



Inka Kosonen

# Osallistava asiakastyön dokumentointi asumispalveluyksikössä – henkilöstön kokemuksia

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

23.4.2025

## Tiivistelmä

Tekijä:	Inka Kosonen
Otsikko:	Osallistava asiakastyön dokumentointi asumispalveluyksikössä – henkilöstön kokemuksia
Sivumäärä:	39 sivua + 2 liitettä
Aika:	23.4.2025
Tutkinto:	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja:	Tuntiopettaja Riikka Harju

---

Asiakastyön dokumentointi on tärkeä osa sosiaalihuollon ammattilaisen päivittäistä työtä ja se ohjaa olennaisesti muun muassa asiakkaan oikeuksien toteutumista sekä työntekijän oikeusturvaa. Asiakkaan osallistaminen dokumentoinnin prosesseihin tekee tehdyn työn näkyväksi, vastaa sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita ja lainsäädännön määräyksiin sekä mahdollistaa osallisuuden kokemuksia asiakkaalle. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin osallistavan kirjaamisen osaamista eräässä asumispalveluyksikössä sekä tekijöitä, jotka vaikuttavat kirjaamisen toteutumiseen. Tavoitteena oli tuottaa työelämäkumppanille merkityksellistä ja hyödynnettävää tietoa henkilöstön osaamisen ja yksikön kirjaamiskulttuurin kehittämisen tueksi.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentui osallisuudesta, dialogisuudesta ja osallistavan kirjaamisen periaatteista. Lisäksi tarkasteltiin asiakastyön dokumentointia laajasti huomioiden muun muassa lainsäädäntö, eettiset periaatteet, tietoturva sekä rakenteisen kirjaamisen näkökulmat. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena kyselytutkimuksena. Aineisto kerättiin anonymisti sähköisellä kyselylomakkeella asumispalveluyksikön henkilöstöltä ja analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Aineiston analyysin tulokset osoittivat, että henkilöstöllä oli perustietoa osallistavasta kirjaamisesta, mutta omaan osaamiseen liittyvä varmuus oli vaihtelevaa. Asiakasta osallistavan kirjaamisen esteinä korostuivat muun muassa osaamisen puute, hektinen työaika, asiakkaan kognitiiviset haasteet sekä työn yleinen kuormittavuus. Toimintamallia edistävinä tekijöinä puolestaan korostuivat esimerkiksi asiakkaan oma kiinnostuneisuus, toimiva teknologia sekä yhteiset tavoitteet asiakkaan kanssa.

Johtopäätöksenä voidaan opinnäytetyön tulosten pohjalta todeta, että osallistava kirjaaminen ei tällä hetkellä juurikaan toteudu kyseisessä asumispalveluyksikössä, vaikka se on organisaation linjausten mukaista. Henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi tarvitaan koulutusta, toimivaa ohjeistusta sekä henkilöstön keskistä avointa keskustelua. Tulokset ovat tavoitteiden mukaisesti työelämäkumppanin hyödynnettävissä henkilöstön osaamisen ja yksikön kirjaamiskulttuurin kehittämisen tueksi. Jatkossa voisi olla hyödyllistä selvittää asiakkaiden näkökulmia osallistavasta kirjaamisesta tai pilotoida konkreettisia osallistamisen keinoja yksikön arjessa.

Avainsanat: asiakastyön dokumentointi, osallistava kirjaaminen, osallisuus, sosiaalialan ammatillinen osaaminen

---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

## Abstract

Author: Inka Kosonen  
Title: Participatory client work documentation in a supported housing unit – employees' experiences  
Number of Pages: 39 pages + 2 appendices  
Date: 23 April 2025  
Degree: Bachelor of Social Services  
Degree Programme: Social Services  
Instructor: Riikka Harju, Part-time Lecturer

---

The aim of my Bachelor's thesis was to find out what competencies the employees of a certain supported housing unit have in participatory client work documentation. In addition, the aim was to understand the factors that influence its implementation. The results of this study can be used by the working life partner to develop its employees' competence and improve the documentation culture within the unit.

The theoretical framework of this thesis was based on the concepts of social inclusion, dialogue and the principles of participatory documentation. Additionally, client documentation was examined broadly, considering aspects such as legislation, ethical principles, data security and structured documentation. The study was conducted as a qualitative survey. The data was collected anonymously by using an electronic questionnaire distributed to the employees of the supported housing unit and analyzed through data-driven content analysis.

The results showed that while the staff had basic knowledge of participatory documentation, their experienced competence varied. The main barriers to involve the client in the documentation process were the lack of skills, a hectic work environment, clients' cognitive challenges and overall workload. On the other hand, the factors supporting the implementation of participatory documentation included functional technology, mutually agreed goals and clients' own interest in participating.

The results lead to conclusions that participatory documentation is not systematically practiced in this certain supported housing unit despite it being a significant factor in the organization's policies. To enhance employee's competence, training, clear guidelines and open discussion among employees are needed. The findings in this study can be utilized by the working life partner as described. In the future, this study could be continued for example to explore clients' perspectives on participatory documentation.

Keywords: client work documentation, participatory documentation, social inclusion, competence in social services

---

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa	2
2.1	Historiakatsaus tietoteknologian ajalta	3
2.2	Lainsäädäntö	4
2.3	Rakenteisuus ja määrämuotoisuus	5
2.4	Hyvät kielelliset käytännöt	6
2.5	Eettisyys	6
2.6	Tietosuoja	7
3	Työelämäkumppani	8
3.1	Yhteistyöyritys	8
3.2	Yhteistyöyrityksen asumispalveluyksikkö	9
3.3	Ohjaajat ja kirjaaminen asumispalveluyksikössä	9
3.3.1	Koulutustaustojen kompetenssit	10
3.3.2	Tarkemmin kirjaamisesta	11
4	Osallistavalla kirjaamisella kohti osallisuuden edistämistä	12
4.1	Osallisuuden edistäminen	13
4.2	Osallistava kirjaaminen	14
4.3	Dialogisuus suhteessa osallistavaan kirjaamiseen	15
5	Opinnäytetyön toteutus	16
5.1	Tavoite ja tutkimuskysymykset	17
5.2	Kohderyhmä ja toteutus	17
5.3	Sähköinen kyselytutkimus	18
5.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	20
6	Sisällönanalyysin tulokset	22
6.1	Kirjaamisen toteutuminen käytännössä ja kirjausten merkitys	22
6.2	Osallistavaa kirjaamista tukevat ja vaikeuttavat tekijät	24
6.3	Kirjaamisen kehittäminen	25
7	Johtopäätökset	26
8	Eettisyys ja luotettavuus	29
9	Pohdinta	32

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake ja saatekirje

Liite 2. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

# 1 Johdanto

Sosiaalihuollossa dokumentointiosaaminen on merkittävä osa päivittäistä työtä ja se ohjaa muun muassa asiakkaan oikeuksien toteutumista sekä työntekijän oikeusturvaa. Puutteellisesti laaditut asiakirjat voivat vaarantaa asiakkaan oikeuden hyvään, tarpeita vastaavaan ja oikea-aikaiseen palveluun. (Kääriäinen 2022: 392–393.) Osallistavalla kirjaamisella sosiaalihuollon ammattilainen tekee kirjaamisesta näkyvän osan asiakkaan kohtaamista ja ottaa asiakkaan itsensä mukaan muotoilemaan sekä lukemaan hänestä laadittuja tekstejä (Kääriäinen 2024: 70). Osallistava dokumentointi ei paitsi ole eettinen perusta sosiaalihuollossa toimimiselle (Laaksonen ym. 2011: 12), vaan myös lainsäädäntöön vastaava sekä asiakkaan osallisuuden kokemuksia mahdollistava toimintatapa (Kääriäinen 2024: 70).

Vuonna 2024 voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää sosiaalihuollon yksityiset palveluntuottajat liittymään Kanta-arkistojen käyttäjiksi. Tämä tarkoittaa, että sosiaalihuollossa laaditut asiakasasiakirjat tulevat asiakkaan itsensä nähtäville OmaKantaan (Kanta 2024a), mikä edellyttää sosiaalihuollon ammattilaisilta laadukasta ja yhtenäistä tiedon tuottamista (Kanta 2024b). Tarkasteltaessa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatua asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen korostuu yhtenä keskeisenä laatua edistävänä tekijänä (Hujanen ym. 2021: 367). Samanaikaisesti kuitenkin tiedetään, ettei asiakasta osallistavia kirjaamiskäytäntöjä hyödynnetä vielä kovinkaan usein (Kääriäinen 2024: 69–79; Hujanen ym. 2021: 366). Sosiaalihuollon kirjaamiskäytäntöjen tarkastelu on näin ollen merkityksellistä muun muassa sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden, lainsäädännön ja kirjaamisen laadun edistämisen kannalta.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia osallistavasta kirjaamisesta. Työelämäkumppaninani toimii erään sosiaalialan yrityksen asumispalveluyksikkö, jonka henkilöstön näkemykset ja osaaminen muodostavat opinnäytetyön keskeisen tarkastelun kohteen. Jatkossa tässä opinnäytetyössä käytetään nimityksiä ”yritys X” ja ”asumispalveluyksikkö X” viittaamaan nimettömänä pysyvään yksityiseen palveluntuottajaan sekä sen erääseen asumisyksikköön. Tavoitteena on selvittää, millaista osaamista asumispalveluyksikössä X työskentelevillä sosiaalialan ammattilaisilla on osallistavassa kirjaamisessa sekä millaiset tekijät tukevat tai haastavat sen to-

teutumista arjen työssä. Opinnäytetyön tulokset tarjoavat ajankohtaista ja hyödynnettävää tietoa työelämäkumppanille osallistavan kirjaamisen nykytilasta sekä mahdollisista kehittämisen tarpeista.

## 2 Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on työssään velvollisuus kirjata sosiaalihuollon mu-  
kaisten toimien järjestämisestä, suunnittelusta, toteuttamisesta, seurannasta ja valvon-  
nasta tarpeellisessa ja riittävässä muodossa, ennalta määrättyjen tietorakenteiden mu-  
kaisesti. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja saa tiedon henkilön palvelun-  
tarpeesta ja ryhtyy toteuttamaan sosiaalipalvelua. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon  
asiakastietojen käsittelystä: 17–18 §, 37 §.)

Sosiaalihuollossa kirjoitetuilla, asiakkaan tilanteesta kertovilla teksteillä on merkitystä  
niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta. Dokumentoitu tieto on tiedonmuodos-  
tuksen keskeinen väline, joka tekee ammattilaisen työn näkyväksi ja vaikuttaa suoraan  
asiakkaiden elämäntilanteisiin. Ei siis ole yhdentekevää, mitä asiakkaan tilanteesta kir-  
jataan ja miten avuntarpeet tuodaan esiin, sillä asiakirjojen perusteella tehdään päätök-  
siä koskien asiakkaan palveluja sekä hallinnoidaan heidän yksilöllisiä tilanteitaan. (Kää-  
riäinen 2024: 7.) Dokumentoidun tiedon käyttötarkoitus ulottuu kuitenkin myös laajem-  
malle alueelle, eikä se ainoastaan keskity asiakkaan palvelujen arviointiin ja suunnitte-  
luun tai ammattilaisen oikeusturvaan. Dokumentoitua tietoa käytetään monimuotoisesti  
välineenä arviointiin, jonka kohteena on asiakkaan ja ammattilaisen lisäksi myös palve-  
luntuottaja ja -tilaaja. Dokumentoidun tiedon valossa voidaan esimerkiksi tarkastella toi-  
minnan laatua ja vaikuttavuutta sekä lakien ja sopimusten mukaista palvelun toteutu-  
mista esimerkiksi sosiaaliasiamiehen tai Valviran toimesta. (Günther 2015: 74–75; Kää-  
riäinen 2024: 102.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä astui voimaan 1.1.2024.

Tämän lain seurauksena:

Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valta-  
kunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään  
potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tie-  
tojärjestelmä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsitte-  
lystä 703/2023: 67 §.)

Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että yksityisen sosiaalihuollon palve-  
luntuottajan on liityttävä Kanta-palveluiden käyttäjäksi, lain vaatimusten täyttämällä

asiakastietojärjestelmällä syyskuuhun 2026 mennessä. Sosiaalihuollon kaikissa palvelutehtävissä tuotetut asiakirjat sekä asiakastiedot tulevat asteittain asiakkaan itsensä tarkasteltaviksi OmaKantaan. (Kanta 2024a.) Kanta-palvelujen käyttöönotto edellyttää ammattilaisilta yhtenäistä tiedon tuottamista, teknisesti ja semanttisesti, rakenteisina, määrämuotoisina asiakirjoina (Kanta 2024b).

## 2.1 Historiakatsaus tietoteknologian ajalta

Sosiaalihuollon kehittämistyö teknologian saralla on käynnistetty jo 1990-luvun puolivälissä, kun sosiaali- ja terveydenhuoltoon luotiin oma tietoyhteiskuntastrategiansa. Tässä strategiassa esitettiin sosiaalihuollon keskeisiä ongelmia, kuten palveluprosessien jäsentymättömyys ja sosiaalihuollon toiminnan tuloksellisuuden arvioinnin jäykkyys. Strategia oli määrätietoinen ja sen tavoitteena oli ottaa käyttöön uutta teknologiaa siten, että sosiaaliturvan toimintamallien ja palvelujen arvioinnin kehittäminen mahdollistuvat. Keskiössä oli, että järjestelmiä olisivat laatimassa niiden tulevat käyttäjät, eli alan ammattilaiset. (Kääriäinen 2024: 110.) Tietoteknologian kehittämistyö sosiaalihuollossa alkoi hankemuotoisena sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimana vuonna 2005 ja se kesti aina vuoteen 2011 saakka. *Sosiaalialan teknologiahankkeen* tavoitteena oli muun muassa laatia teknologian kehittämiseksi kokonaisvaltainen suunnitelma sosiaalihuollon eri palveluissa syntyvien asiakaskirjojen käsittelyyn ja säilyttämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008; Kääriäinen 2024: 110.)

Sittemmin kehittämistyötä on pyritty viemään eteenpäin muun muassa poliittisilla suuntauksilla esimerkiksi digitalisaation korostamisella hallitusohjelmissa. Suuri askel kohti määrämuotoisia asiakasasiakirjoja oli vuonna 2015 voimaan astunut laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (sittemmin kumottu L:lla 703/2023). Lain tarkoituksena oli yhtenäistää sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatimista ja käyttöä sekä edistää sähköistä käsittelyä esimerkiksi vaatimalla sosiaalipalveluja tuottavia organisaatioita käyttämään yhtenäisesti määriteltyjä asiakirjarakenteita. Kuitenkin vasta vuonna 2016 käynnistynyt määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke, Kansa-hanke, pystyi todella edistämään yhdenmukaisia asiakirjamäärityksiä. Hankkeen tavoitteena oli, että Kanta-palvelut laajennetaan sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn. (Kääriäinen 2024: 111–112.) Tällä hetkellä eOppiva-alustalta löytyy kirjaamisen tueksi jokaiselle vapaasti suoritettavissa oleva *Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi*, joka on tuotettu osana Kansa-koulu 6 -hanketta (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2025; eOppiva).

## 2.2 Lainsäädäntö

Sosiaalihuollossa tuotetaan paljon kirjallista asiakastietoa. Työntekijät kuvaavat asiakastyötä erilaisin asiakaskirjoin, jotka kaikki tallennetaan asiakastietorekisteriin. Asiakastyön dokumentointia ohjaa laaja lainsäädäntö, koskien niin asiakastiedon käsittelyä ja asiakkuuden määräytymistä kuin tiedon saantia, käyttämistä ja luovuttamistakin. (Laaksonen ym. 2011: 16.) Lisäksi sosiaalihuoltoa koskevalla lainsäädännöllä tavoitellaan muun muassa osallisuuden laaja-alaista edistämistä.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) keskeisesti säätelee sosiaalihuollon palvelujen järjestämistä ja toteuttamista. Lain tarkoituksena on muun muassa edistää asiakaskeskeyttä, turvata laadukkaat sosiaalipalvelut sekä edistää osallisuutta ja sosiaalista turvallisuutta. Henkilötietolaki (523/1999) turvaa asiakkaan yksityisyyden suojaa koskevia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) pyrkii yhdenmukaistamaan asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä näiden erinäisiä palveluita järjestettäessä ja toteutettaessa. Laki esimerkiksi määrittää sosiaalihuollon ammattihenkilön kirjaamisvelvollisuudesta, asiakasasiakirjojen käsittelyä koskevista yleisistä periaatteista sekä tarkemmin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja koskevista periaatteista. Lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) pyrkii edistämään sosiaali- ja terveydenhuollossa tuotettujen asiakastietojen tietoturvallista käsittelyä palvelujen järjestämisen käyttötarkoitusten mukaisella tavalla. Lisäksi lain tarkoitus on edistää asiakkaan tiedonsaantimahdollisuuksia asiakastietojensa käsittelystä. Nämä lait myös määrittävät ennalta määräytyistä tietorakenteista sekä tietojärjestelmäpalveluun liittymisestä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) pyrkii turvaamaan asiakaslähtöisyyden ja luottamuksellisen asiakassuhteen edistämistä sekä asiakkaan oikeutta oikea-aikaiseen ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Laki määrää, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa häntä koskevien palvelujen suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Sosiaalihuollossa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) keskittyy edistämään asiakasturvallisuutta sekä asiakkaan oikeutta laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun ja hyvään kohteluun. Laki edellyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön sitoutumista ammattieettisiin

velvollisuuksiin. Lisäksi se määrittää, kuinka sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan sekä perehtyä toimintaa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että työhön ja työtehtäviin saadaan tarvittava perehdytys ja ammattitaitoa voidaan kehittää osallistumalla tarpeellisiin täydennyskoulutuksiin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) keskittyy takaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasturvallisuuden sekä laadultaan hyvät sosiaalihuollon palvelut, samalla edistäen muun muassa eri palveluntuottajien, toimijoiden ja viranomaisten välistä yhteistyötä. Lisäksi se määrittelee esimerkiksi palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevista edellytyksistä sekä omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

### 2.3 Rakenteisuus ja määrämuotoisuus

Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa asiakastiedon tallentamista ennalta määrättyjen tietorakenteiden mukaisesti. Rakenteisuuden rinnalla käytetään usein myös määrämuotoisuuden käsitettä, joka tarkoittaa, että asiakasasiakirjojen rakenteissa käytetään yhteisiä, koodistopalvelusta saatavia tietomääräyksiä. Tämä sujuvoittaa tietojen yhtenäistä arkistointia sekä tiedonvaihtoa eri toimijoiden ja palveluntuottajien välillä. Käytännössä kirjaamisessa tämä tarkoittaa sitä, että käytössä olevassa tietojärjestelmässä on valmiita valintalistoja ja erilaisia painikkeita, joiden kautta asiakkaan tiedot tallennetaan järjestelmään. (Kääriäinen 2024: 114–115; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 20 §.) Yhtenäisesti määritellyt, määrämuotoiset ja rakenteiset asiakastiedot luovat perustan niiden tehokkaalle hyödyntämiselle asiakastyössä, johtamisessa, tilastoinnissa ja tutkimuksessa (Kanta 2024b).

Hujasen, Kinnusen, Ailion ja Koivumäen (2021) tutkimus osoittaa, että sosiaalialan ammattilaisten mukaan asiakirjarakenteet ovat laadullisen kirjaamisen kannalta olennainen seikka. Rakenteet ryhmittelevät tietoa muodostaen loogisia kokonaisuuksia ja muistuttavat esimerkiksi asiakkaan osallistamisesta sekä tämän näkemyksen tuomisesta osaksi kirjauksia. Tutkimuksessa käy myös ilmi, kuinka laadukas rakenteinen kirjaaminen edellyttää säännöllistä koulutusta sekä avointa keskustelua työpaikalla kirjaamiskäytäntöihin liittyen. Myös Ebbersin ym. (2022) tutkimuksessa esitetään, että rakenteinen dokumentointi parantaa kirjausten laatua ja selkeyttää toimintayksikön sisäistä viestintää etenkin, kun käytössä on sähköiset järjestelmät, joissa datan uusiokäyttö on keskeistä.

## 2.4 Hyvät kielelliset käytännöt

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023: 19 §) määrittää, että asiakasasiakirjoissa käytetyn kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää, eivätkä ne saa sisältää asiattomia tai yleisesti tuntemattomia käsitteitä tai lyhenteitä. Kielen selkeys liittyy asiakirjojen tekstirakenteisiin ja siihen, että niiden sisältämä olennainen tieto on helposti löydettävissä tekstien lukijalle (Tiililä 2015). Ennalta määrätyt asiakirjarakenteet, eli rakenteinen kirjaaminen, on osaltaan edesauttamassa tämän kielellisen vaatimuksen toteutumista. Toisaalta ennalta määrätyt rakenteet eivät varmista sitä, että kirjoittaja, alan ammattilainen, noudattaisi niitä. (Kääriäinen 2024: 35.) Ymmärrettävyys taas viittaa oivaltamiseen, tajuamiseen ja älyämiseen – ymmärrettävän kielen kautta asiakirjojen lukija saa mahdollisuuden oivaltaa kirjoittajan ajattelua tajuten tilanteen, josta on kirjoitettu (Tiililä 2015).

## 2.5 Eettisyys

Sosiaalihuollon ammattihenkilön työssä tavoitteena on tukea ihmisten sosiaalista toimintakykyä, edistää yhdenvertaisuutta ja osallisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä ja lisätä hyvinvointia. Ammattilaisen on toiminnassaan noudatettava niitä säädöksiä, jotka koskevat sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia sekä asiakastietojen käsittelyä. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015: 4§.) Ammattieettinen valmius, kypsyys ja harkintakyky ovat olennainen osa työntekijän ammatillista kompetenssia. Sosiaalialan eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat nojaavat ihmisarvoon, ihmisoikeuksiin sekä sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. Lainsäädäntö ei kuitenkaan välttämättä aina kykene vastaamaan työntekijän kohtaamiin ihmissuhdetyön haasteisiin, ja ammattietiikka onkin sen rinnalla laajempi käsite, ohjaamassa ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä valintoja sekä ratkaisuja. (Talentia 2022: 7.)

Asiakkaan osallistaminen asiakirjojen laatimiseen on sosiaalihuollossa perusta eettiselle toiminnalle (Laaksonen ym. 2011: 12), vaikei siihen suoranaisesti otetakaan kantaa sosiaalialan eettisissä ohjeissa. Eettisen pohdinnan merkitys tulee kuitenkin näkyväksi, kun asiakirjamerkinnot, lausunnot ja päätökset vaikuttavat suoraan asiakkaan elämään ja hänen tilannettaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakastyöstä kirjaavalla on keskeinen valta-asema suhteessa asiakkaaseen ja siksi onkin tärkeää tiedostaa oman toiminnan ja kielellisten valintojen vaikutukset asiakkaan oikeuksien toteutumisessa. Keskiössä on ammattilaisen kirjaamistoiminnan selkeys ja tehdyn työn läpinäky-

vyys sekä organisaation järjestämä koulutus ja ohjaus kirjaamisen saralla. Lisäksi asiakkaan osallistaminen asiakirjojen laadintaan on tärkeä näkökulma eettiseen kirjaamiseen, sillä yhdessä tuotetusta tiedosta on helpompi kirjoittaa eettisesti kestävä. (Kääriäinen 2024: 121–127.)

## 2.6 Tietosuoja

Sosiaalihuollon asiakkaalle on lainsäädännössä turvattu perusoikeus lainmukaisiin asiakaskirjauksiin sekä niiden käsittelyyn. Myös työntekijän on oman oikeusturvansa kannalta tärkeää olla tietoinen henkilötietojen käsittelyä koskevasta yleisestä sääntelystä (yleinen tietosuoja-asetus ja tietosuojalaki) sekä sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä koskevasta erityissääntelystä. Lähtökohtaisesti kirjattavan tiedon on oltava käyttötarkoituksensa kannalta tarpeellista. Tämä vaihtelee yksilökohtaisesti ja edellyttääkin sosiaalihuollon ammattilaiselta kykyä arvioida asiakkaan tilannetta. Ammattilaisen on oman oikeusturvansa kannalta tärkeä pystyä osoittamaan se, mihin hänen arviointonsa ja kirjauspäätöksensä perustuvat, mikäli näitä tulee tarpeelliseksi myöhemmin selvittää. Lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, ettei kirjauksista jätetä tarpeellista tietoa pois, sillä tämä voi vaikuttaa asiakkaan perusoikeuksiin hänelle kuuluvasta oikeanlaisesta palvelusta. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022: 4.) Tästäkin syystä asiakkaan osallistaminen kirjaamisen prosesseihin on tärkeää, sillä näin kirjauspäätökset perustuvat yhdessä muodostettuun tietoon.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan henkilöä, viranomaista tai muuta elintä, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn keinot ja tarkoitukset. Rekisterinpitäjällä on vastuu käsitellä henkilötietoja lainmukaisesti. Asiakasasiakirjalain mukaan sosiaalihuollon palvelunjärjestäjä on aina rekisterinpitäjä, riippumatta siitä, tuottaako se palvelut itse vai vastaako niistä jokin ulkopuolinen palveluntuottaja. Rekisterinpitäjänä julkinen palvelunjärjestäjä vastaa asiakkaan lakisääteisistä sosiaalihuollon palveluista. Yksityinen palveluntuottaja on rekisterinpitäjä silloin, kun asiakas on itse sopinut ja maksaa saamastaan palvelusta, esimerkiksi asumispalvelusta yksityisessä yksikössä. Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa rekisterinpitäjä on kunta ja palveluntuottajan on noudatettava kunnan säännöksiä koskien asiakirjojen käsittelyä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022: 8.) Yrityksen X asiakastietorekisterin tietoja käytetään asiakkaan palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakastyön kirjaamisella on tarkoitus tukea ja dokumentoida tehtyä asiakastyötä sekä varmistaa sen laatu ja sovitun palvelun toteutuminen. (Yritys X a.)

### 3 Työelämäkumppani

Työelämäkumppaninani tässä opinnäytetyössä on pääkaupunkiseudulla sijaitseva asumispalveluyksikkö X, joka tarjoaa yhteisöllistä asumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista monimuotoiselle asiakasryhmälle (Yritys X b). Asumispalvelutyössä korostuu asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen ihmisläheisesti niin, että työssä painottuu asiakkaan vahvuuksien tunnistaminen, oikeuksien toteutuminen sekä eettisten arvojen huomioiminen. Jokapäiväistä työtä ohjaa keskeisesti yrityksen X asiakaslähtöinen toimintatapa, jotta asiakastyö toteutuu yrityksen arvojen mukaisesti. (Yritys X c.)

#### 3.1 Yhteistyöyritys

Yritys X on kotimainen ja yhteiskunnallinen yksityinen sosiaalialan toimija, jonka pääasiallisena toimena on tuottaa asumispalveluja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, vammaisille henkilöille sekä heille, jotka muutoin tarvitsevat arjessaan yksilöllistä tukea. Tukimuodot voivat olla esimerkiksi työssäkäyntiin tai opiskeluun liittyviä, erinäisten asioiden hoitamista, fyysistä auttamista päivittäisissä toiminnoissa tai sosiaalisten verkostojen ylläpitoa. Yritys X tarjoaa tarpeiden mukaista, joustavaa sosiaalihuollon palvelua viikoittaisista kotikäynneistä ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. (Yritys X d.)

Asumispalvelujen lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä sen mahdollisuuden takaaminen, että asiakas saa vaikuttaa häntä itseään koskeviin asioihin. Yrityksessä X noudatetaan koko organisaation laajuisesti sellaista toimintatapaa, joka tukee asiakkaan voimaantumista, kehittää taitoja ja voimavaroja sekä edistää kykyä tehdä itsenäisiä valintoja. Toimintatavan ytimessä on asiakkaan vahvuuksien tunnistaminen ja tukeminen sekä oikeuksien kokonaisvaltainen toteutuminen arjessa. Yrityksessä X pyritään siihen, että asiakkaat voivat toimia mahdollisimman yhdenvertaisina toimijoina arjessaan ja asumisessaan, kuten kuka tahansa muukin. Käytännön työssä korostuvat eettisyys, kunnioittava kohtaaminen ja säännöllinen asiakaspalautteen kerääminen palveluiden kehittämistä varten. (Yritys X e.) Toimintatapa heijastuu myös asiakastyön dokumentointiin, sillä asiakasta osallistavalla kirjaamisella on merkityksellinen rooli toimintatavan mukaisten arvojen edistämisessä ja toteutumisessa (Kirjaamisvalmentajat 2025).

## 3.2 Yhteistyöyrityksen asumispalveluyksikkö

Asumispalveluyksikkö X tarjoaa yhteisöllistä asumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille. Asiakasryhmään kuuluu muun muassa kehitysvammaisia henkilöitä sekä ihmisiä, joilla on neurologisia erityispiirteitä, kuten autismi, Aspergerin oireyhtymä tai ADHD. Lisäksi asumispalveluyksikön X asiakkaina on mielenterveyskuntoutujia. Palvelut räätälöidään vastaamaan asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin, yrityksen toimintatapaa noudattaen. Keskeistä on, että asiakas on itse mukana kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa ja hänen palveluntarvettaan arvioidaan säännöllisesti yhdessä ammattitaitoisen henkilöstön kanssa. (Yritys X b.)

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä, jokapäiväistä tukea, ohjausta ja neuvontaa. Palvelut joustavat asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan elämäntilanne ja toiveet huomioiden. Yhteisöllisessä asumisessa asiakasta tuetaan esimerkiksi arjenhallinnassa, kodinhoidossa, kodin ulkopuolisilla asioinneilla, lääkehoidossa, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä, taloudellisissa asioissa, työelämässä ja opiskelussa sekä vapaa-ajan toiminnoissa. Tärkeänä lähtökohtana on tukea asiakkaan osallisuutta häneen itseensä vaikuttavissa asioissa sekä kunnioittaa hänen itsenäisyytensä ja yksityisyytensä. (Yritys X f.) Ympärivuorokautinen palveluasuminen puolestaan sisältää kaikki asiakkaan tarvitsemat tukipalvelut ja on suunnattu sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä apua ja tukea vuorokauden ympäri. Asiakkaita avustetaan esimerkiksi arjen toiminnoissa, itsestä huolehtimisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokailuissa, itsensä ilmaisemisessa ja kodinhoidossa. Työntekijöillä on tärkeä rooli myös muun muassa lääkehoidon, kodin ulkopuolisten asiointien, sosiaalisten suhteiden, säännöllisen elämänrytmin, talousasioiden ja vapaa-ajantoimintojen tukemisessa. Asiakasta on tärkeä tukea osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen edistämiseksi. (Yritys X g.)

## 3.3 Ohjaajat ja kirjaaminen asumispalveluyksikössä

Yrityksen X asumispalveluissa jokainen ohjaaja, koulutustaustastaan riippumatta, työskentelee samalla nimikkeellä. Ohjaajan työ on itsenäistä ja jokaisella työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä sisältöön, suunnitteluun ja toteutukseen. (Yritys X c.) Asumispalveluyksikössä X työskentelee 11 ohjaajaa, jotka koulutukseltaan ovat lähihoitajia, sosionomeja tai kehitysvammaisten ohjaajia (Yritys X b). Huolellinen asiakastietojen kirjaaminen, havainnointi ja raportointi toisille ohjaajille on jokaisen ohjaajan

tärkeä työtehtävä (Asumispalveluyksikön X johtaja 2025a). Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat asumispalveluyksikön X ohjaajat, kun tavoitteena on tarkastella heidän kokemuksiaan ja osaamistaan osallistavan kirjaamisen saralla.

### 3.3.1 Koulutustaustojen kompetenssit

Eri koulutusalat sosiaali- ja terveystalalla painottavat osallisuuden tukemista ja kirjaamisosaamista eri tavoin. Lähihoitajan, sosionomin ja kehitysvammaisten ohjaajan koulutukset antavat ammattilaisille valmiuksia kohdata asiakkaat yksilöllisesti, toimia eettisesti sekä tietoisina asiakkaan oikeuksista. Koulutustaustojen kompetenssien taustoitusta auttaa jäsentämään sitä, kuinka moniammatillisessa työyhteisössä voi olla erilaisia näkökulmia kirjaamiseen ja asiakkaan osallisuuden tukemiseen.

Sosiaali- ja terveystalalan perustutkinnon suorittaneen lähihoitajan työskentely perustuu yksilölliseen kohtaamiseen, voimavaralähtöiseen ohjaukseen ja hyvinvoinnin edistämiseen. Hän osaa toimia sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaisesti sekä tukea asiakkaita toimintakyvyn ylläpitämisessä ja päätöksenteossa mahdollistaen heidän osallistumisensa omaa elämää koskeviin asioihin. Lähihoitaja on myös vastuussa oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä (ks. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015: 5 §) niin, että hän on tietoinen alan kehityssuunnista ja tarvittaessa päivittää ja syventää niin tietojansa kuin taitojansakin. (ePerusteet.)

Sosionomin (AMK) tutkinto valmistaa sosiaalialan ammattilaisia, jotka osaavat soveltaa sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita työssään edistäen haavoittuvassa asemassa olevien asemaa. Sosionomi osaa toiminnallaan edistää asiakkaiden osallisuutta sekä osallistumisen mahdollisuuksia tunnistaen yksilöllisesti asiakkaiden voimavaroja. Asiakastyön laadukas dokumentointi on olennainen osa asiakastyötä ja tätä sosionomi osaa toteuttaa asiakaslähtöisesti, tietoturvalisesti ja rakenteisesti. Sosionomi kykenee työtä tehdessään tarkastelemaan oman toimintansa vaikutuksia kriittisesti ja reflektiivisesti niin, että hän ylläpitää ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan lain (ks. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015: 5 §) vaatimalla tavalla. (SOAMK 2023.)

Kehitysvammaisten ohjaaja osaa monipuolisesti tukea ja ohjata kehitysvammaisia asiakkaita sekä kohdata ja kuulla heidät asiakaslähtöisesti ja yhdenvertaisesti. Hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot ja hän toimii vastuullisesti, joustavasti, johdonmukaisesti ja pitkäjänteisesti. Lisäksi hän tuntee sosiaalialan lainsäädännön, turvajärjestelmän ja laajat palvelurakenteet sekä toimii työssään sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti. Koulutustaustaltaan kehitysvammaisten ohjaaja voi olla esimerkiksi vammaistyön

osaamisalan lähihoitaja, kehitysvamma-alan ammattitutkinnon suorittanut tai sosionomi (AMK). (Työmarkkinatori 2023.)

### 3.3.2 Tarkemmin kirjaamisesta

Päivittäisten kirjausten lisäksi asumispalveluyksikössä X laaditaan asiakkaan perustietomake, palvelujen toteuttamissuunnitelma sekä erityishuollon asiakkaille itsemääräämisoikeussuunnitelma (Asumispalveluyksikön X johtaja 2025b). Päivittäiskirjaukset (eli asiakaskertomusmerkinnät) ovat sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja, joihin kirjataan tietoa asiakkaan tilanteesta ja havaintoja asiakkaan arjen toiminnoista (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2024). Nämä päivittäiskirjaukset rakentavat todellista kuvaa asiakkaan arjesta ja siitä, millaisia palveluntarpeita asiakkaalla on. Käytännössä siis jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa tallennetaan kirjaamisjärjestelmään, jolloin päiväkohtaisesti yhden asiakkaan päivittäiskirjauksia tekee todennäköisesti useampi ohjaaja. Asumispalveluyksikössä X asiakasta tuetaan osallistumaan häntä koskevaan päivittäiskirjausten laatimiseen (Yritys X 2024).

Palvelujen toteuttamissuunnitelman tarkoitus on tarkentaa asiakassuunnitelmaan kirjatun asioita sekä konkreettisella tasolla ilmentää suunnitellun palvelun toteuttamista (Kanta 2024b: 215). Palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joilla edistetään asiakkaan itsenäisen toimintakyvyn ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelmaan kirjataan myös tarkasti asiakkaan toiveet tarvittavan tuen muodoista sekä yhdessä sovitut toimenpiteet, joilla asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden toteutumista tuetaan ja edistetään. Suunnitelman laadintaan osallistuu ohjaajan lisäksi aina asiakas itse sekä mahdollisesti hänen läheisensä. (Yritys X 2024.)

Asumispalveluyksikössä X on kirjaamista varten käytössä DomaCare-asiakastietojärjestelmä (Yritys X 2024), joka on vuonna 2005 lanseerattu järjestelmä muun muassa asiakastietojen rakenteellista kirjaamista varten (DomaCare). Järjestelmän mobiilisovelluksessa on nähtävillä samat asiakastiedot kuin tietokoneellakin, ja järjestelmässä selkeät symbolit nopeuttavat rakenteista kirjaamista. Mobiilisovellus kulkee helposti työntekijän matkassa mahdollistaen kirjausten tekemisen asiakkaan läsnä ollessa, jotta tärkeät asiat tulevat kirjatuiksi ja ne ovat pikimmiten myös muun henkilöstön saatavilla. (DomaCare.) Asumispalveluyksikössä X pyritään mobiilisovelluksen käyttöön, jotta asiakastapaamiset saadaan kirjattua asiakkaan kanssa yhdessä. Mikäli tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, tehdään kirjaukset välittömästi tapaamisen jälkeen tietokoneella sille varatussa toimistotilassa. Asiakastyön dokumentoinnille varataan riittävästi aikaa ja sen laatua tarkastellaan sekä kehitetään säännöllisesti. (Yritys X 2024.)

Kirjaamisvalmentajien (2025) näkemyksen mukaan Kanta-uudistus on toiminut motivaationa tarkastella ja kehittää kirjaamiskäytäntöjä laajalti, sillä se on lisännyt ymmärrystä siitä, kuinka kirjaukset tulevat nykyistä enemmän näkyville. Siirtymä Kanta-arkistoihin on kuitenkin yhä verrattain epävarma ja sitä ennen DomaCaren odotetaan uudistuvan. Uudistuksen tueksi tarvitaan myös peruskoulutusta ja tarkempia infopaketteja.

#### **4 Osallistavalla kirjaamisella kohti osallisuuden edistämistä**

Sosiaalihuollon toteuttamisen keskiössä on ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset toiveet ja mielipiteet sekä kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus olla osallisena ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei pysty olemaan osallisena ja vaikuttavana toimijana häntä itseään koskevissa asioissa, on toiveita ja tahtoa selvitettävä yhteistyössä esimerkiksi asiakkaan omaisen tai laillisen edustajan kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: 8 §, 9 §.) Yrityksessä X asiakkaan osallistaminen tehdyn työn dokumentointiin on tärkeä lähtökohta (Kirjaamisvalmentajat 2025), joka jo hyvin vaatimattomana toimena voi edistää asiakkaan osallisuuden kokemuksia (Kääriäinen 2024: 70).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on muun muassa turvata yksilön osallisuuden ja asiakaskeskeisyyden edistämistä. Osallisuus-käsitteen käyttö on tosin verrattain epäyhtenäistä ja vaihtelevaa, ja usein käsitteet osallisuus (*involvement*) ja osallistuminen (*participation*) rinnastetaan keskustelussa toistensa synonyymeiksi. On kuitenkin olennaista erottaa käsitteet toisistaan ja huomioida niiden väliset erot ja yhtäläisyydet. Osallisuus itsessään on monitasoinen ja abstrakti käsite. Se on kokemuksena subjektiivinen, tunneperäinen sekä kontekstisidonnainen ja rakentuu esimerkiksi osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen kautta. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020: 269.) Sosiaalipedagogisessa työssä osallistuminen taas on toiminnassa niin tavoite kuin toiminnan muotokin (Nivala & Rynänen 2013: 32) sekä tarjottujen osallistumismahdollisuuksien käytännön hyödyntämistä ja mukana olemista, esimerkiksi kirjaamistilanteissa tiedonantajana (Leemann & Hämäläinen 2016: 587; Laitila 2010: 8). Osallistaminen puolestaan on työntekijän tietoista toimintaa, esimerkiksi ottamalla asiakas mukaan kirjaamisen prosesseihin tai muutoin tehden niistä näkyvä osa asiakastyötä (Kansa-koulu 2019: 9).

## 4.1 Osallisuuden edistäminen

Useat tutkimukset osoittavat, että vammaisten ihmisten kokema osallisuus toteutuu vaihtelevasti (Kivistö 2014: 70), minkä vuoksi sen toteutumista on tärkeää tukea monimuotoisesti. Myös mielenterveyskuntoutujien osallisuuden tukeminen on erityisen tärkeää, sillä he edustavat sellaista ryhmää, jolla on yleisesti tarkasteltuna puutteelliset vaikutusmahdollisuudet (Laitila 2010: 3). Osallisuus ei ole yksilöllinen tai rakenteellinen ominaisuus, vaan se on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa rakentuva kokemus ja resurssi. Se on olennaisesti vaikuttamista oman elämän kulkuun, myös itsen ulkopuolissa toiminnoissa, kuten palveluissa ja asuinympäristössä. Oleminen, toimiminen, osallistuminen ja erilaisten suhteiden prosessit voidaan nähdä osallisuuden elementteinä, joilla kaikilla on vaikutusta siihen, miten yksilö pystyy, ja ajattelee pystyvänsä, vaikuttamaan. (Isola ym. 2017: 5, 16.) Osallisuuden rakentumista ei tarkastella ainoastaan yhden tekijän valossa, vaan erilaisten tekijöiden yhteisvaikutuksessa osallisuuden kokemus joko heikkenee tai paranee (Leemann & Nousiainen & Tokoi-Keto & Isola 2022 :96). Laitilan (2010: 89–91) tutkimuksessa asiakkaan kokema osallisuus paranee muun muassa silloin, kun hän saa olla osallisena oman palvelunsa toteuttamisen suunnittelussa ja toteuttamisessa (ks. myös Kivinen ym. 2020: 270).

Osallistavan asiakasdokumentoinnin yhteydessä on hyvä huomioida myös erityisesti kielellisen osallisuuden näkökulmia. Kielellisellä osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta toimia kielellisesti vuorovaikutustilanteissa, ilmaista kokemuksia ja ajatuksia, neuvotella sekä korjata vääränlaisia tulkintoja. Usein kehitysvammaisten ja alan ammattilaisten välisessä keskustelussa ilmenee yhteistyön vaikeuksia, mikä johtaa kielelliseen epäsymmetriaan. (Leskelä 2022: 65.) Kun osallisuutta tarkastellaan yksilötasolla, ilmenee se muun muassa toimivana vuorovaikutuksena (Kivinen ym. 2020: 270), minkä vuoksi toimivaan vuorovaikutukseen ja kielelliseen osallisuuteen on tärkeää kiinnittää huomiota. Tässä yhteydessä esimerkiksi selkokielen ja kommunikaation tukimenetelmien käytöllä voidaan taklata kielellisen epäsymmetrian muodostumista sekä tukea osallisuuden kokemusten mahdollisuutta. Selkokielellä tarkoitetaan sellaista kielimuotoa, jonka sisältö, sanasto ja rakenteet on muokattu yleiskieltä yksinkertaisemmaksi ja joka on suunnattu erityisesti niille henkilöille, joilla on kielellisiä vaikeuksia. Selkokieltä voidaan pitää keinona edistää palvelujen sekä vuorovaikutuksen kognitiivista saavutettavuutta. (Leskelä & Uotila 2020: 227–232.) Lisäksi kommunikointia voi tukea esimerkiksi erinäisillä apuvälineillä, kuten kommunikointitauluilla ja -kansioilla sekä kommunikaation tueksi tarkoitetuilla ohjelmilla (Papunet 2024).

## 4.2 Osallistava kirjaaminen

Osallistamisen näkökulmasta voidaan asiakastyön dokumentointia tarkastella tilanteissa, joissa ammattilainen tekee kirjoittamisesta näkyvän osan asiakastapaamista ja ottaa asiakkaan mukaan muotoilemaan sekä lukemaan laadittuja tekstejä. Tällaisessa osallistavassa dokumentoinnissa ammattilainen saa kuulla asiakkaan käsityksiä siitä, mitä tulisi kirjata, sekä lisätä asiakkaan tietoisuutta siitä, millaisen merkityksen kirjaukset saavat esimerkiksi suhteessa päätöksentekoon ja oikeanlaisten palvelujen varmistamiseen ja saamiseen. Ammattilainen voi myös kertoa omia näkemyksiään siitä, mikä on hänen mielestään olennaista kirjattavaa asiakkaan tilanteen kannalta sekä varmistua siitä, että asiat tulevat kirjatuiksi yhteisymmärryksessä. Jopa hyvin vaatimaton asiakkaan osallistaminen dokumentoinnin prosessiin voi edistää asiakkaan kokemusta osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta, eikä iän, puhumattomuuden tai vaikean vammaisuuden tule olla esteenä osallistamiselle. (Kääriäinen 2024: 70.) Lisäksi asiakkaan osallistaminen edistää myönteisen asiakas-työntekijäsuhteen ja luottamuksen kehitystä sekä parantaa asiakaslähtöisen työskentelyn edellytyksiä (Laaksonen ym. 2011: 41). Myös Hujasen ym. (2021: 367) tutkimuksessa asiakkaan osallistuminen dokumentoinnin prosesseihin nousee keskeisenä laatutekijänä asiakasasiakirjojen tarkastelussa. Kun asiakas on osallisena kirjaamisessa, voidaan parhaiten varmistua siitä, että asiakas tulee kuulluksi ja pääsee itse vaikuttamaan omassa tilanteessaan.

Asiakasta voi osallistaa kirjaamisen prosesseihin monin tavoin. Asiakasta voi tiedottaa dokumentoinnista, esimerkiksi kertomalla milloin ja millaisia asiakirjoja laaditaan, millaista tietoa niihin kirjataan ja niin edelleen. Osallistumista voi vahvistaa myös siten, että antaa asiakkaalle mahdollisuuden lukea kirjauksia pian niiden valmistuttua. Myös kertomalla etukäteen siitä, mitä aikoo kirjata, voi osallistaa asiakasta ja samalla saada asiakkaan näkökulmia siitä, mikä hänen mielestään olisi olennaista dokumentoida. Tehokkaimmin osallistaminen toteutuu, kun työntekijä laatii asiakirjoja yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä voi kuitenkin eri asiakirjojen kohdalla tarkoittaa erilaisia toimintatapoja esimerkiksi siinä, työstetäänkö asiakirjaa koko tapaamisen ajan vai vasta lopuksi. (Laaksonen ym. 2011: 42.) Myös työntekijä hyötyy asiakkaan osallistamisesta kirjaamisen prosesseihin, sillä osallistava kirjaaminen edistää työntekijän oikeusturvaa ja vähentää virheellisten tulkintojen riskiä. Lisäksi kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa ilman viivettä. (Kirjaamisfoorumi 2023: 11–12.) Kun ammattilainen kertoo ja keskustelee kohtaamistilanteessa avoimesti työn dokumentoinnista ja osallistaa asiakkaan tähän, on todennäköistä, että asiakassuhteen dokumentointi herättää myöhemmässä vaiheessa vähemmän epäluuloja tai ahdistusta asiakkaalle itselleen (Kääriäinen 2016: 192).

Kääriäinen (2024: 69–70) kuitenkin toteaa, että asiakasta osallistavia kirjaamiskäytäntöjä hyödynnetään valitettavasti vielä melko harvoin. Hän esittää asialle myös perusteluja eri näkökulmista, kuten asiakastyön yleinen kuormittavuus, asiakastietojärjestelmien vaikeakäyttöisyys, osallistamisen kokeminen turhana lisätoimena sekä mahdollinen vahinko asiakkaalle itselleen. Tutkimuksissa alan ammattilaiset myös korostavat kirjaamista koskevaa ajallista resursointia (mm. Lillis & Leedham & Twiner 2020), kun erityisesti osallistavan kirjaamisen koetaan vievän enemmän aikaa kuin perinteinen kirjaaminen (Hujanen ym. 2021: 366). Kirjaaminen voidaan myös kokea taakkana, joka vie pois esimerkiksi asiakkaan aidosta kohtaamisesta ja tarvittavien palvelujen takaamisesta (Lillis ym. 2020).

Kirjaamisvalmentajien (2025) mukaan asiakkaan osallistaminen kirjaamisen prosessiin on tärkeä lähtökohta asiakastyön dokumentoinnissa yrityksen X palveluissa. Heidän arvionsa mukaan noin 75 % kaikista yrityksen X asumispalveluyksiköistä noudattaa asiakasta osallistavia käytäntöjä kirjaamisessa. He korostavat, että jokaisen yrityksen X asumispalveluyksikön toimiston seinällä tulisi olla kirjaamisen huoneentaulu, jossa toisena kohtana työntekijää muistuttaa kysymys siitä, kirjasiko tämä asiakkaan kanssa tai osallistuiko asiakas muutoin kirjauksen tekemiseen (Yritys X 2023). Lisäksi osallistava kirjaaminen on Kanta-uudistuksen kannalta olennaisessa roolissa. Kun asiakkaasta tehdyt kirjaukset tulevat uudistuksen myötä näkyville asiakkaalle itselleen OmaKantaan (Kanta 2024a), on erityisen tärkeää, että kirjaukset ovat asianmukaisia, eettisesti kestäviä ja asiakkaan näkökulmat huomioivia.

### 4.3 Dialogisuus suhteessa osallistavaan kirjaamiseen

Dialogi nähdään yhtenä eettisimmistä kommunikaation muodoista, sillä se tasapainottaa valtasuhteita, kunnioittaa yksilön ihmisarvoa ja itsekunnioitusta sekä pyrkii osallistamaan kohtaamisen eri osapuolet keskusteluun ja päätöksentekoon (Taylor & Kent 2014: 388). Dialogisen kohtaamisen pyrkimyksenä on siis rakentaa yhteistä ymmärrystä. Yksi tärkeä edellytys vuorovaikutuksen dialogisuudelle on vastavuoroisuus siten, että jokainen osapuoli pääsee vaikuttamaan vuorovaikutuksen kehitykseen ja rakentamaan keskustelutilannetta. (Mönkkönen 2018: 108.) Tasavertainen vuorovaikutus ja oikea-aikainen tiedonsaanti ovat tärkeitä edellytyksiä asiakkaiden osallisuuden toteutumiseksi. Olennaista on, että asiakas saa riittävästi ja ymmärrettävässä muodossa tietoa häntä itseään koskevista palveluista sekä oikeuksista ja vaikuttamismahdollisuuksista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että ammattilaisten tulee ottaa huomioon asiakasryhmien rajoitteet (esimerkiksi kehitysvammat) dialogisen vuorovaikutuksen rakentamisessa.

Asiakas tulee nähdä oman tilanteensa asiantuntijana ja tiedontuottamisen kumppanina. (Kivinen ym. 2020: 284.)

Dialoginen ja vastavuoroinen kohtaaminen rakentaa siis olennaisesti pohjaa myös eettisesti kestäväälle ja asiakkaan oikeudet huomioivalle dokumentoinnille. Asiakkaan kohtaaminen vastavuoroisesti mahdollistaa sen, että asiakirjoista saadaan tuotettua jo-kaista osapuolta kunnioittavia. (Kääriäinen 2016: 192–193.) Dialoginen kohtaaminen sekä tiedon yhteinen tuottaminen asiakkaan ja ammattilaisen välillä luovat edellytykset osallistavan kirjaamisen monimuotoiselle toteutumiselle. Tätä varten ammattilaisen on kuitenkin tärkeää tiedostaa oman toimijuutensa vaikutukset ja ymmärtää keinot, joilla kohtamisesta voi rakentaa vastavuoroista ja tasavertaista.

Dialogisen keskusteluyhteyden sekä osallistavan kirjaamisen taustalle voidaankin liittää myös ammattilaisen tiedollisen toimijuuden käsite. Tiedollinen toimijuus tulee näkyväksi, kun toteutetaan esimerkiksi yhteistoiminnallista tiedontuottamista, kuten dialogisessa kohtamisessa sekä osallistavassa kirjaamisessa on tavoitteena. Tiedollisella toimijuudella on seurauksia yhteiskunnallisella tasolla, sillä se, miten ja mitä tietoa käytetään, ohjaa toiminnan vaikutuksia. Sosiaalihuollon ammattilaisen suunnitelmallinen päätöksenteko olemassa olevan tiedon pohjalta, esimerkiksi päivittäiskirjauksissa, on suorassa vaikutuksessa asiakkaan elämään, joten alan ammattilaisen on tärkeää tiedostaa toimijuutensa vaikutukset. Tehokkaimmin tällaisen tiedollisen toimijuuden lisääminen omaan työotteeseen tapahtuu, kun ryhmässä, esimerkiksi työyhteisössä, on avointa keskustelua ja yhteistä halua tavoitella parempaa osaamista. Hyvään dokumentointiosaamiseen harvemmin riittää vain osallistuminen kirjaamista käsittelevään koulutukseen, vaan tarvitaan työyhteisön sisäistä avointa keskustelua tehostamaan syvällisempää oppimista ja toimintatapojen muutosta. (Kääriäinen 2024: 135–137.)

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisena kyselytutkimuksena asumispalveluyksikön X henkilöstölle. Olin opinnäytetyön prosessin ajan tiiviissä yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa sekä konsultoin yrityksen X kirjaamisvalmentajia. Kyselytutkimuksessa kerätyn aineiston analysoin laadullisen sisällönanalyysin keinoin etsien vastauksia tavoitteiden pohjalta asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

## 5.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön perimmäisenä tavoitteena on selvittää, millaista osaamista asumispalveluyksikön X henkilöstöllä on toteuttaa asiakasta osallistavaa kirjaamista. Tavoitteena on myös ymmärtää, millaisia esteitä ja mahdollisuuksia osallistavalle kirjaamiselle nähdään käytännön työtä tehtäessä. Näiden tavoitteiden myötä tarkoituksena on tunnistaa, kuinka organisaation periaate asiakasta osallistavasta kirjaamisesta toteutuu sekä kartoittaa konkreettisia kehitysehdotuksia, joilla osallistavaa kirjaamista voidaan tarvittaessa edistää. Voidaan myös ajatella, että opinnäytetyön aikaisen vuorovaikutuksen ja tulosten raportoinnin tavoitteena on lisätä tietoisuutta osallistavan kirjaamisen toimintamallin mahdollisuuksista vaikuttaa muun muassa asiakkaan kokemaan osallisuuteen.

Hyvin rajatussa tutkimuksessa tavoitteet esitetään yleensä kahtena tai kolmena tutkimuskysymyksenä, jotka voivat laadullisessa tutkimuksessa muovautua ja tarkentua kirjallisuuteen perehtymisen ja ymmärryksen lisääntymisen seurauksena (Puusa & Juuti 2020: 12–13). Tavoitteista johdetut tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Millaista osaamista henkilöstöllä on osallistavaan kirjaamiseen?
2. Mitkä tekijät tukevat tai estävät osallistavan kirjaamisen toteutumista?

## 5.2 Kohderyhmä ja toteutus

Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on kuvata valittua ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää toimintaa tai antaa teoreettisesti osuva tulkinta jollekin ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 98). Laadullinen tutkimus soveltui opinnäytetyöni toteutukseen, sillä sen pyrkimyksenä oli ymmärtää kirjaamista kohderyhmän näkökulmasta sekä tuottaa tästä rikkasta ja yksityiskohtaista tietoa. Tämä tarkoittaa sitä, että tavoitteena on selvittää kohderyhmän kokemuksia, ajatuksia, tunteita ja erinäisiä koettuja merkityksiä koskien tutkittavaa ilmiötä (Puusa & Juuti 2020: 9–11).

Kohderyhmän rajaaminen on erityisen tärkeää, kun tehdään laadullista tutkimusta. Rajaamalla päästään juuri niiden henkilöiden kokemusten äärelle, joiden näkökulmia halutaan tutkimuksessa selvittää ja kuvata (Puusa & Juuti 2020: 9). Lisäksi laadullisessa tutkimuksessa on keskeistä, että kohderyhmällä on tietoa ja kokemusta valitusta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2018: 98). Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä on aiemmin esitelty asumispalveluyksikön X henkilöstö eli he, jotka työskentelevät päivittäin asiakasdokumentoinnin äärellä. Rajauksen myötä saadaan olennaista tietoa henkilöstön

omista kokemuksista, mikä auttaa vastaamaan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Lisäksi henkilöstön kokemusten kartoittaminen voi paljastaa sellaisia konkreettisen työn näkökulmia, joita esimerkiksi asiakas tai palveluntilaaja eivät samalla tavalla havaitse. Rajaaminen antaa myös mahdollisuuden hahmottaa realistisesti sellaisia käytännön kirjaamisen kehitysehdotuksia, jotka voidaan tarvittaessa ottaa käyttöön työarjessa.

Opinnäytetyö toteutettiin tiiviissä yhteistyössä asumispalveluyksikön X kanssa. Yksikön johtajan kanssa käytyjen keskustelujen avulla määrittelin opinnäytetyölleni tarkemman rajauksen niin, että se vastasi omia mielenkiinnonkohteitani sekä työelämäkumppanin käytännön tarpeita. Lisäksi sain häneltä opinnäytetyötä varten lisätietoja asumispalveluyksikön X toiminnasta ja kommentteja sekä kannustusta opinnäytetyön etenemisestä. Tämän ohella olin yhteydessä yrityksen X kirjaamisvalmentajiin, joilta sain arvokasta lisätietoa koskien koko organisaation laajuisia kirjaamiskäytäntöjä, suhteutettuna erityisesti osallistavaan kirjaamiseen, yrityksen toimintatapaan ja Kanta-uudistukseen. Aineistonkeruun menetelmänä sähköinen kyselylomake ja sen saatekirje (Liite 1) laadittiin huolellisesti tutkimuskysymysten pohjalta, jotta kyselyn sisältö ja tarkoitus olivat selkeitä siihen vastaavalle henkilöstölle. Kyselyyn vastasi kahden viikon aikana yhteensä kahdeksan työntekijää, kun kyselyn tuottamisen hetkellä koko henkilöstön lukumäärä oli yksitoista – eli vastausprosentti kyselyyn oli pyöristettynä 73 %.

### 5.3 Sähköinen kyselytutkimus

Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin anonymia sähköistä kyselylomaketta, joka oli tehty Metropolian e-lomakkeella. Kyselylomake (Liite 1) sisälsi neljä osiota, joista ensimmäisessä kartoitettiin kirjatessa käytettäviä laitteita sekä vastaajan ennakkotuntemusta osallistavan kirjaamisen periaatteista. Toisessa osiossa pyrittiin selvittämään henkilöstön toimintaperiaatteita kirjaamisessa, osaamista asiakkaan osallistamisessa sekä käsityksiä siitä, millaisia merkityksiä kirjaukset rakentavat. Kolmas osio keskittyi asiakkaan osallistamista helpottaviin sekä vaikeuttaviin tekijöihin ja neljäs osio kehitystarpeiden ja -ehdotusten kartoittamiseen. Sähköisessä kyselyssä vastaukset tallentuvat suoraan tutkijan käyttöön ja kyselylomakkeen kohdennetulla jakelulla saadaan otos rajattua juuri halutulla tavalla (Valli & Perkkilä 2018: 119). Kyselylomakkeen jakelusta vastasi asumispalveluyksikön X johtaja, joka välitti puolestani kyselylomakkeen linkin henkilöstön henkilökohtaisiin sähköposteihin. Näin varmistuttiin myös siitä, ettei kyselylomakkeen linkki huku asumispalveluyksikön yleiseen sähköpostiin. Vastaajien sähköpostiosoitteita ei kuitenkaan kerätty, jotta kyselyn anonymiteetti säilyi. Lisäksi asumispalveluyksikön X toimiston seinälle tulostettiin kyselylomakkeen QR-

koodi, jonka tarkoitus oli muistuttaa henkilöstöä vastaamisesta. Näin pyrittiin varmistamaan, että vastaaminen olisi mahdollisimman vaivatonta ja helposti toteutettavaa tietokoneen lisäksi myös mobiililaitteella.

Kyselylomake on aineistonkeruun menetelmänä yksi perinteisimmistä ja sen muoto voi vaihdella esimerkiksi kyselyn tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Kysymykset tulee muotoilla huolellisesti ja helposti ymmärrettävästi, jotta vastauksista saadaan aiheellista aineistoa tutkimuskysymysten kannalta. (Valli 2018: 92–93.) Kyselylomakkeen ensimmäisen osion kysymykset olivat suljettuja kysymyksiä. Osallistavan kirjaamisen periaatteiden tunteminen oli jaettu asteikolle erittäin hyvin – melko hyvin – jonkin verran – en juuri lainkaan, eli tässä hyödynnettiin hieman muokatusti Likertin asteikkoa (ks. Valli 2018: 106). Toisessa suljetussa kysymyksessä vastaajalle annettiin valmiit vastausvaihtoehdot, kun haluttiin selvittää, millä laitteella henkilöstö tekee kirjauksia. Tämä edellyttää sitä, että kyselyn laatija ennakkoon tietää, millaisia vastauksia kysymykseen voidaan antaa (Valli 2018: 113). Loput kysymyksistä olivat avoimia. Avointen kysymysten mahdollisuutena on saada sellaisia vastauksia, jotka tarjoavat hyviä ja yllättäviä ideoita sekä perusteellisia mielipiteitä kysymyksen aiheesta. Riskinä kuitenkin on, että avoimiin kysymyksiin jätetään vastaamatta tai vastaukset jäävät epätarkoiksi. Avointen kysymysten tuottaman aineiston analysointi on myös omalta osaltaan työlästä, sillä vastausten luokittelu vie huomattavasti enemmän aikaa kuin suljettujen kysymysten vastausten läpikäynti. (Valli 2018: 114.) Avoimet kysymykset olivat kuitenkin tässä kontekstissa välttämättömiä, kun opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa laadullista aineistoa kohderyhmän kokemuksista ja koetuista merkityksestä asiakastyön dokumentoinnissa.

Sähköinen kyselylomake on nopea toimittaa kohderyhmälle sekä vastattuna takaisin sen toteuttajalle (Valli & Perkkilä 2018: 118). Tässä opinnäytetyössä kyselyn vastaajat täyttivät lomakkeen yksilöllisesti ja itsenäisesti ohjeiden pohjalta, ilman valvojaa tai ohjaajaa. Itsenäisesti täytettävällä sähköisellä kyselylomakkeella pyrittiin varmistamaan, että jokainen voisi vastata kyselyyn itselleen sopivalla hetkellä, hektisen työarjen sallimana ajankohtana. Tiedossa oli, että henkilöstö täyttäisi lomakkeen joko tietokoneella tai mobiililaitteella, joten oli tärkeää varmistaa, että laadittu lomake toimii sujuvasti molemmilla laitteilla ja näyttäytyy vastaajalle miellyttävän näköisenä (ks. Valli & Perkkilä 2018: 118). Myös lomakkeen pituuteen tulee kiinnittää huomiota, sillä liian pitkä lomake ei houkuttele vastaamaan (Valli 2018: 95). Kyselylomakkeen arvioiduksi täyttämisaikaksi ilmoitettiin noin 15 minuuttia ja tämän paikkaansa pitävyyttä testattiin koetäyttäjillä ennen lomakkeen julkaisua henkilöstölle.

Sähköisessä kyselyssä on hyötyjä myös kyselyn toteuttajalle. Kerätty aineisto saadaan suoraan käännettyä tiedostoksi, jolloin aineiston erikseen syöttäminen jää kokonaan pois – näin välttään muun muassa lyöntivirheitä. Sähköisessä kyselyssä on myös tärkeää huomioida kyselyn kohderyhmä ja heidän suhtautumisensa digitaaliseen vastaamiseen. (Valli 2018: 101; Valli & Perkkilä 2018: 118.) Tähän opinnäytetyöhön sähköinen kyselylomake soveltui hyvin myös siksi, että vastaajat käyttävät tietokoneita ja mobiililaitteita päivittäisessä kirjaamistyössään. Näin kyselyyn vastaaminen ei vaatinut erillisiä toimia teknologian äärellä. Sähköisessä kyselyssä voidaan myös säädellä sitä, onko vastaajan pakollista vastata jokaiseen kysymykseen. Laatimassani kyselylomakkeessa mikään kohta ei ollut vastaajalle pakollinen, sillä halusin antaa vastaajille itselleen tilaa määritellä sen, onko heillä mielipiteitä kunkin kysymyksen teemasta (ks. Valli 2018: 102).

#### 5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Se on omanlaistaan tekstianalyysia, jossa on tarkoituksena etsiä merkityksiä tekstistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 103, 117.) Sisällönanalyysin tavoitteena on tuottaa kerätystä aineistosta mielekäs kokonaisuus systemaattisen ja objektiivisen tarkastelun kautta. Sisällönanalyysin prosessi etenee vaiheittain siten, että pyrkimyksenä on esittää olennainen tieto suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin. Monivaiheisen prosessin muodostaman kokonaisuuden pohjalta saadaan tehtyä perusteltuja tulkintoja ja johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa 2020: 148–154; Tuomi & Sarajärvi 2018: 117.)

Analysoin kyselylomakkeella keräämäni aineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jakautuu karkeasti kolmevaiheiseksi prosessiksi, jossa ensin redusoidaan eli pelkistetään kerätty aineisto, seuraavaksi pelkistetty klusteroidaan eli ryhmitellään ja lopuksi abstrahoidaan eli luodaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 122.) Aloitin aineiston analysoinnin niin, että siirsin lomakejärjestelmään tallentuneen aineiston yhtenäiseen asiakirjatiedostoon, jolloin aineiston huolellinen läpikäynti oli helpompaa. Näin pääsin myös hahmottamaan kysymyslomakkeen kysymysten rajojen ulkopuolella sitä, millaista aineistoa olen saanut. Kerättyä aineistoa luetaan aluksi useampaan kertaan läpi, jotta kyetään jäsentämään erinäisiä merkityskokonaisuuksia sekä tekemään alustavia havaintoja aineiston rungon rakentumisesta. Lukuvaiheessa on tärkeää olla avoin ja objektiivinen, jotta voidaan hahmottaa myös aiemmista hypoteeseista poikkeavaa sisältöä, joka voikin osoittautua

tutkimuksen johtopäätösten kannalta olennaiseksi. Kun aineistoa ryhdytään pelkistämään, voidaan aloittaa esimerkiksi koodaamalla aineisto siten, että merkitään samoja aihealueita ja merkityksiä sisältäviä vastauksia valituin koodein. (Puusa 2020: 151–152.) Koodasin lukukertojen jälkeen asiakirjatiedostoon kootun aineiston käyttämällä erinäisiä värejä, jotta sain koherentimman kuvan siitä, millaista sisältöä aineistossa on. Tämän jälkeen muodostin alkuperäisistä lainauksista pelkistettyjä ilmauksia, mikä osaltaan luo pohjaa seuraavalle vaiheelle, eli aineiston ryhmittelylle (Tuomi & Sarajärvi 2018: 123).

Pelkistämisen jälkeen seuraa aineiston ryhmittely, jolloin koodattu aineisto käydään perusteellisesti läpi, etsien samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Tätä vaihetta voidaan nimittää myös teemoitteluksi. Käsitteet, jotka kuvaavat samaa ilmiötä, ryhmitellään ja yhdistetään muodostaen alaluokkia tai -kategorioita. Näiden kategorioiden yksikkönä voi olla esimerkiksi jokin tutkittavan ilmiön ominaisuus tai käsitys. Ryhmittelyn myötä aineisto tiivistyy, kun yksittäiset tekijät liitetään yleisempien kategorioiden alle. Kun alakategoriat on muodostettu, voidaan yhdistelemällä muodostaa edelleen yläkategorioita sekä pääkategorioita. Tämä kategorioiden yhdistelyn tarve riippuu aineiston tilasta, mutta sitä on tarkoitus jatkaa niin kauan, kun se vain on tarpeellista aineiston sisällön hahmottamisen kannalta ja aineisto saadaan viimeisen vaiheen mukaisesti käsitteellistettyä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 124–127; Puusa 2020: 153.) Muodostin pelkistettyjen ilmausten pohjalta alakategorioita, joita hahmottui aineiston pohjalta yhteensä 25 kappaletta. Yhdistin nämä suoraan viideksi pääkategoriaksi, joita ovat *kirjaamisen toteutuminen käytännössä, osallistavaa kirjaamista tukevat tekijät, osallistavaa kirjaamista vaikeuttavat tekijät, kirjausten merkitys sekä kirjaamisen kehittäminen*. Laajempi taulukko, sisältäen vastauskalkelmia ja näistä pelkistettyjä ilmauksia, löytyy opinnäytetyön liitteistä (Liite 2).

Taulukko 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin ala- ja pääkategoriat

Alakategoria	Pääkategoria
Osaaminen asiakkaan osallistamisessa	Kirjaamisen toteutuminen käytännössä
Asiakkaan osallistamisen toteutuminen	
Kirjaamiskäytäntöjen nykyinen tilanne	
Kirjaamisen ajankohta	
Kirjaamisen toteuttaminen	

Positiivinen merkitys asiakkaalle Osallistavan kirjaamisen negatiivinen merkitys asiakkaalle Merkitys työntekijälle Merkitys palveluntilaajalle	Kirjausten merkitys
Ajalliset resurssit Toimiva teknologia Asiakkaan kognitio Asiakkaan kiinnostus Tavoitteet Koulutus	Osallistavaa kirjaamista tukevat tekijät
Ajalliset resurssit Teknologian haasteet Asiakkaan kognitio Asiakkaan kiinnostuksen puute Kohtaamisen laatu Osaamisen puute Kuormittavuus	Osallistavaa kirjaamista vaikeuttavat tekijät
Osallistavan kirjaamisen kehittämisen tarpeet Yleisesti kirjaamisen kehittämisestä Kehittämisen keinoja	Kirjaamisen kehittäminen

## 6 Sisällönanalyysin tulokset

Kun aineisto on analysoitu, tulee tulokset tulkita ja selittää (Puusa 2020: 154). Aineiston analysoinnin pohjalta olen jakanut huomioni kolmeen alalukuun, joissa jokaisessa käsittelen tarkemmin sisällönanalyysin tuloksia pääkategorioiden mukaisesti.

### 6.1 Kirjaamisen toteutuminen käytännössä ja kirjausten merkitys

Aineiston pohjalta nähdään henkilöstön ymmärrys siitä, millaisia merkityksiä asiakasikirjat rakentavat niin asiakkaalle ja työntekijälle kuin myös palveluntilaajalle. Yleisesti asiakastyön dokumentointi nähdään vastaajien kokemusten mukaan asiakkaalle tärkeänä toimena, joka ilmentää asioiden etenemistä, turvaa palvelunsaantia, vastaa lainsäädäntöön sekä osoittaa asiakaskohtaamiset todeksi. Vastauksissa myös ilmenee ymmärrys siitä, kuinka osallistavalla kirjaamisella voidaan mahdollistaa asiakkaan kokemuksia osallisuudesta ja omaan elämään vaikuttamisesta.

- - [asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen] voisi olla merkityksellisiä, pääse vaikuttamaan ja kokemaan osallisuutta - -

Toisaalta henkilöstön vastauksissa ilmenee myös asiakkaan kannalta koettuja negatiivisia seikkoja, mikäli asiakasta osallistettaisiin kirjaamiseen. Henkilöstön vastausten perusteella tämä veisi pois asiakkaan kanssa muutoin vietettävästä, merkityksellisestä ajasta sekä korostaisi asiakkaalle itselleen omaa palveluriippuvuuttaan ja tuentarvettaan. Lisäksi vastauksissa ilmenee ajatus siitä, kuinka esimerkiksi haastavien tilanteiden kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa voisi vaikuttaa heikentävästi asiakkaan ja ohjaajan väliseen luottamussuhteeseen.

- - Kirjauksista tulee tulla esiin asiakkaan mieliala, voisi olla kurjaa kirjata asiakkaan kanssa esim. Häiriökäyttäytymisistä, asiakas saattaa nähdä tilanteen täysin eri tavalla. Tämä voisi vaikuttaa luottamussuhteeseen

Henkilöstön vastauksissa kirjaukset tuottavat positiivisia merkityksiä myös työntekijälle, kuten oikeusturvaa, työnteon apuvälineen sekä keinon pysyä ajan tasalla asiakkaiden tilanteista. Vastauksista myös ilmenee ajatus siitä, kuinka asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen voisi helpottaa kirjaamista, vähentäen kirjausvalintojen pohjautumista ohjaajien olettamuksiin asiakkaan tilanteesta. Lisäksi vastauksista ilmenee ymmärrys siitä, kuinka asiakaskirjaukset ovat palveluntilaaajalle todiste palvelujen tuottamisesta sekä näkökulma sosiaali- ja terveysalan palvelujen rahoitukseen.

Henkilöstön kokemassa osaamisessa ilmenee vastausten perusteella eroavaisuuksia. Vastauksissa korostuu henkilöstön kokemus siitä, ettei heillä ole osaamista osallistaa asiakasta kirjaamiseen tai osaamisessa on kehitettävää. Vastauksista myös ilmenee, ettei työpaikalla ole saatu koulutusta tai ohjausta asiakkaan osallistamiseen. Samanlaisesti vastauksista ilmenee hyväksi koettua osaamista asiakkaan osallistamisessa kirjaamisen prosesseihin.

Asiakasta osallistavia kirjaamiskäytäntöjä ei henkilöstön vastausten perusteella ole juurikaan käytössä. Vastauksista ilmenee, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kohtaamisen jälkeen ja toisinaan kirjauksia jää tehtäväksi vielä työpäivän päätteeksi. Vastaukset osoittavat, ettei asiakasta osallisteta tai työ ei tarjoa siihen mahdollisuuksia. Lisäksi vastauksissa ilmenee kokemus siitä, ettei työpaikalla ole ollut keskustelua asiakasta osallistavasta kirjaamisesta osana yksikön kirjaamiskulttuuria.

- - Perehdytyksessäni eikä sen jälkeenkään ole tullut esiin, että [asumis- palveluyksikössä X] pyrittäisiin osallistavaan kirjaamiseen. Käsittääkseni muutkaan eivät kirjaa asukkaan kanssa. - -

Aineistosta kuitenkin myös ilmenee, että kirjauksiin pyritään mahdollisimman usein sisällyttämään asiakkaan kommentteja.

## 6.2 Osallistavaa kirjaamista tukevat ja vaikeuttavat tekijät

Aineistosta käy ilmi, että osallistavan kirjaamisen toteutumiseen vaikuttaa moni tekijä. Vastausten pohjalta työarjen ajalliset resurssit ohjaavat olennaisesti kirjaamista, kun osallistavaa kirjaamista tukevana tekijänä tarvittaisiin tarpeeksi aikaa. Tätä ei hektisen työtahdin ja kiireisten päivien keskellä tahdo kuitenkaan vastauksien mukaan riittää, mikä vaikuttaa negatiivisesti mahdollisuuksiin osallistaa asiakasta. Lisäksi teknologian rooli korostuu aineistossa niin positiivisessa kuin negatiivisessakin yhteydessä. Vastaukset osoittavat, että hyvät mobiililaitteet ja toimivat nettiyhteydet edistävät asiakkaan osallistamista, kun taas hitaat tietokoneet ja haasteet DomaCaren kanssa vaikeuttavat kirjaamista laajalti. Vastauksissa korostuu myös osaamisen merkitys, sillä sen puute muodostaa merkittävän esteen asiakkaan osallistamiselle.

Aineistossa korostuu asiakkaan rooli osallistavassa kirjaamisessa kognition näkökulmasta. Haasteet asiakkaan kognitiivisissa toiminnoissa, kommunikaatiossa, keskittymiskyvyssä ja mielialassa vaikeuttavat asiakkaan osallistamista kirjaamiseen. Toisaalta vastapainona esimerkiksi yhteinen kieli ja asiakkaan ymmärrys kirjausten merkityksestä sekä yhdessä määritellyt tavoitteet edesauttavat asiakkaan osallistamista. Lisäksi aineistossa korostuu se, millainen merkitys asiakkaan omakohtaisella kiinnostuksella on kirjaamiseen osallistumisessa. Vastausten perusteella asiakkaan oma aktiivisuus edistää osallistavan toimintamallin toteutumista, kun taas puutteellinen kiinnostus tekee siitä haasteellisempaa.

- - Kirjaaminen näyttäytyy monelle asukkaalle byrokrationa, josta ei tykätä tai jonka kanssa ei haluta olla tekemisissä, minkä vuoksi asukkaita ei kiinnosta - -

Vastauksista ilmenee kirjaamisen olevan painava stressitekijä erityisesti ympärivuorokautisen palveluasumisen puolella. Vastauksissa korostuu, kuinka asiakastyön yleinen kuormittavuus vaikeuttaa asiakkaan osallistamista kirjaamiseen, kun oletetaan henkilöstön kykenevän samanaikaisesti suorittamaan montaa asiaa.

- - Harha, että ihminen pystyy kaikkeen samanaikaisesti: kohtaamaan, ohjaamaan, tekemään hoivatyötä, motivoimaan, mahdollistamaan kuuluksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksen, olemaan tunnetasolla läsnä, toimimaan dialogisesti, jne, jne, jne, ja sitten vielä osallistamaan asukkaan kirjaamiseen ja tuottamaan itse järkeviä lauseita

### 6.3 Kirjaamisen kehittäminen

Aineistossa ilmenee vaihtelevuutta siinä, kuinka tarpeelliseksi osallistavan kirjaamisen kehittäminen koetaan. Vastausten perusteella asumispalveluyksikön X kirjaaminen ei ole juurikaan asiakasta osallistavaa ja koko yksikön kirjaamiskulttuuri vaatisi muutoksia, mikäli osallistavaa kirjaamista halutaan yksikössä toteuttaa.

Jos halutaan tänne [asumispalveluyksikköön X] asiakasta osallistavaa kirjausta niin silloin tulisi kehittää/muuttaa kirjaaminen sellaiseksi - -

Vastauksista ilmenee, että yksikön nykyinen sanantarkka kirjaamismalli koetaan kuormittavana ja merkityksellisestä asiakaskohtaamisesta poisvievänä. Lisäksi aineisto osoittaa henkilöstön ajatuksia siitä, ettei heillä ole mahdollisuutta vaikuttaa kirjaamisen käytäntöihin, vaan ne määräytyvät ulkopuolelta. Toisaalta henkilöstön vastauksista käy myös ilmi, että yksikön kirjaamiskäytäntöjä on hiljattain kehitetty kirstyneiden kirjaamisvaateiden vuoksi ja osa vastaajista kokee tämänhetkisen kirjaamisen olevan hyvää ja kattavaa. Aineiston mukaan osallistava kirjaaminen koetaan myös haasteellisena, sekä sellaisena toimena, jota on turha pakottaa.

Koen että asiakkaan kanssa kirjaaminen on haastavaa ja sitä on turha pakottaa. Jälkikäteen kirjaaminen mielestäni toimii tämän asiakasryhmän ja yksikön kanssa.

Aineiston pohjalta henkilöstön näkemykset kehitysehdotuksista ovat keskenään samankaltaisia. Vastauksissa korostuu selkeiden ohjeiden, koulutuksen, resursoinnin, asiakkaiden motivoinnin, johtamisen ja toimivan teknologian merkitys.

Parempi resurssointi eli kotikäynteihin tulisi voida varata enemmän aikaa - - Kirjaamistakin tulisi johtaa. - - Tarvittaisiin myös selkeä ohjeistus, mitä kirjataan osallistavasti ja mitä ei, ja luonnollisestikin perehdytys tästä - - Myös asukkaat tulisi perehdyttää osallistavaan kirjaamiseen ja mitä hyötyä siitä heille on - - Jokaisella työntekijällä tulisi olla työvuorossa käytössään pieni kannettava tai tablettitietokone näppäimistöllä. - -

Lisäksi vastauksissa ilmenee kiinnostus lisätä omaa tietoisuutta siitä, miten muissa yrityksen X asumispalveluyksiköissä toimitaan osallistavan kirjaamisen suhteen. Vastauksissa myös korostuu tarve henkilöstön keskiselle avoimelle keskustelulle muun muassa kirjaamisrauhasta sekä toimiston toimintasäännöistä.

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa asumispalveluyksikön X henkilöstön osaamista osallistavassa kirjaamisessa, asiakkaan osallistamisen toteutumiseen vaikuttavia tekijöitä sekä käytännön kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyössä kerätyn aineiston analyysin ja siitä tehtyjen johtopäätösten myötä työelämäkumppani voi kehittää henkilöstön osaamista ja yksikön kirjaamiskulttuuria sekä nähdä uudesta perspektiivistä sellaisia käytännön työn haasteita ja mahdollisuuksia, joita henkilöstö vastauksissaan ilmentää.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, ettei asumispalveluyksikössä X ole vakiintuneesti käytössä asiakasta osallistavia kirjaamisen käytäntöjä, vaikka yrityksen X lähtökohtana on toteuttaa kirjaamista asiakasta osallistavasti (Kirjaamisvalmentajat 2025; Yritys X 2024). Henkilöstön tämänhetkinen osaaminen on tulosten mukaan vaihtelevaa, mutta sitä on käytännössä haasteellista arvioida, kun asiakkaan osallistaminen ei työn arjessa toteudu. Osaamisen puutokseen voidaan kuitenkin vastata esimerkiksi koulutuksilla, perehdytyksellä ja selkeällä ohjeistuksella tukien ammatillisuuden vahvistumista (Kääriäinen 2024: 121–127; Hujanen ym. 2021). Koulutusten järjestämistä puoltaa myös laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), joka määrittää työnantajan velvollisuudesta luoda työpaikalla edellytykset ammattitaidon kehittämiseksi sekä tarjota tarvittava perehdytys työtehtäviin. Lisäksi voidaan todeta, että henkilöstö näkisi hyödyllisenä lisätä yhteistä keskustelua kirjaamista koskevista käytännöistä ja toimintamalleista. Avoin keskustelu edistäisi tiedollisen toimijuuden vakiintumista henkilöstön työotteeseen, jolloin perusteellisempi oppiminen sekä toimintatapojen ja kirjaamiskulttuurin muutokset mahdollistuvat (Kääriäinen 2024: 135–137).

Sen lisäksi, että henkilöstön välitön osaamisen puutos haastaa osallistavan kirjaamisen toteutumista, voidaan johtopäätöksenä huomioida muitakin tekijöitä. Esimerkiksi vaikea vammaisuus tai puhumattomuus ei saisi olla esteenä osallistavaa asiakasta kirjaamisen prosesseihin (Kääriäinen 2024: 70), mutta henkilöstön kokemuksissa asiakkaan haasteet kognitiivisissa toiminnoissa korostuvat merkittävänä tekijänä. Kirjaamisvalmentajat (2025) kuitenkin muistuttavat, ettei osallistamisen tarvitse olla monimutkaista, vaan jo

selkokielineen (ks. Leskelä 2022: 65) kommunikaatio kirjausaikeista voi ilmentää osallistavan kirjaamisen käytäntöjä. Myös Laaksosen ym. (2011: 42) mukaan asiakkaan osallistamista voi toteuttaa monella tavalla ja osallistavan kirjaamisen näkökulmasta dialogisen vuorovaikutuksen luomisen perustana onkin huomioida asiakkaan yksilölliset rajoitteet siten, että tiedonanto on riittävää ja ymmärrettävää sekä tiedonmuodostus kumppanuuteen perustuvaa (Kivinen ym. 2020: 284).

Asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen voidaan nähdä myös työn lisäkuormituksena tai turhana lisätoimena (Kääriäinen 2024: 69–70; Lillis ym. 2020). Sisällönanalyysin tulokset puoltavatkin henkilöstön kokemusta siitä, että asiakkaan osallistaminen koetaan kyseisen asiakasryhmän kohdalla ylimääräisenä lisäprosessina, eikä sellaisenaan sopivana toimintamallina yksikön arkeen. Analyysin perusteella voidaan tarkentavasti myös todeta, että erityisesti ympärivuorokautisen asumisen puolella osa asiakkaiden kohtaamisista on lyhyempiä kuin itse kirjaamiseen käytetty aika tai kohtaamiset tapahtuvat yhteisissä tiloissa kuten ruokaillessa. Johtopäätöksenä voidaankin todeta, ettei asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen ole sovellettavissa jokaiseen kohtaamiseen. Osallistamista voi kuitenkin toteuttaa eri tasoilla (Laaksonen ym. 2011: 42) ja keskiössä olisi laatia yhtenäinen ohjeistus henkilöstölle osallistavan kirjaamisen laajamittaisista periaatteista.

Tulosten pohjalta voidaan sanoa myös ajallisten resurssien vaikuttavan osallistavan kirjaamisen toteutumiseen. Asumispalveluyksikön X henkilöstön kuvaamana työarki on hektistä ja aika-ajoin kirjausten tekeminen kasaantuu työvuoron loppuun. Tämä korostuu myös aiemmissa tutkimuksissa ja erityisesti siinä, kuinka sosiaalialan ammattilaiset kuvaavat osallistavan kirjaamisen vievän enemmän aikaa kuin perinteinen, itsenäisesti tehtävä kirjaaminen (Hujanen ym. 2021: 366; Lillis ym. 2020). Asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen muovaa työarjen rakennetta, kun kirjaukset tuotetaan pääosin asiakkaan kanssa kohtaamisen hetkellä, eikä vasta jälkikäteen (DomaCare; Kirjaamisfoorumi 2023: 11–12). Johtopäätöksenä voidaan siis todeta, että osallistavan kirjaamisen toteutumiseksi olisi olennaista hahmottaa työnvuorojen aikarakenteita ja erityisesti kirjaamiseen resursoitua aikaa.

Analyysin tulosten perusteella voidaan todeta, että myös asiakkaan kiinnostuksella on vaikutusta kirjaamiseen osallistamiseen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000: 8 §) määrittää, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua häntä itseään koskevaan palvelujen suunnittelemiseen sekä toteuttamiseen. Asumispalveluyksikön X omavalvontasuunnitelmassa (Yritys X 2024) kuvataan, että asiakasta pyritään tukemaan päivittäiskirjaamiseen osallistumisessa. Tulokset kuitenkin

osoittavat henkilöstön kokemuksen siitä, ettei osallistamisen yrityksistä huolimatta asiakkaita kiinnosta osallistua. Onkin muistettava, että lain (812/2000: 8§) mukaan ammattilaisen tulee mahdollistaa asiakkaan osallistuminen, mutta itse osallistuminen on asiakkaan oikeus, ei velvollisuus. Lisäksi aineiston perusteella voidaan sanoa, että osallistavan kirjaamisen koetaan vievän pois asiakkaan kanssa vietetystä ajasta ja merkityksellisestä kohtaamisesta. Tämä korostuu myös kirjallisuudessa, sillä asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen vaikuttaa kohtaamisen rakenteeseen ja ammattilaisen läsnäoloon (Kääriäinen 2024: 69–70; Lillis ym. 2020). Tämän perusteella voidaan todeta, että osallistavan kirjaamisen toteutuminen edellyttää työntekijältä kykyä tunnistaa asiakkaan motivaatio sekä tasapainottelua dialogisen vuorovaikutuksen ja kirjaamisen välillä.

Tuloksista tehtyjen havaintojen perusteella asiakkaan kanssa asetetut yhteiset tavoitteet edistävät asiakkaan osallistamista kirjaamiseen. Tällaisia yhteisiä tavoitteita voi olla kirjattuna esimerkiksi asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmaan (Kanta 2024b: 215), jonka laatimiseen osallistuu ohjaajan lisäksi aina asiakas itse sekä mahdollisesti hänen läheisensä (Yritys X 2024). Näiden yhteisten tavoitteiden tarkastelua voidaan edistää osallistavalla kirjaamisella, mikä myös osaltaan varmistaa sen, että asiakas tulee kuulluksi ja pääsee esittämään omia näkemyksiään tavoitteiden toteutumisesta (Hujanen ym. 2021: 367). Tämä taas voi osaltaan edistää asiakkaan ja ohjaajan välisen luottamussuhteen vahvistumista (Laaksonen ym. 2011: 41) sekä työntekijän oikeusturvaa (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022: 4), kun kirjaukset eivät perustu ainoastaan ohjaajan tekemiin olettamuksiin ja tulkintoihin. Näin edistettäisiin myös dialogisen kohtaamisen periaatteita, kun pyrkimyksenä olisi muodostaa kirjauksia, jotka perustuvat yhdessä muodostettuun ymmärrykseen ja tietoon (Taylor & Kent 2018: 338; Mönkkönen 2018: 108; Kivinen ym. 2020: 284), edistäen myös eettisesti kestävästä kirjaamisesta (Laaksonen ym. 2011: 12; Kääriäinen 2024: 121–127) sekä osallisuuden kokemuksia.

Myös teknologialla on merkittävä rooli asiakastyön dokumentoinnissa sekä siinä, miten asiakkaan osallistaminen mahdollistuu (Kääriäinen 2024: 69–70). Tulosten perusteella voidaan sanoa, että hyvät mobiililaitteet edistävät mahdollisuutta kirjata asiakasta osallistavasti ja kirjaamisvalmentajien (2025) mukaan jokaisella tulisivatkin työvuorossa olla käytössään oma mobiililaitte asiakaskirjauksia varten. Lisäksi he toteavat, että yrityksessä X on ajatuksena toteuttaa asiakastyön kirjaamista mobiilisti ja symboleja käyttäen. Symbolikirjaaminen on rakenteisen, määrämuotoisen kirjaamisen kulmakivi (Kääriäinen 2024: 114), mikä taas on edellytys Kanta-uudistuksen toteutumiselle. Asiakirjojen rakenteet myös osaltaan muistuttavat asiakkaan osallistamisesta (Hujanen ym.

2021). Tulosten pohjalta voidaan kuitenkin huomata, että henkilöstö kokee nykyisen DomaCare-järjestelmän osittain heikkona tietojärjestelmänä muun muassa epäselvien symbolien vuoksi. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että järjestelmää olisi hyvä päivittää kirjaamista helpottavammaksi. Kirjaamisvalmentajien (2025) mukaan päivitys on tulossa ennen Kanta-uudistuksen toteutumista ja sitä myöten odotetaan myös henkilöstön saavan käyttökoulutuksia sekä laajempaa informaatiota tietojärjestelmän ylläpidolta.

Yhteenvetona voidaan todeta, että asumispalveluyksikön X henkilöstö hyötyisi osallistavan kirjaamisen koulutuksesta. Tuloksista tehtyjen havaintojen perusteella henkilöstö näkee osallistavalla kirjaamisella positiivisia vaikutuksia asiakkaiden mahdollisuuteen kokea osallisuutta, mikä on olennainen tavoite sosiaalihuollon lainsäädännössä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) sekä yrityksen X toimintatavan periaatteissa (Yritys X e; Kirjaamisvalmentajat 2025). Koulutuksella voitaisiin myös syventää henkilöstön ymmärrystä siitä, millaisia merkityksiä kirjaukset rakentavat ja miten asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen vaikuttaa monella työarjen osa-alueella, myös suhteessa Kanta-uudistukseen.

## 8 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössäni noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) määrittelemiä hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita eli luotettavuutta, rehellisyyttä, arvostusta sekä vastuunkantoa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023: 11). Lisäksi työssä on huomioitu ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet, kuten tietoon perustuvan suostumuksen huomioiminen (Tutkimuseettisen neuvottelukunta 2019: 8). Eettinen kestävyys on merkittävä osa tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuseetiikka ohjaa tutkimuksen toteuttajaa eettiseen vastuullisuuteen sekä asianmukaisten toimintatapojen noudattamiseen ja edistämiseen. Eettiset ratkaisut ovat myös erottamaton osa tutkimuksen uskottavuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 150.)

Hyvän tieteellisen käytännön mukainen luotettavuus eli toiminnan laatu suunnittelussa, menetelmissä, analyyseissa sekä voimavaroissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023: 12) on huomioitu opinnäytetyössä laajamittaisesti. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa toteutin tutkimussuunnitelman, joka sisälsi kuvauksen aiheen valinnan perusteista ja tarpeellisuudesta, valitusta teoreettisesta viitekehystä, aineistonkeruun ja analysoinnin menetelmistä sekä kaavallista aikataulusta. Tutkimussuunnitelmalla hain

yrittäjien X hakulomakkeella tutkimuslupaa ja sen saatua ryhdyin toteuttamaan opinnäytetyön tutkimuksellista osaa. Menetelmä- ja analyysivaiheessa tukeuduin ajankohtaiseen kirjallisuuteen rakentaen kattavaa, yksityiskohtaista kuvausta opinnäytetyön aiheesta sekä kerätystä aineistosta. Rehellisyyden ja arvostuksen periaatteet kulminoituivat avoimeen viestintään ja raportointiin oikeudenmukaisesti sekä puolueettomalta kannalta. Keskiössä on osoittaa arvostusta toiminnan jokaiselle osapuolelle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023: 12.) Nämä periaatteet näkyvät opinnäytetyöni avoimessa, kunnioittavassa ja tiiviissä viestinnässä työelämäkumppanin kanssa. Periaate vastuukannosta edellyttää kykyä kantaa vastuu tieteellisen toiminnan jokaisesta ulottuvuudesta sen koko elinkaaren ajalta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023: 12). Olen omalla toiminnallani seissyt tekemieni valintojen takana opinnäytetyön alusta saakka sekä perustellut teorialähtöisesti ja ajantasaisesti toimintaani opinnäytetyön äärellä (ks. myös Aaltio & Puusa 2020: 178).

Ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa tärkeä lähtökohta on rakentaa luottamusta tutkittaviin henkilöihin. Olennaisena eettisenä periaatteena on tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen. Kun henkilö osallistuu tutkimukseen, hänellä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä siitä. Osallistumisen vapaaehtoisuuden korostaminen on erityisen tärkeää tilanteessa, jossa tutkittavalla henkilöllä on esimerkiksi työ- tai palvelusuhde tutkittavaan organisaatioon – kuten tässä opinnäytetyössä. Tutkittavalle ei saa syntyä tunnetta, että osallistuminen olisi pakollista tai pelkoa siitä, että osallistumisesta kieltäytyminen vaikuttaisi hänen asemaansa organisaation jäsenenä. Lisäksi tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa, ilman kielteisiä seurauksia. Myös suostumus tutkimukseen osallistumisesta on mahdollista peruuttaa koska tahansa. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus saada ymmärrettävää ja totuudenmukaista tietoa tutkimuksen sisällöstä, mahdollisista henkilötietojen käsittelystä, toteutuksesta ja tavoitteista. Lisäksi hänellä on oikeus saada tarpeeksi harkinta-aikaa osallistumispäätöksen tekemiseen sekä mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksen toteuttajalle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 8–9.)

Opinnäytetyössäni tutkimukseen osallistuvan henkilöstön tietoon perustuva suostumus turvattiin tutkittavan informointilomakkeella sekä kyselylomakkeen saatekirjeellä (Liite 1). Informointilomake sisälsi ymmärrettävästi ja totuudenmukaisesti pyynnön osallistua tutkimukseen sekä kuvauksen vapaaehtoisuudesta, opinnäytetyön tarkoituksesta, toteuttajaosapuolista, tutkimusmenetelmistä, mahdollisista hyödyistä, tulosten raportoinnista ja kerätyn aineiston hävittämisestä. Informointilomakkeeseen liitettiin minun sekä

opinnäytetyön ohjaajan yhteystiedot lisäkysymysten esittämistä varten. Tietosuo-  
jaselostetta tai erillistä suostumuslomaketta ei tässä tilanteessa tarvittu, sillä opinnäyte-  
työn yhteydessä ei kerätty minkäänlaisia henkilötietoja vaan sähköinen kyselylomake  
täytettiin anonyymisti. Informointilomake toimitettiin viikko ennen kyselylomakkeen  
avaamista asumispalveluyksikön X johtajalle, joka vastasi lomakkeen läpikäymisestä  
henkilöstön kanssa. Kyselylomaketta pidettiin auki kaksi viikkoa, mikä antoi henkilös-  
tölle aikaa pohtia osallistumispäätöstään. Lisäksi tutkimuseettisistä syistä opinnäyte-  
työn yhteistyöyrityksen ja sen erään asumispalveluyksikön nimet on jätetty mainitse-  
matta, jotta osallistujien ja organisaation anonymiteetti voidaan turvata.

Tutkija ja tutkittava kohde ovat ihmistieteissä väistämättä keskinäisessä vuorovaikutuk-  
sessa, joten luotettavan tutkimuksen edellytyksenä on tutkijan oman subjektiivisuuden  
ymmärtäminen sekä kyky tarkastella sitä. Esimerkiksi organisaatioon keskittyvässä tut-  
kimuksessa tutkijan omakohtainen tieto saattaa ohjata muun muassa tiedonhankintaa,  
mutta toisaalta myös edesauttaa tutkimuksen toteuttamisjärjestelyjä. Käytännössä täy-  
dellisen objektiivisuuden saavuttaminen on tällaisessa tutkimuksessa mahdotonta,  
vaikka se onkin ihanne tieteellisyyden kentällä. Luotettavuutta kuitenkin edistää se, että  
tutkija nostaa oman subjektiivisuutensa esiin ja liittää sen reflektoiden osaksi tutkimusta  
ja sen luotettavuuspohdintaa. (Aaltio & Puusa 2020: 178–181.) Työelämäkumppani oli  
minulle ennestään tuttu aiemman työkokemuksen pohjalta ja täten tiedostan oman sub-  
jektiivisuuteni suhteessa opinnäytetyön asetteluun. Pyrin kuitenkin asettumaan syrjään  
aiemmasta roolistani kesätyöntekijänä ja toimimaan mahdollisimman objektiivisena  
opinnäytetyön toteuttajana. Viestintä asumisyksikön X henkilöstön kanssa tapahtui  
asumisyksikön johtajan kautta, jolloin en itse ollut välittömässä kontaktissa henkilöstön  
kanssa. Myös aineistonkeruun menetelmän valinnassa pysähdyin olennaisesti pohti-  
maan omaa rooliani. Sähköisellä anonyymilla kyselylomakkeella varmistuttiin siitä, että  
vastaukset pysyivät henkilötiedottomina (vrt. esim. haastattelu), enkä näin voinut yhdis-  
tää vastauksia mahdollisesti jo tuntemaani henkilöstön edustajaan. Aineistoa analy-  
soidessa sekä johtopäätöksiä kirjoittaessani en pohtinut omia kokemuksiani työpaikalla  
vaan keskityin ainoastaan aineistossa ilmeneviin havaintoihin.

Sähköinen kyselylomake oli aineistonkeruun menetelmänä osaltaan edistämässä tä-  
män opinnäytetyön luotettavuutta myös siksi, että kerätty aineisto saatiin tallennettua  
suoraan käytettävissä olevaksi asiakirjaksi ilman tietojen mekaanista syöttämistä. Näin  
vältyttiin esimerkiksi lyöntivirheiltä, jotka olisivat voineet vääristää alkuperäisen aineis-  
ton vastauskatekelmien tarkastelua. (Valli 2018: 101.) Lisäksi opinnäytetyöhön on si-  
sällytetty suoria lainauksia alkuperäisestä aineistosta, jotta lukija saa läpinäkyvämmän

kuvan aineiston laadusta ja ymmärtää päättelyketjujen etenemistä (ks. Aaltio & Puusa 2020: 184).

Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa myös otannan (n=8) suuruus. Yksikkökohtaisesti opinnäytetyöni tarjoaa kattavan kuvan osallistavan kirjaamisen nykytilanteesta asumispalveluyksikössä X, sillä vastausprosentti, 73 %, oli hyvä ja vastaukset olivat laajamittaisia sekä tarjosivat moninaisia näkökulmia aiheen tarkasteluun. Yleistettävyyden kannalta opinnäytetyö ei kuitenkaan ole välttämättä kovin olennainen, sillä otanta on rajallinen ja keskittyy vain kyseisen yksikön henkilöstön kokemuksiin. Toisaalta ke-  
räämässäni aineistossa ilmeni samankaltaisia vastauksia kuin aiemmassa tutkimuk-  
sessa ja aihealueen kirjallisuudessa. Näin lienee todennäköistä ajatella, että mikäli osallistavan kirjaamisen haasteita ja mahdollisuuksia kartoitettaisiin toisissa yksiköissä, ilmenisi niistä ainakin jokseenkin samoja teemoja ja aihealueita.

## 9 Pohdinta

Osallistava asiakastyön dokumentointi punoutuu ajankohtaisesti osaksi laajempaa kokonaisuutta sosiaalialan asiakastyöskentelyssä, jossa pyritään korostamaan asiakkaan oikeuksia ja osallisuutta. Tämä heijastuu esimerkiksi ajantasaisessa lainsäädännössä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), joka määrittää asiakkaan osallistamisesta palveluiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. Myös kirjallisuudessa osoitetaan, että asiakkaan osallistaminen kirjaamisen prosesseihin mahdollistaa osallisuuden kokemuksia jo hyvin vaatimattomien toimien kautta (Kääriäinen 2024: 70). Lisäksi Kanta-uudistuksen tuomat uudet näkökulmat heijastuvat kirjaamisen tarkasteluun ja kehittämisen tarpeisiin, kun Kanta-palvelujen käyttöönotto edellyttää ammattilaisilta kykyä tuottaa teknisesti ja semanttisesti yhtenäistä tietoa rakenteisina asiakirjoina (Kanta 2024b). Sosiaalihuollon asiakirjat tulevat asiakkaan itsensä tarkasteltaviksi OmaKantaan (Kanta 2024a), joten on erityisen tärkeää, että kirjaukset ovat muun muassa eettisesti kestäviä sekä lainsäädännön vaatimuksiin vastaavia.

Tämä opinnäytetyö käsitteli osallistavan kirjaamisen toteutumista ja henkilöstön tämänhetkistä osaamista sen saralla asumispalveluyksikössä X. Tulokset osoittivat keskeisesti, että osallistava kirjaaminen nähdään tärkeänä osa-alueena asiakaslähtöiseen työskentelyyn, mutta sen käytännön toteuttaminen koetaan haasteellisenä. Osallistava kirjaaminen ei vielä toteudu asumispalveluyksikössä X systemaattisesti, vaikka organisaation linjauksissa sitä pidetäänkin tärkeänä (Kirjaamisvalmentajat 2025; Yritys X

2024). Tulokset osoittavat myös sen, että osallistavan kirjaamisen toteuttaminen edellyttäisi niin rakenteellisia muutoksia kirjaamiskulttuurissa kuin myös henkilöstön koulutusta ja tietoisuuden lisäämistä. Opinnäytetyön vahvuutena on, että se perustuu suoraan henkilöstön kokemuksiin – tämä tarjoaa autenttisen näkökulman osallistavan kirjaamisen toteutumisen tarkasteluun.

Opinnäytetyössä esitettyjen tulosten perusteella asumispalveluyksikössä X voisi olla hyödyllistä kehittää osallistavan kirjaamisen käytäntöjä esimerkiksi koulutusten tai työpajojen avulla. Lisäksi voisi olla merkityksellistä lisätä työyhteisön sisäistä keskustelua kirjaamisesta ja siihen liittyvistä näkökulmista, etenkin kirjausvaateiden muutosten ja Kanta-uudistuksen äärellä. Jatkotutkimuksena vastaavanlaisia tutkimuksia voisi teettää myös toisissa yrityksen X asumispalveluyksiköissä, jotta saataisiin yhtenäisempää kuvaa organisaation linjausten toteutumisesta sekä laajempaa ymmärrystä mahdollisista kehittämisen tarpeista. Tulevaisuudessa aihetta voisi tutkia myös esimerkiksi asiakkaiden kokemusten kautta, jotta saataisiin arvokasta lisätietoa siitä, millainen merkitys osallistavalla kirjaamisella todella on osallisuuden kokemusten mahdollistajana. Lisäksi tutkimusta voisi rajata erinäisiin näkökulmiin, esimerkiksi tarkastelemaan spesifimmin asiakastietojärjestelmän soveltuvuutta asiakasryhmän osallistamiseen tai kartoittamaan, miten selkokielen ja kommunikaation tukimenetelmien avulla voidaan osallistaa asiakasta kirjaamiseen. Toiminnallisena keinona voisi olla myös hyödyllistä pilotoida konkreettisia osallistamisen keinoja yksikön arjessa.

Opinnäytetyöni aihe oli ajankohtainen ja vastasi työelämälähtöisesti asetettuihin tavoitteisiin. Työelämäyhteistyö oli läpi opinnäytetyöprosessin sujuvaa sekä oppimistani ja opinnäytetyöni edistämistä tukevaa. Laajamittaisen aiheeseen perehtymisen kautta syvensin olennaisesti omaa ymmärrystäni osallistavasta kirjaamisesta sekä vahvistin oman ammatillisuuteni kehittymistä heijastuen myös toisiin käynnissä oleviin opintoihini suomen kielen parissa. Opinnäytetyöprosessin aikana sain mahdollisuuden tarkastella osallistavaa kirjaamista monipuolisesti niin teoreettisesta kuin käytännönkin näkökulmasta. Erityisesti osallistavan kirjaamisen moninaiset toteuttamismuodot avarsivat käsityksiäni siitä, kuinka siihen liittyy laajasti mahdollisuuksia ja haasteita tuetun asumisen kontekstissa. Opinnäytetyön tulokset osoittivat kehittämiskohteiden lisäksi myös yksikön sisäisiä vahvuuksia esimerkiksi siinä, kuinka kirjausten merkitys ymmärretään hyvin laajassa mittakaavassa.

Tässä opinnäytetyössä tuotettiin laadullista tietoa rajatusti asumispalveluyksikön X henkilöstön kokemuksista ja osaamisesta. Osaamisen arviointi jäi kuitenkin verrattain

kevyeksi opinnäytetyön tuloksissa osittain siitä syystä, ettei osallistava kirjaaminen juurikaan toteudu yksikön arjessa. Mikäli osaamista haluttaisiin jatkossa kartoittaa tarkemmin, voisi olla otollista keskittyä ymmärtämään esimerkiksi eri koulutustaustojen suhdetta kirjaamisosaamiseen. Näin voitaisiin ymmärtää yksiköiden sisäistä osaamista laajemmassa kontekstissa ymmärtäen moniammatillisen tiimin mahdollisuuksia tukea toinen toistensa osaamista ja ammatillista kehittymistä. Vaikka opinnäytetyöni tulokset rajoittuvatkin vain yhteen yrityksen X asumispalveluyksikköön, voisin tuloksia yleistävänä johtopäätöksenä todeta, että kirjaamista koskeva koulutus ja henkilöstön keskinen avoin keskustelu todennäköisesti tukee laajemmin muidenkin asumispalveluyksiköiden kirjaamiskulttuurin kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi siten kuin kirjallisuudessa esitetään (esim. Kääriäinen 2024; Hujanen 2021). Lisäksi avoin keskustelukulttuuri voi lisätä työntekijöiden sitoutumista kirjaamiseen sekä tukea sitä, että kirjaaminen nähtäisi osana asiakkaan kohtaamista eikä pelkästään hallinnollisena velvoitteena. Vaikka tämä opinnäytetyö ei tarjoa yksiselitteistä vastausta siihen, miten osallistava kirjaaminen parhaalla mahdollisella tavalla voisi toteutua asumispalveluyksikössä X, se avaa keskustelua ja nostaa esiin tärkeitä kysymyksiä ja kehittämisen kohteita.

## Lähteet

Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus. 177–188.

Asumispalveluyksikön X johtaja 2025a. Henkilökohtainen tiedonanto. Sähköposti 31.1.2025.

Asumispalveluyksikön X johtaja 2025b. Henkilökohtainen tiedonanto. Sähköposti 7.2.2025.

DomaCare. <<https://domacare.fi/>>. Viitattu 10.2.2025.

Ebbers, Tom & Kool, Rudolf B. & Smeele, Ludi E. & Dirven, Richard & den Besten, Chrisje A. & Karssemakers, Luc H. E. & Verhoeven, Tim & Herruer, Jasmijn M. & van den Broek, Guido B. & Takes, Robert P. 2022. The Impact of Structured and Standardized Documentation on Documentation Quality; a Multicenter, Retrospective Study. *Journal of Medical Systems* 46(7). <<https://doi.org/10.1007/s10916-022-01837-9>>. Viitattu 26.2.2025.

eOppiva. Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi. <<https://www.eoppiva.fi/koulutukset/sosiaalihuollon-kirjaamisen-peruskurssi/>>. Viitattu 15.4.2025.

EPerusteet. Sosiaali- ja terveysala perustutkinto. Opetushallitus. <<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/ammattillinen/1724172/tekstikappale/1724611>>. Viitattu 22.3.2025.

Günther, Kirsi 2015. Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0>>. Viitattu 11.11.2024. 74–75.

Henkilötietolaki 523/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. <<https://www.finlex.fi/fi/lain-saadanto/saadoksokkoelma/1999/523>>. Viitattu 25.3.2025.

Hujanen, Kaisa & Kinnunen, Ulla-Mari & Ailio, Erja & Koivumäki, Leena 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish journal of ehealth and ewelfare* 13 (4). 360–371. <<https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>>. Viitattu 22.11.2024

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. *Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)*. Helsinki. <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>>. Viitattu 12.11.2024. 5–16.

Kansa-koulu 2019. Osallistava kirjaaminen. Kirjaamisvalmennus. <[https://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05\\_Osallistava-kirjaaminen\\_20191208.pdf](https://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05_Osallistava-kirjaaminen_20191208.pdf)>. Viitattu 26.2.2025.

Kanta 2024a. Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus. Kanta-palvelut, Kansaneläkelaitos. <<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/asiakastietolain-siirtymaajat-ja-vaiheistus>>. Viitattu 14.11.2024.

Kanta 2024b. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 4.1. Lehmuskoski, Antero & Palm, Niina & Korhonen, Katja & Suhonen, Marko (toim.). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). <<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202501071479>>. Viitattu 5.2.2025.

Kirjaamisfoorumi 2023. Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin. Kirjaamisfoorumin avoin materiaalipankki. <<https://innokyla.fi/sites/default/files/2024-11/Viikko%201%20-%204%20-%20Osallisuuden%20vahvistaminen%20kirjaamisen%20keinoin.pdf>>. Viitattu 3.3.2025.

Kirjaamisvalmentajat 2025. Yrityksen X kirjaamisvalmentajat. Teams-haastattelu 19.3.2025.

Kivinen, Tuula & Vanjusov, Heidi & Vornanen, Riitta 2020. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Hujala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.). Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press. 267–293. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>>. Viitattu 22.11.2024.

Kivistö, Mari 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisen osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Väitöskirja. Lapin yliopisto. <<https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61789>>. Viitattu 30.3.2025. 70.

Kääriäinen, Aino 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallina: Gaudeamus. 189–197.

Kääriäinen, Aino 2022. Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. Janus Sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 30 (4). 392–406. <<https://doi.org/10.30668/janus.114678>>. Viitattu 11.11.2024.

Kääriäinen, Aino 2024. Tekstit sosiaalityössä. Asiakirjat, kirjoittaminen ja tiedonmuodostus. Tallinna: Gaudeamus. 7–137.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. <<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>>. Viitattu 11.11.2024.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>>. Viitattu 13.11.2024. 3–91.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. Annettu Helsingissä 14.4.2023. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>>. Viitattu 14.11.2024.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021. Annettu Helsingissä 27.8.2021. <<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskoelma/2021/784>>. Viitattu 25.3.2025.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. Annettu Helsingissä 14.4.2023. <<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskoelma/2023/741>>. Viitattu 26.3.2025.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Annettu Helsingissä 26.6.2015. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>>. Viitattu 19.11.2024.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>>. Viitattu 11.11.2024.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5). 586–594. <<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>>. Viitattu 13.11.2024.

Leemann, Lars & Nousiainen, Marko & Tokoi-Keto, Anna & Isola, Anna-Maria 2022. Osallisuuden kokemus aikuisväestössä. Teoksessa Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Saikkonen, Paula (toim.) Suomalaisten hyvinvointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Helsinki. <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>>. Viitattu 12.11.2024. 96.

Leskelä, Leealaura & Uotila, Eliisa 2020. Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) Saavutettava viestintä: yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Helsinki: Gaudeamus. 227–248. <<https://helda.helsinki.fi/items/0c18fcd8-fb0d-47c9-aeb8-9c2b7ea559bd>>. Viitattu 30.3.2025.

Leskelä, Leealaura 2022. SELKOPUHETTA! Puhuttu selkokieli kehitysvammaisten henkilöiden ja ammattilaisten vuorovaikutuksessa. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. <<http://hdl.handle.net/10138/350709>>. Viitattu 20.3.2025. 65.

Lillis, Theresa & Leedham, Maria & Twiner, Alison 2020. Time, the Written Record, and Professional Practice: The Case of Contemporary Social Work. *Written Communication* 37(4). 431–486. <<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0741088320938804>>. Viitattu 26.2.2025.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus. 108.

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagogiikka* 14. 9–41. <<https://doi.org/10.30675/sa.122317>>. Viitattu 13.1.2025.

Papunet 2024. Kommunikoinnin apuvälineet. <<https://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-apuvälineet/>>. Viitattu 30.3.2025.

Puusa, Anu & Juuti Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus. 9–13.

Puusa, Anu 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus. 145–156.

SOAMK 2023. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. <<https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>>. Viitattu 23.3.2025.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Sosiaalialan tietoteknologiahanke; johtoryhmä. <<https://stm.fi/hanke?tunnus=STM016:00/2008>>. Viitattu 15.4.2025.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>>. Viitattu 13.11.2024.

Talentia 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>>. Viitattu 18.11.2024.

Taylor, Maureen & Kent, Michael L. 2014. Dialogic Engagement: Clarifying Foundational Concepts. *Journal of Public Relations Research* 26(5). 384–398. <<https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.956106>>. Viitattu 26.2.2025.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Rakenteisen kirjaamisen tuki. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/149852>>. Viitattu 29.3.2025.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2025. THL ja Kela tarjoavat tukea sosiaalihuollon kirjaamiseen myös jatkossa – Kansa-koulu-hanke päättyi vuodenvaihteessa. <<https://thl.fi/-/thl-ja-kela-tarjoavat-tukea-sosiaalihuollon-kirjaamiseen-myos-jatkossa-kansa-koulu-hanke-paatty-vuodenvaihteessa>>. Viitattu 15.4.2025.

Tietosuojavaltutetun toimisto 2022. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely. <<https://tietosuoja.fi/documents/6927448/10594424/Sosiaalihuollon+asiakastietojen+k%C3%A4sittely.pdf/fc9f4ce8-caee-3161-f3ae-8962a87007b6/Sosiaalihuollon+asiakastietojen+k%C3%A4sittely.pdf?t=1664534736382>>. Viitattu 16.3.2025.

Tiirilä, Ulla 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? *Kielikello*. <<https://kielikello.fi/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli/>>. Viitattu 26.2.2025.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. 98–150.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. <[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)>. Viitattu 2.4.2025.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 2/2023. <[https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)>. Viitattu 2.4.2025.

Työmarkkinatori 2023. Kehitysvammaisten ohjaaja. <<https://tyomarkkinatori.fi/henki-loasiakkaat/ammattitieto/ammattit/kehitysvammaisten-ohjaaja>>. Viitattu 29.3.2025.

Valli, Raine & Perkkilä, Päivi 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 117–127.

Valli, Raine 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 92–115.

Yritys X 2023. Kirjaamisen huoneentaulu. Tiedosto saatu opinnäytetyötä varten käyttöön. Organisaation sisäinen dokumentti. Ei julkisesti saatavilla.

Yritys X 2024. Asumispalveluyksikön X omavalvontasuunnitelma. Viitattu 29.3.2025.

Yritys X a. Tietosuojaseloste: Yrityksen X asiakastietorekisteri. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 11.2.2025.

Yritys X b. Asumispalveluyksikkö X. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 8.2.2025.

Yritys X c. Asumispalvelutyöstä. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 5.2.2025.

Yritys X d. Tietoa yrityksestä X. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 6.11.2024

Yritys X e. Yrityksen X toimintatapa. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 6.11.2024.

Yritys X f. Yhteisöllinen asuminen. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 7.11.2024.

Yritys X g. Ympärivuorokautinen palveluasuminen. Yrityksen X nettisivut. Viitattu 7.11.2024.

## Kyselylomake ja saatekirje

E-lomake - Osallistava kirjaaminen

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 3.3.2025 7.00 ja päättyy 16.3.2025 22.00

Osallistava kirjaaminen

### Moikka!

Olen Inka Kosonen, sosionomiopiskelija Metropolia Ammattikorkeakoulusta, ja teen opinnäytetyötäni otsikolla "**Osallistava kirjaaminen asuispalveluyksikössä**". Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, millaisia valmiuksia ja mahdollisuuksia  työntekijöillä on osallistaa asiakkaita asiakirjojen laadintaan. Tarkoituksena on kartoittaa nykyisiä käytäntöjä, tunnistaa mahdollisia kehityskohteita sekä selvittää, mitkä tekijät tukevat tai vaikeuttavat asiakkaiden osallistamista.

Tämä kysely on suunnattu  henkilöstölle. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja anonyymia. Yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa vastausten perusteella, eikä henkilötietoja kerätä. Kerättyä aineistoa käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön yhteydessä ja se hävitetään työn valmistuttua.

**Kyselylomakkeen täyttäminen vie noin 15 minuuttia.** Toivon, että vastaisit kysymyksiin mahdollisimman rehellisesti ja omien kokemustesi pohjalta. Vastauksesi ovat arvokkaita ja auttavat mahdollisesti kehittämään  työkäytäntöjä sekä edistämään asiakaslähtöistä kirjaamista.

Mikäli sinulla on kysyttävää koskien opinnäytetyötä tai kyselyä, voit olla minuun yhteydessä sähköpostitse: inka.kosonen@metropolia.fi.

### Kiitos ajastasi ja arvokkaasta panoksestasi opinnäytetyöhön!

Ystävällisin terveisin,  
Inka Kosonen  
Sosionomiopiskelija  
Metropolia Ammattikorkeakoulu

### Taustaa

Kuinka hyvin koet tuntevasi osallistavan kirjaamisen periaatteet?

Erittäin hyvin   Melko hyvin   Jonkin verran   En juuri lainkaan

       

Millä laitteella teet kirjauksia?

Tietokone  
 Puhelin  
 Molemmat

### Asiakkaan kanssa kirjaaminen

Osallistava kirjaaminen on hyvin moniulotteinen toimintamalli. Voit pohtia **esimerkiksi** sitä, kirjaatko asiakaskäyntien aikana vai vasta jälkikäteen, käytätkö kirjauksissa asiakkaan omia

sanoja tai keskusteletko asiakkaan kanssa kirjausten merkityksestä ja sisällöistä.

Miten toteutat asiakastyön kirjaamista käytännössä?

Miten arvioisit omaa osaamistasi asiakkaan kanssa tehtävässä kirjaamisessa?

Millaiseksi koet kirjausten merkityksen asiakkaan näkökulmasta?

Entä millaiseksi koet kirjausten merkityksen työntekijän näkökulmasta?

### Helpottavia ja vaikeuttavia tekijöitä

---

Voit tässä osiossa pohtia **esimerkiksi** työyhteisön asenteita ja tukea, työarjen resursseja, ohjeita ja käytäntöjä, saamaasi kirjaamiskoulutusta, asiakkaan omaa asennoitumista, kirjaamisjärjestelmää tai teknisiä seikkoja.

Mitkä tekijät helpottavat kirjaamista asiakkaan kanssa?

Entä mitkä tekijät vaikeuttavat kirjaamista asiakkaan kanssa?

E-lomake - Osallistava kirjaaminen

## Kehitysehdotusten kartoittaminen

---

Tässä osiossa voit pysähtyä pohtimaan, miten kirjaamista voitaisiin mahdollisesti kehittää asiakasta osallistavammaksi.

Koetko, että kirjaamiskäytäntöjä tulisi kehittää? Miksi?

Mitä tukea tai kehitystoimia tarvittaisiin, jotta asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen olisi helpompaa?

## Lopuksi

---

Tähän voit halutessasi kirjata muita lisähuomioita tai kommentteja opinnäytetyön aiheeseen liittyen.

## Tietojen lähetyks

---

Tallenna

Esitäyttö URL

Kiitos vastauksestasi!

Saavutettavuusseloste | Metropolian tietosuojaselosteet

## Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Alkuperäinen aineisto (vastaukset)	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Pääkategoria
"Koen, että osaan kirjata asiakkaan kanssa melko hyvin." "Ei ole osaamista. - -" "Osaamisessa on kehitettävää." "En ole saanut koulutusta tai ohjausta osallistavaan kirjaamiseen - -"	Osaaminen on melko hyvää Osaamista ei ole tai siinä on kehitettävää Asiakkaan osallistamiseen kirjaamisessa ei ole saatu koulutusta tai perehdytystä	Osaaminen asiakkaan osallistamisessa	<b>Kirjaamisen toteutuminen käytännössä</b>
"En kirjaa asiakkaan kanssa." "En juurikaan kirjaa asiakkaan kanssa sillä työ ei aina anna siihen mahdollisuutta." "- - Perehdytyksessäni eikä sen jälkeenkään ole tullut esiin, että [asumisyksikössä X] pyrittäisiin osallistavaan kirjaamiseen. Käsittäkseni muutkaan eivät kirjaa asukkaan kanssa. - -" "- - Käytän mahdollisimman usein asukkaan kommentteja. - -"	Asiakasta ei ole osallistettu kirjaamiseen Työ ei mahdollista asiakkaan osallistamista Työpaikalla ei ole käynyt ilmi, että yksikössä olisi tavoitteena kirjata asiakasta osallistavasti Kirjauksissa käytetään asiakkaan kommentteja	Asiakkaan osallistamisen toteutuminen	
"Juuri on tullut Helsingistä kirstyneitä kirjaamisen vaateita ja olemme kehittäneet kirjaamista huomasti. Nyt se on hyvällä mallilla, hyvin hiottua. - -" "- - Nykyinen kirjaaminen on hyvää ja kattavaa; tuo esille sen mitä pitääkin." "Niitä on nyt kehitetty. - -"	Kirjaamista on kehitetty vaateiden noustua Nykyinen kirjaaminen on kattavaa ja hyvää	Kirjaamiskäytäntöjen nykyinen tilanne	
"Kirjaan yleensä tietokoneella jälkikäteen" "Kirjaan käynnin jälkeen." "Kirjaan tavallisesti asiakaskäynnin jälkeen. Tiukentuneiden kirjaamisvaatimusten myötä kirjaamisista jää tehtäväksi työpäivän päätteeksi, joita kirjaan omalla ajalla."	Kirjaaminen toteutuu asiakaskohtaamisen jälkeen Kirjauksia jää tehtäväksi myös työajan ulkopuolelle	Kirjaamisen ajankohta	

"Peruseriaatteet kunnossa" "Kirjaan tehdyt asiat, loogisessa järjestyksessä ja helposti ymmärrettävästi." "- - Kirjaan näkyviin selkeästi, mistä jokin tieto on peräisin - - Jäsentelen tarkoin myös oman toimintani - - Kirjaan myös näkyviin, kertoiko asukas asiansa spontaanisti vai kysyttäessä, ryhtyikö hän toimintaan oma-aloitteisesti vai kehotuksesta, ja toimiko itsenäisesti vai tarvitsiko ohjausta. Jos teen kirjausta vastustamisesta, kieltäytymisestä, häiriökäyttäymisestä tai potentiaalisista uhkatilanteista, olen tavallistakin huolellisempi. Niin teen myös, jos olen käyttänyt konfrontoivaa ohjaustapaa - - Nykyisin kirjaan minä-muodossa sen sijaan, että poistaisin ohjaajasubjektin käyttämällä passiivimuotoa ("annettu lääkkeet"). - -"	Kirjaukset tuotetaan huolellisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi Kirjauksiin sisällytetään muun muassa tiedonlähde ja oman sekä asiakkaan toimijuus Kirjauksissa käytetään minä-muotoa	Kirjaamisen toteuttaminen	
"Aika, riittävät resurssit - -" "- - tsrpeeksi aikaa - -"	Riittävä aika	Ajalliset resurssit	<b>Osallistavaa kirjaamista tukevat tekijät</b>
"Puhelin" "Hyvät työvälineet (puhelin) - -" "Toimiva nettiyhteys (joidenkin asunnoissa toimii erittäin huonosti) - -" "- - mobiililaitteet - -"	Hyvät työvälineet, erityisesti puhelin Toimiva nettiyhteys	Toimiva teknologia	
"- - asiakkaan kognitio ja orientoituminen tähän." "Yhteinen kieli, asiakkaan ymmärrys miksi kirjaus tehdään ja miksi hän siihen osallistuu - -"	Asiakkaan kognitio ja ymmärrys	Asiakkaan kognitio	
"Asiakkaan oma aktiivisuus ja kiinnostus kirjaamista kohtaan - -"	Asiakkaan aktiivisuus ja mielenkiinto	Asiakkaan kiinnostus	

" - yhteinen tavoite/päämäärä." " - yhteiset tavoitteet - -"	Yhteiset tavoitteet	Tavoitteet	
" - kirjasmis koulutus - -"	Koulutus kirjaamiseen	Koulutus	
"Hektinen työtahti - -" "-Ohjaajien jatkuva kiire - -" "- - Ajan riittämättömyys kiireisinä päivinä. - -"	Hektinen työ Riittämätön työaika	Ajalliset resurssit	<b>Osallistavaa kirjaamista vaikeuttavat tekijät</b>
" - - Nykyiset [tietokoneet] ovat hälyttävän hitaita ja näytöt häpeällisen huonolaatuisia. - -" "- - Domacare-ohjelman grafiikka ja ulkoasu on huono." "- - Symbolit vastaavat huonosti tehtyä työtä, mikä on rasittavaa. - -"	Puutteelliset työvälineet Kirjaamisohjelman heikkoudet	Teknologian haasteet	
" - - asiakas ei välttämättä ymmärrä kirjaamista" "Asiakkaan keskittyminen, silloinen mieliala ja ymmärrys. - -" "- - Asukkaiden haasteet kognitiivisessa toiminnassa ja kommunikaatiossa - -"	Asiakkaan ymmärtämättömyys Asiakkaan mieliala ja keskittyminen Kommunikaation haasteet	Asiakkaan kognitio	
"Asiakkaillamme ei juuri ole kiinnostusta osallistua kirjaamiseen." "- - Kirjaaminen näyttäytyy monelle asukkaalle byrokratiana, josta ei tykätä tai jonka kanssa ei haluta olla tekemisissä, minkä vuoksi asukkaita ei kiinnosta - -"	Asiakkaan puutteellinen kiinnostus	Asiakkaan kiinnostuksen puute	
" - - Moni kohtaaminen on nopea ja lyhyt, lyhyempi kuin sen kirjaamiseen käytetty aika - -"	Ajallisesti lyhyet asiakaskohtaukset	Kohtaamisten laatu	
" - - ohjaajilla ei riittävää osaamista"	Ei ole riittävää osaamista	Osaamisen puute	
" - - Harha, että ihminen pystyy kaikkeen samanaikaisesti: kohtaamaan, ohjaamaan,	Monen asian samanaikainen suorittaminen Kirjaamisen stressaavuus	Kuormittavuus	

tekemään hoivatyötä, motivoimaan, mahdollistamaan kuulluksi ja nähdäksi tulemisen kokemuksen, olemaan tunnetasolla läsnä, toimimaan dialogisesti, jne, jne, jne, ja sitten vielä osallistamaan asiakkaan kirjaamiseen ja tuottamaan itse järkeviä lauseita" "Ympäri vuorokautisen palvelussa kirjaaminen on ajoittain kaamea stressitekijä - -"			
"Tärkeäksi" "Tärkeäksi, todisteeksi siitä että asioita on tapahtunut ja asiat ovat edenneet. Lainsäädännön kannalta tärkeitä ja kirjaukset pitävät olla oikein, ei valehtelua/liioittelua." "- - Kirjauksilla myös turvataan epäselvissä tilanteissa asiakkaiden oikeusturva - -" "- - voisi olla merkityksellisiä, pääse vaikuttamaan ja kokemaan osallisuutta - -" "Kirjaaminen on tärkeitä asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa - -" "- - kirjauksista on tullut siis tekijä palvelunsaannin turvaamisessa - -" "- - Se voi parhaimmillaan olla mainio työkalu ja tukea asiakasta siten kuin kirjallisuudessa esitetään. - -"	Kirjaukset ovat tärkeitä ja osoittavat tehdyn työn todeksi Kirjaukset ilmentävät asioiden etenemistä Kirjaukset vastaavat lainsäädäntöön ja toimivat asiakkaan oikeusturvana Kirjaukset ovat työkalu palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin Palvelunsaannin turvaaminen kirjausten pohjalta Asiakkaan osallistaminen kirjaamiseen mahdollistaisi osallisuuden kokemuksia ja vaikuttamista omaan elämään	Positiivinen merkitys asiakkaalle	<b>Kirjausten merkitys</b>
" - - Yhdessä kirjaaminen on pois heille tärkeäksi koetusta ajasta" "- - Kirjauksista tulee tulla esiin asiakkaan mieliala, voisi olla kurjaa kirjata asiakkaan kanssa esim.	Yhdessä kirjaaminen vie pois asiakkaan kohtaamisesta Erimielisyyksien kirjaaminen yhdessä ja tämän vaikutus luottamussuhteeseen	Osallistavan kirjaamisen negatiivinen merkitys asiakkaalle	

<p>Häiriökäyttäytymisistä, asiakas saattaa nähdä tilanteen täysin eri tavalla. Tämä voisi vaikuttaa luottamussuhteeseen”</p> <p>”- - Vähättelemättä kirjausien ja muiden asiakirjojen todistusvoimaa epäilen kuitenkin, miten hyvin niiden pohjalta voi arvioida asukkaan palveluntarvetta. - -”</p> <p>”- - Osallistava kirjaaminen myös merkityksellistää asukkaan ja ohjaajan väliset inhimilliset kohtaamiset sosiaalihuollon palveluksi. - - Kirjaamaan pysähtyminen monta kertaa päivässä voi myös muuttua muistutukseksi omista tuentarpeista ja palvelurippuvuudesta. - -”</p>	<p>Epäily siitä, kertovatko asiakirjat todellista palveluntarvetta</p> <p>Monimuotoinen kuormittavuus asiakkaalle</p>		
<p>”- - työntekijänkin näkökulmasta oikeusturva-asia.”</p> <p>”Kirjaukset ovat tärkeitä jotta ollaan perillä asiakkaiden asioista.”</p> <p>”- - Koen kirjausten liittyvän siksi paitsi oman työpaikkani pysyvyyteen - -”</p> <p>”- - Yhdessä kirjaaminen voisi helpottaa myös ohjaajien kirjaamista, eivätkä kirjaukset olisi olettamuksista.”</p>	<p>Kirjaukset ovat oikeusturva-asia</p> <p>Kirjaukset ovat keino olla ajan tasalla asiakkaiden tilanteista</p> <p>Oman työpaikan pysyvyyden näkökulma</p> <p>Asiakkaan kanssa kirjaaminen voisi helpottaa ohjaajien työtä, kun kirjaukset eivät perustu tehtyihin olettamuksiin</p>	Merkitys työntekijälle	
<p>”- - Uuden kirjausohjeistuksen briiffien takia olen alkanut ajatella kirjauksia näyttönä vastineesta, jonka tilaaja rahoilleen saa. Koen kirjausten liittyvän siksi - - myös sote-alan rahoitukseen. - -”</p>	<p>Todiste palvelujen tuottamisesta</p> <p>Näkökulmat sosiaalialan rahoitukseen</p>	Merkitys palveluntilaajalle	
<p>”- - Osallistavaa kirjaamista voisi aina kehittää.”</p> <p>”Koen että asiakkaan kanssa kirjaaminen on haastavaa ja sitä on turhaa pakottaa - -”</p>	<p>Osallistavaa kirjaamista voi aina kehittää</p> <p>Asiakkaan kanssa kirjaaminen koetaan haasteellisenä, eikä sen pakottaminen ole tarkoituksenmukaista</p>	Osallistavan kirjaamisen kehittämisen tarpeet	<b>Kirjaamisen kehittämisen</b>

<p>”Jos halutaan tänne asiakasta osallistavaa kirjausta niin silloin tulisi kehittää/muuttaa kirjaaminen sellaiseksi - -”</p> <p>”Meillä ei ole sananvaltaa kirjaamisen käytäntöihin, vaan ne tulevat ulkopuolelta.”</p> <p>”- - Nykyinen sanatarikka kirjaamismalli on todella kuluttavaa ja pois asiakkaiden kanssa vietetystä ajasta.”</p>	<p>Osallistava kirjaaminen vaatii muutoksia yksikön kirjaamiskäytäntöihin</p> <p>Kirjaamiskäytännöt määräytyvät ulkopuolelta, eikä henkilöstöllä ole niihin sananvaltaa</p> <p>Nykyinen kirjaamismalli vie pois asiakkaan kohtaamisesta</p>		
<p>”Selkeät ohjeet helpottavat aina. Olisi mukava kuulla, kuinka toisissa [yksiköissä] toimitaan.”</p> <p>”Koulutus ohjaajille.”</p> <p>”Aikaa, asiakkaan motivointia, hektisyyden taltoitusta.”</p> <p>”Parempi resurssointi eli kotikäynteihin tulisi voida varata enemmän aikaa - - Kirjaamistakin tulisi johtaa. - - Tarvittaisiin myös selkeä ohjeistus, mitä kirjataan osallistavasti ja mitä ei, ja luonnollisestikin perehdytys tästä - - Myös asukkaat tulisi perehdyttää osallistavaan kirjaamiseen ja mitä hyötyä siitä heille on - - Jokaisella työntekijällä tulisi olla työvuorossa käytössään pieni kannettava tai tablettitietokone näppäimistöllä. - -”</p> <p>”Symbolikirjaamisesta tulisi luopua asap. - - Paremmat tietokoneet! - - Työvuorot tulisi rakentaa uusiksi siten, että vuorossa on selkeitä toimistotyöjaksoja kirjaamista varten. - - Myös työntekijöiden tulisi olla selkeät säännöt toimistossa käyttäytymisestä keskittymisrauhan takaamiseksi.”</p>	<p>Selkeä ohjeistus</p> <p>Tietoisuus siitä, miten muissa yksiköissä toimitaan</p> <p>Osallistavan kirjaamisen koulutus</p> <p>Ajallisten resurssien huomioiminen</p> <p>Asiakkaiden motivointi kirjaamiseen</p> <p>Kirjaamisen johtaminen</p> <p>Toimivan teknologian, laitteiston ja kirjaamishjelman varmistaminen</p> <p>Henkilöstön keskinäinen keskustelu sekä säännöt esimerkiksi toimistossa käyttäytymiseen</p>	Kehittämisen keinoja	