



Kirjaamisen kehittäminen sosiaalihuollon asumispalveluissa

Niina Leinikka

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kirjaamisen kehittäminen sosiaalihuollon asumispalveluissa

Niina Leinikka

Johtaminen ja kehittäminen

sosiaali- ja terveysalan muutoksessa

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2024

Leinikka, Niina

Kirjaamisen kehittäminen sosiaalihuollon asumispalveluissa

Vuosi

2024

Sivumäärä

96

Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen kehittämishanke, jonka tarkoituksena oli tutkia yhden sosiaalihuollon asumispalveluita tuottavan organisaation kirjaamisen nykytilaa ja tavoitteena oli tuottaa tutkimuksen pohjalta organisaatiolle konkreettinen kirjaamisen ohje. Uuden asiakastietolain myötä kirjaaminen yhdenmukaistuu ja tiedon liikkuminen mahdollistuu eri toimijoiden välillä. Tämän vuoksi laadukkaan sekä lakien ja asetusten mukaisesti tehdyn kirjaamisen hallinta on tärkeää.

Opinnäytetyössä käytettiin sekä määrällisiä että laadullisia aineistonkeruumenetelmiä. Kesällä 2023 järjestettiin kaksi ideariihimenetelmään pohjautuvaa keskustelutilaisuutta, jossa kartoitettiin havaintoja kirjaamisesta ja ideoitiin, minkälainen kirjaamisen ohjeen tulisi olla. Tämän jälkeen hankittiin kirjaamisesta laaja teoriapohja, joka pohjautui erilaisiin tieteellisiin julkaisuihin, raportteihin sekä lainsäädäntöön. Keskusteluiden sekä teoriapohjan avulla laadittiin vuoden 2024 alussa organisaation henkilöstölle kysely, jonka avulla kartoitettiin kirjaamisen nykytilaa. Kyselyyn saatiin 71 vastausta. Kysely sisälsi sekä määrällisiä että laadullisia osioita. Analysoitujen vastausten pohjalta laadittiin organisaatiolle kirjaamisen ohje, joka lähetettiin kommentoitavaksi asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjille ja saatujen kommenttien avulla muokattiin lopulliseen muotoonsa. Opinnäytetyön määrällinen aineisto analysoitiin tarkastelemalla lukujen asettumista suhteessa toisiinsa ja laadullinen aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Opinnäytetyön tärkeimpinä tuloksina havaittiin, että organisaation työntekijät kokevat kirjaamisen olevan osa heidän perustehtäväänsä ja kirjaamisen kehittäminen kiinnostaa heitä. Suurimmiksi kehittämiskohteiksi organisaatiossa koettiin kirjaamisen vähäisyys ja se, että asiakirjoihin kirjoitetut tekstit eivät ole tarpeeksi informatiivisia: ne eivät kuvaile riittävästi tehtyä työtä tai asiakkaan tilaa, toimintakykyä ja taitoja. Kehittämiskohteina nähtiin myös kielellisten ilmaisujen kehittäminen sekä tietojärjestelmän käytön hallinta. Organisaatiosta on puuttunut kattava kirjaamisen ohje ja henkilöstö ei ole ollut tietoinen siitä, mitä kaikkea kirjaamisessa olisi huomioitava. Kirjaamisen koulutusta sekä yhteistä keskustelua olisi lisättävä ja kiinnitettävä huomiota siihen, että kirjattu tieto olisi laadukasta. Myös lainsäädäntöä ja tietosuojaan liittyviä asioita tulisi kerrata.

Opinnäytetyössä tutkittu organisaation henkilöstö osasi nimetä koulutustarpeitaan ja vastauksista oli pääteltävissä, että kirjaamisen koulutusta myös halutaan. Opinnäytetyön tuotos, eli kirjaamisen ohje tulee toimimaan hyvänä pohjamateriaalina sekä nykyisten työntekijöiden koulutuksessa että uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Tuotoksen avulla voidaan laatia koulutusmateriaaleja henkilöstön osaamisen lisäämiseksi ja syntynyttä kirjaamisen ohjetta on mahdollista hyödyntää myös muissa sosiaalihuollon organisaatioissa. Ohjeen vaikuttavuutta henkilöstön osaamisen on myöhemmin mahdollista arvioida uuden henkilöstötutkimuksen tai esimerkiksi asiakirja-analyysin avulla.

Asiasanat: tiedonhallinta, asiakirja, kirjaaminen, sosiaalityö

Leinikka, Niina

Development of Documentation in Social Welfare Housing Services

Year

2024

Pages

96

The thesis was a working life-oriented development project, the purpose of which was to study the current status of the recording of one organization providing social welfare housing services. The aim of the work was to produce a concrete recording instruction for the organization based on the research. With the new Customer Data Act, recording is harmonized, and the sharing of information is made possible between different actors. This is why it is important to manage high-quality records and records made in accordance with laws and regulations.

Both quantitative and qualitative data collection methods were used in the thesis. In the summer of 2023, two discussion sessions were held based on the brainstorming method, where observations on recording were mapped out and ideas were given on what the instructions for recording should entail. After this, a broad theoretical basis was acquired for recording, based on various scientific publications, reports and legislation. At the beginning of 2024, a questionnaire was drawn up with the help of discussions and the theory base for the organization's personnel to map the current state of recording. There were 71 responses to the survey. The survey included both quantitative and qualitative sections. Based on the analyzed responses, a documentation guide was prepared for the organization, which was sent for comments to the main users of the customer information system and the comments received were utilized to modify the guide to its final form. The quantitative material of the thesis was analyzed by examining the positioning of the figures in relation to each other and the qualitative material was analyzed using content analysis.

The most important results of the thesis were found to be that the employees of the organization feel that recording is part of their basic task and that they are interested in developing recording practices. The biggest areas of development in the organization were the lack of documentation and the fact that the texts written in the documents are not informative enough: they do not describe the work done sufficiently or the customer's status, functional capacity, and skills. The development targets also included the development of linguistic expressions and the management of the use of the information system. There has been a lack of comprehensive record keeping guidelines in the organization and the staff has not been aware of what should be taken into account in record keeping. Training in recording, as well as joint discussion, should be increased and attention paid to ensuring that recorded information is of high quality. Legislation and data protection issues should also be reviewed.

The personnel of the organization studied in the thesis were able to name their training needs and it was possible to conclude from the answers that training in recording is also desired. The output of the thesis, i.e. the instruction on recording, will serve as a good base material for both the training of existing employees and the induction of new employees. With the help of the output, training materials can be prepared to increase the competence of the personnel, and the resulting instruction on recording can also be utilized in other social welfare organizations. It is later possible to assess the effectiveness of the guidelines through a new personnel survey or, for example, document analysis.

Keywords: data management, document, recording, social work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kirjaaminen sosiaalihuollossa	7
2.1	Kirjaamisen kehittyminen	10
2.2	Lainsäädäntö ja tietosuoja	11
2.3	Kirjaamisen periaatteita.....	14
2.3.1	Laadukas kirjaaminen	15
2.3.2	Asiakaskirjauksissa käytetty kieli	16
2.3.3	Asiakkaan kanssa kirjaaminen	17
2.4	Tietojärjestelmät	19
2.5	Tiedonhallinnan muutos	21
2.6	Osaamisen kehittäminen.....	23
3	Kehittämisasetelma	26
3.1	Tutkimusympäristö	26
3.2	Tutkimukselliset lähtökohdat.....	28
3.3	Menetelmälliset ratkaisut	29
3.3.1	Ideariihityöskentely.....	30
3.3.2	Kysely tutkimusmenetelmänä.....	31
3.3.3	Kyselylomakkeen suunnittelu	32
3.4	Määrällisen aineiston analysointi.....	35
3.5	Laadullisen aineiston analysointi.....	36
3.6	Kehittämistuotoksen laatiminen	37
4	Opinnäytetyön tulokset	39
4.1	Ideariihityöskentelyn tulokset	39
4.2	Kirjaamiskyselyn tulokset	41
4.3	Kommenttikierroksen tulokset.....	54
5	Opinnäytetyön tuotos.....	57
6	Johtopäätökset	58
7	Pohdinta.....	65
	Lähteet	69
	Taulukot	77
	Liitteet.....	78

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia yhden sosiaalihuollon asumispalveluita tuottavan organisaation kirjaamisen nykytilaa ja tavoitteena on tuottaa tutkimuksen pohjalta sosiaalihuollon asumispalveluihin kirjaamisen ohjeistus. Aihe on tällä hetkellä ajankohtainen ja tärkeä, sillä sosiaalihuollon organisaatiot ovat lähitulevaisuudessa liittymässä osaksi Kanta-arkistoa, mikä mahdollistaa tiedon liikkumisen eri toimijoiden välillä. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (asiakastietolaki 703/2023) tarkoituksena on yhtenäistää ja selkeyttää kirjaamista, tietojen luovutusta sekä tietojen käsittelyä (Kanta 2024a). Asiakastietolaki (703/2023) velvoittaa, että julkisen ja julkisen lukuun toimivien yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien on liitettävä Kanta-arkiston käyttäjiksi 1.9.2024 mennessä. Kanta-arkistoon liittymisellä tarkoitetaan, että sosiaalihuollon asiakastiedot siirtyvät vähitellen jokaisen asiakkaan OmaKantaan myös heidän itsensä nähtäväksi (Kanta 2024b).

Tämän uudistuksen vuoksi laadukkaan sekä lakien ja asetusten mukaisesti tehdyn kirjaamisen hallinta on tärkeää. Sosiaalihuollossa kirjaaminen tulee muuttumaan ja se vaatii myös organisaatioilta suuren panostuksen. Tämän vuoksi on selvítettävä, mikä organisaation kirjaamisen nykytila on tällä hetkellä. Tässä työssä on kirjaamista ajateltu sosiaalihuollon ohjeiden ja lainsäädännön näkökulmasta, vaikka asumispalveluissa syntyy sekä sosiaalihuollon tietoa että potilastietoa. Opinnäytetyön kirjoittaja on kiinnostunut sosiaalihuollon kirjaamisesta ja sen kehittämisestä sekä kouluttautunut Kansa-Koulu - hankkeen kirjaamisvalmentajaksi perehtyäkseen aiheeseen mahdollisimman huolellisesti.

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen kehittämishanke ja se tehdään Lilinkotisäätiölle, joka on vuonna 2004 perustettu yksityinen, voittoa tavoittelematon säätiö, joka tarjoaa Helsingissä mielenterveystoipujille eritasoisia asumispalveluja ja päivätoimintaa. (Lilinkotisäätiö 2020, 3). Organisaatiossa ei tällä hetkellä ole kattavaa kirjaamisen ohjetta ja sellaista on pitkään toivottu. Myös yhtenä organisaation strategisena tavoitteena on mainittu raportoinnin kehittäminen, johon opinnäytetyön tuotos tähtää. Yhteiskunnalliset muutokset vaativat organisaatioilta kykyä uudistua ja kehittyä. Samalla ne tuovat mukanaan työyhteisöihin uudistumisen ja kehittymisen tarpeen (Laulainen, Zitting & Niiranen 2020, 152). Kirjaamisen ohjeen tavoitteena on lisätä kirjaamisen osaamista sekä sitä koskevaa keskustelua ja ymmärrystä. Kirjaamisen osaamisen lisäämiseen tähtäävä koulutusohjelma on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle. Dokumentointiin liittyy paljon huomioitavia asioita; jo kirjaamista säätelevä lainsäädäntö on itsessään laaja ja se sisältää muun muassa työn tarkoitukseen, laadukkuuteen ja tietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia. Asiakirjojen kirjaaminen ei ole ainoastaan sähköisten muistiinpanojen tekemistä tehdystä työstä, vaan sen merkitys on paljon laajempi ja monipuolisempi.

Jotta uusia käytäntöjä voidaan lähteä luomaan, on ensin selvitettävä henkilöstön osaamista ja havaintoja kirjaamisen tämänhetkisestä tilasta sekä kartoittaa, minkälaisia koulutustarpeita heillä on. Kirjaamisen nykytilaa tutkitaan tässä opinnäytetyössä pääasiassa henkilöstökyselyllä, sillä sen avulla on mahdollisuus tutkia tutkimusongelmaa mahdollisimman laajan vastaajajoukon avulla. Kysely laaditaan käyttäen hyväksi henkilöstön kanssa käytäviä keskusteluja liittyen organisaatiossa havaittuihin kirjaamisen kehittämiskohteisiin sekä tarpeisiin ja se pohjataan myös laajasti hankittavaan, luotettavaan teoretiseen tietoon. Teoria- ja tutkimustietoa yhdistämällä tuotetaan uusi kirjaamisen ohje organisaation käyttöön. Valmis tuotos annetaan organisaation työntekijöistä valitulle ryhmälle luettavaksi ja kommentoitavaksi ennen sen varsinaista julkaisua. Kommenttien perusteella ohjeeseen tehdään tarvittavat korjaukset.

Opinnäytetyössä käytettyjä termejä sosiaalihuollon tiedonhallinnan sanaston (THL 2024) mukaan:

- *Asiakirja*: tallenne, jolla on oikeudellista arvoa tai joka on laadittu tai vastaanotettu jonkin yhteisön tai yksittäisen henkilön toiminnan yhteydessä tai toimintaa varten
- *Asiakasasiakirja*: sisältää henkilöasiakasta koskevaa tietoa
- *Kirjaaminen*: merkintöjen tekeminen asiakirjaan. Sosiaalihuollossa käytetään kirjaamisesta myös dokumentointi-termiä
- *Palvelunjärjestäjä*: palvelunantaja, jolla on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä vastuu
- *Palveluntuottaja*: palvelunantaja, joka saa aikaan sosiaalipalveluja,
- *Rakenteinen kirjaaminen*: kirjaaminen, jossa noudatetaan ennalta sovittua ja yhteistä tiedon rakennetta

2 Kirjaaminen sosiaalihuollossa

Sosiaalityössä keskeisenä tiedonmuodostuksen välineenä käytetään työssä syntyneitä asiakirjoja. Asiakirjoja kirjoitetaan muun muassa siksi, että tietoa saadaan kerättyä ammatillisen työskentelyn tueksi ja mahdollistamiseksi. Näin työ tulee näkyväksi ja sitä voidaan arvioida esimerkiksi mahdollisissa ristiriitatilanteissa tai oikeusprosesseissa. Sosiaalihuollon asiakkaat ovat usein haavoittuvassa asemassa ja heidän tulisi tämän vuoksi voida luottaa siihen, että heidän saamansa palvelut ovat oikeudenmukaisia ja että heidän saamansa kohtelu on yhdenvertaista. (Kääriäinen 2022.) Kirjaamisen avulla voidaan täsmentää asiakkaan tuen tarvetta ja työskentelyn tavoitteita sekä tehdä ne näkyväksi. Ajantasaisten asiakaskirjausten avulla voidaan seurata myös asiakastyön laatua ja vaikuttavuutta. (THL 2023b.)

Dokumentoinnin merkitys sosiaalihuollossa nähdään nykyään yhtenä keskeisimmistä työtehtävistä. Sitä ei myöskään enää tehdä asiakkaiden selän takana, vaan asiakkaat ovat enemmän

määrin tietoisia siitä, mitä asiakirjoihin kirjataan. Dokumentoinnin tehtävänä on tehdä tehty työ näkyväksi ja tietoja voidaan käyttää sekä työn suunnittelun että kehittämisen tukena. Puhtuudessa dokumentoinnista, on myös ymmärrettävä sen merkitys asiakkaiden elämässä sekä työn eri prosesseissa. Dokumentoinnilla sosiaalihuollon työssä voidaan vaikuttaa moniin asioihin ja ammattilaisen tulee erityisesti tiedostaa kirjoittamansa tekstin vaikutus asiakkaiden elämään. (Kääriäinen 2016, 189.) Asiakastyön kirjaamisen avulla tehdään tehty työ näkyväksi (Tasala 2016).

Asiakirjoja ei laadita vain sen vuoksi, että asiakastyöstä tulee kirjata, vaan kirjoitetun tekstin tulee olla sekä hyödyllistä että sosiaalihuollon toiminnan kannalta informatiivista ja tarkoituksenmukaista. Koska asiakirjojen laatimisen ohjeistuksia sekä lainsäädäntöä on lähivuosina parannettu, on dokumentointi itsessään noussut uuteen asemaan tiedon muodostuksen väli-
neenä. Asiakirjojen uudet laatuvaatimukset kamppailevat muiden työn vaatimusten kanssa ja ammattilaisen täytyy valita, mitä työssään priorisoi. On kuitenkin huomioitava, että dokumentointi tukee asiakastyötä ja asiakkaiden kohtaamista, eikä näitä kahta tulisi verrata toisiinsa poissulkevasti. (Kääriäinen 2016, 196-197.)

Asiakasdokumentointi on yksi mielenterveystyön vakiintunut työtapa. Liian harvoin kuitenkin pysähdytään miettimään, minkälainen merkitys asiakaskirjauksilla on sekä työntekijöiden työskentelyyn että asiakkaan tilanteeseen. Asiakaskirjaukset voivat toimia myös työntekijän oikeusturvana ja tämän vuoksi kirjoitetun tekstin tulisi olla mahdollisimman ymmärrettävää. Koska kirjaaminen on niin olennainen osa mielenterveystekijöiden työtä, välillä saattaa unohtua, että kirjatulla tiedolla voi olla myöhemmin suuriakin vaikutuksia asiakkaan elämään. (Saario 2017, 31-42.)

Dokumentoinnissa syntyneitä asiakirjoja voidaan käyttää eri osapuolten näkemysten esiin tuomiseen, asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen vahvistamiseen, muistin tukemiseen sekä päätöksenteon mahdollistamiseen (Vierula 2018, 280). On tärkeä myös muistaa, että asiakirjat on kirjoitettu luettavaksi. Työntekijän on muistettava huolehtia siitä, että hän myös lukee kirjoitettuja asiakirjoja, jotta kirjoitettua tietoa voidaan asiakkaan arjessa hyödyntää ja tieto asiakkaan asioista ei katkea. (Roivas & Karjalainen 2013, 148.)

Asiakaskirjojen avulla voidaan välittää tietoa aikaisemmista tapahtumista ja päätöksistä ja niitä voidaan käyttää hyväksi tehtäessä uusia päätöksiä. Niiden avulla voidaan siis osoittaa, mitä on konkreettisesti tehty. Asiakirjat toimivat myös tarvittaessa oikeudellisina todisteina, jos on syytä esimerkiksi todistaa organisaation tai yksikön toiminnan oikeellisuutta. (Henttonen 2023, 7-8.) Työntekijän onkin tärkeä hallita asiakirjoja koskevat säännökset ja osata kirjoittaa lakien ja asetusten mukaisesti (Roivas & Karjalainen 2013, 148).

Kun on kyse yksityisistä, ostopalvelulla tuotetusta palvelusta, pääsevät käytännössä asiakirjojen arvioinnin kohteeksi asiakkaiden ja työntekijöiden ohessa myös organisaatio sekä

palvelunjärjestäjä, sillä asiakirjojen avulla voidaan arvioida myös toiminnan laatua ja vaikuttavuutta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että on mahdollista arvioida, onko palveluntuottajan toiminta ollut vaikuttavaa, onko asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ollut tavoitteellista ja onko tuottajan ja järjestäjän välisistä palvelusopimuksista pidetty kiinni. (Günther 2015, 9.)

Taulukkoon 1 on kerätty yhteenveto siitä, minkä eri syiden vuoksi asiakastietoa sosiaalihuollossa kerätään.

Laki velvoittaa kirjaamaan	Asiakastietolaki 703/2023 37 §
Tehdyn työn näkyväksi tekeminen	Kääriäinen 2022
Tukee työn suunnittelua ja kehittämistä	Kääriäinen 2016, 189
Eri osapuolten näkemysten esiin tuominen	Vierula 2018, 280
Asiakastyön sekä organisaation toiminnan laadun ja vaikuttavuuden arviointi	Günther 2015, 9
Tiedon kerääminen ammatillisen työskentelyn tueksi ja mahdollistamiseksi - tiedonkulku	Kääriäinen 2022
Muistin tukeminen ja päätöksenteon mahdollistaminen	Vierula 2018, 280
Asiakkaan kuntoutumisen edistymisen seuraaminen - työn vaikuttavuus	Günther 2015, 19
Tehtyyn työhön palaaminen ja tehtyjen ratkaisujen arvioiminen	Laaksonen ym. 2011, 10-16
Tehdyn työn arviointi esim. ristiriitatilanteissa tai oikeusprosesseissa	Kääriäinen 2022
Asiakastietojen hyödyntäminen tieteellisessä tutkimuksessa	Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019

Taulukko 1: Miksi asiakastietoa kirjataan sosiaalihuollossa

2.1 Kirjaamisen kehittyminen

Vaikka jo 1990-luvun alussa lähes kaikissa julkisen sosiaalihuollon toimipisteissä on ollut käytössä sähköisiä ohjelmistoja (Kuusisto-Niemi 2016, 58), kiinnostus sosiaalialan tiedonhallinnan ja dokumentoinnin tutkimiseen on ollut melko vähäistä ennen 2000-lukua, jonka jälkeen voidaan katsoa tutkimustoiminnan aiheen piirissä vasta alkaneen. Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa on eletty 2000-luvulla merkittävää murrosvaihetta muun muassa sen vuoksi, että sen ohjaus- ja kehittämistyöhön on alettu kiinnittää huomioita valtakunnallisella tasolla. Erityisesti tätä uudistusta tukevat lainsäädännön muutokset, kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja uudistettu sosiaalihuoltolaki (1301/2014). (Kuusisto-Niemi 2016, 13-14.) Tiedonhallinnan uudistusta tukee myös 1.1.2024 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (asiakastietolaki 703/2023). Sosiaalihuollossa kirjattua tekstiä käsitellään tänä päivänä suurimmaksi osin erilaisten sähköisten ohjelmistojen avulla ja dokumentoinnin katsotaan olevan kaikkien ammattiryhmien vastuulla (Kuusisto-Niemi 2016, 16-17).

Ensimmäinen suurempi askel kohti sosiaalihuollon yhtenäistä tiedonhallintaa tapahtui, kun Sosiaalialan teknologian kehittämishanke (Tikesos) oli toiminnassa vuosien 2005-2011 välillä (Arajärvi 2019). Ennen Tikesos-hanketta, aikaisemmat hankkeet olivat keskittyneet lähinnä vain yksityisen sosiaalityön kentälle ja ne keskittyivät lähinnä tiedon saavutettavuuteen, verkostoitumiseen ja tiedonsaannin kehittämiseen (Kuusisto-Niemi 2016, 63). Sosiaalialan tiedonhallinnan kehittäminen tuntui toistavan samaa kehää vuodesta toiseen, kunnes Tikesos-hanke käynnistyi (Kuusisto-Niemi 2016, 102). Tämän vuoksi Tikesos-hankkeen loppuraporttia on käytetty kattavasti lähdeaineena myös tässä opinnäytetyössä.

Tikesos-hanke sisälsi useita osakokonaisuuksia sekä uuden lainsäädäntövalmistelun (STM 2005, Kuusisto-Niemen 2016, 66 mukaan). Hankkeen tavoitteena oli määritellä kansallisesti yhtenevät asiakirjapohjat ja sen yhtenä keskeisenä tehtävänä on ollut luoda välineitä sosiaalihuollon dokumentointiin ja yhdenmukaistaa asiakastiedon käsittelyä. Hankkeen pohjalta laadittiin dokumentoinnin hyviä periaatteita kuvaava opas, jotta asiakastyön dokumentoinnin laatua saataisiin parannettua ja erilaisia dokumentoinnin käytäntöjä yhtenäistettyä. Ilman selkeää kirjaamisen ohjetta työntekijä määrittää itse, minkälaista sisältöä hän tuottaa asiakirjoihin. Myös asiakirjojen yhtenäisellä rakenteella voidaan tukea kirjaamisen käytäntöjä. (Laaksonen ym. 2011, 3-7.)

Asiakastyön kirjaaminen on lisääntynyt ja tähän selittäväksi tekijäksi on se, että asiakastyön dokumentointi on saanut ympärilleen uusia ohjeistuksia ja lainsäädännöllisiä suuntaviittoja. (Günther 2015, 19.) Sosiaalialan tiedonhallinta tulisi asettaa strategiseksi tavoitteeksi ja sen kehittämisessä oli huomioitava myös resurssointi ja tiedon elinkaaren mahdollistaminen. Tiedonhallintaan panostaminen nähdään äärimmäisen tärkeänä valtakunnallisella tasolla. Vaikka

sähköiset järjestelmät alkavat olla käytössä koko maassa, ne eivät silti mahdollista yhteistä tietorakennetta eri toimijoiden välillä. Tiedon rakenteellistaminen tulevaisuudessa ratkaisee tätä ongelmaa osittain. Tiedonhallinnan ja osaamisen näkökulmasta myös oppilaitosten olisi huomioitava, että asiakastyön dokumentointi sisällytetään osaksi sosiaali- ja terveysalan opintoja. (Kuusisto-Niemi 2016, 114.) Tikesos-hankkeen jälkeen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on jatkanut työtä kirjaamisen kehittämisen ja ohjauksen parissa (THL 2023c). Erilaiset kehittämishankkeet ja ammatillinen koulutus ovatkin lainsäädännön lisäksi tällä hetkellä vahvasti mukana sosiaalihuollon dokumentoinnin kehittämisessä (Kääriäinen 2016, 189).

2.2 Lainsäädäntö ja tietosuoja

Asiakastietolain (703/2023) 37 §:ssä määritellään, että velvollisuus kirjata sosiaalihuollon asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Työn dokumentointi on sosiaalihuollossa välttämätöntä, jotta tehtyyn työhön voidaan myös palata ja tehtyjä ratkaisuja arvioida. Se, että kaikki tehty asiakastyö dokumentoidaan asiakirjoihin, on tärkeää sekä työntekijän että asiakkaan kannalta. Ajantasaiset asiakirjat havainnollistavat tehtyä työtä niin asiakkaalle kuin työntekijällekin. Asiakirjojen kirjaamisessa on hyvä muistaa, että lainsäädäntö ohjaa kaikkea asiakastiedon kirjaamiseen liittyvää tiedon käsittelyä. (Laaksonen ym. 2011, 10-16.) Taulukkoon 2 on kerätty kaikki ne sosiaalihuollon kirjaamista säätelevät lait, joilla on vaikutusta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kirjaamiskäytäntöihin. Alla ovat listattuna ne sosiaalihuollon kirjaamista säätelevät lait, joilla on vaikutusta mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kirjaamiskäytäntöihin.

LAKI / ASETUS	LYHENNE	HUOMIOITA
Arkistolaki 831/1994		
EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679	GDBR	
Hallintolaki 434/2003		
Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019	Tiedonhallintalaki	
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021	Järjestämislaki	
Laki sosiaali- ja terveystietojen toisijaisesta käytöstä 552/2019	Toisiolaki	

LAKI / ASETUS	LYHENNE	HUOMIOITA
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015		
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000		
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023	Asiakastietolaki	<i>Kumonnut 1.1.2024 sekä lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, että lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021.</i>
Laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003		
Laki sähköisestä asioinnista virnaomaistoiminnassa 13/2003		
Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009		
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999	Julkisuuslaki	
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023	Valvontalaki	Kumonnut 1.1.2024 lain yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014		
Tietosuojalaki 1050/2018		Kumonnut 1.1.2019 henkilötietolain (523/1999).
THL:n Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista (THL 2021).		Ei laki, vaan THL:n määräys
Kansallisarkisto ohjaa ja tukee viranomaisten asiakirjahallintoa ja arkistointia laatimalla määräyksiä ja ohjeita sekä suosituksia ja oppaita (Kansallisarkisto 2024).		Ei laki, vaan Kansallisarkiston merkitys

Taulukko 2: Kirjaamista ohjaava lainsäädäntö

Julkisuuslain (1999/625) 5 §:n mukaan kaikki sosiaalihuollossa tallennetut asiakirjat ovat virnaomaisen asiakirjoja. Lisäksi julkisuuslain (1999/625) 14 §:n mukaan viranomaisen asiakirjan luovuttamisesta eteenpäin päättää se virnomainen, eli rekisterinpitäjä, jonka hallussa asiakirja on. Asiakastietolain (703/2023) 13 §:n mukaan yksityisessä sosiaali- ja

terveydenhuollossa asiakastietojen rekisterinpitäjä on se palvelunantaja, jonka kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen palvelun toteuttamisesta.

Asiakastietolain (703/2023) 14 §:n mukaan, kun palveluntuottaja antaa sosiaali- tai terveyspalveluja toisen palvelunantajan lukuun, vastaa palveluntuottaja asiakastietojen kirjaamisesta ja tallentamisesta lukuun toimimansa palvelunantajan rekisteriin, käyttöoikeuksien antamisesta asiakastietoihin omassa organisaatiossaan, henkilötietojen käsittelyn aktiivisesta ohjauksesta ja valvonnasta organisaatiossaan, alkuperäisten asiakasasiakirjojen toimittamisesta lukuun toimimallensa palvelunantajalle viipymättä; sekä asiakkaan oikeuksien toteuttamisesta yhdessä lukuun toimimansa palvelunantajan kanssa.

Sekä asiakastietolaissa (703/2023), laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki 621/1999) että laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) todetaan, että kaikki henkilötietoja sisältävät sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Asiakastietolain (703/2023) 4 §:n mukaan sivullisella tarkoitetaan sosiaalihuollossa muita kuin asianomaisen palvelunantajan palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta sosiaalihuollon asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä. Sosiaalihuollon toimintayksiköissä saa käsitellä palvelunantajan rekisteriin kuuluvia sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja salassapitosäännösten estämättä. Lisäksi asiakastietolain (703/2023) 9 §:n mukaan asiakastiedon käyttöoikeuden voi saada vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tai muu ammattihenkilö, jonka työtehtäviin kyseisten asiakkaiden asiakastiedot välttämättä kuuluvat.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 11 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tietää mihin hänen tietojaan kirjataan, miten niitä käytetään, kenelle tietoja luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot tallennetaan. Asiakkaalla on myös oikeus saada tietoja itseään koskevista asiakirjoista ja niiden sisällöstä (myös julkisuuslaki 621/1999 12 § sekä asiakastietolaki 703/2023 11 §).

Hallintolain (434/2003) 51 §:ssä sanotaan, että jos ammattilainen tekee asiakkaasta virheellisen kirjauksen tai tekstissä esiintyy kirjoitusvirhe, on virhe korjattava. Lisäksi yleisen tietosuoja-asetuksen 16. artiklan mukaan asiakkaalla on oikeus pyytää oikaisua hänestä kirjattuihin virheellisiin, epätarkkoihin tai puutteellisiin henkilötietoihin tai asiakaskirjauksiin. Korjaukset on tehtävä viivytyksettä.

Asiakastietolain (703/2023) 39 §:ssä mainitaan, että jos sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja saadaan muualta kuin asiakkaalta itseltään, tietojen vastaanottajan on voitava todentaa mitä tietoja on hankittu tai saatu, keneltä tiedot on saatu, milloin tiedot on saatu, henkilö, joka tiedot on pyytänyt, jos ne on hankittu oma-aloitteisesti, tiedon hankkimisen tai saamisen

perusteena oleva säännös tai suostumusta koskevat tiedot, sekä käyttötarkoitus, johon tiedot on hankittu tai saatu.

2.3 Kirjaamisen periaatteita

Yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) tarkoituksena on vahvistaa henkilötietojen käsittelyn avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja henkilön oikeuksia. 5. artiklan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään. Tehdessään asiakaskirjauksia, ammattilaisen tulee aina kulloinkin arvioida, mitkä tiedot asiakkaan tilanteessa ovat merkittäviä ja oleellisia kirjaamisen kannalta (Lehmuskoski, Palm & Suhonen 2023, 180-181). Asiakastietolain (703/2023) 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Yksi sosiaalialan asiakirjalomakkeista on nimeltään asiakaskertomus. Asiakaskertomus koostuu niin sanotuista päivittäismerkinnöistä, ja siinä kuvataan työntekijän ja asiakkaan välistä päivittäistä työskentelyä. Koska asiakaskertomus kirjataan vapaamuotoisesti, ei sitä välttämättä tämän vuoksi aina mielletä asiakirjaksi. Vaikka asiakaskertomukset kirjataan vapaamuotoisesti, ohjaavat niiden kirjoittamista samat perusteet kuin muitakin asiakirjoja. (Laaksonen ym. 2011, 46-47.) Asiakastietolain (703/2023) 44 §:n mukaan asiakaskertomukseen kirjataan asiakkaaseen tai asiakkuuteen liittyvät tapahtumat, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty, asiakkaan saaman tuen tai palvelun ajankohta sekä tieto siitä, ketkä ovat osallistuneet asian käsittelyyn. Kirjaamisen täytyisi myös tapahtua joko asiakaskäynnin aikana tai välittömästi sen jälkeen (THL 2023b).

Yksi asiakaskertomuksen merkityksistä on näyttää toteen asiakkaan asian tai tavoitteiden eteneminen suhteessa asiakkaan kanssa asetettuihin kuntoutumisen suunnitelman tavoitteisiin (Laaksonen ym. 2011, 47). Asiakassuunnitelmat kirjataan mukaan asiakirjoihin ja näiden pohjalta työn vaikuttavuutta ja asiakkaan tilanteen tai kuntoutumisen edistymistä voidaan seurata (Günther 2015, 19). Asiakastyön arviointien sekä uusien suunnitelmien ja päätösten tekeminen ei ole mahdollista, jos työskentelyä ei ole dokumentoitu asianmukaisesti (Laaksonen ym. 2011, 12; THL 2023b).

Kirjaamisvelvollisuus koskee jokaista sosiaalialan ammattilaista. Ammattilainen on itse vastuussa tekemistään kirjauksista ja näin ollen toisen henkilön puolesta kirjaaminen tai omien tunnusten antaminen toiselle työntekijälle ei ole sallittua. (Kansa-Koulu 3-hanke & THL 2021.) Kirjaamalla siirretään asiakasta koskeva tieto ja prosessit kirjalliseen muotoon. Kaikkea tapahtunutta ei kirjata ylös, mutta se, mitä kirjataan, on kuvattava totuudenmukaisesti. (Laaksonen ym. 2011, 12.)

Dokumentoinnissa asiat olisi kuvattava mahdollisimman konkreettisesti, jotta voitaisiin välttyä tulkintojen tekemiseltä. Sosiaalialan työntekijä ei kirjauksissaan voi myöskään tehdä asiakkaista diagnooseja. Esimerkiksi ei voi kirjoittaa ”asiakas on harhainen”, vaan asiaa olisi perusteltava ja kuvattava asiakkaan toimintaa. Voi kirjoittaa esimerkiksi ”asiakas kertoo kuulevansa ääniä, joiden usko on todellisia”. (Laaksonen ym. 2011, 41.) Työntekijä kirjoittaa asiakirjamerkintöjä aina omasta, henkilökohtaisesta näkökulmastaan käsin. Joskus henkilökohtaiset elämäkokemukset vaikuttavat tulkintojen tekemiseen asiakastyössä. Kirjoittajan olisikin tiedostettava, mistä omat tulkinnat asiakastapahtumaa kohtaan syntyvät. (Laaksonen ym. 2011, 11-12.)

Asiakaskertomuksen avulla ei saa antaa ohjeita tai tehdä pyyntöjä muille työntekijöille tai toimijoille, sillä asiakirjat eivät ole työyhteisön tiedottamisen välineitä. Asiakirjoihin ei myöskään ole luvallista kirjata kuin sen henkilön tietoja, kenen asiasta on kyse. Jos asia koskee useampaa kuin yhtä henkilöä, kirjataan tiedot henkilöiden omiin asiakaskertomuksiin. (Laaksonen ym. 2011, 47.)

2.3.1 Laadukas kirjaaminen

Toisiolain (522/2019) avulla voidaan mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollossa syntyneiden tietojen hyödyntämisen muun muassa tieteellisen tutkimuksen käyttöön, jolloin asiakirjoja voidaan käyttää myös muun, kuin organisaation sisäisen toiminnan kehittämiseen (Lähdesmaa, Vuokka, Huovila & Kaskinen 2023, 3). Kuorikoski (2022) on tehnyt kattavuuskatsauksen sosiaalityön dokumentoinnin käytöstä tutkimustarkoituksessa. Tutkimuksessa havaittiin yleisesti haasteita dokumentointiin liittyen ja nämä osaltaan vaikuttivat myös tutkimukseen. Esimerkiksi dokumentoinnin vaihteleva laatu nähtiin yhtenä haasteena sille, että asiakirjoja voisi käyttää tutkimustarkoitukseen. Kuorikoski toteaa, että jos sosiaalihuollon toimintaa arvioitaisiin ainoastaan asiakaskirjauksiin perustuen, ei se vaikuttaisi kovin suunnitelmalliselta. Jos dokumentointi olisi tasalaatuista, olisi sitä mahdollisuus käyttää kattavammin myös tutkimustarkoituksiin ja tätä kautta myös sosiaalityön kehittämisen tukena.

Sosiaalihuollon ammattilaisen on kyettävä erottamaan, mikä asiakastapaamisessa on oleellista, sillä koko tapaamisen sisältöä ei ole tarkoituksenmukaista dokumentoida. Kirjatun tekstin tulee olla myös asiakasta kunnioittavaa ja faktapohjaista. (Kääriäinen 2016, 189-193.) Hyvä asiakirjateksti on täsmällistä ja tiivistä. Kirjaus ei saa olla liian lasea, jotta tärkeät asiat eivät huku tarpeettomien virkkeiden joukkoon ja tekstin asiasisältö saattaa kadota. Toisaalta kirjaus ei myöskään saa olla niin suppea, jotta se olisi mahdollisimman selkeä ja informatiivinen. (Roivas & Karjalainen 2013, 35.) Työn dokumentointi voi olla laadukasta vain, jos sille on varattu aikaa. Sosiaalialan työssä on usein yhdistettynä kiire ja monimutkaisetkin työtehtävät, mutta kirjaaminen on myös yksi sosiaalityön perustehtävistä, johon on panostettava siinä kuin asiakaskohtaamisiinkin. (Laaksonen ym. 2011, 12.) Kirjatessa tulisi laadukkuuden

näkökulmasta huomioida, että asiakirjat kirjoitetaan ensisijaisesti ihmiselle, ei organisaatiolle. (Laaksonen ym. 2011, 38).

Jotta asiakirjat voidaan laatia oikein, vaatii se työntekijältä dokumentoinnin osaamista ja hallintaa. Puutteellisten asiakirjojen vuoksi asiakkaan oikeus oikeanlaiseen palveluun voi vaarantua, sillä ammattihenkilöllä on asiakirjoja kirjoittaessaan valtaa määritellä, millä tavalla hän asiakkaan asian dokumentoi. (Kääriäinen 2022.) Tässä on muistettava, että sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Räsänen (2014, 85-89) mukaan, jos aikaisempaa kirjattua tietoa ei ole saatavissa tai se on puutteellista, täytyy työntekijän varmistaa tiedon oikeellisuus asiakkaalta ja tämä voi aiheuttaa kohtaamistilanteeseen jännitettä. Kirjaamatta jätetty hiljainen tieto saattaa olla asiakkaan edun kannalta haitallista ja näin ollen ongelmallista sosiaalityön tekemisen kannalta.

Huuskosen ja Vakkarin (2015) tutkimuksen mukaan, kun työntekijä työskentelee kauan saman asiakkaan kanssa, osasta tietoa tulee työntekijälle itsestään selvää ja tällöin saattaa olla tilanne, että tärkeitä asioita jää kirjaamatta, jonka seurauksena tieto on vain yhden työntekijän varassa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vakavampien asioiden kirjaaminen oli yleensä yksityiskohtaisempaa, kun taas positiivista asioista tuli kirjattua vähemmän. Joskus vaikeita tai ongelmallisia asioita oli vaikea kirjata, joten ne jätettiin kirjaamatta kokonaan. Toisaalta taas kirjaaminen oli usein liian yksityiskohtaista. Mitä pidempään sosiaalityöntekijät olivat tehneet työtään, sen helpompi oli oppia kirjaamaan muistiin olennaisimmat asiat tapaamisista.

2.3.2 Asiakaskirjauksissa käytetty kieli

Asiakirjojen kielenkäyttöä säätelevät useat lait ja suositukset. Niiden tarkoituksena on saada kirjoitetusta kielestä mahdollisimman ymmärrettävää ja selkeää. Ei siis voida sanoa, että hyvän kielellisen tekstin kirjoittaminen olisi helppoa arjen keskellä ja siksi sitä pitääkin harjoitella. (Karvinen 2017, 163.) Työn dokumentoinnin avulla tehtyyn työhön voidaan palata, mutta asiakkaan kannalta on muistettava myös se, että tehdyt merkinnät eivät koskaan häviä. Tämän vuoksi on myös tarkasti harkittava mitä asiakirjoihin kirjataan ja minkälaista kieltä niissä käytetään. (Tasala 2016.) Kirjaamisen merkityksen tiedostamisella on vaikutus siihen, minkälaista kieltä työntekijä käyttää asiakirjoja kirjatessaan (Kirjaamisfoorumi 2023a, 7).

Kun työntekijä asiakirjoja kirjoittaessaan kirjaa dokumentit tavallisella, ymmärrettävällä kielellä, asiat näyttävät myös lukijalle sellaisina, miten niistä on asiakkaan kanssa yhdessä keskusteltu. Erityisesti teksteissä tulisi välttää lyhenteiden käyttöä. (Laaksonen ym. 2011, 39). Ymmärrettävällä tarkoitetaan sellaista kieltä, mitä kuka tahansa pystyy lukemaan, vaikka ei työskentelisi sosiaalialalla (Kirjaamisfoorumi 2023b, 22; Roivas & Karjalainen 2013, 149). Hallintolain (434/2003) 9 §:n sekä asiakastietolain (703/2023) 19 §:n mukaan asiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Asiakirjoissa käytettävien

käsitteiden ja lyhenteiden tulee olla yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä. Laaksosen ym. (2011, 52) mukaan lyhenteiden lisäksi tulee kirjaamisessa välttää myös ammattislangia ja lempinimiä. Asiakkaasta käytetään aina hänen oikeaa nimeänsä.

Kirjoittaessa tulisi huomioida, että kirjoitetut virkkeet ovat täydellisiä. Tekstistä tulee helpposti ymmärtää, kuka on ollut tekijänä. Tällöin kirjoittajan tuleekin miettiä, millä tavoin hän tekstissä kutsuu itseään tai asiakasta. Kirjoitetussa tekstissä voi käyttää sekä aktiivi- tai passiivimuotoa, tilanteen mukaan. Passiivimuodon käyttö on kohtelias ja yleisesti käytetty muoto asiakirjakehityksessä, mutta sitä käytettäessä on oltava huolellinen, että aktiivinen tekijä ei jää epäselväksi, olkoon se sitten asiakas tai työntekijä. Kirjaamiskulttuurissa on tapa, jossa työntekijä kirjoittaa itsestään termillä ”allekirjoittanut” tai ”ak”. Tämä ei ole hyvää kieltä ja termeistä tulisi luopua asiakirjoja kirjoitettaessa. (Laaksonen ym. 2011, 39-40). Termiä ”allekirjoittanut” pidetään yleisesti kankeana ja sen koetaan tekevän luetusta tekstistä monimutkaisempaa. Parempi tapa ilmaista tekijä on kirjoittaa 1. persoonassa tai käyttää esimerkiksi omistusliitettä. (Laaksonen 2014.)

Henkilöihin voi viitata monella eri tavalla, mutta tärkeintä on, että asiakirjasta tulee selkeästi esiin, kenen toimintaan tekstissä viitataan. Tekstin voi siis kirjoittaa joko passiivissa tai tekijä voi olla myös subjekti. Kirjoitusmuoto voi siis olla esimerkiksi: ”annoin asiakkaalle hakulomakkeen” tai ”annettu asiakkaalle hakulomake”. (Kotimaisten kielten keskus 2021.)

Ammattilainen tekee aina valintoja kirjatessaan asiakirjamerkintöjä ja saattaa muun muassa tahtomatta tuottaa asiakkaasta jonkunlaisen stereotyyppisen kuvan. Asiakkaasta saatetaan asiakirjamerkintöjen vuoksi saada ulkopuolisen silmin esimerkiksi negatiivinen tai positiivinen kuva ja tämä voi osaltaan vaikuttaa asiakkaan palvelujen saantiin tai oikeanmukaisen asuinpaikan valintaan. (Günther 2015, 76.) Työntekijän asenne asiakasta kohtaan saattaa vaikuttaa kielellisesti siihen tapaan, miten työntekijä asiakkaasta kirjaa. Asiakasta tulee kunnioittaa ja kirjoitetun tekstin tulee olla perusteltua. (Kirjaamisfoorumi 2023b, 5-13.) Kirjoitus-tyylin on oltava mahdollisimman neutraali (Roivas & Karjalainen 2013, 37).

2.3.3 Asiakkaan kanssa kirjaaminen

Ammattilaisella on tiedon kirjaajana valtaa, joten on oltava tarkkana, ettei valtaa käytetä väärin, sillä asiakas on helppo jättää ulkopuolelle dokumentointitilanteesta. Valtaa käytetään jos silloin, kun ammattilainen päättää, mitä asiakastilanteesta kirjaa ja mitä jättää kirjaimatta. Joskus myös kiireessä unohdettu tai väärin arvioitu tilanne saattaa aiheuttaa puutteita dokumentoinnissa. Vallankäyttöä vähentää asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen, jolloin asiakas pääsee itse tarvittaessa myös korjaamaan sosiaalityöntekijän tekemiä kirjauksia. (Kääriäinen 2016, 189-193.)

Yhtenä Güntherin (2015, 66-69) tutkimuksen havaintona oli, että asiakaskirjat kirjataan usein ammattilaisen näkökulmasta käsin. Ammattilaisen asiantuntemus ja ajattelutapa korostuu ja asiakkaan tuomat asiat jäävät helposti sivuun. Työntekijä vertaa herkästi asiakkaan tilannetta joko sairaushistoriaan tai kuntoutumista edeltävään tilanteeseen korostaen sitä, mitä toiminnalla on saatu aikaiseksi. Toimintakykyä kuvataan myös sekä psyykkisellä että fyysisellä tasolla asiantuntijalähtöisesti.

Asiakkaan mukana olo kirjaamistilanteissa on perusteltavissa sekä sosiaalityön etiikalla että lainsäädännöllä. Mukanaolon vähimmäisvaatimuksena on se, että asiakas on tietoinen miksi ja mitä hänestä dokumentoidaan sekä että hänellä on mahdollisuus nähdä itsestään kirjoitettuja asiakirjoja. Asiakkaan mukanaolo kirjaamistilanteissa lisää osallisuutta, mutta usein työntekijät voivat näissä tilanteissa määritellä osallisuuden asteen, jolloin osallisuutta ei voida nähdä tasavertaisena. (Vierula 2018, 278.) Osallisuudella tarkoitetaan myös asiakkaan arvostamista. Vaikka asiakas ei ymmärtäisi asiakirjojen käyttötarkoitusta tai niihin kirjattua sisältöä, hänellä on silti oikeus olla mukana itseään koskevien asioiden käsittelyssä. (Kirjaamisfoorumi 2023a, 20.)

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattilaisen on työssään edistettävä asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Se, että ihminen kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi toiminnan osana lisää osallisuuden kokemusta ja sitä kautta myös ihmisen hyvinvointia ja uskoa omiin mahdollisuuksiinsa (THL 2023d). Jokainen ihminen on oikeutettu osallisuuteen omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Asiakkailta on osallisuuden näkökulmasta oikeus olla tuottamassa sisältöä häntä itseään koskeviin asiakirjoihin ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. (Kirjaamisfoorumi 2023a, 5.) Asiakkaan pyytäessä tiedon korjaamista, koskee korjausvelvoite kaikkia asiakastietoja sekä asiakasasiakirjoja (Lehmuskoski ym. 2023, 290-291).

Asiakirjoja tulisikin kirjoittaa siten, että niiden lukijana voisi olla asiakas itse, joten niiden täytyy olla selkeästi, ymmärrettävästi ja eettisesti laadittuja (Vierula 2018, 281). Tämän vuoksi asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen on äärimmäisen perusteltua, sillä tällöin asiakirjamerkinnöistä saadaan tehtyä eettisesti kestävämpiä. (Kääriäinen 2022.) Myös toipumisorientaation viitekehykseen kuuluu voimakkaasti asiakkaan osallisuuden tukeminen, jossa painotetaan, että asiakkaan asioista puhutaan hänen kanssaan eikä ilman häntä (Lilinkotisäätiö 2024). Asiakirjoihin kirjoitetaan vain niistä asioista, joista on asiakkaan kanssa yhdessä sovittu tai mitkä ovat tärkeitä tai välttämättömiä kirjata tiedoksi. Jos asiakas ei ole mukana kirjaamistilanteessa, on hänelle vähintään aina kerrottava kirjauksen sisältö. (Laaksonen ym. 2011, 12.)

Huuskosen ja Vakkarin (2015) tutkimuksen mukaan asiakastapaamisella tehdyt muistiinpanot olivat usein puutteellisia ja niiden tekemistä häiritsivät erilaiset työn keskeytykset, jolloin osa

asiakkaan kanssa puhutuista asioista oli ainoastaan työntekijän muistin varassa. Yhtenä ratkaisuna tässä nähtiin tietokoneen mukaan ottaminen asiakastapaamisiin, jolloin tieto voitiin kirjata yhdessä asiakkaan kanssa oikea-aikaisesti. Kirjaamisfoorumin (2023a, 11-12) mukaan osallistavan kirjaamisen avulla voidaan vähentää myös kiireen tunnetta, kun kirjaaminen tehdään asiakastapaamisen aikana eikä siihen tarvitse erikseen etsiä aikaa. Näin myös virheiden määrä ja riski virheellisten tulkintojen tekemisestä vähenee.

Kun asiakas otetaan mukaan häntä koskevan tiedon kirjaamiseen, saattaa se edesauttaa luottamuksen ja asiakassuhteen parantumista asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaan kanssa kannattaa käydä jo ennen kirjaamista keskustelua siitä, mitä tapaamisesta kirjataan ja kysyä myös asiakkaan mielipidettä siitä, mitä tämän näkökulmasta olisi tärkeä dokumentoida. Asiakkaalla saattaa olla epäluuloja kirjattua tietoa kohtaan. Tällöin työntekijän on pystyttävä perustelemaan, miksi kirjauksia tehdään. (Laaksonen ym. 2011, 41-43.) Jotkut asiakkaat eivät välttämättä halua olla mukana kirjaamistilanteissa tai he eivät halua tietää, mitä heistä kirjataan. On kuitenkin tärkeää, että heillä on tähän mahdollisuus. (Kirjaamisfoorumi 2023a, 9.)

Joskus asiakirjoihin on kirjattava sellaisia tietoja ja tapahtumakuvauksia, jotka asiakkaan mielestä tulisi jättää dokumentoimatta (Laaksonen ym. 2011, 12). Asiakirjoista ei voi jättää pois asioita asiakkaan näin vaatiessa, jos työntekijän näkökulmasta tietojen kirjaaminen on perustellusti tarpeellista. Kuitenkin, jos asiakkaan ja työntekijän näkökulmat selvästi eroavat, on syytä ilmaista tämä myös kirjallisesti. Erimielisyyksistä kannattaa keskustella, sillä siten asiakas on myös tietoinen, miten työntekijä asiasta ajattelee. Vastuu kirjauksen sisällöstä on kuitenkin työntekijällä (Laaksonen ym. 2011, 42-43; THL 2023b.) Kun asiakas on mukana kirjaamistilanteessa, ei asiakirjojen sisältö tule hänelle myöhemmin tulevaisuudessa yllätyksenä, kun hän lukee niitä OmaKannasta (Kirjaamisfoorumi 2023a, 9).

2.4 Tietojärjestelmät

Digitalisaation muuttaessa työn kuvaa kaikilla ammattialoilla, tarkoittaa se ammattilaisten näkökulmasta uudenlaisen osaamisen hallintaa (Jauhiainen ym. 2020). Viime vuosien aikana Suomessa on kehitetty sosiaali- ja terveysalan tiedonhallintaan hurjasti eteenpäin, jotta tietojärjestelmistä riippumatta asiakas- ja potilastieto voisi liikkua eri organisaatioiden ja toimijoiden välillä. Kehittämisellä on pyritty myös tiedon hyödynnettävyyden parantamiseen käytännön työssä. (Salovaara & Ylönen 2022.)

Sosiaalityön raportointia ja seuranta tuotetaan erilaisten tietojärjestelmien avulla. Niiden avulla tietoa tuotetaan asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi myös johdolle ja päättäjille. Tietojärjestelmien avulla toiminnasta voidaan saada erilaisia mittareita ja tilastoja toiminnan laadun ja kehittämisen tueksi, lisäksi tehty työ saadaan näkyväksi ja sitä on helpompaa myös valvoa. Tietojärjestelmissä olevan tiedon tulee olla helposti löydettävissä ja jäsennettävissä, jotta sitä on mahdollisuus hyödyntää myös organisaation toiminnassa ja sosiaalityön

tutkimuksessa. Rakenteiset asiakirjat tukevat tiedon monipuolisempaa hyödyntämistä, jos ne on tallennettu oikein ja ajantasaisesti. (Salovaara 2021.) Hyppösen ym. (2018) tutkimuksessa tietojärjestelmät saivat kehuja siitä, että niiden avulla tieto pysyy tallessa ja järjestelmiin rakennetut rakenteet, kuten sähköinen resepti, helpottivat työn tekemistä. Tietojärjestelmät myös tukivat organisaation sisäistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä ja paransivat hoidon jatkuvuuden toteutumista.

Haasteena tietojärjestelmissä on niiden luotettavuus, sillä luotettavaa tietoa voidaan saada vain, jos järjestelmää ja rakenteisia asiakirjoja osataan käyttää oikein asiakirjoja laadittaessa. Siksi olisikin tärkeää, että kaikki työntekijät osaavat käyttää käytössä olevaa tietojärjestelmää oikein. Tämä taas korostaa käyttäjille annettua riittävää koulutusta tietojärjestelmän käytöstä. (Salovaara 2021.)

Tietojärjestelmän tarkoitus on helpottaa työntekijän työtä ja toimia muistin tukena siten, että rinnakkaisia asiakastietoja sisältäviä tiedostoja, kuten Excel-taulukoita ei tarvitsisi käyttää tiedon tilastoimiseen. Tällöin tietojärjestelmä palvelee paremmin työntekijän itseohjautuvuutta, helpottaa sekä nopeuttaa työn tekemistä sekä vähentää virheitä. (Salovaara 2021.) Salovaaran & Ylösen (2022) mukaan yleisesti ottaen tietojärjestelmät palvelevat hyvin tiedon dokumentointia, mutta tiedon muodostaminen tietojärjestelmien antamien tietojen pohjalta on vaillinaista. Tietojärjestelmien tulisi pystyä kehittymään organisaatioiden tarpeiden ja kansallisten ohjeistusten kanssa yhtäaikaaisesti. Tällä hetkellä on käytössä sellaisia vanhentuneita järjestelmiä, jotka ovat käyttäjäystävällisiä, mutta eivät enää palvele käyttäjiänsä eivätkä ne pysty tarjoamaan myöskään uusia ominaisuuksia organisaatioiden käyttöön. Vanhat järjestelmät eivät muun muassa pysty vastaamaan organisaatioiden tarpeisiin ja tällöin erilaisia asiakastietoja sisältäviä tiedostoja luodaan asiakastietojärjestelmän ulkopuolelle, mikä taas lisää tietoturvariskiä merkittävästi. Myös Güntherin (2015, 9) väitöskirja tuo esiin kirjaamisen jännitteisyyden, joka on sidoksissa asiakirjojen tehtävään ja käyttöön. Palvelunjärjestäjän palveluntuottajalle lähettämät omien kriteeriensä ja intressiensä pohjalta suunnittelemat asiakirjapohjat ja ammattilaisten asiakastyön tiedontarve eivät välttämättä kohtaa mielenterveystyön arjen käytännöissä.

Tietojärjestelmien tulisi olla vakaita ja helppokäyttöisiä (Hyppönen ym. 2018) ja niiden tulisi tukea työtä ja olla suunniteltuja siten, että ne palvelevat sekä asiakastyötä että niiden kirjoittajaa (Salovaara & Ylönen 2022). Hyppösen ym. (2018) mukaan tietojärjestelmiin liittyi paljon kehittämisen kohteita. Järjestelmiin ja niihin liittyviin toimintoihin saamaansa perehdytystä kritisoi noin puolet vastaajista. Heidän mukaansa perehdytys uusiin toimintatapoihin ei ole ollut riittävää. Kehityskohteenä nousi esiin myös tiedon kirjaaminen useaan paikkaan, sillä se altistaa virheille työssä. Myös järjestelmien epävakaus sekä automaattisten yhteenveitojen luonti sai osakseen kritiikkiä, sillä järjestelmät ovat hitaita ja niissä esiintyy yllättäviä käyttökatkoja, jotka ovat uhka potilas- ja asiakasturvallisuudelle. Vastaajat kokivat myös,

että työtä helpottaisi, jos tietojärjestelmät tukisivat ammattilaisten yhteistyötä yli organisaatorajojen. Vastaajien mukaan järjestelmät eivät juurikaan tukeneet ammattilaisten ja asiakkaiden välistä yhteistyötä.

Salovaaran & Ylösen (2022) mukaan heidän tutkimuksensa osoittaa, että suurin osa asiakastietojärjestelmistä ovat vanhentuneita eivätkä ne täytä sosiaalityön vaatimuksia. Salovaaran (2021) tutkimuksen mukaan haastatellut asiantuntijat olivat sitä mieltä, että juuri kyseisessä tutkimuksessa käytetty tietojärjestelmä tarjoaa käyttäjilleen paremmat tiedon hyödyntämisen ja järjestelmän jatkokehittämisen mahdollisuudet, kuin sitä edeltäneet tietojärjestelmät.

Hyppösen ym. (2018) mukaan olisi erittäin tärkeää, että työssä syntyvä tieto olisi oikea-aikaista ja laadukasta. Myös tiedon liikkuvuutta yli organisaatorajojen olisi edistettävä ja mahdollistettava. Tutkimus olisikin mielenkiintoista toistaa sitten, kun myös yksityinen sektori on siirtynyt Kanta-arkiston käyttäjäksi ja tuotettu asiakastieto olisi käytettävissä muissa, kuin vain siinä organisaatiossa, missä se on kirjattu.

2.5 Tiedonhallinnan muutos

Jokainen, joka kirjoittaa sosiaalihuollon asiakirjoja, on sitoutunut noudattamaan lainsäädäntöä, kirjaamisen ohjaistuksia ja säädettyjä asiakirjarakenteita (Kääriäinen 2016, 189-190). Asiakastietolain (703/2023) 20 §:ssä kuvataan, että asiakasasiakirjojen tietorakenteiden tulee mahdollistaa sähköisten asiakasasiakirjojen ja asiakastietojen käyttöoikeuksien kohdistaminen, käyttö, luovuttaminen, säilyttäminen ja suojaaminen sekä hyödyntäminen. Tämä koskee myös tiedon hyödyntämistä toisiokäytössä. Jotta tiedonhallintaa olisi mahdollista käyttää osana tiedolla johtamista, pitäisi siihen resursoida osaamista sekä sosiaali- että järjestelmäpuolella (Kuusisto-Niemi 2016, 114).

Sosiaalihuollon tiedonhallinnasta vastaa tällä hetkellä Suomessa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, joka määrittelee kirjaamista koskevat ohjeistukset ja rakenteisen kirjaamisen tietosäällöt. Tavoitteena tiedonhallinnalla on tietojen satavuuden varmistaminen sekä tiedon hyödynnettävyys. (THL 2023c.) THL on julkaissut sosiaalihuollon tietorakenteet Sosmeta-palvelussa (THL 2021). THL toimii myös rakenteisen kirjaamisen tukena. Rakenteisella kirjaamisella tarkoitetaan valtakunnan tasolla yhteisesti sovittujen kirjaamisrakenteiden käyttöä kaikissa sosiaalihuollon yksiköissä viimeistään silloin, kun uusi asiakastietolaki velvoittaa toimijoita aloittamaan tiedon yhtenäisen tallentamisen. Rakenteisten asiakirjojen avulla kirjaaminen yhdenmukaistuu, asiakastiedon käyttö helpottuu ja sen hyödynnettävyys paranee (THL 2023e). Rakenteisuus auttaa myös kirjoittajaa jäsentämään kirjoittamaansa tekstiä ja muistamaan, mitä tulee kirjoittaa (Hiltunen-Toura, Leskinen & Taskinen 2017, 82). Jotta kirjaamisen laatua voisi kansallisesti parantaa, tullaan arkistoitua tietoa tulevaisuudessa myös analysoidaan kirjaamisen kehittämisen näkökulmasta (Lehmuskoski ym. 2023, 250). Tietojen yhtenäisen tallentaminen saattaa kuitenkin vielä viivästyä, sillä Hallituksen esityksellä (HE 16/2024

vp) ehdotetaan muutettavaksi asiakastietolain 102 §:n mukaisia siirtymäaikoja siten, että hyvinvointialueilla on mahdollisuus toteuttaa vaatimukset siirtymäaikojen puitteissa huomioiden niiden meneillään oleva tietojärjestelmien yhtenäistäminen ja siihen liittyvät tietojärjestelmähankinnat. Sosiaalihuollon palveluntajien Kanta-palveluihin liittymisveloitteen siirtymäaikaa esitetään siirrettäväksi 1,5 vuodella siten, että uusi siirtymäaika olisi 1.3.2026.

Järjestelmien yhteistä kommunikointia pyritään tukemaan sillä, että kaikkien sosiaalihuollon toimijoiden tuottamat tiedot siirtyvät jatkossa Kantaan, asiakastiedon arkistoon, jonka kautta eri organisaatioiden tietojärjestelmien on mahdollista kommunikoida keskenään (Lehmuskoski ym. 2023, 43). Taskinen ja Hujala (2020, 67) ovat tutkineet integraatiota sosiaalipalvelujen uudistamisessa. Joustava yhteistyö ja erilaisten järjestelmien yhteensopivuus koskettaa julkisten toimijoiden lisäksi myös julkisen ja yksityisen sektorin välillä tapahtuvaa tiedonsiirtoa. Tiedon olisi kuljettava palvelun tarjoajalta toiselle mahdollisimman sujuvasti, jotta asiakkaan palvelupolku ei pääsisi katkeamaan.

Asumispalvelutyössä syntyy myös potilasasiakirjoja, mutta ne eivät siirry sosiaalihuollon Kanta-arkistoon, vaan ne tullaan tulevaisuudessa tallentamaan potilasrekisteriin ja potilastiedon arkistoon (Lehmuskoski ym. 2023, 182). Asiakkaiden erilaisten terveystietojen ja vointiin liittyvien yksityiskohtaisten havaintojen kirjaamiselle on perusteena se, että näiden taustatietojen varassa työntekijä pystyy yhdessä asiakkaan kanssa arvioimaan kuntoutumisen toteutumista, sen eteen tehtyä työskentelyä, tekemään havaintoja voinnin muutoksista. Sekä työntekijä että palvelunjärjestäjä voi näiden tietojen varassa arvioida asiakkaan kanssa tehtyä työtä ja tämän voinnin nykytilaa sekä kuntoutumista. (Günther 2015, 66-69.)

Kun tieto kulkee työntekijältä tai organisaatiolta toiselle, saa aikaisemmin kirjattu tieto uusia merkityksiä ja ne voivat asettaa asiakkaan tietynlaiseen asemaan, riippuen siitä, minkälaista tietoa hänestä on aikaisemmin kirjattu asiakirjoihin. Esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä aikaisemmin kirjattu tieto toimii työntekijälle pohjatietona asiakkaasta ja tämä yhdessä asiakkaan kohtaamisen kanssa muodostaa päivystyksen työntekijälle kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta. Yhtenäisten sosiaalihuollon kirjaamiskäytäntöjen avulla voisi olla mahdollista vahvistaa sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä ja tiedonkulkua eri organisaatioiden välillä. (Räsänen 2014, 72-83.)

Tietojärjestelmätoimittajat vastaavat rakenteisten asiakirjojen lataamisesta ohjelmistoon, jonka jälkeen tietoa voidaan tallentaa tietojärjestelmästä Kanta-palveluun. Tämän jälkeen asiakkaat voivat käydä katsomassa omia tietojaan OmaKannasta. (THL 2023e.) Asiakaskertomusmerkinnät rajataan pois OmaKannasta uudistuksen ensimmäisessä vaiheessa, sillä ensin halutaan varmistua siitä, että asiakaskertomusmerkintöjen tietosisällöt ovat tarkoituksenmukaisia. Asiakaskertomusmerkinnät tulevat näkyviin OmaKantaan takautuvasti ensimmäisen

käyttöönottovaiheen jälkeen. (Lehmuskoski ym. 2023, 75-76.) Myöskään suostumus- tai kielto-lomakkeita ei tässä vaiheessa vielä ole tarpeen allekirjoittaa (Lehmuskoski ym. 2023, 22).

Yksityiset palveluntuottajat muodostavat ison osan hyvinvointialueiden palvelutuotannosta ja hyvinvointialueiden tehtävänä onkin näiden palveluntuottajien ohjaus muun muassa Kanta-palveluiden uudistukseen käyttöönotossa. Palveluntuottajien tulee toiminnassaan huomioida hyvinvointialueiden asettamat ohjeistukset. (Kosonen, Lehto, Nissilä, Sandström & Suhonen 2024.) Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 58 §:n mukaan yksityisen palveluntuottajan on tallennettava asiakas- ja potilastiedot hyvinvointialueen asiakas- ja potilasrekistereihin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain mukaisia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja tai muita teknisiä rajapintoja käyttäen. Virtanen, Tossavainen ja Uuppo (2023, 24) kirjoittavat, että palvelun tuottajat ovat hyvin vahvasti sidoksissa sekä asiakastietojärjestelmien toimittajiin että palvelun tilaajiin, joten yhteistyö eri toimijoiden kanssa on toiminnan muutoksen kannalta välttämätöntä. Tilanne vaikuttaa yksityisten palveluntuottajien osalta erittäin haastavalta tässä suuressa sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutoksessa eikä asiaa helpota se, että palveluntuottajat tuottavat palveluita useille eri hyvinvointialueille.

2.6 Osaamisen kehittäminen

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 5 §:ssä määritellään, että sosiaalihuollon ammattilaisen tulee pitää huolta ammattiosaamisestaan ja sen kehittamisestä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöstön tulee myös tuntea hyvin ammattialaansa koskevat säännökset. Työnantajan on mahdollistettava työntekijöiden kehittyminen työssä muun muassa perehdytyksen ja täydennyskoulutusten avulla. Työelämä muuttuu koko ajan ja työn muutoksessa painotetaan erityisesti muutos- ja oppimisvalmiuksia sekä oman työn ja osaamisen kehittämisvalmiuksia (Arola 2020, 35). Koko henkilöstön potentiaalia olisi tärkeä käyttää siten, että kaikki työntekijät otetaan mukaan kehittämistyöhön. Asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on paras ymmärrys asiakasrajapinnalta sekä palveluprosesseista. (Laulainen ym. 2020, 159.)

Työn ja itsensä kehittäminen on tullut osaksi nykyistä työelämää eikä niitä oikeastaan voi erottaa toisistaan. Tämä työn rakenteen muutos ei tapahdu missään yksikössä itsestään, vaan työn on oltava hyvin suunniteltua ja johdettua ja sillä tulee olla selkeät rakenteet, jotka tukevat henkilökunnan osallistumista. Ei ole mahdollista, että jo olemassa olevien töiden lisäksi tulee uusia työtehtäviä ilman, että organisaation ja työskentelyn rakenteet tukevat näiden tehtävien toteutumista. (Laulainen ym. 2020, 172-173.) Tämän vuoksi olisi tärkeä pohtia myös sitä, millä tavoin organisaatio ympäristönä edistää työntekijän oppimista ja kehittymistä (Lammintakanen 2017, 251).

Yleisesti on tiedossa, että uuden oppiminen ja sitä kautta kehittyminen ovat edellytyksiä hyvälle työelämälle. Henkilöstön osaamisen johtaminen on sidoksissa myös henkilöstön

työhyvinvointiin, sillä osaamisen kehittyminen kohti tavoitteellista toimintaa voi tapahtua vain hyvinvoivan henkilöstön kautta. Toisaalta myös hyvinvointi vaikuttaa oppimiseen ja osaamisen lisääntymiseen. Työpaikan tarjoamalla oppimismahdollisuuksilla voidaan saada aikaan myönteisiä vaikutuksia työn tekemiseen, työmotivaatioon, työn mielekkyyden kokemukseen ja tätä kautta myös työhyvinvointiin. (Laine 2015.) Jos työntekijä kokee, että hänen osaamisensa on arvokasta ja sen kehittämistä tuetaan aktiivisesti, lisää se myös merkityksellisyyden kokemusta (Arola ym. 2022, 23).

Uusien taitojen oppimisen ja osaamisen kehittyminen edellyttävät työhön liittyvien asenteiden muutosta sekä ainakin osittain vanhoista toimintatavoista luopumista. Sote-sektorilla palveluiden integrointi korostaa erityisesti palveluiden parantamista asiakkaan näkökulmasta, minkä vuoksi palveluiden tarjoajan on pystyttävä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman joustavasti. Tämä edellyttää myös tarkastelemaan palveluita aiempaa enemmän asiakkaan näkökulmasta käsin. Sote-alan johtajien ja henkilökunnan osaaminen sekä osaamisen vahvistaminen ovat tässä uudistuksessa avainasemassa. (Laulainen ym. 2020, 152-155.) Osaamisen kriteerit määritetään organisaatiotasolla aina strategiasta käsin; ei voida tarkastella ainoastaan henkilökohtaisia kehittymisen tavoitteita, vaan osaamisen on perustuttava myös organisaation tavoitteisiin (Lehtonen 2002, 39). On tärkeä korostaa myös sitä, että työssä opitaan eniten uusia asioita, sillä oppimista tapahtuu kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Hyvä työympäristö, ajantasaiset laitteet ja välineet sekä laadukas perehdytys ovat työssä oppimisen perusedellytyksiä. (Rauramo 2008, 160-170.)

Oppimista tapahtuu paljon myös työtiimien sisällä; tiedot ja taidot siirtyvät ryhmän sisällä ja tämä kartuttaa yhteistä osaamista. Mitä monipuolisempaa työyhteisön osaaminen on, sen enemmän se kasvattaa erilaisten näkökulmien määrää ja auttaa työryhmää pääsemään korkeampiin tavoitteisiin. Näitä osaamisalueita voidaan kutsua myös sosiaalisiksi pääomaksi. (Lehtonen 2002, 34-36.) Kansa-Koulu - hankkeista valmistuneet kirjaamisasiantuntijat ovat organisaatioissa avainasemassa, kun kirjaamista kehitetään, sillä he tuntevat sosiaalihuollon kirjaamisen ja tiedonhallinnan perusteet ja ovat perehtyneet myös organisaation omiin järjestelmiin sekä ohjeistuksiin. Kansa-Koulu 5 -hankkeen ja Hyvinvointiala HALIN yhdessä tekemän kyselyn vastausten perusteella organisaatiot ovat tunnistaneet kirjaamisasiantuntijat hyvin, mutta heidät on jätetty ilman tukea eikä heidän työssään ole huomioitu sitä, että kirjaamisen kehittämisen tarvitsee myös oman aikaresurssinsa. Organisaatiot eivät myöskään ole määritelleet asiantuntijoille selkeää roolia kehittämistyössä, vaikka kirjaamisosaamisen kehittäminen on organisaatioiden suunnitelmissa. (Virtanen ym. 2023, 24.)

Asiakasdokumentoinnin opettelussa on tärkeää ymmärtää se, miksi asiakaskirjauksia tehdään. Niiden olisi kuvattava tehtyä työtä ja asiakkaan tilannetta mahdollisimman hyvin ja oikeellisesti, jotta kirjauksia olisi mahdollista hyödyntää työskentelyn ja päätöksenteon tukena. (Laaksonen ym. 2011, 53.) Asiakirjojen laatiminen ja asiakkaan asioista kirjoittaminen on

sosiaalihuollossa vaativa ammatillinen tehtävä. Työntekijän on aina tehtävä valintoja siitä, mitä hän kirjaa ja mitä jättää kirjaamatta, sillä tallennetulla tekstillä on aina jokin merkitys. Tämä on huomioitava myös siinä suhteessa, että asiakirjamerkintöjä saatetaan käyttää hyväksi erilaisissa oikeus- tai valitusprosesseissa. Asiakirjat toimivat myös valvonnan välineenä ja jotta toiminnassa ei syntyisi puutteellisia asiakirjoja, on henkilöstön osaamisesta huolehdittava sekä dokumentoinnin että asiakkaan oikeuksien osalta, sillä viimekädessä organisaatio on vastuussa toiminnassa syntyneiden asiakirjojen laadusta. (Kääriäinen 2022.) Työyhteisöissä tulisi tavoitella laadukkaan dokumentoinnin hallintaa ja dokumentointi tulisi nähdä osana organisaatiokulttuuria. (Laaksonen ym. 2011, 51). Mitä tärkeämpänä työtehtävänä asiakirjojen kirjoittaminen nähdään, sitä motivoituneempia työntekijät ovat kehittämään omaa osaamistaan (Kirjaamisfoorumi 2023c, 17). Työyhteisöissä ja koko organisaation tasolla olisikin hyvä käydä yhteistä keskustelua dokumentoinnista ja siihen liittyvistä toimintatavoista (Laaksonen ym. 2011, 13).

Saranto, Kivekäs, Koponen ja Vehko (2021) keräsivät tutkimuksessaan tietoja potilasjärjestelmän käytöstä sairaanhoitajien näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa sairaanhoitajat vastasivat kyselyyn koskien potilasjärjestelmän käytön kokemusta omalta osaltaan esimerkiksi kotisairaanhoidossa. Tuloksissa tuli ilmi, että koulutus ja ohjelmaan perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää, eikä pelkkä yksi koulutus riitä, sillä kysymykset heräävät vasta useamman käyttökerran jälkeen. Työnantajien tulisi varmentaa jatkuva kouluttautuminen tietojärjestelmien käyttöön. Tuloksissa näkyy myös eri potilastietojärjestelmien kriittinen arvostelu, sillä eri järjestelmät eivät kommunikoi keskenään.

Perehdytyksellä on suuri rooli työkykyjohtamisessa. Perehdytyksen hyvä laatu on olennainen veto- ja pitovoimatekijä palvelualoilla, kun taas huono perehdytys voi johtaa työntekijöiden pakenemiseen työpaikasta. Tapa perehdyttää myös heijastaa aina organisaation arvomaailmaa. Perehdytykseen panostaminen on siis kannattava investointi, koska hyvä perehdytys lisää työhyvinvointia, työssä viihtymistä ja työturvallisuutta. (Työterveyslaitos 2023.) Perehdyttäminen on myös jokaisen työnantajan laillinen velvollisuus, sillä työturvallisuuslaissa (738/2002) määritellään, että työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, sen olosuhteisiin, työmenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn aloittamista.

Perehdytystä suunniteltaessa on tärkeää kiinnittää huomiota organisaation asenteisiin, arvoihin ja strategiaan. Millaisiin arvoihin ja asenteisiin perehdytys nojaa? On myös hyvä huomioida eri-ikäiset työntekijät ja erilaiset vaihtelut työkyvyssä. Organisaation toimintatavat ja pelisäännöt on tärkeää tuoda uusien työntekijöiden tietoisuuteen ja sitouttaa heidät niihin. Perehdytyksessä on suositeltavaa hyödyntää myös digitaalisia mahdollisuuksia esimerkiksi erilaisien sovelluksien ja ohjelmien muodossa. (Työterveyslaitos 2023.) Perehdyttäjät tarvitsevat koulutusta ja tietoa siitä, millaisia taitoja perehdyttäjältä vaaditaan sekä työpaikalle

ominaista työn sisällön ja työtapojen tuntemusta, sillä perehdytettävä ei tarvitse tietoa työstä tiedon itsensä vuoksi vaan sellaista tietoa, joka auttaa työntekijää hänen päivittäisessä työssään. (Työterveyslaitos 2023; Dragomiroiu, Hurloiu & Mihai 2014, 370.)

3 Kehittämisasetelma

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kirjaamisen nykytila tutkittavassa organisaatiossa ja tavoitteena oli muodostaa tämän pohjalta uusi ohje kirjaamisen kouluttamisen ja perehdyttämisen tueksi. Nykytilan selvittämiseksi organisaatiossa järjestettiin kesällä 2023 kaksi ideariihityyppistä keskustelutilaisuutta. Ideariihen pohjalta saatiin alustava kuva siitä, miten työntekijät näkevät kirjaamisen nykytilan organisaatiossa, mitä uudessa ohjeessa olisi hyvä huomioida ja minkälaisia kehityskohteita voisi olla havaittavissa. Seuraava vaihe oli tietoperustaan tutustuminen. Tietoperustaa kerättiin useita kuukausia mahdollisimman kattavasti, jotta sitä voidaan käyttää kyselyn laatimisen pohjana sekä perusteena ohjeen laatimista varten. Tietoperustaa kerättiin alan kirjallisuudesta, tieteellisistä julkaisuista, laista sekä erilaisilta internet-sivustoilta. Tämän lisäksi opinnäytetyön tekijä opiskeli Kansa-Koulu 5 -hankkeessa kirjaamisasiantuntijaksi.

Seuraavana vaiheena helmikuussa 2024 toteutettiin laajamittaisesti kirjaamisen nykytilaa kartoittava kysely organisaation koko asiakastyötä tekeväälle henkilöstölle. Näiden vaiheiden pohjalta muodostettiin kuva kirjaamisen nykytilasta ja lisäksi kyselyn avulla kartoitettiin kirjaamisessa havaittuja puutteita ja henkilöstön koulutustarpeita.

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli luoda uusi kirjaamisen ohjeistus, mikä oli mahdollista sen jälkeen, kun kirjaamisen nykytila oli selvitetty. Opinnäytetyön tuotos, eli kirjaamisen ohje luotiin ideariihien, kyselyn sekä hankitun tietoperustan pohjalta huhtikuussa 2024. Ohjeistuksen valmistuttua kommentointiin osallistettiin organisaation henkilökuntaa ja lopullinen ohjeistus muokattiin henkilöstön kommenttien pohjalta uudeksi organisaation kirjaamisen ohjeeksi.

3.1 Tutkimusympäristö

Opinnäytetyö on toteutettu Lilinkotisäätiöllä, jonka neljässä palvelukodissa tarjotaan ympärivuorokautista palveluasumista ja kahdessa yhteisöllistä asumista. Tuettu asuminen järjestetään hajasijoitetuissa asunnoissa ympäri Helsinkiä. Toiminnan peruspalveluina järjestetään ”ateria-, kodinhoito-, vaatehuolto-, lääkehoito-, kuljetus-, asiointi- turva- ja virkistyspalveluita. Avointa toimintaa säätiö järjestää arkipäivisin Helsingin Malmilla sijaitsevassa Långin talossa. Lilinkotisäätiö toimii ostopalvelusopimus-periaarteella ja asiakkaat tulevat palvelujen piiriin palvelunjärjestäjän myöntämällä maksusitoumuksella. (Lilinkotisäätiö 2020, 4-6.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 25 §:n mukaan sosiaalihuollon mielenterveystyöllä tarkoitetaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluja ja muuta yksilöön ja yhteisöön kohdentuvaa toimintaa, jolla vahvistetaan yksilön ja yhteisön mielenterveyttä suojaavia tekijöitä, vähennetään ja poistetaan mielenterveyttä vaarantavia tekijöitä sekä vastataan psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen. Mielenterveystyöllä vastataan myös tarpeeseen, mikä syntyy, kun henkilön psyykkinen toimintakyky heikkenee. Mielenterveystyö sisältää neuvonnan ja ohjauksen lisäksi myös erilaisia sosiaalipalveluja, kuten asumispalvelut. Mielenterveystyölain (1990/1116) 15 § määrittelee mielenterveystyön toiminnaksi, joka sisältää mielenterveyspalvelut. Mielenterveyspalvelut ovat erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja, joita yksilö saa mielenterveyshäiriönsä tai sairautensa vuoksi.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 25 a §:n mukaan sosiaalihuollon mielenterveystyön palveluilla tarkoitetaan erityisesti psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä johtuvaan tuen tarpeeseen kohdennettuja palveluja. Sellaisina on järjestettävä ainakin asumispalveluja sekä niiden yhteydessä annettavaa sosiaaliohjausta, sosiaalityötä ja sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalihuollossa ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumisyksikköä, joka tarjoaa asiakkaalle tukea vuorokauden ajasta riippumatta. Jos taas puhutaan yhteisöllisestä asumisesta, tarkoitetaan asumispalveluyksikköä, jossa mahdollistetaan turvallinen asuminen, mutta tuki ei ole saatavissa vuorokauden ympäri. Tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella.

Tällä hetkellä yksityisten palveluntuottajien osuus sosiaali- ja terveysalalla on noin 22 prosenttia kaikista toimijoista. Nämä järjestöt ja yhdistykset toimivat sekä julkisen hallinnon lukuun että täysin yksityisellä rahoituksella ja niiden tarkoituksena on täydentää julkisia palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.) Vuonna 2022 jopa 94 % psykiatrian asumispalveluiden asiakkaista asui yksityisten palveluntuottajien järjestämien palvelujen piirissä. (THL 2023a, 13.)

Mielenterveystyössä käytetään etenevissä määrin viitekehyksenä toipumisorientaatiota, joka tarkoittaa sitä, että työn painopisteenä ovat asiakkaan omat voimavarat, osallisuus, toivo, merkityksellisyys sekä positiivinen mielenterveys. Tavoitteena on edistää toipujan hyvinvointia yksilöllisesti ja pääpaino onkin asiakkaan henkilökohtaisessa toipumisessa hänen omista tavoitteistaan käsin. (Nordling & Rissanen 2020, 3-4.) Lilinkotisäätiö on ottanut toipumisorientaation viitekehyksen käyttöönsä Suomessa ensimmäisten toimijoiden joukossa ja organisaatiossa työskennellään toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti (Lilinkotisäätiö 2024).

3.2 Tutkimukselliset lähtökohdat

Tutkimus pyrkii aina tuoreen tiedon tuottamiseen tieteellisten menetelmien avulla (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 34). Tutkimuksen avulla syntynyttä uutta tietoa sovelletaan käytäntöön kehittämisen avulla (Toikko & Rantanen 2009, 19). Kehittämistoiminta lähtee liikkeelle aina siitä, että käytännön työssä tunnistetaan jokin muutostarve, jota lähdetään parantamaan kehittämistyön avulla (Salonen ym. 2017, 56; Toikko & Rantanen 2009, 16). Kehittämistoiminnalla tarkoitetaan jonkin asian konkreettista muuttamista. Siinä voidaan hyödyntää tutkimuksellisia menetelmiä, joiden avulla pyritään tuottamaan kehittämisen kannalta hyödyllistä tietoa. Lisäksi aikaisemman tutkimustiedon hyödyntäminen on oleellinen osa kehittämistoimintaa. (Salonen ym. 2017, 34-35; Toikko & Rantanen 2009, 14.) Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan sitä, että kehittäminen toteutetaan tutkimuksessa saadun tiedon perusteella. Tavoitteena on muutos, mutta lisäksi sen avulla saadaan aikaiseksi uutta tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 22-23.)

Tutkimuspainotteisessa kehittämistoiminnassa korostuu pragmaattisuus ja sitä ohjaavia periaatteita ovat toiminnasta saatu hyöty ja toimivuus. Pragmatismilla tarkoitetaan sitä, että tarkoituksena on saada aikaan jotain käytännönläheistä, kuten muutos vanhoihin toimintatapoihin. Pragmatismi on tietoon pohjautuvaa ja sen keskiössä on sekä hyöty että toimivuus. Pragmaattisen lähestymistavan voi perustella sillä, että työhön tulevaa ohjeistusta lähdetään konkreettisesti kehittämään ja vanhoja käytänteitä uudistetaan käytännönläheisesti (Salonen ym. 2017, 32-38.)

Tätä opinnäytetyötä voisi luonnehtia tutkimukselliseksi kehittämistoiminnaksi ja sen lähestymistapa aiheeseen on pragmaattinen. Opinnäytetyössä pyritään saamaan uutta tietoa kirjaamisen nykytilasta tutkimalla aihetta yhdessä organisaatiossa. Uuden tutkitun tiedon sekä aikaisemman tutkimuksen perusteella toimintaa lähdetään kehittämään luomalla kirjaamisen tueksi kirjaamisen ohje. Uuden ohjeen avulla voidaan kehittää kirjaamiskäytäntöjä ja kirjaamiseen perehdyttämistä organisaatiossa.

Sosiaalihuollon kirjaamista ja tiedonhallintaa kehittää ja tutkii tällä hetkellä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, joka on tuottanut aiheesta myös erilaisia kirjaamiskäytäntöjä ohjaavia raportteja. Kirjaamisen koulutuksesta on jo useamman vuoden vastannut Kansa-Koulu - hanke, joka huolehtii siitä, että ammatillaisia koulutetaan kirjaamisen käytäntöihin uusimman tiedon valossa. Yksittäisistä tutkijoista on mainittava ainakin Sirpa Kuusisto-Niemi, joka on tutkinut kirjaamisen kehittämistä erityisesti tiedonhallinnan näkökulmasta sekä Aino Kääriäinen, joka on tehnyt sosiaalihuollon kirjaamisen tutkimusta jo yli 20 vuoden ajan.

3.3 Menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut ovat muuttuneet alkuperäisestä opinnäytetyn suunnitelmasta. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä laadullinen asiakirja-analyysi kirjattujen sosiaalihuollon asiakirjojen pohjalta. Tätä varten haettiin varmuuden vuoksi myös lausunto Eettiseltä toimikunnalta. Kuitenkin, kun opinnäytetyön aiheeseen ja tutkimuskysymykseen oli syvennytty enemmän, tultiin siihen johtopäätökseen, että asiakirja-analyysin avulla kirjaamisen nykytilan mittaaminen olisi ainoastaan yhden henkilön tulkintojen varassa. Tässä olisi ollut se vaara, että saatu tieto jää liian suppeaksi. Jotta kirjaamisen nykytilasta saataisiin todenmukaisempi ja kattavampi kuva, olisi tätä tutkittava siten, että mahdollisimman moni organisaation työntekijöistä pääsee osallistumaan tutkimukseen ja osaltaan näin kehittämään toimintaa.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty päätutkimusmenetelmänä kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta kyselyn muodossa. Kvantitatiivinen, eli tilastollinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”Mikä?”, ”Missä?”, ”Paljon?”, ”Kuinka usein?”. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään erilisiin määriin ja prosentteihin liittyviä tutkimusongelmia. Kyseisen tutkimusmenetelmän avulla saadaan parhaiten selvitettyä tutkittavan kohteen tämänhetkinen tilanne. (Heikkilä 2014, 13-15.) Tilastollinen tutkimus on aina empiirinen, minkä tarkoittaa sitä, että pyritään löytämään yksittäistapausten avulla yleisiä säännönmukaisuuksia (Valli 2015, 11). Empiirisessä tutkimuksessa voidaan etsiä myös ratkaisuja erilaisille asioiden toteutuskeinoille. Perimmäisenä tavoitteena on kuitenkin aina löytää vastauksia tutkimusongelmalle. Tutkimusongelma taas vastaa siihen, mitä tutkimuksella halutaan selvittää. (Heikkilä 2014, 12.) Tässä opinnäytetyössä halutaan selvittää organisaation kirjaamisen nykytila.

Laadullisia menetelminä opinnäytetyössä ovat olleet ideariihityyppinen työskentely, tuotoksen kommenttikierros ja näiden lisäksi kyselyssä on käytetty myös avoimia kysymyksiä. Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”Miksi?”, ”Miten?”, ”Millainen?” ja se auttaa selvittämään tutkittavan kohteen käyttäytymisen syitä. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan ymmärtää sitä, mistä johtuu jonkin asian toteutuminen tietyllä tavalla. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla myös usein kehittää toimintaa. (Heikkilä 2014, 15.) Laadullista ja määrällistä tutkimusta ei tulisi asettaa vastakkain, sillä molemmat ovat hyviä tutkimusmenetelmiä ja samassa tutkimuksessa voi hyödyntää näistä molempia (Valli 2018a, 7).

Kartoittavan tutkimuksen avulla voidaan etsiä tutkittavalle asialle uusia näkökulmia. Kartoituksen pohjalla käytetään olemassa olevaa teoretietoa. (Vilka 2007, 20.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa organisaation tämänhetkistä kirjaamisen tilannetta ja tämän vuoksi tietoa päädyttiin keräämään pääosin määrällisen tutkimuksen keinoin. Menetelmäksi valittiin kyselyn toteuttaminen, sillä sen avulla on mahdollista kerätä vastauksia mahdollisimman laajalta joukolta. Kysely mahdollistaa myös laadullisten elementtien tutkimisen, jotta

vastaukset eivät jäisi niin pinnalliselle tasolle. Koska tutkimusongelmana on selvittää kirjaamisen nykytilaa, on kyselyssä määrällisten mittarien lisäksi pystyttävä myös selvittämään vastaajien havaintoja, joita ei ole mahdollista etukäteen määritellä väittämien avulla. Nämä havainnot ovat kuitenkin äärimäisen tärkeitä toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

3.3.1 Ideariihityöskentely

Kirjaamisen nykytilan kartoituksen ensimmäisenä vaiheena oli ideariihityyppiset tapaamiset, joiden tarkoituksena oli ideoida tulevaa kirjaamisen ohjeistusta. Nämä järjestettiin kesällä 2023, 45minuutin mittaisina etätapaamisina siten, että molemmissa tapaamisen sisältö oli sama. Tapaamiseen kutsuttiin organisaation sosionomit, Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisasiantuntijat sekä asiakastietojärjestelmä Sofian pääkäyttäjät. Tapaamisen sisällöksi määriteltiin yhteinen ideointi siitä, minkälainen kirjaamisen ohjeen olisi hyvä olla ja minkälaisia asioita sen pitäisi sisältää organisaation näkökulmasta. Kommentteja oli mahdollista laittaa myös erillisellä sähköpostilla, mutta näitä ei tullut lainkaan. Ensimmäinen ideariihityöskentely järjestettiin 30.5.2023 ja siihen osallistui opinnäytetyö vetäjän lisäksi 13 henkilöä, toinen pidettiin 8.6.2023 ja tähän osallistui 4 henkilöä.

Ideariihityöskentelyn tavoitteena on saada mahdollisimman paljon erilaisia ideoita aikaiseksi siten, että jokainen saa tuottaa vapaasti ajatuksia ilman että niitä arvostellaan (Muotoilupakki 2024). Näissä tapaamisissa osallistujat saivat tehtävänannon, joka oli pohtia seuraavia kysymyksiä: ”Minkälaisia asioita kirjaamisen ohjeeseen toivottaisiin?”, ”Mitkä ovat mielestänne kirjaamisen suurimmat sudenkuopat?” sekä ”Mitä olisit toivonut kirjaamisen perehdytykseltä, kun aloitit työskentelyn organisaatiossa?”. Tapaaminen toteutettiin vapaasti keskustellen siten, että opinnäytetyön tekijä kirjasi keskustelussa esiin tulleet huomiot itselleen muistiin ja tarvittaessa esitti aiheeseen liittyviä lisäkysymyksiä.

3.3.2 Kysely tutkimusmenetelmänä

Tutkimuksen tulee aina tuottaa jotain uutta hyödyllistä tietoa. Erilaisilla tutkimusmenetelmillä saadaan tutkittavasta aiheesta esiin erityyppisiä tietoja. (Heikkilä 2014, 30.) Määrällisessä tutkimuksessa aineiston keräämiseen käytetään usein kyselylomaketta. Yksi mahdollinen tapa kerätä kyselyn vastauksia on sähköinen lomake, joka toimii erityisen hyvin silloin, kun on kyse esimerkiksi yhden organisaation vastaajajoukosta ja vastaajaryhmä on tarpeeksi suuri. (Vilka 2021, 76; Heikkilä 2014, 66.) Sähköisen lomakkeen käytössä on erityisesti huolehdittava vastaajien anonymiteetistä, jotta kyselyyn ei liity tutkimuseettisiä ongelmia (Vilka 2021, 77). Sähköistä lomaketta käytettäessä on ratkaistava myös se, miten lomake saadaan kaikille halutuille vastaanottajille ja miten voidaan ratkaista se, että vastaajat eivät vastaa kyselyyn kuin yhden kerran (Heikkilä 2014, 17). Tässä kyselyssä päätettiin käyttää tutkimusmenetelmänä kyselylomaketta sähköisessä muodossa, sillä sen levittäminen oli helppo toteuttaa yhden organisaation sisällä. Myös kohderyhmä oli tarpeeksi suuri, jotta tutkimustuloksesta olisi mahdollisuus saada tarpeeksi luotettava.

Kun määritellään tutkittavaa perusjoukkoa, on varmistettava, että heillä kaikilla on hallussaan se tarvittava tieto, jota tutkimuksessa halutaan selvittää (Vilka 2007, 64). Jotta tutkimustulos antaa mahdollisimman kattavan tuloksen, on huomioitava, ettei perusjoukko saa jäädä liian pieneksi (Heikkilä 2014, 28). Kysely voidaan lähettää koko perusjoukolle tai perusjoukosta voidaan ottaa otos, joka muodostetaan pohtimalla, kuinka suuri vastaajajoukko tarvitaan suhteessa siihen, mitä kyselyllä halutaan selvittää (Vilka 2021, 99-101; Heikkilä 2014, 12-13). Kokonaistutkimuksessa on kannattavaa tutkia koko perusjoukko, jos perusjoukon lukumäärä on alle sata. Kuitenkin, jos käytetään kyselytutkimusta, kannattaa koko perusjoukko tutkia, vaikka sen lukumäärä olisi jopa 300. Tämä tehdään sen vuoksi, että saadaan mahdollisimman kattava vastausmäärä. (Heikkilä 2014, 31.) Jos otoskoko jää kovin pieneksi, ovat saadut tulokset tällöin kovin sattumanvaraisia. Kyselytutkimuksessa kannattaakin huomioida vastaamatta jättävien osuus, eli poistuma. (Heikkilä 2014, 28.)

Tässä tutkimuksessa perusjoukoksi on määritelty kaikki ne organisaation työntekijät, joiden työhön kuuluu asiakkaiden asioiden kirjaaminen. Koska opinnäytetyössä haluttiin mahdollisimman kattava ja monipuolinen näkemys kirjaamisen nykytilasta, päädyttiin siihen, että kysely lähetetään koko perusjoukolle, mikä tässä tapauksessa tarkoittaa 173 työntekijää. Vastausaika kyselylle annettiin kolme viikkoa ja tämän aikana kyselyyn vastaamisesta muistutettiin yhden kerran. Kyselyyn vastasi 71 henkilöä, joten kyselyn vastausprosentti oli 41 %.

Tutkimuslomake oli kaksiosainen: se koostui sekä saatekirjeestä että varsinaisesta lomakkeesta. Saatekirjeen tehtävänä on selventää vastaajalle tutkimuksen tavoite sekä saatujen tietojen käyttötapa. Saatekirjettä kirjoitettaessa on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että se ei saa olla liian pitkä ja että käytetty kieli on kohteliasta ja selkeää. Saatekirjeestä tulee

selvitä kyselyn anonymiteetti, miten saatuja tietoja käytetään ja mihin mennessä vastauksia odotetaan. Saatekirje päätetään tutkijan ja mahdollisen sidosryhmähaon allekirjoitukseen. (Heikkilä 2014, 59.) Heikkilän (2014, 47) mukaan kyselyn vastausten tulee olla sellaisia, että vastaaja tuntee itsensä tärkeäksi. Tämän kyselylomakkeen saatekirjeessä on myös erityisesti painotettu sitä, että vastaamalla kyselyyn, voi vastaaja oikeasti vaikuttaa kirjaamisen laadun kehittämiseen.

Kysely (Liite 1) luotiin sähköisenä Webropol-alustalle ja siitä tehtiin yksi julkinen linkki, jotta vastaukset eivät kohdenu tietyille sähköpostiosoitteille. Anonymiteettiä lisättiin vielä asettamalla ohjelmassa vastaukset anonymiksi. Linkki lähetettiin saatekirjeen (Liite 2) kanssa kyselyyn osallistuville henkilöille käyttäen hyväksi organisaation sähköpostiryhmiä. Koska kyselyyn vastaaminen voidaan toteuttaa työajalla käyttäen hyväksi organisaation tietokoneita sekä internet-yhteyttä, on jokaisella linkin saaneella yhtäläiset mahdollisuudet osallistua vastaamiseen. Varmistaaksemme, että kukaan ei pysty vastaamaan saman linkin kautta kahdesti, määritettiin kyselylle myös asetus, joka mahdollistaa yksittäisen vastaajan vastaamisen ainoastaan yhden kerran. Asetus laittaa vastaajan selaimen evästeen, joka estää useat vastaukset samasta selaimesta.

3.3.3 Kyselylomakkeen suunnittelu

Menetelmänä kyselyn idea on lopulta hyvin yksinkertainen: kun etsitään vastausta yksilön toiminnalle, kysytään häneltä itseltään vastauksia (Tuomi & Sarajärvi 2017, 62). Käytettäessä kyselyä tutkimusmenetelmänä, kysymykset ratkaisevat sen, minkälaista tietoa tutkittavasta aiheesta voidaan saada. Tämän vuoksi jokaisen kysymyksen informatiivisuus ja tarpeellisuus tulee erikseen punnita. (Heikkilä 2014, 30.) Tutkimuksen toteutuksessa tärkein asia onkin kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu. Ennen kyselylomakkeen laadintaa on kirkastettava se, mitä kyselyllä halutaan saavuttaa, mikä on tutkimuksen teoreettinen viitekehys ja minkälaisen kysymysten avulla tutkimuskysymykseen saadaan mahdollisimman kattava vastaus. (Vilkkä 2021, 101-105.) On myös hahmotettava, minkälaiset asiat vaikuttavat kyselyssä tutkittaviin asioihin, ellei aiheesta ole etukäteen tiedossa teoretietoa. Lomakkeen suunnittelun yhteydessä on pohdittava myös sitä, miten kysymykset on muotoiltu ja kuinka tarkkoja vastauksia halutaan. (Heikkilä 2014, 45-46.)

Kun kyselylomaketta alettiin suunnitella, täsmennettiin sitä, mitä halutaan saavuttaa. Tarkoituksena oli mitata organisaation kirjaamisen nykytilaa: millaisena kirjaaminen koetaan tällä hetkellä, miten sen koetaan toteutuvan ja minkä verran kirjaamiseen liittyvät asiat on perehdytetty tai mukana arjen keskustelussa. Haluttiin myös saada selville, minkälaista osaamista henkilöstöllä on ja minkälaista osaamista tarvitaan mahdollisesti lisää. Lisäksi haluttiin saada tietoon henkilöstön havaintoja siitä, mitä osa-alueita kirjaamisessa tulisi erityisesti kehittää ja minkälaisia asioita olisi tärkeä nostaa esiin koulutuksessa. Kyselyn taustalla on käytetty

teoriatietoa, kuten lainsäädäntöä, asetuksia ja virallisia suosituksia, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet kysymysten sisältöön.

Kyselylomaketta laadittaessa on kiinnitettävä huomiota lomakkeen ulkonäköön ja johdonmukaisuuteen. Lomake ei saa olla liian pitkä ja siinä kysytään vain niitä asioita, joihin halutaan saada vastauksia. Kysymykset tulee olla aseteltuna siististi, ne ovat ryhmitelty sekä numeroitu. Ohjeet on kirjoitettu ymmärrettävästi ja yhdellä kysymyksellä tavoitellaan aina vastausta vain yhteen asiaan. Lomakkeen rakennetta laadittaessa on hyvä aloittaa siitä, että ensimmäiset kysymykset ovat sellaisia, että niihin on helppo vastata. Joidenkin kysymysten kohdalla voi olla hyvä varmistaa vastausten johdonmukaisuus kontrollikysymysten avulla. (Heikkilä 2014, 46-47.). Valmis kysely tulee aina testata ennen sen julkaisua (Heikkilä 2014, 55).

Lomake luotiin aluksi Word-pohjaisena luonnoksena, jota on helppo muokata. Tämä luonnos lähetettiin organisaatiossa kolmelle henkilölle esiluettavaksi ja sen luki myös täysin ulkopuolinen henkilö, jotta saatiin varmistettua lomakkeen selkeys ja korjattua sen kirjallista ulkomuotoa. Kun lomake oli saanut lopullisen muotonsa, se siirrettiin Webropol-alustalle. Jokaiseen kysymykseen laitettiin ”pakote”, eli lomakkeita ei ollut mahdollista palauttaa puutteellisina.

Lomakkeen rakenteessa on huomioitu se, että ensimmäisiin kysymyksiin on helppo vastata ja kysymykset vaikeutuvat loppua kohden. Kyselyssä on käytetty kontrollikysymyksiä koskien omaa osaamista ja koulutuksen tarvetta: lomakkeella kysytään suljettuna kysymyksenä, tarvitseeko vastaaja koulutusta ja myöhemmin tiedustellaan vielä, minkälaista koulutusta vastaaja tarvitsee. Jos tässä on aiemmin vastannut, että ”ei tarvitse”, voi vastaaja lopuksi olla asiasta eri mieltä. Toisaalta myös tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat kysymykset vahvistavat tiedon todellisesta koulutustarpeesta.

Vaikka avoimet kysymykset ovat yleensä osa laadullista tutkimusta, esiintyy niitä myös kyselytutkimuksissa. Vastauksilla saadaan usein tietoa muun muassa parannusehdotuksista ja niiden avulla voi saada myös sellaista tietoa, jota ei ole osattu muuten kysyä. Avoimiin kysymyksiin on vaikeampi vastata ja ne jätetään tästä syystä usein myös tyhjiksi. Kysymys voi olla myös sekamuotoinen, mikä tarkoittaa sitä, että osa vaihtoehdoista on suljettuja ja lisäksi kysymystä voi täydentää avoimella vastauksella. Suljetuilla, eli strukturoiduilla kysymystyypeillä tarkoitetaan sellaisia kysymyksiä, jossa vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Näitä voidaan käyttää, kun vastausvaihtoehdot on rajallisesti. Näihin kysymyksiin vastaaminen on nopeaa ja tulosten käsittely on analyysivaiheessa helpompaa. (Heikkilä 2014, 47-50.)

Kyselyyn luotiin pääasiassa kysymyksiä, jotka sisältävät valmiita vastausvaihtoehtoja, mutta sekaan laitettiin myös yksi sekamuotoinen ja yksi avoin kysymys. Sekamuotoinen kysymys oli ehdollinen vastaajan antaman vastauksen kanssa ja sen avulla pyrittiin mittaamaan, minkälaisia laadullisia puutteita vastaaja oli havainnut kirjaamisessa. Tämän avulla saatiin

tutkimuksen tueksi kattavammin tietoa tämänhetkisistä puutteista ja haasteista kirjaamista koskien. Kyselylomakkeen loppuun lisättiin pakotettu avoin kysymys, jonka avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä, minkälaista lisäosaamista vastaaja itse kokee tarvitsevansa kirjaamisen tueksi. Tämä oli myös kontrollikysymys suhteessa oman osaamisen arviointiin. Avoimen kysymyksen avulla voitiin saada näkökulmia siihen, minkälaisia asioita henkilöstön koulutuksessa tulisi tulevaisuudessa painottaa.

Kyselyssä on käytetty erilaisia suljettuja kysymyksiä. Taustatiedoille asetettiin kolme eri ikäasteikkoa sekä kolme asteikkoa mittaamaan sitä, kuinka kauan vastaaja on työskennellyt sosiiali- ja terveysalalla. Lisäksi koulutustaustalle annettiin valittavaksi kolme ammattiryhmänimikettä monivalintakysymyksenä, sillä vastaajalla saattaa olla useampi alan tutkinto. Näiden kysymysten avulla on mahdollista vertailla, onko joillain näistä muuttujista vaikutusta tutkittavaan aiheeseen. Työskentelytapoja on mitattu suljetulla asteikolla ”aina-usein-harvoin-ei koskaan”. Tällä haluttiin selvittää sekä vastaajien kokemuksia että arjen työskentelytapoja. Kyselylomakkeen ”tietoturva ja tietosuoja” - osio rakennettiin kokonaan suljettujen ”kyllä - ei - en osaa sanoa” - kysymysten varaan, sillä sen tarkoitus oli mitata vastaajien tietotasoa aihepiiriä koskien.

Kun tutkitaan asenteita tai mielipiteitä, on kysymykset pyrittävä laatimaan siten, että niihin vastattaisiin mahdollisimman totuudenmukaisesti. Asenneasteikolla tarkoitetaan kyselyssä erilaisia väittämiä ja niiden avulla mielipiteiden mittaamista. Yksi tunnetuimmista asenneasteikoista on Likertin asteikko, jossa ääripäinä ovat yleensä täysin samaa tai eri mieltä mittaavat määreet. Likertin asteikkoa käytettäessä on mietittävä, montako eri arvoa asteikolle annetaan, minkälaisia sanamuotoja käytetään, onko ensimmäinen arvo ”samaa mieltä” vai ”eri mieltä” sekä miten keskikohta asteikolla muotoillaan vai jätetäänkö se kokonaan pois. (Heikkilä 2014, 50-54.)

Kyselyssä on käytetty Likertin asteikkoa kahdessa eri kysymyksessä. Toisessa näistä selvitettiin vastaajan näkemystä tämän oman osaamisen tasosta ja toisessa mielipidettä koskien organisaation toimintamalleja. Koska lomakkeen kaikki muut kysymykset alkavat joko ”kyllä” tai ”usein”-vaihtoehdoilla, päädyttiin asenneasteikko aloittamaan myös väittämällä ”täysin samaa mieltä”, jolloin se toimii muiden kysymysten joukossa johdonmukaisesti. Asteikolle valittiin viisiportainen arvoasteikko, jonka keskimmäisenä arvona toimii ”ei samaa eikä eri mieltä”.

3.4 Määrällisen aineiston analysointi

Kun kyselyn vastausaika on päättynyt, on tutkijan ensimmäisenä tarkistettava vastauslomakkeet. Tällöin arvioidaan kyselyyn saatujen vastausten laatuja ja tarkistetaan, onko joukossa asiattomasti täytettyjä lomakkeita, jotka täytyisi poistaa. Havainnoidaan myös sitä, onko joihinkin kysymyksiin tullut paljon ”en osaa sanoa”-vastauksia, jolloin on syytä arvioida sitä, onko jonkin tietty kysymys ollut liian vaikeasti muotoiltu. Arviointivaiheeseen kuuluu myös kadon arviointi. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka paljon kyselyyn on jätetty vastaamatta. (Vilka 2007, 106.) Kyselyn tulosten tarkastelussa voidaan käyttää tiedonkeruuohjelma Webropolia (Heikkilä 2014, 67).

Kun kyselyn vastausaika oli päättynyt, suljettiin kysely manuaalisesti, jolloin siihen ei enää päässyt vastaamaan. Tämän jälkeen oli mahdollista alkaa tarkastella Webropol-ohjelman raporttinäkömää, joka sisälsi kaikkiin kysymyksiin vastaukset kysymysohjeisesti. Webropol loi valmiit kuviot kyselyn määrällistä väittämistä, mutta analyysissä on käytetty taulukointia tulosten esittelyn apuvälineenä, sillä niiden koettiin palvelevan lukijaa kokonaiskuvan hahmottamisessa parhaiten. Taulukoinnin lisäksi tuloksia on avattu myös sanallisesti. Jokaiseen kysymykseen oli ollut pakko vastata ja sen vuoksi vajaita lomakkeita ei tässä kyselyssä palautunut. Kyselyssä jokaiseen kysymykseen on pystynyt vastaamaan vain kerran, poikkeuksena taustatiedot, jossa koulutustaustaan on voinut valita useamman vaihtoehdon. Tarkasteltaessa kyselyn vastauksia, vaikutti siltä, että kaikkiin kysymyksiin oli vastattu asianmukaisesti.

Analyysitavaksi valittiin sijaintilukujen, kuten keskiarvo ja moodi, vertailu. Sijaintilukujen vertailulla tarkoitetaan sitä, miten tarkasteltavat luvut asettuvat suhteessa toisiinsa. Analyysin tarkoituksena oli saada tietoa yksittäisen muuttujan jakaumasta (Vilka 2007, 119). Analyysissä on tarkasteltu myös muuttujien keskiarvoja siltä osin, kun se on auttanut tutkimustulosten tulkintaa. Mediaani, eli keskiluku näissä on ollut ”3”, tätä pienemmät arvot viittasivat vastausvaihtoehtoihin ”Täysin samaa mieltä” tai ”Samaa mieltä”, kun taas tätä suuremmat arvot viittasivat vastausvaihtoehtoihin ”Jokseenkin eri mieltä” tai ”Täysin eri mieltä”. Jokainen väittämä on käyty läpi ja tarkasteltu, minkälaisia arvoja se on saanut, riippuen siitä asteikosta, jota väittämässä on käytetty. Kun kyselyä analysoidaan, on mahdollista yhdistää luokat ”täysin samaa mieltä” ja ”samaa mieltä” sekä luokat ”täysin eri mieltä” ja ”eri mieltä” (Valli 2018b, 234). Analysoitaessa erityisesti Likertin asteikolla tehtyjä väittämiä, on vaihtoehdot 1-2 sekä 4-5 pyritty yhdistämään analyysin sujuvuuden takaamiseksi. Joissain tapauksissa näitä on käytetty myös erillään.

Tuloksia esiteltäessä on määriteltävä, milloin niitä esitellään frekvenssien (lukumäärä) ja milloin prosenttien mukaisesti. Jos vastauksia on vain vähän, on syytä käyttää frekvenssiä prosenttilukujen ohessa. (Valli 2018c, 221) Vastauksia on esitetty pääasiassa prosenttilukujen avulla ja erityisesti taulukoinnissa on valittu käytettäväksi prosenttiluvut, koska niiden avulla

kokonaiskuva on selkeämpi hahmottaa. Frekvenssilukuja on kuitenkin myös hyödynnetty tulosten sanallisessa avaamisessa jonkin verran, jos niiden on koettu olevan kyseisen väittämän kohdalla merkityksellisiä ja tuovan analyysiin lisäarvoa.

Määrällisessä analyysissä voi käyttää apuna myös ristiintaulukointia, jonka avulla voidaan selvittää vastausten riippuvuussuhteita, eli miten asiat mahdollisesti vaikuttavat toisiinsa (Vilkkä 2007, 120). Kyselyn väittämien vastauksia on verrattu myös vastaajien taustatietoihin manuaalisesti ja näin pyritty selvittämään, millä tavoin vastaajien taustatiedot vaikuttavat vastauksiin tai onko niillä minkäänlaista merkitystä. Vertailu tehtiin asettamalla eri taustatietoja rinnakkain ja tekemällä näiden pohjalta havaintoja siitä, kuinka paljon eri taustatietojen pohjalta tehdyt vastaukset erosivat toisistaan.

3.5 Laadullisen aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen menetilat pohjautuvat pitkälti sisällön analyysiin, jonka tarkoituksena on tuottaa tutkittavasta aineistosta tiivis kokonaisuus. Laadullisen aineiston analysointi aloitetaan käymällä aineisto läpi ja etsimällä sieltä kaikki tutkimuksen kannalta kiinnostavat tiedot. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 78-88.) Laadullisten aineistojen yhteenvedot kopioitiin Webropolista Word-pohjalle, jotta aineistoa olisi mahdollista käsitellä. Alkuperäinen aineisto jäi talteen Webropol-alustalle. Käytetyssä tutkimusmenetelmässä on kysytty vastauksia kirjallisesti ja vastaukset ovat olleet suhteellisen ytimekkäitä ja vastanneet spesifisti kysymyksiin ”Minkälaisia puutteita olet havainnut kirjaamisessa” ja ”Mihin kirjaamiseen liittyviin asioihin tarvitset koulutusta”. Tämän vuoksi aineistosta ei ole tarvinnut juurikaan karsia pois epäolennaisuuksia. Tuloksia tarkasteltiin myös vertailemalla vastaajien taustatietoja: ikä, koulutustausta ja työskentelyvuodet.

Kun tutkimuksen kannalta kiinnostavat tiedot on löydetty, voidaan vastaukset ryhmitellä ja sen jälkeen pilkkoa ja teemoitella yhtenevien aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2017, 79). Webropol tuotti molemmista avoimista kysymyksistä oman tiedoston, jossa kaikki vastaukset olivat kerättyinä yhtenäiseksi tutkimusaineistoksi. Kaikki vastaukset käytiin läpi ja ryhmiteltiin asiakokonaisuuksien mukaan pienemmiksi alaluokiksi. Vastaukset teemoiteltiin tietoperustan otsikoinnin mukaisesti ”Kirjaamisen periaatteet”, ”Kirjaamisen laatu” sekä ”Tietojärjestelmät”. Jos vastaus ei sopinut mihinkään näistä, tehtiin vielä ryhmä ”Muuta”, johon kirjattiin vastauksia, joille ei löytynyt teemojen mukaista paikkaa.

Kun aineisto on teemoiteltu, pelkistetään vastaukset siten, että niistä poistetaan kaikki epäoleellinen tieto ja jäljelle jää ainoastaan aineiston kiinnostava osa. On huomioitava, että yhdessä virkkeessä saattaa olla useita erilaisia ilmauksia, mitkä kuvaavat kiinnostavia ilmiöitä. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 92.) Teemojen mukaan jaoteltu aineisto pelkistettiin, etsien mahdollisimman tiiviitä vastauksia kysymyksenasettelun kannalta. Esimerkiksi tutkittaessa

kirjaamista koskevia puutteita, lauseista nostettiin puutteita kuvaavat termit tai lauseet, jotka listattiin erilliseen tiedostoon teemojen mukaisesti.

Kun aineisto on pelkistetty, seuraa sen klusterointi, jolla tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä. Ryhmittely tehdään etsimällä kerätystä aineistosta samankaltaisia käsitteitä, jonka jälkeen aineisto luokitellaan erilaisiksi alaluokiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 92-93.) Aineiston pelkistämisen jälkeen pyrittiin pelkistetystä aineistosta löytämään samankaltaisuuksia ja aineisto luokiteltiin erilaisiksi alaluokiksi.

Klusteroinnin jälkeen suoritetaan abstrahointi, jolloin aineisto käsitteellistetään. Tällöin ryhmitelystä aineistosta muodostetaan käsitteitä. Alaluokkia yhdistämällä saadaan aikaiseksi yläluokkia sekä pääluokkia teoreettisten käsitteiden mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 93-94.) Laadullisen aineiston käsittelyssä voidaan käyttää apuna myös kvantifiointia, eli laskeamista. Kvantifiointia voidaan käyttää tulosten analysoinnin tukena ja sen tarkoituksena on vahvistaa tutkimuksessa syntyviä päätelmiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Alaluokat taulukoitiin siten, että samankaltaiset aineistolöydökset olivat allekkain ja muodostivat yhtenäisen yläluokan. Yhteneväiset yläluokat taas muodostivat suurempia kokonaisuuksia, pääluokkia. Taulukkoon lisättiin myös samankaltaisten vastausten määrä ja yläluokkien vastausten kokonaismäärä helpottamaan aineiston tulkintaa. Taulukoinnin lisäksi löydetty vastaukset kirjoitettiin auki pääluokittain.

Ideariihityöskentelyssä kerätty aineisto analysoitiin samalla ajatuksella, kuin kyselyn laadullisen aineiston analyysi: ensin kommentit pelkistettiin ja sen jälkeen ne ryhmiteltiin yhtenäisten teemojen mukaisesti. Tuloksia käytettiin hyväksi kyselyä laadittaessa. Teemoja pyrittiin vielä yhtenäistämään kyselyn laadullisen aineiston käsittelyn jälkeen siten, että ne olisivat mahdollisimman yhtenäiset, jotta tulokset voisivat parhaiten tukea toisiaan ja näin voitiin myös tästä aineistosta löytää uusia näkökulmia kirjaamisen ohjeen tueksi.

3.6 Kehittämistuotoksen laatiminen

Kyselyn vastausten analysoinnin, tietopohjan ja ideariihien pohjalta lähdettiin rakentamaan kehittämistuotosta, eli kirjaamisen ohjetta. Ohjetta laatiessa huomioitiin kyselyn määrällisten vastausten tulokset ja erityishuomiot sekä painotukset näitä koskien. Laadullista vastauksista poimittiin kaikki vastaajien mainitsemat kirjaamisen puutteet, joita he olivat organisatiossa havainneet. Tämän jälkeen alettiin tarkastella sitä, minkälaisia koulutustarpeita vastaajilla oli kyselyn mukaan ollut. Kun tulokset oli saatu jäsenettyä, alettiin tietoperustasta etsiä materiaalia ohjeen tekoa varten. Ohjetta tehdessä huolehdittiin siitä, että jokaiseen havainnoituun kirjaamispuutteeseen tulisi löytyä tuotoksesta tietoperustaan pohjautuva ohjeistus. Jos jotain tietoa ei vielä tietoperustasta löytynyt, se etsittiin.

Ohje kasattiin kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekijän toimesta tietoperustan hallinnan vuoksi. Tavoitteena oli, että ohjeesta tulisi mahdollisimman informatiivinen ja että sen avulla olisi sekä mahdollisuus vastata havainnoituihin kirjaamisen puutteisiin että kyselyssä ilmi tulleisiin koulutustarpeisiin. Ohjeeseen kirjattiin yleisesti tietoa sosiaalihuollon kirjaamisesta, siitä, miksi kirjaamista sosiaalihuollossa tehdään ja mitkä lait kirjaamista säätelevät. Lisäksi ohje otsikoitiin teemoittain siten, että sitä olisi mahdollisimman helppo lukea. Ohjeeseen lisättiin myös viittausmerkinnät ja lähdeluettelo, jotta ohjeeseen kirjoitettu tietoperusta on mahdollista todentaa oikeaksi. Viittaukset myös helpottavat lukijaa heti havaitsemaan, onko kyse esimerkiksi lakiin pohjautuvasta tietopohjasta vai liittykö ohje johonkin muuhun asetukseen tai ohjeistukseen.

Kun ohjeen ensimmäinen versio oli saatu kasattua, se lähetettiin kommentoitavaksi samalle kohderyhmälle, joka oli kutsuttu myös idearivihityöskentelyyn. Kommentointiaika oli kolme viikkoa ja tänä aikana kommentoinnista muistutettiin yhden kerran. Vastaukseksi saatiin viisi reaktiota (peukalot ja sydämet) sekä kuusi vastausta, jotka sisälsivät useampia korjausehdotuksia ja palautetta tehdystä ohjeesta. Kommenttikierrokselta saatu palaute pelkistettiin ja taulukoitiin samalla ajatuksella kuin laadullinen aineisto. Koska vastausten määrä ei ollut kovin suuri, ei yksityiskohtaista ryhmittelyä koettu tässä tapauksessa tarpeelliseksi toimittavaksi. Vastaukset ryhmiteltiin ainoastaan kahteen ryhmään: positiiviset kommentit ja kehittämiskohteet.

Komenttikierrokselta saadut kehittämissideat koskivat alkuperäistä viittaustekniikkaa, sanamuotoja tai tapaa, miten jokin asia on esitetty, asian toistoa sekä tietosuojaan liittyviä havaintoja. Kommenttikierrokselta saatujen kehittämiskohteiden tiimoilta ohjeeseen tehtiin tarvittavat korjaukset, jotta ohje olisi organisaatiossa käyttökelpoinen. Viimeistelemätön ohje vietiin vielä organisaation tietojärjestelmän pääkäyttäjille nähtäväksi 18.4.2024, jonka jälkeen ohje kirjoitettiin viimeisteltyyn muotoonsa.

Opinnäytetyön aikana syntyneen aineiston käsittely on esitetty aineistonhallintasuunnitelmassa (Liite 3). Aineistonhallintasuunnitelma on laadittu Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n ohjeen mukaisesti.

4 Opinnäytetyön tulokset

Aineiston analyysi on esitetty siten, että ensin vastaukset on kirjattu sanallisesti ja tämän jälkeen ne on taulukoitu, jotta analyysistä voi nähdä yhdellä silmäyksellä, miten vastaukset ovat jakautuneet. Vastaajien taustatietojen vaikutukset vastauksiin on tulkittu kirjallisesti, mutta niitä ei ole erikseen esitetty taulukoiden muodossa. Tässä osiossa esitetään sekä ideariihen, kirjaamiskyselyn että tuotoksen kommenttikierroksen tulokset. Kirjaamiskysely koostui sekä määrällisestä että laadullisesta osiosta. Tässä kaikki määrälliset tulokset on esitelty ensin ja tämän jälkeen laadulliset, eli avointen kysymysten vastaukset.

4.1 Ideariihityöskentelyn tulokset

Ideariihen tavoitteena oli kartoittaa, minkälainen kirjaamisen ohje organisaatioon tarvittaisiin ja mitä ohjeessa tulisi erityisesti huomioida (Taulukko 3). Kirjaamisen periaatteiden näkökulmasta työskentelyssä tuotiin useasti esille se, että keskustelijoiden mielestä kirjaamista organisaatiossa tapahtuu liian vähän ja on havaittavissa, että hiljaista tietoa on liian paljon. Asiat jäävät kirjausten mukaan keskeneräisiksi ja kaikkia mittaustuloksia tai sovittuja seurantoja ei kirjata. Myös tavoitteiden eteen tehdystä työskentelystä olisi kirjattava enemmän. Kaksi kertaa mainittiin myös siitä, että pitäisi olla selkeämmin ohjeistettu, mitä ja miksi kirjataan ja siitä, että asiakkaan tulisi näkyä selkeämmin asiakirjoissa aktiivisena toimijana. Keskustelijat olivat havainnoineet myös sitä, että kirjauksissa on havaittavissa erilaisia tulkintoja ja viestin välitystä, työntekijöiden tunnetilat näkyvät välillä päivittäiskirjauksissa ja kirjausten tulisi olla positiivissävytteisempiä. Uudesta ohjeesta tulisi selvittää, miten kirjauksissa huomioitaisiin asiakkaiden voinnin muutokset ja minkälaisia asioita ei saa kirjata.

Kirjaamisen laadukkuuden näkökulmasta keskustelijat toivat esille sitä, että kirjaaminen ei ole aina ammatillista, sillä asiakaskirjaukset ovat liian pitkiä ja ”tuttavallisia”. Kirjausten tulisi myös kuvailla nykyistä enemmän asiakkaan tilannetta ja tuoda näin esille esimerkiksi taitopuutteita tai onnistumisia. Tietosuojan näkökulmasta oli havainnoitu myös, että joskus toisen asiakkaan nimi on kirjattu toisen asiakkaan tietoihin, jos he liittyvät samaan tilanteeseen, vaikka näistä tulisi tehdä erilliset asiakaskirjaukset. Näiden lisäksi keskustelijat olivat huomiointeet, että tietojärjestelmän tuottama tapahtumakooste (ts. kalenteri) tulisi pitää mahdollisimman napakkana ja selkeänä, kirjaamisen ohjeeseen tulisi lisätä esimerkkejä hyviä kirjaamistapoja korostaen sekä että organisaatiossa tulisi kiinnittää huomiota myös kirjaamisen perehdytykseen.

Teema ja kommentti	Maininta x
KIRJAAMISEN PERIAATTEET	yht. 18
Kirjataan liian vähän, liikaa hiljaista tietoa	4
Usein jää kirjaamatta, että joku asia on hoidettu	1
Jos jonkin asian vuoksi aktiivinen seuranta, olisi kirjattava päivittäin	1
Tavoitteiden eteen tehtävästä työskentelystä kirjattava enemmän	1
Tärkeä kirjata kaikki mittaustulokset	1
Mitä ja miksi kirjataan? Kirjataanko tavallisista asioista, kuten peseytymisestä?	2
Asukkaan olisi oltava aktiivinen toimija	2
Kirjataan tulkintoja, vaikka pitäisi kirjata vain faktoja	1
Työntekijöiden tunnetilat eivät saisi näkyä	1
Mitä ei saa kirjata	1
Miten huomioidaan voinnin muutokset molempiin suuntiin	1
Enemmän positiivissävytteistä kirjaamista	1
Ei saisi olla viestien välitystä työryhmälle	1
LAADUKAS KIRJAAMINEN	yht. 4
Liian pitkiä ja liian ”tuttavallisia” kirjauksia, enemmän ammattimaisuutta	2
Kirjaamisen olisi oltava kuvailevaa: miten asiakas toimii esim. kaupassa	1
Tietoturva ja tietosuojat: - toisesta asukkaasta ei saa kirjata toisen asukkaan muistioon	1
MUUTA	yht. 5
Tapahtumakooste pidettävä selkeänä ja napakkana	1
Ohjeeseen esimerkkejä hyviä kirjaamistapoja korostaen.	1
Perehdytykseen pitäisi panostaa: nimettävä vastuuhjaaja	3

Taulukko 3: Ideariihityöskentely

4.2 Kirjaamiskyselyn tulokset

Kyselylomakkeen ensimmäisinä kysymyksinä olivat tutkimuksen kannalta oleelliset taustatiedot (Taulukko 4). Taustatietojen avulla mitattiin vastaajien ikäjakaumaa, koulutustaustaa sekä työskentelyvuosia sosiaali- ja terveysalalla. Alle 30-vuotiaita vastaajia oli lukumääräisesti 10, 31-50-vuotiaita 35 ja yli 50-vuotiaita 26. Näin ollen lähes puolet (49 %) kyselyyn vastaajista oli ikäryhmässä 31-50-vuotiaat, kun taas alle 30-vuotiaita vastaajia oli vain 14 %. Lukumääräisesti lähihoitajien vastauksia oli 49, sairaanhoitajien 10 ja sosionomien 16. Tämä kuvastaa myös organisaation henkilöstörakennetta, sillä lähihoitajia työskentelee organisaatiossa huomattavasti AMK-koulutettuja enemmän. Vastaajista myös yksi sairaanhoitaja oli lisäksi lähihoitaja ja kolmella sosionomilla oli myös lähihoitajan koulutus. Mitattaessa työskentelyvuosia sosiaali- ja terveysalalla lukumääräisesti, alle viisi vuotta työskennelleitä oli 16, 5-10-vuotta työskennelleitä 11 ja yli 10-vuotta työskennelleitä 44. Prosentuaalisesti yli 10-vuotta työskennelleitä oli siis huomattavasti eniten: 62 % kaikista vastaajista.

IKÄ	n	%
Alle 30	10	14 %
31-50	35	49 %
Yli 50	26	36 %
KOULUTUSTAUSTA		
lähihoitaja	49	69 %
sairanhoitaja	10	14 %
sosionomi	16	23 %
VUODET SOTE-ALALLA		
Alle 5	16	23 %
5-10	11	15 %
Yli 10	44	62 %

Taulukko 4: Taustatiedot n=71

Kyselylomakkeen toinen osio mittasi työskentelytapoja väittämin: ”Minulla on tarpeeksi aikaa kirjaamiseen”, ”Asiakas tietää, mitä kirjaan hänestä”, ”Kirjaan asiakkaan tavoitteen mukaisesta työskentelystä” sekä ”Kirjaan asiakkaan tapaamisen aikana tai heti sen jälkeen” (Taulukko 5). Vastausvaihtoehdot olivat 1: aina, 2: usein, 3: harvoin, 4: ei koskaan. Kyselyosion sekä keskiarvo että mediaani olivat 2: usein. Kukaan vastaajista ei valinnut missään

kysymyksessä kohtaa ”ei koskaan”. Lomakkeessa kysyttiin myös, kuuluuko vastaajan mielestä kirjaaminen sosiaalihuollon perustehtäviin ja jokainen vastaaja vastasi tähän ”kyllä” (Taulukko 6).

86 % vastaajista oli sitä mieltä, että työssä on riittävästi aikaa kirjaamiselle joko aina tai usein. Alle 30-vuotiaista kukaan ei valinnut vaihtoehtoa ”harvoin”, joten he kokivat eniten, että kirjaamiselle on yleensä aikaa. Myös kaikki sosionomit olivat sitä mieltä, että heillä on aikaa asiakaskirjausten tekoon. Jopa 89 % kyselyyn vastanneista toi esiin, että asiakas on ainakin useimmiten tietoinen hänestä tehtyjen kirjausten sisällöstä. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaajien mukaan asiakas on lähes aina mukana kirjaamistilanteissa tai hänen kanssaan on käyty läpi kirjauksen sisältö. Toisaalta näistä vain 17 % vastasi, että asiakas on aina tietoinen kirjausten sisällöstä. Taustatiedoilla ei ollut vastauksiin suurta vaikutusta.

69 % vastaajista vastasi kirjaavansa aina tai usein asiakkaan tavoitteiden mukaisesta työskentelystä, mutta 31 % oli kuitenkin sitä mieltä, että tekee sitä vain harvoin. Lukuna tämä on huomattavan suuri. Erityisesti ikäluokassa 31-50-vuotiaat sekä koulutustaustaltaan sairaanhoitajat kirjasivat harvoin tavoitteiden mukaisesta työskentelystä; heidän kohdallaan luku oli 40 %. Myös alalla alle 5-vuotta työskennelleet kirjasivat tavoitteiden mukaista työtä kokonaistulosta huomattavasti harvemmin. 87 % vastaajista teki asiakaskirjaukset usein tapaamisen välittömässä läheisyydessä. Tässä poikkeuksena 5-10 vuotta alalla työskennelleet, joista 36 % vastasi kirjaavansa vain harvoin ajantasaisesti.

	Aina	Usein	Harvoin	Ei koskaan
Minulla on riittävästi aikaa kirjaamiseen	14 %	72 %	14 %	0 %
Asiakas tietää, mitä kirjaan hänestä	17 %	72 %	11 %	0 %
Kirjaan asiakkaan tavoitteen mukaisesta työskentelystä	15 %	54 %	31 %	0 %
Kirjaan asiakkaantapaamisen aikana tai heti sen jälkeen	21 %	66 %	13 %	0 %

Taulukko 5: Työskentelytavat n=71

Kirjaaminen on osa perustehtävääni		
	n	Prosentti
Kyllä	71	100 %
Ei	0	0 %
En osaa sanoa	0	0 %

Taulukko 6: Kirjaaminen on osa perustehtävääni n=71

Omaa kirjaamisen osaamistaan vastaajat arvioivat seuraavien väittämien avulla: ”Koen, että kirjaaminen on minulle helppoa”, Tiedän mistä asioista minun pitää kirjata”, Tunnen kirjaamista säätelevän lainsäädännön” sekä ”Tarvitsen koulutusta kirjaamisen tueksi”. Väittämiin vastattiin viisiportaisella asteikolla, jossa 1 = ”täysin samaa mieltä” ja 5 = ”täysin eri mieltä” (Taulukko 7).

Sekä väittämissä ”Koen, että kirjaaminen on minulle helppoa” että ” Tiedän mistä asioista minun pitää kirjata” oman osaamisen arviot olivat hyvin saman suuntaiset: noin 80 % oli samaa tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Molempien vastausten keskiarvo oli myös 1,9. Ainoastaan muutama (n=13) vastaaja ei osannut sanoa, tai ei ollut samaa mieltä väittämän kanssa. Ikäryhmistä selkeästi parhaiten kirjaamisen tuntuivat omasta mielestään hallitsevan 31-50-vuotiaat ja sairaanhoitajista jopa 90 % oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että kirjaaminen on heille helppoa, vaikka erot vastaajaryhmittäin olivat hyvin pieniä.

Väittämä ”Tunnen kirjaamista koskevan lainsäädännön ” aiheutti edellisiä väittämiä reilusti suuremman hajonnan vastauksissa, sen keskiarvon ollessa 2,4. Edelleen samaa mieltä väittämän kanssa oli yli puolet vastaajista, mutta tässä kohdassa vaihtoehto ”en osaa sanoa” valittiin aiempaa useammin. Hieman muita ikäryhmiä paremmin lainsäädännön kokivat hallitsevansa 31-50-vuotiaat vastaajat.

Osaamista mittaavan osion viimeisessä väittämässä tutkittiin sitä, kokivatko vastaajat tarvitsevänsä koulutusta kirjaamisen tueksi. Tässä väittämässä hajonta oli kaikkein suurinta. Vaikka 45 % kaikista vastaajista koki, että he eivät tarvitse koulutusta kirjaamisen tueksi, näkyi tähän väittämään kohdistunut epävarmuus siinä, että 27 % vastaajista ei ollut ihan varmoja siitä, tarvitsevatko he koulutusta osaamisensa tueksi. Vain 28 % vastaajista koki, että tarvitsisi osaamisensa tueksi koulutusta kirjaamisen osalta.

Kun tarkastelee koko osion vastaajien taustatietoja, on havaittavissa, että 5-10-vuotta alalla työskennelleet arvioivat oman osaamisensa muita paljon korkeammaksi. He tunsivat myös omasta mielestään parhaiten lainsäädännön ja eivät koe tarvitsevänsä koulutusta osaamisensa tueksi.

1 = täysin samaa mieltä 2 = samaa mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = jokseenkin eri mieltä 5 = täysin eri mieltä					
	1	2	3	4	5
Koen, että kirjaaminen on minulle helppoa	49 %	32 %	4 %	9 %	6 %
Tiedän mistä asioista minun pitää kirjata	52 %	30 %	4 %	4 %	10 %
Tunnen kirjaamista säätelevän lainsäädännön	25 %	32 %	24 %	13 %	6 %
Tarvitsen koulusta kirjaamisen tueksi	10 %	18 %	27 %	30 %	15 %

Taulukko 7: Oma osaaminen n=71

Kysymykset, jotka mittasivat työskentelytapoja organisaatiossa, olivat: ”Olen saanut riittävän perehdytyksen raportointiohjelmiston käyttöön”, ”Olen saanut riittävän perehdytyksen kirjaamisen käytäntöihin” sekä ”Työyhteisössä keskustellaan kirjaamisesta”. Väittämiin vastattiin viisiportaisella asteikolla, jossa 1 = ”täysin samaa mieltä” ja 5 = ”täysin eri mieltä” (Taulukko 8). Kaikkiin kolmeen väitteeseen vastattiin suhteellisen suurella hajonnalla ja vastausprosentit olivat hyvin saman suuntaiset. ”Täysin samaa mieltä” tai ”samaa mieltä” kaikissa väittämissä oli yli 50 % vastaajista, ”ei samaa eikä eri mieltä” reilu 20 % vastaajista ja noin 20 % oli ”jokseenkin eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”.

Erityisesti sairaanhoitajat ovat kokeneet, että he eivät ole saaneet riittävää perehdytystä kirjaamisen käytäntöihin, sillä ”täysin eri mieltä väittämään oli 30 % vastauksista”, kun taas sionomeista yksikään ei vastannut tähän ”täysin eri mieltä”. Lähihoitajista suurin osa (33 %) oli epävarmoja saamastaan perehdytyksestä. Koskien kirjaamiseen liittyvää keskustelua, 82 % alle viisi vuotta sote-alalla työskennelleistä vastasivat, että kirjaamisesta keskustellaan työyhteisöissä, kun taas kauemmin työskennelleillä luku oli alle 50 %.

1 = täysin samaa mieltä 2 = samaa mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = jokseenkin eri mieltä 5 = täysin eri mieltä					
	1	2	3	4	5
Olen saanut riittävän perehdytyksen raportointiohjelmiston käyttöön	31 %	29 %	20 %	13 %	7 %
Olen saanut riittävän perehdytyksen kirjaamisen käytäntöihin	26 %	31 %	25 %	11 %	7 %
Työyhteisössä keskustellaan kirjaamisesta	27 %	28 %	23 %	15 %	7 %

Taulukko 8: Organisaation näkökulma n=71

Tietoturva- ja tietosuoja - osion avulla mitattiin henkilöstön osaamista erilaisten tietosuojaan sekä tietoturvaan liittyvien väittämien avulla. Väittämät olivat: ”Sijainen saa kirjata toisen työntekijän tunnuksilla, jos hänellä ei ole omia tunnuksia”, ”Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaalle häntä itseään koskevia asiakirjamerkintöjä”, ”Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaan läheiselle asiakasta koskevia asiakirjamerkintöjä”, ”Lilinkotisäätiö toimii asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjänä”, ”Asiakkaan oikeaa nimeä saa käyttää asiakirjoissa”, ”Virheelliset asiakirjamerkinnot saa käydä korjaamassa” sekä ”Työntekijän ja asiakkaan eriävät näkemykset voidaan kirjata asiakirjoihin”. Väittämiin vastattiin vaihtoehdoin ”Kyllä”, ”Ei” tai ”En osaa sanoa” (Taulukko 9).

Väittämään ”Sijainen saa kirjata toisen työntekijän tunnuksilla” osasi vastata oikein 94 % kaikista vastaajista. Organisaatiossa on puhuttu paljon sijaisten kirjaamiskäytänteistä ja vaikka kaikilla sijaisilla ei ole käytössään organisaation tunnuksia, eivät he silti voi kirjata toisen työntekijän tunnuksilla. Koska niin suuri osa oli osannut vastata tähän oikein, ei taustatiedoissa ollut juurikaan hajontaa.

Hieman vaikeampi väittämä oli ”Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaalle häntä itseään koskevia asiakirjamerkintöjä”. Tässä oikein vastanneiden osuus oli 83 %, joka on myös todella hyvä tulos. 11 % ajatteli, että asiakirjamerkintöjä ei saisi antaa asiakkaille ja 6 % oli asiasta epävarmoja. Sosionomeista jopa 94 % oli tiennyt tähän oikean vastauksen. Väittämään ”Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaan läheiselle asiakasta koskevia asiakirjamerkintöjä” oli oikein osannut vastata 89 %. Vain 4 % vastaajista oli ajatellut, että asiakirjamerkintöjä saisi antaa läheisille ja 7 % oli asiasta epävarmoja. Eniten epävarmuutta asiasta oli ollut alle 30-vuotaiilla työntekijöillä, joista jopa 40 % ei osannut sanoa onko väittämä tosi vai

epätosi. He, ketkä olivat vastanneet, että asiakirjoja saisi antaa asiakkaan läheisille, olivat yli 50-vuotiaita lähihoitajia, jotka olivat työskennelleet alalla yli 10 vuotta.

Tässä osiossa kaikkein eniten hajontaa aiheutti väittämä ”Lilinkotisäätiö toimii asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjänä, eli omistaa kirjatun tiedon”. Lilinkotisäätiö ei toimi asiakastietojen rekisterinpitäjänä, vaan tätä virkaa toimittaa palvelunjärjestäjä. Tämän oli tiennyt 34 % kaikista vastaajista. 28 % oli ajatellut, että organisaatio omistaa tiedon ja 38 % vastaajista oli asiasta epävarmoja. Kaikista vähiten tietoa asiasta oli alle 30-vuotailta työntekijöillä sekä alle 5 vuotta alalla työskennelleillä.

Väittämään ”Virheelliset asiakirjamerkinnot saa käydä korjaamassa”, oli oikein vastannut 65 % vastaajista. 15 % mielestä virheellisiä kirjauksia ei saisi korjata ja 20 % oli asiasta epävarmoja. Väittämiin ”Asiakkaan oikeaa nimeä saa käyttää asiakirjoissa” sekä ”Työntekijän ja asiakkaan eriävät näkemykset voidaan kirjata asiakirjoihin” saatiin kyselyssä täysin samat vastausprosentit. 83 % vastaajista oli tiennyt, että väittämät ovat oikein. 10 % arveli väittämien olevan epätosia ja 7 % vastaajista ei tiennyt, kumman vaihtoehdon olisi valinnut. Sosionomeista jopa 94 % oli tiennyt oikean vastauksen molempiin väittämiin. Aiemmin on havaittu, että 5-10 vuotta alalla työskennelleet olivat arvioineet oman osaamisensa huomattavasti muita korkeammaksi. Heillä oli väittämiin paljon oikeita vastauksia, mutta näissä osioissa heistä vain 64 % oli tiennyt oikeat vastukset. Tietoturva- ja tietosuojakysymyksiin kattavimmin oikein osasivat vastata kyselyn perusteella sosionomit.

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Sijainen saa kirjata toisen työntekijän tunnuksilla, jos hänellä ei ole omia tunnuksia	3 %	94 %	3 %
Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaalle häntä itseään koskevia asiakirjamerkintöjä	83 %	11 %	6 %
Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaan läheiselle asiakasta koskevia asiakirjamerkintöjä	4 %	89 %	7 %
Lilinkotisäätiö toimii asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjänä, eli omistaa kirjatun tiedon	28 %	34 %	38 %
Asiakkaan oikeaa nimeä ei saa käyttää asiakirjoissa	83 %	10 %	7 %

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Virheelliset asiakirjamerkinnot saa käydä korjaamassa	65 %	15 %	20 %
Työntekijän ja asiakkaan eriävät näkemykset voidaan kirjata asiakirjoihin	83 %	10 %	7 %

Taulukko 9: Tietoturva ja tietosuojat n=71

Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen ”Minkälaisia puutteita olet havainnut kirjaamisessa” oli vastannut 52 vastaajaa, eli 73 % kaikista vastaajista oli havainnut jonkinlaisia puutteita kirjaamisessa. Yhdeksän vastaajaa ei ollut havainnut puutteita ja kymmenen ei osannut sanoa tähän mielipidettään. Osa vastaajista oli havainnut useita erilaisia puutteita ja osalla puutteita oli nimettynä vain yksi. Vastaajien koulutustaustoja verrattaessa havaittiin, että korkeammin koulutetut työntekijät ovat havainneet matalammin koulutettuja enemmän puutteita kirjaamisessa. Sosionomeista 87,5 % ja sairaanhoitajista 80 % olivat havainneet kirjaamisen puutteita, kun taas lähihoitajilla luku oli 67,3 %. Vastaajien iällä ei ollut juurikaan vaikutusta puutteiden havaitsemiseen. Työvuosia verrattaessa erityisesti huomionarvoista oli se, että jopa 25 % alle viisi vuotta työskennelleistä ei osannut sanoa, onko kirjaamisessa puutteita.

Vastauksia analysoitaessa ensimmäiseksi pääluokaksi nousi ”Kirjaamisen periaatteet” (Taulukko 10). Kyselyssä nousi huomattavan suuresti esiin se, että vastaajien mukaan organisaatiossa kirjataan liian vähän: asioita jää kirjaamatta, kirjaus puuttuu, ei kirjata riittävästi sekä asukkaan voimien tai tavoitteiden eteen tehdyn työskentelyn seuranta puuttuu. Jopa 67 % vastaajista mainitsi vastauksessaan tämän havainnon. Vastauksissa mainittiin muun muassa, että asioista kyllä puhutaan työryhmässä, mutta puhutut asiat eivät löydy asiakaskirjauksista. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjauksia tehdään liian paljon; kirjaukset eivät ole informatiivisia, tärkeä tieto hukkuu turhien kirjausten joukkoon ja lisäksi tehdään myös päällekkäisiä kirjauksia. Avoimissa vastauksissa nousi esiin se, että vastaajat ovat havainneet puutteita tavoitteiden mukaisessa kirjaamisessa. Vertailukohtana kyselyn tuloksissa 31 % vastaajista myönsi kirjaavansa tavoitteiden mukaisesta työskentelystä vain harvoin. Vaikka kirjaamista koetaan olevan aivan liian vähän, kokevat kaikki vastaajat kuitenkin kirjaamisen olevan osa perustehtävää. Lisäksi jopa 82 % vastaajista kertoi tietävänsä, mistä asioista heidän tulee kirjata.

Viisi vastaajaa oli havainnut, että asiakaskirjauksissa tehdään tulkintoja ja työntekijöiden omat mielipiteet näkyvät kirjatussa tekstissä. Kolme vastaajista toi esiin, että asiakaskirjauksista välittyä muulle työryhmälle kysymyksiä ja korjausehdotuksia, eli asiakaskirjausten avulla käydään myös vuoropuhelua. Kaksi vastaajaa nosti vastauksissa esiin sen, että on havainnut

puutteita asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisessa ja siinä, että asiakirjat kirjataan liian työntekijälähtöisesti. Kyselyn vastausten perusteella 17 % vastaajista kertoi, että asiakas tietää aina, mitä hänestä kirjataan ja 72 % oli vastannut tähän, että asiakas tietää usein, mitä hänestä kirjataan. Yksi vastaajista kertoi havainneensa, että kirjaaminen ei aina ole oikea-aikaista, vaan kirjauksia tehdään selkeästi liian myöhään. Lisäksi 21 % kertoi kirjaavansa aina välittömästi tapaamisen aikana ja 66 % kertoi kirjaavansa usein heti tapaamisen jälkeen.

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääluokka
Asioita jää kirjaamatta	21	Kirjataan liian vähän	35	Kirjaamisen periaatteet
Kirjaus puuttuu	5			
Ei kirjata riittävästi	4			
Asukkaan voinnin seuranta puuttuu	2			
Tavoitteiden mukaisesta toiminnasta ei ole kirjattu	3			
Turhaa kirjaamista	2	Kirjataan liian paljon	5	
Kirjataan liikaa	1			
Päällekkäisiä kirjauksia	1			
Epäolennaisia kirjauksia	1			
Tehdään tulkintoja	1	Tulkinnat	5	
Tehdään diagnooseja	1			
Mielipiteet näkyvät	3			
Kysymyksiä ja ehdotuksia	3	Vuoropuhelu	3	
Asiakkaiden kanssa ei kirjata	1	Asiakaslähtöisyys	2	
Ohjaajan rooli korostuu	1			
Kirjataan myöhään	1	Oikea-aikaisuus	1	

Taulukko 10: Kirjaamisen periaatteita koskevat puutteet

Toiseksi pääluokaksi nousi ”Laadukas kirjaaminen” (Taulukko 11). Erityisesti vastaajat olivat havainneet puutteelliseksi sen, että asiakaskirjaukset ovat liian suppeita ja non-informatiivisia. Tämän havainto oli kirjattuna 42 % vastauksista. Kun kirjauksen kerrottiin olevan liian suppea, sitä kuvailtiin muun muassa siten, että kirjaustapa ei ole tarpeeksi informatiivinen;

kirjauksista ei saa selville mitä on tehty tai jätetty tekemättä, kirjauksesta puuttuu oleellista tietoa tapahtuneesta ja että kirjaukset eivät ole tarpeeksi asiakastyötä kuvailevia. Kahdessa vastauksessa todettiin kirjausten olevan liian laveaa, ja asiakaskirjauksia kuvailtiin liian pitkiksi, jolloin kirjauksen ”punainen lanka” katoaa.

Kuudessa vastauksessa vastaajat olivat havainnoineet kirjaamisen virheitä siinä, että merkintöjä oli tehty väärin, lääkeluettelot eivät olleet ajan tasalla, toisten asukkaiden nimiä oli kirjoitettu toisten asukkaiden asiakirjoihin ja lisäksi oli havainnointu kirjoitusvirheitä. Kymmenessä vastauksessa oli tuotu esiin, että organisaatiossa tehdään epäselviä kirjauksia, joiden syyksi mainittiin esimerkiksi se, että asiakirjat on kirjattu huolimattomasti tai kirjoitustyylillä on ”monikäsitteinen” ja näin vaikeasti tulkittava. Huonolla kielellä tarkoitettiin sekä huonoa suomen kielen taitoa että kieliasun hallitsemattomuutta. Kuudessa vastauksessa nousi esiin havaintoja epäasiallisesta kirjaamistyylistä. Vastaajien havaintojen mukaan sanavalinnat olivat olleet sopimattomia ja työntekijän oma tunnetila tai turhautuminen on välittynyt asiakirjoista lukijalle. Kyselyssä 82 % vastaajista ilmaisi, että kirjaaminen on heille helppoa, kuitenkin puutteita asiakaskirjausten sisällössä on havaittu olevan erityisen paljon.

Alaluokka	Vastaus- ten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Päälouokka
Kirjaukset suppeita	4	Kirjauksissa on liian vähän informaatiota	22	Laadukas kirjaaminen
Ei riittävän informatiivisia	4			
Puuttuu oleellista tietoa	10			
Ei asiakastyötä kuvailevaa	4			
Liian pitkiä kirjauksia	2	Kirjauksissa liikaa sisältöä	2	
Virheellisiä merkintöjä	1	Virheelliset merkinnät	6	
Läakeluettelot ei ajan tasalla	1			
Toisten asukkaiden nimiä kirjauksissa	2			
Kirjoitusvirheet	2			
Kirjattu kieli huonoa	4	Huonot kielelliset ilmaisut	10	
Epäselvät kirjaukset	4			
Kirjoitusasu	1			

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääluokka
Slangisanoja	1			
Epäasiallista kirjaamista	2	Epäasiallinen kieli	6	
Kirjaaminen ei ole neutraalia	2			
Tunnetilat näkyvät	2			

Taulukko 11: Kirjaamisen laatua koskevat puutteet

Kolmanneksi pääluokaksi nousi tietojärjestelmän hallinta (Taulukko 12). Yhteensä 11 vastauksessa mainittiin osaamisen puutteita järjestelmän hallinnassa. Puutteet koskivat esimerkiksi erilaisten merkintäominaisuuksien käyttöä, joiden vuoksi jää epäselväksi ovatko asiat toteutuneet. Vastajat olivat havainneet myös, että rakenteisuuden näkökulmasta aiempia, samaan asiaan liittyviä kirjauksia ei aina jatketa, vaan sen sijaan tehdään uusi asiakirjamerkintä, jolloin vanha kirjaus jää avoimeksi. Vain 60 % vastaajista on kertonut saaneensa tietojärjestelmän käyttöön riittävän perehdytyksen.

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääluokka
Ei merkitä asioita toteutuneeksi	2	Tietojärjestelmä	11	Tietojärjestelmän hallinta
Virheellisiä merkintätapoja	2			
Virheellisiä päivämääriä	1			
Seurantaominaisuuksia käytetään väärin	3			
Kirjaus väärässä paikassa	3			

Taulukko 12: Tietojärjestelmän hallinnan puutteet

Taulukoitujen puutehavaintojen lisäksi esiin nostettiin se, että jos kirjaamisen haluttaisiin olevan laadukasta, olisi tilojen ja välineiden oltava kunnossa. Kommentista ei kuitenkaan selviä se, miten vastaaja kokee tilanteen organisaatiossa olevan ja mitä olisi syytä mahdollisesti parantaa. Yksi vastaaja myös pohti sitä, lukevatko kaikki kirjattuja tekstejä. Yksi myös totesi, että vanhat ohjeistukset ja käytännöt eivät vastaa nykypäivän vaatimuksia.

Analysoitaessa kirjaamisessa havaittuja puutteita, nousee vastauksista selkeästi esiin se, että kirjauksia tehdään liian vähän ja että ne ovat usein sisällöltään puutteellisia. Toiseksi eniten

vastaajat olivat havainnoineet sitä, että kielelliset ilmaisut ovat monesti huonoja ja tietojärjestelmän käytön osaamisessa esiintyy taitopuutteita.

Toinen avoin kysymys oli ”Mihin kirjaamiseen liittyviin asioihin tarvitset koulutusta”. Ainoastaan kuusi vastaajaa oli ohittanut kysymyksen käyttämällä ”-”-merkkiä. Nämä vastaukset on tulkittu siten, että vastaaja ei osaa vastata tai ei tarvitse koulutusta. Vastauksia annettiin 71, ja joissain vastauksissa oli mainittuna useampi koulutustarve. Vastauksia vertailtaessa vastaajien taustatiedoilla ei havaittu olevan merkitystä koulutustarpeisiin.

Ensimmäinen aineiston pääluokka oli ”Kirjaamisen perusteet” (Taulukko 13). 21 vastaajaa toi ilmi, että ei tarvitse kirjaamiseen liittyvää koulutusta. Heistä kuusi oli käyttänyt ”-”-merkkiä ja viisi maininnut, että ei osaa nimetä koulutustarvetta. Kahdeksan vastaajista kertoi tarvitsevansa kokonaisvaltaisesti joko koulutusta tai kertausta kaikkeen kirjaamiseen liittyvään. Kyselyn alussa oli väittämä ”Tarvitsen koulutusta kirjaamisen tueksi”, jossa vain 28 % vastaajista oli tuonut esille tarvitsevansa kirjaamisen koulutusta. Kuitenkin lopulta 71 vastaajasta 50 oli tuonut esiin jonkinlaisen koulutuksen tarpeen, joten lopulta 70 % vastaajista koki tarvitsevansa kirjaamisen tueksi koulutusta ja he pystyivät lisäksi nimeämään, minkälaista koulutusta olisivat vailia.

Vastauksista oli luettavissa 13 kertaa, että vastaajat tarvitsevat koulutusta tietoturva ja tietosuoja-asioihin. Virheellisten kirjausten korjaaminen mietitytti kolmea vastaajaa: kuka saa virheen korjata ja virheellisiä kirjauksia ei kuitenkaan saa poistaa. Neljä vastaajista koki, että tarvitsisi ohjeen siitä, kenelle asiakirjoja saa luovuttaa ja kuusi ilmaisi tarvitsevansa yleisesti lisää tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

Vastaajien kommentoissa oli havaittavissa 14 kertaa se, että haluttaisiin lisää tietoa siitä, mitä olisi kirjattava tai ei olisi tarkoituksenmukaista kirjata asiakirjoihin. Yksi vastaajista tarvitsi tietoa siihen, milloin työntekijän nimi kirjataan, yksi mietti, kuinka paljon kirjataan. Lainsäädäntöön liittyvää koulutusta koki tarvitsevansa kuusi vastaajaa. Väittämässä ”Tunnen kirjaamista säätelevän lainsäädännön” näkyi myös se, että tähän liittyen useat vastaajat olivat hieman epävarmoja osaamisestaan tai he kokivat, että osaamista ei ole.

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääluokka
En mihinkään	10	En tarvitse koulutusta	21	Kirjaamisen perusteet
En osaa sanoa	5			
”-”	6			
Kaikkeen	4	8		

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääluokka
Yleistä kertausta	4	Tarvitsen kokonaisvaltaista koulutusta		
Kirjauksen korjaaminen	3	Tietoturva- ja tietosuoja	13	
Tietojen luovutus	4			
Tietosuojaan ja tietoturvaaan koulutusta	6			
Mitä ei saa kirjata	6	Mitä pitää kirjata	14	
Milloin työntekijän nimi kirjataan	1			
Mikä on olennaista kirjata	6			
Kuinka paljon kirjataan	1			
Lainsäädäntöön	6	Lainsäädäntö	6	

Taulukko 13: Koulutustarpeet koskien kirjaamisen perusteita

Toisena koulutuksen pääluokkana oli havaittavissa ”Laadukas kirjaaminen” (Taulukko 14). Ajatus siitä, miten asiakirjakirjaukset tulee tehdä, näkyi vastauksissa 11 kertaa. Vastajat halusivat oppia, miten kirjataan asianmukaisesti ja oikein, miten kirjaamista yhdenmukaistetaan ja yksinkertaistetaan, miten työntekijän ja asiakkaan eriävät mielipiteet ja haastavat tilanteet kirjataan, miten tarkkaan kirjataan ja mitkä ovat sosiaalialan kirjaamisen erityispiirteitä. Vastauksista oli luettavissa kahdeksan kohtaa, jotka liittyivät siihen, minkälaista kieltä kirjauksissa tulisi käyttää. Koulutusta toivottiin siihen, minkälaista kielimuotoa asiakirjoissa käytetään (aktiivi vai passiivi), miten kirjaukset tehdään asiallisesti, miten kirjataan tiiviisti ja informatiivisesti, käytetäänkö asiakkaan nimeä kirjauksissa sekä voiko kirjauksissa käyttää arvioivaa kirjaamistapaa.

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääluokka
Miten kirjataan asianmukaisesti	3	Miten pitää kirjata	11	Laadukas kirjaaminen
Miten kirjataan yhdenmukaisesti	1			
Yksinkertaistaminen	1			
Miten työntekijän ja	2			

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääloukka
asiakkaan erimielisyydet kirjataan				
Haastavista tilanteista kirjaaminen	1			
Sosiaalialan erityispiirteet	1			
Miten tarkkaan kirjataan	1			
Miten kirjataan, kun kirjaus liittyy eri otsikoiden alle	1			
Kielimuoto (mm. aktiivi / passiivi)	3	Kirjaamisen kieli	8	
Miten kirjataan asiallisesti	2			
Miten kirjataan tiiviisti ja informatiivisesti	1			
Käytetäänkö asukkaan nimeä vai ”asukas”	1			

Taulukko 14: Koulutustarpeet koskien laadukasta kirjaamista

Erillisenä kokonaisuutena koulutustarpeissa näkyi asiakastietolain uudistus ja sen myötä Kanta-arkiston käyttöönotto 12 vastauksen verran (Taulukko 15). Vastaajat pohtivat, millaisia uudistuksia Kanta-arkiston käyttöönotto tuo mukanaan, miten Kantaan kirjataan ja mitkä kirjaukset Kantaan siirtyvät. Kahdessa kommentissa oli havaittavissa myös rakenteisen kirjaamisen uudistus, toisen vastaaja pohti, mistä jatkossa löytää tietoa, kun tietojärjestelmään tulee muutoksia.

Alaluokka	Vastausten määrä	Yläluokka	Yhteensä	Pääloukka
Kanta-siirtyminen	6	Kanta	10	Kanta ja tulevaisuuden uudistukset
Mitkä kirjaukset menee Kantaan	1			
Kantakirjaukset	3			
Mistä löytyy mitään uudessa järjestelmässä	1	Rakenteinen kirjaaminen	2	
Rakenteinen kirjaaminen	1			

Taulukko 15: Koulutustarpeet koskien Kanta-arkistointia ja tulevaisuuden uudistuksia

Yllä mainittujen vastausten lisäksi kaksi vastaajaa pohti, miten sijaisten kirjaaminen jatkossa varmennetaan, koska jokaisella sijaisella ei ole voimassa olevia henkilökohtaisia tunnuksia. Lisäksi yksi vastaus jouduttiin hylkäämään, koska vastaaja koki tarvitsevansa koulutusta niihin kyselyssä oleviin kohtiin, johon hän oli vastannut ”en osaa sanoa”. Avoimia kysymyksiä ja määrällisiä vastauksia ei kuitenkaan ollut anonymiteetin vuoksi mahdollista kohdentaa toisiinsa.

Tarkasteltaessa kirjaamisen koulutuksen tarpeita siltä osin, kun ne on koettu tarpeellisiksi, nousee kyselystä esiin tietoturva ja tietosuoja, mitä asiakirjoihin kirjataan sekä miten kirjaaminen tehdään. Vastausten skaala on hyvin laaja ja tämän vuoksi selkeitä eroja siinä, mihin koulutusta tarvitaan erityisen paljon, on vaikea havaita. Työntekijöiden koulutustarpeet korreloivat yhteen myös kyselyn aikaisempien tulosten kanssa. Tietosuoja ja tietoturvaa mittavissa väittämissä oli osittain suurta hajontaa sekä epävarmuutta siitä, miten näihin väittämiin olisi tullut vastata oikein.

4.3 Kommenttikierroksen tulokset

Ideariihien, kyselyn sekä tietoperustan pohjalta laadittiin kehittämisen tuotos, eli ohje kirjaamisen tueksi. Kun ohje oli valmistunut, se lähetettiin kommentoitavaksi samalle kohderyhmälle, joka oli kutsuttu myös ideariihityöskentelyyn. Vastaukseksi saatiin viisi reaktiota (peukalot ja sydämet) sekä kuusi vastausta, jotka sisälsivät useampia korjausehdotuksia ja palautetta tehdystä ohjeesta (Taulukko 16).

Kahden kommentoijan mielestä viittausmerkinnät olivat epäselviä. Viittaukset oli alun perin tehty numeroiden siten, että tietty numero vastasi tiettyä lähdeviitettä. Kaksi vastaajista oli kommentoinut yhteensä kolmen virkkeen sanamuotoa. Yksi vastaajista oli havainnut ohjeen kahdessa kohdassa saman asian toistoa. Kolmessa kommentissa tuli esiin, että ohjeen yksittäinen osio oli epäselvä tai monitulkintainen ja se kaipasi lisää kuvaavia esimerkkejä. Kommentit

koskivat seuraavia osioita: ”Työyhteisössä tiedottaminen asiakirjausten avulla”, ”Mitä tarkoitetaan sivullisella henkilöllä” sekä ”Virheellisen kirjauksen korjaaminen”. Kahdessa kommentissa kehoitettiin korjaamaan lakitietoa ja yksi kommentti huomautti virheellisestä tietosuojamerkinnästä.

Yksi vastaajista oli käyttänyt kommentoinnin apuna tekoälyä. Tekoäly pohti asiakkaan yksityisyydensuojaa tietojärjestelmässä ja eri tietojärjestelmien välillä. Se toi myös esiin, miten asiakkaan osallisuus kirjaamiseen voidaan käytännössä varmistaa, miten varmistetaan yksityisyydensuoja ja miten asiakas ymmärtää kirjatun tiedon merkityksen. Tekoäly toi esiin myös, että lakiluettelon lisäksi tulisi avata, miten nämä liittyvät kirjaamisen eri osa-alueisiin. Lisäksi tekoäly koki, että lähdeviitteet olivat epäselviä tai se ei osannut tulkita niitä.

Teema ja kommentti	Maininta x
POSITIIVISET	
Hyvä ja selkeä ohjeistus	1
Esimerkit hyviä ja selkeitä	1
En löydä mitään korjattavaa	1
Kattava ohjeistus	1
Kattavan yleiskuva kirjaamisen periaatteista ja käytännöistä sosiaalihuollossa	1
KORJAUSEHDOTUKSET	
Epäselvät viittausmerkinnät	2
Huono sanamuoto	2
Epäselvä tai monitulkintainen ohje, lisää esimerkkejä	3
Saman asian toistaminen	2
Virhe tietosuojaa koskevassa ohjeessa	1
Miten asiakas voi osallistua omien tietojensa kirjaamiseen	1
Miten eri lait liittyvät kirjaamisen eri osa-alueisiin	3

Teema ja kommentti	Maininta x
Asiakkaan yksityisyydensuojan varmistaminen tietojärjestelmässä	2
Tietosuoja tietojärjestelmän ja Kanta-arkiston välillä	1
Henkilöstön koulutus koskien tietosuojaa	1
Asiakkaan yksityisyydensuojan varmistaminen kirjattaessa	1

Taulukko 16: Kommenttikierroksen korjausehdotukset

5 Opinnäytetyön tuotos

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi organisaatioon kirjaamisen ohje (Liite 4). Ohje on tarkoitettu sekä henkilöstön koulutuksen että perehdytyksen tueksi ohjaamaan työntekijöitä kohti oikeanlaista kirjaamisen kulttuuria.

Ohjeen sisältö:

- Kirjaaminen sosiaalihuollossa
 - o Kirjaaminen ammatillisena tehtävänä
 - o Työntekijän velvollisuudet koskien kirjaamista
 - o Asiakirjojen merkitys sosiaalihuollossa
- Miksi asiakastietoa kirjataan
 - o Yhteenveto niistä syistä, miksi asiakastietoa kirjataan
- Mitä asioita kirjataan
 - o Mitä asioita laki ohjaa kirjaamaan
 - o Miten työntekijä arvioi asiakaskirjausten sisällön
 - o Mihin kirjaaminen perustuu
 - o Haastavien tilanteiden kirjaaminen
- Millaista asiakirjojen tekstin tulee olla
 - o Minkälaista on hyvä asiakirjateksti
 - o Asiakastyön tulkinnat
 - o Kirjaustyyli
- Asiakirjoissa käytettävä kieli
 - o Kielelliset ohjeet koskien asiakaskirjauksia
 - o Lyhenteet
 - o Lauserakenteet
 - o Aktiivi- ja passiivimuoto
- Kirjaaminen asiakkaan kanssa
 - o Perustellaan, miksi asiakaskirjaukset tehdään asiakkaan kanssa
 - o Osallisuusnäkökulma
 - o Käytännön ideoita
- Tietosuoja ja tietoturva
 - o Asiakirjojen salassapitomääritykset
 - o Tietojen luovuttaminen ja vastaanottaminen
 - o Tietojen korjaaminen
 - o Henkilötietojen käsittely
- Tietojärjestelmään liittyviä huomiota
- Kanta-arkistoon siirtyminen
- Kirjaamista säätelevä lainsäädäntö

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kirjaamisen nykytilaa tutkittavassa sosiaalihuollon organisaatiossa ja tavoitteena oli tuottaa tutkimuksen pohjalta konkreettinen kirjaamisen ohje tukemaan ja parantamaan henkilöstön osaamista. Ensimmäisenä havaintona opinnäytetyössä nousi esiin se, että jokainen kyselyyn vastannut työntekijä kokee, että kirjaaminen on osa perustehtävää. Laaksosen ym. (2011, 12) mukaan kirjaaminen on yksi sosiaalityön perustehtävistä, johon on panostettava siinä kuin asiakaskohtaamisiinkin. Onkin huomioitava, että dokumentointi tukee asiakastyötä ja asiakkaiden kohtaamista, eikä näitä kahta tulisi verrata toisiinsa poissulkevasti (Kääriäinen 2016, 196-197). Kyselyn vastausten mukaan asiakkaan kanssa kirjaa aina 17 % vastaajista ja usein 72 %. Ajantasaisesti taas aina kirjaa 21 % ja usein 66 % vastaajista. Asiakkaan kanssa kirjaamista tulisi lisätä vielä siten, että yhdessä kirjaamista tehtäisiin enemmän aina. Tämä lisäisi myös ajantasaisen kirjaamisen määrää. Huuskosen ja Vakkarin (2015) tutkimuksen mukaan asiakastapaamisella tehdyt muistiinpanot olivat usein puutteellisia ja osa asiakkaan kanssa puhutuista asioista oli ainoastaan työntekijän muistin varassa. Yhtenä ratkaisuna tässä nähtiin tietokoneen mukaan ottaminen asiakastapaamisiin, jolloin tieto voitiin kirjata yhdessä asiakkaan kanssa oikea-aikaisesti. (Huuskonen & Vakkari 2015.) Työntekijän muistiinpanot asiakastapaamiselta eivät välttämättä palvele myöhemmin tarkoitustaan ja saattaa olla, että muistiin painetut asiat myös vääristyvät ajan kuluessa. Yhdessä kirjatessa asiakas pystyisi myös vaikuttamaan kirjausten sisältöön. Tietokoneen mukaan otto asiakastapaamisille tai yhdessä kirjaaminen tapaamisen jälkeen nostaisi sekä asiakkaan kanssa kirjaamisen että ajantasaisen kirjaamisen määriä. Tällöin kirjaaminen olisi myös osa asiakastapaamista eikä irrallinen työtehtävä. Kyselyn vastaajista 86 % on sitä mieltä, että kirjaamiselle löytyy työssä aikaa aina tai ainakin usein, mutta jos asiakaskirjaukset tehtäisiin tapaamisen aikana, ei aikaa kirjausten tekemiselle tarvitsisi etsiä.

Asiakaskirjat kirjataan usein ammattilaisen näkökulmasta käsin. Ammattilaisen asiantuntijuus ja ajattelutapa korostuu ja asiakkaan tuomat asiat jäävät helposti sivuun. Työntekijä korostaa herkästi sitä, mitä toiminnalla on saatu aikaiseksi. Asiakkaan toimintakykyä kuvataan myös sekä psyykkisellä että fyysisellä tasolla asiantuntijälähtöisesti. (Günther 2015, 66-69.) Kyselyn vastaajat olivat havainneet, että asiakaskirjauksissa tehdään jonkin verran tulkintoja. Asiakkaan psyykkisen ja fyysisen tilan muutosten havainnoista kirjataan paljon ja tässä näkökulma on usein työntekijälähtöinen. Yksinomaan työntekijän havainnot johtavat usein tulkinnanvaraisuuksiin ja havainnoista olisikin syytä käydä keskustelua myös asiakkaan kanssa siten, että tämä näkyy myös asiakaskirjauksissa. Se, että työntekijän ääni näkyy kirjauksissa enemmän kuin asiakkaan, liittyy todennäköisesti sosiaalityön kirjaamisen kulttuuriin, ohjeiden puuttumiseen ja ammattilaisten tarpeeseen tehdä oma ammattitaito näkyväksi. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista verrata asiakirjatutkimuksen avulla, onko tämä kirjaamistapa kehittynyt asiakaslähtöisempään suuntaan ja onko osallistava kirjaaminen lisännyt asiakkaan äänen kulumista kirjatessa tekstissä.

Petkovšek-Gregorinin ja Skela-Savičin (2015) tutkimuksen mukaan koulutustasolla on merkitystä siihen, kuinka tärkeäksi asiakastyön dokumentaatio koetaan. Tutkimuksen mukaan korkeammin koulutetut hoitajat ovat kokeneet dokumentoinnin osana työtä merkityksellisemmäksi kuin matalammin koulutetut työntekijät. Tutkimuksen mukaan matalammin koulutetut työntekijät tarvitsivat enemmän jatkokoulutusta kirjaamisen tueksi. (Petkovšek-Gregorin & Skela-Saviči 2015.) Tässä tutkimuksessa ei voida todentaa sitä, kokevatko toisen asteen koulutuksen käyneet työntekijät kirjaamisen vähemmän merkitykselliseksi kuin ammattikorkeakoulun käyneet työntekijät. Tutkimuksessa kuitenkin tulee ilmi, että sosionomit hallitsivat tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät väittämät muita vastaajia paremmin. Lisäksi korkeammin koulutetut työntekijät olivat havainneet matalammin koulutettuja enemmän puutteita kirjaamisessa. Sosionomeista 87,5 % ja sairaanhoitajista 80 % olivat havainneet kirjaamisen puutteita, kun taas lähihoitajilla luku oli 67,3 %. Muuten selkeää eroa työntekijöiden koulutustaustalla ei ollut.

Asiakirjoja kirjoitetaan muun muassa siksi, että tietoa saadaan kerättyä ammatillisen työskentelyn tueksi ja mahdollistamiseksi (Kääriäinen 2022). Asiakastyön arviointien sekä uusien suunnitelmien ja päätösten tekeminen ei ole mahdollista, jos työskentelyä ei ole dokumentoitu asianmukaisesti (Laaksonen ym. 2011, 12; THL 2023b). Kyselyn vastausten mukaan 15 % vastaajista kirjaa aina ja 54 % kirjaa usein asiakkaan tavoitteiden mukaisesta työskentelystä. Jopa 31 % kirjaa tavoitteiden eteen tehdystä työstä vain harvoin ja tästä aiheesta tuli mainintoja myös kirjaamisen puutteiden kartoituksessa. Yksi sosiaalihuollon asiakastyön tärkeimmistä tehtävistä on asettaa asiakkaan kanssa tavoitteita ja työskennellä näiden tavoitteiden eteen. Jos tavoitteidenmukaisesta työskentelystä ei kirjata, muodostuu tästä niin sanottua hiljaista tietoa. Huuskosen ja Vakkarin (2015) tutkimuksen mukaan työntekijän työskennellessä kauan saman asiakkaan kanssa, osasta tietoa tulee työntekijälle itsestään selvää ja tällöin saattaa olla tilanne, että tärkeitä asioita jää kirjaamatta, jonka seurauksena tieto on vain yhden työntekijän varassa. Räsänen (2014) mainitsee myös, että jos kirjattua tietoa ei ole saatavissa tai se on puutteellista, on työntekijän varmistettava oikea tieto asiakkaalta ja tämä saattaa aiheuttaa kohtaamiseen jännitettä (Räsänen 2014, 85-89). On myös mahdollista, että asiakas ei osaa kertoa asiasta, jolloin esimerkiksi työntekijän vaihtuessa on mahdotonta todentaa, miten tavoitteen eteen on työskennelty. Asumispalvelutyössä työskennellään usein pitkiä aikoja samojen asukkaiden kanssa, jolloin sellaista tietoa voi jäädä kirjaamatta, mikä olisi arvokasta esimerkiksi muulle työryhmälle tai uusille työntekijöille. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että tavoitteiden eteen tehdyn työskentelyn kirjaamiseen kiinnitettäisiin huomiota. Güntherin (2015, 66-69) mukaan mielenterveyskuntoutujien asumispalveluissa asiakkaiden erilaisten terveystietojen ja vointiin liittyvien yksityiskohtaisten havaintojen kirjaamiselle on perusteena se, että näiden taustatietojen varassa työntekijä pystyy yhdessä asiakkaan kanssa arvioimaan kuntoutumisen toteutumista, sen eteen tehtyä työskentelyä, tekemään havaintoja

voinnin muutoksista. Sekä työntekijä että palvelun järjestäjä voi näiden tietojen varassa arvioida asiakkaan kanssa tehtyä työtä ja tämän voinnin nykytilaa sekä kuntoutumista.

Kartoitettaessa kirjaamisen puutteita, nosti useampi vastaaja esiin haasteet asiakastietojärjestelmän käytössä. Vastauksissa oli nähtävissä, että tietojärjestelmän käytössä on havaittu puutteita useammalla järjestelmään liittyvällä osa-alueella. Tarkasteltaessa väittämiä, 60 % vastaajista on kertonut saaneensa tietojärjestelmän käyttöön riittävän perehdytyksen, joten 40 % vastaajista koki, että perehdytys on jäänyt jollain tasolla vaillinaiseksi. Se, että tietojärjestelmän käytössä havaitaan puutteita ja perehdytys ei ole kaikkien vastaajien mielestä ollut riittävää, voi viestiä perehdytyksen tai koulutuksen riittämättömyydestä. Hyppösen ym. (2018) tutkimuksen mukaan työntekijät kritisoiivat saamaansa perehdytystä tietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi tutkimuksessa tietojärjestelmän kehityskohteeksi nousi esiin myös tiedon kirjaaminen useaan paikkaan ja järjestelmän epävakaus sekä hitaus. Sarannon ym. (2021) tutkimuksen tuloksissa tuli ilmi, että koulutus ja ohjelmaan perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää, eikä pelkkä yksi koulutus riitä, sillä kysymykset heräävät vasta useamman käyttökerän jälkeen. Työnantajien tulisi varmentaa jatkuva kouluttautuminen tietojärjestelmien käyttöön. Tuloksissa näkyy myös eri potilastietojärjestelmien kriittinen arvostelu, sillä eri järjestelmät eivät kommunikoi keskenään. Salovaaran (2021) mukaan tietojärjestelmien haasteena on niiden luotettavuus, sillä luotettavaa tietoa voidaan saada ainoastaan silloin, kun työntekijät on koulutettu järjestelmän käyttöön. Tietojärjestelmien tulisi olla vakaita ja helppokäyttöisiä (Hyppönen ym. 2018) ja niiden tulisi tukea työtä ja olla suunniteltu siten, että ne palvelevat sekä asiakastyötä että niiden kirjoittajaa (Salovaara & Ylönen 2022). Huonot tai hitaat järjestelmät eivät kannusta työntekijää asiakirjojen kirjoittamiseen. Kuten asiakirjojen kirjaamiseen, myös järjestelmän käyttöön olisi suunniteltava kattava perehdytys ja niiden käyttöä tulisi kouluttaa säännöllisesti. Tässä tutkimuksessa tietojärjestelmä ei saanut osakseen kritiikkiä, mutta kuten aikaisemmissakin tutkimuksissa, perehdytys ja koulutus on tulosten mukaan ollut vaillinaista. Ilman laadukasta perehdytystä ja järjestelmän käyttöön liittyvää jatkokoulutusta ei järjestelmän helppokäyttöisyydellä ole juurikaan merkitystä.

Sekä tietojärjestelmän että kirjaamisen riittävää perehdytystä koskien vastattiin suurella hajonnalla, mikä kertoo epävarmuudesta sitä kokemusta kohtaan, onko perehdytystä saatu tai onko se ollut riittävää. Perehdytyksestä voi myös olla niin pitkä aika, että vastaaja ei muista, minkälaista perehdytys on ollut. Jos perehdytys olisi ollut perusteellista, hajontaa olisi mahdollisesti syntynyt vähemmän. 57 % vastaajista arvioi, että on saanut tarpeellisen perehdytyksen kirjaamista koskien. Pelkkä perehdytys ei usein riitä myöskään tässä asiassa, vaan uuden oppiminen vaatii jatkuvia toistoja. Työnantajan onkin perehdytyksen lisäksi mahdollistettava työntekijöiden kehittyminen työssä myös täydennyskoulutusten avulla, sillä työn muutoksessa painotetaan erityisesti muutos- ja oppimisvalmiuksia sekä oman työn ja osaamisen kehittämismuutoksia (Arola 2020, 35). Koska aika, kansalliset ohjeistukset ja lait muuttavat myös sosiaalialan kirjaamista, ei voida olettaa, että esimerkiksi oppilaitoksissa aiemmin opitut

kirjaamisen periaatteet olisivat samoja kuin mitä ne ovat tänä päivänä. Laadukkaaseen kirjaamiseen perehdyttämistä ei täten voi ohittaa uuden työntekijän perehdytysvaiheessa. Organisaatiossa olisi hyvä varmistaa, että perehdyttäjät ovat itse perehtyneet perehdytettävään aiheeseen, tässä tapauksessa asiakirjojen kirjaamiseen. Perehdyttäminen on myös jokaisen työnantajan laillinen velvollisuus, sillä työturvallisuuslaissa (738/2002) määritellään, että työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, sen olosuhteisiin, työmenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn aloittamista.

Havainnoitaessa kirjaamiseen liittyviä puutteita, tärkeimmiksi kirjaamisen kehittämiskohteiksi nousivat ehdottomasti kirjaamisen lisääminen ja sen huomioiminen, että tehdyistä asiakaskirjauksista löytyy kaikki olennainen tieto. 82 % vastaajista ilmaisi, että kirjaaminen on heille helppoa. Kuitenkin puutteita asiakaskirjausten sisällössä on havaittu olevan erityisen paljon. Tämä saattaa kertoa siitä, että työntekijät eivät ole tietoisia siitä, mitä kaikkea kirjaamiselta vaaditaan. Ei välttämättä voida tietää mitä odotetaan, jos ei saa siitä palautetta. Roivaksen ja Karjalaisen (2013, 35) mukaan hyvä asiakirjateksti on täsmällistä ja tiivistä. Kirjaus ei saa olla liian laava, jotta tärkeät asiat eivät huku tarpeettomien virkkeiden joukkoon ja tekstin asiasisältö saattaa kadota. Toisaalta kirjaus ei myöskään saa olla niin suppea, jotta se olisi mahdollisimman selkeä ja informatiivinen.

Sekä ideariihessä että kyselyssä nousi esiin se, että asiakaskirjauksia tehdään liian vähän. Vastauksissa mainittiin myös, että asioista puhutaan, mutta puhutuista asioista ei kirjata. Syitä kirjaamisen vähäisyydelle on vaikea nimetä, mutta tämä voisi johtua siitä, että työntekijät ovat asiakkaiden kanssa päivittäin niin tiivistä, että ajatellaan jonkin asian olevan kaikkien tiedossa, kun se on omassa tiedossa. Tai koska siitä on puhuttu, sitä ei tarvitse enää kirjata. Kyselyssä mainittiin myös, että kirjaukset ovat usein liian suppeita, eivätkä ne kuvaile tarpeeksi tehtyä työtä, asiakkaan tilaa, toimintakykyä tai taitoja. Koulutustarpeissa taas nousi esiin se, että vastaajat kaipasivat määriteltyä tietoa siitä, mitä asioita tulisi kirjata. Asiakas-tietolain (703/2023) 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tehdessään asiakaskirjauksia, ammattilaisen tulee aina kulloinkin arvioida, mitkä tiedot asiakkaan tilanteessa ovat merkittäviä ja oleellisia kirjaamisen kannalta (Lehmuskoski ym. 2023, 180-181).

Kartoitettaessa kirjaamisessa havaittuja puutteita, nousi vastauksissa usein esille myös se, että kielelliset ilmaisut ovat joskus epäselviä tai huolimattomasti kirjattuja. Kirjaamisen tyylin kerrottiin myös toisinaan olevan epäasiallista. Kuorikoski (2022) on tehnyt kattavuuskatsauksen sosiaaliryönn dokumentoinnin käytöstä tutkimustarkoituksessa. Tutkimuksessa havaittiin yleisesti haasteita dokumentointiin liittyen ja nämä osaltaan vaikuttivat myös tutkimukseen. Esimerkiksi dokumentoinnin vaihteleva laatu nähtiin yhtenä haasteena sille, että

asiakirjoja voisi käyttää tutkimustarkoitukseen. Hallintolain (434/2003) 9 §:n sekä asiakastietolain (703/2023) 19 §:n mukaan asiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Asiakaskirjaukset voivat toimia myös työntekijän oikeusturvana ja myös tämän vuoksi kirjoitetun tekstin tulisi olla mahdollisimman ymmärrettävää (Saario 2017, 31-42). Ei voida väittää, että hyvän kielellisen tekstin kirjoittaminen olisi helppoa arjen keskellä ja siksi sitä pitääkin harjoitella (Karvinen 2017, 163).

Kyselyn alussa oli väittämä ”Tarvitsen koulutusta kirjaamisen tueksi”, jossa vain 28 % vastaajista oli tuonut esille tarvitsevansa kirjaamisen koulutusta. Kuitenkin kyselyn lopussa 70 % vastaajista koki tarvitsevansa kirjaamisen tueksi koulutusta ja he pystyivät lisäksi nimeämään, minkälaista kirjaamiseen liittyvää koulutusta olivat vailla. Kyselyn sisältö on saattanut saada vastaajat ajattelemaan kirjaamisen moninaisuutta ja siihen liittyviä vaateita moniulotteisemmin. Tämä havainto voi kertoa siitä, että ei olla varmoja siitä, mitä kaikkea kirjaamisessa olisi hallittava ja siitä, että omaa osaamistasoa on vaikea arvioida. Kun esimerkiksi tarkastelee kyselyn osiota ”oman osaamisen arviointi”, on havaittavissa, että 5-10-vuotta alalla työskennelleet arvioivat oman osaamisensa muita paljon korkeammaksi. He kokivat tuntevansa myös parhaiten lainsäädännön ja eivät kokeneet tarvitsevansa koulutusta osaamisensa tueksi. Kuitenkin tietosuoja ja tietoturva mittaavissa väittämissä oli osioita, jotka vain 64 % tämän ryhmän vastaajista oli tiennyt. Tämä korreloi siihen päätelmään, että oman osaamisen arviointi voi olla joskus haastavaa, varsinkin jos ei ole täysin varma, minkälaista tietotaitoa oletetaan hallittavan. Ajatus siitä, että oma osaaminen on hyvällä tasolla voi johtua myös koulutuksen puutteesta ja siitä, että ei tiedetä varmaksi sitä, mitä asiakirjojen tulisi sisältää tai mitä kaikkea tulee huomioida, kun puhutaan laadukkaasta kirjaamisesta. Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 5 §:ssä määritellään, että sosiaalihuollon ammattilaisen tulee pitää huolta ammattiosaamisestaan ja sen kehittamisestä. Uusien taitojen oppimisen ja osaamisen kehittyminen edellyttävät työhön liittyvien asenteiden muutosta sekä ainakin osittain vanhoista toimintatavoista luopumista (Laulainen ym. 2020, 152-155).

Tarkasteltaessa kirjaamisen koulutuksen tarpeita siltä osin, kun ne on koettu tarpeellisiksi, nousee kyselystä muiden yläpuolelle tietoturva ja tietosuoja, lainsäädäntö sekä mitä ja miten asiakirjoihin kirjataan. Työntekijöiden mainitsemat koulutustarpeet korreloivat yhteen myös kyselyn tulosten kanssa: tietosuoja ja tietoturva mittaavissa väittämissä oli osittain suurta hajontaa sekä epävarmuutta siitä, miten näihin väittämiin olisi tullut vastata oikein, lainsäädännön osaamisessa oli epävarmuutta ja puutteita oli havaittu erityisesti koskien kirjaamisen vähäisyyttä ja suppeaa kirjaamistapaa.

Koulutustarpeisiin liittyvissä vastauksista oli luettavissa 13 kertaa, että vastaajat tarvitsevat koulutusta tietoturva ja tietosuoja-asioihin. Kyselyssä oli havaittavissa tietopuutteita erityisesti tietojen luovutuksen ja virheiden korjaamiseen liittyvissä väittämissä. Hallintolain (434/2003) 51 §:ssä sanotaan, että jos ammattilainen tekee asiakkaasta virheellisen

kirjauksen tai tekstissä esiintyy kirjoitusvirhe, on virhe korjattava. Asiakirjoihin kirjoitetut virheet on vielä helppo käydä korjaamassa omaan tietojärjestelmään, mutta paljon vaikeampi tilanne on, jos ne on ehditty siirtää Kanta-arkistoon. Siksi olisikin tärkeää, että kirjaaminen on lähtökohtaisesti laadukasta ja mahdollisimman virheetöntä. Ennen kun voi tietää, saako tietoja luovuttaa sivulliselle, pitää tietää, mikä taho toimii kirjatun tiedon rekisterinpitäjänä, sillä julkisuuslain (1999/625) 14 §:n mukaan viranomaisen asiakirjan luovuttamisesta eteenpäin päättää se viranomainen, eli rekisterinpitäjä, jonka hallussa asiakirja on. Kaikki tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät asiat tulisi jokaisen työntekijän hallita kokonaisvaltaisesti, mutta aiheeseen tulee kiinnittää huomiota myös muuten organisaatiossa. Tähän ei riitä pelkkä kirjaamisen ohjeistus. Organisaatiossa on järjestetty vuonna 2023 tietoturvailtapäiviä, joissa yllä olevia asioita on käsitelty. Tutkimustulosten valossa voisi päätellä, että näitä tilaisuuksia tulee jatkaa myös tulevaisuudessa säännöllisesti.

Työntekijän on tärkeä hallita asiakirjoja koskevat säännökset ja osata kirjoittaa lain ja asetusten mukaisesti (Roivas & Karjalainen 2013, 148). Lainsäädäntöön liittyvää koulutusta koki tarvitsevansa kuusi vastaajaa. Väittämässä ”Tunnen kirjaamista säätelevän lainsäädännön” oli nähtävissä myös se, että lainsäädäntöön liittyen useat vastaajat olivat hieman epävarmoja osaamisestaan tai he kokivat, että osaamista ei ole. Lainsäädännön koki hallitsevansa vähän reilu 50 % vastaajista, 24 % ei osannut sanoa ja 19 % vastaajista koki, että kirjaamista koskeva lainsäädäntö ei ole hallussa. On hyvä, että lainsäädäntöön liittyvään koulutukseen koetaan tarvetta, sillä kyselyn vastausten pohjalta on myös havaittavissa, että koulutusta aiheen pohjalta tarvitaan.

Asumispalvelujen arjessa puhutaan usein kirjauksista, muistioista tai raportista, harvemmin kuulee mainittavan sanan ”asiakirja”. Olisikin hyvä herätä miettimään, onko kirjausten tekeminen jopa niin rutiininomainen osa työskentelyä, että asiakirjojen merkitys on jäänyt liian vähälle huomiolle? Tämän vuoksi olisi hyvä käydä keskustelua siitä, minkä vuoksi kirjauksia tehdään ja mihin kaikkeen asiakirjoja käytetään. Ilman selkeää kirjaamisen ohjetta työntekijä määrittää itse, minkälaista sisältöä hän tuottaa asiakirjoihin. Myös asiakirjojen yhtenäisellä rakenteella voidaan tukea kirjaamisen käytäntöjä. (Laaksonen ym. 2011, 3-7.) Jotta asiakirjat voidaan laatia oikein, vaatii se työntekijältä dokumentoinnin osaamista ja hallintaa. Puutteellisten asiakirjojen vuoksi asiakkaan oikeus oikeanlaiseen palveluun voi vaarantua, sillä ammattihenkilöllä on asiakirjoja kirjoittaessaan valtaa määritellä, millä tavalla hän asiakkaan asian dokumentoi. (Kääriäinen 2022.) On selvää, että jos tavoitteena on yhdistää tietojen käytettävyys valtakunnallisella tasolla, täytyy yhtenäiseen kirjaamiseen olla selkeä ohjeistus ja raamit, jotta kirjaaminen olisi mahdollisimman tasalaatuista ja lakiin perustuvaa. Laajojen valtakunnallisten ohjeiden myötä tarvitaan myös henkilökunnan huolellinen perehdytys kirjaamisen käytäntöihin. Työyhteisöissä tulisikin tavoitella laadukkaan dokumentoinnin hallintaa ja dokumentointi tulisi nähdä osana organisaatiokulttuuria (Laaksonen ym. 2011, 51).

Asiakasdokumentoinnin opettelussa on tärkeää ymmärtää se, miksi asiakaskirjauksia tehdään. Niiden olisi kuvattava tehtyä työtä ja asiakkaan tilannetta mahdollisimman hyvin ja oikeellisesti, jotta kirjauksia olisi mahdollista hyödyntää työskentelyn ja päätöksenteon tukena. (Laaksonen ym. 2011, 53.) Asiakirjojen laajemman merkityksen ymmärtäminen muutoinkin kuin vain tiedonvaihdon välineenä olisi tärkeä nostaa organisaatioissa keskusteluun. Olisi tärkeää korostaa sitä, että mitä ei ole kirjattu, ei ole myöskään tapahtunut. Asiakirjojen oikeusturvaan liittyvää näkökulmaa ei muuten ehkä tule ajatelleeksi, ellei tilanne ole osunut omalle kohdalle. Toisaalta tähän, niin kuin kaikkeen muuhunkin kirjaamiseen liittyy se, että kirjaaminen olisi oltava mahdollisimman laadukasta ja ajantasaista.

Vaikka kirjaamista tutkimuksen mukaan koetaan olevan aivan liian vähän, kokevat kaikki vastaajat kuitenkin kirjaamisen olevan osa perustehtäväänsä. Lisäksi jopa 82 % vastaajista kertoi tietävänsä, mistä asioista heidän tulee kirjata. Tästä voisi päätellä, että kirjaamisen havaittu vähäisyys ei johdu siitä, että kirjaaminen koetaan ylimääräisenä työtehtävänä, vaan kyse voisi olla enemmän osaamisen vajeesta. Osaamisvaje voi johtua siitä, että organisaatiossa ei ole ollut selkeää ohjetta kirjaamisen tueksi eikä henkilöstöllä ole välttämättä tietoa siitä mitä kaikkea kirjaaminen vaatii ja miksi sitä tehdään.

Kirjaamisen kehittämisessä tulisi tutkimuksen tulosten mukaan erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että asiakaskirjauksia tehtäisiin enemmän ja että tehdyistä asiakaskirjauksista löytyisi kaikki olennainen tieto. Kirjaamisen tulisi myös enemmän määrin tapahtua ajantasaisesti asiakkaan kanssa ja tavoitteiden mukaista työskentelyä tulisi dokumentoida aktiivisesti. Lainsäädännön sekä tietosuojan ja tietoturvan osaamista tulisi lisätä.

Tutkimuksen mukaan organisaatiossa ollaan matkalla oikeaan suuntaan jo siksi, että kirjaaminen kiinnostaa työntekijöitä, koulutustarpeita osataan nimetä ja koulutusta myös halutaan. Jokainen työntekijä myös kokee kirjaamisen osaksi perustehtäväänsä. On lisäksi hienoa huomata, että kirjaamisen puutteita tunnustetaan. Puutteita saisi kaikkein parhaiten korjattua jo sillä, että keskustelua aiheesta lisättäisiin työryhmissä ja kirjaamisesta annettaisiin välitöntä palautetta. Oppimista tapahtuukin paljon työssä, sillä tiedot ja taidot siirtyvät ryhmän sisällä ja tämä kartuttaa yhteistä osaamista (Lehtonen 2002, 34-36). On tärkeää, että organisaatiossa on avoin ilmapiiri asioiden käsittelylle, yhteiselle keskustelulle ja tiedon jakamiselle sekä aikaa uuden oppimiselle. Kuitenkin jokaisen ammattihenkilön omalla vastuulla on oman ammattitaitonsa ylläpitäminen ja osaamisen jakaminen työyhteisössä. (THL 2023e.) Kyselyn mukaan 55 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaamisesta keskustellaan työyhteisössä. Oppimisen näkökulmasta tämä luku voisi olla vielä suurempi. Olisikin tärkeää, että organisaatiossa kirjaamiseen liittyvä keskustelu tulisi osaksi arkea, jolloin havaittuihin kirjaamisen puutteisiin pystyttäisiin reagoimaan ajantasaisesti, mikä taas lisäisi henkilöstön osaamista. Työyhteisöissä ja koko organisaation tasolla olisikin hyvä käydä yhteistä keskustelua dokumentoinnista ja siihen liittyvistä toimintatavoista (Laaksonen ym. 2011, 13).

Kun kirjattu tieto tulevaisuudessa liikkuu Kanta-arkiston kautta toimijalta toiselle, on tärkeää, että asiakkaasta on kirjattuna riittävät ja oikeelliset tiedot asiakasasiakirjoihin ja että kirjaaminen olisi kaikin puolin mahdollisimman laadukasta. Työntekijöiden olisi kyettävä ajattelemaan kirjaamista laajempaan kokonaisuuteen ja ymmärtämään sen vaikutukset työn tekemisen lisäksi myös asiakkaan elämään. Koska kirjaaminen on jo selkeästi vakiintunut osa asumispalvelutyötä ja siitä ollaan kiinnostuneita, olisikin nyt syytä kiinnittää huomiota kirjaamisosaamisen kehittämiseen.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yhden sosiaalihuollon asumispalveluita tuottavan organisaation kirjaamisen nykytilaa ja tavoitteena oli tuottaa tutkimuksen pohjalta organisaatiolle kirjaamisen ohjeistus. Aihe on tällä hetkellä ajankohtainen ja tärkeä, sillä kaikki sosiaalihuollon palveluita tuottavat organisaatiot ovat lähitulevaisuudessa liittymässä osaksi Kanta-arkistoa, mikä mahdollistaa tiedon liikkumisen eri toimijoiden välillä. Tämän uudistuksen vuoksi laadukkaan sekä lakien ja asetusten mukaisesti tehdyn kirjaamisen hallinta olisi nyt tärkeää.

Kirjaamisen nykytilaa on pääosin tutkittu organisaation henkilökunnalle osoitetun kyselyn avulla, joka toteutettiin Webropol-alustalla. Menetelmän avulla pystyttiin saavuttamaan suuri vastaajaryhmä, jotta näkökulma tutkittavaan aiheeseen saatiin mahdollisimman laajaksi. Haastattelujen tai muiden mahdollisten laadullisten tutkimusmenetelmien avulla vastaajaryhmä olisi jäänyt huomattavasti pienemmäksi ja näin ollen myös näkökulma tutkittavaan aiheeseen suppeammaksi. Kyselylomaketta laatiessa pyrittiin huomioimaan mahdollisimman perusteellisesti se, että kyselyssä käytettävien kysymysten avulla saadaan vastauksia tutkittuun asiaan. Kysymykset olivat konkreettisia ja helposti ymmärrettäviä. Kysymysten määrä pidettiin suhteellisen pienenä, jotta niihin vastaaminen ei olisi liian työllistävää. Avoimia kysymyksiä oli vain kaksi ja ne aseteltiin lomakkeen puoliväliin sekä loppuun. Lomakkeen kysymykset testattiin ja korjattiin ennen lopullisen kyselyn lähettämistä. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kolme viikkoa, joten jokaisella kyselyn saaneella oli riittävästi aikaa kyselyyn vastaamiseen. Tietoja ei tarvinnut syöttää erilliseen ohjelmaan, sillä Webropolin avulla saatiin kyselyn vastaukset luotettavasti luettavaksi frekvenssilukuina sekä prosentteina.

Kyselyyn valittiin vastaajaksi kaikki ne organisaation työntekijät, jotka tekevät työssään asiakaskirjauksia. Tästä ryhmästä ei valittu otantaa, jotta vastaajien määrä oli mahdollista saada mahdollisimman suureksi. Kysely lähetettiin 173 työntekijälle ja vastauksia saatiin 71, joten vastausprosentiksi tuli 41 %. Vastajamäärä tutkimuksessa oli hyvä, mutta vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi, jotta tuloksiin olisi saatu vielä kattavampi kuva kirjaamisen nykytilasta. Koska kaikki kyselyn vastaukset olivat pakotettuja, ei yhtään kyselylomaketta palautettu vaillinaisena ja näin olleen yhtään kyselylomaketta ei tarvinnut hylätä. On vaikea

arvioida, miksi 59 % kyselylinkin vastaanottajista jätti vastaamatta. Kyselylinkki lähetettiin valmiiksi olemassa oleviin postitusryhmiin ja on mahdollista, että postitusryhmiin on jäänyt sellaisia henkilöitä, jotka eivät enää työskentele organisaatiossa tai ovat olleet väliaikaisesti poissa työstä, jolloin vastaamien ei ole ollut mahdollista. Vastausaika kyselyyn oli kolme viikkoa ja on hyvin todennäköistä, että vastauksia ei olisi saatu merkittävästi lisää, vaikka vastausaika olisi pidennetty. On hyvin mahdollista, että kyselyyn ovat jättäneet vastaamatta sellaiset henkilöt, jotka eivät ole kokeneet aihetta itselleen tärkeäksi. 71 vastausta antoi kuitenkin organisaation kirjaamisen nykytilasta hyvän ja kokonaisvaltaisen kuvan, todennäköisesti ainoastaan joidenkin vastausten painotus olisi voinut muuttua, jos vastauksia olisi tullut enemmän.

Kyselyn kysymykset olivat suurimmalta osin helppoja ja yksiselitteisiä sekä näistä saadut vastaukset informatiivisia. Mittarit olivat harkittuja ja perusteltuja. Yhdessä kysymyksessä käytettiin vastausvaihtoehtona vaihtoehtoa ”usein”. Tämä on saattanut olla monitulkintainen ja vaikuttaa vastauksiin, sillä ”usein” saattaa merkitä eri ihmisille eri asioita. Tätä vastausvaihtoehtoa ei kuitenkaan voinut jättää käyttämättä, jotta vastauskaala saatiin tarpeeksi monipuoliseksi. Väite ”Tunnen kirjaamista koskevan lainsäädännön” on saattanut olla haastava, sillä siinä esiintyi vastauksissa paljon hajontaa ja kirjaamista koskeva lainsäädäntö on kovin laaja. Tämä väittämä olisi mahdollisesti voitu esittää myös jollain toisella tavalla. Taustatiedot on kyselyssä tärkeä kartoittaa, mutta niillä ei havaittu olevan suurta merkitystä tutkimustuloksiin. Työskentelyvuosien vaihtoehtoskaala olisi voinut olla suurempi ja toisaalta olisi voinut myös tarkastella työskentelyvuosia tutkittavassa organisaatiossa. Tarkasteltaessa taustatietoja, osoittautuivat jotkin vastaajaryhmät toisia huomattavasti suuremmiksi tai pienemmiksi ja näillä on saattanut olla merkitystä saatuihin tuloksiin. Ammattiryhmien kohdalla tämä oli tiedossa etukäteen, sillä AMK-koulutettujen määrä organisaatiossa on pienempi, mutta muilta osin hajonta ei ollut ennustettavissa. Määrällisten vastausten virhemarginaali on tutkimuksessa suhteellisen pieni johtuen siitä, että tietoja ei ole tarvinnut siirtää alustalta toiselle. On kuitenkin mahdollista, että avoimia vastauksia tulkittaessa on syntynyt tulkintavirheitä, joilla on ollut vaikutusta tutkimuksen lopputuloksiin.

Kyselyn lisäksi tutkimuksessa on hyödynnetty myös ideariihityöskentelyä ja opinnäytetyön tuotos on viimeistely organisaation työntekijöiden kommenttien perusteella. Ideariihityöskentelyä järjestettiin kaksi ja näihin osallistui sopiva määrä ihmisiä, jotta saatiin kartoitettua ajatuksia liittyen tulevaan tuotokseen sekä myös kyselyn väittämien pohjaksi. Opinnäytetyön tekijä laati tuotoksen itsenäisesti sen vuoksi, että hänellä oli tiedossaan aiheeseen liittyvä laaja tietopohja sekä kyselystä saadut vastaukset. Muiden organisaation jäsenten mukaanottoa tähän vaiheeseen ei nähty aiheelliseksi. Kirjaamisen merkityksellisyyttä korostamaan ohjeeseen laadittiin erillinen lista niistä syistä, miksi sosiaalihuollossa kirjataan asiakastietoa.

Tuotoksen valmistumisen jälkeen se lähetettiin valitulle vastaajaryhmälle kommentoitavaksi. Kommentteja tuli aika vähän, mutta niiden sisältö oli hyödyllistä sekä monipuolista ja antoi lisäarvoa lopullisen tuotoksen laatimista varten. Tutkimusta olisi voinut vielä rikastuttaa esimerkiksi työpajatyöskentelyn tai haastattelujen avulla, mutta rajaus oli kuitenkin tehtävä ja yhden organisaation jäseniä ei ole kannattavaa osallistaa useita kertoja yhden opinnäytetyön hyväksi. Tuotoksen laatiminen on ollut opinnäytetyön viimeinen osio, joten sen käytettävyys arjessa jää vielä epäselväksi. Erilaisille ohjeistuksille on kuitenkin hyvin tyypillistä, että ne muokkaantuvat käytössä lopulliseen muotoonsa, joten sen käytettävyyttä voidaan arvioida vasta jonkin ajan kuluttua. Ohjetta tullaan muokkaamaan viimeistään siinä vaiheessa, kun organisaatio alkaa toteuttaa rakenteista kirjaamista. Yleisesti ottaen opinnäytetyössä käytetyillä menetelmillä on onnistuttu kartoittamaan organisaation kirjaamisen nykytilaa kattavasti.

Opinnäytetyössä on noudatettu tutkimusetiikkaa vaaditulla huolellisuudella. Tutkimusmenetelmissä ei ole käsitelty henkilötietoja ja kysely oli kokonaisuudessaan anonymisoitu. Vastajia on ollut tarpeeksi, joten heitä ei ole myöskään mahdollista vastausten pohjalta tunnistaa. Käytetty tietopohja on arvioitu luotettavaksi ja tuoreeksi. Tiedonhankinnassa on huomioitu käytettyjen tietolähteiden asianmukaisuus. Toisten tutkijoiden kirjoituksia ei ole plagioitu, niitä on kunnioitettu ja lähdeviitteet on merkitty asianmukaisesti. Kaikki tutkimuksen vaiheet on kuvattu yksityiskohtaisesti ja totuudenmukaisesti. Tutkittavaa organisaatiota, eli opinnäytetyön toimeksiantajaa on kohdeltu opinnäytetyössä kunnioittavasti. Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät ovat yleisesti hyväksytyjä sekä eettisesti kestäviä ja niiden avulla on pystytty tuottamaan uutta tietoa. Opinnäytetyön tekijä on noudattanut tutkimuksessa ja tulosten esittelyssä rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta.

Opinnäytetyö on hyödyllinen pohjatutkimus jatkotutkimuksien kannalta. Tutkitussa organisaatiossa olisi kannattavaa tutkia esimerkiksi, millä tavalla uusi kirjaamisen ohje on vaikuttanut kirjaamisen laatuun, miten kirjaamisen osaaminen on kehittynyt, millä tavalla kirjaamista koskevaa keskustelua on saatu osaksi arkea, miten kirjaamisesta annetaan palautetta tai miten kirjaamisvalmentajien osaamista on osattu hyödyntää. Kirjaamisen laadukkuutta tai laadun kehittämistä voisi mahdollisesti tutkia myös asiakirja-analyysin avulla. Olisi myös kiinnostavaa tutkia palvelun järjestäjän ja palvelun tuottajan välistä näkökulmaa koskien Kanta-arkiston käyttöönottoa ja erityisesti sitä, millä tavoin palvelunjärjestäjä tukee ja ohjeistaa palvelun tuottajia siirtymävaiheessa. Mielenkiintoista on myös, miten palvelun tuottajiin vaikuttaa se, että heillä saattaa olla useita eri hyvinvointialueita palvelunjärjestäjinä, jotka saattavat vaatia palvelun tuottajilta erilaisia asioita koskien asiakirjalomakkeita sekä tiedonsiirtoa. Vielä tällä hetkellä tuki ja ohjeistukset tulevat ainoastaan THL:ltä, Kanta-palveluista ja tietojärjestelmätoimittajilta. Olisi myös kiinnostavaa lukea tutkimusta siitä, miten kirjaaminen muuttuu tai vaikeutuu, kun tulevaisuudessa potilas- ja asiakastieto tulee asumispalveluissa

kirjata erilleen: minkälaista uutta osaamista se mahdollisesti vaatii sekä organisaatiolta että sen henkilökunnalta.

Opinnäytetyön tutkimustulokset ja tuotos ovat hyödynnettävissä sekä tutkitussa organisaatiossa että valtakunnallisesti. Tutkitussa organisaatiossa tutkimustuloksia voidaan hyödyntää kirjaamista koskevan keskustelun tukena ja perusteena sille, miksi kirjaamista on tärkeä lähteä kehittämään ja miksi kirjaamista koskevaa keskustelua arjessa olisi lisättävä. Tulokset tullaan julkaisemaan opinnäytetyön julkaisun yhteydessä organisaation sisäisen viestinnän kanavia hyödyntäen. Syntyneitä tuotosta voidaan hyödyntää henkilöstön osaamisen kehittämisessä kirjaamisen koulutuksen tukena sekä uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Tuotoksen pohjalta tullaan laatimaan organisaatiossa myös yhteinen koulutusmateriaali ja koulutuksesta vastaavat työntekijät tullaan perehdyttämään aiheeseen, jotta henkilöstön koulutus olisi kaikissa yksiköissä mahdollisimman tasalaatuista. Sosiaalialan kirjaaminen on muutoksessa valtakunnallisesti ja erityisesti useat yksityiset sosiaalialan organisaatiot ympäri Suomen kamppailevat saman asian äärellä. Tätä opinnäytetyötä ja opinnäytetyön tuotosta on mahdollista hyödyntää myös muissa alan organisaatioissa kirjaamisen kehittämisen tukena. Erityisesti sosiaalihuollon asumispalvelut hyötyisivät opinnäytetyössä syntyneestä ohjeistuksesta ja saattaisivat saada siitä tukea kirjaamiskäytäntöihinsä

Lähteet

Painetut

Henttonen, P. 2023. Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen (uudistettu laitos). Helsinki: Avain.

Hiltunen-Toura, M., Leskinen, K. & Taskinen, T. 2017. Määrämuotoinen kirjaaminen etenee sosiaalityössä. Teoksessa Jämsén, A. (toim.) Sosiaalityön vuoro: keskusteluja ajassa. Keuruu: Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kääriäinen, A. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 189-198.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat - viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita

Roivas, M. & Karjalainen, A L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Helsinki: Edita.

Vierula, T. 2018. Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemana. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Arajärvi, M. 2019. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan uusi aikakausi. Talentia. Viitattu 5.3.2024. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/sosiaalihuollon-tiedonhallinnan-uusi-aikakausi/>

Arola, M. 2020. Organisaatiokansalaisuus sosiaalityön professionissa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Yhteiskuntatieteiden laitos. Viitattu 23.4.2023. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/23345?locale-attribute=fi>

Arola, M., Huttula, T., Jämsén, P., Kirjavainen, A., Mustikainen, H., Ranki, S., Santamäki, I., Vesa, A-M. & Villanen, J. 2022. Tulevaisuuden osaaminen syntyy ekosysteemeissä - Uuden osaamisjärjestelmän kuvaus. Sitra. Viitattu 23.4.2023. <https://www.sitra.fi/julkaisut/tulevaisuuden-osaaminen-syntyy-ekosysteemeissa/#esipuhe>

- Dragomiroiu, R., Hurloiu, I.-I., Mihai, G. 2014. Induction staff training. *Procedia economics and finance* 16/2014, 368-373. Viitattu 7.3.2023. <https://www.sciencedirect-com.nelli.lau-rea.fi/science/article/pii/S2212567114008156?via%3Dihub>
- Günther, K. 2015. Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Väitöskirja. Sosiaalityö. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere University Press. Viitattu 20.11.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0>
- Hallintolaki 434/2003.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. E-kirja. Helsinki: Edita.
- Huskonen, S. & Vakkari, P. 2015. Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. *The British journal of social work*, 45 (3), 792-808. Viitattu 16.9.2023. <https://web-s-ebSCOhost-com.nelli.lau-rea.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=8b35b8cf-7df3-4680-954d-529e48ad0133%40redis>
- Hyppönen, H., Lääveri, T., Hahtela, N., Suutarla, A., Sillanpää, K., Kinnunen, U.-M., Ahonen, O., Rajalahti, E., Kaipio, J., Heponiemi, T. and Saranto, K. 2018. "Smart systems for capable users? Nurses' experiences on patient information systems 2017", *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 10 (1), 30-59. Viitattu 30.10.2023. <https://journal.fi/finjehew/article/view/65363>
- Jauhiainen, A., Sihvo, P., Hämäläinen, S., Hietanen, A., Nykänen, J., Hämäläinen, J., Fransila, P., & Tikkanen, K. 2020. The competences of eProfessionals to use in social and health care. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 12 (2), 93-104. Viitattu 28.3.2024. <https://doi.org/10.23996/fjhw.85401>
- Kansa-koulu 3-hanke & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Voiko hoitaja kirjata toisen hoitajan puolesta, mikäli tämän kielitaito ei riitä kirjaamiseen? Kirjaamisfoorumi: vastauspankki. Viitattu 17.3.2024. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/vastauspankki/>
- Kansallisarkisto. 2024. Ohjepankki. Viitattu 16.3.2024. <https://kansallisarkisto.fi/ohjepankki>
- Kanta. 2024a. Asiakastietolain vaikutukset Kanta-palveluihin. Viitattu 18.3.2024. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/asiakastietolaki-ja-kanta-palvelut>
- Kanta. 2024b. Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus. Viitattu 18.3.2024. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/asiakastietolain-siirtymaajat-ja-vaiheistus>

- Karvinen, K. 2017. Asiakas ja hoitaja kotihoidon hoitokertomuksissa. Teoksessa Tillilä, U. & Karvinen, K. Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Kotimaisten kielten keskus, 155-166. Viitattu 14.2.2024. https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk50/Elaman_ja_kuoleman_tekstit.pdf
- Kirjaamisfoorumi. 2023a. Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin. Viitattu 14.3.2023. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>
- Kirjaamisfoorumi. 2023b. Kielen merkitys kirjaamisessa. Viitattu 14.3.2023. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>
- Kirjaamisfoorumi. 2023c. Näkökulmia kirjaamisen eettisyyteen. Viitattu 14.3.2023. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>
- Kosonen, N., Lehto, J., Nissilä, J., Sandström, I-L. & Suhonen, M. 2024. Opas sosiaalihuollon tiedonhallinnan toimivaan yhteistyöhön - Hyvinvointialueet ja palveluntuottajat kumppaneina. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.4.2024. https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSKKL?preview=/158753409/158754811/Opas%20sosiaalihuollon%20tiedonhallinnan%20toimivaan%20yhteisty%C3%B6h%C3%B6n_080324.pdf
- Kotimaisten kielten keskus. 2021. Miten asiakkaaseen ja työntekijään tulisi viitata sosiaalihuollon asiakasasiakirjoissa kuten asiakassuunnitelmissa ja asiakaskertomuksissa? Kirjaamisfoorumi: vastauspankki. Viitattu 14.3.2024. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/vastauspankki/>
- Kuorikoski, T. 2022. Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges. Nordic social work research (ahead-of-print), 1-13. Viitattu 7.3.2024. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2156857X.2022.2130406>
- Kuusisto-Niemi, S. 2016. Tiedon hallinta sosiaalihuollossa: Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Kuopio. Viitattu 4.3.2024. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/17390?locale-attribute=fi>
- Kääriäinen, A. 2022. Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. Janus 30 (4), 392-406. Viitattu 15.12.2023. <https://journal.fi/janus/article/view/114678>
- Laaksonen, M. 2014. Minä allekirjoittanut. Kotimaisten kielten keskus. Viitattu 14.3.2023. https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_palstan_arkisto_%282002_2014%29/mina_allekirjoittanut

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. Viitattu 20.11.2023. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laine, P. 2015. Oppimismahdollisuudet, osaaminen ja työhyvinvointi. Aikuiskasvatus 35 (1), 30-46. Viitattu 15.1.2024. <https://doi.org/10.33336/aik.94120>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.

Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Lammintakanen, J. 2017. Henkilöstö voimavarana - osaaminen johtamisen haasteena. Teoksessa Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 3 painos. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro, 237-258.

Laulainen, S., Zitting, J. & Niiranen, V. 2020. Henkilöstön ja johtajien osaamisvaatimukset integroituvissa palveluissa. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. E-kirja. Tampere: Tampere University Press, 151-178. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/123995>

Lehmuskoski, A. (toim.), Palm, N. (toim.) & Suhonen, M. (toim.) 2023. Kanta-Palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 3.7. Viitattu 15.1.2024. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=125252135>

Lehtonen, T. 2002. Organisaation osaamisen strateginen hallinta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Viitattu 23.4.2023. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67029/951-44-5341-7.pdf?sequence=1>

Lilinkotisäätiö. 2020. Toimintakertomus. Viitattu 13.4.2024. <https://www.lilinkoti.fi/v2/wp-content/uploads/2021/04/TOIMINTAKERTOMUS-2020.pdf>

Lilinkotisäätiö. 2024. Toipumisorientaatio. Viitattu 24.3.2024. <https://www.lilinkoti.fi/palvelut/toipumisorientaatio/>

Luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus).

Lähdesmaa, J., Vuokka, R., Huovila, M. & Kaskinen, T. 2023. Sosiaali- ja terveystietojen toisiokäytön kokonaisarkkitehtuuri. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 10.3.2024. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=56760267>

Mielenterveyslaki 1990/1116.

Muotoilupakki. 2024. Ideariih. Viitattu 4.4.2024. <https://muotoilupakki.fi/menetelmat/ideariih/>

Nordling, E. & Rissanen, P. 2020. Mielenterveystyö uudistuu: toipumisorientaation teoreettiset lähtökohdat. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi. Helsinki. Viitattu 16.2.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-591-9>

Petkovšek-Gregorin, R. & Skela-Savič, B. 2015. Nurses' perceptions and attitudes towards documentation in nursing. *Obzornik zdravstvene nege* 49 (2), 106-125. Viitattu 22.4.2024. <https://www.proquest.com/docview/1693895732?accountid=12003&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Räsänen, J-M. 2014. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Väitöskirja. Sosiaalityö. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere. Viitattu 19.12.2023. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/95264>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Kavantifiointi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 31.3.2024. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html

Saario, S. 2017. Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä. Teoksessa Tillilä, U. & Karvinen, K. Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Kotimaisten kielten keskus, 31-44. Viitattu 14.2.2024. https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk50/Elaman_ja_kuoleman_tekstit.pdf

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. E-kirja. Tampere: Suomen Yliopistopaino.

Salovaara, S. 2021. Considering the informational needs of social work in the information system Apotti. Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 13 (2), 133-146. Viitattu 28.3.2024.

<https://doi.org/10.23996/fjhw.100692>

Salovaara, S. & Ylönen, K. 2022. Client information systems' support for case-based social work: experiences of Finnish social workers. Nordic social work research, 12 (3), 364-378. Viitattu 28.3.2024.

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/2156857X.2021.1999847?needAccess=true>

Saranto, K., Kivekäs, E., Koponen, S., & Vehko, T. 2021. Assessments of nurses' experiences of patient and client information system usage in joint health care and social welfare services and overall in health care. Finnish journal of ehealth and welfare, 13 (4), 332-346. Viitattu 21.1.2023. <https://journal.fi/finjehew/article/view/109932>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Yksityiset sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajat. Viitattu 15.2.2024. <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>

Tasala, M. 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. Viitattu 20.11.2023. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon/>

Taskinen, H. & Hujala, A. 2020. Integraatio - sosiaali- ja terveystalvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveystala. E-kirja. Tampere: Tampere University Press, 47-76. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/123995>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2021. Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista. Määräys 1/2021. Viitattu 16.3.2024.

https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_maarays_1_2021sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista_ja_niihin_merkittavista_tiedoista.pdf/f11f6fce-d7c5-9fff-7a92-d40460dbde80/THL_maarays_1_2021sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista_ja_niihin_merkittavista_tiedoista.pdf?t=1637222140211

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023a. Sosiaalihuollon laitos- ja asumistalvelut 2022. Tilastoraportti 29/2023. Viitattu 16.2.2024. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146666/2022%20Sosiaalihuollon%20laitos-%20ja%20asumistalvelut%20-raportti.pdf?sequence=1>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023b. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Viitattu 14.3.2024. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023c. Tiedonhallinnan ohjaus. Viitattu 5.1.2024.

<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023d. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 16.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetmassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023e. Rakenteisen kirjaamisen tuki. Viitattu 29.1.2024.

<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-tuki>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. Viitattu

30.4.2024. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/25b97b3a-1517-4499-92da-413b00a0ce5b/concept/b7aa54e6-27dc-4098-9238-ad937a3be9e2>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. E-kirja. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Tammi.

Työterveyslaitos. 2023. Perehdytys lähtee suunnittelusta. Viitattu 27.2.2023.

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualueilla/perehdytys-lahtee-suunnittelusta>

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2.painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2018a. Tutkimusmetodin etsintä. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2018b. Vastausten tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 - Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2018c. Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 - Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 3.3.2024.

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Virtanen, A., Tossavainen, P. & Uppo, I. 2023. Sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisen tila 2023. Yksityisille palveluntuottajille suunnattu sosiaalihuollon tiedonhallintaa ja kirjaamisen kehittämistä koskeva kysely. Kansa-Koulu 5. Raportti. <https://www.isonet.fi/media/hankkeet/kansa-koulu-5/sosiaalihuollon-kirjaamisen-kehittamisen-tila-2023-final.pdf>

Taulukot

Taulukko 1: Miksi asiakastietoa kirjataan sosiaalihuollossa	9
Taulukko 2: Kirjaamista ohjaava lainsäädäntö	12
Taulukko 3: Idearühityöskentely	40
Taulukko 4: Taustatiedot n=71	41
Taulukko 5: Työskentelytavat n=71	42
Taulukko 6: Kirjaaminen on osa perustehtävääni n=71	43
Taulukko 7: Oma osaaminen n=71	44
Taulukko 8: Organisaation näkökulma n=71	45
Taulukko 9: Tietoturva ja tietosuojat n=71	47
Taulukko 10: Kirjaamisen periaatteita koskevat puutteet	48
Taulukko 11: Kirjaamisen laatua koskevat puutteet	50
Taulukko 12: Tietojärjestelmän hallinnan puutteet	50
Taulukko 13: Koulutustarpeet koskien kirjaamisen perusteita	52
Taulukko 14: Koulutustarpeet koskien laadukasta kirjaamista	53
Taulukko 15: Koulutustarpeet koskien Kanta-arkistointia ja tulevaisuuden uudistuksia	54
Taulukko 16: Kommenttikierroksen korjausehdotukset	56

Liitteet

Liite 1: Kysely	79
Liite 2: Saatekirje.....	82
Liite 3: Aineistonhallintasuunnitelma	83
Liite 4: Kirjaamisen ohje	86

Liite 1: Kysely



Kysely kirjaamisen nykytilasta

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Ikä *

- Alle 30 vuotta
 31-50 vuotta
 yli 50 vuotta

2. Koulutus *

- Lähihoitaja
 Sairaanhoitaja
 Sosionomi

3. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt SoTe-alalla? *

- Alle 5 vuotta
 5-10 vuotta
 Yli 10 vuotta

	Aina	Usein	Harvoin	Ei koskaan
Minulla on riittävästi aikaa kirjaamiseen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas tietää, mitä kirjaan hänestä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaan asiakkaan tavoitteiden mukaisesta työskentelystä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaan asiakkaan tapaamisen aikana tai heti sen jälkeen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Koen, että kirjaaminen on osa perustehtävääni *

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

6. Oma osaaminen

1 = täysin samaa mieltä 2 = samaa mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = jokseenkin eri mieltä 5 = täysin eri mieltä *

	1	2	3	4	5
Koen, että kirjaaminen on minulle helppoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän mistä asioista minun pitää kirjata *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen kirjaamista säätelevän lainsäädännön *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen koulutusta kirjaamisen tueksi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Organisaation näkökulma

1 = täysin samaa mieltä 2 = samaa mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = jokseenkin eri mieltä 5 = täysin eri mieltä *

	1	2	3	4	5
Olen saanut riittävän perehdytyksen raportointiohjelmiston (Sofia) käyttöön *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävän perehdytyksen kirjaamisen käytäntöihin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä keskustellaan kirjaamisesta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Oletko havainnut kirjaamisessa puutteita omassa yksikössäsi? *

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

9. Minkälaisia puutteita olet havainnut kirjaamisessa? *

10. Tietoturva ja tietosuojat *

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Sijainen saa kirjata toisen työntekijän tunnuksilla, jos hänellä ei ole omia tunnuksia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaalle häntä itseään koskevia asiakirjamerkintöjä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lilinkotisäätiön työntekijä saa antaa asiakkaan läheiselle asiakasta koskevia asiakirjamerkintöjä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lilinkotisäätiö toimii asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjänä, eli omistaa kirjatun tiedon *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan oikeaa nimeä saa käyttää asiakirjoissa (eli asiakkaan muistioissa) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virheelliset asiakirjamierinnät saa käydä korjaamassa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijän ja asiakkaan eriävät näkemykset voidaan kirjata asiakirjoihin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mihin kirjaamiseen liittyviin asioihin tarvitset koulutusta? *

Liite 2: Saatekirje

Kirjaamisen nykytilan tutkimus - kysely

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn, jonka tavoitteena on selvittää kirjaamisen nykytilaa Lilinkotisäätiöllä. Kirjaamiseen kiinnitetään nyt erityisen paljon huomiota, sillä 1.1.2024 voimaan tulleen asiakastietolain myötä olemme siirtymässä kohti KANTA-arkistoa. Tutkimuksen toteuttaa yhdessä Lilinkotisäätiön kanssa Niina Leinikka, joka tutkii kirjaamista osana ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinäytetyötään.

Kyselyn kohderyhmänä ovat kaikki Lilinkotisäätiöllä työskentelevät henkilöt, jotka tekevät päivittäiskirjauksia. Vastaamalla kyselyyn pääset vaikuttamaan siihen, millä tavoin kirjaamista Lilinkotisäätiöllä lähdetään kehittämään. Kyselyyn vastataan täysin nimettömänä, eikä vastaajien henkilöllisyyttä pystytä jäljittämään.

Varaa vastaamiseen aikaa 5–10 minuuttia. **Vastausaikaa sinulla on 29.2.2024 saakka.**

Sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee merkitä sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarvittavat asiakastiedot asiakasasiakirjoihin. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat kaikki sosiaalihuollossa syntyneet, asiakkaiden henkilötietoja sisältävät asiakirjat. Dokumentointi on asiakastyön luonnollinen osa, joka vaatii erityistä huolellisuutta ja osaamista. Sosiaalihuollossa asiakastyöstä kirjoittaminen on osa työn tekemistä.

Kyselyssä esiintyviä termejä:

- Asiakirjalla tai asiakasasiakirjalla tarkoitetaan päivittäiskirjauksia, eli muistioita sekä muita asiakkaista kirjattavia tietoja
- Asiakkaalla tarkoitetaan asukkaita
- Raportointiohjelmalla tarkoitetaan Sofia-ohjelmistoa

Kiitos, kun vastaat ja olet näin mukana kehittämässä Lilinkotisäätiön uusia käytäntöjä!

Klikkaa tästä kyselyyn:

<https://link.webropolsurveys.com/S/D18D2C3C8F604785>

Liite 3: Aineistonhallintasuunnitelma

AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA

Suunnitelman tekijä: Niina Leinikka

Opinnäytetyön nimi: Kirjaamisen kehittäminen sosiaalihuollon asumispalveluissa

Opinnäytetyön toimeksiantaja: Lilinkotisäätiö

Suunnitelma laadittu: 29.4.2024

1. Aineiston yleiskuvaus

1.1. Aineiston kuvaus: Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet

- Ideariihen kommentit: Kirjattu osallistujien määrä sekä saadut kommentit. Kirjattu alustalle Word.docx
- Kysely on tuotettu Webropol-ohjelmalla. Ohjelmassa ovat tallennettuina sekä kyselyn kysymykset että vastaukset.
- Ohjeen kommenttikierrokselta saadut kommentit sijaitsivat ensin opinnäytetyö tekijän sähköpostissa ja sieltä ne on siirretty ilman tunnistetietoja alustalle Word.docx

1.2. Aineiston laadun varmistaminen

Alkuperäiset aineistot koskien sekä ideariihityöskentelyä että kommentteja säilytetään niille nimetyissä kansiossa. Aineiston analyysiin liittyvät aineistot on säilytetty niille nimetyssä kansiossa.

Ideariihityöskentelyssä kirjoitetut kommentit on kirjoitettu keskustelun aikana ja tämän vuoksi muistiinpanoissa saattaa esiintyä pientä poikkeavuutta. Kirjoitettu tiedosto on pidetty erillään, kun tietoja on analysoitu, jotta alkuperäiset tekstit eivät vahingossa muutu.

Kommenttikierroksen kommentit on siirretty sähköpostista Word-tiedostolle. Analysointivaiheessa ne on siirretty erilliseen tiedostoon, jotta alkuperäiset kommentit eivät häviä.

Webropol-alustalla tehty kysely on jätetty alustalle ja tiedot kyselystä on siirretty analysointivaiheessa erilliseen Word-tiedostoon. Alkuperäiset vastaukset ovat tallessa Webropol-ohjelmassa.

2. Eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittely

2.1. Henkilötiedot ja tietosuojan huomioiminen

Kysely on anonymisoitu, eli siinä ei ole käytetty henkilötietoja.

Opinnäytetyössä on pyydetty kommentteja syntyneestä tuotoksesta sähköpostilla. Opinnäytetyön tekijä voi tunnistaa yksittäisen vastaajan sähköpostiosoitteen avulla. Kommentit on siirretty Word-tiedostoon ilman tunnistetietoja, eli anonymisoitu ja yksittäistä vastaajaa ei ole mahdollista tunnistaa.

Aineistossa ei ole arkaluontoisia henkilötietoja.

2.2. Päävastuu henkilötietojen käsittelystä eli rekisterinpitäjyys

Opinnäytetyö on tehty siihen yritykseen, jossa opinnäytetyön tekijä työskentelee. Vastauksia pyydettyihin kommentteihin on pyydetty yrityksen sisäisistä sähköpostiositteista. Tällöin yritys toimii henkilötietojen rekisterinpitäjänä.

2.3. Tietosuojan edellyttämät ilmoitukset

Onko laadittu tietosuojailmoitus /-seloste: ei koske tutkimusta

Onko suunniteltu, kuinka suostumus henkilötietojen käsittelyyn otetaan tutkittavilta/ tutkimukseen osallistuvilta: ei koske tutkimusta

Onko laadittu tiedote tutkittaville/tutkimukseen osallistuville: kyllä. On tiedotettu, että kommentteja saatetaan käyttää osana opinnäytetyötä. Vastaaminen on ollut vapaaehtoista.

2.4. Eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat opinnäytetyössä

Tarvitaanko eettistä ennakoarviointia? Tutkimuksessa ei ole perusteita eettiselle ennakoarvioinnille, sillä tutkimus on tehty anonymistisesti eivätkä mitkään eettisen ennakoarvioinnin kriteerit täyty.

2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia?

Tutkittavalla organisaatiolla on käyttöoikeus Webropolissa olevaan aineistoon. Muutoin aineistoa ei ole jaettu.

3. Aineiston dokumentointi

3.1. Aineiston dokumentointi

Aineiston vaiheet on luettavissa erillistä tiedostoista, joiden avulla opinnäytetyö on tehty. Jokainen opinnäytetyön osio on tallennettuna omiin kansioihin ja tiedostoihin.

3.2. Aineiston järjestys ja eheys

Aineistosta on jätetty aina edellinen versio ja sen jälkeen tallennettu uusi versio. Aineiston nimeämisessä on käytetty koodeja 1.1, 1.2, 1.3 jne. Näin on voitu myös huolehtia siitä, että työn alla on aina uusin aineistoversio.

4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyöprosessin aikana

Aineisto on tallennettu kokonaisuudessa oppilaitoksen OneDriveen.

Perheenjäsenilläni voisi olla pääsy tiedostoihin, jos unohtaisin lukita tietokoneen.

5. Aineisto opinnäytetyön valmistuttua: tuhoaminen, säilyttäminen tai mahdollinen jatkokäyttö ja avaaminen

Aineisto tullaan säilyttämään, sillä se ei sisällä tunnistettavia henkilötietoja. Kyselyn tuloksia tullaan vielä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen esittelemään organisaatiossa.

6. Tehtävät ja vastuut

Opinnäytetyön tekijä on itse vastuussa aineistosta. Organisaatiolla on oikeudet kyselyn tietojen käyttöön, mutta nämä eivät sisällä henkilötietoja.

Liite 4: Kirjaamisen ohje

KIRJAAMISEN OHJE

KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA

Sosiaalityön dokumentointi on yksi sosiaalihuollon ammattilaisen työtehtävistä, eikä sitä tule nähdä irrallisena työn osana. Sen hallitseminen vaatii kuitenkin erityistä huolellisuutta ja osaamista. Oikein ja huolellisesti laaditut asiakirjat edistävät aina asiakkaan etua ja ovat työn laadun, sen kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen keskeisiä välineitä. (Laaksonen ym. 2011, 6-7.) Asiakastietolain (703/2023) 37 §:n mukaan velvollisuus kirjata sosiaalihuollon asiakastietoja alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua.

Kaikki sosiaalihuollossa tallennetut asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja (Julkisuuslaki 1999/621, 5 §). Jokainen, joka kirjoittaa sosiaalihuollon asiakirjoja, on sitoutunut noudattamaan lainsäädäntöä, kirjaamisen ohjeistuksia ja säädettyjä asiakirjarakenteita (eivät ole meillä vielä käytössä). Kirjaukset pyritään tekemään tapaamisen aikana tai välittömästi sen jälkeen, myös siksi, koska muistiinpanot saattavat olla epätäydellisiä ja osa tiedosta on aina työntekijän muistin varassa (Huuskonen & Vakkari 2015).

Asiakirjojen laatiminen ja asiakkaan asioista kirjoittaminen on sosiaalihuollossa vaativa ammatillinen tehtävä. Työntekijän on aina tehtävä valintoja siitä, mitä hän kirjaa ja mitä jättää kirjaamatta, sillä tallennetulla tekstillä on aina jokin merkitys (Kääriäinen 2022). Asiakasdokumentoinnin opettelussa on tärkeää ymmärtää se, miksi asiakaskirjauksia tehdään. Niiden olisi kuvattava tehtyä työtä ja asiakkaan tilannetta mahdollisimman hyvin ja oikeellisesti, jotta kirjauksia olisi mahdollista hyödyntää työskentelyn ja päätöksenteon tukena. (Laaksonen ym. 2011, 53.)

Asiakasdokumentointi on yksi mielenterveystyön vakiintunut työtapa. Välillä on kuitenkin pysähdyttävä miettimään, mikä merkitys asiakaskirjauksilla on. Koska kirjaaminen on niin olennainen osa mielenterveystekijöiden työtä, välillä saattaa unohtua, että kirjatulla tiedolla voi olla myöhemmin suuriakin vaikutuksia asiakkaan elämään. (Saario 2017, 31-42.) On hyvä muistaa, että asiakirjoihin tehdyt merkinnät eivät koskaan häviä (Tasala 2016).

MIKSI ASIAKASTIETOA KIRJATAAN?

- Laki velvoittaa kirjaamaan (Asiakastietolaki 703/2023, 37§)
- Tehdyn työn näkyväksi tekeminen (Kääriäinen 2022)
- Tukee työn suunnittelua ja kehittämistä (Kääriäinen 2016, 189)
- Eri osapuolten näkemysten esiin tuominen (Vierula 2018, 280)
- Asiakastyön sekä organisaation toiminnan laadun ja vaikuttavuuden arviointi (Günther 2015, 9)
- Tiedon kerääminen ammatillisen työskentelyn tueksi ja mahdollistamiseksi = tiedonkulku (Kääriäinen 2022)
- Muistin tukeminen ja päätöksenteon mahdollistaminen (Vierula 2018, 280)
- Asiakkaan kuntoutumisen edistymisen seuraaminen - työn vaikuttavuus (Günther 2015, 19). Vain kirjatun tiedon avulla voidaan arvioida ja todentaa, ovatko asiakkaan tavoitteet toteutuneet.
- Tehtyyn työhön palaaminen ja tehtyjen ratkaisujen arvioiminen (Laaksonen ym. 2011, 10-16)
- Tehdyn työn arviointi esim. ristiriitatilanteissa tai oikeusprosesseissa (Kääriäinen 2022)
- Asiakastietojen hyödyntäminen tieteellisessä tutkimuksessa (Toisiolaki 552/2019)

MITÄ ASIOITA KIRJATAAN?

Yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) 5. artiklan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoitukseen, joita varten niitä käsitellään.

Asiakastietolain (703/2023) 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Ammattilaisen tulee erottaa, mikä on oleellista kirjata, eli mikä tieto on tarpeellista ja riittävää (Kääriäinen 2016, 189-193).

- Tähän ei ole mahdollista tehdä yksityiskohtaista listaa siitä, mikä on tarpeellista ja mikä ei. Jokaisen työntekijän on itse arvioitava, mitkä asiat ovat asiakkaan kannalta merkityksellisiä.
- Kirjaa mieluummin enemmän kuin vähemmän
- On hyvä muistaa, että se, mitä ei ole kirjattu, ei ole tapahtunut

Huomioitava, että mikään tieto ei saa olla vain yhden työntekijän varassa, sillä hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön (Huuskonen & Vakkari 2015).

- Esimerkiksi oma ohjaaja saattaa tuntea asiakkaan erityisen hyvin ja jättää kirjaamatta omasta mielestään itsestään selviä asioita, mitkä voisivat kuitenkin olla tärkeää tietoa muille asiakkaan kanssa työskenteleville työntekijöille.

Asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakaslähtöistä ja perustuu asiakkaan kuntoutussuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

- Tavoitteita ei voida arvioida tai osoittaa toteutuneeksi (esimerkiksi palvelunjärjestäjälle), jollei työskentelyä ole kirjattu (Laaksonen ym. 2011, 47; THL 2023)

Vaikeita tai ongelmallisia asioita ei tule jättää kirjaamatta, mutta asiakkaista on kirjattava myös positiivisia havaintoja (Huuskonen & Vakkari 2015).

- Vaikeiden asioiden kirjaaminen saattaa olla haasteellista, mutta sitä on harjoiteltava
- On huomioitava se, että onnistumiset ja positiiviset huomiot ovat vähintään yhtä tärkeitä huomioita, kuin voinnin muutokset huonompaan suuntaan

Asiakaskirjausten avulla ei saa antaa ohjeita tai tehdä pyyntöjä muille työntekijöille tai toimijoille; asiakirjat eivät ole työyhteisön tiedottamisen välineitä (Laaksonen ym. 2011, 47).

- Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakirjamerkinnät eivät voi sisältää esimerkiksi kehotuksia omalle ohjaajalle tai muille työryhmän jäsenille.
- Esimerkki: Voidaan kirjata havainto asiakkaan rikki menneistä kengistä, mutta ei voida kehottaa omaa ohjaajaa ostamaan uusia. Ei voida myöskään esittää kysymyksiä siitä, kuka hoitaisi jonkin asiakkaaseen liittyvän asian.

Joskus asiakirjoihin on kirjattava sellaisia tietoja ja tapahtumakuvauksia, jotka asiakkaan mielestä tulisi jättää dokumentoimatta. Asiakirjoista ei kuitenkaan voi jättää pois asioita asiakkaan näin vaatiessa, jos työntekijän näkökulmasta tietojen kirjaaminen on perustellusti tarpeellista. Kuitenkin, jos asiakkaan ja työntekijän näkökulmat selvästi eroavat, on syytä ilmaista tämä myös kirjallisesti. (Laaksonen ym. 2011, 42-43; THL 2023.)

Erimielisyyksistä täytyy keskustella asiakkaan kanssa, sillä siten asiakas on myös tietoinen, miten työntekijä asiasta ajattelee. Vastuu kirjauksen sisällöstä on aina työntekijällä. (Laaksonen ym. 2011, 42.)

MILLAISTA TEKSTIN TULEE OLLA?

Kirjoitetun tekstin tulee olla hyödyllistä ja asiakkaan sekä sosiaalihuollon toiminnan kannalta tarkoituksenmukaista (Kääriäinen 2016, 189).

Teksti ei saa olla liian yksityiskohtaista tai sepittävää (Huuskonen & Vakkari 2015).

Asiakirjat eivät saa sisältää minkäänlaisia tulkintoja tai mielipiteitä asiakkaan tilanteesta. Kirjatun tiedon tulee olla faktapohjaista. (Kääriäinen 2016, 189-193.)

- Ei saa tehdä diagnooseja: voi kuvata, että ”asiakas kertoo olevansa väsynyt eikä saa tavanomaisia asioita aikaiseksi”, mutta ei voi tehdä diagnoosia, että ”asiakas on masentunut”.
- Havainnoille voi kirjata perusteluja, mutta ei olettamuksia, vain faktoja. Jos asiakas esimerkiksi nukahtaa keskusteluryhmän aikana, ei voi kirjata, että ”asiakas on väsynyt”, vaan ”Asiakas nukahti keskusteluryhmän aikana sohvalle”, jos koetaan, että tämä tieto on asiakkaan kannalta merkityksellinen.

Kirjoitustyylin on oltava mahdollisimman neutraali (Roivas & Karjalainen 2013, 37); työntekijän tunnetilat eivät saa näkyä kirjauksissa.

- Jos asiakasta on kehoitettu useita kertoja viikon aikana viemään pyykkejään pesuun, voi kirjata ”Olen kehottanut asiakasta pesemään pyykkiä, mutta hän ei ole siinä onnistunut tämän viikon aikana”.
- Tunnetila näkyy, jos lauseeseen lisätään esimerkiksi sanoja ”vieläkään”, ”edelleen”, ”jälleen” jne.

Hyvä asiakirjateksti on täsmällistä ja tiivistä. Kirjaus ei saa olla liian lavea, jotta tärkeät asiat eivät huku tarpeettomien virkkeiden joukkoon ja tällöin tekstin asiasisältö saattaa kadota. Toisaalta kirjaus ei myöskään saa olla niin suppea, jotta se olisi mahdollisimman selkeä ja informatiivinen. (Roivas & Karjalainen 2013, 35.)

Kirjoitettujen virkkeiden tulee olla täydellisiä (Laaksonen ym. 2011, 39-40).

- Käytä kokonaisia lauserakenteita: ”Santtu siivosi huoneensa”, ”Autoin Maijaa viikkaamaan pyykit kaappiin”.

ASIAKIRJOISSA KÄYTETTÄVÄ KIELI

Hallinto- ja asiakastietolain (434/2003; 703/2023) 9 ja 19 §:n mukaan asiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Asiakirjoissa käytettävien käsitteiden ja lyhenteiden tulee olla yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä.

Lyhenteiden lisäksi tulee kirjaamisessa välttää myös ammattislangia ja lempinimiä. Asiakkaasta käytetään aina hänen oikeaa nimeänsä. (Laaksonen ym. 2011, 52.)

Tekstistä on hahmotettava helposti, kuka on ollut tekijänä. (Laaksonen ym. 2011, 39-40).
Kiinnitä huomiota siihen, että asiakas on aktiivinen toimija.

- Oikein: Jaakko kävi laboratoriossa
- Väärin: Viety Jake labraan

Lain asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §:ssä mainitaan, että asiakasta on kohdeltava kunnioittavasti ja hänen ihmisarvoaan ei saa loukata. Tämä on huomioitava myös asiakaskirjauksissa.

Kirjoittaessasi ajattele, että kirjoittaisit asiakkaalle (Vierula 2018, 281).

Kirjoitetussa tekstissä voi käyttää sekä aktiivi- tai passiivimuotoa (Laaksonen ym. 2011, 39-40).

- Kirjoitusmuoto voi siis olla esimerkiksi: ”annoin asiakkaalle hakulomakkeen” tai ”annettu asiakkaalle hakulomake” (Kotimaisten kielten keskus 2021)

Älä käytä viittausta ”ak” tai allekirjoittanut, kirjoita ennemmin 1.persoonassa tai käytä omistusliitettä (Laaksonen 2014), kuten:

- ”Ohjasin asiakasta siivouksessa”, ”Olen antanut asiakkaalle seuraavan ajankohdan tiedoksi”.
- Tämän voi kirjata myös passiivissa, jos tekijästä ei jää epäselvyyttä: ”Asiakkaalle annettu lomake täytettäväksi” tai ”Minna pyysi apua lomakkeen täytössä, autettu täyttämään lomake”.

KIRJAAMINEN ASIAKKAAN KANSSA

Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattilaisen on työssään edistettävä asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.

Jokainen ihminen on oikeutettu osallisuuteen omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Asiakkailla on osallisuuden näkökulmasta oikeus olla tuottamassa sisältöä häntä itseään koskeviin asiakirjoihin ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. (Kirjaamisfoorumi 2023, 5.) Asiakkaita osallistetaan kirjaamiseen mahdollisuuksien mukaan.

Kirjaaminen asiakkaan kanssa on yksi sosiaalihuollon eettisen toiminnan perusteista. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle on näytettävä hänestä kirjoitetut asiakirjat ja asiakirjat myös laaditaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan läsnä ollessa. Asiakirjoihin kirjoitetaan vain niistä asioista, joista on asiakkaan kanssa yhdessä sovittu tai mitkä ovat tärkeitä tai välttämättömiä kirjata tiedoksi. Jos asiakas ei ole mukana kirjaamistilanteessa, on hänelle vähintään aina kerrottava kirjauksen sisältö. (Laaksonen ym. 2011, 12.)

- Kirjoita, kuten kirjoittaisit asiakkaalle itselleen. Kuuntele, miten asiakkaan mielestä pitäisi kirjoittaa. Keskustele asiakkaan kanssa kirjauksesta.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 13 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tietää mihin hänen tietojansa kirjataan, miten niitä käytetään, kenelle tietoja luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot tallennetaan.

Toipumisorientaation sanoin: ” Haluamme puhua kanssasi, emme sinusta” (Lilinkotisäätiö 2024). Yhdessä kirjaaminen vähentää työntekijän vallankäyttöä (Kääriäinen 2016, 190) sekä lisää asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta ja kommunikaatiota (Vierula 2018, 280).

Hyvä tapa kirjata asiakkaan kanssa tehdystä työstä, on laatia asiakirja tapaamisen aikana esimerkiksi asiakkaan huoneessa, jolloin ei tarvitse erikseen etsiä aikaa kirjaamiselle tapaamisen jälkeen. Näin voidaan varmistaa myös se, että asiakkaan tiedot eivät kulkeudu toisten asiakkaiden tai ulkopuolisten henkilöiden tietoon. Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää jotain muuta sellaista tilaa, jossa asiakkaan tiedot eivät joudu ulkopuolisten tietoon.

Jotkut asiakkaat eivät välttämättä halua olla mukana kirjaamistilanteissa tai he eivät halua tietää, mitä heistä kirjataan. On kuitenkin tärkeää, että heille tarjotaan mahdollisuus osallistumiseen. (Kirjaamisfoorumi 2023, 9.)

TIETOSUOJA JA TIETOTURVA

Julkisuuslain (1999/621) 5 §:n mukaan kaikki sosiaalihuollossa tallennetut asiakirjat ovat virnaomaisen asiakirjoja, ja viranomaisen asiakirjan luovuttamisesta eteenpäin päättää se virnaomainen, eli rekisterinpitäjä, jonka hallussa asiakirja on (14 §). Asiakastietolain (703/2023) 13 §:n mukaan yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen rekisterinpitäjä on se palvelunantaja, jonka kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen palvelun toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä on siis tässä tapauksessa se kunta tai hyvinvointialue, jonka kautta asiakkaat muuttavat asumispalveluihin asumaan.

Muun muassa asiakastietolain (703/2023) 4 §:ssä lukee, että kaikki henkilötietoja sisältävät sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää eikä luovutaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. (myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 14 §; julkisuuslaki 621/1999, 22 §.)

- Tämä koskee kirjattuja asiakirjoja.

Asiakastietolain (703/2023) 4 §:n mukaan sivullisella tarkoitetaan sosiaalihuollossa muita kuin asianomaisen palveluntajan palveluksessa, lukuun tai sen toimeksiannosta sosiaalihuollon asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämiseen tai toteuttamiseen taikka niihin liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä. Sosiaalihuollon toimintayksiköissä saa käsitellä palveluntajan rekisteriin kuuluvia sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta välttämättömiä asiakastietoja salassapitosäännösten estämättä.

- Palvelun tilaaja toimii Lilinkotisäätiön tapauksessa asiakastietojen rekisterinpitäjänä, joten esimerkiksi läheisten tulee tehdä tietojen luovutuspyynnöt palvelun tilaajalle. Rekisterinpitäjä varmistaa tietojen pyytäjän tiedonsaantioikeuden.

Asiakastietolain (703/2023) 6 §:n mukaan asiakkaan voinnista saa kertoa suullisesti vain niille henkilöille, joille on merkitty asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietojen luovutusoikeus.

- Huolehdittava, että nämä tiedot ovat Sofiassa ajan tasalla
- Asiakkaalta tulee aina varmistaa tietojen luovutuslupa, jonka jälkeen tietojen luovutusta koskevan merkinnän voi tehdä asiakastietojärjestelmään

Muun muassa asiakastietolain (703/2023) 11 §:ssä lukee, että asiakkaalla on oikeus saada tietoja itseään koskevista asiakirjoista ja niiden sisällöstä (myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 11 §; Julkisuuslaki 621/1999, 12 §).

- Asiakkaalle saa luovuttaa häntä itseään koskevia asiakirjoja. Annetut asiakirjat kirjataan luovutetuiksi.

Asiakastietolain (703/2023) 39 §:ssä sanotaan, että jos sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja saadaan muualta kuin asiakkaalta itseltään, tietojen vastaanottajan on voitava todentaa mitä tietoja on hankittu tai saatu, keneltä tiedot on saatu, milloin tiedot on saatu, henkilö, joka tiedot on pyytänyt, jos ne on hankittu oma-aloitteisesti, tiedon hankkimisen tai saamisen perusteena oleva säännös tai suostumusta koskevat tiedot, sekä käyttötarkoitus, johon tiedot on hankittu tai saatu.

Ammattilainen on itse vastuussa tekemistään kirjauksista ja näin ollen toisen henkilön puolesta kirjaaminen tai omien tunnusten antaminen toiselle työntekijälle ei ole sallittua (Kansakoulu 3-hanke & THL, 2021).

- Lilinkotisäätiöllä kaikilla sijaisilla ei ole tunnuksia tietojärjestelmiin - *sijaisten kirjaamista koskeva ohje on organisaatiossa työn alla 4/2024.*

Asiakaskertomukseen ei ole luvallista kirjata kuin sen henkilön tietoja, kenen asiasta on kyse. Jos asia koskee useampaa kuin yhtä henkilöä, kirjataan tiedot henkilöiden omiin asiakaskertomuksiin. (Laaksonen ym. 2011, 47.)

Hallintolain (434/2003) 51 §:n mukaan, jos ammattilainen tekee asiakkaasta virheellisen kirjauksen tai tekstissä esiintyy kirjoitusvirhe, on virhe korjattava. Esimerkkejä:

- Asiakirjaa voidaan muokata, kun se on organisaation omassa tietojärjestelmässä
- Kanta-arkistoon tallennettuja asiakirjoja ei pysty muokkaamaan. Tämän vuoksi asiakirjojen tulee lähtökohtaisesti olla huolellisesti ja oikein kirjoitettuja.
- Tallennettuja asiakirjoja ei ole luvallista poistaa

Asiakastietolain (703/2023) 9 §:n mukaisesti asiakastiedon käyttöoikeuden voi saada vain sosi- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tai muu ammattihenkilö, jonka työtehtäviin kyseisten asiakkaiden asiakastiedot välttämättä kuuluvat.

- Jos työntekijällä on useamman kuin yhden yksikön käyttöoikeudet, ei hänellä ole lupaa käydä lukemassa muiden yksiköiden asiakkaiden tietoja, ellei tämä kuulu hänen työtehtäviinsä.

HUOMIOITA SOFIASTA (lyhyesti, koska Sofia-ohje erikseen)

- Tarkista, että teet asiakasmerkinnät oikean muistiotyyppin alle
- Kaikki mittaukset ja seurannat tulee merkitä Sofiaan ajantasaisesti
- Tärkeät tapahtumat merkitään Sofian kalenteriin
- Tapahtumaa jatketaan aina alkuperäisen kirjauksen alle. Jos esimerkiksi asiakkaalla on kalenterissa lääkärikäynti, tehdään jatkokirjaukset saman merkinnän alle.
- Toteutuneet tapahtumat poistetaan tapahtumakoosteesta ja kiinnitettävä huomiota siihen, että tapahtumakooste pidetään napakkana ja selkeänä
- Asiakkaan tiedoissa tulee olla merkittynä omaohjaaja, sillä asiakkaan perustiedoissa on oltava tieto asiakkaan asioista vastaavasta työntekijästä (Asiakastietolaki 703/2023, 38 §).

KANTAAN SIIRTYMINEN

- Kirjaukset tehdään jatkossakin Sofiaan, jokainen työntekijä siirtää itse tiedot Kanta-arkistoon, kun sen aika on
- Asiakaskertomukset (=päivittäiskirjaukset) eivät siirry OmaKantaan uudistuksen 1.vaiheessa. Ne siirtyvät kuitenkin Kanta-arkistoon ja tämän myötä OmaKantaan takautuvasti.
- On tärkeää, että kirjaaminen on sujuvaa ja oikeanlaista ennen kuin asiakirjamerkinnot siirtyvät Kanta-arkistoon
- Rakenteisen kirjaamisen uudistukset koulutetaan henkilöstölle järjestelmätoimittajan taholta
- Tietojen luovutukseen liittyvät lomakkeet eivät tule asiakkaille allekirjoitettavaksi vielä uudistuksen 1.vaiheessa
- Jokaisella työntekijällä tulee olla ammattikortti, jonka avulla voidaan siirtää tiedot Kanta-arkistoon (tästä tulossa ohjeet myöhemmin)

KIRJAAMISTA SÄÄTELEVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

- Arkistolaki 831/1994.
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679. (GDPR.)
- Hallintolaki 434/2003.
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019 (Tiedonhallintalaki.)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 (Järjestämislaki.)
- Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019. (Toisiolaki.)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. (Asiakastietolaki.) Tämä laki on kumonnut 1.1.2024 sekä lain 254/2015 Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, että lain 784/2021 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.
- Laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003.
- Laki sähköisestä asioinnista virnaomaistoiminnassa 13/2003.
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999. (Julkisuuslaki.)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023. (Valvontalaki.) Tämä laki on kumonnut 1.1.2024 lain 922/2011 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Tietosuojalaki 1050/2018.

Sosiaalihuollon lainsäädäntöä kirjaamisen näkökulmasta tukevat myös

- THL:n Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista (THL 2021).
- Kansallisarkisto ohjaa ja tukee viranomaisten asiakirjahallintoa ja arkistointia laatimalla määräyksiä ja ohjeita sekä suosituksia ja oppaita (Kansallisarkisto 2024).

LÄHTEET:

Günther, K. 2015. Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Väitöskirja. Sosiaalityö. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere University Press. Viitattu 20.11.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0>

Hallintolaki 434/2003

Huuskonen, S. & Vakkari, P. 2015. Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. The British Journal of social work 45 (3), 792-808. Viitattu 16.9.2023. <https://web-s-ebscohost-com.nelli.lau-rea.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=8b35b8cf-7df3-4680-954d-529e48ad0133%40redis>

Kansa-koulu 3-hanke & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Voiko hoitaja kirjata toisen hoitajan puolesta, mikäli tämän kielitaito ei riitä kirjaamiseen? Kirjaamisfoorumi: vastauspankki. Viitattu 17.3.2024. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/vastauspankki/>

Kansallisarkisto. 2024. Ohjepankki. Viitattu 16.3.2024. <https://kansallisarkisto.fi/ohjepankki>

Kirjaamisfoorumi. 2023. Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin. Viitattu 14.3.2023. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

Kotimaisten kielten keskus. 2021. Miten asiakkaaseen ja työntekijään tulisi viitata sosiaalihuollon asiakasasiakirjoissa kuten asiakassuunnitelmissa ja asiakaskertomuksissa? Kirjaamisfoorumi: vastauspankki. Viitattu 14.3.2024. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/vastauspankki/>

Kääriäinen, A. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 189-198.

Kääriäinen, A. 2022. Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. Janus 30 (4), 392-406. Viitattu 15.12.2023. <https://journal.fi/janus/article/view/114678>

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 (Asiakastietolaki)

Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019. (Toisiolaki)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621. (Julkisuuslaki)

Lilinkotisäätiö. 2024. Toipumisorientaatio. Viitattu 24.3.2024. <https://www.lilinkoti.fi/palvelut/toipumisorientaatio/>

Luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (yleinen tietosuojasetus).

Roivas, M. & Karjalainen, A L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Helsinki: Edita.

Saario, S. 2017. Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä. Teoksessa Tillilä, U. & Karvinen, K. Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Kotimaisten kielten keskus, 31-44. Viitattu 14.2.2024. https://kaino.kotus.fi/www/verkojulkaisut/julk50/Elaman_ja_kuoleman_tekstit.pdf

Tasala, M. 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. Viitattu 20.11.2023. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/hiljainen-tieto-ei-kuulu-sosiaalityohon/>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2021. Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista. Määräys 1/2021. Viitattu 16.3.2024. https://thl.fi/documents/155392151/190361269/THL_maarays_1_2021sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista_ja_niihin_merkittavista_tiedoista.pdf/f11f6fce-d7c5-9fff-7a92-d40460dbde80/THL_maarays_1_2021sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista_ja_niihin_merkittavista_tiedoista.pdf?t=1637222140211

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Viitattu 14.3.2024. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>

Vierula, T. 2018. Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemana. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino