

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Mira Piironen
Päivi Hirvonen

KIRJAAMISEN KEHITTÄMINEN TYÖLLISYYSPALVELUISSA
Case Tarmo-hanke

Opinnäytetyö
Toukokuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2020
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Mira Piironen ja Päivi Hirvonen

Nimeke
Kirjaamisen kehittäminen työllisyyspalveluissa – case Tarmo-hanke
Toimeksiantaja
Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys

Tiivistelmä

Työllisyystoimintojen kenttä on laaja ja asiakkaiden tuen tarve oman työllisyyden edistämässä vaihtelee asiakkaan tilanteen mukaan. Eri työllisyyspalveluissa kirjaamiskäytännöt eroavat toisistaan ja käytössä on monia erilaisia asiakastietojärjestelmiä. Työllisyystoiminnoissa kirjaamista toteutetaan tällä hetkellä paikallisten ohjeistusten ja kirjaajan oman tavan mukaisesti, koska lainsäädäntö ei ohjaa kirjausta.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää kirjaamista työllisyystoiminnoissa sekä kuvata työllisyystoimintojen erityispiirteitä kirjaamisen näkökulmasta. Kehittämistyön tavoitteena oli luoda yhtenäiset kirjaamiskäytännöt työllisyystoimintoihin sekä kirjaamisen laadun kehittäminen ja henkilöstön kirjaamisosaamisen vahvistaminen. Keskeistä kehittämistyön näkökulmasta oli luoda kirjaamistapa, joka tukee ja lisää asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa. Tarkastelimme asiaa asiakaslähtöisyyden, kirjaamisen rakenteen sekä moniammatillisen kirjaamisen näkökulmista. Kehittämistyön tuloksena syntyi yhtenäinen kirjaamisen toimintaohje työllisyystoimintoihin. Kehittämistyö toteutettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen Tarmo-hankkeessa.

Kehittämistyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistoimintana, jossa tuotettiin tietoa työllisyystoiminnan kirjaamisten nykytilanteesta sekä selvitettiin, mitkä asiat ovat työllisyystoiminnan näkökulmasta oleellista kirjaamisessa. Opinnäytetyössä oli kyse uuden asian kehittämisestä ja käytäntöön viemisestä eli muutoksen johtamisesta sekä kehittämisestä. Aineiston keruussa hyödynnettiin kyselyitä, ja kehittämistyön prosessissa työmenetelmänä käytettiin työpajatyöskentelyä. Kehittämistyön tuloksena kirjaamisen käytännöt yhtenäistyivät ja työntekijöiden kirjaamisosaaminen kehittyi. Kehittämistyön tuloksena syntyi toimintaohje asiakastyön kirjaamisiin työllisyystoiminnoissa.

Kieli
Suomi

Sivuja 87
Liitteet 4
Liitesivumäärä 21

Asiasanat
kirjaaminen, työnhakija, työllistäminen, osallistava kirjaaminen, johtaminen



THESIS
April 2020

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Author:
Mira Piironen and Päivi Hirvonen

Title Developing documentation in employment services – case Tarmo – project

Commissioned by
North Karelia Social Security Association

Abstract

The field of employment activities is wide, and client need for support in employment varies according to the current situation. In different employment services, documentation practices differ, and many different client information systems are being used. In employment services documentation is currently carried out in accordance with local guidelines and by workers own practice, as legislation does not guide documentation.

The purpose of this development work was to develop documentation in employment activities and to describe the special features of employment activities from the perspective of documentation. The aim of the development work was to create uniform documentation practices for employment services, as well as to improve the quality of documentation and strengthen the documentation skills of personnel. Important in the development work was to create a documentation method that supports and increases the client's involvement in documentation.

There were three important issue in the work: the client orientated approach, the documentation structure and multi-professional documentation. The development work was carried out in the Tarmo project of the North Karelia Social Security Association. The development work was carried out as a research development activity, in which information was produced from current situation of the documentation of employment services and it was clarified which issues are relevant from the point of view of employment activities in the documentation. The thesis was about developing and implementing a new thing, ie managing and developing change. For collecting data we used questionnaires. And workshops was used as a working method in the development work process. As a result of the development work, the documentation practices became more uniform and the employees' documentation skills developed. As a result of the development work, a guideline for documentation in client work in employment services was created.

Language
Finnis

Pages 87
Appendices 4
Pages of Appendices 21

Keywords

Recording, Recruitment job, Employment, Participatory Recording, Management

Sisältö

Tiivistelmä
Abstract

1	Johdanto	6
2	Työllisyyspalveluiden kenttä ja työnhakijan työllistymisen tukeminen	7
2.1	Työllisyyspalveluiden kenttä	7
2.2	Työvoiman haasteet ja mahdollisuudet	11
2.3	Työnhakijan työllistymisen tukeminen	14
2.4	Työnhakijan osaamisen ja työnhakuvalmiuksien kehittäminen	15
2.5	Moniammatillinen yhteistyö työllisyyspalveluissa	17
3	Laadukas kirjaaminen työllisyyspalveluissa	19
3.1	Laadukas kirjaaminen	20
3.2	Tietosuoja kirjaamisessa	24
3.3	Eettisyys kirjaamisessa	25
3.4	Kirjaamisen yleiset periaatteet työllisyystoiminnoissa ja asiakkaan osallisuus kirjaamisessa	26
4	Johtamisen näkökulmat kirjaamisen kehittämisessä	29
4.1	Muutoksen johtaminen kehittämisprosessissa	30
4.2	Tiedolla johtaminen kehittämistyön tukena	32
4.3	Kehittämisprosessin johtamisen menetelmänä juurruttaminen	34
5	Kehittämistyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä	35
6	Kehittämistyön toimintaympäristö ja menetelmälliset valinnat	36
6.1	Kehittämistyön toimintaympäristö ja toimeksiantajan esittely	36
6.2	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta kirjaamisen kehittämisessä	37
6.3	Tiedonhankinnan menetelmänä kyselyt ja työpajatyöskentely	42
7	Kehittämistyön toteutus	44
7.1	Kirjaamisen kehittämisen aloitus ja suunnitteluvaihe	45
7.2	Alkukartoituskyselyjen laadinta ja opinnäytetyön tutkimukselliset aineiston analyysimenetelmät	46
7.3	Kirjaamisen kehittämispäivä 1	49
7.4	Toimintaohjeen työstö ja kirjaamisen kokeilujakso	51
7.5	Kirjaamisen kehittämispäivä 2	52
7.6	Arvioinnin toteutus kehittämissä	53
8	Kehittämistyön tulokset	55
8.1	Kirjaamisen toteutuminen työllisyystoiminnan asiakastyössä ja kirjaamisen kehittämiskohteet	56
8.2	Kehittämispäivien vaikutukset työllisyystoimintojen kirjaamiseen	63
8.3	Työntekijöiden kirjaamisen kehittyminen kokeilujakson jälkeen	65
8.4	Yhteenveto työntekijöiden kirjaamisen muutoksista	69
8.5	Toimintaohjeen ja kirjaamisen yleisten periaatteiden laatiminen työllisyystoimintojen asiakaskirjaamisiin	71
9	Johtopäätökset ja pohdinta	72
9.1	Työllisyyspalveluiden kirjaamisen tulosten tarkastelu	72
9.2	Pohdintaa kehittämisprosessista	74
9.3	Luotettavuus ja eettisyys	76
9.4	Jatkokehitysideat	80
	Lähteet	81

Liitteet

Liite 1	Kysely 1. Alkukartoituskysely
Liite 2	Kysely 2. Arvioiva kysely
Liite 3	Teemoittelu, Alkukartoituskysely 1:n tuloksista
Liite 4	Toimintaohje kirjaamiseen

1 Johdanto

Työllisyystoiminnot koskettavat monia suomalaisia työkäisiä jossain elämäntilanteen vaiheessa. Työllisyystoimintojen kenttä on laaja ja asiakkaiden tuen tarve oman työllisyyden edistämisessä vaihtelee asiakkaan tilanteen mukaan. Eri palveluissa myös kirjaamiskäytännöt eroavat toisistaan ja käytössä on monia erilaisia asiakastietojärjestelmiä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2018.) Laaksonen (2013) kuvaa asiakastyön kirjaamisen ongelmaksi puuttuvan lainsäädännön ja kansallisen ohjeistuksen, mutta myös työntekijöillä on puutteita sähköisten järjestelmien hallinnassa eikä asiakastiedon käsittelyä nähdä asiakastyön osana. Kirjaamiskäytännöt vaihtelevat, johon voivat vaikuttaa yhdenmukaisten asiakastietojärjestelmien puutteet. Yhteisten käytänteiden ja rakenteiden puutteeseen vaikuttavia tekijöitä ovat erilaiset käytänteet, kuten erilaiset henkilörekisterit ja käyttöoikeudet sekä asiakastiedon käsittelyn periaatteet. Kirjaamista voidaan tehdä työntekijän, asiakkaan, organisaation tai tilaajan tarpeesta tai näkökulmasta. (Laaksonen 2013, 17–21.)

Työllisyystoiminnoissa kirjaamista toteutetaan tällä hetkellä paikallisten ohjeistusten ja kirjaajan oman tavan mukaisesti. Työllisyyspalveluiden kirjaamisen kehittäminen on ajankohtaista, koska siitä ei löydy tutkittua tietoa tai yleisiä ohjeistuksia, eikä kirjaamista ohjata lainsäädännöllä. Yhteisten kirjaamiskäytäntöjen kehittämisestä syntyy tarve erityisesti silloin, kun asiakas asioi monien eri toimijoiden kanssa tai tietoa siirretään toimijalta toiselle (Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkkönen 2019, 89–90). Toisaalta tarve kirjaamiskäytäntöjen kehittämiselle syntyy myös asiakaskirjausten eettisestä ja tietosuojalainsäädännöllisestä näkökulmasta. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 12–16). Työllisyystilanteen kannalta aihe on ajankohtainen, sillä Rinteen ja Marinin hallitusohjelmassa 2019 työllisyyden nosto on kuvattu tärkeänä tavoitteena. (Valtioneuvosto 2019).

Peilaamme kirjaamista sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamiseen, jota ohjaa lainsäädäntö (Laaksonen ym. 2011, 16.) Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää työllisyystoiminnan kirjaamista ja kuvata, mitä erityispiirteitä kirjaamiseen

liittyy työllisyystoiminnassa. Kehittämistyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistoimintana, jossa tuotetaan tietoa työllisyystoiminnan kirjaamisten nykytilanteesta sekä selvitettiin, mitkä asiat ovat työllisyystoiminnan näkökulmasta oleellisia kirjaamisessa. Tehtävänä oli kehittää ja yhtenäistää kirjaamisen sisältöä ja kirjaamisen käytänteitä asiakaslähtöisesti ja moniammatillisesti. Oleellinen osa kehittämistehtävää oli myös työntekijöiden kirjaamisosaamisen vahvistaminen. Kehittämistyön tuloksena syntyi toimintaohje asiakaskirjaamisiin työllisyystoiminnoissa. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ja kehittämistyö toteutettiin yhdistyksen hallinnoimassa Tarmo-hankkeessa.

2 Työllisyyspalveluiden kenttä ja työnhakijan työllistymisen tukeminen

Kehittämistyön laajempaan toimintaympäristönä on työllisyystoiminnot, joissa tehdään asiakastyötä. Tuomme esille laajemmin työllisyystoimintojen kenttää ja työllisyystoiminnoissa tapahtuvaa moniammatillista yhteistyötä. Yhtenä näkökulmana opinnäytetyössämme on työllisyystoiminnan linkittyminen sosiaali- ja terveysalaan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) mukaan työttömyydellä on haitallisia vaikutuksia terveyteen ja hyvinvointiin erityisesti pitkittyneen työttömyyden osalta. Vaikutukset kohdistuvat selkeimmin toimeentuloon ja lisäävät riskiä köyhyyteen. Terveiden osalta asia on monimutkaisempi. Toisaalta huono terveys lisää työttömyysriskiä, mutta myös työttömyys voi johtaa huonoon terveyteen. Pitkittyneen työttömyyden ja työttömyyden toistuvuuden on havaittu vaikuttavan negatiivisesti työkykyyn ja lisäävään kuolleisuutta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

2.1 Työllisyyspalveluiden kenttä

Työvoimapolitiikalla pyritään poistamaan työttömyyttä ja edistämään työllisyyttä. Aktiivisella työvoimapolitiikalla pyritään parantamaan työvoiman liikkuvuutta sekä

työvoiman kysyntää ja tarjontaa lisääviä toimia. Näitä ohjaavat talous- ja sosiaalipolitiikka sekä elinkeino- ja koulutuspolitiikka. (Valtioneuvosto 2016, 27–30.) Yksilön näkökulmasta työvoimapolitiittisia tavoitteita ovat työllisyyden turvaaminen ja uralla eteneminen (Koistinen 2014, 372). Työvoimapolitiikkaa toteuttaa valtio, josta erityisesti vastaavat työ- ja elinkeinoministeriö ja kunta yhteistyössä. Tärkein työvoimapolitiikkaa käytännössä toteuttava taho on Työ- ja elinkeinopalvelut, joka toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa, kuten yritysten ja kuntien sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Valtioneuvosto 2016, 27–30.)

Työvoimapolitiikkaa ohjaa EU:n lainsäädäntö. Aktiivisen työvoimapolitiikan keinoin tarjotaan työllistymiseen tukea ja mahdollistetaan työttömien työllistyminen mahdollisimman nopeasti heille parhaiten sopiviin työtehtäviin. Aktiivinen työvoimapolitiikka edistää työllisyyttä ja sen päätavoitteena on lisätä työttömien työllistymismahdollisuuksia ja parantaa kohtaantoa työpaikkojen sekä työnhakijoiden välillä. Työvoimapolitiikka ohjaa erilaisten aktiivisten toimenpiteiden käyttämiseen työllistymisen tukena. Näitä toimenpiteitä ovat muun muassa osaamisen parantaminen lisäkoulutuksen avulla, yritysten perustamisen kannustimet, välittömän työllistämisen tukitoimet (julkiset työllistämishjelmat) ja välilliset työllistämiskannustimet (työn säilyttäminen, työn jakaminen, työllistämistuki) sekä suoja-työn ja tuetun työn järjestäminen. Aktiivinen työvoimapolitiikka seuraa työvoiman tarpeita, vastaamalla esimerkiksi koulutuksen järjestämiseen ja erilaisten erityisohjelmien järjestämiseen sekä työvoiman ohjaamiseen. Aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteisiin osallistumisesta on tullut työttömälle etuuksien saamisen tai ainakin jatkumisen edellytys. (European Commission 2017.)

Työllisyyspalvelut rakentuvat erilaista toimijoista. Kuviossa 1 tuomme esille työllisyyspalveluiden laajaa kenttää. Työllisyyspalveluita ohjaa työvoimapolitiikka, EU:n ja Valtion ohjauksella. Työllisyyspalveluihin linkittyvät erilaiset toimijat, ku-

ten Kela eli Kansaneläkelaitos, oppilaitokset, työllisyshankkeet ja kuntien työllisyyspalvelut.



Kuvio 1. Työvoimapolitiikan kenttä.

Työnantajille annettavat tuet mahdollistavat työnantajalle erilaiset työllistämisen kokeilujaksot pienillä kustannuksilla, muun muassa palkkatuen käyttämisen mahdollisuus voi kannustaa palkkaamiseen. Työvoimapolitiikka mahdollistaa työnantajalle pitkäaikaistyöttömän kouluttamisen työpaikalla erilaisten yhteiskunnan tukien avulla. Julkiset työvoimapolitiikka ovat tärkeässä asemassa työttömien uudelleen työmarkkinoille saattamisen kannalta. Julkisilla palveluilla rahoitus on järjestetty valtion ja EU:n toimesta. Julkisten palveluiden etuina ovat yhteensopivat järjestelmät (takaavat tiedon vaihdon), koulutettu henkilökunta sekä yhdenmetyt palvelut, jotka ovat tehokkaasti yhteydessä muihin julkisiin palveluihin, erityisesti

koulutus-, terveys- ja asumispalveluihin sekä muihin sosiaalipalveluihin. Julkisilla palveluilla on myös hyvin toteutettu seuranta ja arviointijärjestelmä, joka on myös ehtona EU:n rahoitukselle. Koko EU:ssa yksi kuudesosa aktiivisen työvoimapolitiikan menoista käytettiin työllistämiskannustimiin, joita olivat koulutus ja työmarkkinapalvelut. (European Commission 2017.)

Suomessa työllisyyspalveluista vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Rinteen ja Marinin hallituksella 2019 on tavoitteena saada työllisyysaste nousuun, mihin myös työllisyyspalvelut vastaavat. Julkiset työvoima- ja elinkeinopalvelut eli tutummin TE-palvelut vastaavat palveluista työmarkkinatilanteen mukaisesti turvaamalla työvoiman saatavuutta sekä edistämällä työnhakijoiden työllistymistä. TE-palveluiden tavoitteena on edesauttaa uusien yritysten syntymistä sekä lisätä yritysten toimintaedellytyksiä. Julkisia TE-palveluita käyttävät niin henkilöasiakkaat, kuin yritykset ja yhteisötkin. Julkisten työ- ja elinkeinotoimistojen rinnalla palveluita tuottavat myös monet muut organisaatiot, kuten oppilaitokset, yritykset, kunnat ja kolmannen sektorin toimijat. Työvoimapalveluita voidaan toteuttaa hankkeissa tai ostopalveluina yhteistyössä TE-hallinnon kanssa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Rinteen ja Marinin hallitusohjelmassa 2019 kuvataan tärkeänä tavoitteena työllisyyden nosto 75 %:iin. Tähän pyritään muun muassa osakykyisten, vaikeasti työllistyvien, nuorten, ikääntyvien ja maahanmuuttajataustaisten työllistämistä lisäämällä. Kaikki työkäinen väestö on tärkeää saada työllistymään, koska työpaikoilla koetaan jo nyt rekrytointivaikeuksia. (Valtioneuvosto 2019.) Työvoimapalveluiden keinoja työllistämisen tueksi ovat muun muassa tuettu työllistäminen yrityksiin, kolmannelle sektorille tai julkiselle sektorille. Työnhakijoita voidaan myös ohjata uudelleen koulutukseen, työvoimakoulutukseen, ammatillisen koulutukseen tai työkokeiluihin. (Koistinen 2014, 372–376.)

2.2 Työvoiman haasteet ja mahdollisuudet

Väestön ikääntyminen sekä eläköityminen ja työssäkäyvien ikäluokkien pieneneminen vaikeuttavat tulevaisuudessa työvoiman saatavuutta. Väestön ikääntyminen aiheuttaa työvoiman tarpeen kasvua (Tilastokeskus 2018). Suomalaisen työvoiman saatavuus tulevaisuudessa vähenee, mikä aiheuttaa uhkan työvoimapolusta. Työn vaativuuden lisääntyminen ja osaamisen vaatimusten kasvu aiheuttavat painetta sekä hankaloittavat koulutetun työvoiman saamista. (Heikka 2008, 155–156, 162; Sakko 2015, 12–13.) Rinteen ja Marinin (2019) hallituksen tavoitteena on saada työttömät mahdollisimman tehokkaasti työllistymään ja tässä keskiössä on työttömien osaamisen huomioiminen. Vastaavasti Sipilän hallituksen strategiassa 27.8.2018 nostettiin keskeisiksi asioiksi työllisyyden nostamisessa esimerkiksi ikääntyvien työttömien työllisyyden edistäminen, palkkatuki, työttömän osaamisen kehittäminen opiskelulla sekä maahanmuuttajien nopean työllistymisen toimenpiteet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.) Työntekijän palkkaaminen on iso rahallinen panostus työnantajalle (Viitala 2013, 98). WHO suosittelee kehittämään työvoimasuunnittelua, jossa työvoiman alueelliset tarpeet tulee ottaa huomioon, väestön tarpeita vastaavaksi. (Kirkonpelto & Vallimies-Patomäki 2016, 15, 18, 23.)

Väestön ikääntyessä työikäisen (15–64-vuotiaat) väestön määrä supistuu. Työvoiman saatavuuteen vaikuttavat rakennetyöttömyys sekä alueelliset ja ammatilliset ongelmat, joissa työvoiman tarpeet eivät kohtaa tarjontaa. Iäkkäiden eli yli 65-vuotiaiden henkilöiden suhteellinen määrä kasvaa tulevaisuudessa. Eniten löydettävää työvoimapotentiaalia on 55–64-vuotiaiden ikäryhmästä. Työikäisen väestön määrä kääntyy laskeväksi jo vuonna 2021. Työvoiman vähentymisestä kertoo myös avoimien työpaikkojen suuri määrä, työpaikkojen avoimena olon keston pidentyminen sekä rekrytointiongelmien yleistyminen. (Alatalo, Larja & Mähönen, 2019, 9–11, 16–19, 21.) Rekrytointiongelmat ovat kasvaneet työhaussa erityisesti sosiaali- ja terveysalalla (Larja 2019, 7–9). Rekrytointiongelmiä kohtasi 27 % Suomen työnantajista vuonna 2015. Rekrytointiongelmiä aiheuttivat yleisimmin henkilön osaamiseen vaikuttavat syyt, kuten koulutus, työkokemus, sosiaaliset taidot ja kielitaito (Maunu 2016). Vuonna 2018 rekrytointi ongelmat

olivat entisestään kasvaneet verrattuna Maunun 2016 tulokseen, koska 41 % työpaikoista kärsi sopivan työvoiman pulasta (Larja 2019, 3).

Kaikilla Euroopan kansalaisilla on perusoikeus liikkua vapaasti EU:n alueella ja tehdä työtä tasa-arvoisesti sekä saada yhdenvertaista kohtelua taustastaan riippumatta (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 492/2011). Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) määrää voimakkaasti yhdenvertaisuudesta työpaikoilla sekä kieltää syrjinnän kansalaisuuden, iän, uskonnon, vammaisuuden, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, kielen tai seksuaalisen suuntautuneisuuden vuoksi. Jokaisen työnantajan on noudatettava yhdenvertaisuutta. Suomessa työnhakijan työllistymisen esteitä ja haasteita on syrjintä työnhaussa ja työhön valinnassa etnisen taustan, sukupuolen sekä iän aiheuttamana (Alenius, Koskela, Pitkänen & Vartiainen 2017, 152–157). Suomessa ikäsyrjintää tapahtuu työelämässä ja erityisesti yli 55-vuotiaat naiset voivat kokea haasteita työllistymisessä ikänsä vuoksi (Viitasalo 2015, 13, 27). Ennakkoluulot erilaista etnistä alkuperää olevia työnhakijoita kohtaan aiheuttavat työnhakuun haasteita (Krause, Rinne & Zimmermann 2012). Ulkomaalaisten sekä romanien on vaikeampaa työllistyä kantaväestöön verrattuna. (Kirkonpelto & Vallimies-Patomäki 2016, 9–12, 14; Syrjä & Valtakari 2008, 73–84).

Työyhteisöjen kulttuurinen monimuotoisuus on lisääntymässä kansainvälistymisen myötä. Tulevaisuudessa ulkomaisia tai syntyperältään ja etniseltä taustaltaan erilaisia työntekijöitä rekrytoidaan useammin. Paine ulkomaisen työvoiman kasvuun aiheuttaa Suomessa voimakas ikärakenteen muutos ja siten kasvava eläköityminen. (Sorainen 2007, 10, 15, 33.) Suomessa suhtaudutaan maahanmuuttoon varauksella, koska sotien jälkeen työperäinen maahanmuutto on ollut vähäistä ja maahan on tullut enemmän pakolaisia kuin työperäisiä maahanmuuttajia. Kantaväestölle on muodostunut maahanmuutosta taloudellista rasitetta, jolloin varaukselliset asenteet ulkomaalaisia kohtaan ovat heijastuneet myös työmarkkinoille ja aiheuttaneet syrjintää ja haasteita työnhakuun. (Sorainen 2007, 37.) Aleniuksen ym. (2017, 152–157) tutkimus vahvistaa myös sosiaali- ja terveysalojen työpaikolla tapahtuvan syrjintää ulkomaisia työntekijöitä kohtaan.

Vammaiset kohtaavat ennakkoluuloja ja syrjintää työhaussa (Aalto, Joronen & Villa 2008, 93–94, 99). Erityistä kohtelua eli positiivista suosimista voidaan käyttää vammaisten työllistämisen tukena, mikä tarkoittaa vammaisen henkilön valintaa työtehtävään, kohtuullisia erityisjärjestelyitä käyttäen. Positiivinen erityiskohdeltu ei ole syrjintää, mikäli sillä pyritään yhdenvertaisuuslain 15. §:n mukaan mukauttamaan ja mahdollistamaan hakijoiden yhdenvertaisuus työhaussa. Erityistä kohtelua voidaan myös käyttää iän tai asuinpaikan mukaan, mikäli tämä voidaan perustella työllisyyspoliittisilla tai työmarkkinoita ohjaavan lainsäädännön tai tavoitteiden vuoksi. (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.)

Henkilöstösuunnitelma ohjaa henkilöstön hankintaa, sijoittelua ja osaamisen kehittämistä. Henkilöstösuunnitteluprosessi on henkilöstöresurssien johtamisen työkalu, missä muodostetaan tilannekuva työvoiman nykytilasta ja ennuste tulevasta työvoiman tarpeesta sekä saatavuudesta. Henkilöstösuunnitelma ohjaa rekrytointia, työvoiman siirtoja ja kohdentamista sekä kehittämistä ja palkitsemista. Henkilöstösuunnittelu perustuu tutkittuun tietoon sekä kokemukseen. Suunnittelua voidaan tehdä ylemmässä johdossa vuosisuunnittelulla sekä konkreettisesti lähiesimiesten toimesta yksiköissä, kun suunnitellaan työvuoroja. (Viitala 2013, 51, 57, 61–64.)

Henkilöstöresurssien johtamisessa tulisi huomioida työntekijöiden osaaminen kokonaisvaltaisesti. (Ruuskanen 2011, 91). Henkilöstösuunnitelmassa otetaan huomioon nykyisen henkilöstön tiedot muun muassa määrä, osaaminen, erityisosaaminen, ikä, palkka, eläköityminen ja poissaolot. Laajemmin työtehtävien sijoittuminen, vastuualueet ja tehtäväkokonaisuudet yrityksen sisällä vaikuttavat suunnitelman laadintaan. Tulevaa kehitystä yritys peilaa markkinoiden kehitykseen ja yrityksen strategiaan. Kattavat henkilöstöjohtamisen tietojärjestelmät kertovat henkilöstön koulutuksen, ydinosaamisen sekä erityisosaamisen, urasuunnitelman sekä työtyytyväisyyden ja poissaolot. (Viitala 2013, 64–65.) Työn luonne ja osaamisen odotukset muuttuvat ja kehittyvät nopeasti. Tämä aiheuttaa työntekijöille vaatimuksia uuden oppimiseen ja kehittymiseen. (Viitala 2013, 14.)

2.3 Työnhakijan työllistymisen tukeminen

Rinteen 2019 hallitusohjelmassa korostetaan työttömien henkilökohtaisia ja yksilöllisiä palveluja, kuten työuraohjausta. Yksilöllisten palveluiden tarkoituksena on työllistää henkilö nopeasti. Yrityksiä sekä kolmatta sektoria tuetaan työttömien palkkauksessa parantamalla palkkatukea sekä ottamalla käyttöön työllistämisse-teli, jolloin saadaan myös yksityinen sektori paremmin mukaan työllistämään työt-tömiä. Tarkoituksena on myös vahvistaa nuorten työllistymistä ohjaamopalveluita sekä nuorten työpajatoimintaa vahvistamalla, jolloin nuorisotakuu toteutuu (Val-tioneuvosto 2019.) Aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteitä kohdennetaan eri tahoille. Työnhakijoille on suunnattu ohjausta ja neuvontaa yksilöllisesti ja hyvin moninaisin keinoin, kuten sosiaalista tukea, motivointikursseja ja erilaista koulu-tusta (European Commission 2017).

Kuntouttava työtoiminta toimii työllisyyspalveluiden ja sosiaalipalveluiden rajapin-nassa. Palvelun toimeenpanosta vastaa useimmiten kunnan sosiaalitoimi. (Kar-jalainen & Karjalainen 2010, 13–14.) Kuntouttavan työtoiminnan taustalla on vuonna 2001 toimeenpantu laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189), minkä tarkoituksena on parantaa pitkään työttöminä olleiden työllistymis- ja koulutus-mahdollisuuksia tai edellytyksiä osallistua työllistymistä edistävään toimintaan. (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2001, 13–15, 27.) Laki kuntouttavasta työtoimin-nasta (2001/189) edellyttää kuntien sosiaalitoimen ja työhallinnon välistä yh-teistyötä. Usein työhallinnon puolelta tehtävää hoitavat työvoiman palvelukeskuk-set, mutta yhteistyötahosta voidaan sopia myös tapauskohtaisesti. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 14.) Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään myös ehkäise-mään erityisesti nuorten syrjäytymistä (Lindqvist ym. 2001, 13–15).

Työhakemus on tärkeä väline työnhakijan osaamisen esille tuomiseen ja siten väylä työllistymiseen. Työhakemus kertoo rekrytoijalle haettavan ansiot sekä osaamisen, mutta myös motivaation haettavaan työtehtävään. (Välivehmas 2014, 114–115.) Työnhakijan tulee tutustua huolella työhakuilmoitukseen ja ver-rata omaa osaamistaan siihen. Työhaussa vaaditaan erilaisia ominaisuuksia, ku-ten tekniset ja ammatilliset kyvyt suoriutua työstä. Tämä on ammatillista osaa-mista, joka voidaan yleisimmin tuoda esille kirjoittamalla CV eli Curriculum Vitae.

CV:ssä eritellään koulutus, työkokemus sekä muut lisäkoulutukset tai sertifikaatit. Työhakemuksen kirjoittamisessa on mahdollista tuoda esille oma motivaatio sekä mielenkiinto ja kyky haettavaan työhön sekä kuvata aikaisemmat saavutukset. Motivaatio myös oppia uutta on hyvä kuvata. Hakijoiden joukosta täytyisi erottua osoittamalla perehtyneisyys sekä kyky työskennellä haettavassa tehtävässä. (Kaijala 2016, 170–175, 192–194.)

2.4 Työnhakijan osaamisen ja työnhakuvalmiuksien kehittäminen

Perustutkinnon ja työkokemuksen lisäksi osaaminen koostuu monista eri asioista, kuten jatkokoulutuksista, täydennyskoulutuksista ja erityispätevyyksistä. Osaamisessa on kuitenkin tärkeää osata soveltaa koulutuksien tuomaa osaamista käytännössä. (Luukkainen & Uosukainen 2011, 100.) Työntekijän osaamisen kehittämistä voidaan tukea kouluttamalla erityisosaamista. (Hildén 2002, 33–36). Ulkomaisten työntekijöiden kohdalla on työllistymisen haasteena ulkomailla hankitun osaamisen (tutkinto sekä työkokemus) tunnustamisjärjestelmä. Tutkintoja verrataan suomalaiseen koulutukseen ja keskeinen edellytys EU- ja ETA-alueen ulkopuolisen tutkinnon tunnustamiselle on vähintään kolmevuotinen korkeakoulututkinto. Näyttötutkintoja kehittämällä ja tutkintojen muuntokoulutuksilla sekä kohdennetuilla kielikursseilla voitaisiin parantaa ulkomaisten työntekijöiden pääsyä Suomen työmarkkinoille. (Sorainen 2007, 65–66.) Työnantajan tarpeet osaamiselle määrittelevät työntekijän osaamisen vaatimukset (Pitkäaho 2011, 2–3,123). Kaijala (2016, 16, 24) korostaa työhönotossa työpaikan arvomaailmaan ja kokonaisuuteen sopivan henkilön löytämistä. Työntekijän sopivuus koko tiimiin ja työyhteisöön on tärkeää. Työnantajan sekä työnhakijan tarpeiden ja osaamisen kohtaaminen on tärkeää.

Työvoiman saatavuusongelmien yleisimmäksi syyksi vuonna 2018 ovat työnantajat nimittäneet hakijoiden osaamisen puutteet (Larja 2019, 11). Työn vaativuus kasvaa tulevaisuudessa, mikä haastaa työntekijöiden osaamista. Työn vaatimukset kasvavat ja työnhakijalta tarvitaan monenlaista osaamista, erityisosaamista ja kehittymiskykyä. Työntekijän osaamisen muutospaineet muuttuvat työympäristön muutoksen mukaan. (Heikka 2008, 13,155–156, 162.) Suomen kielen

osaaminen on hyvin tärkeää työllistymisen sekä työssä oppimisen kannalta (Alenius ym. 2017, 152–157). Työntekijän osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen työnhakutilanteessa on hyvin tärkeää. Osaamisen määrittelyllä ja tunnistamisella voidaan työntekijää ohjata kouluttautumaan tai suuntautumaan oikein työelämään. (Huotari, Lepänjuuri & Niskanen 2007, 89–90.)

Osaamisen kehittäminen voidaan jaotella työpaikalla sekä työpaikan ulkopuolella tapahtuvaan osaamisen kehittämiseen. Työntekijän osaamisen kehittämisen menetelmiä on monia, kuten työpaikalla tapahtuvat työn rikastuttamiseen, perehdyttämiseen, työkiertoon ja työn laajentamiseen sekä osaamisen vahvistamiseen tähtäävät tavat toteuttaa oppimista. Jatkuva vuorovaikutteinen tiedon saaminen esimerkiksi kollegoilta vahvistaa osaamista. Osaamisen johtamisen näkökulmasta kehityskeskusteluilla voidaan ohjata työntekijän osaamisen kehittämistä. Myös työpaikan ulkopuolella tapahtuvat täydennyskoulutukset, ammattikirjallisuuden lukeminen tai itseopiskelu vahvistavat myös osaamista. (Lammintakanen 2017, 252.)

Työnhakijan työnhakuvalmiuksia voidaan kehittää erilaisia työelämävalmiuksia parantamalla. Yleisiä työelämävalmiuksia ovat tietotekniikan käyttäminen, kognitiiviset taidot, viestintä-, yhteiskunta- ja sosiaaliset taidot. Työnhakijan itsetuntemus, kriittinen ajattelu sekä innovatiivisuus vaikuttavat ammatti-identiteettiin. (Korhonen & Mäkipää 2011, 17–22.) Osaavan ja motivoituneen sekä sitoutuneen työntekijän merkitys on suuri organisaatiolle (Hildén 2002, 5, 33–36).

Ulkoisessa rekrytoinnissa organisaation sisäisten- sekä ulkopuolisten henkilöiden eli kaikkien potentiaalisten työntekijöiden on mahdollista hakea työtehtävää. Näin tehtäviä voi hakea laaja joukko työnhakijoita. (Vaahtio 2005, 37–40.) Ikäsyryjä työssä voi vaikeuttaa työelämään pääsyä (Pärnänen 2011, 5; Viitasalo 2015, 13, 27). Suomessa syrjintää ikänsä vuoksi kokevat eniten yli 55-vuotiaat naistyöntekijät (Viitasalo 2015, 13, 27). Erityisesti sijaisuuksiin valitaan tavallisesti nuoria henkilöitä (Pärnänen 2011, 5). Työhaussa kilpaillaan mahdollisesti useiden hakijoiden kanssa. Työhakemuksen laatiminen on hyvin tärkeää, koska työhakemuksella tulee saada herätettyä työnantajan kiinnostus ja nostettua oma osaaminen esille. (Vaahtio 2005, 37–40.)

2.5 Moniammatillinen yhteistyö työllisyyspalveluissa

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa eri asiantuntijoiden yhteistä vuorovaikutusta ja tiedon prosessointia. Keskiössä on asiantuntijoiden tiedon yhdistäminen asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on luoda yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan tarvitsemista toimenpiteistä. Keskustelussa voi ammattilaisten lisäksi olla mukana asiakas, omainen tai läheinen. Oleellista on, että kaikki voivat osallistua keskusteluun ja vaikuttaa tehtäviin päätöksiin. Moniammatillisessa yhteistyössä nousevat keskiöön asiakaslähtöisyys, tiedon ja näkökulmien yhteen koaminen, vuorovaikutteinen yhteistyö, rajoja ylittävä työskentely sekä erilaisten verkostojen huomioiminen. Moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu silloin, kun yhteistyön vaikutuksena syntyy parempi tulos kuin ammattilaisten rinnakkain työskennellessä. Parhaiten moniammatillisen työskentelyn vuorovaikutuksellista toimintaa tukee, kun yhteiselle keskustelulle on varattu riittävästi aikaa. Moniammatillisuuden toteutumisen kannalta tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä. Moniammatillisuutta voidaan toteuttaa myös viemällä tietoa asiantuntijatiimeihin käsiteltäväksi. (Isoherranen 2005, 13–17.)

Rinteen sekä Marinin 2019 hallitusohjelmassa korostetaan eri tahojen yhteistyötä ja erilaisia toimia, joilla räätälöidään työttömälle henkilökohtainen työllistymissuunnitelma. Työllistäminen koostuu monista eri toimenpiteistä, kuten osaamisen kehittämisestä esimerkiksi kouluttamalla (oppisopimus-, erillis-, muunto- ja täydennyskoulutus) ja tukemalla työikäisten toimintakykyä terveystoimin sekä sosiaalisin keinoin. Viranomaisten keskinäistä viestintää helpotetaan, jolloin moniammatillisuus helpottuu. (Valtioneuvosto 2019.) Asiakkuuden samanaikaisuus eri palveluissa luo vaateen palveluiden välisestä yhteistyöstä (Karjalainen 2013, 100–101).

Moniammatilliseen työskentelyyn liittyy olennaiselta osin asiakaslähtöisyys ja se, että asiakkaat saavat parempaa palvelua ammattilaisten yhteistyön tuloksena. Asiakaslähtöisyydessä korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistuminen, tasavertainen vuorovaikutus ja tiedonsaantioikeus. Moniammatillisen työskentelyn näkökulmasta tämä tarkoittaa asiakkaan mukaan ottamista työskentelyyn. Asiakkaan mielipiteet ja oikeudet tulee huomioida siten, ettei asiakkaalle

jätetä liian suurta vastuuta. (Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkkönen 2019, 89–90.) Moniammatillisten työryhmien työskentelyssä nousee keskiöön kyky jakaa tietoa siten, että muutkin sen ymmärtävät sekä ammatillisten rajojen limittäisyys. Työryhmissä otetaan yhteisesti vastuuta asioista ja sopeutetaan omia rooleja asiakkaan tarpeista lähtien. Yksi työskentelyä kuvaava tekijä on myös se, että asiantuntijalla on halua olla tilanteessa samanaikaisesti sekä oppijana että asiantuntijana. (Isoherranen 2005, 16–17.)

Työllisyyspalveluiden kentällä moniammatillista toimintaa edustaa esimerkiksi työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP). Palvelulla tarkoitetaan työ- ja elinkeinotoimiston, Kelan ja kunnan yhteispalvelua. Palvelu on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille ja toimintaa määrittää laki monialaisesta yhteispalvelusta (2014/1369). Palvelun tavoitteena on edistää pitkään työttömänä olleen henkilön työllistämistä tarjoamalla heille palveluita monikanavaisesti. Laissa määritellään, milloin työttömällä on oikeus työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun sekä kuinka palvelua käytännössä toteutetaan. Palvelu alkaa kartoitusjaksolla, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta, Kela sekä työtön itse selvittävät palveluun osallistuvan henkilön osaamisen, mutta myös työllistymiseen vaikuttavan muun tilanteen kuten terveydentilan, työ- ja toimintakyvyn sekä sosiaalisen tilanteen. Kartoitusjakson aikana työttömälle tarjotaan ohjausta sekä motivoidaan häntä oman tilanteen kannalta soveltuviin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Kartoitusjakson aikana työttömälle laaditaan yhteistyötahojen ja työttömän kanssa työllistymissuunnitelma, jonka toteutumista seurataan vähintään kuuden kuukauden välein. Palvelu on työttömälle velvoittava, mikä tarkoittaa, että työtön on velvollinen osallistumaan itseään koskevan suunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen sekä ilmoittamaan viranomaisille työllistymissuunnitelman toteuttamisesta. Palvelu päättyy, kun monialaisesti arvioidaan, että kyseinen henkilö ei enää tarvitse työllistymistä edistävää monialaista palvelua. (Laki monialaisesta yhteispalvelusta 2014/1369.)

Moniammatillinen yhteistyö ei ole ongelmaton. Asiantuntijatyössä korostuu yksintyöskentely ja eriytyminen sekä ammattiryhmien välillä voi olla tiedollisia, taidollisia ja asenteellisia eroja, jotka hankaloittavat työskentelyä. Rajoituksia moniammatilliselle työskentelylle voi aiheuttaa eri ammattiryhmien vastakkaisuus ja

reviirijattelu tai ammattilaisten yhteistyövalmiuksien puuttuminen. (Rekola 2007, 14–15.) Työvoimapolitiikka on kompleksista ja monitasoista toimintaa, jolloin yhteistyön moniammatillisuus korostuu. Erilaiset lähtökohdat ja -tietojärjestelmät sekä erilaiset tavat toimia vaikeuttavat yhteistyötä. Työllisyystoiminnan kentällä palveluita tarjoavat julkisten toimijoiden rinnalla myös yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat. Laajemmasta näkökulmasta työvoimapolitiittisiin keinoihin kuuluvat talous-, koulutus-, asunto- ja sosiaalipoliittiset keinot sekä työnvälitys- ja neuvontapalvelut, mutta myös muut yksilöllisemmät työllistämistä tukevat toimenpiteet. (Koistinen 2014, 372–376.) Suomesta ei löydy yhteistä järjestelmää tai ohjeistusta, mihin kaikki toimijat kirjaisivat työttömän tai työtä hakevat henkilön tietoja, vaan jokaisella organisaatiolla on omat järjestelmänsä ja tapansa toimia.

3 Laadukas kirjaaminen työllisyyspalveluissa

Onnistuneen kirjoittamisen edellytys on kirjaajan motivaatio. Tietoa kirjoitettaessa tulisi ottaa tuotoksen tarkoitus sekä lukija huomioon. Parhaimmillaan kirjoittaminen muistuttaa ongelmanratkaisemista. (Lonka & Lonka 2006, 9–10.) Asioiden tallentamisesta voidaan käyttää määritelmänä kirjaaminen tai dokumentointi. Dokumentointi on asiakastyön menetelmä, jolla tallennetaan tietoa. Kirjaaminen tai dokumentointi voidaan määritellä asiakaskirjojen kirjoittamiseksi tai laatimiseksi, mutta myös asiakkaasta syntyvien tietojen, kuvien tai erilaisten äänitteiden tallentamiseksi. (Laaksonen 2013, 5, 20.) Kirjoittamalla voidaan hakea erilaisia tavoitteita, mutta tässä kehittämissuunnitelmassa pyritään tietoa välittävään, jäsentävään ja tuottavaan kirjoittamiseen. Tässä kehittämistyössä käytämme käsitettä kirjaaminen, joka sisältää erityisesti kirjoittamisen, mutta myös muun asiakastyöhön liittyvän tiedon tallentamisen.

3.1 Laadukas kirjaaminen

Laadukas kirjaaminen koostuu monista erilaisista tekijöistä kuten selkeydestä, ymmärrettävyydestä, ajantasaisuudesta ja kronologisuudesta, selkokieliisyydestä, tarkasta ja huolellisesta kuvauksesta sekä riittävästä ja oikeanlaisesta informaatiosta (Lehtikunnas 2016, 15–20, 88–90; Leino & Loikka 2006, 47–48; Laaksonen ym. 2011, 38–39). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisun mukaan kirjaaminen nähdään tärkeänä työvälineenä, jonka avulla voidaan palata tehtyyn työhön, tapahtumiin ja asiakkuuden aikana tehtyihin päätöksiin (Laaksonen ym. 2011, 10–11). Hoitotyöhön on laadittu luokitukseen perustuva rakenteinen eli etukäteen sovittu ja vakioitu kirjaamismalli, jonka tavoitteena on yhtenäisyys, selkeys ja käytettävyys kirjaamisessa. Kirjaamista ohjaa prosessimalliajattelu, jossa kirjataan ajantasaisesti tarpeellinen tieto. Kirjaamismallin vaiheina käytetään tarpeen määrittämistä, suunnittelua, toteutusta ja arviointia. (Nykänen & Junttila 2012, 4, 16–24.) Yhdenmukaiset kirjaukset mahdollistavat tiedon käytettävyyden (Mykkänen 2018, 251–253).

Asiakaslähtöisyyttä voidaan tukea kirjauksien avulla, mutta kirjaukset ovat myös ammattilaisten työväline. Asiakirjamallit ohjaavat ja rajaavat vahvasti kirjauksia sekä luovat yhdenmukaisuutta kirjauksiin. Ammatillainen kuitenkin ratkaisee, mitä ja miten kirjaa, eli näin vaikuttaa siihen, miten tiivistää ja tulkitsee aineistoa. (Günter 2015, 55–59.) Kirjaamisen päätavoitteena on usein selkeys ja ymmärrettävyys. Tarkoituksena on taata jokaiselle lukijalle helposti ymmärrettävä teksti, jossa minimoidaan tulkinnanvaraisuudet. Usein on tarkoituksenmukaisinta pyrkiä selkokieliisyyteen eli lyhyteen, yksiselitteisyyteen sekä suosia suomalaisia sanoja. Vierasperäiset sanat voivat olla ammattisanastossa vakiintuneina paikallaan, mutta toisille ammattilaisille tai asiakkaille vaikeita ymmärtää. Kirjoittaessa tulisi välttää puhekieltä tai murre sanoja. (Leino & Loikka 2006, 47–48.)

Kirjaamisen rakenteeseen vaikuttaa se, kuka kirjauksia lukee. Työntekijän kannattaa mieltää asiakirjojen lukijaksi asiakas. Tällöin asiakirjojen kieli ja tyyli ovat asiakkaalle helposti lähestyttävissä. Asiakastyön kirjaamisen runsautta ja niukkuutta on myös hyvä pohtia lukijan näkökulmasta. Tietoa tulee olla riittävästi työn kuvaamisen kannalta, mutta ei liian runsaasti, ettei siitä tule haasteita lukijalle.

(Laaksonen ym. 2011, 38–39.) Asiakkaalle kirjaukset toimivat näyttöinä ja sopimuksina hänen omista tavoitteistaan ja prosessista, sekä ne mahdollistavat myöhemmin toiminnan arvioinnin (Günter 2015, 69–70). Kirjoittamisessa tärkeintä on välttää tekstiä, joka voi aiheuttaa tulkinnanvaraisuuksia. Tärkeää on tallentaa ja kuvata käytyjä keskusteluja ja sovittuja asioita. Kirjaaja ei saa ulkoistaa itseään kirjauksista vaan kirjauksista tulee käydä esiin erilaiset näkökulmat. Kirjaamisesta tulee ilmetä selkeästi tieto, kenen näkökulmasta kirjaus on tehty. Kirjaamisen kielen näkökulmasta tulee käyttää asiallista, ymmärrettävää ja selkeää kieltä. Tässäkin kirjaajan tulisi huomioida esisijaisesti lukijan eli asiakkaan näkökulma, jolloin on tarkoituksen mukaista käyttää arkista kieltä. (Laaksonen ym. 2011, 38–39.)

Kirjaamisen tekninen toteutus on riippuvainen organisaatiossa käytettävästä tietojärjestelmästä ja sovitusta käytänteistä. Saatava tieto tulisi jalostaa informaatioksi, joka palvelee tiedon uudelleen käytettävyyttä. Pällekkäisiä tietoja tulisi välttää, koska suuresta tiedon määrästä voi olla vaikeaa lukijan löytää oleellinen tieto. Kirjaaminen ajantasaisesti parantaa tiedon luotettavuutta ja vähentää virheiden määrää. Oikean reflektoidun informaation kirjaaminen turvaa tiedonsiirron. (Lehtikunnas 2016, 15–20, 88–90.)

Potilasasiakirjojen kirjaamista ohjaa vahvasti lainsäädäntö (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 289/2009). Tämä lainsäädäntö ei koske työllisyyspalveluiden kirjausta, eikä sovellu suoraan käytettäväksi työllisyyspalveluiden kirjaamisen ohjeistukseen. Potilasasiakirjojen kirjaamista ohjaavassa lainsäädännössä on kuitenkin paljon hyviä yleisellä tasolla olevia ohjeistuksia, mitä voidaan soveltaen käyttää kehitettäessä kirjaamista työllisyyspalveluihin. Asiakastietojen käsittelyä ja kirjaamista ohjaa myös julkisuuslaki (621/1999), jossa todetaan asianosaisella olevan oikeus omiin tietoihinsa ja oikeus saada tieto itseään koskevista asiakirjoista. Julkisuuslaki määrittää tiedonsaantioikeudesta ja sen rajoituksesta. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.) Julkisuuslaki vaikuttaa työllisyystoiminnan kirjaamiseen.

Potilasasiakirja-asetuksen (289/2009) mukaan kirjaamisen yleisinä periaatteina pidetään tietojen käytettävyyttä ja eheyttä potilasasiakirjoja laadittaessa. Sähköisiä potilasasiakirjoja käyttäville henkilöille määritellään tarvittavat käyttöoikeudet järjestelmiin ja jokaisesta tietojen käytöstä tulee jäädä merkintä järjestelmään. Sähköiset potilasjärjestelmät tulee olla sähköisesti suojattuja. Potilasasiakirjoihin tulee merkitä kaikki tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi. Käsitteitä ja lyhenteitä ei tulisi käyttää, elleivät ne ole yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä. Kirjauksista tulee ilmetä tietojen lähde. Asiakirjamerkinnät tulee tehdä mielellään välittömästi, kuitenkin merkinnät tulee tehdä potilasasiakirjoihin viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu taikka palvelutapahtuma muutoin päättyy. Potilaalle tulee toimittaa yhteenveto hänelle annetuista hoidoista jatkohoito-ohjeineen. Potilasasiakirjoissa tulee olla merkintä, kuka on tehnyt kirjauksen eli tekijän nimi, asema ja merkinnän ajankohta. Asiakirjoista tulee löytyä yksilöidyt tiedot potilaan suostumukset tietojensa luovuttamiseen. Tietojen luovuttamisesta täytyy potilasasiakirjoista löytyä merkinnät kelle, milloin ja mitä tietoja on luovutettu. Asiakirjoista täytyy selvittää, kuka tiedot on luovuttanut, sekä onko luovutus perustunut potilaan suostumukseen vai lakiin. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 289/2009.)

Jotta kirjaaminen olisi laadukasta, tulee sille varata riittävästi aikaa. Ensisijaisesti vastuu kirjaamisen laadusta on jokaisella työntekijällä itsellään, mutta myös esimiesten tehtävä on varata riittävästi aikaa työn laadukkaalle dokumentoimiselle. Kirjaamisen rooli tulee nähdä keskeisenä ja tärkeänä koko työyhteisön näkökulmasta, eikä kirjaaminen saisi jäädä yksittäisen työntekijän vastuulle. Tärkeänä nähdään myös kirjaamisesta ja siihen liittyvistä kysymyksistä keskustelu työyhteisön sisällä. Yhteisen keskustelun avulla voidaan luoda yhteisiä toimintakäytäntöjä kirjaamiselle. (Laaksonen ym. 2011, 13.)

Työntekijän rooli asiakastietojen kirjoittajana ei ole irrallaan työntekijän omasta elämästä tai ympäristöstä. Kirjaaminen vaatii ammatillista reflektointia, jolloin kirjatessaan työntekijä kuvaa myös itseään havaitsijana ja tulkitsijana. Kirjauksissa käytettävä kieli on tietämisen ja ymmärtämisen väline, jonka avulla kuvataan asioita ja yhdistetään tapahtumia. Kasvokkain tapahtuvan asiakaskohtaamisen ku-

vaaminen ja kirjaaminen on tärkeä prosessi, jossa oleellisen tärkeää on, että tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti. Työntekijöiden tulee ymmärtää tekstien merkitys tiedon muodostamisessa. Arviointien ja suunnitelmien tekemisen kannalta on tärkeää, että työ on dokumentoitu koko asiakasprosessin ajalla. Kun kirjatut tehtävät tehdään ajantasaisesti, työntekijä välttyy muistelemisen ja mielessä pitämisen vaateesta. Ajantasaiset asiakaskirjaukset ovat oleellisia työn sujuvuuden näkökulmasta myös työntekijävaihdosten yhteydessä. (Laaksonen ym. 2011, 11–12.)

Työntekijä kirjaa asioita asiakkaan tilanteesta ja tapahtumista asiakaskertomukseen, joka etenee kronologisesti eli siinä tulisi näkyä asiakassuhteen historia. Asiakaskertomus on työn näkyväksi tekemistä. Asiakaskertomus koostuu päivittäisluontoisista kirjauksista ja siinä kuvataan asiakastyön vaiheita. Asiakaskertomus on tyyliltään varsin vapaamuotoinen kertomus siitä, kuinka asiakkaan asia etenee. Asiakaskertomus sisältää kuvauksia tapaamisista ja neuvotteluista sekä muusta viestinnästä asiakkaan kanssa tai asiakkaan verkostojen kanssa. Laadukkaan dokumentoinnin perustana voidaan pitää ajantasaista asiakaskertomusta. Asiakaskertomukseen kirjataan tietoja, jotka ovat oleellisia asiakkaan tilanteen kannalta ja yksi asiakaskertomuksen tehtävistä on kuvata asiakkaan edistymistä ja asiakasprosessin etenemistä. (Laaksonen ym. 2011, 46–47.)

Kirjaamisessa on hoitajilla usein puutteita, koska he kirjaavat vain osan tekemisistään toiminnoista (De Marinis, Piredda, Pascarella, Vincenzi, Spiga, Tartaglino, Alvaro & Matarese 2010, 1544–1552). Myös Savayan (2010, 660–669) mukaan sosiaalityön kirjaamisissa on usein puutteita tai tieto on jäsentymätöntä. Kirjauksien avulla voidaan arvioida ammattilaisten toimintaa, mutta ne myös antavat turvaa työntekijälle, koska hän voi osoittaa tekemänsä työn ja toimenpiteet. Kirjauksien avulla voidaan selvittää ja arvioida kirjaajan toiminnan laadukkuutta, tehokkuutta ja tuloksellisuutta. (Günter 2015, 69–70.)

3.2 Tietosuoja kirjaamisessa

Tietosuoja-asetuksia on tiukennettu asiakastietojen käsittelyssä. GDPR (EU 679/2016) on yleinen tietosuoja-asetus, joka tulee sanoista General Data Protection Regulation. EU-maissa asetus tuli voimaan 25.5.2018, ja sen tavoitteena on turvata ja ohjeistaa lailla henkilötietojen käsittelyä. Tietosuoja-asetus mahdollistaa ja turvaa oikeuden henkilöille hallita omien tietojensa käsittelyä. Tietosuoja-asetus turvaa paremmat oikeudet tietää, mitä omia henkilötietoja organisaatiolla on, miten henkilötietoja käsitellään sekä antaa mahdollisuuden päättää omien henkilötietojen käyttämisestä tai lähettämisestä. Yksilöllä on myös oikeus pyytää poistamaan omat tiedot rekistereistä, korjaamaan tietoja tai estää omien tietojen luovutus eri organisaatioille. Henkilötietoja ovat kaikki sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilöön, kuten nimi, osoite, puhelinnumero, sairaustieto, auton rekisterinumero sekä monet muut tiedot, mistä henkilö on tunnistettavissa. Organisaation on laadittava seloste henkilötietojen käsittelytoimista aina, jos käsitellään säännöllisesti henkilötietoja tai asiakkaan arkaluontoisia tietoja tai organisaation ylitäessä yli 250 työntekijän määrän. Keskeisenä tietosuoja-asetuksessa todetaan, että henkilötietoja on käsiteltävä luottamuksellisesti, huolellisesti, turvallisesti ja vältettävä tarpeetonta taltiointia. Aina on noudatettava lainsäädäntöä sekä tietosuojaperiaatteita. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 679/2016)

Tietoturvan ja tietosuojan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan tietoja ei pääse sivullisten nähtäväksi (Laaksonen ym. 2011, 33–34). Tietosuojakysymykset nousevat aina tärkeiksi liikuttaessa lähellä asiakkaiden rajapintaa, koska asiakkaan tiedoista voi paljastua myös arkaluontoisia asioita (Raunio 1999, 227, 242). Käytännön työn ja kirjaamisen näkökulmasta tulee huolehtia, että paperiset asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukituissa kaapeissa. Työtiloissa ei saa olla toisten asiakkaiden tietoja nähtävillä asiakastapaamisten aikana. Työvälineitä kuten tietokoneita ja puhelimia ei saa jättää ilman valvontaa ja niissä tulee olla suojaus. Oven tulee olla lukittuna aina, kun huoneessa ei työskennellä. (Laaksonen ym. 2011, 34–35.)

Sähköisten järjestelmien ja niiden salasanojen käytössä tulee noudattaa huolellisuutta. Järjestelmien salasanojen tulee olla riittävän haasteellisia, sekä vain käyttäjän omassa tiedossa. Järjestelmistä uloskirjautumisen lisäksi tietokone tulee lukita aina työhuoneesta poistuttaessa. Käsiteltävät tiedot tulee olla tietoturvan näkökulmasta suojatulla palvelimella. Omalla tietokoneella ei tule säilyttää mitään salassa pidettävää materiaalia. Sähköpostin käyttö on riskialtista ja sitä tulisi käyttää harkiten. Sähköpostien lähettämisessä on vaarana, että posti päätyy väärälle vastaanottajalle tai joku sivullinen pääsee sähköpostiin käsiksi. Asiakastyön näkökulmasta on tärkeä tiedostaa, että salassa pidettävien tietojen lähettäminen ilman salattua sähköpostia on kielletty, eikä salassa pidettäviä tietoja saa lähettää ilman salausta edes asiakkaan luvalla. (Laaksonen ym. 2011, 34–35.)

3.3 Eettisyys kirjaamisessa

Asiakaskirjaamisissa tulee ottaa huomioon eettiset näkökulmat. Eettisyyden näkökulmasta on tärkeää, että työntekijä tiedostaa oman roolinsa ja vastuunsa kuvatessaan asiakastyötä. Asiakkaan ottaminen mukaan kirjaamisiin on eettisen toiminnan kannalta oleellista. Asiakkaan mukaan ottamisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle kerrotaan tietojen kirjoittamisesta, hänelle näytetään häntä koskevat asiakirjat sekä mahdollisuuksien mukaan asiakirjat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakirjoihin tulee kirjata erityisesti sellaisia asioita, joista on yhdessä keskusteltu ja sovittu, mutta myös muutoin asiakastyön kannalta välttämättömät asiat. Työntekijän tulee aina käyttää ammatillista harkintaa asiakkaita koskevien tietojen käsittelyssä sekä kirjaamisessa. Työntekijän on oleellista pohdita, mitkä tiedot ovat työtehtävien hoitamisen kannalta tarpeellisia ja mitä käyttötarkoitusta varten tietoja kerätään. Tietojen tarpeellisuutta arvioidaan työskentelyn luonteen perusteella. Asiakastyössä voi tulla tilanteita, joissa asiakirjoja ei ole mahdollista kirjoittaa yhdessä asiakkaan kanssa ja osa kirjauksista joudutaan tekemään keskustelematta asiakkaan kanssa. Kirjaamisesta on siitä huolimatta kerrottava asiakkaalle. (Laaksonen ym. 2011, 12.)

Asiakaskirjaamiset ja asiakastiedot ovat salassa pidettäviä tietoja. Asiakastietojen luovuttamiseen täytyy olla joko luovutusperuste tai asiakkaan antama suostumus, joka on vapaaehtoinen ja yksilöity. Tietosuojavaltuutetun suositukseen mukaan asiakastietojen luovutus tapahtuu kirjallisen suostumuksen avulla. Asiakkaalle tulee antaa riittävät tiedot siitä, millaisia tietoja luovutetaan, kenelle niitä luovutetaan, millä perusteella niitä luovutetaan sekä mihin tarkoitukseen luovutettuja tietoja käytetään. (Laaksonen ym. 2011, 21–22.)

3.4 Kirjaamisen yleiset periaatteet työllisyystoiminnoissa ja asiakkaan osallisuus kirjaamisessa

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien mahdollisuutta osallistua omaan palveluprosessiin. Tämä pitää sisällään oman palvelun vaikuttamisen ja suunnittelemiseen sekä mahdollisuus osallistua oman palveluprosessin kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. (Leemann & Hämäläinen 2015). Hoitotyössä on myös todettu asiakkaan sitoutuvan paremmin hoitoonsa, mikäli hänet osallistetaan eli otetaan mukaan omien hoitotietojen tuottamiseen yhteistyössä terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa (Mykkänen 2018, 260). Asiakkaan mukaan ottaminen häntä itseään koskevaan kirjaamiseen tukee asiakassuhteen positiivista kehittymistä. Kun asiakkaat itse tietävät kirjattujen asioiden sisällön ja pääsevät lukemaan itseään koskevia kirjauksia edellytykset myönteiselle asiakassuhteelle kasvavat ja asiakkaiden luottamus lisääntyy, koska asiakirjoista ei löydy yllättävää tietoa. Asiakkaan osallistaminen kirjaamisessa turvaa myös työntekijän omaa työtä, kun sekä työntekijä että asiakas ovat tietoisia soviuista asioista ja tapahtumista. (Laaksonen ym. 2011, 41–42.)

Osallistavassa kirjaamisessa lähtökohtana on kirjaamisesta ja dokumentoinnista tiedottaminen asiakkaalle. Tiedottamiseksi ei riitä pelkkä rekisteriselosteen tai muun vastaavan paperin näyttäminen, vaan työntekijän tulee kertoa asiakkaalle ymmärrettävästi ja konkreettisesti kirjaamiskäytännöistä. Tärkeää on kertoa, millaisia asiakirjoja laaditaan, mitä tietoa asiakkaasta kirjataan ja mihin tarkoitukseen sekä tiedottaa asiakasta hänen omia asiakirjojaan koskevasta tiedon-

saanti oikeudesta. Osallisuuden vahvistamisen lähtökohtana on asiakkaan mahdollisuus tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin mahdollisimman pian niiden valmistumisen jälkeen, tällöin asiakkaalla on mahdollisuus kommentoida kirjaamisia, mutta samalla se auttaa häntä orientoitumaan työskentelyyn. Osallisuuden näkökulmasta kirjattavista asioista tulisi kertoa asiakkaalle etukäteen ja keskustella asiakkaan kanssa, mitkä asiat olisivat asiakkaan näkökulmasta tärkeitä kirjata. Parhaiten osallisuus toteutuu, kun asiakirjat kirjataan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. (Laaksonen ym. 2011, 42.)

Osallisuus kirjaamisessa ei tarkoita sitä, että asiakirjoihin jätetään kirjaamatta asioita asiakkaan pyynnöstä, vaan tärkeää on, että erilaiset ja eriävät mielipiteet tulevat selkeästi esille ja työntekijä perustelee oman näkemyksensä. Kirjauksista tulee käydä selkeästi ilmi, mikä on asiakkaan ja mikä työntekijän mielipide ja näkemys. Yhdessä kirjaaminen lisää yhteistyön edellytyksiä ja asiakastyön avoimuutta. Kun kirjattavista asioista keskustellaan, niin vaikeatkin asiat tulevat käsitellyksi ja keskustelluksi. Asiakkaan tilanteen kannalta on tärkeää, että asiakas ymmärtää kirjaukset. Asiakkaalla on myös oikeus tietää, mitä työntekijä hänestä kirjaa. (Laaksonen ym. 2011, 42–43.)

Olemme koonneet seuraavaan yhteenvetoon asiakastyön laadukkaan kirjaamisen tärkeät periaatteet. Koonnissa on hyödynnetty lähteinä GDPR tietosuojaohteita (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 679/2016), kirjoituksessa asiakkaan huomioimista (Lonka & Lonka 2006, 9-10), Lehtikunnaksen (2016, 88–90) ja Laaksonen ym. (2011, 51–52) asiakastyön kirjaamisen periaatteita sekä lainsäädäntöä potilasasiakirjaamisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 289/2009).

Asiakastyön laadukkaan kirjaamisen tärkeät periaatteet työllisyystoiminnoissa:

Kirjaamisesta tiedottaminen asiakkaalle:

- Asiakkaalle kerrotaan asiakastietojen kirjaamisesta, ja hänelle näytetään henkilörekisteriseloste.

- Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan nähdä omia asiakirjojaan sekä kerrotaan henkilötietojen käsittelystä ja luovuttamisesta.
- Asiakkaalle luovutetaan pyydettyä asiakirjatiedot, huomioiden lain asettamat vaatimukset tietojen luovuttamisesta.
- Asiakkaalle kerrotaan, että hänellä on oikeus pyytää poistamaan omat tiedot rekistereistä, korjaamaan tietoja tai estää omien tietojen luovutus eri organisaatioille.

Asiakkaan osallisuus kirjaamisessa:

- Asiakkaan kanssa kirjoitetaan yhdessä.
- Asiakkaalle toimitetaan yhteenveto kirjauksista.
- Huomioidaan, että asiakkaan ääni tulee ilmi kirjauksissa.

Kirjaamisen sisältö:

- Vain työhön oleellisesti vaikuttavia tietoja kirjataan. Yleisinä periaatteina pidetään tietojen käytettävyyttä ja ehyttä.
- Pälletkäksiä tietoja vältetään.
- Tietoa kirjoitettaessa otetaan huomioon lukija ja kirjauksen tarkoitus.
- Tieto reflektoidaan informoivaan muotoon.
- Kaikki tapahtumat kirjataan, vaikka asia olisi päätöksessä.
- Kirjauksista tulee käydä ilmi, kuka kirjauksen on laatinut ja milloin.
- Laadittuja asiakirjoja hyödynnetään suunnittelussa ja arvioinnissa.

Kirjaamisen aikataulut:

- Kirjaukset pidetään ajantasaisina.
- Kirjaaminen tapahtuu huolellisesti, kronologisesti ja suunnitelmallisesti.

Kirjaamisen tyyli:

- Käytetään selkokieltä eli selkeää, ymmärrettävää ja asiallista ilmaisua, jolloin asiakas ymmärtää helpommin lukemansa.
- Kirjausten tulee olla asiakkaalle ymmärrettävä kuvaus tapahtuneesta.
- Vältetään lyhenteitä, ammattikieltä sekä vierasperäisiä sanoja.
- Kirjoitetaan selkeästi, kuka on minkäkin ilmaisun kertonut.

Tietosuoja kirjaamisessa:

- Henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti, huolellisesti, turvallisesti ja välttämättä tarpeetonta taltiointia. Henkilötietoja ovat kaikki sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilöön, kuten nimi, osoite, puhelinnumero, sairaustieto, auton rekisterinumero sekä monet muut tiedot mistä henkilö on tunnistettavissa.
- Laaditaan organisaatiolle seloste henkilötietojen käsittelystä ja luovuttamisesta.
- Kirjatessa noudatetaan lainsäädäntöä sekä tietosuojaperiaatteita.
- Asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukituissa tiloissa ja kaapeissa.
- Salassa pidettäviä tietoja ei lähetetä ilman salausta edes asiakkaan luvalla.
- Järjestelmien salasanat ovat vain käyttäjän omassa tiedossa.
- Pidetään salasanat riittävän haasteellisina.
- Tiedot säilytetään vain suojatulla palvelimella.

4 Johtamisen näkökulmat kirjaamisen kehittämisessä

Lammintakasen mukaan (2017, 237, 241–243) johtajan asenteet ja toimintamallit ovat yhteistyön kannalta tärkeitä. Hyvällä johtamisella on vaikutusta työntekijöiden motivaatioon, sitoutumiseen ja tuloksellisuuteen. Osallistava johtaminen luo työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa kehittämistyöhön. Pitkänen (2017) kuvaa väitöskirjassaan johtamisen etiikkaa keskeiseksi asiaksi johtamisessa. Johtamisen etiikan peruskysymyksiä ovat lakien ja määräysten noudattaminen, mutta eettinen johtajuus vaatii myös hyviä arvoja sekä luottamuksen saavuttamista. Eettinen johtaminen tukeutuu luottamuksen rakentamiseen, vuorovaikutuksen vahvistamiseen, moraalisen ilmapiirin edistämiseen ja työntekijän arvostamiseen. Näitä voidaan tukea johtamisessa säännöillä, johdonmukaisella toiminnalla sekä esimerkillä johtamalla. (Pitkänen 2017, 132–133.) Johtamisen näkökulmasta oleellista olivat kehittämisprosessissamme tiedolla johtaminen, muutoksenjohtaminen ja juurruttaminen, koska toiminnan ytimessä oli uuden toimintatavan kehittäminen ja käytäntöön saattaminen.

4.1 Muutoksen johtaminen kehittämissuorissa

Muutosjohtaminen vaatii johtajalta jatkuvaa tasapainottelua alaisten odotusten välillä (Laurila 2017, 185). Taskinen (2017) kuvaa muutosjohtamisessa johtajan suurta merkitystä, että muutos onnistuu. Johtajan täytyy luoda selkeä visio sekä onnistua tiedottamisessa. Muutosjohtamisen keskeinen eettinen periaate on oikeudenmukaisuus. (Taskinen 2017, 160–162.) Hyvä muutosjohtaminen on ohjaavaa, osallistavaa ja innostavaa, joka sallii tunteiden turvallisen käsittelemisen. Muutosjohtamista voidaan tukea etsimällä alaisten joukosta muutokseen myönteisesti suhtautuvia henkilöitä, joille annetaan vastuuta ja vapautta muutosten ajamisessa eteenpäin sekä kannustetaan jokaista henkilökohtaiseen vastuunottoon muutoksen aikana. (Laurila 2017, 185.) Muutokseen positiivisesti suhtautuvien ihmiset luovat positiivista energiaa myös ympäristöön ja saavat omalla innostuneisuudellaan ja toiminnallaan myös muutokseen varauksellisemmin suhtautuvat mukaansa. (Pirinen 2015, 18–19). Esimiehen omalla esimerkillä muutokseen suhtautumisessa on merkitystä (Laurila 2017, 185), jonka vuoksi ensiarvoisen tärkeää on kannustaa ja rohkaista työntekijöitä eteenpäin (Pirinen 2015, 33).

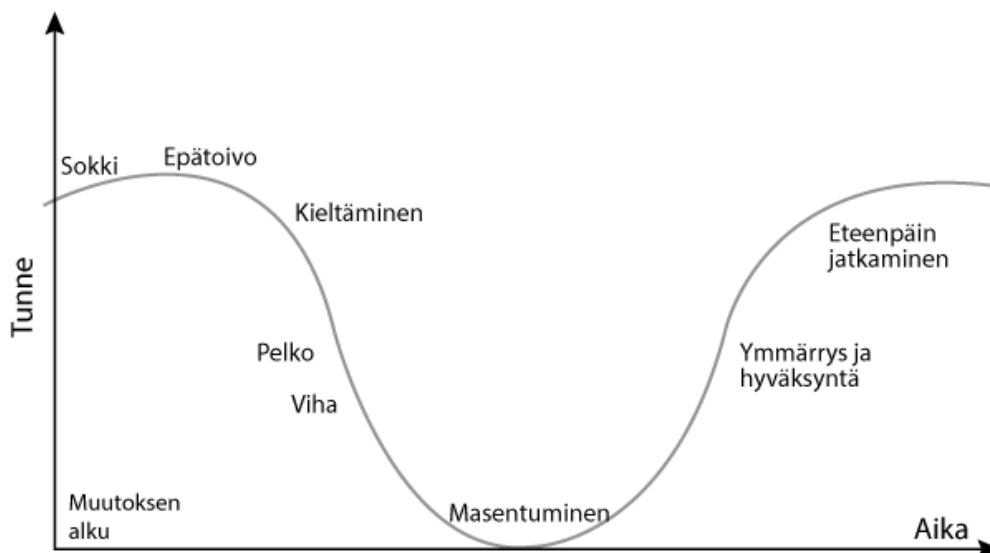
Muutoksessa luottamuksen saavuttaminen vaatii keskustelevaa ja vuorovaikutteista ilmapiiriä (Karhapää 2016, 7). Muutosjohtamisen onnistumiseen vaikuttaa tiedottamisessa ja viestinnässä onnistuminen, koska tieto antaa työntekijöille mahdollisuuden suunnitella ja sopeutua tulevaan, mutta myös lisää luottamusta johtajiin. Muutoksen johtamisessa myös henkilökunnan osallistuminen suunnitteluun ja mahdollisuus vaikuttaa parantavat muutoksen onnistumisen edellytyksiä. (Taskinen 2017, 160–161.) Osallistavassa johtamistyyliä esimies on läsnä työntekijöiden muutoksessa ja osallistuu muutoksen läpiviemiseen työntekijöiden kanssa (Pirinen 2015, 90). Aitoon dialogisuuteen pohjautuva muutosjohtaminen pyrkii ratkomaan ongelmia avoimella vuorovaikutuksella (Vuori 2017, 191–192). Oleellista on keskusteleva johtamistyyli, jossa asioista kerrotaan avoimesti. Esimiehen tulee viestiä selkeästi, mihin ollaan pyrkimässä ja varmistaa, että kaikki ymmärtävät muutoksen tavoitteet ja ovat mukana saavuttamassa niitä. (Pirinen 2015, 90.)

Lunkka (2018) kuvaa väitöskirjassaan muutoksen johtamisen tärkeiksi onnistumisen elementeiksi uudenlaisen muuttumisen johtamisen, jolloin lähtökohtana on ymmärrys projektista, inhimillisestä luonteesta sekä johtamisen dynamiikasta. Muutoksen johtamisessa korostuu muutoksessa mukana olevien läsnäolo, moniammatillisuus sekä rakentava ja kuunteleva vuorovaikutus, mutta erityisesti muutoksen ymmärtäminen kaikkien osapuolten toimesta. Hierarkia sekä tunteet ja asenteet voivat vaikuttaa kuulluksi tulemiseen. Kielen merkityksen ja vaikutuksen ymmärtäminen on muutoksen johtamisessa olennaista, koska muuttuminen tapahtuu keskustelun avulla. Kieli tulisikin nähdä muuttumisen kontekstina, eikä muutoksen tekemisen välineenä. Keskustelu ja vuorovaikutus vaatii johtajilta aikaa sekä aitoa läsnäoloa ja kuuntelemista. Johtajalta vaaditaan erilaisten tunteiden rakentavaa kohtaamista ja niiden hyödyntämistä voimavaroiksi. (Lunkka 2018, 81–88.)

Kotterin (2014) mukaan muutos vaatii johtajuutta. Muutosjohtamisen kahdeksan porrasta on Kotterin keskeinen teoria, missä ensimmäisenä johtajan tulee auttaa muita näkemään muutoksen tarpeellisuus. Toinen vaihe on ohjaavan tiimin perustaminen, jossa työyhteisön jäsen osallistuvat aktiivisesti muutoksen toteuttamiseen. Kolmas porttas on luoda strateginen visio, jossa visioon liitetään aloitteita. Henkilöstö täytyy neljännessä vaiheessa sitouttaa vision mukaiseen toimintaan. Muutoksesta viestiminen on tärkeää. Viidennellä ja kuudennella portaalla poistetaan esteitä muutoksen tieltä ja varmistetaan onnistuminen parannuksia tekemällä sekä uusia muutoksia toteuttamalla. Onnistuneet uudistukset parantavat vapaaehtoisten muutosagenttien motivaatiota. Seitsemäs vaihe on johtajan voimaa olla säälimätön aloittamalla muutos muutoksen jälkeen, kunnes visio on totta. Viimeisellä eli kahdeksannella portaalla täytyy muutosjohtamisessa juurruttaa uudet toimintatavat yrityskulttuuriin. (Kotter 2014.)

Kubler-Rossin muutoskäyrä (kuvio 2) kuvaa muutoksen eri vaiheita työntekijän näkökulmasta. Muutos aiheuttaa erilaisia tunteita, joita muutosjohtajan tulee tunnistaa. Muutoskäyrässä on esillä vaiheita, joita muutoksen läpikäyminen aiheuttaa työntekijöissä. Kaikki työntekijät eivät käy läpi kaikkia tunteita, ja ne voidaan kokea eri aikaan sekä eri vahvuisina. Muutoksen elinkaaren ymmärtäminen aut-

taa muutokseen valmistautumisessa ja esimiehen on helpompaa tukea sekä johdattaa työntekijöitä suunnitelmallisesti muutoksen eri vaiheissa. (Pirinen 2015, 38–39.)



Kuvio 2. Muutoskäyrä Kubler-Ross 1969 (Pirinen 2015, 38–39).

Muutoksen johtamisessa tulee huomioida, että tavoitteet ovat realistisia ja oikein mitoitettuja. Muutoksen onnistumisen kannalta on oleellista, että työntekijä kokee mahdolliseksi saavuttaa asetetut tavoitteet. Realistisesti asetetut tavoitteet auttavat työntekijöiden motivaation säilymisessä muutosprosessin aikana. Muutoksen onnistumisen kannalta tulee huomioida, että työntekijöillä on riittävät osaamis- ja aikaresurssit muutoksen läpiviemiseen. Muutoksen resursoinnin kannalta on oleellista tuntea työntekijät riittävän hyvin, että tavoitteet osataan asettaa oikein. (Pirinen 2015, 18–19, 33.)

4.2 Tiedolla johtaminen kehittämistyön tukena

Kehittämistyössä saadaan paljon erilaista tietoa, jonka pohjalta kehittämistyötä johdetaan tietoon perustuen. Tiedolla johtamiseen vaikuttaa organisaatiokulttuuri (Pulli 2018). Tiedolla voidaan tarkoittaa tutkimustietoa, arvotietoa tai kokemukseen perustuvaa tietoa, kuten näyttöön perustuvaa ajattelua (Rissanen & Lamintakanen 2017, 35). Tiedolla johtamiselle ei ole olemassa vielä tarkkaan muodostunutta määritelmää. Asiasta käytetään sekä tiedolla johtamisen termiä että

tietojohdamisen termiä. Tiedolla johtamisessa korostuu olevan tiedon hyödyntäminen päätöksen teossa. Tiedon pohjalta perustellaan tehtäviä päätöksiä. Tiedolla johtamisessa oleelliseksi muodostuu, millaista tietoa johtamisen ja päätöksen teossa käytetään. Usein käytetään yhdistelmää erilaisista tiedon muodoista. Käytettävissä voi olla arvoihin pohjautuvaa tietoa, joka on tietoa, joka on syntynyt empiirisessä ympäristössä havaintojen ja uskomusten kautta tai teoriaan perustuvaa tietoa. Päätöksen teossa käytettävään tietoon voivat vaikuttaa myös toivotut vaikutukset ja päämäärät. (Käpylä & Salonius 2013, 8, 11–12.) Tiedolla johtamisessa ei ole oleellista, miten ja milloin tieto on syntynyt. Tärkeää sen sijaan on, että tieto on käyttökelpoista, merkityksellistä ja sitä voidaan soveltaa käytäntöön. Tiedolla johtamisessa oleelliseksi muodostuu tiedon arvo ja käytettävyys päätöksenteon tukena. (Sydänmaanlakka 2012, 182.) Oppivissa organisaatioissa on kokemukseen ja tiedon hankintaan sekä analyyseihin perustuvaa tietoa toiminnasta. Tietoa kerätään työntekijöiltä, asiakkailta, muilta yhteistyökumppaneilta ja myös kilpailijoilta. (Rudawska 2013, 99.)

Tiedolla johtaminen on strateginen valinta, jossa kilpailukykyä haetaan määrätietoisen johtamisen lisäksi datasta ja analyyttisestä osaamisesta. Digitaaliset kanavat mahdollistavat nopean tiedon keräämisen asiakasrajapinnasta, mutta haasteena ovat tiedon jäsentäminen ja hyödyntäminen päätöksentekoprosesseissa. Jotta kerätystä tiedosta tulisi hyödynnettävää, sitä on osattava käyttää ja analysoida oikein. On myös ymmärrettävä asioiden keskinäisiä suhteita, että tietoja voidaan tulkita oikein. Tieto voidaan valjastaa palveluiden, prosessien ja päätöksenteon tueksi. (Markkula & Syväniemi 2015, 73–76.)

Tietojärjestelmät ovat keskeisessä roolissa ohjaamassa kirjaamista yhtenäiseen suuntaan. Järjestelmät, rakenteet ja ohjeet tukevat ja helpottavat myös tiedon analysoinnissa (Mykkänen 2018, 93–95). Pulli (2018) kuvaa tutkimuksessa tiedon olevan organisaatioon sidottua ja osa organisaatiokulttuuria. Ongelmaksi tiedolla johtamisessa voi muodostua suuri tiedon määrä sekä sen hajanaisuus, mutta myös hiljaisen tiedon saaminen näkyväksi. Tietoa tulee runsaasti eri ihmisiltä sekä erilaisista lähteistä ja järjestelmistä, jolloin oleellisen tiedon löytäminen ja hyödyntäminen korostuu. Tietojärjestelmät voivat olla myös haasteellisia käyt-

tää, jolloin virheelliset käyttötavat voivat vääristää tietoa. Erilaiset ohjeet helpottavat tiedolla johtamisessa ja tietojärjestelmien käytössä. (Pulli 2018, 53–54, 62, 69, 73.)

4.3 Kehittämisprosessin johtamisen menetelmänä juurruttaminen

Kehittämisprosessissa juurruttamisen lähtökohtana on muutoksen merkityksen löytäminen. Kehittämistoimintaa edistää mahdollisimman monen työyhteisön jäsenen kokemus kehitettävän alueen tärkeydestä omalle toiminnalle. Juurruttamisen tärkeinä elementteinä ovat muutosprosessi, johtajuus ja vuorovaikutus. Johtajuudella mahdollistetaan ajan antaminen kehittämisprosessille, että työyhteisön ja työryhmän jäsenet voivat viedä kehittämisprosessia eteenpäin. Johtamisen menetelmänä juurruttaminen parantaa alaisten sitoutumista muutokseen ja parantaa muutoksen mahdollisuuksia. Juurruttamisella viitataan muutoksen toteutukseen, seurantaan ja tukemiseen. Juurruttamisella tarkoitetaan menetelmää, jossa uuden toimintatavan tuottaminen ja käyttöönotto tapahtuvat samanaikaisesti. Juurruttaminen voidaan nähdä myös yhteisenä oppimisprosessina, jossa käytäntö ja tutkimus kohtaavat ja jossa tuotetaan uutta tietoa. Juurruttamisessa keskeistä on vuorovaikutus eri toimijoiden kesken ja johtamisella on puolestaan tärkeä rooli vuorovaikutuksen mahdollistamisessa sekä edistämisessä. (Ora-Hyytiäinen, Ahonen & Partamies 2012, 21–26.)

Johtamisen näkökulmasta juurruttamisessa tulee huomioida, että muutokset pyritään saamaan aikaiseksi vuorovaikutteisesti alhaalta ylöspäin, jolloin olennaista on työyhteisön oma oppiminen. Tästä näkökulmasta juurruttamisen johtaminen on osaamisen johtamista. Johtamisen avulla luodaan puitteet uuden tiedon tuottamiselle, ideoinnille ja kehittämismyönteiselle ilmapiirille. (Ora-Hyytiäinen 2012, 41.) Juurruttaminen on prosessi, jolla uusille asioille luodaan käyttöönoton edellytyksiä eli toimintoja sopeutetaan kaksisuuntaisesti johtajan sekä toimijoiden välillä vuorovaikutteisesti. Juurruttamisprosessiin vaikuttavat toimijaverkosto, osapuolten suhteet sekä toiminta tai kehitettävä asia, mutta myös muutoksen kohde.

Juurruttamisen avaintehtäviä ovat toimijaverkoston rakentaminen sekä sitoutumisen luominen ja ylläpito. Juurruttamisessa ovat keskiössä tiedon tuottaminen sekä sisäistäminen. (Kivisaari 2001, 16–18, 45.)

5 Kehittämistyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää kirjaamista työllisyystoiminnoissa sekä kuvata työllisyystoimintojen erityispiirteitä kirjaamisen näkökulmasta. Kehittämistyön tavoitteena oli luoda yhtenäiset kirjaamiskäytännöt työllisyystoimintoihin, kirjaamisen laadun kehittäminen ja henkilöstön kirjaamisosaamisen vahvistaminen. Keskeistä oli luoda kirjaamistapa, joka tukee ja lisää asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa. Tarkastelimme asiaa asiakaslähtöisyyden, kirjaamisen rakenteen sekä moniammatillisen kirjaamisen näkökulmista. Moniammatillisen kirjaamisen näkökulmasta oli tavoitteena kehittää tiedon siirtoa ja varmistaa dokumentoinnin taso tiedon siirtyessä toimijalta toiselle. Kehittämistyön tuloksena syntyi yhtenäinen kirjaamisen toimintaohje työllisyystoimintoihin.

Tutkimustehtäviksi muodostuivat seuraavat:

- selvittää, miten kirjaamista toteutetaan työllisyystoiminnan asiakastyössä (kyselyt 1 ja 2)
- selvittää kirjaamisen yleiset periaatteet työllisyystoiminnoille
- tutkia, miten työntekijöiden kirjaaminen kehittyy kokeilujakson aikana
- laatia toimintaohje työllisyystoimintojen asiakaskirjaamisiin.

6 Kehittämistyön toimintaympäristö ja menetelmälliset valinnat

Tässä opinnäytetyössä olemme käyttäneet kehittämistyön menetelminä tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Tiedonhankinnan menetelmänä olemme käyttäneet kyselyjä sekä työpajatyöskentelyä. Kehittämistyö toteutettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoimassa Tarmo-hankkeessa.

6.1 Kehittämistyön toimintaympäristö ja toimeksiantajan esittely

Kehittämistyö toteutettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoiminnoissa, Tarmo - monialaisen työllisyystoiminnan kehittäminen yhdessä hankkeessa (myöhemmin Tarmo-hanke). Tarmo-hanke on maakunnallinen työllisyys-hanke, joka toimii 11 kunnan alueella Pohjois-Karjalassa. Tarmo-hanke on kaksivuotinen ja toiminta on käynnistynyt 1.1.2019. Hankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää räätälöityjä palvelukokonaisuuksia ja kokeilla niitä heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistämiseksi. Tarmo-hankkeen kohderyhmänä ovat heikossa työmarkkina-asemassa olevat henkilöt, joilla on erilaisia tarpeita oman työllistymisen tukemiseen. Näitä voivat olla esimerkiksi osaamisen kehittäminen, työnhakuvalmiuksien kehittäminen, uravalinnan selkiyttäminen, tuki urapolun toteuttamiseen tai lisätuki suomalaiseen työelämään pääsemiseen. Toisena tavoitteena on kehittää maakunnallisia toimivia työllisyyspalvelumarkkinoita yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Hankkeessa työskentelee yhteensä 17 henkilöä. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2017.)

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry on maakunnallinen sosiaali- ja terveystoiminnan järjestö, jonka toiminnan painopisteitä on osallisuus, järjestöt ja yhteiskuntapolitiikka. Toiminnan keskiössä on ihmisten hyvinvoinnin edistäminen. Tavoitteena on kehittää alueellista sosiaali- ja terveystoimintaa, kehittää järjestöjen toiminta- ja työllistämisedellytyksiä sekä kehittää kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Yhdistyksellä on käynnissä useita hankkeita, projekteja

ja toimintaa liittyen toiminnan painopisteisiin. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2018; Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2017.)

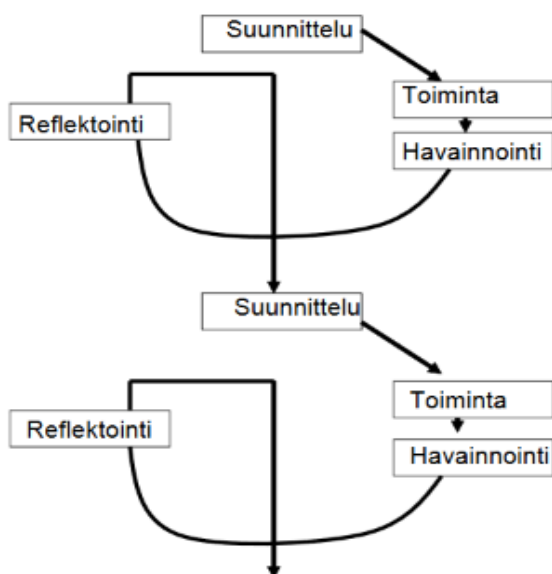
Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoiminnoissa on käytössä LAURA-asiakastietojärjestelmä. Järjestelmä on räätälöity hanketta varten rekrytointijärjestelmästä. Tiedot tallentuvat ylläpitäjän palvelimelle. Järjestelmää on muokattu siten, että siinä on mahdollista tehdä myös yksilöllisiä asiakaskohtaisia kirjauksia. LAURA-järjestelmä on otettu käyttöön hankkeen alkaessa, joten järjestelmän toimivuutta asiakaskirjaamisiin oli vaikeaa arvioida kehittämistyön alkaessa. Järjestelmän käyttöä Tarmo-hankkeessa puoltaa se, että sen pohjalta pystyttiin luomaan erilliset rekisterit työ- ja työtoimintapaikoille ja asiakkaille. Rekrytointijärjestelmä nähtiin hyvänä pohjana, koska tällöin asiakkaiden linkittäminen työ- tai työtoimintapaikkaan järjestelmän sisällä mahdollistuu. Tässä kehittämistyössä tavoitteena ei ollut kehittää LAURA-järjestelmää, vaan luoda yhtenäiset kirjaamiskäytänteet, jotka toimivat järjestelmästä riippumatta. Oleellinen osa kehittämistyössä oli, että työntekijät oppivat hyödyntämään osallistavan kirjaamisen menetelmää asiakastyössään, sekä ymmärtävät sen tärkeyden asiakkaan sekä työntekijöiden kannalta. (Hartikainen 2019). Sähköinen LAURA-järjestelmä ohjaa käyttäjää täyttämään oleelliset tiedot. Asiakkaan tietoja voidaan päivittää ja muuttaa sekä täydentää sähköisen järjestelmän avulla turvallisesti sekä nopeasti. (Laura rekrytointijärjestelmä 2019.)

6.2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta kirjaamisen kehittämisessä

Tässä opinnäytetyössä käytetään tutkimuksellisena lähestymistapana toimintatutkimusta, koska se soveltuu hyvin kehittämisprosessiin missä on tarkoituksena vuorovaikutteisesti tutkia ja kehittää työllisyyspalveluiden kirjaamista sekä saavuttaa päämääränä kirjaamisen ohje työllisyyspalveluihin. Toimintatutkimuksessa käytämme aineistona sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Kehittämisprosessin tavoitteena on saada johdettua eri toimijat aktiivisesti sekä innovatiivisesti mukaan kehittämiseen, jotta saadaan vastattua asiakkaan tarpeisiin. (Eloranta, Hautala, Kinos & Salonen 2017, 16–17). Toimintatutkimuksessa tutkitaan ja kehitetään ihmisten toimintaa, mikä pohjautuu sosiaaliseen toimintaan ja

vuorovaikutukseen. Tyypillistä toimintatutkimukselle on, että se on ajallisesti aikataulutettu sekä rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti ja sen keskiössä on uusien toimintojen suunnittelu ja kokeilu. Toimintatutkimuksessa yhteistoiminnallisella tutkimuksella tarkoitetaan ryhmätason tutkimusta. (Heikkinen 2010, 16–18.)

Kuvaamme kuviossa 3, kuinka tässä kehittämishankkeessa käytetään spiraalimallia. Työmme kehittyi ja muovautui vaiheittain tulosten mukaan. Pyrimme havainnoimaan ja arvioimaan kehittämistyön eri vaiheita, jolloin pystyimme muokkaamaan toimintaamme tarpeen mukaan. Spiraalimallissa kehittäminen on jatkuvaa ja muuttuvaa. Kehittäminen spiraalimallissa on pitkäjänteinen ja aikaa vievä prosessi. Lähtökohtana on suunnitelma, jota seuraa kokeilu. Kokeilun ja siitä syntyneiden kokemusten jälkeen toimintaa hiotaan uudestaan. Uudet spiraalin kehät täydentävät edellistä ja kehittämistoiminta tarkentuu ja muovautuu prosessin mukana. (Toikko & Rantanen 2009, 66–67; Heikkinen 2010, 17.)



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 67).

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on kehittämistä, missä on ennalta määritelty tavoite eli päämäärä. Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jonka avulla tähdätään muutokseen. Kehittämisen kohteina voivat olla henkilöiden osaaminen, työtehtävät, käytettävä tekniikka tai rakenteelliset uudistukset. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15.) Marjut Arola ja Liisa Suhonen nostavat esille, kuinka kehittämistoiminta on nykyisen työelämän keskiössä erityisesti sosiaali- ja terveysalalla.

Taustalla on tarve kehittää palveluita kustannustehokkaasti, mutta samanaikaisesti asiakaslähtöisesti. (Tiainen 2014.)

Tämä opinnäytetyö toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistoimintana, mikä viittaa sekä tutkimiseen että kehittämiseen kohti päämäärää (Heikkilä, Jokinen, Nurmele 2008, 22–23). Kehittämistoiminnan metodologisina piirteinä voidaan pitää kehittämistoiminnassa realismia, jolloin tiedon pitää olla käyttökelpoista, toimivaa ja hyödyllistä. (Eloranta, Hautala, Kinos & Salonen 2017, 31). Tutkivaa kehittämistä voidaan lähestyä erottamalla ensin termit toisistaan ja pohtimalla niiden yksittäisiä merkityksiä. Yksittäiset merkitykset voidaan liittää loogiseksi kokonaisuudeksi ja toisiaan täydentäväksi menetelmäksi. Sanaa tutkiva voidaan lähestyä kriittisen tutkimuksen tai objektiivisen asennoitumisen kautta. Tutkimuksellisuuteen liittyy oleellisesti myös tieteellisyys, pohdinta ja tarkastelu. (Heikkilä ym. 2008, 22.)

Toikon ja Rantasen (2019, 75) mukaan kehittämistoiminnan perusteluna riittää tarveanalyysi. Kehittämistoiminnan keskeisinä käsitteinä kehittämistoiminnassa käytetään osallistamista, uusien ideoiden ja asioiden kehittämistä eli innovoimista. Luovuus ja sitoutuminen sekä yhteinen ymmärryksen synty ovat erittäin tärkeitä ja keskeisiä asioita kehittämistoiminnassa (Heikkilä, Jantunen, Mäkelä, Naaranoja, Piippo, Saarisilta, Sankelo, Sinervo & Tuomivaara 2015, 22). Kehittämistoiminnalla pyritään uuden tapahtuman tai idean syntymiseen (Salonen 2013, 7). Kehittämistyöllä tarkoitetaan hankkeita tai projekteja, jotka ovat usein ydintoiminnasta erillistä tapahtumaa (Pirilä & Vehkaperä 2013, 84). Hankeperusteinen kehittäminen vaatii huolellista suunnittelua ja valmistautumista, koska hankkeilla on sovittuna toteutusaikataulu, määritellyt tavoitteet, suunniteltu toteutus sekä tulosten arviointi. Kehittämistoiminta on usein käytännönläheistä toimintaa, mikä tapahtuu erilaisissa verkostoissa ryhmätoimintana. (Toikko & Rantanen 2009, 8–17.) Kehittäminen ryhmissä ja tiimeissä on usein innovatiivisempaa sekä onnistuu paremmin verrattuna yksin kehittämiseen (Deichmann & Jensen 2017). Kehittämisprosessi on ennalta suunniteltu, mutta muokkautuva sekä muuttuva prosessi. Matala hierarkia mahdollistaa avoimen keskustelun, mikä puolestaan mahdollistaa paremmin eri ihmisten ajatuksien, tunteiden ja kokemusten vaikut-

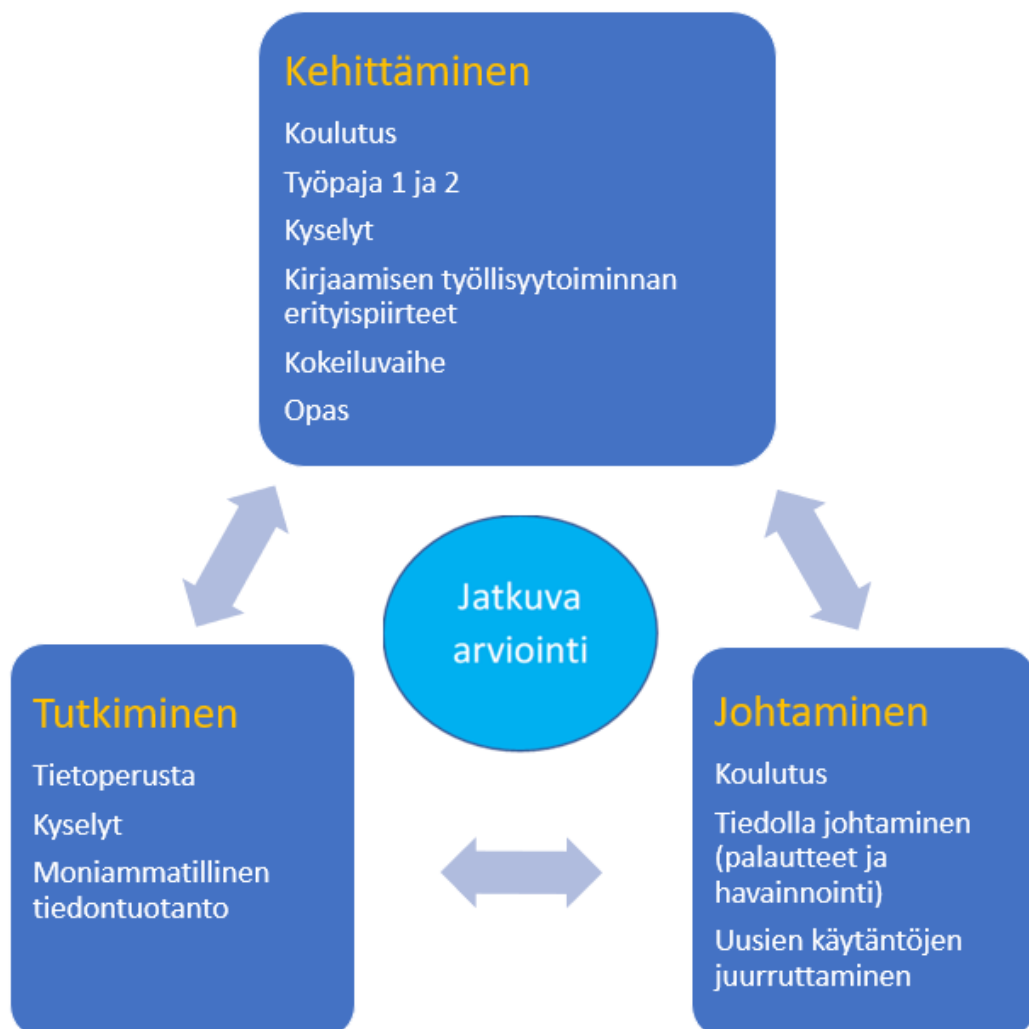
tamisen avoimemmin prosessiin. Toimijalähtöisessä kehittämisessä ovat mukana suunnittelussa kaikki toimijat, mitkä liittyvät kehitettävään asiaan. (Toikko & Rantanen 2009, 96–98.)

Oleellinen osa tutkimuksellista kehittämistoimintaa on seuranta. Seuranta tehdään muun muassa talouden, suoritteiden ja työajan osalta, mutta sisällöllinen seuranta edellyttää erityisesti tarkastelua. Kehittämistoiminnan näkökulmasta toiminnan dokumentointi on oleellinen osa seuranta. Kehittämistoiminnassa syntyy erilaista dokumentaatioaineistoa, joita voidaan jaotella erilaisiin tyyppeihin. Näitä ovat esimerkiksi määrälliset tunnusluvut, kuten osallistujamäärät ja taloudelliset luvut. Työ- ja ohjausryhmien muistiot ovat myös virallisia dokumenttiaineistoja. Dokumentaatiota syntyy myös toiminnan kuvauksista ja ajallisesta kehittämisprosessista. Näiden avulla saadaan tietoa siitä, mitä toiminnan aikana on tehty ja ketkä ovat osallistuneet toimintaan. Toiminnan aikana voi syntyä myös epävirallista dokumentaatioainesta, kuten työntekijöiden reflektiivisiä päiväkirjoja. Kehittämistoiminnan kannalta oleellisia ovat arviointidokumentit, jotka voivat toimia erillisinä arviointiaineistoina. (Toikko & Rantanen 2009, 80–82.)

Kehittämisprosessiin kuuluu olennaisesti arviointi. Arviointi suunnataan kehittämistyön eri osa-alueisiin, kuten perusteluihin, organisointiin ja toteutukseen. Prosessiarviointi on malli, missä tietoa kerätään ja sitä arvioidaan vaiheittain. Arviointia ei tule nähdä muusta kehittämistyöstä erillisenä tehtävänä, vaan se tulee kohdistua kehittämisprosessin kaikkiin osa-alueisiin. Kehittämistyön aikana syntyy erilaista aineistoa, jota arvioidaan jatkuvasti kehittämistyön aikana. Arviointi on merkityksellistä, koska sen avulla kehittämistoimintaa voidaan muokata ja kohdentaa paremmin. Arviointi tukee koko kehittämisprosessia. (Toikko & Rantanen 2009, 82–85.)

Kuviossa 4 kuvaamme kehittämisprosessiamme eli kuinka opinnäytetyömme tutkimuksellinen osio, arviointi ja kehittäminen kulkevat rinnakkain koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkiminen koostuu kehittämisprosessissamme tietoperustan rakentamisesta eri lähteiden avulla. Toisaalta olemme myös tutkineet kirjaamisen tilannetta kyselyjen ja työpajatyöskentelyn avulla. Kehittämisen yksi osa-alue on

työntekijöiden kouluttaminen, jolloin heidän tietoisuutensa ja motivaatio kehitettävästä asiasta lisääntyy. Kehittämisen keskiössä on kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa heiltä kerätyn tiedon (kyselyt, työpajat ja kokeiluvaihe) pohjalta. Työntekijät ovat vahvasti mukana luomassa ja kehittämässä kirjaamiskäytäntöjä. Kehittämisen tuotoksena syntyi opas työllisyystoiminnan kirjaamisesta. Uusien käytäntöjen juurruttaminen on lähtenyt liikkeelle motiivinnilla ja osallistavan kirjaamisen merkityksen löytämisellä. Hyvä vuorovaikutus on mahdollistanut uusien kirjaamiskäytänteiden käyttöönoton. Arviointia tapahtuu jokaisessa vaiheessa, jolloin luotettavuus lisääntyy. Kehittämistyön prosessi etenee luovasti spiraalimaisena prosessina tilanteen mukaan muovautuen.



Kuvio 4. Kehittämisprosessin toteutus tässä opinnäytetyössä.

6.3 Tiedonhankinnan menetelmänä kyselyt ja työpajatyöskentely

Tiedonhankinnan menetelmänä käytettiin tässä opinnäytetyössä kyselyitä ja kohdejoukkona oli koko perusjoukko. Tietoa kerätään kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa yleensä standardoituja kyselylomakkeita käyttäen, joissa on esitettyinä valmiita vastausvaihtoehtoja. Ilmiötä pyritään tulkitsemaan lukumäärinä ja prosenttiosuuksina. Määrällinen tutkimus kertoo olemassa olevan tilanteen ja se edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Jos kohdejoukko on riittävän pieni, on luotettavampaa tutkia koko perusjoukko. Kartoittavalla tutkimuksella saadaan tietoa, jonka avulla voidaan tarkastella tutkittavaa ilmiötä. Strukturoitujen eli suljettujen kysymysten asettelussa tulisi huomioida vaihtoehtojen riittävä määrä, vaihtoehtojen tulee olla mielekkäitä ja jokaiselle vastaajalle sopivia, mutta mahdollisimman vähän vastausvaihtoehtoja. Kysymysten laadinnassa tulee huomioida esittämisjärjestys, koska se voi johdatella vastaajaa. (Heikkilä 2014, 8, 24, 36.)

Kyselyjen toteutus menetelmäksi valitsimme Webropol-kyselyn, koska se on nopea, helppo ja luotettava menetelmä. Kyselytutkimuksen etuna pidetäänkin sen tehokkuutta, nopeutta ja käsittelyn helppoutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 195). Webropol on sähköinen tiedonhankintatyökalu, jota voidaan käyttää nopeasti, helposti sekä turvallisesti kyselyiden toteuttamiseen (Webropol 2019). Hyvän lomakkeen laatiminen on haastavaa. Kyselytutkimusten aineisto voidaan nopeasti ja luotettavasti analysoida standardoitujen kysymyksiä ansiosta. (Hirsjärvi ym. 2007, 188–199.) Monivalintakysymyksiä eli strukturoituja kysymyksiä täydentävät ja tuloksien tulkintaa ja luotettavuutta vahvistavat avoimet kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2007, 188–199.) Avoimia kysymyksiä on työläämpää käsitellä, ne mahdollistavat tulkintavirheitä sekä avoimiin vastauksiin voi vastaajat jättää helpommin vastaamatta, jolloin luotettavuus voi kärsiä (Heikkilä 2014, 35).

Kyselyjen testaaminen ennen lopullista kyselyn tekemistä auttaa välttämään virheellisiä kysymysten asetteluja. Testaajiksi tulisi valita kriittisiä vastaajia. Testauksen jälkeen kyselyä voi vielä muokata ennen lopullista kyselytutkimusta. Kyselyiden tulosten pohjalta saadaan luotua käsitystä siitä, kuinka kirjaamista toteute-

taan ja millaisia menetelmiä työllisyystoimijat käyttävät asiakastyön dokumentointiin. (Mäkinen 2006, 93.) Kyselyissä tulosten tulkinta voi asettaa haasteita, koska aineisto voi olla pinnallinen eikä mahdollista välttämättä selityksiä. Myös väärinymmärryksiä tai piittaamattomuutta vastauksiin on vaikeaa arvioida. (Hirsjärvi ym. 2007, 188–199.)

Käytimme kehittämisen menetelmänä työpajatyöskentelyä, jossa vuorovaikutteinen ja toimijalähtöinen kehittäminen ottaa mukaan kaikki kehitettävään asiaan liittyvät henkilöt, jolloin yhteistyössä voidaan ratkoa ongelmia ja innovoida. Ymmärrys käyttäjien ja toimijoiden tarpeista mahdollistaa paremman lopputuloksen. Kehittämistoimintaa voidaan tukea kouluttamalla, johtamalla sekä erilaisin organisointikeinoin, jossa tuetaan avointa ja aktiivista osallistumista. (Toikko & Rantanen 2009, 96–98.) Työpajatyöskentelyssä vallitsevien käytänteiden tunnistaminen ja niiden vuorovaikutteinen kehittäminen eli innovointi ovat keskiössä. Kehittämistyöpajat ovat tärkeässä osassa tiedonhankinta- ja kehittämisprosessia. Käytännöstä lähtöisin oleva kehittäminen saadaan työpajoissa näkyväksi ja toimijat voivat kehittää toimintaa aktiivisesti, esimiesten tuella. Työpajatyöskentely on hyvä tapa tehdä osallistavaa innovaatiotoimintaa, jossa yhteinen ymmärrys tukee käytänteiden jalkautumista. Positiivinen ilmapiiri ja etukäteen huolella valmistellut kysymykset ohjaavat ja tukevat innovointia. (Tuomivaara, Kurki & Valta-
nen 2015, 78–85.)

Työpajojen kehittämistoiminnallisina menetelminä toimivat opinnäytetyössämme learning cafe -tyyliset keskustelevat kehittämistyöpajat. Learning cafe -työskentelyssä keskitytään tiettyjen teemojen tai kysymysten ratkaisuun. Työskentelyä tehdään pienryhmissä ja prosessin edetessä ryhmät vaihtavat pöydistä toiseen. Pöydissä on puheenjohtaja, joka esittelee käsiteltävän aiheen ja kertoo uudelle ryhmälle aikaisempien ryhmien tuotokset. Syntyneet ideat ja ajatukset kirjataan paperiseen pöytäliinaan tai isolle paperille. Uusi ryhmä pohtii aikaisempien ryhmien tuottamaa tietoa ja ideoi sitä eteenpäin. Työskentelyn jälkeen pöydissä olleet puheenjohtajat esittelevät lopputulokset kaikille työskentelyyn osallistuneille. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 162.)

7 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön toteutus tapahtui erilaisten vaiheiden kautta, jatkuvasti muuttuen. Tavoitteena tässä kehittämistyössä on suunnitelmallinen asioiden eteenpäin vieminen uudella tavalla eli kehittäminen, tiedontuotanto ja toimijoiden osallisuus. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta sisältää ennakolta suunnitellun, mutta tarpeen mukaan muuttuvan kehittämisprosessin. Kehittäjä on myös itse aktiivisesti mukana prosessissa. Osallistavalla kehittämisellä pyritään yhteistyössä muutokseen. (Toikko & Rantanen 2009, 8–17.)

Tässä kehittämisprosessissa käytettiin toimijalähtöistä kehittämistä, eli otamme työntekijät mukaan kehittämään toimintaa ja pidämme kehittämisen tavoitteena heidän tarpeensa. Kehittämisprosessin tärkeitä luotettavuuden ja avoimuuden kriteereitä ovat tiedonhankintamenetelmät, sekä asioiden ja ilmiöiden tarkka kirjaaminen. Näin käsiteltävän asian analysointi ja arviointi onnistuvat paremmin. Tutkimuksen ja kehittämisen menetelmien huolellinen valinta vaikuttaa toteutukseen sekä lopputulokseen. (Salonen 2013, 13.)

Olemme kuvanneet taulukossa 1 kehittämisprosessin aikataulutuksen vaiheet kootusti. Tarkemmin kehittämisprosessin vaiheet kuvataan myöhemmin tekstissä.

Taulukko 1. Kehittämisprosessin aikataulutus.

Tammikuu- Maaliskuu	Aloitus ja suunnitteluvaihe, sekä tietoperustan kirjoitusta
Kesäkuu	Alkukartoituskyselyt 1 ja 2
Elokuu	Alkukartoituskyselyjen analysointi
Lokakuu 22.10.2019	Työpajapäivä 1 henkilöstölle (koulutus ja työpajat)
Syyskuu	Tietoperustan kirjoittamista
Lokakuu	Arviointia

Lokakuu	Kirjaamiskäytäntöjen ensimmäinen ohje kokeiluvaihetta varten
Lokakuu - Joulukuu	Kokeiluvaihe kirjaamisen toimintaohjeesta ja käytäntöjen juurruttaminen
Joulukuu 19.12.2019	Kehittämispäivä 2 (työpaja)
Joulukuu- Tammikuu	Arviointia
Tammikuu 2020	Kirjaamiskäytäntöjen lopullinen ohje
Tammikuu	Uusien käytäntöjen juurruttaminen
Tammikuu 7.1.2020	Loppukysely 2
Tammikuu-Huhtikuu 2020	Loppukyselyn analysointi ja tulokset

7.1 Kirjaamisen kehittämisen aloitus ja suunnitteluvaihe

Ajatus osallistavan kirjaamisen ja kirjaamiskäytäntöjen kehittämisestä tuli opinnäytetyöntekijöiden aikaisemman kokemuksen kautta. Esittelimme ajatuksen Tarmo-hankkeen projektipäällikölle ja kehittämisasiantuntijalle. Aihe todettiin hyväksi ja kirjaamiseen liittyvä kehittäminen tarpeelliseksi. Lähtökohtana kehittämistyölle olivat opinnäytetyön tekijöiden omat kokemukset osallistavasta kirjaamisen menetelmästä sekä kokemus laadukkaasta kirjaamisen tärkeydestä asiakastyössä. Molemmat opinnäytetyöntekijät työskentelevät työnhakijoiden parissa, jolloin aihe nähdään tärkeänä työntekijöiden sekä työnhakijoiden kannalta.

Tarveanalyysin vaiheessa määritellään prosessin projektiryhmä. Tämä projektiryhmä toteuttaa prosessin kohdehenkilöiden kanssa. Suunnittelussa on valmiiksi hyvä pohtia ja kartoittaa ongelma. (Toikko & Rantanen 2009, 75–76.) Suunnitteluvaiheessa mietimme toteutustapaa kirjaamisen kehittämiselle. Sovimme kohderyhmän sekä kehittämistyön aikataulutuksen. Aikataulun luominen on ensimmäisiä suunnitelmaan tehtäviä ratkaisuja. Aikataulutukset kyselyille, työpajoille ja kehittämiselle on suunniteltu huolella ennakoon. Suunnitteluvaiheessa opinnäytetyön kohderyhmää tiedotettiin opinnäytetyön aiheesta työllisyystoimijoiden yhteisessä tapaamisessa helmikuussa 2019. Prosessin alkuvaiheessa laadittiin tietoperusta, jonka avulla syntyivät tutkimuskysymykset ja niiden myötä aineiston

keruutavat. Pohdimme myös kehittämistyön arviointia. Näiden ajatusten pohjalta syntyi kehittämistyön suunnitelma. Kehittämistyön kohderyhmäksi muodostui kaikki Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoiminnoissa toimivat ja asiakastyötä tekevät henkilöt.

7.2 Alkukartoituskyselyjen laadinta ja opinnäytetyön tutkimukselliset aineiston analyysimenetelmät

Alkukartoituskyselyn laatimisvaiheessa mietimme mitkä asiat olisivat oleellisia tutkimuskysymysten kannalta. Pyrimme laatimaan kysymykset kohdejoukkoa ajatellen, ja siten, että väärinymmärryksen mahdollisuus kysymysten kohdalla olisi mahdollisimman vähäinen. Kysymysten asetteluun paneuduimme huolella, peilaten tutkimustehtäviä. Katsoimme aikaisempia tutkimuksia ja teoretietoa, kun laadimme kysymysasettelua. Kysymysten asetteluun on ollut vaikutusta myös opinnäytetyöntekijöiden omakohtaisilla kokemuksilla.

Tässä opinnäytetyössä tehtiin alkukartoitusvaiheessa kaksi kyselyä, jotka toteutettiin Webropol-kyselyinä. Kyselyt testattiin pienellä testijoukolla, joista kaikilla oli kokemusta oman työn kautta osallistavan kirjaamisen menetelmästä. Testaamisen jälkeen kysymyksiä muokattiin tarvittavilta osin ja kyselyyn tehtiin lisäkysymyksiä. Keskustelimme kyselyjen sisällöistä myös Tarmo-hankkeen projektipäällikön ja kehittämisasiantuntijan kanssa. Saimme heiltä myös vinkkejä kysymysten asetteluun sekä tarkentaviin kysymyksiin. Lopullinen alkukartoituskysely (liite 1) testattiin vielä kerran kahdella kokeilijalla. Tämän jälkeen kehittämis ehdotuksia kyselyyn ei enää tullut. Määrällisen tutkimuksen keskeisiä ja tulokseen vaikuttavia asioita ovat mittarin eli kyselylomakkeen laadinta ja testaaminen. (Vilka 2014, 135.)

Kyselylomakkeissa olevat kysymykset olivat kaikille vastaajille samat. Koska kehittämistyön kohderyhmä oli pieni, käytimme kokonaisotantaa. Otanta tarkoittaa menetelmää, jolla tietty otos poimitaan (Vilka 2015, 77–78). Alkukartoitus kyselyt toteutettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoimijoiden kehittämispäivässä kesäkuussa 2019. Kaikki kirjaamista tekevät valmentajat olivat

silloin paikalla ja kyselyyn vastaamiselle oli varattu aikaa kehittämispäivän sisällä. Tällä tavoin varmistimme, että kaikki pääsivät vastaamaan kyselyihin ja saimme kattavat vastaukset. Paikan päällä tehty kysely sopii tutkimuksiin, joissa tutkimusongelma ei ole laaja ja vastaajajoukko on rajattu (Vilkka 2015, 75).

Kysely 1 eli alkukartoituskysely (liite 1) toteutettiin osittain määrällisillä kysymyksillä ja osittain avoimilla kysymyksillä. Määrällisissä kysymyksissä oli monivalintavaihtoehdot. Alkukartoituskyselyn (liite 1) tarkoituksena oli selvittää Tarmohankkeen työntekijöiden asiakastyön dokumentointia. Kysymysten avulla pyrittiin kartoittamaan kirjaamisen nykytilannetta. Kyselyyn suunniteltiin paljon avoimia kysymyksiä, jolloin tavoitteena oli saada laadullisia vastauksia ja monipuolisesti uusia näkökulmia esille. Kysymykset mietittiin niin, että niiden avulla voitiin suunnitella asiakastyön kirjaamisen toimintaohjetta ja laatia lisäkoulutusta kirjaamisesta työntekijöille.

Kysely 2 eli arvioiva kysely (liite 2) oli strukturoitu kysely. Strukturoidussa kyselyssä oli annettu valmiit vaihtoehdot vastauksille. Tämä kysely toteutettiin likertasteikollisena kyselynä. Likert-asteikko tarkoittaa useimmiten 4- tai 5-portaista tasoasteikkoa, jossa keskellä on neutraali ja toisessa ääripäässä on täysin samaa mieltä ja toisessa ääripäässä täysin eri mieltä (Heikkilä 2014, 38).

Arvioiva kysely (liite 2) toteutettiin samanlaisena sekä kehittämistyön alussa että lopussa. Arvioiva kysely (liite 2) selvitti kirjaamisen käytänteitä ja ajatuksia kirjaamisesta erilaisten väittämien avulla. Vastaajina toimivat samat yksitoista (n=11) vastaajaa, kuin alkukartoituskyselyssä. Arvioiva kysely toteutettiin puhtaasti kvalitatiivisena eli määrällisenä kyselynä. Jokaiseen kysymykseen annettiin viisi vastausvaihtoehtoa. Kysymykset olivat numeroitu ja vastausvaihtoehtoina olivat (1) ”täysin eri mieltä”, (2) ” eri mieltä”, (3) ”ei samaa eikä eri mieltä”, (4) ” samaa mieltä” ja (5) ”täysin samaa mieltä”. Arvioiva kysely (liite 2) laadittiin vastausvaihtoehtoihin pohjautuviin kysymyksiin, koska tavoitteena oli selvittää tarkemmin kirjaamiskäytänteitä, mutta myös ajatuksia kirjaamisesta erilaisten väittämien avulla. Myös osallistavan kirjaamisen käyttämisestä työllisyyspalveluissa sekä asiakkaan tiedonsaannista ja ohjauksesta pyrittiin saamaan käsitystä kyselyn avulla.

Kyselyn 1 eli alkukartoituskyselyn avoimet vastaukset teemoittelimme tutkimuskysymyksiin peilaten. Työpajoissa syntyi dokumentaatiota, jota kerättiin fläppipaperille. Myös työpajoista syntyneet aineistot ja yhteisesti käyty keskustelu avattiin ja kirjoitettiin fläppipaperille sekä teemoiteltiin. Tuomen ja Sarajärven (2009, 92–93) mukaan teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä. Teemoittelun avulla aineistosta etsitään tiettyjä samankaltaisia teemoja kuvaamaan ilmaisuja tai näkemyksiä, jolloin näitä saadaan ryhmiteltyä. Ryhmistä ja vastausten määristä voidaan päätellä samankaltaisuuksia ja tehdä mahdollisesti yleistettävyyksiä. Kaikki tieto mitä vastauksissa on tuotettu ei ole oleellista tutkimuksen tarkoituksen kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93.)

Arvioivan kyselyn 2 vastaukset lajiteltiin ensin kolmeen osaan. Näitä olivat vihreällä merkityt myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat, oranssit eli neutraalit sekä kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat, jotka värikoodasimme ruskealla värillä. Keltainen väri määriteltiin vastauksiin, missä oli paljon hajontaa. Näin tulosten analysointi helpottui, ja pienestä aineistosta voitiin saada paremmin nousemaan esille yhtäläisyyksiä. Likert-asteikollisia kysymyksiä voidaan tarkastella sekä prosentuaalisesti että vastaajien lukumäärien mukaan. Vastauksia voidaan luokitella uudelleen yhdistämällä luokkiin, esimerkiksi hyödyllinen ja hyödytön. (Heikkilä 2014, 41, 52–63.)

Arvioiva kysely (liite 2) toimii kehittämistyön kokonaisarvioinnin yhtenä työvälineenä. Tällä kyselyllä kartoitimme muutoksia kehittämistyön lähtötilanteen ja lopputilanteen välillä. Aineistoa voidaan kuvailla raporteissa taulukoiden, kuvioiden kuten palkkien avulla sekä tekstin muodossa. Raportteja muokataan yksinkertaisemmiksi ja selkeiksi. Jokaista taulukkoa täytyy sisällöllisesti selittää tekstissä. (Heikkilä 2014, 92.)

Määrällisen tutkimuksen tuloksista esitetään oleelliset tulokset numeraalisesti, graafisesti ja sanallisesti. Tuloksien esittämisessä täytyy miettiä lukijan kannalta esittämistapaa, joka kuvaa oikein sekä helposti ymmärrettävästi tuloksia. Kuviot auttavat lukijaa hahmottamaan tuloksia. (Vilka 2014, 135, 148, 170.) Frekvenssi kuvaa havaintojen lukumäärää jossakin ryhmässä tai aineistossa. Jos vastaukset keskittyvät lähelle toisiaan, kertoo se yksimielisyydestä ja laajalle levinneet vastaukset eli suuri hajonta mielipiteiden jakautumisesta. (Vilka 2014, 121–126).

7.3 Kirjaamisen kehittämispäivä 1

Ensimmäinen kehittämispäivä 22.10.2019 suunniteltiin alkukartoituskyselyjen tulosten pohjalta. Kehittämispäivästä tiedotettiin ajoissa, jolloin kaikkien työntekijöiden oli mahdollista osallistua. Kehittämispäivään osallistui Tarmo-hankkeen kaikki 13 työntekijää, joista 10 on asiakastyötä tekevää henkilöä sekä hankkeen rekrytointiasiantuntija, kehittämispäällikkö ja projektipäällikkö. Kehittämispäivässä koulutukselle ja työpajatyöskentelylle oli kokonaisuudessaan varattu aikaa viisi tuntia. Aamupäivän ohjelmassa oli esittäytyminen, päivän ohjelman läpi käyminen, koulutuksellinen osio sekä aikaisemmin tehtyjen alkukartoituskyselyjen tulosten läpikäyminen. Iltapäivä oli varattu työpajatyöskentelylle. Koulutuksellisessa osiossa kirjaamista lähestyttiin kirjaamisen tärkeyden, laadukkaan kirjaamisen, kieliasun merkityksen, eettisyyden, tietoturvan ja tietosuojan sekä osallistavan kirjaamistavan näkökulmista.

Koulutuksellisen osion jälkeen työntekijöitä osallistettiin pohtimaan parin kanssa mitä ajatuksia Laaksosen ym. (2011) esittämät asiakastyön dokumentoinnin yleiset periaatteet herättävät sekä kuinka kyseiset periaatteet soveltuisivat Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoiminnan kirjauksiin. Keskustelulle oli aikaa 15 minuuttia, jonka jälkeen kysyimme kommentteja kaikilta keskusteluun osallistuneilta pareilta.

Toisena osallistavana tehtävänä eli arviointitehtävänä työntekijöillä oli tutustua kolmeen eri tavalla kirjoitettuun kirjaukseen. Kirjausesimerkin pohjalla oli aito LAURA-järjestelmästä otettu kirjaus, jota oli muokattu siten, että alkuperäinen asiakas ei ollut siitä tunnistettavissa. Ensimmäinen kirjaus oli hyvin suppea kuu-den lauseen mittainen kuvaus asiakastapaamisesta. Tässä asiat oli kerrottu pääpiirteittäin. Toisessa kirjauksessa informaatiota oli enemmän ja pituus oli 8 lausetta. Kolmas kirjaus oli sisällöltään tarkin ja pisin 11 lauseen mittainen. Heidän tuli valita paras vaihtoehto sekä ehdottaa korjauksia kirjaukseen ja tehdä omia merkintöjä esimerkkeihin. Merkintöjen osalta pyysimme viivaamaan yli turhaa tietoa, korostamaan tarpeellista tietoa sekä tekemään muita huomioita. Kävimme myös yhteistä keskustelua aiheesta siten, että jokainen pari sai ilmaista omia ajatuksiaan, sekä tuoda esille omasta mielestään parhaan kirjauksen.

Opinnäytetyömme learning cafe -työpajatyöskentelyssä osallistujat jaettiin 3-4 hengen ryhmiin. Ryhmät keskittyivät yhteen teemaan kerrallaan ja seuraava ryhmä työsti teemaa eteenpäin. Pöytien puheenjohtajat keräsivät tiedon käsiteltävästä aiheesta yhteen sekä esittelivät lopputuloksen kaikille ryhmille. Tässä vaiheessa oli kaikkien vielä mahdollista kommentoida teemoja sekä lisätä uusia ajatuksia.

Leaning cafen -teemoja oli neljä, jotka olivat asiakastyön kirjaamisen aikatauluutus, kirjaamisen sisältö ja tyyli, kirjausten tallentaminen ja säilytys, sekä asiakkaan tiedottaminen. Jokaiselle käsiteltävälle aiheelle oli aikaa 15 minuuttia. Puheenjohtajat esittelivät edellisen ryhmän käsittelemät asiat ja seuraava ryhmä täydensi edellistä keskustelua tai toi siihen uusia ajatuksia. Ryhmätyöskentelyn päätteeksi kokoonnuimme yhteen, ja puheenjohtajat esittelivät esille nousseet asiat kaikille yhteisesti. Tässä vaiheessa työntekijöillä oli vielä mahdollisuus kommentoida teemoja ja lisätä niihin asioita, mutta lisäyksiä ei enää tullut. Kehittämispäivän päätteeksi tiedotimme työntekijöitä kehittämisprosessin seuraavista askeleista. Sovimme, että työstämme kokeiluvaiheen kirjaamisohjeen käyttöön 25.10. mennessä. Jaoimme työntekijöille vihkot kokeiluvaihetta varten. Vihkoihin ohjeistimme keräämään huomioita kirjaamiseen ja kokeiluvaiheeseen sekä kirjaamisen toimintaohjeeseen liittyen. Toivoimme vihkoihin kirjattavan myös asiakailta saatavaa palautetta osallistavan kirjaamisen menetelmästä.

Työpajoissa tuotettua materiaalia syntyi koulutuksen osallistavasta osioista ja työpajoista. Keräsimme työntekijöiden työstämät kirjausesimerkit jatkotyöstämistä varten itsellemme. Työpajoista syntyneet fläpit kirjoitimme heti päivän päätteeksi auki ja kuvasimme kameralla myöhempää käyttöä ja teemoittelua varten. Teemoittelussa etsimme fläpeistä samoja asioita, mitä olimme aikaisemmin löytäneet kyselyistä, mutta myös tarkastelimme, löytyykö täysin uusia teemoja. Teemoittelun avulla voidaan etsiä samankaltaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92–93). Syntynyt materiaali toimi pohjana toimintaohjeen kirjoittamiselle.

Toiminnan kehittämisen tukena käytetään usein palautetta (Eloranta, Hautala, Kinno & Salonen 2017, 17). Työntekijöiltä keräsimme kyselyllä heti työpajojen jäl-

keen palautetta, jolloin saimme arvokasta tietoa koko työpajapäivästä, koulutuksesta sekä johtamastamme prosessista. Palaute tuki ja vahvisti myös toimintaohjeen tekoa.

7.4 Toimintaohjeen työstö ja kirjaamisen kokeilujakso

Tietoperustan eli teorian tiedon ja kehittämispäivässä 22.10.2019 työstettyjen asioiden pohjalta kirjoitimme työllisyyspalveluiden kirjaamisen toimintaohjeen, jota oli tarkoituksena käyttää ja testata kokeiluvaiheessa. Perustana ohjeelle käytimme tekemäämme synteesiä teorian tiedosta ”asiakastyön kirjaamisen tärkeät periaatteet työllisyystoiminnoissa” (opinnäytetyömme teoriaosuus luku 3.2). Näiden kirjallisuudesta nousseiden tietojen pohjalta vertasimme saatuja tuloksia alkukartoituskyselyistä sekä työpajoista saatuihin materiaaleihin. Teemoittelimme työpajoissa esiin nousseita asioita ja vertasimme tuloksia kyselyihin. Toimintaohje laadittiin huomioiden esille nousseet työntekijöiden tarpeet sekä kirjallisuudessa tärkeiksi nousseet asiat. Lähetimme toimintaohjeen kommentoitavaksi ensin Tarmo-hankkeen projektipäällikölle, joka hyväksyi ohjeen. Kokeiluvaiheen toimintaohje toimitettiin sähköisesti jokaiselle Tarmo-hankkeen työntekijälle sovituna päivämääränä. Kokeiluvaiheessa työntekijät kokeilivat osallistavaa kirjaamisen menetelmää sekä noudattivat kokeiluvaiheen toimintaohjetta. Vihkoihin työntekijät keräsivät kokeiluvaiheessa omia ajatuksia ja huomioita kirjaamisesta, mutta myös kirjaamisen toimintaohjeesta sekä osallistavan kirjaamisen menetelmästä. Vihkoja hyödynnettiin toisessa kehittämispäivässä, jolloin työntekijät nostivat niistä kirjoituksiaan esille.

Kokeiluvaiheen puolessavälissä kysyimme henkilökohtaisesti muutamilta työntekijöiltä kommentteja kokeiluvaiheesta ja toimintaohjeesta. Kysyimme, onko ohje toiminut, onko heillä toiveita muuttaa ohjetta, sekä ovatko työntekijät käyttäneet osallistavaa kirjaamista. Saimme vahvistettua työntekijöiden osallistavaa toimintaa ja pääsimme juurruttamaan toimintaa, koska nämä työntekijät innostuivat katsomaan kirjauksiaan ja vihkojensa merkintöjä. Tämä välillä tehty tapaaminen tuki muutosjohtamista, ja huomioimme, ettei muutosvastarintaa ilmennyt. Kirjaamisen

ohjeen toimivuutta oli myös mahdollista jo tässä kertaalleen arvioida, koska nämä muutamat työntekijät arvioivat sanallisesti ohjeen toimivan hyvin.

7.5 Kirjaamisen kehittämispäivä 2

Opinnäytetyössämme on kyse uuden asian kehittämisestä sekä käytäntöön viemisestä eli muutoksen johtamisesta ja kehittämisestä. Kahden kuukauden kokeiluvaiheen jälkeen pidettiin toinen kehittämispäivä, jossa käytiin läpi kokeiluvaiheen huomioita ja työntekijöiden tekemiä havaintoja. Kehittämispäivään osallistui kahdeksan Tarmo-hankkeen valmentajaa. Kehittämispäivän työpajassa työstiin kirjaamiskäytäntöä tarvittavilta osin, ja tehtiin muutoksia kokeiluvaiheen havaintojen perusteella. Tämän työpajan tuotosten tuloksena syntyi lopullinen toimintaohje, joka vietiin käytäntöön juurruttamisvaiheen kautta. Arviointia tehtiin jokaisen yksittäisen työvaiheen jälkeen.

Keräsimme työpajassa tietoa toimintaohjeen toimivuudesta fläppipapereille, joihin oli liitetty sisällöllinen osa kokeiluvaiheen toimintaohjeesta. Fläpeille keräsimme tietoa siitä, mikä toimintaohjeessa oli toimivaa, mitä pitäisi kehittää ja toivottiinko osion sisältyvän lopulliseen toimintaohjeeseen. Fläppejä oli yhteensä seitsemän, joista kuusi liittyi suoraan toimintaohjeeseen ja yksi työntekijöiden kokemuksiin osallistavan kirjaamisen menetelmän käytöstä. Työntekijät kiersivät vapaasti tilassa fläpiltä toiselle ja kirjasivat kommentit post it -lapuille. Ohjeistimme työntekijöitä käymään vapaasti keskustelua kiertelyn aikana eri teemojen äärellä. Kierroksen jälkeen kävimme jokaisen fläpin yhdessä läpi, ja kokosimme sekä teemoittelimme siinä vaiheessa jo työpajoissa syntynyttä aineistoa. Työntekijät pystyivät tarkentamaan vielä tässä vaiheessa omia mielipiteitään ja tekemään lisäkysymyksiä ohjeistukseen liittyen. Työpajatuokion loppuksi keräsimme palautetta työpajapäivästä.

7.6 Arvioinnin toteutus kehittämistyössä

Projektiarviointi on kehittämistoiminnan sekä siitä saatujen tuloksien vaikutusten selvittämistä. Arvioitaessa toimintaa täytyy olla määriteltynä arvioitava asia, kuten kehitettävä asia tai palvelu. Arvioinnin onnistumiseen vaikuttavat myös arviointi-asetelman rakentaminen eli teoreettinen perusteltavuus, aineiston keräys sekä analysointimenetelmät ja luotettava raportointi. (Pirilä & Vehkaperä 2013, 102, 141–145.) Prosessin aikana täytyy jatkuvasti arvioida ja täsmentää kehittämistoimintaa. Kehittämistoiminnassa on tärkeää tarkastella ja arvioida kriittisesti toimintaa ja prosessia. Avoin ja keskusteleva tilanne mahdollistaa paremmin kehittämisen, mutta myös eri toimijoiden avoimen arvioinnin. Oman toiminnan kriittinen arviointi on käyttäjälähtöisessä kehittämisessä olennaista. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16, 66, 96.) Arviointia toimintaohjeesta voi tehdä pyytämällä palautetta kohderyhmältä. Palautteessa voidaan arvioida ohjeen toimivuutta ja käytettävyyttä, mutta myös suunniteltua toteutustapaa sekä ulkoasua. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 157–161.)

Kehittämispäivän 1 päätteeksi keräsimme työntekijöiltä arvioivaa palautetta päivästä ja sen sisällöstä. Saimme 12 vastausta. Käytimme lyhyttä ja nopeaa kyselylomaketta, joka käsiteltiin heti seuraavana viikonloppuna. Ensimmäisen kehittämispäivän loppuarviointilomakkeessa oli kuusi kysymystä:

1. Päivän aikataulut
2. Koulutuksen hyödynnettävyys
3. Työpajatyöskentelyn toimivuus
4. Työpajojen sisältö
5. Ohjeistuksien ymmärrettävyys
6. Mitä muuta haluaisit kertoa päivästä?

Vastaus vaihtoehtoja oli vain kolme, jotka olivat huono, keskinkertainen ja hyvä. Mihinkään kysymykseen ei tullut yhtään vastausta kohtaan huono, jolloin päivän voi päätellä menneen mukavasti työntekijöiden mielestä. Päivän aikataulut oli kaikkien mielestä hyvä (yksi lisäkommentti oli keskinkertainen työpajojen osalta). Koulutuksen hyödynnettävyys oli myös kaikkien vastaajien mielestä hyvä, paitsi yhden vastaajan mielestä keskinkertainen. Työpajatyöskentelyn toimivuus sekä

työpajojen sisältö saivat kaikilta vastaajilta arvion hyvä. Ohjeistuksien ymmärrettävyys sai huonoimmat vastaukset, koska kaksi vastasi keskinkertainen ja yksi jätti vastaamatta tähän väittämään. Muut olivat vastanneet hyvä.

Kysyimme, mitä muuta haluaisit kertoa päivästä. Tähän eivät kaikki vastanneet, saimme kuitenkin yhdeksän vastausta. Vastaukset analysoitiin teemoittelulla. Vastauksista nousi esille päivän olleen sisällöltään hyvä (n=6). Vastaajista neljä koki tärkeänä ja tarpeellisena sekä hyödyllisenä, kivana ja hyvänä kokonaisuutena kehittämispäivän, joka oli suunniteltu hyvin. Muutama (n=3) vastaaja oli kirjoittanut, että päivä sai pohtimaan asioita. Pari (n=2) vastaajaa mainitsi kirjaamistapojen kehittämisen hyödyttävän omaa työtä ja asiakaspalvelun laatua. Esille nostettiin myös yksittäisissä vastauksissa, miten päivän aikana nousi esille myös muita kehitettäviä asioita, ohjeistuksen tarpeellisuus ja yhteisten toimintatapojen työstäminen.

Hyvää pohjustusta ja pohdintaa. Antaa hyvät eväät omaan työhön jo tässä vaiheessa.

Todella hyvin suunniteltu päivä, kiitos. Tärkeää työstää yhteiset toimintatavat.

Näitä asioita on hyvä pohtia yhdessä, koska toimintatapoja on niin monia ja sovitut ohjeistuksetkin voi ymmärtää eri tavoin. Ja asioita unohtuu tai ei tule ajatelleeksi. Kirjaamistapojen kehittäminen tulee varmasti hyödyntämään omaa työtä ja mahdollisesti myös asiakaspalvelun laatua.

Selvitimme myös työntekijöiden toiveita ohjeen muodosta erilaisten vaihtoehtojen avulla, joita oli vaihtoehtoina ilmoitettu (lyhyt selkeä A4 / opaslehtinen / Powerpoint / Word-tiedosto / muu). Eniten kannatusta sai lyhyt selkeä A4-ohje (n=9). Kaksi vastaaja oli valinnut mieleiseksi vaihtoehdoksi opaslehtisen. Word-tiedoston oli taas valinnut muutama (n=3) vastaaja, mutta vain yksi kannatus tuli Powerpoint ohjeelle. Lisähuomautuksina oli myös kirjoitettu toive ohjeistuksen napakasta ja työtä ohjaavasta toiveesta (n=1), sekä ohjeen toivottiin olevan selkeä ja konkreettinen (n=2).

Kehittämispäivästä 2 kerättiin vapaamuotoista palautetta postit lapuille. Palautteissa tuli vahvasti esille tyytyväisyys päivän aikataulutuksen ja kokonaisuuden

suhteen, koska yhtään korjaavaa tai negatiivista palautetta ei tullut. Päivän koettiin olleen hyödyllinen. Erityisen tärkeäksi koettiin mahdollisuus keskustella avoimesti toisten työntekijöiden kanssa.

Hyvä työpaja. Kiva kun sai kiertää omaan tahtiin pisteitä ja keskustella samalla vapaasti aiheista. Hyvä aikataulutus.

Tuli kivoja vinkkejä oman kirjaamisen kehittämiseen. Keskustelu oli rakentavaa ja hyvää. Hyvä kokonaisuus!

Päivän antina pidettiin uusien ideoiden ja oivalluksien syntyminen. Myös epäselviin kysymyksiin saatiin vastauksia.

.... Päivän paras oivallus: osallistavaa kirjaamista on myös kirjaaminen paperille yhdessä asiakkaan kanssa.

Avaava ja selventävä, epäselvyydet ja kynnyskysymykset ratkesivat...

8 Kehittämistyön tulokset

Tuloksia kehittämistyössä on syntynyt alkukartoituskyselystä, jonka avulla on saatu tietoa lähtötilanteesta, sekä kehittämispäivistä kerätystä tiedosta. Muutokset kirjaamisessa ja osallistavassa kirjaamistavassa on voitu selvittää uudelleen tehdyn kirjaamisen kyselyn avulla. Tulosten mukaan kirjaamisen käytänteet ovat yhtenäistyneet ja vastaajat ovat olleet useammin samaa mieltä vastuksissa toimintaohjeen käyttöönoton jälkeen. Osallistavaa kirjaamista käytetään kehittämisprosessin myötä enemmän työllisyystoiminnassa. Myös työnhakijoita informoidaan toimintaohjeen käyttöönoton jälkeen paremmin ja yhdenmukaisemmin kirjaamisesta, tietosuojasta ja tietojen säilyttämisestä.

8.1 Kirjaamisen toteutuminen työllisyystoiminnan asiakastyössä ja kirjaamisen kehittämiskohteet

Alkukartoituskyselyssä ja ensimmäisessä arvioivassa kyselyssä selvitimme kirjaamisen lähtötilannetta ennen kirjaamisen kehittämistoimia, kuten koulutusta ja työpajoja. Molempiin kyselyihin osallistuivat kaikki (n=11) asiakastyötä tekevät työntekijät. Kirjaamisen lähtötilanne avataan tarkemmin kyselyiden analysoinnin pohjalta.

Alkukartoituskyselyn (kysely 1) tulosten mukaan kirjaaminen on hyvin moninaista. Kolme neljäsosaa työntekijöistä vastasi, että asiakkaat tietävät mitä työntekijä kirjaa sekä miten kirjauksia säilytetään. Vastaajien (n=10) mielestä asiakkaat tietävät, miksi asioita kirjataan (yksi vastaaja jätti vastaamatta). Yli puolet työntekijöistä vastasi, että asiakkaat eivät tiedä, milloin asiakastyön kirjatukset hävitetään (n=7). Suurin osa työntekijöistä vastasi myös, että asiakkaat eivät tiedä, miten tiedot hävitetään (n=9). Vastaajista suurin osa (n=9) vastasi, että ei kirjaa kaikkia toimenpiteitä ja tapahtumia, kuten tapaamisia, sähköposteja, puheluita ja viestejä. Työntekijöistä kukaan ei kirjannut tietoja yhdessä asiakkaan kanssa asiakastapaamisen aikana. Tapaamisen päätteeksi kirjasi noin puolet vastaajista (n=5) joista kaksi mainitsi kirjaavansa asiakkaan kanssa sovitut asiat. Sopivan hetken tullessa kirjaa neljä työntekijöistä.

Työntekijät käyttivät erilaisia kirjaamisen tapoja. Kyselyn 1 avoimet kysymykset yhtenäistettiin ja teemoiteltiin (liite 3), jolloin huomasimme, kuinka erilaisia nämä kirjaamisen tavat olivat. Vastaajat ilmoittivat käyttävänsä kirjaamisessa erilaisia välineitä ja ohjelmistoja, joista kaikki (n=11) vastaajat käyttivät LAURA-järjestelmää sekä sen lisäksi paperista kirjausta, kuten vihkoa/paperia tai lomaketta. Apuna käytettiin myös post it -lappuja (n=1). Sähköisiä järjestelmiä käytettiin kirjaamisen apuna myös yleisesti, koska seitsemän (n=7) käytti Wordia ja kolme (n=3) Exceliä.

Vastaajat käyttävät monia ammatillisia verkostoja asiakastyön tiedonsiirron näkökulmasta. Kaikki henkilöt (n=11) mainitsivat Te-toimiston. Seuraavaksi eniten (n=9) vastattiin kuntien työllisyyspalvelut ja kolmanneksi eniten vastauksia tuli

sekä työnantajille että sosiaalipalveluille. Yhdistykset, sisäinen tiedonsiirto Tarmo-hankkeessa, työllisyys-hankkeet sekä TYP olivat myös tärkeitä verkostoja asiakastyössä. Kaikki vastaajat käyttivät useita verkostoja yhtä aikaa.

Sosiaalityö, Siunsojen sosiaaliohjaus, yhdistysverkosto, TYP, Ohjaamo, MiePä -palvelut, TE-toimisto, Kela, Työllisyystoimijat, Etsivä nuorisotyö, Joensuun kaupunki.

Kirjaaminen nähtiin kaikkien (n=11) vastaajien mielestä tärkeänä oman työn kannalta. Kahdeksan vastaajaa kertoi kirjaavansa asiakasta varten. Hanke ja verkostot olivat muutaman mielestä myös tärkeitä, keitä varten työntekijä kirjaa. Kirjaamisessa kaikki näkivät useita tahoja samaan aikaan tärkeäksi kirjaamisen kannalta.

Ensiksi, kirjaan itselleni, eli teen muistiinpanoja itseäni varten. Suunnittelen esim. tapaamisia edellisten tapaamisten perusteella. Toiseksi, kirjaan myös siitä näkökulmasta, että asiakas voi halutesaan lukea, mitä hänestä on kirjattu. Kolmanneksi, kirjaan myös sitä varten, että joku toinen voi sijaistaa minua ja tietää kirjausteni perusteella, missä kohtaa asiakasprosessi on menossa.

Asiakastyön kannalta epäolennaisia asioita ei kirjannut suurin osa (n=8) vastanneista. Asiakkaan henkilökohtaiset asiat tai arkaluontoiset asiat jättivät kaksi (n=2) vastaajaa kirjaamatta. He myös mainitsivat, etteivät kirjaa kiireen vuoksi kaikkia asioita.

Kiireen vuoksi jää osa kirjaamatta. Harvemmin puhelut ja sähköpostit, jotka kylläkin kirjaan, jos niissä on jotain "arvokasta tietoa". Toisaalta en myös halua kirjata asiakkaan hyvin henkilökohtaisia asioita, jollei ole puhuttu, että kirjaan nämä. En kirjaa kaikkea Lauraan...

Sellaiset asiat, jotka eivät ole oleellisia asiakastyön kannalta. mm. asiakkaan esille tuomat asiat, jotka eivät kuulu työskentelyyn tai sellaiset terveyteen liittyvät asiat, jotka ovat arkaluontoisia.

Asiakkaan prosessin eteneminen oli tärkeää kirjata melkein kaikkien (n=10) mielestä. Asiakastapaamisten ja yhteydenpidon sisältö oli myös suurimman osan (n=9) mielestä tärkeää kirjata. Tärkeiksi kirjaamisen sisältöasioiksi mainittiin asiakkaan tavoitteet (n=4), työllistymiseen vaikuttavat tekijät (n=4) sekä verkostotyön (n=3). Yksittäisinä mainintoina tulivat yhteystietojen, muistutuksien sekä yhteyshenkilöiden kirjaamisesta asiakastyön sisältöön.

Työllistymiseen liittyvät mahdollisuudet, haasteet ja esteet; haluan kirjata pääpiirteet niin, että jos en itse syystä tai toisesta pääse asiakastyöhön, joku toinen voi siitä jatkaa. Luonnollisesti asiakkaan lähtökohdat ja yhteystiedot, palkkatuet, yhteyshlöt.

Sovitut asiat jotka liittyvät siihen miten asiakkaan matka tavoitteeseen etenee. Tavoitteiden muutokset ja jonkin verran tilanteita, jotka ovat johtaneet muutoksiin. Haettuja työpaikkoja, koulutuksia ja niiden ajankohtia muistiin. Niistä asiakkaallekin voi sitten näyttää prosessin etenemistä.”

Vastaajista suurin osa toivoi koulutusta asiakastyön kirjaamiseen erityisesti sisällöstä ja tyylistä (n=7), mutta myös asiakastietojen hävittämisestä oli maininta kahdelta vastaajalta. Yhden mielestä koulutusta ei tarvita ja kaksi ei osannut eritellä millaista koulutusta he tarvitsisivat. Yksi toivomus koulutuksen sisältöön tuli kirjaamisesta tiedottamisesta asiakkaalle sekä kirjaamisen aikataulutuksesta.

Sovitaan, mitä ja miten kirjataan. Kuinka paljon kannattaa varata aikaa, jos teen kirjauksia yhdessä asiakkaan kanssa? Riittääkö lyhyet ja oleelliset kirjaukset? Tietoa, kuinka pitkään tietoja säilytetään ja mitä asiakkaalle kerrotaan tietojärjestelmästä.

Kirjaamisessa nähtiin Tarmo-hankkeessa kehitettävää erityisesti kirjaamisen yhtenäisyyden saamiseksi, jonka näki tärkeäksi suurin osa (n=8) vastaajista, sekä kirjaamisen sisältö kaipasi neljän (n=4) mielestä kehittämistä. Tietojen tallentaminen ja siirtäminen (n=2) voivat olla haasteellisia ja vaatia kehittämistä. Vastaajista kolme mainitsi järjestelmän tai asiakastietojen säilytyksen kehittämisen kohteiksi Tarmo-hankkeen kirjaamisessa. Kirjaamisen kehittämisen tavoiksi vastaajista eniten (n=4) mainitsi yhteisesti sopimisen ja kaksi näki kouluttamisen tai keskustelun tärkeäksi kirjaamisen kehittämisen tavaksi. Vain yhden mielestä kirjaamisen kehittämisessä aikataulutus on tärkeää. Vaikka toisaalta vastaajat (n=3) kokivat kirjaamisen vievän aikaa. Kirjaamista pidettiin tärkeänä (n=5) sekä hyödyllisenä (n=4) palvelujen kehittämiseksi. Hyötynä kirjaamisesta nähtiin valmentajien työ määrän seuraamisen sekä asiakasprosessin kuvaamisen (n=3) sekä palvelujen kehittäminen asiakkaiden tarpeiden sekä osaamisen tunnistamiseksi (n=2).

Esim. mitä osaamisvajeita tai koulutustarpeita asiakkaillamme on, jotta voimme suunnitella koulutuksia heille tai ohjata tarvittaviin palveluihin tai koulutuksiin.

Minun mielestä kirjaaminen on monessa mielessä tärkeä asia. Tulee kuitenkin pohtia jatkuvasti sitä että mitä kannattaa kirjata ja miten paljon. On esimerkkejä siitä että kirjaamiseen menee kohtuuttoman

paljon työaikaa. Se ei palvele ketään. Meillä tämä kyllä varmasti tapainossa, mutta huomiona tämä.

Toisessa Webropol-kysely eli arvioiva kysely (kysely 2) vastaajina toimivat samat (n=11) vastaajat, kuin ensimmäisessäkin kyselyssä. Osa kysymyksistä sai vastaajilta hyvin samankaltaiset vastaukset (taulukko 2). Työpajojen aiheet nousivat kysymyksistä, joissa oli paljon. Paneuduimme tarkemmin kysymyksiin, joissa oli paljon hajontaa, jonka jälkeen työstimme niiden pohjalta työpajoihin teemoja.

Taulukko 2 kuvaa niitä kysymyksiä, joissa kukaan vastaajista ei ollut eri mieltä väittämien kanssa tai oli suhtautunut väittämiin kielteisesti. Oranssilla on kuvattu neutraalin kannan kertonneiden vastausten määrä ja vihreällä samaa mieltä olevien vastaajien määrä. Kaikki vastaajat (n=11) olivat samaa mieltä väittämien kanssa, joissa todettiin, ettei kirjaaminen saa leimata asiakasta ja että asiakkaan tilannetta kirjatessa on tärkeää erottaa mitkä ovat tosiasioita ja mitkä työntekijän tulkintaa. Melkein kaikki vastaajista (n=10) olivat samaa mieltä ja vain yksi vastaus tuli neutraaliin sarakkeeseen seuraavissa väittämissä: "kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palveluntarvetta", "kirjaaminen on tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta", "ajan tasalla oleva asiakastyön kirjaaminen on tärkeää", "on tärkeää kirjata asiakkaan subjektiiviset mielipiteet" sekä "kirjaan verkostotaapaamisista kaikki tapaamiseen osallistuneet osapuolet". Vastaajista suurin osa (n=9) kertoo asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta. Kahdeksan (n=8) vastaajaa oli samaa mieltä ja kolme (n=3) vastaajaa vastasi neutraalisti, että kirjaa vain objektiivisia asioita ja että asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa tulee lisätä.

Taulukko 2. Väittämät, joihin suhtauduttiin pääsääntöisesti myönteisesti.

Väittämä	Myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat	Neutraalit	Kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat	yht kaikki
Kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta	n=10	n=1	n=0	n=11
Kirjaaminen on tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta	n=10	n=1	n=0	n=11
Asiakkaan tilannetta kirjatessa on tärkeää erottaa mitkä ovat tosiasioita ja mitkä työntekijän tulkintaa	n=11	n=0	n=0	n=11
Ajantasalla oleva asiakastyön kirjaaminen on tärkeää	n=10	n=1	n=0	n=11
Kirjaan vain objektiivisia asioita	n=8	n=3	n=0	n=11
On tärkeää kirjata asiakkaan subjektiiviset mielipiteet	n=10	n=1	n=0	n=11
Asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa tulee lisätä	n=8	n=3	n=0	n=11
Kerron asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta	n=9	n=2	n=0	n=11
Kirjaaminen ei saa leimata asiakasta	n=11	n=0	n=0	n=11
Kirjaan verkostotapaamisista kaikki tapaamiseen osallistuneet osapuolet	n=10	n=1	n=0	n=11

Väittämä, johon suurin osa suhtautuu negatiivisesti, on nähtävissä taulukossa 3. Vastauksista ilmenee yhteisten kirjaamiskäytäntöjen puute työpaikalla. Vastauksista suurin osa eli (n=8) oli sitä mieltä, että työpaikalla ei ole yhteisesti sovittuja kirjaamiskäytäntöjä. Kolme ei osannut sanoa onko työpaikalla yhteisesti sovitut käytännöt.

Taulukko 3. Väittämä, johon suurin osa vastasi olevansa erimieltä.

Kysymys	Myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat	Neutraalit	Kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat	yht kaikki
Työpaikallani on yhteisesti sovitut kirjaamiskäytännöt	n=0	n=3	n=8	n=11

Osa väittämistä (taulukko 4) sai vastauksissa paljon hajontaa. Väittämässä vastauksia ovat saaneet molemmat ääripäät eli samaa mieltä olevat vastaajat vihreällä sekä eri mieltä olevat vastaajat ruskealla kuvaavat hajontaa. Osa vastauk-

sista on sijoittunut keskelle neutraalille alueelle. Suurin osa vastaajista (n=9) suhtautui myönteisesti ja kaksi (n=2) vastaajaa kielteisesti seuraavien väittämien osalta: ”jos asiakastyötä ei kirjaa, työ jää näkymättömäksi” ja ”käytän kirjatessa asiakkaan nimeä”. Riittävät taidot asiakastyön laadukkaaseen kirjaamiseen oli kahdeksalla (n=8) vastaajalla ja kolme (n=3) vastaajaa oli eri mieltä taitojen riittävydestä.

Suurin osa vastaajista ei käyttänyt osallistavaa kirjaamistapaa (n=7), kolme ei osannut sanoa eli vastasi neutraalisti ja vain yksi vastasi käyttävänsä osallistavaa kirjaamista työssään. Asiakastyön kirjaaminen ei ole vaikeaa kuuden vastaajan mielestä. Kolme ei osannut vastata, onko kirjaaminen vaikeaa eli vastasi neutraalisti ja kaksi kokee asiakastyön kirjaamisen vaikeaksi. Suurin osa (n=7) kokee, että suhtautuu neutraalisti eli ei osaa sanoa onko tärkeää tehdä asiakaskirjaamiset asiakastapaamisen aikana, mutta kahden mielestä on tärkeää kirjata asiakastapaamisten aikana. Vain kaksi (n=2) vastaajaa suhtautui kielteisesti tähän väittämään. Eniten neutraaleja (n=5) vastauksia tuli myös väittämään työllisyystoiminnassa kirjataan liian vähän tietoa asiakkaan tilanteesta. Kielteisesti suhtautui neljä (n=4) ja myönteisesti kaksi vastaajaa.

Kaikkia vastausvaihtoehtoja eli runsas hajonta tuli seitsemään väittämään. Hajonnaltaan suurimpia olivat kolme väittämää, joissa vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti myönteisesti ja kielteisesti suhtautuvien kesken. Nämä väittämät olivat seuraavat: ”varaan riittävästi aikaa laadukkaalle kirjaamiselle”, ”säilytän (pöytälaatikossa) epävirallisia asiakas muistiinpanoja” sekä ”olen saanut koulutusta kirjaamiseen nykyisessä tai aikaisemmissa työtehtävissäni”. Näissä väittämässä osa vastaajista suhtautui väittämään myös neutraalisti.

Taulukko 4. Väittämät, joissa oli eniten hajontaa.

Väittämä	Myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat	Neutraalit	Kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat	yht kaikki
On tärkeää tehdä asiakaskirjaamiset asiakastapaamisen aikana	n=2	n=7	n=2	n=11
Varaan riittävästi aikaa laadukkaalle kirjaamiselle	n=4	n=3	n=4	n=11
Työllisyystoiminnassa kirjataan liian vähän tietoa asiakkaan tilanteesta	n=2	n=5	n=4	n=11
Asiakastyön kirjaaminen on vaikeaa	n=2	n=3	n=6	n=11
Säilytän "pöytälaatikossa" epävirallisia asiakas muistiinpanoja	n=5	n=2	n=4	n=11
Jos asiakastyötä ei kirjaa, työ jää näkymättömäksi	n=9	n=0	n=2	n=11
Minulla on riittävät taidot asiakastyön laadukkaaseen kirjaamiseen	n=8	n=0	n=3	n=11
Olen saanut koulutusta kirjaamiseen nykyisessä tai aikaisemmissa työtehtävissäni	n=5	n=1	n=5	n=11
Käytän kirjatessa asiakkaan nimeä (vrt. asiakas, henkilö, työtön tms.)	N=9	n=0	n=2	n=11
Käytän työssäni osallistavaa kirjaamistapaa	n=1	n=3	n=7	n=11

Viimeisenä oli avoin kysymys, jossa vastaajia pyydettiin kertomaan mitä ajatuksia tai kysymyksiä kyselyyn vastaaminen herätti. Tähän avoimeen kysymykseen vastasi yhdeksän (n=9) henkilöä ja kaksi henkilöä jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen. Teemoittelun avulla nousi eniten vastauksia omien kirjaamiskäytäntöiden pohtimiselle, kun (n=7) työntekijää kertoi kyselyn myötä miettivänsä kirjaamistaan. Noin puolet (n=6) vastaajista pohti, että omaa kirjaamista tulisi kehittää ja kirjaaminen on tärkeää asiakkaan kannalta. Vastaajista muutama (n=3) kuvasi tärkeäksi sopia kirjaamisesta työpaikalle yhteiset pelisäännöt. Kaksi vastaajaa nosti esille objektiivisuuden kirjaamisessa eli tulkinnanvaraisuuksien varomisen.

Herätti miettimään omia kirjaamistapoja ja sitä, että asiaa on todellakin hyvä miettiä. Jos olisin itse asiakas, minulle olisi tärkeää tietää, mitä ja miten minusta kirjataan. On hyvä vaihtaa välillä näkökulmaa ja miettiä asioita tätäkin kautta. Tulkintoja ei tulisi tehdä vaan kirjoittaa vain faktaa. Miksi kirjaamme on myös hyvä kysymys. Asioille tulee aina olla perusteet. Mielestäni näitä asioita olisi hyvä käsitellä työyhteisössä.

Kirjaamisen on tehnyt tähän asti parhaaksi katsomallaan tavalla niin hyvin, kun on osannut ja ehtinyt. Kyselyn kautta heräsi kuitenkin ajatuksia

siitä, että omia kirjaamistapoja ja -tyyliä on syytä ja hyvä pohtia. On hyvä sopia yhteiset pelisäännöt, joita sitten voi muokata omaan työskentelytapoihin sopivaksi.

8.2 Kehittämispäivien vaikutukset työllisyystoimintojen kirjaamiseen

Ensimmäisen kehittämispäivän työpajoissa nousivat esille kirjaamisen periaatteista tietosuoja, tietojen luovutus, kirjaamisen sisältö, luottamuksellisuus, kirjaamiseen tarvittava aika ja asiakkaan mukaan ottaminen. Työntekijät pitivät tietosuojaa tärkeänä asiana, josta tulisi kertoa asiakkaille. Asiakkaille tulisi tiedottaa vaihtoehtoisuudesta ja tietojen luovuttamisesta. Asiakkaan kanssa tulisi keskustella aina yksilöidysti tietojen luovuttamisesta ulkopuolelle, siten että asiakas tietää aina mitä tietoja ja miksi tietoja luovutetaan. Keskustelua käytiin myös sen tiimoilta, mikä on oleellista tietoa työllisyystoiminnoissa kirjata. Asiakaskirjausten ajateltiin olevan referaatti asiakkaan suunnitelmasta. Keskustelussa nostettiin esille, että arkaluontoisia asioita tulisi kirjata harvoin ja harkitusti. Arkaluontoisina asioina pidettiin asiakkaan lastensuojeluasioita, rikostaustaa, terveystietoja, perhetietoja sekä aikaisemmissa työsuhteissa ilmenneitä ongelmia. Kolmas keskustelua herättänyt asia oli kirjaamiseen varattava aika ja sen suhteuttaminen omaan työhön. Lisäksi pohdimme vielä asiakkaan oikeutta omiin tietoihin ja kirjausten tulostamista. Työpajan aikana kävi ilmi, että LAURA-järjestelmään oli lisätty uusi ominaisuus, joka mahdollistaa asiakaskirjausten tulostamisen suoraan järjestelmästä. Tätä pidettiin hyvänä asiana.

Kirjauksen pituuksien ja kirjauksen sisällöstä työntekijät olivat hyvin samoilla linjoilla. Kirjauksista lyhin vaihtoehto ei saanut yhtään kannatusta, vaikka keskustelussa todettiin, että oma kirjaus toisinaan näyttää juuri siltä. Vaihtoehto kaksi sai osittain kannatusta, mutta siihen toivottiin lisäyksiä ja tarkin kirjausvaihtoehto kolme sai eniten kannatusta. Kommentteina mainittiin, että kirjausta kolme voisi vielä hieman tiivistää, mutta asiat olivat hyvin kerrottu. Todettiin myös, että on parempi kirjoittaa mieluummin vähän liikaa ja tarkasti, kuin liian vähän, koska omaan muistiin ei voi luottaa ja riittävän tarkat kirjaukset auttavat myös työntekijän vaihtuessa. Kolmannen kirjauksen hyvänä ominaisuutena pidettiin sitä, että siinä näkyi selkeästi roolitus ja prosessi eli mitä on tehty, mistä on keskusteltu ja

mitä on sovittu tehtäväksi kenenkin toimesta. Kehittämisajatuksena nostettiin esille, että kirjauksessa voisi näkyä vielä tarkemmin sovittu aikataulu sekä yhteishenkilön yhteystiedot.

Toinen kehittämisspäivä pidettiin toimintaohjeen käyttöönoton ja kokeilujakson jälkeen. Työpajoissa nousi tärkeiksi asioiksi kirjaamisen kannalta osallistava kirjaaminen, ajan varaamisen kirjaamiseen, toimintaohjeen käyttäminen kirjaamisen apuna sekä kirjaamisen- että asiakkaan tiedonsaannin yhtenäistämisenä. Työpajassa nousi esille kirjaamisen toimintaohjeen hyödyllisyys myös perehdytyksen tukena. Toimintaohjetta pidettiin perehdyttämisen kannalta hyvänä. Työntekijät toivat esille, että toimintaohje olisi ollut tarpeellinen heti alusta saakka, että olisi oppinut oikeanlaisen kirjaamistyylin. Kirjaamisen toimintaohjeosiota pidettiin hyvänä, selkeänä ja omaa työtä jäsentävänä. Kirjaamisen toimintaohjeen osalta keskustelua herätti ajan varaaminen osallistavalle kirjaamiselle, itseen viittaaminen kirjauksissa sekä osallistavan kirjaamistavan käyttäminen eri asiakkaiden kanssa. Osallistavan kirjaamisen menetelmäosioista toimivana pidettiin asioiden selittämistä ja avaamista sekä auttavia kysymyksiä tekstin lopussa. Kehitysideoina toivottiin konkreettisia keinoja, miten saada osallistava kirjaaminen osaksi omaa työskentelytapaa sekä osallistavan kirjaamistavan mukaisesti toimimista.

Kirjaamisen ja tiedottamisen tarkistuslistaa pidettiin hyvänä, selkeänä ja napakana. Se toimii oman muistin tukena ja auttaa uusien käytäntöjen omaksumisessa. Kehittämisideana nousi esiin, että eri papereissa puhutaan samasta asiasta monella eri nimellä (LAURA, asiakastietojärjestelmä, asiakasrekisteri, asiakasseuranta) ja tähän toivottiin selkeyttä. Tiedotetta asiakkaalle tietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä pidettiin hyvänä, lyhyenä ja selkeänä. Myös sitä pidettiin hyvänä, että on paperi, jonka voi jakaa asiakkaalle, koska suullisesti selitetynä asiat jäävät harvalle mieleen. Kehittämisajatuksina tuli esille, että muissa palveluissa voisi ottaa samanlaisen tiedotteen käyttöön, sekä lisäksi keskusteltiin siitä, kuinka päivämäärät tulisi merkitä, jos hanke saakin jatkoaikaa.

Ohjetta tietojen säilyttämiseen ja hävittämiseen pidettiin selkeänä, tarkkana ja hyvänä kokonaisuutena, jossa nousi esille myös uutta tietoa tietojen säilyty-

sajasta. Kehittämisaikatuksina nousi esille tekniikan toimimattomuus ja sen soveltaminen, tietojen säilyttämisaikojen muuttaminen, jos Tarmo-hanke saa jatkoaikaa. Pohdintaa aiheutti se, tulisiko kaikki sähköpostit ja tekstiviestit taltioida hankkeen loppuun saakka. Kaikki kokeiluvaiheen toimintaohjeessa olevat osiot toivottiin sisällytettävän myös lopulliseen ohjeeseen.

Osallistavan kirjaamisen käyttäminen koettiin toimivana siltä osin, että kirjaaminen tulee hoidettua heti ja asiakas tietää mitä kirjataan. Samalla tulee kerrattua asiakkaalle, mitä on sovittu ja mistä on keskusteltu. Osallistavan kirjaamistavan todettiin herättävän luottamusta ja sitouttavan asiakasta paremmin työskentelyyn. Kokeilujakson aikana työntekijät kokivat, että kirjaamista tuli ajateltua tietoisemmin ja tuli varmistettua paremmin, että kaikki tärkeä tieto tulee varmasti sanottua. Asiakslähtöisyys koettiin hyvänä. Toisaalta yhdessä kirjaaminen koettiin myös haasteelliseksi asiakkaan motivoimisen sekä ajan käytön näkökulmasta. Tekniset ongelmat koettiin myös haasteena, koska kaikkialla ei toimi netti ja toisaalta koneen mukana olon koettiin rikkovan asiakastilannetta. Muita ajatuksia, joita osallistavaan kirjaamiseen liitettiin, olivat asian omaksuminen itse ja uuden toimintatavan käyttöönotto. Uuden asian omaksuminen koettiin aikaa vieväksi ja haastavaksi asiaksi. Vastauksissa nostettiin esille, että kirjaaminen vaatii vielä harjoittelua. Toisaalta asiakkaat ovat lähteneet hyvin mukaan osallistavaan kirjaamiseen ja työntekijät kokivat, että uusien asiakkaiden kanssa on ollut helpompi aloittaa.

8.3 Työntekijöiden kirjaamisen kehittyminen kokeilujakson jälkeen

Työntekijät käyttivät kirjaamisen toimintaohjetta, eikä siihen noussut kokeilun puolessavälissä välikommenteissa korjattavaa. Kirjaamisen muutosta tutkittiin Webropol-kyselyn avulla. Tässä kyselyssä toimi kysymyksiltään täysin sama kirjaamisen arvioivakysely (kysely 2), joka toteutettiin jo aikaisemmin. Kyselyn avulla pyrittiin löytämään muutos kirjaamisessa, työskentelytavoissa sekä asenteissa. Kysely toteutettiin tammikuussa 2020 ja siihen saatiin vastauksia yhdek-

sältä (n=9) työntekijältä. Nämä työntekijät olivat samoja työntekijöitä, jotka vastasivat alkukartoituskyselyynkin. Kaksi työntekijää jätti vastaamatta kyselyyn muistutuksesta huolimatta.

Uusintakyselyssä vastaukset hajosivat voimakkaasti enää kahdessa kysymyksessä, jotka löytyvät kuviossa 8. Väittämästä ”työllisyystoiminnassa kirjataan liian vähän tietoa asiakkaan tilanteesta” oli kaksi vastaajaa samaa mieltä ja eri mieltä oli hiukan alle puolet (n=4) vastaajaa sekä kolme vastaajaa suhtautui neutraalisti. Vastaajista yli puolet (n=5) säilyttää pöytälaatikossa epävirallisia asiakasmuistiinpanoja, mutta kaksi vastaajaa ei säilytä tai oli neutraalilla kannalla muistiinpanojen säilytyksestä pöytälaatikossa.

Taulukko 5. Väittämät, joissa oli eniten hajontaa.

Uusinta kysely: Väittämät	Myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat	Neutraalit	Kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat
Työllisyystoiminnassa kirjataan liian vähän tietoa asiakkaan tilanteesta	n=2	n=3	n=4
Säilytän ”pöytälaatikossa” epävirallisia asiakasmuistiinpanoja	n=5	n=2	n=2

Uuden kyselyn mukaan suurimman osan eli seitsemän vastaajan mielestä asiakastyön kirjaaminen ei ole vaikeaa. Kuitenkin yhden vastaajan mielestä kirjaaminen on vaikeaa ja yksi vastasi neutraalisti.

Taulukko 6. Väittäjä, jossa vastaajat suhtautuivat kielteisesti väittämään.

Uusinta kysely: Väittämät	Myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat	Neutraalit	Kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat
Asiakastyön kirjaaminen on vaikeaa	n=1	n=1	n=7

Uusintakyselyssä vastaajat olivat samaa mieltä ja suhtautuivat myönteisesti mo-
niin väittämiin, jota kuvataan taulukossa 7. Kaikki vastaajat (n=9) olivat samaa
mieltä yhdeksän väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä vastaajat olivat, siitä
että ”työpaikalla on yhteiset kirjaamiskäytännöt”, ”kirjaaminen jäsentää asiakkaan
tilannetta ja palveluntarvetta” ja että ”ajantasainen kirjaaminen on tärkeää asiak-
kaan oikeusturvan kannalta”. Kaikki (n=9) vastaajat kokivat heillä olevan riittävät
taidot asiakastyön laadukkaaseen kirjaamiseen, sekä kaikki vastaajat kertoivat
asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta. Myös kaikkien vastaajien (n=9) mie-
lestä kirjaaminen ei saanut leimata asiakasta ja asiakkaan tilannetta kirjatessa oli
tärkeää erottaa, mitkä ovat tosiasioita sekä mitkä työntekijän tulkintaa. Melkein
kaikki (n=8) vastaajat kirjasivat vain objektiivisia asioita ja varasivat riittävästi ai-
kaa laadukkaalle kirjaamiselle. Vastaajat olivat myös sitä mieltä, että asiakkaan
osallisuutta kirjaamisessa tulee lisätä.

Suurin osa vastaajista (n=7) piti tärkeänä kirjata asiakkaan subjektiiviset mielipi-
teet ja vain kaksi (n=2) suhtautui tähän neutraalisti. Seitsemän vastaajaa käytti
osallistavaa kirjaamistapaa käyttäen asiakkaan nimeä. Yksi vastaaja ei käyttänyt
osallistavaa kirjaamista eikä asiakkaan nimeä kirjauksissa. Enemmistö (n=6) piti
tärkeänä ja muutama (n=3) vastaajaa suhtautui neutraalisti asiakaskirjaamisten
tekemiseen asiakastapaamisen aikana. ”Jos asiakastyötä ei kirjaa, työ jää näky-
mättömäksi” väittäminen sai vastauksiin hajontaa niin, että kaksi (n=2) vastaajaa oli
eri mieltä väittämän kanssa, yksi vastaaja suhtautui neutraalisti, mutta kuitenkin
suurin osa (n=6) oli samaa mieltä.

Taulukko 7. Väittämät, joihin suhtauduttiin pääsääntöisesti myönteisesti uusinta-kyselyssä.

Uusinta kyselyn väittämä	Myönteisesti suhtautuvat / samaa mieltä olevat vastaajat	Neutraalit	Kielteisesti suhtautuvat / eri mieltä olevat vastaajat	yht kaikki
Työpaikallani on yhteisesti sovitut kirjaamiskäytännöt	n=9	n=0	n=0	n=9
Kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta	n=9	n=0	n=0	n=9
Kirjaaminen on tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta	n=9	n=0	n=0	n=9
On tärkeää tehdä asiakaskirjaamiset asiakastapaamisen aikana	n=6	n=3	n=0	n=9
Varaan riittävästi aikaa laadukkaalle kirjaamiselle	n=8	n=1	n=0	n=9
Ajantasalla oleva asiakastyön kirjaaminen on tärkeää	n=9	n=0	n=0	n=9
Kirjaan vain objektiivisia asioita	n=8	n=1	n=0	n=9
Asiakkaan tilannetta kirjatessa on tärkeää erottaa mitkä ovat tosiasioita ja mitkä työntekijän tulkintaa	n=9	n=0	n=0	n=9
On tärkeää kirjata asiakkaan subjektiiviset mielipiteet	n=7	n=2	n=0	n=9
Asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa tulee lisätä	n=8	n=1	n=0	n=9
Jos asiakastyötä ei kirjaa, työ jää näkymättömäksi	n=6	n=1	n=2	n=9
Minulla on riittävät taidot asiakastyön laadukkaaseen kirjaamiseen	n=9	n=0	n=0	n=9
Kerron asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta	n=9	n=0	n=0	n=9
Kirjaaminen ei saa leimata asiakasta	n=9	n=0	n=0	n=9
Olen saanut koulutusta kirjaamiseen nykyisessä tai aikaisemmissa työtehtävissäni	n=9	n=0	n=0	n=9
Käytän kirjatessa asiakkaan nimeä (vrt. asiakas, henkilö, työtön tms.)	n=7	n=1	n=1	n=9
Kirjaan verkostotapaamisista kaikki tapaamiseen osallistuneet osapuolet	n=8	n=1	n=0	n=9
Käytän työssäni osallistavaa kirjaamistapaa	n=7	n=1	n=1	n=9

Kyselyn 2 ainoassa avoimessa kysymyksessä vastaajat pystyivät tuomaan vapaasti omia ajatuksiaan esille. Tähän kysymykseen saimme kuusi (n=6) vastausta. Vastaukset olivat hyvin hajanaisia ja niissä nostettiin erilaisia asioita esille. Kolmessa vastauksessa nostettiin esille, että kirjaamiseen liittyvä osaaminen ja asenteellisuus on parantunut, sekä kirjaamiseen kiinnitettiin enemmän huomiota. Osallistava kirjaaminen lisääntyi työssä (n=2), mutta myös ristiriitaiset ajatukset erilaisista työtavoista sekä aikaisemmin opituista käytänteistä ja toimintatavoista nousivat esille. Keskustelut ovat tuoneet myös uusia näkökulmia työhön. Kaksi vastaajaa toi esille osallistavan kirjaamisen ja asiakkaiden tiedottamisen olevan nyt toimintatapa. Yksittäisiä vastauksia tuli kirjauksen sisällöstä eli merkityksettömien asioiden kirjaukset voi jättää kirjaamatta, vanhojen asiakkaiden kanssa on osallistavaa kirjaamista aloitettu tilanteen mukaan sekä tiedotusta kirjaamisesta ja kirjaamisten tallentamisesta tulee kerrottua tarkemmin.

Osaamiseni ja asenteeni kirjaamiseen liittyen on parantunut, vaikka vieläkin on opittavaa.

Herättää ajatuksia, osin ristiriitaisia. Asiaan liittyy paljon makukysymyksiä sekä eri työpaikoissa opittuja käytänteitä joista on vaikea pois oppia. Työllisyys asioissa saattaa olla haittaa liian yksityiskohtaisesta ja kirjaimellisesti muisteltavasta historiasta asiakkaan pyrkiessä edistämään ja parantamaan nykyhetken tilannettaan. Asiat jotka eivät enää nykytilanteeseen vaikuta on syytä jättää historian sivujen suojaan. Kirjaamisprosessista keskusteleminen on kuitenkin tuonut uusia näkökulmia omaan työhön ja muuttanut suhtautumistani kirjaamiseen positiivisemmaksi.

Kirjaamista on tullut nyt mietittyä enemmän ja osallistavaa kirjaamista olen alkanut tehdä melkein kaikkien uusien asiakkaiden kanssa. Vanhojen asiakkaiden kanssa olen aloittanut tilanteen mukaan.

8.4 Yhteenveto työntekijöiden kirjaamisen muutoksista

Ensimmäisessä kyselyssä kaikki vastaajat suhtautuivat myönteisesti vain kahden väittämään. Uudessa kyselyssä myönteisesti suhtautuivat kaikki vastaajat melkein puoleen väittämistä. Hajonta vastauksista oli selkeästi vähentynyt ja vastaajat olivat pääsääntöisesti samaa mieltä toistensa kanssa. Kielteisesti suhtautuvia vastauksia tuli uusintakyselyssä enää yksittäisiä kappaleita. Nostamme

tässä esille vastauksista nousseet ja kehittämisprosessin aikana tapahtuneet merkittävimmät muutokset.

Kirjaamiselle ei ollut yhteisiä ohjeita (n=8) ennen opinnäytetyön alkamista, mutta kaikkien vastaajien mukaan (n=9) kirjaamiselle saatiin yhteiset käytänteet toimintaohjeen muodossa. Muutosta tapahtui myös työntekijöiden kirjaamisosaamisen näkökulmasta merkittävästi. Kehittämisprosessin alussa työntekijöistä puolet koki saaneensa koulutusta kirjaamiseen, joko nykyisessä tai aikaisemmassa työpäivässä. Kehittämisprosessin lopussa kaikki vastanneet työntekijät (n=9) kokivat saaneensa koulutusta kirjaamiseen. Kehittämisprosessin loppukyselyssä kaikki vastaajat myös kokivat, että heillä on riittävät taidot asiakastyön laadukkaaseen kirjaamiseen. Vain yksi vastaaja koki kehittämistyön päätteeksi, että asiakastyön kirjaaminen on vaikeaa.

Selkeä muutos kehittämisprosessin aikana tapahtui myös siinä, kuinka työntekijät varasivat aikaa kirjaamiselle. Kehittämisprosessin alussa neljä vastaajaa koki, että ei varaa riittävästi aikaa laadukkaalle kirjaamiselle. Kehittämistyön päätteeksi suurin osa (n=8) vastaajista koki varaavansa riittävästi aikaa laadukkaalle kirjaamiselle.

Asiakkaan näkökulmasta suurimmat muutokset tapahtuivat osallistavan kirjaamistavan muutoksen myötä. Asiakkaan osallisuuden lisääminen kirjaamisessa koettiin tärkeäksi sekä lähtötilanteessa että kehittämistyön päätteeksi ja merkittävää muutosta tämän väittämän kohdalla ei tapahtunut. Muutoksia tapahtui sen sijaan osallistavan kirjaamistavan käytössä sekä asiakaskirjaamisten tekemisessä tapaamisten aikana. Kehittämistyön alussa vain yksi (n=1) vastaaja kertoi käyttävänsä työssään osallistavaa kirjaamistapaa ja kolme (n=3) vastasi neutraalisti. Seitsemän työntekijää koki, että he eivät käytä työssään osallistavaa kirjaamistapaa. Kehittämistyön päätteeksi seitsemän vastaajaa kertoi käyttävänsä työssään osallistavaa kirjaamistapaa. Osallistavaan kirjaamistapaan liittyy asiakaskirjaamisten tekeminen asiakastapaamisen aikana. Kirjaaminen asiakkaan kanssa lisääntyi kehittämisprosessin aikana. Kehittämisprosessin alussa useat

(n=9) vastaajat eivät pitäneet tärkeänä tehdä kirjaamista asiakastapaamisen aikana. Kehittämistyön päätteeksi kuusi (n=6) vastaajaa piti kirjaamisten tekemistä asiakastapaamisen aikana tärkeänä ja kaksi vastaajaa vastasi neutraalisti.

Merkittävää asiakkaan näkökulmasta on myös, kuinka hyvin työntekijät kertovat asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta. Lähtötilanne ennen prosessia oli jo melko hyvä ja yksikään vastaaja ei vastannut kielteisesti. Kehittämistyöhön osallistujat (n=9) ilmoittivat kertovansa asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta. Kirjaamiskäytännöt ovat yhtenäistyneet ohjeistuksen avulla.

8.5 Toimintaohjeen ja kirjaamisen yleisten periaatteiden laatiminen työllisyystoimintojen asiakaskirjaamisiin

Lopullinen toimintaohje (liite 4) koostettiin tekemämme asiakastyön kirjaamisen tärkeät periaatteet työllisyystoiminnoissa synteessin (ks. luku 3.4) sekä työpajojen ja kyselyiden tuloksia peilaten. Toimintaohjeesta tehtiin työntekijöiden toiveiden mukaisesti lyhyt ja selkeä ohje. Toimintaohjetta testattiin kokeiluvaiheessa, jonka kokemuksen perusteella syntyi lopullinen toimintaohje. Työpajoissa esille nousseet asiat, joita toivottiin myös perehdytyksen kannalta, nostettiin myös esille toimintaohjeessa. Toimintaohjeen sisällöksi muodostui kirjaamisen toimintaohje sekä ohjeet osallistavaan kirjaamisen menetelmää. Toimintaohjeeseen lisättiin myös kuusi liitettä, jolloin toimintaohje toimii myös perehdytyksen tukena. Liitteiksi valikoituivat kirjaamisen tarkistuslista, ohje tietojen säilyttämiseen ja poistamiseen, tiedote asiakkaalle tietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä, esimerkiksi kirjaus, rekisteröidyn informointi sekä henkilötietojen poistopyyntölomake. Kirjaamisen toimintaohjeeseen kirjoitettiin selkeään käskymuotoon ja lyhyillä lauseilla ohjeet, kuinka asiakasta tiedotetaan, millainen tulisi olla kirjaamisen sisältö ja tyyli. Toimintaohjeessa annettiin ohjeita aikataulutukseen sekä kirjaamisen välineisiin. Toimintaohjeeseen kirjattiin teoretieto osallistavan kirjaamisen menetelmistä, sekä kerrottiin tapaamisen tyyppikuvausten valinnasta.

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Tarkastelemme tässä luvussa kehittämisprosessin keskeisiä tuloksia ja tuomme esille mielestämme merkityksellisiä muutoksia. Pohdimme myös kehittämisprosessin onnistumista sekä kehittämistyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Lopuksi nostamme esille kehittämistyön aikana esille nousseita jatkokehittämisideoita.

9.1 Työllisyyspalveluiden kirjaamisen tulosten tarkastelu

Suomessa on korkeat työmarkkinapalvelumenot verrattuna bruttokansantuotteen (European commission 2017), joten on tärkeää saada tehostettua työllistymistä. Osallistava kirjaaminen voi sitouttaa ja vahvistaa työnhakijan omaa käsitystä tilanteestaan, jolloin työllistymiselle voi olla paremmat edellytykset. Työllisyystoiminnan kirjaamisesta ei löydy kirjallisuutta tai tutkimusta. Sosiaalihuollon asiakaskirjaamisiin liittyvä ohjeistus ei sovellu sellaisenaan työllisyystoiminnan kirjaamiseen, joten olemme rakentaneet oman ohjeistuksen koskemaan työllisyystoiminnan kirjaamista. Ohjeistus syntyi tämän opinnäytetyön tutkimuksellisessa kehittämisprosessissa. Asiakkaan mukaan ottaminen omien asiakaskirjaamisten laatimiseen lisää toimijoiden välistä luottamusta ja tekee toiminnasta läpinäkyvää ja dokumentoinnista luotettavaa (Laaksosen ym. 2011, 41–42).

Työllisyystoiminnan kirjaamisessa oli oleellista miettiä, millainen tieto on asiakkaan työllistymisen tai koulutukseen pääsemisen kannalta oleellista tietoa. Toisaalta tulisi dokumentoida asioita tarpeeksi tarkasti, että asiakkuuden prosessi ja tehdyt asiat sekä toimenpiteet tulevat kirjauksissa näkyviksi. Kehittämistoiminnan keskiöön nousivat myös eettiset kysymykset kirjaamisesta. Lähtökohtana on asiakkaan tiedonsaantioikeus itseään koskevien kirjausten osalta (Laaksosen ym. 2011, 12). Toisaalta asiakkaan osallistaminen kirjaamisprosessiin vähentää tulokinnanvaraisuutta ja virheitä, sekä lisää avoimuutta työntekijän ja asiakkaan välillä, mutta myös sitouttaa asiakasta prosessiin (Laaksosen ym. 2011, 41–42).

Työllisyystoiminnan kirjaamiselle ei löytynyt kirjallisuudesta ohjeistusta eikä Tarmo-hankkeellakaan ollut yhteisiä ohjeita ennen kehittämistyön alkamista. Kaikkien kehittämistyöhön osallistuvien vastaajien mielestä kirjaamisen toimintaohjeet yhtenäistivät Tarmo-hankkeen työllisyystoimintojen kirjaamista. Kirjaamisessa on tapahtunut suuri muutos ja tähän on vaikuttanut tekemämme kirjaamisen toimintaohje. Oleellista on erityisesti se, että työntekijät ovat olleet alusta saakka itse luomassa kirjaamisen käytänteitä ja päässeet vaikuttamaan kirjaamisen toimintaohjeen sisältöön. Kehittämispäivien myötä työntekijöillä on ollut mahdollisuus jakaa kokemuksia ja ajatuksia kirjaamiseen liittyen. Kehittämistyön tuloksena syntynyttä tietoa voidaan hyödyntää työllisyystoimintojen asiakkaiden kirjaamiskäytäntöjen kehittämisessä ja käytäntöön viemisessä. Toimintaohjetta voidaan hyödyntää sekä julkisella sektorilla, yksityisellä- että kolmannella sektorilla. Kehittämistyön keskiössä on asiakkaan osallisuus ja asiantuntijuus.

Henkilöstön kirjaamisosaamisen kehittyminen ja motivaatio osallistavaan kirjaamiseen tuli esille Webropol-kyselyistä. Vertaamalla alkukartoituskyselyn ja uudelleen toteutetun kyselyn kirjaamisen tilanteesta kokeilujakson jälkeen, voimme päätellä vastaajien olevan yksimielisempiä vastauksien suhteen. Ensimmäisessä kyselyssä kaikki vastaajat suhtautuivat myönteisesti vain kahteen väittämään, kun uudessa kyselyssä myönteisesti suhtautuivat kaikki vastaajat yhdeksään väittämään. Hajonta vastauksista oli selkeästi vähentynyt ja vastaajat olivat yleisemmin samaa mieltä. Kirjaamisen ohjetta oli pidetty hyvänä ja kattavana. Yhteiset käytännöt tulivat kirjaamiseen työntekijöille ohjeistuksen ja koulutuksen avulla. Kirjaamisen osaaminen kehittyi työntekijöillä ja asiakas otettiin aikaisempaa paremmin mukaan osallistavan kirjaamisen avulla. Asiakasta tiedotettiin paremmin häntä koskevista asioista kuten kirjaamisesta, tietojen luovuttamisesta sekä tietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä. Kirjaamiseen varattiin myös paremmin aikaa ja kirjaamiseen kiinnitettiin enemmän huomiota.

Merkittävänä asiana ja onnistumisena voimme nähdä myös asiakkaan tilanteen. Työntekijät ovat oppineet käyttämään osallistavaa kirjaamistapaa ja toteuttavat sitä työssään. Tämä parantaa asiakkaan asemaa merkittävästi. Asiakkaat voivat

luottaa siihen, että tietävät mihin heidän tietojaan tallennetaan ja mihin tarkoitukseen niitä käytetään. Asiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa omiin kirjauksiinsa ja asiakkaan tietoisuus kirjauksista ja prosesseista kasvaa.

9.2 Pohdintaa kehittämisprosessista

Kokonaisuutena pidämme kehittämisprosessia onnistuneena ja tarkoituksen mukaisena. Kehittämisprosessissa Webropol-kyselyt antoivat kirjaamisen lähtötilanteesta meille selkeän kuvan, jolloin työpajoja voitiin hyödyntää kehittämisprosessissa tehokkaasti. Työpajat sopivat tällaiseen kehittämistyöhön hyvin, koska vuorovaikutus oli avointa ja työntekijät osallistuivat aktiivisesti mukaan kehittämisprosessiin. Työpajoja hyödyntämällä pääsimme työntekijöiden kanssa yhteistyössä kehittämään työyhteisön kirjaamista niin, että kirjaamiselle tulivat yhteiset toimintatavat ja ohjeistukset. Näin toteutettua kirjaamisen kehittämisprosessia voisi hyödyntää mielestämme laajemminkin sote-alalla, koska näin jokaisen työyhteisön omat tärkeät kirjaamisen erityispiirteet ja tarpeet nousevat prosessin myötä esille. Prosessimme eteni aikataulullisesti ja prosessillisesti suunnitelman mukaisesti. Tässä tärkeää oli aikatauluista sopiminen hyvissä ajoin ennakkoon, ja asiasta tiedottaminen työntekijöille.

Muutosjohtamisen näkökulmasta onnistuimme uusien toimintatapojen käyttöön viemisessä. Taskisen (2017, 160–161) mukaan henkilöstön osallistuminen suunnitteluun ja heidän mahdollisuutensa vaikuttaa parantavat muutoksen onnistumisen edellytyksiä. Kehittämistyössämme henkilöstöllä oli mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua kehittämisprosessiin sen jokaisessa vaiheessa. Toisaalta on ihan selvää, että kun on kyse työstä, joka tehdään asiakasrajapinnassa, ovat työntekijöiden näkemykset asiasta erittäin tärkeässä asemassa. Laurila (2017) on todennut, että hyvä muutosjohtaminen on ohjaavaa, osallistavaa ja innostavaa sekä sallii tunteiden turvallisen käsittelemisen. Koemme, että onnistuimme tässä hyvin. Onnistumista auttoi se, että olimme molemmat innostuneita kehittämistyömme aiheesta, joten meidän innostuksemme oli luontaista. Loimme myös kehittämistoiminnalle osallistavan ja jokaisen työntekijän mielipiteen huomioivan ilmapiirin. Tunteiden turvallisen käsittelemisen näkökulma toteutui helposti, koska

työntekijäryhmä oli pieni ja kaikki olivat ennestään tuttuja. Ainoastaan toinen opinnäytetyöntekijä oli työyhteisölle ennestään tuntematon, mutta ilmapiiri pysyi tästä huolimatta välittömänä. Työyhteisön hyvä ilmapiiri myös tuki asioiden turvallista ja avointa käsittelyä.

Pirisen (2015, 18–19) mukaan muutoksen onnistumisen kannalta on oleellista, että työntekijä kokee mahdolliseksi saavuttaa asetetut tavoitteet ja että työntekijöillä on riittävät osaamis- ja aikaresurssit muutoksen läpi viemiseen. Ympäristön näkökulmasta tälle oli olemassa hyvät puitteet, koska kehittämistyömme tapahtui kehittämishankkeessa, jossa työntekijät olivat jo lähtökohtaisesti avoimia muutokselle ja aikaa muutoksen läpiviemiselle sekä juurruttamiselle oli helppo varata. Kehittämisprosessin aikana myös varmistimme koulutuksella, että työntekijöillä oli riittävästi tietoa kirjaamisesta, osallistavasta kirjaamisesta ja tietosuojasta.

Eriyisen tärkeässä asemassa oli työntekijöiden oma asenne koko kehittämissprosessin ajan. Tehtäväämme pidettiin tärkeänä ja työntekijät olivat sitoutuneita ja motivoituneita muutoksen eteenpäin viemiselle. Kyselyt ja kehittämispäivät toteutuivat aikataulussa ja osallistumisvahvuus oli hyvä. Ainoastaan viimeiseen kyselyyn jätti vastaamatta kaksi työntekijää. Tämä voi osaltaan johtua siitä, että toisin kuin alkukyselyissä tälle kyselylle ei ollut varattu työntekijöiden kalenteriin yhteistä vastausaikaa, vaan kysely lähetettiin linkkinä. Näin jokaisen työntekijän omalle vastuulle jäi kyselyyn vastaamisen aikatauluttaminen. Tässä olisimme voineet varata työntekijöiden kalenteriin ennakkoon aikaa kyselyyn vastaamiseen. Vaikka kyseessä oli muutos toimintatavassa, ei prosessin aikana ollut havaittavissa suurta muutosvastarintaa. Työntekijät pitivät toimintaohjetta tervetulleena apuvälineenä perehdytyksessä, jolloin toimintaohjeesta tuli myös perehdytyksen väline.

Kehittämissprosessia voimme pitää onnistuneena myös kehittämissprosessin tulosten näkökulmasta. Voimme todeta, että jo lähtötilanteessa monet asiat olivat kirjaamisen näkökulmasta toteutettu hyvin. Tarmo-hankkeen työntekijöillä oli lähtökohtaisesti hyvät taidot kirjaamiseen. Kuitenkin yhteisesti sovitut käytänteet puuttuivat, mutta myös osallistavan kirjaamisen osalta taidot ja tiedot olivat puut-

teellisiä. Merkittävänä pidämme sitä, että kokonaisuudessaan työntekijöiden kirjaamisosaaminen lisääntyi kehittämisprosessin aikana koulutuksen ja yhteisten työpajojen kautta. Tarmo-hankkeen työntekijöille tuli kehittämisprosessin päätteeksi käyttöön yhteisesti sovitut kirjaamiskäytännöt asiakastyöhön. Laaksonen ym. (2011, 13) ovat todenneet, että kirjaamiselle tulisi varata riittävästi aikaa, että se olisi laadukasta. Kehittämisprosessin myötä työntekijät heräsivät ajattelemaan kirjaamista tärkeänä työkaluna, jolle tulisi varata aikaa. Näin kirjaamiset tulevat tehtyä ajallaan ja yhteisesti sovituilla tavoilla.

Aineisto oli pieni ja kohdistui vain yhteen organisaatioon, jolloin ei tuloksista voida tehdä yleistyksiä. Otos oli kuitenkin kattava, koska mukaan saatiin kaikki Tarmo-hankkeen työntekijät, jotka osallistuivat alkukartoitus kyselyyn ja ensimmäiseen työpajaan. Näin ollen alkutilanteesta saatiin luotettavasti tietoa. Toiselle työpajapäivälle eivät päässeet tai halunneet enää osallistua kaikki työntekijät, ja uuteen kirjaamisen kyselyyn jättivät kaksi työntekijää vastaamatta. Koska tutkimuksen kohdejoukko on pieni, vaikuttaa kahden vastauksen puuttuminen loppukyselyssä heikentävästi tuloksien luotettavuuteen. Epäselväksi jää, olisivatko juuri nämä vastaajat olleet erimielisiä muiden kanssa.

9.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessa on oleellista pohtia tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Tutkimusetiikkaa ohjaavat vahvasti lainsäädäntö ja sitä säätelevät normit sekä ohjeet, joista yhtenä tärkeimmistä Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (Tenk) laatima hyvän tieteellisen tutkimuksen ohjeisto (Leino-Kilpi 2014, 364–366). Hanna Vilkan (2015) mukaan tutkimusetiikka pitää sisällään yleisesti sovitut pelisäännöt suhteessa muihin tutkimukseen liittyviin toimijoihin. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä puolestaan viitataan tutkimuksessa käytettäviin luotettaviin tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiin. (Vilka 2015, 41.) Hyvä tutkimusetiikka ohjaa tutkijaa rehellisyyteen ja huolellisuuteen, eikä tutkimusaineistoa tulkita virheellisesti tai vääristellen tietoa. Puutteelliset lainaukset tai suoraan toisten töiden

kopioiminen myös osittain ovat tekijänoikeusloukkaus. Tutkimusaiheen valinnassa sekä tutkimusongelmia laatiessa täytyy kiinnittää huomiota tutkimusetiikkaan. (Leino-Kilpi 2014, 364–366.)

Opinnäytetyön tekijän täytyy pyrkiä objektiivisuuteen, eikä omille ennakkoasenteille voi antaa valtaa. Tietoa täytyy käsitellä huolellisesti ja eettisesti, mikä tarkoittaa oikeudellisuutta lähdeviittauksiin, mutta myös tiedon oikeudenmukaista tulkintaa, ettei tietoa vääristellä. Tutkijoiden etiikka vaikuttaa tutkimukseen, sillä hyvää työtä ohjaavat vahva oikeudenmukaisuus ja moraali. Tutkimusta tai toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa täytyy pohtia eettisiä oikeutuksia työlle, sillä eettisyys ohjaa myös tutkimuksen laatua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147–150.)

Opinnäytetyössämme kiinnitimme erityistä huomiota avoimeen vuoropuheluun opinnäytetyöhön liittyvien muiden toimijoiden kanssa. Tutkimus- ja tiedonhankintamenetelminä käytimme yleisesti hyväksytyjä ja aikaisemmin testattuja menetelmiä. Tutkimuseettisyyden vuoksi emme kysyneet vastaajilta taustatietoja Webropol-kyselyissä, jolloin anonymiteetti säilyi vastaajien pienestä joukosta huolimatta. Eettisyys on opinnäytetyöntekijöille vahvana arvona jo pohjautuen entisiin opiskeluihin sekä työelämään sairaanhoitajana sekä sosionomina. Eettisiä ristiriitoja ei tullut, koska arvot ja normit nojaavat vahvasti tutkimusetiikkaan, tasa-arvoon, yhdenvertaiseen kohteluun ja objektiivisuuteen. Olemme noudattaneet hyvää tieteellistä käytäntöä työtä tehdessämme.

Opinnäytetyömme kehittämissosiossa käytimme todellisia asiakaskirjauksia, joiden pohjalta tutkittiin sen hetkisen kirjaamisen käytäntöä sekä mietittiin kirjausten pohjalta kehitettäviä asioita. Arja Kuulan (2006, 41) mukaan tutkimustekstejä kirjoitettaessa tulee huomioida, ettei tutkimusteksteistä ole tunnistettavissa yksittäiset henkilöt. Huomioimme tämän näkökulman opinnäytetyössämme eli käytettävistä aineistosta ei ole tunnistettavissa yksittäisiä henkilöitä. Huolehdimme myös esimerkkeinä käytettävien todellisten asiakaskirjausten asianmukaisesta säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään usein validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä. Validiteetilla viitataan tutkimusmenetelmän ja tutkittavan aiheen

suhteeseen sekä siihen, kuinka hyvin menetelmät soveltuvat juuri kyseisen ilmiön tutkimiseen. Reliabiliteetin avulla arvioidaan puolestaan, kuinka pysyviä tai alttiita tulokset ovat satunnaisvaihtelulle. Toimintatutkimuksen luotettavuutta on haastavaa arvioida validiteetin tai reliabiliteetin näkökulmasta. Validiteetissa haasteena on sosiaalisen todellisuuden tulkinnanvaraisuus ja reliabiliteetin näkökulmasta se, että toimintatutkimuksen pyrkimyksenä on nimenomaan muutos, eikä niiden välttäminen. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 147–149.)

Heikkinen ja Syrjälä (2010) ovat ehdottaneet viittä periaatetta (historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus ja havahduttavuus) toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi. *Historiallisen jatkuvuuden* näkökulmasta on pohdittava tutkimuskohteen aikaisempaa taustaa ja sijoitettava se historialliseen, poliittiseen ja ideologiseen asiayhteyteensä. *Reflektiivisyydellä* viitataan tutkijan omaan rooliin ja sen tietoisuuteen tutkimuksessa. Tutkijan tulee havainnoida omaa suhdettaan tutkittavaan asiaan ja kohteeseen sekä huomioida oman aikaisemman kokemuksen vaikutuksia tutkimukseen. *Dialektisuudella* tarkoitetaan tutkimuksen sosiaalisen todellisuuden rakentumista keskustelussa. Se ottaa huomioon moninäkökulmaisuuksien ja siihen sisältyy erilaisia tulkintoja. Dialektisuus ilmenee tutkimusraportissa esimerkiksi mahdollisimman autenttisine ihmisten äänien esiin nostamisena, kuten suorissa sitaateissa. *Toimivuuden* näkökulmasta tarkastellaan tutkimuksen käytännön vaikutuksia. Tällä ei kuitenkaan tarkoiteta sitä, että mikäli toimintatutkimuksen tuloksena todettaisiin jokin asia toimimattomaksi, olisi tutkimus epäluotettava. Tärkeämpää on punnita tutkimuksen tulosten tuottamaa tietoa ja sen arvoa. Toimivuutta voidaan tarkastella myös eettisestä näkökulmasta sekä kuinka tutkimuksessa käsitellään eettisiä kysymyksiä. *Havahduttavuus* puolestaan viittaa siihen, kuinka hyvin tutkimus saa ihmiset miettimään ja ajattelemaan asioita sekä tuntemaan asioita uusilla tavoilla. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 149–160.)

Luotettavuuden tärkeitä ominaisuuksia on puolueettomuus ja objektiivisyys. Luotettavuuteen vaikuttavat tutkimusentekijän pyrkimykset ymmärtää avoimesti tutkittua asiaa tai henkilöä. Tutkimukseen voivat vaikuttaa myös tutkijan omat kokemukset tai näkemykset sekä asenteet. Opinnäytetöissä tutkija on mukana kehit-

tämässä kohdetta tai tuotostaan, jolloin mukana työskentely väistämättä vaikuttaa tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158–161.) Luotettavuuden turvaamiseksi kyselyt toteutettiin anonymisti ja niiden tulokset esiteltiin kohderyhmälle työpa-japäivässä. Luotettavuutta tässä opinnäytetyössä vahvistaa työn tekeminen pa-ri työskentelyllä, joka tukee objektiivisuutta ja oikeudenmukaista tulkintaa. Pari työskentely vähentää riskiä yksilön ennakoasenteiden tai tulkintojen vaikutuk-sille. Luotettavuuden takaamiseksi kerätty aineisto on ensin käsitelty kummankin opinnäytetyöntekijän toimesta yksin ja sen jälkeen vedetty johtopäätökset yhteen. Näin pystyimme peilaamaan toistemme näkemyksiä ja vahvistamaan tulosten luotettavaa tulkintaa.

Luotettavuutta tuo myös lähteiden monipuolinen ja runsas käyttäminen. Lähteitä käytettäessä olemme arvioineet lähteiden laatua ja pyrkineet käyttämään mah-dollisimman uusia lähteitä, koska lähteiden alkuperän ja tuoreuden huomioiminen tukee kriittisyyttä ja luotettavuutta (Hirsjärvi ym. 2007, 109). Lähteiksi onkin py-rity löytämään mahdollisimman luotettavia lähteitä, kuten väitöskirjoja, lakeja sekä vertaisarvioituja artikkeleja. Kehittämistyön prosessi on kuvattu avoimesti, huolellisesti ja rehellisesti.

Tutkimusraporttien arvioinnissa tulee miettiä, mikä oli tarkoitus tutkimuksella ja mitä tiedonkeruu menetelmää käytettiin. Vastausprosenttia sekä perusjoukkoa ja otoksen koon riittävyyttä täytyy tarkastella kriittisesti huomioiden tutkimusajan-kohta. Tutkimuksen toteutuksen luotettavuutta voidaan arvioida tunnuslukujen, aikaisempien tutkimusten ja täydentävien kysymysten valossa. (Heikkilä 2014, 41, 52–63.)

Omat sitoutuksemme opinnäytetyöntekijänä ovat Päivi Hirvosen työskentely Siun soten rekrytoinnissa. Osallistava kirjaaminen oli hänelle osittain tuttua työnhaki-joiden kirjaamisprosesseissa. Muuten opinnäytetyön kohderyhmä on Päivi Hirvo-selle vierasta. Mira Piironen työskentelee Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdis-tyksen Tarmo-hankkeessa koulutusvalmentajana. Kehittämistyön ympäristö on Mira Piironiselle oma työyhteisö ja kehittämistyön kohderyhmä sekä Tarmo-hank-keen asiakkaat kohderyhmänä tuttuja. Hän on käyttänyt osallistavan kirjaamisen

menetelmää aikaisemmassa työssään lastensuojelun perhetyöntekijänä. Kriittisimpänä opinnäytetyön työstämisaikana Piironen oli opintovapaalla omasta työstään, jolloin varsinaiseen työhön ja työkavereihin sai hiukan etäisyyttä. Hirvonen katsoo opinnäytetyön kohderyhmää ”ulkopuolisin silmin” ja takaa näin ollen objektiivisuuden säilymisen opinnäytetyössä.

9.4 Jatkokehitysideat

Prosessin aikana nousi esille muita kehittämiskohteita, joita emme prosessin alussa osanneet ottaa huomioon, mutta jotka ovat vaikuttaneet asiakastietojen huolellisempaan ja parempaan käsittelyyn. Omilla tietokoneilla olevat tiedostot on siirretty palvelimille sekä salasanojen taakse. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 679/2016 ohjaa selkeästi tietojen käsittelyä ja turvallisia käytänteitä. Mielenkiintoista olisi tulevaisuudessa tutkia, kuinka käytännössä nämä asetukset toteutuvat sosiaali- ja terveystieteissä, ja huomioidaanko riittävästi tietoturvallisuuden käytänteitä sekä niissä työntekijöitä riskinä tietoturvallisuuden kannalta.

Toisena jatkokehityksen aiheena olisi tutkia työnhakijoiden ja asiakkaiden kokemuksia osallistavasta kirjaamisesta. Työllistämisen kirjaamista ja tämän opinnäytetyön tuotosta eli toimintaohjetta voisi myös hyödyntää toisissa organisaatioissa.

Kolmantena jatkokehittämiskohteena voisi olla tietojärjestelmien kehittäminen. Kuten Lehtikunnaskin (2016, 15–20, 88–90) on todennut, kirjaamisen tekninen toteutus on riippuvainen organisaatiossa käytettävästä tietojärjestelmästä ja sovitusta käytänteistä. Järjestelmien tulisi siten olla sekä käyttäjä, että asiakasystävällisiä. Mielestämme enenevässä määrin tulisi lisätä kirjaamisjärjestelmiä, joihin asiakkaalla olisi pääsy esimerkiksi vahvaa tunnistautumista käyttämällä. Tällöin järjestelmä tukisi entistä paremmin asiakkaan tiedonsaantioikeutta ja osallisuutta suhteessa kirjaamiseen. Tällöin toteutuisi paremmin myös julkisuuslaissa (621/1999) määritelty tiedonsaantioikeus. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Lähteet

- Aalto, M., Joronen, M. & Villa, S. 2008. Syrjintä Suomessa 2008. Helsinki: Ihmisoikeusliitto.
- Alatalo, J., Larja, L. & Mähönen, E., 2019. Työ- ja elinkeinoministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriön lyhyen aikavälin työmarkkinaennuste, kevät 2019; TEM analyysseja 92/2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161602/Ennuste%20kev%C3%A4t%202019_p%C3%A4ivitetty.pdf. 25.8.2019.
- Alenius, P., Koskela, M., Pitkänen, P. & Vartiainen, P. 2017. Ulkomailta muutaneiden hoitajien integraatio ja oppimisen polut sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä. *Työelämän tutkimus* 15 (2). http://www.tyoelamantutkimus.fi/wp-content/uploads/2018/06/TT_2_2017_sisus.pdf. 10.2.2019.
- Deichmann, D. & Jensen, M. 2017. I can do that alone..or not? How idea generators juggle between the pros and cons of teamwork. *Strategic Management Journal* 9.8.2017. <https://repub.eur.nl/pub/102557>. 14.4.2019.
- De Marinis, MG., Piredda, M., Pascarella, MC., Vincenzi, B., Spiga, F., Tartaglini, D., Alva-ro, R. & Matarese, M. 2010. 'If it is not recorded, it has not been done!?' consistency between nursing records and observed nursing care in an Italian hospital. *Journal of Clinical Nursing* 19, s. 1544-1552.
- Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. & Salonen, K. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. *Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja* 108. Tampere: Turun ammattikorkeakoulu.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus. 492/2011. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 492/2011. Työntekijöiden vapaasta liikkuvuudesta unionin alueella. Euroopan unionin virallinen lehti, annettu 5 päivänä huhtikuuta 2011. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0492&from=DE>. 12.12.2019.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus. 679/2016. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2016/679, Luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasetus), annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, Euroopan unionin virallinen lehti. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI>. 8.10.2019.
- European Commission. 2017. Talouspolitiikan eu-ohjausjakso –tietokooste aktiivinen työvoimapolitiikka. European Commission. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_active-labour-market-policies_fi.pdf. 11.10.2019.
- Günter, K. 2015. Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98096/978-951-44-9950-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 6.1.2020.
- Hartikainen, T. 2019. Rekrytointiasiantuntija. Tarmo-hanke. Haastattelu 20.3.2019.

- Heikka, H. 2008. Sosiaali- ja terveysjohtajan työn sisältö ja kompetenssit. Oulun yliopisto. Väitöskirja. Lääketieteellinen tiedekunta. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514287886.pdf>. 19.4.2019.
- Heikkilä, J., Jantunen, S., Mäkelä, T., Naaranoja, M., Piippo, J., Saarisilta, J., Sankelo, M., Sinervo, T. & Tuomivaara, S. 2015. Osuva-tutkimushanke pähkinänkuoressa 1.1 Osallistuvan innovaatiotoiminnan johtamisen tutkimushanke. Teoksessa: Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Raportti 4/2015. Tampere: Tekes.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Helsinki: WSOY.
- Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus, teoksessa Tilastollinen tutkimus. 9.uud.p. Edita Publishing Oy, Helsinki 2014. <http://www.tilastollinen-tutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. 23.11.2019.
- Heikkinen, H.L.T. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H.L.T. & Syrjälä, L. 2010. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa: Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura.
- Hildén, R. 2002. Ammatillinen osaaminen hoitotyössä. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 1996. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi
- Huotari, J., Lepänjuuri, A. & Niskanen, A. 2007. Elektroninen portfolio osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa. Toimittanut; Laitinen, A., Nurminen, R. & Soininen, L. 2007. Teoksessa: Tunnistatko osaamisen? Näkökulmia ja välineitä osaamisen arviointiin ja kehittämiseen ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Kaijala, M. 2016. Rekrytointi. Tehtävään vai yhtiöön. Helsinki: Alma Talent.
- Karhapää, S-J. 2016. Management change and trust development process in transformation of university organization: a critical discourse analysis. Joensuu: Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Itä-Suomen yliopisto.
- Karjalainen, J. 2013. Työttömän palvelujärjestelmään aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työurille! Työttömien aktiivipolitiikkaa suomessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Kirkonpelto, T. & Vallimies-Patomäki, M. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstön kansainvälinen rekrytointi. Maailman terveysjärjestö WHO:n suosituksiin perustuvat eettiset pelisäännöt Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

- Kivisaari, S. 2001. Kokemuksia vuorovaikutuksestakehittämistyössä. Juurruttaminen kokeiluna. VTT, teknologian tutkimuksen ryhmä. Työpapereita nro 58/01. <https://www.vtt.fi/inf/julkaisut/muut/2001/tp58.pdf>. 17.11.2019.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Koistinen, P. 2014. Työ, työvoima ja politiikka. Vantaa: Vastapaino
- Korhonen, T. & Mäkipää, S. 2011. Mistä asiantuntijuus muodostuu? Teoksessa Suomen sairaanhoitajaliitto, Ranta, I., Mäkipää, S., Matikainen, A., Laaksonen, K., Korhonen, T. & Hahtela, N. 2011. Sairaanhoitaja asiantuntijana. Helsinki: Fioca.
- Kotter, J. 2014. 8-step process. <https://www.kotterinc.com/8-steps-process-for-leading-change/>. 31.12.2019.
- Krause, A., Rinne, U., & Zimmermann, K. 2012. Anonymous Job Applications in Europe. IZA Journal of European Labor Studies, IZA DP No. 7096, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor. <https://www.ft.dk/samling/20171/almdel/liu/spm/47/svar/1489965/1896180.pdf>. 20.1.2019.
- Käpylä, J. & Salonius H. 2013. Tietojohtajan taskukirja. Tietojohtamisen näkökulmia aluekehittämiseen. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto, tietojohtamisen tutkimuskeskus Novi.
- Laaksonen, M. 2013 Kirjaamisen juridiset perusteet ja hyvät käytännöt. THL, Koulutuskeskus Petrea. Turu15.10.2013. <https://www.avi.fi/documents/10191/620311/Kirjaamisen+juridiset+perusteet+ja+hyv%C3%A4t+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t/7187688f-6e48-4d4f-af89-e230a74b12cd>. 7.2.2019.
- Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>. 20.4.2019.
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. 1369/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369#Pidp446759040>. 29.1.2020.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 621/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. 29.2.2020.
- Lammintakanen, J. 2017. Henkilöstö voimavarana – osaamisen johtamisen haasteena. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laura -rekrytointijärjestelmä. 2019. Käyttäjäystävällinen rekrytointityökalu. <https://reachmee.com/fi/rekrytointityokalu/>. 20.1.2019.
- Laurila, M. 2017. Me ollaan kaikki samassa veneessä ja soudetaan yhdessä samaan suuntaan ”Esimiesten ja henkilöstön käsityksiä hyvästä muutosjohtajuudesta”. Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-772-9.pdf 12.10.2019.
- Larja, L. 2019. Työvoiman hankinta toimipaikoissa vuonna 2018, TEM-analyysi 94/2019, Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161727/Ty%C3%B6voiman%20hankinta%20toimipaikoissa%20vuonna%202018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. 1.9.2019.

- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214 14.4.2020.
- Lehtikunnas, T. 2016. Tehohoitopotilaan siirtotiedote hoitotyön päätöksenteon tukena –retrospektiivinen asiakirja-analyysi vuosilta 2001–2013. Väitöskirja. Turun yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta, Hoitotiede.
- Leino, P. & Loikka, I. 2006. s.47-48. Luku 3. Kieli-yhteinen yksityisasiä. Teoksessa: Lonka I., Lonka K., Karvonen, P. & Leino, P. 2006. Taitava kirjoittaja. Opiskelijan opas. Helsinki: Yliopistopaino.
- Leino-Kilpi, H. 2014. Hoitotyöntekijä ja tutkimusetiikka. Teoksessa Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. (toim.) Etiikka hoitotyössä. 8. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M. 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lonka, I. & Lonka, K. 2006. s.7-11. Luku 1. Kirjoittamisen taito. Teoksessa: Lonka I., Lonka K., Karvonen, P. & Leino, P. 2006. Taitava kirjoittaja. Opiskelijan opas. Helsinki: Yliopistopaino.
- Lunkka, N. 2018. Making sense of hospital change project actuality, university of oulu graduate school; university of Oulu, faculty of medicine; medical research center. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526219134.pdf>
- Luukkainen, S. & Uosukainen, L. 2011. Koulutus asiantuntijuuden perustana. Teoksessa T. & Hahtela, N. 2011. Sairaanhoidtaja asiantuntijana. Helsinki: Fioca.
- Markkula, T. & Syväniemi, A. 2015. Analytiikkamatka: Datasta tietoon ja tiedolla johtamiseen. Helsinki: Liikekirjat.
- Maunu, T. 2016. Työvoiman hankinta toimipaikoissa vuonna 2015, Työ- ja elinkeinoministeriö, TEM-analyyseja73/2016, Helsinki, <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75116/Ty%C3%B6voiman%20hankinta%20toimipaikoissa%202015.pdf>. 1.9.2019.
- Mykkänen, M. 2018. Tietorakenteet potilaan hoitotietojen kirjaamisessa: Case hoitotyön yhteenveto. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. Tieteelliset aikakauslehtiartikkelit. FinJeHeW 2018;10(2–3). Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Vertaisarvioitu. <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/6872/15355468521182024044.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. 14.4.2020.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan abc. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Nykänen, P. (toimittaja) & Junttila, K. (toimittaja) 2012. Hoitotyön ja moniammatillisen kirjaamisen asiantuntijaryhmän loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 40/2012. Helsinki.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ora-Hyytiäinen, E. 2012. Juurruttamisen johtaminen. Teoksessa Ora-Hyytiäinen, E., Ahonen, O. & Partamies, S. Hoitotyön kehittäminen juurruttamalla. Helsinki: Laurea ammattikorkeakoulu

- Ora-Hyytiäinen, E., Ahonen, O. & Partamies, S. 2012. Juurruttaminen kehittämistoiminnan menetelmänä. Teoksessa Ora-Hyytiäinen, E., Ahonen, O., Partamies, S. Hoitotyön kehittäminen juurruttamalla. Helsinki: Laurea ammattikorkeakoulu.
- Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L. & Mönkkönen. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Mönkkönen K., Kekoni, T., Pehkonen, A. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus Oy
- Pirinen, H. 2015. Esimies muutoksen johtajana. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.tietopalvelu.karelia.fi/teos/BAXBBXAUCGBJXAB#kohta:ESIMIES\(\(20\)MUUTOKSEN\(\(20\)ETULINJASSA\(\(20\):\(Muutoksen\(\(20\)johtaminen\(\(20\)](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.tietopalvelu.karelia.fi/teos/BAXBBXAUCGBJXAB#kohta:ESIMIES((20)MUUTOKSEN((20)ETULINJASSA((20):(Muutoksen((20)johtaminen((20).). 20.4.2019.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 2017.Hankesuunnitelma. TARMO-hanke.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 2018. Toimintakertomus.
- Pirilä, K. & Vehkaperä, U. 2013. IV Uudistamis- ja kehittämistyön malleja. Teoksessa: Innostu ja innovoi. Käsikirja innovaatioprojektointoihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Oiva-Oppimateriaalit 1. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu.
- Pitkäaho, T. 2011. Hoitotyön henkilöstömitoitus ja tulos kompleksisessä erikoissairaanhoidon toimintaympäristössä. Väitöskirja. Terveystieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0395-2/urn_isbn_978-952-61-0395-2.pdf. 19.4.2019.
- Pitkänen, L. 2017. Nuorten johtajien eettiset profiilit. Q-metodologinen tutkimus eettisestä johtajuudesta uuden sukupolven määrittämänä. Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-769-9.pdf. 17.11.2019.
- Pulli, K-M. 2018. Tiedolla johtamisen kehittäminen tapaustutkimus. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57053/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201802121471.pdf>. 29.12.2019.
- Pärnänen, A. 2011. Organisaatioiden ikäpolitiikat: strategiat, instituutiot ja moraalit. Tilastokeskus, tutkimuksia 255. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/26582/255_A_Parnanen_Vaitoskirja_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 11.2.2019.
- Raunio, K. 1999. Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt. Helsinki: Gaudeamus.
- Rekola, L. 2007. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen R. 2007. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Rissanen, S. & Lammintakanen, J. 2017.Sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisympäristö. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Rudawska, A. 2013. The learning organization idea in the context of organizational learning and knowledge management. International journal of contemporary management. 12 (4), s. 97-109.
- Ruuskanen, I. 2011. Koulutuksesta työelämään, Vastavalmistunut sairaanhoitaja asiantuntijana. Teoksessa Rantala, I. toim. ja toimituskunta,

2011. Sairaanhoidaja asiantuntijana, hoitotyön vuosikirja 2011. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sakko, S. 2015. Ulkomaisen työvoiman rekrytointi. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuntasektorin toimintatavoista ja prosesseista. Väitöskirja, Oulun yliopisto. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526209067.pdf>. 20.1.2019.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. 16.5.2019.
- Savaya, R. 2010. Enhancing Student Awareness of the Importance of Full and Accurate Documentation in Social Work Practice. *Social Work Education* Vol. 29, No. 6, September 2010, s. 660–669.
- Sorainen, O. 2007. Ulkomaalainen työntekijä. Rekrytointi, maahanmuutto ja työnteko. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista. 289/2009. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298> 28.12.2019.
- Sydänmaanlakka, P. 2012. Älykäs organisaatio. Vantaa: Talentum Media Oy.
- Syrjä, H. & Valtakari, M. 2008. Romanian pitkä matka työn markkinoille. Tutkimus romanien työmarkkinoille sijoittumisen edistämisestä. *Työ ja yrittäjyys* 22/2008. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. <https://docplayer.fi/16551285-Romanien-pitka-matka-tyon-markkinoille-tutkimus-romanien-tyomarkkinoille-sijoittumisen-edistamisesta.html>. 20.1.2019.
- Taskinen, H. 2017. Organisaatiomuutosten johtaminen. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) *Sosiaali- ja terveysjohtaminen*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2018. Työllisyys. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>. 13.5.2019.
- Tiainen, A-I. (toim.) 2014. YAMK työelämää kehittämässä. *Sosiaali- ja terveys* B:25, 14-22.
- Tilastokeskus, 2018. Väestöennuste. Liitetaulukko 1. Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 - 2070 (vuodet 2020-2070: ennuste) https://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn_2018_2018-11-16_tau_001_fi.html. 25.1.2019.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomivaara, S., Kurki, A-L. & Valtanen, E. 2015, 78. Oivalluksia osallistuvasta innovaatiotoiminnasta – työpajamenetelmä esimiesten kehittämisosaamista tukemassa; Toimittanut; Saarisilta, J. & Heikkilä, J., Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa, Osuva tutkimushankeen loppuraportti, THL – Raportti 4/201578, http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 6.10.2019.
- Toikko, T. & Rantanen, R. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 13.5.2019.
- Työ ja elinkeinoministeriö, 2019. TE-palvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua. <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrittyspalvelut>. 13.8.2019.

- Työ- ja elinkeinoministeriö, 2018. Työmarkkinoiden toiminta, hallituksen työllisyysuimet ja saavutetut tulokset. Hallituksen strategiaistunto 27.8.2018. TEM. https://tem.fi/documents/1410877/2132296/Ty%C3%B6markkinat_27082018.pdf/fa7a8b6c-84bf-4169-90a8-f0cd1f17ac5a/Ty%C3%B6markkinat_27082018.pdf. 13.9.2019.
- Vaahtio, E. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Valtioneuvosto, 2016, Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot. Tutkimus työpoliittisten toimenpiteiden toimivuudesta, tuloksista ja tulevaisuudesta (TYVA), Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta, julkaisusarja 3/2016, <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79555/ty%C3%B6politiikan%20vaikuttavuus%20ja%20vaihtoehdot.pdf>. 11.10.2019.
- Valtioneuvosto, 2019. 3.5 Luottamuksen ja tasa-arvoisten työmarkkinoiden Suomi, <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/luottamuksen-ja-tasa-arvoisten-tyomarkkinoiden-suomi>. 12.10.2019.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Viitasalo, N. 2015. Varttuneet ja ikäsyrijntä työelämässä. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteet. Tampereen yliopisto. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98155/978-951-44-9967-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 20.4.2019.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Helsinki: Tammi.
- Vilkka, H. 2014. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>. 28.11.2019.
- Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus
- Vuori, J. 2017. Dialoginen viestintä johtamisessa. Teoksessa: Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Välivehmas, K. 2014. Miten onnistun työnhaussa. Helsinki: Minerva kustannus Oy.
- Webropol 2019. <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/luo-kyselyita/> 19.11.2019.
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.

KYSELY 1 Aikukartoituskysely

Kysely Tarmo-hankkeen työntekijöille asiakastyön dokumentoinnista. Alla olevien kysymysten avulla kartoitetaan kirjaamisen nykytilannetta. Vastaathan kaikkiin kysymyksiin. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Vastauksia käytämme asiakastyön kirjaamisen kehittämisessä.

- Mitä välineitä tai ohjelmia hyödynnät asiakastyön kirjaamisessa?
(LAURA, Excel, Word, vihko tms.)
- Mitä ammatillisia verkostoja työhösi liittyy asiakastyön tiedonsiirron näkökulmasta?
- Ketä varten kirjaat?
- Tietävätkö asiakkaasi: (Vastaa KYLLÄ/EI)
 - Mitä asioita kirjaat?
 - Miten säilytät kirjatut asiat?
 - Miksi kirjaat?
 - Milloin asiakastyön kirjaukset tiedot hävitetään?
 - Miten tiedot hävitetään?
- Milloin kirjaat asiakastapaamisella käsitellyt tai tehdyt asiat?
Valitse parhaiten tämän hetkistä tilannetta kuvaava vaihtoehto.
 - Tapaamisen aikana ja asiakkaan kanssa yhdessä
 - Tapaamisen päätteeksi asiakkaan kanssa yhdessä sovitut asiat
 - Tapaamisen päätteeksi
 - Muuna ennalta määriteltynä aikana
 - Kun tulee sopiva hetki
- Kirjaatko kaikki toimenpiteet ja tapahtumat, kuten tapaamiset, sähköpostit, puhelut ja viestit
 - Jos vastaat ei, mitkä asiat jätät kirjaamatta?
- Millaiset asiat ovat mielestäsi tärkeitä kirjata työllisyystoiminnan asiakastyössä?
- Millaista koulutusta toivot saavasi asiakastyön kirjaamisiin?
- Mitkä asiat kirjaamisessa kaipaavat TARMO-hankkeessa kehittämistä?
- Miten kirjaamista tulisi mielestäsi kehittää?
- Miten kirjattua tietoa voitaisiin hyödyntää palvelujen kehittämisen näkökulmasta?
- Mitä muuta haluat tuoda esille kirjaamiseen ja kehittämiseen liittyen?

KYSELY 2, Arvioiva kysely

Arvioiva kysely 2 kysytään sekä kehittämistyön alussa, että lopussa.

Tässä kyselyssä asiakasta osallistavalla kirjaamistavalla tarkoitetaan kirjaamista, jossa asiakas on aktiivisesti mukana tuottamassa sisältöä kirjauksiin, pääsee vaikuttamaan kirjauksiin ja asiakkaan omat mielipiteet tulevat ilmi kirjauksista. Asiakas on läsnä kirjatessa tai hänen kanssaan on keskusteltu kirjattavasta sisällöstä. Asiakasta tiedotetaan kirjaamiseen liittyvistä asioista, kuten asiakastietojen käytämisestä ja omien tietojen saamisesta.

- Kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta
- Kirjaaminen on tärkeää asiakkaan oikeusturvan kannalta
- On tärkeää tehdä asiakaskirjaamiset asiakastapaamisten aikana
- Varaan riittävästi aikaa laadukkaalle kirjaamiselle
- Työllisyystoiminnassa kirjataan liian vähän tietoa asiakkaan tilanteesta
- Asiakastyön kirjaaminen on vaikeaa
- Ajantasalla oleva asiakastyön kirjaaminen on tärkeää
- Kirjaan vain objektiivisia asioita
- Asiakkaan tilannetta kirjatessa on tärkeää erottaa mitkä ovat tosiasioita ja mitkä työntekijän tulkintaa
- Säilytän ”pöytälaatikossa” epävirallisia asiakas muistiinpanoja
- On tärkeää kirjata asiakkaan subjektiiviset mielipiteet
- Asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa tulee lisätä
- Jos asiakastyötä ei kirjaa työ jää näkymättömäksi
- Minulla on riittävät taidot asiakastyön laadukkaaseen kirjaamiseen
- Työpaikallani on yhteisesti sovitut kirjaamiskäytännöt
- Kerron asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta
- Kirjaaminen ei saa leimata asiakasta
- Olen saanut koulutusta kirjaamiseen nykyisessä tai aikaisemmassa työssä
- Käytän kirjatessa asiakkaan nimeä
- Kirjaan verkostotapaamisista kaikki tapaamisen osallistuneet osapuolet
- Käytän työssäni asiakasta osallistavaa kirjaamistapaa
- Mitä ajatuksia tai kysymyksiä kyselyyn vastaaminen herätti?

TEEMOITTELU, Alkukartoituskysely 1:n tuloksista

KYSELY 1

Vastaajien kokonaismäärä (n=11)

1. Mitä välineitä tai ohjelmia hyödynnät asiakastyön kirjaamisessa? (n=11)

Laura	11 vastausta
Vihko/paperi/lomake	12 vastausta
Word	7 vastausta
Excel	3 vastausta
Muut sähköiset viesti välineet	5 vastausta (1 vastaus kustakin)

(Muut= asiakasseuranta, kalenteri, sähköposti, Whatsapp, tekstiviestit)

2. Mitä ammatillisia verkostoja työhösi liittyy asiakastyön tiedonsiirron näkökulmasta? (n=11)

Te-toimisto	11 vastausta
Kuntien työllisyyspalvelut	9 vastausta
Työnantaja	5 vastausta
Sosiaalipalvelut	5 vastausta
Yhdistykset	4 vastausta
Sisäinen tiedonsiirto	3 vastausta
Työllisyshankkeet	2 vastausta
TYP = monialainen työllisyyspalvelu	2 vastausta
Muut	2 vastausta (1 vastaus kustakin)

(Muut= Oppilaitokset, MiePä-palvelut)

3. Ketä varten kirjaat? (n=11)

Oman työ	11 vastausta
Asiakas	8 vastausta
Hanke/työyhteisö	5 vastausta
Verkostot	2 vastausta
Muut	2 vastausta (1 vastaus kustakin)

(Muut= seuranta, arviointi)

11. Mitä asioita jätät kirjaamatta ja miksi? (n=9)

Asiakastyön kannalta epäolennaiset asiat	8 vastausta
Muut	2 vastausta

(Muut= asiakkaan henkilökohtaiset asiat tai terveysasiat)

Miksi?

Kiireen takia	2 vastausta
---------------	-------------

12. Millaiset asiat ovat mielestäsi tärkeitä kirjata työllisyystoiminnan asiakastyössä? (n=11)

Asiakkaan prosessin eteneminen	10 vastausta
Asiakastapaamisten ja yhteydenpidon sisältö	9 vastausta
Asiakkaan tavoitteet	4 vastausta
Asiakkaan työllistymiseen vaikuttavat taustatekijät	4 vastausta
Verkostotyö	3 vastausta
Muut	3 vastausta (1 vastaus kustakin)

(Muut= yhteystiedot, yhteyshenkilöt, muistutukset)

13. Millaista koulutusta toivot saavasi asiakastyön kirjaamisiin? (n=11)

Ohjeistus kirjaamisen sisällöstä ja tyylistä	7 vastausta
Asiakastietojen asianmukainen hävittäminen	2 vastaus
Ei osaa sanoa	2 vastausta
Muut	3 vastausta (1 vastaus kustakin)

(Muut= en tarvitse koulutusta, kirjaamisesta tiedottaminen asiakkaalle, kirjaamisen aikataulutus)

14. Mitkä asiat kirjaamisessa kaipaavat TARMO-hankkeessa kehittämistä? (n=11)

Kirjausten yhtenäisyys	8 vastausta
Kirjaamisten sisältö	4 vastausta
Järjestelmä	2 vastausta
Asiakastietojen säilytys	1 vastaus

15. Miten kirjaamista tulisi mielestäsi kehittää? (n=8)

Yhteisesti sopimalla	4 vastausta
Kouluttamalla	2 vastausta
Keskustelemalla	2 vastausta
Aikatauluttamalla	1 vastausta

16. Miten kirjattua tietoa voitaisiin hyödyntää palvelujen kehittämisen näkökulmasta? (n=7)

Valmentajien työmäärän seurannan väline	4 vastaus
Asiakasprosessien kuvaamisen välineenä	3 vastausta

Asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen apuvälineenä	2 vastausta
Asiakkaan osaamisen tunnistaminen	2 vastaus

**17.Mitä muuta haluat tuoda esille kirjaamiseen ja kehittämiseen liittyen?
(n=7)**

Kirjaaminen on tärkeää	5 vastausta
Kirjaaminen vie aikaa	3 vastausta
Tietojen tallentaminen ja siirtäminen	2 vastausta
Kirjaamisen yhtenäistäminen	1 vastausta

KIRJAAMISEN TOIMINTAOHJE

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyystoiminta



Kuva: Ninka Reittu-Kuurila

Sisältö

1 Kirjaamisen tärkeät periaatteet työllisyystoiminnoissa	1
2 Osallistavan kirjaamisen menetelmä.....	1

Liitteet

Liite 1 Kirjaamisen tarkistuslista

Liite 2 Ohje tietojen säilyttämiseen ja poistamiseen

Liite 3 Tiedote asiakkaalle tietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä

Liite 4 Esimerkki kirjauksesta

Liite 5 Rekisteröidyn informointi

Liite 6 Henkilötietojen poistopyyntö lomake

1 Kirjaamisen tärkeät periaatteet työllisyystoiminoissa

Kirjaamisesta tiedottaminen asiakkaalle

- Asiakkaalle kerrotaan asiakastietojen kirjaamisesta, ja hänelle näytetään henkilörekisteriseloste.
- Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan nähdä hänen omia asiakirjojaan sekä henkilötietojen käsittelystä ja luovuttamisesta.
- Asiakkaalle luovutetaan pyydettäessä asiakirjatiedot, huomioiden lain asettamat vaatimukset tietojen luovuttamisesta.
- Asiakkaalle kerrotaan, että hänellä on oikeus pyytää poistamaan omat tiedot rekistereistä, korjaamaan tietoja tai estämään omien tietojen luovutus eri organisaatioille.
- Asiakkaalle kerrotaan LAURA järjestelmästä sekä mitä tietoja järjestelmään kirjataan ja miksi.
- Asiakkaalle kerrotaan ketkä käyttävät LAURA järjestelmää ja kenellä on pääsy järjestelmään.
- Asiakkaalle kerrotaan, että mitkään tiedot eivät siirry automaattisesti LAURA järjestelmästä eteenpäin.
- Asiakkaalle kerrotaan työntekijöiden omista muistiinpanoista.
- Asiakkaalle kerrotaan työntekijöiden vaitiolovelvollisuudesta.
- Tietojen luovuttamisesta informoidaan aina erikseen asiakasta.

Asiakkaan osallisuus kirjaamisessa

- Käytetään kirjatessa osallistavaa kirjaamistapaa.
- Kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa, aina kun mahdollista ja toimita asiakkaalle yhteenveto kirjauksista.
- Huomioidaan, että asiakkaan ääni tulee ilmi kirjauksissa.

Kirjaamisen sisältö

- Kirjataan vain työhön oleellisesti liittyviä tietoja. Yleisinä periaatteina pidetään tietojen käytettävyyttä ja eheyttä. Keskustele asiakkaan kanssa epävarmoissa tilanteissa.
- Vältetään päällekkäisiä tietoja.
- Kuvataan kirjauksissa asiakkaan lähtötilanne.
 - Koulutukset
 - Työkokemus
 - Valmiudet työn tekemiseen sekä mahdolliset työskentelyyn vaikuttavat muut tekijät

- Kuvataan kirjauksissa asiakkaan prosessi eli asiat, joita tehdään asiakkaan asian edistämiseksi.
 - Käytyt koulutukset, tapahtumiin osallistumiset, yhteydenotot, palautteet, asiakkaan tavoitteet ja niiden edistämiseksi tehdyt toimenpiteet.
- Kirjataan mitä on tehty ja mitä on sovittu.
 - Asiakkaan ja työntekijän vastuut ja toimenpiteet sovituille asioille.
 - Aikataulut ja paikat tapaamisille.
- Kirjataan verkostotapaamisissa läsnäolijat, työntekijöiden roolit, vastuut ja työnjako
- Kirjataan kaikki tapaamiset ja niiden sisältö.
- Kirjataan yhteydenotot tarvittavilta osin.
 - Yhteydenpito asiakkaan kanssa aina.
 - Muut yhteydenotot, kun asia on ratkennut.

Kirjaamisen aikataulut

- Varataan aikaa 15 minuuttia tapaamisen päätteeksi asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamiselle.
- Kirjataan muut kuin asiakkaan kanssa tehtävät kirjaamiset mahdollisimman pian tapahtuman tai yhteydenpidon jälkeen.
- Varataan aikaa kalenteriin muille tarvittaville kirjauksille viikoittain.
- Tarkistetaan kirjausten ajantasaisuus vähintään kahden kuukauden välein.

Kirjaamisen tyyli

- Käytetään selkokieltä eli selkeää, ymmärrettävää ja asiallista ilmaisua, jolloin asiakas ymmärtää helpommin lukemansa.
- Kirjataan huolellisesti ja suunnitelmallisesti.
- Kirjataan kronologisessa järjestyksessä.
- Kirjoitetaan selkeästi, kuka on minkäkin ilmaisun kertonut.
- Vältetään lyhenteitä, ammattikieltä sekä vierasperäisiä sanoja.
- Suositetaan kirjatessa asiakkaan nimeä tai termiä asiakas. Kysy asiakkaalta kumpaa hän toivoo käytettävän.
- Lisätään kirjaukseen omat nimikirjaimet.
- Viitataan kirjauksissa itseän kirjaajana selkeästi ja käytetään esimerkiksi termejä valmentaja tai työntekijä.

Kirjaamisen välineet

- Kaikki olennaiset asiat kirjataan LAURA järjestelmään.
- Excel tiedosto ESR raportointia varten.
- Muut tiedostot ja muistikirjat vain oman työn tueksi

Tapaamisen tyypit

Tapaamisen tyyppi kuvaukset valitaan LAURA järjestelmästä seuraavin periaattein:

- Asiakastapaaminen = työntekijän ja asiakkaan välinen tapaaminen
- Verkostotapaaminen = aina kun tapaamisessa on useita toimijoita
- Yhteydenpito asiakas = viestit, sähköpostit, puhelut ja muu yhteydenpito asiakkaan kanssa
- Yhteydenpito verkosto = viestit, sähköpostit, puhelut ja muu yhteydenpito verkoston kanssa
- Ryhmävalmennus = Useamman henkilön ryhmässä tapahtuva valmennus
- Tutustumiskäynti = ei käytetä ollenkaan

Tietosuoja kirjaamisessa

- Henkilötietoja on käsiteltävä luottamuksellisesti, huolellisesti, turvallisesti ja vältettävä tarpeetonta taltiointia. Henkilötietoja ovat kaikki sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilöön, kuten nimi, osoite, puhelinnumero, sairaus-tieto, auton rekisterinumero sekä monet muut tiedot mistä henkilö on tunnistettavissa.
- Organisaation on laadittava seloste henkilötietojen käsittelystä ja luovuttamisesta.
- Kirjatessa tulee noudattaa lainsäädäntöä sekä tietosuojaperiaatteita.
- Asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukituissa kaapeissa.
- Salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää ilman salausta edes asiakkaan luvalla.
- Järjestelmien salasanojen tulee olla riittävän haasteellisia, sekä vain käyttäjän omassa tiedossa.
- Tiedot säilytetään vain suojatulla palvelimella.

2 Osallistavan kirjaamisen menetelmä

Osallistavassa kirjaamistavassa lähtökohtana on kirjaamisesta ja dokumentoinnista tiedottaminen asiakkaalle. Tiedottamiseksi ei riitä pelkkä rekisteriselosteen tai muun vastaavan paperin näyttäminen, vaan työntekijän tulee kertoa asiakkaalle ymmärrettävästi ja konkreettisesti kirjaamiskäytännöistä. Tärkeää on kertoa, millaisia asiakirjoja laaditaan, mitä tietoa asiakkaasta kirjataan ja mihin tarkoitukseen tietoja kerätään sekä tiedottaa asiakasta hänen omia asiakirjojaan koskevasta tiedonsaanti oikeudesta. Tietoa kirjoitettaessa tulisi ottaa tuotoksen tarkoitus sekä lukija huomioon. Parhaimmillaan kirjoittaminen muistuttaa ongelmanratkaisemista. Kirjaamisen päätavoitteena on usein selkeys ja ymmärrettävyys. Tarkoituksena on taata jokaiselle lukijalle helposti ymmärrettävä teksti, jossa minimoidaan tulkinnanvaraisuudet. Päällekkäisiä tietoja tulisi välttää, koska suuresta tiedon määrästä voi olla vaikeaa lukijan löytää oleellinen tieto.

Asiakkaan mukaan ottaminen häntä itseään koskevaan kirjaamiseen tukee asiakassuhteen positiivista kehittymistä. Kun asiakkaat itse tietävät kirjattujen asioiden sisällön ja pääsevät lukemaan itseään koskevia kirjauksia, edellytykset myönteiselle asiakassuhteelle kasvavat ja asiakkaiden luottamus lisääntyy. Asiakas myös kokee voivansa vaikuttaa ja osallistua aktiivisemmin prosessiin. Asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen vahvistaa asiakkaan sitoutumista. Asiakkaan osallistaminen kirjaamisessa turvaa myös työntekijän omaa työtä, kun sekä työntekijä että asiakas ovat tietoisia sovituista asioista ja tapahtumista.

Osallisuuden vahvistamisen lähtökohtana on asiakkaan mahdollisuus tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin mahdollisimman pian niiden valmistumisen jälkeen. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus kommentoida kirjaamisia, mutta samalla se auttaa häntä orientoitumaan työskentelyyn. Osallisuuden näkökulmasta kirjattavista asioista tulisi kertoa asiakkaalle etukäteen. Kirjaamisen yhteydessä keskustellaan asiakkaan kanssa, mitkä asiat olisivat asiakkaan näkökulmasta tärkeitä kirjata. Parhaiten osallisuus toteutuu, kun asiakirjat kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa työntekijän johdolla

Osallisuus kirjaamisessa ei tarkoita sitä, että asiakirjoihin jätetään kirjaamatta asioita asiakkaan pyynnöstä. Tärkeää on kuitenkin, että erilaiset ja eriävät mielipiteet tulevat selkeästi esille. Työntekijän tulee perustella oma näkemyksensä. Kirjauksista tulee käydä selkeästi ilmi mikä on asiakkaan ja mikä työntekijän mielipide tai näkemys.

Yhdessä kirjaaminen lisää yhteistyön edellytyksiä, ja asiakastyön avoimuutta. Kun kirjattavista asioista keskustellaan, niin vaikeatkin asiat tulevat käsitellyksi ja keskustelluksi. Asiakkaalla on myös oikeus tietää mitä työntekijä hänen tilanteestaan ajattelee.

Osallistavaa kirjaamista auttavat kysymykset.

Kysy asiakkaalta:

- Mikä on ollut tapaamisessa tärkeää tai oleellista?
- Mitä olisi tärkeää kirjata tai mitä toivot tai et toivo kirjattavan?
- Kuvaako kirjatut asiat mielestäsi hyvin käsitellyjä asioita?
- Onko suunnitelma / tapahtuman kuvaus / aikataulut kirjattu ymmärrettävästi?
- Haluaisitko lisätä tai poistaa jotain?

Lähteet:

- Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J., Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.
- Lehtikunnas, T. 2016. Tehohoitopotilaan siirtotiedote hoitotyön päätöksenteon tukena –retrospektiivinen asiakirja-analyysi vuosilta 2001–2013. Väitöskirja. Turun yliopisto, Lääketieteellinen tiedekunta, Hoitotiede.
- Leino, P. & Loikka, I. 2006, s.47-48. Luku 3. Kieli-yhteinen yksityisasia. Teoksessa: Lonka I., Lonka K., Karvonen, P. & Leino, P. 2006. Taitava kirjoittaja. Opiskelijan opas. Yliopistopaino. Helsinki

(LIITE 1)

Kirjaamisen ja tiedottamisen tarkistuslista

- Näytä asiakkaalle rekisteriseloste, asiakkaan halutessa lähetä se hänelle sähköisesti
- Kerro asiakkaalle kirjaamisesta
- Kerro asiakkaalle tietosuojasta, missä ja miten tietoja säilytetään ja käsitellään
- Kerro asiakkaalle mihin tarkoitukseen tietoja kerätään
- Kerro asiakkaalle hänen oikeuksistaan omiin tietoihinsa
- Kerro asiakkaalle tietojen poistamisesta
- Kerro asiakkaalle EURA järjestelmästä ja tietojen säilyttämisestä EURASSA
- Kerro asiakkaalle LAURA järjestelmästä ja tietojen säilyttämisestä LAURASSA
- Kerro asiakkaalle, miten sähköiset ja paperiset tiedot hävitetään
- Kerro asiakkaalle kenelle ja mihin tarkoitukseen hänen tietojaan luovutetaan ja miten luovutus tapahtuu
- Kysy asiakkaalta, kuinka haluaa itseensä viitattavan kirjauksissa
- Täytä asiakkaan kanssa suostumuslomake
- Täytä asiakkaan kanssa ESR aloituslomake

(LIITE 2)

Ohje tietojen säilyttämiseen ja hävittämiseen

Työtiloissa ei saa olla toisten asiakkaiden tietoja nähtävillä asiakastapaamisten aikana.

Työvälineitä kuten tietokoneita ja puhelimia ei saa jättää ilman valvontaa

- Oven tulee olla lukittuna aina kun huoneessa ei työskennellä
- Sähköisten tietojärjestelmien käytössä tulee noudattaa huolellisuutta
- Salasanat vain omassa tiedossa
- Koneiden lukitus poistuttaessa
- Asiakastiedot palvelimilla
- Omalla tietokoneella ei tule säilyttää salassa pidettävää materiaalia
- Käytetään salassa pidettävien tietojen lähettämiseen vain salattua sähköpostia

EURA

Tietoja säilytetään hankkeen päättymisen jälkeen 10 vuotta, jonka jälkeen tiedot hävitetään.

LAURA

Tietoja säilytetään TARMO-hankkeen raportointiajan päättymiseen saakka, jonka jälkeen tiedot hävitetään.

Suostumuslomake

Säilytetään 10 vuotta TARMO-hankkeen päättymisen jälkeen, jonka jälkeen hävitetään.

(LIITE 2)

Paperiset asiakastiedot

Säilytetään omassa huoneessa lukollisessa kaapissa. Hävitetään TARMO-hankkeen päättyessä tai tutustumiskäyntien jälkeen, mikäli asiakas ei tule asiakkuuteen. Käytetään hävittämisessä tietoturvaroska-astiaa.

Viestit, puhelutiedot ja sähköpostit

Säilytetään TARMO-hankkeen raportointiajan päättymiseen saakka. Tämän jälkeen tiedot poistetaan.

Asiakkaan tietojen poistaminen asiakkaan pyynnöstä

Kun asiakas pyytää tietojensa poistamista, hänelle kerrotaan, mihin kaikkiin paikkoihin hänen tietojaan on kirjattu ja että ne on poistettu. Mikäli poistaminen ei ole mahdollista esimerkiksi hankeraportointiin liittyvistä syistä, asiakasta tiedotetaan asiasta. Asiakasta pyydetään käymään ja allekirjoittamaan liitteenä 6 oleva lomake.

Tietojen poistaminen, kun ERS lomake on täytetty, mutta asiakkuus ei jatku

Jos aloituslomake on tehty mutta asiakkuus ei ala, tiedot voidaan poistaa EURASTA ja aloituslomake hävitetään tietoturvallisesti. TARMO-hankkeen projektiassistentti poistaa tiedot EURASTA. Tätä käytetään tapauksissa, jossa tietoja ei ole kirjattu LAURAAN.

Jos asiakkuus on alkanut ja tiedot on kirjattu LAURAAN mutta lopetuslomaketta ei saada, tulee ottaa yhteys projektipäällikkö Johanna Seppäseen. Päätös tietojen poistamisesta tehdään tapauskohtaisesti.

(LIITE 3)

Tiedote asiakkaalle tietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä

Säilytämme tietojasi LAURA järjestelmässä TARMO-hankkeen raportointiajan päätymiseen saakka. Tähän saakka sinun on mahdollista pyytää omia tietojasi tulostettuna tai salattuna sähköpostina itsellesi. Tämän jälkeen tiedot hävitetään automaattisesti tietoturvallisesti.

Sinua koskevat puhelutiedot, viestit ja sähköpostit ja muut tiedostot sekä paperiset tiedot poistetaan TARMO-hankkeen raportointiajan päätyttyä.

ESR aloituslomakkeita ja lopetuslomakkeita sekä suostumuslomakkeita säilytämme 10 vuotta hankkeen päättymisen jälkeen rahoittajan ohjeiden mukaisesti. Tämän jälkeen lomakkeet hävitetään automaattisesti ja tietoturvallisesti.

Mikäli sinulla tulee kysyttävää tietojen säilyttämiseen tai hävittämiseen liittyen, voit olla yhteydessä omaan valmentajaasi tai TARMO-hankkeen projektipäällikköön.

Projektipäällikkö
Johanna Seppänen
050 4670 356
johanna.seppanen@pksotu.fi

(LIITE 4)

Esimerkki kirjauksesta

Käyty Matin kanssa läpi koulutusasioita. Matti kertoo, että on kiinnostunut kokin opinnoista. Matti kertoo, että on aikaisemmin suorittanut noin vuoden kokin opinnoita, mutta opinnoista on aikaa jo 10 vuotta. Matti on ollut 10 vuotta työttömänä, joista viimeisen vuoden kuntouttavan työtoiminnan palvelussa. Matti kokee voitinsa kohentuneen kuntouttavan työtoiminnan aikana ja olisi valmis aloittamaan opinnot. Kerrottu Matille koulutukseen hakeutumisen prosessista ja käyty läpi yleisesti Riverian hakukäytäntöjä. Kokki koulutus on jatkuvassa haussa Riverialla ja opinnot alkaisivat 1.4.2019 jatkuvan haun kautta. Soitettu Riverialle ja sovittu tapaaminen Riverian Niskalan yksikköön opintoihin tutustumista varten. Tapaaminen sovittu koulutuspäällikkö Maija Heikkisen kanssa 12.1.2019, klo 12, Kahvila Sainoon. Paikalle tulee myös TARMO-hankkeen työntekijä. Matin varasuunnitelmana on haku kokki koulutukseen yhteishaussa helmikuussa 2019, jolloin opinnot alkaisivat syksyllä 2019. Matti voi tutustumiskäynnin jälkeen päättää koulutukseen hakeutumisesta. Matin kanssa käyty läpi kirjaamisen tarkistuslista.

Tapaamisen aikana tehty Matin kanssa CV:tä. Matilta puuttuu osa työsuhdetiedoista ja sovittu, että hän etsii tiedot seuraavaa kertaa varten. Käyty tapaamisella läpi erilaisia työhakemusmalleja.

Soitettu Matille. Matti kertoo, että on tullut hyväksytyksi opintoihin ja opinnot alkavat 1.4.2020. Matti sopinut opintojen rahoituksesta työttömyysetuudella oman te-virkailijan kanssa. Sovittu, että seurataan vielä tilannetta opintojen käynnistymiseen saakka ja päätetään asiakuus, jos opinnot lähtevät hyvin käyntiin.

(LIITE 5)

Rekisteröidyn informointi päivitetty 4.10.2019

Rekisterinpitäjä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry
 Duode Rantakatu 23 A, 2.krs, 80100 Joensuu
 Yhteyshenkilö Pia Heikkinen, pia.heikkinen@pohjoiskarjalainen.fi

Tässä tiedotteessa kerrotaan, kuinka Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry (jäljempänä yhdistys) kerää, käsittelee, säilyttää ja suojaa henkilötietoja. Yhdistys toimii rekisterinpitäjänä omien toimintojensa osalta.

Yhdistyksessä kerätään henkilötietoja useasta eri syystä. Henkilötietoja tarvitaan yhdistyksen toiminnassa asiakastyössä erilaisien luottamuksellisten palvelujen toteuttamiseksi. Järjestötyössä kerätään yhteystietoja esimerkiksi jäsenyyteen, väestintään, tapahtumiin ja yhteistyöhön sekä vapaaehtoisuuteen liittyen. Lisäksi yhdistyksessä toteutetaan sille työnantajana ja yhdistyksensä säädetty lakisäätelyvelvoitteet, joihin tarvitaan myös henkilötietojen keräämistä ja käsitelyä.

Henkilötietoja kerätään yhdistyksessä lähtökohtaisesti suoraan rekisteröityä itseään tai asiointiyhteydessä sillein, kun tarkoituksena on täydentää ja olemassa olevaa yllätyttä rekisteröityn tai kun asiointiossa käy läpi päätettävää tietoa ja olemassa olevien yhteystietojen. Lisäksi yhdistys harrastaa tavunkalasta yhteistyöstä, jonka osalta henkilötietoja kerätään tarvittaessa myös julkisista verkkoalustoista yhteistyökumppaneiden tai alueella toimivien yhdistysten työntekijöiden osalta. Asiakastyössä kerätään henkilön suostumuksella tietoa asiakkaalle tarjotun palvelun toteuttamiseksi ja palvelun raportointiseksi sekä asiamukaisen palveluketjun muodostamiseksi viranomaisohjeiden kanssa. Henkilötietojen käsittely oikeusperusteina ovat lakisäätelyvelvoitteet (jäsenluotteluun ylläpitäminen yhdistyksen mukaisesti, työnantajavelvoitteiden täyttämiseen työvälistäydähdä mukaisesti), suostumus (asiakastyö ja julkiset verkkopalvelut), sopimus (työnantajana toimiminen) ja oikeutettu etu (tavanomainen yhdistysviestintä, sisäryhmyyhteyty, vapaaehtoistyön mahdollistaminen, jäsenviestintä). Oikeutettu etu on henkilötietojen käsittely oikeusperusteena yhdistyksessä sillein, kun asiamukainen asiointiyhteys on muodostunut, eli kun esimerkiksi toimija on osallistunut yhdistyksen toimintaan, ollut yhdistyksen toimintoihin liittyen yhteydessä, on ollut mukana yhdistyksen yhteistyötoiminnassa tai on muutoin ollut yhdistyksen hallinnoimaan toimintaan asiointiyhteydessä.

Kerättäviä henkilötietoja ovat:

- Turvatielut: Henkilötunnus ja nimi (työnantajavelvoitteet)
 - Henkilön nimi ja yhteydet, rooli ja työtehtävä, toimialue, osallistuminen tapahtumiin, toimintaan tai yhteistyöhön (viestintään, sisäryhmä- ja vapaaehtoistyöhön ja tapahtumiin liittyen)
 - Vapaaehtoisuuteen vapaaehtoisuuteen liittyen
 - Asiakkuustiedot asiakastyöhön liittyen
 - Kuvat ja muu audiovisuaalinen materiaali tapahtumiin ja viestintään liittyen
- Kerätyt tiedot voivat olla tettä rekisteröityä koskien jotakin tai joutakin näistä. Tietoja käsittelevät aina yhdistyksen toiminnassa olevat henkilöt, joiden vastuulla tai työtehtävissä ko. osa-alue (esimerkiksi viestintä) on.

(LIITE 5)

Tietoja luovutetaan eteenpäin vain rekisteröidyn suostumuksella, pl. viranomaisvelvoitteet, kuten työnantajavelvoitteet, tai yleisen edun puuttessa tapahtuvat arkistoinnit historiatarkistusta varten. Yleisen edun mukaisessa arkistoinnissa toteutetaan tietojen minimoinnin periaatetta. Arkistoon toimitetaan vain yhdyksen toimintaan yleisesti tavalla liittyviä aineistoja, kuten esimerkiksi pöytäkirjoja, esitteitä, ja muita yhdyksen toimintaa kuvaavia aineistoja. Tietoja voidaan siirtää sähköisesti, manuaalisesti tai rajapintaratkaisuja käyttämällä järjestelmistä toiseen asiakastyössä ja viestinnän käytännön toteutuksen vuoksi. Arkistoituja tietoja lukuun ottamatta tietoja säilytetään niin kauan, kunnes:

- jäsenyys yhdistyksessä päättyy,
- henkilö pyytää tietojensa poistamista,
- hankkeen tai projektin raportointi- ja osiisuusvelvoitteet päättyvät¹,
- tapahtumajärjestelyihin vaadittavia tietoja ei enää tarvita, tai
- yhteystieto on vanhentunut tai henkilön toimiala tai -paikka on merkittävästi muuttunut.

Tietojen käsittelykohtiin sovelletaan tapauskohtaisesti tilanteeseen sopivinta edellä mainittua periaatetta. Tietoja säilytetään huolellisesti. Manuaaliset aineistot säilytetään lukituissa tiloissa. Tiedot sähköisessä muodossa on tallennettu järjestelmiin, jonne pääsevät kirjautumaan vain määritellyt työntekijät käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Tietoverkot ja laitteet, joilla rekisteröidyt sijaitsevat, on suojattu palomuurilla ja muilla tarvittavilla teknisillä toimenpiteillä. Tietokoneet ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa, ja tietoihin pääsevät kaikki vain sietyt ennalta nimetyt henkilöt. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilörekisterin tallennetut tiedot ja vaatia virheellisen tiedon oikaisu tai poistamista, mikäli sille on lailliset perusteet. Rekisteröidyllä on myös oikeus peruuttaa suostumus tai muuttaa sitä.

Rekisteröidyllä on tietosuojajäsenyksen mukaisesti oikeus vastustaa tai pyytää tietojen käsittelyn rajoittamista sekä tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä valvontaviranomaiselle. Erityisesti henkilökohtaisista tyistä rekisteröidyllä on oikeus myös vastustaa itseensä kohdistuvia käsittelytoimia. Vastauksen yhteydessä rekisteröidyn tulee yksilöidä se erityinen tilanne, jonka perusteella vastustaa käsittelyä. Rekisteröintiläji voi kieläytyä toteuttamasta vastustamista koskevaa pyyntöä ainoastaan laissa säädetyin perustein.

Kaikki tätä selostetta koskevat yhteydenotot ja pyynnöt tulee esittää kirjallisesti yhteyshenkilölle. Yhdistys toimittaa rekisteröidylle myös tarvittaessa lisätietoja nimenomaisin toimitoinin liittyen.

Selostetta muuhettaessa muutokset lisätään selosteseen päivityksinä. Mikäli muutokset ovat merkittävät, informointi näistä tapahtuu myös muulla tavoin, esimerkiksi sähköpostitse.

¹ Täällään henkilön sitä pyytävästä tieto voidaan tarvittaessa anonyymisoida ja henkilötieto poistaa. Lähdekohtaisesti ennen kulloinkin anonyymioi raportointitietoja, sillä tarvittamien tietoa tulevat toiminnan suoritteluun ja tämänhetkisen toiminnan kehittämiseen.

(LIITE 6)

Pohjois-Karjalan
Sosiaaliturvayhdistys ry

HENKILÖTIETOJEN POISTOPYYNTÖ
Dokumentoitava

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry säilyttää seuraavia henkilötietoja sisältäviä rekistereitä

- 1) Jäsenrekisteri
- 2) Hallinnon rekisteri
- 3) Viestintä- ja tiedotusrekisteri
- 4) Työhönvalmennus-, työnhakija- ja sosiaalipalvelurekisteri
- 5) Tapahtumarekisteri
- 6) Vapaaehtois- ja sidosryhmärekisteri

Poistopyyntö henkilöstä on vastaanotettu / /

Henkilöllisyys tarkistettu Henkilö tunnettu

Poistopyyntö koskee rekistereitä

Raportointi

Mitä tietoja on tallennettu:

Milloin tiedot on poistettu:

Vahvistetaan pyydetyt tiedot poistetuksi rekistereistä

Joensuussa / / 20__

Elina Pajula

Kuitataan vastaanotetuksi

Joensuussa / / 20__
