

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2024

Lastensuojelu

Jyri Löytty

ASIAKKAAN OSALLISTUMINEN OMIIN KIRJAUKSIINSA

– Helsingin kaupungin tehostettu perhetyö

Jyri Löytty

ASIAKKAAN OSALLISTUMINEN OMIIN KIRJAUKSIINSA

Helsingin kaupungin tehostettu perhetyö

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön kirjaamiskäytänteiden nykytilan kartoittamiseksi. Toimeksiantajan toiveena oli tutkia, että kuinka asiakkaiden osallisuus toteutuu tehostettua perhetyötä tekevien sosiaaliohjaajien kirjauksissa. Toimeksiantaja halusi selvittää, että kuinka yhdessä kirjaaminen toteutuu, kuinka sitä tehdään ja mitä merkityksiä työntekijä kokee yhdessä kirjaamisella olevan. Osallisuuden tukeminen nähdään organisaatiossa tärkeänä arvona. Asiakkaan osallisuus omiin kirjauksiinsa on merkityksellinen elementti asiakkaan itsemääräämisoikeuden, luottamuksen ja läpinäkyvyyden näkökulmasta. Jotta kirjaamiskäytänteitä voidaan edelleen kehittää, tulee ensin tietää kirjaamiskäytänteiden nykytila.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, että kuinka asiakkaan osallistuminen omiin kirjauksiinsa toteutuu ammattilaisen näkökulmasta. Tutkimus selvitti yhdessä kirjaamisen toteutumista tukevia ja estäviä tekijöitä, sekä siihen liittyviä merkityksiä. Tutkimuksen aineisto kerättiin syyskuussa 2024. Aineisto kerättiin verkkopohjaisella kyselylomakkeella kaikilta Helsingin kaupungin tehostetussa perhetyössä työskenteleviltä sosiaaliohjaajilta. Kyselyyn vastasi 27 sosiaaliohjaajaa, eli 36 prosenttia kyselyn saaneista.

Kyselyn vastauksissa selvisi, että osa työntekijöistä ovat kokeneet yhdessä kirjaamisen positiiviseksi yhteistyön, läpinäkyvyyden ja luottamuksen rakentumisen kannalta. Yhdessä kirjaamiseen liittyi kuitenkin paljon haasteita ja osa vastaajista koki sen merkityksettömäksi, hankalaksi ja aikaa vieväksi. Yhdessä kirjaaminen toteutuu vastausten mukaan vain osittain. Joillekin vastaajista kirjaaminen oli saatu otettua osaksi asiakastapaamista, toiset kokivat tietokoneella kirjaamisen haittaavaan asiakkaan kohtaamista.

Tutkimuksen ja analyysin perusteella voi todeta, että kysely oli laadittu onnistuneesti ja kyselyssä saatiin vastauksia niihin asioihin, joihin toimeksiantajan toiveesta vastauksia toivottiin. Tutkimuksesta saatua tietoa voidaan käyttää organisaatiossa kirjaamiskäytänteiden kehittämiseen sekä perehdytyksen ja koulutusten suunnitteluun.

ASIASANAT:

Kirjaaminen, Dokumentointi, Osallisuus, Osallistuminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2024 | 49 pages, 6 pages in appendices

Jyri Löytty

CUSTOMER PARTICIPATION IN HIS OWN RECORDS

Enhanced family work in the city of Helsinki

This thesis was carried out to map the status of the enhanced family work recording practices of the city of Helsinki. The request of the organization that commissioned the study was to investigate how the participation of clients is realized in the records of social counselors doing enhanced family work. The organization wanted to find out how joint recording is realized, how it is done and what meaning the employee feels that joint recording has. Supporting inclusion is seen as an important value in the organization. The customer's participation in his own records is a significant element from the point of view of the customer's right to self-determination, trust and transparency. To further develop recording practices, one must first know the current state of recording practices.

The aim of the research was to produce information on how the customer's participation in their own records is realized from a professional's point of view. Together, the study found out the factors that support and prevent the implementation of recording, as well as the meanings associated with it. The data for the study was collected in September 2024. The data was collected using a web-based questionnaire from all social counselors working in enhanced family work in the city of Helsinki. 27 social counselors responded to the survey, i.e. 36 percent of those who received the survey.

The responses to the survey revealed that some employees have experienced joint recording as positive in terms of communication, transparency and building trust. However, there were a lot of challenges associated with recording together, and some of the respondents felt it was meaningless, cumbersome and time-consuming. According to the answers, joint registration is only partially realized. For some of the respondents, recording had been included as part of the customer meeting, others felt that encountering a customer hindered recording on a computer.

Based on the research and analysis, it can be concluded that the survey was prepared successfully and the survey provided answers to the issues that the client had requested. The information obtained from the study can be used in the organization to develop recording practices and to plan orientation and training.

KEYWORDS:

Recording, Documentation, Involvement, Participation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASOSALLISUUS	8
2.1 Osallisuuden määritelmä	8
2.2 Asiakasosallisuuden lainsäädännöllinen perusta ja linjaukset	10
3 ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN LASTENSUOJELUSSA	12
3.1 Kirjaamista ohjaavat säädökset, ohjeistukset ja järjestelmät	13
3.2 Yhdessä asiakkaan kanssa (osallistava) kirjaaminen	16
3.3 Haasteet osallistavassa kirjaamisessa	18
4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS	20
4.1 Helsingin kaupunki – tehostettu perhetyö	20
4.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	21
4.3 Tutkimuksen eteneminen	22
4.4 Tutkimusaineisto ja -menetelmät	22
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
5.1 Yhdessä kirjaamisen toteutuminen	26
5.1.1 Pohdinta	29
5.2 Yhdessä kirjaamisen merkityksiä	30
5.2.1 Pohdinta	33
5.3 Osallistumisen tukeminen	34
5.3.1 Pohdinta	37
5.4 Perehdytys	37
5.4.1 Pohdinta	38
5.5 Vapaa sana	38
6 YHTEENVETO JA POHDINTA	40
6.1 Eettinen arviointi	40
6.2 Yhteenveto	41
6.3 Paluu tutkimuskysymyksiin	43
6.4 Pohdinta	44
LÄHTEET	46

LIITTEET

Liite 1 Tiedote tutkimuksesta ja kirjaamiskysely

KAAVIOT

Kaavio 1 Kirjaatko yhdessä asiakasperheen kanssa asiakastapaamisilla?	26
Kaavio 2 Mikä vaikuttaa siihen, että et kirjaa asiakasperheen kanssa yhdessä?	27
Kaavio 3 Millä tavoin lapsi osallistuu kirjaamiseen tapaamisellanne? Voit valita useamman	28
Kaavio 4 Millä tavoin vanhempi osallistuu kirjaamiseen tapaamisellanne? Voit valita useamman.	29
Kaavio 5 Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olet saamaasi perehdytykseen yhdessä kirjaamisesta?	38

KUVAT

Kuva 1 Asiakastyön dokumentoinnin merkityksiä. (Socom 2018.)	13
--	----

1 JOHDANTO

Sosiaalityön kirjaamiskäytännöt ovat olleet ison muutoksen alla viimeisten vuosien aikana. Teknologian kehittyessä työvälitteet ovat muuttuneet vihoista ja kynistä tietokoneiksi ja kännyköiksi. Digitalisaation myötä sosiaalityötä on siirrytty valtakunnallisesti kirjaamaan rakenteisesti, joka takaa yhtenäisen linjan ja edistää tiedonkulkua (THL 2024a). Tähän uudistukseen liittyy myös Kanta-palvelun kehittyminen niin, että asiakkaalla on mahdollisuus nähdä omia kirjauksiaan reaaliajassa. Muutoksen tueksi aloitettiin vuonna 2015 sosiaalialan osaamiskeskusten yhteinen Kansa-koulu I hanke, jonka tavoitteena oli tukea sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (Inno-kylä 2023.) Nyt, vuonna 2024, on menossa jo hankkeen kuudes osa. Hankkeet ovat kouluttaneet sosiaalialan ammattilaisia ja pyrkineet luomaan pysyviä kansallisia toimintamalleja kirjaamiseen ja sen kehittämiseen. Näissä koulutuksissa käsitellään kirjaamista laajasti, ja yksi koulutuksen teema on osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin. (Vasso 2024).

Ihmisten osallisuus koetaan yleisesti tärkeäksi arvoksi. Osallisuutta korostetaan useissa valtakunnallisissa suunnitelmissa, laatusuosituksissa, strategioissa sekä ohjelmissa. Kaupungit sekä organisaatiot ovat nostaneet osallisuuden edistämisen tärkeäksi osaksi toimintasuunnitelmiansa (esim. Helsingin kaupunki 2023, 13). Osallisuudesta ja sen tukemisesta on kirjoitettu lukuisia työpapereita, tutkimuksia ja artikkeleita (esim. Mauno 2018), kehitetty erilaisia hankkeita, työmenetelmiä, toimintamalleja ja mittareita (esim. Sihvo ym. 2018.) Osallisuuden tutkimuksen valossa on koettu tärkeäksi osallistaa asiakkaita yhteistyöhön ammattilaisten kanssa omien sosiaalihuollon kirjauksien laatimisessa.

Tämä opinnäytetyö käsittelee Helsingin kaupungin lastensuojelupalveluiden tehostetun perhetyön asiakkaan osallistumista omiin kirjauksiinsa. Toimeksiantajan toiveesta lähdettiin tutkimaan asiakkaan kirjaamiseen osallistumisen nykytilaa työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, että kuinka yhdessä kirjaaminen toteutuu, kuinka sitä tehdään ja mitä merkityksiä työntekijä kokee yhdessä kirjaamisella olevan. Tutkijan oma kokemus haasteista osallistavan kirjaamisen toteuttamisessa on osaltaan vaikuttanut tutkimuskysymysten kehittämiseen. Helsingin kaupunki palvelun tuottajana lupaa asiakastyön dokumentoinnin tapahtuvan yhdessä asiakkaan kanssa (Helsingin kaupunki 2024a). Opinnäytetyön yksi tehtävänä oli tutkia, että kuinka hyvin tämä lupaus toteutuu.

Tutkimuksen aineisto kerättiin syyskuussa 2024 kyselylomakkeella tehostettua perhetyötä tekeville sosiaaliohjaajilta. Kyselyssä oli sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Aineiston analyysissä nousi esiin, että asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamiseen liittyy paljon haasteita ja se koetaan hankalaksi ja aikaa vieväksi. Kuitenkin osalle vastaajista yhdessä kirjaaminen on osa päivittäistä työtä ja kirjaaminen on saatu otettua osaksi asiakastapaamista. Asiakkaan osallisuus koettiin tärkeäksi, mutta asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen sai työmuotona osakseen myös kritiikkiä. Aineistosta nousi työntekijöiden aito halu panostaa kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen, mutta tietokoneen mukanaolo kohtaamisessa koetaan asiakasyhteyttä heikentäväksi. Vastauksissa käy ilmi syitä yhdessä kirjaamisen onnistumiselle ja toisaalta sille, miksi se ei onnistu. Vastausten mukaan lupaus yhdessä kirjaamisesta toteutuu vain osittain. Analyysissä todettiin, että yhdessä kirjaamisen perehdyttämiseen ja koulutukseen tulee jatkossa kiinnittää huomiota.

Tämä raportti alkaa asiakasosallisuuden määrittelemisellä ja kuinka osallisuus näkyy laeissa ja suosituksissa. Kolmannessa luvussa perehdytään asiakastyön kirjaamiseen lastensuojelussa, sitä ohjaaviin säädöksiin, ohjelmiin ja ohjeistuksiin, sekä yhdistetään asiakasosallisuus ja kirjaaminen toisiinsa. Luvun lopuksi tarkastellaan vielä yhdessä kirjaamisen haasteita. Neljännessä kappaleessa avataan tutkimusprosessin eteneminen, tutkimusmenetelmät sekä tutkimuskysymykset. Viidennessä luvussa esitellään kyselytutkimuksen vastaukset. Kappaleessa tulokset ja analyysi kulkevat käsi kädessä. Raportin päättää kuudennen luvun johtopäätökset, pohdinta ja arviointi. Sosiaaliohjaajille lähetetty kysely sekä tiedote tutkimuksesta löytyvät raportin liitteenä (Liite 1.)

Tässä raportissa kirjaaminen ja dokumentointi tarkoittavat samaa asiaa, ellei toisin mainita. Yhdessä kirjaamisesta käytetään yleisesti termiä osallistava kirjaaminen. Joissakin kohdissa tätä on kuitenkin täsmennetty yhdessä kirjaamiseksi, koska yhdessä kirjaaminen antaa vaikutelman konkreettisesta tekemisestä, kun taas osallistavan kirjaamisen voi käsittää laajemmaksi käsitteeksi, joka voi tarkoittaa muutakin, kuin yhdessä kirjaamista. Näin myös siksi, koska sanaparia yhdessä kirjaaminen käytetään Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön nettisivuilla. Osassa kyselyn vastauksissa mainitaan myös reaaliaikainen kirjaaminen, mikä tarkoittaa asiakkaan kanssa kohtaamistilanteessa tapahtuvaa kirjaamista.

Tehostetussa perhetyössä asiakas on aina lapsi, mutta usein asiakastapaamisilla on mukana myös vanhempi. Kysyttäessä asiakkaan osallistumisesta voi vastaaja ajatella joko vanhempaa tai lasta, tai molempia. Useassa vastauksessa oli kuitenkin eritelty vastauksia koskemaan joko vanhempaa tai lasta.

2 ASIAKASOSALLISUUS

Osallisuus on laaja ja moniulotteinen käsite. Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteistä puhutaan paljon eri asiakasryhmien asemaa tai palveluja pohdittaessa. Aiheesta on tehty kirjallisuuskatsauksia ja tutkimuksia sekä kehitetty erilaisia työmenetelmiä ja mittareita. Osallisuudesta on määritelty lainsäädännössä, se on mukana strategioissa ja on vahvana osana sosiaalityön eettisiä periaatteita.

2.1 Osallisuuden määritelmä

Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja yhteiskuntaan. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Osallisuuteen liittyvä oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä sekä vaikuttaa omaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsensä ja vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. (THL 2023a, 17; Sihvo ym. 2018, 10.)

Sihvo ym. (2018, 10) jakavat asiakkaiden osallistumisen toimintamallia käsittelevässä raportissaan osallisuuden neljään osaan:

- 1) tieto-osallisuus: oikeus saada tietoa eri palveluista ja omasta palveluprosessistaan
- 2) toimintaosallisuus: oma toiminta elinympäristössä
- 3) suunnitteluosallisuus: oikeus saada tietoa, osallistua ja vaikuttaa elinympäristönsä sekä oman palveluprosessinsa kehittämiseen
- 4) päätöksenteko-osallisuus: palveluiden käyttäjien päätösvalta esimerkiksi palveluiden tuottamisessa.

Osallisuuden kokemuksella vaikuttaa olevan keskeinen rooli eriarvoistumisen mekanismeissa. Heikko osallisuuden kokemus viittaa siihen, että henkilö on syrjäytymisvaarassa tai kokee itsensä syrjäytetyksi. Osallisuutta mittaavien indikaattoreiden tuloksilla on osoitettu olevan yhteys koettuun yksinäisyyteen, taloudellisiin vaikeuksiin, köyhyyteen, koulutusasteeseen ja työmarkkina-asemaan. Tutkimukset osoittavat myös, että osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee hyvinvointiaan edistäviä valintoja. Osaton ihminen näkee

edessään vain riskejä ja kielteisiä asioita. Osallisuuden lisäämisellä on osoitettu olevan suuret vaikutukset terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. (THL 2023a, 28.)

Osallisuus käsittää siis osallisuuden omassa elämässä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuuden yhteiseen hyvään. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävien henkilöiden asiakasosallisuus liittyy asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa omien palveluidensa kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen esimerkiksi laadittaessa asiakassuunnitelmaa tai kirjatessa asiakastietojärjestelmään yhdessä ammattihenkilön kanssa. Asiakasosallisuuden tarkoituksena on luoda yhteistä ymmärrystä asiakkaan kokemusten ja tarpeiden sekä palveluiden toimintakäytäntöjen ja lain asettamien raamien välillä. Asiakkaan osallistuminen edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, ammattihenkilöstön ja palvelua järjestävien tahojen kanssa. (Piironen & Tahvanainen 2022, 4; Sihvo ym. 2018, 11.)

Palveluiden ammattilaisten vuorovaikutusosaaminen on edellytys asiakkaan osallistumiselle ja osallisuuden kokemukselle. Asiakkaiden osallisuus vaatii sen, että palvelut huomioivat asiakkaiden osallisuuden ja osallistumisen tuottaman tiedon ja kokemuksen. Tämä edesauttaa palveluiden kehittämistä, lisää luottamusta asiakkaiden ja ammattilaisten välillä sekä mahdollistaa vallan ja vastuun jakamista uudella tavalla viranomaisten ja asiakkaiden kesken. (Pikassos 2024, Leemann & Hämäläinen 2016, 588 mukaan.) Jotta asiakas pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, toimintaansa tai oman palvelunsa sisältöön, paikkaan tai kohtaamisen tapaan, on hänellä oltava riittävästi tietoja, taitoja ja muita resursseja. Toisaalta toimintaympäristön on oltava riittävän ymmärrettävä, hallittava ja ennakoitava. Tärkeää on, että asiakas tulee kunnioitettua ja arvokkaasti kohdatuksi ja hänellä on oltava tilaa ja aikaa tehdä päätöksiä. (THL 2023a, 21.)

Asiakkaiden osallisuus lastensuojeluprosessiin merkitsee yhteisen ja jaetun ymmärryksen tavoittelua. Asiakasprosessi on erilaisten tapaamisten, neuvotteluiden, arvioiden ja päätösten jatkumo. Tässä prosessissa on ensisijaista ottaa itse asiakas, lapsi, osalliseksi. Lapsen osallisuudesta puhuminen lapsen ja vanhempien kanssa nostaa lapsen esiin ja vie huomion pääasiaan, lapsen etuun, hyvinvointiin ja lapsen kannalta oikeiden ratkaisujen tekoon. (Muukkonen 2011, 135.)

Kivinen ym. (2020, 279–280) kuvailevat artikkelissaan ”Asiakkaan ääni - Osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet” osallisuuden edellytyksiä ja esteitä. Asiakkaiden ominaisuudet, kuten ikä, koulutus, sosioekonominen asema, terveydentila ja voimavarat vaikuttavat asiakkaan osallisuuteen. Tärkeää onkin kiinnittää huomiota niihin asiakasryhmiin, joilla terveydentila on heikko, voimavarat ovat vähäisiä tai asiakas on palvelujen piirissä vastentahtoisesti, kuten esimerkiksi lastensuojelupalveluiden piirissä olevat asiakkaat usein ovat. Asiakkaan kiinnostus ja tahtotila vaikuttaa osallisuuteen. Asiakas voi kokea itsensä kykenemättömäksi osallisuuteen esimerkiksi terveydentilan tai osaamisensa vuoksi ja tällöin haluta luottaa asiantuntijoihin luovuttaen päätösvallan kokonaan heille. Onkin tärkeää, että asiakkaalta ei lähtökohtaisesti edellytetä valmiuksia osallisuuteen tai osallistumiseen. Esimerkiksi lastensuojeluun kaikki asiakkaat eivät tule vapaaehtoisesti. Taustalla voi olla pettymyksen kokemuksia viranomaisiin liittyen tai muita syitä, joiden vuoksi perheet eivät luota tai halua hakeutua palveluihin.

Kivinen ym. (2020, 281–289) jatkavat kysymällä, että voidaanko lastensuojelussa puhua pakotetusta osallisuudesta, joka ei ole valittua eikä asiakas, lapsi tai perhe voi aidosti säädellä osallisuuttaan? Mitä suurempaa valtaa palveluissa käytetään tai mitä kokonaisvaltaisemmin palvelu tai interventio vaikuttaa asiakkaan elämään, sitä tärkeämpää on kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuteen. Ammattilaisten ymmärrys osallisuudesta on oikeuden toteutumisen edellytys. Tätä ymmärrystä voidaan edistää esimerkiksi teeman mukaisilla koulutuksilla.

2.2 Asiakasosallisuuden lainsäädännöllinen perusta ja linjaukset

Oikeudesta osallisuuteen on säädetty useassa laissa ja säädöksessä. Lisäksi osallisuutta korostetaan erilaisissa ihmistyötä käsittelevissä suunnitelmissa, laatusuosituksissa, strategioissa sekä ohjelmissa. Kuntalaissa (410/2015) luodaan edellytykset asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiseksi kunnan toiminnassa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittää, että asukkaille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sosiaalipalvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi laki velvoittaa selvittämään alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sekä ottamaan nämä huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Sosiaalihuoltolaki (1302/2014) korostaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) määrittää sosiaalihuollon

ammattihenkilön ammatillisen toiminnan yhdeksi ammattieettiseksi velvollisuudeksi osallisuuden edistämisen. Yleissopimus lapsen oikeuksista (60/1991) määrittää, että lapsella on oikeus ilmaista omat mielipiteensä kaikissa itseään koskevissa asioissa ja ne on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti.

Osallisuus sosiaali- ja terveystalvveluja koskevassa sääntelyssä ei välttämättä ole aidosti täysin itsemääräämisoikeuden piirissä, sillä osallisuus ei välttämättä ole vapaaehtoista, vaan saadakseen tarvitsemansa ja haluamansa etuuden asiakkaan on osallistuttava. (Kivinen ym. 2020, 276.) Sosiaalihuollossa asiakassuhteisiin liittyy usein valta-asetelma ja siihen tulee työntekijän kiinnittää huomiota. Tässä opinnäytetyössä kirjaamiseen liittyvää valta-asetelmaa ei ole kuitenkaan käsitelty.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystalvvelualan eettinen neuvottelukunta suosittelee, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset varmistavat asiakkaan kokemuksen kuulluksi tulemisesta sekä tiedonsaannista omassa asiassaan (ETENE 2011, 6). Sosiaalialan eettiset ohjeet perustuvat periaatteisiin, joiden mukaan ihmiselämän arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittaminen ilmenevät ammattilaisten työssä. Näitä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeus yksityisyyteen. (Talentia 2022, 7). Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen yhtenä tavoitteena on ihmisten oman elämän osallisuuden vahvistaminen. (STM 2024, 11). Sosiaali- ja terveystalvvelvministeriö on strategiassaan ”Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020” linjannut tavoitteekseen ”sosiaalisesti kestävä yhteiskunnan, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, varmistetaan kaikkien osallisuus sekä edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä” (STM 2010, 3).

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalvvelvjen omavalvontasuunnitelmassa määritellään yhdeksi henkilökunnan tehtäväksi ”kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen” (Helsingin kaupunki 2023, 12). Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, että ”lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan” (Helsingin kaupunki 2024b, 19).

3 ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN LASTENSUOJELUSSA

Laadukas ja huolellinen asiakastyön kirjaaminen on merkityksellinen osa sosiaalityötä. Sosiaalihuollossa kirjaaminen tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista (Laaksonen ym. 2011, 14). Sosiaalityön tulokset ja vaikuttavuus tulevat esille huolellisten ja laadukkaiden asiakasasiakirjojen kautta. Sosiaalityön kehittäminen sekä siihen liittyvä päätöksenteko edellyttää yhtenäisesti tuotettua ja huolellisesti kerättyä tietoa. Laadukas kirjaaminen on edellytyksenä myös asiakastyön ja asiakastiedon jatkuvuudelle. Sosiaalityössä asiakastiedon keräämisellä on monia eri käyttötarkoituksia, mutta ensisijaisesti ne laaditaan asiakkaille itselleen. Asiakastietoa tarvitaan asiakkaan palvelun järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen, seurantaan ja valvontaan. Asiakastiedot auttavat oikeusturvan toteutumisessa sekä ratkaistaessa etuihin ja vastuisiin liittyviä kysymyksiä. (Hujanen ym. 2021, 360; Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024.)

Hyvä sosiaalihuollon kirjaaminen tarkoittaa, että kirjataan asiakastyön hoitamisen kannalta oleellinen ja tarpeellinen tieto ja että kirjaaminen on asiakaslähtöistä ja eettisesti kestävä. Lisäksi hyvä kirjaaminen pitää sisällään sen, että kirjaamisessa on käytetty selkeää, ymmärrettävää ja asiallista kieltä. (Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024.) Kirjaaminen on tärkeä lastensuojelutyön työväline. Se ei ole irrallinen osa lastensuojelutyötä, vaan osa kaikkia työprosesseja. Lisäksi se on lastensuojelun työntekijän lakisääteinen velvollisuus. Kirjaamisella on tarkoitus ohjata työntekijää lastensuojelulain mukaisissa työprosesseissa sekä päätöksenteossa. Huolellisella kirjaamisella on myös keskeinen rooli asiaan osallisten, etenkin asiakkaan, oikeusturvan toteutumisessa ja valvonnassa. (THL 2024b).

Tehostetussa perhetyössä asiakas on aina alaikäinen, joten työskentelyssä, ja kirjaamisessa, tulee ottaa huomioon tiettyjä erityisehtoja. Lapsen osallisuuteen vaikuttaa esimerkiksi lapsen ikä ja kehitystaso, perheen tilanne, vaikeuksien luonne ja laatu, kulttuuriset seikat sekä neurologiset- tai psykiatriset haasteet. Näiden lisäksi lapsen oma toive osallistumisen tavasta, määrästä ja paikasta vaikuttavat osallisuuden rakentumiseen. (Muukkonen 2011, 133–134.) Huoltaja näkee lähtökohtaisesti kaikki alle 18-vuotiaasta lapsesta kirjatut asiakastiedot OmaKannasta. Sosiaalipalveluissa asioidessaan alaikäinen voi kuitenkin pyytää, että hänen asiakastietojaan ei näytetä huoltajalle OmaKannassa,

jolloin ammattilainen arvioi alaikäisen kehitystason ja asian laadun perusteella, onko alaikäisen pyytämälle kiellolle perustetta. (Kanta 2024a.)

Se, mikä on tarpeellista ja riittävää kirjata, perustuu aina työntekijän omaan harkintaan ja ammattitaitoon. Asiakkaalle kirjatukset kertovat, kuinka hänen asiaansa ja tilannettaan on sosiaalihuollossa hoidettu, mitä hänen kanssaan on sovittu ja suunniteltu sekä millaisia palveluita hänellä on. Kirjauksessa käytetyt sanavalinnat saattavat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelusta ja parhaimmillaan kirjatukset voivat auttaa asiakasta näkemään oma tilanteensa uudella tavalla ja herättää toivoa (Kuva 1). Kirjausten avulla turvataan asiakkaan asioiden eteneminen työntekijän vaihtuessa. Työntekijälle kirjatukset ovat tärkeä työkalu asiakastyön tulosten tarkasteluun sekä työn suunnitelmallisuuteen ja jatkuvuuteen. Kirjatukset todentavat työntekijälle mitä on tehty, päätetty ja millä perustein. Työntekijän oikeusturvan kannalta on tärkeää, että kirjauksissa on nähtävissä, että työntekijä on noudattanut työssään lainsäädäntöä. Riittävällä kirjaamisella mahdollistetaan myös tiedonkulku asiaa käsittelevien työntekijöiden välillä. Kirjausten avulla organisaatiot voivat arvioida toiminnan ja palveluiden vaikuttavuutta sekä tukea näiden kehittämisessä. (Socom 2018; Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024.)

ASIAKASTYÖN DOKUMENTOINNIN MERKITYKSIÄ

Asiakkaalle

- Parhaimmillaan kirjatukset voivat avata asiakkaan silmät omalle tilanteelle ja herättää toivoa tulevaisuuteen
- Kirjoittajan sanavalinnat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen
- Asiakastyön kirjaaminen on oleellista asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta

Työntekijälle

- Oikeusturva
- Työn tulosten tarkasteleminen
- Jatkuvuus

Organisaatiolle

- Toiminnan arviointi
- Palveluiden vaikuttavuus
- Palveluiden kehittäminen

Kuva 1. Asiakastyön dokumentoinnin merkityksiä. (Socom 2018.)

3.1 Kirjaamista ohjaavat säädökset, ohjeistukset ja järjestelmät

Kirjaaminen on monenlaisten päätösten tekemistä, jota ohjaa lainsäädäntö, kansalliset ohjeistukset sekä organisaation kirjaamiskäytännöt. Lainsäädäntö velvoittaa asiakas-

työn kirjaamiseen ja ohjaa sitä mitä kirjataan. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) määrittää muun muassa sen, että kirjaaminen kuuluu lähtökohtaisesti jokaisen sosiaalihuollossa asiakastyötä tekevän työntekijän työtehtäviin ja vastuisiin. Tämän lisäksi laki määrittää asiakkaan tiedonsaantioikeudesta omien tietojensa käsittelystä sekä asiakaskertomusten kirjausten sisällön. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015) määrittää muun muassa sosiaalihuollon ammattihenkilön vastuun asiakastiedon kirjaamisesta aina, kun työskennellään asiakkaan kanssa, otetaan vastaan asiakastietoa tai muutoin käsitellään tietoja. Laissa määritellään myös asiakirjoissa käytettävästä kielestä sekä kirjausten tekemisestä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa lastensuojelun työntekijöiden kirjaamaan lastensuojeluilmoituksen tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.

Vuonna 2021 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) velvoittaa julkisia sote-organisaatioita liittymään Kanta-palveluun 1.9.2024 mennessä. Sosiaalihuollon siirtymäaikoja tarkennettiin asiakastietolaikiin kesällä 2024 ja nykyisen suunnitelman mukaan sosiaalihuollon palvelunantajien on liityttävä Kanta-palveluun lain vaatimukset täyttävällä asiakastietojärjestelmällä viimeistään 1.9.2026 (Kanta 2024b). Helsingin kaupunki on tämän muutoksen jo tehnyt, joten asiakkailla on mahdollisuus lukea omia sosiaalihuollon kirjauksiaan heti, kun ammattilainen on kirjauksen tehnyt.

Helsingissä sosiaali- ja terveystietojen ammattilaisilla on käytössä Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmä ja asiakkaille on käytössä Maisa-asiakasportaali. Apotti-järjestelmän tarkoituksena on, että kaikki Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastapahtumat kirjataan rakenteisesti yhtenäiseen tietojärjestelmään, joka mahdollistaa yhtenäiset toimintatavat ja asiakkaiden tilanteen näkemisen kokonaisuutena. Tämän on tarkoitus mahdollistaa paremman asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä edesauttaa tiedolla johtamista. (Helsingin kaupunki 2021, 13.) Maisa-asiakasportaali on Apotti-järjestelmän palvelu, joka mahdollistaa asiakkaille pääsyn omiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietoihin. Maisasta asiakas voi lukea julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaukset. Lisäksi se mahdollistaa muun muassa turvallisen viestinvaihdon sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa kiireettömissä asioissa. Maisa on käytössä Uudellamaalla Apotti-järjestelmää käyttävissä sosiaali- ja terveydenhuollon yk-

siköissä. (Maisa 2024.) Kanta-palvelut ovat valtakunnallinen digitaalisten palvelujen kokonaisuus, johon tallennetaan kansalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot. Kanta-palveluja käyttävät kansalaiset, apteekit sekä julkinen ja yksityinen sosiaali- ja terveydenhuolto. Kansalaisilla on käytössä OmaKanta-palvelu, jossa voi muun muassa katsoa omia tietojaan, lukea hoitoon liittyvät kirjaukset sekä pyytää reseptin uusimista. (Kanta 2024c.) Ammattilainen siis kirjaa Apottiin, josta kirjaukset tulevat näkyviin asiakkaalle Maisassa sekä OmaKannassa.

Asiakastietolain tuoman uudistuksen myötä sosiaalihuollon kirjaamiskäytännöt ovat muuttuneet viime vuosina merkittävästi, mikä on edellyttänyt sosiaalihuollon organisaatioilta panostuksia kirjaamistapojen kehittämiseen. Uuden lain vaatimusten täyttämiseksi ja sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen kehittämiseksi aloitettiin vuonna 2015 valtakunnallinen Kansa-koulu -hanke. Sosiaalialan osaamiskeskusten yhteistyöllä toteutetuissa hankkeissa on vuosien varrella tarjottu lukuisille organisaatioille tukea kirjaamisosaamisen kehittämiseen ja valmennettu tuhansia sosiaalialan kirjaamisasiantuntijoita työyhteisöihin ympäri Suomea. Toukokuussa 2024 käynnistyi järjestyksessään kuudes Kansa-koulu -hanke, jonka toiminta-aika jatkuu 31.12.2024 asti. Hankkeen tavoitteena on edistää sosiaalihuollon kirjaamiskäytäntöjen kehittämistä kansallisesti. (Pikassos 2024; Innokylä 2024.)

Sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen kehittämiseksi Helsingin kaupunki on luonut oman koulutuksen asiakastyön kirjaamisesta sosiaalihuollossa. Kaupungin työntekijöiden Oppiva -oppimislustalta löytyvä verkkokurssi on laadittu valtakunnallisen Kansa-koulu III -hankkeen tuottamien materiaalien sekä Helsingin kaupungin ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) tuottamien aineistojen pohjalta. Koulutuksen tarkoituksena on vahvistaa Helsingin sosiaalityön ammattilaisten kirjaamisosaamista. Koulutuksessa selvitetään miksi ja miten asiakastyötä kirjataan. Se sisältää myös perehdytyksen eettiseen ja osallistavaan kirjaamiseen, johon liittyy myös kirjaaminen reaaliaikaisesti. Näiden lisäksi koulutus ohjaa hyvään kieleen ja sen merkitykseen kirjaamisessa sekä henkilötietojen oikeanlaiseen käsittelyyn, tietoturvaan ja tietosuojaan. (Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi 2024.)

Apotti kouluttaa Helsingissä kaikki sitä käyttävät työntekijät. Apotti-koulutuksilla varmistetaan, että jokaisella työssään järjestelmää käyttävällä on riittävä perusosaaminen Apottiin käytöstä jokapäiväisessä työssään. Koulutuksessa käsitellään enemmän kirjaamisen teknistä puolta, joten Apotti-koulutus ja aiemmin mainittu koulutus asiakastyön kirjaami-

sesta sosiaalihuollossa tukevat hyvin toisiaan. Tehostetussa perhetyössä yksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia kirjaamiseen liittyen henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, osaamisen kehittämisestä sekä lainmukaisuudesta. Lisäksi ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. (Helsingin kaupunki 2024b, 24.)

3.2 Yhdessä asiakkaan kanssa (osallistava) kirjaaminen

Tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelman mukaan tavoitteena on, että tapaamisen kirjaaminen tehdään osallistaen asiakasta (Helsingin kaupunki 2024b, 20). Asiakkaiden osallisuuden korostaminen on osa tämän hetken normistoa. Sosiaalityön etiikalla ja lainsäädännöllä perustellaan asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen laatimiseen. Vähimmäisvaatimuksena asiakkaiden osallisuuden toteutumiseksi pidetään kirjaamisesta ja kirjaamiskäytännöistä kertomista sekä mahdollisuutta nähdä itsestään kirjoitettuja asiakirjoja. (Vierula 2013, 278.)

Lastensuojeluprosessit muuttuvat kuitenkin läpinäkyvämmiksi, kun tieto tuotetaan yhdessä asiakkaan kanssa. THL ohjeistaa sosiaalihuollon kirjaamisohjeissa ammatillaisia luomaan asiakkaan kirjaukset yhdessä asiakkaan kanssa. Ohjeistuksessa yhdessä kirjaamista perustellaan luottamuksen lisääntymisellä sekä asiakkaan ymmärryksellä ammatillaisen luomista merkityksistä. Kun ammattilainen kirjaa asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, he voivat samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista sekä siitä, millä tavalla asioita sanoitetaan tai kuvataan asiakirjoihin. Asiakas voi myös oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset tulee myös kirjata asiakasasiakirjoihin. (THL 2023b.) Yhdessä asiakkaan kanssa kirjaaminen nähdään keskeisenä tekijänä asiakkaan näkökulmasta avoimen ja luottamukseen perustuvan suhdeperustaisen työn onnistumiselle (Mauno 2018, 72).

Aiemmin mainitussa koulutuksessa asiakastyön kirjaamisesta sosiaalihuollossa kerrotaan osallistavan kirjaamisen tarkoittavan esimerkiksi sitä, että:

- asiakkaalle kerrotaan, että hänen asioistaan kirjataan asiakirjoja
- näytetään asiakkaalle, mitä hänestä on kirjattu ja korjataan kirjauksissa mahdollisesti olevat asiavirheet
- kirjataan niin, että asiakas ymmärtää

- keskustellaan siitä, mitkä asiat työntekijän ja asiakkaan mielestä olisi tärkeä kirjata
- kirjataan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa jo tapaamisen aikana
- käydään kirjaus tai kirjattavat asiat yhdessä läpi tapaamisen lopuksi ja tehdään tarvittaessa muokkauksia
- asiakkaalle kerrotaan, minne kirjaukset tallentuvat ja kuinka asiakas voi ne lukea tai saada ne luettavakseen.

(Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi 2024.)

Osallistavan dokumentoinnin työtappaa kehitettiin Helsingin kaupungin lastensuojelussa Maunulan toimipisteessä vuosi 2005–2012. Tällöin käytännöksi muodostui, että asiakkailla lähetettiin palaverien ja neuvottelujen jälkeen kaikki sosiaalityöntekijän tekemät kirjaukset. Näin asiakasperheellä on mahdollisuus pohtia rauhassa sekä oman perheensä tilannetta että sosiaalityöntekijän kirjausten oikeellisuutta. Työtavalla varmistettiin sekä molemminpuolinen ymmärrys että asiakkaan kokemus siitä, että hänellä on mahdollisuus osallistua lastensuojeluprosessiin. Seuraavalla tapaamisella sosiaalityöntekijän kanssa asiakasperheen tulkinnoista keskusteltiin ja tehtiin tarvittavat muutokset kirjauksiin. Asiakkaiden näkökulmasta osallistavan dokumentoinnin hyötyinä nähtiin muun muassa läpinäkyvyyden, osallisuuden kokemuksen sekä oikeusturvan vahvistuminen. Työntekijöiden mielestä osallistuva dokumentointi selkeytti työntekoa. Työtapa lisäsi vuorovaikutusta ja luottamusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Asiakkaat antoivat positiivista palautetta työntekijöille siitä, että he saivat lukea itsestään positiivisia asioita, mikä vahvisti heidän selviytyjä- minäkuvansa rakentumista. (Pyykönen 2012.)

Edellä mainitun Kanta-palvelun uudistuksen myötä Helsingin kaupungin sosiaalihuollon kirjaukset näkyvät asiakkaille OmaKanta-palvelussa sekä Maisassa. Tämän muutoksen myötä Maunulassa kehitetty työskentelymalli asiakirjojen lähettämisestä ei ole enää tarpeellinen, koska asiakas voi reaaliajassa lukea asiointiinsa liittyvät kirjaukset. Tarvitaan siis uusia tutkimuksia Kanta-palvelun kehittymisen merkityksestä asiakkaiden osallisuuden kokemukselle.

Yhdessä kirjaamisessa on tiettyjä asiakasryhmäkohtaisia erityispiirteitä. Lapsen ikä ja kehitystaso vaikuttaa siihen, miten hänen kanssaan käydään läpi kirjausten sisältöä. Lapsen esille tuomien asioiden tulee näkyä selkeästi kirjauksissa ja lapselle tulee selvittää, mitä ja miksi kirjataan ja kuka kirjauksia voi lukea. Asiakaslapsen vanhemman mah-

dolliset toimintakyvyn rajoitteet, hahmotushäiriöt sekä vaikeudet käyttää sähköistä asiointia vaikuttavat kirjaamisenkäytänteisiin. Selkeä kieli voi helpottaa osallistumista. Lisäksi mikäli asiakkaan kielitaito on heikko, tulee kiinnittää erityistä huomiota selkeään kieleen sekä varmistaa, että tilanne on ymmärretty samalla tavalla. Tulkkia tulee käyttää tarvittaessa. Kulttuurierojen tiedostaminen ja huomioiminen edesauttavat asiakkaan osallistumista. (Socom 2019.)

3.3 Haasteet osallistavassa kirjaamisessa

Lastensuojelun Keskusliiton ja Sosiaalialan ammattijärjestö Talentian yhteisjulkaisussa vuodelta 2023 selvitettiin lastensuojelun asiakastyön ammattilaisten näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta ja tulevaisuudesta. Selvityksessä ammattilaiset arvioivat, että eniten aikaa vievät tehtävät heidän työssään ovat kirjaamiseen, dokumentointiin ja päätösten valmisteluun liittyvät työt. Tämä aika koetaan olevan pois suorasta asiakastyöstä. (Holmi & Kekkonen 2023, 37.)

Tarja Vierula (2017, 92–102) on tutkinut vanhempien näkökulmaa lastensuojelun asiakirjoista ja kirjaamisesta. Tutkimustulosten perusteella kirjaamisosallisuuden toteutumattomuuden syitä ovat työntekijöiden taidot ja asenteet, työntekijöiden näkökulmaa korostavat organisatoriset rutiinit ja olettamukset sekä vanhempien haluttomuus tai kyvyttömyys osallistua. Vierula kuvaa kirjaamisosallisuuden ihanteen nousevan enemmänkin institutionaalisen ja juridishallinnollisen tiedon näkökulmasta, mutta asettuvan eri valoon, kun sitä tarkastellaan asiakaskokemusten näkökulmasta. Vierula pohtii, tarvitaanko osallisuuden toteuttamiseen kirjaamiseen osallistumista, jos asiakkaan ja työntekijän suhde on jo muutenkin sellainen, että asiakas ei koe valtasuhteiden olevan epätasapainossa itselleen haitallisella tavalla. Vierula näkemyksen mukaan asiakkaiden tiedonsaantioikeutta itseään koskevista asiakirjoista pidetään osallisuuden toteutumisen näkökulmasta lähtökohtaisesti positiivisena asiana. Vierulan tutkimuksen mukaan asiakkaan arkisena, subjektiivisena kokemuksena se voi olla kuitenkin jotakin aivan muuta.

Joskus voi tulla eteen tilanne, jossa asiakas ei halua, että hänestä kirjataan mitään tai hän pyytää poistamaan jo aikaisemmin tehdyn kirjauksen. Kirjaamisvelvoite edellyttää kirjaamaan myös asiat, jotka ovat asiakkaalle, organisaatiolle tai ammattilaiselle epäsuotuisia. Virheet voidaan korjata, mutta korjausta ei tehdä suoraan virheelliseksi havaittuun tai ilmoitettuun tekstiin. (Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024.) Sosiaalityöntekijöiden

työssä osallistavan dokumentoinnin työskentelytavan haittana nähtiin, ettei kaikkia dokumentteja voitu antaa lapselle luettavaksi. Kaikki asiakkaat eivät myöskään usko omaan mahdollisuuteensa vaikuttaa prosessiin. (Pyykönen 2012.)

4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS

Kirjaaminen on tärkeä lastensuojelutyön työväline. Kirjaamisesta on määritelty laeissa ja säädöksissä ja siitä on laadittu ohjeistuksia sekä suosituksia. Asiakaskirjaaminen on ollut isoissa muutoksissa Kanta-palveluiden kehittämisen vuoksi. Tähän muutokseen on pyritty vastaamaan kouluttamalla valtakunnallisesti sote-ammattilaisia. Kuitenkin on hyvä jatkuvasti tarkastella kirjaamiseen liittyviä käytänteitä ja pyrkiä kehittämään toimivia tapoja. Jotta työtä voidaan kehittää, tulee ensin ymmärtää työn nykytila. Tämän tutkimuksen tarkoitus oli lisätä ymmärrystä ja tietoa yhdessä kirjaamisen nykytilasta.

4.1 Helsingin kaupunki – tehostettu perhetyö

Tutkimusympäristönä oli Helsingin kaupungin lastensuojelupalvelun tehostettu perhetyö. Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007) perusteella järjestettävää avohuollon palvelua. Tehostettu perhetyö on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän vanhemmilleen. Sosiaalityöntekijä arvioi perhetyön tarpeen ja ohjaa perheen palveluun. Palvelu on asiakkaalle maksutonta. Perhetyön tarkoituksena on tukea tavoitteellisesti lapsen kasvua ja kehitystä, vahvistaa lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta sekä tukea vanhempia vanhemmuudessa.

Perhetyö voi sisältää esimerkiksi keskustelua ja tukea lasten kasvatukseen sekä neuvontaa ja ohjausta. Tapaamiset voivat olla perhe-, yksilö- tai verkostotapaamisia joko asiakkaan kotona tai muussa yhteisesti sovitussa paikassa. Työtä tehdään pääsääntöisesti sosiaaliohjaajien työparityöskentelynä. Työtä arvioidaan aina kolmen kuukauden välein ja palvelun keskimääräinen kesto on yksi vuosi. Tapaamisia on yleensä noin 1–3 kertaa viikossa ja tapaaminen kestää tavallisesti noin 1–2 tuntia kerrallaan. (Helsingin kaupunki 2024a; Helsingin kaupunki 2024b, 4.) Tehostetussa perhetyössä on käytössä FIT (Feedback Informed Treatment) palautetietoinen työskentely, jonka avulla seurataan asiakkaan vointia ja kokemusta tapaamisista kerran viikossa. Saadun palautteen perusteella voidaan muokata työskentelyä tarpeen mukaisesti. (Helsingin kaupunki 2024b, 20.)

Tehostetun perhetyön kokonaisuus kuuluu Helsingin kaupungin lastensuojelun- ja perhesosiaalityön palveluiden yksikköön, jota johtaa lastensuojelun – ja perhesosiaalityön palveluiden päällikkö. Tehostetun perhetyön alayksikköä johtaa perhetyön päällikkö.

Johtavat sosiaaliohjaajat toimivat lähiesihenkilöinä sosiaaliohjaajille kuudessa (6) alueellisessa tehostetun perhetyön tiimissä. (Helsingin kaupunki 2024b, 5.)

4.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa osallistavan kirjaamisen nykytilaa Helsingin kaupungin tehostetussa perhetyössä. Tarkoituksena on myös etsiä selityksiä ja merkityksiä asiakkaan osallistumiselle. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, kuinka asiakkaan osallistuminen omiin kirjauksiinsa toteutuu. Tutkimus selvitti kirjaamiseen liittyviä toimintamalleja sekä siihen liittyviä asenteita. Toimeksiantajan tavoitteena oli, että tutkimuksesta saatua tietoa voidaan käyttää asiakkaan kanssa kirjaamiseen liittyvän keskustelun suuntaamisessa niihin teemoihin, joista yhteistä keskustelua tarvitaan sekä kehittämistoimenpiteiden kohdentamisessa siihen, missä tukea tarvitaan. Kerättyä tietoa ja siitä nousevaa analyysia voidaan hyödyntää kehittäessä tukirakenteita osallistavan kirjaamisen mahdollistamiseksi.

Tämän tutkimuksen tarkoitusta voidaan luonnehtia kartoittavaksi ja selittäväksi. Kartoittavassa tutkimuksessa selvitetään tunnettua ilmiötä ja etsitään uusia näkökulmia. Tutkimuksen tarkoitus voi olla myös selityksen etsiminen tilanteelle tai ongelmalle ja tunnistaa todennäköisiä syy-seuraussuhteita. (Hirsjärvi ym. 2009, 134.)

Tutkimuskysymykset laadittiin yhteistyössä opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa. Kysymysten valikoitumiseen vaikutti toimeksiantajan halu selvittää kirjaamisen nykytilaa sekä tutkijan oma kiinnostus kirjaamisen värikkääseen kenttään. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Kuinka Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön asiakkaan osallistuminen omiin kirjauksiinsa toteutuu sosiaaliohjaajan näkökulmasta?
2. Mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan osallistumisen toteutumiseen?
3. Mikä merkitys on asiakkaan osallistumisella kirjauksiinsa itse asiakkaalle sekä työntekijälle?

Asiakkaan osallistumista ja osallisuutta on tutkittu paljon ja se nähdään yleisesti positiivisena elementtinä osana sosiaalityötä. Kuitenkin on syytä pohtia, kuinka asiakkaan osallistuminen toteutetaan parhaalla mahdollisella tavalla juuri tehostetun perhetyön kontekstissa. Tällöin tulee tarkastella työn sisältöä ja toteutusta sekä pohtia kirjaamisen

merkityksiä. Kuinka paljon ammattilaisilla on liikkumatilaa valita ja vaihdella kirjaamisen menetelmiä riippuen asiakkaiden tarpeista.

4.3 Tutkimuksen eteneminen

Vilka (2021) jakaa kirjassaan "Tutki ja kehitä" tutkimusprosessin etenemisen viiteen vaiheeseen, jotka ovat ideataso, sitoutuminen, toteuttaminen, kirjoittaminen ja tiedottaminen. Seuraavassa on avattu opinnäytetyöprosessin kulku näiden vaiheiden kautta.

Opinnäytetyön ideointi alkoi tammikuussa 2024 aloittaessani työsuhteessa opinnäytetyön toimeksiantajalla Helsingin kaupungin tehostetussa perhetyössä. Maaliskuussa 2024 toimeksiantajan kanssa käydyissä neuvotteluissa kartoitettiin toimeksiantajan tarpeita tutkimukselle. Samalla mietittiin tutkimuskysymyksiä sekä sopivaa tutkimusmenetelmää. Tällöin pohdin kysymyksiä, kuten koetaanko osallisuuden mahdollistaminen tärkeäksi; onko osallistava kirjaaminen tehostetussa perhetyössä hyvä työväline; sosiaalityön kirjaukset näkyvät myös reaaliaikaisesti Maisassa, joten onko osallistavalle kirjaamiselle tarvetta; kuinka asiakastapaaminen tulisi suunnitella ja toteuttaa sellaiseksi, että osallisuus kirjaamisessa toteutuu?

Maaliskuussa alkoi myös teoreettisen viitekehyksen rakentaminen. Tästä eteenpäin kirjoitin raporttia sekä kirjasin muistiinpanoja havainnoistani ja keskusteluistani. Tutkimussuunnitelma laadittiin toukokuussa 2024. Heinä-elokuussa 2024 luotiin tutkimuskyselykysely. Kysely (liite 1) kehitettiin toimeksiantajan toiveiden pohjalta ja viimeisteltiin AMK-opinnäytetyöpajan sekä ohjaavalta opettajalta saatujen kehittämisehdotusten pohjalta. Samalla viimeisteltiin kyselyn liitteenä ollut tiedote tutkimuksesta. Tutkimuslupa saatiin syyskuun alussa 2024. Kysely jaettiin sosiaaliohjaajille johtavan sosiaaliohjaajan toimesta. Kyselyn tulosten analysointi alkoi heti vastausajan päätyttyä.

4.4 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena ja tutkimuksen aineisto kerättiin verkkopohjaisella Webropol-kyselyllä. Kysely jaettiin kaikille Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajille (n=75) ja kyselyn vastausaika oli 18.9.-27.9.2024. Kyselyyn vastasi 27 sosiaaliohjaajaa, eli 36 % kyselyn saaneista. Kyselyssä oli 13 kysymystä, joista

osa oli suljettuja ja osa avoimia kysymyksiä. Lisäksi kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti ajatuksiaan yhdessä kirjaamiseen liittyen. Toimeksiantajan toiveesta kysely toteutettiin anonyyminä. Tutkimusaineisto luovutetaan sellaisenaan toimeksiantajalle tutkimuksen valmistuttua.

Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmä on tehokas ja kyselyllä kerättävän tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot. Kyselytutkimuksessa heikkoutena voidaan pitää, että tutkijalla ei ole mahdollista varmistua siitä, että ovatko vastaajat pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Ei ole myöskään selvää, että miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat vastaajan näkökulmasta, jolloin väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Kyselytutkimuksen kysymykset muodostuivat toimeksiantajan toiveiden, kerätyn teorian tiedon, aikaisempien tutkimusten sekä tutkijan kokemuksen ja havaintojen yhdistelmänä. Kysymysten muotoiluun hyödynnettiin myös opinnäytetyön ohjaavaa opettajaa sekä opinnäytetyö-työpajassa muita opiskelijoita.

Kyselyssä oli kolmenlaisia kysymyksiä, avoimia- ja monivalintakysymyksiä. Lisäksi kyselyssä oli näiden yhdistelmiä, joissa valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen esitetään avoin kysymys. Avoimen vaihtoehdon avulla toivotaan saatavan esiin näkökulmia, joita tutkija ei ole etukäteen osannut ajatella (Hirsjärvi ym. 2009, 199). Kyselyssä käytettiin yhdessä kysymyksessä Likert-asteikkoa. Likert-asteikossa on joukko erilaisia väittämiä, jotka ilmaisevat sekä kielteistä että myönteistä asennetta kysyttävään asiaan. Vastaaja arvioi väittämiä viisiportaisella asteikolla (Jyväskylän yliopisto 2024). Laadullisen tutkimuksen tueksi kerättiin määrällistä tietoa, jotta ilmiöiden mittakaavaa voidaan suhteuttaa kyselyssä saatuihin vastauksiin. Tässä opinnäytetyössä sekä yleisesti laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ilmiötä, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan ilmiölle teoreettisesti mielekäs tulkinta. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tuntevat tutkittavan ilmiön tai heillä on kokemusta siitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Tässä tutkimuksessa kyselyn saaneet ovat lastensuojelun ammattilaisia, joille kirjaaminen kuuluu päivittäisiin työtehtäviin.

Kyselylomakkeen laadinnassa hyödynnettiin Hirsjärven ym. (2019, 202–203) eri lähteistä kokoamia ohjeita:

1. Selvyys on tärkeintä.

- Kyselyssä käytettävä kieli tulee olla kaikille vastaajille selkeä ja monimerkityksellisiä sanoja tulee välttää.

2. Spesifit kysymykset ovat parempia kuin yleiset kysymykset.
 - Yleisellä tasolla olevaan kysymykseen sisältyy enemmän tulkinnan mahdollisuuksia kuin rajattuun kysymykseen.
3. Lyhyet kysymykset ovat parempia kuin pitkät.
4. Vältä kysymyksiä, joihin sisältyy kaksoismerkitys.
 - Kahteen erilaiseen kysymykseen on vaikea antaa yhtä vastausta. Kysy vain yhtä asiaa kerralla.
5. Tarjota valittavaksi vaihtoehto 'ei mielipidettä'.
 - Älä oleta, että ihmisillä on käsitys tai mielipide asioista.
6. Käytä monivalintavaihtoehtoja mieluummin kuin 'samaa mieltä / eri mieltä' -väitteitä.
 - Ihmisillä on taipumus valita se vastausvaihtoehto, jota he arvelevat olevan suotava vastaus.
7. Harkitse kysymysten määrää ja järjestystä lomakkeessa.
 - Perusohjeena pidetään sitä, että yleisimmät kysymykset sijoitetaan lomakkeen alkupuolelle ja spesifiset loppuun.
8. Tarkista sanojen valinta ja käyttö.
 - Yksittäisillä sanavalinnoilla voi olla merkittävä vaikutus. Pyri välttämään johdattelevia kysymyksiä.

Monivalintakysymysten vastaukset analysoitiin Webropol-ohjelman laatimien kaavioiden kautta. Avointen kysymysten sisällönanalyysissä käytettiin teemoittelua. Sisällönanalyysillä etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Tämä mahdollistuu tutkimusaineiston tiivistämisellä ja pilkkomisella, jonka jälkeen aineisto ryhmitellään johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Vilkkä 2021.) Kyselytutkimuksen vastaukset koodattiin erilaisin värein. Koodaamalla saadaan selvitettyä, mitä tutkimusaiheeseen liittyvää vastauksissa on ja saadaan monipuolinen käsitys aineistosta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Koodauksen avulla vastauksista löytyi erilaisia yhdistäviä teemoja, jotka nostettiin tulosten analyysiin.

Analyysiä jatkettiin tulkitsemalla tuloksia teoreettisen viitekehyyksen nojaten. Tulkinta on analyysissä esiin nousevien merkitysten selkeyttämistä ja pohdintaa. Pohdintaa tulee pyrkiä tekemään monitasoisena. Esimerkiksi pohdittaessa tutkittavien kielellisiä ilmauksia tulee samalla huomioida myös tutkimuskysymysten kieliasua. Tutkija ja tutkittava voivat tulkita tutkimusta, tai sen vaihetta, omalla tavallaan. Tämän lisäksi tutkimuksen lukija tulkitsee tutkimusta omasta näkökulmastaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 229–230.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

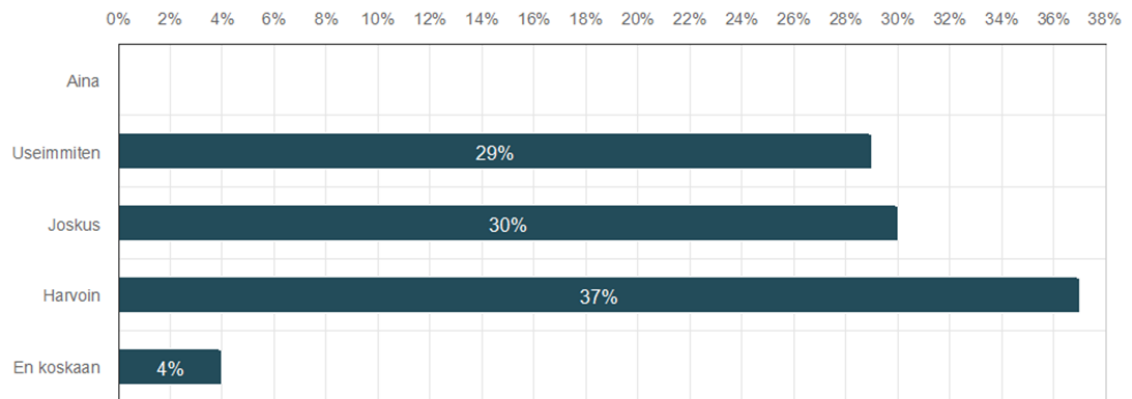
Kyselyn avulla haluttiin saada kuva asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisen nykytilasta. Vastauksista selvisi, että yhdessä kirjaamiseen liittyy paljon haasteita ja se koetaan hankalaksi ja aikaa vieväksi. Kuitenkin osalle vastaajista yhdessä kirjaaminen on osa päivittäistä työtä ja kirjaaminen on saatu otettua osaksi asiakastapaamista.

Tulosten analyysi sekä pohdinta kulkevat tässä luvussa rinnakkain. Tutkimuksessa esiin nousseet vastaukset ja tutkijan oma pohdinta on kuitenkin erottu selkeästi toisistaan. Joitain avoimia vastauksia, tai niiden osia, on nostettu suorina lainauksina raporttiin. Aineistosta lainattujen kohtien tarkoituksena on antaa havainnollistavia esimerkkejä ja tarjota lukijalle todiste siitä, että on ollut aineisto, johon hän analyysinsä pohjaa ja että aineisto on antanut johtolankoja juuri näiden teemojen muodostamiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kappale on jaoteltu viiteen osaan. Aluksi katsotaan, kuinka yhdessä kirjaaminen toteutuu käytännössä. Tämän jälkeen analysoidaan työntekijöiden kuvaamia merkityksiä yhdessä kirjaamisesta. Kolmantena tarkastellaan, mitä työntekijät kertovat asiakkaan osallistumisesta tukeviksi ja toisaalta estäviksi tekijöiksi. Näiden jälkeen katsomme, että kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat saamaansa perehdytykseen yhdessä kirjaamiseen. Viimeisenä katsomme vielä vastauksia kyselyn lopussa olleesta kohdasta, jossa työntekijät saivat vapaasti kertoa ajatuksiaan yhdessä kirjaamiseen liittyen. Vastausten tulkinnat ja pohdinta ovat aina näiden viiden kokonaisuuden lopussa.

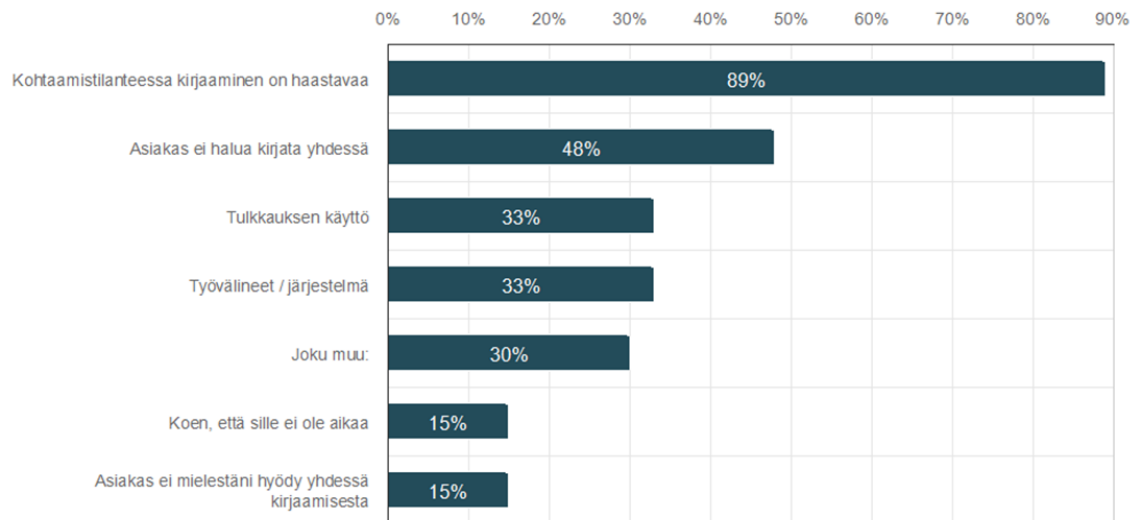
5.1 Yhdessä kirjaamisen toteutuminen

Kyselyn mukaan vain vajaa kolmannes vastaajista kirjaa useimmiten asiakkaan kanssa yhdessä (kaavio 1). Harvoin ja ei koskaan kertoi asiakkaan kanssa yhdessä kirjaavansa 41 %.



Kaavio 1. Kirjaatko yhdessä asiakasperheen kanssa asiakastapaamisilla?

Syitä sille, miksi työntekijä ei kirjaa yhdessä asiakkaan kanssa, oli useita (kaavio 2). Vastaajista 89 % kokee, että kohtaamistilanteessa kirjaaminen on haastavaa. Noin puolet vastaajista kertoi syyksi sen, että asiakas ei halua kirjata yhdessä. Kolmannes vastaajista koki tulkkauksen käytön sekä työvälineiden ja järjestelmien vaikuttavan yhdessä kirjaamiseen. Myös tapaaminen muualla kuin kotona tai toiminnallinen tapaaminen hankaloittavat kirjaamista yhdessä asiakkaan kanssa.



Kaavio 2. Mikä vaikuttaa siihen, että et kirjaa asiakasperheen kanssa yhdessä?

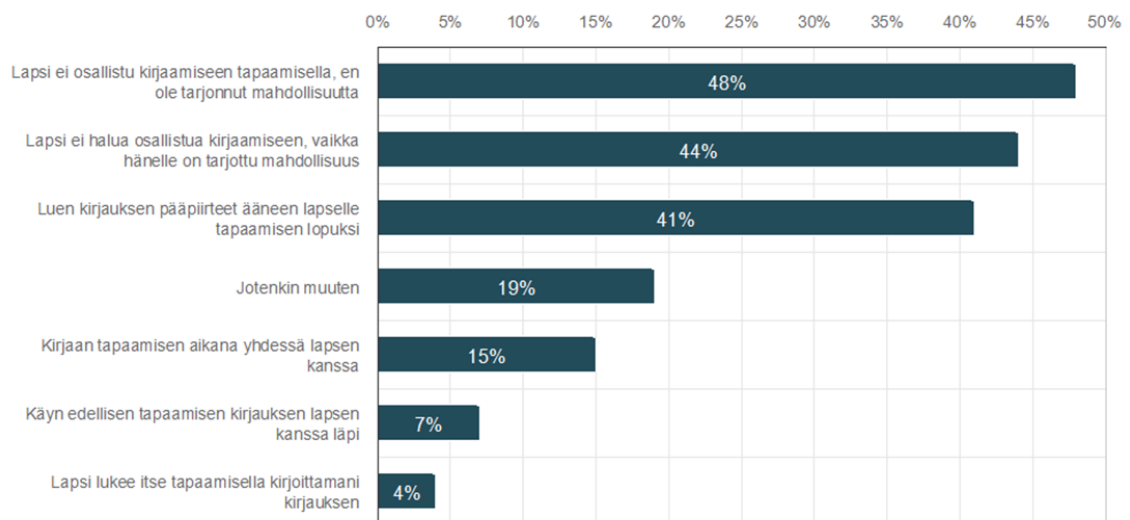
”Yhdessä kirjaaminen tuntuu helposti jäävän tapaamisilla muiden asioiden alle. Kohtaaminen, osallistuminen keskusteluun, perheen tilanteesta keskustelu vie usein tilaa kirjaamiselta.”

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin lupaus yhdessä kirjaamisesta toteutuu hänen työssään. Kysymyksessä pyydettiin peilaamaan omaa työtä Helsingin kaupungin verkkosivuilla olevan tehostetun perhetyön esittelyyn, jonka mukaan perhetyön etene mistä dokumentoidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja mahdollisuuksien mukaan kirjauksiin tulee ottaa myös lapsi mukaan (Helsingin kaupunki 2024a). Vastanneiden kokemukset yhdessä kirjaamisen toteutumisesta omassa työssään jakautuivat laajasti. Vastaajia pyydettiin arvioimaan tuon kirjaamislupauksen toteutumista omassa työssään asteikolla 0 (ei toteudu lainkaan) – 10 (toteutuu täydellisesti). Vastausten minimiarvo oli 1 ja maksimiarvo oli 9 keskiarvon ollessa 5,3 ja mediaanin 6.

”Helsingin kaupungin lupaus yhdessä dokumentoinnista on valheellinen, koska se ei toteudu aina/oletuksena. On myös eriarvoista asiakkaita kohtaan, että osa työntekijöistä kirjaa aina yhdessä asiakkaan kanssa, ja osa työntekijöistä ei koskaan. Toisten asiakkaan kohdalla lupaus siis ehkä toteutuu, mutta toisten ei. Työnantaja varmaan toivoo ja ehkä olettaakin yhdessä kirjaamista, mutta sitä ei vaadita, eikä sitä mitenkään seurata.”

Vastausten mukaan yleisin tapa lapsen osallistumiselle kirjauksiinsa oli kirjauksen pääpiirteiden lukeminen ääneen tapaamisen lopussa (Kaavio 3). Vain 15 % vastaajista kertoi

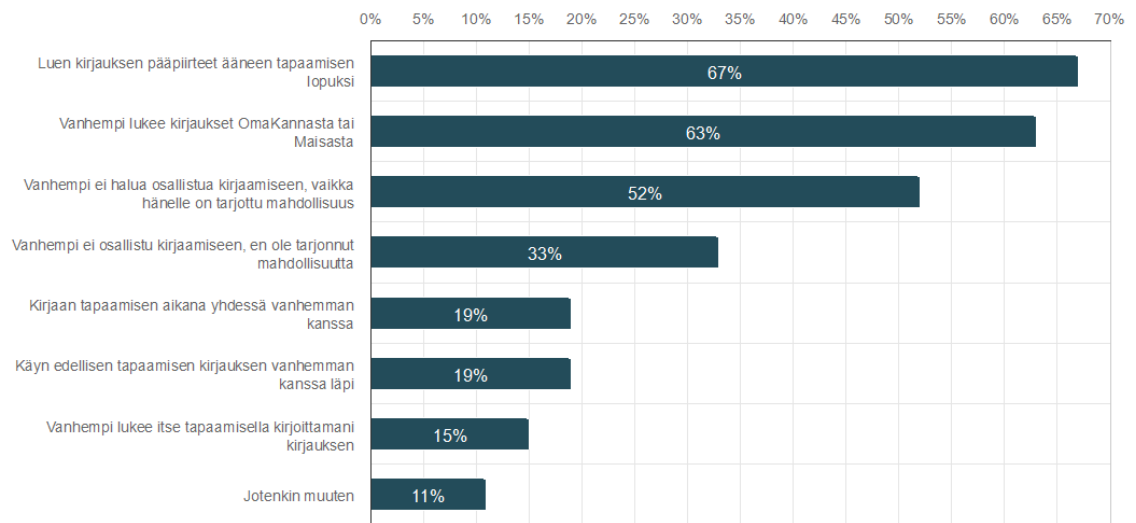
kirjanneensa lapsen kanssa yhdessä tapaamisella. Yksi vastaaja kirjoitti kertovansa nuorelle, että kirjauksen voi halutessaan lukea Maisasta ja kirjaukseen voi myöhemmin palata. Kuitenkin noin puolet vastaajista kertoi, että lapsi ei osallistu kirjaamiseen tapaamisella, eikä lapselle ole myöskään tarjonnut mahdollisuutta osallistua. 44 % vastanneista on tarjonnut mahdollisuuden, mutta lapsi ei ole halunnut osallistua. Tässä kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto, joten vastausten perusteella ei voida päätellä, kuinka lapsi yleensä osallistuu, vaan pikemminkin, että näin on käynyt ainakin kerran. Vastauksista saa kuitenkin käsityksen eri osallistumisen tapojen yleisyydestä.



Kaavio 3. Millä tavoin lapsi osallistuu kirjaamiseen tapaamisellanne? Voit valita useamman

”Lasten osallisuus kirjauksissa vaatii sen, että lapsille kerrotaan kirjaamiskäytänteistä, annetaan mahdollisuus katsoa kirjausta.”

Yleisin tapa vanhemman osallistumiselle kirjauksiin oli kirjausten pääpiirteiden ääneen lukeminen tapaamisen lopuksi (kaavio 4). Lähes yhtä usea vastasi vanhemman itse lukevan kirjaukset OmaKannasta tai Maisasta. Noin viidennes vastaajista kertoo kirjauksensa tapaamisen aikana yhdessä vanhemman kanssa tai käy edellisen tapaamisen kirjauksen yhdessä vanhemman kanssa läpi. Noin puolella vastaajista on kokemus, että vanhempi ei halua osallistua kirjaamiseen, vaikka hänelle tarjotaan siihen mahdollisuus. Myös tässä kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto, joten vastausten perusteella ei voi sanoa sitä, että kuinka vanhempi yleensä osallistuu, vaan pikemminkin, että näin on käynyt ainakin kerran.



Kaavio 4. Millä tavoin vanhempi osallistuu kirjaamiseen tapaamisellanne? Voit valita useamman.

Kyselyssä tiedusteltiin, mainitaanko kirjauksissa, kuinka asiakas on osallistunut kirjauksen laatimiseen. Kyselyyn vastanneista 67 %:lla ei lue kirjauksissaan, miten asiakas osallistuu kirjauksen laatimiseen. Alle kolmannes kertoi, että kirjaa tämän tiedon vain, jos asiakas osallistuu kirjauksen laatimiseen.

”Yhdessä kirjaamisesta ei välttämättä ole mitään mainintaa kirjauksessa, joten paikallaolijoita lukuun ottamatta kukaan kirjausta lukeva ei tiedä, onko asiakas osallistunut kirjaamiseen, vai ei. Helsingin kaupungin lupauksen lukenut kuitenkin olettaa, että kirjaus on tehty yhdessä asiakkaan kanssa.”

5.1.1 Pohdinta

Vastausten perusteella voimme todeta lupauksen asiakkaan yhdessä kirjaamisesta toteutuvan siis vain jokseenkin. Valtaosa vastaajista kertoi kohtaamistilanteessa kirjaamisen olevan haastavaa. Mikä tekee kohtaamistilanteesta kirjaamisesta haastavaa, on käsitelty alaluvussa 5.3., jossa tarkastellaan asiakkaan osallistumista estäviä tekijöitä. Vastauksissa korostui myös asiakkaan haluttomuus osallistua kirjaamiseen. Sama ilmiö näkyy myös Vierulan (2017, 92) tutkimuksessa. Onko jotain tehtävissä, että lupaus yhdessä kirjaamisesta toteutuu? Vai voidaanko olla tyytyväisiä tällaiseen tulokseen ottaen huomioon tehostetun perhetyön monipuolisen ja vaihtelevan työkentän? Yhdessä kirja-

mista tulee pohtia juuri tehostetun perhetyön kontekstissa. On tärkeää mahdollistaa erilaisia tapoja asiakkaan osallistua itseään koskeviin kirjauksiin. Voiko asiakas kokea, että yhdessä kirjaaminen on välttämättömyys, vai onko hänellä mahdollisuus kieltäytyä siitä? Onko työntekijällä mahdollisuus tehdä ammattilaisena arvio yhdessä kirjaamisen tavasta tai tärkeydestä? Onko oikein luvata yhdessä kirjaamista, jos se ei toteudu?

Vierulan (2013, 278) mukaan vähimmäisvaatimuksena asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle pidetään kirjaamisesta ja kirjaamiskäytänteistä kertomista sekä mahdollisuutta nähdä itsestään kirjoitettuja asiakirjoja. Vastausten perusteella emme suoraan voi sanoa, että kuinka tämä toteutuu. Voi kuitenkin pohtia, että onko kirjaamisesta ja kirjaamiskäytänteistä kuitenkin kerrottu, jos asiakkaalle ei ole tarjottu mahdollisuutta osallistua kirjaamiseen?

5.2 Yhdessä kirjaamisen merkityksiä

Vain noin puolet vastaajista koki asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisen tärkeäksi. Vastauksissa nousi esiin, että ne ammattilaiset, jotka useimmiten kirjaavat asiakkaan kanssa yhdessä, kokevat sen myös tärkeäksi. Yhdessä kirjaamisen tärkeyttä perusteltiin yhteisen näkemyksen varmistamisella sekä sillä, että työstä tulee läpinäkyvämpää. Yhdessä kirjaamisella voidaan myös välttää asiakkaalle yllättävät merkinnät kirjauksissa.

”Kirjatessa keskusteltu asia tulee muotoilluksi tietyllä tavalla, mikä voi helpottaa yhteisen ymmärryksen ja positiivisemmän käsityksen rakentumista. Asiakkaan ääni tulee kuuluviin tämän tarkoittamalla tavalla.”

Vastaajista 22 % ei osannut sanoa, kokeeko yhdessä kirjaamisen tärkeäksi. Näissä vastauksissa juuri läpinäkyvyys ja yhteinen näkemys koettiin merkitykselliseksi, mutta yhdessä kirjaaminen koettiin joko haastavaksi tai tarpeettomaksi.

”Koen tärkeäksi, että asiakas on tietoinen mitä kirjataan, esimerkiksi Maisan kautta, ja että asiat ilmaistaan tapaamisilla selkeästi, eikä dokumentoinnissa tule asiakkaille yllätyksiä. En kuitenkaan koe tärkeäksi, että kirjaus tulee tehdä yhdessä asiakkaan kanssa tapaamisen aikana.”

30 % vastaajista ei koe yhdessä kirjaamista tärkeäksi. Vastaajien perusteluissa korostui halu panostaa kohtaamiseen sekä vuorovaikutukseen ja näiden elementtien koettiin kärjivän yhdessä kirjaamisessa. Esiin nousi myös asiakkaan mahdollisuus lukea kirjaukset Maisasta, jolloin asiakas voi kommentoida kirjauksia ne luettuaan.

”Panostan mieluummin tapaamisen sisältöön ja kohtaamiseen kuin kirjaamiseen siinä hetkessä. Jos on jotain epäselvää, niin otan siinä tapauksessa asiakkaan mukaan kirjaamiseen. Asiakkaat eivät itse ole ottaneet esille, että haluavat nähdä tai osallistua kirjaamiseen.”

Kyselyssä pyydettiin vastaajia pohtimaan yhdessä kirjaamisen merkitystä asiakkaalle. Vastausten analyysissä merkityksiksi nousi läpinäkyvyys ja luottamus, osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet, yhteisymmärryksen vahvistuminen sekä tiedon oikeellisuus. Usean vastaajan mukaan yhdessä kirjaaminen lisää työskentelyn läpinäkyvyyttä ja luottamusta. Vastausten mukaan työskentely on läpinäkyvää, kun asiakas tietää, mitä kirjaetaan. Tämä auttaa luottamuksen rakentumisessa asiakassuhteessa.

”Yhdessä kirjaaminen lisää asiakkaan osallisuutta ja kokemusta siitä, että voi vaikuttaa siihen, mitä hänestä kirjataan. Se lisää läpinäkyvyyttä ja luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille ja sitouttaa asiakasta työskentelyyn.”

Asiakkaan osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet näkyvät vastausten mukaan niin, että asiakkaalla mahdollisuus tuoda omaa ääntään kuuluviin ja vaikuttaa siihen, miten heidän perheensä asioita kerrotaan. Merkityksellisenä koettiin, että asiakas on mukana prosessissa yhdessä työntekijän kanssa, sekä että työntekijän ja asiakkaan poikkeavat näkemykset kirjataan avoimesti. Näin asiakas pääsee vaikuttamaan suoraan häntä koskevaan tietoon ilman arvailua.

”On tärkeää, että asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita työskentelyssä ja tietävät, mitä asioita tapaamisista kirjataan. Tämä voi lisätä ymmärrystä työskentelystä ja luottamusta.”

Yhdessä kirjaamalla vahvistetaan asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärrystä, kun asiat tulevat ymmärretyksi oikein. Vastausten mukaan yhdessä kirjaaminen mahdollistaa keskustelun kokoamisen yhteen ja selkiyttää yhteisen päämäärän.

mista kohtaan. Tietokone työntekijän ja asiakkaan välissä koettiin vuorovaikutusta haittaavana. Osa koki yhdessä kirjaamisen vaikeaksi, koska se vaatii keskittymistä sekä kirjoittamiseen että kohtaamiseen. Näin kirjaamiset saattavat jäädä raakileiksi ja toimivat lähinnä muistiinpanoina, jotka kirjoitetaan puhtaaksi tapaamisen jälkeen. Tällöin asiakas ei voi suoraan ottaa kantaa valmiiseen kirjaukseen tapaamisella. Vastausten mukaan kuitenkin myös tällöin tapaamisen keskustelupointit ja sovitut asiat voi käydä läpi tapaamisen lopuksi. Yksi vastaajista kertoi, hän kirjaa lehtiöön asiat muistin virkistykseksi eikä yksikään asiakas ei ole siitä valittanut, mutta tietokoneesta on, eikä hän siksi halua sitä käyttää, kun tapaa perheitä. Moni vastaajista haluaa priorisoida keskustelun ja kohtaamisen kirjaamisen edelle.

"Vähäinen [merkitys]. Rauhassa kirjaaminen tapaamisen jälkeen ja tarpeen mukaan yhdessä läpikäyminen sanallisesti seuraavalla kerralla olisi mielestäni parempi."

Yhdessä kirjaamisen merkitystä vähentää se, että asiakas voi lukea kirjatukset Maisasta ja että asiakkaat eivät jaksaa tai halua olla mukana kirjaamassa.

"Ei mitään [merkitystä]. Kaikki mitä kirjataan päivittäisiin kirjauksiin tai yhteenvetoihin, asiakas saa ja pystyy lukemaan ne ja tarvittaessa niihin tehdä muutoksia."

Vastaukset merkityksistä asiakkaille olivat varmasti osin ammattilaisen valistuneita arvioita, mutta mukana oli myös asiakkaiden itsensä ilmaisemia merkityksiä. Yhdessä kirjaamisen merkityksissä korostui vahvasti asiakkaan näkökulma myös kysyttäessä merkityksiä työntekijälle. Tämä kertoi varmasti osaltaan työntekijöiden empaattisesta työtavasta ja asioiden tarkastelusta asiakkaan silmin.

5.2.1 Pohdinta

Yhdessä kirjaamisen merkitys jakautuu vahvasti kahteen näkökulmaan: osa pitää sitä tärkeänä osallisuuden ja luottamuksen lisääjänä, kun taas toiset kokevat sen tarpeettomaksi tai vuorovaikutusta häiritseväksi. Vastauksista voi päätellä, että sosiaaliohjaajat pitivät asiakkaan osallisuutta ja sen tukemista tärkeänä. Noin puolet vastaajista koki yhdessä kirjaamisen tärkeäksi osaksi osallisuuden tukemista. Vastausten mukaan sosiaaliohjaajat kokivat tärkeäksi myös sen, että asiakas tietää mitä hänestä kirjataan. Vastauksissa nousi useita erilaisia merkityksiä yhdessä kirjaamisesta, niin asiakkaalle kuin

ammattilaisellekin. Samankaltaisia merkityksiä on nostettu myös osaksi Kansa-koulu 6 -hankkeen kirjaamiskoulutusta (Socom 2018; Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024). Osallisuuden merkitys on yleisesti ymmärretty asiakkaan prosessia tukevana tekijänä (esim. THL 2023a, 17 ja Sihvo ym. 2018, 10) ja vastausten mukaan myös tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajat ovat omaksuneet osallisuuden tukemisen osaksi työtään.

Se, kuinka kirjaus tehdään, herätti kuitenkin eriäviä näkemyksiä. Yhdessä kirjaaminen koettiin osittain merkityksettömäksi ja sen toteutumiselle nähtiin paljon erilaisia estäviä tekijöitä. Myös Tarja Vierula (2017, 102), tutkiessaan vanhempien näkökulmaa kirjaamisesta, pohti yhdessä kirjaamisen tarvetta, jos asiakkaan ja työntekijän suhde on luottamuksellinen ja valtasuhteiltaan tasapainossa. Kun osallisuutta pohditaan tehostetun perhetyön kontekstissa, on syytä pohtia, että onko yhdessä kirjaaminen tarpeellinen aktiivisen toimijuuden lisääjä?

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että yhdessä kirjaaminen on merkityksellistä silloin, kun se tukee asiakkaan tarpeita ja tarjoaa hänelle aitoja vaikuttamismahdollisuuksia. Työntekijät, jotka priorisoivat asiakkaan kanssa keskustelun, saattavat pitää reaaliaikaista kirjaamista vähemmän tarpeellisena, koska asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa kirjaukset myöhemmin esimerkiksi Maisan kautta. On tärkeää antaa asiakkaalle valinnanvapaus päättää, kuinka paljon hän haluaa osallistua kirjaamiseen. Vaikka yhdessä kirjaaminen voi lisätä osallisuutta, luottamusta ja tiedon oikeellisuutta, sen hyöty riippuu kontekstista. Työntekijän on tärkeää arvioida, onko yhdessä kirjaaminen tapaamisella tarkoituksenmukaista vai voiko se heikentää vuorovaikutuksen laatua.

5.3 Osallistumisen tukeminen

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mitkä asiat heidän työskentelyssään tukevat, ja toisaalta estävät, asiakkaan osallistumista omiin kirjauksiinsa. Vastausten analyysissä nousi osallistumista tukeviksi tekijöiksi työparityöskentely, avoimuus ja läpinäkyvyys, vuorovaikutus ja asiakkaan kunnioitus sekä tekniset ja ajalliset resurssit. Vastaajien mukaan työnjako työparin kanssa helpottaa asiakkaan mukaan ottamista. Työparityössä toinen voi ottaa vetovastuun kirjaamisesta ja toinen keskustelusta. Vastausten perusteella myös avoimuus ja läpinäkyvyys koetaan osallistumista tukevana. Tämä tarkoittaa kirjauskäytänteiden avaamista ja selventämistä asiakkaalle. Vastausten mukaan asiakkaan on hyvä tietää esimerkiksi, että kuka voi lukea kirjauksen, milloin lapsi voi lukea kirjauksia

itse tai miten toimitaan, jos asiakas ei ole kirjaukseen tyytyväinen. Tärkeäksi koettiin myös muistuttaminen siitä, että kirjatukset tulevat näkyviin Maisaan.

”Sovimme työparien kesken henkilön, joka on tapaamisella kirjaamisvastuussa. Kirjaajalla on tällöin paremmin mahdollisuus keskittyä kirjaamiseen ja tarjota osallistumista / kirjauksen lukemista myös asiakasperheelle.”

Vuorovaikutus ja asiakkaan kunnioitus kirjaamisessa näkyy muun muassa asiakkaan arvostavana kohtaamisena ja asiakkaan näkemysten kirjaamisena. Vastausten mukaan asiakkaan osallistumista tukee aktiivinen kirjaamisesta puhuminen sekä se, että asiakkaalla on reaaliaikaisesti mahdollisuus vaikuttaa kirjattavaan tekstiin. Mikäli asiakas ei ole kirjauksiin tyytyväinen, tai siellä on virheitä, kirjauksia voidaan korjata tarvittaessa. Jos kirjauksia ei korjata, tulee keskustella korjaamatta jättämisen syistä tarjoten asiakkaalle perustelut.

”Kirjausten ja yhteenvetojen aidosti dialoginen käsittely asiakkaan/vanhemman kanssa, mikäli asiakas ei ole kirjauksiin tyytyväinen.”

Viimeisenä osallistumista tukevana tekijänä koettiin riittävät tekniset ja ajalliset resurssit, kuten työn suunnitelmallisuus, toimivat laitteet, riittävä työskentelyaika, rauhallinen tila ja työn selkeät rakenteet.

Estäviä tekijöitä asiakkaan osallistumiselle omiin kirjauksiinsa oli teknologiset haasteet, ajanpuute ja kiire, tapaamisympäristö- ja tilanne, asiakkaan toiveet, kohtaamisen ja kirjaamisen yhteensovittamisen vaikeus sekä kielelliset haasteet. Useassa vastauksessa esiin tulleet teknologiset haasteet olivat esimerkiksi nettiyhteyden pätkiminen, jolloin yhteys Apottiin katkeaa. Tekniikan kanssa operoimisen asiakastapaamisella koettiin vievän turhan paljon aikaa. Yhden vastaajan mukaan asiakkaat kokevat kohtaamisen kärsivän, kun tietokone on esillä. Vastaajien mukaan myös ajanpuute ja kiire estävät asiakasta osallistumista kirjaamiseen. Koettiin, että työssä on usein kiireinen aikataulu, tapaamisilla on usein paljon asiaa, eikä kirjaamiselle ole riittävästi aikaa. Lisäksi eräs vastaaja kertoi, että aika ei aina riitä sekä yhteiseen kirjaamiseen että FIT-palautetietoiseen työskentelyyn.

”Työhön kuuluu osallistavan kirjaamisen lisäksi mm. FIT ja tapaamisilla käytettäviä menetelmiä. Ajoittain tuntuu, että tässä kaikessa on liikaa hoidettavaa kerralla perheille sekä työntekijöille.”

Tapaamisympäristö- ja tilanne saattavat olla yhdessä kirjaamisen esteenä. Usea vastaaja koki, että toiminnalliset ja muualla kuin kotona tapahtuvat tapaamiset tekevät yhdessä kirjaamisen haastavaksi tai mahdottomaksi. Tapaaminen voi olla myös sen verran kaoottinen, että molempien ohjaajien on keskityttävä ohjaustyöhön. Myös monilapsiset perheet saattavat vaatia molempien ohjaajien aktiivisen osallistumisen, jolloin kirjaaminen voi jäädä tehtäväksi tapaamisen jälkeen.

”Jos tapaaminen tapahtuu muualla kuin kotona (esim. toiminnallinen tapaaminen) ja jos on monta lasta, jonka asioita kirjataan.”

Asiakkaalla voi olla toiveita, jotka osaltaan estävät yhdessä kirjaamisen. Useassa vastauksessa tuli ilmi, että asiakas saattaa haluta keskustella ilman tietokonetta ja toivoo työntekijän hoitavan kirjaamisen itsenäisesti. Asiakas saattaa myös haluta lukea kirjaukset myöhemmin itse Maisasta ilman, että niitä käydään läpi tapaamisen aikana. Lisäksi kaikki asiakkaat eivät yksinkertaisesti halua kirjata tapaamisia yhdessä.

Vastausten perusteella työntekijän halu kohdata asiakkaat ja olla keskustelussa läsnä kirjaamisen sijaan koetaan yhdessä kirjaamisen estävänä tekijänä. Tällaiset kohtaamisen ja kirjaamisen yhteensovittamisen haasteet näkyvät useassa vastauksessa. Joskus työntekijä arvioi, että yhdessä kirjaaminen ei sovi tapaamistilanteeseen, jolloin työntekijä keskittyy enemmän omien muistiinpanojen tekemiseen. Muutama vastaaja kertoi keskustelemisen ja kirjoittamisen samaan aikaan olevan vaikeaa. Tällöin kirjauksista saattaa tulla lyhyitä muistiinpanoja ja keskeneräisiä lauseita, jotka työntekijä viimeistelee tapaamisen jälkeen. Vastausten mukaan joissain tilanteissa työparityöskentelyssä voi olla haasteita löytää yhteinen linja kirjaamiseen. Jos työpari on esimerkiksi perheiden päihdeavokuntoutuksesta, jossa asiakas on aikuinen, on lapsen tietoihin kirjaaminen tällöin tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajan vastuulla.

”En saa kirjattua täysiä lauseita, enemmänkin muistisanoja, aiheita ja teemoja ranskalaisin viivoin, ja tällöin ei ole valmista kirjausta asiakkaan kanssa läpikäytäväksi ja mahdollisuutta osallistaa asiakasta kirjaukseen enempää.”

Myös kielelliset haasteet esiintyvät vastauksissa estävinä tekijöinä yhdessä kirjaamiseen. Vastauksissa tuli esiin, että tulkin käyttö vie aikaa ja vaikeuttaa reaaliaikaista kirjaamista. Joskus asiakkaat eivät suostu käyttämään tulkia, vaikka kielen ymmärtäminen on puutteellista. Tällöin yhteisen kirjaamisen tekeminen vaikeutuu.

5.3.1 Pohdinta

Vastaukset nostavat esiin useita keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan osallistumiseen omiin kirjauksiinsa. Osallistumista tukevat erityisesti työparityöskentely, avoimuus, vuorovaikutus ja riittävät resurssit. Näiden tekijöiden avulla asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuus vaikuttaa kirjauksiin reaaliaikaisesti, mikä vahvistaa hänen osallisuuden kokemustaan. Avoimuus ja kirjauskäytäntöjen selventäminen lisäävät asiakkaan luottamusta prosessiin ja mahdollistavat aidosti asiakaslähtöisen työskentelyn.

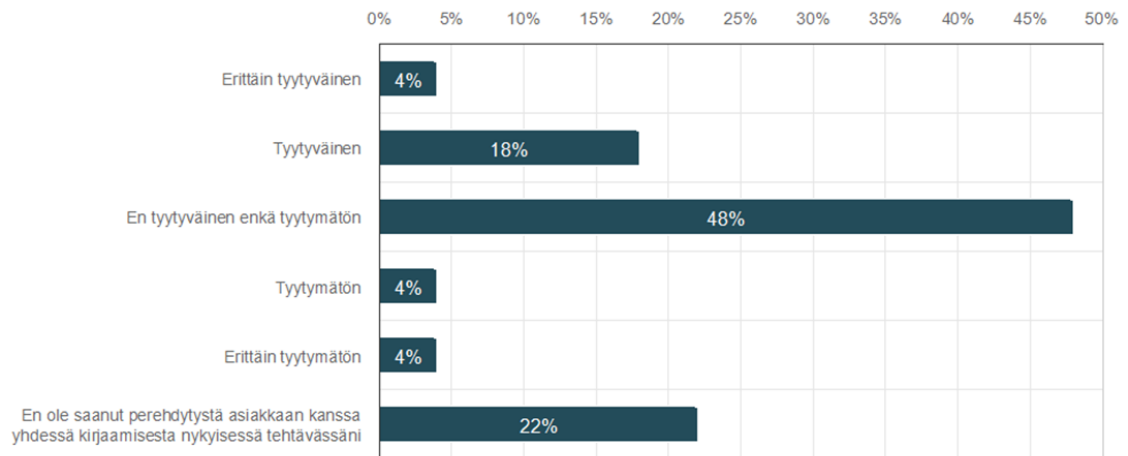
Toisaalta osallistumista estävät tekijät, kuten teknologiset haasteet, ajanpuute ja kiire, tuovat esille työn käytännön ongelmat. Tämä viittaa siihen, että työn organisoinnissa ja resursoinnissa on puutteita, jotka vaikeuttavat työntekijöiden kykyä vastata sekä asiakkaiden että organisaation odotuksiin. Myös tapaamisympäristön haasteet ja asiakkaan henkilökohtaiset toiveet voivat vaikeuttaa yhdessä kirjaamista. Kielelliset esteet ja tulkin käyttö tuovat lisähaasteita erityisesti monikulttuurisissa asiakastilanteissa. Työntekijöiden on usein vaikeaa yhdistää keskustelu ja kirjaaminen, joka voi johtaa epätäydellisiin kirjauksiin, joita täydennetään myöhemmin ilman asiakkaan osallistumista. Kyselyn vastaukset ovat linjassa Kivinen ym. (2020, 279–280) artikkelissa ”Asiakkaan ääni - Osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet” kuvailuille osallisuuden edellytyksille ja esteille.

Yhteenvedona voidaan todeta, että asiakkaan osallistuminen edellyttää sekä teknisiä että ajallisia resursseja, mutta myös työntekijöiden taitoja ja joustavuutta. Organisaation tasolla tarvitaan selkeitä rakenteita ja riittävää tukea työn sujumuuden takaamiseksi. Lisäksi asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja työntekijöiden ammattitaito ovat avainasemassa asiakaslähtöisen ja eettisesti kestävänsä työskentelyn mahdollistamisessa.

5.4 Perehdytys

Viimeisenä kysymyksenä kyselyssä oli kysymys yhdessä kirjaamisen perehdytyksestä (kaavio 5). Vain reilu viidennes vastaajista kertoi olevansa tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen saamaansa perehdytykseen. Noin kolmannes vastaajista kertoi olevansa tyytymättömän perehdytykseen tai ei ole saanut ollenkaan perehdytystä.

”En ole saanut perehdytystä yhdessä kirjaamiseen, joten tieto yhdessä kirjaamisen tärkeydestä on tullut opinnoista ja aikaisemmista työpaikoista.”



Kaavio 5. Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olet saamaasi perehdytykseen yhdessä kirjaamisesta?

5.4.1 Pohdinta

Monet vastaajat kokevat, etteivät he ole saaneet riittävää koulutusta tai tukea yhdessä kirjaamiseen. Tämä estää yhdenmukaisten käytäntöjen kehittymistä ja tekee osallistumisen huomioimisesta enemmän yksittäisten työntekijöiden vastuulla olevan valinnan kuin systemaattisen toimintatavan. Kuten aiemmin raportissa mainittiin, on Helsingin kaupungilla sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyvä koulutus tarjolla Oppiva -koulutusalueella. Jos työntekijät eivät ole saaneet perehdytystä tarkoittaa se varmasti sitä, kaikki tehostetun perhetyön sosiaaliohjaajat eivät ole tätä koulutusta suorittaneet. Jos luvataan yhdessä kirjaamista, tulisiko siihen valmiiksi oleva koulutus olla kaikilla käytynä? Työntekijällä on itsellään ”velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja”, mutta vastuu asianmukaisesta perehdytyksestä ja osaamisen kehittämistä on johtavalla sosiaaliohjaajalla (Helsingin kaupunki 2024b, 24). Kirjaamisen perehdytykseen tuleekin kiinnittää jatkossa huomiota.

5.5 Vapaa sana

Kyselyn lopussa sai vielä vapaasti kertoa ajatuksia yhdessä kirjaamiseen liittyen. Vastaukset korostivat jännitteitä yhdessä kirjaamisen käytännön toteutuksen ja koetun merkityksen välillä. Vaikka työntekijät pitävät asiakkaan osallistumista arvokkaana, sen toteutuminen käytännössä on vaihtelevaa ja monien tekijöiden rajoittamaa. Yksi vastaaja

koki ristiriidan siinä, että työntekijät vaativat lasta/nuorta sekä vanhempaa laittamaan puhelimen pois, tv:n ja tietokoneen kiinni, jonka jälkeen työntekijä piiloutuu koneen taakse. Vastauksissa näkyi myös koettu paine, mikä nousee organisaation ohjeistuksesta yhdessä kirjaamiselle. Yhden vastaajan toive oli, että organisaatiossa hyväksyttäisiin jokaisen työntekijän oma tapa kohdata ja olla osallisena perhetyön tapaamisilla.

”Asettaa edelleen minulle kovia paineita, koska en kykene siihen kuten ns. ylemmällä taholla toivotaan. Joudun lähes aina kirjaamaan vielä ns. puhtaaksi kirjauksen toimistolla tai etänä, johon voi mennä välillä yli tuntikin aikaa.”

Osa vastaajista pohti myös omaa tietoteknistä osaamistaan. Yhdessä kirjaaminen koettiin vaikeaksi ja sitä kohtaan oli havaittavissa kriittistä asennetta. Myös Vierulan (2017, 92–102) tutkimustulosten perusteella kirjaamisosallisuuden toteutumattomuuden syitä osaltaan ovat työntekijöiden taidot ja asenteet. Yhdessä kirjaamisesta tarvitsee käydä keskustelua, kuinka yhdistetään kuunteleva ja kohtaava työtapa sekä yhdessä kirjaaminen.

”Yhdessä kirjaaminen vähentää väärinymmärryksistä ja väärästä tulkinasta johtuvia vääriä kirjauksia, joilla voi olla negatiivisia vaikutuksia myöhemmälle yhteistyölle eri viranomaisten kanssa.”

Asiakkaan osallistuminen nähdään tärkeänä, mutta käytännössä se jää usein kysymättä tai toteutumatta. Tämä kertoo siitä, että yhdessä kirjaamisen käytännöt eivät ole täysin vakiintuneet, ja asiakaslähtöisyys voi jäädä muiden työprosessien varjoon. Yhdessä vastauksessa painotettiin, että työntekijöiden sekä organisaation tulisi tietoisemmin ottaa huomioon asiakkaiden toiveet ja tarpeet kirjaamisen suhteen.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Helsingin kaupungin tehostetussa perhetyössä, kuinka kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa siellä toteutui, mitä merkityksiä työntekijät kokivat yhdessä kirjaamisella olevan ja mitkä asiat vaikuttivat asiakkaan osallistumiseen. Tätä tavoitetta selvitettiin kyselylomakkeella tehostettua perhetyötä tekeviltä sosiaaliohjaajilta. Vastausprosentin ollessa 36, voi kyselyn tuloksia pitää kohtuullisen luotettavina. Vastausaikaa kyselylle oli vain kahdeksan arkipäivää, jolla saattoi olla vaikutus vastaus-ten pieneen lukumäärään. Tutkimuksen ja analyysin perusteella voi kuitenkin todeta, että kysely oli laadittu onnistuneesti ja kyselyssä tuli vastauksia toivottuihin kysymyksiin.

Tämän luvun aluksi arvioidaan tutkimusprosessiin liittyviä eettisiä näkökulmia. Eettisen arvioinnin jälkeen esitellään yhteenveto raportin keskeisistä teorialähteistä ja yhdistetään niitä tutkimuksen tuloksiin. Tämän jälkeen katsotaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Lopuksi pohditaan tutkimuksen tuloksia, mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita ja miten satuja tuloksia voisi hyödyntää.

6.1 Eettinen arviointi

Opinnäytetyön teoretieto on kerätty laajasti eri tietolähteitä hyödyntäen. Tietolähteitä tarkastellessa lähdekritiikki on tärkeää, eli pitää osata tunnistaa erilaisia tietolähteitä sekä tiedonhankintatapoja ja arvioida tietoa kriittisesti erottaen tosiasiat, mielipiteet ja näkökulmat toisistaan. Kriittisyys auttaa erottamaan oleellisen epäoleellisesta. (Ojasalo ym. 2014, 31–32.) Tutkimuksen luotettavuus ja tulosten uskottavuus edellyttävät, että tutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä (Helsingin yliopisto 2024). Käytännöt näkyvät tässä opinnäytetyössä seuraavasti:

- Tutkimustyö on ollut rehellistä, huolellista ja tarkkaa
- Muiden tutkijoiden töihin sekä muuhun lähdeaineistoon on viitattu asianmukaisesti
- Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi on tehty tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti
- Tutkimuslupa on asianmukaisesti hankittu
- Tutkimustulosten omistajuus on määritelty

- Tutkijan sidonnaisuus tutkimuskohteeseen on ilmoitettu tutkimukseen osallistuville ja raportoitu tutkimuksen tuloksia julkaistaessa
- Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat eettisesti kestävä
- Tulosten julkaisu on avointa ja vastuullista

Tässä opinnäytetyössä eettisiä kysymyksiä alettiin pohtia jo tutkimusaiheen valinnan yhteydessä, ja eettinen tarkastelu on ollut läsnä koko tutkimusprosessin ajan. Opinnäytetyöhön kuuluva kyselytutkimus suunniteltiin ja toteutettiin huolellisesti eettisiä periaatteita kunnioittaen. Kyselyä varten hankittiin tarvittava tutkimuslupa Helsingin kaupungilta asianmukaisten menettelyjen mukaisesti. Tämä tutkimus tehtiin tutkijan työskennellessä osana tutkimukseen osallistunutta työyhteisöä. Omassa työyhteisössä tehty tutkimus vaatii erityistä tarkkaavaisuutta, sillä tutkimusympäristöön liittyvät läheiset suhteet ja työntekijän oma rooli voivat vaikuttaa tutkimuksen puolueettomuuteen ja luottamuksellisuuteen.

Tutkimusta tehtäessä on huomioitu seuraavia tekijöitä, mukaillen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjetta ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista. Tutkija varmisti, että kerättyä dataa käsitellään siten, ettei vastaajia voida tunnistaa lopullisessa raportissa. Osallistujat antoivat tutkimukseen osallistumiselleen vapaaehtoinen ja tietoon perustuvan suostumuksen. Tutkija ei painostanut kollegoitaan osallistumaan, ja heidän oli mahdollisuus kieltäytyä osallistumisesta ilman pelkoa negatiivisista seurauksista. Tutkijan pyrki objektiivisuuteen sekä tiedostamaan mahdolliset ennakoasenteet, vaikka oli osa tutkittavaa yhteisöä. Tutkimuksen aikana kerättyjä tietoja tutkija käytti vain tutkimustarkoitukseen. Aineiston säilytyksessä noudatettiin tietosuojasetuksia ja muita asiaankuuluvia säädöksiä. Tutkija pohti tutkimuksen mahdollisia vaikutuksia työyhteisön jäseniin ja työpaikan ilmapiiriin. Osallistujia informoitiin selkeästi tutkimuksen tavoitteista, menetelmistä ja tulosten käyttötarkoituksesta. Tutkijan kommunikoi rehellisesti omasta roolistaan ja tutkimuksen motiiveista.

6.2 Yhteenveto

Asiakasosallisuus määritellään laaja-alaisesti sisältäen yksilön mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä ja yhteisöönsä. Osallisuus koostuu neljästä osa-alueesta: tieto-osallisuus, toimintaosallisuus, suunnitteluosallisuus ja päätöksenteko-osallisuus (Sihvo ym.

2018). Lainsäädäntö, kuten sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), korostavat asiakkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Osallisuuden merkitys on huomattava sekä yksilö- että yhteisötasolla. Sillä on vaikutusta asiakkaan terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen (THL 2023a, 28). Erityisesti lastensuojelussa lapsen osallisuuden vahvistaminen nähdään keskeisenä, koska se tukee lapsen etua ja hyvinvointia päätöksenteossa (Muukkonen 2011, 135). Myös kulttuuriset ja kielelliset tekijät tulee huomioida osallisuuden mahdollistamisessa (Socom 2019).

Laadukas asiakastyön kirjaaminen on sekä lainsäädännöllinen velvoite että tärkeä osa sosiaalihuollon palveluprosessia. Se parantaa tiedonkulkua, mahdollistaa palveluiden suunnittelun ja arvioinnin sekä tukee asiakkaan oikeusturvaa. Hyvän kirjaamisen tunnusmerkkejä ovat selkeys, ymmärrettävyys ja eettisyys. (Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024.) Yhdessä asiakkaan kanssa tehtävä kirjaaminen lisää luottamusta ja läpinäkyvyyttä sekä mahdollistaa virheiden korjaamisen reaaliajassa (THL 2023b).

Asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen nähdään tärkeänä osana suhdeperustaista työskentelyä, jossa avoimuus ja luottamus ovat keskiössä. Yhdessä kirjaaminen mahdollistaa asiakkaan osallisuuden vahvistamisen ja antaa hänelle mahdollisuuden vaikuttaa siihen, miten häntä ja hänen tilannettaan kuvataan kirjauksissa (Mauno 2018, 72). Yhdessä kirjaamisessa nähdään kuitenkin myös haasteita. Työntekijät kokevat kirjaamisen kohtaamistilanteessa usein haastavaksi ja aikaa vieväksi (Holmi & Kekkonen 2023, 37). Yhdessä kirjaamisen toteutumattomuuden taustalla ovat työntekijöiden osaamiseen ja asenteisiin liittyvät haasteet, organisaation käytännöt ja oletukset, jotka painottavat työntekijöiden näkökulmaa, sekä vanhempien haluttomuus tai kyvyttömyys osallistua prosessiin (Vierula 2017, 92).

Tutkimuksen tulokset asettuvat Sihvo ym. (2018) osallisuuden osa-alueisiin seuraavasti. Tieto-osallisuus näkyy erityisesti siinä, kuinka työntekijät informoivat asiakkaita kirjaamisprosessista. Tulosten mukaan vain osa työntekijöistä näyttää tai lukee asiakkaalle, mitä hänestä on kirjattu. Lisäksi osa vastaajista mainitsi, että asiakas voi tarkistaa kirjatut Maisasta. Toimintaosallisuus näkyy parhaiten yhdessä kirjaamisen käytännöissä, joissa asiakas on aktiivisesti mukana määrittelemässä, mitä kirjataan. Vain osa vastaajista raportoi kuitenkin kirjaavansa asiakkaan kanssa tapaamisen aikana. Usein kirjaaminen tapahtuu tapaamisen jälkeen ilman asiakkaan osallistumista. Kohtaamisti-

lanteiden luonne, kuten toiminnalliset tapaamiset tai tapaamisten kiireisyys, hankaloittavat asiakkaan osallistumista toiminnallisesti kirjaamiseen. Vastausten perusteella lapsen tai vanhemman suunnitteluosallisuus näkyy esimerkiksi siinä, että kirjausten pääpiirteet luetaan ääneen, jolloin asiakas voi kommentoida ja vaikuttaa niiden sisältöön. Päätöksenteko-osallisuus näkyy siinä, että asiakkaiden toiveet ja näkemykset kirjataan tapaamisissa.

Osallisuuden tukeminen on vahvasti mukana asiakastyöhön liittyvissä ohjeissa ja suosituksissa. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistaa ammattilaisia sosiaalihuollon kirjaamisohjeissa luomaan asiakkaan kirjaukset yhdessä asiakkaan kanssa (THL 2023b). Kyselyn vastausten perusteella asiakkaan osallistuminen toteutuu kuitenkin vain osittain. Vain noin kolmannes vastaajista kirjaa useimmiten asiakkaiden kanssa yhdessä. Noin puolet vastaajista koki yhdessä kirjaamisen tärkeäksi. Samalla osa koki sen haastavaksi tai tarpeettomaksi, sillä se voi haitata kohtaamista ja vuorovaikutusta. Asiakkaan oikeus nähdä ja kommentoida kirjauksia jälkikäteen nähtiin tärkeänä.

6.3 Paluu tutkimuskysymyksiin

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja se vastasi toimeksiantajan tarpeeseen selvittää nykytilaa asiakkaan osallisuudesta omiin kirjauksiinsa. Seuraavassa tarkastellaan, kuinka kyselyn tulokset vastasivat tutkimuskysymyksiin.

1. Kuinka Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön asiakkaan osallistuminen omiin kirjauksiinsa toteutuu sosiaaliohjaajan näkökulmasta?

Vain osa työntekijöistä toteuttaa yhdessä kirjaamista säännöllisesti. Osallistuminen tapahtuu useimmiten kirjauksen tarkistamisen tai yhteenvetojen lukemisen muodossa tapaamisten lopussa. Asiakkaan osallistuminen on parhaimmillaan silloin, kun kirjaaminen tehdään tapaamisen aikana ja asiakas voi kommentoida sisältöä reaaliaikaisesti. Yhdessä kirjaamisessa nähdään kuitenkin paljon haasteita.

2. Mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan osallistumisen toteutumiseen?

Vastausten mukaan yhdessä kirjaamista tukee ajatus avoimesta ja läpinäkyvästä työkentelystä, työparityö, asiakkaan kunnioitus, työn suunnitelmallisuus, vuorovaikutus sekä hyvät teknilliset ja ajalliset resurssit. Yhdessä kirjaamista haittaa toimimaton tekniikka, halu keskittyä kohtaamiseen, aikataululliset haasteet, haastava tapaamistilanne

sekä asiakkaan haluttomuus osallistua. Myös kohtaamisen ja kirjaamisen yhteensovittamisen haasteet nousivat vastauksissa esiin.

3. Mikä merkitys on asiakkaan osallistumisella kirjauksiinsa itse asiakkaalle sekä työntekijälle?

Asiakkaalle merkityksellisiä asioita olivat asiakkaan kokemus luottamuksesta, osallisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Myös yhteisymmärryksen vahvistuminen sekä tiedon oikeellisuus koettiin asiakkaalle merkityksellisiksi. Työntekijälle merkityksellistä oli, että asiakkaan osallistuminen kirjauksiinsa parantaa luottamuksellisen ja asiakaslähtöisen suhteen luomista ja tekee työstä läpinäkyvää. Yhdessä kirjaamisen sanottiin säästävän aikaa ja olevan työntekijälle oikeusturva.

6.4 Pohdinta

Asiakkaan osallisuutta tulee tarkastella juuri tehostetun perhetyön kontekstissa. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus osallistua omien kirjaustensa luomiseen, mutta samalla on huomioitava työn resurssit, työskentely-ympäristö sekä asiakkaan toiveet. On tärkeää löytää tasapaino kirjaamisen ja kohtaamisen välillä. Analyysi osoittaa, että asiakkaan osallistuminen omiin kirjauksiinsa on monisyinen prosessi, jossa tekniset, ajalliset ja vuorovaikutukselliset tekijät vaikuttavat merkittävästi.

Vastausten perusteella työntekijät asettavat usein kohtaamisen ensisijaiseksi ja kokevat tietokoneen käytön esteenä vuorovaikutukselle. Tämä heijastaa huolta siitä, miten teknologia voi vaikuttaa asiakassuhteeseen. Vaikka kohtamistilanteessa tehty kirjaaminen voi lisätä työn läpinäkyvyyttä, sen koettiin myös luovan etäisyyttä asiakkaan ja työntekijän välille sekä vähentävän vuorovaikutuksen aitoutta. Sosiaalityössä asiakkaan kohtaminen ja vuorovaikutus ovat tietotekniikan kehittymisestä ja dokumentoinnin lisääntymisestä huolimatta edelleen pääosassa työskentelyä.

Vastaajista 41 % kertoi kirjaavansa asiakkaan kanssa harvoin tai ei koskaan. Kuitenkin tehostetun perhetyön verkkosivuilla sanotaan kirjaamista tehtävän yhdessä asiakkaan kanssa. Herää kysymys, että ovatko työntekijät olleet tietoisia tällaisesta lupauksesta? Tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelmassa asia on ilmaistu seuraavasti: ”Tavoitteena on, että tapaamisen kirjaaminen tehdään osallistaen asiakasta” (Helsingin kaupunki 2024b, 20). Näissä on pieni, mutta merkittävä ero.

Helsingin kaupungin lupauksen yhdessä kirjaamisesta ja työntekijöiden kokemusten välillä on havaittavissa ristiriita. Lupaus yhdessä kirjaamisesta ei toteudu yhtenäisesti, mikä voi aiheuttaa asiakkaiden epätasa-arvoista kohtelua. Kanta-uudistuksen myötä asiakkaalla on mahdollisuus lukea omia kirjauksiaan reaaliajassa Maisasta tai OmaKannasta. Se, millainen vaikutus tällä on asiakkaan osallisuuden kokemukseen, kaipaa vielä lisätutkimusta. Myös asiakkaiden ajatuksia, toiveita ja merkityksiä yhdessä kirjaamiseen tehostetussa perhetyössä olisi organisaatiotasolla hyvä selvittää. Vastausten mukaan työntekijät keräävät palautetta ja keskustelevat asiakkaiden kanssa heidän haluistaan ja toiveistaan, mutta tietoa voisi kerätä myös organisaatiotasolla, jotta tehokas tiedolla johtaminen mahdollistuu.

Tutkimus herättää lisäkysymyksiä. Vähentääkö ammattilaisen kirjaaminen asiakkaan osallisuuden tunnetta? Voiko osallisuuden tunnetta vahvistaa, vaikka asiakas ei osallistu kirjauksiinsa? Onko yhdessä kirjaamista tärkeämpää luoda asiakkaan kanssa luottamuksellinen suhde, jolloin asiakas voi luottaa työntekijän kirjaavan oikeita asioita?

Vastausten mukaan osa työntekijöistä on ottanut yhdessä kirjaamisen osaksi työtään ja ovat kokeneet sen positiiviseksi yhteistyön, läpinäkyvyyden ja luottamuksen rakentumisen kannalta. Ehkä tätä osaamista voisi olla mahdollista hyödyntää organisaatiossa. Tulevaisuudessa on tärkeää kehittää toimintamalleja, jotka yhdistävät asiakkaan osallistamisen ja työn sujuvuuden. Lisäksi tarvitaan resursseja, kuten toimivaa teknologiaa ja riittävästi aikaa, jotta asiakkaan osallisuus voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Tämän saavuttaminen edellyttää työntekijöiltä joustavuutta sekä lisäkoulutusta. Ammattilaisten toiminnan lisäksi on yhtä olennaista, että sote-palveluissa ja organisaatioissa toimintakulttuurit ja -mallit kehittyvät entisestään edistämään asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Näiden asioiden kehittyminen vaatii jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaan, työntekijän ja organisaation välillä.

LÄHTEET

ETENE 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Helsinki: Sosiaali- ja terveystoimintakerho. Viitattu 1.6.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70260/URN_ISBN_978-952-00-3195-4.pdf

Helsingin yliopisto 2024. Tutkimusetiikka. Viitattu 15.11.2024. <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/vastuullinen-tiede/tutkimusetiikka>

Helsingin kaupunki 2021. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan toimintakertomus 2021. Viitattu 7.4.2024. https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Helsingin_Sote_toimintakertomus_2021.pdf

Helsingin kaupunki 2023. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan omavalvontasuunnitelma 2023. Viitattu 18.7.2024. <https://www.hel.fi/static/sote/omavalvontasuunnitelmat/sosiaali-ja-terveystoimialan-omavalvontasuunnitelma.pdf>

Helsingin kaupunki 2024a. Lastensuojelun perhetyö. Viitattu 7.4.2024. <https://www.hel.fi/sosiaali-ja-terveystoimialan-palvelut/lastensuojelu/lastensuojelun-asiakkaana/lastensuojelun-perhetyo>

Helsingin kaupunki 2024b. Tehostetun perhetyön omavalvontasuunnitelma. Viitattu 7.11.2024. <https://www.hel.fi/static/sote/omavalvontasuunnitelmat/peso/lastensuojelu-ja-perhesosiaalityo/tehostetun-perhetyon-omavalvontasuunnitelma.pdf>

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi 2024. Asiakastyön kirjaaminen sosiaalihuollossa -verkkokurssi. Helsingin kaupunki, Oppiva-oppimisalusta. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 7.11.2024.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hujanen, K., Kinnunen, U., Ailio, E. & Koivumäki, L. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 13(4), 360–371. Viitattu 1.9.2024. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>

Holmi, L. & Kekkonen, E. 2023. Lasten suojelemisen nykytila ja tulevaisuus - Lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakastyön ammattilaisten näkemyksiä. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 1/2023. Viitattu 14.4.2024. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/01/20220116LastensuojelunNykytilaJaTulevaisuusSelvitys.pdf>

Inno-kylä 2023. Kansa-koulu I -hanke 2015-2017. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpano. Viitattu 8.11.2024. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/kansa-koulu-i-hanke-2015-2017-sosiaalihuollon-asiakasasiakirjalain-toimeenpano>

Inno-kylä 2024. Kansa-koulu 6 – Sosiaalialan kirjaamisosaamista tukemassa. Viitattu 1.9.2024. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/kansa-koulu-6-sosiaalialan-kirjaamisosaamista-tukemassa-rrp-p4-i3>

Kansa-koulu 6 -hanke & eOppiva 2024. Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi. Viitattu 1.9.2024. <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/sosiaalihuollon-kirjaamisen-peruskurssi/>

Kanta 2024a. Alaikäisen oikeudet. Viitattu 1.9.2024. <https://www.kanta.fi/alaikaisen-oikeudet>

Kanta 2024b. Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus. Viitattu 29.8.2024. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/asiakastietolain-siirtymaajat-ja-vaiheistus>

Kanta 2024c. Mitä Kanta-palvelut ovat. Viitattu 14.11.2024. <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>

Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornanen, R. 2020. Asiakkaan ääni. Osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press. 267–294. Viitattu 5.11.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf>

Kuntalaki 10.4.2015/410.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021.

Laaksonen, M.; Kääriäinen, A.; Penttilä, M.; Tapola-Haapala, M.; Sahala, H.; Kärki, J.; Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 54/2011. Viitattu 11.11.2024. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5), 586–594. Viitattu 6.11.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf

Maisa 2024. Tietosuojakäytännöt. Viitattu 7.4.2024. <https://www.maisa.fi/maisafi-FI/tietosuojaja.html>

Mauno, R. 2018. Tutkitaan yhdessä mikä oikeasti auttaa – kokemuksia perhetyön kehittämisestä yhdessä asiakaskehittäjien kanssa Kouvolassa. Teoksessa Petrelius, P. & Eriksson P. (toim.) Uudistuva lastensuojelu — kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Helsinki: THL. 65–74. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf

Muukkonen, T. 2011. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 3. painos. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: THL. 133–143.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Piironen, M. & Tahvanainen, S. 2022. Osallisuuden työkalupakki. Osallisuuden menetelmäopas työikäisten palveluihin. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry yhteistyössä Siun soten Työkykyhankkeen kanssa. Joensuu: Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä. Viitattu 14.4.2024. https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561256/Osallisuuden+ty%C3%B6kalupakki_menetelm%C3%A4opas+ty%C3%B6ik%C3%A4isten+palveluihin_30.8.2022.pdf/bffc0f23-c4ab-f8a9-4d65-52ee2c02b78b

Jyväskylän yliopisto 2024. Likert. Viitattu 27.10.2024. <https://peda.net/ohjeet/ty%C3%B6v%C3%A4lineet/lomake/likert>

Pikassos 2024. Kansa-koulu 6. Viitattu 1.9.2024. <https://pikassos.fi/kansa-koulu>

Pyykönen, R. 2012. Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2012:2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Viitattu 1.6.2024. http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 14.11.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>

Sihvo, S.; Isola, A.; Kivipelto, M.; Linnanmäki, E.; Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2018:16. Helsinki: STM. Viitattu 14.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Socom 2018. Hyvä kirjaaminen. Kirjaamisvalmennuksen tietopaketti sote-esimiehille. Viitattu 21.4. https://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/02/03_Webinaari_Esimiesten-tietopaketti_Hyv%C3%A4-kirjaaminen_051218.pdf

Socom 2019. Osallistava kirjaaminen. Kirjaamisvalmennus -diat. Viitattu 8.11.2024. https://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05_Osallistava-kirjaaminen_20191208.pdf

STM 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 - Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 20.4.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3aNBN%3afi-fe201504223250.pdf>

STM 2024. Valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:2. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 20.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165405-/STM_2023_2_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Talentia 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry. Viitattu 1.6.2024. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

THL 2023a. Osallisuuden edistän opas. Verkkojulkaisu. Viitattu 14.4.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf

THL 2023b. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Viitattu 20.4.2024. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

THL 2024a. Kirjaaminen. Viitattu 8.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>

THL 2024b. Dokumentointi lastensuojelussa. Viitattu 21.4.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Toinen, uudistettu painos. Viitattu 16.11.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Vasso 2024. Kirjaamisfoorumi. Viitattu 8.11.2024. <https://vasso.fi/hankkeet/kansakoulu/kirjaamisfoorumi/>

Vierula, T. 2013. Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 272–298.

Vierula, T. 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 20.4.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102260/978-952-03-0565-9.pdf>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. 5. päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu: 11.11.2024.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

Kirjaamiskysely

Kiitos, kun osallistut tutkimukseen.

Tässä kyselyssä on 14 kysymystä, joista osa on avoimia kysymyksiä.

Kyselyyn vastaaminen kestää 10-15 minuuttia.

Voit halutessasi palata takaisin-painikkeesta muokkaamaan vastauksiasi.

Vastaathan kyselyyn vain kerran.

Kyselyn alussa on tiedote tutkimuksesta, joka tulee kuitata luetuksi.

1. Tiedote tutkimuksesta

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön asiakastyötä tekevien sosiaaliohjaajien (N=75) kokemusta asiakkaiden osallistumista omiin päivittäiskirjauksiin. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaajat pysyvät anonymineina. Tutkimustietoa käsitellään tietoturvalisistä ja raportoidaan yleisellä tasolla siten, että kenenkään yksittäisen vastaajan mielipiteitä tai tietoja ei ole mahdollista tunnistaa.

Kyselyyn vastaaminen katsotaan suostumukseksi kysytyjen tietojen tutkimuskäyttöön.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön asiakkaan osallistuminen toteutuu päivittäiskirjauksissa sosiaaliohjaajan näkökulmasta ja mitkä asiat vaikuttavat osallistumisen toteutumiseen. Tutkimuksessa selvitetään kirjaamiskäytäntöjen nykytilaa.

Tutkimuksen toteuttaa sosionomiopiskelija Jyri Löytty, joka työskentelee Helsingin kaupungin tehostetussa perhetyössä, Maunulan tiimissä. Tutkimus toteutetaan osana sosionomi (AMK) opinnäytetyötä Turun ammattikorkeakoulussa. Tutkimuksen toimeksiantaja on Helsingin kaupunki.

Tutkimuksen aineiston keräys toteutetaan Webropol- kyselylomakkeella. Kyselyyn vastaaminen kestää 10-15 minuuttia. Kyselylomakkeessa on 14 kysymystä, sisältäen sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Kyselyyn tulee vastata viimeistään perjantaina 27.9.2024. Kyselyn voi tehdä sekä tietokoneella että kännykällä.

Tutkimusanalyysin valmistuttua tutkimustulokset esitellään tehostetun perhetyön henkilöstölle. Presentaation ajankohta ilmoitetaan myöhemmin. Tutkimustulokset ovat luettavissa myös opinnäytetyöstä, joka julkaistaan kaikille avoimessa Theseus-tietokannassa alkuvuodesta 2025. Tutkimuksen tuloksia käytetään osana Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön kirjaamiseen sekä työmenetelmiin liittyvää kehitystyötä.

Tutkimuksen suorittaja voi tarvittaessa keskeyttää tutkimuksen. Mahdollisesta keskeytyksestä ilmoitetaan tutkimukseen osallistuneille.

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyötä tekeväälle tutkijalle ja/tai opinnäytetyön ohjaajalle, joiden yhteystiedot ovat alla.

Tutkija, opinnäytetyön tekijä
Jyri Löytty
jyri.loytty@edu.turkuamk.fi

Opinnäytetyön ohjaaja
Lehtori
Susanna Virta
Turun ammattikorkeakoulu / Sosiaali- ja kasvatusala
040 355 0843
susanna.virta@turkuamk.fi

Toimeksiantajan yhteyshenkilö
Johtava sosiaali-ohjaaja
Amanda Ilkka
Tehostettu perhetyö Maunula
09 310 73027
amanda.a.ilkka@hel.fi

Olen lukenut tiedotteen tutkimuksesta

Aloita kysely valitsemalla "Seuraava"

2. Kirjaatko yhdessä asiakasperheen kanssa asiakastapaamisilla?

- Aina
- Useimmiten
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan

3. Mikä vaikuttaa siihen, että et kirjaa asiakasperheen kanssa yhdessä? Voit valita useamman

- Koen, että sille ei ole aikaa
- Asiakas ei halua kirjata yhdessä
- Asiakas ei mielestäni hyödy yhdessä kirjaamisesta
- Kohtaamistilanteessa kirjaaminen on haastavaa
- Tulkkauksen käyttö
- Työvälineet / järjestelmä
- Joku muu: _____

4. Millä tavoin lapsi osallistuu kirjaamiseen tapaamisellanne? Voit valita useamman.

- Luen kirjauksen pääpiirteet ääneen lapselle tapaamisen loppuksi
- Lapsi lukee itse tapaamisella kirjoittamani kirjauksen
- Kirjaan tapaamisen aikana yhdessä lapsen kanssa
- Käyn edellisen tapaamisen kirjauksen lapsen kanssa läpi
- Jotenkin muuten _____
- Lapsi ei halua osallistua kirjaamiseen, vaikka hänelle on tarjottu mahdollisuus
- Lapsi ei osallistu kirjaamiseen tapaamisella, en ole tarjonnut mahdollisuutta

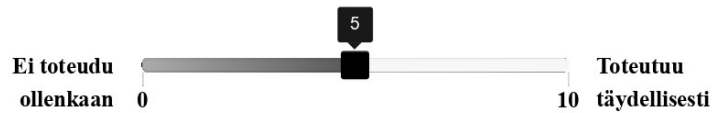
5. Millä tavoin vanhempi osallistuu kirjaamiseen tapaamisellanne? Voit valita useamman.

- Luen kirjauksen pääpiirteet ääneen tapaamisen loppuksi
- Vanhempi lukee itse tapaamisella kirjoittamani kirjauksen
- Kirjaan tapaamisen aikana yhdessä vanhemman kanssa
- Käyn edellisen tapaamisen kirjauksen vanhemman kanssa läpi
- Vanhempi lukee kirjaukset OmaKannasta tai Maisasta
- Jotenkin muuten _____
- Vanhempi ei halua osallistua kirjaamiseen, vaikka hänelle on tarjottu mahdollisuus
- Vanhempi ei osallistu kirjaamiseen, en ole tarjonnut mahdollisuutta

6. Helsingin kaupungin tehostetun perhetyön nettisivulla sanotaan seuraavasti:

”Dokumentoimme tehostetun perhetyön etenemistä Apottiin yhdessä perheesi kanssa. Mahdollisuuksien mukaan kirjauksiin otetaan myös lapsi mukaan. Dokumentointi tulee näkyviin Maisa-asiakasportaaliin, jos se on perheen käytössä”

Kuinka koet, että lupaus yhdessä kirjaamisesta toteutuu sinun työssäsi? Liikuta palkkia haluamaasi kohtaan.



7. Koetko asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisen tärkeäksi?

Voit halutessasi perustella vastauksesi.

- Kyllä, koska _____
- En, koska _____
- En osaa sanoa, koska _____

8. Mitkä asiat työskentelyssäsi tukevat asiakkaan osallistumista omiin kirjauksiinsa?

9. Mitkä asiat työskentelyssäsi estävät asiakkaan osallistumista omiin kirjauksiinsa?

10. Mikä merkitys sinun mielestäsi yhdessä kirjaamisesta on asiakkaalle?

11. Mikä merkitys yhdessä kirjaamisesta on sinulle ammattilaisena?

12. Lukeeko kirjauksissasi useimmiten, että miten asiakas on osallistunut kirjauksen laatimiseen?

- Kyllä
- Kyllä - mutta vain silloin, kun asiakas osallistuu kirjaamiseen
- Kyllä - mutta vain silloin, kun asiakas ei osallistu kirjaamiseen
- Ei lue

13. Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olet nykyisessä työtehtävässasi saamaasi perehdytykseen asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisesta?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- En tyytyväinen enkä tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En ole saanut perehdytystä asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisesta nykyisessä tehtävässäni

14. Jääkö vielä jotain teemasta mielen päälle?

**Nyt voit vielä palata muokkamaan vastauksia.
Jos olet valmis, niin voit lähettää vastauksesti alta.**