

**Salmela Suvi**

**RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN**

**Dokumentointi Asuntokoti Hermannissa**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Toukokuu 2014**

**TIIVISTELMÄ**

<b>Yksikkö</b> Kokkola-Pietarsaaren yksikkö	<b>Aika</b> Toukokuu 2014	<b>Tekijä/tekijät</b> Suvi Salmela
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN Dokumentointi Asuntokoti Hermannissa		
<b>Työn ohjaaja</b> Juha Pekola		<b>Sivumäärä</b> 32+12
<b>Työelämäohjaaja</b> Taina Lieska		
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena projektina yhteistyössä Ventuskartano ry:n avopalveluyksikkö Asuntokoti Hermannin kanssa. Tarkoituksena oli kehittää materiaalia, joka soveltuu asuntokodin asiakasasiakirjojen laatimiseen ja työn dokumentointiin, helpottamaan asuntokodin jokapäiväistä työtä ja lisäämään henkilökunnan tietoisuutta sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnista.</p> <p>Tavoitteena uuden dokumentointimallin suunnittelussa oli, että kaikki asuntokodin työntekijät ymmärtäisivät asiakastyön dokumentoinnin merkityksen ja omaksuisivat dokumentoinnin osaksi jokapäiväistä työtä. Opinnäytetyön tekijän tavoitteena ammatillisen kasvun kannalta oli projektityöskentelyn oppiminen, syventää tietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laatimisesta ja käytöstä sekä luoda mahdollisuus oman ammatillisen kasvun kehittämiseen.</p> <p>Projektin toiminnallinen osuus koostui neljästä eri interventtiosta: selviämishuoneen seurantalistan, strukturoidun haastattelulomakkeen, henkilötietolomakkeen sekä asumis- ja tukisuunnitelman suunnittelusta ja toteutuksesta. Toiminnallinen osuus sisälsi myös kirjallisen ohjeistuksen tekemisen Effica potilastietojärjestelmään kirjaamisesta asuntokodissa.</p> <p>Projektin arviointi ja laadun varmistus perustuivat asuntokodin henkilökunnan suullisesti antamaan palautteeseen projektin lopputuotoksesta. Työntekijöiden antaman palautteen perusteella projektille asetetut tavoitteet saavutettiin, mutta työntekijät toivoivat kuitenkin lisää koulutusta aiheeseen liittyen.</p>		
<b>Asiasanat</b> Asuntokoti Hermannin, dokumentointi, Effica, projekti, sosiaalihuollon asiakasasiakirja		

**ABSTRACT**

<b>Unit</b> CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	<b>Date</b> May 2014	<b>Author/s</b> Suvi Salmela
<b>Degree programme</b> Social Services		
<b>Name of thesis</b> FROM CROSS-RULED PAPER TO ELECTRIC RECORDING Documentation in Apartment Home Hermanni		
<b>Instructor</b> Juha Pekola		<b>Pages</b> 32+12
<b>Supervisor</b> Taina Lieska		
<p>This thesis was executed as a functional project in collaboration with Ventuskartano Inc: s activity unit Apartment Home Hermanni. The purpose was to develop material that is suitable for creating documents in an apartment home, to ease the everyday work and add the knowledge of the client work dokumentation among staff in apartment homes.</p> <p>The goal of introducing the new document model was that the whole staff of the apartment home would understand the importance of documenting the client work and adapt the documenting as part of everyday work. The thesis author’s own goal from the point of view of professional growth was the learning of project work; deepen in the knowhow of drawing up and using of social welfare documentations and also to create a chance to develop one’s own professional growth.</p> <p>The functional part of the project consisted of four different interventions: the follow-up list of the “sobering room”, structured interview form, personal details form and the planning and execution of residential and a support plan. The functional part also included literal guidelines of writing down the data to Effica.</p> <p>The evaluation and quality assurance of the project were based on the oral feedbacks from the staff of the apartment home about the results of the project. Based on the feedbacks it was possible to interpret that the goals set for the project were reached, although the employees hoped for more education about the subject.</p>		
<b>Key words</b> Apartment Home Hermanni, documentation, Effica, project, social welfare documentation		

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**

**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN TAUSTA</b>	<b>2</b>
2.1 Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa	2
2.2 Laadukas dokumentointi	3
2.3 Henkilötietojen käsittely	4
2.4 Sähköinen potilastietojärjestelmä	4
<b>3 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN TAVOITTEET JA SUUNNITTELU</b>	<b>6</b>
3.1 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin tavoitteet	6
3.2 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin yhteistyökumppanit	8
3.2.1 Ventuskartano ry	9
3.2.2 Asuntokoti Hermannin	9
3.3 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin suunnittelu	10
<b>4 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN TOTEUTUS</b>	<b>12</b>
4.1 Ensimmäinen interventio – selviämishuoneen seurantalista	12
4.2 Toinen interventio – strukturoitu haastattelulomake	13
4.3 Kolmas interventio – henkilötietolomake	14
4.4 Neljäs interventio – asumis- ja tukisuunnitelma	14
4.5 Effica potilastietojärjestelmä	15
4.6 Asuntokoti Hermannin asiakirjatyypit ja niiden tehtävät	17
4.7 Dokumentointi Asuntokoti Hermannissa – opastusta Efficaan kirjaamiseen	20
<b>5 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN ARVIOINTI</b>	<b>21</b>
5.1 Asuntokodin työntekijöiden arvio Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektista	21
5.2 Projektipäällikön arvio Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektista	23
<b>6 POHDINTA</b>	<b>25</b>
6.1 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin tulokset	25
6.2 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin vaikutukset ja ehdotukset tulevaisuuden projekteille	27
<b>LÄHTEET</b>	<b>31</b>
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Tämä on toiminnallisen opinnäytetyön loppuraportti. Tämä opinnäytetyö toteutettiin projektina, jonka tarkoituksena oli Asuntokoti Hermannissa tehtävän asiakastyön dokumentoinnin laadun varmistaminen sekä yhteistyön helpottaminen yhteistyötahojen kanssa luomalla asiakastietojen dokumentoimiseen ja hyödyntämiseen systemaattinen menetelmä, joka soveltuu arkipäiväiseen käyttöön. Opinnäytetyön tekijä eli projektipäällikkö vastasi projektin toteutumisesta, ja työelämän yhteistyökumppanina toimi Ventuskartano ry:n avopalveluyksikkö Asuntokoti Hermannin. Yhteistyö mahdollisti projektipäällikölle toiminnan yhdessä pitkän päihdetyön historian omaavan yhdistyksen kanssa ja kehittää heidän toimintaansa jotakin täysin uutta. Työelämän yhteistyökumppani tarjosi projektipäällikölle käyttöön materiaalit ja työvälineet sekä mahdollisuuden projektin toteuttamiseen.

Pohjana kirjalliseen ohjeistukseen dokumentoinnista Asuntokoti Hermannissa oli sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoiman Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (Tikesos-hanke) julkaisu: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Myös asuntokodin vanhat lomakepohjat hyödynnettiin sekä asuntokodin työntekijöiden mielipiteet ja näkemykset otettiin huomioon uusien asiakasasiakirjapohjien luomisessa. Materiaalien pohjalta syntyi täysin uudet asiakasasiakirjapohjat potilastietojärjestelmä Efficaan sekä kirjallinen ohjeistus Asuntokoti Hermannissa tehtävästä asiakastyön dokumentoinnista.

Projektin onnistumisen arviointi ja laadun mittaus perustuivat asuntokodin työntekijöiden mielipiteisiin sekä asuntokodin vastaavan työntekijän arvioon lopputuotoksen hyödyllisyydestä ja käyttökelpoisuudesta. Lähtökohtana projektille oli vastata työelämästä nousseeseen tarpeeseen, ja projektin lopputuotoksena syntyi materiaali, jonka työelämän tilaaja otti käyttöön välittömästi. Projektipäällikön mielestä lopputuotoksen käyttökelpoisuus oli merkittävin tekijä projektin onnistumisen kannalta.

Projektipäällikön arvio koski koko projektin sujuvuutta, haasteita ja onnistumista. Projektin tavoitteena oli lisätä asuntokoti Hermannin henkilökunnan tietoisuutta sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnista sekä laadukkaiden asiakasasiakirjojen luomisesta. Projektipäällikölle tavoitteena oli oman ammatillisen osaamisen kehittäminen, uusien tietojen oppiminen sekä jo opitun tiedon ja taidon käyttäminen.

## 2 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN TAUSTA

### 2.1 Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon laadunhallintaan kuuluu hyvin jäsenneily sekä toteutettu dokumentointi. Se on myös osa sekä työntekijän että asiakkaan oikeusturvaa. Sosiaalihuollon työtehtäviin kuuluu erilaisten asiakasasiakirjojen laadinta, joiden avulla tehty työ saadaan näkyväksi. Asiakirjahallintoon säännöt ja ohjeet määrittää Suomen lainsäädäntö. Asiakastyön dokumentointia ei tule pitää ylimääräisenä työnä, vaan se tulee käsittää olennaisena ja välttämättömänä osana asiakasprosessin hoitamista. Dokumentointi kuuluu kaikille sosiaalihuollon työntekijöille niin lakisäätöisenä kuin eettisenäkin velvollisuutena. (Jäppinen, Kääriäinen, Kärki, Laaksonen, Penttilä, Sahala & Tapola-Haapala 2011, 8; Lätti & Tiiri 2012; Sinko 2012.)

Perusoikeus yksityiselämän suojasta sisältyy Suomen perustuslakiin (731/1999). Yksityiselämän suojaan kuuluu myös suoja henkilötiedoista. Henkilötietolaki (523/1999) puolestaan turvaa yksityiselämän suojaa, ja sen tehtävänä on ehkäistä ennalta yksityisyyden suojan vaarantuminen sekä tietojenkäsittelyyn liittyviä uhkia. Sosiaalihuollossa kaikki tieto on salassa pidettävää, minkä vuoksi tiedon käsittelyä on ohjattu lainsäädännöllä. Asiakastietojen käsittelyyn lupa on ainoastaan työntekijällä, jolla työtehtävänsä puolesta on tarve tiedon käsittelemiseen. Jos asiakastietoja hoidetaan sähköisesti, esimerkiksi organisaation käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä, tulee työntekijällä olla henkilökohtainen käyttöoikeus järjestelmään. (Joutimäki 2010, 71; Sorvari 2001, 136.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö koostuu henkilötietolain lisäksi useista muista asiakastietojen käsittelyyn liittyvistä säännöksistä. Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (sosiaalihuollon asiakaslaki, 812/2000) säätelee esimerkiksi niin julkisen kuin yksityisenkin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia, asiakastietojen salassapitoa sekä niiden luovuttamista. Sosiaalihuollossa laki ohjaa erityisesti kunnan sosiaaliviranomaisen oikeutta saada salassapitovelvoitteista huolimatta tietoja asiakkaasta. (Kleemola 2010, 44.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Laki on säädetty täydentämään henkilötietolain suojaamisvaatimuksia. Arkistolain (23.9.1994/831) vaatimukset tulee myös ottaa huomioon asiakasasiakirjoja käsiteltäessä. Laki sisältää mm. säännökset asiakirjahallinnon järjestämisestä, säilyttämisestä ja hävittämisestä. Lain nojalla palvelun tuottajan tulee kiinnittää huomiota myös tietosuojan huomioimiseen arkistotoimen hoitamisessa sekä järjestämisessä. (Kleemola 2010, 44–47.)

## **2.2 Laadukas dokumentointi**

Sosiaalialalla dokumentoinnin ohjeistus on vielä tänäkin päivänä suhteellisen vähäistä. Yleensä uuden työntekijän perehdyttäminen asiakirjojen laatimiseen tehdään muun työn ohessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että uusi työntekijä saa ohjeistuksen kollegan työn ohessa ja vanhojen asiakasasiakirjojen toimiessa mallina. Tässä voidaan nähdä ongelmana se, että edellisen kirjoittajan tyyli jatkuu edelleen, pitäen sisällään mahdolliset olemassa olevat virheet ja puutteet. Olisikin hyvä, että jo työhön perehdyttämiseen kuuluisi myös dokumentointia sekä selvennystä sen merkityksestä tehtävään työhön. Uuden työntekijän opastamisessa tulisi ottaa huomioon myös dokumentoinnin asiakaslähtöisyys sekä vallan ja etiikan merkitys. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 19–20; Lätti & Tiiri 2012.)

Henkilötiedot muodostuvat työntekijän laatimista merkinnöistä asiakirjoihin. Työntekijän tulee pystyä aina osoittamaan, että tiedot ovat täysin virheetömiä ja tietojen käsittely on tarpeellista. Ammatillisesti dokumentointia voidaan tarkastella kykynä arvioida samaan aikaan erilaisia näkökulmia ja tarpeita, mutta työntekijän on huomioitava myös yhteiskunnalliset rajoitukset sekä lailliset edellytykset. Asiakasasiakirjat ovat apuvälineitä sosiaalihuollon työhön, ja niillä on mahdollista todentaa asiakkaan tilannetta sekä kuvata palveluprosessien toteutumista. (Lätti & Tiiri 2012.)

### 2.3 Henkilötietojen käsittely

Hyvään henkilötietojen käsittelyyn kuuluu oleellisena osana sellaiset menettelytavat, jotka tukevat yksityisyyttä tietojen käsittelyvaiheessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun tietoja käsitellään työtehtävissä, tulee huolehtia asianmukaisella tavalla myös tietojen suojaamisesta. On oltava selvyyttä myös siitä, kuka vastaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä. Organisaatiossa tulee olla selvillä myös se, kenen velvollisuuksiin kuuluu vastata henkilökunnan riittävästä koulutuksesta, kuka tekee päätökset käyttöoikeuksista ja huolehtii tietojen ajantasaisuudesta sekä niiden virheettömyydestä. (Alapuranen, Heino, Koskinen & Lehtonen 2012, 81–82.)

Sosiaalihuollon palveluissa tulee aina kiinnittää huomiota laatuun, johon kuuluu asiakkaan yksityisyyden huomioonottaminen. Tiedot, joita työssä käsitellään, voivat olla hyvin arkaluonteisia. Kun asiakkaan yksityisyys huomioidaan, paranee myös luottamus asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. (Jouttimäki 2010, 71.) Työntekijän riittävä ammattitaito sekä perehtyneisyys lainsäädäntöön takaavat yleensä asiakastietojen oikeat käsittelytavat. Hyviin tietojen käsittelyn periaatteisiin kuuluvat mm. huolellisuus, käyttötarkoitussidonnaisuus sekä suunnitelmallisuus. (Sorvari 2001, 135.)

### 2.4 Sähköinen potilastietojärjestelmä

Sosiaalityön suhde tietotekniikkaan on jatkuvasti kasvava alue, jonka asiakas- ja työprosessien kehittämässä tärkeänä voidaan pitää uusien teknisten sovelluksien hyväksikäyttö. (Kuusisto-Niemi, Kääriäinen & Pohjola 2010, 12.) Vuonna 2002 Valtioneuvoston tekemän päätöksen mukaan terveydenhuollon tietohallintoa kehitetään osana rakenteiden uudistamista. Tämän päätöksen myötä otettiin käyttöön sähköiset potilaskertomusjärjestelmät. Edellytyksenä palvelujen asiakaslähtöiselle ja tehokkaalle tuottamiselle on sähköisten potilastietojen käyttäminen organisaatorajojen yli. Seurannan ja tilastoinnin kannalta sähköinen potilaskertomus on tarjonnut uusia mahdollisuuksia. (Hartikainen 2008.)

Kun sähköinen potilaskertomusjärjestelmä otetaan käyttöön, on huomioitava sen mukanaan tuomat muutokset organisaation toimintaan. Uuden järjestelmän myötä vanha järjestelmä ajetaan alas ja toimintatavat muuttuvat, mikä aiheuttaa henkilökunnalle stressiä.



Henkilökunnan koulutukseen ja valmisteluun tulee varata riittävästi aikaa. Työhön osallistuvilta henkilöiltä vaaditaan niin teoreettisia kuin käytännön valmiuksia uuden tekniikan omaksumiseen. Uuden työtavan myötä muuttuvat myös työssä tarvittavat taidot sekä henkilökunnan suoriutumisvaatimukset. Koska ihmisten tottumuksiin ja työtapoihin on haastavaa saada muutoksia aikaan, ei uuden potilaskertomusjärjestelmän käyttöönotto vielä takaa toimintatavan omaksumista. (Hartikainen 2008.)

Sosiaalityön tietojärjestelmien kehittämisen ongelmana on ollut se, että työntekijät, jotka tietojärjestelmää käyttävät työssään, eivät ole olleet suunnittelussa mukana. Järjestelmät tuotetaan kaupallisesti, ja niiden hankinnasta päättää lähinnä kuntien ja eri organisaatioiden johto. Tarpeellista olisi, että keskusteltaisiin avoimesti järjestelmien tuottajien kanssa sekä organisaatioiden sisällä siitä, millaista tietoa ja keitä varten sitä tarvitaan sosiaalityössä, ja kuinka tietojärjestelmiä kehittämällä näihin tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan. (Isomäki & Kuronen 2010, 206.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen ylläpito tapahtuu edelleen niin manuaalisesti kuin sähköisestikin. Terveysthuollossa on siirrytty sähköisiin menetelmiin jo suurelta osin, mutta sosiaalihuollon puolella kehitys on ollut hidasta. Toiminnan tehostaminen ja tietojen käsittelyn helpottaminen ovat olleet tavoitteena sähköisten asiakasasiakirjojen käyttöön otolle. Erilaiset ohjelmistot ja järjestelmät ovat yleensä valmistuotteita, joiden muuttaminen työnkuvan mukaan on suuri töistä ja kallista. Tämän vuoksi valmiit tuotteet ovat edelleen hyvin kirjavia ja epäyhtenäisiä. (Kleemola 2005, 141.)

### **3 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN TAVOITTEET JA SUUNNITTELU**

#### **3.1 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin tavoitteet**

Projektien yleisyyden vuoksi nyky-yhteiskuntaamme on kuvattu projektiyhteiskunnaksi. Osa ihmisistä tekee projekteja työkseen, mutta osa osallistuu niihin harvoin. Tänä päivänä projektityötä tehdään kaikkialla: yrityksissä, yhdistyksissä ja julkishallinnon organisaatioissa. Tarkoituksena projektityössä on saavuttaa jokin tavoite, joka on ennalta määritelty. Seuraavia seikkoja voidaan pitää yhteisinä kaikille projekteille: projektilla on selkeä tavoite, sen toimintaa ohjataan suunnitelmallisesti, projektin läpiviennistä on olemassa suunnitelma, projekti on yhteistoimintaa ihmisten välillä, projektille on asetettu aikataulu ja päätymispäivä sekä taloudelliset reunaehdot. (Kettunen 2003, 15.)

Ennen projektin käynnistämistä tulee projektin tavoitteen ja tarkoituksen olla selvillä. Projektin suhteen on hyvä tehdä myös selkeä rajaus siitä, kenelle projekti on suunnattu. Toimeksiantajan kanssa on hyvä keskustella myös ajankäytöstä, mahdollisista yhteistyökumppaneista sekä projektin tiedottamisesta. (Lööv 2002, 38.) Projektin onnistumiselle luodaan edellytykset hyvällä suunnittelulla, jolloin mm. luodaan aikataulut sekä sovitaan projektin työmenetelmistä. Yleensä projekti elää jatkuvasti, joten on tärkeää, että myös suunnitelmat mukautuvat ja pysyvät reaaliajassa. Projektin päälinjojen tulee olla selkeät projektin alusta alkaen, mutta erilaiset tekniset ja sisällölliset ratkaisut tarkentuvat yleensä vasta projektin edetessä. (Ruuska 2007, 175–179.)

Projektin toiminnallisena tavoitteena oli aloittaa projekti kesäkuussa 2012, jolloin suunniteltiin ja otettiin käyttöön ensimmäinen versio mm. selviämishuoneen aktiivisesta seurantalista. Tämän jälkeen suunniteltiin ja otettiin käyttöön muut asiakasasiakirjapohjat. Myös henkilökuntaa informoitiin ja heitä opastettiin uusien menetelmien käyttöönotosta. Tarkoituksena oli tuottaa materiaalia, joka sopii asuntokodin asiakasasiakirjojen laatimiseen ja dokumentoimiseen sekä vastaamaan asuntokodin tämän hetken tarvetta. Projektin tavoitteena oli helpottaa asuntokodin jokapäiväistä työtä ja lisätä henkilökunnan tietoisuutta sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnista.

Ammattikorkeakouluopintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle laajamittaiset perustiedot ja -taidot käytännön työhön sekä alan asiantuntijatehtäviin tarvittavat teoreettiset perusteet. Opiskelijalle tarjotaan myös edellytykset oman alan kehityksen edistämiseen ja seuraamiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.) Sosionomikoulutus tarjoaa opiskelijalle valmiudet toimia erilaisissa sosiaalialan tehtävissä, joiden tarkoituksena on edistää yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalista turvallisuutta, osallisuutta ja hyvinvointia. Kouluttamalla tulevaisuuteen orientoituneita osaajia yhteistyössä työelämän kanssa, on ammattikorkeakoululla tavoitteena vastata paikallisesti työelämän sekä yhteiskunnan haasteisiin. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 26.)

Projektin tekijän kannalta työn tavoitteena oli kokonaisuuksien hallinnan sekä projektityöskentelyn oppinen. Oppimisen kannalta tavoitteisiin kuului myös uuden tiedon jäsentäminen sekä oman ammatillisen osaamisen kehittäminen. Projekti syventää myös opinnäytetyön tekijän tietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen keskeisistä oikeusnormeista, käsitteistä sekä rekistereistä ja tietosuojaperiaatteista. Kehittämistehtävänä tässä projektissa oli selvittää, miten sosiaalihuollon asumisyksikössä tulee suorittaa asianmukaiset ja lain määrittämät asiakasasiakirjamerkinnot ja kuinka asiakasasiakirjoja käsitellään oikeaoppisesti.

Opinnäytetyötä tehdessä oikeanlainen ammattikorkeakoulun työelämäsuhteiden hyödyntäminen on erityisen tärkeää. Opinnäytetyötä voidaan pitää siltana opiskelun ja työelämän välillä. Opinnäytetyö on väline ammatilliseen kasvuun ja antaa valmiuksia oman ammatillisen alan kehittämiseen. Opinnäytetyön avulla harjaannutaan tiedonetsintään, lähdekritiikkiin, prosessinomaiseen työskentelyyn sekä oman työn arviointiin. (Hakala 1998, 8, 20.)

Toiminnallisen projektin tarkoituksena oli Asuntokoti Hermannissa tehtävän työn laadun varmistaminen sekä yhteistyön helpottuminen yhteistyötahojen kanssa luomalla asiakastietojen dokumentoimiseen ja hyödyntämiseen helposti muokattava ja käytettävä systemaattinen menetelmä, joka soveltuu arkipäiväiseen käyttöön. Toiminnallista projektia Ventuskartano ry voi hyödyntää suunnitellessaan muiden yksiköiden asiakastyön dokumentointia. Projektin alussa oli toiveena, että sen avulla asuntokodin työntekijät, koulutuksesta riippumatta, ymmärtäisivät asiakastyön dokumentoinnin merkityksen ja käsittäisivät dokumentoinnin osaksi jokapäiväistä työtä.

### 3.2 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin yhteistyökumppanit

Projektin sidosryhmänä voi olla yksittäinen henkilö, ryhmä tai taho, johon projekti vaikuttaa tai jolla on mahdollisuus vaikuttaa projektiin. Laajaan sidosryhmäkäsitteeseen kuuluvat kaikki henkilöt ja ryhmät, jotka ovat sidoksissa projektiin. (Suomen projekti-instituutti 2013.) Projektilla on aina asiakas, joka voi olla projektin omistaja tai henkilö, joka tulee projektin päätyttyä lopputuloksen omistajaksi. Yleensä asiakassuhde on selkeämpi, kun projekti tehdään ulkopuoliselle tilaajalle. Tällöin asiakas on ostanut toimittajalta projektin, ja heidän välillään vallitsee sopimuksellinen asiakassuhde. Projektipäällikön on hyvä tutustua heti projektin alussa mm. asiakkaan toiminta- ja teknologiseen ympäristöön, toimintatapoihin ja tietoturva-vaatimukseen sekä henkilöstöön. (Kettunen 2003, 34–36.)

Tässä projektissa sidosryhmät eli yhteistyötahot muodostavat projektipäällikkö eli opinnäytetyön tekijä, työelämän yhteistyötaho sekä opinnäytetyötä ohjaava opettaja. Työelämän yhteistyötahona projektissa toimii Ventuskartano ry:n avopalveluyksikkö Asuntokoti Hermanni ja Centria ammattikorkeakoulun puolesta yhteistyötahona toimii opinnäytetyötä ohjaava opettaja.

Projektipäällikön tehtäviin kuuluu annetuilla resursseilla asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Tavoitteiden saavuttamiseksi on erityisen tärkeää, että projektipäällikkö kantaa vastuun projektista. Projektipäällikön on kyettävä esiintymään ja esittelemään projektin etenemistä, koska hän neuvottelee projektista asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa. Projektipäälliköllä on usein hoidettavaan useita eri tehtäviä, joten projektipäälliköltä vaaditaan täsmällisyyttä ja tarkkuutta. Hyvän projektipäällikön perusomaisuuksiin kuuluvat aloite- ja yhteistyökyky. (Kettunen 2003, 29–31; Ruuska 2007, 136–140.)

Opinnäytetyön suunnittelu lähti käyntiin maaliskuussa 2012 yhteydenotolla Asuntokoti Hermannin vastaavaan työntekijään. Koska projektipäälliköllä itsellään on kokemusta asuntokodissa tehtävästä työstä ja ymmärrys projektin tarpeellisuudesta, oli yhteydenotto luontevaa. Opinnäytetyön lähtökohtana oli, että yhteistyötaho hyötyy opinnäytetyöstä mahdollisimman paljon. Asuntokodin vastaava työntekijä tunnisti tarpeen asuntokodin asiakasasiakirjojen dokumentoinnin uudistamiseen, joten tällainen toiminnallinen opinnäytetyö sopi myös työelämän suunnitelmiin. Työelämän yhteyshenkilöksi Ventuskartano ry:n osalta sovittiin Asuntokoti Hermannin vastaava työntekijä.

### **3.2.1 Ventuskartano ry**

Ventuskartano ry on perustettu vuonna 1967 nimellä Kokkolan Sosiaalitoiminnan Tuki ry, jonka perustajajäsenet tunnistivat palvelujen riittämättömyyden päihdeongelmallisille julkisissa sosiaalipalveluissa. Yhdistyksen toimintaperiaatteena oli antaa apua niille, jotka sitä kipeimmin tarvitsivat. Tuolloin yhdistyksen jäsenistö koostui yksittäisistä henkilö- ja yhteisöjäsenistä, jotka halusivat antaa tukensa toiminnalle. Tänä päivänä aktiivisia yhteisöjäseniä ovat Kokkolan kaupunki ja Kokkolan seurakuntayhtymä. Yhdistyksen toiminta-ajatuksena alussa oli järjestää asumispalveluja, edullista ruokailu- ja pyykinpesumahdollisuuksia vankilasta vapautuville sekä päihdeidenkäytön vuoksi syrjäytyneille. Vuodesta 1987 lähtien yhdistys on toiminut nimellä Ventuskartano ry. Siirryttäessä 2000-luvulle muodostui yhdistyksestä elämänhallintaan liittyviä palveluita tuottava ja monia eri työmuotoja käyttävä yhdistys. Päätoimiala on edelleen päihdetyö. (Ventuskartano ry 2012.)

Päihdekeskus Portti avattiin syyskuussa 2013, ja se on Suomen ensimmäinen päihde- ja peliriippuvuuteen erikoistunut, erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon kumppanuusyhteistyönä toimiva yksikkö, jossa asiakkaalla on mahdollisuus kokonaisvaltaiseen kuntoutukseen. Yksiköstä löytyy päihdehuollon palveluista selviämis- ja vieroitushoito, avokuntoutus sekä laitos- ja perhekuntoutus. Päihdekuntoutuksen lisäksi Portti on erikoistunut myös peliongelmiin hoitoon. Yksikkö toimii valtakunnallisesti, ja palvelun tuottaa Ventuskartano ry. (Päihdekeskus Portti 2013.)

### **3.2.2 Asuntokoti Hermann**

Ventuskartano ry:n avopalvelut on suunnattu ensisijaisesti syrjäytyneille ja syrjäytymisuhan alla oleville kokkolalaisille päihdeongelmallisille. Asuntokoti Hermannissa avopalvelutoiminta jakautuu asumispalveluihin ja päiväkeskustoimintaan. Toiminnalla pyritään päihdeettömän itsenäisen asumisen tukemiseen. Asuntokoti Hermann on päihdeettömän ja sen toimintaa ohjaavat järjestyssäännöt. Toiminta-ajatuksena on yhteisön tuella, säännöillä ja henkilökunnan ympärivuorokautisella läsnäololla tukea asukkaita omien voimavarojen käyttöön siten, että heidän elämänlaatunsa olisi mahdollisimman hyvä. (Lampinen 2012, 3–5; Ventuskartano ry 2012.)

Tuetulla asumisella on tavoitteena motivoida ja tukea asukasta itsenäiseen asumiseen ja parantaa sosiaalista toimintakykyä. Asuntokodissa on kuitenkin vuorokauden ympäri työntekijä, joka seuraa kulunvalvontaa ja aina tarvittaessa opastaa ja neuvoa asukasta. Työntekijät tekevät pääsääntöisesti kolmivuorotyötä. Työnkuva koostuu erilaisten arkirutiinien hoitamisesta sekä arjen käytännön toimivuuden huolehtimisesta. Aamuvuorossa on kaksi työntekijää, ilta- ja yövuorot hoidetaan pääsääntöisesti yksin. (Lampinen 2012, 3–4.)

Päiväkeskustoiminta tarjoaa asuntokodin asukkaalle tukea antamalla ohjausta ja neuvontaa oman elämän hallinnassa. Myös talon ulkopuolisilla asiakkailta on mahdollisuus käyttää Internet-yhteyttä sekä erilaisia liikuntavälineitä. Saunominen ja pyykinpesu on myös mahdollista. Ensisijaisesti on kyse elämän inhimillisten perustarpeiden tyydyttämisestä sekä sosiaalisen turvallisuuden tarjoamisesta, mihin kuuluu myös sosiaalinen vuorovaikutus muiden asukkaiden kanssa selvin päin. (Lampinen 2012, 4.)

Avopalvelun yhteistyötahoihin kuuluvat Kokkolan kaupungin sosiaali-, terveys- ja asunto- toimii, Rikosseuraamuslaitos, Kokkolan seurakuntayhtymä, Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren poliisilaitos, Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoido- ja peruspalvelukuntayhtymän aikuispsykiatria sekä Päihdekeskus Portti. Asuttamiskysymyksien koordinoinnista vastaa eri päihdetyön yksiköistä koostuva työryhmä, jonka tehtäviin kuuluu sijoituspaikan etsiminen tukiasumista tarvitseville asiakkaille. (Lampinen 2012, 5.)

### **3.3 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin suunnittelu**

Projektipäällikön toimesta ensimmäinen tapaaminen järjestettiin Asuntokoti Hermannin vastaavan työntekijän kanssa 25.3.2012. Paikalla oli lisäksi yksi asuntokodin työntekijä. Tapaamisessa sovittiin pääpiirteittäin projektin sisällöstä sekä siitä, kuinka työelämän tilaajan on mahdollista hyötyä opinnäytetyöstä. Sovittiin, että asuntokodin vastaava työntekijä tiedottaa projektista toiminnanjohtajalle sekä yhdistyksen johtoryhmälle. Kuukautta myöhemmin järjestettiin toinen tapaaminen, jossa paikalla olivat projektipäällikkö sekä asuntokodin vastaava työntekijä. Projektin tavoitteita sekä tarkoitusta syvennettiin ja projektin sisältöä käytiin läpi yksityiskohtaisemmin. Projektin toteuttamiselle oli saatu lupa yhdistyksen toiminnanjohtajalta. Sopimukset työelämän yhteistyöstä tehtiin 6.5.2012 (LIITE 1).

Alusta alkaen suunnittelussa oli ilmeistä, että menetelmien ja teorian tulee kohdata projektin suunnittelussa sekä toteutuksessa. Suunnittelulle pohjana oli Asuntokoti Hermannin jo olemassa olevat asiakasasiakirjat sekä sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin liittyvä kirjallisuus. Näiden lisäksi teoriatietao ja käytännön apua tarjosi Kokkolan kaupungin arkistosihteeri. Projektin hyödyllisyyttä ja laatua suunniteltiin mitattavaksi asuntokodin henkilökunnalle suunnatulla suullisella kyselyllä. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden mielipide Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin laadusta ja hyödyllisyydestä sekä helpottaa projektin lopullista raportointia ja laadun tarkkailua.

Suunnitteluvaiheeseen kuuluivat asuntokodin olemassa olevien asiakasasiakirjojen tarpeellisuuden arviointi sekä tarvittavien uusien asiakirjojen suunnittelu. Tämä suunnittelutyö tehtiin yhdessä asuntokodin vastaavan työntekijän kanssa. Myös henkilökunnalle tehtävä kirjallinen ohjeistus uusien asiakasasiakirjojen käytöstä tuli suunnitella etukäteen. Suunnitteluvaiheessa projektipäällikkö oli vastuussa yhteistyökumppaneiden tiedotuksesta, joka tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse ja erilaisina palavereina.

## **4 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN TOTEUTUS**

### **4.1 Ensimmäinen interventio – selviämishuoneen seurantalista**

Ensimmäisen intervention toteutus aloitettiin kesäkuussa 2012. Suunnitelman mukaan projektipäällikkö toteutti Microsoft Office Excel -ohjelmalla selviämishuoneen aktiivisen seurantalistan (LIITE 2). Seurantalistan tarkoituksena on helpottaa selviämishuoneessa olevan asukkaan voinnin seuranta ja seurannan kirjaamista. Aluehallintoviraston antaman ohjeistuksen mukaan selviämishuoneessa olevan henkilön vointi tulee tarkastaa vähintään 15 minuutin välein ja kirjaukset tulee tehdä vähintään kolmen tunnin välein. Aikaisemmin kirjaukset tehtiin ilman erillistä ohjeistusta vapaamuotoisesti sähköiseen muotoon Microsoft Office Word -tiedostoon sekä kirjalliseen muotoon käsin kirjoitettuna.

Selviämishuoneen seurantalistaan merkitään selviämään tulevan asukkaan nimi, päivämäärä ja kellonaika, jolloin asukas tulee selviämään, alkometriin puhallettujen promillejen määrä sekä kuittaus työntekijältä, joka on ottanut asukkaan selviämään. Selviämishuoneessa olevan asukkaan kuntoa seurataan jatkuvalla kameravalvonnalla. Kun asukas lähtee pois selviämishuoneesta, merkitään seurantalistaan poistumisajankohdan päivämäärä ja kellon aika, puhalletut promillet sekä työntekijän kuittaus selviämishuoneesta poistumisesta.

Taulukko laskee itse ajan (päivinä, tunteina ja minuutteina), kuinka kauan asukas on ollut selviämishuoneessa. Taulukko kerää myös jatkuvaa tietoa selviämishuoneen käytöstä kuukausittain koko kuluvalta vuodelta (LIITE 3). Taulukosta voidaan nähdä, kuinka monta käyttökertaa selviämishuoneella on ollut, kauanko keskimäärin yksi selviämiskerta on kestänyt (h), sekä mikä on ollut puhallettujen promillejen keskiarvo selviämishuoneeseen tullessa sekä sieltä pois lähtiessä. Näitä tietoja ei tarvita päivittäisessä asuntokodin työssä, vaan tietoa kerätään mittareihin, joita käytetään yksikön laadun kehittämistyössä.

Asuntokodin työntekijät saivat tutustua uuteen seurantalistaan ja harjoitella sen käyttöä kesäkuussa 2012. Seurantalista otettiin käyttöön 1.7.2012 alkaen. Seurantalistan käytön ja toimivuuden arviointi oli tarkoitus toteuttaa elokuussa 2012, jonka jälkeen syksyllä 2012 projektipäällikkö tekisi tarvittavat muutokset, jos käytön katsotaan sitä vaativan. Arviointia



tehtiin kuitenkin jatkuvasti heti käyttöönoton aloituksesta lähtien, ja projektipäällikkö korjasi käytössä ilmenneitä ongelmia välittömästi niiden esiinnyttyä.

#### **4.2 Toinen interventio – strukturoitu haastattelulomake**

Toisen intervention toteutus aloitettiin heinäkuussa 2012. Intervention aiheena oli suunnitella ja laatia strukturoitu haastattelulomake asuntokotiin asukkaaksi hakevalle Microsoft Office Word ohjelmalla (LIITE 4). Valmis lomake tallennettiin PDF-muotoon, jolloin tietojen kirjaaminen ja muokkaaminen voidaan tehdä sähköisesti. Aikaisemmin tällaista lomaketta ei ole ollut käytössä. Uuden lomakkeen laatimisen ja käyttöönoton tarkoituksena on asuttamisprosessin selkiyttäminen sekä tiedon välittämisen helpottuminen yhteistyötaidoille. Tähän asti haastattelu on suoritettu suullisesti. Haastattelun perusteella henkilökunta on yhdessä tehnyt päätöksen asuttamisesta. Erillistä kirjallista asiakirjaa haastattelusta ei ole tehty. Uusi haastattelulomake otetaan käyttöön yhteistyötahon kokemasta tarpeesta.

Lomakkeen suunnittelu aloitettiin yhteistyössä asuntokodin henkilökunnan kanssa. He saivat vapaasti kertoa, millaisia asioita heidän mielestään tulee ottaa huomioon haastattelutilanteessa ja mitä asioita asuntokotiin asukkaaksi hakevalta tulee kysyä. Näiden tietojen pohjalta projektipäällikkö aloitti yhdessä asuntokodin vastaavan työntekijän kanssa lomakkeen suunnittelun.

Haastattelulomake täytetään haastattelutilanteessa yhdessä asuntokotiin asukkaaksi hakevan henkilön kanssa. Haastattelun tehneen työntekijän vastuulla on välittää lomakkeen tiedot (puhelimitse/postitse) Kokkolan kaupungin sosiaalitoimeen, joka tekee tietojen perusteella lopullisen päätöksen asuttamisesta. Asuttamispäätöksen oltua myönteinen lomake tallennetaan asukkaan omaan kansioon arkistokaappiin. Kielteisen päätöksen kohdalla lomake voidaan hävittää asianmukaisesti. Valmis lomakepohja lähetettiin hyväksyttäväksi yhteistyötahoille Kokkolan kaupungin sosiaalitoimeen elokuussa 2012. Yhteistyötahot hyväksyivät lomakkeen sellaisenaan, ja se otettiin käyttöön saman tien elokuussa 2012.

### **4.3 Kolmas interventio – henkilötietolomake**

Kolmas interventio koostui asuntokodin asukkaan henkilötietolomakkeen päivittämisestä, joka aloitettiin myös heinäkuussa 2012. Asuntokodin työntekijät ovat kokeneet käytössä olevan lomakkeen liian laajaksi, eivätkä siinä kysyttävät tiedot palvele tämän hetken tarvetta. Päivitettyssä lomakkeessa kysytään ne asiat, jotka henkilökunta on kokenut tärkeimmäksi ja jotka palvelevat mahdollisimman hyvin työskentelyä asukkaan kanssa (LIITE 5). Lomakkeen päivittäminen tapahtui yhteistyössä asuntokodin vastaavan työntekijän sekä henkilökunnan kanssa. Päivitetty lomake otettiin käyttöön heinäkuussa 2012.

### **4.4 Neljäs interventio – asumis- ja tukisuunnitelma**

Sosiaalihuollon suunnitelmista säädetään mm. sosiaalihuoltoasetuksessa (Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, § 7), laissa yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 9.8.1996/603, § 3) ja päihdehuoltoasetuksessa (Päihdehuoltoasetus 29.8.1986/653, § 2). Laissa myös määrätään asiakassuunnitelman tarkistaminen vähintään kerran vuodessa. (Jäppinen ym. 2011, 47–48.) Asuntokoti Hermannissa asumis- ja tukisuunnitelma päivitetään puolivuositain.

Neljänteen interventioon kuului asuntokodin asumis- ja tukisuunnitelman päivittäminen. Suunnittelun pohjana oli tarkoitus käyttää jo olemassa olevaa suunnitelmaa, mutta uuden suunnitelman tarkoituksena on palvella nimenomaan asuntokodin tämän hetken tarvetta. Olemassa olevien suunnitelmien ei koettu palvelevan asuttamisprosessia, asuntokodin toimintaa eikä myöskään asukkaiden tarpeita. Uusi asumis- ja tukisuunnitelma tullaan päivittämään puolen vuoden välein, ja sillä varmistetaan suunnitelman hyöty sekä asuntokodille että asukkaalle itselleen. Asumis- ja tukisuunnitelmassa asetetaan asukkaan asumista koskevan työskentelyn tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Suunnitelman laatimiseksi asukas ja asuntokodin työntekijä määrittelevät yhdessä työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteutumiseen tähtäävät menetelmät sekä toiminnan arvioinnin. (Jäppinen ym. 2011, 47–48.)

Suunnitelma tulee tehdä heti uuden asukkaan asumissuhteen alkaessa. Kun suunnitelman tarkastamisen yhteydessä yhdessä asukkaan kanssa arvioidaan ennalta asetettuja tavoitteita ja tarkastellaan niiden saavuttamista, saadaan asumisprosessista asiakkuuden etenemistä kuvaavaa tietoa. Työntekijän tulee käyttää suunnitelmaa omaa työskentelyä ohjaavana ohjeena, johon sekä asukkaan että työntekijän on tärkeää sitoutua tavoitteiden saavuttamiseksi. Asukkaalla on oikeus suunnitelmaan ja jokaiselle asuntokodin asukkaalle tulee laatia asiakassuunnitelma, paitsi silloin, kun kyseessä on tilapäinen asumissuhde, esim. hätämaajoitus. (Jäppinen ym. 2011, 47–48.)

Suunnitelman mukaan asumis- ja tukisuunnitelman päivittämisen oli tarkoitus alkaa elokuussa 2012, mutta vastaavan työntekijän toiveiden mukaan aloitusta siirrettiin vuoden 2013 tammikuuhun. Tarkoituksena oli, että tällöin päivitetään jokaisen asukkaan suunnitelmat, ja samalla otettaisiin käyttöön uusi asumis- ja tukisuunnitelma.

#### **4.5 Effica-potilastietojärjestelmä**

Tammikuussa 2013 Ventuskartano ry päätti ottaa kaikkiin yksiköihinsä käyttöön Effica-potilastietojärjestelmän, joka on Tieto Oyj:n kehittämä ja perustuu Microsoftin Windows -käyttöjärjestelmään, SQL Server -tietokantaan ja Internet Information Server (IIS) -palvelimeen (Microsoft). Järjestelmä koostuu eri moduuleista, joista tilaaja rakentaa haluamansa kokonaisuuden. (Mäkelä 2003.) Asuntokoti Hermannissa otettiin kertomus-, osastonhallinta- sekä tiivistelmämoduulit käyttöön.

Sähköinen potilastietojärjestelmä voidaan yksinkertaisimmillaan määritellä sairaus- ja terveystietojen tallentamiseen, säilyttämiseen ja käyttämiseen tietotekniikan avulla. Sähköinen potilastietojärjestelmä koostuu erilaisista potilasasiakirjoista, joihin sisältyy kaikki potilaan hoitoon liittyvät dokumentit. Potilasasiakirjat palvelevat sekä hoidon suunnittelua että toteutusta ja edistävät hoidon jatkuvuutta. Potilasasiakirjajärjestelmä muodostuu kaikista niistä potilasasiakirjoista, joita on kertynyt kullekin yksikölle tai ammatinharjoittajalle potilaan hoidossaolon aikana. Potilasasiakirjajärjestelmä on suunniteltava siten, että se vastaa niin rakenteeltaan kuin tietosisällöltäänkin potilasasiakirjojen käyttötarkoitusta. (Hartikainen 2008.)

Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönotto asettaa haasteita työntekijöiden osaamiselle. On huomioitava heidän tietotekniset taitonsa sekä tuettava heitä samalla suoriutumaan työtehtävistä. Työvälineenä sähköinen potilaskertomusjärjestelmä vaatii käyttäjältään hyviä tietoteknisiä taitoja. Työntekijältä edellytetään sitoutumista sekä kykyä omaksua uusi ajattelutapa sähköiseen potilaskertomusjärjestelmään siirryttäessä. Tämä tapahtuu koulutuksen avulla, joka järjestetään tietojärjestelmän käyttöön ottoon liittyen. Työntekijöiden positiivinen asenne ja motivointi tietotekniikan käyttöä kohtaan ovat yhteydessä uudesta työvälineestä saatavaan hyötyyn. (Hartikainen 2008.)

Effica-potilastietojärjestelmän käyttöönottamisen jälkeen opinnäytetyön runko muuttui täysin. Päätöksen jälkeen projektipäällikkö järjesti tapaamisen asuntokodin vastaavan työntekijän kanssa. Tapaamisessa pohdittiin, kuinka jo tehtyä työtä voisi hyödyntää ja miten projekti etenee. Keskustelussa päätettiin, että projekti jatkuisi edelleen, mutta uuden suunnitelman mukaan projektipäällikkö yhteistyössä asuntokodin vastaavan työntekijän kanssa suunnittelee ja valmistelee asuntokodissa tarvittavat asiakasasiakirjapohjat Effica-potilastietojärjestelmään. Projektipäällikön tehtäviin kuuluisi tehdä myös kirjallinen ohjeistus asuntokodissa käytössä olevista asiakasasiakirjoista ja niiden käytöstä Efficassa. Tapaamisen jälkeen suunnitelmalle pyydettiin lupa Ventuskartano ry:n toiminnanjohtajalta sekä opinnäytetyötä ohjaavalta opettajalta.

Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönotto Asuntokoti Hermannissa oli päätetty tapahtuvaksi jo maaliskuun alkuun 2013, joten asiakasasiakirjojen pohjien suunnittelu aloitettiin projektipäällikön toimesta heti tammikuussa 2013. Asuntokodissa päätettiin ottaa käyttöön seuraavat asiakasasiakirjat: haastattelulomake, esitiedot, asumis- ja tukisuunnitelma, nykytila, puhelut, varoitukset sekä loppuarvio asumisesta.

Maaliskuun alkuun 2013 Ventuskartano ry:n toiminnanjohtaja kutsui koolle työryhmän, jonka tarkoituksena oli suunnitella uuden potilastietojärjestelmän käyttöönottoa sekä testata asiakasasiakirjapohjien toimivuutta. Työryhmään kuuluivat projektipäällikön lisäksi yhdistyksen toiminnanjohtaja, asuntokoti Hermannin vastaava työntekijä, Kokkolan kaupungin kaksi järjestelmäasiantuntijaa, arkistos sihteeri sekä kehittämissuunnittelija. Kyseinen työryhmä kokoontui kaksi kertaa maaliskuun 2013 aikana. Työryhmän tavoitteena oli saada uusi potilastietojärjestelmä asiakasasiakirjapohjineen käyttövalmiiksi työntekijöille maaliskuun lopussa järjestettävään Effica-koulutukseen mennessä.

Asuntokodin työntekijöille järjestettiin Effic-koulutus 27.3.2012, jossa kouluttajana toimi Kokkolan kaupungin arkistos sihteeri. Koulutuksessa henkilökuntaa opastettiin uuden potilastietojärjestelmän käyttöönotossa. Kouluttaja kertoi järjestelmän toiminnasta ja käytöstä, ja työntekijät saivat harjoitella järjestelmän käyttöä jo valmiiksi luoduilla asiakasasiakirjapohjilla, jotka tulisivat olemaan jatkossa käytössä Asuntokoti Hermannissa. Työntekijät suorittivat maaliskuussa 2013 myös Granite tietoturva ja tietosuoja peruskurssin verkkokurssina.

Effic-potilastietojärjestelmä otettiin käyttöön Asuntokoti Hermannissa 8.4.2013. Työntekijöille annettiin aikaa järjestelmään siirtymisessä 1.6.2013 saakka, jonka jälkeen kaikki asuntokodin dokumentointi oli tapahduttava Efficään. Huhti-toukokuun 2013 aikana järjestettiin vielä neljä erillistä tapaamista Asuntokoti Hermannissa, jossa olivat paikalla projektipäällikkö, Kokkolan kaupungin arkistos sihteeri sekä asuntokodin henkilökuntaa. Näiden tapaamisten tarkoituksena oli ratkaista järjestelmän käyttöönoton jälkeen ilmenneitä ongelmia sekä opastaa työntekijöitä järjestelmän oikeaoppiseen käyttöön.

#### **4.6 Asuntokoti Hermannin asiakirjatyytit ja niiden tehtävät**

Asuntokoti Hermannissa asukastiedot kirjataan asiakasasiakirjoihin, joilla kaikilla on erilaiset käyttötarkoitukset. Esimerkiksi suunnitelmat ja arvioinnit ovat asiakirjoja, joissa tuodaan esiin asukkaan ja työntekijän yhteinen näkemys asukkaan tilanteesta sekä asumisen tavoitteista. Suunnitelmateksteissä tärkeänä pidetään huomion kiinnittämistä siihen, että asukkaan ja työntekijän vastuut erottuvat. (Jäppinen ym. 2011, 40.)

Effic-potilastietojärjestelmästä löytyy valmiina fraaseina seuraavat asuntokodissa käytössä olevat asiakasasiakirjat: esitiedot, nykytila, asumis- ja tukisuunnitelma, puhelut, varoitukset ja loppuarvio asumisesta. Haastattelulomake löytyy Efficasta PDF-tiedostona, joka tulostetaan ja toimitetaan täytettynä Kokkolan kaupungin sosiaalitoimeen. Muut asiakasasiakirjat täytetään ja tallennetaan Efficassa. Tyhjästä asiakasasiakirjoista löytyy mallikappaleet paperiversioina asuntokodin toimistosta.

**Esitiedot** täytetään yhdessä asuntokotiin asukkaaksi valitun henkilön kanssa. Esitiedot sisältävät asukkaan elämänhallintaa ja päihteiden käyttöä kuvaavia tietoja, jotka kerätään yhteen asiakasasiakirjaan (LIITE 6). Esitiedot fraasi sisältää valmiit kysymykset, joihin työntekijä laatii vastaukset asukkaan kertoman mukaan. Tavoitteena on saada mahdollisimman kattavasti tietoa asukkaan elämäntilanteesta. Kirjaaminen tapahtuu sekä kirjoittamalla että rasti ruutuun (x) menetelmällä. Esimerkiksi toimeentulosta sekä tämän hetken päihteiden käytöstä kysyttäessä merkitsee työntekijä rastin oikeaan kohtaan. Tarvittaessa on mahdollisuus selventää kyseistä kohtaa kirjoittamalla. Efficapotilastietojärjestelmän käyttöönoton myötä jo valmiiksi suunniteltu ja käyttöön otettu henkilötietolomake katsottiin tarpeettomaksi ja se korvattiin Efficassa esitiedot fraasilla.

**Asumis- ja tukisuunnitelman** päivittäminen aloitettiin tammikuussa 2013. Alkuperäisen suunnitelman mukaan pohjana käytettiin jo olemassa olevaa suunnitelmaa. Uuden suunnitelman tarkoituksena oli vastata paremmin asukkaan sekä asuntokodin tämän hetken tarpeisiin. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen uusi asumis- ja tukisuunnitelma lisättiin omana fraasina Efficapotilastietojärjestelmään (LIITE 7).

Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe on **asiakaskertomus**, johon tehdään merkintöjä asiakkaan tilanteesta ja palvelutapahtumista. Kertomus sisältää myös historiatietoja sosiaalihuollon asiakkuudesta. Asuntokoti Hermannissa asiakaskertomus on Efficassa fraasina nimellä nykytila, johon kootaan päivittäistä raporttia asukkaan elämästä (LIITE 8). Nykytilassa kerrotaan työskentelystä asukkaan kanssa sekä asukkaan asioiden hoitamisesta. Nykytila koostuu päivittäisistä kirjauksista, joita tehdään niin kauan, kun asukkaan asuminen asuntokodissa jatkuu. Nykytila sisältää hyvin vapaamuotoista raportointia asukkaan elämästä, eikä sen välttämättä aina ymmärretä olevan virallinen asiakasasiakirja. Se on kuitenkin asumisprosessia parhaiten kuvaava asiakirja, jota on mahdollista hyödyntää myös muita asiakirjoja laadittaessa. (Jäppinen ym. 2011, 46–47.)

Aikaisemmin asuntokodissa päivittäinen raportti on kirjattu yhteen Microsoft Office Word tiedostoon. Kirjaamiseen ei ole ollut olemassa erillistä ohjeistusta, vaan kirjaaminen on ollut työntekijöille varsin vapaata ja vapaaehtoista. Uuden ohjeistuksen mukaan jokainen asuntokodin työntekijä on velvoitettu kirjaamaan jokaisesta asukkaasta tapahtumat oman työvuoronsa (aamu-/iltavuoro) aikana. Yövuorossa kirjataan vain työtehtävien kannalta merkittävät tapahtumat esim. selviämishuone. Tällä toiminnalla pyritään siihen, että jokai-

nen asukas tulee huomioiduksi jokaisen aamu- ja iltavuoron aikana ja työntekijät harjaantuvat kirjaamisessa ja sen käytänteissä.

Nykytilaan kirjataan tietoja, joilla on merkitys asukkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja hänen elämänlaatussa parantamiseen. Asiakaskertomukseen ei saa kirjoittaa muiden asukkaiden asioista eikä mainita muita asukkaita nimeltä. Nykytilan yksi merkitys on ilmentää asumisen edistymistä sekä asukkaan hyvinvointia. (Jäppinen ym. 2011, 47.) Myös puhelin keskustelut ja työntekijän käymät asukasta koskevat neuvottelut tulee kirjata tapahtumina asiakaskertomukseen. **Puheluille** löytyy Efficasta myös oma fraasi, johon kerrotaan kenen kanssa puhelu on käyty, mistä on keskusteltu sekä tehdyt päätökset asiaan liittyen (LIITE 9).

Uusi selviämishuoneen aktiivinen seurantalista otettiin käyttöön heinäkuussa 2012. Efficapotilastietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen erillistä selviämishuoneen seurantalistaa ei nähty tarkoituksenmukaiseksi, koska kaikki dokumentointi tuli tapahtua Efficaan. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen jo käyttöönotetun uuden selviämishuoneen seurantalistan käyttö lopetettiin, ja selviämishuoneen seurannan kirjaaminen sisällytettiin osaksi päivittäistä raporttia.

Asuntokoti Hermannin on päihteetön ja väkivallaton asumisyksikkö, jonka toimintaa ohjaavat järjestyssäännöt. Jokainen asukas sitoutuu muuttaessaan asuntokotiin järjestyssääntöihin allekirjoittamalla ne. Järjestyssääntöjä rikottuaan asukkaalle annetaan **varoitus**. Asukkaan käyttäytyessä väkivaltaisesti vuokrasopimus puretaan välittömästi. (Lampinen 2012.) Varoitus kirjataan Efficaan omana fraasina. Työntekijä kirjaa ja tallentaa lyhyen tilannekuvausten tapahtuneesta sekä syyn varoituksen antamiseen. Varoitus tulostetaan Efficasta sellaisenaan ja kopio toimitetaan asukkaalle paperiversiona (LIITE 10).

Asumisen **loppuarvioinnissa** asuntokoti Hermannin työntekijät arvioivat asumis- ja tukisuunnitelman toteutumisen asukkaan asumissuhteen päättyessä sekä miksi ja milloin asumissuhde on päättynyt. Pääsääntöisesti arvio sisältää myös asukkaan näkemyksen omasta tilanteestaan. Kirjaaminen tehdään PAITII lomakkeelle, josta löytyy loppuarvio asumisesta -fraasi (LIITE 11).

#### **4.7 Dokumentointi Asuntokoti Hermannissa – opastusta Efficiaan kirjaamiseen**

Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönoton aikana projektipäällikkö kokosi kirjallista ohjeistusta laadukkaasta asiakasasiakirjojen luomisesta sekä hyvän dokumentoinnin periaatteista (LIITE 12). Kirjallisen ohjeistuksen tarkoituksena oli avata työntekijöille sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin merkitystä, asiakkaan oikeuksia sekä työntekijän velvollisuuksia dokumentointiin liittyen ja ohjeistaa asuntokodin eri asiakasasiakirjatyyppejä käyttöön Efficassa. Kirjalliseen ohjeistukseen ei kuulunut, eikä ollut tarkoituksena kuulua, potilastietojärjestelmän käyttöliittymän käytön opastus, koska siihen työntekijät olivat saaneet erillisen koulutuksen. Pohjana kirjalliselle ohjeistukselle on käytetty sosiaali- ja terveysministeriön hallinnoiman Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (Tikesos-hanke) julkaisua: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Hankkeen keskeisiin tehtäviin on kuulunut luoda välineitä sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin sekä yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä.



## **5 RUUTUPAPERILTA SÄHKÖISEEN KIRJAAMISEEN -PROJEKTIN ARVIOINTI**

### **5.1 Asuntokodin työntekijöiden arvio Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen-projektista**

Projektin lopputuotteen ollessa valmis luovutetaan se tuotteen tilaajalle ja projekti katsotaan päättyneeksi. Tuotteen tilaajan velvollisuuksiin kuuluu loppuvaiheessa varmistaa yhteistyössä projektin jäsenten kanssa, että toimitettu tuote vastaa alkuperäistä tilausta. Tyyppillistä projektityöskentelyssä on, että projektin edetessä syntyy uusia kehitystarpeita, joita ei ole alkuperäisessä suunnitelmassa voitu ottaa huomioon. Tämä merkitsee lähes poikkeuksetta sitä, että aikataulu tulee venymään. (Ruuska 2007, 267–268.)

Projektin onnistumisen määrittely ja arviointi eivät ole yksiselitteisiä asioita, koska projektilla on monia eri tavoitteita, esimerkiksi laadulliset, toteutukselliset, ajalliset ja taloudelliset tavoitteet. On mahdollista, että nämä tavoitteet asettuvat ristiriitaan keskenään. Myös tavoitteiden tärkeysjärjestys vaihtelee sen mukaan, mistä näkökulmasta lopputuotosta tarkastellaan. Projektia voidaan pitää onnistuneena, kun projektiin kohdennetut odotukset ovat täyttyneet ja lopputuotelle asetetut tavoitteet on saavutettu. (Ruuska 2007, 284–285.)

Tässä projektissa arvioinnin tärkein perusta on käytännön asioiden toimivuus sekä työelämän tilaajan arvio lopputuotoksesta ja sen käyttökelpoisuudesta. Laadun mittaamisessa tärkein tekijä on työelämän tilaajan arviointi uusien dokumentointimateriaalien käyttöön soveltuvuudesta ja toimivuudesta. Projektin onnistumista pitää kuitenkin tarkastella kokonaisuutena, pelkästään työelämän tilaajan arviointi ei riitä pohjaksi, koska asuntokodin työntekijät ovat merkityksellisessä roolissa uuden potilastietojärjestelmän käyttäjinä.

Asuntokodin työntekijöille tehtiin vapaamuotoinen ja vapaaehtoinen suullinen kysely, jossa heillä oli mahdollisuus kertoa, mitä uutta potilastietojärjestelmä on antanut heidän jokapäiväiseen työhönsä ja kuinka kirjalliset ohjeet ovat olleet hyödyksi potilastietojärjestelmän käytössä. Mielipiteet potilastietojärjestelmän tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä Asuntokoti Hermannissa jakautuivat puoliiksi. Pääsääntöisesti ne asuntokodin työntekijät,

jotka olivat käyttäneet vastaavaa järjestelmää aikaisemmin, kokivat uuden järjestelmän helpottavan työtään. Muut asuntokodin työntekijät kokivat järjestelmän tarpeettomaksi ja sen käyttö tuotti hankaluuksia. Potilastietojärjestelmän käyttöön lisäkoulutusta halusivat kaikki.

Potilastietojärjestelmän kirjallinen ohjeistus koettiin yleisesti hyväksi. Ohjeet olivat työntekijöiden mielestä, selkeät, asialliset, pätevän ja luotettavan näköiset sekä oloiset. Asiat oli heidän mielestään selkeästi ilmaistuja. Muu arviointi kohdistui lähinnä ohjeistuksen oikeinkirjoitukseen sekä muihin äidinkielellisiin seikkoihin. Ohjeistus painotti työntekijöiden mukaan myös vahvasti asiakkaan oikeuksia asiakirjojen laatimiseen ja käsittelyyn liittyvissä asioissa. Osa työntekijöistä koki tämän hyvänä ja työtä ohjaavana asiana, osa puolestaan koki tämän työtä rajoittavana tekijänä.

...ohjeistuksessa kerrotaan selkeästi miksi pitää kirjata, ja että asukkaalla on oikeus omien tietojensa katseluun.

...tässä puhutaan pelkästään asiakkaan oikeuksista, eikö työntekijällä ole enää mitään oikeuksia?

Myös asuntokodin vastaava työntekijä arvioi lopputulosta. Hänen mukaansa kirjallinen ohjeistus dokumentoinnista on ”yleishyvä”. Hän oli huomionnut, että osa työntekijöistä olisi kaivannut vielä yksityiskohtaisempaa ohjetta siitä, miten tulee kirjata ja minne. Kirjallinen ohjeistus vastaa vastaavan työntekijän mielestä ”Dokumentointi Asuntokoti Hermanissa -opastusta Efficiaan kirjaamiseen” otsikon asettamaan tavoitteeseen hyvin ja perustelee toiminnan riittävästi.

...ohjeistus korostaa myös oikealla tavalla työntekijän velvollisuutta tehdä riittävät ja asianmukaiset asiakirjamerkinnot.

Vastaava työntekijä arvioi lopputuotosta myös marraskuussa 2013, jolloin uusi potilastietojärjestelmä oli ollut käytössä noin puoli vuotta. Hänen mukaansa ohjeistus on riittävä yleisohje, joka antaa selkeän kuvan siitä, miten ja miksi tulee kirjata. Ohjeistus antaa myös hyvän kokonaiskuvan tarkoituksenmukaisesta dokumentoinnista. Hänen mielestään ohjeistuksen luenut ja siihen perehtynyt työntekijä osaa ja pystyy tekemään riittävät ja tarkoituksenmukaiset asiakirjamerkinnot. Vastaava työntekijä kuitenkin kokee, että puolen vuoden potilastietojärjestelmän käytön jälkeen työntekijöiden olisi tarpeellista saada ohjeistus-

ta tai koulutusta järjestelmän laajempaan käyttöön. Hän näkee tarpeelliseksi saada myös kirjalliseen ohjeistukseen lisänä ohjeet organisaation muiden yksiköiden kirjausten tarkastelusta.

## **5.2 Projektipäällikön arvio Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektista**

Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin suunnitteluvaihe käynnistyi nopeasti, mikä oli merkityksellistä projektin onnistumisen kannalta. Työelämän yhteistyökumppani oli alusta alkaen projektissa vahvasti mukana, mutta antoi kuitenkin projektipäällikölle valtuudet projektin suunnittelussa. Projektille oli jo alussa luotu selkeä rakenne, joten suunnittelu ja toteutus oli helppo aloittaa, kun käytännön asioista oli sovittu työelämän yhteistyötahon kanssa.

Suunnitteluvaiheessa omat haasteensa asetti ajan käyttö. Projektin toteutuksen konkreettinen suunnittelu lähti käyntiin vain kaksi kuukautta ennen ensimmäisen intervention toteutusta, joten suunnitelman muutoksiin tai uusien ideoiden mukaan tuomiseen ei siinä vaiheessa ollut aikaa. Suunnitteluvaiheen toteutumista helpotti kuitenkin se, että työelämän yhteistyötaho oli sitoutunut projektiin ja tuki projektipäällikön toimintaa alusta alkaen.

Vaikka suunnitteluun ei ollut aikaa projektipäällikön toivomalla tavalla, osoittautui suunnittelu kuitenkin varsin toimivaksi ja tehokkaaksi. Eniten ajankäyttöä arvioitaessa aikaa vei yhdistyksen johdossa tehdyt päätökset sekä organisaatiomuutokset, joista ei oltu tietoisia vielä projektin alkuvaiheessa. Vaikka projekti muuttui matkan varrella ja aikataulut eivät pitäneet projektipäälliköstä riippumattomista syistä, pystyttiin alkuperäistä suunnitelmaa kuitenkin hyödyntämään projektin loppuun saakka.

Projektipäällikölle materiaalin kokoaminen ja suunnittelu oli mieluinen haaste. Apuna toimivat asuntokodin jo olemassa olevat asiakirjapohjat, jotka auttoivat pääsemään selkeään alkuun. Kokonaisuuksien luominen tapahtui kuitenkin yhdessä asuntokodin vastaavan työntekijän kanssa, ja tämä oli projektipäällikölle yksi koko projektin opettavaisimmista vaiheista. Vaikka projektipäälliköllä itsellään on kokemusta asuntokodissa tehtävästä työstä, antoi tiivis yhteistyö vastaavan työntekijän kanssa paljon uutta tietoa ja mahdollisuuden ammatilliseen kehittymiseen johtamisen näkökulmasta.

Kokonaisuudessaan projekti onnistui suunnitellusti, vaikka suunnitelma muuttui projektin edetessä, mistä johtuen myös turhaa työtä tehtiin projektin aikana. Suunnitelman muutos toteutettiin kuitenkin hallitusti, joten projekti voitiin viedä onnistuneesti loppuun saakka. Projektille asetetut tavoitteet myös saavutettiin. Suullista arvioivaa kiitosta projektipäällikkö sai lähinnä asuntokodin vastaavalta työntekijältä, joka oli tyytyväinen lopputulokseen.

## 6 POHDINTA

### 6.1 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin tulokset

Opinnäytetyötä tehdessä tulee aina huomioida myös työn eettiset näkökulmat. Jo opinnäytetyön aihetta valitessa on syytä pohtia, kenen tarpeisiin aihe valitaan ja minkä vuoksi työ toteutetaan. Erityisen tärkeää on huomioida opinnäytetyön kohteena olevat henkilöt. (Hirsjärvi ym. 2007, 25–27.) Tämän opinnäytetyön aihe tuli suoraan työelämän tilaajalta, joten työ vastasi heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Kokonaisuudessaan projekti kosketti Asuntokoti Hermannin henkilökuntaa sekä asukkaita, joille informoitiin projektin alussa mitä projekti koskee ja kuinka se tulee vaikuttamaan työntekijöiden tai asukkaiden arkeen. Eettisenä lähtökohtana tälle projektille oli sosiaalihuollon dokumentointia ohjaavat lait, joihin projektilla pyrittiin ja myös pystyttiin vastaamaan.

Projektin vaikuttavuuden arvioinnin apuna käytettiin asuntokodin työntekijöiden sekä vastaavan työntekijän arviointia projektin lopputuotoksesta. Asuntokodissa tehtävän työn dokumentointi perustuu eri lakien määrittämiin velvoitteisiin ja ohjeistuksiin, jotka ovat tässä projektissa pyritty avaamaan ja helpottamaan arkityötä sekä tekemään dokumentoinnista ymmärrettävän ja mielekkään työmenetelmän. Tämän lisäksi arvioinnin luotettavuus voidaan perustaa asuntokodin henkilökunnan arvioinnille.

Arvioinnin kokonaisuus kuitenkin tuotti ongelmia. Kun arvioitiin projektin tuomaa hyötyä asuntokodin jokapäiväisen työn helpottamiseksi, ei voitu luotettavasti todistaa projektin hyödyllisyyttä, koska työntekijöiden antama palaute oli varsin niukkaa, eikä se koskettanut koko projektia ja sen kaikkia osa-alueita. Projektin lähtökohtana oli kuitenkin vastata työelämän tarpeeseen. Lopputuotoksena syntyneet materiaalit olivat heti käyttövalmiita, mikä projektipäällikön mielestä oli projektin onnistumisen kannalta merkittävin tekijä.

Projektista oli selkeästi hyötyä asuntokodissa tehtävän asiakastyön dokumentoinnin helpottamiseksi, mutta arviointimenetelmän hyödyn todentamiseksi olisi pitänyt olla tarkempi. Arviointi olisi voitu toteuttaa kirjallisena kyselynä, jossa työntekijät olisivat voineet arvioida projektin eri osa-alueita sekä projektia kokonaisuutena esimerkiksi numeraalisesti.

Työntekijät olisivat voineet antaa myös kirjallisen arvioinnin kirjoittamalla omin sanoin projektin hyödyllisyydestä sekä merkityksestä asuntokodissa tehtävään työhön.

Saadusta palautteesta käy kuitenkin selkeästi ilmi, että uuden potilastietojärjestelmän kokivat hyödylliseksi ne työntekijät, jotka olivat aikaisemmin käyttäneet vastaavaa järjestelmää. Heille uuden järjestelmän käyttöönotto osoittautui myös helpommaksi kuin muille asuntokodin työntekijöille. Kaikki työntekijät toivoivat myös saavansa lisää koulutusta potilastietojärjestelmän käyttöön. Tavoitteena projektissa oli kuitenkin lisätä työntekijöiden tietoisuutta sosiaalialan asiakastyön dokumentoinnista sekä laadukkaiden asiakasasiakirjojen luomisesta, eli tarkoituksena olisi liittää uusi tieto osaksi asuntokodin jokapäiväistä työtä. Työntekijöiden oppimista helpottaa kontekstioppiminen, koska uusi opeteltava asia tuodaan tuttuun ympäristöön ja asiayhteyteen. Projektipäällikkö koki merkitykselliseksi toimintaosuuksien lisäksi keskustelevan ohjauksen työntekijöiden kanssa koko projektin ajan ja siihen perustuvan toiminnan suorittamisen.

Vastaavissa projekteissa tulevaisuudessa voitaisiin kuitenkin keskittyä enemmän siihen, että huomioitaisiin työntekijöiden lähtötaso ja osaaminen hyvissä ajoin ennen täysin uuden järjestelmän käyttöönottoa, koska uuden järjestelmän myötä yksikön toimintatavat muuttuvat ja se aiheuttaa henkilökunnalle stressiä. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi niin, että henkilökunnalle tehdään tietotekniikan lähtötesti, jonka tulosten mukaan suunnitellaan ja toteutetaan koulutus uuden järjestelmän käyttöönotosta. Etukäteen olisi hyvä tutkia myös potilastietojärjestelmän käytön soveltuvuutta asuntolatyöhön, jotta järjestelmästä saataisiin tarkoituksenmukainen hyöty irti.

Suunniteltu ja koottu kirjallinen ohjeistus asiakastyön dokumentointiin perustuu sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön hallinnoiman Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (Tikesos-hanke) julkaisuun Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Projektipäällikkö kokosi ohjeistuksen tämän materiaalin perusteella ja pyrki säilyttämään tuotoksessa yksinkertaisuuden sekä korostamaan asuntokodin toimintamalleja, mikä vaikuttaa tekstin sisäistämiseen ja on helposti yhdistettävissä asuntokodissa tehtävään työhön. Arviointi kirjallisesta ohjeistuksesta perustuu työntekijöiden antamaan palautteeseen, jonka mukaan ohjeistus koettiin yleisesti hyväksi ja selkeäksi. Osa työntekijöistä koki ohjeistuksessa olevan tiedon, liittyen asiakkaan oikeuksia asiakirjojen laatimiseen ja käsittelyyn, työtään rajoittavaksi tekijäksi. Osa puolestaan koki ohjeistuksen näissä asioissa hyvänä työtä ohjaavana tekijänä. Arvi-

oinnin mukaan ohjeistus lisäsi työntekijöiden tietoa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista sekä työntekijän velvollisuuksista. Ohjeistuksen luomisessa tavoitteissa onnistuttiin hyvin.

Ventuskartano ry:n johtoryhmä on määritellyt, että jokaisessa Ventuskartano ry:n yksikössä tulee olla yksikkökohtainen ohjeistus työn dokumentointiin, johon tällä projektilla on Asuntokoti Hermannin osalta pystytty vastaamaan. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön asettamat velvollisuudet on huomioitu. Näiden lisäksi projektin laadukkuutta voidaan arvioida myös asuntokodin vastaavan työntekijän antaman palautteen perusteella. Vastaavan työntekijän mukaan ohjeistus korostaa oikealla tavalla työntekijän velvollisuutta asiakastyön dokumentoinnissa, mutta hänen huomionsa mukaan osa työntekijöistä olisi kaivannut vielä yksityiskohtaisempia ohjeistuksia kirjaamiseen. Kun uusi potilastietojärjestelmä oli ollut käytössä noin puoli vuotta, näki myös vastaava työntekijä lisäkoulutuksen järjestelmän käyttöön tarpeelliseksi. Hänen mukaansa ohjeistukseen perehtynyt työntekijä pystyy kuitenkin tekemään tarkoituksenmukaiset asiakasasiakirja merkinnät.

Asuntokodin työntekijöiden antaman arvioinnin perusteella voidaan tulkita, että projekti kokonaisuudessaan oli hyödyllinen ja projektin osa-alueet pääpiirteittäin onnistuneet. Myös projektin alussa asetettuun kehittämistehtävään, miten sosiaalihuollon asumisyksikössä tulee suorittaa asianmukaiset ja lain määrittämät asiakasasiakirjamerkinnät ja kuinka asiakasasiakirjoja tulee käsitellä, on voitu vastata. Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönottoa ja uuden dokumentointikäytännön onnistumista voidaan ajatella myös siinä mielessä, että kuitenkin puolet työntekijöistä koki uuden menetelmän heti hyödylliseksi omassa työssään ja asuntokodin vastaava työntekijä tunnistaa hyödyn vielä puolen vuoden kuluksi.

## **6.2 Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin vaikutukset ja ehdotukset tulevaisuuden projekteille**

Tarkoituksena projektissa oli luoda laadukas ja helposti käytettävä dokumentointimenetelmä, joka helpottaa asuntokoti Hermannin jokapäiväistä työtä sekä tuottaa materiaalia, joka sopii asuntokodin asiakasasiakirjojen laatimiseen ja dokumentoimiseen. Tämä tulos saavutettiin. Projektipäällikön asettamat tavoitteet omalle oppimiselle ja ammatilliselle kehitymiselle onnistuttiin myös pääsääntöisesti saavuttamaan. Projektin lopputuotoksena syntyi työelämän yhteistyökumppanin tilaama materiaali, joka otettiin käyttöön välittömästi. Ar-

vioinnin perusteella projekti kokonaisuudessaan onnistui lisäämään asuntokodin työntekijöiden kiinnostusta uuden potilastietojärjestelmän käytöstä ja etsimään tietoa, mitä työstä tulee kirjata ja minne. Tämä ei kuitenkaan ollut projektin pääasiallinen tavoite. Pääasiallisena tavoitteena oli lisätä työntekijöiden tietoisuutta sosiaalialan asiakastyön dokumentoinnista ja liittämään uusi tieto osaksi jokapäiväistä työtä.

Projektissa esiin nousseet haasteet ja muutokset eivät suuresti vaikuttaneet projektin laatuun, mutta projektin lopputuotokseen kylläkin. Ongelmat liittyivät lähinnä aikatauluihin ja ulkopuolelta tulleisiin päätöksiin projektin etenemisestä. Nämä ongelmat eivät varsinaisesti vaikuttaneet projektin toiminnalliseen osuuteen, ne vain lähinnä muokkasivat sitä. Myös työelämän yhteistyökumppanin koko organisaatiossa tapahtuneet suuret muutokset vaikuttivat projektin kulkuun sekä aikatauluihin. Muutokset vaikuttivat myös asuntokodin työntekijöihin, joiden työssä tapahtui projektin kanssa yhtäaikaaisesti monia muitakin muutoksia. Näin ollen projektin tuomiin muutoksiin keskittyminen oli haastavaa.

Kokonaisuudessaan Ruutupaperilta sähköiseen kirjaamiseen -projektin vaikutuksia voidaan pitää toivotunlaisina. Projektipäällikön ollessa osa asuntokodin työyhteisöä ja havainnoidessa projektin vaikutuksia voidaan todeta, että projektin vaikutukset näkyvät parhaiten vasta reilun puolen vuoden jälkeen projektin päättymisestä. Jos projektia vielä jatkettaisiin, olisi tärkeää kiinnittää enemmän huomiota työntekijöiden riittävään ohjaukseen ja opastamiseen, joka takaisi uuden järjestelmän tarkoituksenmukaisen käytön ja hallinnan. Työntekijöiden innokkuuden ja mielenkiinnon ylläpitoon voidaan arvioinnin tulosten perusteella vaikuttaa järjestämällä lisäkoulutusta potilastietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota työntekijöiden valmistamiseen ennen suurta muutosta ja käyttää aikaa muutoksen läpikäyntiin. Projektipäällikkö oppi, että huomiota on kiinnitettävä myös pieniin ja itsestään selviin asioihin, jotka saattavat olla jollekin toiselle täysin vieraita ja vaikeasti ymmärrettäviä.

Projektia on mahdollista laajentaa koskemaan Ventuskartano ry:n kaikkia yksiköitä, joilla on käytössä sama potilastietojärjestelmä, mutta yksikkökohtainen ohjeistus työn dokumentointiin puuttuu. Myös kertaus ja ohjaus hyvän dokumentoinnin periaatteista ja laadukkaiden asiakasasiakirjojen luomisesta olisi mahdollisuus järjestää koskemaan koko organisaatiota. Projektia voitaisiin kehittää jokaisen yksikön tarpeita vastaavaksi ja muokata yksikön toiveiden mukaan.



Jo olemassa olevien potilas- ja asiakastietojärjestelmien kehittäminen voidaan nähdä tulevaisuuden kehittämishaasteena. Erilaisia sähköisiä järjestelmiä on käytössä jo useita, mutta haasteena on järjestelmien vastaaminen entistä tehokkaammin sekä työn että asiakkaan tarpeisiin. Myös nykyisten järjestelmien tarkoituksenmukaiseen käyttöön on vielä matkaa. Ei riitä, että uusi järjestelmä otetaan käyttöön, vaan järjestelmää tulisi osata hyödyntää tarkoituksenmukaisesti niin, että järjestelmästä saataisiin työn laadukkaan suorittamisen kannalta kaikki hyöty irti. Tähän työntekijät tulevat tarvitsemaan jatkuvaa lisäkoulutusta.

Kehittämishaasteena voidaan nähdä myös mukana pysyminen jatkuvasti muuttuvassa sosiaalihuollon toimintaympäristössä sekä yhteiskunnan asettamissa vaatimuksissa. Sosiaalihuollon asiakkaat ja heidän ongelmansa tulevat olemaan yhä moninaisempia, ja yhteiskunnan asettamat vaatimukset sosiaalihuollon työn laadukkuudesta sekä asiakkaan oikeuksista kehittyvät. Tästä johtuen asiakastyön dokumentointitapoihin ja -malleihin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota, mikä vaatii työntekijöiltä uutta osaamista. Myös huomion kiinnittäminen erilaisiin tietosuoja-asioihin tulee olemaan merkittävä osa työtä. Tärkeintä on kuitenkin olla jatkuvassa muutoksessa mukana ja olla valmis muuttamaan omia työmenetelmiä, jotta myös sosiaalihuollossa päästäisiin tulevaisuudessa yhteen yhteiseen ja eri yksiköiden tarpeita palvelemaan asiakastietojärjestelmään.

Projektipäällikkö koki projektin kokonaisuudessaan haasteellisena, mutta erittäin antoisana ja inspiroivana. Projekti osoitti, että sosionomin koulutus antaa valmiuksia myös projektityöskentelyyn, joka tänä päivänä kuuluu merkittävänä osana sosionomin ammatinkuvaan. Sosiaalialan asiakastyössä kokonaisuuksien hallinta ja prosessin tuntemus ovat välttämättömiä osaamisen alueita, mutta avaavat erityisesti mahdollisuuksia hakeutua projektiluonteisiin töihin. Lisäksi sosionomin rooli työn suunnittelussa ja toiminnan ohjaamisessa vahvistaa näkökulmaa sosionomin alan asiantuntemuksesta ja ammatillisesta tietoperustasta. Projektipäälliköllä oli mahdollisuus osallistua projektin aikana moniammatilliseen työryhmätyöskentelyyn, joka antoi rohkeutta osallistua keskusteluihin ja yhteiseen päätöksentekoon. Ammatillisen kasvun kannalta tämä oli projektipäällikölle todella tärkeä oppimiskokemus.

Projektin jälkeen projektipäällikkö tunnisti itsessään myös muita ammatillisen kasvun alueita. Sosiaalialan työssä asiakastyön osaaminen on yksi keskeisin ja tärkein kompetenssi, johon tämän projektin toteuttaminen antoi vahvistusta. Sosionomin tulee osata työssään

tavoitteellisesti tukea ja ohjata erilaisia asiakkaita heidän erilaisissa elämäntilanteissaan, minkä vuoksi on tärkeää hallita erilaisia työmenetelmiä sekä tehdä jatkuvaa arviota myös omasta työstään. Asiakkaan tukemiseen ja ohjaamiseen kuuluu oleellisena osana myös työn näkyväksi tekeminen raportoinnilla ja erilaisilla arvioinneilla, joka sosionomin tulee hallita. Tämä projekti osoitti, että asiakastyön dokumentoinnin merkityksen ymmärtäminen ja sen omaksuminen osaksi jokapäiväistä työtä on tärkeä osa laadukkaan asiakastyön toteuttamista.

Sosiaalialan eettiseen osaamiseen liittyy arvojen ja ammattieettisten periaatteiden sisäistäminen, mutta myös työtä ohjaavien lakien ja ohjeistusten tunteminen. Sosionomin työ pitää sisällään jokaisella sosiaalihuollon sektorilla erilaisia arvoristiriitoja sisältäviä tilanteita, joissa tulee kyetä toimimaan ammatillisesti ja huomioiden aina asiakkaan yksilöllisyys. Sosionomin tulee tunnistaa ja tietää työtään ohjaavat lait, joihin vedoten hänellä on aina mahdollisuus perustella valintansa ja päätöksensä. Projektipäällikkö avasi myös itselleen projektissa monia sosiaalihuollon dokumentointia ohjaavia lakeja, jotka eivät entuudestaan olleet tiedostettuja. Erilaiset lait ovat usein vaikeita ymmärtää, eikä niiden avaamiseen työhön perehdytyksessä tai jokapäiväisessä työssä juurikaan käytetä aikaa. Tämän projektin myötä kuitenkin voidaan todeta, että niin projektipäällikkö kuin koko asuntokodin henkilökuntakin saivat kattavan tietopaketin laeista, jotka ohjaavat asuntokodissa tehtävää asiakastyön dokumentointia. Projektipäällikölle merkittävin kokemus oli saada jakaa omaa osaamistaan koko työyhteisölle ja nähdä, kuinka projektin toteuttamisen myötä asuntokodissa otettiin merkittävä askel kohti työn, ja koko yhteisön, kehittämistä.

## LÄHTEET

Alapuranen, L., Heino, A-M., Koskinen, S. & Lehtonen, L. 2012. Henkilötietojen käsittely työelämässä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hakala, J. 1998. Opinnäyte luovasti. Kehittämisen- ja tutkimustyön opas. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hartikainen, T. 2008. Sairaanhoidtajien kokemuksia sähköisen potilaskertomusjärjestelmän tuomista muutoksista työtoimintaan. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20090023/](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20090023/). Luettu: 29.12.2013.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava.

Isomäki, H. & Kuronen, M. 2010. Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? - ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jouttimäki, R-M. 2010. Sosiaalihuollon asiakirjat, julkisuus ja salassapito. Teoksessa Pahlman, I. (toim.) Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Jäppinen, A., Kääriäinen, A., Kärki, J., Laaksonen, M., Penttilä, M., Sahala, H. & Tapola-Haapala, M. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kleemola, M. 2010. Henkilötietolain merkitys sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyssä. Teoksessa Pahlman, I. (toim.) Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kleemola, M. 2005. Erityiskysymyksiä. Sähköiset potilas- ja asiakasasiakirjat. Teoksessa Pahlman, I. Asiakirjajulkisuus ja tietosuoja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A. & Pohjola, A. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kääriäinen, A., Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2006. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta. 1996. 9.8.1996/603. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1996/19960603>. Luettu: 29.4.2013.

- Lampinen, M. 2012. Vuosikertomus vuodelta 2012. Avopalvelu ja luotsi-toiminta. Kokkola: Ventuskartano ry.
- Lätti, M. & Tiiri, M. 2012. Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.doria.fi/handle/10024/74768>. Luettu: 14.5.2013.
- Lööw, M. 2002. Onnistunut projekti. Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Mäkelä, N. 2003. Efficia -erikoissairaanhoidon tietojärjestelmä. Teoksessa Nykänen, P. (toim.) Terveystieteiden tietojärjestelmät. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sis.uta.fi/cs/reports/bsarja/B-2003-7.pdf>. Luettu: 29.12.2013.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2013. Opiskelu ja tutkinnot ammattikorkeakouluissa. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu\\_ja\\_tutkinnot/?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu_ja_tutkinnot/?lang=fi). Luettu: 27.12.2013.
- Päihdehuoltoasetus. 1986. 29.8.1986/653. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860653>. Luettu: 29.4.2013.
- Päihdekeskus Portti. 2013. Päihdekeskus Portti. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.paihdekeskusportti.fi/paihdekeskus-portti>. Luettu: 12.12.2013.
- Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Sinko, P. 2012. Dokumentointi sosiaalityössä osa 1. Luentomuistiinpanot. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Sosiaalihuoltoasetus. 1983. 29.6.1983/607. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607>. Luettu: 7.5.2013.
- Sorvari, H. 2001. Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Suomen projekti-instituutti. 2013. Projektijohtamisen sanastoa. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.projekti-instituutti.fi/osaamisen\\_kehittaminen/projektijohtamisen\\_sanastoa](http://www.projekti-instituutti.fi/osaamisen_kehittaminen/projektijohtamisen_sanastoa). Luettu: 27.12.2013.
- Ventuskartano ry. 2013. Yhdistyksen historiaa ja nykypäivää. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ventuskartano.fi/hallinto.html>. Luettu: 12.12.2013.

### TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan Ventustartano ry.

Vastuuhenkilö organisaatiossa Marijut Lampinen / Taina Lieska

Tutkimusluvan anoja(t) Sini Salmela

Osoite Laajalahdentie 29 as. 1, 67100 Kila

Puhelin 050-3065589

Sähköpostiosoite sin.salmela2@cop.fi

Tutkimuksen nimi Asuntokoti Hermannin lakisaateisten asiakas dokumentti materiaalien ajan tasalla taminen

Tutkimuksen tarkoitus Asuntokoti Hermannissa tehtävän työn laadun, varmistaminen

Tutkimuksen kohderyhmä Asuntokoti Hermannin henkilökunta, asukkaat

Aineiston keruun arvioitu ajankohta 11.6.2012 - 16.12.2012

Tutkimusmenetelmä Projektityö

Tutkimussuunnitelma hyväksytty 6 / 6 2012

Tutkimuksen ohjaaja Juha Petola

Lupa myönnetään

paikka Kokkola aika 6 / 6 2012

anomuksen mukaisesti  muutosehdotuksin  hylätty

Luvanmyöntäjän allekirjoitus Marijut Lampinen

LIITTEET  Tutkimussuunnitelma  Kysely/haastattelulomake  Muut liitteet, mitkä Projekti suunnitelma

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU  
MELLERSTA ÖSTERBOTTENS YRKESHÖGSKOLA

OPINNÄYTETYÖSOPIMUS

Opinnäytetyön tekijä/t Sini Salmela	Aloituspäivämäärä 25.3.2012
Koulutusohjelma Sosiaalialan ko.	Yksikkö Kotkolan hyvinvoinnin ja kulttuurin yksikkö
Koulutusohjelman yliopettaja Pirjo Forss-Pennanen	Opinnäytetyön ohjaaja Juha Pekola
Opinnäytetyön työnimi (aihe) Asuntokoti Hermanniin lakisääteisten asiakasdokumentti materiaalien ajan tasalla pitäminen	
Tutkimusongelma/kehittämistehtävä Asuntokodissa kertyvän tiedon dokumentoimiseen ja hyödyntämiseen tarvitaan systemaattinen menetelmä, joka on helppohuokaisissa ja muokattavissa ja hyödynnettävissä.	
Opinnäytetyön tavoite ja rajaustutkimustulokset - asiakasasiakirjojen suunnittelu/muokkaus ajan mukaisiksi, palvelemaan nittävää tiedon suuntaa sekä helpottamaan yhteistyötä yhteistyö tahojen kanssa - tehdä näkyväksi se lainsäädäntö ja ne tarpeet, jotka säätelevät ja ohjaa asuntola toimintaa	

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU  
MELLERSTA ÖSTERBOTTENS YRKESHÖGSKOLA

OPINNÄYTETYÖSOPIMUS

<p>Opinnäytetyön alustava aikataulu (pvm:t kuukauden tarkkuudella)</p> <p>Aloituspalaveri (ohjaaja, työn tekijä, työelämäohjaaja) [ 3/12 ]  Toteutus suunnitelman esittäminen [ 5/12 ]  Väliraportointi [ 28.9/12 ]  Ohjaajan tarkastus ja/tai loppupalaveri [ 2/14 ]  Opinnäytetyön hyväksyttäväksi jättäminen [ 3/14 ]  Opinnäytetyön seminaariesitys [ 5/14 ]  Kypsyyskoe [ 5/14 ]</p>
<p>Toimeksiantajan yhteystiedot (yritys, yhteys henkilön nimi, osoite, puhelin, sähköposti)</p> <p>Ventuskartano ry, toiminnanjohtaja Marjut Lampinen, 040 502 8816  Asuntokoti Hermannin, vastaava työntekijä Taina Ueska, 044 331 3271</p>
<p>Tämä sopimus on laadittu kolmena kappaleena. Sopimuskappaleet toimitetaan opinnäytetyön tekijälle, toimeksiantajalle sekä työn ohjaajalle. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun opiskelija sitoutuu tekemään toimeksiantajan toimeksiannosta edellä mainitusta aiheesta opinnäytetyön <u>5/2014</u> mennessä.</p> <p>Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön työssä tarvittavaa tietoa sekä arvioimaan opinnäytetyön valmistuttua sen hyödynnettävyyttä toiminnassaan. Toimeksiantaja maksaa materiaali-, postitus-, matka- ym. mahdolliset kulut laskun mukaan. Toimeksiantaja voi maksaa opinnäytetyön tekijälle palkan.</p> <p>Tämän sopimuksen osapuolet ovat velvolliset pitämään salassa kaiken, mitä he toimeksiannon yhteydessä ovat aaneet tietoonsa asioista, joita voidaan pitää toisen sopijapuolen liikesalaisuutena. Opinnäytetyö käydään läpi ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarissa ja se on julkinen asiakirja. Toimeksiantajan tulee erikseen pyytää työn salausta.</p> <p>Ammattikorkeakoulu ei vastaa opinnäytetyön tekijän mahdollisesti aiheuttamasta haitasta tai vahingosta.</p>
<p>Päiväys</p> <p>6.6. 2012</p>
<p>Työelämäohjaajan allekirjoitus</p> <p>Marjut Lampinen</p>
<p>Opiskelijan allekirjoitus</p> <p>Ju Salme</p>
<p>Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus</p> <p>Ju - Keld</p>





<b>SELVIÄMISHUONEEN SEURANTA 2012</b>					
<b>KUUKAUSI</b>	<b>käyttökerrat</b>	<b>kesto / h</b>	<b>% keskiarvo tulo</b>	<b>% keskiarvo lähtö</b>	
Tammikuu	20	197,7	1,2	0,3	
Helmikuu	19	258,6	1,4	0,2	
Maaliskuu	18	233,3	1,7	0,0	
Huhtikuu	29	264,3	1,5	0,3	
Toukokuu	19	166,3	1,4	0,0	
Kesäkuu	20	299,6	2,0	0,6	
Heinäkuu	13	114,9	1,3	0,5	
Elokuu	14	127,8	2,0	1,0	
Syyskuu	25	189,8	1,6	0,6	
Lokakuu	26	172,7	1,5	0,6	
Marraskuu	23	146,3	1,7	0,2	
Joulukuu	18	159,2	1,2	0,0	
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>244</b>	<b>2330,5</b>			

Asuntokoti Hermanni  
 Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
 Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

## HAASTATTELULOMAKE

<b>HENKILÖTIEDOT</b>			
Nimi:		Puh:	
Henkilöturvatus:			
Lähiomainen:		Puh:	
<b>TOIMEENTULO:</b>			
palkka	työmarkkinatuki	eläke	muu, mikä?
<b>EDELTÄVÄ ASUMINEN, missä?</b>			
<b>Muuton syy:</b>			
vuokrasopimuksen päättymisen	vuokravelat	hätö	asunnottomuus
muu syy, mikä?			
<b>Mitä kautta olet kuullut mahdollisuudesta hakeutua Asuntokoti Hermanniin?</b>			
kaupungin sosiaalitoimi	sairaalan/tk:n sosiaalityöntekijä	seurakunta	
ystävä/tuttu asuu talossa	muuta kautta, mistä?		
<b>TÄMÄN HETKEN PÄIHITEIDEN KÄYTTÖ</b>			
runsasta (viikoittaista)	vähäistä (n. kerran kuussa)	en käytä lainkaan	
Miksi haluat muuttaa Hermanniin, jossa asuu päihteiden käyttäjiä?			
<b>Mitä päihteitä käytät?</b>			
alkoholi	käyttö kestänyt / määrä:		
lääkkeet	käyttö kestänyt / määrä:		
huumeet	käyttö kestänyt / määrä:		
<b>SAIRAUDET JA LÄÄKITYKSET</b>			
Mitä sairauksia sinulla on?			
Mitä lääkkeitä käytät tällä hetkellä?			
Tämän hetken hoitotahot ja niiden yhdyshenkilöt:			
<b>ASUMINEN ASUNTOKOTI HERMANNISSA</b>			
Ajatus asumisen pituudesta:			
Pystytkö sitoutumaan Asuntokoti Hermannin sääntöihin ja noudattamaan niitä?			
kyllä	en	ehkä	

<b>Omatoimisuus</b>				
Pystyn huolehtimaan:	huoneen siivouksen	pyykit	ruokailun	henkilökohtaisesta hygieniasta
<b>SOSIAALINEN VERKOSTO</b>				
Pidän yhteyttä:				
sukulaisiin	ystäviin	johonkin muuhun, kehen?		
<b>ARVIO ASUTTAMISESTA:</b>				
<b>AIKA JA PAIKKA:</b>				
Asuntokoti Hermannin työntekijän allekirjoitus:				

<b>VIRANOMAISET</b>		
Asuntokoti Hermannin henkilökunta:	puoltaa asuttamista	ei puolla asuttamista
<b>Perustelut:</b>		
<b>KOKKOLAN KAUPUNGIN SOSIAALITOIMEN PÄÄTÖS ASUTTAMISESTA</b>		
Asuttamisesta tehty päätös on:	hyväksytty	hylätty
<b>Lupa asuttamiselle myönnetty:</b>		
ajalle:	luvan myöntänyt:	yhteydenotto tapa:

Asuntokoti Hermann  
 Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
 Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

## HENKILÖTIETOLOMAKE

NIMI: \_\_\_\_\_ HENKILÖTUNNUS: \_\_\_\_\_  
 TOIMEENTULO: \_\_\_\_\_ PUH: \_\_\_\_\_  
 TULOPÄIVÄ: \_\_\_\_\_ HUONE NRO: \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup> VUOKRA: \_\_\_\_\_ € / KK

SIVIILISÄÄTY: NAIMISSA  AVOLIITOSSA  NAIMATON  ERONNUT  LESKI

SEURAKUNTA: EV. LUT.  SIV. REK.  JOKIN MUU: \_\_\_\_\_

LÄHIOMAINEN / LÄHIOMAISET: \_\_\_\_\_

PUH: \_\_\_\_\_ OSOITE: \_\_\_\_\_

SAAKO OMAISTA INFORMOIDA ASUKKAAN ASIOISTA? EI  KYLLÄ   
 JOS SAA INFORMOIDA, NIIN MISSÄ ASIOISSA JA MILLOIN? \_\_\_\_\_

EDUNVALVOJA	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	Nimi ja puhelinnumero: _____ _____ _____
VÄLITYSTILIASIAKAS	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	
KOTISAIRAANHOITAJA	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	

HOITOTUKI	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	Muuta: _____ _____ _____
KOROTETTU HOITOTUKI	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	
ASUMISTUKI	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	
TAKSIKORTTI	EI <input type="checkbox"/>	KYLLÄ <input type="checkbox"/>	

LUPA POTILASTIETOJEN LUOVUTTAMISEEN / VASTAANOTTAMISEEN SAATU  PVM: \_\_\_\_\_

POSTI: SUORAAN ASUKKAALLE  VIRANOMAISALLE / OMAISELLE   
 KENELLE TAI MINNE: \_\_\_\_\_

ASIOINTI ( ESIM. KAUPPA, PANKKI YMS. ) \_\_\_\_\_

ONKO SINULLA: B-HEPATIITTI  C-HEPATIITTI  HIV  JOKIN MUU MIKÄ: \_\_\_\_\_  
 SAIRAUDET: \_\_\_\_\_  
 ALLERGIAT / RUOKAVALIO: \_\_\_\_\_  
 MUUTA MERKITTÄVÄÄ: \_\_\_\_\_

AIKA JA PAIKKA: \_\_\_\_\_

ALLEKIRJOITUKSET :

\_\_\_\_\_  
 asukas

\_\_\_\_\_  
 asuntokodin työntekijä

Asuntokoti Hermanni  
 Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
 Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

**PÄIASU  
 ESITIEDOT**

<b>KOKKOLAN KAUPUNGIN SOSIAALITOIMEN PÄÄTÖS ASUTTAMISESTA</b>			
Lupa asuttamiselle myönnetty (pv):			
ajalle:	luvan myöntänyt:	yhteydenotto tapa:	
<b>ON ALLEKIRJOITTANUT JA HYVÄKSYNYT JÄRJESTYSSÄÄNNÖT JA TUKISOPIMUKSEN (pv):</b>			
<b>TOIMEENTULO</b>			
palkka	työmarkkinatuki	eläke	muu, mikä?
<b>TYÖNTEKIJÄT</b>			
	Nimi:	Puh:	Toimipaikka:
Edunvalvoja			
Sosiaalityöntekijä			
Oma hoitaja / lääkäri			
Muu, kuka?			
Lupa tietojen vaihtoon:	Kyllä	Ei	
<b>TÄMÄN HETKEN PÄIHITEIDEN KÄYTTÖ</b>			
runsasta (viikoittaista)	vähäistä (n. kerran kuussa)	en käytä lainkaan	
Miksi haluat muuttaa Hermanniin, jossa asuu päihteiden käyttäjiä?			
<b>Mitä päihteitä käytät?</b>			
alkoholi	käyttö kestänyt / määrä:		
lääkkeet	käyttö kestänyt / määrä:		
huumeet	käyttö kestänyt / määrä:		
<b>KÄYTÖSHÄIRIÖT:</b>			

Asuntokoti Hermanni  
Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

**PÄIASU  
ASUMIS- JA TUKISUUNNITELMA**

<b>TUETTU ASUMINEN ASUNTOKOTI HERMANNISSA</b>
Tämän hetken elämäntilanne (asukkaan arvio):
Suunnitelma tuetun asumisen pituudesta (asukkaan arvio):
Koetut haitat päihteiden käytöstä:
Avun ja ohjauksen tarve tällä hetkellä:
<b>SUUNNITELMA ELÄMÄNHALLINNAN PARANTAMISEKSI</b>
Työ:
Ulkopuoliset tukitoimet (talous, avohoito jne.):
Sosiaalinen verkosto:
Asuminen:
Suunnitelma päihteiden käytöstä koettujen haittojen vähentämiseksi:
Henkilökunnan ohjeet elämänhallinnan tukemiseksi:
<b>SOPIMUKSET ELÄMÄNHALLINNAN TUEKSI ASUMISJAKSOLLE</b> (vuorokausirytmä, siivous, ruokailu, hygienia ym.)

Asuntokoti Hermann  
Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

**PÄIASU  
NYKYTILA**

**RAPORTTI**

Vuoron aikana kotona:

Muualla, asukkaan kertoman mukaan missä?

Vointi:

- kirjataan jokaisesta asukkaasta
  - aina aamu- sekä iltavuorossa
  - yövuorossa merkittävien tapahtumien kohdalla
- selviämishuoneessa olo
  - tuloaika
  - promillemäärä
  - voinnin seuranta 15 minuutin välein, merkintä vähintään 3 tunnin välein
  - selviämishuoneesta lähtöaika

Asuntokoti Hermann  
Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

**PÄIASU  
PUHELUT**

**ASIAT, JOTKA HOIDETTU PUHELIMITSE**

Kenen kanssa puhuttu, aihe:

Keskustelu:

Päätökset:



Asuntokoti Hermann  
Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

**PÄIASU  
VAROITUKSET**

**VAROITUKSET:**

(milloin ja missä tapahtunut, lyhyt tilannekuvaus tapahtuneesta, varoituksen syy)

Asuntokoti Hermann  
Herman Renlundinkatu 1, 67100 Kokkola  
Puh: 06-831 3272, 044-331 3272

**PÄITII**  
**LOPPUARVIO ASUMISESTA**

**ARVIO ASUMIS- JA TUKISUUNNITELMAN TOTEUTUMISESTA:**

(työ, ulkopuoliset tukitoimet, sosiaalinen verkosto, asuminen)

**ASUMISSUHTEEN PÄÄTTYMINEN:**

(milloin, miksi)

# DOKUMENTOINTI

## ASUNTOKOTI HERMANNISSA

Opastusta Efficaan kirjaamiseen

*Tässä oppaassa pyritään kuvaamaan hyvän dokumentoinnin periaatteita ja ohjaamaan laadukkaaseen asiakasasiakirjojen luomiseen.*

Suvi Salmela

26.5.2013

## Sisältö

---

1	Lähtökohta .....	1
2	Asiakastyön dokumentointi osana asumispalvelutyötä .....	1
3	Tiedon saanti, käyttö ja luovuttaminen .....	1
3.1	Asuntokodin työntekijän oikeus tiedon saamiseen .....	2
3.2	Asukkaan oikeus tietojen saamiseen .....	2
4	Asukastietojen käsittely .....	2
4.1	Asukastietojen säilyttäminen .....	2
4.2	Tietoturva tietojen käsittelyssä .....	2
4.2.1	Asiakirjojen käsittely ja Effican käyttö .....	2
4.2.2	Sähköposti .....	3
4.2.3	Muistiinpanot .....	3
5	Asukastyöstä kirjoittaminen .....	3
5.1	Selkeys ja ymmärrettävyys .....	3
5.2	Virheettömyys ja virheiden korjaaminen .....	4
5.3	Asukkaan käyttäytymistä koskevat merkinnät .....	4
6	Asuntokodin yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät .....	4
6.1	Haastattelulomake .....	4
6.2	Esitiedot .....	5
6.3	Asiakaskertomus – nykytila, puhelut .....	5
6.4	Asumis- ja tukisuunnitelma .....	5
6.5	Varoitukset .....	6
6.6	Loppuarvio asumisesta .....	6
7	Tavoitteena laadukas dokumentointi .....	6
8	Lähteet .....	6

## 1. Lähtökohta

Dokumentointi (kirjaaminen) ei ole ylimääräinen ”toinen työ”, vaan se kuuluu olennaisena ja välttämättömänä osana sosiaalihuollon asiakasprosessin hoitamiseen. Dokumentointi toimii muistin ja arjen tukena sekä tekee tehdyn työn ja asiantuntijuuden näkyväksi. Dokumentointi on myös lakisääteinen sekä eettinen velvollisuus kaikille sosiaalihuollon työntekijöille.

Dokumentointi mahdollistaa oman työn arvioinnin ja valvonnan sekä toimii työntekijän oikeusturvan takeena. Dokumentointia pidetään ammatillisen kehittymisen ja työn hallinnan välineenä, koska oikein tehtynä se vähentää työntekijän muistikuormitusta ja sitä kautta työn kuormittavuutta. Myös virheiden mahdollisuus vähenee ja asioihin palaaminen helpottuu. Dokumentointiin tulee varata aikaa, ja se kuuluu keskeisenä osana asuntokodin työhön.

## 2. Asiakastyön dokumentointi osana asumispalvelutyötä

Sosiaalihuollossa tehtävään työhön kuuluu asiakastyön dokumentointi. Asuntokodin asiakirjojen laatiminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan asuntokodissa asumiseen vaikuttavat tiedot, sekä kuntoutumisen ja asumisen suunnittelun, toteutumisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Sekä työntekijän että asukkaan näkökulmasta tärkeää on, että asukkaan kanssa tehty työ, keskustelut, suunnitelmat ja päätökset kirjataan asiakirjoihin. Sosiaalihuollossa kaikki tallennetut asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Menneisiin tapahtumiin, päätöksiin ja tehtyyn työhön on mahdollisuus palata tarvittaessa, kun koko työprosessi on dokumentoitu.

Asuntokodin työntekijän tulee kyetä arvioimaan, mitkä tiedot ovat välttämättömiä työtehtävien hoitamisen kannalta. Työntekijällä on lupa kirjata pelkästään sellaisia tietoja, jotka ovat kunkin henkilörekisterin käyttötarkoituksen (esim. päihdehuollon toteuttaminen) kannalta tarpeellisia.

Asukkaan kanssa tehtävästä työstä kirjoittaminen on asukasta koskevan tiedon ja asumispro-

sessin näkyväksi tekemistä. Työntekijän pitää ymmärtää oma vastuunsa havainnoidessaan ja kuvatessaan omaa työskentelyään sekä asukkaan elämäntilannetta. Sosiaalihuollossa eettisen toiminnan perustana on asiakkaan mukaan ottaminen asiakirjojen tekemiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että asukkaalle kerrotaan asiakirjojen kirjoittamisesta, asukkaalle näytetään häntä koskevat asiakirjat, hänen sitä pyytäessä, ja että asiakirjoihin kirjoitetaan pelkästään niistä asioista, jotka ovat välttämättömiä ja tärkeitä kuvata ja selvittää asukkaan palvelusta.

Joskus asiakirjoihin joudutaan kirjaamaan tietoja ja tapahtumakuvaus, joiden näkyväksi tekemistä asukas itse vastustaa, mutta jotka ovat välttämättömiä työntekijän oikeusturvan kannalta. Tällainen tieto saattaa olla esim. tieto asukkaan väkivaltaisesta käyttäytymisestä.

## 3. Tiedon saanti, käyttö ja luovuttaminen

Asiakastietojen kirjaamista, käyttöä ja hankintaa säätelevät mm. henkilötietolaki, julkisuuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Lain mukaan asuntokodin työntekijä saa kirjata asuntokodin asukasta koskevaa tietoa vain sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi, sosiaalihuollon järjestämiseksi ja siihen liittyvien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Työntekijän on tiedettävä, ja tarpeen vaatiessa selitettävä, miksi hän pyytää ja dokumentoi asukasta koskevia tietoja.

Asiakastietojen dokumentoinnista ja tietojen käyttötarkoituksesta on aina kerrottava asukkaalle. Hänelle tulee antaa tieto myös siitä, miten hän voi tarkastaa itseään koskevia tietoja ja kuinka hän tarvittaessa voi vaatia niiden korjaamista. Tietojen käyttötarkoitus tulee kertoa asukkaalle niin, että hän pystyy sen ymmärtämään.

Asumisprosessista tulee aina dokumentoida asumisen alkamisesta sen päättymiseen saakka. Myös perustelut asumisen alkamiselle ja päätymiselle tulee kirjata asiakastietoihin.

### 3.1. Asuntokodin työntekijän oikeus tiedon saamiseen

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuollon viranomaisella on oikeus saada tehtävässään tarpeellisia tietoja muilta viranomaisilta. Yksityisellä sosiaali- ja terveystieteiden tuottajalla on oikeus käsitellä arkiluonteisia henkilötietoja, jos käsittely on välttämätöntä asiakkaan huollon ja hoidon kannalta. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asuntokodissa työskentelevällä on kuitenkin oikeus saada **vain työssään tarpeellisia tietoja**. Pyydettyjen tietojen tulee olla myös asukkaan asumissuhteeseen olennaisesti vaikuttavia ja työntekijän tehtävän vuoksi välttämättömiä.

### 3.2. Asukkaan oikeus tietojen saamiseen

Jokaisella asukkaalla on oikeus saada tietoa itseään koskevista asiakirjoihin sisältyvistä tiedoista. Sillä henkilöllä, jota henkilötieto koskee, on henkilötietolain mukaan oikeus saada tietää ja tarkastaa, mitä häntä koskeviin asiakirjoihin on tallennettu.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asuntokodin työntekijän tulee selvittää asukkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Asiakaslaki vaatii lisäksi, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee laatia palvelusuunnitelma (asumis- ja tukisuunnitelma). Näiden velvoitteiden todentamiseksi työntekijän näkökulmasta asiakastietojen kirjaaminen on erityisen tärkeää.

## 4. Asukastietojen käsittely

Asiakastietoja kirjataan sosiaalihuollossa henkilökistereihin, joka perustetaan aina tiettyä palvelua tai tehtävää varten. Asuntokoti Hermannissa käytössä on henkilötietojärjestelmä Effica. Henkilötietolaki määrittää, että asukkaan tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, johon ne on kerätty. Vaikka asuntokodin työntekijällä on teknisesti mahdollisuus päästä myös muihin kuin asuntokoti Hermannin asukkaiden henkilötietoihin, hänellä **ei ole oikeutta katsella tai käsitellä mitään muita tietoja, kuin niitä, jotka ovat työtehtävän hoitamisen kannalta välttämättömiä**.

### 4.1. Asukastietojen säilyttäminen

Asuntokoti Hermannissa asukkaan asiakirjat syntyvät asumisprosessissa. Käytännössä kaikki asukkaan asioiden käsittelyyn ja hoitamiseen, sekä asukkaan kanssa tehtävän työn toteuttamiseen vaikuttavat työtehtävien myötä syntyvät asiakirjat, on arkistoitavia viranomaisen asiakirjoja. Voimassa olevan lainsäädännön mukaan jokainen kunta ja kuntayhtymä ovat vastuussa omista asiakirjoistaan. Hermannissa syntyvät asiakastiedot kuuluvat Kokkolan kaupungin henkilörekisteriin.

Asuntokoti Hermannin säilyttää asiakastiedot itsellään niin kauan, kuin asumissuhde on olemassa. Asumisen päättymisen jälkeen asukasta koskevat tiedot tulee kokonaisuudessaan toimittaa rekisterinpitäjälle eli Kokkolan kaupungille, tulostamalla ne asuntokodin tietojärjestelmästä. Asuntokoti Hermannin ei saa säilyttää asukasta koskevaa tietoa tämän asumisen päättymisen jälkeen vaan tiedot tulostetaan ja toimitetaan arkistoitavaksi, esim. haastattelulomake, lääkelistat jne. **Effican kertyvää tietoa EI tulosteta.**

### 4.2. Tietoturva tietojen käsittelyssä

Tietoturva sisältää toimia aina lukituksesta ja kulunvalvonnasta tapaamaan käsitellä asiakirjoja sekä valvoa tietokoneen käyttöä toimistossa. Tietosuojalla ja tietoturvan toimenpiteillä on sama tavoite: asiakastietoja ei saa koskaan joutua ulkopuolisten nähtäville.

#### 4.2.1. Asiakirjojen käsittely ja Effican käyttö

Asuntokodin työntekijät identifioivat itsensä kirjaamista varten olevalle tietokoneelle sekä Effican käyttäjätunnuksella ja salasalla. Salasana tulee aina pitää omana tietona ja se tulee vaihtaa riittävän usein. Käytössä ei saa olla yhteiskäytössä olevia käyttäjätunnuksia ja salasanoja.

Tietokoneen näyttö tulee työskentelyn aikana aina suunnata niin, että asukas näkee näytöllä olevan tekstin vain silloin, kun se on tarkoitus. Työntekijän tulee huolehtia, että asukas näkee

vain häntä itseään koskevia merkintöjä. Tietokone pitää lukita aina, kun työntekijä poistuu toimistosta. Vaihtoehtoisesti toimistoon kulkevien molempien ovien tulee olla lukittuina. Paperilla olevat tiedot on säilytettävä aina toimiston lukitussa ja paloturvallisessa arkistointikaapissa.

#### 4.2.2. Sähköposti

Sähköpostia ei voi koskaan pitää luotettavana, koska vastaanottaja ei voi olla varma, onko lähettäjä se, joka väittää olevansa. **Salassa pidettäviä tietoja ei saa koskaan lähettää sähköpostilla**, ei edes silloin, jos asukas itse tätä haluaisi.

Asukkaat tai asukkaaksi hakevat voivat kuitenkin itse lähettää oma-aloitteisesti sähköpostissa asioidensa käsittelyyn liittyviä materiaaleja ja tietoja. Tällöin työntekijän tulee tulostaa ne ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Asukkaalla on oikeus saada asiansa vireille myös sähköpostitse.

Sähköpostiin tulee vastata puhelimitse tai kirjeitse. Tämä koskee kaikkia tiedusteluja, joihin ei ole mahdollista vastata yleisellä neuvolla paljastamatta asukkaan nimeä tai muita salassa pidettäviä tietoja. Asuntokodin työntekijä ei saa myöskään lähettää suojaamattomassa sähköpostissa asukkaan nimeä tai muita sosiaalihuollon asiakkuuden paljastavia tietoja asukkaalle itselleen eikä muille tahoille.

#### 4.2.3. Muistiinpanot

Kun muistiinpanot kirjoitetaan puhtaaksi eli niiden sisältämät tiedot siirretään osaksi jokin asiakasasiakirjaa, muistiinpanot hävitetään. Jos työntekijä säilyttää muistiinpanoja puhtaaksi kirjoittamatta ja käyttää niitä päätösten tai ratkaisujen tekemiseen ne muuttuvat osaksi virallisia asiakirjoja, ja asukkaalla on oikeus halutessaan tutustua myös niihin.

### 5. Asukastyöstä kirjoittaminen

Kirjoittamiseen liittyy aina valintojen tekemistä, koska kaikkea työssä havaittua tai keskuste-

luissa ilmitullutta ei pystytä, eikä ole tarkoituksenmukaista tallentaa täydellisinä kuvauksina asiakirjoihin. Myös mahdollisuus vallan käyttöön sisältyy aina kirjoittajan valintojen tekemiseen: työntekijä voi päättää tuoda esiin tietyn näkökulman samalla rajaten pois jotakin muuta.

Tekstit kannattaa kirjoittaa aina niin, että tekstin lukijaksi ajattelee asukkaan itsensä. Asukkaalle kirjoittaessa työntekijä kirjoittaa automaattisesti selkää ja ymmärrettävää kieltä. Hän kirjoittaa myös niistä asioista, joista asukkaan asiaa hoidettaessa on keskusteltu. Näin toimissa työntekijä voi näyttää kirjoittamansa asiakirjan asukkaalle koska tahansa.

Asiakirjan laadussa näkyy aina kirjoittajan valinnat. Jos työntekijä kirjoittaa hyvin niukasti, hän saattaa joutua tilanteisiin, jossa työtä ei ole kuvattu riittävästi. Myös kirjaamatta jättäminen on kannanotto – erityisesti silloin, jos jätetään kirjaamatta kontrolliin liittyviä seikkoja. Kaikkea ei ole tarkoitus kirjata, koska liiallinen tekstein määrä hämärtää tärkeät asiat ja uuvuttaa lukijan. Lukija tekee tekstistä aina tulkinnan, joka pohjautuu lukijan omiin kokemuksiin ja käsityksiin. Tekstin tulee olla selkää ja helposti ymmärrettävää, jotta tulkinnoille ei jää varaa.

#### 5.1. Selkeys ja ymmärrettävyys

Asuntokodin työntekijän velvollisuus on käyttää aina selkeää, ymmärrettävää ja asiallista kieltä. Kun työntekijä käyttää kirjoittaessaan ymmärrettävää ja arkista kieltä, hän kirjoittaa asioista niin kuin niistä on puhuttu asukkaan kanssa. Monitulkintaisia ilmaisuja tulee välttää. Dokumentoitaessa on hyvä muistaa, että asiakirjan lukija voi olla joku muu, kuin sosiaalialan ammattilainen.

Työntekijän tulee kiinnittää huomiota mahdolliseen ammattislangiin ja erikoissanastoon, ja miettiä, avautuuko käytetty kieli oman työyksikön ulkopuolisille henkilöille. Esim. asuntokodissa puhutaan ”sumpusta”, jolla viitataan asuntokodin omaan selviämishuoneeseen. Tätä ilmaisua ei kuitenkaan tule käyttää dokumentoitaessa, vaan käytetään virallista kieltä, ja kerrotaan selviämishuoneesta. Erilaisia lyhennejä tulee välttää sekä asukasta leimaavia sa-

noja. Työntekijöiltä edellytetään asiallista kielenkäyttöä myös sisäisessä viestinnässä.

Asuntokodin työntekijän ei kuulu tehdä lääketieteellisiä diagnooseja tai luokitella asukkaita jonkin ominaisuuden perusteella. Asukkaan toteaminen esim. ”masentuneeksi” ei ole amatillisesti asianmukaista toimintaa: tarvittaessa asukkaan konkreettista tilannetta voidaan kuvata todeten, ettei asukas ”koe elämässään olevan mitään myönteistä, eikä hän jaksaisi aamuisin nousta sängystä”.

## 5.2. Virheettömyys ja virheiden korjaaminen

Kaikkien asiakirjojen tulee olla selkeitä ja todenmukaisia, **työntekijä ei saa kirjata virheellistä, tarpeetonta, vanhentunutta tai oletettua tietoa**. Jos asukas itse pitää jotakin tietoa virheellisenä, hän voi pyytää tietojen oikaisemista, poistamista tai täydentämistä. Asukas voi vaatia korjattavaksi myös sellaista tietoa, jonka kuvatut tapahtumat ovat todisteellisesti tapahtuneet, mutta joista on syntynyt asukkaan ja työntekijän välille erimielisyyksiä.

Tietojen täydentäminen on yksi tapa tietojen korjaamiselle. Jos esimerkiksi asukkaalla ja työntekijällä on eri näkemykset siitä, mitä asukas on sanonut, tietoja voidaan täydentää asukkaan ilmoituksella siitä, mitä hän on omasta mielestään tuolloin sanonut. Näin on mahdollista säilyttää molempien näkökulmat sekä kirjata näkyviin erimielisyyden syyt ja niiden perustelut.

Efficassa jo kirjatun tiedon muokkaaminen on mahdollista kahden viikon ajan kirjauksen tekemisestä. Työntekijän tulee kuitenkin aina tarkkaan harkita, muokkaako hän jo olemassa olevaa tekstiä, vai kirjaako kokonaan uuden. Tekstiin jää aina merkintä tiedon jälkikäteen muokkaamisesta.

## 5.3. Asukkaan käyttäytymistä koskevat merkinnät

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan velvollisuus on huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta ja tässä tarkoituksessa voidaan kerätä uhkaavia tilanteita koskevia tietoja.

Asukkaan väkivaltaista käyttäytymistä koskevan tiedon tallentamista asiakasrekisteriin tulee arvioida henkilötietolain kannalta. Jos tieto koetaan tarpeelliseksi, se voidaan tallettaa asiakasrekisteriin.

## 6. Asuntokodin yleiset asiakirjatyypit ja niiden tehtävät

Asuntokoti Hermannissa asukastiedot kirjataan asiakasasiakirjoihin, joilla kaikilla on erilaiset käyttötarkoitukset. Esimerkiksi suunnitelmat ja arvioinnit ovat asiakirjoja, joissa tuodaan esiin asukkaan ja työntekijän yhteinen jäsenyys tilanteesta, asumisen tavoitteista ja toimintatavoista. Erityisen tärkeää suunnitelmateksteissä on kiinnittää huomiota ja tuoda esiin se, mitkä ovat asukkaan ja mitkä työntekijän vastuut. Mitään asiakasasiakirjaa ei saa käyttää tiedotamisen välineenä työyhteisössä.

Efficasta löytyy omana fraasina seuraavat käytössä olevat asiakirjat: haastattelulomake, esitiedot, nykytila, asumis- ja tukisuunnitelma, puhelut, varoitukset ja loppuarvio asumisesta (PAITII). Haastattelulomake tulostetaan ja toimitetaan täytettynä Kokkolan kaupungin sosiaalitoimeen, muut asiakasasiakirjat täytetään ja tallennetaan Efficassa. Tyhjät asiakirjamallit löytyvät myös paperiversioina asuntokodin toimistosta.

### 6.1. Haastattelulomake

Haastattelulomake täytetään haastattelutilanteessa yhdessä asuntokotiin asukkaaksi hakevan henkilön kanssa. Haastattelun tehneen työntekijän vastuulla on välittää lomakkeen tiedot (puhelimitse/postitse) Kokkolan kaupungin sosiaalitoimeen, joka tekee tietojen perusteella lopullisen päätöksen asuttamisesta. Asuttamispäätöksen oltua myönteinen, lomake tallennetaan asukkaan omaan kansioon arkistokaappiin. Kielteisen päätöksen kohdalla lomake voidaan hävittää asianmukaisesti.

Efficasta lomake löytyy vasemmasta laidasta PDF-tiedostona. Yleinen kansio: päihdekeskus. Lomake tulostetaan.



## 6.2. Esitiedot

Esitiedot täytetään yhdessä asuntokotiin asukkaaksi valitun henkilön kanssa. Esitiedot sisältävät asukkaan elämänhallintaa ja päihteiden käyttöä kuvaavia tietoja, jotka kerätään yhteen asiakasasiakirjaan.

Esitiedot fraasi Efficassa sisältää valmiit kysymykset, jotka työntekijä täyttää asukkaan kertoman mukaan. Tavoitteena on saada mahdollisimman kattavasti tietoa asukkaan elämäntilanteesta. Lomakkeen täyttö tapahtuu sekä kirjoittamalla että rasti ruutuun (x) menetelmällä. Esim. toimeentuloa sekä tämän hetken päihteiden käytöstä kysyttäessä merkitään rasti oikeaan kohtaan. Tarvittaessa on aina mahdollisuus selventää kyseistä kohtaa kirjoittamalla. Valmiita apukysymyksiä ei saa poistaa.

## 6.3. Asiakaskertomus – nykytila, puhelut

Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe on asiakaskertomus, johon tehdään merkintöjä asiakkaan tilanteesta ja palvelutapahtumista. Kertomus sisältää myös historiatietoja sosiaalihuollon asiakkuudesta. Asuntokoti Hermannissa asiakaskertomus on Efficassa fraasina nimellä nykytila, johon kootaan päivittäistä raporttia. Nykytila tekee näkyväksi päivittäisen työn, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin. Nykytilassa kuvataan työskentelyä asukkaan kanssa ja asukkaan asioiden hoitamista. **Jokainen asuntokodin työntekijä on veloitettu kirjaamaan jokaisesta asukkaasta oman työvuoronsa (aamu-/iltavuoro) aikana. Yövuorossa kirjataan vain työtehtävien kannalta merkittävät tapahtumat esim. selviämishuone.**

Nykytila koostuu useista merkinnöistä, joita tehdään sitä mukaan, kun asukkaan asuminen asuntokodissa jatkuu. Nykytila sisältää hyvin vapaamuotoista asioiden kertomista, eikä sitä välttämättä aina mielletä asiakasasiakirjaksi. Se on kuitenkin yksi asumisprosessia eniten kuvaavista asiakirjoista, jota voidaan hyödyntää myös laadittaessa muita asiakirjoja. Nykytilaan kirjatessa työntekijän tulee pitää mielessä hyvän dokumentoinnin perusteet.

Myös puhelinkeskustelut ja työntekijän käymät asukasta koskevat neuvottelut tulee kirjata tapahtumina asiakaskertomukseen. Puhelut kirjataan Efficassa myös omana fraasina, johon kerrotaan kenen kanssa on keskusteltu, keskustelen aihe sekä aiheeseen liittyvät tehdyt päätökset.

Nykytilaan kirjataan tietoja, joilla on merkitys asukkaan sen hetkiseen tilanteeseen ja hänen elämänlaatunsa parantamiseen. Asiakaskertomukseen **ei saa kirjoittaa muiden asukkaiden asioista eikä mainita muita asukkaita nimeltä.** Nykytilan yksi merkitys on ilmentää asukkaan asumisen edistymistä, asukkaan hyvinvointia ja asumisprosessin etenemistä.

## 6.4. Asumis- ja tukisuunnitelma

Sosiaalihuollon suunnitelmista säädetään sosiaalihuoltoasetuksessa, asiakaslaissa, laissa yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta ja päihdehuoltoasetuksessa. Laissa myös määrätään asiakassuunnitelman tarkistaminen vähintään kerran vuodessa. Asuntokoti Hermannissa **asumis- ja tukisuunnitelma päivitetään puolivuosittain.**

Asumis- ja tukisuunnitelmassa asetetaan asukkaan asumista koskevan työskentelyn tavoitteet, sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Suunnitelman laatimiseksi asukas ja asuntokodin työntekijä määrittelevät yhdessä työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteutumiseen tähtäävät menetelmät sekä toiminnan arvioinnin.

Suunnitelma toimii työskentelyä ohjaavana ”ohjeena”, jonka noudattamiseen sekä asukkaan että työntekijän tulee sitoutua. Asukkaalla on oikeus suunnitelmaan, ja jokaiselle asuntokodin asukkaalle on laadittava asumis- ja tukisuunnitelma, paitsi jos kyseessä on tilapäinen asumissuhde esim. hätämajoitus.

Suunnitelmassa on hyvä näkyä myös toteutuksen vastuuhenkilöt ja suunnitelman laatijat. Suunnitelma tulee tehdä heti uuden asukkaan asumissuhteen alkaessa. Kun suunnitelman tarkastamisen yhteydessä arvioidaan asetettuja tavoitteita ja niiden saavuttamista saadaan suunnitelman avulla asumisprosessista asiakkuuden etenemistä kuvaavaa tietoa

## 6.5. Varoitukset

Asuntokoti Hermannin on pähitteetön ja väkival-  
laton asumisyksikkö, jonka toimintaa ohjaavat  
järjestyssäännöt. Jokainen asukas muuttaessaan  
asuntokotiin sitoutuu järjestyssääntöihin alle-  
kirjoittamalla ne.

Järjestyssääntöjä rikottuaan asukkaalle an-  
neetaan varoitus. Asukkaan käyttäytyessä väkival-  
taisesti vuokrasopimus puretaan välittömästi.  
Varoitus kirjataan Effican omana fraasina.  
Työntekijä kirjaa ja tallentaa lyhyen tilanneku-  
vauksen tapahtuneesta sekä syyn varoituksen  
antamiseen. Varoitus tulostetaan Efficasta  
sellaisenaan ja toimitetaan asukkaalle paperi-  
versiona.

## 6.6. Loppuarvio asumisesta

Asumisen loppuarvioinnissa asuntokoti Her-  
mannin työntekijät arvioivat asumis- ja tuki-  
suunnitelman toteutumisen asukkaan asumis-  
suhteen päättyessä sekä miksi ja milloin asu-  
missuhde on päättynyt. Pääsääntöisesti arvio  
sisältää myös asukkaan näkemyksen omasta  
tilanteestaan. Kirjaaminen tehdään PAITII  
lomakkeelle, josta löytyy loppuarvio asumises-  
ta fraasi.

## 7. Tavoitteena laadukas dokumentointi

Dokumentoinnin yleiset periaatteet:

- Kerro asukkaalle, että hänestä kirja-  
taan asiakastietoja.
- Kerro asukkaalle hänen oikeuksistaan  
omiin asiakirjoihinsa.
- Noudata dokumentoinnissa suunnitel-  
mallisuutta.
- Noudata huolellisuutta asukastietojen  
käsittelyssä.
- Kerää vain työtehtävien kannalta vält-  
tämättömiä tietoja.
- Kirjoita jokaisesta tapahtumasta, jossa  
asukkaan asioita on käsitelty.
- Pidä kaikki tiedot ajantasaisina.
- Kirjoita kuin kirjoittaisit asukkaalle it-  
elleen.

- Käytä aina selkeää, ymmärrettävää ja  
asiallista kieltä.
- Älä käytä kutsumanimiä ja ammatti-  
slangia, vältä lyhenteiden käyttöä.
- Kirjoita niin, että myös lukija ymmär-  
tää, kuka oli mitäkin mieltä mistäkin  
asiasta.
- Hyödynnä asiakirjoja myös työn suun-  
nitelussa ja arvioinnissa.

Dokumentointi edellyttää ymmärrystä omasta  
vastuusta ja roolista asiakirjojen laatijana. Ky-  
se ei ole henkilökohtaisista kirjoittamisen tai-  
doista – vaan asiakirjojen merkityksen ymmär-  
tämisestä. Vastuullisesti dokumentoiva työntekijä  
laatii asiakirjoja niin, että ne kuvaavat  
mahdollisimman hyvin tehtyä työtä. Hän suh-  
tautuu vastuullisesti kirjoitettuun tietoon ja  
ymmärtää sen merkityksen asukasta koskevas-  
sa päätöksenteossa.

”Kun ei ole asiaa, käytetään suuria sanoja. Kun  
asiaa on, sanotaan tarkasti ja yksityiskohtaises-  
ti.” (Kari Hotakainen)

## 8. Lähteet

Jäppinen, A., Kärki, J., Kääriäinen, A., Laak-  
sonen, M., Penttilä, M., Sahala, H. & Tapola-  
Haapala, M. 2011. Asiakastyön dokumentointi  
sosiaalihuollossa. Tampere: Tampereen yli-  
opistopaino Oy.

Sinko, P. 2012. Dokumentointi sosiaalityössä.  
Luentomuistiinpanot. Helsingin yliopisto.  
Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.