



Opas osallistavaan kirjaamiseen Humana avopalvelut Oy:lle

Charlotta Sjögren-Ahtiainen

2025 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Opas osallistavaan kirjaamiseen Humana avopalvelut Oy:lle

Charlotta Sjögren-Ahtiainen

Sosionomi AMK

Opinnäytetyö

Toukokuu 2025

Charlotta Sjögren-Ahtiainen

Opas osallistavaan kirjaamiseen

Vuosi

2025

Sivumäärä

40

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa opas osallistavasta kirjaamisesta yhteistyökumppanille Humana avopalvelut Oy:lle. Opas on suunniteltu asiakastyöhön työntekijöiden ja asiakkaan väliseen työskentelyyn. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että kirjaamisopas tukee henkilöstön ja asiakkaiden osallistavaa kirjaamista, toimien näin työvälineenä. Kehittämistehtävänä oli luoda konkreettisesti tuotos yhteistyökumppanille Humana avopalvelut Oy:lle. Opinnäytetyötäni lähestyin konstrukttiivisen tutkimuksen kautta.

Tässä opinnäyttyössä on tarkasteltu kirjaamista sosiaalipalveluiden asiakastyössä, osallisuutta sekä osallistavaa kirjaamista sosiaalipalveluissa. Opinnäytetyön viitekehys muodostui kirjaamisesta, osallisuudesta, osallistavasta kirjaamisesta sekä sosiaalihuollon rekisteriuudistuksen tuomien muutosten vaikutuksista kirjaamis- käytäntöihin.

Työskenneltäessä sosiaalihuollon asiakkaiden parissa käytännön työ on pitkälti asiakkaiden osallistamista palveluiden piiriin. Sosiaalihuollon asiakkaista kirjaaminen on ollut kuitenkin pääosin yksin työntekijän tehtävänä ja vasta lähivuosina on havaittu, että asiakkaan mukaan ottamalla häntä koskeviin kirjauksiin, olevan tällä positiivisia vaikutuksia asiakkaan hyvinvoinnille.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön menetelminä käytettiin reflektointia, työpajaa ja havainnointia, johon osallistui Humana avopalvelut Oy:n Vantaan toimipisteen työntekijöitä. Sain arvokasta tietoa opinnäytetyöhöni säännöllisesti pidetyistä työyhteisön tiimipalaverista, sekä esihenkilön kanssa käydyistä keskusteluista.

Oppaan käytöstä on tulossa myös palautekysely, jonka palautteen perusteella osallistavaa kirjaamisopasta voidaan tarvittaessa muokata.

Työpajan tuottaman tiedon perusteella, on opas käytännönläheinen, visuaalisesti kiinnostava ja selkeä. Opinnäytetyöstä nousi kehittämisideaksi, että asiakkaat otetaan mukaan oppaan kehittämiseen, näin saadaan myös asiakkaan näkemys esille, osallisuuden tunteen lisäksi.

Charlotta Sjögren-Ahtiainen

Participatory documentation guide

Year 2025

Pages

40

The purpose of this developmental Bachelor's thesis was to produce a guide on participatory documentation for the collaboration partner Humana avopalvelut Oy. The guide is designed for client work between employees and clients. The aim of the thesis was for the documentation guide to support inclusive documentation by staff and clients, thereby serving as a practical tool. My development task was to create a concrete product for the partner, Humana avopalvelut Oy. I approached my thesis through constructive research.

In this thesis, the focus was on documentation in social services client work, participation, and participatory documentation in social services. The theoretical framework of the thesis consisted of concepts related to documentation, participation, participatory documentation, and the impacts of the social welfare register reform on documentation practices.

When working with social welfare clients, practical work largely involves engaging clients in the services. However, documentation in social welfare has traditionally been primarily the task of the staff alone. Only in recent years has it been recognized, that involving clients in documentation concerning them, can have positive effects on their well-being.

This thesis was carried out as a functional project. The methods used in the thesis were reflection, workshop and observation, in which employees from Vantaa office of Humana avopalvelut Oy. I received valuable information for my thesis from regularly held team meetings within the work community, as well as from discussions with my supervisor.

There will also be a feedback survey on the use of the guide, based on which the participatory documentation guide can be modified if necessary.

Based on the information gathered from the workshop, the guide is practical, visually interesting, and clear.

The development idea that emerged from the thesis was to include the customers in the development of the guide, this way the customer's point of view can also be brought out, in addition to the feeling of inclusion.

Keywords: documentation, documentation guide, involvement, participatory documentation

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Humana avopalvelut Oy	8
3	Kirjaaminen sosiaalipalveluiden asiakastyössä.....	8
3.1	Osallisuus ja kirjaaminen	10
3.2	Osallisuus lainsäädännössä.....	11
3.3	Kirjaaminen lainsäädännössä.....	12
3.4	Kirjaamisen tärkeys, yhtenäiset kirjaamiskäytännöt	13
3.5	Osallistava kirjaaminen	13
3.6	Rakenteellinen kirjaaminen	15
4	Kirjaaminen Humanan avopalveluissa	17
5	Kehittämistyön suunnittelu ja toteutus	18
5.1	Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoite.....	18
5.2	Kehittämistyön menetelmät	19
5.3	Työpaja	21
6	Kehittämistyön arviointi	24
6.1	Opinnäytetyön palautteet	25
6.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	25
7	Arviointi.....	26
8	Pohdinta	26
	Kuviot	36
	Kuvat.....	36
	Taulukot	36

1 Johdanto

Kehittämismuotoinen opinnäytetyöni sai alkunsa havainnoistani työskennellessäni Humana avopalvelut Oy:llä, ja siitä kuinka harvoin asiakas osallistuu mukaan kirjaamiseen. Ottamalla asiakkaan mukaan dokumentointiprosessiin, toteutuu tämän osallisuus parhaiten (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2011). Opinnäytetyön tekemistä syvensi myös oma kiinnostukseni sosi- aali- ja terveydenhuollon yhdistävään asiakas- ja potilastietojärjestelmään ja sen tuleviin muutoksiin.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on edistää asiakkaan osallisuutta sekä hyvinvoin- tia, turvaten riittävät sekä laadukkaat sosiaalipalvelut. Osallisuus käsittää niin yhteenkuulu- misen tunteen, kuin mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaan omissa asioissaan (Mitä osallisuus on... 2017).

Uusi asiakastietolaki (703/2023) velvoittaa yksityisiä sosiaalialan palveluntuottajia liittymään asiakastiedon arkistoon 1.9.2026 mennessä. Velvoitteen myötä sosiaalihuollon kirjaamiskäy- tänteet muuttuvat merkittävästi, jolloin myös kirjaamistapojen kehittämiseen tulisi panostaa (Innokylä, Kansa-koulu 5- Sosiaalialan...).

Terveiden- ja hyvinvointilaitoksen sosiaalihuollon kirjaamisohjeen mukaan tulee ammattilai- sen kirjata asiakastietoja yhdessä asiakkaan kanssa, eettisesti (Terveiden ja hyvinvoinninlai- tos 2019), vastuu kirjaamisesta on työntekijällä (Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2024).

Sosiaalihuollon tietopohjaa laajennetaan, jossa kirjaamisella on suuri merkitys. Laadukkaasti kirjaamalla, edistetään asiakkaan asioiden järjestämistä sekä samalla saadaan sosiaalihuol- lossa työskentelevien ammattilaisten työlle näkyvyyttä (Inget 2021).

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuottaa kirjaamisopas ja tämän oppaan tavoitteena on lisätä työntekijän ja asiakkaan kirjaamista yhdessä. Lisääkö oppaan käyttö sitten yhdessä kirjaamis- ta? Tästä on tietoperustaa hyvin vähän saatavilla, jonkin verran tutkittua tietoa löytyy osalli- suudesta dokumentoinnissa sekä tämän tuomista hyödyistä.

Reflektoinnin, innovaation ja työyhteisön kanssa käytyjen keskusteluiden innostamana syntyi ajatus tuottaa kirjaamisopas, jonka toivotaan lisäävän osallistavaa dokumentointia.

2 Humana avopalvelut Oy

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Humana Avopalvelut Oy, Vantaan toimipiste. Humana Avopalvelut Oy tarjoaa palveluita useassa eri toimipisteessä ympäri Suomea. Humanan Avopalvelut tukevat kokonaisvaltaisesti asiakkaiden arkea ja hyvinvointia. Asiakkaan kotiin ja arkeen toteutettavia avopalveluja toteuttaa moniammatillinen, kokenut ja ammattitaitoinen henkilöstö.

Opinnäytetyöni kohdistuu Vantaalla sijaitsevan Humanan avopalveluiden toimipisteeseen. Vantaan toimintayksikkö tuottaa lastensuojelulain ja sosiaalihoitolain mukaisia avopalveluita lapsille, nuorille ja perheille, muun muassa jälkihuollon ammatillisen tukihenkilön palveluja. Toimintayksikössä tuotetaan myös aikuisasiakkaille sekä päihde- ja mielenterveys asiakkaille tuetun asumisen palveluita, sosiaalista kuntoutusta senioriasiakkaille sekä vammaispuolen tukihenkilöpalvelua. Lisäksi Humanalla tuotetaan neuropsykiatrista valmennusta, niin perheille kuin yksilöasiakkaillekin. Asiakkaat tarvitsevat usein tukea elämänhallintaan liittyvissä asioissa, kuin myös käytännön asioissa.

Humana avopalveluissa keskeinen ajatus toiminnassa on voimavaralähtöinen- ja muutokseen tähtäävä työskentelyote (Humana avopalvelut Oy omavalvontasuunnitelma). Humana avopalvelut Oy:llä asiakkaat ovat iältään 0-100-vuotiaita, jolloin myös useampi laki velvoittaa työntekijöitä osallisuuden edistämiseen. Mainittakoon näistä muutama laki, muun muassa Lastensuojelulaki (417/2007) 4 § mukaan, tulee huomioida lapsen etua arvioitaessa, että lapselle annetaan mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan. Nuorisolaissa (1285/2016) ensimmäisen luvun 2 § mukaan lain tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta.

3 Kirjaaminen sosiaalipalveluiden asiakastyössä

Asiakastietojen kirjaaminen on aina sosiaalihoitolain ammatillisen henkilöstön sekä myös siinä avustavan työntekijän vastuulla, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) eli uuden asiakaslain 4 luvun 17 §:n mukaisesti. Sosiaalihoitolain (1301/2014) säädetään, mitä sosiaalipalveluja hyvinvointialueen on järjestettävä (STM, vastualueet, 2024). Kirjaamisvelvoite koskee myös palveluntuottajien henkilöstöä uuden asiakaslain (703/2023) kolmannen luvun (3 luku) § 14 mukaisesti määriteltynä, palveluntuottajaa, joka antaa palvelua.

Asiakastyötä tehdessä on kirjaaminen olennainen osa sosiaalihoitolain työtä, usein sosiaalihoitolain työntekijät ovatkin velvollisia kirjaamaan tiedot, jotka voivat vaikuttaa palveluiden tai etuuksien järjestämiseen. Kirjauksissa tulisi tulla ilmi toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen sekä seurannan kannalta kaikki tarpeellinen tieto (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihoitolain...2011).

Myös terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen määräyksen (1/2024) mukaan asiakirjoihin tulisi kirjata myös kaikki tehty asiakastyö, keskustelut, tapaamiset, suunnitelmat, unohtamatta lausuntoja sekä päätöksiä (Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 1/2024).

Edellä mainittujen avulla, voidaan seurata työskentelyn etenemistä, jolloin asiakirjat toimivat myös apuvälineinä tulevaisuudessa, koska näihin voidaan kätevästi palata ja pohtia vaikkapa aiempien suunnitelmien toimivuutta. Aiempia kirjauksia voidaan hyödyntää myös esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välisissä keskusteluissa, joissa voidaan arvioida tietyn ajanjakson aikana tapahtuneita muutoksia ja esimerkiksi työskentelyssä käytettyjä menetelmien vaikutuksista asiakkaan tilanteeseen. Ajantasaiset kirjaukset sekä asiakirjat tekevät näkyväksi asiakastyön prosessina asiakkaalle, työtovereille sekä päätöksentekijöille.

Käsiteltäessä asiakkaita koskevia tietoja, edellyttää se aina työntekijältä huolellisuutta ja tarkkuutta. Työskennellessä sosiaalipalveluiden parissa, on työntekijän pohdittava millaisia tietoja se edellyttää, että hän saa työtehtävänsä hoidettua. ”Asiakastyöstä kirjoittaminen on asiakasta koskevan tiedon ja asiakasprosessin näkyväksi tekemistä” (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa...2011).

Mitä kirjataan? Miksi kirjataan? Mikä on välttämätöntä kirjata? Mihin kirjauksia luovutetaan? Kirjaaminen virallisiin asiakirjoihin vaatii osaamista. Kun kirjaamme asiakkaasta, on kirjaajan ymmärrettävä oma vastuunsa kuvaillessaan omaa työskentelyään sekä tuodessaan esille kirjauksessaan omia havainnoitejaan sekä asiakkaan elämäntilannetta. Siksi asiakkaan mukaan ottaminen hänen asiakirjojensa tekemiseen onkin sosiaalihuollon eettisen toiminnan perusta (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa...2011).

Asiakkaalle tulee kertoa asiakirjojen kirjoittamisesta, heille tulee näyttää häntä itseään koskevia asiakirjoja, ja näitä tulisi tehdä mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakirjoihin kirjoitetaan niistä asioista, joista on asiakkaan kanssa yhdessä keskusteltu, yhdessä sovittu sekä niistä asioista, joita on tärkeää taikka välttämätöntä selvittää sekä kirjoittaa asiakkaan palvelusta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 8 § itsemääräämis- ja osallistuminen). Edellä mainittu pyrkimys, jonka tarkoituksena on ”asiakkaalle oikeuden saada tietää, mitä hänestä kirjoitetaan, mihin hänen antamia tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan” (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa...2011). Asiakkaalla on tiedonsaantioikeus tietojensa käsittelyssä, uuden asiakaslain (703/2023) luvun 2 pykälän (§) 11 mukaisesti.

Kuitenkaan aina emme voi kirjata niin, että työntekijä kirjaisi asiakkaan kanssa. Eikä kaikista kirjatuista asioista voida käydä keskustelua etukäteen asiakkaan kanssa. Edellä mainittuja tilanteita saattaa tulla esimerkiksi, kun lasta ollaan sijoittamassa kiireellisesti lastensuojelutyössä, eikä lasta kuulla ennen päätöksen tekoa tilanteen äkillisyyden vuoksi. Mutta, työskentelyn kirjaamisesta on kerrottava asiakkaalle, oli kiire tai ei.

Asiakas saattaa vastustaa asiakirjoihin kirjattavia tapahtumakuvauksia sekä tiettyjä tietoja, koska ei tahdo näitä näkyväksi, mutta ne ovat välttämättömiä työntekijän oikeusturvan tai jonkun toisen oikeuksien kannalta olennaista olla kirjattuna, eli näkyvillä. Sellaiset tiedot voivat olla esimerkiksi, jos asiakkaan päihteidenkäyttö vaikuttaa perheenjäseniin, taikka asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen työntekijää tai perheenjäsentä kohtaan näyttäytyy tapausmisella.

Kun kirjataan asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja sosiaalihuollossa, tulee kiinnittää huomiota siihen, että sinne kirjataan vain sellaisia tietoja terveydentilasta, jotka ovat tarpeellisia asiakkaan etuuden, palvelun myöntämisedellytysten arvioimiseksi tai kyseisen palvelun antamisessa. Sosiaalihuollossa asiakkaan terveydentilatietojen käsittelemiseen liittyy erityisvaatimuksia, esimerkiksi jos terveydenhuollon ammattihenkilö työskentelee sosiaalihuollon toimintayksikössä ja antaen asiakkaalle tutkimusta tai hoitoa, ovat heidän laatimat kirjaukset potilastietoja (Tietosuojavaltuutetun toimisto, Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely 2022, 42).

Sosiaalihuollon kirjaamista ohjaavat useat lait, muun muassa hallintolaki (434/2003), julkisuuslaki (621/1999), lastensuojelulaki (417/2007) ja tietosuojalaki (1050/2018), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023) (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa...2011).

Tätä opinnäytetyötä työstäessä on lakeihin tullut muutoksia. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) eli uusi asiakastietolaki on astunut voimaan 1.1.2024, ja jota on täydennetty viimeksi 1.7.2024. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) on laki, jonka tarkoituksena on yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalvueluita järjestettäessä ja toteutettaessa. Kyseisessä laissa on useita muutoksia ja nämä astuvat voimaan siirtymäaikaon puitteissa.

3.1 Osallisuus ja kirjaaminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 15 § mukaan sosiaalityö on muutosmyönteistä toimintaa, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa keventää vaikeita elämäntilanteita, vahvistaen heidän omia voimavarojaan ja osallisuuttaan. Osallisuus käsittää niin yhteenkuulumisen tunteen, kuin mahdollisuuden vaikuttaa asiakkaan omilla asioillaan (Mitä osallisuus on... 2017).

Osallisuus käsitteenä on hyvin moniulotteinen, riippuen paljon myös siitä missä yhteydessä sitä käyttää ja ketä sitä käyttää. Pääsin itse tähän syvemmin perehtymään varhaiskasvatuksen pedagogisen osaamisen kurssilla, jossa kirjoitin esseon aiheesta ”lapsen osallisuus”, jonka

tavoitteena oli opiskelijan tunnistaa lapsen osallisuuden merkityksen, sekä kuinka tukea osallisuutta ja yhteisöllisyyttä varhaiskasvatuksessa. Lainatakseni omaa kirjoitustani esseestä; ”Itse osallisuus käsitteenä on tullut YK:n lastenoikeuksien sopimuksen (1989) myötä tarkasteluun ja tutkimuksen kohteeksi myös varhaiskasvatuksessa (Venninen, Leinonen, Ojala, 2010)”.

YK:n lastenoikeuksien sopimuksessa 12 artiklan mukaan, on lapsella oikeus vapaasti ilmaista itseään kaikissa häntä koskevissa asioissa, ja tämän näkemykset otettava huomioon iän sekä kehitystason mukaan (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991). 13 artiklan mukaan lapsella on oikeus ilmaista vapaasti mielipiteensä, joka on lapsen osallisuutta. 23 artiklassa mainitaan sopimusvaltioiden tunnustavan edistämällä henkisesti ja ruumiillisesti vammaisen lapsen itsetuottamusta sekä helpottavan lapsen aktiivista osallistumista yhteisönsä toimintaan (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 39 § mukaan asiakassuunnitelma on tärkeä asiakirja, johon kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa, ja jota edesautetaan asiakkaan itsemääräämisoikeudella, osallistumisella ja laaja-alaisella yhteistyöllä (Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä v3.1, 27). Osallisuus on siis jotain, missä itse voi toimia, missä itse voi omassa elämässään päättää, olla mukana vaikuttamassa esimerkiksi palveluihin, tai laajemmin koko elinympäristössään olla mukana luomassa jotain uutta. Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (Osallisuuden edistäjän opas 2023, 27) mukaan osallisuuden kokemuksella on tärkeä rooli hyvinvoinnin kannalta.

3.2 Osallisuus lainsäädännössä

Lainsäädäntö tukee osallisuustyötä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) yhtenä tarkoituksena on edistää osallisuutta (STM 2018, 14). Suomen perustuslain (731/1999) 2 § mukaan jokaisella yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ”sosiaalihuollon asiakaslaki” sisältää keskeiset arvot sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan. Kuntalaki (410/2015), jonka 22 § velvoittaa kuntaa tarjoamaan kuntalaisilleen laajat osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet. Useassa laissa viitataan osallistumiseen sekä asiakkaan vaikuttamiseen asioissaan, muun muassa lastensuojelulaissa (417/2007), nuorisolaissa (1285/2016), laista ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä vammaispalvelulaista (675/2023).

Vuoden 2023 alussa voimaan tulleiden sosiaalihuoltolain (30.12.2013/1301) säännösten mukaisesti sosiaalihuollon tukipalvelutkin ovat sosiaalipalveluja (19 §), esimerkiksi lähiympäristöön vietävä tuki. Sosiaali- ja terveysministeriön vastuualueena on osallisuuden edistäminen (STM 2025).

3.3 Kirjaaminen lainsäädännössä

Sosiaalihuollon työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus, joka alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai alkanut toteuttamaan sosiaalipalveluja.

Kirjaaminen on aina työntekijän vastuulla ja asiakkuuden päättymisestä tulee myös kirjata tämä asiakaskirjaan. Sosiaalihuollossa kirjaukset on kirjattava viipymättä, ja aina kun asiakkaan asioita on käsitelty. Työntekijän vastuulla on myös se, mitä tietoja asiakastyöstä kirjaa, jos kirjaa yksin (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2011, 10).

Sosiaalihuollon alaisuudessa ohjaavat lait ja asetukset säätelevät työskentelyä ja siihen liittyvää dokumentointia. Uusimmista laeista on laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), joka antaa ohjeet asiakastietojen dokumentoinnille ja varmistaa yhtenäisen asiakastietojen käsittelyn. Tämän lain tarkoituksena on yhtäläistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä niitä toteuttaessa ja järjestäessä. Lisäksi tätä lakia ohjaa asiakastietoasetus 457/2024 (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä), jonka tehtävänä on säätää sosiaali- ja terveydenhuollon välisen tiedonsaantioikeutta sekä mitä asiakastietoja ammattihenkilöt työskentelyssään saavat käyttää ja mitkä merkinnät potilasasiakirjaan ovat erityissuojattuja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan sekä valvonnan kaikki tarpeelliset tiedot (sekä myös muut asiakastyöhön osallistuvat henkilöt /henkilöstön) 17 § mukaisesti.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, jonka tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Saman lain pykälän 8 (§) mukaisesti asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmalla (STM 2020:3, 15) on viisi tavoitetta, näiden tavoitteiden mukaisesti rakennetaan laajaa sosiaali- ja terveyskeskusta, joka toimii asiakkaan elämäntilanteiden ja tarpeiden ympärillä. Kyseisen ohjelman tavoitteisiin pääseminen vaatii asiakkaiden sekä potilaiden osallistumisen sekä vaikuttamisen omien palveluiden kehittämiseen sekä arviointiin. Tämän vuoksi olisikin tärkeää panostaa jo olemassa olevien asiakasosallisuuden menetelmien käyttöönottoon. Tämä on merkityksellistä, sillä se edistää palveluiden tasa-arvoista saatavuutta, saavutettavuutta ja oikea-aikaisuutta (STM 2020:3, 15).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) Tämän lain tarkoituksena on yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalouksia järjestettäessä ja toteutettaessa (Finlex 703/2023).

3.4 Kirjaamisen tärkeys, yhtenäiset kirjaamiskäytänteet

Dokumentointi on iso osa sosiaalityötä, tätä ohjaavat lait sekä asetukset, jotka ovat osana oikeusturvaa. Kirjaamalla turvaamme asiakkaan työskentelyn jatkumon, esimerkiksi työntekijän sairastumisen vuoksi. Kirjauksista nähdään mihin suuntaan työskentely on menossa, nähdään muutokset, nähdään sovitut asiat ja niin edelleen. Kirjaukset tulisi tehdä niin, että näistä ilmenisi selkeästi, kenen näkemyksestä tai asiasta on kyse (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa...2011).

On myös hyvä muistaa, kuinka kirjataan, jos asiakas ei osallistu kirjaamiseen, tulisi kirjauksen olla selkeä. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos suosittelee kirjaamaan niin, että ajattelee lukijaksi aina asiakkaan, jolloin automaattisesti työntekijä kirjoittaa selkeää sekä ymmärrettävää tekstiä, siitä mistä on asiakkaan kanssa keskusteltu sekä siitä mitä ja miten on hoidettu (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa...2011).

Sosiaali- ja terveysministeriön laatiman sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan strategian (2016) yhtenä toimenpiteenä esiteltiin palvelujärjestelmän kehittämiseksi sosiaalihuollon tietovarantoratkaisun toteuttamista osana Kanta-palveluita. Jotta tiedonkulku toteutuisi on kirjauksien oltava tallessa. ”Kansa-hankkeella tarkoitetaan kokonaisuutta, jossa otetaan käyttöön kaikissa sosiaalipalveluja tuottavissa yksityisissä ja julkisissa organisaatioissa asiakastiedon määrämuotoinen kirjaaminen, rakenteinen tallentaminen sekä sosiaalihuollon valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut” (Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen Kansa-hanke 10/2016, 12).

Tietovarannon tehtävänä on varmistaa tiedonkulku sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä asiakkaista niin, että toimijat näkevät toistensa dokumentoinnin sekä muut tärkeät toisen toimijan huomiot, asiakkaan kaikki palvelut ynnä muut sellaiset. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) velvoittaa liittymään valtakunnallisen asiakastietojen arkistointipalvelun käyttäjäksi. Liittymisen jälkeen asiakasasiakirjojen alkuperäiskappaleet tallennetaan Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon.

3.5 Osallistava kirjaaminen

Terveiden- ja hyvinvointilaitoksen osallisuuden edistäjän oppaassa mainitaan, että työntekijän itsenäisesti kirjaamat tiedot asiakkaista, voivat perustua työntekijän omiin tulkintoihin, jotka voivat perustua asiakkaan aiempiin tapaamisiin ja niiden sisältöihin. Tällöin asiakas ei ehkäpä koe kirjauksia hänen omikseen, kun otamme asiakkaan mukaan kirjaamaan, lisäämme hänen osallisuuttaan. Tällaista tapaa kutsutaan osallistavaksi kirjaamiseksi (Osallisuuden edistäjän opas 2023, 138).

Itä-Suomen yliopiston sosiaali- ja terveysjohtamisen laitoksen teettämän tutkimuksen mukaan, tutkimuksessa sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana (2021) tuloksista nousi pintaan ne asiat, jotka edellyttävät laadukkaaseen rakenteelliseen kirjaamiseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä laadukkaasta rakennedokumentaatiosta ja sen edellytyksistä. Tulosten mukaan kirjaamiseen tulisi perehdyttää perusteellisesti, yhteiset kirjaamisen toimintakäytänteet sekä kirjaamiseen tulisi olla riittävästi aikaa. Keskeisimpänä laatutekijänä nähtiin asiakkaan osallisuus kirjaamisessa, siten varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen hänen omissa asioissaan. Osallisuuden aiheeseen limittyi myös se, että asiapapereissa eriteltiin tiedot mistä ja keneltä tiedot olivat peräisin, sekä kenen näkemykset olivat kyseessä. Erittäin tärkeänä pidettiin sitä, että varsinkin tilanteissa, joissa oli näkemuseroja asiakkaan ja työntekijän välillä, eroteltiin (Hujanen, Kinnunen, Ailio, Koivumäki 2021, 7).

Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö raportissa mainittiin osallisuuden olevan yksi edellytys rakenteelliselle sosiaalityölle. Osallisuuden merkitys on asiakkaalle niin vahva, että julkisilta toimijoilta vaaditaankin ymmärrystä kansalaisten osallisuuteen, heidän vaikuttamismahdollisuuksiinsa ja tästä saadun tiedon hyödyntämiseen (Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö 2022, 109).

Osallisuus dokumentointiprosesseissa lastensuojelun avohuollossa Pro gradu- tutkielmassaan, Sini Koponen (2019) pyrki löytämään tietoa siitä, kuinka lastensuojelun sosiaalityöntekijät olivat osallistaneet asiakkaitaan dokumentointiprosesseihin. Koponen (2019) raportoi saamistaan tuloksista, että osallisuutta voi dokumentointiprosessissa lisätä kolmeen eri osallisuuden toimintaan, toimintaosallisuuteen, tieto-osallisuuteen ja kehittämisosallisuuteen sisältyvillä toiminnoilla. Tuloksista ja ratkaisuehdotuksista Koponen raportoi, että tutkittavat pohtivat ratkaisuja ja ehdottivat infolappua (tieto-osallisuus) dokumentoinnista asiakkaille annettavaksi. Huomioiden tietenkin lapsen kehitystason.

Koposen (2019, 52) tutkimuksesta ilmeni myös, että yksi keino asiakkaiden osallisuutta lisäämään, olisi informointi yhdessä kirjaamisesta sekä erilaisten asiakirjojen olemassaolosta ja asiakkaan oikeuksista omiin asiakirjoihin, unohtamatta tietosuojaa. Yhtenä ratkaisuehdotuksena toimintaosallisuuteen tutkittavien ehdotuksista oli, että asiakasta kannustetaan olemaan kiinnostunut siitä, mitä asiakkaasta itsestään kirjoitetaan. Kehittämisosallisuuteen kehittämisenäkökulmana oli asiakasraati- tai foorumi, jossa asiakkaat itse pääsisivät kehittämään kyseistä toimintaa.

Valvira ja aluehallintoviraston 7.6.2024 antamalla ohjeella (Dnro V/21242/2024 ohje koskee hyvinvointialueita ja Helsingin kaupunkia) ”Lapsen tapaaminen ja osallisuus lapsiperheiden palveluiden sekä lastensuojelun työskentelyn aikana”, hyvinvointialueiden tulisi huolehtia omavalvonnassa sosiaalityön johtamisesta, ohjaamisesta sekä resursoinnista, jotta turvataan

suunnitelmallinen lapsikohtainen työskentely. Ohjeistuksen mukaan omavalvonnassa tulisi myös huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdytyksestä, koulutuksesta ja sujuvasta yhteistyöstä viranomaisten kanssa, jolla varmistetaan lapsen etu ja turvallisuus. Ohjeistuksen mukaan, tulisi lapsiperheiden palveluissa sekä lastensuojelussa, huolehtia lapsen osallisuudesta (sekä lapsen tilanteen riittävästä selvittämisestä) kaikissa asiakasprosessin vaiheissa (Dnro V/21242/2024).

3.6 Rakenteellinen kirjaaminen

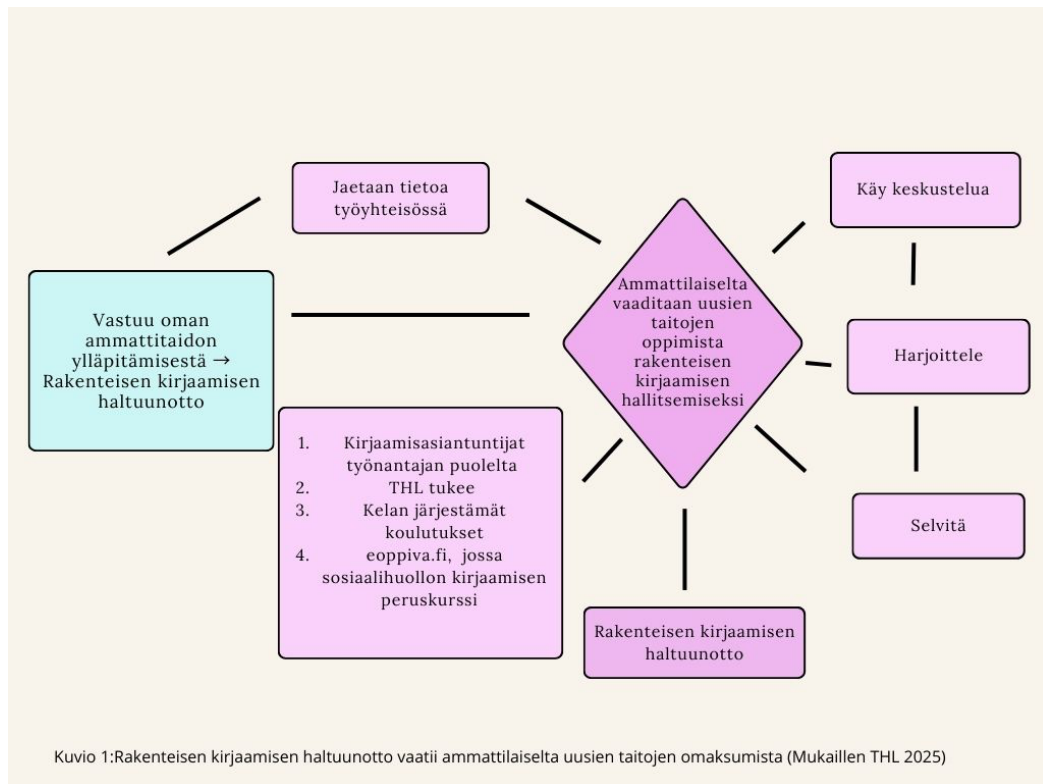
Vuonna 2023 käynnistynyt sosiaalihuollon rekisteriuudistus on tietojen seurantaväline. Uudistuksen myötä usea asia muuttuu, niin myös kirjaaminen. Terveys- ja hyvinvointilaitos (THL) on antanut sosiaalihuollolle uudet kirjaamisohjeet. Sosiaalihuollossa otetaan käyttöön rakenteiset asiakirjat, näiden käyttö mahdollistaa liittymisen Kanta-palveluihin sekä nähdä myös muiden palvelunantajien antamat palvelut.

Samalla antaen myös kansalaiselle itselleen mahdollisuuden nähdä OmaKanta-palvelusta kaikki omat palvelunsa. Kaikki sosiaalihuollon asiakirjat tullaan tallentamaan asiakastietovarantoon, kantapalveluihin (Sosiaalihuollon asiakastietovaranto, 2025).

”Rakenteinen kirjaaminen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteista potilas- ja asiakastiedoista” (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2024b).

Rakenteinen kirjaaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että merkinnät tehdään valitsemalla valikoista sopivat valmiit vaihtoehdot, eikä näihin omaa tekstiä juurikaan kirjoiteta. Rakenteisella kirjaamisella pyritään siihen, että tieto olisi helposti hyödynnettävissä niin ammattilaisten työssä kuin raportoinnissa. Suurimmat hyödyt tästä saadaan vasta pitkän ajan kuluessa, kun tietoa on ehtinyt kertyä riittävästi.

Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ammattipätevyyttään, näin myös laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 5 § mukaan (Talentia. Arki, arvot ja etiikka 2022, 49). Myös työntekijän osaamisen eli tietotaidon jakaminen työyhteisössä on työntekijän tehtävä. Parhaiten rakenteisten asiakirjojen käytön oppii käytännön työssä pikkuhiljaa (THL 2025), kuviossa 1 on esitelty askelmerkkejä rakenteisen kirjaamisen haltuunottoon.



Kuvio 1: Rakenteisen kirjaamisen haltuunotto vaatii ammattilaiselta uusien taitojen omaksumista (Mukaillen THL 2025)

Kuviossa 1 on havainnollistettu rakenteisen kirjaamisen vaiheita, kuinka työntekijä oppii hallitsemaan rakenteisen kirjaamisen ja organisoida tätä. Työntekijällä on vastuu oman ammattitaidon ylläpitoon, jota työnantajan tulee edistää. Työnantaja luo perusteet uusien käytäntöjen oppimiseen, esimerkiksi kirjaamisasiantuntijat työnantajan puolelta sekä Kelan ja THL-tukemana. Työntekijä harjoittelee, jakaa oppimaansa tietoa, käy keskustelua oppimastaan tiedosta, selvittää ja jatkaa harjoittelua. Rakenteisen kirjaamisen ja näiden rakenteisten asiakirjojen käytön oppii arjen perustöissä pikkuhiljaa, joka vaatii koko työyhteisöltä yhdessä keskustelua ja harjoittelemista. THL päättää asiakirjojen rakenteista sekä niihin merkittävistä tiedoista (THL 2025).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, eli uuden asiakastietolain (703/2023) mukaan, tulee sosiaalihuollon palvelunantajan tallentaa kaikissa palvelutehtävissä syntyvät rakenteiset asiakastiedot Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon siirtymäaikaisten puitteissa, kuitenkin viimeistään 1.9.2026 (THL 2025).

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) tukee tiedonhallinta asioissa sosiaalihuollon parissa työskenteleviä kattavasti ja monipuolisesti. Heiltä saa apua ja tukea tulevaan tietovaranto muutokseen. Ajantasainen Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille opastaa sosiaalihuollon tiedonhallinnasta (Sosiaalihuollon asiakastietovaranto, 2025).

4 Kirjaaminen Humanan avopalveluissa

Humanan uudessa 1.4.2025 päivitettyssä omavalvontaohjelmassa (entinen omavalvontasuunnitelma) mainitaan asiakastyön kirjaamisen (s 23) olevan merkittävä osa asiakastyön prosessia sekä myös laadun, kuin vaikuttavuuden kehittämisen työväline.

Humanan omavalvontaohjelmassa (1.4.2025, 23) mainitaan myös, että Humana kehittää osallistavan kirjaamisen toimintatapaa myös muilla toimialoillaan. Humanalla on toimiva ja kattava perehdytys. Palveluyksiköissä esihenkilö perehdyttää uuden työntekijän omavalvonnan kokonaisuuteen, ja seuraa perehdytysprosessin kulkua.

Perehdytykseen kuuluu myös Humanan omia koulutuksia, joita perehdyttävällä on mahdollista suorittaa verkkopohjaisilla koulutuslustoilla Humana Akatemiassa sekä Skholessa (Humanan omavalvontaohjelma, henkilöstö). Humana Akatemiassa on kaksi kirjaamiskoulutusta, jotka uusi työntekijä suorittaa työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa (Humana intra).

Humana avopalveluiden Vantaan toimipisteessä pidettiin 28.10.2024 dokumentointi koulutus, joka oli kaikille työntekijöille pakollinen tämän tärkeyden vuoksi. Koulutuksessa käytiin läpi osallistavaa kirjaamistapaa, sekä DomaCare asiakastietojärjestelmän uutta osallistava kuukausiraportti ja arviointi-, sekä osallistava yhteenveto työskentelystä- lomakepohjaa. Koska Humana on sosiaalihuollon palvelunantaja ja työskentelyssä käytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää, niin kaikki asiakastiedot tulee tallentaa Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon (Sosiaalihuollon asiakastietovaranto, 2025).

Humanan koulutuksessa painotettiin osallisuutta kaikessa työskentelyssä ja tämän vaikuttavuutta asiakkaaseen. Koulutuksessa käytiin läpi myös osallistavan dokumentoinnin kirjauksien sisältöä, tämän ydintä, jossa työskentelyn tavoitteet ovat selkeät sekä dokumentoinnin tiiveyttä.

Dokumentointi koulutuksessa esiteltiin myös osallisuuden portaat (mukaillen nuorisoseuran osallisuuden portaista), joissa maininnat; kannustettu osallistuminen, todellinen osallistuminen, tuettu osallistuminen, valikoitu osallistuminen, näennäisosallistuminen sekä osallistumattomuus. Koulutuksessa oli myös hyviä vinkkejä esimerkiksi kuukausiraportin tekoon, missä asiakkaalta voidaan kysyä muutokseen tähtääviä kysymyksiä. Muutokseen tähtäävillä kysymyksillä asiakkaan ymmärrys omasta tilanteesta yleensä hahmottuu, ja nähdään ajan kuluessa myös muutokset, joihin voidaan palata nähdäkseen mistä tilanteesta on aloitettu työskentely. Humanalla työskentely on voimavaralähtöistä ja muutostyöskentelyä, jotka tulee näkyä myös dokumentoinnissa.

5 Kehittämistyön suunnittelu ja toteutus

Alkuvuodesta 2023, kävimme työelämäkumppani Humana avopalvelut Oy Vantaan toimipisteeseen tiiminjohtajan kanssa läpi kehittämistarpeita. Keväällä kartoitettiin työelämästä nousseita kehittämistarpeita, jossa kehittämiskohteen työntekijät ovat havainneet kirjaamisen toimintakäytäntöiden erilaisuuden. Työntekijöiden toimintakäytäntöiden erilaisuuden lisäksi oli osallistava kirjaaminen noussut kehittämistyön kohteena pintaan, sekä kuinka kehittämistyön voisi toteuttaa, yhteistyökumppanin tarpeiden mukaisesti.

Opinnäytetyön suunnittelu lähti liikkeelle työskennellessäni Humana Avopalvelut Oy:llä Vantaan toimipisteessä, jossa reflektoin esihenkilöni kanssa kirjaamiseen liittyviä asioita. Ideointi lähti liikkeelle 2023 keväällä ja eteni yhteistyökumppanin kanssa sopimukseen opinnäytetyön työstämiseksi. Kehittämistyöstäni tein myös prosessikaavion, liite 1, jossa pelkistettynä kehittämistyön vaiheita. Kehittämistyön kehittämisprosessi eteni suunnitelmallisesti eteenpäin.

5.1 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa opas osallistavasta kirjaamisesta Humana avopalvelut Oy:lle asiakastyöhön. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että kirjaamisopas tukisi henkilöstön ja asiakkaiden osallistavaa kirjaamista, toimien näin työvälteenä. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli, että opas vahvistaisi asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta, näin voimme käsitellä asioita asiakkaan näkökulmasta ja tuoden näin hänen näkökulmaansa vahvemmin esiin. Opas lisää henkilöstön osaamista ja tukee osallistavan kirjaamisen käyttöä asiakastyössä.

Kirjaamisoppaalla toivottiin yhtenäistää myös kirjaamiskäytänteet lain vaativalla tavalla ja tuoda selkeyttä kirjaamiseen, samalla poistaen ongelmia kirjaamiskäytänteistä. Humanan omavalvontasuunnitelmassa kirjaamisesta sanotaan, että ”kaikissa avopalveluidemme toimipisteissä edellytämme osallistavaa kirjaamista eli kirjaamme yhdessä asiakkaan kanssa” (Humana omavalvontasuunnitelma 2023).

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää sekä edistää työelämäkumppanin toimintaa, unohtamatta opinnäytetyön tekijän, eli minun oman oppimisprosessini kehittymistäni. Kehittämistyön eli kirjaamisoppaan tavoitteena oli, että kirjaamisopas tukee henkilöstön ja asiakkaiden osallistavaa kirjaamista, jolloin se toimii myös työvälteenä. Humana avopalvelut Oy:ssä työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavia henkilöitä, muun muassa sairaanhoitaja amk, yhteisöpedagogi amk, sosionomi amk.

Sini Koposen pro gradu tutkimuksessa (2019), tutkimuskohteelle pidetyssä ryhmäkeskustelussa olivat sosiaalityöntekijät pohtineet, mitä osallisuus dokumentoinnissa ”infolappunen” sisältäisi.

He olivat nostaneet pintaan, että siinä tulisi olla tarpeelliset tiedot siitä, mitä ja miten asiakirjaan tulisi kirjata sekä mistä aiempia asiakirjoja voidaan pyytää. He pohtivat myös, että infolappunen voisi sisältää tietosuojan sekä asiakkaan oikeuksista omiin asiakirjoihin oleelliset tiedot, tässä huomioiden tasapuolisuuden asiakasryhmien välillä, muun muassa kieli erot tai iän, esimerkiksi pienten lasten kohdalla voisi käyttää kuvia. Tätä opinnäytetyötä varten, olen käynyt läpi kollegojeni kanssa samansuuntaisia keskusteluja osallistavan kirjaamisoppaan sisällöstä.

Opinnäytetyöni tuotos eli kirjaamisopas, on visuaalisesti houkutteleva, jonka tiedetään tuovan kiinnostusta oppaan käyttöön, ja sen myötä yhdessä kirjaamiseen. Seppänen Leena mainitsee Pro Gradussaan että, ”hyvin suunniteltu visuaalinen ilme herättää sidosryhmän huomion jo pelkällä ulkomuodollaan”. Seppänen (2011, 26) luettelee onnistuneen visuaalisen ilmeen olevan huomiota herättävä, tunnistettava, uskomuksiin ja tunteisiin vetoava sekä mielikuvia luova. Kehittämistyön toimeksiantajan logolla varustettu kirjaamisopas ja tämän visuaalisen ilmeen käyttö tukisi yrityksen brändiä.

5.2 Kehittämistyön menetelmät

Koin konstruktiiivisen tutkimuksen olevan soveltuvin lähestymistapa tämän opinnäytetyön pohjaan. Koska, kehittämistehtävänä oli luoda konkreettisesti tuotos yhteistyökumppanille Humana avopalvelut Oy:lle ja konstruktiiivisessa tutkimuksessa käytettävät menetelmät ovat hyvin laajat eikä sinänsä poissulje mitään menetelmää (Moilanen, Ojasalo, Ritalahti 2014, 68).

Konstruktiiiviselle tutkimukselle ominaista on, että luomalla uutta saadaan ongelmaan uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu. Ojasalo yms. sanovatkin teoksessaan konstruktiiivisen tutkimuksen lähestymistapana olevan samankaltaista kuin tuottaisi innovaatioita sekä palvelumuotoilua (Ojasalo ym. 2014, sivu 65).

Tässä kehittämistyössä on kerätty aineistoa muun muassa toiminnallisien menetelmin pitämällä työpaja työntekijöille, havainnoimalla sekä tarkkailemalla työntekijöiden kirjauksia asiakastietojärjestelmään, sekä useat keskustelut niin tiimiläisten kuin tiiminjohtajan kanssa. Ojasalo ym. kirjoittavat havainnointityön alkavan jo paljon ennen varsinaisen havainnoinnin alkua, koska se vaatii tarkkaa valmistelua (Ojasalo ym. 2009, 104). Työelämäkumppanin kanssa käydyt yhteiset keskustelut ovat olleet myös osa menetelmää.

Toimin itse työntekijänä toimeksiantajalla, jolloin toimintani oli osallistuvaa havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija on esimerkiksi töissä tutkittavassa kohteessa, tai asiakkaana. Havainnointitekniikkani oli strukturoimatonta, eli joustavaa ja väljää (Ojasalo ym. 2009, 105). Ojasalo ym. (2009, 116) kirjoittavat, että strukturoimatonta havainnointia käytetään, kun tavoitellaan saavan tietoa mahdollisimman runsaasti ja laajasti.

Haasteena havainnoitsijan roolissa omassa työpaikassani voi olla se, että sitoudun emotionaalisesti havainnoitavaan tilanteeseen, jolloin Ojasalon ym. (2019, 117) mukaan, saatan heikentää havainnoinnin objektiivisuutta.

Olen havainnoinut työntekijöiden kirjauksia asiakastietojärjestelmästä omien kirjauksieni ohella. Havainnoinnistani on noussut pintaan, kuinka kirjausten sisältö ei tuo esille sitä, onko kirjaukset tehty osallistavana vai ei? Kirjaamismuoto olisi tärkeä olla yhtenäinen koko organisaatiossa, ja työelämäkumppanin toiveena olikin, että oppaan avulla saadaan yhtenäinen linja kirjaamiseen. Yhtenä suunnitelmana oli, että kerään havainnot kirjaamisesta havainto-matriisiin (Taulukko 1), joiden tuloksia käyttäisin oppaan kehittämiseen yhteistyökumppani Humana Avopalvelut Oy:n omien toiveiden lisänä. Kehittämistyössä havainnointia pidetäänkin ehkäpä tehokkaimmista aineistonkeruutavoista toimintatutkimuksissa (Ojasalo ym. 2014, 61). Toimintatutkimuksen sanotaan olevan yleensä laadukasta, mutta siinä voidaan myös käyttää määrällisiä menetelmiä.

Taulukko 1 Havaintomatriisi havainnoistani dokumentoinnissa

Havainnot Dokumentoinnissa				
HAVAINNOT	HUHTIKUU 2024	TOUKOKUU 2024	MARRASKUU 2024	JOULUKUU 2024
YHDESSÄ KIRJATTU OSALLISTAEN	2	2	6	10
TYÖNTEKIJÄ YKSIN KIRJANNUT LUETTELOINTINA	6	7	2	1
TYÖNTEKIJÄ YKSIN KIRJANNUT KUIN LUKIJALLE	2	3	6	7
TYÖNTEKIJÄ PUHUNUT OSALLISTAVASTA KIRJAAMISESTA ASIAKKAALLE	2	2	10	15

Havaintomatriisi, jossa satunnaisesti havainnoitu kirjauksia

Taulukosta ilmenee selkeästi osallisuuden kasvu asiakastyön dokumentoinnissa. Keväällä 2024 työelämäkumppanilla ei ollut vielä koulutuksia rakenteisesta kirjaamisesta eikä osallisuudesta. Syksyllä 2024 osallistavasta kirjaamisesta oli ollut jo työntekijöille koulutusta sekä menetelmä-työpaja. Taulukossa on havaittavissa selkeä kasvu asiakkaan esiintyminen kirjauksissa.

Hanna Vilka kirjoittaa teoksessaan Tutki ja kehitä (2025, luku 5, Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä, havainnoinnin toteuttamisen tapoja), että laadullisessa tutkimusmenetelmässä havainnointia voidaan tutkimusaineiston keräämisen metodina toteuttaa monella eri tapaa. Havainnointitapaan vaikuttaa se mitä ollaan havainnoimassa, ollaanko havainnoimassa itse ihmisten toimintaa vai heidän tuottamiaan tekstimateriaaleja. Yksinään osallistuva havainnointi aineistonkeruuna on vaativaa sekä aikaa vievää, koska tutkijan on päästävä tutkittavan ryhmän sisään saadakseen tutkittavan kohteen luottamuksen. Mutta, tutkittavan kuullaessa jo tutkittavaan ryhmään, ei ongelmaa ole.

Teoksessa Kehittämistyön menetelmät sanotaankin, että tutkimuksellinen kehittämistyö voi syntyä useista eri lähtökohdista, vaikkapa työelämäkumppanin kehittämistarpeista tai ihan vaan siitä, että työntilaaaja haluaa muutoksia. Koska, kyseiseen menetelmään kuuluu usein käytännöstä nousseita ongelmia, joihin haetaan ratkaisua esimerkiksi tuottamalla uusia ratkaisuja kehittämällä tätä (Ojasalo ym.2009, 19).

5.3 Työpaja

Hanna Vilka kirjoittaa teoksessaan Näin onnistut opinnäytetyössä (Vilka 2021, luku toiminnalliset metodit) työpajatyöskentelyn olevan työtapa, jossa työskennellään tiiminä tietyn aihealueen tai asian ympärillä tavoitteellisesti. Tämän tulee olla myös hyvin suunniteltua. Työpajassa työskentely voi olla uusien ideoiden luomista, se voi olla tiedon kokoamista tai vaikkapa lisätä ymmärrystä tutkimuksen kohderyhmästä. Työpajassa ohjaajalla on tärkeä rooli, koska tämä edellyttää ohjaajalta olla puuttumatta ryhmän keskusteluun, sekä hänen tulee tunnistaa mahdollisia ongelma-kohtia, joihin on tilanteen niin vaatiessa puututtava.

Olin suunnitellut tiimipalaverissa pidettävään työpajaan kolme (3) avointa kysymystä, sekä yhden (1) toiveen, jonka työntekijä toivoi oppaan sisältävän. Kysymykset olin käynyt etukäteen läpi yhdessä esihenkilöni kanssa 10.12.2024 pidettyyn työpajaan. Olimme myös esihenkilöni kanssa käyneet läpi havaintojani, keskustelujamme sekä työyhteisöstä nousseita tarpeita. Päädyin ”miten”-kysymysten esittämiseen, koska kysymykset ovat luonteeltaan myönteisiä ja saa vastaajan näkemään nämä haasteina (Ojasalo ym. 2014, 159).

Avoimilla kysymyksillä halusin saada vastaajilta heidän oman näkemyksensä, tilaa kysymyksen esittämisen jälkeiselle keskustelulle, sekä halusin myös luoda työntekijöille osallisuuden tunteen. Koin työntekijöiden osallisuuden isona asiana oppaan suunnittelussa, olihan opas tulossa heidän käyttöönsä.

Työpajaan osallistujia oli kymmenen (10) työntekijää, joille esitin yhden kysymyksen kerrallaan. Kaikki kymmenen (10) osallistujaa vastasivat kaikkiin esitettäviin kysymyksiin, osallistumisprosentti oli täysi 100 %.

Vaalean roosa värisessä tarralapussa vastukset kysymykseen; *miten olet informoinut asiakasta työskentelysuhteen alussa osallistavasta dokumentoinnista* (Humana avopalvelut Oy:n ohjeistuksen syyskuu 2024 mukaisesti, aloituspalaverissa asiakkaan sekä yhteistyökumppanin kanssa informoidaan asiakasta osallistavasta kirjaamisesta).

Vihreässä tarralapussa vastaukset kysymykseen; *Miten olet osallistanut asiakasta kirjaamaan kanssasi?*

Keltaisessa tarralapussa vastaukset kysymykseen; *Miten olet kokenut aiemmat kirjaamiskäytänteet?*

Toiveen sai esittää pinkin värisen tarralappuun.

Työpajan tuotos syntyi työntekijöiden vastauksista, jotka olivat tunnisteetonta eli anonymiä. Anonyymit vastaukset olivat jaoteltu erivärisiin tarralappuihin, jotka kerättiin seinällä sijaitsevaan plakaattiin (Kuva 1). Työpajassa koettiin hyvänä se, että olin läsnä ja työntekijät saivat kysyä, jos jokin kysymys vaati tarkennusta.



Kuva 1 : Työpajan tuotos

Kaikki työntekijät olivat vastausten perusteella informoineet asiakasta osallistavasta kirjaamisesta, joko aloituspalaverissa tai työskentelyn alussa. Informointiin oli käytetty sanallista sekä asiakastietojärjestelmän kirjaamisohjelmia. Keskusteluissa nousi esille, että asiakkaalle olisi selkeämpää antaa jokin esite, jossa osallistavasta dokumentoinnista kerrotaisiin tarkemmin, sekä keskusteluun osallistuneet ideoivat, jos tekemääni opasta voisi tässä käyttää. Tämä oli-kin ajatukseni kysyessäni työpajassa; ”*miten olet informoinut asiakasta osallistavasta kirjaamisesta*”?

Koposen (2019) tutkimuksen tuloksista nousi esille, että dokumentointiprosessissa asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä eri toiminnoilla muun muassa toimintaosallisuuteen, tieto-osallisuuteen ja kehittämisosallisuuteen. Kirjaamisoppaalla voidaan lisätä tieto-osallisuutta, oppaan informoidessa asiakasta esimerkiksi siitä, että hänellä on oikeus omiin teksteihinsä. Kirjaamisoppaalla voidaan myös lisätä asiakkaan toimintaosallisuutta, oppaan sisältäessä kannustavia ja rohkaisevia lauseita osallistumisesta esimerkiksi hänen omiin kirjauksiinsa. Oppaan sisältö kannustaa myös kehittämisosallisuuteen, koska oppaassa kannustetaan asiakkaita antamaan palautetta Humanan käyttämän Roidu asiakaspalautejärjestelmään, ja näin saadaan tunnistettua asiakaskokemuksia mittaamalla, palvelun kehittämiskohteet ja vahvuudet.

Kysymykseen ”*miten olet osallistanut asiakasta*” vastauksista, kaikki työntekijät olivat keskustelleet ja suunnitelleet yhdessä asiakkaan kanssa, joko tulevien tapaamisien mahdollisia sisältöjä ja tavoitteita, sekä arvioineet tavoitteiden toteutumista ja tuoneet asiakkaan omat näkemykset kirjauksiin esille.

Työntekijöiltä kysyttiin myös, *miten he ovat kokeet aiemmat kirjaamiskäytänteet ennen osallistavaa kirjaamista*, johon Humanan Vantaan toimipaikan työntekijät siirtyivät syksyllä 2024. Vastauksista nousi vahvasti esille aiempien kirjaamiskäytäntöjen olleen epämääräisiä, asiakkaiden on ollut vaikea ymmärtää vaikeaselkoista tekstiä, ennen osallistavaa kirjaamista oli riski väärinymmärryksille. Nykyinen kirjaamiskäytäntö eli osallistava kirjaaminen koetaan läpinäkyvänä, reilumpana, antaen asiakkaan näkökulman esiin, sekä raportointi on koettu helpommaksi sekä jäsentävänä.

Työpajassa kysyin myös työntekijöiltä, että *mitä he toivoisivat kirjaamisoppaan sisältävän?* Toiveina oppaaseen oli esimerkkejä ja ideoita toimivaan kirjaamiseen, konkreettisia esimerkkejä esimerkiksi kirjaustyylistä, jotta kirjaukset olisivat yhtenäisiä, fraaseja, selkeyttä, helpon luettavuuden. Työpajan tuotoksesta nousi yhtälöisyyksiä, joka vahvisti näkemystäni oppaan tarpeellisuudesta. Työpajassa en puuttunut työntekijöiden keskusteluun, koska tämä toi heille antoisaa keskustelua, jota sain havainnoida sivussa. Ohjasin työntekijöitä ainoastaan ajankäytössä, koska annoin heille aikaa 15 minuuttia yhtä vastausta kohden, keskusteluineen.

Työpaja tuotti keskusteluja jokaisen kysymyksen kohdalla, lopuksi työntekijät katselivat yhdessä työpajan tuotosta tiimihuoneen seinältä, josta jokainen näki anonyymit vastukset. Työpajan loputtua kävimme vielä vapaamuotoista keskustelua uudesta osallistavasta kirjaamisesta sekä tämän rakenteisen kirjaamisen helppoudesta. Työpaja tuotti myös hiljaista tietoa kirjaamisesta.

6 Kehittämistyön arviointi

Kirjaamisopas toteutettiin työpajasta saatuihin vastauksiin (tuloksiin), havainnointiin perustuen, työyhteisön kanssa käytyjen keskusteluiden ja niistä nousseiden vinkkien, sekä yhteistyökumppanin antamien ohjeiden mukaisesti. Oppaan sisällön teoreettinen tieto perustuu tämän hetkisiin lakeihin, suosituksiin sekä viranomaisohjeisiin, sekä oppaan teossa on hyödynnetty myös aiemmin kerättyä tietoa.

Arviointia on tehty koko prosessin ajan, sekä palautetta on saatu kirjaamisoppaan hyödyllisyydestä käytännötyöhön. Lopullinen palaute tullaan saamaan vasta, kun opas on ollut hetken aikaa työväliseen asiakastyössä, jolloin pystytään arvioimaan osallistavan kirjaamisoppaan hyödyllisyys asiakastyössä. Työntekijöille tullaan teettämään myös palautekysely.

Ojasalo ym (2014, 22) kirjoittavat kehittämistyön menetelmät teoksessaan tutkimuksellisen kehittämistyön arvioinnin olevan kehittämisprosessin viimeinen vaihe, vaikka arviointia tehdäänkin koko prosessin ajan. Arviointi pitää sisällään koko kehittämisprosessin sekä myös tämän tuotoksen. Arvioinnin tarkoituksena on osoittaa, kuinka kehittämistyössä onnistuttiin.

Ojasalo ym kirjoittavatkin (2014, 26) kehittämistyön menetelmät teoksessaan arvioinnin olevan suunnitelmallista tiedonkeruuta ja tämän tiedon analysointia. Näistä tuloksista voidaan arvioida kehittämistyön vaikutuksia sekä kehittämisen etenemistä.

Kirjaamisoppaan esittelyvaiheessa annetaan työntekijöille ohjeet tämän työkalun käyttöön. Oppaan vaikutukset näkyvät vasta tulevaisuudessa, ja siksi oppaan liitteeksi laitetaan myös palautekysely, jonka perusteella opasta voi tarvittaessa parantaa. Työpajan tuotos tuotti yhtälöisyyksiä aiempiin tutkimuksiin verrattuna, joka vahvisti näkemystäni oppaan tarpeellisuudesta.

6.1 Opinnäytetyön palautteet

Esitin opinnäytetyön toimeksiantajalle sekä pidin Vantaan tiimille infotilaisuuden opinnäytetyön tuloksista, oppaan esittelyn ohessa. Työelämästä saadun palautteen mukaan, Humana avopalvelut Oy Vantaan toimiyksikkö, tulee hyödyntämään opasta työntekijöiden päivittäisessä työskentelyssä sekä opas tulee osaksi heidän perehdytystään.

Työnantaja koki opinnäytetyön työpajan tuloksista tulleen hyvin esille se, kuinka tärkeänä työntekijät pitävät osallistavaa kirjaamista. Heillä koettiin erittäin tarpeellisena kehittämistehtäväni tuotos, eli osallistava kirjaamisopas. Humanan Vantaan toimipiste tulee hyödyntämään opasta työntekijöiden päivittäisessä työskentelyssä

Aikaisempi kirjaamistapa on ollut epäselvää ja saattanut aiheuttaa väärinymmärrystä. Toimeksiantaja koki myös opinnäytetyön tuotoksen, eli oppaan ja esitteen olevan juuri sellainen, mitä he kokivat jatkossa tarvitsevansa osaksi työskentelyä.

6.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimus- ja kehittämistoiminnan etiikan määrittely on hyvin laaja. TENK eli Tutkimuseettinen neuvottelukunta, on laatinut tutkimuseettisen ohjeistuksen ”Hyvätieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa”, tämä ohjeistus tunnetaan nimellä HTK-ohje. Tämän ohjeistuksen (HTK) tavoitteena on epärehellisen toiminnan ennaltaehkäiseminen ja käytännön edistäminen. Koko Suomen maan ammattikorkeakoulut ovat sitoutuneet noudattamaan HTK-ohjeistusta. Tätä opinnäytetyötä olen tehnyt ohjeistuksen mukaisesti, olen tarkastanut, etten tarvinnut kehittämistehtävääni tutkimuslupaa.

Olen solminut yhdessä ohjaajani kanssa tarvittavat sopimukset. Kehittämistehtävän työelämäkumppani Humana avopalvelut Oy:n ohjaajani on ollut koko prosessin ajan tasalla kehittämistehtävän kulusta, koska olemme keskustelleet, reflektoineet sekä olen saanut häneltä ohjausta säännöllisin väliajoin.

Tässä kehittämistehtävässä en käyttänyt mitään tunnistetietoja, en hankkinut, enkä kerännyt aineistoa, jota käsitteisin tai säilyttäisin. Kehittämistehtäväni ei sisällä arkaluonteisia tietoja, enkä käsittele henkilötietoja. Olen tehnyt omia muistiinpanoja ja nämä kirjoittanut ruutupaperille ilman minkäänlaisia tunnistetietoja, jonka jälkeen olen laittanut nämä varmuuden vuoksi lukittuun tietosuojajätteeseen Humana avopalvelut Oy:n Vantaan toimipisteeseen.

Työntekijöitä on informoitu jatkuvasti omissa tiimipalavereissa kehittämistehtäväni etenemisestä, noin kerran kuukaudessa. Työntekijöitä on myös informoitu kirjallisesti tiedotteella opinnäytetyöstäni (liite 2) useamman kerran, viimeksi työntekijöitä on tiedotettu kirjallisesti 2.12.2024, koska toteutin 10.12.2024 työpajan.

7 Arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä, mutta antoisa. Vaikka aikaa kului suunniteltua kauemmin, oli sillä hyvätkin puolensa. Useampi laki muuttui opinnäytetyötä työstäessäni, ja sainkin näiden uusimpien lakien päätyvän oppaan sisältöön, jolloin opas on ajantasainen. Työskentelen itse työelämäkumppanin alaisuudessa ja se on mahdollistanut yhteistyön hyvin tiiviiksi. Työelämäkumppanin ohjaajan kanssa yhteistyö on ollut luontevaa, ja olen saanut ohjausta sekä apua, aina kun olen sitä tarvinnut. Myös ohjaava opettajani on ollut tukenani kannustaen ja antaen apua opinnäytetyön kiemuroihin.

Kehittäminen omalla työpaikalla, yhdessä opinnäytetyön työelämäkumppanin toivomassa aihealueessa, osallistavassa kirjaamisessa, oppaassa, toi kokemuksen, että minun osaamisellani on arvoa.

Arviointia on tehty koko opinnäytetyöprosessin ajan. Olen arvioinut niin omaa osaamistani kuin kehittämistehtävääni jatkuvasti. Opinnäytetyöprosessi vahvisti omaa ammatillista kehittymistäni ja löysin itsestäni myös uuden innovatiivisen kehittäjän.

Saavutin kehittämistehtäväni tavoitteen, jonka tavoitteena oli luoda kirjaamisopas yhteistyökumppanille Humana avopalvelut Oy:lle. Opinnäytetyölle asetin tavoitteeksi, että kirjaamisopas tukisi henkilöstön ja asiakkaiden osallistavaa kirjaamista, toimien näin työvälteenä.

8 Pohdinta

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni mietin, kuinka aiemmin kirjaukset asiakkaan asiakirjoihin kirjattiin, ja kuinka tänä päivänä osallistava kirjaaminen on ihan normaalikäytäntö. Vuosikymmeniä sitten, lastensuojelu oli ”mörkö”, tänä päivänä asiat ovat läpinäkyvämpiä, luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä kasvanut ja ”mörkö” väistynyt pikkuhiljaa pois. Asiakkaat, potilaat, kuntalaiset, lapset, nuoret, iäkkäät, kaikki saavat olla osallisina omissa asioissaan, asumiseen liittyvissä asioissaan, koulutukseen liittyvissä ynnä muissa sellaisissa. Osallisuus kirjaamisessa tuo luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille, sekä se tuo läpinäkyvyyttä, jolloin ”mörötkin” väistyvät.

Olisi mielenkiintoista päästä mittaamaan opinnäytetyöni vaikuttavuutta, ja tietää kuinka asiakkaat kokevat osallisuuden tunteen käyttäessään kirjaamisopasta työntekijän kanssa. Kenties voisin esitellä työntekijöille Thl:n osallisuusindikaattorin, joka mittaa osallisuuden kokemusta. Osallisuusindikaattori on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama ja se on kehitetty THL:n Sokra-koordinaatiohankkeessa. Tämä toimisi, jos työntekijä teettäisi ennen osallistavaa kirjaamista asiakkaalle osallisuusindikaattorin kysymykset (10:n väittämää) ja osallistavan kirjaamisen jälkeen, teettäisi kyselyn uudestaan (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024a). Tämän tulokset voisivat motivoida myös työntekijää osallistavaan kirjaamiseen.

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen Sokra-hankkeen osallisuusindikaattorin kerrotaan kuvailevan ihmisen kokemusta merkityksellisyydestä, uskoa vaikutus- sekä toimintamahdollisuuksiin omassa elämässään ja tämän elinpiirissä, sekä sosiaalista vuorovaikutustaan. Näiden puute kertoo matalasta sosiaalisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta. Osallisuusindikaattorin tulokset ovat todistettu liittyvän muun muassa toiminta- ja työkykyyn, terveyteen, mielenterveyshäiriöihin sekä elämänlaatuun (Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden...).

Valmis osallistava kirjaamisopas on käytännöllinen, sellainen, jota työntekijä voi kantaa mukanaan kentällä. Se on myös visuaalisesti houkutteleva, jotta nuori (taikka vanha) innostuisi sitä lukemaan. Tämän hetkinen versio osallistavasta kirjaamisoppaasta (Liite 3), on luotu Canva:n graaffisen suunnittelun työkalua käyttäen. Opas on kolmitaitteinen, jonka toisella puolella on asiakasta osallistavaa informaatiota ja toisella puolella enempi työntekijä ohjavia ja tukevaa informaatiota. Olemme jo keskustelleet työelämäkumppanin kanssa siitä, kuinka molemmat tuotokset voitaisiin tehdä kaksipuolisiksi, jotta voisimme lisätä niiden kautta tietoa.

Kirjaamisoppaan sisältöön oli alustavasti suunniteltu sisältävän muun muassa sairaanhoitajan eettiset ohjeet sekä sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet sekä muutamia lakeja, jotka ohjaavat työtämme. Näiden koettiin vievän oppaan sisällöstä paljon tilaa, ja päädyimme työelämäkumppanin kanssa ottamaan vain muutamia ohjeita sekä lakeja oppaan sisältöön. Työpajassa esitettyyn toivekysymyksen vastausten mukaisesti, oppaassa on esimerkkejä ja ideoita toimivaan kirjaamiseen, konkreettisia esimerkkejä kirjaustyylistä, fraaseja, ja nämä tietenkin selkeästi, jolloin opas on helppolukuinen.

Opas on yksi menetelmä edistää asiakkaan osallisuutta, mutta on useita asioita, jotka saattavat estää osallisuutta. Esimerkiksi kiire, koska useasti koetaan, ettei ole aikaa tähän. Kieli-muuri voi omalta osaltaan hankaloittaa, sekä asiakkaan ikä tai vanhemman läsnäolo. Asiakkaalla saattaa olla kriisi tai koko perheen kriisitilanne. Asiakkaan sairaus, mutismi, vamma, mutta uskon näiden olevan vain hidastavia tekijöitä. Keinoja ja välineitä kehittämällä osallisuutta voidaan edistää.

Useampi laki antaa asiakkaalle mahdollisuuden olla osallisena omissa asioissaan mukana ja vaikuttamassa, mutta ei velvoita asiakasta, esimerkiksi kirjaamaan yhdessä työntekijän kanssa. Meitä sosiaalialan työntekijöitä velvoittaa useampi laki, esimerkiksi osallistamaan asiakasta, mutta sosiaalihuollon puolella työskentelevien olisi myös hyvä muistaa, kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ja osallistaa asiakasta vaikkapa vähän kerrallaan, pikkuhiljaa.

Aiempiä tutkimuksia tarkastellessa, kirjoittaa Heikkilä Julia tutkimuksessaan - Asiakas sosiaalisen dokumentoinnissa Asiakkaan näkökulma sekä työntekijän keinot tukea osallisuutta (2021, 19) tuloksista, jotta osallisuus toteutuu, on meidän mahdollistettava asiakkaan osallistuminen. Tämä tukee opinnäytetyöni tarkoitusta. Osallistavalla kirjaamisoppaalla mahdollistetaan asiakkaan osallisuutta.

Lähteet

- Aluehallintovirasto, Valvira- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Dnro V/21242/2024, 7.6.2024, Ohje lapsen tapaaminen ja osallisuus. <https://valvira.fi/documents/152634019/213839028/Ohje-lapsen-kanssa-tyoskentely.pdf/bf7240bd-f0a5-0fb7-054b-3ddc6557acd1/Ohje-lapsen-kanssa-tyoskentely.pdf?t=1718098799940>
- Arene ry. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, päivitetty 18.2.2025. https://arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2025/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202025.pdf?_t=1739803988
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa - Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2011, raportti 54 / 2011. Viitattu 1.5.2024. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>
- Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli, loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Viitattu 5.5.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf
- Canva, graaffisen suunnittelun työkalu. <https://www.canva.com/>
- Eskola, J., Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino oy.
- Hakala, Juha T. 2022. Hyvä, parempi, valmis - Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Gaudeamus.
- Heikkilä, J. 2021. Asiakas sosiaalityön dokumentoinnissa, asiakkaan näkökulmia sekä työntekijän keinot tukea osallisuutta, kirjallisuuskatsaus. Kandidaatin tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkinto-ohjelma. Viitattu 1.10.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/131210/Heikkil%C3%A4Julia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Heikkinen, H. Kaukko, M. 2023. Toimintatutkimus, käytännön opas. Vastapaino. E-kirja.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hujanen, K., Kinnunen, U., Ailio, E. & Koivumäki, L. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteiden kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 13(4), 360-371. Viitattu 2.9.2023. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>

Humana.fi 2025. Humana Suomessa, palvelumme, avopalvelut. <https://www.humana.fi/palvelumme/avopalvelut>

Humanan omavalvontasuunnitelma 27.10.2023. Luettu 12.11.2023. <https://www.humana.fi/siteassets/etusivu-suomi/tietoa-humanasta/laatu/humana-suomi-omavalvonta-ohjelma.pdf>

Humana omavalvontaohjelma 1.4.2025. Luettu 10.4.2025. <https://www.humana.fi/download/18.1121dc5c195b2460bc4151f4/1744006803076/Humana%20omavalvontaohjelma%201.4.2025.docx.pdf>

Inget, S. Kuisma, J. 2021. Sosiaalihuollon tietopohjaa laajennetaan- kirjaamisella suuri merkitys. Blogikirjoitus. THL. <https://blogi.thl.fi/sosiaalihuollon-tietopohjaa-laajennetaan-kirjaamisella-suuri-merkitys/>

Innokylä. Kansa-koulu 5 - Sosiaalialan kirjaamisosaamisen vahvistaminen yhteiskehittämällä. 23.8.2024. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/kansa-koulu-5-sosiaalialan-kirjaamisosaamisen-vahvistaminen-yhteiskehittamalla-rrp-p4>

Kanta.fi, Sote-ammattilaiset, sosiaalihuollon asiakastietovaranto, 18.2.2025 <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastietovaranto>

Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille (9.7 Asiakaskertomusmerkinnät). <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058941>

Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille versio 3,9. Kesäkuu 2024. THL: Lehmuskoski, A. Palm, N. Kela: Korhonen, K. Suhonen, M. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK?preview=/125252135/179506705/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v3-9.pdf>

Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille, versio 4,2. Huhtikuu 2025. THL: Lehmuskoski, A. Palm, N. Kela: Korhonen, K. Suhonen, M. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK?preview=/125252135/226824687/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v4-2.pdf>

Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä 3.1, THL 12/2024 <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=64433619&pre-view=/64433619/209948726/Kirjaaminen%20monialaisessa%20yhteisty%C3%B6ss%C3%A4%20v3.1.pdf>

Koponen, S. 2019. Osallisuus dokumentointiprosesseissa lastensuojelun avohuollossa. Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalityö. Viitattu 1.9.2024. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20771/urn_nbn_fi_uef-20190642.pdf?sequence=-1&isAllowed=

Kuntalaki 410/2015

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2.painos. Tampere. Vastapaino.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

Lastensuojelulaki 417/2007

Mankki, V. Vilkkä, H. 2023. Johdatus monimenetelmätutkimukseen. 1-painos. Santalahti.

Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa 2017. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, työpaperi 33/2017. Viitattu 1.9.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf

Moilanen, T. Ojasalo, K., & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. WSOYpro Oy.

Moilanen, T. Ojasalo, K., & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2024. Määräys 1/2024 THL/2/4.05.00/2024. https://thl.fi/documents/155392151/190361269/Maarays_1_2024_Maarays_sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista.pdf/a1c67594-ec19-adc9-2378-d13e671fa5c7/Maarays_1_2024_Maarays_sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista.pdf?t=1711617880960

Osallisuuden edistäjän opas 2023. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, ohjaus 10/2023. Viitattu 1.4.2024 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pyykönen, Riikka. 2012. Dokumentit töissä, osallistava dokumentointi. Helsingin kaupunki. http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Seppänen, Leena. Talouselämän viestinnän pro gradu -tutkielma. 8.6.2011. Viestinnän laitos Aalto-yliopisto Kauppakorkeakoulu. https://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12593/hse_ethesis_12593.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. STM 10/2016. Röttsä, M. Berglind, H. Huovila, M. Hyppönen, K. Peksiö, T. Mykkänen, J. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosmeta, sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu <https://sosmeta.thl.fi/>

Sote-uudistus. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

STM, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8, lastensuojelun laatusuositus. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y

STM, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. 2020 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020-2022. Ohjelma ja hankeopas. https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/643bd84a-d4e0-4831-bb7b-19990fdb5c5f/14cd2e31-b6d4-4f92-937c-27e29e76a94e/JULKAISU_20200429072250.pdf

STM, Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli / Loppuraportti. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y

STM, Sosiaali- ja terveysministeriö. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä 5/2024. STM: Sandberg, A. THL: Geitlin, H. Kauvo, T. Lehmuskoski, A. Palm, N. Rätty, T. Tervo, J. Ålander, A. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULOPTA?pre-view=/124090963/170310109/Opas%20sosiaali-%20ja%20terveydenhuollon%20asiakastietojen%20k%C3%A4sittelyst%C3%A4%20v.%201.pdf>

STM, Sosiaali- ja terveysministeriö, vastualueet, lainsäädäntö, 21.10.2024. <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

STM, Sosiaali- ja terveysministeriö, vastualueet, osallisuuden edistäminen. 30.3.2025 <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>

Talentia. Arki, arvot ja etiikka, Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 3.painos. 2022. (s.49.) <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Viitattu 1.1.2024. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024a. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. Viitattu 10.4.2024. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos osallisuuden edistäminen, heikoimmassa asemassa olevien osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke - Sokra. Viitattu 1.8.2023 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021.Sosiaalihuollon tiedonhallinta. Viitattu 4.5.2024. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024b.Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, kirjaaminen. Viitattu 4.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2025. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, rakenteisen kirjaamisen tuki. Viitattu 4.4.2025. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-tuki>

THL & Sote-uudistus Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus, Jokinen, T. Lehmuskoski, A. Lohijoki, H. Ålander, A. Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Versio 1.0, 2021.

<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULMOKI?preview=/64433619/64820962/Kirjaaminen%20monialaisessa%20yhteisty%C3%B6ss%C3%A4%20v1.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimisto, Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely, 30.9.2022.

<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>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991

Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö 2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)-raportti 1/2022. Viitattu 1.8.2024. https://www.isonet.fi/media/ajankohtaista-tiedostot_vai_kuttava_rakenteellinen_sosiaalityo.pdf

Venninen, T. Leinonen, J. Ojala, M. Parasta on, kun yhteinen kokemus siirtyy jaetuksi iloksi. Lapsen osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Tutkimusraportti. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Socca. Työpapereita 2010:3 http://www.socca.fi/files/627/Yhteinen_kokeminen_jaetuksi_iloksi_lapsen_osallisuus_paakaupunkiseudun_paivakodeissa_2010.pdf

Vilkka, H 2021. Näin Onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä. PS-kustannus.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. E-kirja. PS-kustannus.

Vilkka, H. 2025. Tutki ja kehitä. 6. , uudistettu painos. E-kirja. Santalahti-kustannus.

Julkaisemattomat lähteet

Humana Akatemia 2024. Kirjaamiskoulutus. Intranet-julkaisu.

Humana avopalvelut Oy Vantaan toimipiste, dokumentointi koulutus 28.10.2024.

Kuviot

Kuvio 1: Rakenteisen kirjaamisen haltuunotto vaatii ammattilaiselta uusien taitojen omaksumista (Mukaiillen THL 2025).....	16
--	----

Kuvat

Kuva 1 : Työpajan tuotos	22
--------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1 Havaintomatriisi havainnoistani dokumentoinnissa.....	20
--	----

Liitteet

Liite 1: Prosessikaavio kehittämistyöstä 39

Liite 2: Tiedote opinnäytetyön osallistujalla 39

Liite 3: Esite ja opas

Liite 3: Esite ja opas

Sinulla on oikeus mm.

- Tiedonsaantioikeus
- Osallistua dokumentointiin
- Osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristösi kehittämiseen

Osallistava kirjaaminen on käytännössä sitä, että tapaamisen lopuksi kirjaamme yhdessä kanssasi asiakirjoihin mm. mitä ja miten teimme, tunnetilastasi, niistä asioista jotka sinä koet tärkeiksi juuri silloin. Teemme yhdessä kanssasi myös suunnitelmat ja arvioimme näitä yhdessä.

Ymmärrys omasta tilanteestasi hahmottuu parhaiten, kun kirjaamme yhdessä.

Etkö sinäkin olisi kiinnostunut tietämään, mitä sinusta kirjoitetaan?

Osallisuus sinun Elämässä

Sinun asioissasi

Osallistamalla oman palvelusi suunnitteluun, osaamme olla tukenasi parhaiten

Tiesitkö, että kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia

Opas osallistavaan kirjaamiseen

Jokaisella on oikeus hyvään elämään. Kyllä, jokaisella.

Humana avopalvelut Oy 5/2025

Työntekijän muistilappu

Kirjaamisvelvollisuus uusi asiakastietolaki (703/2023) 17 §

Uudessa koosteessa tulee näkyä osallisuus, arviointi ja muutostyöskentely

Voimavara- ja muutostyöskentely, tulee näkyä myös dokumentoinnissa.

Muutokseen tähtäävät kysymykset avuksi
Oma vointi tai toimintakyky asteikolla 1-10?
Mitä se on aiemmin ollut, mitä toivoisit sen olevan?
Mikä siihen voisi vaikuttaa?
Kuka huomaisi jos voititisi kohenesi?
Mikä olisi hyvä tavoite yhteistyölle?
Minkä toivot muuttuvan? Jos yhteistyöstämme olisi sinulle apua /hyötyä, niin missä se näkyisi?
Vaikka oli vaikea tilanne, niin miten selvisit siitä?
Mitä sinä voit tehdä tavoitteesi eteen ja mitä toivot minun tekevän?
Miten selvisit siitä tilanteesta?

Kannusta Kuuntele

Rauhallinen ympäristö kirjaamiselle Rauhasa

Tue ja ohjaa Osallista

Jos kirjaat yksin

1. Kun kirjoitat päivittäiskirjauksia yksin, kirjoita kuin kirjoittaisit suoraan lukijalle, näin kirjauksesta tulee selkeää ja ymmärrettävää
2. Esimerkiksi: "Olit tänään väsyneen oloinen, kerroit ettet ollut nukkunut hyvin viime yönä, koska mieltäsi painoivat raha-asiat. Kerroit olleesi yhteydessä jo vuokranvalvontaan, mutta et muihin laskun lähettäneille. Olit ottanut hienosti vastuuta asiostasi soittaessasi vuokranvalvontaan. Toivoit, että soittaisimme yhdessä muihin laskun lähettäjille. Saimme hoidettua nämä ja eräpäivät siirrettyä. Jäit hyväntuuluisena tekemään ruokaa, kun lähdin. Tapaamme seuraavan kerran ensiviikon keskiviikkona".
3. Huomaa hyvät asiat, vaikka tilanne näyttääsi menneen huonompaan, esim. "Yrität sinnikkäästi olla ilman päihteitä, ja hoitaa asioitasi".

Muista tietosuoja!
*kirjaudu koneelta aina ulos
*jos tallennat tietokoneelle asiakastietoja esim.pdf tulosteen, muista laittaa se roskakoriin ja vielä tyhjentää se
*itä kirjaa yleisillä paikoilla

Vinkit yhteenvedon kirjoittamiseen

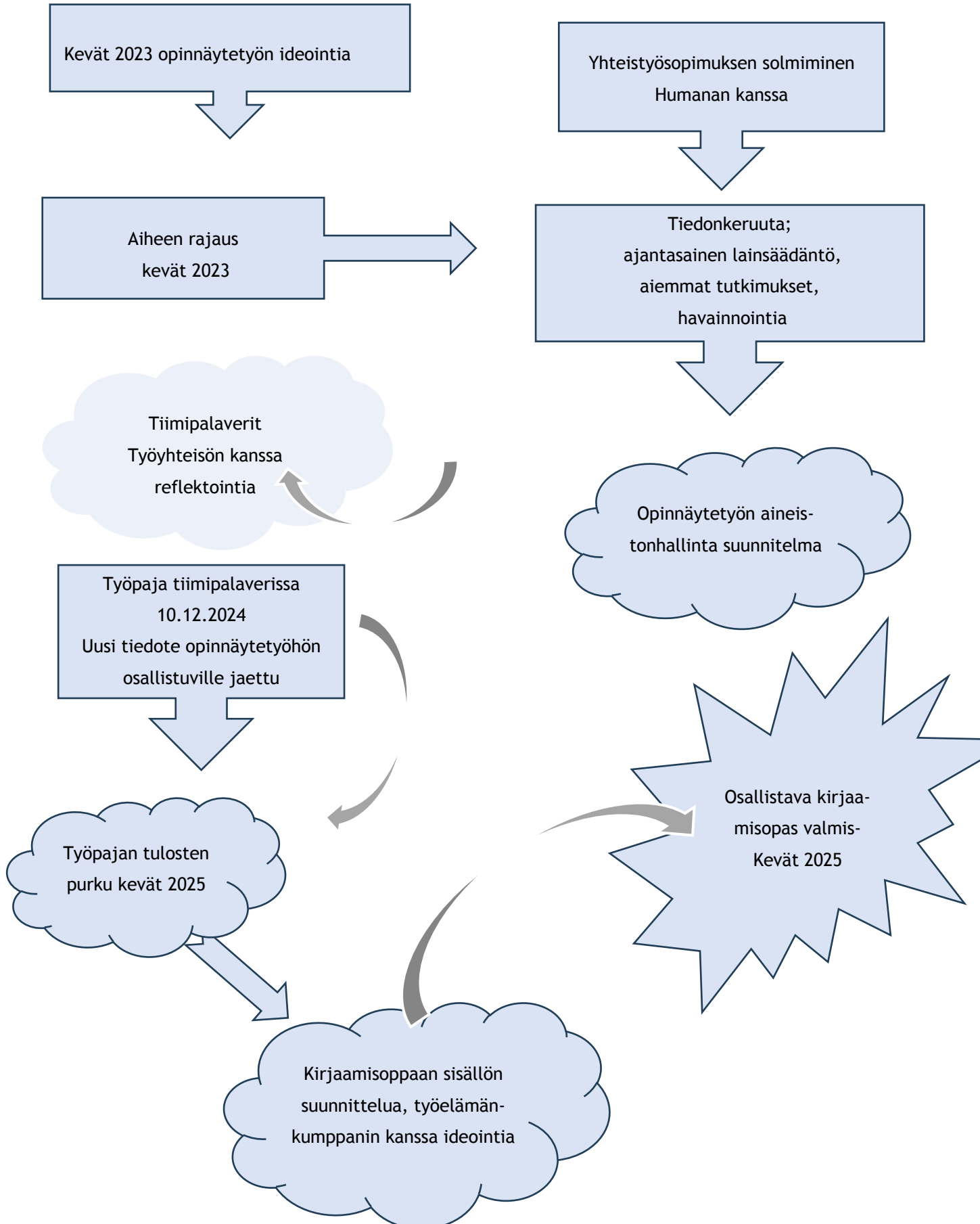
Suojaavat tekijät ja riskitekijät

1. Perheen kesken yhdessä vietetty aika, esim.ruokailut, yhteinen tekeminen
2. Lämpöä perheenjäsenten kesken, myönteinen ilmapiiri
3. Aikuinen, joka osoittaa välittämistä ja kiintymistä sekä antaa aikaa ja huomiota
4. toistuvat arkirutiinit
5. Päihteidenkäyttö / ei päihteidenkäyttö / vähentynyt päihteidenkäyttö
6. Kodin ulkopuolella turvallisia aikuiskontakteja
7. Myönteisiä kokemuksia tarjoavia harrastuksia
8. Turvalliset aikuissuhteet lasten kohdalla, hyvät perhesuhteet
9. Hyvät ystävät ja vertaisuhteet
10. Sosiaaliset siteet ja sosiaalinen tuki
11. Tunnetaidot, esim.tunteiden tunnistaminen, kyky puhua tunteista
12. Arjenhallintataidot (aikataulut, asioiden hoitaminen, virastoasiat, ruuanlaitto, talous jne.)
13. Hoitokontaktit
14. Kyky ottaa tukea vastaan

Yhdessä kirjaaminen vähentää virheitä

Humana avopalvelut Oy 5/2025

Liite 1: Prosessikaavio kehittämistyöstä



Liite 2: Tiedote opinnäytetyön osallistujalla

Tiedote opinnäytetyön osallistujalle

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ

Opas osallistavaan kirjaamiseen Humana avopalvelut Oy:lle

Pyyntö osallistua opinnäytetyöhön

Sinua pyydetään mukaan opinnäytetyöhön, jossa tarkoituksena on tuottaa opas osallistavasta kirjaamisesta Humana avopalvelut Oy:lle (työntekijöiden ja asiakkaan väliseen työskentelyyn) asiakastyöhön. Olemme arvioineet, että sovellut opinnäytetyön osallistujaksi, koska työskentelette ko. työpaikassa tehden asiakastyötä. Tämä tiedote kuvaa opinnäytetyötä ja sinun osuuttasi siinä. Perehdyttyäsi tähän tiedotteeseen sinulla on mahdollisuus esittää kysymyksiä opinnäytetyöstä, jonka jälkeen sinulta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta sinun kohteluusi työyhteisössä.

Voit myös peruuttaa tai keskeyttää osallistumisesi koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytät osallistumisen, sinusta siihen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana opinnäytetyöaineistoa.

Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa opas osallistavasta kirjaamisesta Humana avopalvelut Oy:lle asiakastyöhön. Opinnäytetyön tavoitteena on, että kirjaamisopas tukisi henkilöstön ja asiakkaiden osallistavaa kirjaamista, toimien näin työvälineenä. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on, että opas vahvistaisi asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta, näin voimme käsitellä asioita asiakkaan näkökulmasta ja tuoden näin hänen näkökulmaansa vahvemmin esiin.

Opinnäytetyömenetelmät ja toimenpiteet

Opinnäytetyön osallistujalta ei vaadita mitään, kirjaamisoppaan oltua työntekijöillä käytössä noin puolivuotta, voidaan tarvittaessa teettää kysely oppaan hyödyllisyydestä, anonymisti.

Opinnäytetyö toteutetaan siten, että kehittämistyössä kerätään aineistoa havainnoimalla, kuuntelemalla sekä tarkkailemalla työntekijöiden kirjauksia asiakastietojärjestelmästä.

Opinnäytetyön mahdolliset hyödyt

Opas lisää henkilöstön osaamista ja tukee osallistavan kirjaamisen käyttöä asiakastyössä.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Opinnäytetyöhön osallistuminen ei maksa sinulle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa opas osallistavaan kirjaamiseen, joka tulee työyhteisönne käyttöön. Tässä vaiheessa en tuota kyselyä oppaan hyödyllisyydestä, vaan oppaan oltua jonkin aikaa käytössä, voidaan tämän hyödyllisyydestä teettää kysely. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan avoimesti Theseus-tietokannassa.