



ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINTI TYÖVÄLINEENÄ

Sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajien ajatuksia
kirjaamisen merkityksestä

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomi (AMK)

kevät 2024

Laura Niittyne

Sosionomi (AMK)

Tekijä Laura Niittyne

Työn nimi Asiakastyön dokumentointi työvälineenä –
Sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajien ajatuksia
kirjaamisen merkityksestä

Ohjaaja Taru Arnkil

Tiivistelmä

Vuosi 2024

Asiakastyön dokumentointi on osa kaikkea sosiaalialan työtä, ja se tulisi nähdä työtehtävänä, jolla on tärkeä merkitys. Asiakastyöstä kirjataan tietoa, jota hyödynnetään paitsi asiakastyön tueksi myös muihin tarkoituksiin. Hyvinvointialueuudistuksen ja uuden asiakastietolain myötä kirjaamisen yhtenäisyyteen on viime vuosina alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Mikäli kirjaukset ovat kaikkialla yhdenmukaisia ja tieto siten vertailukelpoista, palveluita voidaan kehittää yhä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Jotta dokumentointia voidaan alkaa yhdenmukaistamaan, on tärkeää tutkia työtä tekevien ammattilaisten tämän hetkisiä kokemuksia kirjaamisesta. Jos dokumentointia ei koeta merkityksellisenä, sitä tuskin tehdään huolellisesti, jolloin kirjattu tieto ei ole laadukasta eikä palvele tarkoitustaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajat dokumentoinnista ja sen merkityksestä ajattelevat.

Tutkimuksessa perehdyttiin sosiaalihuoltolain mukaisiin sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluihin sekä palveluiden asiakkaina olevien tuen tarpeisiin tarjoten tietoperustaa sille, missä ja millaisten haasteiden äärellä asiakastyön dokumentointia tehdään. Lisäksi työssä avattiin sitä, millaista laadukas dokumentointi sosiaalialalla lakien ja muiden ohjeistusten mukaan on ja minkä vuoksi se on tärkeää, eli millaisia hyötyjä kirjaamisesta on. Aineiston keruu toteutettiin laadullisella menetelmällä sähköisen kirjoitelmapyynnön avulla. Kirjoitelmapyyntöön sisältyi kaksi erillistä avointa kysymystä. Kirjoitelmapyyntö lähetettiin 22:lle ryhmämuotoista työtoimintaa ohjaavalle Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalisen kuntoutuksen työntekijälle. Vastauksia tuli 6 kappaletta. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalysin ja teemoittelun keinoin.

Tutkimustuloksista muodostui kolme pääteemaa, joissa korostuivat työntekijöiden kokemat tuen tarpeet kirjaamiseen liittyen, dokumentoinnin merkitys asiakkaan oikeutena ja etuna sekä dokumentoinnin merkitys työntekijöiden apuna. Johtopäätöksenä voidaan todeta kirjaamisen toimivan sosiaalialan ammattilaisille yhtenä työvälineenä. Sen avulla pystytään luomaan asiakkaille tavoitteellista toimintaa, jossa tilanteen muutoksiin osataan reagoida. Dokumentointi toimii myös työntekijöiden muistin tukena sekä tiedonhallinnan ja -jakamisen välineenä. Suurimpina dokumentoinnin haasteina koettiin yhteisten kirjaamiskäytäntöjen puute sekä kirjaamiseen käytössä oleva järjestelmä. Tutkimustulokset vastaavat aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia eri sosiaalialan kentillä, mistä voidaan päätellä, että kokemukset kirjaamisesta ja sen merkityksestä ovat hyvin samankaltaisia koko sosiaalialaa ajatellen.

Avainsanat Kirjaaminen, kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, sosiaalityö
Sivut 35 sivua ja liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Social Services

Author Laura Niittynen

Subject Client documentation as a tool – Social rehabilitation

work activity instructors' thoughts on the significance of documentation

Supervisor Taru Arnkil

Abstract

Year 2024

Client documentation is an essential part of all social work and should be seen as an important duty. Client documents are used not only to help with the client work but also for other purposes. Since the wellbeing services county reform and the new Client Data Act, more attention has been paid to the uniformity of client documents. When documents are written with similar structures everywhere and the information is therefore comparable, services can be developed to better meet the needs of clients. To be able to develop documentation, it is necessary to study the employees' experiences regarding documentation. If documentation is not perceived meaningful, it will not be done with care, in which case the documented information is not of high quality and does not serve its purpose. The aim of the thesis was to find out what social rehabilitation work activity instructors think about documentation and its significance.

This knowledge base of the thesis consisted of information about the social rehabilitation and rehabilitative work services defined in the Social Welfare Act, as well as the support needs of the clients who are entitled to those services. These provided information about the environment where the documentation of client work is done. The theory base also explores how legislation and other guidelines define high-quality documentation in the social work, why it is important and beneficial and what are the many purposes of client documentation. The data for this thesis was collected using a qualitative method and an electronic request for essays. The request included two separate open-ended questions. The request was sent to 22 employees who instruct groups of social rehabilitation work activities in the wellbeing services county of Central Uusimaa. Six employees sent their responses. The data were analyzed using data-based content analysis and thematization.

Three main themes were found in the analysis, which were employees' support needs regarding the documentation, documentation as a client's right and benefit, and documentation as an aid to employees. As a conclusion, it can be stated that documentation works as a tool for social work professionals. Documentation helps the employees to plan goal-oriented activities for the clients and helps them to notice and react to any changes in the clients' situation. Documentation also supports employees' memory and works as a tool for managing and sharing information. The lack of common structures for documenting and the system that is used for documenting were perceived as the biggest challenges in documentation. The results correspond to previous studies on the subject in different fields of social work so it can be concluded that the experiences of documentation and its meaning are very similar throughout the entire social sector.

Keywords Documentation, rehabilitative work activity, social rehabilitation, social work

Pages 35 pages and appendices 3 pages

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Asiakastyön dokumentointi sosiaalisessa kuntoutuksessa.....	3
2.1	Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta.....	3
2.2	Työkyvyn haasteet asiakkaita yhdistävänä tekijänä.....	5
2.3	Laadukas dokumentointi sosiaalialalla.....	7
2.3.1	Sote-uudistuksen tavoitteena yhtenäinen tietopohja.....	8
2.3.2	Asiakastyön kirjaaminen asiakirjoihin.....	10
2.3.3	Dokumentoinnin monet merkitykset.....	12
3	Opinnäytetyön toteutus.....	13
3.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys.....	13
3.2	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	14
3.2.1	Aineiston keruu sähköisellä kirjoitelmapyynnöllä.....	15
3.2.2	Aineiston analyysi teemoittelulla.....	16
3.3	Opinnäytetyön eettisyys ja kestävyys.....	17
4	Tulokset.....	19
4.1	Tuen tarpeita kirjaamiseen liittyen.....	20
4.1.1	Toiveena yhteiset kirjaamiskäytännöt.....	20
4.1.2	Haasteena kirjaamiseen käytettävä järjestelmä.....	21
4.2	Dokumentointi on asiakkaan oikeus ja etu.....	22
4.2.1	Työskentely asiakkaan tavoitteita kohti.....	23
4.2.2	Huomataan asiakkaan tilanteessa tapahtuvat muutokset.....	24
4.3	Työn dokumentointi työntekijöiden apuna.....	24
5	Johtopäätökset.....	25
6	Pohdinta.....	28
	Lähteet.....	31

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1 Analyysin tuloksena muodostuneet teemat 19

Liitteet

Liite 1. Aineistonhallinnan suunnitelma

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Kirjoitelmapyyntöjen kysymykset

1 Johdanto

Asiakastyön dokumentointi on tärkeä osa sosiaalialan työtä, sillä sen avulla voidaan osoittaa asiakkaiden tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet, ja palveluntuottaja voi seurata muun muassa asiakkuuksien kestoa sekä palvelun vaikuttavuutta. Vain tallennettujen tietojen pohjalta voidaan tehdä luotettavia päätöksiä, suunnitelmia ja arviointeja. (THL, n.d.-a) Silti eri työpaikoilla ja työntekijöillä tuntuu olevan kovin kirjavien tapojen tehdä asiakastyön dokumentointia. Viime vuosien yhtenä tärkeimpänä teemana sosiaalialalla onkin ollut kirjaamisen, samaan tapaan kuin palveluidenkin, yhtenäistäminen, jotta päätökset olisivat mahdollisimman yhdenmukaisia riippumatta siitä, missä paikassa palvelua saa. Tämä muutos on seurausta hyvinvointialueuudistuksesta.

Myös uusi 1.1.2024 voimaan tuleva asiakastietolaki, eli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä tuo sosiaalialalle täysin uudenlaisia muutoksia, kun asiakastyön dokumentit siirtyvät vuoden 2024 alusta Kanta-palveluun asiakkaiden itsensä luettaviksi terveydenhuollon kirjausten tapaan. (Kanta, 2021) Tämän vuoksi kaiken kirjaamisen määrämuotoistaminen on yhä tärkeämmässä roolissa. Määrämuotoisuudella tarkoitetaan tiedon kirjaamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla (THL, 2023a). Tämän toteutuminen edellyttää myös kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämistä sosiaalialan organisaatioissa (Hiltunen-Toura ym., 2017, s. 80).

Vaikka aihe on erityisen ajankohtainen soteuudistuksen sekä uuden asiakastietolain myötä, idea opinnäytetyöhön nousi työharjoitteluni aikana työpaikan tarpeista. Tein lähijohtamisen harjoittelua sosiaalisessa kuntoutuksessa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella, ja sosiaalisen kuntoutuksen esihenkilötiimi nosti aiheen esiin. He pohtivat työntekijöidensä kirjaamistapoja ja kirjaamisen yhtenäisyyttä: kuka kirjaa, mitä kirjaa ja miksi kirjaa, vai kirjaako laisinkaan. Kaikki tämä kulminoituu siihen, millaisia merkityksiä kirjaamiselle annetaan. Jotta kirjaamista voidaan lähteä kehittämään, on siis ensin pysähdyttävä miettimään, miten työntekijä asiakastyön dokumentoijana itse kirjaamiseen suhtautuu (Laaksonen ym., 2011, s. 53). Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia sitä, miten työtä tekevät ammattilaiset kirjaamisen kokevat ja millaisia tuen tarpeita siihen liittyy.

Dokumentointia yhtenäistettäessä on keskitytty paljon erilaisten tietojärjestelmien kehittämiseen, vaikka yhtä tärkeää olisi keskittyä sosiaalialan ammattilaisten näkökulmiin asiakastyön dokumentoinnin merkityksistä (Kääriäinen, 2016, s. 198). Siksi tärkeä näkökulma tutkimuksessa on se, millaista merkitystä kirjauksilla ajatellaan olevan asiakkaille. Jos dokumentoinnilla ei koeta olevan minkäänlaista arvoa, sitä tuskin tehdään kovin huolellisesti. Asiakastyön dokumentointia on tärkeää tehdä asiakkaita itsejään varten, koska

kirjauksilla voi olla suuri merkitys asiakkaan elämään, ja siksi se tulisi nähdä yhtä merkityksellisenä työtehtävänä kuin käytännön asiakastyökin.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle tärkeää ja arvokasta tietoa siitä, mistä lähtökohdista he voivat alkaa asiakastyön dokumentointia juuri omassa organisaatiossaan kehittämään. Dokumentointikäytäntöjen kehittäminen ja dokumentoinnin hyvä laatu tulisi nähdä koko työyhteisön sekä esihenkilöiden yhteisenä tavoitteena (Laaksonen ym., 2011, s. 51). Työni tarjoaa etenkin sosiaalisen kuntoutuksen lähiesihenkilöille arvokasta tietoa heidän työntekijöidensä ajatuksista ja koulutustarpeista kirjaamiseen liittyen luoden pohjaa laadukkaaseen dokumentoinnin tueksi. Toivon opinnäytetyöni avaavan sosiaalisen kuntoutuksen yksiköissä yhteisen keskustelun tälle.

Työelämäyhteys tarjoaa tutkimukselleni ajankohtaista käytännön kokemustietoa työtä tekevilta ammattilaisilta. Tutkimusaineisto kerätään sosiaalisen kuntoutuksen ryhmämuotoisessa työtoiminnassa työskenteleviltä ohjaajilta sähköisen kirjoitelmapyyynnön avulla ja aineisto analysoidaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin ja teemoittelun keinoin. Opinnäytetyötä olisi sen tarkoituksessaan mahdoton toteuttaa ilman työntekijöitä, jotka avaisivat ajatuksiaan kirjaamiseen liittyen. Olen tyytyväinen siihen, että sain työelämäyhteyden omalta asuinpaikkakunnaltani, sillä on erityisen mielekästä päästä luomaan tietoa siitä, miten oman alueeni palveluja voisi kehittää ja sitä kautta luomaan asukkaille yhä parempia palveluja.

2 Asiakastyön dokumentointi sosiaalisessa kuntoutuksessa

Tutkimusta tehdessä on tärkeää tutustua siihen keskeisesti liittyviin käsitteisiin ja perehtyä aiheeseen teoreettisesta näkökulmasta jo olemassa olevan tiedon valossa. Tässä luvussa avaan tutkimuksen toimintakenttää, sosiaalista kuntoutusta ja siihen olennaisesti liittyvää kuntouttavaa työtoimintaa sekä näiden asiakaskuntaa. Lisäksi perehdyn asiakastyön dokumentointiin sosiaalityön kentällä. Tietoperustan avulla luon kontekstia omalle tutkimukselleni, jotta on helpompi ymmärtää mistä lähtökohdista tutkimusta tehdään.

2.1 Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta

Sosiaalinen kuntoutus omana palvelunaan on melko uusi asia, sillä se sai lainmukaisen määritelmänsä vasta vuonna 2015, kun se kirjattiin sosiaalihuoltolakiin yhdeksi sosiaalipalveluksi (THL, 2020a). Sosiaalinen kuntoutus on hyvinvointialueiden järjestämävastuulla oleva lakisääteinen palvelu, jolla tuetaan sosiaalista toimintakykyä ja elämänhallintaa, ehkäistään syrjäytymistä ja edistetään osallisuutta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 14, § 17). Sosiaalista kuntoutusta voidaan pitää sekä korjaavana että ennaltaehkäisevänä palveluna (THL, 2020a).

Sosiaalisen kuntoutuksen tarve arvioidaan osana sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia (THL, 2020b). Sosiaalisen kuntoutuksen tarpeesta voivat kertoa esimerkiksi haasteet arjenhallinnassa, yhteisöihin liittymisessä ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Usein sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat tarvitsevat monia yhtäaikaisia tai peräkkäisiä tukitoimia, palveluja ja etuuksia. (THL, 2018a) Kun sosiaalisen kuntoutuksen palvelua päätetään järjestää, kirjataan se osaksi sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaa, joka laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmaan dokumentoidaan muun muassa asiakkaan omat muutostavoitteet ja toimet tavoitteiden saavuttamiseksi. (THL, 2018b)

Sosiaalisen kuntoutuksen lainmukainen tehtävä on laaja-alainen ja sitä voidaan järjestää monista syistä. (THL, 2020a) Sosiaalista kuntoutusta järjestetään erityisesti työmarkkinoiden ulkopuolella oleville aikuisille, joilla on usein laaja-alaisen ja kokonaisvaltaisen tuen ja ohjauksen tarve. Monet sosiaalisen kuntoutuksen potentiaalisista asiakkaista ovat jääneet sosiaali- ja terveystalouden ulkopuolelle, pudonneet palveluiden väliin tai eivät ole kiinnittyneet palveluihin. (THL, 2018a) Sosiaalista kuntoutusta voidaan tarjota muun muassa pitkään jatkuneen työttömyyden, hahmotus- ja oppimishäiriöiden, vammaisuuden, mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöiden, väkivaltakokemusten tai riippuvuusongelmien aiheuttamien tarpeiden ja seurausten vuoksi. (STM, n.d.-a)

Sosiaalinen kuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, joka räätälöidään yksilöllisten tarpeiden mukaan. Palvelun peruseriaatteena voidaan kuitenkin pitää sen toiminnallisuutta. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma, 2014, s. 6) Palvelun tavoitteena voi olla arkielämän taitojen oppiminen, päihteettömän arjen hallinta sekä koulutukseen ja työhön tarvittavien asioiden tai ryhmässä toimisen harjoittelu. (STM, n.d.-a) Sosiaalinen kuntoutus voi sisältää toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen arviointia, neuvontaa ja ohjausta, palveluiden yhteensovittamista, valmennusta arjesta suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoimintaa ja tukea muihin sosiaalisiin suhteisiin ynnä muita sosiaalista kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 17) Ryhmä- ja yhteisötoiminnan rinnalla säilyy aina mahdollisuus myös yksilölliseen psykososiaaliseen tukeen ja palveluohjaukseen. (THL, 2020c)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella kuntouttava työtoiminta on osa sosiaalisen kuntoutuksen toimintayksikön toimintaa. Myös kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, joka hyvinvointialueen tulee järjestää (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 14). Kuntouttavaa työtoimintaa on järjestettävä niille, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Kuntouttava työtoiminta on siis toissijainen palvelu TE-palveluihin nähden. Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään sekä ehkäisemään syrjäytymistä ja työttömyyden aiheuttamia kielteisiä muutoksia toimintakykyyn että vahvistamaan asiakkaan arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa. (STM, n.d.-b)

Kuntouttavan työtoiminnan avulla parannetaan asiakkaiden elämänhallintaa ja luodaan edellytyksiä työllistymiselle. Asiakkaalle laaditaan aktivointisuunnitelma, jonka perusteella kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään. Palveluun sisältyy yksilö- tai ryhmämuotoista toimintaa erilaisissa toimintaympäristöissä ja yksilön tarvitsema tuki ja ohjaus. Toiminta on sovitettava yhteen henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen kanssa ollen riittävän vaativaa, jotta se tukee työmarkkinoille pääsyä. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään yksilöllisen suunnitelman mukaan 1–4 päivänä viikossa vähintään 4 tunnin ajan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 § 6, § 13a, § 13b)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakas ei ole työsuhteessa eikä näin ollen saa palkkaa. Kuntouttavan työtoiminnan ajalta on kuitenkin oikeutettu työttömyysetuuteen sekä kulukorvaukseen niiltä päiviltä, jolloin kuntouttavaan työtoimintaan osallistuu. (THL, 2019) Koska kyseessä ei ole työsuhde vaan sosiaalipalvelu, ei kuntouttavan työtoiminnan asiakas voi korvata toimipaikan työntekijää eikä toimipaikka voi olla riippuvainen asiakkaan

työpanoksesta. (THL, 2023b) Kuntouttavan työsuhteen asiakkaalla ei ole työsuhteeseen liittyviä vastuita ja velvoitteita. (THL, 2022a)

Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet ovat hyvin samankaltaisia. Palvelut voidaankin nähdä toisiinsa kiinnittyneinä kokonaisuuksina, sillä myös sosiaalisella kuntoutuksella lisätään työelämäosallisuutta ja poistetaan työllistymisen esteitä. Yleisesti voidaan kuitenkin ajatella, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla työhön tai koulutukseen pääsy on lähempänä oleva tavoite kuin sosiaalisessa kuntoutuksessa. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma, 2014, ss. 7, 9) Yhteneväisten tavoitteiden vuoksi samaa toimintaa voidaan järjestää sekä sosiaalisen kuntoutuksen, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Yhteisistä elementeistä huolimatta, sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalisen kuntoutuksen olevan saatavilla omana erillisenä palvelunaan (THL, 2020a).

Vaikka sosiaaliseen kuntoutukseen ja kuntouttavaan työtoimintaan voi sisältyä paljon erilaisia tukimuotoja, tässä tutkimuksessa keskitytään ryhmämuotoiseen työtoimintaan, eli niin kutsuttuun työpajatoimintaan. Eri hyvinvointialueilla on erilaisia tapoja järjestää toimintaa, mutta työtoiminta voi pitää sisällään muun muassa alihankintatöitä, kuljetuspalvelua ja kädentaitotöitä. Ryhmätoiminta tarjoaa osallistujille sosiaalisia kontakteja, mahdollisuuksia vahvistaa erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa tarvittavia taitoja sekä mielekästä tekemistä (THL, 2020d). Näin asiakkaat pyritään saattamaan osallisiksi yhteiskuntaan ja mukaan työelämään (THL, 2018c).

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella ryhmämuotoisen työtoiminnan asiakkaat käyvät siis samassa toiminnassa erilaisin sopimuksin. Toiset ovat sosiaalihuoltolain mukaisessa sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnassa ja toiset kuntouttavassa työtoiminnassa. Käytännössä tätä eroa ei kuitenkaan läheskään aina näe, vaan asiakkaat tekevät samoja yksilöllisesti sovittuja työtehtäviä riippumatta siitä kumman lain mukaan he ovat palveluun oikeutettuja.

2.2 Työkyvyn haasteet asiakkaita yhdistävänä tekijänä

Asiakastyön dokumentoinnin keskiössä on tietysti asiakas itse, joten on tärkeää kuvata asiakaskuntaa ja sitä millaisia haasteita heillä on, vaikka tutkimuksen keskiössä onkin työntekijöiden ajatukset. Työtoiminnan asiakkailla on moninaisia lähtökohtia palvelun tarpeelle. Taustalla voi olla muun muassa mielenterveyden haasteita, tuki- ja liikuntaelinsairauksia, vammoja ja päihderiippuvuuksia (Oivo & Kerätär, 2018, s. 27). Oli haasteiden taustalla mikä syy tahansa, kaikkia asiakkaita yhdistää haasteet työkyvyssä ja usein pitkäaikainen työttömyys. Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan

tarkoituksena on edistää yksilön työ- ja toimintakykyä ja vähentää työttömyydestä johtuvaa syrjäytymistä ja yksinäisyyttä.

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä, kognitiivisia ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänen jokapäiväisen elämänsä toiminnoista. Toimintakyky on riippuvainen ihmisen ympäristöstä ja ympäristöä muokkaamalla sekä muiden ihmisten ja palvelujen tuella voidaan tukea toimintakykyä. Toimintakykyä voidaan kuvata omien kykyjen ja tavoitteiden sekä ympäristön vaatimusten välisenä tasapainona. Hyvä toimintakyky auttaa voimaan hyvin, löytämään paikan yhteiskunnassa, jaksamaan työelämässä ja selviytymään arjesta itsenäisesti. (THL, 2023c)

Työkyvyssä on kyse yksilön omien voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta, eli riittävästä toimintakyvystä työn vaatimukseen nähden. Työkykyä voidaan kuvata neljän osa-alueen avulla, joista kolme liittyy yksilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja yksi itse työhön. Osa-alueet ovat terveys ja toimintakyky, osaaminen, arvot, asenteet ja motivaatio sekä johtaminen, työyhteisö ja työolot. Hyvä terveys ja toimintakyky luovat pohjan työkyvylle. Lisäksi tarvitaan riittävä osaaminen työn vaatimukseen nähden, ja taitoja täytyy myös jatkuvasti kehittää. Työn ja vapaa-ajan yhdistäminen liittyy arvojen, asenteiden ja motivaation osa-alueeseen. Mikäli työ koetaan mielekkäänä, työkyky vahvistuu. (Työterveyslaitos, n.d.)

Monesti ajatellaan, että jos henkilön työkyky on alentunut, tulee hänen henkilökohtaisia ominaisuuksiaan tai taitojaan jotenkin muuttaa. Kuitenkin neljäs työkyvyn osa-alue Työterveyslaitoksen (n.d.) jaon mukaan vaatii paljon koko työyhteisöltä, sillä työolot ja työ itsessään vaikuttavat yksilön työkykyyn joko lisäten tai heikentäen sitä. Esihenkilöllä on vastuu kehittää työpaikkaa työkykyä ylläpitäväksi. Työ ja ihminen itse muuttuvat elämän aikana paljon, joten kaikkia näitä osa-alueita on kehitettävä jatkuvasti, jotta työkyky säilyy koko eliniän. Myös ympäristö, läheiset ihmiset ja yhteiskunnan rakenteet, vaikuttavat työkykyyn. Yksilön työkykyisyys on siis monen tekijän summa ja yhtä lailla koko yhteiskunnan kuin yksilönkin vastuulla.

Vaikka työ on erityisen merkityksellistä ihmiselle, ei sitä voi pitää itsestään selvänä. Vuonna 2022 Suomessa on ollut noin 190 000 työtöntä 15–74-vuotiasta (Tilastokeskus, 2023). Uudellamaalla oli vuoden 2023 heinäkuussa n. 90 000 työtöntä työnhakijaa. Työttömien osuus työvoimasta oli tällöin 10,5%. Pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä työnhakijoista heinäkuussa 2023 Uudellamaalla oli 38,3%. Työllistämistä edistävissä palveluissa oli n. 5000 henkilöä, joista kuntouttavassa työtoiminnassa olleiden osuus n. 2800. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2023)

Työkyvyn haasteet voivat liittyä muun muassa ammatilliseen osaamiseen, kykyyn oppia uutta, työllistymishaluun tai työelämän sääntöjen ja vaatimusten omaksumiseen, ja usein mitä pidempään työttömyys kestää, sitä vaikeampia työkyvyn haasteita yksilöllä ilmenee. Pitkäaikaistyöttömien työkykyä ei voida kuitenkaan määritellä työttömyyden keston perusteella. Työkykyä rajoittavat ja tukevat piirteet on tärkeä tunnistaa, jotta asiakas saa oikeat palvelut oikea-aikaisesti. (Oivo & Kerätär, 2018, ss. 20, 29–30) Luotettavaa työkyvyn arviointia voidaan tehdä vain laadukkaan asiakastyön dokumentoinnin perusteella.

2.3 Laadukas dokumentointi sosiaalialalla

Asiakastyön dokumentointi on keskeinen osa kaikkea sosiaalialan työtä ja kaikkia työprosessin vaiheita, riippumatta siitä millä alan työkentällä työskentelee. Käytän asiakastyön dokumentoinnista myös sanaa kirjaaminen, jolla tarkoitetaan merkintöjen tekemistä asiakirjaan (ks. laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 § 3). Asiakastyön dokumentointia ohjaa lainsäädäntö, jonka puitteissa asiakastyöstä kirjoittavan on toimittava. Viime vuosikymmenien aikana dokumentointia koskevaa lainsäädäntöä on uudistettu asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan asemaa parantavaksi. Koska lakia uudistetaan jatkuvasti, on ammattilaisen tärkeää olla perillä ajantasaisista muutoksista osatakseen kirjata ohjeiden mukaisesti. (Kääriäinen, 2016, ss. 190–191) Lainsäädännön ja muiden ohjeistusten tuodessa omat raaminsa sille, miten asiakastyötä on kirjattava, dokumentoinnin laatuun vaikuttavat kuitenkin monet seikat.

Hyvinvointialueuudistuksen yhtenä tavoitteena oli, että sosiaalihuollon palveluista ryhdytään keräämään entistä yksityiskohtaisempaa ja kattavampaa tietoa, jota voidaan hyödyntää tiedolla johtamisessa, yhdenvertaisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämisessä ja resurssien kohdentamisessa. Kerättävä tieto muodostuu sosiaalihuollon asiakastyön kirjauksista. (Valtioneuvosto, 2021a; THL, 2021a) Laadukas asiakastyön dokumentointi hyödyttää siis viranomaisia ja palvelunjärjestäjiä, edesauttaa ammattilaisten tekemän työn näkyvyyttä ja asiakkaan asioiden hoitoa, sekä lisää koko väestön hyvinvointia. (THL, 2021a; THL, 2021b) Dokumentoinnilla onkin monenlaisia merkityksiä, mutta jos kirjatut eivät ole laadukkaita, ei niitä voida tarkoituksenmukaisesti hyödyntää.

Hujanen ym. (2021) ovat tutkineet asiakastyön dokumentointia tarkoituksenaan selvittää millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on laadukkaasta kirjaamisesta. Tutkimustulosten perusteella merkittäviksi tekijöiksi nousivat muun muassa kirjaamisen rakenteisuus, hyvä perehdytys kirjaamiseen, yhteisesti sovitut toimintatavat ja riittävästi resursoitu aika kirjaamiseen. Tuloksissa kuvattiin myös sitä, että laadukkaat asiakasasiakirjat koostuvat muun muassa asiakkaan kannalta olennaisista tiedoista, selkeästä tekstistä ja asiakkaan

äänen kuulumisesta kirjauksissa. Peltoniemi (2022) taas on tutkimuksessaan pyrkinyt selvittämään dokumentoinnissa esiintyviä haasteita, jonka avulla hän pyrkii lisäämään ymmärrystä siitä, millä keinoin laadukasta kirjaamista pystyttäisiin toteuttamaan. Hän toteaa tutkimuksessaan sosiaalialan dokumentoinnin haasteiksi muun muassa asiakaslähtöisen sekä asiakasta osallistavan dokumentoinnin, tietojärjestelmät ja määrämuotoisen dokumentoinnin. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan sitä miten ja miksi laadukasta asiakastyön dokumentointia sosiaalialalla tehdään.

2.3.1 Sote-uudistuksen tavoitteena yhtenäinen tietopohja

Tarve opinnäytetyöhöni kumpuaa yhteiskunnallisista muutoksista, joiden vuoksi kirjaamisen yhtenäistäminen koetaan tärkeäksi. Yksi näistä muutoksista on niin kutsuttu sote-uudistus. Hyvinvointialueuudistuksen yhtenä tavoitteena oli turvata yhdenvertaiset ja vaikuttavat palvelut kaikkialla Suomessa (Valtioneuvosto, 2021a). Palvelujen kehittäminen väestön tarpeita vastaaviksi mahdollistuu, kun hyvinvointialueet saavat laadukasta, vertailukelpoista tietoa asukkaiden hyvinvoinnista ja terveydestä, sekä palveluiden kustannuksista ja vaikuttavuudesta, jolloin on mahdollista tehdä päätöksiä tietoon perustuen. (THL, 2021c; Valtioneuvosto, 2021b; Valtioneuvosto, 2020a) Näitä tietoja palveluntuottaja saa asiakastietokantaan kirjatusta tiedoista. (Valtioneuvosto, 2021a)

Aiemmin kunnat pystyivät arvioimaan palveluitaan jopa yksittäisten yksiköiden tasolla. Nykyisten hyvinvointialueiden on tehtävä arvioita ja päätöksiä tarkastellen laajemmin koko aluetta. Muutos vaatii tuekseen laadukasta tietopohjaa. (Valtioneuvosto, 2021b) Sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaaman yhdenmukaisen ja vertailukelpoisen tiedon avulla sekä hyvinvointialueet että palvelujärjestelmää seuraavat, arvioivat, ohjaavat ja valvovat viranomaiset, kuten Valvira, THL ja STM, saavat kokonaiskuvan palvelujen laadusta ja riittävytydestä väestön tarpeisiin nähden. (Valtioneuvosto, 2022a; Valtioneuvosto, 2021a) Tiedon perusteella voidaan muun muassa arvioida yksittäisen palvelutuotantoyksikön, tai hyvinvointialueen ja koko sote-järjestelmän toimivuutta, varmistaa henkilöstön riittävyys, ennustaa palvelutarvetta ja mitata kustannuksia ja vaikuttavuutta. (STM, 2021; Valtioneuvosto, 2021b) Tällöin palvelut pystytään järjestämään asukkaiden tarpeiden mukaisesti, jolloin jokainen meistä saa parhaan mahdollisen avun silloin, kun sitä tarvitsemme. (Valtioneuvosto, 2021a)

Vaikka sosiaalihuollossa kirjattua tietoa hyödynnetään ensisijaisesti asiakkaan palveluiden suunnittelussa, sosiaalipalveluissa kerättyä tietoa käytetään myös esimerkiksi tiedolla johtamisessa, sosiaalipalveluiden valvonnassa, tilastoinnissa ja tutkimuksessa. (Valtioneuvosto, 2021a; Valtioneuvosto, 2022b) Tällaista asiakastiedon käyttöä muuhun kuin

siihen tarkoitukseen, johon se on alun perin kerätty, sanotaan toisiokäytöksi. (THL, 2021c) Kun asiakastieto kirjataan kaikkialla yhtenäisesti, tieto on vertailtavassa muodossa, jolloin se toimii tärkeänä työväliseinä palveluita kehittäessä sekä alueellisesti että kansallisesti. Lisäksi yhdenmuotoisuus auttaa työntekijää palvelemaan asiakastaan paremmin, jopa asiakkaan kotikunnan vaihtuessa. Laadukkaasti ja yhtenäisesti sovittujen raamien mukaan kirjattu tieto palvelee siis sekä ensiö-, että toisiokäyttöä, joiden molempien avulla tuetaan viime kädessä asiakkaan hyvinvointia. (THL, 2021d)

Sosiaalihuollon asiakaskirjauksista saatavaa tilastotietoa, jota tarvitaan kansallisen seurannan, arvioinnin ja kehittämisen tueksi, ei vielä tähän mennessä ole juuri kerätty. Luotettavaa tietoa ei ole edes eri sosiaalipalveluja saaneiden asiakkaiden kokonaismääristä tai asiakkaiden palveluiden tarpeista. (THL, 2021b) Palveluissa ei myöskään ole ollut yhtenäisiä tapoja kirjata ja tuoda kirjattua tietoa kansallisiin rekistereihin. (THL, 2021c) Jatkossa tarkoituksena on, että sosiaalihuollon dokumentit siirtyisivät Kanta-palveluihin, ja riittävä seurantatieto saataisiin suoraan sieltä. (THL, 2022b) Valtakunnallista tilastoa saataisiin muun muassa sosiaalihuollon asiakkaiden määrästä eri palveluissa, palveluiden kestosta ja monikäytöstä. Näin saataisiin tietoa esimerkiksi siitä, mitä sosiaalipalveluita huostaanotettujen lasten perheet ovat saaneet. (THL, 2021b) Lisäksi merkittävänä uudistuksena Kanta-palveluihin liittyminen mahdollistaa sosiaalihuollon tietojen yhdistelyn terveydenhuollon tietoihin, mikä mahdollistaa täysin uuden tavan kehittää palveluja. (Valtioneuvosto, 2021a)

Rakenteinen kirjaamistapa ja tiedon tallentuminen Kanta-palveluihin kuuluvaan Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon tulevat lähiaikoina muuttamaan dokumentointia sosiaalialalla. (THL, 2021b) Kanta-palveluun tallentuvaa sosiaalihuollon tietoa syntyy aina kun ammattilainen työskentelee asiakkaan kanssa ja kirjaa tapaamisesta tietojärjestelmään. Tulevaisuudessa jokaisella asiakastyötä kirjaavalla työntekijällä on merkitystä valtakunnallisen tietopohjan muodostumisessa, sillä asiakastyössä ja päätöksenteossa käytettävä seurantatieto tulee koostumaan suoraan asiakkaasta ja palveluista kirjatusta tiedosta. (THL, 2021b; Valtioneuvosto, 2021b) Tiedon laatu määrittelee sen, miten hyvin tieto on hyödynnettävissä sekä ensiö- että toisiokäytössä. (Valtioneuvosto, 2021a) Laadun varmistamiseksi työntekijä tarvitsee hyvät kirjaamisohjeet, kirjaamisvalmennusta sekä riittävästi aikaa ja tukea ottaa uudet järjestelmät ja ohjeistukset haltuun. (THL, 2021b; THL, 2021a)

2.3.2 Asiakastyön kirjaaminen asiakirjoihin

Sosiaalihuollossa asiakkaan asioiden kirjoittaminen asiakirjoihin on arkipäiväistä (Laaksonen ym., 2011, s. 11). On tärkeää tietää, mitä asiakkaan tietoihin voi kirjata, kenen tietoja voi käydä lukemassa ja kenelle kirjattua tietoa voi luovuttaa, sillä jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Henkilötieto ei välttämättä tarkoita arkaluonteista tietoa vaan ratkaisevaa on, että tieto liittyy tunnistettavissa olevaan henkilöön. (Korpisaari ym., 2022, ss. 40, 61) Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat salassa pidettäviä, eli tietoja ei saa luovuttaa ilman asiakkaan suostumusta. Toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle tietoja saa antaa siinä määrin kuin se on tarpeellista, jos se on välttämätöntä asiakkaan turvaamiseksi (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 14-17). Vaikka työntekijällä olisikin teknisesti pääsy myös muiden kuin omien asiakkaidensa henkilötietoihin, ei hänellä ole oikeutta katsella kuin niitä tietoja, jotka ovat työtehtävien hoitamiseksi välttämättömiä. Asiakastiedot säilytetään yksikössä niin kauan kuin asiakas on palvelussa. Asiakkuuden päätyttyä tietoja ei saa säilyttää tietojärjestelmissä tai muuten palveluntuottajalla. (Laaksonen ym., 2011, ss. 28, 31)

Tietosuojasta huolehtiminen ja tietojen lainmukainen käsittely tukevat luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä (Andreasson & Ylipartanen, 2022, s. 14). Asiakasta koskevaa tietoa saa kirjata vain kun se on sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi tarpeellista ja kerättyä tietoa ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen kuin mihin se on kerätty (Laaksonen ym., 2011, s. 17). Asiakkaalla on oikeus tietää mihin hänen antamiaan tietoja käytetään (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 § 13), ja tarkistaa mitä häntä koskevia tietoja asiakirjoihin on talletettu (Laaksonen ym., 2011, s. 21). Asiakastyöhön liittyvät tarpeelliset ja riittävät tiedot on kirjattava viipymättä asiakkaan asian käsittelyn jälkeen asiakkuuden alusta loppuun saakka (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 § 4).

Lailla sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista pyritään yhtenäistämään kirjaamista sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 § 1–2) Laki määrää paitsi veloitteen kirjaamiselle, myös sen, mitä mihinkin asiakirjaan tulee kirjata. Yhdenmukaisen dokumentoinnin yksi edellytys on, että sosiaalihuollossa otetaan käyttöön määrämuotoinen kirjaaminen, jolla tarkoitetaan sitä, että asiakastieto kirjataan yhdenmukaisesti asiakirjatyyppeihin esimerkiksi valmiiden otsikoiden ohjaamana. Näin asiakasta koskeva tieto kirjataan kaikkialla yhteisesti sovitulla tavalla. Sosiaalihuollon henkilöstö on veloitettu kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakirjoihin.

(THL, n.d.-b) Vastuu tarpeellisten ja riittävien tietojen kirjaamisesta on aina asiakastyötä kirjaavalla henkilöllä. (Hiltunen-Toura ym., 2017, s. 80)

Opinnäytetyössäni keskitytään kirjauksiin, joita dokumentoidaan asiakaskertomukseen. Asiakaskertomus on sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, johon kirjataan kuvaus asiakkaan tilanteesta ja kaikki tapahtumat, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 § 17). Asiakaskertomus koostuu useista melko vapaamuotoisista päivittäisluonteisista merkinnöistä, joita tehdään asiakirjaan sitä mukaa kun asiakkaan asia etenee. Asiakaskertomus on yksi asiakasprosessia eniten kuvaavista asiakirjoista. Asiakaskertomuksen yksi merkitys on ilmentää asiakkaan asian edistymistä, asiakkaan hyvinvointia ja asiakasprosessin etenemistä suhteessa asiakassuunnitelmissa asetettuihin tavoitteisiin. Hyvän dokumentoinnin perustana voidaan pitää ajan tasalla olevaa asiakaskertomusta, sillä se tukee hyvien suunnitelmien, lausuntojen ja päätösten tekemistä. (Laaksonen ym., 2011, ss. 46–47)

Asiakkaan ja työntekijän välisen kohtaamisen kirjaaminen jää usein yksin ammattilaisen tehtäväksi, ja ammattilainen joutuu tekemään valintoja siinä, mitä hän asiakirjoihin kirjaa, sillä kaikkea kohtaamistilanteessa elettyä ja sanottua ei pysty dokumentoimaan. (Kääriäinen, 2016, s. 192) Näiden valintojen tekeminen sisältää aina myös valtaa ja sen myötä eettistä pohdintaa (Laaksonen ym., 2011, s. 38). Kohtaamisesta tulisi kuitenkin kirjoittaa niin, ettei asiakirjat loukkaa tai vähättele kumpaakaan osapuolta. Vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa väärinymmärrykset ovat hyvin tavallisia. Dokumentointia voidaan pitää kaikista luotettavimpana silloin, kun asiakirjan laatimiseen on osallistuttu yhdessä. (Kääriäinen, 2016, ss. 193–194) Kasvokkaisen vuorovaikutuksen sanoittaminen asiakirjaan on tärkeä prosessi, jotta asiakkaan saama palvelu ja tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti (Laaksonen ym., 2011, s. 12).

Asiakastietoa syntyy paljon, kun työntekijät kuvaavat kaikkien sosiaalipalveluja käyttävien ja hakevien asiakkaiden asiakastyötä tapahtumatietoina. Dokumentointi tuleekin nähdä työhön keskeisesti kuuluvana osana, johon on varattava aikaa. Asiakastyötä vastuullisesti dokumentoiva työntekijä ymmärtää dokumentoinnin merkityksen ja laatii asiakirjoja niin, että ne kuvaavat mahdollisimman hyvin tehtyä työtä. (Laaksonen ym., 2011, ss. 13, 16, 28, 53) Asiakirjoissa on myös käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 § 6). Esimerkiksi lyhenteitä ja ammattislangia on hyvä välttää. Hyvällä kirjaamisella ei kuitenkaan tarkoiteta lahjakasta kirjoittamista, vaan ymmärrystä asiakirjojen merkityksestä. (Laaksonen ym., 2011, ss. 39, 41, 53)

2.3.3 Dokumentoinnin monet merkitykset

Suomessa dokumentointia on alettu tarkastelemaan jo 1930-luvulla (Laaksonen ym., 2011, s. 8). Kuitenkin vasta viime vuosina ymmärrys dokumentoinnin merkityksestä vaikuttaa lisääntyneen ja dokumentointi on noussut merkittävään asemaan tiedonmuodostuksen välineenä. Kirjaamalla tehty työ tallentuu tiedoksi, jonka avulla työntekijä voi tehdä suunnitelmia, arviointeja ja päätöksiä. (Kääriäinen, 2016, ss. 189, 197) Dokumentoinnin tarkoitus on paitsi tietojen säilyttäminen myös tiedottaminen kollegoille ja työn ja ajattelun näkyväksi tekeminen. Dokumentointi tukee suunnitelmallista työtettä parantaen työn jatkuvuutta ja jäsentämistä ja lisäten työn hallinnan tunnetta. Dokumentoinnin on siis tarkoitus ohjata työntekijää työprosesseissa ja päätöksenteossa (THL, n.d.-b).

Dokumentoidessa on tärkeää ottaa huomioon se, että vaikka dokumentointi vaikuttaa työn suunnitteluun ja työskentelyyn, isoin merkitys asiakirjoilla on asiakkaan elämään. Siksi on tärkeää pohtia mitä, miksi ja millä tavoin tietoja halutaan tallentaa, jotta dokumentointi olisi hyödyllistä ja tarpeen mukaista. Kirjaaminen tehdään tarkoituksenmukaisesti vain, jos dokumentointi nähdään vastuullisena ja kauaskantoisena tehtävänä. Se tulisi siis nähdä muunakin kuin tiedon arkistoisena, ja kirjattua tietoa tulisi käyttää osana asiakastyötä pohtiessa esimerkiksi sitä, millaisten asioiden kanssa on työskennelty ja mihin pulmiin on etsitty ratkaisuja. (Kääriäinen, 2016, ss. 189–190, 196–197)

Asiakkaan elämänhistorian ja elämäntilanteen kuvaaminen asiakirjoihin voi lisätä työntekijöiden ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Etenkin tavoitteiden dokumentointi on erityisen merkityksellistä. (THL, n.d.-b) Kun työ on dokumentoitu on helppo palata aiempiin tapahtumiin, ja arvioida tehdyn työn ja tavoiteltujen muutosten onnistumista (Laaksonen ym., 2011, ss. 10–11). Kuntoutuksen aikana kirjattua tietoa tulisi käydä asiakkaan kanssa yhdessä läpi pohtien, onko palvelulla sellaisia vaikutuksia kuin on odotettu. Näitä vaikuttavuustietoja voidaan hyödyntää asiakkaan kuntoutumisen tukemisessa, kun nähdään konkreettisesti mikä sen hetken toimintakyvyn ja kuntoutumisen tila on. (THL, 2020e)

Tehty työ, jota ei ole dokumentoitu mihinkään, jää näkymättömäksi. Työn näkyväksi tekeminen on tärkeää, koska se antaa esihenkilöille tärkeää tietoa paitsi työn tuloksellisuuden myös työn resursoinnin näkökulmasta. Tällöin dokumentointi voidaan nähdä myös palvelun suunnittelun ja kehittämisen välineenä. Dokumentointi voi tuottaa paljon tietoa palvelun laadusta. Kirjauksista voi löytää tietoa muun muassa siitä miten lain aikamääreitä noudatetaan, miten asiakaslähtöisyys toteutuu, miten palveluprosessit toimivat ja mistä asiakkaat itse kokevat hyötyvänsä. Myös ohjeistukset siitä mitä, miten ja miksi dokumentoidaan ovat osa laadunhallintaa ja työn johtamista. (THL, n.d.-b)

Palvelun kehittämistä laajemmin ajateltuna asiakirjoista saatuja tietoja voidaan käyttää rakenteellisen sosiaalityön välineenä ja sosiaalisessa raportoinnissa, tietojohdamisessa, päätöksenteossa ja jopa valtakunnallisesti arvioinnissa ja tutkimuksessa. (THL, 2020e) Lisäksi dokumentointi on tärkeää sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan vuoksi. Kirjausten perusteella tehdään muun muassa päätöksiä siitä, millaisiin palveluihin ja tukitoimiin asiakas on oikeutettu. Huolellisen ja ajantasaisen dokumentoinnin avulla on tarvittaessa mahdollista jälkikäteen selvittää, onko menettelyissä tapahtunut puutteita tai virheitä. (THL, n.d.-b) Koska dokumentointi muodostaa niin keskeisen osan päätöksentekoa, kirjaamisen laatu ja huolellisuus korostuvat. (Kääriäinen, 2016, s. 197)

Tiina Hemminki (2021) on pro gradu tutkielmassaan kyselytutkimuksen tavoin selvittänyt, millaisia koulukuraattoreiden dokumentointikäytännöt ovat. Tutkimustuloksista käy ilmi erilaisia dokumentoinnin haasteita ja mahdollisuuksia. Tutkimustulokset kuvaavat myös sitä, miksi työntekijät itse kokevat, että dokumentointia tehdään, eli millaisia merkityksiä kirjaamisella koetaan olevan. Kirjaamisen nähtiin vaativan aikaa, mutta samalla toimivan muun muassa muistin tukena ja näyttönä tehdystä työstä. Dokumentointi nähtiin merkityksellisenä myös siksi, koska sen avulla asiakkaan asioissa oleellisen tiedon siirto mahdollistuu.

3 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus siitä, miten sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajat kokevat asiakastyön dokumentoinnin ja millaisia merkityksiä sillä koetaan olevan. Työ tarjoaa myös arvokasta tietoa siitä, millaista tukea kirjaamiseen kaivataan. Dokumentointikäytännöt sosiaalialalla ovat kirjavia ja kun yhteiskunnallisena tavoitteena on kirjaamisen yhtenäistäminen, on erityisen tärkeää tutkia aihetta.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työntekijöiden käytännön kokemuksia aiheesta, jotta dokumentoinnin kehittäminen perustuisi todelliseen tarpeeseen ja tutkittuun tietoon. Tutkimus toteutettiin kirjoitelmapyyntöjen avulla ja se analysoitiin aineistolähtöisesti teemoittelulla.

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Sosiaalialalla on pitkään korostettu dokumentaation merkitystä organisaatiolle, minkä vuoksi työtä tekevien ammattilaisten näkökulma kirjaamisen kehittämisessä on jäänyt vähemmälle huomiolle. (Kuusisto-Niemi, 2017, s. 73) Aiempia tutkimuksia aiheesta etsiessäni huomasin, että hyvin vähän on tutkittu sitä, mitä työntekijät itse kirjaamisesta ja sen merkityksestä

ajattelevat. Tämän tulisi kuitenkin olla yksi tärkeimpiä kysymyksiä kirjaamiseen liittyen, sillä mikäli työntekijät kokevat että eivät oikein osaa kirjata, tai eivät tiedä miksi kirjaamista tehdään ja mikä merkitys sillä on, sitä tuskin tehdään kunnolla ja asiakasta arvostavasti.

Tutkimuskysymykseni on: Mitä sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajat kertovat asiakastyön dokumentoinnista ja sen merkityksestä asiakkaalle?

Tutkimuskysymyksen avulla on tarkoitus selvittää, millaisena työtehtävänä sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajat kokevat asiakastyön dokumentoinnin, sekä millaisia merkityksiä he ajattelevat kirjauksillaan olevan asiakkaiden kannalta, eli miksi he omasta mielestään kirjaavat asiakastyöstä. Laadukas kirjaaminen nähdään yhteiskunnallisesti tärkeänä osana sosiaalityötä, mutta kokevatko sosiaalialalla toimivat ammattilaiset myös näin? Miksi kirjaamista pidetään tärkeänä työtehtävänä? Työssä tarkastellaan kirjauksia nimenomaan päivittäiskirjaamisen tasolla, eikä siinä huomioida erilaisia päätöksiä, sopimuksia, arvioita ja suunnitelmia.

Tavoitteena oli tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle tärkeää tietoa siitä, mistä lähtökohdista he voivat alkaa asiakastyön dokumentointia organisaatiossaan kehittämään. Kehittämisen näkökulmasta tärkeää tietoa on se, millaista tukea työntekijät kirjaamiseen kaipaavat. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää sosiaalisen kuntoutuksen yksiköissä arvioidessa sitä, millaista tukea kirjaamiseen ja sen yhtenäistämiseen tarvitaan, jotta palvelu ja työntekijöiden toimintatavat muotoutuisivat yhä asiakaslähtöisemmiksi ja asiakkaiden tarpeita vastaavimmiksi.

3.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivisia, eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisen kirjoitelmapyyntöä avulla Webropol-alustalla. Laadullisen tutkimuksen erityispiirre on, että tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta, vaan tutkimuksen kohteena olevien omien tulkintojen esille nostaminen (Vilkka, 2021, Menetelmän erityispiirteet -luku, kappale 7; Hakala, 2018, Menetelmien valinnan koetuksia, yhdeksäs kappale). On kuitenkin hyvä huomata, että tutkittavan kokemuksetkaan eivät koskaan tule tyhjentyvästi ymmärretyksi tutkimusmenetelmästä riippumatta. (Vilkka, 2021, Menetelmän erityispiirteet -luku, kolmas kappale) Tutkittavien omien tulkintojen esiin nostamista tukee myös aineiston analyysi aineistolähtöisen sisällönanalyysin ja teemoittelun keinoin.

Pohdin aluksi myös haastattelun mahdollisuutta, mutta työelämäyhteyteni ja ohjaavan opettajani kanssa keskusteltuani, päädyin kuitenkin kirjoitelmapyyntöihin, koska kertomusten kautta työntekijöillä on mahdollisuus kertoa vapaasti omista kokemuksistaan ilman, että haastattelutilanne vaikuttaa vastauksiin. Kirjoitelmissa on mahdollisesti myös helpompi todeta, ettei tiedä miksi kirjaaminen on tärkeää tai myöntää omia haasteitaan kirjaamisen suhteen kuin toiselle alalla työskentelevälle kasvokkain.

Tutkimusaineisto koostuu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella työskentelevien kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalihuoltolain mukaisen työ- ja päivätoiminnan ohjaajien kirjoitelmista. Ohjaajina toiminnassa on sekä ammattikoulupohjaisia lähihoitajatutkinnon omaavia ohjaajia, että ammattikorkeakoulupohjaisia työvalmentajia, jotka kuitenkin toimivat pääasiassa samoissa työtehtävissä ryhmämuotoisessa toiminnassa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa työskentelee lisäksi muun muassa monia sosiaaliohjaaja-nimikkeellä toimivia työntekijöitä, mutta he eivät ole tutkimukseni kohderyhmää, sillä he eivät toimi ohjaajina työtoiminnassa eivätkä kirjaa asiakkaista tutkimukseni tarkoituksen mukaisia kirjauksia.

3.2.1 Aineiston keruu sähköisellä kirjoitelmapyynnöllä

Sain tutkimusluvan organisaatiolta perjantaina 20.10.2023 Aineisto kerättiin lähettämällä kirjoitelmapyynnön vastauslinkki yhdelle sosiaalisen kuntoutuksen esihenkilölle, joka välitti linkin eteenpäin tutkimuksen kohteena oleville työtoiminnan ohjaajille. Aineiston anonyymiys oli näin taattua, sillä minä tutkijana en missään kohtaa ollut tekemisissä tutkittavien henkilötietojen kanssa. Tämä kuitenkin tarkoitti sitä, että on tämän esihenkilön vastuulla, että kirjoitelmapyyntö välittyi oikeille tutkimuksen kohderyhmänä oleville työntekijöille. Kirjoitelmapyyntö lähetettiin sähköisesti kaikille 22:lle Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalisen kuntoutuksen työ- ja päivätoiminnan ohjaajille.

Sähköisen menetelmän etuna on sen nopeus ja taloudellisuus (Valli & Perkkilä, 2018, Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media -luku, kolmas kappale). Sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajilla riittää työtä ja voisi olla hankala löytää kaikille sopivaa aikaa kasvokkaiselle tapaamiselle. Sähköisen välineen avulla jokainen pystyi vastaamaan kirjoitelmapyyntöön itselleen sopivimpana ajankohtana tai vaikka osissa. Keski-Uusimaa on myös laaja alue, joten sähköisen menetelmän avulla kenellekään ei aiheutunut kuluja esimerkiksi matkustuksen vuoksi. Sähköinen aineistonkeruu hyödytti myös minua tutkimuksen tekijänä, kun aineistoa ei tarvinnut litteroida ja sen sai suoraan käyttöön täysin siinä muodossa kuin vastaaja on vastannut (ks. Valli & Perkkilä, 2018, Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media -luku, viides kappale).

Työntekijöille sähköisten välineiden käytön ei odotettu aiheuttavan haasteita, sillä he joutuvat niitä päivittäin työssäänkin käyttämään. Tutkimuskysymystä ajatellen olisikin herättänyt erityistä mielenkiintoa, jos joku olisi kokenut, ettei pärjää sähköisten välineiden kanssa. Kirjoitelmapyyntöön vastattiin työpaikan laitteilla, joten sähköisen menetelmän käyttöä ei haitannut se, ettei jollakulla olisi ollut sopivia laitteita käytössään.

Pyyntö tutkimukseen osallistumisesta lähetettiin työntekijöille sähköpostitse 24.10.2023 ja vastausaikaa oli 3.11.2023 saakka. Muistutusviesti tutkimukseen osallistumisesta lähetettiin 1.11.2023 aamulla. 3.11.2023 mennessä tutkimukseen osallistuneita oli 6 työntekijää. Koska osallistumisprosentti tuntui jäävän kovin vähäiseksi ja tulosten luotettavuuden kannalta on parempi mitä rikkaampi aineisto on, päädyin pidentämään vastausaikaa. Pidensin aikaa osallistua tutkimukseen 9.11.2023 saakka. Vastausajan lisäämisestä työntekijöitä informoitiin sähköpostitse. Vastauksia ei kuitenkaan tullut enää enempää.

3.2.2 Aineiston analyysi teemoittelulla

Opinnäytetyöprosessi alkoi jo keväällä 2023 aiheen valinnalla ja opinnäytetyösopimuksen laatimisella. Aloin kuitenkin aktiivisemmin työstämään opinnäytetyötäni vasta syksyn 2023 aikana. Tarkoitukseni oli saada opinnäytetyöprosessi saatettua loppuun ja valmistuttua sosionomiksi viimeistään joulukuussa 2023, mutta lopulta päädyin venyttämään aikataulua tammikuuhun 2024, jotta en joutunut kiirehtimään aineiston analyysin kanssa.

Tutkimusaikataululla on merkitystä sen suhteen, kuinka syvällisen ymmärryksen aiheesta tutkija voi tietyssä ajassa saavuttaa. (Vilka, 2021, Menetelmän erityispiirteet -luku, kymmenes kappale)

Koska aineisto oli valmiiksi sähköisessä kirjoitetussa muodossa, tekstiä ei tarvinnut kuin yhdistää yhdeksi aineistoksi uudelle alustalle, jotta sitä pystyi alkaa analysoimaan. Analysoin aineistoni aineistolähtöisen sisällönanalyysin ja teemoittelun avulla. Aineisto oli tärkeää analysoida aineistolähtöisesti, sillä tutkimuskysymys ja tutkimusmenetelmä tarjosivat vain löyhät raamit sille, mihin suuntaan tutkimus tuli lopulta muotoutumaan. Olikin siis tärkeää, etten tutkijana ollut luonut valmiita teemoja ja oletuksia siitä, mitä tuloksia odotan, vaan annoin aineiston johdatella. Sisällönanalyysillä saadaan järjestettyä aineisto tiiviiksi ja selkeäksi kuvaukseksi tutkittavasta aiheesta kadottamatta sen sisältämää informaatiota (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 87, 91)

Tarkoituksena oli aineiston kerättyäni lähteä hakemaan vastauksia tutkimuskysymykseeni. Aineiston analyysi lähtee liikkeelle sen pelkistämisestä yksittäisiksi ilmaisuiksi, analyysiyksiköiksi. Analyysiyksikkö voi olla sana, lause tai pidempi ajatuskokonaisuus (Tuomi

& Sarajärvi, 2018, ss. 85, 91) Näin karsitaan aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta epäolennainen tieto pois (Vilkkä, 2021, Sisällönanalyysi-luku, toinen kappale). Luin siis aineiston useaan kertaan läpi, keräsin sieltä tutkimuskysymykseeni vastaavia analyysiyksiköitä ja listasin ne uudelle tiedostolle.

Kun kaikki tutkimuskysymykseen vastanneet pelkistetyt ilmaisut oli kerätty, ryhdyin muodostamaan teemoja etsimällä niistä keskenään samankaltaisia vastauksia. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tärkein ajatus on se, että harkittuja, etukäteen sovittuja teemoja ei ole, eikä aiemmilla teorioilla tai tiedoilla pitäisi olla mitään vaikutusta analyysin lopputulokseen (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 80). Teemat muodostuvat siis aineistolähtöisesti tämän samankaltaisuuksien yhdistelyn seurauksena, ei valmiiksi luotujen teemojen perusteella. Vasta ihan viimeisenä teemat saivat nimensä niiden lopullisen sisällön perusteella. Käsitteitä yhdistelemällä saatiin siis vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 94).

Alkuperäisten teemojen muodostuttua analysoin aineiston vielä toisen ja kolmannen kerran sisällönanalyysin avulla. Seuraavilla kerroilla keskityin pelkistysten sijasta siihen, mitä työntekijät aiheesta syvällisemmin kertoivat. En siis keskittynyt esimerkiksi yksittäiseen sanaan, vaan siihen missä kontekstissa asiasta puhutaan. Näin minulle muodostui jokseenkin samankaltainen, mutta kuitenkin hieman eri painotuksilla oleva analyysin tulos. Yksi aiemmin muodostuneista teemoista vaikutti irralliselta ja läpikäytyäni aineistoa useampaan kertaan läpi, huomasin sen aiheiden sisältyvänkin jo olemassa oleviin muihin teemoihin. Päädyin siis viimeisimmän analysoinnin jälkeen mukauttamaan alkuperäistä teemoitteluani hieman. Teemoittelua voidaan pitää analyysin kriittisimpänä vaiheena, sillä siinä tutkija joutuu tekemään valintoja siitä, mitkä ilmaisut kuuluvat eri tai samaan teemaan, minkä vuoksi samasta aineistosta voidaan saada hyvin erilaisia tuloksia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 85, 105). Lopulta teemoja muodostui kolme: tuen tarpeita kirjaamiseen liittyen, dokumentointi on asiakkaan oikeus ja etu ja työn dokumentointi työntekijöiden apuna.

3.3 Opinnäytetyön eettisyys ja kestävyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeen hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tieteellistä tutkimusta ei voida pitää luotettavana ja sen tuloksia uskottavina, mikäli hyvää tieteellistä käytäntöä ei ole noudatettu. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu eettisesti vastuullisten ja oikeiden toimintatapojen noudattaminen, joiden noudattamisesta vastaa tutkija itse. Siksi onkin hyvä avata opinnäytetyöhön liittyviä eettisiä seikkoja. (TENK, 2023) Henkilötietoja tutkimuksessani ei kerätä, joten niiden käsittelyyn liittyvät riskit ovat minimaaliset. Tutkittavia informoitiin, että tutkimukseen osallistuminen ei vaadi henkilötietojen

keräämistä. (TENK, 2019) Tutkimusaineisto kuitenkin kerättiin avointen kysymysten avulla, jolloin oli mahdollista, että jonkinlaisia tunnistetietoja kirjoitetaan sinne. Aineisto siis anonymisoitiin niin, että kaikenlainen henkilötieto aineistosta poistettiin.

Hyvän tieteellisen käytännön keskeisimpiä lähtökohtia ovat yleisen huolellisuuden, rehellisyyden ja avoimuuden noudattaminen tutkimustyössä, eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien käyttö, muiden tutkijoiden työn kunnioittaminen, tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen, työn suunnittelu, toteutus ja raportointi sekä aineistojen tallennus tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti, rahoituslähteiden ilmoittaminen, kaikkien osapuolten välinen sopimus jokaisen vastuista ja velvollisuuksista sekä aineiston käyttöoikeuksia koskevien kysymysten käsittely. (TENK, 2023)

Omaan opinnäytetyöprosessiini on kuulunut opinnäytetyösopimuksen tekeminen, jonka ovat allekirjoittaneet sekä tutkija, korkeakoulun edustaja että opinnäytetyön työelämäyhteys. Tutkimuslupa tutkimuksen kohdeorganisaatiolta haettiin opinnäytetyösuunnitelmalla, jossa selvitin vielä sopimusta tarkemmin tutkimuksen tarkoitusta, toteutustapaa sekä aineistonhallintaa (Liite 1). Avoimuuteen olen pyrkinyt perustelemalla, miten olen erilaisiin ratkaisuihin esimerkiksi tutkimusmenetelmien kohdalla päätenyt. On tärkeää myös välttää väärin tietojen ja tulosten esittämistä sekä toisen työn esittämistä omanaan (TENK, 2023). Tämä on huomioitu erityisesti tutkimustuloksia raportoidessani, etten vahingossakaan vääritele tuloksia esimerkiksi omien ennako-oletusten tai huolimattomuuden vuoksi. Viittaan opinnäytetyössäni aina asianmukaisesti muiden töihin.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisten periaatteiden (2019) mukaan tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, ja tutkimus on toteutettava niin, että siitä ei aiheudu haittaa tutkimuskohteille. Keskeistä tutkimukseen osallistuessa on tietoon perustuva suostumus. Tutkittavan tulee osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti saatuaan ymmärrettävästi tietoa tutkimuksen sisällöstä ja sen tavoitteista, sekä henkilötietojen ja aineiston käsittelystä, ja hän voi missä kohtaa tutkimusta tahansa keskeyttää oman osallistumisensa ilman seurauksia. (TENK, 2019) Siksi tutkimukseen osallistuvilta kerättiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta kattavan informointikirjeen (Liite 2) saattamana.

Opinnäytetyöni tavoitteet tukevat vahvasti myös kestäväää kehitystä. Sosiaalisesti kestäväällä kehityksellä tarkoitetaan sukupolvelta toiselle siirtyvää hyvinvointia. Sen tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta niin hyvinvoinnissa, terveydessä kuin osallisuudessakin. Sosiaalista kestävyyttä on muun muassa riittävä toimeentulo, riittävät hyvinvointipalvelut, toimintamahdollisuuksien oikeudenmukainen jakautuminen, yksilön mahdollisuus vaikuttaa

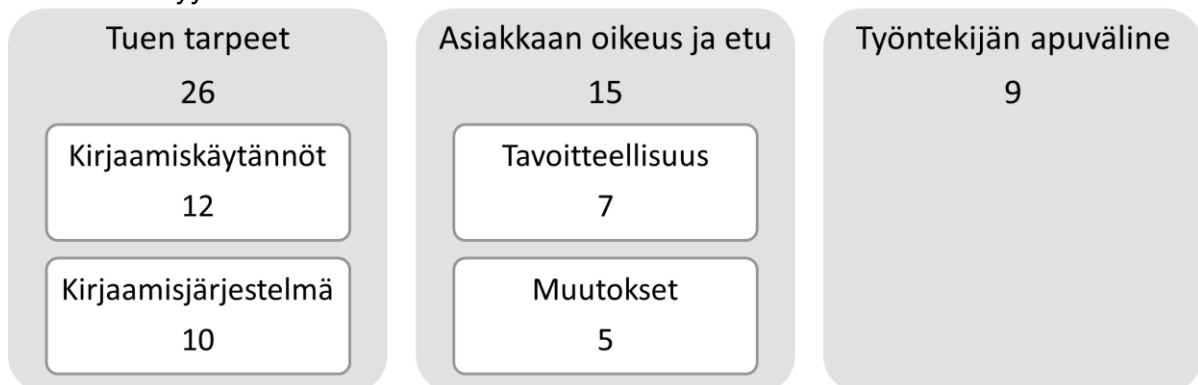
omaan elämäänsä sekä osallisuus, yhteisöllisyys ja kiinnittyminen yhteiskuntaan. (THL, 2021e) Sosiaalisen kuntoutuksen ja työtoiminnan keskeisimpiä tavoitteita ovat juuri nämä sosiaalisesti kestävä kehityksen edellytykset. Myös dokumentoinnin kehittäminen perustuu siihen tarpeeseen, että palvelut jakautuisivat oikeudenmukaisesti.

Sosiaalisen kestävyden perustana voidaan pitää kestävää taloutta (Ympäristöministeriö, 2023). Taloudellista kestävyttä lisää Suomen kestävä kasvun ohjelman mukainen tavoite vahvistaa tietopohjaa, joka mahdollistaa kustannusvaikuttavuuden arvioinnin. Tätä varten on vahvistettava sosiaalialan ammattilaisten kirjaamisosaaamista, jotta saadaan hyvää tietoa väestön hyvinvoinnista ja palvelujärjestelmästä. Tietopohjan perusteella voidaan arvioida, miten palveluja ja tukitoimia voidaan kohdentaa mahdollisimman tehokkaasti. (Valtioneuvosto, 2020b, ss. 289–292) Laadukkaan kirjaamisen myötä asiakkaille saadaan siis todennäköisemmin tuotettua laadukkaampia palveluita. Oikea-aikainen palveluiden saanti tukee paitsi taloudellista kestävyttä, sen avulla säästetään myös paljon paitsi inhimillistä kärsimystä.

4 Tulokset

Tutkimustulokset vastaavat tutkimuskysymykseen: Mitä sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajat kertovat asiakastyön dokumentoinnista ja sen merkityksestä asiakkaalle? Aineiston analyysin seurauksena pääteemoiksi muodostuivat Tuen tarpeita kirjaamiseen liittyen, Dokumentointi on asiakkaan oikeus ja etu ja Työn dokumentointi työntekijöiden apuna. Lisäksi kaksi eniten aineistossa esille tuotua teemaa jakautuvat alateemoihin. Alla olevassa kuviossa (Kuva 1) visuaalisesti kuvattuna aineiston analyysin tuloksena syntyneet teemat ja niihin sisältyvät alateemat ja numeraalisesti se, kuinka usein ne aineistossa mainittiin.

Kuva 1. Analyysin tuloksena muodostuneet teemat



4.1 Tuen tarpeita kirjaamiseen liittyen

Kirjoitelmapyyynnössä (ks. Liite 3) ohjeistin työntekijöitä erikseen kuvailemaan, millaista tukea he kirjaamiseen kaipaisivat, sillä se on erityisen tärkeä näkökulma, jos dokumentointia halutaan organisaation omista tarpeista lähtien kehittää. Varmasti osin tästä syystä tuen tarpeet nousivatkin kaikista tärkeimmäksi teemaksi työntekijöiden kertomuksissa. Useampi työntekijä kuitenkin koki, ettei tarvitse ollenkaan tai juurikaan tukea kirjaamiseen. Toiset kuvasivat kirjaamista jopa erittäin miellyttävänä työtehtävänä.

En tarvitse tukea kirjaamiseen sisällöllisesti.

En hirveästi kaipaa tukea. Tykkään kirjata.

Vastaajat toivat esille, etteivät tarvitse tukea kirjaamiseen sisällöllisesti, vaan haasteet liittyvät muihin asioihin, kuten käytössä olevaan järjestelmään. Koetuista tuen tarpeista korostuivat tarve selkeille kirjaamiskäytännöille sekä kirjaamisjärjestelmän haasteet.

4.1.1 Toiveena yhteiset kirjaamiskäytännöt

Tutkimuksessa nousi esiin asiakaskertomukseen kirjattavien kirjausten sisältö. Useampi vastaaja oli kuvannut sitä, millaisia asioita hyvä dokumentointi sisältää. Kirjausten sisältöä kuvattiin hyvin asiakaslähtöiseksi. Tärkeäksi koettiin esimerkiksi se, että asiakkaasta dokumentoitaisiin muutakin kuin se, kuinka paljon hän on ollut paikalla tai poissa työtoiminnasta.

On tärkeää, että asiakkaasta kirjataan muutakin kuin läsnäolo tai poissaolo.

Sisällöllisesti koettiin, että asiakkaasta tulisi kirjata kuukausittain kuluneen ajanjakson tapahtumia, mitkä asiat ovat onnistuneet ja millaisista asioista on sovittu jatkoon suhteen. Lisäksi koettiin, että on tärkeää kirjata asiakkaan elämäntilanteessa olevia hänen kuntoutukseensa vaikuttavia asioita, jotka olisi hyvä ottaa huomioon. Tällaiset asiat eivät siis välttämättä liity siihen, mitä palvelun aikana tapahtuu, vaan ovat jollain muulla tavalla näyttäytyneet jakson aikana.

Ehkä kirjaaminen n. 1 x kk järkevää esim. mitä asiakas on kuukauden aikana tehnyt, missä onnistunut ja mitä hänen kanssaan on sovittu sekä onko muita huomioitavia asioita, jotka hänen kuntoutumisessaan on syytä ottaa huomioon

esim. elämänhallintaan liittyviä asioita, jotka näyttäytyneen jakson aikana ja jotka olisi kokonaisuuden kannalta syytä ottaa huomioon.

Kirjoitelmista oli kuitenkin nähtävissä, että kirjaamistavat eivät ole kaikilla samanlaisia ja aineistossa myös pohdittiin sitä, millaista hyvä kirjaaminen on. Aiheeseen liittyen tuntui olevan kysymyksiä siitä, kuka kirjaa, mitä kirjausten tulisi sisältää, milloin kirjauksia olisi syytä tehdä, kuinka asiakkaan saisi osalliseksi omaan prosessiinsa dokumentointiin saakka sekä paljonko työaika kirjaamista varten on resursoitu.

Kaipaisin kirjaamiseen selkeät ohjeet, mitä, milloin ja kuka kirjaa ja paljonko kirjaamiseen on käytettävissä työaika.

Millaisia asioita on hyödyllistä kirjata? Miten saisin asiakkaan osallistumaan kirjaamiseen?

Olen opinnäytetyössänikin kuvannut asiakaskertomukseen kirjattavia asiakirjoja niin sanotuiksi päivittäiskirjauksiksi, kuten usein puhekielessä on tapana. Aineistosta käy kuitenkin ilmi, että työntekijät eivät pidä päivittäistä kirjaamista tärkeänä. Kokemusta on avattu kertomalla, että muutokset asiakkaiden tilanteissa tapahtuvat hitaasti, joten päivittäiskirjaus koetaan yksinkertaisesti turhana. Epäselväksi aineistosta jäi, onko työntekijöille kirjaamistiheyteen jotakin ohjeistusta.

Sosiaalisessa kuntoutuksessa muutokset ovat kuitenkin hyvin hidastempoisia, joten päivittäiskirjaus on turhaa.

Yhtenäiset kirjaamiskäytännöt muodostuvat, kun kaikilla työntekijöillä on samankaltainen käsitys siitä, mitä hyvä kirjaaminen sisältää ja kenen vastuulla milloinkin on näitä asioita kirjata. Kaikki työntekijöiden esittämä pohdinta kulminoituu toiveeseen saada esihenkilötasolta selkeät ohjeet näihin, jotta kirjaaminen yhtenäistyy.

4.1.2 Haasteena kirjaamiseen käytettävä järjestelmä

Kirjaamiseen käytettävä järjestelmä nousi aineistossa esiin useaan kertaan. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä OMNI365-asiakastietojärjestelmä, jonka käyttöönoton yhteydessä kuntakohtaisista järjestelmistä siirryttiin yhteen kokonaisuuteen. Tarkoituksena oli sujuvoittaa palveluita asiakkaille sekä tarjota paremmat edellytykset hyvinvointialueen tiedolla johtamiselle. (CGI, 2021)

Työntekijät kuitenkin kokivat järjestelmän jopa ainoaksi kirjaamiseen haasteita tuovaksi tekijäksi. Järjestelmää pidettiin huonona ja liian aikaisin käyttöön otettuna. Työntekijät kokivat, että järjestelmä olisi vielä kaivannut kehittämistä. Järjestelmään kaivattiin myös esimerkiksi erilaisia mittareita ja lomakkeita, joita hyödyntää työssä ja työn dokumentoinnissa.

OMNI järjestelmänä on "susi", kökkö ja kankea ja liian aikaisin otettu käyttöön. Olisi ollut syytä kehittää ja parannella sitä vielä ennen kuin alettiin sitä keskeneräisenä käyttämään.

Ainoa haaste on meidän surkea järjestelmä OMNI360, jonka koen puutteelliseksi eikä siihen ole sisällytetty esim. yhtään mittaria eikä muita hyödyllisiä lomakkeita.

Työntekijät kaipasivat tukea myös koulutusten muodossa. Ohjelmistot koettiin suunniteltavan ilman loppukäyttäjien kokemuksia, jonka seurauksena tuen tarve ohjelmistojen käyttöön nousee esiin. Tuki koetaan tällä hetkellä riittämättömäksi. Työntekijät myös kokivat kirjaamisen työlääksi, ainakin osittain tämän järjestelmän vuoksi.

"Bittihiret" suunnittelevat ohjelmistot insinöörilogiikalla ja loppukäyttäjä jää ilman tukea ja koulutusta.

Kirjaaminen on kuitenkin työlästä johtuen ohjelmistojen hankalista käyttöliittymistä.

Aineistossa peräänkuulutettiin yhteisiä kirjaamiskäytäntöjä, ja vähintään osasyynä niiden puuttumiseen pidettiin kirjaamisjärjestelmää. Kirjaamistapoja koettiin olevan monia, sillä työntekijät kirjaavat kaikki aiemmin oppimiensa tapojen mukaan ja järjestelmän epäselvyydet eivät tilannetta helpota. Aineistosta nousi esiin, että riittävällä järjestelmän käytön opettelun tuella, myös kirjaamiskäytännöt yhtenäistyvät.

Jatkuvaa tukea tarvitaan edelleen OMNI:n käyttöön, jotta yhteiset kirjaamiskäytännöt tulee edes jonain päivänä yhteisiksi. Nyt jokainen kirjaa niin kuin on alussa omaksunut ja paljon on epäselvyyttä ohjelmassa edelleenkin.

4.2 Dokumentointi on asiakkaan oikeus ja etu

Työtoiminnan ohjaajat toivat kirjoitelmissaan esille dokumentoinnin merkitystä asiakasnäkökulmasta. Yksi vastaaja oli kuvannut kirjaamista paitsi yleisesti asiakkaan

oikeutena ja etuna, myös konkreettisemmin oikeusturvan takaamisena ja vakuutena siitä, että sovitut asiat todella tulevat tehtyä.

Toki myös kirjaan asiakkaan oikeusturvan vuoksi ja, että sovitut asiat tulevat tehtyä.

Dokumentoinnin kuvattiin olevan asiakkaan etu, koska kirjaamisen avulla pystytään seuraamaan asiakkaan tavoitteita, tehtyä työtä tavoitteiden eteen ja muutoksia asiakkaan tilanteessa. Näitä teemoja tarkastelen seuraavissa alaluvuissa.

4.2.1 Työskentely asiakkaan tavoitteita kohti

Sosiaalinen kuntoutus sekä kuntouttava työtoiminta ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia palveluja. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät kokivat kirjaamisen itsessään tukevan tätä tavoitteellisuutta.

Kirjaaminen tukee tavoitteellista työtä ja on osa tiedonvälitystä

Kirjaaminen koettiin erityisen tärkeänä myös siksi, että ollaan perillä siitä, mitkä ne asiakkaan tavoitteet juuri sillä hetkellä ovat. Aineistossa kuvattiin, että dokumentoinnin avulla pysyy paremmin hallinnassa se mihin asiakkaan kanssa pyritään. Esimerkiksi tässä aineistolainauksessa korostetaan työntekijän ja asiakkaan suuntaavan samoja tavoitteita kohti, minkä vuoksi on tärkeää, että tavoitteet pysyvät kirjaamisen avulla selkeinä.

Säännöllinen kirjaaminen on tärkeää, jotta kokonaisuus pysyy hallinnassa sekä se, mihin ja mitä yhdessä tavoitellaan.

Tutkimukseen osallistuneet työntekijät kuvailivat, että kirjaamalla he tekevät näkyväksi sitä, millaisia asioita asiakkaan tavoitteiden eteen on palvelussa tehty. Oman työn näkyväksi tekeminen koettiin siis tärkeänä, jotta on näyttöä siitä, miten asiakkaan asioiden eteen on työskennelty.

Kirjaaminen on tärkeää sekä asiakkaan että työn dokumentoinnin kannalta.

Kirjauksista olisi syytä näkyä asiakkaan kanssa tehty työ tavoitteiden saavuttamiseksi.

4.2.2 Huomataan asiakkaan tilanteessa tapahtuvat muutokset

Työtoiminnan ohjaajat kokivat kirjaamisen tärkeäksi, jotta asiakkaan tavoitteet pysyvät selkeinä. Tämän lisäksi aineistossa tuotiin esille, miten tärkeää on, että asiakkaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia myös seurataan. Riippumatta siitä mennäänkö tavoitetta kohti vai otetaanko välissä askelia taaksepäin, on tärkeää seurata kirjauksia siitä, miten asiakkaan tilanne muuttuu toiminnan aikana. Näin asiakasta pystytään ohjaamaan paremmin omia tavoitteitaan kohti.

Asiakastyössä tapahtuva kirjaaminen on tärkeää niin oman työn dokumentoinnin kuin asiakkaan tilanteen muuttumisen näkökulmasta. Kun kirjaamisia seurataan ja nähdään asiakkaan muutokset niin edistymisiä kuin takapakkejakin niihin voidaan reagoida oikea-aikaisesti ja näin edistää asiakkaan asioita paremmin.

Asiakastyön dokumenttien lukeminen ei kuitenkaan itsessään riitä, vaan kirjauksia lukiessa on mahdollista arvioida asiakkaan sen hetkistä tilannetta sekä hänen edistymistään. Kirjaaminen kuvautuu näin tärkeänä työvälineenä asiakkaan tilanteen arvioinnin tukena.

Kirjaaminen on tärkeä osa asiakkaan toimintakykyä ja edistymistä arvioitaessa.

Palvelun suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta tukee myös tutkimukseen vastanneen työntekijän kokemus siitä, että kirjaukset ovat erityisen tärkeitä, kun ollaan jossain käännekohtassa, kuten uuden suunnitelman, sopimuksen tai muutoksen äärellä.

Kirjaukset on toki aina tärkeitä silloin, kun tehdään uutta suunnitelmaa, sopimusta tai on sovittu muutoksista yhdessä asiakkaan kanssa.

4.3 Työn dokumentointi työntekijöiden apuna

Aineistossa tuotiin paljon esille sitä, millainen hyöty kirjaamisesta on asiakkaalle, mutta sen lisäksi nostettiin esiin se, miten myös työntekijöille kirjaamisesta voi olla paljon apua. Kirjaaminen koettiin hyödyllisenä esimerkiksi siksi, että työntekijä itse pysyy ajan tasalla asiakkaan asioiden suhteen. Kirjaaminen koettiin myös tiedonjakamisen välineenä, sillä aineistossa kuvattiin kirjaamisen auttavan myös kollegoita pysymään ajan tasalla.

Kirjaaminen on sekä asiakkaan oikeus ja etu, mutta työntekijänkin

Ajattelen kirjaavani ennen kaikkea auttaakseni itseäni ja kollegoitani pysymään kärryillä, missä mennään asiakkaan asioiden suhteen.

Sosiaalialalla moniammatillisuutta pidetään erityisesti asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeänä. Moniammatillisen yhteistyön haasteena nähdään kuitenkin usein tiedonkulun ongelmat. (Sandström ym., 2018) Aineistossa tuotiin esiin, että kirjauksista löytyvän tiedon asiakkaiden tarpeista koettiin helpottavan paitsi sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajien omaa työtä, mutta lisäksi kirjattu tieto tukee yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa.

Kirjaukset asiakkaan kommunikoinnista, osallistumisesta ja tuen tarpeista auttaa ohjaajan/työvalmentajan työtä ja on hyödyksi myös monialaisessa yhteistyössä.

Kirjaamisen avulla voidaan myös välttää päällekkäistä työtä. Aineistossa korostettiin, että asiakastyön kirjaaminen ei ole vain tiedon kirjaamista ylös, vaan aiempia kirjauksia tulisi myös lukea. Mikäli kirjauksia ei seurata, on vaikea tietää, mitä asiakkaan kanssa ollaan tehty ja voidaan päätyä tekemään päällekkäistä työtä, joka tietysti hukkaa arvokasta aikaa uusien asioiden parissa työskentelyltä.

Toki kirjauksia olisi syytä lukea; sitä ehkä sosiaalisessa kuntoutuksessa tehdään liian vähän ja sitten tehdään päällekkäistä työtä.

5 Johtopäätökset

Tutkimustulokseni vastasivat kysymykseen: Mitä sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajat kertovat asiakastyön dokumentoinnista ja sen merkityksestä asiakkaalle? Olen verrannut tutkimustuloksiani eri sosiaalialan kentillä viime vuosien aikana tehtyihin tutkimuksiin (ks. Hujanen ym., 2021; Peltoniemi, 2022; Hemminki, 2021) laadukkaasta asiakastyön dokumentoinnista sekä siitä miten työntekijät kirjaamisen kokevat. Sosiaalityön eri kentillä on dokumentointiin liittyviä omia lainalaisuuksiaan (Peltoniemi, 2022, s. 32). Siksi on tärkeää perehtyä siihen, koetaanko dokumentoinnin merkitys ja sen haasteet samalla tavalla kaikilla sosiaalialan kentillä. Tämä onnistuu vain vertaamalla omia tutkimustuloksia siihen, mitä aiheesta jo ennestään tutkitun tiedon valossa tiedetään.

Kirjaukset ovat laadukkaita ja toimivat asiakkaan etuna vain jos ne ovat ajantasaisia ja sisältävät asiakkaasta ja hänen tilanteestaan kaiken olennaisen tiedon. (Hujanen ym., 2021, s. 367; Hemminki, 2021, s. 52) Opinnäytetyöni aineistossa käsiteltiin kirjausten olennaista

sisältöä etenkin asiakkaalle kohdistuvien hyötyjen näkökulmasta. Aineistossa kuvattiin, että kirjausten on tärkeä sisältää muun muassa asiakkaan tavoitteiden ja kuntoutumiseen vaikuttavien elämäntilanteen tapahtumien kuvailua. Jäin kuitenkin pohtimaan, onko esimerkiksi kerran kuussa kirjaaminen, mikä aineistossa nostettiin riittäväksi, ajantasaista tietoa. Jos tehtäisiin linjaus, että asiakkaista tulisi kirjata useammin, lisäisikö se asiakkaiden ja heidän tarpeiden havainnointia ja loisi siten parempia edellytyksiä kuntoutukselle? Voisiko kuntoutuksen vaikuttavuus kohentua?

Peltoniemi (2022, s. 32) toteaa, että dokumentointiin kannattaa suhtautua vakavasti, sillä se toimii niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvana. Myös Hemmingin (2021, s. 52) tutkimuksessa tehtiin johtopäätös, että vaikka dokumentointikäytännöt eroavat työntekijöiden kesken, dokumentointi koettiin sekä asiakkaan, että työntekijän etuna. Oma tutkimukseni tarjoaa puitteet päätyä hyvin samanlaiseen päätelmään. Vaikka kirjaaminen työtehtävänä jakoi työntekijöiden mielipiteitä, se koettiin pääsääntöisesti työvälineenä, jota käytetään niin asiakkaan kuin työntekijänkin hyödyksi. Työntekijät kuitenkin painottivat asiakastyön dokumentoinnin merkitystä vahvasti käytännön asiakastyön sujuvoittajana ja asiakkaan tavoitteiden asettamisen helpottajana, samoin kuin Hujanen ym. (2021, ss. 367–368) ovat tutkimuksessaan kuvanneet. Tuloksista voidaan päätellä, että vaikka työntekijät puhuivat kirjaamisen merkityksestä esimerkiksi tiedonjaon näkökulmasta, senkin perimmäinen tarkoitus tuntui olevan se, että asiakas saisi mahdollisimman laadukasta palvelua.

Opinnäytetyöni tulokset kuvasivat kirjaamisen toimivan työntekijöiden apuna niin, että asiakkaan asioissa pysytään ajan tasalla. Sosiaalisen kuntoutuksen työntekijät pitivät tärkeänä asiakkaan kuntoutuksen kannalta olennaisen tiedon jakamista sekä omille kollegoille että moniammatillisesti muille työntekijöille. Sen lisäksi aineistossa kerrottiin, että kirjausten avulla pystyy tekemään omaa työtään näkyväksi. Hemminki (2021, ss. 52–53) on tutkimuksessaan päätenyt samankaltaisiin tuloksiin kuvatessaan dokumentoinnin helpottavan tiedon siirtoa muille työntekijöille sekä toimivan muistin tukena ja todisteena tehdystä työstä. Hänen aineistossaan tuotiin esille, että oman työn näkyväksi tekeminen on tärkeää, jos täytyy myöhemmin todentaa, millaisia asioita työntekijä on asiakkaan asian eteen tehnyt esimerkiksi valituksen vuoksi, asiakkaan lähiverkostoille tai päättäjien tarvitessa näyttöä työmäärästä ja työn vaikuttavuudesta. Vaikka omassa tutkimuksessanikin oman työn dokumentointi nousi esiin, ei aineistossa kuitenkaan millään tavalla perusteltu miksi se koetaan tärkeäksi.

Viime vuosina on paljon ollut pinnalla ajatus siitä, että asiakkaat tulee ottaa osallisiksi omiin prosesseihinsa dokumentointiin saakka. Asiakkaan osallistaminen on tärkeä osa laadukasta kirjaamista, sillä sen avulla voidaan varmistaa asiakkaan kuulluksi tuleminen omiin asioihinsa

liittyen (Hujanen ym., 2021, s. 367). Omassa tutkimuksessani asiakkaiden osallistaminen mainittiin kuitenkin vain kerran ja sekin pohtien, miten sen voisi mahdollistaa. Voisi siis tehdä päätelmän, että Keski-Uudenmaan sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ei vielä paljoa osallisteta dokumentointiin. Opinnäytetyöni aineistossa ei käsitelty myöskään asiakirjojen rakenteisuutta tai asiakirjoissa käytettävää kieltä toisin kuin Hujanen ym. (2021, ss. 366–367) tutkimuksessa, jossa asiakirjojen tietoa ryhmitteleviä rakenteita ja selkeällä kielellä kirjattua tietoa pidettiin laadukkaan kirjaamisen ja asiakkaan osallistamisen kannalta tärkeinä.

Opinnäytetyötutkimukseeni osallistuneet työntekijät kokivat tärkeäksi dokumentoinnin yhtenäistämisen. Yhtenä isoimpana haasteena sen toteutumiseksi kuitenkin koettiin selkeiden kirjaamisohjeiden ja -käytäntöjen puuttumisen. Hujanen ym. (2021, s. 366) ovat tutkimuksensa perusteella todenneet, että kirjaamisen perehdytykseen kiinnitetään liian vähän huomiota, eikä työyhteisöissä juurikaan käydä keskustelua kirjaamiskäytännöistä. Omat tutkimustulokseni viittaavat vahvasti samaan, sillä työntekijät kokivat ettei yhteisiä pelisääntöjä kirjaamiselle ole, vaan jokainen kirjaa kuten on aiemmin oppinut. Muuttuvan kirjaamista ohjaavan lainsäädännön vuoksi koulutusten tulisi kuitenkin olla jatkuvia ja myös kokeneiden työntekijöiden olisi syytä osallistua kirjaamiskoulutuksiin, jotta kirjaaminen pysyisi yhdenmukaisena myös uusien käytäntöjen voimaan tullessa, kuten Hujanen ym. (2021, s. 368) ovat tutkimuksessaan todenneet. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että työntekijän voi joskus olla vaikea arvioida, mitä on tärkeää kirjata ja milloin, jotta dokumentointi tarjoaisi asiakkaalle kaiken tarvittavan. Laadukas kirjaaminen vaatii siis toimia myös esihenkilötasolta esimerkiksi riittävän perehdytyksen, koulutusten mahdollistamisen ja selkeiden ohjeistusten osalta.

Toisena selkeänä haasteena opinnäytetyössäni pidettiin kirjaamisjärjestelmän puutteita ja liian vähäisiä koulutuksia järjestelmän käyttöön. Myös aiemmissa tutkimuksissa tietojärjestelmät on koettu monimutkaisiksi, jolloin esimerkiksi omassa tutkimuksessani tärkeäksi koettu asiakkaan tilanteen kokonaiskuvan hahmottaminen vaikeutuu. Tällaisia dokumentoinnin haasteita voidaan vähentää koulutusten avulla. Myös järjestelmien työntekijälähtöisempi kehittäminen nähtiin merkittävänä, jotta järjestelmät vastaisivat paremmin sosiaalityön dokumentoinnin tarpeita. (Peltoniemi, 2022, ss. 30–31) Vaikuttaisikin olevan ihan perusteltua, että järjestelmien kehittäminen on ollut niin suuressa roolissa kirjaamista kehitettäessä, sillä se selkeästi painoi tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden mieltä. Pohdittavaksi jää, olisiko riittävää, jos järjestelmien käyttöä opastettaisiin tarkemmin. Onko siis kyse siitä, että uutta järjestelmää ei osata käyttää vai siitä, että järjestelmä ei tosissaan palvele käyttötarkoitustaan?

Hujasen ym. (2021, ss. 367–368) mukaan työntekijä ei asiakastyötä dokumentoidessaan välttämättä ajattele ollenkaan esimerkiksi tiedon toisiokäytön mahdollisuutta, eikä omassa opinnäytetyössäänikään tällaista tuotu esiin. Kirjausten toissijaisella käytöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon toiminnassa syntyneiden tietojen käyttöä muissa kuin siinä tarkoituksessa, johon ne on ensisijaisesti kerätty. Tällaisia käyttötarkoituksia voivat olla esimerkiksi tieteellinen tutkimus, tilastointi, kehittämis- ja innovaatiotoiminta, viranomaisohjaus ja valvonta, viranomaisten suunnittelu ja selvitystehtävä, opetus sekä tietojohtaminen. (THL, 2023a) Tällaisesta tiedon käytöstä voisi olla hyötyä organisaatiolle tai esihenkilöille esimerkiksi vaikuttavuusarvioinnin tai resurssien kohdentamisen tueksi. Ei voida kuitenkaan vetää johtopäätöstä, että kirjaamisella ei olisi toisiokäytöllistä merkitystä. Tutkimustulokseni kuitenkin viittaa siihen, että työntekijät eivät näe sitä merkityksellisenä kirjatessaan, esimerkiksi koska se ei välttämättä näy heidän arjessaan. Pitäisikö tiedon toisiokäytön hyötyjä tuoda enemmän työntekijöille esiin?

Johtopäätöksenä voidaan todeta sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajien kokemusten asiakastyön dokumentoinnin haasteista ja sen merkityksestä olevan hyvin samankaltaisia kuin koko sosiaalialalla, vaikka kirjaaminen sisältää hyvin monenlaisia ulottuvuuksia riippuen siitä, missä sosiaalialan toimintaympäristössä dokumentointi tapahtuu. Koska tarkoitukseni oli kiinnittää huomiota erityisesti valitsemieni lähteiden ajantasaisuuteen ja luotettavuuteen, valitsin myös tarkastelemani tutkimukset viime vuosilta. Näiden perusteella ei siis voi päätellä, onko dokumentoinnissa ollut pitkään samat haasteet vai ovatko ne vain nyt viimeisimpien uudistusten myötä muotoutuneet samankaltaisiksi sosiaalialan kentästä riippumatta.

6 Pohdinta

Pohtiessamme opinnäytetyön aihetta sosiaalisen kuntoutuksen esihenkilöiden kanssa ennen opinnäytetyöprosessin aloitusta, he kokivat, että työntekijöillä on usein paljon enemmän arvokasta ja hyödyllistä tietoa asiakkaista ja heidän tilanteistaan, kuin mitä kirjausten perusteella on nähtävillä. Uhkana pidettiin sitä, että asiakkaista saattaa pahimmillaan olla kirjauksia vain siitä, jos he eivät ole saapuneet työtoimintaan sovitusti. Aineistosta käy ilmi, että sosiaalisen kuntoutuksen työntekijät kokevat asian samoin. Esihenkilöillä ja työntekijöillä tuntui olevan myös samankaltaisia kysymyksiä siitä, kuka kirjaa ja mitä kirjaa. Yhtenä tärkeimpänä huomiona opinnäytetyöni tarjosikin sen, että yhteinen linja dokumentointiin ja uusien toimintatapojen juurruttaminen kaikille vaikuttaa nyt erityisen tärkeältä, jotta sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajien työ sujuvoittuisi ja kirjaukset tukisivat määrämuotoistumisen yhteiskunnallista tavoitetta. Voitaisiinko Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella hyödyntää esimerkiksi kirjaamisvalmennuksia kirjaamisosaamisen ja

yhtenäisen kirjaamisen vahvistamiseksi? Esimerkiksi Kansa-koulu-hankkeet ovat valmentaneet työyhteisöihin tuhansia sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoita jo vuodesta 2015 lähtien (Kansa-koulu 5, n.d.).

Opinnäytetyö osoitti, että dokumentointi koetaan tärkeänä työvälteenä asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen seurannan kannalta. Vaikka sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat käyvät samassa toiminnassa, eroa saattaa olla heidän välillään tavoitteissa ja jatkopoluilla, kuten luvussa 2.1 kuvattiin. Sosiaalihuoltolain mukaisen työ- ja päivätoiminnan asiakkailla tavoitteena on useammin osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn lisääminen kun kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla tavoite voi olla työmarkkinoille. Jäinkin pohtimaan, onko asiakastyön laadukas dokumentointi kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla jollain tavalla merkityksellisempää, koska sillä voisi olla suurempi vaikutus siihen saako hän riittävät tukitoimet jatkopolullaan. Olisi mielenkiintoista saada tutkimustietoa siitä, miten paljon kirjauksia todellisuudessa hyödynnetään esimerkiksi asiakkaiden palvelupolkua koskevia päätöksiä ajatellen. Kiinnostavaa olisi myös tietää, miten asiakkaat itse kokevat dokumentoinnin merkityksen. Kokevatko asiakkaat kirjaamisen tärkeänä ja tietävätkö he miksi työntekijät kirjaavat ja millä tavoin?

Olen pyrkinyt tarkastelemaan tutkimusaineistoa objektiivisesti, mutta tulkintojen tekemiseltä ei kuitenkaan koskaan voi täysin välttyä. Tutkimusaineiston analysoinnissa voi välillä tulla myös väärinkäsityksiä siitä, mitä jollain lauseella on tarkoitettu. Tutkimusmenetelmäni vuoksi oli mahdotonta jälkeinpäin selvittää olinko tulkinut työntekijöiden kertomat asiat siten, kuin he olivat ne tarkoittaneet. Vaikka olin sosiaalisessa kuntoutuksessa työharjoittelussa, ei työtoiminnan ohjaajien kirjaamiskäytännöt tulleet minulle kuitenkaan millään tapaa tutuiksi, joten itselläni ei ollut minkäänlaisia ennakkokäsityksiä kirjaamisesta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalisessa kuntoutuksessa. Kirjaaminen sosiaalialalla on kuitenkin jo tuttua, joten on hyvä huomioida, että tutkijana analysoin aineiston jossain määrin aina omasta näkökulmastani käsin. Koen silti, että valitsemani menetelmät olivat hyviä, koska esimerkiksi haastattelun kautta olisin tuonut esiin tiettyjä aiheita, ja koen, että silloin keskustelu olisi herkästi mennyt siihen mistä syistä kirjaamista ”pitäisi” tehdä eikä niinkään siihen mitkä asiat työntekijät aidosti kokevat tärkeinä.

Aineiston analyysiä useampaan kertaan tehdessäni huomasin, että vaikka tutkimustulos pysyikin pääpiirteittäin samana, saattoi jotkut asiat olla sellaisia, että ne olisi voinut jaotella eri tavallakin, jolloin teemoista olisi muodostunut erilaisia. Tutkijana jouduin siis tekemään tulkintoja ja valintoja siitä, mitkä asiat kuuluvat samaan teemaan ja mitkä mahdollisesti erotetaan esimerkiksi omiksi alateemoikseen. Laadullisten menetelmien käyttö kuvaa myös aina tutkittavien omia kokemuksia, joten tutkimustulosta ei sellaisenaan voida pitää ainoana

totuutena (Puusa & Julkunen, 2020, Objektiivisuuden harhasta subjektiivisuuden hyötyyn, kuudes kappale). Tutkimustulokset kuitenkin vastasivat hyvin aiheesta lähivuosien aikana tehtyjä tutkimuksia, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Työ onnistui tarjoamaan Keski-Uudenmaan sosiaaliselle kuntoutukselle tärkeää tietoa omien työntekijöidensä ajatuksista sekä organisaation sisäisistä kehityskohteista, mitkä olivat tutkimuksen tavoitteita.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella dokumentoinnin kehittäminen voidaan aloittaa esimerkiksi keskustelemalla opinnäytetyön tuloksista, jolloin työyhteisössä voidaan alkaa rakentamaan esimerkiksi aineistossa esiin nostettuja yhteisiä kirjaamiskäytäntöjä. Työni tarjoaa tilaisuuden ottaa aihe työyhteisöissä sekä esihenkilötiimissä työn alle, ja toivon sen laittavan alulle uusia kehittämisideoita dokumentoinnin laadun parantamiseksi. Vähintään työ tarjosi minulle oppimistilaisuuden siihen, miten asiakastyön dokumentointi koetaan ja mahdollisesti näitä haasteita voi tulevaisuudessa omalla työpaikalla lähteä ratkomaan. Vaikka aineisto vastasi hyvin tutkimuskysymykseeni, jäin pohtimaan, johtuiko tutkimukseen osallistuneiden alhainen määrä siitä, ettei dokumentointia koeta merkityksellisenä. Toivoisin sosiaalialalla aktiivista osallistumista tutkimuksiin, sillä vain näin voimme työtämme kehittää sekä sosiaalialan ammattilaisia että asiakkaita paremmin palveleviksi.

Lähteet

- Andreasson, A. & Ylipartanen, A. (2022). *Osaava tietosuojavastaava ja EUn yleinen tietosuojasetus (GDPR)*. Tietosanoma.
- CGI. (28.12.2021). *Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä valitsi CGI:n OMNI360:n uudeksi asiakas- ja potilastietojärjestelmäkseen*. <https://www.cgi.com/fi/fi/uutinen/keusote-valitsi-cgi-omni360-asiakas-ja-potilastietojarjestelmakseen>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. (2023). *Uusimaa - Työllisyyskatsaus 2023*. <https://www.ely-keskus.fi/ely-uusimaa-tyollisyyskatsaukset>
- Hakala, J. (2018). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-kustannus.
- Hemminki, T. (2021). *Koulukuraattoreiden dokumentointikäytännöt*. [pro gradu-tutkielma, Tampereen yliopisto]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202103102511>
- Hiltunen-Toura, M., Leskinen, K. & Taskinen, T. (2017). Määrämuotoinen kirjaaminen etenee sosiaalihuollossa. Teoksessa A. Jämsen (toim.), *Sosiaalityön vuoro - keskusteluja ajassa*. (ss.80–87) Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Hujanen, K., Kinnunen, U-M., Ailio, E. & Koivumäki, L. (11.11.2021). Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(4), 360–371. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/26593>
- Kansa-koulu 5. (n.d.). *Me valmennamme sosiaalihuollon kirjaamisasiantuntijoita*. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/valmennus/>
- Kanta. (2021). *Uudistunut asiakastietolaki tuo muutoksia sosiaalihuollon asiakastiedonhallintaan – osallistu infotilaisuuteen 9.12*. Kanta-palvelut. https://www.kanta.fi/tiedote/-/asset_publisher/cf6QCnduV1x6/content/uudistunut-asiakastietolaki-tuo-muutoksia-sosiaalihuollon-asiakastiedonhallintaan
- Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen, E. (2022). *Tietosuojat*. Alma Talent.
- Kuusisto-Niemi, S. (2017). Tiedonhallinta tietointensiivisessä sosiaalityössä. Teoksessa A. Jämsén (toim.), *Sosiaalityön vuoro - keskusteluja ajassa*. (ss. 72–79) Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Kääriäinen, A. (2016). Sosiaalityön dokumentointi: Suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. https://blogs.helsinki.fi/asiakastyondokumentointi/files/2022/02/Kaariainen_Sosiaalityon-dokumentointi-2016-1.pdf
- Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. (2011). *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa : Opastusta*

- asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.* (Raportti 54/2011). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Oivo, T. & Kerätär, R. (15.11.2018). *Selvityshenkilöiden raportti: Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet.* Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3997-4>
- Peltoniemi, S. (2022). *Sosiaalityön dokumentoinnissa esiintyvät haasteet.* [Kandidaatintutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-202203242034>
- Puusa, A. & Julkunen, S. (2020). Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät.* Gaudeamus.
- Sandström, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. (15.8.2018). *Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kuvaamana.* Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. ePooki.
<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- STM. (15.11.2021). *Näin yhdenvertaiset ja vaikuttavat sote-palvelut turvataan tiedon avulla.* [video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=tejSrPghu9o>
- STM. (n.d.-a). *Sosiaalinen kuntoutus.* Sosiaali- ja terveysministeriö. Haettu 28.8.2023 osoitteesta <https://stm.fi/sosiaalinen-kuntoutus>
- STM. (n.d.-b). *Kuntouttava työtoiminta.* Sosiaali- ja terveysministeriö. Haettu 28.8.2023 osoitteesta <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>
- TENK. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa.* Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- TENK. (23. 5 2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.* Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>
- THL. (14.12.2018a). *Kenelle sosiaalisen kuntoutuksen palvelu on?* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja->

- hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/kenelle-sosiaalisen-kuntoutuksen-palvelu-on-
- THL. (14.12.2018b). *Asiakassuunnitelman laatiminen*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/asiakassuunnitelman-laatiminen>
- THL. (14.12.2018c). *Monialainen verkostotyö*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/monialainen-verkostotyö>
- THL. (23.10.2019). *Toimeentuloturva*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-asiakkaalle/toimeentuloturva>
- THL. (2.9.2020a). *Sosiaalisen kuntoutuksen opas*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas>
- THL. (2.9.2020b). *Kuntoutustarpeen selvittäminen*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/kuntoutustarpeen-selvittaminen>
- THL. (13.10.2020c). *Palvelun sisällöt*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot>
- THL. (13.7.2020d). *Ryhmätoiminta ja toiminnalliset menetelmät*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/ryhmatoiminta-ja-toiminnalliset-menetelmat>
- THL. (2.9.2020e). *Asiakkuuden päättäminen*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/asiakkuuden-paattaminen>
- THL. (18.5.2021a). *Sosiaalihuollon tiedonkeruu alkaa 2023 – oletko valmis?* [video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=D85979aCX8c>
- THL. (18.5.2021b). *Sosiaalihuollon tietopohjaa laajennetaan – kirjaamisella suuri merkitys*. *THL-blogi*. <https://blogi.thl.fi/sosiaalihuollon-tietopohjaa-laajennetaan-kirjaamisella-suuri-merkitys/>
- THL. (26.1.2021c). *Uusi tietotuotantomalli parantaa sote-tiedon käytettävyyttä*. *THL-blogi*. <https://blogi.thl.fi/uusi-tietotuotantomalli-parantaa-sote-tiedon-kaytettavytta/>
- THL. (1.11.2021d). *Sooloilun aika on ohi – sosiaalihuollon kirjaamisesta tulee kansallisesti yhtenäistä*. *THL-blogi*. <https://blogi.thl.fi/sooilun-aika-on-ohi-sosiaalihuollon-kirjaamisesta-tulee-kansallisesti-yhtenaista/>

- THL. (21.9.2021e). *Sosiaalisesti kestävä kehitys*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/tavoitteet/sosiaalisesti-kestava-kehitys>
- THL. (20.4.2022a). *Oikeudet ja velvollisuudet*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-asiakkaalle/oikeudet-ja-velvollisuudet>
- THL. (4.2.2022b). *THL harmonisoi sosiaalihuollon tiedonkeruissa ja Kanta-palveluissa käytettävien tietorakenteiden yhteensopivuutta*. [https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla](https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/-/thl-harmonisoi-sosiaalihuollon-tiedonkeruissa-ja-kanta-palveluissa-kaytettavien-tietorakenteiden-yhteensopivuutta?redirect=%2Ffi%2Fweb%2Ftiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla)
- THL. (28.6.2023a). *Kirjaaminen*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>
- THL. (29.6.2023b). *Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen ja hankinta*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-jarjestaminen-ja-hankinta>
- THL. (23.8.2023c). *Mitä toimintakyky on?* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>
- THL. (n.d.-a). *Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 28.7.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>
- THL. (n.d.-b). *Dokumentointi lastensuojelussa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 25.10.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>
- Tilastokeskus. (27.1.2023). *Työllisten määrä kasvoi ja työttömien määrä väheni vuonna 2022*. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8cwwnhk9mur0avur7dtt33y>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tuusa, M. & Ala-Kauhaluoma, M. (2014). *Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3545-7>
- Työterveyslaitos. (n.d.). *Työkyky*. Haettu 4.9.2023 osoitteesta <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>
- Valli, R. & Perkkilä, P. (2018). Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-kustannus.
- Valtioneuvosto. (24.11.2020a). *Sote-tiedon uudet mahdollisuudet*. <https://soteuudistus.fi/-/sote-tiedon-uudet-mahdollisuudet>

- Valtioneuvosto. (2020b). *Suomen kestävä kasvun ohjelma - Elpymis- ja palautumissuunnitelma*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-840-6>
- Valtioneuvosto. (30.11.2021a). *Tiedolla johtaminen tukee yhdenvertaisten ja vaikuttavien sote-palvelujen kehittämistä*. <https://soteuudistus.fi/-/tiedolla-johtaminen-tukee-yhdenvertaisten-ja-vaikuttavien-sote-palvelujen-kehittamista-1>
- Valtioneuvosto. (8.11.2021b). *Tiedolla johtaminen mahdollistaa sote-palvelujärjestelmän uudistamisen*. <https://soteuudistus.fi/-/tiedolla-johtaminen-mahdollistaa-sote-palvelujarjestelman-uudistamisen>
- Valtioneuvosto. (2022a). *Kansallinen sotetietopohja edistää yhdenvertaisuutta*. https://soteuudistus.fi/documents/16650278/20398532/Faktalehti_Kansallinen_Sote-tietopohja.pdf/fbe07d39-9f86-983b-09e5-8f1db64e3cf0/Faktalehti_Kansallinen_Sote-tietopohja.pdf?t=1646904201537
- Valtioneuvosto. (17.1.2022b). *Uusi tietotuotannon käsikirja kannustaa viranomaisia yhteistyöhön ja auttaa kehittämään sote-tietotuotantoa*. <https://soteuudistus.fi/-/uusi-tietotuotannon-kasikirja-kannustaa-viranomaisia-yhteistyohon-ja-auttaa-kehittamaan-sote-tietotuotantoa>
- Vilkkä, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. Santalahti.
- Ympäristöministeriö. (15.3.2023). *Mitä on kestävä kehitys?* <https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>

Liite 1. Aineistonhallinnan suunnitelma

Opinnäytetyön nimi: Asiakastyön dokumentointi työvälineenä –
Sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnan ohjaajien ajatuksia
kirjaamisen merkityksestä

Opinnäytetyön tekijä: Laura Niittynen

1 Aineistonhankinnan menetelmät ja aineiston muoto

- Aineisto kerätään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajilta.
- Aineisto hankitaan sähköisen kirjoitelmapyynnön avulla Webropol-ohjelmalla.
- Analysoitava aineisto tulee olemaan täysin tekstimuodossa.
- Opinnäytetyössä ei tulla keräämään minkäänlaisia henkilötietoja.
 - Avoimiin kysymyksiin mahdollisesti tulevat tunnistetiedot anonymisoidaan

2 Aineistojen säilytys opinnäytetyöprosessin aikana

- Aineisto säilytetään opinnäytetyöprosessin ajan kaksoistunnistautumisen vaativassa OneDrive -pilvipalvelussa. Kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijä ei pääse käsittelemään aineistoa.
 - Aineiston voi tallentaa pilvipalveluun, sillä se ei sisällä henkilötietoja tai muita luottamuksellisia tietoja.

3 Aineistojen käsittely opinnäytetyön valmistuttua

- Tutkimusaineistoa ei jatkokäytetä. Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa käytetään vain tässä opinnäytetyössä ja tutkimuksessa.
- Aineisto säilytetään tietoturvallisesti tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen opinnäytetyön hyväksymispäivään saakka, jonka jälkeen se hävitetään asianmukaisesti.

Liite 2. Saatekirje

Sinua pyydetään osallistumaan Hämeen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijan tutkimukselliseen opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisena työtehtävänä sosiaalisen kuntoutuksen työ- ja päivätoiminnan ohjaajat kokevat asiakastyön kirjaamisen ja mitä merkitystä sillä ajatellaan olevan asiakkaan elämään. Tavoitteena on tuottaa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalisen kuntoutuksen esihenkilöille tietoa siitä, mistä lähtökohdista asiakastyön dokumentointia voidaan alkaa kehittämään yhä laadukkaamaksi.

Tutkimuksessa ei kerätä eikä tallenneta henkilötietoja, joten yksittäisiä vastaajia ei voi tunnistaa. Kerätty aineisto käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti niin, että siitä poistetaan mahdolliset tunnistetiedot. Aineisto säilytetään vain opinnäytetyön tekijän käytössä siihen saakka kun se on tarpeellista. Aineisto hävitetään asianmukaisesti heti opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Aineistoa ei tulla käyttämään muihin tarkoituksiin.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voit perua osallistumisesi milloin tahansa.

Lähetämällä kirjoitelmasi annat suostumuksen kirjoitelmasi käytölle tässä opinnäytetyössä.

Lisätietoja tutkimukseen liittyen voit kysyä tutkimuksen tekijältä:

Laura Niittyne

laura.niittyne@student.hamk.fi

Lähetäthän kirjoitelmasi 3.11. klo 23.59 mennessä. Kiitos!

Liite 3. Kirjoitelmapyyynnön kysymykset

1. Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa. Tutkimuksen keskeyttämisestä ei aiheudu minulle minkäänlaisia kielteisiä seuraamuksia.

Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta ja minusta kerättyjen tietojen ja tutkimusaineistojen käsittelystä. Minulta ei kerätä henkilötietoja, ei myöskään epäsuoria tunnisteita, joista minut voitaisiin tunnistaa.

Klikkaamalla tätä ruutua ilmaisen, että olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua tutkimukseen. *

Annan suostumuksen kirjoitelmani käytölle tässä opinnäytetyössä

2. Kirjoita vapaan kertomuksen muodossa mitä ajattelet asiakastyön kirjaamisesta ja sen merkityksestä asiakkaan elämään.

Kirjoita kokonaisia lauseita ranskalaisten viivojen sijaan. *

3. Kuvaile vielä, millaista tukea kirjaamiseen kaipaat.

Kirjoita kokonaisia lauseita ranskalaisten viivojen sijaan. *