

VAASAN YLIOPISTO
FILOSOFINEN TIEDEKUNTA

Helena Rautiainen

SOSIAALIHUOLTOON YHTENÄISTÄ ASIAKASTIETOA
Case kirjaamisvalmentajien valmennus

Sosiaali- ja terveys-
hallintotieteen
pro gradu -tutkielma

VAASA 2017

SISÄLLYSLUETTELO

	sivu
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	3
TIIVISTELMÄ	5
1. JOHDANTO	7
2. TUTKIMUKSEN TAUSTA, TARKOITUS JA TEHTÄVÄT	9
2.1. Asiakastiedon yhtenäistämistä ohjaavat tekijät	10
2.2. Tutkimuksen tavoite ja tehtävät	12
3. ASIAKASLÄHTÖISYYS DIGISOTEN PERUSTANA	13
3.1. Asiakaslähtöisyys ja osallisuus	13
3.2. Osallisuuden mahdollistava organisaation toimintakulttuuri	18
3.3. Asiakas mukaan tiedon tuottamiseen yhdenvertaisissa palveluissa	21
3.4. Digitalisoituva sosiaali- ja terveydenhuolto	24
4. KIRJAAMISVALMENNUKSELLE YHTENÄISTÄ ASIAKASTIETOA	30
4.1. Asiakastyön dokumentointi	31
4.2. Kirjaamisen etiikka, tietosuoja ja -turva	32
4.3. Yhtenäinen asiakastieto sosiaalihuollon Kanta-palveluihin	34
4.4. Asiakasasiakirjalain toimeenpano Kansa-koulu-hankkeessa	36
5. TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAPA JA TOTEUTUS	39
5.1. Tutkimuksen aineistot ja kohderyhmä	40
5.2. Yksilöteemahaastattelu ja fokusryhmähaastattelu	42
5.3. Tutkimuksen toteutus	45
5.4. Sisällönanalyysi	49
5.5. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	52

6. KIRJAAMISVALMENNUKSEN HAASTEITA JA MAHDOLLISUUKSIA	55
6.1. Kirjaamisen nykytilanne	56
6.2. Asenteet, ajankäyttö ja tietojärjestelmät	58
6.3. Organisaation toimintakulttuuri ja asiakaslähtöisyys	61
6.3.1. Vallankäyttö	63
6.3.2. Asiakkaan asema	64
6.4. Kirjaamisvalmennusten organisointi ja valmentajan työnkuva	65
6.4.1. Haasteita	65
6.4.2. Mahdollisuuksia	67
6.4.3. Työnkuva	68
6.4.4. Alueverkosto ja oppilaitokset	69
6.5. Yhteenveto tuloksista	71
7. POHDINTA	75
LÄHTEET	79
LIITTEET	
LIITE 1. Kirjaamisvalmennuksen tiedote (Socom) Lappeenranta	93
LIITE 2. Informointi tutkimuksesta kirjaamisvalmennuksen valmennettaville	96
LIITE 3. Teemahaastattelurunko fokusryhmille	97
LIITE 4. Esimerkki asiantuntijahaastattelujen teemahaastattelurungosta	100

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Sosiaalihuolto matkalla digisoteen	11
Kuvio 2. Osallisuuden rakentuminen hyvinvointipolitiikoissa ja palveluissa	17
Kuvio 3. STM:n hallinnonalan yhteinen digitalisaation visio vuoteen 2025	26
Kuvio 4. Sote-tieto hyötykäyttöön strategia 2020	28
Kuvio 5. Sosiaalihuollon kokonaisarkkitehtuurin tavoitetila	35
Kuvio 6. Analyysiprosessin eteneminen pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta vähitellen abstrahoiden	50
Kuvio 7. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä	51
Kuvio 8. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit	53
Kuvio 9. Rakenteisuuden asteita	56
Taulukko 1. Asiakastiedon yhtenäistämistä ohjaavat tekijät	11
Taulukko 2. Asiakkaan asemaan liittyviä lakeja ja niiden keskeinen tarkoitus	22
Taulukko 3. Aineistot ja niiden käyttö	42
Taulukko 4. Esimerkki aineiston pelkistämisestä	51
Taulukko 5. Valmennukseen osallistuneiden näkemys kirjaamisen nykytilanteesta	58

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta**

Tekijä:	Helena Rautiainen
Pro gradu –tutkielma:	Sosiaalihuoltoon yhtenäistä asiakastietoa: Case kirjaamisvalmentajien valmennus
Tutkinto:	Hallintotieteen maisteri
Oppiaine:	Sosiaali- ja terveyshallintotiede
Työn ohjaaja:	Pirkko Vartiainen
Valmistumisvuosi:	2017

Sivumäärä: 100

TIIVISTELMÄ:

Sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin seuraava askel on määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto. Valtakunnallinen Kansa-koulu-hanke tukee sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) toimeenpanoa kaikissa sosiaalihuollon organisaatioissa Kanta-palveluihin valmistauduttaessa. Hankkeessa tuetaan julkisin varoin kirjaamisvalmentajien valmennus sosiaalialan osaamiskeskusverkostoa hyödyntäen. Panostus kirjaamisosaamisen kehittämiseksi on välttämätöntä lain vaatimusten täyttämiseksi ja digitalisaation edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon integraation toteuttamiseksi.

Tutkimuksessa tarkastellaan kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen edellytyksiä työntekijän ja organisaation näkökulmista paikallisessa kirjaamisvalmentajavalmennuksessa. Laajempi näkökulma liittyy asiakaslähtöisyyden edistämiseen yhdenmukaistuvissa digitalisoituissa sosiaalihuollon palveluissa. Sosiaalihuollon asiakaslähtöisyys, asiakkuus ja asiakkaan lainsäädännöllinen asema sekä osallisuuden mahdollistavan organisaation toimintakulttuurin tarkastelu muodostavat tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Käytännönläheisempi viitekehys kytkeytyy digisoteen siirtymiseen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) toimeenpanoon Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmentajien valmennuksessa.

Keskeisimpänä aineistona ovat paikalliseen kirjaamisvalmentajien valmennukseen osallistuneiden sosiaalihuollon ammattilaisten fokusryhmähaastattelut (n=13), jotka analysoitiin sisällönanalyysillä. Niitä täydentävät tutkimuksen pohjatyönä tehdyt asiantuntijoiden yksilöteemahaastattelut (n=5). Dokumenttiaineistona ovat kirjaamisvalmentajavalmennuksen materiaalit, joita käytetään tutkimuksessa niiden alkupe räislähteisiin viitaten.

Kirjaamisen nykytilassa käytännöt ja asiakirjojen sisällöt vaihtelevat organisaation sisälläkin. Työntekijältä kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää kehittymishaluista asennetta, kirjaamisen näkemistä yhtä arvokkaana työnä kuin asiakkaan kohtaamista, tietojärjestelmien riittävää hallintaa ja oman vallankäytön tiedostamista kirjaamisessa sekä työtehtävän luonteesta riippuen asiakkaan osallistamista, ottamista mukaan tiedon tuottamiseen. Organisaatiolta kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää toimivia tietojärjestelmiä, niiden säännöllistä käyttökoulutusta ja muutosten perustelua, riittäviä katseluoikeuksia työntekijälle, asiakasosallisuutta tukevia työtiloja, johdolta selkeää valmennussuunnitelmaa ja riittävän aikaresurssin antamista valmennustyöhön.

Yhtenäistä asiakastietoa voidaan hyödyntää asiakastyössä, palvelujen ohjaamisessa ja kehittämisessä sekä tutkimus- ja tilastotehtävissä. Yhdenmukainen kirjaaminen tekee asiakasprosessin sekä asiakasta koskevan tiedon näkyväksi, mikä vahvistaa asiakkaan asemaa. Sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä on näkyvissä kirjaamisvalmennusten odotusta niin, että yhdessä valmentaudutaan ja otetaan kansallisia määräytyksiä avuksi työn tekemiseen. Valtakunnallisesti yhtenäisen tietopohjan perustalta nousee myös mahdollisuus jäsentää sosiaalihuollon työtä uudella tavalla sitä kehittäen ja esiin nostaen.

AVAINSANAT: asiakaslähtöisyys, digisote, kirjaamisvalmentajien valmennus, määrämuotoinen kirjaaminen, osallisuus

1. JOHDANTO

Yhteiskunta on muuttunut verkkoyhteiskunnaksi, jossa työskennellään digitaalisessa toimintaympäristössä. Olemme aiempaa enemmän riippuvaisia tietojärjestelmistä ja -verkoista. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on tarkoitus siirtyä käyttäjälähtöisiin, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostaviin digitaalisiin julkisiin palveluihin vuoteen 2020 mennessä. Tarkoituksena on, että käyttäjät voivat hallita paremmin omia tietojaan ja saavat laadukkaampaa sekä joustavampaa palvelua. Uusia palveluita rakennettaessa pitää nähdä eteenpäin niin, että nyt tehdyillä ratkaisuilla on jatkuvuutta. Digitaalisten ratkaisujen on oltava osittain pysyviä, ja toisaalta niiden on mahdollistettava jatkuva muutos. Monia asioita hoidetaan jo tietoteknisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa, mutta omahoito- ja terveydenhuollon Kanta-palvelut ovat vasta alkua digitaalisille palveluprosesseille. Sähköisten palvelujen kehitystyötä ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2014 julkaisema kansallinen Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiolla tavoitellaan kustannustehokkuutta sujuvissa palveluprosesseissa.

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäpalvelut tuotetaan osana Kanta-palveluja, mutta ennen niihin liittymistä asiakasasiakirjojen tietosisällöt on yhtenäistettävä valtakunnallisesti. Sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin seuraava askel on määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto, millä tarkoitetaan asiakastietojen tallentamista yhtenäisesti ennalta päätetyssä muodossa. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) toi sosiaalihuoltoon yleisen kirjaamisvelvoitteen, mikä koskee ammatillista henkilöstöä ja asiakastyöhön osallistuvaa avustavaa henkilöstöä. Määrämuotoiset asiakasasiakirjat selkeyttävät kirjaamisen prosessia ja jäsentävät asiakkuusprosessia sekä vahvistavat sosiaalihuollossa tehtävää yksilöllistä muutostyötä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos sekä sosiaali- ja terveysministeriö tukevat määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa, mikä on organisaatioiden tehtävä.

Asiakkaan etu on sosiaalihuollon keskeinen lähtökohta. Sosiaalihuollon asiakaslähtöisyys, asiakkaan aseman vahva lainsäädäntöperusta ja osallisuuden mahdollistava organisaation toimintakulttuuri sekä kirjaamisen etiikka ja kirjaaminen yhdessä asiakkaan

kanssa ovat keskeisiä dokumentoinnin kehittämistyössä. Asiantuntijavalta ja johtaminen eivät voi perustua salattuun tietoon, kun se on aiempaa avoimemmin kaikkien saavutettavissa. Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen lisää asiakaslähtöisyyttä, sillä se parantaa tiedon laatua ja löydettävyyttä. Uuden toimintatavan käyttöönotto ja omaksuminen lisää todennäköisesti alkuvaiheessa dokumentointiin kuluvaan aikaan, mutta myöhemmin sen odotetaan tuovan ajansäästöä. Asiakastietojen tasalaatuinen kirjaaminen eli yhdenmukainen dokumentaatiotapa mahdollistaa tiedon tehokkaan hyödyntämisen asiakastilanteissa sekä niiden toiminnanohjauksessa ja seurannassa. Yhtenäiset toimintatavat ovat edellytyksiä sille, että sosiaalihuollon palveluja voidaan antaa väestölle yhdenvertaisina, tehokkaasti ja laadukkaasti digitalisaation edetessä.

Tietotekniikka ja tietojärjestelmät eivät ole vain välineitä, vaan niihin liittyy monenlaisia arvoja. Asiakkaat pyritään ottamaan aiempaa aktiivisemmin mukaan digitaaliseen asiakastyön dokumentointiin. Ajatellaan, että avoimempi dokumentointi ja kirjaaminen ainakin osittain yhdessä asiakkaan kanssa sekä dokumenttien antaminen asiakkaalle vähentävät asiakkaiden myöhemmin tekemiä asiakirjapyyntöjä, valituksia ja kanteluita. Avoimempi dokumentointi voi osaltaan helpottaa myös vaikeiden päätösten hyväksymistä. Oletetaan myös, että moniammatillinen yhteistyö sujuu paremmin, ja päällekkäiset kirjaukset vähenevät. Samalla on kuitenkin muistettava, ettei kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille ole yhdenvertaisia taloudellisia tai osaamiseen kytkeytyviä mahdollisuuksia hyödyntää digitalisaatiota. Yhteisvastuullisesti pitäisi huolehtia siitä, ettei teknologian kehittyminen lisää syrjäytymistä.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Socom hallinnoi koko maan kattavaa Kansa-koulu-hanketta. Hankkeen tarkoituksena on tukea sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) toimeenpanoa kaikissa sosiaalihuollon palvelunantajina toimivissa organisaatioissa. Valtakunnallisessa hankkeessa tuotetaan julkisin varoin kirjaamisvalmentajien valmennus sosiaalialan osaamiskeskusverkostoa hyödyntäen. Kansa-koulu-hanke tukee sosiaalihuollon Kanta-palveluihin valmentautumista. Panostus sosiaalipalveluiden ammattilaisten kirjaamisosaamisen kehittämiseksi on välttämättömyyttä lain vaatimusten täyttämiseksi ja digitalisaation edistämiseksi. Samalla luodaan pohjaa ja osaltaan varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon integraation toteutumista.

2. TUTKIMUKSEN TAUSTA, TARKOITUS JA TEHTÄVÄT

Sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnin tarkastelu nousi Suomessa keskiöön 1930-luvulla niin kutsuttujen huoltolakien (lastensuojelulaki, alkoholilaki ja irtolaislaki) myötä. Silloin dokumentit nähtiin laillisuuden ja oikeaoppisuuden valvonnan välineinä, ja muotoseikkoja pidettiin tärkeinä. Kun sosiaalihuollon lainsäädäntöä uudistettiin 1970- ja 1980-luvuilla, keskeisiksi lähtökohdiksi nousivat palveluhenkisyys, normaaliuteen pyrkiminen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen. Dokumentoinnissa korostuivat tuolloin asiakkaan oikeudet saada tietää sosiaalihuoltoon antamiensa tietojen käytöstä. Vuosituhannen vaihteessa asiakkaiden oikeuksia vahvistivat: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), henkilötietolaki (523/1999) ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011: 8–10.)

Huhtikuussa 2015 voimaantullut sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) toi sosiaalihuoltoon yleisen kirjaamisveloitteen, joka koskee ammatillista henkilöstöä ja asiakastyöhön osallistuvaa avustavaa henkilöstöä. Laki tulee vaiheittain voimaan vuosien 2015–2020 aikana. Sen mukaan asiakastiedot kirjataan määrämuotoisina asiakasasiakirjoina, mikä tarkoittaa asiakastiedon tallentamista yhtenäisesti ennalta pääteytyssä muodossa. Kirjaaminen on merkittävä osa sosiaalialan ammattien työajan käyttöä. Ammattitaitoinen kirjaaja ymmärtää roolinsa ja vastuunsa asiakirjojen laatijana. Kirjausten tulee vastata asiakastapaamisten sisältöä eli tapaamisen tarkoitus, keskustelujen merkitys ja johtopäätökset on tuotava esiin. Käyttötarkoituksen kannalta kirjataan vain tarpeelliset asiat ja tuodaan esiin eri osallistujien näkökulmat eli dokumentoidaan tilanteen moniulotteisuus. Käytännössä kirjaamisen etiikka muodostuu kirjaajan arvoista, toimintaperiaatteista, käytössä olevasta tietojärjestelmästä sekä omaksutuista kirjaamiskäytännöistä.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa paikallisessa kirjaamisvalmentajien valmennuksessa Lappeenrannassa asiakastiedon yhtenäistämisen edellytysten näkökulmasta. Oletuksena on, että kirjaamisvalmentaja-

valmennus edistää sosiaalihuollon palveluiden yhdenmukaisuutta ja lisää asiakaslähtöisyyttä. Kirjaamisvalmentajavalmennukseen liittyvä tutkimusaihe on sosiaalihuollossa ajankohtainen ja uusi. Yhteistyösopimus opinnäytetyöstä tehtiin Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Socomin kanssa elokuussa 2016. Tutkimusta ei tehty toimeksiantona, vaan yhteistyösopimuksella määriteltiin lähinnä lupaa aineiston keruuseen ja tutkimuksen teon tavanomaisia luottamuksellisuuskäytäntöjä.

2.1. Asiakastiedon yhtenäistämistä ohjaavat tekijät

Käytäntötutkimuksessa pyritään avaamaan uusia näkökulmia asiantuntijoiden tai asiakaiden toiminnasta tuleviin tiedontarpeisiin tai huolenaiheisiin. Käytäntötutkimuksen tutkimussuuntaukset ovat nimensä mukaisesti käytäntölähtöisiä, tieteidenvälisiä, yhteistyöhakuisia ja vuorovaikutukseen sekä oppimiseen perustuvia tutkimusorientaatioita (Satka, Julkunen, Kääriäinen, Poikela, Yliruka & Muurinen 2016: 9).

Sosiaalihuollon kirjaamisen nykytilassa käytännöt ja asiakirjojen sisällöt vaihtelevat organisaatioiden välillä ja niiden sisälläkin. Kirjaamisvalmennuksella pyritään saamaan yhtenäistä asiakastietoa sosiaalihuoltoon, mitä voidaan hyödyntää asiakastyössä, palvelujen ohjaamisessa ja kehittämisessä sekä tutkimus- ja tilastotehtävissä. Yhdenmukainen kirjaaminen tekee asiakasprosessin ja asiakasta koskevan tiedon näkyväksi. Sosiaalihuollon asiakaslähtöisyys, asiakkuus ja asiakkaan lainsäädännöllinen asema sekä osallisuuden mahdollistavan organisaation toimintakulttuurin tarkastelu muodostavat tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Käytännönläheisempi viitekehys kytkeytyy digisotteen siirtymiseen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) toimeenpanoon Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmentajien valmennuksessa. Digisotelle ei toistaiseksi ole käytettävissä vakiintunutta tieteellistä määritelmää. Käytän tietojenkäsittelyopin professori Pirkko Nykäsen Sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuspäivien esitykseensä valitsemaa eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden lausunnon (StVL 1/2014 vp s. 2) digisoten määritelmää, jonka mukaan se tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevan tiedon tuottamista sähköisessä muodossa ja tästä seuraavaa tiedon siirtämistä sähköisessä muodossa tietoa käyttävien kesken. (Nykänen

2015: 3.) Digitaalisuus on työväline, joka mallintaa reaali maailman ääntä, kuvaa ja tekstiä siirtäen sitä sekä ihmisten välistä suoraa vuorovaikutusta sähköiseksi tietokoneympäristöön. Seuraavaan taulukkoon olen pelkistänyt tutkimuksen viitekehysten keskeisiä etenemispolkuja joinakin pääsanoina ja otsikkoina.

Taulukko 1. Asiakastiedon yhtenäistämistä ohjaavat tekijät (Rautiainen 2016).

1. Sosiaalihuollon asiakaslähtöisyys, asiakkuus, asiakkaan lainsäädännöllinen asema, osallisuuden mahdollistava organisaation toimintakulttuuri
2. Digisoteen siirtyminen kustannustehokkuutta tavoittelevana hallituksen toimintapolitiikkana
3. Asiakasasiakirjalain (254/2015) toimeenpano kirjaamisvalmentajien valmennuksessa

Seuraava kuvio tarkentaa käsitystäni sosiaalihuollon reunaehdoista matkalla kohti digisotea, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon työtä tehdään integroiduissa rakenteissa. Kuviossa on luentoesitykseni rakenne lokakuulta 2016.

ESITYKSEN RAKENNE

1. Hallituksen toimintapolitiikka
 2. Sosiaalihuollon asiakkuus ja asiakkaan lainsäädännöllinen asema
 3. Sosiaalialan ammattietiikan peruseräatteen
 4. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain 254/2015 toimeenpano
 5. Kirjaamisvalmennuksella yhtenäistä asiakastietoa
 6. Tiedonhallinnan kokonaisarkkitehtuuri ja sosiaalihuollon kantapalvelut
- ↓
7. Sosiaalialan työ integroiduissa rakenteissa digisotessa

Kuvio 1. Sosiaalihuolto matkalla digisoteen (Rautiainen 2016: 1).

2.2. Tutkimuksen tavoite ja tehtävät

Tutkimuksen tavoitteena on olla mukana sosiaalihuollon tasalaatuisen ja ajantasaisen dokumentoinnin keittämistyössä. Tarkoituksena on saada kirjaamisvalmentajien ääni kuuluviin ja tuottaa tietoa kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen edellytyksistä organisaation ja työntekijän näkökulmista sekä nostaa esiin kirjaamisvalmentajan roolia valmennustyössä kirjaamistapojen muuttuessa.

Tutkimuksen pääkysymys on: miten kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edistää asiakaslähtöisyyttä digitalisoituvissa sosiaalihuollon palveluissa. Pääkysymystä tarkentavat osakysymykset ovat: mitä kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää a) organisaatiolta ja b) työntekijältä.

Tutkimustehtävät ovat:

1. Kuvata kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen edellytyksiä organisaation ja työntekijän näkökulmista.
2. Nostaa esiin kirjaamisvalmentajan roolia valmennustyössä toimintatapojen muuttuessa.

Johdanto-, tausta- ja tutkimustehtävälukujen jälkeen määrittelen asiakaslähtöisyyttä digisoten perustana. Tarkastelen sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä, asiakkuuden ehtoja ja asiakkaan vahvaa lainsäädännöllistä asemaa yhdenvertaisissa palveluissa sekä osallisuuden mahdollistavaa organisaation toimintakulttuuria ja digitalisoituvaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Neljäs luku keskittyy tutkimuksen toimintaympäristöön kirjaamisvalmentajien valmennuksen kuvaukseen sekä dokumentoinnin käytäntöihin. Viides luku sisältää tutkimusmenetelmät ja -aineistot sekä tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin. Kuudennessa luvussa ovat tutkimustulokset, jotka kuvaavat kirjaamisen nykytilannetta, organisaation toimintakulttuurin ja työtapojen asiakaslähtöisyyttä, kirjaamisvalmennusten organisointia ja valmentajan työnkuvaa sekä yhteistyöverkostojen merkitystä. Seitsemäs luku on tutkimusraportin kokonaisuuden pohdinta.

3. ASIAKASLÄHTÖISYYS DIGISOTEN PERUSTANA

Sosiaali- ja terveystalalla asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan jokaisen ihmisen kohtaamista arvokkaana yksilönä. Asiakaslähtöisyys on arvoperusta, jonka pohjalta palvelut organisoidaan asiakkaan näkemyksiä, tarpeita ja toiveita huomioiden. (Salminen 2015: 63–65.) Asiakaslähtöisyyden käsitettä on käytetty 2000-luvun taitteesta lähtien, kun asiakaskeskeisyys ei nostanut asiakasta riittävän vahvasti toimivaksi subjektiksi auttamisuhteessa (Pohjola 2010: 46). Asiakaslähtöisyys kuvaa organisaation tai työntekijän toimintatapaa. Nummela (2011: 28) luonnehtii väitöstutkimuksessaan asiakaslähtöisyyttä niin, että siinä kytketään asiakas, hänen elinympäristönsä ja palvelut yhteen. Asiakaslähtöisyys perustuu ajatukseen asiakkaasta oman hyvinvointinsa asiantuntijana (Stenvall & Virtanen 2012: 178).

Asiakaslähtöisen kehittämisen ytimessä ovat eettiset näkökulmat. Esimerkiksi työntekijä voi olla eri mieltä asiakkaan kanssa, mutta kohtaamisessa pitää silti säilyttää ammattimainen ja asiakasta kunnioittava työote. Myös Juuti (2015: 149) toteaa, että asiakkaan kohtaamisessa luottamus syntyy oikeudenmukaisuudesta ja eettisyydestä. Vahva lainsäädännöllinen perusta sekä ammattieettinen ohjeisto muodostavat arvopohjan, jonka mukaan työntekijän tulisi toimia asiakassuhteissaan (Niemelä 2014: 6). Ammatillaisen työssä pitäisi ilmetä neljä sosiaalialan keskeistä ammattieettistä periaatetta, joita ovat: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeus yksityisyyteen (Talentia 2013). Sosiaalityöntekijällä on monitahoisia vastuita: laillisuuden, organisaation arvojen ja periaatteiden noudattamisen sekä ammattikunnan eettisiin periaatteisiin sitoutumisen vastuut. Näiden lisäksi työntekijällä on myös henkilökohtainen vastuu tekemistään ratkaisuista. (Dickens 2013: 8.)

3.1. Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Asiakaslähtöisyydellä tavoitellaan sosiaalityön arvojen pohjalta monia asioita: voimavarakeskeisyyttä, tarpeenmukaisuutta, asiakkaan osallistumista ja osallisuutta, läpinäkyvyyttä, laadukkuutta ja vaikuttavuutta, mutta saavutetaanko näitä. Haastava kysymys

on, millaisia konkreettisia tekoja näitä arvoja kohti oikeastaan on tehty. (Niemelä 2014: 5–8.) Itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus ovat myös keskeinen osa asiakaslähtöisyyttä. Kun käytännössä toteutetaan itsemääräämisoikeuden periaatetta, asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet otetaan huomioon sellaisina kuin asiakas ne itse ilmaisee. Omien näkemysten esiin tuominen on haasteellista erityisryhmien kohdalla esimerkiksi vammaispalveluissa, jos asiakkaalta vaikka puuttuu kyky kommunikoida puhumalla. Tällöin asiakaskohtamisessa tarvitaan luovuutta niin, että asiakas voi ilmaista itseään esimerkiksi kuvallista viestintää käyttäen.

Sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä ei pidä sekoittaa yritysasiakkuuden asiakaslähtöisyyden kanssa, sillä sosiaalihuollon asiakkuus määrittyy sosiaalihuollon palveluprosessin kautta, mitä säätelee laki. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat pääasiassa lakiin perustuvia tehtäviä. (Laki ja asiakkaan oikeudet 2011: 167.) Asiakkuuden syntymiselle on siis tietyt ehdot. Sosiaalipalvelujen saamisen edellytys on jollakin tavoin ilmevä fyysinen, psyykinen tai kognitiivinen toimintakyvyn vaje (Tanttu 2016: 23). Pelkistetysti määriteltynä sosiaalihuollon asiakas on sosiaalipalvelua hakeva tai käyttävä henkilö. Asiakkuuden tarvetta selvitetään henkilöstä tehdyn ilmoituksen perusteella, sosiaalipalveluja annetaan hakemuksen perusteella, tai sitten niitä voidaan saada vastentahtoisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 6 §:n mukaan asiakkuus perustuu aina viranomaisen päätökseen tai yksityisen palvelujen tuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.

Asiakaslähtöisyyden valinnanvapauteen liittyy keskustelu siitä, miten sosiaalityö menestyy markkinoilla. Palvelujen tuotteistaminen, hinnoittelu ja kohdentaminen ovat muuttaneet asiakkuutta ja asiakkaan roolia. (Eräsaari 2011: 11–12.) Markkinasuuntautumisessa korostetaan asiakkaan valintoja, ja demokraattisessa näkökulmassa asiakkaan osallisuuden ja tasa-arvon merkitystä (Toikko 2012: 111–112). Yksilöä aktivoidaan ja vastuutetaan oman elämänsä asioista, vahvistetaan kuluttajuutta sekä lisätään asiakasosallisuutta. Asiakkailla on käytössä henkilökohtainen budjetti, palvelusuunnitelmat ja -setelit sekä palvelulinjat. Tavoitteena on palvelujen tuottavuus. Nämä Isosta-Britanniasta Suomeenkin tulleet henkilökohtaistamisen ideat palvelukulttuurissa haastavat yhdenvertaisuuden. (Rajavaara 2014b: 158.) Luovutaan toimintatavasta, jossa saman-

laista palvelua tuotetaan kaikille. Oleellinen kysymys on, ovatko henkilökohtaistamisen ja yhdenvertaisuuden tavoitteet sovittavissa yhteen. Henkilökohtaistaminen (persoona) on kuitenkin eri asia kuin yksilöllistäminen (individi). Palveluiden eriyttäminen ei Raja-vaaran mukaan ole henkilökohtaistamista, mikä mahdollistuu joillekin asiakkaille, kun valtaosa käyttää massapalveluja. (Rajavaara 2014b: 142; 156–158.)

Asiakaslähtöisen valinnanvapauden toteutuminen voi käytännössä olla myös melko näennäistä. Esimerkiksi säännöllisen kotihoidon palvelusetelijärjestelmä ei automaattisesti vahvista yksilön autonomiaa tai itsemääräämisoikeutta. Kunta näet päättää siitä, otaanko palveluseteli käyttöön, ja mihin palveluihin ja millä ehdoin sitä on mahdollista käyttää. Lisäksi usein omainen tai työntekijä on palvelutarpeen arvioinnin aloitteen tekijänä. Tutkijan mukaan palvelujen laatu ja tehokkuus eivät välttämättä parane, sillä palveluiden tuottajia ei vertailla tai vaihdeta, eikä palveluista tehdä juurikaan valituksia. (Kuusinen-James 2016: 77–81.)

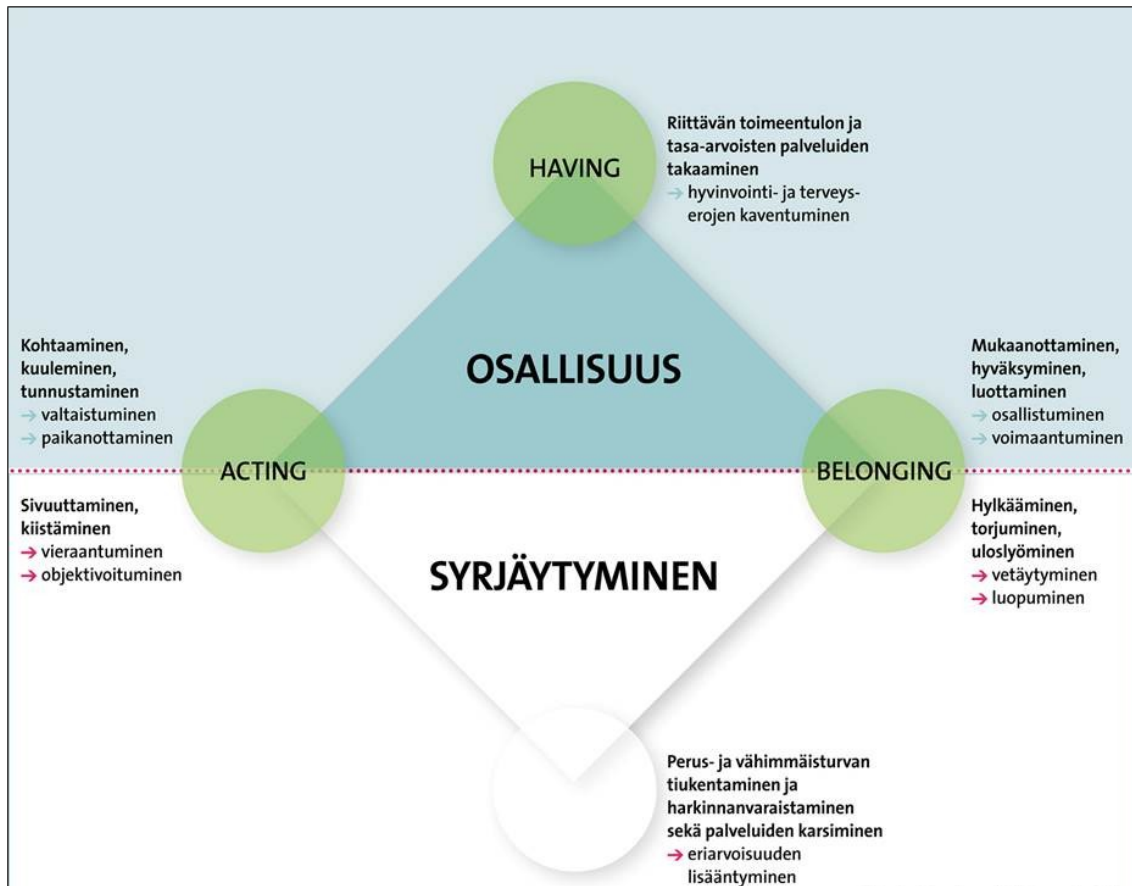
Asiakaslähtöisyys toteutuu silloin aidosti, kun asiakas kokee osallisuutta. Asiakkaan äänen rooli sosiaalipalveluissa voidaan ymmärtää monella tavalla. Se voidaan nähdä asiakkaan voimaannuttamisen katalysaattorina, oppaana palveluiden parantamisessa ja välineenä palveluiden suuremman vastuullisuuden kehittämisessä. Asiakkaan ääni voidaan sisällyttää sosiaalipalveluissa ihmissuhdetasolla asiakkaan ja työntekijän välille, ohjelmien tasolla eri asiakasryhmien ja sosiaalipalveluja tuottavien viranomaisten välille sekä organisaatiotasolla suunnitteluun ja toimintapolitiikkaan. Yhteistä kullakin näillä tasoilla toimittaessa on asiakkaan asiantuntemuksen tunnistaminen niissä palveluissa, joita hän käyttää tai tarvitsee. (Serim 2013: 309.)

Osallisuus on perusteiltaan suhdekäsite. Se on kuulumisen ja mukana olemisen tunnetta, ja yksilötasolla sen lähtökohtana on osallisuuden omaehtoisuus ja -kohtaisuus. Osallisuuden liittyviä lähikäsitteitä ovat osallistuminen ja osallistaminen. Osallistumalla yksilö voi toteuttaa itseään ja vaikuttaa omaan elämäänsä itselle tärkeissä asioissa. Osallistamisessa yksilöä aktivoidaan ulkopuolelta osallistumaan ja saamaan osallisuuden kokemuksia. (Särkelä-Kukko 2014: 34–35.) Raivion ja Karjalaisen (2013) mukaan osallisuus tarkoittaa, että ihmisellä on riittävä toimeentulo ja taloudellinen osallisuus (having)

ja hän on toimija omaa elämäänsä koskevissa päätöksissä (acting) sekä hänellä on sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita (belonging). He korostavat myös, ettei osallisuudesta ja osattomuudesta voi puhua toisten puolesta, koska ne ovat yksilöllisiä kokemuksia ja tunteita. Edellä kuvatulla osallisuuden jäsenyyksellä on yhteyksiä sosiologi Erik Allardtin (1976) sosiaalitieteissä tunnettuun hyvinvoinnin ulottuvuuksia määritelleeseen hyvinvointiteoriaan. (Raivio & Karjalainen 2013: 16–17.)

Osallisuus on asiakkaan kokemus aidosta osallistumisesta, mihin liittyy lähtökohtaoleetus siitä, että asiakkaan toiminnalla on vaikutusta palveluprosessiin. Osallisuutta korostetaan useissa suunnitelmissa, laatusuosituksissa, strategioissa sekä ohjelmissa. Sosiaali- ja terveystieteiden strategiassa Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 (STM 2011) yksi strateginen painopiste on osallisuus, kuten oli myös strategiaa toteuttaneessa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (KASTE 2012–2015). Myös vuoden vanhassa sosiaalihuoltolaissa (1304/2015) viitataan osallisuuteen sanomalla, että sosiaalityö on muutosta tukevaa asiantuntija- ja asiakastyötä, jolla vastataan laajalaisesti asiakkaan palvelujen tarpeisiin ja vaikutetaan yhteisöjen tasolla sosiaalista yhteyttä edistävästi (SHL 15 §). Sosiaalihuollon yksilökeskeiset periaatteet: voimavara-keskeisyys, tarpeenmukaisuus, asiakaskeskeinen suunnitelmallisuus, asiakkaan osallisuus ja osallistuminen, läpinäkyvyys ja palveluiden laadukkuus ovat laissa määriteltyä sosiaalityön keskeistä perustaa.

Osallisuuden vastapari on syrjäytyminen, mikä merkitsee usein sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä osattomuutta sekä eriarvoisuutta. Ulkopuolisuuden kokemukset liittyvät usein heikoksi koettuun hyvinvointiin. Osallisuutta voidaan edistää laadukkailla sosiaali- ja terveyspalveluilla sekä työllisyyspalveluilla. Osallisuuden mahdollisuus itseä koskevan asiakastiedon dokumentoinnissa on osa laadukasta palvelua. Seuraavassa kuviossa esitetään osallisuus 2010-luvulla osana erilaisia politiikkaohjelmia, joiden toimeenpanoa tarkastellaan palvelujärjestelmässä. Näissä ohjelmissa osallisuus on samanaikaisesti sekä keino että tavoite edistää ja lisätä yhteiskunnan tasa-arvoisuutta. Osallisuus yhteiskunnassa merkitsee kansalaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Mikäli eri ulottuvuuksissa on vajauksia, syrjäytymisriski kasvaa ja osallisuus vähenee. (Raivio & Karjalainen 2013: 12–15.)



Kuvio 2. Osallisuuden rakentuminen hyvinvointipolitiikoissa ja palveluissa (Raivio & Karjalainen 2013: 17).

Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden kokemuksen välttämätön edellytys on luottamuksellinen asiakassuhde. Työntekijän ammatilliset taidot testataan asiakassuhteessa, mihin keskeisesti kytkeytyy asiakkaan osallisuuden mahdollisuus yhteisen työskentelyn aikana (Laitinen & Pohjola 2010: 11). Kumppanuudella tarkoitetaan asiakassuhdetta, jossa asiakas ja työntekijä toimivat rinnakkain pohtien asiakkaan elämän ongelmatilanteita sekä niiden mahdollisia ratkaisuja yhdessä. (Juhila 2006: 103–104). Luottamus luo perustan sellaiselle asiakassuhteelle, missä yhteistyö, vallan tasa-arvoisempi jakautuminen, aito osallisuus, sitoutuminen ja kumppanuus ovat toimivina läsnä (Vaittinen 2011: 20). Kun asiakas luottaa työntekijään, hän uskoo ammattilaisen toimivan hänen etuaan ja hyvänsä edistäen, mistä asiakas ei kuitenkaan voi olla täysin varma. Asiakkaan on voitava kokea suhde työntekijään turvalliseksi ja myönteiseksi, jotta asiakas uskaltaa

luottaa työntekijän auttamishaluun (Tanttu 2016: 47). Jos asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteesta puuttuu luottamus, ei suhteessa edisty mikään muukaan (Eräsaari 2011: 15). Luottamus on siksi aina valinta, joka toimii asiakassuhteessa kaksisuuntaisesti, sillä myös ammattilainen joutuu ottamaan riskin luottaessaan asiakkaaseen.

3.2. Osallisuuden mahdollistava organisaation toimintakulttuuri

Asiakkaan tarvitsema palvelu tuotetaan asiakkaan ja palvelunantajan vuorovaikutussuhteessa. Pääsääntöisesti asiakas itse osallistuu palvelun toteutukseen ja vaikuttaa näin omalta osaltaan sen sisältöön ja tavoitteisiin. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, asiakas ja palvelunantaja sopivat siitä, mihin asioihin ja miten järjestettävillä palveluilla pyritään vaikuttamaan. Palvelutarpeen syy kirjataan aina asiakastietojärjestelmään niin, että myös asiakkaan oma näkemys hänen palvelutarpeestaan dokumentoidaan. Näin asiakas osallistetaan asiakasprosessiinsa, ja palvelu on läpinäkyvää. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012: 22–24.) Asiakkaan kohtaavassa palvelukulttuurissa kyse on välittämisen, luottamuksen, kunnioittamisen, sitoutumisen ja vastuun peruselementeistä (Pohjola 2010: 54).

Osallisuuden mahdollistavaan organisaation toimintakulttuuriin liittyy keskeisenä se, miten asiakkaiden kuuleminen ja siitä saatava palaute kytetään osaksi työyhteisön kehittämistä. Osallisuus edellyttää sitoutumista, ja vaatii avointa ja tiivistä vuorovaikutusta sekä näyttöjä kuulluksi tulemisesta. Se ei ole vain työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa rakentuvaa, vaan sen toteutuminen on sidoksissa organisatorisiin, kunnallisiin ja yhteiskunnallisiin toimintaympäristöihin. (Laitinen & Niskala 2013: 12–14.) Asiakkuus näyttäytyy erilaisena eri toimijatasoilla. Yhteiskunnallisella tasolla asiakkaita tarkastellaan asiakasmäärinä, jakaumina ja menoerinä. Organisaatiotasolla puhutaan palvelutarpeista ja -tarjonnasta. Työntekijätasolla asiakkaat ovat asiakastapauksia ja työn tai tehtävän kohteita. Asiakkaalle itselleen kuitenkin on tärkeää hänen senhetkinen elämäntilanteensa. (Nummela 2011: 27.) Osallisuuden vahvistamisessa on ylipäätään kyse omaksutusta palveluetiikasta eli siitä, millaisella eettisellä mallilla toimimme asiakkaiden kanssa.

Organisaatiolta jaettu asiantuntijuus edellyttää tahtoa hyödyntää ihmisten kokemustietoa ja osaamista. Juhila (2006: 11) määrittelee, että yksinkertaisimmillaan osallistava sosiaalisyö tarkoittaa asiakkaan osallisuuden vahvistamista oman elämänsä tapahtumiin ja ratkaisuihin. Jaetun asiantuntijuuden toteutuminen arjen työprosesseissa edellyttää myös näkyvää johdon sitoutumista. Osallisuus voidaan nähdä väliportaana kehittämiseen, mistä pitäisi päästä sitten eteenpäin kumppanuuteen. Kokemusasiakas on osallinen omassa asiassaan. Kehittäjäasiakas on mukana palvelumuotoilussa, ja vaikuttaja-asiakas on osallinen palvelupolitiikan ja -strategioiden luomisessa. Pohjolan mukaan kunnissa on toistaiseksi jääty melko lailla kuulemisen tasolle. Parhaimmillaan asiakkaan osallistuva asiantuntijuus luo myönteisyyden kehän, jossa keskinäinen luottamus ja vastuullisuus voivat vahvistua. Tällaisessa myönteisessä tilanteessa tuotetaan laadukkaita palveluja ja tukea tarvitsevien julkista asianajoa. (Pohjola 2010: 56–60.)

Osallisuuden mahdollistavan toimintakulttuurin sisäistäminen on kiinteästi kytköksissä organisaation johtamistapaan. Johtaminen liittyy asiakaskokemukseen, joka voi olla rationaalinen, tunnetasoinen, fyysinen tai sosiaalinen kokemus tai sitten yhdistelmä näistä. (Juuti 2015: 40.) Palvelutapahtumassa on läsnä osapuolina: palvelun käyttäjä, palveluja tuottava organisaatio ja kohtaamisessa mukana oleva henkilöstö. Käyttäjän kokemus välittyy organisaatiolle asiakastyytyväisyytenä tai -tyytymättömyytenä. Organisaatio puolestaan pyrkii vaikuttamaan jollakin tietyllä tavalla käyttäjän toimintaan. Työolot ovat merkityksellisiä henkilöstölle, ja organisaatiota kiinnostaa palvelutuotannon tehokkuus. Palvelutilanteen kokemuksellisuus on tärkeää asiakkaalle, kun puolestaan henkilöstölle keskeistä on palveluprosessin toimivuus ja sujuvuus. (Virtanen & Stenvall 2014: 150–151.)

Osallisuuden mahdollisuuteen kytkeytyy myös asiantuntijan harkintavalta. Etuuksiin ja palveluihin välttämättömänä liittyvän harkinnan tarkoitus on palvella asiakkaan mahdollisimman yksilöllistä kohtelua. Harkintavalta antaa ammattilaiselle merkittävän roolin palveluiden ja etuuksien portinvartijana, mihin sisältyy myös vallan väärinkäytön riski. Kielteisimmillään työntekijän asemassaan käyttämä harkinta voi johtaa joidenkin asiakkaiden palveluista syrjäyttämiseen. (Rajavaara 2014a: 139.) Myös asiakastyötä dokumentoidessaan työntekijä harkitsee, mitä kirjaa ja mistä näkökulmasta, tai jättääkö

kokonaan kirjaamatta. Asiakkaan harkinta puolestaan on tullut mukaan kuluttajana, asiakasosallisuuden ja asiakkaan velvoittamisen kautta. Kun asiakas otetaan mukaan työprosessiin enemmän, myös harkinta muuttuu. Palvelut pyritään nykyisin henkilökohtaistamaan, millä tarkoitetaan pyrkimystä räätälöidä palvelut kunkin asiakkaan tarpeisiin tai odotuksiin sopiviksi. Harkintavaltaa säätelevät sekä tukevat lait ja ohjeet, joiden puitteissa päätökset ja niistä seuraavat toimet voidaan tehdä. Nämä rakenteet ja asiantuntijatieto ovat harkinnan peruspilareita ja niiden tulisi olla tasapainossa toisiinsa kytkeytyneinä. (Rajavaara 2014a: 140–142.)

Toimintatapojen kehittämiseksi ja kaikenlaisille muutoksille luo hyvän perustan henkilöstön hyvinvoinnista ja työntekijöiden osaamisesta huolehtiva organisaatiokulttuuri. Kehittäminen on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää työyhteisön kaikkien jäsenten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta (Toikko & Rantanen 2009: 89). Sosiaalityön johtamisessa on kyse asiantuntijoiden johtamisesta. Mentorointi ja valmennus ovat työskentelytapoja, jotka edistävät ja tukevat työntekijöiden ammatillista kasvua ja kehittymistä. Johtamistapoina niissä kunnioitetaan työntekijän persoonallisuutta, mikä mahdollistaa sen, että työyhteisön lahjakkuus, luovuus ja monimuotoisuus hyödyttävät myös palveluiden käyttäjiä. (Hafford-Letchfield, Leonard, Begum & Chick 2008: 180.)

Henkilöstö on usein hämillään nopeasti muuttuvissa toimintamalleissa, päämäärissä sekä epäselvissä rajoissa (Kuittinen 2008: 107). Esimiehet ovat keskeisiä roolimalleja ja ohjaajia, kun uusia toimintatapoja otetaan käyttöön. Uudistamiselle on merkittävää saada kasvot (Pahkin & Vesanto 2013). Työntekijät ovat usein muutoksen edessä epävarmoja, epäileviä ja kyseenalaistavat sitä. Uusien toimintatapojen omaksuminen vaatii aikaa, eikä vanhasta luopuminen ole aina kivutonta. Yhteiselle keskustelulle pitäisi varata aikaa, ja viestiä selkeästi esimiestason sitoutumisesta toimintatapojen uudistamiseen. (Juuti 2011: 163–164.)

Asiakaslähtöisen ja osallisuuden mahdollistavan toimintakulttuurin ytimessä on alhaalta ylöspäin etenevä johtaminen, joka on henkilöstöä motivoivaa sekä joustavaa ja tilaa antavaa. Organisaation johdolla pitää olla näkemyksellisyyttä ja kykyä rakentaa luottamuksellisuutta toimintatapojen muuttuessa. (Stenvall & Laitinen 2013: 141–142.) Ajat-

telutavat ja käytännöt eivät muutu hetkessä. Asennemuutokset ovat hitaita organisatiossa, ja myös palvelujen käyttäjältä vaaditaan uudenlaista kyvykkyyttä ja osallistumisen taitoja. Sosiaalihuollon asiakkaat eivät aina käyttäydy ihanneasiakkaan tavoin aktiivisesti ja osallistuen. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan voimavarat ovat heikot, tai asiakkuus on syntynyt vastentahtoisesti, voi olla melko hankalaa irrottautua passiivisesta roolista. (Nummela 2011: 30.) Täysivaltaisen kuluttajan roolissa olevat asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palveluihin, niiden toteutukseen ja palvelurakenteisiin, mutta huollon ja toimenpiteiden kohteena oleville asiakkaille se on vaikeampaa ilman erityisiä toimia (Toikko 2011: 107).

3.3. Asiakas mukaan tiedon tuottamiseen yhdenvertaisissa palveluissa

Yhdenvertaisissa palveluissa eri asiakasryhmien erityispiirteet pyritään huomioimaan niin, että palvelut ovat kaikkien saatavilla. Yhdenvertaisuus mainitaan jo perustuslaissa (731/1999) perusarvona. Ihmisillä tulee olla yhdenvertaiset mahdollisuudet kouluttautua, tehdä töitä ja saada erilaisia palveluja eli heitä pitää kohdella samanlaisissa olosuhteissa samalla tavoin henkilöön liittyvistä seikoista tai ominaisuuksista riippumatta (Pylkkänen 2014: 20). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) toimintaperiaatteet ovat tiiviisti kytköksissä ihmis- ja perusoikeuksiin. Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltäminen, julkinen ja sosiaalinen vastuu, universaalisuus, ennaltaehkäisy sekä normalisuus ovat laajoja oikeudenmukaisuuteen liittyviä periaatteita. Lainsäädännön tuntemus ja oikeudellinen osaaminen sekä niiden soveltaminen ovat välttämättömiä sosiaalihuollon tiukan lakisääteistyden vuoksi (Tanttu 2016: 92).

Asiakkaan juridinen asema on kokonaisuutena Suomessa hyvä, ja tuota asemaa turvaava lainsäädäntö on runsaasti. Seuraavaan taulukkoon olen koonnut 12 keskeistä asiakkaan asemaan liittyvää lakia ja kirjannut niiden oleellisen merkityksen asiakkuudelle. Taulukkoon ei ole tarkoituksellisesti kirjattu tutkimuksen reunaehtona olevaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakia (254/2015), koska sitä käsitellään erikseen luvussa 4.

Taulukko 2. Asiakkaan asemaan liittyviä lakeja ja niiden keskeinen tarkoitus (Rautiainen 2016).

Suomen perustuslaki (731/1999): sosiaalihuollon asiakastiedot ovat luonteeltaan yksityiselämän suojan ydinalueeseen kuuluvia tietoja
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014): edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000): asiakastietojen salassapitovelvoitteet ja salassa pidettävien tietojen luovuttamissäännökset, sosiaalihuollon viranomaisen oikeus salassa pidettäviin tietoihin ja virka-apuun sekä säännökset muistutuksesta ja sosiaaliasiamiehestä
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007): edistää tietosuojaa ja tietoturvaa sekä tietojärjestelmien yhteen toimivuutta
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta (811/2000): tavoitteena parantaa sosiaali- ja terveystietojen ja sosiaalietuuksien toteutumista, itsenäistä suoriutumista, yksityisyyden suojaa ja tietoturvallisuutta
Henkilötietolaki (523/1999): henkilötietojen kerääminen, käyttö, tallettaminen ja luovuttaminen
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999): tavoitteena on varmistaa julkisuusperiaatteen toteutuminen kaikessa julkisen vallan käytössä
Hallintolaki (434/2000): toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa sekä hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta
Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003): tarkoituksena lisätä asioinnin sujuvuutta, joutuisuutta ja tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä
Arkistolaki (83/1994): säännökset arkistolaitoksesta, arkistotoimesta ja sen järjestämisestä, asiakirjojen laatimisesta, säilyttämisestä ja käytöstä sekä yksityisistä arkistoista
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992): sisältää perussäännöksen potilastietojen kirjaamisesta
Sosiaali- ja terveysministeriö asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä (298/2009): yleiset säännökset potilasasiakirjojen laatimista, säilyttämisestä ja käsittelyä koskevista yleisistä periaatteista

Tulevaisuudessa sosiaalityön asiakkaat lukevat ja seuraavat heitä koskevia kirjauksia aiempaa ajantasaisemmin sosiaalihuollon omakannasta. Sosiaalialan työtä tehdään usein ristiriitaisissa ja jännitteisissä tilanteissa, ja kontrolli ja tuki ovat yhtä aikaa läsnä työssä. Kun ne kirjoitetaan auki näkyviksi, asiakas voi paremmin hallita ja harkita valintojaan sekä ennakoida tulevaisuuden erilaisia vaihtoehtoja. Tieto voi motivoida muutokseen tai ainakin lisätä asiakkaan hallinnan tunnetta. Ristiriitatilanteessa tietojen täydentäminen on henkilötietolain (523/1999) mukaan eräs korjaamistapa. Erimielisyystilanteessa tietoja voidaan täydentää asiakkaan ilmoituksella siitä, mitä hän on mielestään sanonut. Tällainen korjaus on tehtävä siten, että myös alkuperäinen merkintä on myöhemmin luettavissa. Korjauksesta on käytävä ilmi korjauksen tekijän nimi, virka-asema sekä korjauksen ajankohta ja peruste. (Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä 2016: 28.)

Käytännössä osallistavaa kirjaamista voi tapahtua jo ennen asiakkuutta, itse kohtaamistilanteessa ja sähköisen asioinnin yhteydessä. Asiakas voi esimerkiksi ennen tapaamista kirjata tietojaan, toiveitaan ja tarpeitaan johonkin dokumenttiin, jota sitten yhdessä keskustellen muokataan ja täydennetään. Sähköisessä asiointissa voidaan käyttää vuorovaikutteista lomaketta vuoron perään sitä työstäen ilman fyysistä läsnäoloa vaativaa tapaamista. Tämä kuitenkin edellyttää jonkinasteista luottamusta sähköisen palvelun tarjoajaan. Ei ole aivan yksiselitteistä kuvata elämänsä haasteita, tavoitteita ja unelmia verkkoympäristössä kasvottomalle palvelimen päivystäjälle.

Pyykkösen raportissa (2012: 17) asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa vahvistavan työotteen tavoitteita ja hyötyjä listataan näin:

- voidaan korjata tulkintavirheet ja luodaan yhteinen ymmärrys dialogissa asiakkaan kanssa, jolloin ammattilaisen ja asiakkaan oikeusturva paranee sekä asiakas kokee voimaantumista
- lisätään asiakkaan osallisuuden kokemista, tietoa ja hallinnan tunnetta, oman asiantuntemuksen käyttöä asiakasprosessissa sekä mahdollisuuksia saada asiantuntijan osaaminen käyttöönsä
- työn läpinäkyvyys antaa asiakkaalle mahdollisuuden valvoa viranomaisen työkentelyä

Asiakirjojen laatiminen vain hallinnollisena velvoitteena on laiha motiivi työn dokumentoinnille (Kääriäinen 2016: 196). Mikäli informaatiota kerättäisiin vain hallinnon tarpeisiin, se vähentäisi vuorovaikutukseen perustuvaa sosiaalityötä. Silloin sosiaalityön tärkeät tekijät kuten asiakkaan tunteet, yksilölliset kokemukset ja voimavarat voisivat jäädä taka-alalle, jolloin asiakastyön suunnitelmallisuus muuttuisi helposti toimenpiteiden listaukseksi. (Kuronen & Isomäki 2010: 190–191.) Yhteistyössä asiakkaan kanssa tehty dokumentointi on suunnitelmallisen sosiaalityön kannalta ensiarvoisen tärkeää. Osallisuuden vahvistamisen alku on siinä, että kertoo asiakkaalle kirjaamisesta. Asiakkaalla on eri tietämisen logiikka kuin ammattilaisella. Eettisiä asiakirjoja on helppo kirjoittaa yhdessä läpikäydystä. Ammattilaisen asiakaslähtöistä työtettä tukee se, että asiakastietoa kirjatessaan ajattelee asiakkaan tekstin lukijaksi. (Kääriäinen 2016: 192–193.)

3.4. Digitalisoituva sosiaali- ja terveydenhuolto

Alaluvussa 2.1. esitin Tampereen yliopiston tietojenkäsittelyn professorin Pirkko Nykäsen käyttämän määrittelyn, johon tässäkin nojaudun. Sen mukaan digisote siis tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevan tiedon tuottamista sähköisessä muodossa, ja tästä seuraavaa tiedon siirtämistä sähköisessä muodossa tietoa käyttävien kesken (Nykänen 2015: 3). Konkreettinen digitaalinen asiakaskokemus sosiaali- ja terveydenhuollossa on esimerkiksi siirtyminen puhelinajanvarauksesta netti- ja mobiilipalveluihin. Digitaalisen asiakaskokemuksen palveluprosessiin liittyvät palvelun saavutettavuus, hakeminen ja löytäminen, valinta ja päätöksenteko, osto ja tilaus, käyttöönotto sekä hankinnan jälkeiset toimenpiteet. Asiakkaalle oleellista on, millaisissa olosuhteissa palveluihin pääsee, kuinka löytää kyseisen organisaation palvelun, ja miten osaa valita oikean palvelun eri vaihtoehtojen joukosta, ja onko palvelu maksullinen. Keskeistä on myös, miten palvelun käyttöönotto vahvistetaan ja käytännössä toteutuu sekä, miten palvelun käyttöä tai asiakkuutta tuetaan. (Filenius 2015: 78–79.) Digitaalisen palvelun laatu kytkeytyy siihen, miten hyvin se suoriutuu tehtävästä, joka sillä palveluketjussa on. Palvelukokemukset vaikuttavat luonnollisesti palveluiden käyttöön.

Sähköisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden käyttökokemuksia esittelevässä raportissa todetaan, että suomalaiset osaavat jo melko hyvin käyttää sähköisiä palveluja. Kansalaiset arvostivat asiointin tietoturvallisuutta suojattujen yhteyksien kautta. Sähköisen asiointin ei kuitenkaan katsottu voivan korvata henkilökohtaista tapaamista. (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014.) Sähköisten palveluiden tarjonta ei takaa niiden laajaa käyttöönottoa, käytettävyyttä tai hyötyjä, vaan tarvitaan siirtymää asiakas-keskeiseen toimintakulttuuriin, jossa ammattilaisten ja asiakkaiden tavoitteet ohjaavat uusien palvelumallien, työprosessien ja niitä tukevien teknologioiden rakentamista. (Hyppönen 2016.) Kehittämistyö on jatkuvaa ja vaativaa sekä siinä onnistuminen edellyttää joustavaa johtamista ja käytännöllistä lähestymistapaa. Tämä puolestaan vaatii rohkeutta johtaa, vaikka tulevaisuus on epävarma. Pitää myös ymmärtää, että organisaatiot ovat jatkuvien muutosten keskellä eri kehitysvaiheissa. (Wareing & Hendrick 2013.)

Digitalisaatiosta tavoitellut hyödyt saavutetaan vasta sitten, kun digitaalisten palvelujen käyttö on laajaa. Toistaiseksi Suomessa sosiaalihuolto tarjoaa vielä sähköisiä palveluita hyvin rajoitetusti. Sosiaalihuollossa pitäisi aktiivisesti kehittää sähköisiä palveluja vuorovaikutuksen helpottamiseksi. Vaihtoehtoisten asiointitapojen käyttömahdollisuus pitäisi myös varmistaa asuinpaikasta riippumatta. (Kärki & Ryhänen 2015: 93.) Terveysterveystenhuolto on selkeästi edellä sähköisten palveluiden tarjonnassa.

Digisoteen siirtymisen taustalla on kiristynyt julkinen talous. Hyvinvointivaltio on monien uudistusten ja uudistusvaatimusten kohteena, sillä hyvinvointiyhteiskunnan kasvu on saavuttanut ääripäänsä (Salminen 2009: 45). Talouden keskeinen haaste hyvinvointipolitiikassa on pitkän aikavälin kestävyys (Laurinkari 2010: 80). Hyvinvointipoliittisten lähtökohtien rinnalle sosiaali- ja terveysterveysten palveluiden kehittämisessä on viime vuosina noussut myös elinkeinopoliittinen näkökulma (Kaljunen 2011: 71). Käytännön politiikan seurauksena syntynyt päätös siitä, miten joku asia aiotaan toteuttaa, on toimintapolitiikkaa, joka kirjataan poliittisiin julkilausumiin, rahoituspäätöksiin ja lakeihin (Hämäläinen & Hyppönen 2006: 111). Hallitusohjelman läpileikkaava teema on digitalisaatio, joka huomioidaan lähes jokaisessa kärkihankkeessa. Julkisten palveluiden digitalisointihankkeen pyrkimyksenä on sitouttaa julkinen sektori automatisoimaan ja digitalisoi-

maan toimintatapansa. (Valtiovarainministeriö 2015.) Digitalisaatiolla tavoitellaan siis kustannustehokkuutta.

Asiakkaan tarpeet ovat kehittämisen lähtökohtana sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteisessä digitalisaation visiossa (2016). Kaikkia palveluita ei välttämättä kannata digitalisoida. Teknologiaa korostetaan vain välineenä, ja digitalisaation hyötyjen ajatellaan syntyvän uudistuvassa toiminnassa. Kansalaisilta ja kokemusasiantuntijoilta aiotaan kysyä näkökulmia palveluiden suunnittelun perustaksi ja tueksi. Palveluihin pääsy on tarkoitus turvata myös silloin, kun kansalainen ei itse jostain syystä pysty käyttämään sähköisiä palveluja. (STM 2016: 26.) Digisotessa asiakaskunta eriytetään massapalveluiden ja henkilökohtaisten palveluiden käyttäjiksi niin, että valtavirta ohjataan massapalveluihin. Kansaneläkelaitos on kehittänyt massapalveluja luomalla, sektoittain eri palvelukanavat. Haasteellinen näkökulma on, jääkö massapalveluiden ja henkilökohtaisten palveluiden väliin jonkinlainen tyhjä linja, mistä ei ohjauduta minikään palvelun piiriin. Seuraavassa kuviossa on jäsennettyä edellä tekstissä kuvattu sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation visio vuoteen 2025.



Kuvio 3. STM:n hallinnonalan yhteinen digitalisaation visio vuoteen 2025 (STM 2016: 10).

Digitalisoituihin palveluihin liittyy laaja-alainen toimintatapojen muutos. Digitaalisen palvelukanavan myötä palveluiden painopiste siirtyy aiempaa vahvemmin ennaltaehkäiseviin palveluihin. Terveyttä ja hyvinvointia johdetaan yhä enemmän tiedolla. Organisaatioiden johdon sitoutuminen uudistuksiin on välttämätöntä. Digityö edellyttää myös työhyvinvoinnin uudentyypeistä tarkastelua. (STM 2016: 32–35.) Käyttäjäepäystävälliset ja huonosti toimivat puutteelliset tietojärjestelmät sekä voimakkaasti lisääntyvä tietotyö kuormittavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia.

Sosiaalihuollon palveluissa on yhtä lailla tulospaineita kuin muussakin palvelutuotannossa. Tietojärjestelmiä on pyritty kehittämään tulostavoitteiden tueksi myös lastensuojelussa, mikä on monella tapaa herkkää sosiaalihuollon toiminta-aluetta. Smith ja Eaton (2014: 153) toteavat, että tietotekniikan kehittämistä jouduttaa, kun organisaation johdolle perustellaan, että se säästää aikaa ja rahaa. Toisaalta he huomauttavat, että tekniikkaa on idealisoitu keinona vähentää pitkän aikavälin kustannuksia ja vapauttaa henkilökunnan aikaa. Heidän mukaansa uuden teknologian käyttöönotto ei välttämättä kuitenkaan säästä työntekijöiden aikaa muutaman ensimmäisen käyttövuoden aikana. (Emt. 157.) Myös Breyette ja Hill (2015: 287) kirjoittavat lastensuojelun digitalisaatiosta. He kertovat online-kyselystä sosiaalityöntekijöille (n=136), jossa selvitettiin sähköisen viestinnän ja sosiaalisen median käyttökokemuksia omissa työkäytännöissä. Työntekijät raportoivat, että sähköpostin ja tekstiviestien käyttö oli tehnyt työstä nuorten kanssa helpompaa. Toisaalta nettietiketti oli osittain unohtunut, ja esimerkiksi häirintään liittyviä ongelmia oli ilmennyt sosiaalisen median käytössä. (Emt. 302.)

Sosiaalityön professori Reamer (2013) kirjoittaa, että digitaaliset palvelut ovat nostaneet Yhdysvalloissa esiin monia eettisesti vaikeita riskinhallinnan kysymyksiä. Älypuhelimet, virtuaalinen pilvi ja neuvontapalvelut luovat mahdollisuuksia olla yhteydessä tuhansien kilometrien päässä. Samalla kuitenkin luottamuksen, osaamisen, tietoisuuden suosituksen ja eturistiriitojen kysymykset tuovat haasteita. (Emt. 163–170.) Hollantilainen näkemys digitalisaation riskeistä liittyy nuorten huoltoon (Dutch Digital Youth Care). Tietotekniikan käytön lisääminen ei ole vain tehoneutraalia digitalisointia, vaan se muuttaa asiakasprosessia olennaisesti tuoden siihen odottamattomia riskejä. Esimerkiksi ohjausta ja hoitoa tarvitsevien nuorten asiat voivat mennä sekaisin niin, että kiistatto-

masti suojelua tarvitsevat nuoret jäävät sitä vaille. Ammatillisella on vaara rutinoitua ja unohtaa varmistaa tietojärjestelmään kirjatut tiedot. Arkityössä voi käydä myös niin, että perusteellinen riskien arviointi jää tekemättä tai ammattilainen jakaa tietoja paikallisesti muille viranomaisille tarpeettoman kevyin perustein. Tutkijat toteavat, että tässä mielessä viattomuus katoaa ammattuuralla. (Keymolen & Broeders 2013: 41; 57–59.)

Seuraavassa sote-tieto hyötykäyttöön strategian kuviossa kuvataan, miten ammattilainen tarvitsee päätöksentekoa tukevat hyvin yhteen toimivat tietojärjestelmät, ja kansalaisella pitää olla riittävän selkeät helppokäyttöiset asiointikanavat. Tietojärjestelmien käytettävyydestä ei myöskään voida tinkiä.

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena



Kuvio 4. Sote-tieto hyötykäyttöön strategia 2020 (STM 2014: 1).

Uudesta tieto- ja viestintäteknikasta saadaan tavoiteltua hyötyä vain, jos organisaatioiden johto kannustaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä osallistumaan koulutukseen.

Tutkimustietoa tietotekniikan käytöstä sosiaalityössä on toistaiseksi vielä hyvin rajallinen määrä. Sitä pitäisi lisätä, jotta voitaisiin paremmin ymmärtää teknologian merkitystä työväliseinä sosiaalityön käytännöissä. (Bullock & Colvin 2015: 8–9.) Tietotekniikkaa pitäisi aiempaa tehokkaammin osata käyttää myös työntekijöiden ammatilliseen kehittymiseen esimerkiksi tekemällä yhdessä tutkimusaloitteita eri ammattiryhmien kesken (Graig & Lorenzo 2014: 856–857). Tietoteknisten taitojen lisäksi tietotekniikan käytön lisääntyminen vaatii myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattien arvopohjaan kytkettyvää tutkimusta sen käytön vaikutuksista työprosesseihin (Parker-Oliver & Demiris 2006: 130).

Kuusisto-Niemi (2016: 111) toteaa väitöstutkimuksessaan, että tekniikan hyväksymisen yhtenä esteenä on pelko sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden sivuun jäämisestä. Asiakasprosesseja digitalisoitaessa on tärkeää ymmärtää, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset ovat lähtökohtaisesti koulutautuneet tekemään läsnäoloa ja asiakkaan kohtaamista edellyttävää asiakas- ja potilastyötä. Huolta työtteen eettisyydestä ei voi kevyesti sivuuttaa. Toimintoja tehostettaessa entistä tärkeämpää on, että palvelu on asiakkaalle oikea-aikaista ja sitä tuotetaan eettisesti kestäväällä työotteella asiakkaan näkemyksiä ja toiveita kunnioittaen.

4. KIRJAAMISVALMENNUKSELLA YHTENÄISTÄ ASIAKASTIETOA

Sosiaalialan työn edellytyksenä on hyödynnettävä asiakastieto siellä, missä asiakasta palvellaan. Sosiaalialan tiedonhallinnan kansallinen kehittämistyö tähtää sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiin tietojärjestelmäpalveluihin niin, että Kanta-palvelut tulevat myös sosiaalihuoltoon ja asiakastiedot saadaan ammattilaisten käyttöön. Omakanta laajenee vastaamaan sosiaalihuollon tarpeita, ja myöhemmin myös asiakas saa asiakastiedot käyttöönsä. Eri palvelunantajilla on tarve päästä asiakkaan palvelukokonaisuuden tietoihin sekä saada tieto aiemmasta asiakkuudesta. Kun tiedot löytyvät keskitetysti, asiakkuuden selvittäminen helpottuu. Sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa yleisenä kehittämistarpeena on tietojen parempi saatavuus eri järjestelmien välillä. Kaikissa palveluissa on välttämätöntä ottaa käyttöön yhdenmukaiset asiakirjat.

Kirjaamisvalmennusta järjestetään siksi, että saadaan sosiaalihuollon organisaatioihin määrämuotoisten asiakasasiakirjojen laatimisen käytäntöihin perehtynyttä henkilökuntaa. Päätaavoitteena on, että organisaatioissa asiakasasiakirjojen tietosisällöt ja käsittelyn käytännöt ovat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) vaatimusten mukaisia. Kirjaamisvalmentajien tarkoitus on sitten perehdyttää organisaatioidensa muita ammattilaisia yhdenmukaisiin käytäntöihin. Kansa-Koulu-hankkeen aluekoordinaattorit muodostavat paikallisista kirjaamisvalmentajista alueellisen tukiverkoston, joka käsittelee yhdessä kirjaamisen käytännöissä ilmenneitä kysymyksiä ja kehittää kirjaamisosaamista valtakunnallisesti yhtenäisellä tavalla. Oppilaitoksista sosiaalialan koulutusta antavat yliopistot ja ammattikorkeakoulut ovat mukana ensimmäisen vaiheen kirjaamisvalmentajavalmennuksissa, kun valmennetaan sosiaalitoimistojen ja lapsiperheiden palveluiden työntekijöitä. Toisessa vaiheessa ammattiopistot tulevat mukaan, kun valmennetaan sosiaalihuollon hoivapainotteisten toimintayksiköiden ja päihdehuollon henkilöstöä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammatteihin opiskelevat tarvitsevat kirjaamiskäytäntöjen perusteiden osaamista koulutuksen aikaisissa ammattitaitoa edistävissä harjoitteluissa ja valmistuessaan heillä pitää olla ajantasaiset työelämässä täydentyvät perustiedot asiakas- ja potilastiedon dokumentoinnista.

4.1. Asiakastyön dokumentointi

Asiakirjoilla on monia merkityksiä. Niillä tehdään oikeusvaikutuksia aikaansaavia toimenpiteitä ja niihin tallennetaan välitettävää tietoa. Aiempia dokumentteja tarvitaan uusien toimenpiteiden ja asiakirjojen perustaksi. Asiakirjat ovat välttämättömiä työvälineitä erityisesti silloin, kun ratkaistaan oikeusturvan toteutumiseen ja etuihin sekä vastuisiin liittyviä kysymyksiä. Niitä käytetään myös tutkimusten lähdeaineistona. Sosiaalihuollon hallintopäätökset tosittavat tehtyä työtä. Sosiaalihuollon lainsäädännön perusteella myönnettävä palvelu edellyttää aina päätöksen tekemistä. Hyvä hallintopäätös on selkeä, perusteltu ja oikea-aikainen. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011: 10–13.)

Aluehallintovirasto on huomauttanut, että kuntien sosiaalihuollon päätöksenteossa esiintyy varsin usein puutteita. Tiedotteessa maaliskuulta 2016 todetaan, että havaintojen mukaan päätöksiä jää tekemättä erityisesti kotipalveluja järjestettäessä sekä tilanteissa, joissa ikäihmisen tai vammaisen henkilön hoivapaikka vaihtuu. Päätösten toimeenpanossa esiintyy viiveitä ja niitä myös perustellaan puutteellisesti. Esimerkiksi kotihoidossa annetaan sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluja. Tällöin on oleellista tunnistaa, minkä lain perusteella palvelut järjestetään. Aluehallintovirasto painottaa, että asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon tulee turvata myös häntä koskevassa päätöksenteossa. (Aluehallintovirasto 2016.)

Sosiaalihuollon asiakastietomalli syntyi sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos 2005–2011) tuotettujen tietomäärittysten pohjalta. Tietorakenteet esitetään asiakastietomallissa asiakasasiakirjoina, tietokomponentteina ja luokituksina sekä kuvataan näiden keskinäisiä suhteita. Esitystavan yhdenmukaisuus on tietojen siirtymisen edellytys. (Ailio & Kärki 2013: 4.) Asiakastietomalli tukee sosiaalihuollon Kanta-palveluiden käyttöönottoa. Sosiaalipalvelujen luokituskokonaisuus jäsentää sosiaalihuollon tehtäviä, palveluja ja toimintaprosesseja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) antoi 1.3.2016 voimaantulleen määräyksen sosiaalihuollon palvelutehtäväloukuksesta, jota käytetään asiakastietojärjestelmissä kuvaamaan sitä palvelutehtävää, minkä järjestämisen piirissä asiakirja on syntynyt. Sosiaalihuollon 7 palvelutehtävää nykyisin ovat: lapsiperheiden

palvelut, työikäisten palvelut, iäkkäiden palvelut, perheoikeudelliset palvelut, lastensuojelu, päihdehuolto ja vammaispalvelut. (THL 1/2016.)

Yhtenäiset tietorakenteet sekä tilasto- ja rekisteritiedonkeruun keskeiset koodistot ja luokitukset julkaistaan koodistopalvelimella, jonka sisältövastuu kuuluu lakisääteisenä toimintana Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). palvelimen teknisestä ylläpidosta vastaa Kansaneläkelaitos. Koodistopalvelu on osa kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallintoa, ja koodistot ovat vapaasti haettavissa palvelimelta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen koodistopalvelin 2016.) Tietojen käsittely ja luovutus selkeytyvät, ja kirjaamiseen kuluva aika lyhenee, kun käytössä ovat yhdenmukaiset asiakastiedon koodistot ja luokitukset. Asiakkaan ja työntekijän oikeusturva paranee, kun yhdenmukaiset kirjaamisprosessit tulevat tutuiksi.

4.2. Kirjaamisen etiikka, tietosuoja ja -turva

Kirjatun tiedon ajantasaisuus, tasalaatuisuus ja yhteisten pelisääntöjen saaminen kirjaamiselle ovat kirjaamisen etiikan ytimessä. Ammatillaisen eettinen harkinta kirjaamisessa on välttämätöntä, sillä dokumentointi on välittömästi kytköksissä asiakkaan asemaan hänen näkökulmansa esiintuomiseksi. Asiakastyön kirjaaminen on työntekijälle lähtökohtaisesti lainsäädännöllisten ja hallinnollisten velvoitteiden täyttämistä. Kirjaamisen etiikka toteutuu arkisissa valinnoissa, joiden pohtiminen ei aina ole helppoa tai yksiselitteistä. Sosiaalialan asiakastyössä eettiset ongelmat kytkeytyvät usein kiistoihin, päätöksentekoon, perusteluihin ja velvoitteiden ristiriitaan sekä valvontaan liittyviin ongelmiin. Ei ole siis lainkaan yhdentekevää, mitä ja kuinka dokumentteihin kirjataan. Ammattikokemus tuo lisää varmuutta myös kirjaamiseen. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011: 42.)

Dokumentointi helpottaa ja tukee monin tavoin sosiaalialan työtä. Tämän lisäksi se lisää asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa, mikäli työskentelyn aikana esiintyy erimielisyyksiä tai asia etenee oikeuden käsittelyyn. Erityisesti Yhdysvalloissa sosiaalityöntekijöitä kannustetaan lukuisten oikeuskäsittelyiden vuoksi huolelliseen dokumentointiin. (Rea-

mer 2005: 325; 328.) Sosiaalihuollon palveluperiaate ja neuvonta toteutuvat kielen keinoin. Kieli ilmentää asennetta asiakkaaseen. Asiakkaita pitää kohdella yhdenvertaisesti heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen, ja päätökset pitää perustella (Tiililä 2016.)

Etiikkaan asiakastietojen käsittelyssä liittyy tärkeänä myös asiakkaan oikeus saada neuvontaa ja tietoa ennen kuin hän tai hänen edustajansa antaa sosiaalihuollon järjestäjälle ja toteuttajalle tietoja.

Jokaisen sosiaalihuollon palvelunantajan on annettava asiakkaalle seuraavat tiedot:

- miksi hänen antamia tietoja tarvitaan
- mihin tarkoitukseen niitä käytetään
- mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan
- hänen oikeudestaan tarkastaa omat tietonsa ja vaatia tiedon korjaamista ja näissä yhteyksissä noudatettavista menettelytavoista
- minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan
- tarvittaessa tulee kertoa myös rekisterinpitäjän edustajan nimi ja yhteystiedot

Lisäksi sosiaaliviranomaisen on annettava asiakkaalle myös tiedot siitä:

- mistä muualta, ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan suostumuksesta riippumatta hankkia

(Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä 2016: 22–23.)

Tietosuoja tarjoaa yksityisyyden suojan. Merkinnät, joiden perusteella yksittäinen henkilö tai hänen perheensä voidaan tunnistaa kuuluvat tietosuojan piiriin. Arkaluonteisia henkilötietoja ovat muun muassa terveydentilaa, rotua tai etnistä alkuperää, poliittista tai uskonnollista vakaumusta, rikollista tekoa ja seksuaalista suuntautumista koskevat tiedot (Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä 2016: 4). Asiakkaiden yksityisyyden kunnioittaminen ja suojaaminen ovat myös keskeisiä edellytyksiä luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle.

Saarenpää (2010: 101) toteaa, että tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön ei ole lupa suhtautua välinpitämättömästi. Palvelu ei ole laadukasta, mikäli tietojenkäsittely on puutteellista tai virheellistä. Tietoturvallisuudella tarkoitetaan käytännön toimenpiteitä, joilla parannetaan esimerkiksi tietoliikenneyhteyksiä ja kehitetään tietojärjestelmiä siten, että oikeat ja tarpeelliset tiedot ovat saatavilla aina silloin, kun niitä tarvitaan. Tiedon luotamuksellisuutta parannetaan käyttämällä salausmenetelmiä, seuraamalla käyttölokeja ja rajaamalla katseluoikeuksia erilaisilla käyttäjärooleilla. Pilvipalvelut haastavat tietoturvan, sillä ne voivat houkutella luvattomia toimijoita katsomaan tai muuttamaan tietoja internetin kautta (Aarnio 2016). Sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2016: 9) digitalisaatiolinjausten mukaan palvelut tuotetaan tietoturvallisesti, ja tietoja jaettaessa pidetään huolta siitä, että luottamukselliset tiedot välittyvät vain asianomaisille. Edelleen linjataan, että kansallisissa ja alueellisissa tietojärjestelmäratkaisuuksissa tietoturva eli tietojen saatavuus, eheys ja suojaus turvataan sekä huolehditaan riittävästä tietoliikenneyhteyksistä. Linjauksissa todetaan myös, että luodaan valtakunnalliset kriteerit ja ohjeet tiedon keräämiseen, millä varmistetaan tiedon luotettavuus ja vertailukelpoisuus. (STM 2016: 18; 21; 29.)

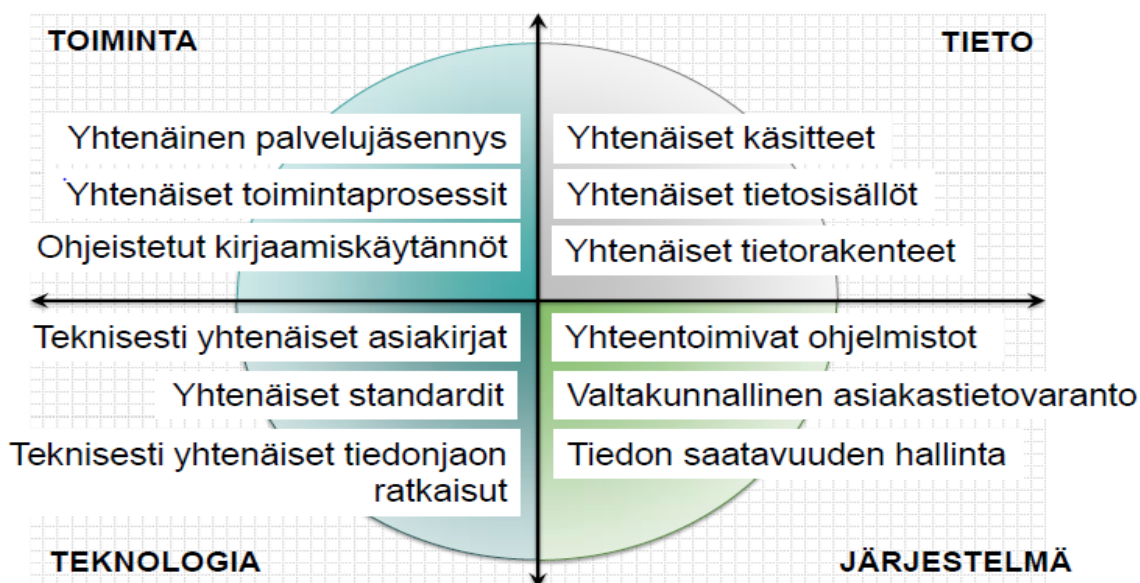
4.3. Yhtenäinen asiakastieto sosiaalihuollon Kanta-palveluihin

Sosiaalihuollon asiakirjatietoa käsitellään ja säilytetään tällä hetkellä monissa eri sosiaalihuollon tietojärjestelmissä ja ohjelmistoissa. Tikesos-hankkeen (2005–2011) selvityksessä todettiin, ettei niitä voida riittävästi hyödyntää asiakastyön raportoinnin, tilastoinnin tai johtamisen tarpeisiin. Tiedonsaanti tai tietojen vaihto sähköisesti on usein vielä katseluyhteyksien tasolla, eikä tiedonsiirto tietojärjestelmien ja organisaatioiden välillä ole toteutunut. Ohjelmistot ovat saaneet kritiikkiä huonosta käytettävyydestään ja asiankäsittelyprosessien monimutkaisuudesta. Yksityisten organisaatioiden henkilöstöllä ei juuri ole pääsyä ulkopuolisiin tietojärjestelmiin, ja sähköinen tiedonsiirto järjestelmien välillä on erittäin harvinaista. (Emt. 2005–2011.)

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) vastaa valtakunnallisesta sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuurista, millä ku-

vataan yhteiset toimintamallit, tietosisällöt ja tietojärjestelmäpalvelut. Tiedon on tarkoitus löytyä sieltä, missä asiakasta palvellaan. Oletuksena on, että asiakastyytyväisyys kasvaa, kun asiakasasiakirjat ovat samankaltaisia palvelun antajasta riippumatta ja työ tulee läpinäkyvämmäksi. Asiakirjat ovat samannimisiä, ja niissä käytetään samoja termejä, mikä helpottaa niiden lukemista ja tulkintaa. Asiakkaan sähköiset osallistumismahdollisuudet asiakasprosessien eri vaiheissa lisääntyvät, kun otetaan käyttöön valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut. (Rötsä 2016: 13–14.)

Sosiaalihuollon kokonaisarkkitehtuurin tavoitetilan ohjeistettuja kirjaamiskäytäntöjä määrittelevät keskeisesti sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015) ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) lain toimivaltuuksilla antamat valtakunnalliset ohjeistukset ja tulossa olevat määräykset. Seuraavaan kuvioon on vielä jäsennetty edellä tekstissä esitetty kokonaisarkkitehtuurin tavoitetila neljänä lohkona. Tutkimuksen keskiössä oleva kirjaamisvalmentajien valmennus sijoittuu tavoitetilakuvion toimintalohkoon.



Kuvio 5. Sosiaalihuollon kokonaisarkkitehtuurin tavoitetila (Rötsä 2016: 4).

Kanta-palveluihin liittyminen sosiaalihuollossa tapahtuu vaiheittain I–IV, joista ensimmäisen vaiheen tuotantokäyttö alkaa vuonna 2018. Myöhemmin asiakkaalle tulee mahdollisuus katsella omia tietojaan ja saada tiedonantoja. Toisen henkilön puolesta asiointimahdollisuus on myös suunnitteilla. Ideaalissa tavoitetilassa Kanta-palveluihin liittymisen jälkeen asiakastietojen kirjaamisesta on tullut tiivis osa asiakastyötä, ja toimintakulttuurin muutos on toteutettu. Tiedot tallennetaan yhteiseen tietovarantoon, ja asiakastiedon kirjaamiskäytännöt on yhtenäistetty niin, että järjestelmästä ja organisaatiosta riippumatta ne kirjataan samalla tavalla. (Rötsä 2016: 12.)

4.4. Asiakasasiakirjalain toimeenpano Kansa-koulu-hankkeessa

Kansa-koulu-hanke on valtakunnallinen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) toimeenpanohanke, joka toteutetaan sosiaalialan osaamiskeskusverkostoa hyödyntäen ajalla 1.8.2015–30.6.2018. Hanketta hallinnoi Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Socom. Maamme jokaisessa sosiaalialan osaamiskeskuksessa toimii hankkeen aluekoordinaattori. Hankkeen rahoittaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (Kansa-koulu 2015.)

Toimeenpanotutkimuksen avulla etsitään näkökulmia siihen, miten esimerkiksi lakiuudistuksen toteutuksen kävi, ja mitä siitä voidaan oppia. Kiteytetysti toimeenpanossa on tarkoitus saada suunnitellut asiat tehdyksi sekä tehdä asiat oikein ja ajallaan. Organisaatiossa toimeenpano on aina yhteistoimintaa, missä tarvitaan kaikkien panosta. Käytännön tason toimijat eivät ota täytäntöönpanoa vain politiikan tavoitteiden määrittelemänä teknisenä itsestänselvyytenä (Hupe & Hill 2016: 103). Ihmiskeskeistä orientaatiota tehtäväkeskeisyyden sijaan painottaa myös Carnall (2007). Hän toteaa liike-elämän kouluttajaurakokemukseensa viitaten, että johtajat ovat usein kykenemättömiä ja haluttomia ottamaan ihmiskeskeisen näkökulman vakavasti. Kuitenkin ihmiskeskeinen lähestymistapa tuo täytäntöönpanoprosessiin joustavuutta ja lisää työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Emt. 7.) Samoin Osborne ja Brown kirjoittavat (2005: 96), ettei muutoksen toimeenpanossa ole tarkoituksenmukaista keskittyä kapeasti vain byrokraattisten systeemien toimintaan, vaan antaa näkyvästi tilaa ja aikaa kommunikaatiolle, koordinoinnille ja sitou-

tumiselle. Tosin esimerkiksi lakien voimaantuloaikataulut asettavat näihin käytettävissä olevalle ajalle omat reunaehdot.

Lainlaatijan käytössä olevia toimeenpanon tukikeinoja ovat esimerkiksi: alemman asteisten määräysten antaminen, tiedottaminen, ohjeiden antaminen, säännösten soveltajien ja muiden toimeenpanon kannalta avainasemassa olevien ryhmien koulutus sekä neuvonta (Keinänen 2014). Kirjaamisvalmentajien valmennus sosiaalialan organisaatioihin on juuri tuota edellä kuvattua koulutusta, neuvontaa ja yhteisiä toimenpiteitä sekä niiden suunnittelua.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015) tarkoituksena on yhtenäistää sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tietosisältöjä. Laki koskee sekä julkisia että yksityisiä toimijoita. Sosiaalihuollon asiakastyötä tekevien on kirjattava ja tallennettava asiakastiedot asiakasasiakirjoihin yhteneväisesti. (ShAkL 1:1–2 §.) Sosiaalihuollon yleinen kirjaamisvelvoite määritellään asiakasasiakirjalain 4 §:ssä näin:

”Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.”

Kirjaamisvalmennusta pilotoitiin Espoossa touko- ja kesäkuussa 2016. Pilotin jälkeen valmentajavalmennukset jatkuivat syyskuussa 2016, ja kevään 2017 loppuun mennessä niitä järjestetään yhteensä 19 paikkakunnalla. Ensimmäisen vaiheen valmennukset on suunnattu sosiaalitoimistojen ja lapsiperheiden palvelujen työntekijöille. Kirjaamisvalmentajien toisen vaiheen valmennukset alkavat viimeistään syksyllä 2017, ja silloin valmennetaan kirjaamisvalmentajat hoivapainotteisiin toimintayksiköihin ja päihdehuoltoon. Ruotsinkieliselle sosiaalihuollon henkilöstölle järjestetään oma kirjaamisvalmentajien valmennus syksyllä 2017. (Socom 2016.)

Valmentajavalmennus koostuu lähikoulutuksesta ja etätehtävistä. Lähikoulutus kestää neljä työpäivää, ja lähipäivät järjestetään noin kahden viikon välein. Kirjaamisvalmennuksen materiaalit ovat valmennettavien käytössä sähköisessä oppimisympäristössä Moodlessa, ja ne käännetään myös ruotsiksi. Kouluttajina toimivat Kansa-kouluhankkeen sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntija ja aluekoordinaattori sekä ulkopuoliset asiantuntijat. Valmentajavalmennuksen sisällössä on kaksi osaa: 1. yleisesti sosiaalihuollon kirjaamista ja siihen vaikuttavaa lainsäädäntöä käsittelevä osa sekä 2. määrämuotoista kirjaamista, sosiaalihuollon asiakastietomallia ja sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuuria käsittelevä osa (Liite 1).

5. TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAPA JA TOTEUTUS

Tutkimusote tai lähestymistapa on menetelmien kokonaisuuden yleisnimitys. Tutkimusotteen valinta ei ole sattumanvaraista, vaan tutkijan on perusteltava lähestymistapansa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmiöitä, tekijöitä ja niiden välisiä suhteita. (Kananen 2014: 25.) Laadullisen tutkimuksen analyysin kautta tutkimukseen osallistuneiden oma ääni välittyy lukijoille. Tutkimuksessa kirjaamisvalmentajien äänen kuuluville saaminen on keskeistä. Lisäksi kirjaamisvalmennuksen valmentavien ryhmä oli kooltaan sen verran pieni, ettei määrällinen tutkimusote olisi ollut mahdollinenkaan.

Tutkimus on laadulliseen tutkimusotteeseen sijoittuva tapaustutkimus, jonka alaotsikko on nimetty: Case kirjaamisvalmentajien valmennus. Tapaustutkimus (case study) tuottaa tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Tapaustutkimuksen tavoitteena on tyypillisimmin ilmiöiden kuvailu, ja aineistoa kerätään useita metodeja käyttämällä esimerkiksi havainnoimalla, haastatteluilla ja dokumentteja tutkien. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013: 134–135.) Tapaustutkimus on tarkoituksenmukainen silloin, kun halutaan tietää enemmän ja ymmärtää paremmin kyseessä olevan tapauksen merkitystä ja saada siitä hyvää perusinformaatiota (Mabry 2008: 225). Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrä ei ole ratkaiseva, vaan oleellista on, millaista syvempää ymmärrystä se tuottaa tutkimuskohteesta. Siinä ei pyritä yleistettävyyteen. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa sekä suositetaan ihmisiä tiedon keruun instrumentteina. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. (Emt. 164.)

Tutkimussuuntauksesta riippumatta jokaisessa tutkimuksessa on tärkeää, että se tehdään huolellisesti eettisiä periaatteita ja menetelmällistä tarkkuutta noudattaen (Kylmä & Juvakka 2007: 16). Tavoitteena on, että aineistolähtöisessä tutkimuksessa tiedonantajat kertovat oman kokemuksensa, mielipiteensä tai käsityksensä asiasta ja tutkija pyrkii tulkitsemaan heidän kertomaansa.

5.1. Tutkimuksen aineistot ja kohderyhmä

Tutkimustehtävät edellyttävät monipuolista lähestymistapaa etenkin silloin, kun tutkimusaihe on uusi. Systemaattista sosiaalihuollon dokumentaatioon liittyvää valtakunnallista koulutusta yhtenäisellä toimintamallilla ja sisällöillä ei ole aiemmin järjestetty. Kun puhutaan triangulaatiosta, sillä tarkoitetaan erilaisten menetelmien ja tietolähteiden yhteiskäyttöä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013: 233). Tutkimuksen keskeisintä aineistoa ovat kirjaamisvalmentajien valmennukseen osallistuneiden sosiaalihuollon ammattilaisten fokusryhmähaastattelut, joita täydentävät sosiaalialan eri toimijatahojen asiantuntijoiden yksilöhaastattelut.

Tutkimuksen pohjatyönä tein lokakuussa 2016 viisi asiantuntijahaastattelua yksilöteemahaastatteluina, jotka nauhoitin ja litteroin yleiskielisiksi. Haastateltujen asiantuntijuus liittyi hanketyöhön eri toimijatasoilla, koulutukseen, sosiaalihuollon tiedonhallintaan ja tietojärjestelmiin. Asiantuntijahaastattelut selvensivät tutkimuksen empiirisen osion rajaamista kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen edellytyksiin organisaation ja työntekijän näkökulmista. Tätä litteroituna 30 sivun laajuista haastatteluaineistoa en kuitenkaan tarkoituksellisesti lähtenyt syvemmin sisällöllisesti luokittelemaan ja analysoimaan, vaan jätin sen sisällönanalyysin ensimmäiseen vaiheeseen haastattelurungon (Liite 4.) pohjalta tehtyyn teemoitteluun. Tuloksissa asiantuntijahaastatteluja on käytetty fokusryhmähaastattelujen näkökulmia täydentävinä.

Keskeisimmän tutkimusaineiston muodostavat paikalliseen kirjaamisvalmentajien valmennukseen osallistuneiden sosiaalihuollon ammattilaisten neljä marraskuussa 2016 tehtyä fokusryhmähaastattelua. Lappeenrannan valmentajavalmennukseen osallistui yhteensä 15 henkilöä, joista 13 oli mukana tutkimuksessa. Fokusryhmät olivat suositeltavaa kokoa 4–10 henkilöä hieman pienempiä 3–4 henkilön ryhmiä, mikä oli tarkoituksenmukaista tietyn palvelutehtävän tai siihen läheisesti kytköksissä olleiden ammattihenkilöiden haastattelemiseksi. Näin ryhmissä oli aina vahva substanssipohja. Morgan (1996: 141) toteaa, että osallistujamäärää tulisikin ennemmin määritellä tarkastelemalla tutkimuksen tavoitteita ja tutkimusasetelmaa kuin tiettyjä kirjoitettuja sääntöjä.

Fokusryhmähaastattelujen aineisto on analysoitu sisällönanalyysilla, ja siitä tehty synteesi vastaa tutkimustehtäviin. Tutkimuksen kohderyhmää kuvaa hyvin Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Oy, Socomin tiedotteeseen (3/2016) haastattelun kirjaamisvalmennukseen osallistuneen ajatukset:

”Ilmoittauduin kirjaamisvalmentajaksi, kun omassa työyksikössä etsittiin vapaaehtoisia, ja esimieskin kehotti harkitsemaan asiaa. Sain valmennuksesta mielestäni riittävästi tietoa, ja pidin tärkeänä sitä, että valmennus oli hyvin suunniteltu, Pidän kirjaamista oleellisena ja kiinnostavana osana sosiaalityöntekijän työtä. Sen voisi kuitenkin tehdä nykyistä tehokkaammin. Toivon, että määrämuotoisuus kirjaamisessa auttaa tässä asiassa. Määrämuotoisuus mahdollistaa myös jatkossa tilastojen keräämisen, mikä on tärkeää työn näkyväksi tekemisessä. Asiakkaan kannalta määrämuotoisuus selkiyttää ja lisää tietoa siitä, millaista tietoa asiakkaan tilanteesta kirjataan.” (Socom 3/2016.)

Dokumenteilla tarkoitetaan kirjoitetussa, kuvallisessa, äänitetyssä tai muussa visuaalisessa muodossa tuotettuja aineistoja. Osa dokumenteista on tuotettu menneessä ajassa ja osa liittyy yleensä myös tutkimushetkeen ja nykytilanteeseen. (Kananen 2014: 90–91.) Sähköiseen oppimisympäristöön Moodleen tallennettuja kirjaamisvalmentajien valmennuksen materiaaleja (aihepiirikohtaiset diaesitykset, videoluennot ja oheislukemisto) on käytetty tutkimuksessa sen alkuperäislähteisiin viitaten. Kouluttajan koostamia ja valmentajavalmennuksen materiaaleihin tallentamia välitehtävien 1–2 purkuihin on tutkimustuloksissa viitattu lähteinä. Tutkijan haltuun jäävää valmennuksen lähipäivien aikana pitämää kuusikymmentä tekstisivua sisältävää A5-päiväkirjavihkoa on käytetty ainoastaan tutkijan esiyymmärryksen rakentajana tutkimuskokonaisuudesta.

Tutkimuksen tekijänä osallistuin paikalliseen kirjaamisvalmentajien valmennukseen sosionomikoulutuksen opettajana, sillä ajantasainen tieto kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämistä tarvitaan ilman muuta myös oppilaitokseen. Subjektiiivisuuden hyödyt ja rajoitteet voivat vaikuttaa tutkimukseen. Kun tutkimuksen tekijä osallistuu tutkittavaan tapaukseen, hän voi sisältä päin havainnoida myös asioita, joihin ulkopuolisella tutkijalla ei ole mahdollisuutta. Subjektiiivisuus on siis luonnollinen osa osallistuvaa havainnointia. Havainnointi perustuu toki aina tutkijan havainnoimiin asioihin ja kokemuksiin, joihin hänen huomionsa on kiinnittynyt. Olin osa valmennettavien ryhmää ja sain välitöntä ja suoraa tietoa tutkimusaiheesta. En toimi kuitenkaan sosiaalihuollon ammattilai-

sena asiakastyötä dokumentoiden, mikä tuki tutkimuksellista otettani. Kukaan fokusryhmähaastatteluihin osallistunut ei ollut välitön työntekijäkollegani, vaikka jokainen on tärkeä sosionomikoulutuksen yhteistyökumppani.

Seuraavaan taulukkoon olen koonnut vielä aineistot ja niiden käyttötarkoituksen tutkimuksessa.

Taulukko 3. Aineistot ja niiden käyttö (Rautiainen 2016).

Haastatteluaineistot
1. Sosiaalialan eri toimijatahojen asiantuntijoiden yksilöteemahaastattelut (n=5): ryhmittely haastatteluteemojen mukaisesti, ei tehty syvällisempää analyysia, käytetty fokusryhmähaastattelujen tuloksia täydentävinä näkökulmina
2. Sosiaalihuollon ammattilaisten fokusryhmähaastattelut (n=13): luokittelu ja sisälönanalyysi, tutkimuksen keskeisin aineisto
Dokumenttiaineistot
3. Kansa-koulu-hankkeen kirjaamisvalmentajien valmennuksen materiaalit: viitattu materiaalin alkuperäislähteisiin ja kouluttajan aineistoon tallentamiin välitehtävien 1–2 purkuun
4. Tutkijan kirjaamisvalmennuksen lähipäivien aikana pitämä päiväkirjavihko: käytetty tutkijan esiymmärryksen rakentajana tutkimuskokonaisuudesta

5.2. Yksilöteemahaastattelu ja fokusryhmähaastattelu

Tutkimuksen pohjatyönä tehdyt asiantuntijahaastattelut tein yksilöteemahaastatteluna, millä tarkoitetaan sitä, että haastateltavia on paikalla vain yksi kerrallaan. Teemahaastattelussa haastateltavien tulkinnat ja asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä, ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Yksilöhaastattelussa haastattelijalla on vastuu haastattelun suunnasta, sillä haastattelutilanteessa ei ole muita henkilöitä vaikuttamassa haastateltavan vastauksiin. Teemahaastattelurunko on hahmotelma kysymysten aihealueista, mutta siinä ei ole tarkkaan rajattua suunnitelmaa siitä, miten kysymykset esitetään. Teema-alueita ja kysymysmuotoja työestetään lähinnä niin pitkälle, että turvataan riittävä tiedon saanti. Teemojen luettelolla keskustelu kohdennetaan tutkimustehtävien kannalta keskeisiin asioihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013: 204–209.) Samoin

Tuomi & Sarajärvi (2009: 75) toteavat, että etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehyykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. Tutkimuksessa noudatettiin periaatetta, jonka mukaisesti tutkittaviksi valittiin sellaisia henkilöitä, joilta arveltiin parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kaikkien haastateltujen asiantuntijoiden asiantuntemus liittyi eri tulokulmista kirjaamisosaamisen kehittämiseen.

Fokusryhmähaastattelu puolestaan on haastattelijan ylläpitämä ryhmäkeskustelu, joka on laadullinen aineistonkeruumenetelmä. Tutkimusmenetelmä on kehitetty sosiologisessa tutkimuksessa 1920-luvulla, minkä jälkeen sitä käytettiin markkinatutkimuksessa markkinointikampanjoiden arviointiin (Smithson 2008: 357). Sen avulla tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään ja saamaan esille erilaisia näkökulmia. Ryhmän vetäjä esittelee keskustelun teemat, joista on yleensä kerrottu myös etukäteen. Keskustelun aikana opitaan toisten näkemyksistä ja löydetään uusia näkökulmia käsiteltävään asiaan. Fokusryhmähaastattelussa uskotaan saatavan enemmän tietoa vuorovaikutuksessa olevan ryhmän avulla kuin yksilöhaastattelussa. (Koskinen & Jokinen 2001.) Anita Gibbs (1997) toteaa, että fokusryhmän käytön päätarkoitus on nostaa esiin asenteita, tunteita, uskomuksia ja kokemuksia, joita ei saataisi esiin muilla metodeilla kuten havainnoinnilla, yksilöhaastatteluilla tai kyselytutkimuksilla. Samoin Côté-Arsenault ja Morrison-Beedy (2005) kirjoittavat, että fokusryhmähaastattelu soveltuu hyvin tutkimusaiheisiin, joihin liittyy monia näkökulmia ja erilaisia kokemuksia.

Ryhmähaastattelulla saadaan nopeasti samanaikaisesti tietoa useammalta henkilöltä, ja jos ryhmän ilmapiiri on hyvä, se toimii sosiaalisena tukena, ja puhuminen voi olla rennompaa. Vuorovaikutus voi olla tämän menetelmän käytössä menestyksen avain tai sitten epäonnistumisen juuri. (Emt. 173.) Ryhmän ilmapiiri vaikuttaa siihen, ketkä puhuvat, mitä puhutaan ja milloin puheenvuoroja otetaan. Ryhmässä ei välttämättä kehdata kertoa kaikkea, mitä kahdenkeskisessä haastattelussa. Haastattelijan tulisi osata rohkaista mahdollisesti syrjään jääviä henkilöitä puhumaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Fokusoitumista eli ryhmän tietynlaista homogeenisuutta pidetään tärkeänä tutkimuskirjallisuudessa. Ryhmä kootaan jonkin tai joidenkin ennalta tiedettyjen seikkojen suhteen homogeeniseksi, jotta ryhmäkeskustelu olisi mahdollisimman sujuvaa. Tässä tutkimuksessa fokusryhmien yhteisiä nimittäjiä olivat sosiaalihuollon ammattilaisuus ja paikallisen kirjaamisvalmentajien valmennukseen osallistuneen ryhmän jäsenyys. Fokusryhmähaastattelu asettaa sen ohjaajalle (moderaattorille) haasteita. Mäntyräitä ja Kaila (2008: 1509) kirjoittavat, että haastattelijalla tulisi olla kokemusta ryhmien vetämisestä ja haastattelijan on hyvä olla perillä keskusteltavasta asiasta. Toisaalta asiantuntijalla voi olla vaikeuksia itse haastattelutilanteessa hillitä omien näkemystensä esille tuomista.

Wong (2008) antaa käytännön neuvoja ryhmähaastattelutilanteeseen. Hän korostaa, että haastattelun alkaessa vetäjän on muistutettava osallistujia, ettei puhuttaisi päällekkäin, sillä se sotkee nauhoitusta. Tallennuksessa on erittäin tärkeää välineiden laatu. Mikrofonin on oltava eri suunnista ääntä kokoava. Haastattelutilannetta aloitettaessa ohjaajan on hyvä todeta ääneen, että jokainen puhuu omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan, eikä oikeita tai vääriä näkemyksiä ole. (Emt. 258.) Haastattelijalla on haasteellinen tehtävä luoda salliva ja turvallinen ilmapiiri, jossa mahdollistuu erilaisten näkemysten esittäminen. Omaa sanatonta viestintää muun muassa eleitä ja ilmeitä tulisi huomioida ja hallita myös. Haastattelijalla vaikuttaa kaikissa haastattelutilanteissa syntyvään aineistoon, mutta fokusryhmähaastattelussa myös ryhmän jäsenet vaikuttavat toisiinsa. Hallitsevat ja hiljaiset osallistujat vaativat haastattelijan aktiivista huomiota. Mc Lafferty (2004: 187) toteaa, että pienemmät ryhmät ovat hallittavampia vedettäviä ja ryhmät, joiden jäsenet ovat vieraita toisilleen, vaativat enemmän haastattelun ohjaajan (moderaattorin) väliintuloja. Hän painottaa kuitenkin, että aineiston keruumenetelmänä ryhmähaastattelut ovat rikkaita tiedonlähteitä.

Tässä tutkimuksessa fokusryhmien jäsenet olivat kollegoina tuttuja toisilleen, mikä helpotti yhteisten pelisääntöjen luomista haastattelutilanteeseen eli esimerkiksi juuri tuosta sopimista, että vain yksi puhuisi kerrallaan. Ryhmän jäsenten ei tarvinnut aloitusilma-
piirissä hakea ja tunnustella paikkaansa, vaan he saattoivat kommunikoida keskenään hyvinkin avoimesti ja suorasti. Fokusryhmähaastattelujen tutkimuseettisistä haasteista osa liittyy itse tutkimustilanteeseen. Nopeatempoisessa ryhmätalanteessa joku haastattel-

tavista voi kokea tulleeensa loukatuksi, minkä huomaamisessa haastattelijan on oltava herkkä ja pyrittävä purkamaan tämänkaltaisia jännitteitä. Onnistuessaan fokusryhmähaastattelu muistuttaa luonnollista ryhmäkeskustelutilannetta, jossa haastateltavat auttavat toinen toistaan aiheeseen syvemälle. Se tuottaa monipuolisen ja rikkaan aineiston, jollaista ei muilla menetelmillä olisi saatavissa (Mäntyranta & Kaila 2008: 1512).

Päähaastatteluteemat nousivat tutkimuksen pääkysymystä tarkentaneista osakysymyksistä, jotka olivat: mitä kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää a) organisaatiolta ja b) työntekijältä. Näitä edellytyksiä kysyttiin asenteiden ja ajankäytön, tietojärjestelmien, organisaation toimintakulttuurin ja asiakaslähtöisyyden, johtamisen ja kirjaamisvalmentajan työnkuvan sekä yhteistyöverkostojen näkökulmista (Liite 3). Fokusryhmähaastattelujen tulokset esitetään samojen periaatteiden mukaisesti kuin muussakin laadullisessa tutkimuksessa. Pienistä aineistoista ei ole tarkoituksenmukaista raportoida, kuinka moni haastateltava oli jotain mieltä, vaan tutkimuksen tulosluvussa esitetyt käsitkset ja mielipiteet kuvataan tekstinä ja suorina lainauksina (emt. 1511).

5.3. Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen aineisto kerättiin kolmen kuukauden aikana syys–marraskuussa 2016. Käytännössä aineiston keruu alkoi ensimmäisenä kirjaamisvalmentajavalmennuksen lähipäivänä osallistuvalla havainnoinnilla, kun tutkimuksen tekijänä olin yksi valmennettavista. Valmentajavalmennuksen kouluttajien kanssa oli etukäteen sovittu tutkimuksen esittelystä. Ensin oli harkittu etukäteisinformaation lähettämistä sähköpostin välityksellä, mutta päädyttiin esittelyyn niin, että kaikki valmennettavat saivat tiedon yhtä aikaa ja samanlaisena. Valmennuksen tervetulosanojen ja valmennuspäivien sisältöjen lyhyen läpikäynnin jälkeen pidin noin 15 minuuttia kestäneen esityksen, jonka otsikot olivat: kirjaamisvalmentajilta näkökulmia, mitä, miten ja miksi, fokusryhmähaastattelu, milloin ja missä sekä miten pääsen mukaan. Edellä mainituista kaksi viimeistä otsikko-teemaa jaettiin valmennettaville esityksen päätteeksi yhtenä paperina perinteisen tutkimuksen saatekirjeen vastineena (Liite 2).

Työtehtäviini ei kuulu sosiaalialan asiakastyön kirjaamista, mistä syystä heti valmennuksen alettua pidin perusteltuna tehdä tutkimuksen pohjatyönä asiantuntijahaastattelut, joiden avulla hahmotin kirjaamisvalmennuksen kokonaisuutta ja varmensen tutkimustehtävien rajaamista. Asiantuntijahaastatteluja tein viisi, joista neljä toteutui kasvokkain haastateltujen työpaikoilla ja yksi Skype-haastatteluna pitkän etäisyyden vuoksi. Kysyin henkilökohtaisesti tai sähköpostilla kunkin asiantuntijan suostumuksen haastatteluun. Suhtautuminen oli myönteistä, vaikka kiireisten asiantuntijoiden kalentereista oli osittain haasteellista löytää sopivaa haastattelu-aikaa. Aikatauluja sovitellen löydettiin ratkaisut ja toimivat tilat.

Haastattelujen teemat ja pääkysymykset lähetin asiantuntijoille pari päivää ennen haastattelua tutustuttavaksi. Tällä oli merkitystä haastatteluajan tehokkaan käytön mahdollistajana. Haastatteluteemoja näissä asiantuntijahaastatteluissa oli kaikissa kolme, joista aina yhdessä pyrittiin keskittymään enemmän kunkin asiantuntija-alueeseen (Liite 4). Yksilöteemahaastattelujen keston vaihteluväli oli 50–90 minuuttia. Nauhoitettua aineistoa kertyi asiantuntijahaastatteluista yhteensä noin 6 tuntia, ja litteroin tallenteet itse heti haastattelupäivinä yleiskieliseksi tekstiksi, jota kertyi yhteensä 30 sivua. Tämän aineiston käsittelyn jätin tarkoituksellisesti sisällönanalyysin ensimmäiseen vaiheeseen eli ryhmittelin materiaalit haastattelujen kolmen teeman alle, sillä niiden käyttötarkoitus oli täydentää tutkimuksen fokusryhmähaastattelujen aineistoa. Tuloksissa käytetyissä lainauksissa on aineiston käsittelyä helpottaneet tunnisteet (esimerkiksi as1= asiantuntija 1), jotka eivät perustu asiantuntijoiden haastattelujärjestykseen.

Tutkimuslupa-asiat ovat keskeisiä tutkimuksen teon etiikassa. Fokusryhmähaastattelujen tekemiseen ei tarvittu erillistä toista tutkimuslupaa, vaan kirjaamisvalmentajien valmennuksen toteuttaneen sosiaalialan osaamiskeskuksen Oy, Socomin kanssa tehty yhteistyösopimus opinnäytetyöstä riitti aineiston hankintaan. Tämä tutkimuslupa-asia tarkistettiin ja varmistettiin pyynnöstäni toimitetulla kirjatulla päätöksellä niin, ettei huoli ammattilaisen työajan käytöstä tutkimushaastatteluun noussut tutkimuksen teon esteeksi. Fokusryhmähaastattelujen alkaessa kirjaamisvalmennuksesta oli kulunut noin kolme viikkoa ja päättyessä neljä. Näin harkitusti varmistettiin se, että valmennuksen asiat olivat ehtineet hieman jäsenyksiä, mutteivät vielä unohtua.

Fokusryhmät saivat itse päättää haastattelupaikasta. Korostin tärkeänä nauhoitusta tukevia häiriöttömiä tiloja, mitkä järjestyivät hyvin. Haastatteluiden enimmäiskestoksi fokusryhmää kohti määriteltiin 2 tuntia alku- ja loppuvalmisteluineen. Toteutunut ryhmähaastattelujen keston vaihteluväli oli 75–132 minuuttia. Haastattelut tehtiin haastateltavien työpäivien aikana ryhmälle yhteisesti sopineena kellonaikana. Ryhmähaastattelun pääteemat (Liite 3) jaettiin sähköpostin liitetiedostona jokaiselle ryhmälle tutustuttavaksi aina pari päivää ennen ryhmän haastattelu-aikaa.

Jokaisessa ryhmähaastattelussa istuttiin pöydän ympärillä. Ennen haastattelun aloitusta kertasin vielä lyhyesti fokusryhmähaastattelun idean. Tallensin haastattelut kahdella diginauhurilla, joiden toimivuuden tarkistin aina haastattelua ennen. Käytin kahta nauhuria, koska haastateltavat istuivat eri puolilla pöytää. Koska olin ryhmätilanteissa yksin haastattelijana, alkujärjestelyihin meni hieman enemmän aikaa. Kirjasin muistiin eri haastateltavien istumapaikat ja litterointityövaiheen selkiyttämiseksi tunnisteet (esimerkiksi r1h1= ryhmä 1, haastateltava 1), jotka eivät perustuneet istumajärjestykseen. Samalla tarkistin etukäteen tekemästäni listauksesta perustietoja: haastateltavien ammattinimikkeet, nimet ja haastatteluajankohdan ja -tilan tiedot. Haastattelun lopuksi kirjasin koostetaulukkaan tallenteelta haastattelun keston. Tämä lista toimitetaan luottamuksellisenä liitteenä vain opinnäytetyön tarkastajille. Yleiset havainnot haastateltavien keskinäisestä yhteydestä ja keskustelun ilmapiiristä dokumentoin haastattelumuistiooni mahdollisimman pian haastattelutilanteen jälkeen.

Pienikokoisten nauhureiden mikrofonit olivat herkkiä ja yllättävän tehokkaita puhemateriaalin tallennuksessa. Lisäksi pienen kokonsa ansiosta ne eivät hallinneet haastattelu-tilaa, vaan käytännössä unohtuivat haastateltavilta melko pian. Tarkistin aina haastatteluteeman vaihtuessa, että molempien nauhureiden äänitysvalo oli päällä. Purin tallenteet samana päivänä haastattelujen jälkeen. Yleisesti esitetty menetelmäkirjallisuuden arvio siitä, että litterointiin menee keskimäärin kaksinkertainen aika haastattelun keston nähden, piti hyvin paikkansa. Nauhoitettua aineistoa kertyi yhteensä noin 7 tuntia, ja litteroin tallenteet itse heti haastattelupäivinä tekstiksi, jota kertyi yhteensä 46 sivua. Ryhmäkohtaisten litterointitekstien alkuun kirjasin istumajärjestykset, haastateltaville antamani kooditunnisteet ja ryhmän ilmapiirihavaintoni. Kirjoitettuani tekstin kuuntelin

vielä ryhmähaastattelun kokonaisuuden uudelleen läpi verraten sitä tekstiini, jolloin kahden tunnin ryhmähaastattelun purkuun meni noin kuusi tuntia: litterointi neljä tuntia ja tarkistuskuuntelu kaksi tuntia.

Uudet litterointiohjelmat aineistoa purkaessa eivät oleellisesti nopeuttaneet työskentelyä. Tutustuin Express Scribe Pro -ohjelman kokeiluversioon. Vaikka sain ohjelmalla hidastettua puhetta, en silti ehtinyt kirjoittaa reaaliaikaisesti, vaan jouduin keskeyttämään tallenteen kuuntelun samoin kuin ilman ohjelmaakin. Kokeilin myös Google Docsin puheentunnistusohjelmaa, joka toimi sinänsä hyvin, kun itse testasin sitä omalla puheellani, mutta tallenteelta ohjelma ei saanut poimittua riittävän virheettömästi puhekie-lisiä sanoja.

Yhteenvetona tallentamistani ilmapiirihavainnoista voi todeta, että pienen alkujännityksen jälkeen ryhmät rentoutuivat ensimmäisten avauspuheenvuorojen jälkeen. Työkseen ihmissuhdetyötä tekevät sosiaalihuollon ammattilaiset haastateltavina olivat erittäin sanavalmiita ja asiansa tuntevia. Ryhmädynamiikassa ei ollut havaittavissa erityistä arkuutta omien näkemysten esille tuomisessa. Haastateltujen ammattitaitoon kuuluu nopea sosiaalisten tilanteiden lukutaito esimerkiksi niin, että annetaan tilaa toiselle, eikä hätkähdetä eriävien näkemysten esilletulosta. Ryhmät työskentelivät kurinalaisesti siten, että haastattelun vetäjänä ei tarvinnut juurikaan huomauttaa yhtä aikaa puhumisesta. Fokusryhmähaastattelun idea rikkaan aineiston keräämisessä näyttäytyi pian ryhmässä. Teeman avauspuheenvuoron jälkeen toiset täydensivät tai nostivat esiin erilaisia näkökulmia.

Haastattelijana pyrin huolehtimaan siitä, että jokainen oli vuorollaan teeman aloituspuheenvuoron käyttäjä. Tarkoituksena oli näin välttää näkemysjohtajuuden syntyminen haastatteluryhmässä, mikä toteutui melko hyvin. Haastattelijana oli tärkeää pitää koko ajan mielessä myös oman vaikutuksen neutraalius, millä tarkoitetaan esimerkiksi oman elekielen hallintaa ja äänenpainoja teemoja eteenpäin vietäessä keskustelun edetessä. Nauhoituksen päätyttyä jokaisen ryhmän kanssa käytiin lyhyt palautekeskustelu haastattelutilanteesta, ja yhteenvetona niistä voi todeta, että ryhmien mielestä haastattelut olivat menneet yllättävän sujuvasti. Usein loppukommenteissa sanottiin myös, että nyt tuli

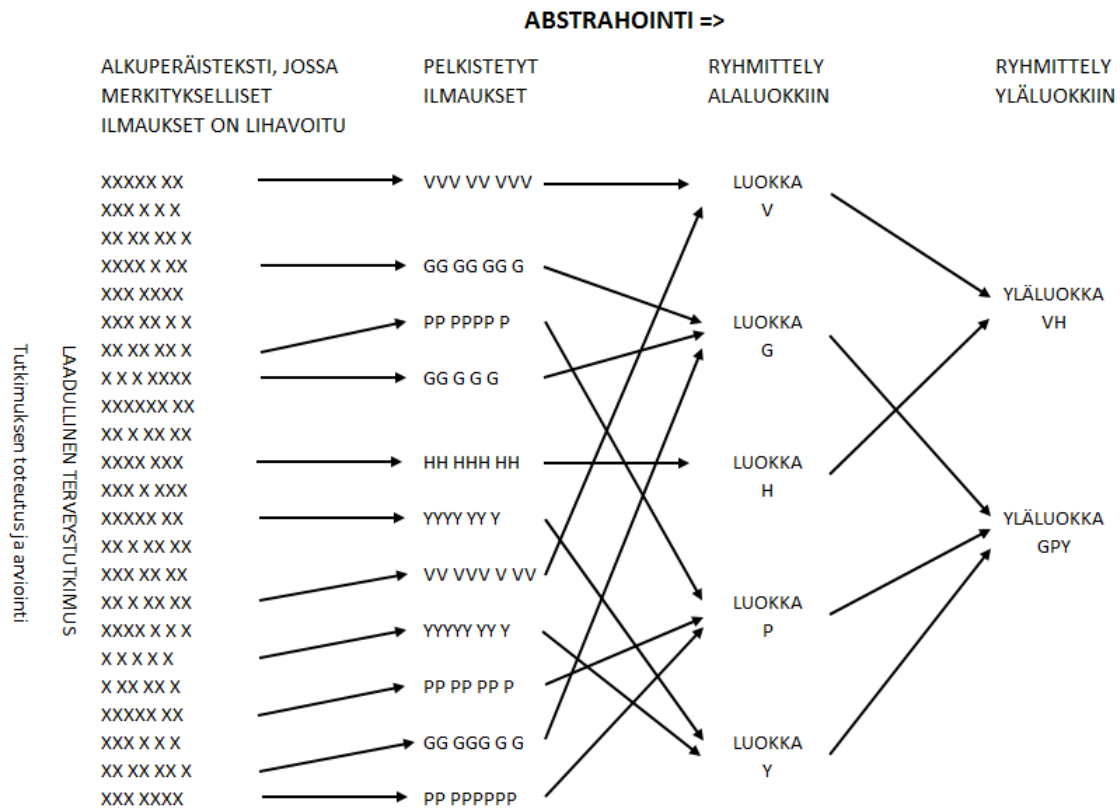
runsaasti analysoitavaa aineistoa. Kokonaisuutena se, että itse olin käynyt saman valmentajavalmennuksen kuin haastateltavat, näytti tukevan ryhmätilanteiden luontevuutta. Tutkimuksellista otetta varmisti kuitenkin se, etten ollut kenenkään haastateltavan asiakastyötä tekevä työntekijäkollega, vaan työskentelen oppilaitoksessa.

5.4. Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi valikoitui analyysimenetelmäksi, koska tarkoituksena oli saada kirjaimisvalmentajien ääni kuuluviin. Laadullisen aineiston analyysi alkaa jo keruuvaiheessa. Tutkija tekee havaintoja koko ajan sekä aineistosta että asiayhteyksistä, joissa se esiintyy. Tutkimuksen tavoitetta ja tutkimustehtäviä arvioidaan koko tutkimusprosessin ajan. Analyysillä on tarkoitus saada kerättyyn aineistoon järjestystä. Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysin lähestymistapa on teoriasidonnainen, jolloin aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät ovat nähtävissä. Tällöin aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistusta. Tätä kutsutaan abduktiiviseksi päättelyksi, jonka lähtökohtana on havaintojoukko, minkä pohjalta edetään todennäköisimpään selitykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 97.)

Perehdyin litteroituun aineistoon lukemalla sen kaksi kertaa huolella läpi. Tämän jälkeen etenin teemoittelemalla, millä tarkoitetaan aineiston järjestämistä laajemmiksi kokonaisuuksiksi aihepiirien mukaan (emt. 93) keskittyen erityisesti ilmauksiin, jotka antoivat vastauksia tutkimustehtäviin. Analyysiyksikkönä käytin kokonaisia lauseita tai osia niistä. Tämän jälkeen siirsin yliviivaustusseilla korostamani ilmaukset kunkin omaksi tiedostokseen haastatteluteemoilla otsikoituina. Induktiivisessa sisällönanalyysissä tutkija päättää tulkintaansa hyväksi käyttäen, mitkä asiat voidaan yhdistää ja mitä ei voida yhdistää samaan kategoriaan. Pelkistin alkuperäisilmaukset, ja aloin etsiä niistä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka sitten erottelin omiksi ryhmikseen alakategorioiksi. Näiden ryhmien pohjalta luodaan yläkategoriat, joiden avulla muodostuvat yhdistävät kategoriat.

Seuraavassa kuviossa esitetään sisällönanalyysiprosessin eteneminen pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstrahoinnin kautta synteisiin, joka vastaa tutkimuksen tehtäviin (Kylmä & Juvakka 2007: 119).

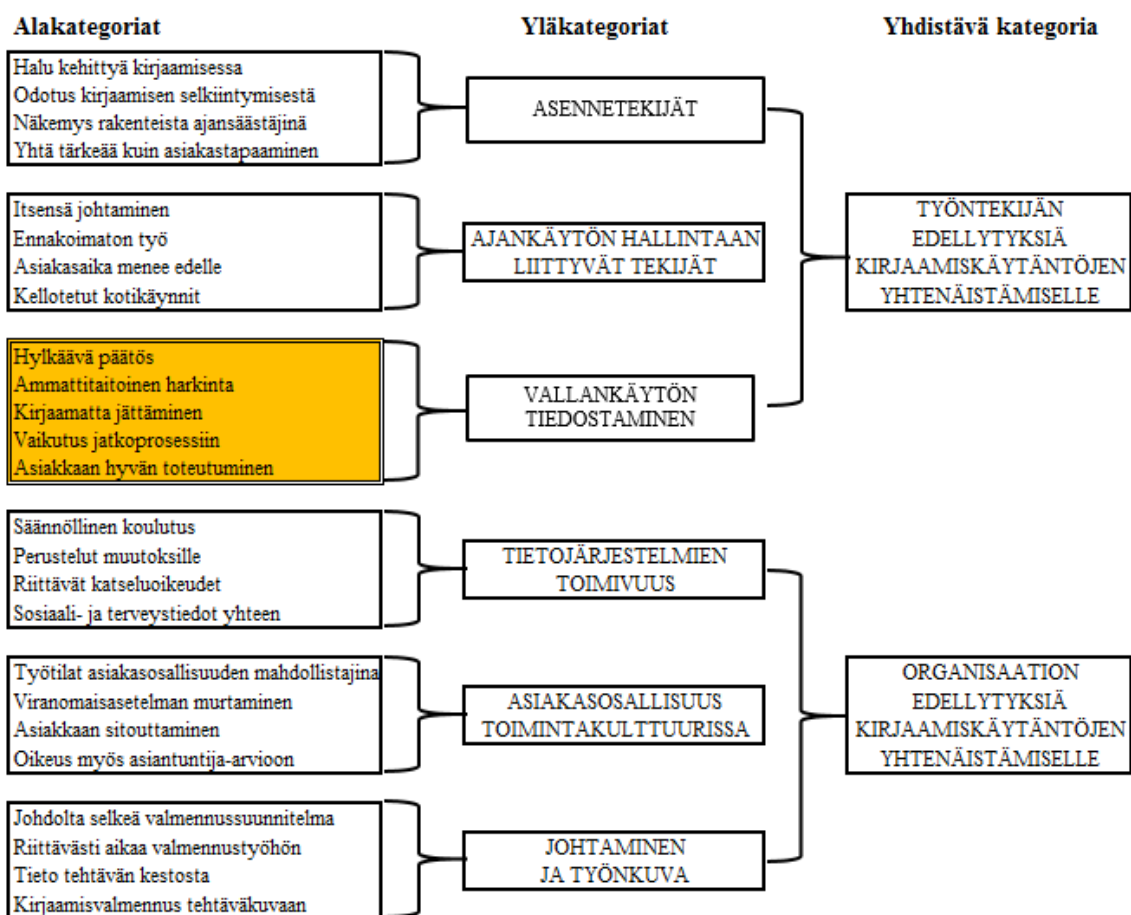


Kuvio 6. Analyysiprosessin eteneminen pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta vähitellen abstrahoiden (Kylmä & Juvakka 2007: 120).

Sisällönanalyysi etenee pala palalta rakentuvana prosessina, joka koostuu aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä. Seuraavassa taulukossa on kuvattu esimerkki tämän tutkimuksen aineiston pelkistämisestä, ja sen alla olevassa kuviossa on esimerkki aineiston ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä.

Taulukko 4. Esimerkki aineiston pelkistämisestä (Rautiainen 2016).

Alkuperäisilmaus haastattelusta		Pelkistetty ilmaus
"Hakee palvelua, jota ei myönnetä. Työntekijä käyttää valtaa..."	<=>	Hylkäävä päätös
"Työntekijän on harkittava, noukkiiko tekstiin hyvät vai huonot asiat..."	<=>	Ammattitaitoinen harkinta
"Helpompi käyttää valtaa siten, ettei kirjaa..."	<=>	Kirjaamatta jättäminen
"Vallassa pitää huomioida, miten vaikuttaa jatkoprosessiin..."	<=>	Vaikutus jatkoprosessiin
"Voi tehdä myös paljon hyvä asiakkaalle, kun antaa selvityksiä muille"	<=>	Asiakkaan hyvän toteutuminen



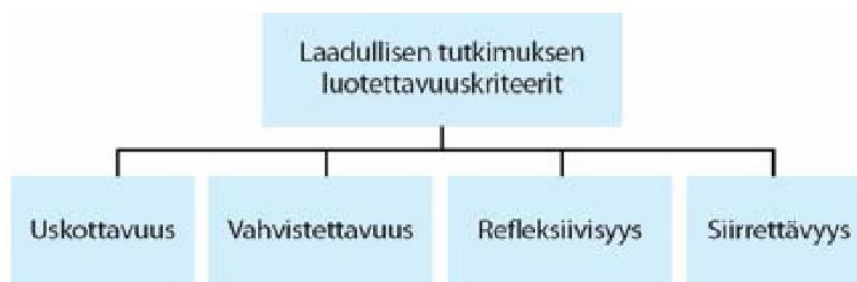
Kuvio 7. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä (Rautiainen 2016).

5.5. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Olen pyrkinyt tekemään tutkimusprosessistani läpinäkyvän, mikä mahdollistaa myös eettisten kysymysten arvioinnin. Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Tutkimuksen tekijällä on vastuu tekemistään valinnoista. Tutkijan eettinen velvollisuus on raportoida tutkimustulokset mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti sekä tuotava esiin, miten analyysiprosessi on edennyt ja miten esitetyt tulokset on saatu (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.). Tutkimuseettisiä periaatteita ovat haitan välttäminen, oikeudenmukaisuus, rehellisyys, luottamus ja kunnioitus (Kylmä & Juvakka 2007: 147).

Tutkimuksen tarkoituksesta kerrottiin kaikille yhteisesti kirjaamisvalmentajien valmennuksen alkaessa, jolloin kaikki saivat tiedon samanlaisena. Osallistujan perehtyneisyyttä tutkimukseen oli mahdollisuus varmentaa keskustellen kirjaamisvalmennuksen lähipäivien aikana. Esimerkiksi tuo aiemmin mainittu tarkistaminen työajan käytöstä tutkimukseen osallistumiseen oli tällainen varmistus (Alaluku 5.3.). Kun lähetin fokusryhmähaastatteluteemat pari päivää ennen haastatteluryhmien jäsenille tutustuttaviksi, kerroin vielä uudelleen tutkimuksen teon luottamuksellisuudesta. Luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat tutkimustietojen käsittelyssä keskeisiä. Tuloksia julkistettaessa pitää huolehtia, ettei tutkittavien henkilöllisyys paljastu. Kirjaamisvalmentajien valmennustyö paikallisissa omissa palvelutehtävissään oli vasta alkamassa, mistä syystä pidin erityisen tärkeänä, etten raportoinut esimerkiksi haastateltujen ammattinimikkeitä tuloksiin.

Laadullisessa analyysissä aineiston keruu, analyysi ja raportointi kytkeytyvät usein tiiviisti toisiinsa, ja luotettavuuden arviointia tapahtuu kaikissa vaiheissa. Laadulliselle tutkimukselle ei ole olemassa niin tarkkoja luotettavuuden arviointikriteerejä kuin määrälliselle tutkimukselle. Sitä voidaan tarkastella seuraavien laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien avulla: uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. (Emt. 128–129.)



Kuvio 8. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit (Kylmä & Juvakka 2007: 128).

Asiakastiedon yhtenäistämistä ohjaavien keskeisten tekijöiden päättäminen oli vaativaa tutkimusaiheeseen perehtyessä, sillä tutkimusaiheen ajankohtaisuuden vuoksi siihen vaikutti liittyvän lähes kaikki yhteiskunnassa sosiaali- ja terveydenhuollossa meneillään olevat yhtäaikaiset muutokset. Erinäisten keskustelujen, ohjauksen ja tarkennusten jälkeen alkoi löytyä tutkimustehtävän rajausta kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen edellytysten tarkastelemiseen organisaation ja työntekijän näkökulmista sekä kytkemisestä laajempaan kuvaan siitä, miten yhtenäistäminen edistää asiakaslähtöisyyttä digitalisoituvissa sosiaalihuollon palveluissa. Sisällönanalyysi valikoitui aineiston analyysimenetelmäksi, koska se soveltui kirjaamisvalmentajien omien näkemysten kuvaamiseen ja analysointiin.

Triangulaatiolla tarkastellaan tutkimuksen aihepiiriä eri suunnista, mikä vahvistaa tutkimuksen uskottavuutta. Tässä tutkimuksessa aineistotriangulaatio: kaksi haastatteluai- neistoa ja dokumenttiaineistot tukivat toisiaan niin, ettei aineistojen välille syntynyt hajottavia ristiriitaisuuksia. Kananen (2014: 152) toteaa, että yksinkertaisin tutkimustu- losten luotettavuuden osoittamiskeino on hyödyntää monilähteisyyttä, jolloin eri lähteis- tä haetaan tukea tulkinnalle. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä paran- taa tutkijan huolellinen selostus tutkimuksen toteuttamisesta.

Vahvistettavuus edellyttää tutkimusprosessin tekemistä läpinäkyväksi niin, että proses- sin kulkua voi pääpiirteissään seurata. Esimerkiksi aineiston keräämisestä pitäisi kertoa totuudenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013: 232.) Tutkimuksen toteutusta

käsitellyt alaluku 5.3. vastaa melko seikkaperäisesti tähän tehtävään. Vahvistettavuus on osittain haasteellinen kriteeri, sillä laadullisessa tutkimuksessa toinen tutkija ei välttämättä päädy samaan tulkintaan kyseessä olevasta aineistosta. Kylmä ja Juvakka (2007: 129) toteavat, että tämä hyväksytään laadullisessa tutkimusotteessa, eikä se välttämättä merkitse luotettavuusongelmaa, sillä erilaiset tutkimuskohteen tulkinnat lisäävät ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Kananen (2014: 153) huomauttaa myös, että samasta aineistosta voidaan tehdä monia tulkintoja tarkastelunäkökulmaa (filtteri) ja tutkimusongelmaa vaihtamalla.

Refleksiivisyys edellyttää, että tutkija on tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä (Kylmä & Juvakka 2007: 129). Osallistuin itse tutkijana paikalliseen kirjaamisvalmentajien valmennukseen sosionomikoulutuksen opettajana. Tutkimuksen tekeminen itselleni näin uudesta aiheesta eli varsinaisesti syksyllä 2016 käynnistyneestä valtakunnallisen kirjaamisvalmentajien valmennuksen ensimmäisestä vaiheesta olisi ollut mahdotonta, ellen itse olisi käynyt valmennusta. En tee arkityössäni asiakastyön dokumentointia, enkä ollut haastateltujen välitön työntekijäkollega, vaikka kaikki kirjaamisvalmentajavalmennuksen käyneet ovat tärkeitä oppilaitostyön yhteistyökumppaneita. Oma vaikutusta on vaikea kriittisesti arvioida ulkopuolelta. Lähipäivien ja haastattelu-tilanteiden ilmapiirihavaintojen pohjalta voin todeta, että olin kyllä luonnollinen osa ryhmää ja sen työskentelyä, mutten kuitenkaan samaistunut erilaista käytännön työtä tekevänä täysin ryhmän ytimeen. Tämä mahdollisti tutkimuksellisen otteen säilyttämisen.

Siirrettävyys tarkoittaa tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin (emt. 129). Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei tehdä päätelmiä aineistosta yleistettävyyden näkökulmasta, oletetaan kuitenkin, että tutkittavan ilmiön pohjalta voidaan saada näkökulmia muita vastaavanlaisia tapauksia varten (Saaranen & Puusniekka 2006). Tutkimuksen tuloksia voidaan ainakin jossain määrin yleistää koskemaan sosiaalihuollon palveluiden yhdenmukaistamisen edellytyksiä yleensä. Esimerkiksi asiakastyön dokumentoinnin etiikkaa ja asiakkaan ottamista aiempaa vahvemmin mukaan asiakastiedon tuottamiseen digisoteen siirryttäessä voidaan hyödyntää asiakaslähtöisen ja asiakkaan osallisuutta vahvistavan työtteen esille tuomiseksi.

6. KIRJAAMISVALMENNUKSEN HAASTEITA JA MAHDOLLISUUKSIA

Tutkimustulokset esitetään haastatteluteemojen etenemisjäsenystä mukaillen. Tutkimuksen pääkysymys oli, miten kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edistää asiakaslähtöisyyttä digitalisoituvissa sosiaalihuollon palveluissa. Pääkysymystä tarkentavat osakysymykset olivat: mitä kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää a) organisaatiolta ja b) työntekijältä. Kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen edellytyksiä kysyttiin tutkimuskysymysten ohjaamina niin, että teemat etenivät ryhmähaastatteluissa lomittain organisaation ja työntekijän näkökulmista. Haastatteluteemat olivat: asenteet ja ajankäyttö, tietojärjestelmät, organisaation toimintakulttuuri ja asiakaslähtöisyys, johtaminen ja kirjaamisvalmentajan työnkuva sekä yhteistyöverkostot (Liite 3). Teemaan muuta haastateltavat pääsääntöisesti kommentoivat tiivistäen jotakin aiemmin sanomaansa.

Tutkimuksen pohjatyönä tehtyjä asiantuntijoiden haastatteluja olen käyttänyt fokusryhmähaastatteluaineistoa täydentävinä. Haastatteluaineistojen lisäksi kirjaamisvalmentajavalmennuksen dokumenttiaineistosta välitehtävä 1 on kirjaamisen nykytilanteen kuvaamisen (Alaluku 6.1.) ja välitehtävä 2 kirjaamisvalmennuksen organisoinnin (Alaluku 6.4.) lähtökohtana, mitä avataan haastateltujen näkemyksillä. Tutkimuksen aineistotriangulaatio: kaksi haastatteluaineistoa ja dokumenttiaineistot tukivat toisiaan niin, ettei aineistojen välille syntynyt hajottavia ristiriitaisuuksia. Tulokset esitellään seuraavista näkökulmista: kirjaamisen nykytilanne, asenteet, ajankäyttö ja tietojärjestelmät, organisaation toimintakulttuuri ja asiakaslähtöisyys, kirjaamisvalmennusten organisointi ja valmentajan työnkuva. Tulosten yhteenvedossa (Alaluku 6.5.) vastataan aineistoa tiivistäen tutkimustehtäviin.

Kehittämistyötä tehdään yhdessä käytännön toimijoiden kanssa, joita pitää aidosti kuunnella ja arvostaa heidän osaamistaan. Tältä pohjalta olen tietoisesti halunnut tuoda tutkimustuloksissa kirjaamisvalmentajien äänen kuuluvaksi ja käyttänyt siksi kohtalaisen runsaasti lainauksia.

6.1. Kirjaamisen nykytilanne

Kirjaamisvalmentajavalmennuksen ensimmäisessä lähipäivien välitehtävässä tehtävänantona oli pohtia, missä määrin määrämuotoinen kirjaaminen on jo käytössä omassa organisaatiossa tai yksikössä, ja millaista kieltä käytetään asiakastyön dokumentoinnissa. Yksilötehtävä palautettiin 1–2 sivun laajuisena kirjaamisvalmennuksen sähköiseen oppimisympäristöön Moodleen, jonne kouluttaja myös tallensi koostamansa tehtäväpu-run. Kooste käytiin yhteisesti keskustellen läpi seuraavana lähipäivänä. Seuraavassa kuviossa kuvataan määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisen vaiheita, mistä kirjallisuudessa käytetään myös nimitystä rakenteisuuden aste.



Kuvio 9. Rakenteisuuden asteita (Virkkunen, Mäkelä-Bengs & Vuokko 2015: 13).

Kun kirjataan määrämuotoisesti, tieto tallennetaan asiakasasiakirjoihin ennalta päätetys-sä muodossa, mikä näkyy asiakasasiakirjan rakenteessa valikkoina, valintaruutuina ja numeromuotoisina kenttinä. Asiakasasiakirjan annettujen otsikoiden alle tulee myös vapaata kirjaamista esimerkiksi asiakaskertomukseen. Kirjaajalla on siis edelleen valin-nanvapautta ja valta sekä vastuu omasta kirjaamisestaan. Esimerkiksi rakenteisuuden asteessa tai vaiheessa kolme asiakirjan selkeä otsikointi helpottaa tiedon luettavuutta ja

tiedon löytymistä. Otsikointi vahvistaa myös asiakkaan osallisuutta omien asioiden hoidossa, kun asiakkaan mielipide kirjataan näkyviin oman erillisen otsikon alle. (Alaluku 4.1.)

Kielen merkityksestä välitehtävän purussa todettiin, että hyvä kieli on: asiallista ja eettistä, selkeää ja ymmärrettävää, selkokielistä, todenmukaista, virheetöntä, yksinkertaista ja yksiselitteistä, sopii tarkoitettulle lukijalle sekä on rakenteellisesti ja kieliopillisesti oikein. Viimeistelty teksti antaa kirjoittajasta myös asiallisen ja luotettavan vaikutelman, kun puolestaan huolimaton kieliasu voi viedä lukijan huomion pois asiasisällöstä. Kieltä voi kehittää esimerkiksi yhteisillä keskusteluilla käsitteiden tarkoituksesta ja sisällöstä, selittämällä vieraat käsitteet ja tarkistamalla asiakkaalta, onko tekstissä jotain, mitä hän ei ymmärrä. (Taina 2016a.)

Monessa työyksikössä määrämuotoisuutta on jo tuotu keskeisiin asiakirjoihin, ja työyksiköissä pohditaan kirjaamista ja kirjaamisen keskeisiä kysymyksiä yhdessä. Sopimuk-
sia on tehty esimerkiksi siitä, mitä tietyn otsikon alle kirjataan tai, että pyritään kirjaamaan voimavarakeskeisesti. (Alaluku 4.2.) Välitehtävän yhteenvetona todettiin, että valmennettavat tiedostivat selkeästi määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisen käytönoton ja kirjaamisen kehittämistarpeita. Seuraavaan taulukkoon on koottu valmentajavalmennukseen osallistuneiden käsityksiä kirjaamisen nykytilanteesta. Taulukon portaat 1–3 voi rinnastaa edellisen sivun kuviossa 9 esitettyihin rakenteisuuden asteisiin 1–3.

Taulukko 5. Valmennukseen osallistuneiden näkemys kirjaamisen nykytilanteesta (Taina 2016a: 6).

Portaalla 1	Portaalla 2	Portaalla 3
Asiakirjoilla yhtenäiset nimet	Sovitut, yhdenmukaiset otsikot keskeisimmissä asiakirjoissa	Käytetään osassa asiakirjoja kansallisia asiakirjarakenteita ja luokituksia
Vapaata tekstiä ilman otsikoita, kirjataan erityisesti asiakaskertomukseen	Yhdessä sovittu kirjaamiskäytännöistä ja mitä minäkin otsikon alle kirjoitetaan	Asiakirjoissa on mm. valikkoja ja valintaruutuja, luokitukset muodostuvat kansallisista rakenteista
Vapaamuotoisen tekstin omaehtoinen otsikointi ja jäsentely	Usein päätöksissä myös valmiita valikkoja ja pakotettuja tietoja	
Kirjaamisesta voitu sopia jotakin työyksikössä yleisesti	Tukena myös valmiita fraasitekstejä	

6.2. Asenteet, ajankäyttö ja tietojärjestelmät

Uuden oppiminen rakentuu aikaisemman osaamisen perustalle. Tähän kytkeytyy myös poisoppimisen haaste, kun vanhaa tietoa pitää nykytilanteeseen sopimattomana hylätä. Käytännössä vanhasta pois oppiminen voi olla työläämpää kuin uuden tiedon oppiminen. Monien yhtäaikaisten muutosten nähtiin vievän työntekijöiden voimavaroja niin, ettei uudesta jakseta aina innostua, vaan se voidaan kokea pelottavana ja lisäkuormitusta tuovana. Toisaalta muutosta pidettiin osana jokapäiväistä elämää, sillä asiat ja toimintatavat muuttuvat ja kehittyvät kaiken aikaa. (Alaluku 3.2.) Osassa sosiaalihuollon palvelutehtäviä on jo kokeiltu joitakin määrämuotoisia lomakkeita. Niiden sisältöihin on päästy vaikuttamaan, mikä on lisännyt kiinnostusta uudenlaiseen kirjaamiseen. Haastattelussa nousi esiin, että määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymiseen liittyy sekä innostunutta että pelokasta odotusta.

”Ihmiset oottaa jo kovasti, että valmennetaan ja pääsevät sisälle kirjaamiseen.”
(r1h2)

”Odottavia pelonsekaisia tunteita. Pelottaa, kun teksti menee sinne Kantaan asiakkaiden nähtäväksi.” (r4h2)

”Riippumatta siitä, millä sosiaalihuollon sektorilla tai yksikössä työtä teet, tietyt periaatteet kirjaamisessa ovat samat. Tulee kuitenkin haaste poisoppia ja luopua niistä tavoista, joita ennen on ollut. Helpottaa työntekijöitä, kun kansalliset määräykset ja rakenteet otetaan vähitellen käyttöön. Odotetaan selkeyttä kirjaamiseen.” (r2h3)

”Näen mahdollisuutena. Toisaalta, kun on koko ajan isoja muutoksia, ihmiset väsyvät. Tämäkin vaatii aika paljon, että kuinka valmiita ovat ottamaan vastaan.” (r3h2)

Asiakastyöstä kirjoittaminen on asiakasta koskevan tiedon ja asiakasprosessin näkyväksi tekemistä, mikä vaatii osaamista ja riittävän ajan varaamista. Kirjaaminen on olennainen osa asiakasprosessin hoitamista, eikä ylimääräinen lisätyö. Työtehtävänä kirjaamiseen käytettyyn aikaan vaikuttavina tekijöinä haastatellut mainitsivat työyksikön perinteet, arvostuksen, lähiesimiestyön, työntekijän ammattiaseman sekä uuden työntekijän perehdyttämisen käytännöt. Usein mahdollisuus käyttää aikaa kirjaamiseen koettiin riittämättömäksi. Asiakirjojen laadun vaatimukset kilpailevat muiden työlle asetettujen vaatimusten kanssa. Yksiselitteistä ratkaisua ei ole olemassa, vaan työyhteisöt joutuvat etsimään tilannekohtaisia ja käytännöllisiä ratkaisuja. (Alaluku 4.1.) Puhe kirjaamisen laadukkuusodotuksista ja mahdollisuus käyttää siihen aikaa näyttäytyivät myös tämän tutkimuksen molemmissa haastatteluaineistoissa ristiriitaisina.

”Mitataan päätöksiä ja asiakkaiden määriä. Asiakastapaamisten kirjaamisen pitäisi olla yhtä laadukasta kuin kohtaaminen.” (r3h4)

*”Akuutissa työssä ei voi aamulla tietää, mitä päivä tuo tullessaan. Ennakoimaton-
ta työtä, ja vuorotyö vaikuttaa. Asiakas ajaa kirjaamisen edelle.” (r1h3)*

*”Asiantuntijatehtävissä huolehdi itse työajastasi, jolloin kirjaamiseen käytetty aika on itsensä johtamiskysymys. Resurssi voi kyllä vaikuttaa, jos on kelloitettu-
tikäyntiaikoja esimerkiksi kotihoidossa.” (r2h2)*

”Kirjaaminen on tärkeä työväline. Kuitenkin se on jäänyt vähälle huomiolle. Siinä on valtava ristiriita, miten paljon kirjaamisen pitäisi vaikuttaa. Työaika kirjaamiseen on riittämätöntä. Odotetaan suoritteita, vaikka kirjaamisen merkitystä korostetaan.” (as2)

Tietojärjestelmien sisältämän informaation käsittelyyn ei voi suhtautua välinpitämättömästi arjen työssä. Kaikkien julkista tehtävää hoitavien edellytetään noudattavan hyvää tiedonhallintapaa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007). Laadukas kirjaaminen edellyttää myös hyvin toimivia tietojärjestelmiä ja niiden käytön riittävää hallintaa. Kehittämistarpeet nousevat arkityössä havaituista käytännön toiminnan hankaluuksista, joita ovat esimerkiksi tietojärjestelmien erilaisuus ja yhteensopimattomuus. (Alaluku 4.2.) Haastateltavat kuvasivat usein, miten järjestelmän käyttö on pitänyt itse opetella työkavereiden opastuksella. Säännöllistä kouluttamista ja järjestelmämuutosten perusteluja toivotaan, jotta muutokset voisi helpommin sisäistää.

”On lähtökohtainen oletus, että kaikki osaavat käyttää napakasti ohjelmia, vaikka on tullut töihin niin, ettei ollut sähköpostia tai Googlea, mistä katsoa. Olen itse oppinut. Koulutukseen pitäisi saada säännönmukaisuutta.” (r3h1)

”Työntekijöiden osaaminen vaihtelee. Ei ole riittävää. Osataan sektoroituneesti käyttää juuri sitä asiakaskertomusta tai palvelusuunnitelmaa, mitä omassa työssä tarvitaan. Työntekijät ajattelevat asiaa eettisesti. Eivät käy kenenkään tiedoissa, joka ei ole oma asiakas.” (r2h2)

”Järjestelmässä on myös mahdollisuuksia. Olen saanut apua järjestelmäasiantuntijalta tilastoinnin tekemiseen. Voisi tehdä käppyrää asiakkaista mielenkiinnon vuoksi.” (r3h1)

Oleellista on ymmärtää, mitä järjestelmällä tekee. Sosiaalipalveluiden käyttöä koskevat tiedot ovat henkilötietolain (523/1999) mukaan arkaluonteisia, ja niitä pitää sellaisina käsitellä erityisellä huolellisuudella. Määritellyllä käyttäjäroolilla näkee vain tiettyjä asioita. Haastatteluissa nousi esiin, että nämä tiukasti rajatut katseluoikeudet voivat vaikeuttaa arkityötä tuottaessaan lisäselvittelytyötä, mikä hidastaa asiakkaan asian etenemistä. Asiakkailla puolestaan on usein käsitys, että työntekijä näkee kaikki tiedot järjestelmästä. Järjestelmissä on myös mahdollisuuksia, joista on apua esimerkiksi tilastoinnin tekemisessä tai asiakasryhmien kuvaamisessa. Tietojärjestelmän pääkäyttäjille ja ylläpitäjille on voitu viestiä muutostarpeita, joita on pyritty huomioimaan, mikäli ratkaisu on ollut löydettävissä. (Alaluvut 3.3. ja 4.2.)

6.3. Organisaation toimintakulttuuri ja asiakaslähtöisyys

Organisaatiokulttuuri rakentuu ihmisten toiminnasta. Työyhteisön sovitut toimintatavat näkyvät käytännössä toimintasääntöinä, käyttäytymistapoina, arvoina ja hierarkioina. Palvelujärjestelmää on vaikea kehittää, ellei sitä tehdä yhteistyössä kaikkien niiden kanssa, joita kehittäminen oikeasti koskettaa. Asiakasosallisuus voi toteutua eri organisaatioissa eri tavoin, koska sosiaalipalveluiden toimintaympäristöt ovat erilaisia. (Alaluku 3.2.) Haastateltavat näkivät, että arvot ja sosiaalityön osaaminen organisaation ylemmässä johdossa tukevat laadukasta asiakastyön dokumentointia, kirjaamista. Asiantuntijahaastattelussa nousi esiin, että nyt ollaan keskittymässä toimintatapojen muutokseen.

”Lastensuojelussa kirjaamisen laatu on ollut runsaasti esillä viime vuosina kaikissa koulutuksissa ja kokouksissa. Organisaatio tukee voimakkaasti, koska tulee konkreettisesti esiin. Papereita menee jatkuvasti oikeuteen. Asian hoitamisen kannalta on ratkaisevaa, mitä on kirjattu ja millä tavalla.” (r1h3)

”Perhetyössä kirjaaminen tukee toimintakulttuuria. On tärkeää, että kirjataan sitä tehtyä työskentelyä.” (r1h1)

”Keskustelu on ollut helposti tietojärjestelmäkeskeistä. Nyt on tullut muutos eli keskustelua käydään toimintatapojen muutosta. Järjestelmä kyllä tulee. Se on väline. Omakanta tuo kentälle uuden avoimuuden aspektin, jota ei ole koskaan aiemmin ollut. Jos et nyt harjoittele ja paneudu asiaan, olet asian edessä, jossa palautetta alkaa tulla linjoja pitkin.” (as3)

Asiakkaan asema on muuttunut sosiaali- ja terveydenhuollossa. Palveluja on kehitetty yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakas määrittellään oman tilanteensa asiantuntijaksi, joka on aktiivinen, oikeuksistaan tietoinen, osallistuva ja valitseva. Asiakkaan ajatellaan siis olevan oman elämänsä subjekti, jota tulee tukea aktiiviseksi. Palvelujen vertailuun ja valitsemiseen tarvitaan kuitenkin voimavaroja. Vaikeassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan voi olla hyvin vaikeaa sukkuloida erilaisissa palveluvalikoissa. Heidän tuekseen tarvitaan neuvontapalveluja. Asiakkaan olosuhteet eivät välttämättä kuitenkaan ole muuttumattomia, mistä syystä palvelutarvetta pitää arvioida uudelleen asiakkaan olosuhteiden ja tilanteen muuttuessa. (Alaluku 3.1.)

Osallisuudessa keskeistä on omakohtainen ja -ehtoinen sitoutuminen, toiminta ja vaikuttaminen omaan elämään liittyvien asioiden kulkuun sekä vastuun ottaminen tehtyjen valintojen seurauksista. Asiakkaan kanssa tehtävää kirjaamista on kokeiltu. Monelle haastatellulle oli tuttua asiakirjojen lähettäminen asiakkaalle tarkistettavaksi. Osallisuuden mahdollistaminen edellyttää tietynlaisia olosuhteita. (Alaluvut 3.4. ja 4.3.) Esimerkiksi työtilat eivät aina tue asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamista. Työntekijällä ei välttämättä ole omaa kiinteää työpistettä tai se on laajemmassa monen henkilön käyttämässä maisemakonttorissa. Silloin, kun asiakas voidaan ottaa mukaan tiedon tuottamiseen, se vahvistaa asiakkaan kokemusta siitä, että minua kuullaan ja sanomani vielä kirjataan asiakirjaan.

”Oma vastuuttaminen voi auttaa sitoutumaan. Mietitään haastavassa tilanteessa pelisäännöt, jotka kirjataan myös tietojärjestelmään. Tämä on myös asiakkaalle tärkeä viesti.” (r2h3)

”Lähteet ovat lyhyitä ja nopeita. Konkreettisesti käännetään ruutua. Työtilat ovat tosi surkeita osallistamiseen. Eivät tue asiakasosallisuutta. Kulmat ovat hankalia. Mieluummin pyöreitä pöytiä, jolloin murrettaisiin viranomaisasetelmaa, ettei olla pöydän takana. Nuorten kanssa voisi kokeilla yhtä aikaa katsomista ja kirjaamista sillain, että menisi jouhevasti keskustellen.” (r3h1)

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat sisäänrakennettuina sosiaalihuollon ammattiteissa, vaikka ne toimintatapoina ovat juurtuneet käytäntöihin erilaisina. Lähtökohtaoletuksena on, että osallisuus lisää yksilön hyvinvointia, mikä heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyytensä. Eettistä harkintaa tarvitaan erityisesti tilanteissa, joissa sosiaalialan ammattilaisen roolit auttajana ja kontrolloijana ovat keskenään ristiriidassa. Asiakkaalla ei myöskään aina ole kykyjä ja jaksamista toimia niin, että osallisuuden kokemus olisi mahdollinen. (Alaluku 3.2.) Kaikissa haastatteluryhmissä käytiin keskustelua myös siitä, että on kirjaamista, johon asiakasta ei voi ottaa välittömästi mukaan, eikä osallistava tai aktivoiva menetelmä ole koskaan itsetarkoitus vaan työväline. Asiakkaan kykyihin liittyvä osallisuuden harkinnan näkökulma tuli esiin myös asiantuntijahaastatteluissa.

”Pelkään, että seuraavassa vaiheessa sanotaan, etten voinut kirjata sitä tai tätä, kun se asiakas sanoi näin eli miten käy rajojen. Saako niitä olla ollenkaan? Meidän tehtävä on pitää ammattitaitoisuus. Onhan tämä nyt asiakastyötä, eikä mitään kaverusten kesken rupattelua.” (r3h3)

”Sosiaalityössä on viranomaisnäkökulma, jolloin puututaan poikkeuksellisissa olosuhteissa. Mietittävä tarkkaan, millaista tietoa voidaan saada käyttäjiltä, millaista on älyttävä pyytää ja kysyä. Kokemus on toki aito. Oleellista tietää, milloin on tarkoituksenmukaista käyttää osallistavaa kirjaamista” (as5)

Ammattilaisella on päätöksenteon ja toimimisen velvollisuus, vaikka se olisi hankalaa ja vaikeaa asiakkaan tilanteessa. Aina ei ole löydettävissä hyvää ratkaisua vähistä vaihtoehtoista. Silloin pyritään toimimaan niin, että tehdyistä ratkaisuista on mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle ja muille asianosaisille. Asiakkaalla on siis oikeus myös vaativassa ristiriitatilanteessa asiantuntijan arvioon, jossa ammattilaisen voidaan olettaa kykenevän myös asiakasnäkökulman huomioimiseen. Kun työntekijän ajatus asiakkaan tilanteesta eroaa asiakkaan käsityksestä, asiakirjaan kirjataan nämä erilaiset näkemykset. Ammattitaitoon sisältyy se, että työntekijä kykenee perustelemaan oman arvionsa. (Alaluvut 3.3. ja 4.2.)

6.3.1. Vallankäyttö

Sosiaalialan ammattilaisten haastatteluaineistossa nousi esiin osittain arkanakin asiana koettu ammattilaisen harkintavallan käyttö, millä tarkoitetaan perusteellisen ja yksityiskohtaisen ajattelun nojalla tapahtuvaa päättelyä. (Alaluku 3.2.) Kirjaamisessa tehtävät valinnat ovat aina myös vallankäyttöä. Kirjoittaja tekee tiedostettuja ja tiedostamattomia valintoja esille nostamistaan asioista ja painotuksista. Määrämuotoinen kirjaaminen ei poista kirjoittajan vastuuta, vaikka se ohjaa tiedontuotantoa. Sosiaalihuollon ammattilaisen tekemiä käytännön valintoja ohjaa myös kirjaamisessa jo ammattiin kouluttautumisvaiheessa sisäistetyn ammattietiikan periaatteet: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeus yksityisyyteen. (Alaluvut 4.1. ja 4.2.). Harkintavallan riskit tiedostettiin korostamalla esimerkiksi sitä, ettei päätöksiä tarvitse tehdä yksin.

”Käytän paljon valtaa esimerkiksi lapsen sijoituksessa. En edes haluaisi käyttää niin paljon valtaa. Tulkitsen ja voin käyttää väärin. Siksi asiakkaan osallisuus olisi tärkeää. Onneksi pelkästään omat kirjaukset eivät vaikuta.” (r3h3)

”Pitää miettiä, mitä ja kenelle kirjataan, ja kirjataanko ylipäätään. Esimerkiksi vanhempien ihmissuhteisiin liittyvä pohtiva eropuhe ei kuulu lapsen asiakirjoihin.” (r4h1)

”Voi olla myös myönteistä vallankäyttöä. Sosiaalityössä pyritään voimauttamaan ihmisiä – ratkaisukeskeisyyttä. Kirjaaminen voi auttaa näkemään oma tilanne toisenlaisena. Helpompi käyttää valtaa siten, ettei kirjaa.” (r2h3)

Vallankäyttö kirjaamisessa voi yhtä lailla olla myös asiakkaan hyvän toteutumisen edistämistä. Esimerkiksi selvitys toiselle viranomaiselle voi johtaa jonkin etuuden takaisinperinnän peruuntumiseen. Ammatilaisen eettinen harkinta on välttämätöntä dokumentoinnissa, sillä se kytkeytyy oleellisesti asiakkaan asemaan ja hänen näkemystensä esille tuomiseen. Dokumentointi on kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakirjojen merkityksestä asiakkaan elämässä ja työprosesseissa. (Alaluvut 3.2. ja 4.1.)

6.3.2. Asiakkaan asema

Palvelujen kehittämisen lähtökohtana ovat yhteiskunnalliset arvot, joiden painotukset vaihtelevat eri aikoina. Henkilökohtaisuuden, valinnanvapauden ja yksilöllisyyden painottaminen ovat nykyisen aikakauden arvoja. Perustuslaissa (731/1999) puhutaan yhteiskunnan jäsenten tasa-arvosta. Sosiaalilainsäädäntö perustuu sosiaaliseen turvallisuuteen ja toimintakykyyn liittyviin arvoihin. Myös ammattieettiset ohjeistot ohjaavat kaikkia ammattilaisten työssään tekemiä valintoja. Asiakkaan ennakkokäsitykset vahvistuvat, heikkenevät tai muuttavat muotoaan sen mukaan, miten organisaation ja asiakkaan väliset kohtaamiset vaikuttavat hänen elämäänsä. Asiakkaan luottamus organisaatioon rakentuu sen eettisyyden ja oikeudenmukaisuuden perustalle. (Luku 3. ja alaluku 3.1.) Johdonmukaisesti kaikissa fokusryhmä- ja asiantuntijahaastatteluisa nähtiin asiakkaan aseman vahvistuvan määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymisen myötä. Palvelu tulee tasalaatuisemmaksi, eikä enää riipu siitä, kenen työntekijän kanssa asioi tai missä paikassa.

”Sosiaalihuollon toiminta tulee läpinäkyvämmäksi. Asiakas tulee enemmän subjektiksi omien tietojensa suhteen, koska hän pystyy niitä ajantasaisemmin tarkastelemaan. Haastaa meidät ammatilliset mukaan vuoropuheluun. Meillä voisi olla asiakasosallisuutta myös enemmän johtamistyöskentelyssä kaikilla tasoilla. Esimerkiksi johtoryhmätyössä voisi olla järjestöistä asiakasjäseniä mukana.” (r2h1)

”Asiakkaan asema muuttuu, kun hänet otetaan mukaan yhdessä tekemiseen. Eettiset asiat alkavat tämän myötä elämään enemmän ja tulevat konkreettisiksi.” (as3)

Asiakkaan oikeus tietoon sisältää myös oikeuden saada tietää, miten hänen asiansa etenevät. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin ja saada tieto myös asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen on ratkaiseva muutos. Työ tulee aiempaa läpinäkyvämmäksi, ja on oikeasti tiedettävä, mitä kirjataan ja minkä vuoksi. Kirjaaminen parantaa tiedon laatua ja tukee myös vaikeiden asioiden puheeksi ottoa. Tärkeää on myös se, että samalla syntyy tietoa palvelujen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi. Dokumentointi varmistaa myös eri osapuolten oikeusturvan. (Alaluvut 4.2. ja 4.3.)

6.4. Kirjaamisvalmennusten organisointi ja kirjaamisvalmentajan työnkuva

Ennen kehittämistoiminnan organisointia, toteutusta ja arviointia määritellään sen lähtökohdat. Kirjaamisvalmennuksen lähipäivien toisessa välitehtävässä tehtävänä oli pohdita, mitkä asiat auttavat kirjaamisosaamisen jalkauttamisessa ja motivoinnissa. Samalla piti ennakoida, millaisia haasteita saattaa itse kirjaamisvalmentajana toimiessaan kohdata. (Luku 4. ja alaluku 4.4.) Yksilötehtävä palautettiin 1–2 sivun laajuisena kirjaamisvalmennuksen sähköiseen oppimisympäristöön Moodleen, minne kouluttaja myös tallensi koostamansa tehtäväpurun. Kooste käytiin yhteisesti keskustellen läpi seuraavana lähipäivänä yhteinen ymmärrys asiasta varmistaen. Välitehtävän purkua on käytetty tässä lähtökohtana, jota avataan haastattelujen näkökulmilla.

6.4.1. Haasteita

Kirjaamisvalmennuksen haasteina mainittiin: ajan löytäminen valmennusten järjestämiseen ja niihin osallistumiseen, esimiesten tuen puute, valmennusten organisointi sekä se, että osa koulutettavista on vuorotyössä (Taina 2016b). Valmennettavien tiedetään tulevan koulutukseen hyvin erilaisilla valmiuksilla. Osa haastateltavista pohti myös motiivittomisuuden hankaluuksia, sillä kirjaamista ei pidetä välttämättä tärkeänä työtehtävänä. Koulutuspaketin asiasisällöt ovat osin vaikeita, ja itsellä on epävarmuutta kouluttajana. Työyhteisön haasteisiin vastaamista pidettiin jonkin verran pelottavana, koska arvioitiin, että kysymyksiä on enemmän kuin niihin valmiita vastauksia. Yksittäisiä erityisky-

symyksiä oleellisempaa kuitenkin on pyrkiä vastaamaan kysymykseen, miksi kirjaamisosaamista pitää kehittää juuri nyt. (Alaluvut 4.3. ja 4.4.) Työyhteisöissä on myös muutoshdistusta ja -väsymystä, koska muutokset ovat olleet jatkuvia, eikä perustyölle ole oikein rauhaa. Johdolta odotettiin selkeää työyhteisön kirjaamisvalmennuksen suunnitelmaa ja tehtäväkuvan määrittelyä.

”Odotan, että esimiehet tulevat ensin koulutettaviksi, koska muuten ei voi ymmärtää, mistä on kyse. Vasta sitten voivat tukea työntekijöitä valmennuksissa. Henkinen tuki ja esimerkin näyttö ovat tärkeitä.” (r2h3)

”Osa työntekijöistä varmaan lähtee ihan mielellään mukaan, mutta meillä on aika paljon kaikkea muutakin menossa, ja yhtäaikaiset muutokset vievät voimia perustyöstä. Mahdollisimman laajasti on saatava kaikki koulutettua. Pelottaa myös, mitä meiltä odotetaan. Esimiesten pitäisi ottaa kantaa tehtäväkuviin ja siihen, vai kuttaako palkkaan.” (r4h1)

Organisaatiotasolla määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen mahdollistaa palvelujen toteutumisen arvioinnin ja oman organisaation toiminnan ohjauksen ja seurannan aikaisempaa paremmin. Kehittäminen saa virallisen luonteen, kun sen tavoite määritellään ja saa hyväksynnän organisaation johdossa. (Alaluku 3.2.) Asiantuntijoiden haastatteluissa korostettiin poikkeuksetta, että johdon tuki ja kasvojen saaminen toimintatapojen muutokselle ovat välttämättömiä kirjaamisvalmennuksen onnistumiselle.

”Johdon tuki voi olla suuri mahdollistava tekijä tai este. Suurin riski on se, että hyvin kiireinen esimiestaso ei saa tästä riittävällä tasolla tietoa eikä pysty perehtymään asiaan ja sen tärkeyteen, merkittävyyteen ja laajuuteen, jolloin sitoutuminen asian taakse ei ole riittävän vahvaa. Tällöin työntekijät eivät saa riittävästi resurssia, eikä tätä huomioida perustyön organisoinnissa ja suunnittelussa ja mitareissa. Perustavanlaatuinen kysymys.” (as5)

”Esimiehet pitäisi saada mukaan eli oikea eikä näennäinen tuki. Panostetaan kerällä kunnolla tai muuten jää hyöty saamatta. Kokonaisuus on ymmärrettävä. Kaikki esimiehet eivät vielä oivalla. Ei vielä uskota, paljonko kouluttaminen vie aikaa.” (as1)

Hyvä kehittämistoiminnan peruste on se, että työntekijät voivat kokea kirjaamisvalmennuksen jälkeen työnsä mielekkäämmäksi, ja asiakkaat saavat parempaa palvelua. Organisaation liittyminen sosiaalihuollon Kanta-palveluihin voi toimia valmennustyön kannustimena ja velvoitteena, sillä se koskee myös ylintä johtoa ja esimiehiä kuten työntekijöitä.

kijöitäkin. Dokumentointiosaamisessa kehittyminen on pitkäjänteinen prosessi, missä olennaisen löytämisen kyky asiakasasiakirjojen laatimisessa kehittyi työkokemuksen lisääntymisen myötä. (Alaluvut 3.4. ja 4.3.)

6.4.2. Mahdollisuuksia

Sosiaalipalvelujen kirjaamista ohjaa laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Lain mukaan asiakkaan koko palveluprosessi kirjataan asiakasasiakirjoihin. Haastatellut korostivat, että asiakasasiakirjalain velvoittama valtakunnallinen kokonaisuudistus on hyvä peruste kirjaamisosaamisen kehittämiseksi ja kirjaamisvalmennukselle. (Luku 4. ja alaluku 4.1.) Asian merkityksellisyys motivoi sekä työntekijöitä että valmentajaa. Haastatellut näkivät, että kirjaamisosaamisen kehittämisen tarve ja muutoksen tausta on vähitellen alettu tiedostaa myös päällikkötasolla.

”Omassa yksikössä esimies on hyvin takana. Tarve yhteneväiselle kirjaamiselle on iso. Kirjaamisvalmennus on hyvä väline ja tukee jo alkanutta kehitystyötä. Kannattaa kehittää ennen kuin joku tulee ja sanoo, että pitää kehittää. Kirjaaminen nousee siihen arvoonsa, mikä sille pitää antaa. Se on työtehtävänä yhtä tärkeä kuin muutkin, ja että myös asiakkaat ovat siinä osallisia.” (r3h3)

Uudet asiat tuovat työhön mielekästä sisältöä. Kun tavoitteena on ymmärtää kokonaisuuksia ja soveltaa tietoa, sitä on tärkeää analysoida ja käsitellä yhdessä toisten kanssa. Haastatteluissa kerrottiin työyhteisön toiveista vahvistaa kirjaamisosaamista. Osa kollegoista on jopa innoissaan lähdössä valmennukseen. Kirjaamisvalmentajien valmennustyötä tukevat hyvä oma motivaatio kirjaamisosaamisen kehittämiseen ja omat valmiudet. Pari- ja tiimityöskentelyn toivottiin helpottavan käytännön toteutusten läpivientiä, koska siinä tiedot ja taidot voidaan yhdistää. (Alaluku 4.4.)

”Yhdessä pähkäillään asioita. Oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa. Tiivistyy ja muotoutuu.” (r2h1)

”Työyhteisö odottaa jo malttamattomana valmennusta. On pitänyt toppuutella. Se aika on mennyt ohi, että kirjaamisosaamisen tärkeys kyseenalaistettaisiin.” (r1h2)

Organisaation johtamisessa keskeistä on kuunteleminen ja dialogi työntekijöiden ja esimiesten kesken sekä näkemyksellisyys organisaation tavoitteissa. Asiat ja toimintatavat muuttuvat sekä kehittyvät kaiken aikaa. Oleellista on dokumentointiosaamisen yhteisöllinen kehittäminen. (Alaluku 3.4.)

6.4.3. Työnkuva

Kysyttäessä kirjaamisvalmentajan tavoitteita haastatellut korostivat tehtävän vastuullisuutta. Oleellista on motivoida valmennettavia uudentyypiseen työtapaan ja perustella kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen hyötyjä konkreettisilla esimerkeillä. Ajansäästö työtehtävissä, työn näkyväksi tekeminen ja hyvien käytäntöjen etsiminen ja jakaminen huonoista syyllistämisen sijaan nähtiin keskeisinä valmennuksen hyvinä perusteluina. Tärkeänä pidettiin myös, että valmennettaviin saataisiin tartutettua innostusta ja rohkeutta kokeilla uusia tapoja ja asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa. Tavoitteita ajateltiin visioida yhdessä ja mahdollisesti perustaa työyhteisöihin kirjaamisklinikoita, joissa voitaisiin työstää kirjaamisen kysymyksiä. (Alaluvut 4.1. ja 4.2.)

”Nyt on olemassa porukka, joka on ilmeisen kehittämismyönteinen ja vapaaehtoisesti kouluttautunut sekä halukas viemään tietoa eteenpäin.” (r3h4)

”Tässä työssä tarvitaan kärsivällisyyttä, koska tämä on valtavan iso asia. Tämähän ei tule hetkessä valmiiksi. Ei voida olettaa, että kahden vuoden päästä kaikki on niin kuin kokonaisarkkitehtuurikuvauksessa sanotaan. Ei, ei tule olemaan, mutta jokainen meistä voi vaikuttaa omalta osaltaan sen pienen palan näkökulmasta ja ainakin huudella tätä asiaa eri foorumeissa.” (r2h3)

Valmennustilaisuuksien haluttiin olevan innostavia ja myös realistisia siten, että viestitään ymmärrystä siitä, että muutos vaatii oman aikansa. Asian herättely ja esillä pitäminen työyksiköissä esimerkiksi aiheen puheeksi ottaminen viikkopalavereissa ja omissa johtoryhmissä nähtiin myös merkityksellisinä. Kirjaamisosaamisen kehittämisestä toivottiin myös tulevan työyhteisössä kaikkien yhteinen asia. (Alaluvut 3.4. ja 4.3.)

6.4.4. Alueverkosto ja oppilaitokset

Verkostoituminen on nykyaikainen tapa tehdä yhteistyötä. Kirjaamisvalmentajista muodostetaan heti jokaisen paikallisen valmennuksen päätyttyä Kansa-koulu-hankkeen aluekoordinaattoreiden toimesta alueellinen tukiverkosto, joka käsittelee kirjaamiskäytännöissä ilmenneitä kysymyksiä ja kehittää kirjaamisosaamista valtakunnallisesti yhteisellä tavalla. Näissä verkostoissa on monialaista asiantuntijuutta, ja verkosto ylittää eri palvelutehtävien rajat. Toisten kirjaamisvalmentajien motivaation ja innostuksen nähtiin tukevan omaa motivaatiota. Alueverkostolta odotetaan kokemusten jakamista ja vertaistukea. (Luku 4. ja 4.4.)

”Kun on päästy alkuun, odotan kokemusten jakoa ja vertaistukea.” (r1h1)

”Odotan, että alueverkosto tukee minun kehittymistäni ja saan vertaistukea.” (r2h3)

”Turvallista tietää, että verkosto on takana, kun omassa organisaatiossa tulee kysymyksiä.” (r2h2)

Myös asiantuntijahaastatteluissa alueverkoston merkitystä pidettiin tärkeänä. Aluekoordinaattoreiden rooli nähtiin merkittävänä. Verkosto kytkeytyy muuhunkin kuin vain kirjaamisosaamiseen. Se voi vahvistaa yhteisöllisyyttä ja sosiaalihuollon ammattilaisten yhteenkuuluvuutta laajemminkin. Verkoston toimintatavat muotoutuvat kulloisenkin tarpeen mukaan. (Luku 4.)

”Kirjaamisvalmentajaverkoston merkitys on suuri. Se on laajempaa kuin vain kirjaamisosaamiseen liittyvää. Verkosto lisää yhteisöllisyyttä ja sosiaalihuollon ammattilaisten yhteenkuuluvuutta. Ylitetään rajoja, kun siinä on eri palvelutehtävistä ja yksiköistä ammattilaisia. Yhteinen ymmärrys lisääntyy, mikä on edellytys sille, että palvelut toimivat hyvin ja saumattomasti.” (as5)

Oppilaitoksista ensimmäisen vaiheen kirjaamisvalmennuksissa olivat mukana ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Toisessa vaiheessa mukaan tulevat ammattiopistot, kun valmennetaan sosiaalihuollon hoivapainotteisten toimintayksiköiden ja päihdehuollon henkilöstöä. Molemmissa haastatteluaineistoissa oppilaitosten mukana oloa valmentajavalmennuksessa pidettiin tärkeänä, sillä perustiedot asiakastyön dokumentoinnin tulossa

olevista muutoksista ja kansallisista kehittämissuunnista pitää saada myös tulevien ammattilaisten opetuksen sisällöiksi. (Luku 4.)

”Tärkeää, että opetetaan tieto siitä, mitä on hyvä kirjaaminen. Tällaiset perusasiat pitäisi olla jo hallinnassa, kun tulee työelämään. Muilla työntekijöillä ei ole kauheasti aikaa lähteä perusasioiden opettamiseen.” (r1h3)

”Opetus oppilaitoksessa tukee työelämää. Ykkösharjoittelussa voisi olla tehtävä, jossa opiskelija esimerkiksi haastattelee kirjaamisvalmentajaa jonkin tarkistuslistan pohjalta.” (r2h3)

Tiedonhallinnan opetus on vaihtelevaa eri oppilaitoksissa ja muissa koulutusta tarjoavissa organisaatioissa. Myös täydennyskoulutuksen tarve on jatkuvaa teknologian kehityksessä vauhdilla. (Alaluku 3.4.) Lyhyet tietojärjestelmiin liittyneet koulutustilaisuudet ovat saaneet kritiikkiä siitä, ettei tietojärjestelmäasiantuntija välttämättä tunne substanssialueen kysymyksiä, vaan esittelee asiansa liikaa järjestelmän lähtökohtia korostaen.

”Pesti siirtyy hankkeen jälkeen oppilaitoksille. On tärkeää, että opettajia on mukana kirjaamisvalmennuksessa. Valmennukseen osallistuminen riippuu paljon oppilaitosten verkostoista. Opiskelijoiden harjoitteluissa pitäisi kiinnittää huomiota myös kirjaamiseen. Esimerkiksi heillä voisi olla omaa asennetta kirjaamiseen peilaava ja pohtiva tehtävä. Perusopinnoissa opiskelija keskittyy vahvasti substanssiin. Kirjalliset tehtävät ohjaavat kirjaamiseen.” (as3)

”Sillä, että oppilaitoksissa on ymmärrys kansallisista kehittämissuunnista, on tulevaisuuden tavoitetilan sekä työn kehityksen kannalta merkittävä rooli.” (as5)

Paikallisessa kirjaamisvalmentajavalmennuksessa oli mukana kaksi Saimaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan lehtoria. Työstimme osaltamme tämän alaluvun lähtökohtana olleessa välitehtävässä kirjaamisvalmennuksen jalkauttamissuunnitelmaa sosionomikoulutukseen. Sosionomikoulutuksen ensimmäisen vuoden opintojakso Asiakkaan oikeusturva ja dokumentointi asiakastyössä 3 op tulee jatkossa sisältämään 1 op (16 tuntia lähiopetusta) kirjaamisen periaatteita ja käytäntöjä. Samassa yhteydessä opiskelijat tutustuvat Efficia-asiakastietojärjestelmään, tietosuojaan ja turvalliseen tietojen käsittelyyn. Opintojakso sijoittuu opiskelijoiden ensimmäisen (orientoivan) harjoittelun välittömään läheisyyteen, mikä tukee harjoittelupaikan palvelutehtävän kirjaamiskäytäntöihin perehtymistä. Opintojen loppuvaiheessa kolmantena vuotena opiskelijoilla on täydentävä opintojakso Sosiaalityön uudistuvat käytännöt 5 op, jossa opiskelijat tutustuvat

sähköiseen asiointiin ja palveluihin. Samassa yhteydessä kerrataan kirjaamisosaamisen peruseriaatteen ja hyvät käytännöt. (Huhtalo & Rautiainen 2016.)

6.5. Yhteenvedo tuloksista

Ensimmäisen vaiheen paikalliseen kirjaamisvalmentajavalmennukseen osallistuneiden sosiaalihuollon ammattilaisten palvelutehtävissä on jo osittain vahvaa perustaa kirjaamisosaamiselle eli liikkeelle ei lähdetä tyhjästä. Kirjaaminen jäsentyy ja selkiintyy, kun saadaan yhteiset säännöt kirjaamiskäytäntöihin. Määrämuotoisuus yhtenäistää asiakirjojen nimiä ja tietosisältöjä. Asiakastietojärjestelmän näytöllä on erilaisia kenttiä, joista osa on pakollisia ja osa täytetään tarvittaessa. Yhtenäinen kirjaamistapa helpottaa oleellisen tiedon hahmottamista ja sitä, mitkä asiat pitää näkyä kirjauksissa. Jatkossa kaikissa sosiaalihuollon organisaatioissa tulee olemaan samannimiset asiakirjat ja niiden väliotsikot. Yhtenäiset pohjat ja perustat ovat edellytys eri puolilla Suomea tehtävälle yhtenäiselle työlle. Siihen, että asioista ajateltaisiin samalla tavalla, menee aikaa, mutta asiakastyön tärkeää dokumentointityötä kuitenkin tehdään jatkossa samoilla rakenteilla.

Hyvä kirjaaminen edellyttää kirjaamista mahdollisimman reaaliaikaisesti, kirjaamisen periaatteiden ja lain vaatimusten tuntemusta, ammatillisen harkinnan tietoista käyttöä ja oman toiminnan reflektointia. Vastuu tarpeellisten tietojen kirjaamisesta on aina ammatillisella. Kirjaamisen olosuhteiden pitää myös olla kunnossa. Olosuhdetekijöitä ovat esimerkiksi: riittävä aika, työrauha, ajanmukaiset työvälineet ja toimivat tietojärjestelmät sekä johdon selkeä tuki kirjaamisosaamisen kehittämiseksi. Tietojärjestelmämuutoksille toivottiin perusteluja, jotta ne olisi helpompi sisäistää. Samoin säännöllistä koulutusta tietojärjestelmistä pidettiin tärkeänä.

Kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen haasteet liittyvät osin asenteisiin ja valmiuksiin muuttaa toimintatapoja. Määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtyminen ei välttämättä ole iso asia, vaan enemmänkin olemassa olevien käytäntöjen kirkastamista. Poisoppiminen vanhasta ja osittain luopuminen asiantuntijavallasta ovat vaativampia. Asiakasasiakirjojen tietosisällöt tulevat nyt terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrääminä, ja

organisaatioiden on noudatettava niitä. Monet yhtäaikaiset ja jatkuvat muutokset ovat kuluttaneet työyhteisöjen voimavaroja, mikä voi vaikuttaa siihen, ettei uudesta jakseta aina innostua, vaikka tuleva muutos toisi odotettua parannusta.

Myös aikaresurssi nousi aineistossa voimakkaasti esiin. Uuden kirjaamistavan omaksuminen vie ymmärrettävästi oman aikansa. Haastattelijat tuottivat huolipuhetta muun muassa siitä, ettei kirjaamista voi ottaa pois asiakkaan kanssa käydystä keskustelusta tai ylipäättään tapaamisajasta. Työparin kanssa oli esimerkiksi kokeiltu kirjaamista niin, että toinen kirjaa ja toinen keskustelee asiakkaan kanssa, mutta menettelyn toimivuuden joutuu jokainen työpari ratkaisemaan itse. Toisaalta uuden kirjaamistavan nähtiin tuovan ajansäästöä, kun rakenteet ja jäsenyykset tuovat selkeyttä kirjaamiseen, jolloin alkujäykkyyden jälkeen kirjaaminen helpottuu. Jokainen kehittyy kirjaamisessa, kun samat asiat kysytään tietyssä dokumentissa toistuvasti.

Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa ei pidä ajatella työtä hankaloittavana tekijänä. Asiakasosallisuus ei ole itsetarkoitus tai jonkinlainen temppukokielma. Arkisessa asiakastapaamisessa osallisuutta on myös se, että kysyy asiakkaalta ja kertoo, mitä aikoo kirjata. Korjaukset ja tarkennukset tehdään yhdessä. Asiakkaan elämäntilanne ja voimavarat voivat olla sellaiset, ettei hän jaksa aktiivisesti osallistua. Ammattitaitoa on siis harkita, miten kutakin asiakasta voi osallistaa. Nuorten kanssa esimerkiksi voi kokeilla erilaisia uusia käytäntöjä kuin ikääntyneiden asiakkaiden. Asiakastyön dokumentointiin kuuluu tilanteita, jolloin ammattilaisen velvollisuus ja vastuu on kirjata asiantuntija-arvio asiakasasiakirjaan, vaikka se eroaisi asiakkaan näkemyksestä. Se, että asiakas näkee tulevaisuudessa hänestä kirjatut tiedot sosiaalihuollon omakannasta, ei saisi vaikuttaa sisältöön niin, että jätetään työn kannalta oleellisia asioita kirjaamatta.

Oman vallankäytön tiedostamista kirjaamisessa pidettiin tärkeänä. Haastateltavat painottivat, että kaikki sosiaalialan työ lähtee arvoista ja etiikasta. Omia tunnekuohuja, aggressioita tai turhautumia ei voi kirjata asiakastietoihin. Sosiaalihuollon tulevat Kanta-palvelut nousivat esiin kaikissa haastatteluissa. Tietojärjestelmän katseluoikeuksia käytetään erittäin vastuullisesti. Lokitietojen seurannasta tulee jatkuvasti työyksiköihin

informaatiota, mikä pitää työntekijät hyvin tietoisina riskeistä. Digitalisoitumisen etenemisen näkökulmasta nostettiin esiin, että tietosuoja ja -turvan merkitys ja olemassa olevat riskit kasvavat, kun tieto liikkuu tulevaisuudessa aiempaa laajemmin, ja tulee enemmän sähköisiä palveluita.

Kirjaamisvalmentajan työnkuvaan odotettiin organisaation johdolta selkiyttämistä. Epätietoisuutta oli muun muassa tehtävän kestosta. Osa oletti kirjaamisvalmentajan tehtävän olevan valmennusten toteuttamisen aikainen, ja osa näki tehtävän pitkäaikaisena ja arkipäiväistyvänä työtehtävänä. Tässä yhteydessä koettiin tärkeäksi, että kirjaamisvalmentajan työ määriteltäisiin tehtäväkuvaan ja keskusteltaisiin sen mahdollisista vaikutuksista palkkaukseen. Organisaation johdon on tärkeää viestiä valmennuksiin osallistumisen tärkeydestä ja tukea valmentajia koulutustehtävässä. Kirjaamisvalmentajien pitää voida käyttää työaikaa valmennusten suunnitteluun.

Kirjaamisvalmennusten jälkeen hyvä tiedotus ja opastus kirjaamisessa olisi tärkeää saada jatkumaan. Työyksiköihin voitaisiin perustaa esimerkiksi kirjaamisklinikoita, joissa yhdessä pohdittaisiin esiin tulleita kysymyksiä. Kirjaaminen pitäisi rakentaa paremmin myös osaksi perehdyttämistä. Kirjaamisvalmentajien alueverkostolta odotettiin ensisijaisesti vertaistukea: kokemusten ja hyvien käytäntöjen jakamista ja oman kehittymisen tukea. Kirjaamisosaamisen perusteiden opettaminen nähtiin tärkeänä oppilaitoksissa jo peruskoulutusvaiheessa.

Tulokset vastaavat tutkimustehtäviin. Kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edistää asiakaslähtöisyyttä digitalisoituvissa sosiaalihuollon palveluissa. Työn läpinäkyvyys paranee ja lisää luottamusta asiakkaissa. Asiakas osallistuu aiempaa enemmän omien asioidensa hoitoon ja seurantaan. Palvelu näyttäytyy asiakkaalle laadukkaampana, kun asiakirjojen rakenteet ovat samannäköisiä riippumatta siitä, missä asioi. Asiakkaan on helpompi vakuuttua myös yhdenvertaisesta kohtelusta.

Työntekijältä kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää kehittymishaluista asennetta, kirjaamisen näkemistä yhtä arvokkaana työnä kuin asiakkaan kohtaamista, tietojärjestelmien riittävää hallintaa ja oman vallankäytön tiedostamista kirjaamisessa sekä

työtehtävän luonteesta riippuen asiakkaan osallistamista, ottamista mukaan tiedon tuottamiseen. Organisaatiolta kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edellyttää toimivia tietojärjestelmiä, niiden säännöllistä käyttökoulutusta ja muutosten perusteluja, riittäviä katseluoikeuksia työntekijälle, asiakasosallisuutta tukevia työtiloja, johdolta selkeää valmennussuunnitelmaa ja riittävän aikaresurssin antamista kirjaamisvalmentajien valmennustyöhön. Kirjaamisvalmentajat ovat kehittämismyönteisiä ammattilaisia, joiden työpanoksen riittävä resursointi on tehtävän onnistumisen kannalta tarkoituksenmukaista ja välttämätöntä. Keskeistä on johdon näkyvä ja selkeä tuki kirjaamisvalmennustyölle, joka on syytä toteuttaa hyvin kaikissa sosiaalihuollon palvelutehtävissä Kanta-palveluihin valmistauduttaessa. Esimiehet ovat keskeisiä asenne- ja roolimalleja toimintatapoja uudistettaessa. Nyt on oikea aika kehittää kirjaamisosaamista, ja luoda tälle kehittämistyölle hyvät käytäntöön sovellettavat toimivat edellytykset.

7. POHDINTA

Edessä on kova haaste tehdä niukkenevilla resursseilla laadukasta ja eettisesti kestävää sosiaali- ja terveydenhuollon työtä. Päätösten teon pohjaksi ei välttämättä ole politiikan-teossa riittävästi tutkittua tietoa, eikä jo olemassa olevaan ehditä mahdollisesti riittävästi paneutua tai sitä ei osata tulkita. Päätöksiä tehdään aina joidenkin arvojen pohjalta. Näin myös harjoitettua talouspolitiikkaa ohjaa näkökulman valinta. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiossa on kyse siitä, että yli sektoreiden menevällä yhteistyöllä tavoitellaan toiminnallisten hyötyjen ohella myös kustannustehokkuutta. Digitalisaation ajattel- laan olevan väline, jolla saadaan tehokkuutta prosesseihin. Sähköisestä asiointikanavas- ta pyritään luomaan asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto.

Kun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuotetaan integroituneissa rakenteissa, myös tiedon pitäisi integroitua. Tietoisuus sosiaalihuollon tiedonhallinnasta on lisäänty- nyt. Asiakastietojen, palveluprosessien ja tietojen käsittelyn yhdenmukaistamisessa tar- vitaan monipuolista osaamista. Muutoksia tehdään kirjaamiseen, palveluprosesseihin, tietojärjestelmiin ja toiminnan ohjaukseen. Tämä kaikki edellyttää hyvin suunniteltua kehittämistyötä, johon koko organisaatio sitoutuu.

Tällä hetkellä ollaan menossa tilanteessa, jossa tiedon integraatiota työestetään tehok- kaasti. Kansalliset mallit tarvittaisiin nopeasti. Siirtymävaihe on kuluttava. Asiakkaat ihmettelevät erinäköisiä lomakkeita, ja työntekijät kohtaavat vaikeutuvan teknologian ongelmia. Sosiaalihuollon keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi Kansanelä- kelaitos, työ- ja elinkeinopalvelut sekä kasvatus- ja opetustoimi. Tietojärjestelmien ke- hittämisessä on haasteellista, miten prosessit saadaan näiden muiden keskeisten palvelu- jen kanssa integroitua ja ylipäättään käyttäjystävällisesti toimiviksi.

Yhtenäinen asiakastieto on edellytys sille, että sosiaalihuollon organisaatiot voivat liit- tyä Kanta-palveluihin. Kokonaisuutena määrämuotoisen kirjaamisen vieni sosiaalihuol- lon organisaatioihin on vuosien prosessi. Asiakasasiakirjalain (254/2015) toimeenpano- hanke Kansa-koulu-hanke päättyy kesäkuussa 2018. Sen loppuvaiheessa on koulutettu kirjaamisvalmentajat, ja koulutukset on viety sosiaalihuollon organisaatioissa suurin

piirtein läpi. Jatkoa ajatellen rakennetaan Kanta-palveluiden verkkokoulu tukemaan työntekijöitä.

Ensimmäistä kertaa sosiaalityön asiakastyön dokumentointiin on kiinnitetty tässä laajuudessa huomiota järjestämällä valtakunnallisesti yhtenäiset kirjaamisvalmentajien valmennukset. Valmennuksia järjestetään kahdessa vaiheessa, joista tässä tutkimuksessa keskiössä ollut ensimmäinen vaihe on suunnattu sosiaalitoimistojen ja lapsiperheiden palvelujen työntekijöille, ja sitten toisessa vaiheessa viimeistään syksyllä 2017 mukaan tulevat hoivapainotteiset toimintayksiköt ja päihdehuollon henkilöstö. Kirjaamisvalmentajien valmennusta pilotoitiin Espoossa touko-syyskuussa 2016. Espoon pilotin yksi keskeinen palautenäkemyks oli, että koska sosiaalihuollon Kanta-palveluihin siirytään joka tapauksessa, niin tämän määrämuotoiseen kirjaamisen siirtymisen muutoksen voi tehdä joko hyvin tai huonosti. Kansa-koulu-hankkeen valmentajavalmennukset tarjoavat mahdollisuuden tehdä se hyvin.

Kirjaamisvalmentajavalmennukset jatkuivat syyskuussa 2016, ja kevään 2017 loppuun mennessä valmentajavalmennuksia järjestetään yhteensä 19 paikkakunnalla. Ensimmäisen vaiheen valmennus tavoittaa 660 sosiaalihuollon ammattilaista, jotka lähtevät sitten tekemään omissa organisaatioissaan valmennustyötä määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymiseksi. Kirjaamisvalmennus on sisällöllistä kirjaamisosaamisen vahvistamista. Sosiaalihuollon Kanta-palveluissa uudenlainen kirjaaminen sitten toimeenpannaan askelittain. Kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen edistää sosiaalihuollon palveluiden yhdenmukaisuutta ja vahvistaa asiakkaan asemaa digisoteen siirryttäessä.

Tiedosta halutaan ajantasaista, helposti löydettävää ja yhtenäistä. Asiakastietojen sanasto, määrittelyt ja kirjaamisen rakenteet pyritään yhtenäistämään. Yhtenäistä tietoa tarvitaan palvelujen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaan saama palvelu on tasalautisempaa, kun pyydettävät ja kerätyt tiedot ovat samanlaisia riippumatta siitä, missä palvelu järjestetään. Asiakkaan asema vahvistuu, kun hän voi itse tarkistaa lähivuosina, mitä hänestä on kirjoitettu. Hyvälaatuinen yhtenäinen kirjaaminen parantaa asiakkaan oikeusturvaa, ja työntekijät hyötyvät toimintatapojen uudistuksesta, kun tiedot ovat ajantasaisia ja helposti löydettäviä.

Suomi tarvitsee myös ajan tasalla olevan digiajan lainsäädännön. On katsottava riittävän pitkälle. Tietoteknisen osaamisen lisäksi tarvitaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka tuntevat hyvin kotimaiset olosuhteet ja joiden kanssa voidaan käydä avointa keskustelua suunnitteilla olevien valintojen toimivuudesta. Työ on vaativaa, sillä monimutkaistuvien psykososiaalisten ongelmien määrittely sähköiseen tuotteeseen ei ole helppoa.

Kansalaisten vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan on korostettu viime vuosina talouden kestävyuden heikentyessä. Vastuuta on tarjottu yksilöllisyyden ja järkevien valintojen tekemisen mahdollisuutena. Sosiaalipalveluiden käyttäjän elämäntilanteessa voi kuitenkin olla monia tekijöitä, jotka vaikeuttavat esimerkiksi sähköisten palveluiden käyttöä. Verkkokyvykyys ei sinänsä ole ikäsidonainen asia tai kytköksissä henkilön sosioekonomiseen asemaan, mutta esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkuus on vastentahtoista ja pakon sanelemaa, voimavarat edes oman elämän perusasioiden osallisuuteen voivat olla vähäiset. Muistettava on myös, että suuri osa sosiaali- ja terveyspalveluiden suurkuluttajista on lapsia, ikäihmisiä, vammaisia ja sairaita, joilla usein on melko rajalliset mahdollisuudet ja voimavarat etsiä ja löytää kunnollista informaatiota päätöstensä pohjaksi tai hyödyntää sitä. Ammattilaisten tuottamat neuvontapalvelut ovat välttämättömiä.

Asiakkaalla on aina oma ainutlaatuinen tilanteensa. Asiakaslähtöisesti toimittaessa asiakkaan ongelmia tarkastellaan vuorovaikutussuhteessa yhdessä hänen kanssaan. Sosiaali- ja terveysalan ammattilainen käyttää aina asemansa ja tehtävänsä mukaista valtaa asiakkaansa kanssa, mikä on asiakkaalle merkityksellistä, vaikka valta olisi vähäistäkin. Esimerkiksi työtehtävien kiireellisyysjärjestys on melko usein työntekijän määriteltävissä. Nämä tekemiset yhtä lailla kuin tekemättä jättämiset vaikuttavat asiakkaan elämään niin, että muodostuu yksilöllisiä kokemuksia mukana olemisesta tai syrjäytymisestä ja vaikuttamisesta. Asiakkaalle tarjottu rooli kohtaamisissa on keskeinen.

Asiakasasiakirjalain toimeenpanon jatkotutkimuksia ajatellen on tärkeää muistaa Sabatieren jo kolmekymmentä vuotta sitten esittämä (1986: 313) näkemys siitä, miten toimintapolitiikan onnistumista tai epäonnistumista pystytään arvioimaan kokonaisvaltai-

sesti vasta 5–10 vuoden kuluttua sen luomisesta. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe muutaman vuoden kuluttua olisi siis määrämuotoisen kirjaamisen toteutuneet käytännöt ja asiakastyössä niillä saavutettu lisäarvo. Yhtä lailla sosiaalihuollon Kanta-palveluiden onnistumisen tarkastelu voisi olla tuolloin ajankohtaista. Sähköistyminen ja teknologia etenevät vauhdilla.

Sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä on näkyvissä kirjaamisvalmennusten odotusta niin, että lähdetään yhdessä valmentautumaan ja otetaan kansallisia määräyksiä avuksi työn tekemiseen. Tämä voidaan nähdä myös uutena alkuna sosiaalihuollon työn jäsentämisessä. Sosiaalihuollon asiakkuus ja sosiaalipalvelut nähdään helposti viimesijaisina ja marginaalisina. Ehkä hallitsemattoman sattumanvaraisuuden leima sosiaalihuollossa voi asiakastiedon yhtenäistämisen myötä pienentyä. Nyt ollaan luomassa valtakunnallisesti yhtenäistä tietopohjaa, mikä tuo sosiaalihuollon työn uudella tavalla näkyväksi. Uudenlaisen kehittämisen ja työtapojen tarkastelun mahdollisuudet ovat nyt avoinna.

LÄHTEET

Aarnio, Reijo (2016). Tietosuojavaluuttetun videoluento: Mihin tietosuojaa tarvitaan? Lappeenranta 20.9.2016.

Ailio, Erja & Jarmo Kärki (2013). Sosiaalihuollon asiakastietomallin hallinta. Työpapere 34/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa 7.10.2016: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110539/URN_ISBN_978-952-302-009-2.pdf.

Allardt, Erik (1976). Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: Wsoy.

Aluehallintovirasto (2016). Tiedotteet 21.3.2016. Sosiaalihuollossa päätöksenteko on osa asiakkaan oikeusturvaa. Etelä-Suomi. Saatavissa 4.10.2016: http://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet/tiedotteet-2016/-/asset_publisher/jW2MZm8XaHOH/content/sosiaalihuollossa-paatöksenteko-on-osa-asiakkaan-oikeusturvaa-etela-suomi-.

Arkistolaki 83/1994.

Breyette, Sarah K. & Katharine Hill (2015). The Impact of Electronic Communication and Social Media on Child Welfare Practice. *Journal of Technology in Human Services* 33: 4, 283–303.

Bullock, Angela N. & Alex D. Colvin (2015). Communication Technology Integration into Social Work Practice. *Social Work* 16: 1, 1–14.

Carnall, Colin (2007). *Managing Change in Organizations*. Fifth edition. Prentice Hall, UK.

Côté-Arsenault, Denise & Dianne Morrison-Beedy (2005). Focus on Research Methods. Maintaining Your Focus in Focus Groups: Avoiding Common Mistakes. *Research in Nursing & Health* 28: 2, 172–179.

- Dickens, Jonathan (2013). What is Social Work for? Teoksessa: Social Work and Social Policy, 7–24. Oxon: Routledge.
- Eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden valiokunnan lausunto 1/2014 vp (2014), 1-3. Saatavissa 4.12.2016: <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/sivut/trip.aspx?triptype=Valtiopai-vaAsiakirjat&docid=stvl+1/2014>.
- Eräsaari, Leena (2011). Sosiaalityö ja New Public Management. Teoksessa: Tutkiva sosiaalityö: Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa, 11–16. Toim. Camilla Granholm, Tarja Juvonen & Maija Jäppinen. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura 2011.
- Filenius, Marko (2015). Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikansallisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo.
- Gibbs, Anita (1997). Focus Groups. Social Research Update. Saatavissa 16.8.2016: <http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU19.html>.
- Graig, Shelley & Calleja Lorenzo (2014). Can Information and Communication Technologies Support Patient Engagement? A Review of Opportunities and Challenges in Health Social Work. Social Work in Health Care 53: 9, 845–864.
- Hafford-Letchfield, Trish, Kate Leonard, Nasa Begum & Neil F. Chick (2008). Leadership and Management in Social Care. Lontoo: SAGE Publications.
- Hallintolaki 434/2000.
- Henkilötietolaki 523/1999.
- Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara (2013). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

- Huhtalo, Ulla & Helena Rautiainen (2016). Suunnitelma kirjaamisosaamisen jalkauttamiseen Saimaan ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa.
- Hupe, Peter L. & Michael J. Hill (2016). 'And the rest is implementation.' Comparing approaches to what happens in policy processes beyond Great Expectations. *Public Policy and Administration* 31: 2, 103–121.
- Hyppönen, Hannele (2016). Sähköiset sote-palvelut onnistuvat vain toimintaa muuttamalla. Saatavissa 4.2.2016: <https://www.laakariliitto.fi/uutiset/jasenuutiset/sahkoiset-sote-palvelut-onnistuvat-vain-toimintaa-muuttamalla/>. Samassa yhteydessä viitataan julkaisuun Hyppönen, Hannele, Päivi Hämäläinen & Jarmo Reponen (2015). THL. Raportti 18/2015. Saatavissa 9.6.2016: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129709/URN_ISBN_978-952-302-563-9.pdf.
- Hyppönen, Hannele, Jaakko Hyry, Kati Valta & Saija Ahlgren (2014). Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL. Raportti 33/2014. Helsinki. Saatavissa 9.7.2016: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf.
- Hämäläinen, Päivi & Hannele Hyppönen (2006). Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategian pitkän aikavälin toimeenpano. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 43/2006, 111–123. Saatavissa 13.7.2016: <http://ojs.tsv.fi/index.php/SA/article/view/1908/1747>.
- Juhila, Kirsi (2006). Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juuti, Pauli (2011). Johtamisen kehittäminen. Teoksessa: Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen, 154–166. Toim. Pauli Juuti. Helsinki: Johtamistaidon opisto.
- Juuti, Pauli (2015). Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Juva: PS-kustannus.

- Kaljunen, Leena (2011). Johtamisopit kuntaorganisaatiossa – diskursiivinen tutkimus sosiaali- ja terveystoimesta 1980-luvulta 2000-luvulle. Väitöskirja. Lappeenranta. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta.
- Kananen, Jorma (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansa-koulu (2015). Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpano. Hankesuunnitelma. Saatavissa 20.9.2016: <http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2015/08/Kansa-koulu-hankesuunnitelma.pdf>.
- KASTE (2012). Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Saatavissa 15.9.2016: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM_2012_KASTE_FI_uusi.pdf.
- Keinänen, Anssi (2014). Lainsäädäntötutkimuksen ja oikeussosiologian perusteet. Luentomateriaali. Saatavissa 13.7.2016: <http://wanda.uef.fi/oikeustieteet/netti11-12/LST.pdf>.
- Keymolen, Esther & Dennis Broeders (2013). Innocence Lost: Care and Control in Dutch Digital Youth Care. *British Journal of Social Work* 43: 1, 41–63.
- Koskinen, Liisa & Pirkko Jokinen (2001). Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä – haastattelijoiden kokemuksia. *Hoitotiede* 13: 6, 301–309.
- Kuittinen, Matti (2008). Organisaatio identiteetin muokkaajana. Teoksessa: *Organisaatiot muutoksessa*, 107–123. Toim. Pekka Kuusela & Matti Kuittinen. Helsinki: UNIPress.

- Kuronen, Marjo & Hannakaisa Isomäki (2010). Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia, 185–209. Toim. Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi. Juva: PS-kustannus.
- Kuusinen-James, Kirsi (2016). SETELIPELIÄ – Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käyttävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta. Väitöskirja. Helsinki. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa (2016). Tiedon hallinta sosiaalihuollossa. Tiedonhallinnan paradigma oppimisen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Kuopio. Itä-Suomen yliopisto Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.
- Kylmä, Jari & Taru Juvakka (2007). Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Kärki, Jarmo & Miia Ryhänen (2015). Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Raportti nro 20/2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Saatavissa 2.12.2016: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129708/URN_ISBN_978-952-302-593-6.pdf.
- Kääriäinen, Aino (2016). Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa: Vastavuoroinen sosiaalityö: Suhdetyö, 189–197. Toim. Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä. Gaudeamus: Helsinki.
- Laaksonen, Maarit, Aino Kääriäinen, Marja Penttilä, Maria Tapola-Haapala, Heli Sahala, Jarmo Kärki & Anu Jäppinen (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti / Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 54/2011.

Laitinen, Merja & Anneli Pohjola (toim.) (2010). Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa: Asiakkuus sosiaalityössä, 7–15. Toim. Merja Laitinen & Anneli Pohjola. Helsinki: Gaudeamus.

Laitinen, Merja & Asta Niskala (toim.) (2013). Sosiaalityön suhde asiakkaaseen. Teoksessa: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, 9–16. Toim. Merja Laitinen & Asta Niskala. Tampere: Vastapaino.

Laki ja asiakkaan oikeudet (2011). Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät – työryhmä. Loppuraportti IV. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta 811/2000.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Laurinkari, Juhani 2010. Hyvinvointipolitiikan talous. Teoksessa: Hyvinvointipolitiikka, 68–89. Toim. Pauli Niemelä. Helsinki: Wsoy Pro Oy.

Lehmuskoski, Antero & Sirpa Kuusisto-Niemi (2012). Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto.

- Mabry, Linda (2008). Case Study in Social Research. Teoksessa: *The SAGE Handbook of Social Research Methods*, 214–227. Toim. Pertti Alasuutari, Leonard Bickman & Julia Brannen. Lontoo: SAGE Publications.
- Mc Lafferty, Isabella (2004). Methodological issues in nursing research. Focus group interviews as a data collecting strategy. *Journal of Advanced Nursing* 48: 2, 187–194.
- Morgan, David L. (1996). Focus groups. *Annual Review of Sociology* 22: 1, 129–152.
- Mäntyranta, Taina & Minna Kaila (2008). Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. *Tutkimus ja opetus: Duodecim* 2008: 24, 1507–1513.
- Niemelä, Pauli (2014). Ihmisarvo ja sosiaalityö. Teoksessa: *Eettisyys ihmistyössä*, 5–8. Toim. Anne-Mari Jaakola, Leena Leinonen & Marja Väänänen-Fomin. *Talentia-lehti*. Sosiaalityön tutkimuksen seura 2014.
- Nummela, Tuija (2011). Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. Kuopio. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.
- Nykänen, Pirkko (2015). Tietojenkäsittelyopin professori Pirkko Nykäsen esitys: Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation vaikutukset kansalaisille. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn tutkimuspäivät. Tampereen yliopisto. Saatavissa 2.12.2016: http://stty.org/images/sotetite_esitys_2015_pirkkonykanen.pdf.
- Osborne, Stephen P. & Kerry Brown (2005). *Managing Change and Innovation in public Service Organizations*. Routledge. USA and Canada.

- Pahkin, Krista & Paula Vesanto (2013). Organisaatiomuutos esimiehen näkökulmasta. Työterveyslaitos: Helsinki. Saatavissa 31.10.2016: http://www.ttl.fi/fi/verkko-kirjat/Documents/Organ_esim_net.pdf.
- Parker-Oliver, Debra & George Demiris (2006). Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work* 51: 2, 127–134.
- Pohjola, Anneli (2010). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Asiakkuus sosiaalityössä: Asiakas subjektina ja oikeuksia omaavana, 19–177. Toim. Merja Laitinen & Anneli Pohjola. Helsinki: Gaudeamus.
- Pylkkänen, Anu (2014). Yhdenvertaisuus ja sosiaaliturva – harkinnan muuttuneet rajat. Teoksessa: Harkittua? Avauksia sosiaalihuollon harkintavallan tutkimukseen: Harkintavallan reunaehdot, 20–38. Toim. Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Pyykkönen, Riikka (2012). Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Selvityksiä* 2012:2. Saatavissa 7.10.2016: http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf.
- Raivio, Helka & Jarno Karjalainen (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa: Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?, 12–34. Toim. Taina Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Saatavissa 13.9.2016 http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf.
- Rajavaara, Marketta (2014a). Ammatilaisen harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa: Harkittua? Avauksia sosiaalihuollon harkintavallan tutkimukseen: Ammatilaisen harkinta, 136–154. Toim. Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

- Rajavaara, Marketta (2014b). Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana. Teoksessa: Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus: Sosiaalihuolto rakenteiden ja poliitikkojen murroksessa, 141–160. Toim. Riitta Haverinen, Marjo Kuronen, & Tarja Pösö. Tampere: Vastapaino.
- Rautiainen, Helena (2016). Sosiaalihuolto matkalla digisoteen. Luentomateriaali. Saimaan ammattikorkeakoulu 13.10.2016.
- Reamer, Frederic G. (2005). Documentation in social work: evolving ethical and risk-management standards. *Social work* 50: 4, 325–334.
- Reamer, Frederic G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work* 58: 2, 162–173.
- Rötsä, Maarit (2016). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen operatiivisen toiminnan ohjauksen kehittämispäällikön videoluento: Kokonaisarkkitehtuuri, Kansa-hanke ja sosiaalihuollon Kanta-palvelut. Lappeenranta 6.10.2016.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa 16.8.2016: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html.
- Saarenpää, Ahti (2010). Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteessä. Teoksessa: Asiakkuus sosiaalityössä: Asiakas subjektina ja oikeuksia omaavana, 19–177. Toim. Merja Laitinen & Anneli Pohjola. Helsinki: Gaudeamus.
- Sabatier, Paul (1986). Top-down and bottom-up approaches to implementation research: a critical analysis and suggested synthesis. *Journal of Public Policy* 6: 1, 21–28.
- Salminen, Ari (2009). Hallintotiede. Organisaatioiden hallinnolliset perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.

- Salminen, Sirpa (2015). Kohtuulliset palvelut. Tapaustutkimus kuljetuspalvelujen uudelleen organisoinnista. Väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Satka, Mirja, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (toim.) (2016). Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede –institutet. Unigrafia. Saatavissa 22.9.2016: http://www.soc-ca.fi/files/5598/Kaytantotutkimuksen_taito_julkaisu.pdf.
- Serim, Jasmin (2013). Client Voice and Expertise in Promoting Social Justice. Teoksessa: Social Justice and Social Work. Rediscovering a Core Value of the Profession: Embedding Social Justice in Social Work Practice, 309–323. Toim. Michael J. Austin. Berkeley: SAGE Publications.
- Smith, Richard J. & Sara Eaton (2014). Information and Communication Technology in Child Welfare: The Need for Culture-Centered Computing. *Journal of Sociology & Social Welfare* 41:1, 137–160.
- Smithson, Janet (2008). Focus Groups. Teoksessa: *The SAGE Handbook of Social Research Methods*, 357–370. Toim. Pertti Alasuutari, Leonard Bickman & Julia Brannen. Lontoo: SAGE Publications.
- Socom (2016). Kansa-koulu-hankkeen tiedote 2/2016. Saatavissa 7.10.2016: http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2016/05/kansa-koulu_tiedote_2_2016_final.pdf.
- Socom 3/2016 (2016). Tiedote nro 3 lokakuu 2016. Saatavissa 13.10.2016: http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2015/08/Socom_tiedote_2016_lokakuu_web9.pdf.
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki 254/2015.

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä (2016). Tietosuojavaltuutetun toimisto. Päivitetty 7.9.2016. Saatavissa 7.10.2016: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/sS7Y8nd6n/TSV_LOGO_ARVOT_20110222162112.pdf.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen koodistopalvelin (2016). Saatavissa 7.10.2016: <http://91.202.112.142/codeserver>.

Sosiaali- ja terveysministeriö asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä 298/2009.

Stenvall, Jari & Ilpo Laitinen (2013). Yhteenveto ja toimenpidesuosituksukset. Teoksessa: Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana: Kansainvälinen vertailu, 138–142. Toim. Ilpo Laitinen, Risto Harisalo & Jari Stenvall. Tampere: Tampere University Press.

Stenvall, Jari & Petri Virtanen (2012). Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

STM (2011). Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Saatavissa 2.8.2016: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112320/URN:NBN:fi-fe201504223250.pdf>.

STM (2014). Sote-tieto hyötykäyttöön strategia 2020. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena. Saatavissa 2.12.2016: <http://stm.fi/documents/1271139/1902156/Sote-tieto+hyötykäyttöön+strategia+2020.pdf>.

STM (2016). Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Saatavissa 7.10.2016: <http://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/2/cover>.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Särkelä-Kukko, Mona (2014). Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Osallisuuden jäljillä: Osallisuus – teoriaa ja tekoja, 34–49. Toim. Arja Jämsén & Anne Pyykkönen. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.

Taina, Jaana (2016a). Kirjaamisvalmennus. Välitehtävän 1 purku. Lappeenranta 5.10.2016.

Taina, Jaana (2016b). Kirjaamisvalmennus. Välitehtävän 2 purku. Lappeenranta 19.10.2016.

Talentia (2013). Arki, arvot, elämä, etiikka 2013. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki. Saatavissa 15.9.2016: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf.

Tanttu, Satu Marja (2016). Auttamisen rajat ja mahdollisuudet kunnallisessa aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden määrittelemänä Lisensiaatintutkimus. Kuopio. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta.

THL 1/2016 (2016). Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Tietopalvelut-osasto. Operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö 16.2.2016. Määräys 1/2016. THL 1419/4.00.00/20015. Saatavissa 7.10.2016: http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf.

Tiililä, Ulla (2016). Kotimaisten kielten keskuksen (Kotus) asiantuntijan videoluento: Hyvän kielen merkitys. Lappeenranta 5.10.2016.

Tikesos 2005–2011 (2011). Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2005–2011. Saatavilla 6.11.2016: http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tapahtumat/aineisto/2011/kumasoster/Documents/kuma_14_09_Huovila_Mikko.pdf.

- Toikko, Timo (2011). Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: Toivo sosiaalisessa: Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä, 103–117. Toim. Petri T. Ruuskanen, Katri Savolainen & Mari Suonio. Helsinki: UNIpress.
- Toikko, Timo (2012). Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.
- Toikko, Timo & Teemu Rantanen (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vaittinen, Pirjo (2011). Luottamus terveydenhoitajan ja perheen asiakassuhteen moraalisenä ulottuvuutena. Väitöskirja. Kuopio. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta.
- Valtiovarainministeriö (2015). Digitalisaatio. Saatavissa 2.12.2016: <http://vm.fi/digitalisaatio>.
- Virkkunen, Heikki, Päivi Mäkelä-Bengs & Riikka Vuokko (toim.) (2015). Terveydenhuollon rakenteisen kirjaamisen opas Osa I Keskeisten kertomusrakenteiden kirjaaminen sähköiseen potilaskertomukseen, versio 2015. Saatavissa 18.10.2016: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126020/URN_ISBN_978-952-302-479-3.pdf.
- Virtanen, Petri & Jari Stenvall (2014). Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Wareing, Tracy & Howard Hendrick (2013). 5 Trends Driving the Future of Human Services. Saatavissa 5.6.2016: <http://www.govtech.com/health/5-Trends-Driving-the-Future-of-Human-Services.html>.

Wong, LP (2008). Medical Education. CME Article. Focus group discussion: a tool for health and medical research. *Medical Education. Singapore Medical Journal* 49: 3, 256–261.

LIITE 1. Kirjaamisvalmennuksen tiedote (Socom) Lappeenranta

Tiedote 11.8.2016

1 (3)

Hyvä kirjaamisvalmentajaksi valmentautuva sosiaalihuollon ammattilainen!

Olet aloittamassa kirjaamisvalmentajien valmennuksen koulutuskokonaisuutta. Tässä tiedotteessa on sinulle tietoa valmennuksen tavoitteista, ohjelmasta ja toteutuksesta.

Kirjaamisvalmennuksen tavoitteena on, että:

- perehdyt määrämuotoisen kirjaamisen yhtenäisiin käytäntöihin ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan perusteisiin sekä vahvistat kirjaamisosaamistasi
- valmennuksen jälkeen tulet toimimaan omassa organisaatiossasi asiantuntijana, jolla on valmius perehdyttää muuta henkilöstöä määrämuotoiseen kirjaamiseen ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan kansallisesti yhdenmukaisiin käytänteisiin
- tulet toimimaan jäsenenä alueellisessa kirjaamisvalmentajien verkostossa kehittämällä valtakunnallisesti kirjaamisen käytäntöjä

1. Kirjaamisvalmentajien valmennuksen toteutus

Ensimmäinen päivä: ke 7.9.2016 klo 8.30 – 16.00

Lappeenrannan kaupungintalo, Villimiehenkatu 1, kokoustila Willimies 02. kerros

Aihepiirit:

- Kirjaamisvalmentajien valmennuksen ja Kansa-koulu-hankkeen esittely
- Sosiaalihuollon kirjaamisen peruserätykset
- Kirjaamisen etiikka ja asiakaslähtöisyys
- Määrämuotoinen kirjaaminen
- Sosiaalipalvelujen luokitus ja sosiaalihuollon asiakastietomalli

Toinen päivä: ti 20.9.2016 klo 8.30 – 16.00

Lappeenrannan kaupungintalo, Villimiehenkatu 1, kokoustila Willimies 02. kerros

Aihepiirit:

- Asiakasasiakirjalaki: asiakastietojen kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä ja kirjattavat asiakastiedot
- Sosiaalihuollon asiakastietomallin ja luokitusten käyttö
- Tietosuoja
- Tietoturva
- Osallistavat kirjaamismenetelmät

Kolmas päivä: ke 5.10.2016 klo 8.30 – 16.00

Toimistotalo Ruori, Valto Käkelän katu 3, auditorio 2 (A-osan sisäänkäynti, alakerta)

Aihepiirit:

- Kirjaamisen käytännöt
- Kieli sosiaalihuollon kirjauksissa
- Sosiaalihuollon sanastot
- Kansa-hanke ja sosiaalihuollon Kanta-palvelut
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kokonaisarkkitehtuuri

Neljäs päivä: ke 19.10.2016 klo 8.30 – 16.00

Toimistotalo Ruori, Valto Käkelän katu 3, auditorio 2 (A-osan sisäänkäynti, alakerta)

Aihepiirit:

- Koulutuskokonaisuuden yhteenveto
- Kirjaamisosaamisen jalkauttaminen ja motivointi (Learning café –työskentely)
- Palautekeskustelu
- Todistusten jako

2. Ennako- ja välitehtävät

Kirjaamisvalmennuksen suorittaminen edellyttää ennakkotehtävän ja välitehtävien tekemistä. Tehtävien tekemiseen sinulta kuluu työaikaa arviolta yhteensä kaksi työpäivää, joista yksi ennakkotehtävään ja puolikas kumpaankin välitehtävään. Kirjalliset tehtävät palautetaan Moodlen kautta aluekoordinaattorille.

Ennakkotehtävä: Lue ja tutustu alla olevaan materiaaliin. Pohdi hyvän dokumentoinnin periaatteita ja omaa suhdettasi kirjaamiseen. Tekstin pituus noin 1 sivu. Palautus 31.8.2016 mennessä.

- Lue Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa -oppaasta luvut 1 ja 4 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf>
- Tutustu Lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan ajankohtaisiin asioihin katsomalla videotallenteet:
 - o Marja Penttilä, STM: Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisvaatimukset <https://www.youtube.com/watch?v=p3DccPKT35M&feature=youtu.be&t=1666>
 - o Outi Lehtokari, THL Oper: Sosiaalihuollon tiedonhallinnan tilannekatsaus <https://www.youtube.com/watch?v=btzqzDOoYjI&feature=youtu.be&t=7468>

Välitehtävä 1: Pohdi a) missä määrin määrämuotoinen kirjaaminen on käytössä omassa organisaatiossasi tai omassa yksikössäsi ja b) millaista kieltä käytetään asiakastyön dokumentoinnissa omassa organisaatiossasi tai omassa yksikössäsi. Voit käyttää esimerkiksi seuraavia näkökulmia: fraasitekstien kieli, selkokieli ja/tai käsitteiden yhdenmukaisuus. Pituus yhteensä 1–2 sivua. Palautus 27.9.2016 mennessä.

Välitehtävä 2: Pohdi, mitkä asiat auttavat kirjaamisosaamisen jalkauttamisessa ja motivoinnissa. Ennakoi millaisia haasteita saatat kirjaamisvalmentajana toimiessasi kohdata. Pituus 1–2 sivua. Palautus 11.10.2016 mennessä.

3. Poissaolot koulutuspäivistä

Kirjaamisvalmentajien valmennuksen suorittaminen edellyttää sinulta osallistumista kaikkiin neljään koulutuspäivään. Yksittäiset poissaolot voit korvata erikseen sovittavalla tavalla. Suositteluvaihtoehto on osallistua vastaavaan koulutuspäivään toisella paikkakunnalla. Voit sopia poissaolojen korvaamisesta aluekoordinaattorin kanssa.

4. Kirjaamisvalmennusmateriaali

Kirjaamisvalmennusmateriaalina ovat aihepiirikohtaiset diaesitykset, oheislukemisto ja videoluennot. Materiaali käydään kokonaisuudessaan läpi valmentajavalmennuksessa. Kirjaamisvalmennusmateriaali on kokonaisuudessaan käytettävissäsi. Hanketyöntekijät koostavat kirjaamisvalmennusmateriaalin aihepiireistä suppeampia diapaketteja koulutuskäyttöösi omassa organisaatiossasi.

5. Sähköinen oppimisympäristö (Moodle)

Moodlen kautta saat käyttöösi kirjaamisvalmennusmateriaalin ja palautat kirjalliset tehtävät <http://www.socom.fi/moodle/>. Sinun tulee rekisteröityä kahdelle kurssille: Kirjaamisvalmentajien valmennus, 1. vaihe: valtakunnallinen (kurssiavain: Vaihe1@2016) ja Kirjaamisvalmentajien valmennus: Lappeenranta (kurssiavain: LPR@2016). Yhteiseltä kurssilta löydät 1. päivän kirjaamisvalmennusmateriaalin 2.9. alkaen ja muiden päivien 9.9. alkaen. Oman paikkakuntasi kurssin kautta palautat tehtävät.

Luo tunnukset Moodleen ennen ennakkotehtävän palauttamista. Mikäli sinulla on ongelmia rekisteröitymisessä, ole yhteydessä aluekoordinaattoriin.

6. Kirjaamisvalmennuksen toteutus omassa organisaatioissasi

Kirjaamisvalmennuksen jälkeen koulutat oman organisaatiosi henkilöstöä määrämuotoiseen kirjaamiseen. Koulutusten järjestelyt teet yhteistyössä organisaatiosi esimiesten ja aluekoordinaattorin kanssa. Tukea kouluttamiseen saat sekä alueellisesta kirjaamisvalmentajien verkostosta että aluekoordinaattorilta.

Hanketyöntekijät suunnittelevat kaksi vaihtoehtoista valmennuskokonaisuutta a) kaksi puolikasta päivää tai b) kaksi kokonaista päivää. Organisaatiossasi tehdään ratkaisu koulutuksen laajuudesta omien tarpeiden mukaisesti.

7. Alueellinen kirjaamisvalmentajien verkosto

Kirjaamisvalmennuksen päätyttyä olet osa alueellista kirjaamisvalmentajien verkostoa. Aluekoordinaattori kokoaa verkoston ja toimii hankeajan verkoston koordinaattorina. Verkosto toimii sinun tukenasi ja käsittelee kirjaamisen käytännöissä ilmenneitä kysymyksiä sekä kehittää kirjaamisosaamista valtakunnallisesti yhtenäisellä tavalla.

Lisätietoja

Aluekoordinaattori

LIITE 2. Informointi tutkimuksesta kirjaamisvalmennuksen valmennettaville

MILLOIN JA MISSÄ?

- Lähipäivien jälkeen viikoilla 45–46 marraskuussa 2016. Näin valmennuksen asiat ovat ehtineet hieman jäsentyä, mutta eivät vielä unohtua.
- Haastattelupäivät ovat: Tiistai 8.11., Keskiviikko 9.11., Torstai 10.11. ja Tiistai 15.11.
- Kunkin ryhmän kanssa sovitaan yhteinen 2h haastattelu-aika työpäivänä välille klo 8-16.
- Tarvitaan häiriötön tila ilman keskeytyksiä (haastattelun tallennus). Voi olla oman työnantajan, Saimaan ammattikorkeakoulun tai Socomin tiloissa (neuvotteluhuoneet).

MITEN PÄÄSEN MUKAAN?

- Ilmoittautumalla Helenalle syyskuun lähipäivien aikana viimeistään kuitenkin perjantaihin 30.9. mennessä ja vahvistamalla osallistumisesi sähköpostiin yhteystiedoillasi helena.rautiainen@saimia.fi
- Juteltaessa lähipäivien aikana voidaan muodostaa nuo ryhmät.
- Mikäli muodostuu itsestään selkeä ryhmä ja yhteinen aika- ja jopa paikka-ehdotus haastattelulle, näin voidaan myös toki toimia.

”Laadukas, sujuva ja toimiva yhtenäinen kirjaaminen on sekä asiakkaan että ammattilaisen etu! Tutkimuksen äänenä oleminen on yksi tapa edistää tietoisuutta yhteisestä asiastamme.”

Kiitos osallistumisestasi jo etukäteen!

Helena Rautiainen 7.9.2016

LIITE 3. Teemahaastattelurunko fokusryhmille

1 (3)

**MITÄ KIRJAAMISKÄYTÄNTÖJEN YHTENÄISTÄMISEN EDELLYTTÄÄ
A) ORGANISAATIOLTA JA B) TYÖNTEKIJÄLTÄ?**

ASENTEET JA AJANKÄYTTÖ

a) Organisaatio

- Millaisia käytännön mahdollisuuksia ja/tai esteitä organisaatiossasi on kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämiseksi?
- Mitkä erilaiset tekijät määrittävät organisaatiossasi kirjaamiseen käytettävää aikaa?

b) Työntekijä

- Millaisia asenteita ajattelet liittyvän määrämuotoiseen kirjaamiseen siirtymiseen – innostusta, odotuksia, pelkoja ja uskomuksia?
- Mitä ajattelet asiakastyön kirjaamiseen käytetystä ajasta?

TIETOJÄRJESTELMÄT

a) Organisaatio

- Miten organisaatiossasi kehitetään henkilöstön tietojärjestelmäosaamista?
- Miten organisaatiosi nykyiset tietojärjestelmät huomioivat asiakasasiakirjojen määrityksiä?
- Mihin suuntaan ja miten organisaatiosi tietojärjestelmiä pitäisi kehittää?

b) Työntekijä

- Millaisena näet tietojärjestelmän käytön hallinnan ja kehittymistarpeet siinä?
- Miten arvioit katseluoikeuksien riittävyyttä ja toimivuutta, ja millaista tietojen vaihtoa tapahtuu?
- Millaisia arkityöhön konkreettisesti vaikuttavia mahdollisuuksia ja/tai puutteita on käyttämässäsi asiakastietojärjestelmässä?

ORGANISAATION TOIMINTAKULTTUURI JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

a) Organisaatio

- Miten organisaatiosi toimintakulttuuri tukee laadukasta kirjaamista ja kirjaamiskäytäntöjen asiakaslähtöisyyttä?
- Miten asiakas voi olla organisaatiossasi mukana kirjaamisen kehittämisessä?
- Miten asiakkaan asema muuttuu, kun asiakasasiakirjat ja toiminta sosiaalipalveluissa yhdenmukaistuvat?

b) Työntekijä

- Miten dokumentoinnin yhtenäistäminen muuttaa arkityötä konkreettisesti?
- Miten kirjaamiseen käytettävä aika muuttuu?
- Mitä ajattelet vallankäytöstä kirjaamisessa?
- Mitä mahdollisuuksia ja/tai esteitä näet asiakkaan aktivoinnissa mukaan kirjaamiseen?

JOHTAMINEN JA KIRJAAMISVALMENTAJAN TYÖNKUVA

a) Organisaatio

- Miten kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämistä johdetaan organisaatiossasi?
- Miten organisaatioon tulevat uudet työntekijät perehdytetään kirjaamiseen?
- Millaisena näet organisaatiosi mahdollisuudet resursoida aikaa kirjaamisvalmennustyöhön?

b) Työntekijä

- Millaista tukea odotat ja/tai tarvitset johdolta sekä lähiesimiehiltä kirjaamisvalmentajan tehtävässä?
- Millaiseksi ajattelet oman työnkuvasi ja tavoitteesi kirjaamisvalmentajana?
- Miten paljon arvioit tarvitsevasi työaikaa yhden kirjaamisvalmennuksen toteutukseen suunnitelluineen?

YHTEISTYÖVERKOSTOT

a) Organisaatio

- Miten organisaatiossasi voidaan hyödyntää kirjaamisvalmentajien alueverkostoa?
- Millaista yhteistyötä organisaatiosi voi tehdä alueen oppilaitosten kanssa kirjaamisosaamisen edistämiseksi?

b) Työntekijä

- Miten kirjaamisvalmentajien alueverkosto voi tukea valmennustyötäsi?
- Miten alueen oppilaitokset voivat olla mukana kirjaamisvalmennustyössä?

MUUTA

- Mitä muuta haluat sanoa kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistämisen a) organisaationäkökulmasta ja/tai b) työntekijänäkökulmasta?

LIITE 4. Esimerkki asiantuntijahaastattelujen teemahaastattelurungosta

TEEMAT

1. TYÖNTEON TAVAN MUUTOS

Esteitä ja mahdollisuuksia:

- Miten nopeasti arvioit kirjaamisvalmennuksen oppien jalkautuvan organisaatioihin?
- Millaisia kouluttajavalmiuksia mielestäsi edellytetään kirjaamisvalmentajalta?
- Miten alan ammattilaisia kouluttavat oppilaitokset voisivat olla mukana muutoksessa?
- Mikä on johtamisen, perehdyttämisen ja koko työyhteisön merkitys kehittämistyössä?
- Mitä muuta haluat sanoa työnteon tavan muutoksesta?

2. ASIAKAS MUKAAN TIEDON TUOTTAMISEEN

Eettinen harkinta ja asiakkaan osallisuus:

- Miten asiakkaat ja palvelujen käyttäjät voivat toimia mukana palvelujen uudistamisessa?
- Miten moninäkökulmaisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen (asenteet, aika palveluprosesseissa, vaikeat psykososiaaliset ongelmat jne.)?
- Millaiset yhdessä tiedon tuottamisen tekniikat olisivat käyttökelpoisia?
- Mitä muuta haluat sanoa asiakkaasta tiedon tuottajana?

3. ALUEELLINEN VERKOTTUMINEN

Haasteita ja mahdollisuuksia

- Miten ja kuinka pian pyritään varmistamaan, etteivät kirjaamisvalmentajat jää yksin perustelemaan ja puolustelemaan kirjaamisen merkitystä organisaation johdolle?
- Millainen Kanta-palveluiden verkkokoulu aiotaan sosiaalihuoltoon rakentaa?
- Miten kiteyttäisit kolmella lauseella alueellisen verkottumisen merkityksen?
- Mitä muuta haluat sanoa alueellisen toiminnan aktivoimisesta?