkastella sekä sosiaalihuollon että asiakkaan näkökulmasta. Kirjoittajan pitäisi pystyä huomioimaan molemmat näkökulmat kirjatessaan. Tärkeää on hahmottaa palvelutilanteeseen liittyvät merkittävät tiedot ja kirjoittaa yhdessä keskustelluista ja sovituista asioista tai seikoista sellaiset, jotka selvittävät ja kuvaavat asiakkaan palvelutilannetta. Olennaisen hahmottaminen on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta tärkeää ja työntekijän on aina voitava seisoa sanojensa takana perustellusti. (Laaksonen ym. 2011, 12, 39, 42–43; Tietosuoja-valtuutetun toimisto 2022, 4.) Vastavalmistunutta tai äskettäin sosiaalihuollon palvelukseen siirtynyttä sosionomia ajatellen on toivoriikasta lainata Laaksonen ym. (2011, 53) ajatusta siitä, että dokumentointiosaaminen ja kyky olennaisen tavoittamiseen kasvaa vähitellen työkokemuksen myötä.

### 3.3 Asiakaslähtöisyys

Kivistö ja Hautala (2020, 269) kysyvät tieteellisessä artikkelissaan ”onko asiakaslähtöisyys totta vasta, jos ja kun se dokumentoidaan?” Näin ei varmasti ole, mutta asiakaslähtöinen työote heijastuu myös

siihen, miten asiakkaan tilanteesta kirjataan. Dokumentointi on osa sosiaalihuollon asiakastyötä, jolloin vaatimus kirjaamisen asiakaslähtöisyydestä lähtee jo laista (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 4–5, § 7–8). Asiakslähtöisessä dokumentoinnissa on kyse siitä, että kirjoittaja pohtii asioita myös asiakkaan näkökulmasta, jolloin omat tekstinsä voi näyttää asiakkaalle koska tahansa (Laaksonen ym. 2011, 39). Esimerkiksi vammaispalveluissa kirjaamisen asiakaslähtöisyyttä on ajateltava jo osana vammaispolitiikkaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023) ja tätä asiakasosallisuutta myös Kivistö, Heini, Kontu, Kunttu, Lappalainen, Lindroos, Ronimus & Sjöblom (2019, 21–23) katsoksessaan korostavat.

Asiakslähtöisessä dokumentoinnissa asiakas tuntee tulleensa kuulluksi. Asiakkaan oman äänen esille tuominen on tärkeää erityisesti niissä tilanteissa, joissa työntekijän ja asiakkaan näkemykset eroavat toisistaan. Näitä ristiriitaisia tilanteita esiintyy joskus. Tällöin asiakkaan mielipide on tärkeää erottaa työntekijän näkemyksestä. (Hujanen ym. 2021, 366–367; Kivistö & Hautala 2020, 257.) Esimerkiksi palveluja asiakassuunnitelmat tulee laatia yhteistyössä asiakkaan kanssa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 7; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, § 39). Asiakkaalla on oikeus siihen, että hänet huomioidaan kirjaamisessa ja päätökset perustuvat kattavaan tietoon (THL 2022e, 14; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 4).

Kirjaamisessa on otettava huomioon se, miksi ja kenelle asiakirjaa kirjoitetaan, millaista kieltä ja sanavalintoja tällöin käytetään, kuinka ymmärrettävästi ja selkeästi kirjataan ja miten asiakkaan omat mielipiteet, näkemykset ja toiveet pystytään sisällyttämään tekstiin osana asiakkaan todellisuutta (Günther, Raitakari, Juhila, Saario, Kaartamo & Kulmala 2013, 104). Vaikka asiakas itse ei olisi oikeustoimikelpoinen tai ei pystyisi ilmaisemaan tahtoaan ja mielipiteitään, häntä edustavan läheisen tai muun tahon mielipide on otettava huomioon. Asiakslähtöisyys ei tarkoita sitä, että kirjaamisen määrää pitäisi lisätä, vaan ainoastaan sen sisältöä pitäisi miettiä asiakkaan näkökulma huomioiden (Kivistö & Hautala 2020, 269). Asiakslähtöisyys edesauttaa myös myöhemmin mainittua virheetöntä kirjaamista (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 38).

### **3.4 Eettisyys**

Eettinen näkökulma on läsnä kaikessa sosiaalihuollon työssä, niin myös kirjaamisessa. Ammattietiikka ohjaa sosiaalihuollossa työskentelevän työtä ja toimintaa siihen liittyvine valintoineen (Talentia 2022). Työntekijän henkilökohtainen eettinen vastuu koskee niitä ratkaisuja, jotka hän on toimivaltansa

puitteissa tehnyt ja niitä tietoja, jotka hän on esittänyt päätöksenteon pohjaksi (Talentia 2022, 28, 30). Kirjatessaan asiakasta koskevia tietoja työntekijä tekee valintoja siitä, mitä ja miten kirjoittaa sekä mitä rajaa pois. Tämä on osa sosiaalialan ammattihenkilön vallankäyttöä, koska dokumentoinnin avulla rakennetaan ja julkituodaan asiakkaan todellisuutta. (Laaksonen ym. 2011, 38; Kääriäinen 2003, 124; THL 2022c; Talentia 2022, 25.) Ammatilaisen harkintavalta ulottuu siis myös kirjaamisessa tehtäviin valintoihin (Kääriäinen 2022, 404).

Eettisesti kestävässä kirjaamisessa ei esitetä oletuksia tai mielipiteitä, vaan pitäydytään tosiasioissa ja täsmällisyydessä (Kivistö & Hautala 2020, 257–258). Edellä mainittu tarkoittaa myös tavoitetta virheettömyyteen kirjaamisessa sen osalta, mitä on oikeasti tapahtunut, kuka on sanonut mitään, kenen näkemyksestä on kysymys tai mihin tietoihin asiakkaasta tehty tilannearvio perustuu (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 38). Eettisyyttä tai asiakaslähtöisyyttä ei voi tarkalleen ottaen opettaa, koska asiakastyössä kohdattavat tilanteet ovat ainutkertaisia ja vaihtelevat tilannekohtaisesti. Sen sijaan näihin liittyviä periaatteita voidaan perehdyttää ja opettaa toiselle. (Hanska 2021, 86.)

Asiakaslähtöisyys on kuitenkin eettisen kirjaamisen perusta. On helppo laatia eettisesti kestäviä asiakirjoja, kun asiakkaan näkemys huomioidaan. (Kääriäinen 2022, 404; Laaksonen ym. 2011, 12.) Tietyissä äkillisissä kriisitilanteissa tai sosiaalihuollon interventioissa esimerkiksi lastensuojelussa asiakkaan näkökulmaa ei voida ottaa huomioon. Eettinen toimintatapa tarkoittaa kuitenkin kaikissa kiireellisissäkin tilanteissa sitä, että asiakkaalle kerrotaan hänen tietojensa kirjaamisesta sosiaalihuollon rekisteriin (Laaksonen ym. 2011, 12, 42). Eettinen toimintatapa ei edellytä työntekijältä täydellisyttä. Virheelliset tiedot kirjauksissa voidaan korjata asiakkaan vaatimuksesta tai organisaation taholta omatoimisesti virheen huomaamiseen jälkeen (Tietosuoja-asetus (EU) 25.5.2016/679, § 16; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 13). Asiakirjan korjaaminen jättää aina alkuperäisen asiakirjan tiedot sekä korjaamismerkinnän perusteen sosiaalihuollon kanta-arkistoon (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 58).

### **3.5 Asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys**

Asiakirjoja laaditaan ennen kaikkea asiakasta varten ja tästä syystä kirjaamisessa on käytettävä viranomaisviestintää yleisestikin velvoittavaa selkeää ja ymmärrettävää kieltä. (Hujanen ym. 2021, 360; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 6; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 21; Hallintolaki 6.6.2003/434 § 9.) Asiakkaan on pystyttävä

ymmärtämään kirjaamisen sisältö, kuten tapaamisessa keskustellut asiat, asiakassuunnitelman sisältö tai päätöksen perustelut. Kirjaamisen lähtökohtana pitäisi olla konkreettisuus, joka toimii myös erilaisia tulkinnanvaraisuuksia, väärinymmärryksiä ja sivumerkityksiä ehkäisevänä tekijänä (Laaksonen ym. 2011, 41; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 4, 38).

Selkeä ja ymmärrettävä viestintä, kielenkäyttö ja kirjaaminen tarkoittavat kirjoittamista ilman lyhenteitä ja erikoissanastoa, tiiviillä lauserakenteella ja yleiskielellä oikeinkirjoitus halliten. (Saavutettavuuskirjasto Cecilia 2022; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 4.) Ymmärrettävä kirjaaminen ei ole kaikille helppoa. Työntekijä voi olla erinomainen sosiaalialan ammattilainen työskennellessään asiakkaan kanssa, mutta kirjoitetun tekstin tuottaminen on haasteellista. Tähän liittyvät haasteet eivät koske ainoastaan iältään vanhempia työntekijöitä. Tässä tilanteessa työntekijälle tulisi mahdollistaa tarvittava työyhteisön tuki käytännön kirjaamiseen.

### 3.6 Ajantasaisuus

Vaatus ajantasaisesta kirjaamisesta on yksikäsitteinen. Terveystieteiden puolella kirjaamisen takarajaksi on asetettu viisi vuorokautta asiakkaan tilanteen käsittelyn jälkeen, mutta sosiaalihuollossa lain-säädäntö käyttää ainoastaan määritettä *viipymättä*. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus potilasasiakirjoista 24.1.2022/94, § 8; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 4.) Kirjaamisen ajantasaisuuden avulla turvataan äkillisesti muuttuvat tilanteet sekä asiakkaan että asiakastyötä tekevien osalta ja varmistetaan ennen kaikkea asiakasturvallisuus ja asiakkaan oikeudet (Kääriäinen 2022, 392, 404).

Viive kirjaamisessa voi aiheuttaa inhimillisiä virheitä. Oleellinen tieto unohtetaan tai muistinvarainen tieto vääristyy (Laaksonen ym. 2011, 12). Ajan tasalla olevien asiakirjojen perusteella niitä lukevat kollegat, asiakkaat, päätöstentekijät (Laaksonen, 2011, 11) sekä ympäri vuorokauden toimiva sosiaalipäivystys voivat luottaa siihen, että kirjausten perusteella laadittu tilannekuva vastaa nykyhetkeä. Ajantasaisuus on laadukkaasti kirjaamisen perusta erityisesti asiakaskertomusmerkinnöissä, jolloin ne tukevat esimerkiksi laadittavia suunnitelmia ja palvelupäätöksiä tai varsinaisia jatkotoimenpiteitä (Laaksonen ym. 2011, 11, 46–47). Ei pidä unohtaa sitä, että asiakkaan tapaamiseen yhteydessä mahdolliset paperille kirjattavat muistiinpanot muodostavat tietosuojariskin, jos ne tunnistettavia henkilötietoja sisältäessään joutuvat väärin käsiin.

### 3.7 Yhdenmukaisuus

Kirjattavien tietojen yhdenmukaisuudella varmistetaan tietojen käytettävyys ja hyödynnettävyys (THL 2022d). THL:n asiakirjamäärittelyiden ja identtisten tietorakenteiden lisäksi yhdenmukainen kirjaaminen varmistetaan organisaation yhtenäisillä linjauksilla ja kirjaamisohjeistuksilla, jotka on dokumentoitu. Näiden avulla myös perehdyttäminen on helppoa. Laaksonen ym. (2011, 18) mainitsevatkin itsensänselvyytenä kirjaamisperiaatteiden olemassaolon. Myös Hujanen ym. (2021, 368) tuovat esille tiedon yhtenäisyyden merkityksen, kun sosiaalihuollon seurantarekisterin tietoja hyödynnetään valtakunnallisesti esimerkiksi tilastointi- ja tutkimustarkoituksessa. Lisäksi sosiaalityön paikallisessa kehittämisessä yhtenäisesti toteutetun tiedon merkitys on avainasemassa (Hujanen ym. 2021, 360) hyvinvointialueen sisäisessä tilastoinnissa.

On tärkeää ymmärtää se, että sosiaalihuollon seurantarekisteri ja THL:n standardit eivät yksinään riitä takaamaan yhdenmukaista kirjaamista luotettavan tilastoinnin ja jatkohyödyntämisen pohjana. Ne jättävät tulkinnanvaraa erityisesti hyvinvointialueen sisäisessä tiedon hyödyntämisessä ilman organisaation omaa yhtenäistä toimintatapaa. Sama tulkinnanvaraisuus jatkuu osittain myös valtakunnallisessa tilastoinnissa sosiaalihuollon seurantarekisterin käyttöönoton ja hyödyntämisen edetessä juuri näistä hyvinvointialueiden erilaisista tulkinnoista ja käytänteistä johtuen.

### 3.8 Asiakkaan oikeus omiin tietoihinsa ja tietosuojaja

Kirjaamistyötä tekevä ei dokumentoi asiakastyötä ainoastaan hallinnollisena toimenä, vaan asiakirjat laaditaan myös asiakasta varten ja niiden on noudatettava voimassa olevaa tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Kirjaamisessa on otettava huomioon se, että asiakkaalla ja hänen laillisella edustajallaan on tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta aina oikeus omien tietojen saamiseen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 11; Tietosuovaltuutetun toimisto 2022, 50–51; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 49; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621, § 11–12; Tietosuoja-asetus (EU) 25.5.2016/679, § 12–15).

Sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee käsitellä asiakastietoja vain asianmukaisesta syystä ja vain olennaiselta osaltaan (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 9; Tietosuoja-asetus (EU) 25.5.2016/679, § 5). Asiakkaan tietojen käsittelyn on rajoituttava vain siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoja käsitellään (Tietosuoja-asetus (EU)

25.5.2016/679, § 5; Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 4). Tietosuojan huomioiminen tarkoittaa myös sitä, ettei asiakkaan asiakirjoihin voida liittää esimerkiksi liitteitä, jotka sisältävät ulkopuolisten henkilöiden tietoja (esimerkiksi poliisin tutkintapöytäkirjat, joissa mainitaan useita henkilöitä).

Asiakkaan tietoja ei voi luovuttaa edes toiselle viranomaiselle ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta tiettyjä lakiin perustuvia poikkeuksia lukuun ottamatta, kuten esimerkiksi yksityisen palvelutuottajan toimiminen hyvinvointialueen palveluntuottajana. Palveluntuottajan vastuulla on tällöin huolehtia asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta sekä niiden toimittamisesta palveluiden järjestämisestä vastaavalle. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784, § 5, § 18–19, § 21–23.) Lisäksi asiakastietoja voidaan luovuttaa kyseisessä asiassa toimivaltaisen edunvalvojan suostumuksella tai jos sosiaalihuollon tehtävien hoitaminen tai asiakkaan etu sitä vaativat (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 16–18). Asiakkaan ja sosiaaliviranomaisen kesken sähköisen viestinnän tulee tapahtua aina salatun sähköpostin kautta siten, että osapuolet ovat tunnistettavissa. Jos asiakas lähettää oma-aloitteisesti asiaansa liittyviä tietoja tai liitteitä, nämä on liitettävä tarpeellisilta osiltaan osaksi asiakastietoja. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022, 12–13.)

Merkille pantavaa on se, että asiakastietojen käsittelyn ja noudatettavien menettelytapojen osalta sosiaalihuollossa työnantajan on huolehdittava asianmukaisesta kirjallisesta ohjeistuksesta työntekijöille (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 7). Tämä työnantajan velvollisuus on tiedostettava varsinaisten konkreettisten toimenpiteiden ohjeistuksien lisäksi osana ohjeistusta asiakastyöhön liittyviä kirjauksia (esimerkkinä merkintä asiakastietojen pyytamisestä tai saamisesta). Tietosuojan turvaaminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan tietosuojan huomioiminen osana käytännön asiakastyötä ja taito harkita kirjaamisen sisältö tästä näkökulmasta ovat erottamaton osa sosionomin osaamista. Tästä syystä sen pitäisi sisältyä jokaisella hyvinvointialueella uuden työntekijän perehdytykseen työsuhteen alkaessa.

## 4 SOSIONOMI KIRJAAJANA

Luku neljä kuvaa sosionomin nykyistä toimintaympäristöä sosiaalihuollon tehtävissä sekä sosionomin valmiuksia kirjaamiseen koulutuksen tuottama tieto huomioiden. Lisäksi luvussa tuodaan esille sosiaalihuollon tehtävien perehdyttämiseen liittyvää tutkimustietoa.

### 4.1 Sosionomin toimintaympäristö sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon tuottamien asiakastietojen käyttö laajenee muuttuvista raportointi- ja tilastointitavoista johtuen (Hujanen ym. 2021, 368). Myös itse kirjaamiseen liittyvän osaamisen tarve laajenee parhailaan, kun rakenteisen kirjaamisen velvoite tulee koskemaan myös yksityistä sosiaalihuoltoa julkisen sektorin palveluntuottajana julkisen sektorin lisäksi vuonna 2024. Tätä kuvaa hyvin Sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksen avulla toimivan Kansa-koulu 5 -hankkeen (2023a) kirjaamisfoorumien tiedote, jossa hankkeen toimesta järjestettäviin vuoden 2023 kirjaamisvalmennuksiin on ilmoittautunut noin 550 yksityisen sosiaalihuollon palveluntuottajien työntekijää.

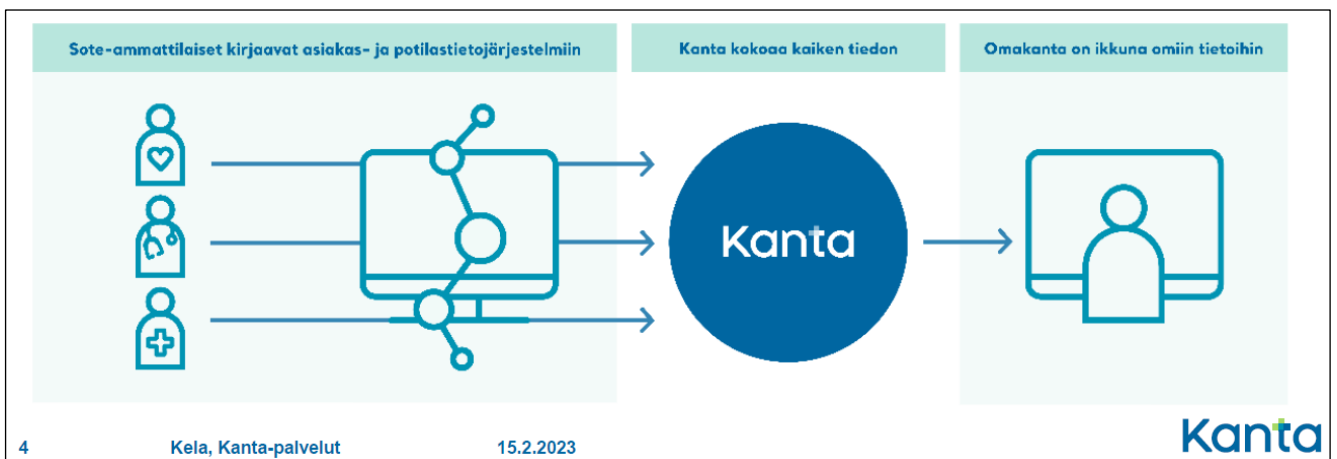
Monille hyvinvointialueiden tai niille palveluita tuottavien palvelutarjoajien palveluksessa työskenteleville sosiaalihuollon ammattilaisille rakenteinen kirjaaminen on uusi asia, koska kanta-arkistointivelvollisuuden täyttävien tietojärjestelmien muutokset ja vaihdot ovat vielä meneillään ennen 1.9.2024 alkavaa peruspalveluita koskevaa liittymisvelvoitetta. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueiden omia linjanvetoja ja kirjaamisohjeita sekä rakenteiseen kirjaamiseen perehdytystä tarvitaan uusien työntekijöiden lisäksi myös vanhoille työntekijöille nyt ja lähitulevaisuudessa.

Sosionomi kohtaa työssään väistämättä jossain vaiheessa käsitteet sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto (ns. kanta-arkisto), Omakanta-palvelu ja sosiaalihuollon seurantarekisteri. Nämä kaikki vaikuttavat parhailaan tai lähitulevaisuudessa sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon organisaatioiden kirjaamiseen. Sosiaalihuollon asiakastietoja kirjaavan näkökulmasta asiakastiedot tallennetaan ensin asiakastietojärjestelmään, josta ne arkistoituvat sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon ja sen jälkeen tiedot näkyvät tietyin rajoituksin asiakkaalle Omakanta-palvelussa, jos hyvinvointialueen tietojärjestelmä sen jo teknisesti mahdollistaa. Sosiaalihuollon seurantarekisteri hyödyntää asiakastiedon arkiston tietoja THL:n valtakunnallisten tilastojen muodostamisessa ja palvelee myös tutkimustarkoituksissa.

Asiakastiedon arkiston avulla sosiaalihuollon tiedot ovat kaikkien tarvittavien ammattilaisten käytettävissä, ja niitä voivat käyttää asiakkaan suostumukselle asiakkaan oman hyvinvointialueen lisäksi myös muut palvelunjärjestäjät ja -tuottajat. Asiakastiedon arkisto on siis ainoastaan sosiaalihuollon ammattilaisten käytössä ja sinne tallennetut tiedot ovat yhteneväisessä teknisessä muodossa ja siten paremmin hyödynnettävissä. (Kansaneläkelaitos 2023.) Sosiaalihuollon Omakanta-palvelu mahdollistaa sen, että asiakas näkee itsestään laaditut asiakirjat myös sosiaalihuollon osalta nykyisten potilastietojen lisäksi. Omakanta -palvelun toteutuksesta ja tarjoamisesta vastaa Kansaneläkelaitos.

Sosiaalihuollon asiakirjat näkyvät asiakkaalle Omakanta-palvelussa vasta, kun hyvinvointialueella tai yksityisellä sosiaalihuollon palveluntuottajalla on käytössään tekniset vaatimukset täyttävä tietojärjestelmä, joka tallentaa kanta-arkistoon rakenteisessa muodossa olevia asiakirjoja. Potilastiedot on arkistoitu rakenteisina jo 10 vuotta (THL 2022e, 11), mutta sosiaalihuolto siirtyy tähän tekniseen toteutukseen vasta nyt. Kanta-palveluiden käyttöönotto vaatii sosiaalihuollossa osittain uusia kirjaamistapoja ja sen myötä kehittämistyötä organisaatiossa läpi kaikkien palvelutehtävien (Hujanen ym. 2021, 362). Kirjaamisosaamisella on merkitystä myös Omakanta-palvelun osalta, koska asiakkaan on helppo nähdä sen kautta itsestään laaditut asiakirjat ja kirjaukset. Asiakirjan laatija voi tietysin perustein myös estää tai viivästyttää asiakirjan näyttämisen asiakkaalle Omakanta-palvelussa (THL 2022b), jolloin nämä perusteet on oltava kaikilla kirjaajilla tiedossa.

Kuvassa seitsemän esitetään asiakastietojen kulku työntekijän kirjaamisen jälkeen asiakkaan nähtäväksi Omakanta-palvelussa.



KUVA 7. Omakanta näyttää sosiaalihuollon asiakastiedot kansalaiselle (Pinta 2023)

Julkisen sektorin osalta tietojärjestelmän kantavalmius tulee olla täytettynä sosiaalihuollon peruspalveluiden, eli iäkkäiden, lapsiperheiden ja työikäisten palveluiden osalta 1.9.2024, kuten myös julkiselle sektorille näitä palveluja tuottavien yksityisten yritystenkin. Muiden palvelutehtävien (lastensuojelu, vammaispalvelut, päihdehuolto ja perheoikeudelliset palvelut) osalta vaatimus astuu voimaan asteittain vuodesta 2025 alkaen. Tilanteessa, jossa yksityinen palvelutuottaja tuottaa sosiaalipalveluita suoraan asiakkaalle eikä hyvinvointialueen palveluntuottajana, rakenteisen kirjaamisen valmius on oltava vuonna 2026. (Pinta 2023, 7–8; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784, § 7, § 52.)

Sosiaalihuollon seurantarekisteri mahdollistaa tulevaisuudessa rakenteisten asiakirjojen avulla tallennetun sosiaalihooltoon liittyvän tiedon tilastoinnin ja tutkimuksen. Seurantarekisterin tietojen perusteella työn vaikuttavuudesta, palveluiden laadusta ja eri hyvinvointialueiden toimintakäytännöistä saadaan yhdenmukaista tietoa. (THL 2023g.) Sosiaalihuollon seurantarekisteri hyödyntää Kanta-arkistoon tallennettuja tietoja, eli kirjaajien tekemiä kirjauksia. Sosiaalihuollon seurantarekisterin avulla toteutetaan asiakastietojen toissijainen käyttö, jotta sosiaalihooltoon liittyvä tilastointi, tutkimus, kehittäminen, innovaatiotoiminta, opetus, viranomaisohjaus ja -valvonta sekä suunnittelu- ja tietojohdaminen kehittyisivät mahdollisimman tehokkaasti (Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 26.4.2019/552).

Tämän valtakunnallisesti helposti hyödynnettävissä olevan tiedon tarve on suuri, koska nykyisin tietoja kerätään hyvinvointialueilta erikseen ja eri tavoin kerättynä. Tiedot eivät välttämättä ole yhdenmukaisia näistä erilaisista poimintatavoista johtuen. Nykyiset valtakunnalliset tilastot eivät myöskään tuota tietoa kaikista palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista kattavasti. Seurantarekisterin tavoitteena on saada tietoa ajantasaisesti kaikista sosiaalipalveluista yhtenäisesti yhden tiedonkeruukanavan avulla. (THL 2022g, 5.) Selontekovelvollisuus sosiaalityön vaikuttavuudesta sekä siitä, mihin resursseja kohdennetaan, tiukentuu, jolloin rakenteinen ja yhtenäisillä kirjaamistavoilla kirjattu asiakastieto on entistä tärkeämpää (Hujanen ym. 2021, 368). Seurantarekisterin hyötyjä kuvataan kuvassa kahdeksan.

# Kirjaukset asiakirjoilta tilastotiedoksi

**Rakenteisen asiakastiedon toisiokäyttö**

**Kansallisesti**

- ✓ Kehittäminen
- ✓ Tilastointi, raportointi → tilastotuotannon automatisoituminen eli ajantasaistuminen
- ✓ Vertailu alueiden välillä
- ✓ Vaikuttavuustutkimus
- ✓ Tulevaisuudessa eri rekisteritietojen yhdistäminen → tietoa palvelupoluista ja monikäytöstä

**Sosiaalihuollon seurantarekisteri tekee sosiaalihuoltoa näkyväksi → ALOITUS 2023**

? henkilöä 10:stä oli sosiaalihuollon asiakkuudessa

Työikäisten palveluihin hakeudutaan yleisemmin .... liittyvän tuen tarpeen vuoksi

Asiakkaita oli keskimäärin .... per omatyöntekijä

Useimmin käytettyjä sosiaalipalveluja olivat ....

Työikäisten palveluiden asiakkailla perusterveydenhuollon käyntejä oli joka .... asiakkaista

Vammaispalvelut	■
lääkärin palvelut	■
Päihdehuolto	■
Työikäisten palvelut	■
Lapsiperheiden palvelut	■
Lastensuojelu	■
Perheoikeudelliset palvelut	■

thl

Rakenteisen kirjaamisen tuki

12.10.2022

KUVA 8. Kirjaukset asiakirjoilta tilastotiedoksi (THL 2022b)

## 4.2 Sosionomikoulutus

Sosiaalihuollon ammattihenkilöltä edellytetään ymmärrystä kirjaamisen tärkeydestä osana tiedon muodostamista (Laaksonen ym. 2011, 12). Sosionomikoulutus sisältää vain vähän opetusta kirjaamiseen, kirjaamiskäytäntöihin tai rakenteiseen kirjaamiseen. Konkreettinen kirjaamisen tekninen opetus ei ole mahdollista hyvinvointialueiden erilaisista tietojärjestelmistä ja linjauksista johtuen, mutta THL:n standardien mukaisten asiakirjojen ja niihin kirjattavien tietojen opettaminen yleisellä tasolla on mahdollista helposti THL:n Sosmetan avulla (THL 2023b). Myös laadukkaan kirjaamisen yleisperiaatteiden opetus on mahdollista. Kaikki sosionomit eivät työskentele sosiaalihuollon tehtävissä, joten heitä eivät sosiaalihuoltoa koskevat dokumentointivelvoitteet koske. Näin on esimerkiksi varhaiskasvatuksessa työskentelevien sosionomien osalta. Sen sijaan myös yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien palveluksessa työskenteleviä sosionomeja koskevat samat kirjaamisvelvoitteet (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, § 24).

Ammattikorkeakoulut päättävät itsenäisesti opetussuunnitelmien sisällöstä, mutta opintokokonaisuuksien tavoitteet pohjautuvat pitkälti Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkoston

(2023) tarvittavaa osaamista kuvaaviin kompetensseihin, joissa erääksi sosionomin kompetenssiksi osana asiakastyön osaamista mainitaan asiakaslähtöinen dokumentointi digitaalisessa toimintaympäristössä tietoturva ja -suojavaatimukset huomioiden. Oman ammattikorkeakouluni nykyinen opetussuunnitelma sisältää yhden kolmen opintopisteen opintojakson, jonka yhtenä osana käsitellään rakenteista kirjaamista (Centria-ammattikorkeakoulu 2023). Opintojakson tiedot esitetään kuvassa yhdeksän.

Opintojakson tiedot	
<b>SO00AJ29 Sosiaalialan hallinnolliset käytänteet (3 op)</b>	
Opetuskieli	suomi
Tavoitteet	Opiskelija <ul style="list-style-type: none"> <li>- osaa paikallistaa sosiaalialan hallinnollisia prosesseja ja tuntee päätöksentekoa ohjaavan lainsäädännön</li> <li>- soveltaa sosiaalialan rakenteellista tietoa ja kirjaamista osana päätöksentekoa</li> <li>- ymmärtää omavalvonnan merkityksen työpaikan riskien tunnistamisessa</li> </ul>
Sisältö	Päätöksenteko osana Valtio-, alue- ja kuntahallintoa Rakenteellinen tieto ja dokumentaatio Omavalvontasuunnitelma

KUVA 9. Centria-ammattikorkeakoulun opintojakso, jolla rakenteista kirjaamista käsitellään (Centria-ammattikorkeakoulu 2023)

Sosionomiopiskelija tutustuu sosiaalihuollon parissa suorittamillaan harjoittelujaksoilla kirjaamiseen ja harjoittelupaikkansa kirjaamiskäytäntöihin sekä tekee usein myös itse asiakaskertomusmerkintöjä. Tällöin opiskelija kohtaa itsellensä oudon osaamisalueen, jossa harjoittelupaikan tai harjoittelun ohjaajan asianmukainen opastus ja ohjeistus ovat avainasemassa. Tässä vaiheessa perehdytys kirjaamiseen jää siis täysin sosionomin harjoittelupaikan työntekijöiden aktiivisuuden varaan. Olipa harjoittelujaksojen aikana perehdytystä tai ei, vastavalmistuneen sosionomin työpaikan on tarjottava asianmukainen perehdytys ja vastaavasti myös vaadittava uusi työntekijä hänen työkokemuksensa pituudesta huolimatta perehtymään valtakunnalliseen kirjaamisstandardeihin ja organisaation omiin kirjaamiskäytäntöihin.

### 4.3 Perehdyttäminen sosiaalihuollon kirjaamiseen

Asianmukainen perehdyttäminen kuuluu työnantajan velvollisuuksiin (Työsuojelulaki 23.8.2002/738, § 14). Myös kesätyöntekijät sekä määrä- ja osa-aikaiset työntekijät on perehdytettävä asianmukaisesti. Työnopastus osana perehdytystä sisältää kaikki varsinaisen työn tekemiseen liittyvien asioiden

opastuksen, kuten mitä työtehtävät pitävät sisällään ja millaista osaamista ja työvälineitä työ vaatii. (Työturvallisuuskeskus 2023.) Perehdytys voi tapahtua monin eri tavoin, mutta usein se on käytännönläheistä ja työntekijän omaa oppimista ja perehtymistä tapahtuu myös itsenäisesti työtä tehdessä (Ketola 2010, 70, 154). Kirjalliset ohjeet ja aineisto tukevat mielestäni erinomaisesti käytännönläheistä perehdyttämistä, koska uuden työntekijän ei tarvitse siten muistaa tai kirjoittaa ylös paljon asioita ja hän voi aina myöhemmin tukeutua kirjallisiin ohjeisiin.

Hujanen ym. (2021, 365) tuovat esille perehdyttämisen ja yhteisesti sovitut toimintatavat laadukkaan sosiaalityön kirjaamisen edellytyksenä. Kirjaamis perehdytys tukee sekä itse asiakastyötä että laadukasta kirjaamista. THL:n standardien laajasta tulkinnanvarasta ja hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien erilaisista linjauksista johtuen työnantajan olemassa olevat kirjaamiskäytännöt ja niihin perehdyttäminen ovat ensiarvoisen tärkeitä. Huomionarvoista on se, että henkilökunnan osaaminen on varmistettava työnantajan laatimilla kirjallisilla ohjeilla, kun kyseessä on sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja siinä noudatettavat menettelytavat (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, § 7).

Sosionomien perehdyttämisestä on vain vähän tutkimustietoa, mutta Hujasen ym. (2021, 368) ja Mikosen (2018, 2) tutkimuksissa myös sosiaalityöntekijät kokivat kirjaamis perehdytyksen liian vähäisenä ja sattumanvaraisena. Kirjaamis perehdytys jätettiin työntekijän yleisperehdytyksessä toissijaiseksi ja itse kirjaamiskoulutuksista puuttui jatkuvuus. Myös kokeneille työntekijöille kaivattiin lisää kirjaamiskoulutusta. Osaamisen ylläpitäminen on sekä työnantajan että työntekijän velvollisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, § 5), mutta vastavalmistuneen tai uutena työntekijänä sosiaalihuollon organisaatioon saapuvan työntekijän osalta perehdyttäminen ja osaamisen kasvattaminen työnantajan toimesta on erityisen tärkeää. Sosiaalityöntekijän virkavastuulla tehtävän asiakastyön velvoitteet asiantuntevaan ja huolelliseen kirjaamiseen ainakin henkisesti ja virallisen virka-aseman osalta ovat suuremmat kuin sosionomin. Jos sosiaalityöntekijöiden osalta tutkimukset osoittavat työyhteisön perehdytyksen puutteelliseksi, miten sosionomit mahtavat kokea tilanteen?

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tuon tässä luvussa esille tutkimuksen taustaa, tavoitteita sekä esitän varsinaiset tutkimustehtävän ja -kysymykset. Kuvaan myös itse tutkimusprosessia ja -menetelmää.

### 5.1 Tutkimuksen tausta

Sosiaalihuollon työyhteisön pitäisi aina perehdyttää uusi työntekijä olipa kyse vastavalmistuneesta tai jo työkokemusta omaavasta työntekijästä. Lainsäädännöstä ja THL:n määräyksistä huolimatta, niiden tulokinnanvaraisuuden vuoksi asiakastyön dokumentoinnin periaatteet ja kirjaamiskäytännöt vaihtelevat hyvinvointialueittain, yksittäisellä hyvinvointialueella eri palvelutehtävien ja palveluyksiköiden välillä sekä todennäköisesti myös eri yksityisten palveluntuottajien organisaatioissa. Laadukkaasti tehdyn perehdytyksen avulla varmistetaan sosionomin tarvitsemat valmiudet ja osaaminen kirjaamiskäytäntöjen osalta.

Työskentelen sosionomien ja sosiaalityöntekijöiden parissa päivittäin ja sosionomiopintojeni alussa kiinnostuin työyhteisössä tapahtuvasta perehdytyksestä kirjaamiseen. Kohtaan työssäni sosiaalialan ammattilaisten käytännön kirjaamishaasteet. Olen pohtinut paljon, miten perehdytys voisi vastata näihin haasteisiin. Omien kokemuksieni mukaan kirjaamiseen liittyvä perehdytys voi tapahtua teknisesti eri keinoin. Se voi koostua esimerkiksi säännöllisistä kirjaamiseen liittyvistä tapaamisista ammattilaisten kesken, opetusvideoista, organisaation kirjallisista kirjaamisohjeista, kokeneen työtoverin mentoroinnista, UKK (usein kysytyt kysymykset) -tietopankista, eri viranomaistahojen valmiista oppaista ja materiaaleista sekä käytettävään asiakastietojärjestelmään liittyvästä teknisestä opastuksesta. Lisäksi on tärkeä tarjota matalan kynnyksen apua jalkautumalla työntekijän luokse.

Mielestäni oleellista on se, että perehdytystä tarjotaan erilaiset oppimistavat huomioiden ja perehtymistä myös edellytetään uudelta työntekijältä. Myös kokeneille organisaation työntekijöille on tarjottava perehdytystä säännöllisenä tukitoimena. Lisäksi on tärkeää varmistaa mahdollisimman matala kynnyks kysyä ilman, että työntekijän tarvitsisi tuntee olonsa noloksi, ammattitaidottomaksi tai epävarmaksi. Oman työni kautta olen oppinut, että sosiaalihuollon itse käyttämän työtavan mukaisesti, tärkeää on jalkautua ja tarjota apua matalalla kynnyksellä. Perehdytys ei voi siis olla pelkästään joukko läpilueuttavia pape-reita, perehdytettävän varovaisia koputuksia kiireisen mentorin ovelle ja katsottavaksi määrättyjä

videotallenteita. Edellä mainitut ovat hyviä keinoja osana perehdytystä, mutta tehokas perehdyttäminen tarjoaa myös mahdollisuuden siihen, että joku tulee tarvittaessa perehdytettävän luokse kiireettömästi kertomaan asioista, vastaamaan kysymyksiin ja rakentamaan työntekijän luottamusta omaan osaamiseensa.

Jalkauduin itse työtehtävissäni vajaan vuoden aikana noin 150 sosiaalialan ammattilaisen viereen heidän omalle työpisteelleen perehdyttämään heitä Kanta-arkistointiin matalan kynnyksen periaatteella. Perustan edellä kerrotun oman käsitykseni tänä aikana saamastani kokemuksesta ja palautteesta. Perehdytys kirjaamiseen ei ole mielestäni vain teoreettista yksinoppimista, vaan se tapahtuu tehokkaasti henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa toisen kanssa, johon myös THL (2022e, 17) viittaa. Vuorovaikutustilanteen pitäisi olla mahdollisimman helppo ja rasitteeton, jolloin kynnyks kysyä on matala ja oppiminen tapahtuu osittain vapaamuotoisesti keskustelemalla.

## 5.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tavoitteeni tässä tutkimuksessa oli hakea sosionomien vastauksia siihen, kuinka tärkeänä he pitävät edellä mainittujen laadukkaan kirjaamisen osatekijöiden perehdyttämistä sekä hankkia tietoa hyvän kirjaamis perehdytyksen käytännön toteutustavoista nimenomaan sosionomien näkökulmasta. Aiemmin esimerkiksi Emmi Toivonen ja Riikka Utoslahti (2021) ovat selvittäneet AMK-opinnäytetyössään sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä työntekijöiden kirjaamisvalmiuksiin yleisellä tasolla. On kuitenkin tärkeää viedä tutkimus konkreettisemmalle tasolle perehdyttämisen osalta sekä kuulla ja saattaa tietoisuuteen myös työyhteisöön vastavalmistuneina tulleiden tai siellä jo pidempään toimineiden sosionomien näkemys.

Ryhdyin siis selvittämään, miten hyvinvointialueiden sosiaalihuollossa tulisi tulevaisuudessa kehittää perehdyttämistä kirjaamiseen sosionomien tyypillisten työtehtävien osalta. Tutkimustehtävä oli *Miten työyhteisön pitäisi perehdyttää?* Tarkentavilla tutkimuskysymyksillä hain sosionomien vastauksia laadukkaan kirjaamisen osatekijöiden tärkeyteen osana perehdytystä ja sosionomien näkemyksiä erilaisten perehdyttämistapojen hyödyllisyyteen. Konkreettiset kyselytutkimuksen kysymykset olivat:

1. Mitkä aihealueet koet tärkeäksi osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamiseen?
2. Mitkä konkreettiset perehdyttämistavat koet tärkeäksi kirjaamisen kannalta?
3. Mitkä asiat koet tärkeäksi sosionomin perehdyttämisessä sosiaalihuollon tehtäviin?

Kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä sosionomeilla oli valittavana valmiit vaihtoehdot, joista he kertoivat mielipiteensä. Kysymys kolme oli vapaaehtoinen ja vapaaseen kerrontaan perustuva kysymys. Kysymyslomake on tämän työn liitteenä (LIITE 3.).

Kysymyksen yksi sisältö on esitetty taulukossa yksi.

TAULUKKO 1. Mitkä aihealueet koet tärkeäksi osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamiseen?

Aihealue	1 = ei ole tärkeä perehdyttää	2 = voi olla hyödyllistä perehdyttää	3 = En osaa sanoa	4 = on hyödyllistä perehdyttää	5 = on erittäin tärkeää, että tähän perehdytetään
Asiakkaan tietosuojaja					
Kirjaamisen ajantasaisuus					
Kirjaamisen asiakaslähtöisyys					
Kirjaamisen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys					
Kirjaamisen eettisyys					
Kirjaamisen sisällön olennaisuus, eli mitkä asiat kannattaa kirjata					
Kirjaamisen yhdenmukaisuus työyhteisössä, eli osaan kirjata samalla tavalla kuin muutkin					

Kysymyksen kaksi sisältö on esitetty taulukossa kaksi.

TAULUKKO 2. Miten tärkeäksi koet oheiset käytännön perehdyttämistavat kirjaamiseen?

Konkreettinen perehdyttämistapa kirjaamiseen	1 = ei ole hyötyä perehdyttämisessä	2 = voi olla hyötyä perehdyttämisessä	3 = en osaa sanoa	4 = on hyödyllinen tapa perehdyttää	5 = on tärkeää, että tätä perehdyttämistapaa käytetään
Käytettävän asiakastietojärjestelmän tekninen opastus					
Nimetyltä mentorilta/opastajalta kysymien tarvittaessa					
Omaan työpisteeseeni jalkautuva matalan kynnyksen opastus					
Opetusvideot					
Organisaation omat kirjalliset kirjaamisohjeet					
Säännölliset kirjaamiseen liittyvät tilaisuudet ja kyselytunnit					
THL:n valmiit aineistot ja Sosmeta					
UKK (usein kysytyt kysymykset) -tietopankki					

### 5.3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmänä käytin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Määrällinen tutkimus on menetelmä, joka perustuu tutkittavan kohteen tulkitsemiseen tilastollisesti, numeroiden avulla (Jyväskylän yliopisto 2015). Kolmas kysymys oli vapaaehtoinen ja siihen vastaaminen omin sanoin oli vapaaehtoisista. Kolmanteen kysymyksen analysointiin käytin kvalitatiivista menetelmää, eli diskurssianalyysia. Tällä menetelmällä tulkitaan niitä kertomuksia, joita tutkimuskohteesta kerrotaan, ja merkitykset syntyvät käytetystä kielestä (Jyväskylän yliopisto 2021). Analyysin avulla tarkastelin sitä, nouseeko vapaa-aihealueista kerronnasta joitakin uusia aihealueita, jotka koetaan tärkeiksi kirjaamisen perehdyttämisessä tutkimuskysymyksessä yksi mainittujen lisäksi. Analyysi toimi siis varsinaisen kvantitatiivisen

tutkimuksen tukena. Toteutin varsinaisen kyselytutkimuksen Webropol-kyselynä. Webropol on laajasti käytössä oleva kysely- ja raportointityökalu, jonka avulla kyselytutkimus ja tulosten raportointi on helppo toteuttaa (Webropol 2023).

Sain tutkimusluvan avulla listauksen hyvinvointialueella sosiaaliohjaajan tehtävänimikkeillä työskentelevistä henkilöistä. Lisäksi sain listauksen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmästä niistä järjestelmän käyttäjistä, joiden ammattiryhmä on sosionomi. Edellä mainittujen osoitelähteiden tiedot voivat kuitenkin olla osittain vääriä tai vanhentuneita. Näiden henkilöiden joukossa voi työskennellä myös esimerkiksi lähihoitajan tai sairaanhoitajan tutkinnon suorittaneita, joten lisäsin kyselyn saatetekstiin merkinnän siitä, että vastauksia pyydetään ainoastaan sosionomin pätevyyden suorittaneilta (LIITE 1).

Toteutin kyselyn Webropolin julkisen verkkolinkin kautta, jonka jaoin sähköpostiviestissä kaikille edellä mainituille sosionomeille, jolloin vastaukset palautuivat anonymieina. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. En voinut päätellä vastauksista yksittäisiä vastaajia, koska kyselyssä ei kysytty taustatietoja, joista vastaajan henkilöllisyys olisi pääteltävissä. Esimerkiksi vastaajan ikää, sukupuolta, tarkkaa työtehtävää, palveluysikköä tai työkokemuksen pituutta ei kysytty, eikä niitä myöskään kyselyn vastauksista voinut päätellä.

Kysymyksenasettelu ei liittynyt vastaajien nykyiseen työnantajaan, jolloin vastaaja pystyi esittämään näkemyksensä perehdytyksestä rasitteettomasti. Vastaajien anonymisuus oli tutkimuksen etiikan kannalta mielestäni erityisen tärkeää. Henkilöt, joille kysely lähetettiin, edustivat eri ikäisiä, eri sukupuolta olevia ja eri aikoina valmistuneita sosionomeja, jotka tutkimushetkellä työskentelivät saman hyvinvointialueen palveluksessa. Tiedossa ei ollut, olivatko he tulleet kyseisen hyvinvointialueen palvelukseen vastavalmistuneina vai myöhemmin tai missä he olivat työskennelleet aikanaan vastavalmistuneina.

#### **5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja etiikka**

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta mitataan sen validiteetilla eli sillä, mittaako tutkimus sitä, mikä tarkoituksena oli ja voidaanko vastausten perusteella tehdä perusteltuja johtopäätöksiä. Aineiston kerääminen keskittyy usein tutkimuskysymyksen kannalta oleellisiin asioihin ja siksi tutkimus antaa aina vain rajallisen kuvan kohteestaan. Riittävän suuri aineisto mahdollistaa sattuman poissulkemisen vastausten osalta. Oleellista on myös varmistua siitä, että vastaajat ymmärtävät kysymykset oikein. (Kankainen 2018.) Tässä työssä kvantitatiivista menetelmää käytettiin määrittämään, kuinka paljon

vastaajat ovat samaa mieltä valmiiden vastausvaihtoehtojen kanssa. Tutkimustulokset perustuvat siihen, miten kyselyyn vastanneiden vastaukset jakautuivat määrällisesti näiden vaihtoehtojen välillä. Vastaajat työskentelevät sosiaalihuollon palveluksessa, joten voidaan olettaa, että kirjaamiseen liittyvät kysymykset ymmärretään oikein.

Määrällisen tutkimuksen luotettavuus voidaan myös todentaa otoksen koosta, jolloin otoksen on kuvattava perusjoukon ominaisuuksia riittävän tarkasti (Kankainen 2018). Kyselyn kohderyhmänä oli 141 sosionomia, jonka voidaan katsoa edustavan riittävän kattavaa otosta samasta ammattiryhmästä Suomessa. Tutkimuksen tavoitteena oli saada aikaan samat tutkimustulokset kuin mitä saataisiin koko perusjoukosta (= sosiaalihuollon palveluksessa työskentelevät kaikki sosionomit Suomessa). On huomioitava se, että otoksen koko ei ole riippuvainen varsinaisen perusjoukon koosta eikä otoksen koon kasvattaminen lisää sen edustavuutta automaattisesti tietyn rajan ylittyessä (Kankainen 2018). Vastausprosentti oli 33 %, jolloin tutkimuksen kato eli vastaamattomien määrä oli 67 %.

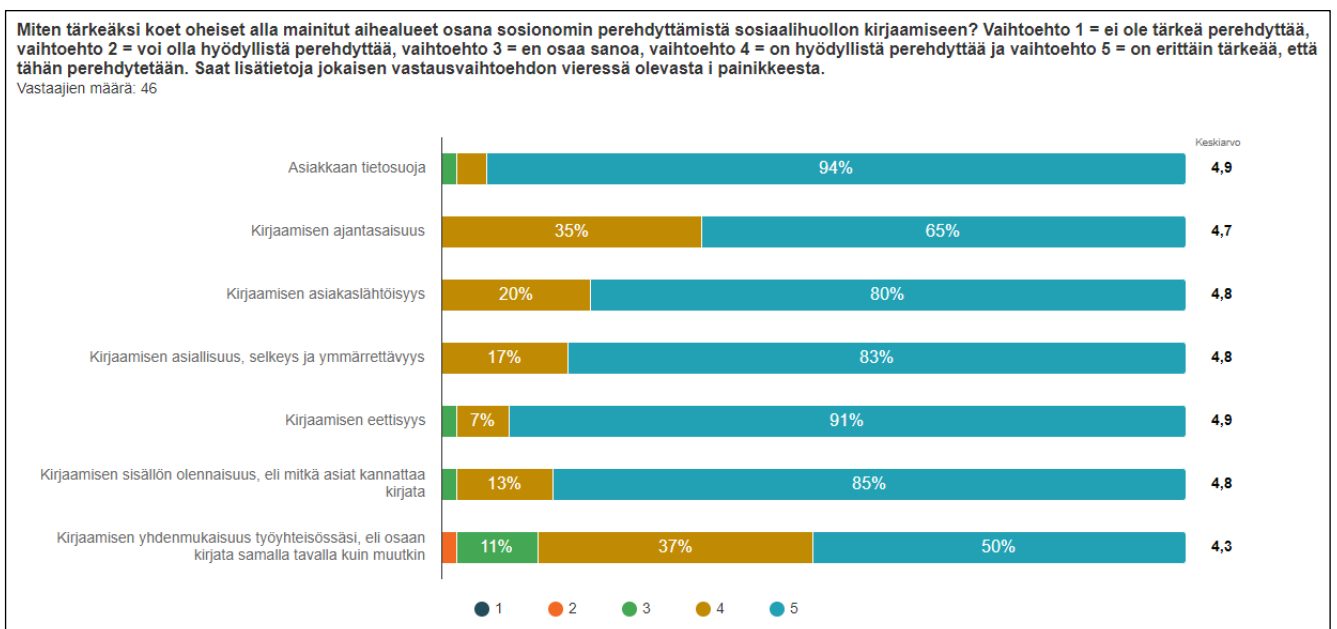
Opinnäytetyön koko tutkimuspolkua koskee myös eettisten kysymysten pohdinta esimerkiksi tutkimuskohteen erityispiirteistä. Tieteen etiikan tehtävänä on varmistaa tieteen luotettavuus rehellisyyden, avoimuuden ja kriittisyyden peruseriaatteilla. Eettiset perusvaatimukset kohdistuvat esimerkiksi tutkimuskohteeseen, tutkijan omaan positioon, rehellisyyteen sekä julkaisutoimintaan. Osa eettisyyttä on tieteen riippumattomuus ja tutkimuksen päämäärien asettaminen ainoastaan tieteellisistä näkökulmista. (Strömberg-Jakka 2019.) Tässä tutkimuksessa eettisyys on otettu huomioon haastateltavien henkilötietojen asianmukaisessa käsittelyssä, tietoon perustuvassa suostumuksessa osallistua tai olla osallistumatta tutkimukseen sekä varsinaisen tutkimusaineiston avoimuudessa (Arene ry 2020).

## 6 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen kyselytutkimukset tulokset. Kysely lähetettiin 141 sosionomille. Vastauksia palautui 46 kappaletta (n=46) vastausprosentin ollessa 33 %.

### 6.1 Tärkeäksi koetut aihealueet osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamisessa

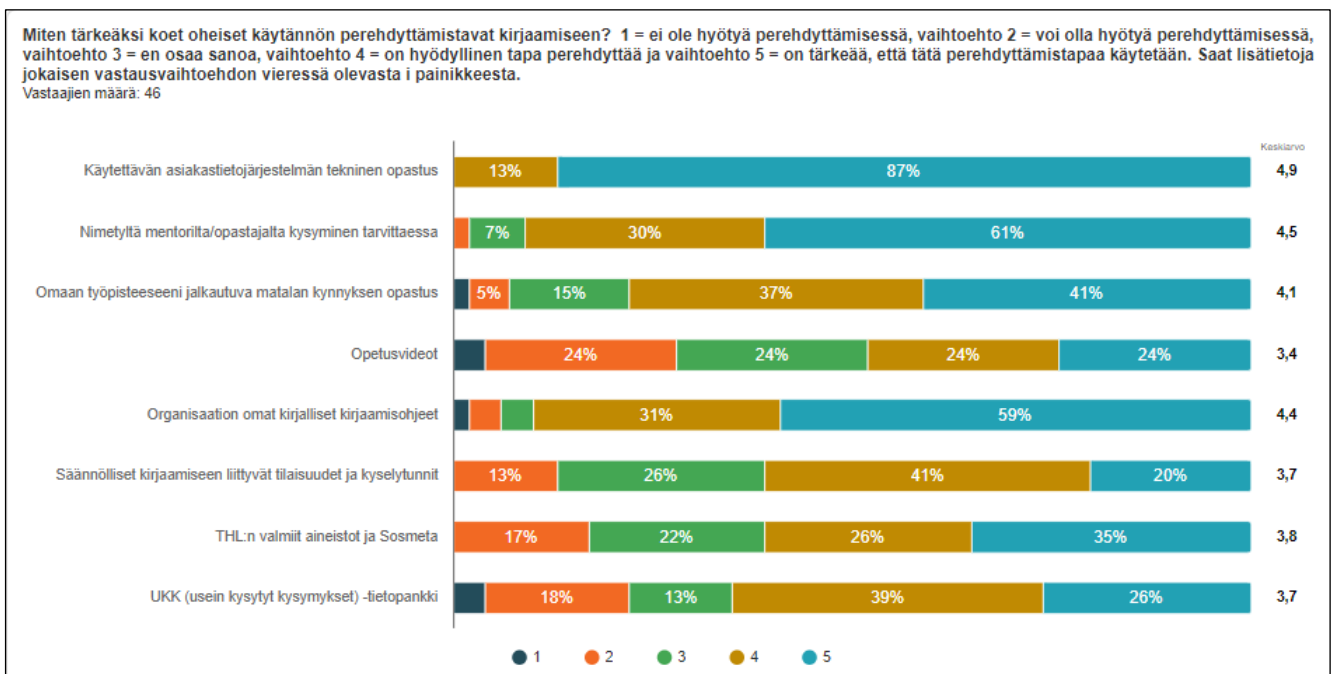
Kyselyssä esitetyistä hyvään kirjaamiseen liittyvistä aihealueista kaikki seitsemän koettiin erittäin tärkeiksi perehdytyksessä. Kaikki aihealueet koettiin erittäin tärkeiksi perehdyttää (78 % vastauksista) kaikkien vastausten keskiarvon ollessa 4,3. Selkeästi kahdeksi tärkeimmäksi aihealueeksi osoittautuivat asiakkaan tietosuoja, jossa 94 % vastaajista koki sen erittäin tärkeäksi perehdyttää, sekä kirjaamisen eettisyys, jossa vastaava prosenttiluku oli 91 %. Vähiten tärkein aihealue oli kirjaamisen yhdenmukaisuus, jossa vastaukset myös hajaantuivat eniten. Yhteensä 11 % vastaajista ei osannut sanoa, kuinka tärkeää yhdenmukaisen kirjaamisen perehdyttäminen olisi. 37 % vastaajista pitivät sitä hyödyllisenä ja vain 50 % vastaajista erittäin tärkeänä.



KUVIO 1. Tärkeäksi koetut aihealueet osana perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamisessa

## 6.2 Tärkeäksi koetut perehdytystavat kirjaamiseen

Kyselyssä esitettyjen erilaisten käytännön perehdyttämistapojen osalta vastaajien mielipiteet erosivat. Käytettävän asiakastietojärjestelmän perehdytys koettiin selkeästi kaikista tärkeimmäksi asiaksi osaksi kirjaamisperehdytystä, sen osalta 87 % vastaajista koki sen erittäin tärkeäksi keskiarvon ollessa 4,9. Nimetyt mentorin/opastajan olemassaolo oli toiseksi tärkein osa-alue perehdytyksessä, ja sen osalta 61 % vastaajista oli sitä mieltä, että perehdyttäminen on erittäin tärkeää. Organisaation omat kirjaamisohjeet olivat kolmanneksi tärkein osa-alue. Vastaajista 59 % koki sen erittäin tärkeäksi. Eniten mielipiteitä jakoivat opetusvideot, säännölliset kirjaamiseen liittyvät tilaisuudet ja kyselytunnit, usein kysytyt kysymykset -tietopankki sekä THL:n valmiit aineistot ja Sosmeta, joiden tärkeys koettiin hyvin eri tavoin.



KUVIO 2. Tärkeäksi koetut perehdyttämistavat kirjaamiseen

## 6.3 Tärkeäksi koetut asiat yleisesti sosiaalihuollossa tehtävään kirjaamiseen

Tutkimuskysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaus oli vastaajan vapaamuotoista kerrontaa. Kysymykseen annettiin 16 vastausta. Teemoitin nämä erityyppisiin diskursseihin ja jätin pois ne diskurssit, joita tutkimuskysymyksissä yksi ja kaksi oli jo käsitelty. Näiden tutkimuskysymyksen aihealueiden tueksi esitetyt mielipiteet olivat kuitenkin tärkeitä. Näiden joukosta esille nousivat esimerkiksi

perehdyttämisen toimintatapoihin liittyen yhtenäiset kirjalliset kirjaamisohjeet, matalan kynnyksen apu, henkilökohtainen apu, työkaverin ohjeistus, kirjaamisklinikat sekä opetusvideot. Jätin pois myös vastaukset, jotka koskivat jotakin muuta kuin nimenomaan kirjaamisen perehdyttämistä (esimerkiksi palvelujärjestelmän hahmottaminen tai riittävän ajan varaaminen perehdyttämiseen). Otin kuitenkin mukaan perehdyttämisen toimintatapoihin liittyen mielestäni kolme tärkeää seikkaa, vaikka ne koskettavatkin kaikkea perehdytystä, ei vain kirjaamiseen liittyvää. Nämä on mainittu alempana kohtina 4–6.

Kirjaamiseen liittyvistä vastauksista löysin kokonaan uusia aihealueita, jotka koettiin tärkeäksi osaksi perehdyttämistä kirjaamiseen. Löytämäni uudet diskurssit voidaan selkeästi jakaa kahteen osaan, eli tietentyypin *tiedon* jakamiseen tai tiettyyn *toimintatapaan* perehdytyksessä. Kaikki tutkimuskysymyksen kolme vastaus löytyvät alkuperäisinä opinnäytetyön liitteestä kaksi (LIITE 2).

Perehdyttämisessä jaettavaan *tietoon* liittyvät diskurssit:

1. lainsäädäntö;
2. kirjaamisen sisältö huomioiden tarjottavien sosiaalipalveluiden erityisluonne (esim. lastensuojelu tai lapsiperheiden palvelut, joissa työskennellään ja kirjataan koko asiakkaan perhe huomioiden).

Perehdyttämisen *toimintatapaan* liittyvät diskurssit:

3. prosessikuvaukset ja toimintakortit perehdytyksen apuna;
4. työntekijöiden erilaisten tietämys- ja taitotasojen huomioiminen;
5. työntekijöiden erilaisten oppimistapojen ja -nopeuden huomioiminen;
6. riittävän hidas eteneminen, asioiden kertaaminen ja moniportainen perehdytys.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Käytin kyselytutkimuksen ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta teoreettisena viitekehyksenä Kansa-koulu 5 -hankkeen (2023b) laadukkaan kirjaamisen tunnuspiirteitä sovellettuna. Vastausten perusteella nämä laadukkaan kirjaamisen osa-alueet koettiin erittäin tärkeäksi myös perehdyttämisen osalta. Huomionarvoista on se, että asiakkaan tietosuojan huomioiminen ja kirjaamisen eettisyys koettiin tärkeimmiksi osa-alueiksi, joiden osalta tarve perehdyttämiseen on selkeä. Diskurssianalyyseissä uusina asioina nousivat esille tiedon tarve lainsäädännöstä sekä tiettyjen sosiaalipalveluiden erityispiirteistä koskien kirjaamisen sisältöä. Tätä täsmällistä kirjaamisosaaamista omaavat vain näissä sosiaalipalveluissa työskentelevät työntekijät. Vastausten joukosta nousi esille myös lainsäädäntöön perehdyttämisen tarve.

Kuten tässä opinnäytetyössä on edellä esitetty, kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä on melko paljon huomioiden myös asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät lait. Ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksessa lainsäädännön läpikäynti liittyy enemmän substanssiin, kuten esimerkiksi varhaiskasvatukseen tai palveluiden saatavuuteen enemmän kuin varsinaiseen kirjaamiseen osana sosiaalihuollon asiakastyötä. Tästä syystä kirjaamiseen liittyvän lainsäädännön perehdyttäminen sosiaalihuollossa työskenteleville sosionomeille on varmasti tärkeää.

Erilaisten perehdyttämistapojen osalta tutkimus antoi tärkeää tietoa niistä moninaisista tarpeista, jotka perehdyttämiseen liittyvät. Käytettävän asiakastietojärjestelmän tekninen perehdytys koettiin kaikista oleellisimmaksi toimintatavaksi osana kirjaamisen perehdytystä. Monilla hyvinvointialueilla asiakastietojärjestelmän käytön opastus uudelle työntekijälle tapahtuu usein työyhteisön sisäisesti substanssin toimesta. Tämä ei ole välttämättä tehokasta. Järjestelmän perehdytys tulisi tapahtua sellaisten tahojen toimesta, joilla on kokonaisnäkemys ja asiantuntemus koko järjestelmään (esimerkiksi sovellustuki). Tietojärjestelmän käytön opastusta tulisi tukea myös kirjallisella ohjeistuksella.

Vapaamuotoisiin vastauksiin liittyvän diskurssianalyyseissä kautta esille nousivat pedagogiikkaan liittyvät tärkeät asiat, kuten eri tavalla oppivien, eritasoisten oppijoiden huomioiminen sekä perehdyttämisen moniportaisuus. Tällöin oleellista on se, kuka laatii perehdyttämissuunnitelman ja kuka perehdyttää. Perehdyttäjällä tulee olla tarvittavat pedagogiset taidot mahdollisen substanssiosaamisen lisäksi. Esille nousi myös prosessikuvauksien ja toimintakorttien hyödyntäminen osana kirjaamisen perehdytystä. Toimintakortteja käytetään esimerkiksi terveydenhuollossa muistitukena erilaisissa häiriö- tai

kriisitilanteissa sekä sosiaalihuollossa esimerkiksi lapsen palvelutarpeen arvioprosessissa. Prosessikuvauksien kautta kuvataan yleensä toiminnan etenemistä, kuten tässä opinnäytetyössä sosiaalihuollon palveluprosessien etenemistä kuvassa neljä (THL 2023e). Varsinkin toimintakorttien hyödyntäminen voisi olla selvittämisen arvoinen tapa lähestyä perehdyttämistä kirjaamiseen tiivistetyssä ja yksinkertaisessa muodossa.

Miten kirjaamiseen sitten pitäisi perehdyttää? Kyselytutkimuksen, aiemman viitekehyksen ja tiedon perusteella muodostin avainasioiden luettelon perehdyttämisen osalta. Kaiken tämän tiedon valossa tärkeintä on se, että kirjaamisen perehdyttämisestä laaditaan organisaatiossa perehdyttämissuunnitelma, joka on osa uuden työntekijän muuta perehdyttämistä. Suunnitelmassa eri aihealueet jaetaan pienemmiksi osiksi ja perehdytysprosessissa edetään osa kerrallaan, porrastetusti perehdytettävän henkilökohdalliset taidot, tiedot ja oppimisprofiili huomioiden.

Kirjaamiseen liittyvän *tiedon* jakaminen perehdytyksessä:

1. laadukkaan kirjaamisen osatekijät: olennaisuus, asiakaslähtöisyys, eettisyys, asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys, ajantasaisuus ja yhdenmukaisuus;
2. asiakkaan tietosuoja sosiaalihuollon näkökulmasta (omana kohtanaan sen tärkeydestä johtuen);
3. kirjaamiseen liittyvä lainsäädäntö sekä
4. kyseisen palvelutehtävän (esimerkiksi lastensuojelu) ominaispiirteisiin liittyvä kirjaaminen.

Kirjaamiseen liittyvien *toimintatapojen* käyttäminen perehdytyksessä:

1. asiakastietojärjestelmän tekninen perehdytys;
2. organisaation omat kirjaamisohjeet ja linjaukset;
3. nimetty mentori tai tukihenkilö sekä
4. muiden perehtymistapojen hyödyntäminen ja työntekijän saataville asettaminen (matalan kynnyksen jalkautuva apu, säännölliset kirjaamiseen liittyvät tukituokiot, linkit THL:n aineistoihin, UKK -tietopankki ja opetusvideot).

Toimintatapojen osalta tavoiteltava tilanne on se, että tietojärjestelmän teknisen perehdytyksen hoitaa järjestelmästä vastaava sovellustuki. Vaihtoehtona tälle olisi se, että sosiaalihuollon ammattilaisten joukosta koulutettaisiin niin kutsuttuja vastuukäyttäjiä tai jalkauttajia jokaiseen palvelutehtävään ja he toimisivat asiakastietojärjestelmän käytön perehdyttäjinä. Jalkauttajien käyttämisestä on hyviä kokemuksia

omalla hyvinvointialueellani uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Onnistuminen jalkauttajien hyödyntämisessä on edellyttänyt heidän omaa intoaan tähän työhön. Näin tekninen perehdyttämismäärä ja järjestelmään liittyvä asiantuntemus on myös jakautunut tasaisesti eri yksiköihin. Jalkauttajat mahdollistavat myös sen, että kynnys kysyä tutulta ja lähellä olevalta on matala.

Kirjaamiseen liittyvä mentori tai tukihenkilötoiminta tarkoittaa käytännössä sitä, että organisaatiolla olisi käytettävissä esimerkiksi kirjaamiskoordinaattori, joka toimisi kaikkien palvelutehtävien apuna laaditessa edellä mainittuja organisaation kirjaamisohjeita sekä tukisi yksittäisiä työntekijöitä kirjaamiseen liittyvissä haasteissa. Kyseinen koordinaattori voisi toimia myös yhdyshenkilönä organisaation tietosuojavastaavaan, sovellustukeen sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokseen isompien kirjaamiskysymysten osalta.

## 8 POHDINTA

Sosiaalihuollossa tehtävän työn tarkoitus on auttaa asiakasta tekemällä konkreettisia toimenpiteitä. Asiakastyön kirjaaminen ja laaditut asiakasasiakirjat kertovat kuitenkin vain sen, mitä niihin on kirjoitettu. Ne eivät aina selitä todellisuutta (Kääriäinen 2022, 399), koska kirjaaja käyttää omaa harkintavaltaansa ja toimii oman osaamisen ja ammattitaidon mukaisesti sen osalta, mitä hän kirjaa. Tarve laadukkaaseen kirjaamiseen on tullut jäädäkseen ja sen merkitys vain korostuu jatkossa. Vastuu mahdollisimman laadukkaaseen kirjaamiseen on sosiaalihuollon ammattilaisella itsellään.

Kirjaamiseen liittyvän ohjeistuksen sekä työntekijöiden osaamisen ja ymmärryksen lisääminen on tärkeää (Kääriäinen 2022, 404) ja dokumentointiin tulee kiinnittää huomiota koko organisaatiossa (Laaksonen ym. 2011, 13) viimeistään nyt liittyen meneillään olevaan muutokseen, jossa sosiaalihuollon asiakasasiakirjat siirtyvät Omakanta-palveluun ja sosiaalihuollon seurantarekisteriin. Vastuu perehdyttämisestä on työnantajalla. Toivon, että asiakastyön kirjaamiseen liittyvä sosionomien perehdytys organisoidaan hyvinvointialueilla asianmukaisesti viimeistään tässä vaiheessa osana muuta perehdytystä varsinaiseen asiakastyöhön.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli esittää laadukkaan kirjaamisen tunnusmerkit ja ne avainkohdat, joihin sosiaalihuollon palveluksessa työskentelevien sosionomien kirjaamisperehdytyksessä pitäisi keskittyä. Näen itse laadukkaan dokumentoinnin osana sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa. Työyhteisössä tapahtuvan perehdyttämisen lisäksi toivoisin myös sosionomikoulutukseen enemmän laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvää opetusta. Sen myötä esimerkiksi vastavalmistunut sosionomi ei jäisi sosiaalihuollon palveluksessa ainoastaan työyhteisön opastuksen varaan. Sosionomikoulutus tarvitsisi tältä osin täydennystä nykyisten opintojaksojen sisältöön.

Tässä opinnäytetyössä onnistuin mielestäni esittämään sosiaalihuollon asiakastyöhön liittyvän dokumentoinnin tärkeyden sekä tuomaan esille sosionomien omat näkemykset siitä, miten työyhteisön pitäisi perehdyttää organisaatioon tulevaa uutta työntekijää asiakastyön kirjaamisen osalta. Sosionomien näkemykset mukailivat aiempaa teoreettista viitekehystä ja kyselytutkimuksen vastauksista nousi esiin myös uusia näkökulmia. Tärkeimpänä antina työssä oli se, että hyvinvointialueilla tarvitaan yhtenäisiä kirjaamisohjeita sekä perehdyttämissuunnitelmia kirjaamiseen liittyen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää hyvinvointialueilla pohdittaessa kirjaamiseen liittyvien toimintatapojen kehittämistä. Tuloksia voidaan hyödyntää myös sosionomikoulutuksen kehittämisessä.

## LÄHTEET

- Arene ry. 2020. *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. Saatavissa: <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>. Viitattu 7.5.2023.
- Centria-ammattikorkeakoulu. *Sosionomikoulutuksen opetussuunnitelma 2023–2024*. Saatavissa: <https://centria.opinto-opas.fi/curricula/degreeprogrammes/groups/plan?groupId=26161&planId=39512>. Viitattu 7.4.2023.
- Günther, K., Raitakari, S., Juhila, K., Saario, S., Kaartamo, R. & Kulmala, A. 2013. *Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskursilla*. Etnometodologinen taustatutkimus. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/publication/258992322\\_Asiakaslahtoisuus\\_vakavaa\\_mielen\\_sairautta\\_sairastavien\\_nuorten\\_aikuisten\\_kuntoutuskurssilla\\_Etnometodologinen\\_taututkimus](https://www.researchgate.net/publication/258992322_Asiakaslahtoisuus_vakavaa_mielen_sairautta_sairastavien_nuorten_aikuisten_kuntoutuskurssilla_Etnometodologinen_taututkimus). Viitattu 30.6.2023.
- Hallintolaki* 6.6.2003/434. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O1L2P9>. Viitattu 14.7.2023.
- Hanska, E. 2021. *Sosiaalihuollon kirjaaminen ja sen kehittäminen Lomakoti Ilonpisarassa*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021090717542>. Viitattu 7.4.2023.
- Hiltunen-Toura, M., Leskinen, K. & Taskinen, T. 2017. Määrämuotoinen kirjaaminen etenee sosiaalihuollossa. Teoksessa A. Jämsén (toim.) *Sosiaalityön vuoro – keskustelua arjessa*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 80–85.
- Hujanen, K., Kinnunen, U.-M., Ailio, E. & Koivumäki, L. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 13(4), 360–371. Saatavissa: <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>. Viitattu 7.4.2023.
- Jyväskylän yliopisto. 2015. Määrällinen tutkimus. *Koppa: julkisen ja suojatun kurssimateriaalin julkaisualusta*. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Viitattu 11.8.2023.
- Jyväskylän yliopisto. 2021. Diskurssianalyysi. *Koppa: julkisen ja suojatun kurssimateriaalin julkaisualusta*. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyyssimenetelmat/diskurssianalyysi>. Viitattu 3.10.2023.
- Kankainen, T. 2018. *Kvantitatiiviset menetelmät*. Opintojakson YFIA200 luento. Jyväskylän yliopisto.
- Kansa-koulu 5 -hanke. 2023a. *Kirjaamisosaamiselle on kysyntää – yli 500 yksityisen sosiaalihuollon työntekijää haki mukaan kirjaamisasiantuntijavalmennukseen*. [www.kirjaamisfoorumi.fi](http://www.kirjaamisfoorumi.fi). Saatavissa: <https://vasso.fi/kirjaamisosaamiselle-on-nyt-kysyntaa-yli-500-yksityisen-sosiaalihuollon-tyontekijaa-haki-mukaan-kirjaamisasiantuntijavalmennukseen/>. Viitattu: 2.7.2023.

Kansa-koulu 5 -hanke. 2023b. Materiaalipankki. Hyvän kirjaamisen huoneentaulu. *Kirjaamisfoorumi*. Saatavissa: <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>. Viitattu 28.7.2023.

Kansaneläkelaitos. 2022. Padlet. *Vastauksia sosiaalihuollon ammattilaisten kysymyksiin koskien kanta-arkistointia*. Ei julkinen lähde.

Kansaneläkelaitos. 2023. Kanta-palvelut. *Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto*. Saatavissa: <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkisto>. Viitattu 28.7.2023.

Kansaneläkelaitos ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2022. *Rakenteiset asiakaskertomusmerkinnät ja rakenteinen tallentaminen*. Toimintatapakoulutus. Viitattu 28.7.2023.

Ketola, H. 2010. *Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi: perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietoalan yrityksissä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Tutkielma. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4015-7>. Viitattu 27.7.2023.

Kivistö, M. & Hautala, S. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti* 8(3), 254–272. Saatavissa: <https://doi.org/10.30668/janus.77648>. Viitattu 8.5.2023.

Kivistö, M., Heini, A., Kontu, K., Kunttu, K., Lappalainen, T., Lindroos, N., Ronimus, H. & Sjöblom, S. 2019. Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. *Kuntoutus*, 42(1), 18–24. Saatavissa: <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/97232>. Viitattu 1.7.2023.

Kuusisto-Niemi, S. & Kääriäinen, A. 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan - puheen- vuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 13(4), 452–460. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50340>. Viitattu 1.7.2023.

Kääriäinen, A. 2003. *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Helsinki: Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos. Akateeminen väitöskirja. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10138/23445>. Viitattu 8.5.2023.

Kääriäinen, A. 2022. Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 30(4), 392–406. Saatavissa: <https://doi.org/10.30668/janus.114678>. Viitattu 7.4.2023.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. *Raportti 54/2011*. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>. Viitattu 7.4.2023.

*Laki kehitysvammaisten erityishuollosta*. 23.6.1977/519. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>. Viitattu 19.7.2023.

*Laki omaishoidon tuesta*. 2.12.2005/937. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937>. Viitattu 19.7.2023.

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä.* 14.4.2023/703. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>. Viitattu 13.7.2023.

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.* 27.8.2021/784. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784>. Viitattu 13.7.2023.

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä.* 29.6.2021/612. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45843169867392>. Viitattu 5.8.2023.

*Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä.* 26.4.2019/552. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190552>. Viitattu 28.7.2023.

*Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.* 26.6.2015/817. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817#L1P4>. Viitattu 22.7.2023.

*Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.* 20.3.2015/254. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254#Pidm45053757057328>. Viitattu 7.4.2023.

*Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.* 22.9.2000/812. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 9.5.2023.

*Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.* 3.4.1987/380. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>. Viitattu 12.4.2023.

*Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta.* 21.5.1999/621. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L1P5>. Viitattu 7.4.2023.

*Lastensuojelulaki.* 13.4.2007/417. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu 12.4.2023.

Mattila, T. 2021. *Määrällinen tutkimus sosiaalityöntekijöiden tiedollisista ja taidollisista valmiuksista työssään.* Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021042927894>. Viitattu 24.7.2023.

Mikkonen, A. 2018. *Sosiaalityön keltanokat. Narratiivinen tutkimus työuran aloittamisesta sosiaalityössä.* Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60674/URN:NBN:fi:juu-201812195214.pdf?sequence=1>. Viitattu 27.7.2023.

Pinta, R. 2023. *Sosiaalihuollon asiakastiedot Omakantaan vaiheittain.* Sosiaalihuollon Kantafoorumi 15.2.2023. Kansaneläkelaitos Kanta-palvelut. Saatavissa: [https://www.kanta.fi/documents/portlet\\_file\\_entry/20143/Sosiaalihuollon-tiedot-Omakantaan-vaiheittain-15022023.pdf/5bb05df1-0f79-38fd-2c85-b072ee7385e9](https://www.kanta.fi/documents/portlet_file_entry/20143/Sosiaalihuollon-tiedot-Omakantaan-vaiheittain-15022023.pdf/5bb05df1-0f79-38fd-2c85-b072ee7385e9). Viitattu 28.7.2023.

Saavutettavuuskirjasto Cecilia. 2022. *Selkeä kieli.* Saatavissa: <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkea-kieli/>. Viitattu 2.8.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. *Vammaispolitiikka.* Saatavissa: <https://stm.fi/vammaispolitiikka>. Viitattu 19.7.2023.

*Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista.* 24.1.2022/94. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220094>. Viitattu 25.7.2023.

*Sosiaalihuoltolaki*. 30.12.2014/1301. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 25.7.2023.

Strömberg-Jakka, M. 2019. *Tutkimusetiikka -luento 1*. Opintojakson YFIA200 luento. Jyväskylän yliopisto.

Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto. 2023. *Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit*. Saatavissa: <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>. Viitattu 30.6.2023.

Talentia ry. 2022. Ammattieettinen lautakunta. *Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Saatavissa: <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>. Viitattu 5.8.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. *Asiakasasiakirjojen konteksti*. Saatavissa: <https://www.sli-deshare.net/THLfi/aiakasasiakirjojen-konteksi-8102018-thloper>. Viitattu 29.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. *Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/-/sosiaali-ja-terveydenhuollon-monialaisen-yhteistyon-kirjaamisesta-on-julkaistu-opas>. Viitattu 18.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. *Kirjaaminen*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>. Viitattu 7.4.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. *Sosiaalihuollon asiantuntija: Rakenteinen kirjaaminen lapsiperheiden palvelutehtävissä*. 2. portaan tilaisuus. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145572/Rakenteisen%20kirjaamisen%20tuki%20lapsiperheet%202.porras%2012102022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 28.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022c. *Rakenteisen kirjaamisen erityiskysymykset lapsiperheiden palvelutehtävissä*. 3. portaan tilaisuus. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145573/Rakenteisen%20kirjaamisen%20tuki%20lapsiperheet%203.porras%2016112022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 28.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022d. *Fiksit periaatteet on jo tunnustettu – sosiaalihuollon tietomalli odottaa toteutustaan*. Blogi-kirjoitus. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/fiksit-periaatteet-on-jo-tunnustettu-sosiaalihuollon-tietomalli-odottaa-toteutustaan/>. Viitattu 28.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022e. *Rakenteisen kirjaamisen erityiskysymykset iäkkäiden palvelutehtävissä*. 3. portaan tilaisuus. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/145690>. Viitattu 29.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022f. *Rakenteisen kirjaamisen erityiskysymykset työikäisten palvelutehtävissä*. 3. portaan tilaisuus. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/145570>. Viitattu 29.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022g. *Sosiaalihuollon tiedonkeruu-uudistuksen kehittämisspolku*. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041210123>. Viitattu 1.8.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022h. *Asiakasasiakirjojen konteksti*.

Saatavissa: <https://www.slideshare.net/THLfi/asiakasasiakirjojen-konteksti-178173653>. Viitattu 1.8.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023a. *Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto*. Saatavissa: <https://so-tesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/25b97b3a-1517-4499-92da-413b00a0ce5b/concept/d55e87ea-8567-4ed1-ab5a-a5eabbf3fdb0>. Viitattu 30.6.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023b. Sosmeta. *Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu*. Saatavissa: <https://sosmeta.thl.fi/>. Viitattu 4.5.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023c. *Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>. Viitattu 3.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023d. *Asiakirjojen syntykonteksti*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/asiakirjojen-syntykonteksti>. Viitattu 14.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023e. *Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille*. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=125252181>. Viitattu 14.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023f. *Rajoitukset sijaishuollossa*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/rajoitukset-sijaishuollossa#Rajoitustoimenpiteiden%20kirjaaminen>. Viitattu 19.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023g. *Sosiaalihuollon seurantarekisteri – määrittelyt ja ohjeistus*. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=87776088>. Viitattu 28.7.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023h. *Näitä kysyttiin. Lapsiperheiden, työikäisten ja iäkkäiden palvelut*. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146086/Rakenteisen%20kirjaamisen%20tukin%20n%C3%A4it%20kysyttiin%2008022023.pdf?sequence=1>. Viitattu 28.7.2023.

*Tietosuoja-asetus* (EU). 25.5.2016/679. Saatavissa: <https://gdprinfo.eu/fi>. Viitattu 9.5.2023.

Tietosuojavalettuutetun kannanotto. 23.10.2009/ 1773/49. *Sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä sosiaalihuollossa*. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/tsv/2009/20090166>. Viitattu: 9.7.2023.

Tietosuojavalettuutetun toimisto. 2022. *Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely*. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/-/tietosuojavalettuutetun-toimisto-julkaisi-oppaan-sosiaalihuollon-asiakastietojen-kasittelysta>. Viitattu 29.7.2023.

Toivonen, E. & Utoslahti, R. 2021. *Sosiaalihuollon esimiesten näkemyksiä työntekijöiden kirjaamisvalmiuksista*. Turku: Turku AMK. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021052711618>. Viitattu 7.4.2023.

*Työsuojelulaki*. 23.8.2002/738. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 16.7.2023.

Työturvallisuuskeskus. 2023. *Perehdyttäminen ja työnopastus*. Saatavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>. Viitattu: 25.7.2023.

Wirman, M. 2022. *Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tuki Eksotessa*. 2022. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202203242027>. Viitattu 27.7.2023.

Webropol. 2023. *Kotimainen kysely- ja raportointityökalu Webropol varma valinta*. Saatavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/>. Viitattu 11.8.2023.

## Kyselytutkimuksen saatesanat

Tervehdys sinä sosionomi, joka työskentelet Soitessa.

Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa mielipiteelläsi siihen tapaan, jolla uudet työntekijät (sosionomit) perehdytetään jatkossa entistä paremmin asiakastyöhön liittyvään kirjaamiseen ja dokumentointiin.

Mielipiteesi on tärkeä, koska tämän kyselyn perusteella laaditaan lista niistä konkreettisista suosituksista, jotka perehdyttämisessä pitäisi ottaa huomioon. Tämän viestin lopussa on suora linkki kyselyyn.

Miksi kysely tehdään?

Kyselytutkimus tehdään osana AMK sosionomiopintojen opinnäytetyötä Centria-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön aiheena on ”*Sosionomin kirjaamisvalmiudet sosiaalihuollon tehtävissä. Miten työyhteisön pitäisi perehdyttää?*”

Kenelle kysely on lähetetty ja miksi tämä kysely tuli minulle?

Tämä kysely on lähetetty kaikille Soiten sosiaalihuollon palveluksessa oleville sosionomin pätevyyden omaaville työntekijöille osoitelähteiden perusteella. Osoitelähteenä ovat Soiten henkilöstöhallinto ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän SosiaaliEffi-can käyttäjärekisteri. Jos osoitelähteessä on virhe etkä ole koulutukseltasi sosionomi, älä vastaa tähän kyselyyn.

Kauanko tähän kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa?

Kyselyssä on kaksi kysymystä valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Vastaamiseen kuluu aikaa enintään 15 minuuttia. Saat käyttää vastaamiseen työaikaa. Vastaathan mahdollisimman pian, kuitenkin **17.10.23** mennessä.

Onko kyselyyn pakko vastata?

Vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaukset palautuvat **anonymeinä**. Kyselyssä ei kysytä taustatietoja, joista vastaajan tausta, kuten sukupuoli, ikä, sosionomikoulutuksen valmistumisvuosi, työtehtävä tai itse työntekijän henkilöllisyys voidaan päätellä. Jos päätät olla vastaamatta kyselyyn, se ei tule kyselyn tekijän tietoon.

Mitä hyötyä kyselyn tuloksista on?

Kyselyn tavoitteena on muodostaa yhteenveto niistä konkreettisista toimintatavoista ja ohjeista, joiden avulla uusi työntekijä (sosionomi) perehdytetään sosiaalihuollon kirjaamistyöhön.

Miten kysely on teknisesti toteutettu?

Kysely on toteutettu Centria-ammattikorkeakoulun Webropol-alustalla.

Kenen luvalla kysely toteutetaan?

Kysely toteutetaan Soiten tutkimusluvalla.

Mitä kirjaamisella tarkoitetaan?

Kirjaamisella tarkoitetaan tässä kyselyssä sosiaalihuollossa tehtäviä kirjaamismerkintöjä, kuten esimerkiksi kaikkia erilaisia asiakaskertomusmerkintöjä, rajoittamis- tai muita päätöksiä, asiakassuunnitelmia tai palvelutarpeen arviointeja.

Miten tietosuoja ja henkilötietojen asianmukainen käsittely on varmistettu?

Henkilötiedot, joita kyselyssä on käytetty koostuvat työntekijän nimestä ja tehtävänimikkeestä. Tietoja säilytetään tietoturvallisesti salasanasuojauksen takana. Henkilötiedot hävitetään asianmukaisella tavalla kyselyn jälkeen.

--

Kiitos, että luit kyselyn saatesanat loppuun. Vastauksesi on tärkeä osa sosionomien omaa ääntä kohti parempaa perehdyttämistä.

Linkki kyselyyn on: <https://link.webropol-surveys.com/S/98E0C8AFFB7F6FAD>

Auli Kluukeri

## Kyselytutkimuksen vapaaehtoisen tutkimuskysymyksen vastaukset.

Koen tärkeimmäksi sen, että työyhteisöllä on aidosti varattu aikaa asioiden perehdyttämiseen. Vaikka mukana "kulkeminen" on hyvä asia, täytyy löytyä myös kalenterista varattuna aikoja yhteisille keskusteluille, jossa asioita käydään läpi. Pitäisin tärkeänä, että omassa työssäni esimies varaisi useammalle ensimmäiselle viikolle esim. n 1 h aikaa kalenteristaan uuden työntekijän perehdyttämiseen ja vastaanottamiseen. Vastaanottaminen ei saa jäädä vain ensimmäiseen päivään tai kahteen ensimmäiseen viikkoon.

Ohjaavan lainsäädännön tuntemus. Myös kirjaamisessa hyvin tärkeä..

Toivoisin yleisestikin koulutusta kirjaamisen sisällön olennaisuuteen. Asia mietityttää usein, kun perheen kokonaisuutta kirjataan lapsen tietoihin. Usein lapsen elämässä kuitenkin merkittäviä arkeen vaikuttavia asioita esim. vanhemman mielenterveys tai päihdeasiat, vanhemman toimintakykyyn esim. työelämässä oloon / poisjääntiin liittyviä asioita jne.

Rakenteellisen kirjaamisen edellytyksenä on yhdenmukainen kirjaaminen ja sovitut kirjaamiskäytännöt ja tavat, rakenteellinen kirjaaminen tukee sosiaalihuollon vaikuttavuuden tutkimista, joten kirjaamisen merkitystä ei voi liiaksi korostaa. Mielestäni sosiaalihuollon perehdytyksessä olisi kehitettävää ja myös kirjaamiseen tulisi perehdyttää tarkemmin. Kirjaamisen tulisi olla yhdenmukaista, kirjaamiskäytännöt ja sovitut tavat myös selkeyttävät sosiaalihuollon työtä ja prosesseja uudelle työntekijälle. Uskon että kirjaamiskäytännöt vaihtelevat työyhteisössäni, joten kirjaamisen perehdytys ja sen kehittäminen hyödyttäisi koko työyhteisöä. Toivoisin, että hyödyntäisimme paremmin järjestelmien mahdollisuuksia työn organisoinnin kannalta. Matalan kynnyksen opastus helpottaisi arjen työtä ja pitäisi osaamisen ajan tasalla, lisäksi hyötyisimme organisaation sisäisistä ohjeista ja omista prosessikuvauksista joihin olisi liitetty kirjaamisohjeet, käytännön arjessa näistä voisi tarkistaa käytäntöjä ja sovittuja asioita, tämä selkeyttäisi uudelle työntekijälle omaa työtä ja auttaisi hahmottamaan työn sisältöjä. Koen, että paras hyöty tulisi siitä kun saisimme henkilökohtaista/yksikkökohtaista tukea kirjaamisprosessien kehittämiseen sekä matalan kynnyksen tukea ja opastusta henkilökohtaisesti, työkaverin antama ohjaus ja neuvonta on hyödyksi arjessa mutta ns. perustyön ulkopuolelta tuleva apu olisi erittäin merkittävä tuki kirjaamisen sujumuuteen.

Kysymys 1. Perehdytyksessä tulee huomioida aikaisempi osaaminen, uudella työntekijällä voi olla vahva osaaminen kirjaamiseen, jolloin perehdytys on tällöin suppeampi. Kirjaamisklinikat/ opetusvideot voisivat olla hyviä kirjaamisen kertaamiseen ihan kaikille. Kysymys 2. Perehdytyksessä on tärkeä oppia tekninen osaaminen ja työyhteisön kirjaamistapa. Perehdytyksestä riippuen kirjalliset ohjeet tai opetusvideot ovat merkityksellisiä, mahdollistaa perehtymistä itsenäisesti. Perehdytysten tietotekninen osaaminen/ rohkeus voi vaihdella. Itseni kohdalla on tärkeä oppia organisaation tapa kirjata ja oppia uudet järjestelmät.

Perehdytys vaiheessa pitää edetä pikku hiljaa eikä kaataa kaikkea tietoa kerralla, koska tällöin ei vastaanottaja pysty ottamaan kaikkea vastaan. Pikku hiljaa syvemmälle askel askeleelta menevä tieto on paras keino arjessa siihen, että tieto menee myös vastaanottajalle. Kirjalliset ohjeet ovat siitä parhaat, että niistä voi aina myös jo töissä oleva tarkistaa että mites asia taas menikään ja oli sovittuna ja lisäksi se takaa sen, että uusien kanssa käydään läpi kaikki samat asiat eikä keneltäkään unohdu mikään tärkeä asia. Kaikenlainen perehdyttäminen on tärkeää!!

Minusta tässä oli koottu hyvin olennaisia asioita, mitä tulee huomioida kirjaamisessa ja siihen perehdyttämisessä. Olisi vain hyvä että nämä saataisiin käytäntöön juurrutettua. On tärkeää, että kirjataan olennaiset asiat selkeästi. Olisi selkeät säännöt ja tieto siitä, mitä saa kenenkin papereihin kirjata. Kenelle avataan asiakkuudet.

Yhteiset kirjaamiskäytännöt ja yleiset ohjeistukset yleishyödyllisiä perehdyttämisessä. Sellaiset asiat, kuten miksi kirjaamista tehdään ja kirjaamisen lainsäädäntö, tulisi olla työhön tulevalle jo opintojen kautta hankittua tietoa. Kirjaamiskäytäntöjä ja käyttöjärjestelmiä on hyvä perehdyttää työhön tulevalle. Kirjaamistyyliä on monenlaisia, eikä ole yhtä oikeaa tapaa kirjata, joten vaikea perehdyttää sitä, miten tulisi kirjata. Hyvän kirjaamisen käytänteiden oppiminen ja perehdyttäminen tärkeää.

Työtä ohjaavan keskeisen lainsäädännön läpi käyminen sekä Soiten organisaation omien ohjeiden (esim. tiedon siirrosta) läpi käyminen.

Mielestäni on erityisen tärkeää perehdyttää sosiaalihuollon ammattilainen kirjaamaan asiat neutraalisti, siten ettei työntekijän omat oletukset tule tekstistä esiin.

Se, että asioita kerrataan. Kun ymmärrys työstä lisääntyy, ymmärtää paremmin perehdytyksessä kerrotut asiat. Olisi hyvä olla jokin lomake, missä rastitaan ne kohdat joita on käyty läpi. Tällöin perehdytys voisi olla moniportainen. Kaikkia tietoa ei tarvitsi kaataa yhdellä kertaa uuden työntekijän "niskaan". Perehtyminen olisi tehokkaampaa

Tehtäväkuvaus, yksikön prosessi tai ns toimintakortti ja tieto siitä, mistä saada tarvittaessa tukea. Eri sovelluksiin selkeä ohjeistus.

Palvelu järjestelmän hahmoittaminen Mitä kirjataan Miksi kirjataan Miten kirjataan

Työn perusluonne, työtehtävät eri ammattinimikkeillä. Asiakaskohtaamiset tapaamisilla.

Toisen sosionomin perehdytys, kun on kysymys sosiaalipalveluista. Sairaanhoidajilla valitettavasti osittain vääränlaisia ajatuksia esimerkiksi kirjaamisalustasta.

Sosiaalihuoltolaki asiakastyössä, lain "auki lukeminen".

## AMK opinnäytetyö: Miten työyhteisön pitäisi perehdyttää

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

**1. Miten tärkeäksi koet oheiset alla mainitut aihealueet osana sosionomin perehdyttämistä sosiaalihuollon kirjaamiseen? Vaihtoehto 1 = ei ole tärkeä perehdyttää, vaihtoehto 2 = voi olla hyödyllistä perehdyttää, vaihtoehto 3 = en osaa sanoa, vaihtoehto 4 = on hyödyllistä perehdyttää ja vaihtoehto 5 = on erittäin tärkeää, että tähän perehdytetään. Saat lisätietoja jokaisen vastausvaihtoehdon vieressä olevasta i painikkeesta. \***

	1 <b>i</b>	2 <b>i</b>	3 <b>i</b>	4 <b>i</b>	5 <b>i</b>
Asiakkaan tietosuojaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaamisen ajantasaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaamisen asiakaslähtöisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaamisen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaamisen eettisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaamisen sisällön olennaisuus, eli mitkä asiat kannattaa kirjata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaamisen yhdenmukaisuus työyhteisössäsi, eli osaan kirjata samalla tavalla kuin muutkin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2. Miten tärkeäksi koet oheiset käytännön perehdyttämistavat kirjaamiseen? 1 = ei ole hyötyä perehdyttämisessä, vaihtoehto 2 = voi olla hyötyä perehdyttämisessä, vaihtoehto 3 = en osaa sanoa, vaihtoehto 4 = on hyödyllinen tapa perehdyttää ja vaihtoehto 5 = on tärkeää, että tätä perehdyttämistapaa käytetään. Saat lisätietoja jokaisen vastausvaihtoehdon vieressä olevasta i painikkeesta. \***

	1 <b>i</b>	2 <b>i</b>	3 <b>i</b>	4 <b>i</b>	5 <b>i</b>
Käytettävän asiakastietojärjestelmän tekninen opastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimetyltä mentorilta/opastajalta kysyminen tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 	2 	3 	4 	5 
Omaan työpisteeseeni jalkautuva matalan kynnyksen opastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetusvideot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaation omat kirjalliset kirjaamisohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säännölliset kirjaamiseen liittyvät tilaisuudet ja kyselytunnit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
THL:n valmiit aineistot ja Sosmeta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UKK (usein kysytyt kysymykset) - tietopankki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3. Voit halutessasi kertoa vielä vapaamuotoisesti siitä, mitkä asiat koet tärkeäksi sosionomin perehdyttämisessä sosiaalihuollon tehtäviin**

---



---



---



---



---

**MUISTATHAN PAINAA LOPUKSI LÄHETÄ -PAINIKETTA!**

Lähetä vastaukset