

Minna-Maaria Alatalo

# DOKUMENTOINTI LASTEN JA NUORTEN PÄIHDEKUNTOUTUKSEN SIJAISHUOLLOSSA

Opinnäytetyö  
Sosiaaliala

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Minna-Maaria Alatalo	Sosionomi (AMK)	Huhtikuu 2018
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		35 sivua 1 liitesivua
Dokumentointi lastensuojelun sijaishuollon päihdekuntoutuksessa		
<b>Toimeksiantaja</b>		
Saviston koti Oy		
<b>Ohjaaja</b>		
Marko Raitanen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyön tarkoitus on käsitellä asiakastyön dokumentointiosaamista lastensuojelun päihdekuntoutuksen sijaishuollossa. Teoreettinen viitekehys pohjautuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, joka on ollut voimassa 1.4.2015 lähtien, mutta lain voimaantuloa on vaiheistettu. Lain tarkoituksena on toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja, yksityisessä ja julkisessa sosiaalihuollossa.</p> <p>Jatkossa kaikilla sosiaalihuollon organisaatioilla on käytössään samannimiset asiakirjat ja asiakirjan väliotsikot. Määrämuotoisuus näkyy niin asiakirjan rakenteessa kuin tiedon tallennusmuodossa. Määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto valmistaa koko sosiaalialan siirtymistä Kanta-palveluihin, terveysalan ohella.</p> <p>Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on tuoda esiin, miten eri tavalla organisaation eri roolissa toimiva henkilö näkee dokumentoinnin tärkeyden, tehtävät ja haasteet. Tutkimus tehtiin teemahaastatteluina, joissa määritettiin kirjaamisvalmennuksen tarve Kanta-palveluihin siirryttäessä. Haastattelut on purettu auki litteroimalla teemoittain. Teemat oli ryhmitetty päätutkimuskysymyksiin vastaavaksi, lauseista on suunnitelmallisesti poimittu oleellinen asiasisältö, joka vastaa päätutkimuskysymyksiin.</p> <p>Tulosten perusteella voi todeta, että koulutuksen tarve jakaantuu laajempaan ja suppeampaan koulutukseen, siten että palvelutehtävän mukainen tietotaso saavutetaan. Laajempi koulutus on tarkoituksenmukaista suunnata johtoryhmään kuuluville, kokonaisarkkitehtuurin hahmottamiseksi, sekä jo ajantasaistettujen asiakasasiakirjojen listaamiseksi siten että organisaation tilanne jäsentyy. Suppeampi koulutus tulee suunnata päivittäin kirjaavalle henkilöstölle niin että asiakasasiakirjatyypin tunnistaminen sekä koko sosiaalialan palveluprosessin hallinta saatetaan lainsäädännön uudistuksen mukaiselle tasolle. Hyöty kohdentuu organisaation kaikille jäsenille, helpottaen moniammatillista yhteistyötä sekä päivittäistä dokumentointia.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
dokumentointi, kirjaaminen, asiakasasiakirjamallit, lastensuojelu		

Author (authors)	Degree	Time
Minna-Maaria Alatalo	Bachelor of Social Services	April 2018
<b>Thesis Title</b>		
Documentation in the drug rehabilitation foster care of child welfare		35 pages 1 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Saviston koti Oy		
<b>Supervisor</b>		
Marko Raitanen		
<b>Abstract</b>		
<p>The purpose of the thesis is to investigate the documentation skills of client work in the drug rehabilitation foster care of child welfare. The theoretical framework is based on the law on social care client documents which has been in force since 1 April 2015 but whose effective entry into force has been phased. The purpose of the law is to implement harmonized procedures when handing over social welfare customer information to private and public social services.</p> <p>In the future, all social welfare organizations will use the same titles and sub-headings in their documentations. The uniform layout reflected both in the document structure and in the data storage format. The introduction of a uniform documentation for prepares the transition of the entire social sector to the Kanta-services, alongside the care sector.</p> <p>This is a qualitative thesis aimed at highlighting how differently people are working in different roles in an organization see the importance, tasks and challenges of documentation. The study was conducted with interviews which determined the need for documentation training when transferring to the support services. Interviews are survey by themes. The themes were grouped in accordance to the main research questions, and essentials has been systematically collected to answer the main research questions.</p> <p>Based on the results, it seems that the need for education is divided into broader and more centralization training, so that the level of know-how that is demanded for particular service tasks are achieved. More comprehensive education would be appropriate to target to the members of the management team to help them understand the overall concept of the service and to list the updated customer documents in such a way that the structure of the organization is coherent. Comprehensive training should be directed to daily documenting personnel, that are processing with daily documentation so that the identification of documents and the management of the social services as whole and it is brought to a level consistent with the new legislation. All members of the organization will benefit from this, which will facilitate collaboration and daily documentation.</p>		
<b>Keywords</b>		
documentation, entry into documents, customer document template, child protection		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LASTENSUOJELUN PALVELUJÄRJESTELMÄ .....	7
2.1	Lastensuojelun avohuolto .....	9
2.2	Kiireellinen sijoitus .....	9
2.3	Huostaanotto .....	10
2.4	Jälkihuolto.....	12
2.5	Perhetyö .....	14
3	TIEDONHALLINNAN KANSALLINEN KEHITTÄMINEN.....	14
3.1	Asiakastyön dokumentoinnin historiaa.....	15
3.2	Nykytila .....	16
3.3	Kansainvälinen tiedonhallinta .....	18
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	20
4.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	20
4.2	Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmät.....	21
4.3	Aineiston analyysi .....	22
4.4	Tutkimusaineiston hyödyntäminen.....	23
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	24
5.1	Miten lainsäädännön tunteminen vaikuttaa kirjaamiskäytäntöihin? .....	24
5.2	Minkälaisia käsityksiä eri toimijaryhmillä on kirjaamisen tärkeydestä organisaation sisäisessä toimintakulttuurissa? .....	26
5.3	Millaisia kehitystarpeita eri toimijaryhmät näkevät dokumentointiosaamisessa omassa työyhteisössään? .....	27
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	28
6.1	Laajempi koulutus.....	29
6.2	Suppeampi koulutus .....	29
7	POHDINTA.....	30
7.1	Tulosten luotettavuus.....	31

7.2	Eettisyys .....	31
7.3	Jatkotutkimusehdotukset .....	33
	LÄHTEET.....	34

## LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

## 1 JOHDANTO

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) ja uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) astuivat voimaan 1.4.2015. Molemmilla laeilla on vaikutusta kaikkien sosiaalihuollon palveluiden asiakastietojen dokumentointiin, joka on oleellinen osa kaikkia työprosesseja, päätöksenteossa ja päätösten valmistelussa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Vaikka laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista on ollut voimassa vuodesta 2015 alkaen, sen voimaantuloa on vaiheistettu. Samaa lakia sovelletaan julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain tarkoituksena on tuottaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja, siten edistäen sosiaalihuollon tehtävien hoitamista. Tiedonhallinnan kansallisessa kehittämistoiminnassa tavoitteena on valtakunnallinen asiakastiedon arkisto, johon sosiaalihuollon palvelunantajat tallentavat asiakastietonsa. (THL 2016.)

Sähköinen arkisto rakentuu osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon Kanta-palveluja. Määrämuotoisuus kirjaamisessa yhtenäistää asiakirjojen nimiä ja tietosisältöjä. Jatkossa kaikilla sosiaalihuollon organisaatioilla on käytössään samannimiset asiakirjat ja asiakirjojen väliotsikot. Määrämuotoisuus näkyy sekä asiakirjan rakenteessa, että tiedon tallennusmuodossa. Määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto valmistaa sosiaalihuollon organisaatioita myös siihen muutokseen, jossa sosiaaliala siirtyy Kanta-palveluihin ja Omakantaan. Siirtävävaiheessa asiakaskirjalaki ja määrämuotoinen kirjaaminen tulevat vaikuttamaan jokaisen asiakastietoja käsittelevän henkilön kirjaamistyöhön. (THL 2016.)

Uutta asiakaskirjalain mukaista, valtakunnallista kirjaamista sosiaalialalla on aloitettu kehittämään Kansa-koulu-hankkeella, joka on sosiaalihuollon asiakaskirjalain toimeenpanohanke. Hankkeen kirjaamisvalmennuksella edistetään sosiaalialan henkilöstön määrämuotoisen kirjaamisen osaamista sekä julkisissa että yksityisissä organisaatioissa. Valmennusta on toteutettu kahdessa vaiheessa vuosina 2016-2017, hanke on saanut Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen jatkorahoituksen vuosille 2018-2019. Hankkeen avulla on koulutettu kirjaamisvalmentajia organisaatioihin, joiden tarkoituksena on jatkaa kirjaamis-

osaamisen valtakunnallisesti yhtenäistä kehittämistä maakunnallisissa verkostoissa. Kansa-koulu-hankkeen aluekoordinaattorit koordinoivat verkostoja ja ovat kirjaamisvalmentajien tukena organisaatioiden henkilöstön valmennuksessa. Valmennukset suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä esimiesten ja kirjaamisvalmentajien kesken. Valmennus voidaan nivoa yhteen muun koulutuksen kanssa ja sen sisältöä voidaan räätälöidä tarpeen mukaan. Päivittäisiä kirjauksia tekeväälle on tärkeintä kirjaamisen etiikka, kieli ja kirjaamisen käytännöt kuin sosiaalihuollon asiakastietomalli tai sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuuri, joka taas organisaation johdon olisi hyvä hahmottaa. (Kansa-koulu-hanke. 2017.)

Opinnäytetyöni tilaaja on Saviston koti Oy, joka on yksityisten sosiaalipalveluiden päihdekuntoutusta tarjoava lastensuojelulaitos, jonne nuoret voidaan sijoittaa huostaanottopäätöksellä tai kiireellisen sijoituksen päätöksellä, poikkeuksellisesti myös avohuollon tukitoimen sijoituksena. Yritys tarjoaa myös jälkihuoltopalveluita sijaishuollon päätyttyä. Uusi asiakasasiakirjalaki koskee siten myös tilaajaa, opinnäytetyön tutkimusosan tarkoituksena on luoda työväline kirjaamisvalmennuksen valmentajalle. Tutkimukseni tarkoituksena on tuoda esiin, miten eri tavalla organisaation eri roolissa toimiva henkilö näkee dokumentoinnin tärkeyden, tehtävät ja haasteet. Tapauskohtainen tutkimus ilmentää millaisia haasteita dokumentoinnissa lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidossa yleensä koetaan olevan.

## **2 LASTENSUOJELUN PALVELUJÄRJESTELMÄ**

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja, lakiin perustuva kokonaisuus. Palvelujen tuottamisen järjestämisvastuu on kunnilla ja kaupungeilla. Lastensuojelun keskeinen periaate on lapsen vanhempien ja huoltajien tukeminen lapsen kasvatuksessa. Avohuollon tukitoimet ovat siten ensisijaisia auttamiskeinoja huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Kun lapsen huostaanotto tapahtuu, vanhemmuuden vastuu siirtyy julkisen vallan alle, joka jakautuu erilaisiin käytäntöihin sekä instituutioihin eli konkreettisesti muiden ihmisten tehtäväksi. Sijaishuoltopaikkoina voivat toimia perheet, perhekodit, ja laitokset. Si-

jaishuolto voidaankin katsoa olevan osa palvelujärjestelmää, ollen sekä lapsen arjen ympäristö, että myös ammatillisen toiminnan kenttä. (Enroos ym. 2016, 224.)

Huostaanoton ja sijaishuollon päätyttyä lapsella tai nuorella on oikeus jälkihuoltoon silloin kun nuori on täyttänyt 18 vuotta. Jälkihuollon järjestämisestä vastaa asuinkunta, perustuen lastensuojelulain pykälään 76. (Lastensuojelulaki 417/ 2007.)

Yksityisissä perheissä toteutetaan perhehoitoa, joka järjestetään kodeissa. Perhehoidon toimeksiantosopimuksen tekee kunta tai kuntayhtymä, yksityisen perhehoidon tuottajan kanssa. Ammatillisten perhekotien tehtävänä on tarjota lapselle sellainen hoito ja huolenpito, jossa on ammatillista osaamista. Toiminnan edellytyksenä on, että toisella vanhemmista on opistoasteinen ammatillinen tutkinto sekä aluehallintoviranomaisen lupa harjoittaa ammattimaista perhekotitoimintaa. Ammatilliset perhekodit toimivat joko perhekotiluvalla tai laitosluvalla, sijoittuen ammatillisesti perhe- ja laitoshoidon välimaastoon. Laitoshuoltoon voidaan lukea lastenkodit, nuorisokodit, koulukodit sekä muut näihin rinnastettavat lastensuojelulaitokset. Lastensuojelulaitoksia voivat ylläpitää valtio, kunnat, kuntayhtymät, järjestöt ja yksityiset yrittäjät. (Enroos ym. 2016, 226.)

Kun huostaan otetulle lapselle tai nuorelle mietitään sijaishuoltopaikkaa, palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä velvoittaa lastensuojelulaki ottamaan huomioon useita seikkoja. Ensisijainen sijaishuoltopaikka on lapselle läheinen ihminen, laitossijoitusta tulisi käyttää vain, mikäli kaikki muut mahdollisuudet ovat poissuljettuja. Perusteluna on se, että perhehoidossa on paremmat mahdollisuudet tarjota lapselle pysyvämpiä ihmissuhteita, jotka tukevat myös eettistä ajattelumallia, lisäksi tämän katsotaan olevan kuntatalouden kannalta edullisempi vaihtoehto. Sijaishuoltopalvelujen ostamista ja myymistä ohjaavat sosiaalihuolto- sekä lastensuojelulain rinnalla hankintalainsäädännön ja julkisten palvelujen kilpailuttamistoiminnan periaatteet, joiden sääntelyyn vaikuttavat myös EU:n hankintadirektiivit. Tavoitteena on julkisten varojen tehostaminen, mutta myös laadukkaiden hankintojen tekeminen. (Enroos ym. 2016, 227.)

## 2.1 Lastensuojelun avohuolto

Avohuollon tukitoimia täytyy järjestää viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu. Tukitoimet ovat osa avohuollon työskentelyä. Toteutettaessa suunnitelmallisia tukitoimia, lapsen etu on aina ensisijainen. Lastensuojelulain mukaan avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä samalla tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytä- ja mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsenhoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 417/ 2007.)

Avohuollon asiakassuunnitelmasta määrää lastensuojelulaki 30. §, 2 momentti. Lain mukaan asiakassuunnitelmasta tulee ilmetä lapsen ja perheen palvelujen ja tuen tarve sekä olosuhteet ja asiat, joihin toimenpiteillä pyritään vaikuttamaan. Arvioitu aika tavoitteiden toteuttamiseen on asiakirjoissa mainittava. Samoin asianosaisten mielipiteet tulee selvittää, sekä suunnitelman yhteydessä sopia sosiaalityöntekijän ja muun lastensuojelun työntekijän tapauksien. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista määrää asiakirjatietojen kirjaamisesta asiakirjatyypeittäin, kattaen palvelutarpeen arvioinnin (15. §), asiakassuunnitelman (16. §), asiakaskertomuksen (17. §), sisältäen myös päätöksenteon ja toimeenpanon. Asiakasasiakirjalaisissa säädetään myös monialaisen yhteistyön kirjaamisesta. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/ 2015.)

## 2.2 Kiireellinen sijoitus

Mikäli lapsi on lastensuojelulain 40. §:ssä mainituista syistä välittömässä vaarassa, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijoitettuna hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Kiireellinen sijoitus on aina vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen toimenpide. Syitä, jotka voivat kiireelliseen sijoitukseen johtaa ovat esimerkiksi lapsen huoltajien väliaikainen kykenemättömyys hoitaa lastaan ja asiat välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä ja kehitystä. Lapsi ja nuori voi myös itse käyttäytymisellään aiheuttaa kiireellisen sijoituksen tarpeen itsetuhoisella käytöksellään käyttämällä päihteitä tai tekemällä rikoksia. Kiireellinen sijoitus edellyttää viranomaispäätöstä,

päätöksen kiireellisestä sijoituksesta sekä sen lopettamisesta voi tehdä sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen määräämä ammatillisen kelpoisuuden omaava sosiaalityöntekijä. Virka-ajan ulkopuolella tehdyistä kiireellisistä päätöksistä puolestaan vastaa sosiaalipäivystyksessä toimiva sosiaalityöntekijä. (Lastensuojelun käsikirja 2016. THL.)

Lastensuojelulaki 39. § määrää mielipiteen selvittämisestä, joka ei ole sama kuin hallintolain mukainen kuuleminen. Mielipiteen selvittäminen ja sen sisältö on kirjattava asiakirjoihin. Mikäli tällaista selvitystä ei tilanteen vuoksi voida suorittaa, on se kuitenkin perusteltava kiireellisistä sijoitusta koskevassa päätöksessä, esimerkiksi maininnalla, että lapsen huoltajaa ei ole tavoitettu. Mikäli asiaan osallisen mielipidettä ei ole pystytty selvittämään ennen päätöstä, on hänelle tiedotettava kiireellisestä sijoituksesta mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tällöin tiedottamisen yhteydessä on mahdollisuus esittää käsitys asiasta ja saada tietoa oikeuksista avun saantiin. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Kiireellisen sijoituksen oikeusvaikutukset vastaavat huostaanoton piirteitä, poikkeuksena se, että kiireellinen sijoitus voi kestää enimmillään yhdellä viranhaltijapäätöksellä ainoastaan 30 päivällä. Tänä aikana on tehtävä joko päätös kiireellisen sijoituksen lakkaamisesta tai sen jatkumisesta. Vaihtoehtoisesti päätös huostaanotosta tai hakemus huostaanotosta hallinto-oikeudelle. Kiireellistä sijoitusta voi jatkaa enintään 30 päivällä ainoastaan siinä tapauksessa, että johtava viranhaltija tai hänen määräämänsä tekee kyseisen ajan kuluessa huostaanottohakemuksen hallinto-oikeudelle. Jatkaminen on mahdollista myös, mikäli välttämättömiä lisäselvityksiä ole mahdollista saada 30 päivässä kiireellisen sijoituksen tekemisestä, eli jatkopäätöksen voi tehdä myös perustelulla, että se on lapsen edun mukainen. Kun peruste kiireelliselle sijoitukselle lakkaa tai raukeaa, sosiaalityöntekijän on välittömästi myös tehtävä päätös sijoittamisen lopettamisesta. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

### **2.3 Huostaanotto**

Huostaanottoon ja sijaishuoltoon turvaudutaan viimesijaisena keinona turvata lapsen kasvu ja kehitys. Kun huostaanotetulle lapselle tai nuorelle mietitään

sijaishuoltopaikkaa, velvoittaa lastensuojelulaki ottamaan huomioon useita seikkoja. Ensisijainen sijaishuoltopaikka on lapselle läheinen ihminen, laitossi-  
joitusta tulisi käyttää vain, mikäli kaikki muut mahdollisuudet ovat poissuljet-  
tuja. Perusteluna on se, että perhehoidossa on paremmat mahdollisuudet tar-  
jota lapselle pysyvämpiä ihmissuhteita, jotka tukevat myös eettistä ajattelu-  
mallia. Lisäksi tämän katsotaan olevan kuntatalouden kannalta edullisempi  
vaihtoehto. Sijaishuoltopalvelujen ostamista ja myymistä ohjaavat sosiaali-  
huolto- sekä lastensuojelulain rinnalla hankintalainsäädännön ja julkisten pal-  
velujen kilpailuttamistoiminnan periaatteet, joiden sääntelyyn vaikuttavat myös  
EU:n hankintadirektiivit. Tavoitteena on julkisten varojen tehostaminen, mutta  
myös laadukkaiden hankintojen tekeminen. (Enroos ym. 2016, 227.)

Kuten avohuollon tukitoimissa, myös huostaanotoissa pätevät asiakirjahallin-  
nollisesti samat lainalaisuudet. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista mää-  
rää asiakirjatietojen kirjaamisesta asiakirjatyypeittäin, kattaen palvelutarpeen  
arvioinnin (15§), asiakassuunnitelman (16§), asiakaskertomuksen (17§), sisäl-  
täen myös päätöksenteon ja toimeenpanon. Asiakasasiakirjalaisissa säädetään  
myös monialaisen yhteistyön kirjaamisesta. (Laki sosiaalihuollon asiakasasia-  
kirjoista 254/ 2015.)

Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi si-  
jaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun mahdollinen järjestä-  
minen eri osapuolille. Sovitaan yhteydenpidosta, sen määrästä ja tietojen an-  
tamisesta. Lapsella on oikeus käyttövaroihin, joiden maksamistavasta sovi-  
taan erikseen. Suunnitelmassa tulee huomioida lapsen etu perheen jälleen yh-  
distämisestä. Siihen liittyen laaditaan myös tarpeen vaatiessa vanhemmille  
erillinen asiakassuunnitelma. (Lastensuojelulaki 417/ 2007.)

Laissa on myös säädetty asiakassuunnitelman seurannasta, sijaishuollon  
hoito- ja kasvatussuunnitelman seurannasta sekä sen rakenteesta. Terveiden  
ja hyvinvoinnin laitos (THL) on teettänyt asiakassuunnitelmaan liittyvän selvi-  
tyksen palvelukohtaisista asiakastiedoista: lastensuojelun, kasvatus- ja perhe-  
neuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. (Selvitys palvelukohtaisista  
asiakastiedoista 2010.) Sosiaalihuoltolaki määrää asiakkaan palvelutarpeen  
arviointia koskevista asiakirjoista, samoin sen 41§ velvoittaa monialaiseen yh-

teistyöhön muiden viranomaisten kanssa. Muiden viranomaisten on osallistuttava asiakkaan tarpeen vaatiessa sosiaalihuollon työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arvioimiseen tai asiakassuunnitelman laatimiseen. Samassa laissa edellytetään asiakassuunnitelman yhteensovittamista muiden palveluiden kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/ 2014.)

Hallintolaki 44§ määrää tiedoista, jotka on kirjattava päätösasiakirjoihin. Kirjallisista päätöksistä on käytävä ilmi päätöksen tehnyt viranomainen, ajankohta, asianosaiset, päätöksen perustelu ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu. (Hallintolaki 434/ 2003.)

Lapsen sijaishuolto päättyy kiireellisen sijoituksen tai huostassa pidon päättämiseen tai kun hallintotuomioistuimen väliaikainen määräys lakkaa olemasta voimassa. Viimeistään se loppuu silloin, kun lapsi täyttää 18-vuotta. Kun huostassapidon tai sijoituksen tarvetta ei enää ole, määräytyvän viranhaltijan tulee tehdä päätös huostassapidon lopettamisesta, valmistelu kuuluu lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Nuoren sijoittaminen voi jatkua jälkihuollon sijoituksena, kunnes lapsi täyttää 21 vuotta. (Lastensuojelun käsikirja 2016. THL.)

Lastensuojelussa syntyneet asiakirjat ovat ostajan eli viranomaisen asiakirjoja. Jos kunta on ostanut lastensuojelulain mukaisia palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta tai valtiolta, palveluntuottajan on toimitettava koostuneet asiakirjat kunnalle sijaishuollon päättyessä. Omia kopioita ei asiakastiedoista saa palveluntuottajalle jäädä. Kunnilla on velvoite ja oikeus antaa palveluntuottajalle määräyksiä siitä, miten asiakirjoja laaditaan, ylläpidetään, suojataan, arkistoidaan ja hävitetään. Maksusitoumukset rinnastetaan myös ostopalvelusopimuksiin. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, 1301/ 2014.) (Lastensuojelun käsikirja 2016. THL.)

## **2.4 Jälkihuolto**

Lapsella tai nuorella on oikeus jälkihuoltoon sijaishuollon päätyttyä, silloin kun nuori on täyttänyt 18 vuotta. Jälkihuollon järjestämisestä vastaa asuinkunta,

perustuen Lastensuojelulain pykälään 76. Nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla on yhdessä nuoren tukiverkoston kanssa rakentaa palvelukokonaisuus, joka kirjataan jälkihuoltosuunnitelmaksi. Jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet. Nuorelle on aiemmin tehty asiakassuunnitelma, joka on jo sijaishuoltoaikana toiminut arviointivälineenä. Jälkihuollon tavoitteena on helpottaa nuoren kotiutumista sijaishuollosta tai helpottaa nuoren itsenäistymistä. Velvoitteisiin jälkihuollossa kuuluu myös vanhempien tai muiden kasvatuksesta vastaavien tukeminen esimerkiksi sijaishuollosta kotiutuvan arjessa. Palvelumuotoja voivat olla psykososiaalinen tukeminen, harrastusten tukeminen sekä taloudellinen tukeminen. (Lastensuojelun käsikirja 2016. THL.)

Kun nuori on ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena, huostaanotettuna tai jälkihuoltona, on hänen itsenäistymistään varten kalenterikukausittain varattava määrä, joka vastaa vähintään 40 % hänen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14, pykälässä tarkoitetuista tuloistaan, korvauksistaan tai saamisistaan. Tätä määrää laskettaessa ei kuitenkaan lapsilisiä oteta huomioon. Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää itsenäistymisvarojen ajankohdasta kuitenkin niin että varat on maksettava viimeistään hänen täyttäessään 21 vuotta, sillä velvoite jälkihuollon järjestämiseen päättyy nuoren täyttäessä 21 vuotta. Tarvittaessa vielä tämän jälkeen sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman, johon on kirjattu käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet. (Lastensuojelulaki 417/ 2007.)

Sosiaalihuoltolain 18. §:ssä määrätään perhetyöstä siten, että huostaanotetun ja sijoitetun lapsen oikeuksiin sisältyy perhetyö tai lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö. Sillä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteessa, joissa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta omien voimavarojensa vahvistamiseksi. Palvelu on tarkoitettu tukemaan asiakkaan perhettä tai hoidosta vastaavaa henkilöä, erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren kehityksen turvaamiseksi. Perhetyö ei vaadi välttämättä huostaanottopäätöstä, vaan on sinällään sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. (Sosiaalihuoltolaki 1301/ 2015.)

## 2.5 Perhetyö

Perhetyötä järjestetään eri kunnissa eri tavoin, sitä voidaan toteuttaa ennalta ehkäisevänä tai niin sanottuna korjaavana työnä. Joissain kunnissa se voi olla neuvolassa käynnistyvää matalankynnyksen palvelua, joka toteutetaan moniammatillisena toimintana, johon yhdistyvät päivähoito, koulu sekä sosiaali-toimi. Moniammatillinen työote varmistaa mahdollisuuden sosiaalihuoltolain mukaiseen laadukkaaseen palvelutarpeen arviointiin sekä omatyöntekijän nimeämiseen. Perhetyö on asiakkaalle maksutonta suunnitelmallista vanhemmuutta vahvistavaa arjessa selviytymistä sekä lainsäädännöllinen osa sosiaali- ja terveydenhuollon lasten ja perheiden palvelujen kokonaisuutta. (Kanaoja ym. 2017, 218-219.)

Lastensuojelun päihdekuntoutuksen sijaishuollossa, perhetyö on osa toimintakykyä tukevaa palvelua. Perhetyötä voidaan tehdä sijoitetun lapsen tai nuoren kotona sekä esimerkiksi tukevana työnä puhelimitse. Toteuttamisesta voidaan laatia suunnitelma yhdessä perheen kanssa ja sitä arvioidaan säännöllisesti. Tarvittaessa perhe ohjataan myös muiden, tarjolla olevien palveluiden piiriin kuten perheneuvolaan tai psykiatriisiin palveluihin. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Perhetyön dokumentointia koskevat samat lakiin liittyvät velvoitteet kuin lastensuojelua yleensä. Kun perhetyötä tehdään lastensuojelulain nojalla, tuotettavat asiakirjat, palvelutarpeen arviointeineen tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin. (Lastensuojelulaki 417/ 2007.)

## 3 TIEDONHALLINNAN KANSALLINEN KEHITTÄMINEN

Asiakirjojen dokumentoinnilla tarkoitetaan asiakassuhteessa ja palvelutapah- tumassa syntyvien tietojen laatimista ja kirjoittamista, samoin kuin kuvien ja äänitteiden tallentamista. Syntyneet asiakirjat todentavat asiakasprosessin ta- pahtumia ja kulkua. Dokumentoimalla asiakirjoja tehdään näkyväksi asiakas- työn prosessi. Tietojen kirjaaminen katsotaan olevan tietojen viemistä asiakir- joihin kirjoittamalla. (Laaksonen ym. 2011, 14.)

### 3.1 Asiakastyön dokumentoinnin historiaa

Suomessa dokumentointiin alettiin ensimmäisen kerran sosiaalialalla kiinnittämään huomiota 1930-luvulla, huoltolakien tullessa voimaan. Dokumenteilla korostettiin erityisesti suoritettujen toimenpiteiden lainvoimaa ja näin ollen myös niiden oikeaoppisuutta. Tarkkuutta ja huolellisuutta muutoseikkojen noudattamisessa pidettiin jo tuolloin tärkeänä. Yhdysvalloissa oli jo 1800-luvulla otettu käyttöön ns. Case work -menetelmä, joka rantautui myös Suomeen toisen maailmansodan jälkeen. Uusi menetelmä korosti psykososiaalisemman työotteen etenemistä Suomessa. Sosiaalinen diagnosointi aiheutti kritisointia 1960-luvulla sen kontrollihenkisyydellään, kyseenalaistaen sosiaalihuollon peruseriaatteet. 1970- ja 1980-luvuilla lainsäädäntö, peruseriaatteineen kokikin uudistuksen. (Laaksonen ym. 2011, 9.)

Uuden lainsäädännön ja periaatteiden myötä nousi esiin myös dokumentointia koskevia näkökulmia. Jo tuolloin katsottiin tärkeäksi nykyaikanakin esiin nousevat seikat kuten palveluhenkisyys, pyrkimys normaaliuteen, valinnanvapaus, luottamus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen. Samoin tuli huomioiduksi myös asiakkaan oikeus tietää häntä koskevasta tiedonkäytöstä häntä koskevassa asiassa. Vaikka 1980-luvun puoliväliin asti tietotekniikkaa hyödynnettiin vain laskutukseen ja tilastointiin, tiedostettiin kunnallishallinonakin sen merkitys palvelutason nostamiselle huomioimalla asia budjetoinnissa. Sosiaalihuollon ensimmäisiä tietojärjestelmiä alettiinkin ottamaan käyttöön 1980-luvulla ja 1990-luvulla sen käyttö oli yleistynyt merkittävästi. (Laaksonen ym. 2011, 9.) Tänä päivänä kaikissa kunnissa sekä yksityisillä palvelujen tarjoajilla lienee käytössään verkkopohjaisia sovelluksia, Internet ja sähköposti.

Sosiaalihuollon kansallisen tiedonhallinnan kehittämisprosessin merkittävä alullepanija tällä vuosikymmenellä on ollut sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos. Hankkeessa keskityttiin vuosina 2005-2011 sosiaalihuollon kansallisen arkkitehtuurin kehittämiseen, jossa painopisteinä olivat sosiaalialan dokumentointi, asiakirjahallinto sekä asiakastietojärjestelmien kehittäminen. Tikesos hanke jatkui SAKKE-projektina, jonka toteutti Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy. Projektiin osallistui myös sosiaalialan ammattilaisia ja ohjauksesta vastasi THL. Projekti käynnistyi suunnitteluvaiheella

elokuussa 2013, toteutusvaihe alkoi syyskuussa 2013 ja projekti päättyi elokuussa 2013. SAKKE-projektissa kehitettiin asiakirjoissa käytettäviä luokituksia, jotka valmisteltiin koodistopalveluprosessia varten. (THL. 2016.) Hankkeen ja projektin tuloksena tehtyjen selvitysten perusteella sosiaalihuollon ammattilaiset tulevat tarvitsemaan ohjeistusta ja tukea työnsä dokumentointiin. Sisällöiltään yhtenäiset asiakirjat, joita Kansa-koulu-hankkeessa nyt ollaankin ohjeistamassa, tukevat ammattimaisten asiakirjojen kehittymistä.

### 3.2 Nykytila

Sosiaalihuollon kirjaamisen nykytilaa määrittää kansallisella tasolla lainsäädäntö, mutta edelleen asiakirjojen kirjaamisessa on monenlaista käytäntöä. Asiakirjoja kirjataan sekä tietojärjestelmiin että niiden ulkopuolelle. Kirjaamisen käytännöt ovat vaihdelleet organisaatioiden välillä sekä myös niiden sisällä, osittaista yhtenäistämistä on jossain määrin tehty. Osan asiakirjasisällöistä määrittää jo nyt lainsäädäntö, lastensuojelulaissa määritetään esimerkiksi lapsen asiakassuunnitelmasta. Asiakastyöstä dokumentoidaan aina asiakkuuden alkamisesta päättymiseen saakka. (Laaksonen ym. 2011, 18.)

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallinen kehittäminen on tuonut ja tuo edelleen muutoksia sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamiseen ja siten jokaisen sosiaalihuollon ammattilaisen työhön. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki toi yleisen kirjaamisveloitteen sosiaalihuoltoon. Velvoite koskee ammatillista henkilöstöä ja asiakastyöhön osallistuvaa avustavaa henkilöstöä. Uusi laki vaikuttaa siten jokaisen sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevän henkilön työhön. Tästä syystä Kansa-koulu-hankkeessa valmennetaan koko sosiaalihuollon henkilöstö asiakasasiakirjalain mukaiseen valtakunnallisesti yhtenäiseen kirjaamiseen. Kansalaisten käyttämä Oma-kanta palvelu laajenee sosiaalihuollon tiedoilla vuonna 2020. Tällöin sosiaalihuollon tiedot ovat niin asiakkaan kuin ammattihenkilöidenkin tiedossa, riippumatta siitä missä ammattihenkilö työskentelee. (Kaakkois-Suomen osaamisalan keskus. Socom 2018.)

Kuvassa 1 on havainnollistettu Kanta- palvelujen nykytila ja sen sisältö, järjestelmään tullaan sisällyttämään sosiaalialan asiakastiedot, jolloin kaaviokin luonnollisesti muuttuu.



Kuva 1. Mitä Kanta-palvelut pitävät sisällään. (Kanta 2018.)

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa toteuttavan Kansa-koulu-hankkeen tarkoituksena on tukea sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä kyseiseen valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Valmiuksia tuotetaan kehittämällä sosiaalialan henkilöstön osaamista asiakastietomallin mukaiseen dokumentointiin, siten että ne täyttävät asiakasasiakirjalain mukaiset vaatimukset. Hanketta hallinnoi Kaakkois- Suomen sosiaalialan osaamis-keskus Socom. (Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla 2016 THL.)

Kirjaamisvalmennus tuodaan sosiaalialan sekä julkisiin, että yksityisiin organisaatioihin kirjaamisvalmentajien välityksellä. Hankkeen kouluttamat kirjaamisvalmentajat ovat määrämuotoisen kirjaamisen ja asiakasasiakirjalain toimeenpanoon perehdytettyjä sosiaalialalla toimivia ammattilaisia. Valmennusta on toteutettu vuosina 2016-2017, kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäinen vaihe oli suunnattu sosiaalitoimistoille sekä lastensuojelun ja lapsiperheiden palvelujen toimijoille. Toisessa vaiheessa valmennusta tarjottiin sosiaali- ja terveystietopalvelujen rajapinnassa toimiville sekä yksityisille palveluntarjoajille, myös ruotsinkielinen koulutus järjestettiin vuonna 2017.

Kirjaamisvalmentajilla on käytössään laaja kirjaamisvalmennusmateriaali, joten kussakin organisaatiossa koulutukset voidaan räätälöidä tilanteeseen sopivalla tavalla, henkilöstörakenne ja koulutuksentarve huomioon ottaen. Koulutuksen aihepiirinä ovat mm. kirjaamisen peruseriaatteen, kirjaamisen etiikka ja asiakaslähtöisyys, määrämuotoinen kirjaaminen, sosiaalipalvelujen luokitus ja sosiaalihuollon asiakastietomalli, tietosuoja ja tietoturva, kieli, kirjaaminen sosiaali- ja terveystieteiden rajapinnalla, kirjaamisen käytännöt, kirjaamisen jalkauttaminen ja motivointi. Kirjaamisvalmentajille materiaali on käytettävissä omassa oppimisympäristössään Moodlessa. Kansa-koulu-I hankkeessa on valmistunut 1628 kirjaamisvalmentajaa, jotka muodostavat maakunnallisia verkostoja, jatkaen kirjaamisosaamisen kehittämistä. (Kirjaamisvalmennus, Socom 2018.)

Kansa-koulu-II- hanke on aloitettu keväällä 2018, se toimii samalla myös ensimmäisen vaiheen jatkokoulutuksena. Valmennusta kohdistetaan laajemmin sosiaalipalveluja tuottavien yksityisten organisaatioiden asiakirjahallinnosta vastaajille toimijoille sekä sote- esimiehille samoin kuin sote- organisaatioissa asiakirjavastaaville sekä järjestelmien pääkäyttäjille. Koulutusorganisaatioiden edustajat ovat yhteistyössä varmistamassa, että oppilaitosten opetussuunnitelmiin sisällytetään kirjaamiseen liittyviä opintoja. Näiden uusien kohderyhmien koulutukset käynnistyvät syksyllä 2018. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos on myöntänyt hankkeelle valtionavustusta 1.1. 2018- 31. 12. 2019. (Hankkeen taustaa. Socom. 2018.)

### **3.3 Kansainvälinen tiedonhallinta**

Tiedonhallinnan keskeiset kysymykset kansainvälisellä tasolla vaikuttaisivat liittyvän informaatioteknologiaan ja sen käyttöönottoon. Tutkimustiedoissa on noussut esille lähinnä sosiaalialan työntekijöiden asenteet tietotekniikan käyttöä kohtaan, tutkijat viittaavat osaamiseen ja ohjelmistojen käytössä saatavissa olevaan tukeen. Johtopäätöksinä tutkijat ovat todenneet, että tiedonhallinnassa tulee pyrkiä ensisijaisesti luomaan myönteistä asennoitumista, muokkaamaan toimintaympäristöjä informaatioteknologialle myönteisemmäksi ja samalla lisäämään käyttäjien positiivisia kokemuksia siitä, että he osaavat hallita ja kontrolloida käytettäviä ohjelmistoja. (Pohjola ym. 2010, 188.)

Pohjolan ym. mukaan (2010, 188- 199.) esimerkiksi Wei Zhang ja Oscar Gutierrez (2007) ovat analysoineet, Yhdysvaltojen yhdessä osavaltiossa tekevässä tutkimuksessa, mitkä asiat vaikuttavat siihen, että työntekijät hyväksyvät ja ottavat käyttöön uuden informaatioteknologian ja ovat päätyneet edellä mainittuihin johtopäätöksiin. Hyvin saman tyyliä tutkimustuloksia kirjoittajien mukaan on Terry Carriliolla (2008). Tutkimustulostensa mukaan, jotka on tehty kahtena laajana tapaustutkimuksena, hän esittää, että työntekijöiden asennetta merkittävämpiä tekijöitä ovat heidän taitonsa, kokemuksensa sekä näkemyksensä kerättävän tiedon hyödyllisyydestä. Merkityksetöntä ei ole käytettävissä olevan järjestelmän ominaisuudet. Carrilion mukaan onkin tärkeää ymmärtää henkilökohtaisten, ammatillisten ja organisatoristen tekijöiden yhteyksiä. Käytännön suosituksena hän esittääkin neljän kohdan ohjelmaa, jossa organisaation tulisi tukea toiminnan laadun ja tehokkuuden parantamista. Toiseksi tietojärjestelmien tulisi olla helppokäyttöisiä ja tuottaa käytännön työssä saatavilla olevaa ja hyödyllistä informaatiota. Kolmantena hän esittää henkilöstön koulutusta ja tuen saatavuuden varmistamista. Lisäksi käytettävissä olevaa ohjelmistoa tulisi päivittää tekniikan kehittyessä, siten että saatu palaute tulisi huomioida. Edellä mainitut tutkimukset ovat esimerkkejä siitä, miten positiivisesti tutkijat suhtautuvat informaatioteknologian käyttöön sosiaalityössä. Tutkimusten avulla on pyritty löytämään ja poistamaan esteitä sen laajamittaiselle käyttöönotolle. (Pohjola ym. 2010, 188- 189.)

Kansainvälisissä tutkimuksissa ja myöskin kirjallisuudessa eniten kritiikkiä on saanut osakseen tapa, jolla sähköisiä asiakastietojärjestelmiä on otettu käyttöön sosiaalityössä. Ongelmana on koettu tietojärjestelmien rakenne, niiden vaatima informaatio vaihtoehtoiseen, nämä ovat asioita, jotka koetaan määrittävän työntekijän työskentelytapaa ja asiakkaan tilanteen huomioonottamista. Keskeiseksi nousee kysymys siitä, miten informaatioteknologia erilaisine tietojärjestelmineen mahdollisesti muuttaa sosiaalityön luonnetta, tiedontuotantoa, asiakassuhdetta ja sosiaalityön teoreettista perustaa. Tietojärjestelmien näkökulmasta kehittämisen tulisi tapahtua sosiaalialan toimijoiden moniammatillisesta tarpeesta, huomioiden eettisyys ja asiakaslähtöisyys. (Pohjola ym. 2010, 191- 192.)

Kansainvälisiä oppaita lastensuojeluun on julkaistu useita eri maissa. Huomionarvoista on se, että vaikka kirjallisuus käsittelee lastensuojelun lainsäädäntöä ja peruseriaatteita käytännöntasolla hyvinkin laajasti, dokumentointi- ja kirjaamisohjeistus painottuu usein lapsen terveystietojen kirjaamiseen, sosiaalisten tietojen painotuksen jäädessä vähemmälle. Ilmiö on tunnistettu myös Suomessa, toisinaan sosiaalipalvelujen ja terveydenhuollon rajapinta on häilyvä, painottuen terveystietojen saatavuuteen. Uudet lastensuojelun käsitteet esimerkiksi Englannissa on koottu sosiaalityön käsikirjaksi, joka käsittelee laaja- alaisesti lastensuojelun moniammatillisia prosesseja, käytännön esimerkein. (Hann & Fertleman. 2016).

## **4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS**

### **4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esiin, miten eri tavalla organisaation eri roolissa toimiva henkilö näkee dokumentoinnin tärkeyden, tehtävät ja haasteet. Tapauskohtaisena tutkimuksena saatu tieto ilmentää myös millaisia haasteita dokumentoinnissa, lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidossa yleensä koetaan olevan. Tutkimusaiheeksi tarkentui erityisesti kirjaamisvalmennuksen tarve Kanta- palveluihin siirryttäessä, samoin kuin toistuvan perehdyttämisen tarpeen arvioiminen opiskelijoiden, ohjaajien ja esimiesten näkökulmasta.

Opinnäytetyössä haluttiin selvittää lastensuojelun sijaishuollossa toimivien käsitteitä arjen dokumentoinnista, tutkia miten kirjaamisen ajankäyttöä kuvataan, miten tärkeänä se nähdään ja kenelle sitä tehdään. Ajankäyttö oli oleellinen tutkimusaihe sikäli, että se muokkaa organisaation sisällä konkreettista toimintaa, liiallinen ajankäyttö dokumentointiin ei lisää konkreettisen toiminnan tehokkuutta. Lisäksi haluttiin vertailla tutkittavien kuvauksia siitä, mitä tarpeita kirjaamiskäytäntöjen kehittämisessä nähdään. Tutkimuskysymykset vastaavat myös siihen mitä tietoa lastensuojelun sijaishuollon päihdekuntoutusyksikössä on siirtymisestä Kanta- palveluihin sekä Omakantaan ja missä määrin lainsäädäntö on tiedossa asian suhteen.

Tutkimustehtävän päätutkimuskysymykset ovat:

1. Miten lainsäädännön tunteminen vaikuttaa kirjaamiskäytäntöihin?
2. Minkälaisia käsityksiä eri toimijaryhmillä (johtoryhmä, ohjaajat, opiskelijat) on kirjaamisen tärkeydestä organisaation sisäisessä toimintakulttuurissa?
3. Millaisia kehitystarpeita eri toimijaryhmät näkevät dokumentointiosaamisessa omassa työyhteisössään?

## 4.2 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmä on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullinen tutkiminen on Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161) mukaan todellisen elämän kuvaamista, jolla pyritään tutkimaan tutkimuksen kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimusaineiston keruulle on kvalitatiivisessa tutkimuksessa monta vaihtoehtoa. Tavoitteena on kerätä aineistoa niin kauan, kunnes siitä ei ole saatavilla enempää tutkimuskysymysten kannalta merkittävää tietoa. Toisaalta kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan keskittyä myös yhden tapauksen tutkimiseen, jolloin ilmiö esiintyminen muissa yhteyksissä ei ole merkittävää. Vaikka tutkittavien määrä ei ole suuri, aineiston on oltava riittävän kattava. (Hirsjärvi ym. 2009, 181-182).

Tässä laadullisessa tutkimuksessa on laadittu teemahaastattelu kuudelle saman yksikön työntekijälle. Kaksi haastatelluista kuuluu johtoryhmään, kaksi vastaajaa ovat vakinaisia ohjaajia ja kaksi vastaajista alan opiskelijoita, jotka ovat aloittaneet harjoittelunsa tai työnsä alle puolen vuoden sisällä. Tutkimustapauksessa tapauksen valinta voidaan toteuttaa eri periaattein (Saarela ym. 2015, 193), jolloin tapaus on mahdollisimman tyypillinen, rajatapaus esimerkiksi teoreettisesti, ainutkertainen, opettava tai jonkin uuden ilmiön paljastava.

Haastateltavien valinta perustuu henkilöstörakenteeseen sekä tietojärjestelmän käyttötarpeeseen sekä käyttäjäkohtaisiin oikeuksiin, jotka organisaatiossa ovat yleistettävissä. Aineiston keruu on toteutettu teemahaastatteluina ja haastatteluajankohdat oli sovittu osaston lähiesimiehen kanssa, siten että se ei hankaloittanut työvuororakennetta. Lisäksi tiedonkeruuseen on käytetty aiempaa havainnointia työyhteisössä seuraamalla henkilökunnan toimintaa ja kirjaamiskäytäntöjen rutiineja. Teemahaastattelu on rajattu siten, että haastatteluissa ei mainita nimiltä asiakkaita, haastattelut on tehty nimettöminä tai

pseudonimillä ja ne on toteutettu tammi- helmikuussa 2018. Haastattelut ovat olleet vapaaehtoisia, haastateltavan asema on kuitenkin merkittävä, sillä kirjaamiskäytännöt vaihtelevat sen mukaan, mitä oikeuksia kirjaamisjärjestelmään kenelläkin on. Itse kirjaamisjärjestelmää ei mainita opinnäytetyössä nimeltä, sillä vastaavia työkaluja on tarjolla useita, kaikissa käytettävissä lastensuojelun sähköisissä järjestelmissä on huomioitu lakisääteinen perusta, asiakirjasäällöt ovat yhtenäistymässä. Kirjaamisjärjestelmän merkki ei ole oleellinen peruste sille, miksi kirjataan, mitä kirjataan ja koska kirjataan, vaan dokumentoinnin ymmärtäminen yleisellä tasolla.

Ruusuvuoren ja Tiittulan (2009,11) mukaan haastattelulajit ovat tyypillisesti jaettu strukturoituihin (kaikille valmiit kysymykset) ja strukturoimattomiin (avoimet kysymykset) haastatteluihin. Näiden välimuotona tunnetaan myös puolistrukturoitu haastattelutyyppi, joissa jotkin kysymykset ovat ennalta mietittyjä, kaikille samoja, mutta polveilevalle keskustelulle on myös sijansa. Tällaisesta haastattelun lajista teemahaastattelu on tyypillisin, teemat sekä kysymykset viittaavat suoraan tutkimuskysymyksiin, tutkimuksessa haastattelukysymyksiä oli kaikkiaan kymmenen. (Liite 1.) Jotta haastateltavat saattoivat ennakkoon orientoitua aiheeseen, haastatteluaikaa sovittaessa haastateltaville oli kerrottu pääpiirteittäin tulevan haastattelun tarkoituksesta, vastauksia ei kuitenkaan ollut mahdollista pohtia etukäteen. Aikaa kuhunkin haastatteluun kului keskimäärin 30 minuuttia.

### **4.3 Aineiston analyysi**

Aineiston käsittely on aloitettu litteroimalla haastattelut. Litteroinnilla tarkoitetaan puhtaaksikirjoittamista. Aineistoa ei ole pakko litteroida, vaan tutkimustuloksen päätelmiä voi tehdä myös suoraan äänitteistä. Pelkkä aineiston järjestely ei tuo aina toivottua tulosta, vaan tutkijan on pyrittävä tekemään myös mielekkäitä johtopäätöksiä, joita tässäkin opinnäytetyössä on pyritty tekemään. Eskolan (2015, 198.) mukaan aineiston analyysissä on kaksi erilaista etenemismenetelmää: aineistoa voi tarkistella joko haastateltava kerrallaan käsitellen kaikki teemat kerrallaan tai käydä jokainen haastateltava läpi, teema kerrallaan. Tässä tapauksessa tutkimustulokset on purettu litteroimalla auki

teemoittain, samalla on etsitty myös vastausten yhtäläisyyksiä ja eroja. Teemoittelu on laadullisen analyysin perusmenetelmä, jossa tutkimusaineistosta pyritään hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä. Teemoiksi hahmotetaan aiheita, jotka toistuvat useasti aineistossa jossain muodossa.

Opinnäytetyössä on käytetty menetelmää, jossa lauseet on kirjoitettu auki samassa muodossa kuin ne on ilmaistu. Teemat oli ryhmitetty päätutkimuskysymyksiin vastaavaksi, lauseista on suunnitelmallisesti poimittu oleellinen asiasältö, joka vastaa päätutkimuskysymyksiin. (Lainsäädäntö, sisäinen motivaatio, tarpeen tunnistaminen). Yksityiskohtaisemman tarkistelun tuloksena aineistosta on muodostunut teoreettisiin käsitteisiin perustuva tieto siitä, miten lainsäädännön tunteminen vaikuttaa kirjaamiskäytäntöihin, miten merkityksellisenä se koetaan ja millaisia näkemyksiä haastateltavilla oli kehitystarpeesta.

#### **4.4 Tutkimusaineiston hyödyntäminen**

Tutkimusaineistoa on tarkoitus hyödyntää siihen, miten työnantaja voi ohjeistaa henkilökuntaa perehdytysvaiheessa paremmin dokumentointiosaamiseen. Oleellisena kartoituksessa on se, millainen ohjeisto työnantajalla on jo olemassa kirjaamisesta sekä dokumentoitavista asiakirjoista. Miten henkilöstön tiedossa on lainsäädäntö, ammatillinen asema, asiakkaan asema sekä eettisyys. Kerätty aineisto luo rungon opinnäytetyölle ja määrää, millaisiin aiheisiin vaikuttavuuden kannalta on syytä keskittyä.

Tarkoituksena on edesauttaa opinnäytetyön tilaajaa kartoittamaan puutteet dokumentointiosaamisessa ja selvittää, millaista ohjeistusta hyödyntäen saavutetaan merkityksellisiä tuloksia. Kyse on enemmän asiakirjojen merkityksen ymmärtämiseen herättämisestä, kuin kirjoittamistaidoista. Millaisin keinoin kirjaamista voidaan helpottaa ja miten sen hyöty voidaan maksimoida työyhteisössä siten, että myös siirtyminen sosiaalipalvelujen Omakantaan otetaan huomioon.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Miten lainsäädännön tunteminen vaikuttaa kirjaamiskäytäntöihin?

Haastattelussa yksi oleellisista kysymyksistä oli miten paljon haastateltava käyttää työvuorollaan aikaa raportointiin. Vastaajista puolet oli naispuolisia henkilöitä ja puolet miehiä ja he edustivat ryhmiä opiskelijat, vakinaiset työntekijät ja esimiehet. Koulutuksen taso ja sukupuoli vaikuttivat vastauksiin siten että enemmän kirjaamiseen käyttävät aikaa naiset keskittymällä tarkempiin yksityiskohtiin päivittäisessä kirjaamisessa. Haastattelussa ilmeni myös se, että he käyttivät myös omien tekstiensä korjaamiseen enemmän aikaa. Naiset myös harrastavat enemmän toisen puolesta kirjaamista, eli työvuorossa olevat mieshenkilöt saattavat päästä helpommalla kirjaamisesta, jos saman työvuoron aikana paikalla on naisia. Tämä korostuu etenkin vakihenkilökunnan keskuudessa, sillä kun työtoverin toimintatapa on tuttu ja kirjaamisen käytännöt ovat vakinaistuneet työryhmässä, asiat hoidetaan alta pois sujuvasti.

Lainsäädännön tunteminen vaikuttaa siihen, miten helpoksi kirjaamisen kokee. Valmiita asiakirjapohjia on alettu päivittämään kirjaamisohjelmaan lainsäätämässä järjestyksessä. Ymmärrys siitä, mitä kirjataan ja mihin, nopeuttaa ja helpottaa prosesseja. Opiskelijat kirjaavat pääasiassa päivittäisiä raportteja asiakkaista, kuten päiväraportteja, päihde- ja yksilötyön raportteja sekä yhteisökokouksissa tehtyjä päätöksiä sekä tarvittavia terveystietoja. Vakiohenkilökunnan vastuulle jää edellä mainittujen kirjausten lisäksi omaohjattavien lasten ja nuorten kuukausikoosteiden tekeminen määräajassa ja rajoituspäätösten tekeminen sekä asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen liittyvät asiakasasiakirjat. Opiskelijoilla ja vakiohenkilökunnalla on kirjaamisohjelmassa samat käyttöoikeudet, samoihin asiakirjapohjiin sekä päivittäisiin raporttipohjiin. Vastaavilla ohjaajilla joka osastolla on laajemmat käyttöoikeudet kirjaamisohjelmaan. Työtehtävät ovat kaikilla samat, lukuun ottamatta vastaavaa ohjaajaa. Haastatteluissa ilmenikin yllätyksellisesti se, että vähiten kirjaamiseen käyttävät aikaa vastaavat. Käytetty aika kirjaamisohjelman parissa on erityyppistä tekemistä kuin muilla ohjaajilla tai opiskelijoilla. Esimiehen vastuulle jää asiakirjojen oikeaoppisen täyttämisen korjaaminen ja tarkistaminen, että kaikki tarvittavat asiakirjat tuotetaan ajallaan. Yrityksessä on kahdeksan osastoa ja jokaisessa yksikössä oma vastaava ohjaaja. Haastattelut tehtiin yhdellä osas-

tolla, jossa henkilökuntaa on kaksitoista. Yksi haastateltavista oli toisen osaston vastaava ohjaaja. Osaston vastaavien mukaan kyseisellä osastolla on vähiten korjattavia asiakirjoja ja hänen mukaansa henkilökunnan toiminta on kiitettävän itseohjautuvaa, joten esimiehen työstä ei mene aikaa korjaamisiin siinä määrin, mitä ehkä muilla osastoilla.

Kirjaamiseen käytettävä aika vaihtelee päivittäin paljon. Mielekästä lienee tarkistella käytettävää aikaa kuukausitasolla ja pidemmällä aikavälillä myös lain-säädännön merkitys tuotettavista asiakasasiakirjoista korostuu. Keskimääräiseksi ajankäytöksi kuukausitasolla voidaan kirjaamiseen käytetyn ajan laskea olevan kokonaistyöajasta noin 10%, joka on varsin ihanteellinen luku yleisellä tasolla, myös esimiestasolta katsottuna.

Eniten haasteita kokivat vakiohjaajat esimerkiksi asiakassuunnitelmapalaverien keskustelun sisällön kirjaamisessa. Itse palaverissa on hankala sekä keskustella että kirjoittaa hoitoneuvottelulomaketta. Hoitoneuvottelulomake on kirjaamisohjelmassa oleva pdf-tiedosto muodossa oleva asiakasasiakirja, joka on yksi uusista yhdenmukaistetuista asiakirjapohjista. Asiakassuunnitelma palaveriin osallistuu yleensä asiakas, vanhemmat, sosiaalityöntekijä ja omaohjaaja. Suurimmalla osalla sosiaalityöntekijöistä on jo käytössään sama yhdenmukainen asiakirjapohja kuin yksityisellä palveluntuottajalla. Kyseisessä asiakirjapohjassa täytettäviä kohtia ovat kunkin tahon näkemys hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumisesta. Jos keskustelussa esille nousseita näkökulmia ei kirjaa ajantasaisena, näkemys saattaa unohtua kirjattaessa jälkeenpäin. Ajantasainen kirjaaminen on jopa osa laadullista sosiaalityötä. Lain säädännöntuntemus edesauttaa ajantasaisen kirjaamisen käytäntöä. Kun tietää millaisia yhtenäisiä asiakirjamalleja on jo luotu helpottamaan työtä, kannattaa omia toimintatapojaan muokata sen suuntaiseksi, että työ sujuu vaatimusten edellyttämällä tavalla. Samalla vältetään myös ajankäytölliset haasteet.

## 5.2 Minkälaisia käsityksiä eri toimijaryhmillä on kirjaamisen tärkeydestä organisaation sisäisessä toimintakulttuurissa?

Haastatteluissa ilmeni eroja käsityksessä siitä, kenelle kirjataan, miksi kirjataan ja kuka lukee tuotettuja asiakirjoja. Puolet haastateltavista koki tuotettujen asiakasasiakirjojen olevan informaation siirtoväline organisaation sisällä. Etenkin päivittäisen dokumentoinnin koettiin olevan raportti päivän tapahtumista seuraavalle työvuorolaiselle. Kuitenkin vain puolet kertoivat lukevansa edellisen päivän kaikki tuotetut tekstit asiakaskohtaisesti, haasteena tässäkin koettiin ajankäytön priorisointi, toisinaan suullinen vuororaportti kattaa riittävän informaation, mutta joskus raporttien lukeminen jää työn liikkuvan luonteen vuoksi. Vain kaksi haastateltavaa kertoi lukevansa asiakassuunnitelmista tuotettuja asiakasasiakirjoja säännöllisesti. Omaohjattavan asiakirjoja ja kuukausikoosteita päivitetään asianmukaisesti, mutta kaikkien asiakkaiden vastaaviin asiakirjoihin ei välttämättä ”ehditä” perehtymään säännöllisesti.

Kaikki vastaajat kokivat dokumentoinnin olevan erittäin tärkeä osa sosiaalialan asiakastyötä. Kouluarvosana-asteikolla keskiarvo tärkeydestä oli 9. Kaikki vastaajat kertoivat dokumentoinnin olevan työn näkyväksi tekemistä ja tunnistivat sen olevan työväline tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös asiakkaan etua osattiin ajatella, puolet vastaajista mainitsivat kirjaamista tehtävän asiakkaalle itselleen, asiakkaan vuoksi. Samat vastaajat mainitsivat myös osallistavan kirjaamisen ja asiakkaan mukaan ottamisen heistä koskevissa tärkeissä päätöksissä. Asiakaslähtöinen toiminta ilmeni näissäkin vastauksissa lainsäädännön esilletuomisena.

Asiakirjojen sisällön tuottaminen koettiin merkityksellisenä, joskaan etenkin uudet tulokkaat eivät olleet varmoja asiakirjoista joita toimitetaan sosiaalityöntekijälle, asiakkaalle itselleen tai vanhemmille. Huumeseulojen yhteydessä tuotettavat rajoituspäätökset koettiin hankalana kirjoittaa, vaikka itse huume-seulonta mainittiin olevan tärkeä osa päihdekuntoutusta. Kirjaamisen tärkeys ja lainsäädännön näkökulma rajoituspäätösten tekemiseen ja tiedon edelleen toimittamiseen oli kaikille vastaajille selvä ja perehdytyksen yhteydessä avattu asia. Perehdyttämistä tapahtuu haastateltavien mukaan työyhteisössä sitä mukaa, kun uusiin asioihin törmää, pidempiaikaiset työntekijät ja esimiehet ovat päteviä tiedonjakajia uusille työntekijöille.

Sisäistä toimintakulttuuria käsittelevissä haastattelukysymyksissä ilmeni positiivista ajattelua organisaation käytännöistä. Jokaisen haastateltavan vastauksissa jossain vaiheessa kävi ilmi se, että jos on asioita jota ei osaa tai tiedä, on aina saanut heti apua, neuvoja ja vastauksia. Käytännön askareet ja vuoro-vaikutustilanteet asiakkaan kanssa eivät sinällään aiheuta ongelmia, lainsäädäntö koetaan pääsääntöisesti ongelmalliseksi etenkin puhuttaessa dokumentointiosaamisesta.

### **5.3 Millaisia kehitystarpeita eri toimijaryhmät näkevät dokumentointiosaamisessa omassa työyhteisössään?**

Opiskelijoiden haastatteluista kävi ilmi kehitystarvetta erityisesti kirjaamisen peruseriaatteissa, etiikassa ja asiakaslähtöisyydessä. Kirjaamisen käytännöt ja arjen raportointitaidot kaipaavat haastateltavien mielestä hiomista. Kieli ja ymmärrettävän, selkeän raportointitavan ohjeistaminen toisivat helpotusta ajankäytön haasteisiin. Myös ohjeistaminen oleellisten asioiden kirjaamisessa päivittäisenä toimintana koetaan tarpeellisena. Oleellisen tiedon erottaminen epäoleellisesta on kirjaamisessa merkittävää, samoin se, että kirjoittaja osaa olettamisen sijasta kirjata faktatietoa. Vaikka dokumentoinnissa osattaisiinkin ohjeistaa haastateltavat kokevat ohjeistuksen painopisteen olevan enemmänkin järjestelmän teknisessä käytössä, sisällön sijaan. Opiskelijoiden ja vasta vähemmän kirjanneiden henkilöiden haastatteluissa nousivat esiin enemmän juuri päivittäiset kirjaamisen haasteet, yhtenäiset asiakirjapohjat ja tietojärjestelmän päivittämiseen liittyvät ongelmat eivät vastaajien argumentoinneissa korostuneet.

Pidempään kirjanneet ja monipuolisemmin kirjaamisohjelmaa käyttäneet sen sijaan kokivat juuri uusien päivitysten ilmestymisen ohjelmaan ongelmana. Kun ohjelmistoa päivitetään, uusien asiakirjamallien pohjat ilmestyvät järjestelmään, mutta asiakirjojen merkitystä ja muutoksen syytä ei avata henkilöstölle. Ohjelmistojen ylläpitäjät eivät tarjoa koulutuksia sitä mukaa kun muutoksia tapahtuu. Käyttäjän omaksi velvollisuudeksi jää selvittää, miten asiakirjapohja on muuttunut ja miksi. Haastatteluista ilmeni, että vakihenkilöstökään ei ollut tietoinen siitä, että pääosiltaan ohjelmistoa on niin hyvin ajantasaistettu, että

usealla sosiaalityöntekijällä ja palveluntarjoajalla on jo nyt käytössään identtiset asiakirjapohjat. Tosin tiedonsiirto ja sen vaihtaminen eivät ole vielä ohjelmistojen välisessä käytössä.

Esimiestasolla kaikki edellä mainitut ongelmat on tunnistettu ja myös tunnus-  
tettu. Lainsäädännön tunteminen on ansiokkaalla tasolla, joka johtune koulutuksesta ja sen jatkuvasta päivittämisestä. Kun organisaatio on laajentunut pienessä ajassa, haasteellista on saada usealle eri osastolle sama informaatio, jota tulee jatkuvasti lisää. Informoinnin kohteena on muitakin asioita kuin dokumentointiosaaminen, jota ei pysty lyhyillä viesteillä henkilöstölle avaamaan.

Esimiestaholla on tiedossa sosiaalialan siirtyminen Kanta- rekisteriin, samoin esimiehille on tiedotettu siitä, että organisaatiossa on koulutettu kirjaamisvalmentaja. Tutkimustehtävän tavoitteena onkin saada tieto siitä, miten, millaisella aikataululla ja millaista koulutusta saadaan järjestettyä, että kaikille tulisi riittävä, ajantasainen tieto kirjaamiskäytäntöjen muutoksesta. Tiedossa on myös se, että organisaation oma ohjeistus kirjaamisen käytännöistä on osittain vajavainen: käytänteet perustuvat lähinnä perimätietoon, siihen miten tähän saakka on toimittu. Vanha toimintamalli ei sinällään kata esimerkiksi tietosuojan sekä tietoturvan asettamia vaatimuksia. Siksi myös esimiestasolla on havaittu uudistamistarpeita käytänteissä, jotka pitäisi uudelleen ohjeistaa organisaatiotasolla. Kirjaamisvalmennusten tulisi tapahtua myös ajankäytöllisesti tehokkaasti, arjen työn ja työvuororakenteen siitä kärsimättä.

## **6 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Koska määrämuotoinen kirjaaminen poikkeaa totutusta kirjoitustavasta paljon, on ilmeistä, että koulutuksen tarve organisaatiossa on välttämätön. Kirjaamisvalmentajilla on käytössään valmiita koulutuspaketteja, joiden sisältöä voi räätälöidä tarpeen mukaiseksi. Laajemman koulutuksen järjestäminen voisi olla tarkoituksenmukaisempaa yrityksen johtoryhmään kuuluville. Kun kysymyksessä on sosiaalialan kirjaaminen muutoksineen, kokonaisuus on todella

suuri, joten koulutukseen pitää ajankäytöllisesti varautua koko organisaation taholla.

## 6.1 Laajempi koulutus

Laajempaan koulutukseen tulisi osallistua kaikkien johtoryhmään kuuluvien henkilöiden, koulutus olisi hyvä järjestää ensimmäisenä ja yhtenä koulutusryhmänä, jonka voi toteuttaa esimerkiksi kahden päivän koulutuksena. Koulutuksen pohjaksi tulisi yhdessä johtoryhmän jäsenten kanssa täyttää Socomin julkaisema ”Nykytilan kartoituksen työkalun”. Nykytilan kartoituksen työkalu on luotu sosiaalihuollon organisaatioiden käyttöön. Excel-pohjaisen taulukon avulla on tarkoitus selvittää, mitä sosiaalihuollon ajantasaistettuja asiakasasiakirjoja organisaatiossa tällä hetkellä laaditaan. Tietoa pystyy hyödyntämään siirryttäessä sosiaalihuollon Kanta- palveluihin. (Socom. Tietopankki 2018).

Koulutuksen tulisi sisältää sosiaalihuollon peruserätykset, kirjaamisen etiikka ja asiakaslähtöisyys sekä määrämuotoisen kirjaamisen käsitteet. Edellä mainitut asiat voi sisällyttää ensimmäiseen koulutuspäivään. Sosiaalihuollon asiakastietomalliin on hyvä sisällyttää kansallinen koodistopalvelu määritelmien, samoin kuin sosiaalialan palvelutehtäväluokitus sekä palvelutehtäviin sisältyvät sosiaalipalvelut, asiakasasiakirjatyytit ja koko sosiaalialan palveluprosessi. Samoin koulutuksen yhteydessä johtoryhmän tulisi laatia organisaation eri yksiköihin yhtenäinen, yrityksen sisäinen ohjeisto, siten että tietosuoja ja tietoturva tulevat ajantasaistettua ohjeistomuodossa. Perehdytykseen liittyvistä käytänteistä dokumentoinnin suhteen on myös hyvä luoda johdonmukainen malli. Hyvällä perehdytyksellä toimintatapoja voi jatkaa siten, että erillisiä isojen ryhmien koulutuksia ei tarvitse jatkossa järjestää.

## 6.2 Suppeampi koulutus

Suppeampi koulutus ei ole kuin ajankäytöllisesti suppeampi kuin johtoryhmälle tarkoitettu koulutus, käsittäen kuitenkin enemmän käytäntöön perustuvaa tietoa. Koulutuksen tarve ilmeni kyselytutkimuksessa olevan kaikilla ohjaajan työtä tekevillä. Koulutus on toteutettavissa joko yhden päivän, noin 6 tunnin

koulutuksena tai jaettuna kahdelle, mielellään perättäiselle päivälle. Välttämättömyyksiä olisi sisällyttää materiaaliin asiakasasiakirjalaki sisältöineen, määrämuktoisuus ja Kanta- palvelut. Samoin aiheellista hyvän kirjaamisen noudattamisessa on tuntee sosiaalipalvelutehtävien luokitus määrittelyineen, samoin kuin palvelutehtäviin sisältyvät sosiaalipalvelut sekä kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnalla. Asiakaslähtöisyys, osallistava kirjaaminen ja kirjaamisen kieli edistävät eettistä kirjaamista. Henkilöstön koulutuksen yhteydessä valmiina on toivottavasti myös organisaation yhteinen, sisäinen ohjeisto valmiina, huomioituna tietosuojalla sekä tietoturva- asioilla. Koska kirjaaminen on myös työsuunnittelullinen kysymys, jokaisen organisaation jäsenen ajatuksia kirjaamisesta on hyvä kuunnella ja toteuttaa ideoita myös käytännöntasolla.

## **7 POHDINTA**

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli pitkäjänteinen prosessi. Eteneminen viivästyi kiusallisesti suunnittelemastani aikataulusta, vaikka aiheeni olin päättänyt hyvissä ajoin, sen rajaaminen tarkentui etenemisen myötä. Sosiaali- ja terveysalan reformi vaikuttaa osaltaan kirjaamiskäytäntöjen toimeenpanoon, mutta opinnäytetyössäni en kuitenkaan katsonut aiheelliseksi käsitellä soteuudistusta, aihepiiri olisi paisunut turhan laajaksi, oleellista ajatellen.

Tutkittuani sosiaalialan dokumentointia, ymmärsin että elämme muutosaikaa ja Kansa- koulu- hankkeen kirjaamisvalmennuskoulutukset olivat juuri alkamassa. Ilmoittauduin itse kirjaamisvalmentajan valmennukseen, joka toteutettiin Kaakkois- Suomen osaamiskeskus Socomin toimesta 21.9.- 2.11.2017. Koulutuksen edetessä ymmärrys dokumentoinnista kasvoi ja sain syvennettyä tutkimusaiheeni sellaiseen muotoon, että myös tilaaja saisi siitä maksimaalisen hyödyn. Vaikka kirjaamisvalmentajana itselläni on käytössä kirjaamisvalmentajan koulutusmateriaali, haasteelliseksi osoittautui se, että materiaali on Moodle-alustalla ja se on tarkoitettu ainoastaan kirjaamisvalmentajalle koulutuskäyttöön. Sen sisältöä ei ole lupa käyttää muuhun tarkoitukseen, joten opinnäytetyön lähdemateriaali on tuotettu pääasiassa julkisesta tiedosta, eikä näin ollen ole yhtä jäsenneiltyä kuin koulutusmateriaali, joka saatavillani on.

## 7.1 Tulosten luotettavuus

Haastattelututkimus oli pienehkö otos, joskin siihen osallistui puolet osaston henkilöstöstä. Olen itse työskennellyt samalla osastolla 1,5 vuotta, joten dokumentoinnin haasteet ovat tuttuja tutkijalle myös. Tässä tapauksessa suuremmalla otoksella ei välttämättä olisi ollut merkitystä, sillä kaikki osastot toimivat samalla asiakasmäärällä ja myös henkilöstön määrä on miltei sama. Luotettavuutta lisää pitkäaikainen havainnointi ja omakohtainen kokemus kirjaamisesta ja kirjausten sisällöstä. Merkittävää on kuitenkin tutkimustuloksissa esiintulleet asiat siitä, miten lainsäädännön tunteminen vaikuttaa ajankäytöllisesti tapaan toimia. Koska kaikki haastateltavat olivat haastattelijalle tuttuja, tutkimuskysymysten ympärillä käyty keskustelu oli polveilevaa, tosin myöskin informatiivista. Litterointi osoittautui paikoin hankalaksi, koska aivan täsmällisiä vastaukset eivät aina olleet. Koska haastateltavat tiesivät, että haastattelija painii vastaavien asioiden kanssa, vastaukset olivat rehellisiä, eikä salailua jonkun asian tietämättömydestä esiintynyt. Haastateltaville oli kerrottu, että kyseessä on kartoitus asioista joita ei vielä tarvitsekaan osata.

Haastattelututkimuksen kysymykset vastasivat hyvin päätutkimuskysymyksiin siitä, miten lainsäädännön tunteminen, asenne ja oma kehittymistarve vaikuttavat koulutustarpeen sisältöön. Kirjaamisvalmentajan koulutus onkin valmennusmateriaalissaan hyvin huomionnut sen, millaisesta tarpeesta kenttätöissä on kyse, siirryttäessä määrämuotoiseen kirjaamiseen. Valmentajavalmennuksessa olleet kokivat vastaavia haasteita omassa sosiaalialan työssään, riippumatta siitä millaisesta sosiaalipalveluiden luokituksen mukaisesta työtehtävästä on kyse. Kuten omassa organisaatiossakin toimenkuva ja aiempi osaaminen sekä kokemus kirjaamisesta, vaikuttavat siihen miten helpoksi dokumentoinnin kokonaisuudessaan kokee.

## 7.2 Eettisyys

Eettisyyden näkökulmasta haasteellisinta oli se, että haastateltavat ja heidän työskentelytapansa olivat entuudestaan tuttuja. Tällaisessa tilanteessa sortuminen haastatteluaineiston tulkintaan voi olla mahdollista. Koska haastattelu-

aineisto oli nauhoitettu tietokonetabletille, pystyi aineistoa litteroidessa kuitenkin käymään tilanteita uudelleen lävitse siten, että oleellinen tieto tuli kerättyä juuri puhutun kaltaisena. Haastattelutilanteiden toteutustapa oli otollinen, sillä ne toteutettiin työvuororakennetta kunnioittamalla, rauhallisella hetkellä, jolloin väsymys ei painanut ja häiriötilanteet olivat minimoitu. Nauhoitetuissa haastatteluissa ei mainittu nimeltä haastateltavia tai muita työyhteisön jäseniä eikä asiakkaita, haastattelut olivat vapaaehtoisia ja haastattelun tarkoituksesta kerrottiin ennen sen suorittamista. Käytössä olevaa kirjaamisjärjestelmää ei opinnäytetyössä mainittu nimeltä, sillä määrämuotoista kirjaamista viedään eteenpäin tiedonhallinnan yhtenäistämisprosessissa siten, että lopputuloksena on yhtenäinen asiakasasiakirjalakia noudattava toimintakulttuuri.

Työskentely lastensuojelun päihdekuntoutuksessa on vastuullista ja eettistä työtä, jossa asiakkaan tarpeet ovat etusijalla. Päihderiippuvaisten hoidossa keskeistä on asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen, rinnalla seisominen ja hyvä vuorovaikutus. Luottamuksen saaminen kestää toisinaan pitkään ja kaikki työntekoon liittymätön toiminta työaikana, ei edusta eettistä ajattelutapaa. Tällaisissa erikoistilanteissa, kuten haastattelutilanne oli, vaati se työryhmän kesken toinen toistaan kunnioittavia järjestelyjä, jotka onnistuivat odotetusti. Haastattelut toteutettiin esimiehen luvalla ja niihin käytettiin aikaa joko puolituntia tai alle haastateltavaa kohden. Haastatteluja suoritettiin vain yksi työvuoron aikana, näin muu työyhteisö ei kärsinyt haastatteluihin käytetystä ajasta.

Litteroituani haastattelumateriaalin, tutkimuskysymysten kannalta oleelliseen muotoon, poistin haastatellut nauhoitteet mobiililaitteelta ja hävitin litteroinnissa tuottamani asiakirjat. Opinnäytetyön tilaajan näkökulmasta opinnäytetyö on toteutettu salassapitovelvoitteita noudattaen, kunnioittaen ja arvostaen sisäistä toimintakulttuuria. Suoranainen hyöty tutkimustuloksista tulee niin haastateltaville itselleen, organisaatiolle ja vaikuttavuus näkyy asiakkaille ja palvelun tilaajille. Hyöty kohdentuu koko sosiaalialan lastensuojelun sijaishuollon vaikuttavuuteen, kun dokumentoinnin taso on saatettu organisaatioissa sille tasolle, että se tukee moniammatillista yhteistyötä, tehden moniammatillisista sosiaalihuollon asiakasprosesseista eettisempiä ja asiakaslähtöisempiä.

### 7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Kansa-koulu-hanke on saanut Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen rahoituksen vuoden 2019 loppuun. Sosiaalialan Kanta- palvelut on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2020. Kansa-koulu-hanke on valinnut tietomäärittelyjen käyttöönottoon pilotointi toimijoita jo vuonna 2016. Pilotointiin ovat osallistuneet mm. Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Eksote, Jyväskylän sekä Turun lastensuojelu yhteistyössä Effica-järjestelmän ylläpitäjän kanssa. Kaikkiaan seitsemän pilottiorganisaatiota on vuoden ajan pilotoinut palvelutehtävälukituksen ja asiakirjarakenteiden käyttöönottoa, yhdistämällä prosessikuvauksia. Pilotoinnin onnistuminen on vaatinut pilottiorganisaatioiden ja järjestelmätoimittajien tiivistä yhteistyötä. Pilotoinnit ovat alkaneet vuonna 2016 ja päättyivät 2017. Tulokset - ja tuotosaineistoa pilotoinneista on jo alkanut ilmaantua, ne ovat myös julkisesti saatavilla. (Kansa-koulu-hanke 2017.)

Koska Kanta- palveluihin siirtyminen tapahtuu suunnitellusti vuonna 2020 ja kirjaamisvalmennusta organisaatioissa vasta aloitellaan, on jatkotutkimussarjaa koulutusten onnistumisesta vielä paljon. Itsekkin koin hankalaksi sen mihin ajoittaa tutkimukseni, että tarjolla olisi mahdollisimman paljon tietoa, sillä sitä on päivitetty sitä mukaa kun tieto sekä pilotointi on edennyt. Viime vuonna alkanut kirjaamisvalmentajan valmennus jatkuu edelleen, seuraava valmentajien tapaaminen ja koulutusten edistymiskeskustelu on ajoitettu toukokuun loppuun. Edistymisen kannalta on kuitenkin huomioitavaa, että ensimmäiset sosiaalihuollon asiakastiedot, saadaan siirrettyä Kanta- järjestelmään jo tänä keväänä. (Kanta 2018).

Henkilökohtaisesti koen kehittämistyöni jatkuvan yhä, sillä henkilöstön koulutuksia aletaan vasta toteuttamaan, koulutusten runko selkiytyi tutkimus- ja kehittämistyöni tuloksena. Mielenkiintoinen projekti, joka koskee kaikkia sosiaalialalla työskenteleviä.

## LÄHTEET

- Enroos, R., Heino, R. & Pösö, T. 2016. Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hallintolaki 2003/ 434.
- Hankkeen taustaa. 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/hanke/> [viitattu 10.3.2018].
- Hann, G. & Fertleman, C. 2016. The Child Protection Practice Manual. Oxford: Oxford University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kanaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma
- Kuusisto-Niemi, S. 2012. Uinuvat aineistot – sosiaalityön tutkimuksen suuri mahdollisuus? Raitakari, S. & Valokivi, H. Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityöntutkimuksen luonne ja odotukset tässä ajassa – käytännön ja tutkimuksen menettelmällinen rikkaus. Talentia lehti/Sosiaalityöntutkimuksen seura. 14-19.
- Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Helsinki: Haka-paino.
- Laaksonen, M. Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola – Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. THL. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/handle/10024/79866> [viitattu 11.4.2018].
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. 2015/ 254.
- Lastensuojelulaki. 2007/ 417.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovai-  
kut. Tampere: Vastapaino.
- Saarela - Kinnunen, M. & Eskola, J. 2015. Tapaus ja tutkimus =tapaustutki-  
mus. Jyväskylä: PS- kustannus.
- Kaakkois- Suomen osaamisalan keskus. 2018. WWW-dokumentti. Saata-  
vissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/> [viitattu 28.3.2018].
- Kansa-koulu-hanke. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/> [viitattu 21.3.2018].
- Kanta. 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kanta.fi/web/ammattilaisille/some> [viitattu 23.3.2018].

Kirjaamisvalmennus. 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/kirjaamisvalmennus/> [viitattu 10.3.2018].

Pohjola, P., Kääriäinen, A. & Kuusisto - Niemi, S. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS- kustannus.

Sosiaalihuoltolaki 2014/ 1301.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa> [viitattu 21.3.2017].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/kehittamisprojektit/sosiaalihuollon-luokitusten-ja-t> [viitattu 26.3.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/kehittamisprojektit/kansa-koulu> [viitattu 10.3.2018].

Tietopankki. 2018. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/tietopankki/> [viitattu 28.3.2018].

Väinilä, A., Kärki, J., Suhonen, A. & Väyrynen, R. 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista: Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. PDF-dokumentti. Saatavissa: [www.julkari.fi/handle/10024/80226](http://www.julkari.fi/handle/10024/80226) [viitattu 23.3.2018].

## Teemahaastattelurunko:

- 1. Mieti oman työsi tekstejä. Paljonko käytät aikaa kirjaamiseen normaalin työvuorosi aikana? Millaiset tekstit tuottavat sinulle kirjoittajana vähiten ongelmia ja minkä tyyppisiä tekstejä on haastavin tuottaa ajankäytöllisesti?
- 2. Mitkä tekstit aiheuttavat eniten korjausta jälkikäteen tai aiheuttavat paljon suunnittelua ja miettimistä? Mistä ajattelet sen johtuvan?
- 3. Otatko kirjaamisessasi huomioon asiakkaan, osallistuuko hän kirjaamiseen, miten?
- 4. Onko työyhteisössäsi tehty yhteisiä päätöksiä sinuttelun ja teitittelyn tai jonkin muun kielenkäyttöön liittyvän suullisen tai kirjallisen toimintamallin osalta? Tulisiko yhteisiä ohjeistuksia olla? Millaisia?
- 5. Oletteko pyytäneet palautetta kielestä ja sen ymmärrettävyydestä asiakailta, työtovereilta tai esimiehiltäsi? Tulisiko niin toimia ja miten sen voisi toteuttaa?
- 6. Mitkä ovat sinun tai työyhteisösi yleisimmin käyttämät asiantuntijasanat (ns. ammattislangi)? Ovatko ne helposti ymmärrettäviä?
- 7. Luetko muiden kirjoittamia raportteja esimerkiksi asiakassuunnitelmia?
- 8. Kenelle mielestäsi kirjaat? Tiedätkö, kuka lukee tuottamiasi asiakirjoja, raportteja ja dokumentteja? Mihin niitä käytetään ja miksi?
- 9. Onko sinut perehdytetty kirjaamisen käytäntöihin aloittaessasi työskentelyn yrityksessä? Tapahtuuko perehdytystä kirjaamisohjelman päivitysten jälkeen? Onko se mielestäsi tarpeellista? Kuka perehdytti? Oliko perehdytys mielestäsi onnistunut? Kenen tulisi osallistua perehdytykseen?
- 10. Miten tärkeäksi koet kirjaamisen, osana omaa työtäsi? Asteikolla 1-10. Miksi? Mitkä muut seikat ovat tärkeitä omassa työssäsi?



