

Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana

Kaisa Hujanen, Ulla-Mari Kinnunen, Erja Ailio, Leena Koivumäki

Itä-Suomen yliopisto, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, Kuopio

Kaisa Hujanen, Itä-Suomen yliopisto, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, PL 1627, 70211 Kuopio, FINLAND. Sähköposti: kaisa.hujanen@outlook.com

Tiivistelmä

Laadukas ja huolellinen asiakastyön kirjaaminen on tärkeä osa sosiaalityötä. Sosiaalityö on muutostyötä, jonka tuloksia ja vaikuttavuutta voidaan esittää huolellisten ja laadukkaiden asiakasasiakirjojen kautta. Sosiaalityön paikallinen ja valtakunnallinen kehittäminen sekä siihen liittyvä päätöksenteko edellyttää yhtenäisesti tuotettua ja huolellisesti kerättyä tietoa. Laadukas kirjaaminen on edellytyksenä myös asiakastyön ja asiakastiedon jatkuvuudelle. Sosiaalityössä tuotetulla asiakasasiakirjoilla on monia eri käyttö-tarkoituksia, mutta ensisijaisesti ne laaditaan asiakkaille itselleen.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata, millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on laadukkaasti kirjattavista rakenteisista asiakasasiakirjoista sekä niiden edellytyksistä. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastatteleamalla aikuissosiaalityössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä (n=6), jotka kirjaavat ja käsittelevät työssään rakenteisia asiakasasiakirjoja. Teoreettisena viitekehystenä tutkimuksessa käytettiin hoitotyön viitetietomallia, joka sovitettiin sosiaalityön kontekstiin. Tutkimusaineisto analysoitiin sisälönanalyysillä.

Tulosten mukaan sosiaalityön laadukkaasti rakenteisen kirjaamisen edellytyksinä ovat rakenteisten asiakasasiakirjojen käyttäminen kirjaamisessa, kirjaamisen perusteellinen perehdytys, työyhteisössä yhteisesti sovitut kirjaamisen toimintakäytännöt sekä riittävä ajallinen resursointi kirjaamiseen. Laadukkaasti rakenteiset asiakasasiakirjat on haastattelujen mukaan kirjattu ajantasaisesti ja kirjatut tiedot ovat asiakastyön kannalta olennaisia. Asiakirjat ovat lukijoilleen ymmärrettäviä, kun niissä käytetty kieli on selkää, ytimekästä ja loogisesti etenevää. Asiakirjoissa tulee asiakkaan ääni kuuluviin ja eri tietolähteet erottuvat selkeästi toisistaan. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät kuvaavat asiakasasiakirjojen laatua ensisijaisesti asiakkaiden osallisuuden ja asiakastyön näkökulmasta.

Avainsanat: sosiaalityö, sosiaalihuollon asiakasasiakirjat, rakenteinen kirjaaminen, laatu

Abstract

Conscientious and high quality documentation is an essential part of social work. Social work is about change and development, where results and effectiveness can be proven through careful, high quality documentation. The local and nationwide development of social work and decision making requires coherent and carefully obtained information. High quality documentation is also a requirement for the continuity of social work and client information. Client records created in social work have many different uses, but they are primarily created for clients themselves.

The purpose of this study was to describe what kind of views social workers have on high quality structural documentation and their prerequisites. The material of the study was collected via interviewing social workers (n=6) who are working in adult social work and who document and process structural documentation in their work. As a theoretical frame of reference the study used the nursing reference model, which was modified into the context of social work. The research material was analyzed by using content analysis.

According to the study results the prerequisites of a high quality structural documentation are using standardized documents during case recording, a thorough introduction to documentation, using the documentation practises which are jointly implemented into the working team and providing enough time for case recording. According to the study results, high quality structural documents are timely and up to date and the information which is recorded is essential to the client work. The documents are understandable to the reader when the language used is unambiguous and clear, concise and going logically onward. In the documents the client's voice is heard and different sources of information are clearly separated from each other. As a conclusion it can be stated that social workers describe the quality of case records primarily from the perspective of client work and client participation.

Keywords: social work, documentation, registering, quality

Johdanto

Laadukas ja huolellinen asiakastyön kirjaaminen on tärkeä osa sosiaalityötä. Asiakirjoihin kirjatun tiedon perusteella on mahdollista arvioida tehdyn työn tuloksia ja vaikuttavuutta. Kirjaaminen mahdollistaa asiakastyön ja asiakastiedon jatkuvuuden ja se toimii tiedonvälittäjänä ammattilaisten välillä. Pahimmillaan huolimaton kirjaaminen voi johtaa muun muassa asiakkaan kannalta virheellisiin tilannearvioihin, suunnitelmiin ja päätöksiin. Asiakasasiakirjoihin tehdyillä merkinnöillä on myös oikeudellisia vaikutuksia ja niillä on merkitystä

esimerkiksi hallintoasioita koskevissa oikeudenkäynneissä. [1–4] Sosiaalityön kirjaaminen on keskeisenä tekijänä asiakastyön jäsentäjänä. Kirjaamisprosessin aikana sosiaalityöntekijä valikoi, arvioi, analysoi ja organisoii tietoa, jonka avulla on mahdollista saada käsitys asiakkaan kokonaistilanteesta. [3]

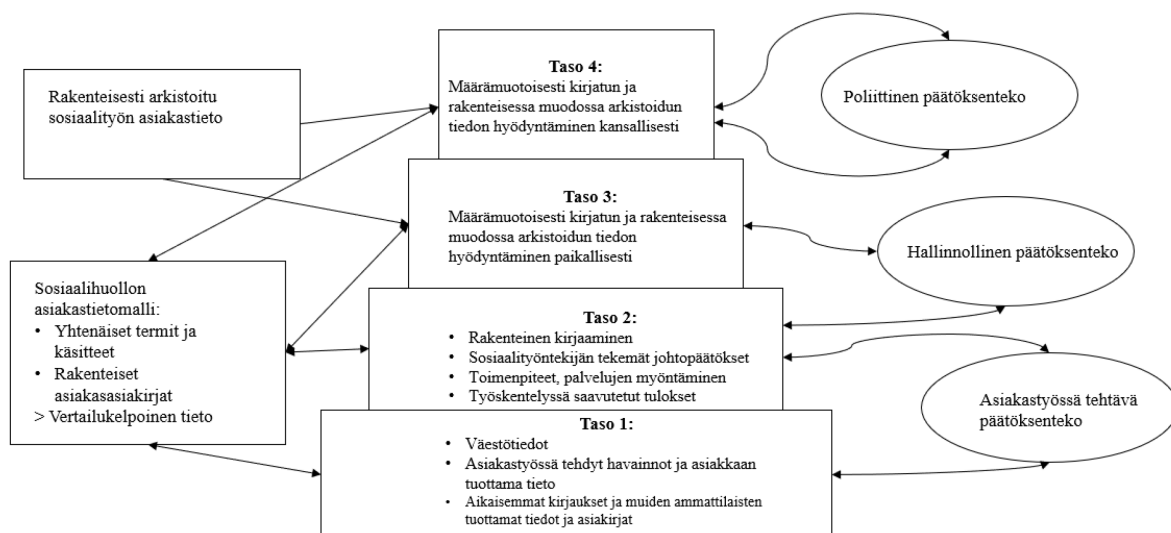
Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) (asiakasasiakirjalaki) säädetään velvollisuudesta kirjata sosiaalihuollossa tehtävästä työstä asiakasasiakirjoihin sekä siitä, millaisia sisältöjä asiakirjoissa tulee olla. Asiakasasiakirjalaisissa on

annettu asiakirjojen rakenteiden ja niihin merkittävien tietojen määrittelyvastuu Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). [5] Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategiassa päädyttiin siihen, että sosiaalihuollon kansallinen tietovaranto rakennetaan osaksi Kanta-palveluita [6,7]. Toimeenpanoa varten perustettiin Kansa-hanke, jossa edistettiin myös siirtymistä rakenteisten sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käyttöön. [8]

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on osa valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja (Kanta-palvelut) ja se otettiin käyttöön vuonna 2018. [9] Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi (212/2020) hyväksyttiin eduskunnassa 28.5.2021 ja sen mukaan julkisen sosiaalihuollon palvelunantajien, mukaan lukien julkisen palvelunantajien lukuun palvelua tuottavien yksityisten palvelunantajien, on liityttävä sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon viimeistään 1.9.2024 mennessä ja yksityisten palvelunantajien viimeistään 1.1.2026 mennessä. [10]

Kanta-palvelujen käyttöönotto on suuri toiminnallinen ja tekninen muutos sosiaalihuollossa ja sen edellytyksenä on tiedon tuottaminen teknisesti ja semanttisesti yhtenäisessä muodossa. Sosiaalihuollon asiakastyössä tämä vaatii uudenlaisia toiminta- ja kirjaamistapoja sekä asianhallintaa. Muutos vaikuttaa myös asiakastietojärjestelmien toimintaan ja vaatii paljon erilaista kehittämistyötä organisaatioissa. Rakenteinen kirjaaminen ja rakenteisesti tallennettu tieto ovat edellytyksinä Kanta-palvelujen käyttöönotolle. [9]

Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä käytettiin Goossenin, Eppingin ja Dassenin [11] hoitotyön tiedonkäytön mallia. Tietorakenteet mahdollistavat niin terveydenhuollossa kuin sosiaalihuollossakin kertakirjaamisen periaatteen, mikä taas helpottaa asiakastyössä kirjatun tiedon toisiokäyttöä eli tiedon hyödyntämistä esimerkiksi palvelujen kehittämisessä [7]. Tässä tutkimuksessa Goossenin ja hänen tutkimusryhmänsä [11] tiedonkäytön mallia (kuvio 1) on sovellettu sosiaalityön tiedonkäytön kontekstiin. Lisäksi on hyödynnetty Mykkäsen [12] analyysia hoitotyön tiedonkäytön mallista.



Kuvio 1. Sosiaalityön tiedonkäytön malli sovellettuna sosiaalityön kontekstiin [11–12].

Tiedonkäytön mallissa ensimmäinen taso kuvaa niin sanotun atomitason tiedon kirjaamista, jolloin työntekijä ei vielä tee tulkintoja saamiensa tietojen pohjalta, vaan kirjaa ne asiakastietojärjestelmään sellaisena kuin ne ovat. Sosiaalityössä ensimmäisen tason tietoa ovat esimerkiksi asiakkaan perustiedot, asiakastyössä tehdyt havainnot, asiakkaan tuottama tieto sekä muiden viranomaisen tuottamat tiedot ja asiakirjat [1,4,13]. Toisella tasolla kerättyä tietoa hyödynnetään asiakastyössä tehtävän päätöksenteon, johtopäätösten ja arvioinnin tueksi. Sosiaalityön asiakasasiakirjoissa tulee siis näkyä ammattilaisen tekemät johtopäätökset asiakkaan tilanteesta sekä päätösten ja toimenpiteiden taustalla olevat perustelut [4]. Kolmannella ja neljännellä tasolla kertaalleen kirjattua tietoa hyödynnetään paikallisessa ja kansallisessa kehittämisessä ja päätöksenteossa. Sosiaalityön rakenteinen kirjaaminen, yhteiset käsitteet sekä kansallisesti yhtenäiset tietorakenteet mahdollistavat kertaalleen kirjatun tiedon toisiokäytön. [11,14]

Sosiaalihuollon kirjaamisen laatua määrittävät sosiaalityön hallinnolliset selontekovaatimukset, lainsäädäntö sekä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttöönottoon liittyvät vaatimukset. Tällä tutkimuksella on tarkoitus tuoda sosiaalityön kirjaamisen laadun tarkasteluun myös sosiaalityötä tekevien ammattilaisten näkökulma.

Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata, millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on laadukkaiden rakenteisten asiakasasiakirjojen kirjaamisesta. Tutkimuskysymys on: *Millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on laadukkaiden rakenteisten asiakasasiakirjojen kirjaamisesta?*

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää sosiaalityön ja sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamisen laadun

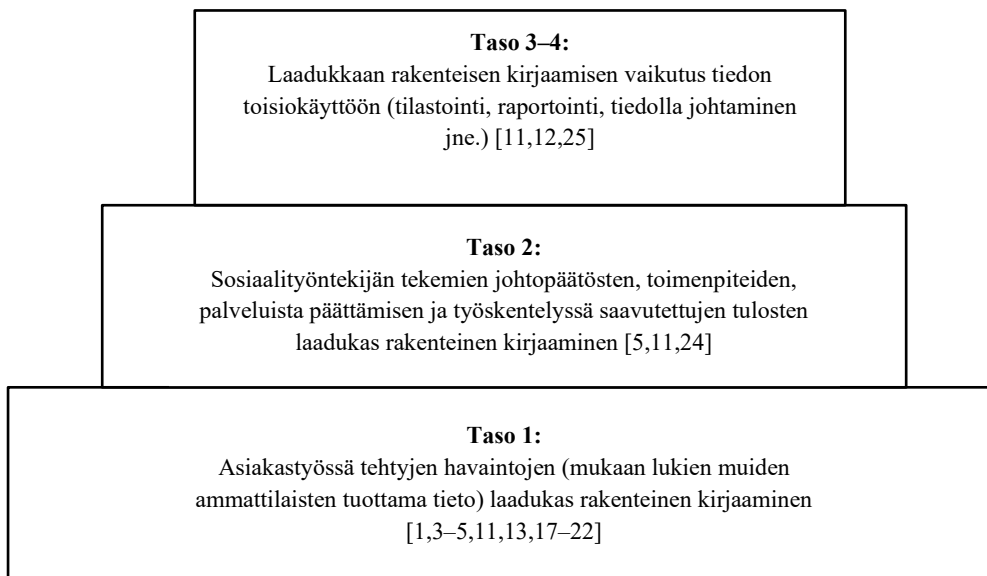
kehittämisessä. Tutkimustulosten avulla on mahdollista aloittaa esimerkiksi sosiaalihuollon asiakastyön kirjaamisen auditointimallin kehittäminen. Terveystieteiden tutkimuksessa kirjaamisen laadun auditoinnilla on saatu parannettua kirjaamisen laatua. [15]

Aineisto ja menetelmät

Tämän tutkimuksen tutkimusmetodologia oli laadullinen. Tutkimusaineisto hankittiin haastattelemalla aikuisosiaalityöntekijöitä (n=6). Tavoitteena oli saada noin viisi haastateltavaa, joka tutkimuksen tekijän arvion mukaan oli riittävä määrä tarvittavan tutkimusaineiston kerryttämiseksi. Tutkimuksen tavoitteena oli tilastollisten yhteyksien löytämisen sijaan ymmärtää tutkittavaa kohdetta [16]. Haastatelluista sosiaalityöntekijöistä yksi oli esihenkilöasemassa oleva johtava sosiaalityöntekijä ja muut välitöntä asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä.

Haastateltavat rekrytoitiin olemalla ensin yhteydessä kahden eri julkisen sosiaalihuollon organisaation johtaviin viranhaltioihin sähköpostitse ja toisen organisaation kohdalla esittelemällä tutkimussuunnitelma johtoryhmässä. Johtavat viranhaltijat välittivät haastattelupyynnön työntekijöille, jotka ottivat haastattelijaan yhteyttä. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jotka kukin kestivät keskimäärin 41 minuuttia. Yksi tutkija suoritti kaikki haastattelut.

Haastatteluteemat (kuviot 2) muodostuivat sosiaalihuollon kirjaamista määrittävästä lainsäädännöstä [5,13,14,18,19,21] sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston ja sosiaalihuollon tiedon toisiokäytön vaatimuksista kirjaamiselle [23,25], sosiaalityön ja muun julkisen hallinnon kirjaamista sekä laatua käsittelevästä lähdeaineistosta [1,3,4,13,19,20] ja hoitotyön viitetietomallista [11,12].



Kuvio 2. Puolistrukturoidun haastattelun teemat.

Sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla pyrittiin saamaan tietoa aiheesta, josta ei juuri ole aiemmin tehty tutkimusta [26]. Haastatellut sosiaalityöntekijät olivat kahdesta eri organisaatiosta, jossa asiakastiedot kirjataan rakenteisille asiakasasiakirjoille. Molemmista organisaatioista hankittiin tutkimusluvut Itä-Suomen yliopiston sekä kyseisten organisaatioiden voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Tiedote tutkittaville sekä tutkimuksen tietosuojaseloste lähetettiin haastateltaville etukäteen.

Tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemiä lähtökohtia korostamalla haastateltaville tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä huolehtimalla haastateltavien anonymiteetista [27]. Haastateltavat yksilöitiin koodeilla S1...S6. Tutkimusaineistoon ei liitetty henkilötietoja, joista haastateltavat olisi mahdollista tunnistaa. Haastattelulitteroinneista poistettiin sellaiset kohdat, joista olisi ollut mahdollista tunnistaa haastateltava.

Haastattelut tehtiin etähaastatteluina Teams-ohjelman välityksellä ja ne tallennettiin haastateltavien luvalla ja litteroitiin. Haastattelut litteroitiin

tekstiksi sanasta sanaan ilman mitään tulkintaa. Aineistoa kertyi yhteensä 51 A4-liuskaa, fontti Times New Roman, koko 11 ja rivivälillä 1,5. Analyysivaiheessa koko aineisto käytiin läpi useaan kertaan eikä mitään haastatteluissa nousutta teemaa jätetty analyysin ulkopuolelle. [26]

Aineiston analyysi tehtiin laadullisena sisällön analyysinä, jossa oli tavoitteena löytää tutkittavaa ilmiötä kuvaavia yhteisiä nimittäjiä ja joita käsiteltiin teoreettisen viitekehyksen lähtökohdista [28]. Analyysi aloitettiin käymällä läpi haastattelukysymykset ja poimimalla sieltä taulukkoon tutkimuskysymykseen vastaavia katkelmia. Aluksi katkelmat ryhmiteltiin teemoittain (kuvio 2) ja eri haastateltavien vastauksista pyrittiin löytämään samoja teemoja. Jotkin haastatteluteemat olivat väittämiä, joita haastateltavat vastauksissaan tukivat, jolloin myös haastatteluteemoista nousi tutkimuskysymykseen vastaavia teemoja.

Teemoja nimettiin sitä mukaa, kun niitä aineistosta muodostui. Toisella kierroksella raaka-analyysin pohjalta oli mahdollista yhdistellä aiemmin löydettyjä teemoja yleisemmälle tasolle ja viimeisellä

kierroksella teemojen yhdistelyn lisäksi aineistosta alkoi myös hahmottua eri teemojen välisiä yhteyksiä. Analyysivaiheen jälkeen tehtiin vielä tulosten deduktiivista tulkintaa, jonka tarkoituksena oli saavuttaa syvällisempi ja teoreettinen ymmärrys tutkittavasta aiheesta. [26].

Tulokset

Aineistosta hahmottui kaksi yläteemaa ja niille kullekin kolme alateemaa, jotka kuvailivat sosiaalityön laadukasta rakenteista kirjaamista ja sen edellytyksiä.

Taulukko 1. Sosiaalityön laadukkaan rakenteisen kirjaamisen edellytykset.

Sosiaalityön laadukkaan rakenteisen kirjaamisen edellytyksiä ovat:	Alateemaa kuvaava haastattelusitaatti
Asiakasasiakirjojen ohjaavat rakenteet	<p>"...tavallaan ne niinku lomakkeet, sen ku rakenteensa myötä niin jollain tavalla ohjaa sitten, sitten tuottamaan sitä tietoa niinku tietyllä tavalla, tietyllä tavalla siinä mielessä niinkun ehkä, ehkä jotenkin niinku kohdennetummin kun sitte semmonen niinku vapaamuotonen, -muotonen teksti tai kirjaaminen... ...vähän sillee pitää työntekijää sitte ruodussa sitä kautta, että muistuttaa sitte siitä, että, että tota, mistä asioista sitä niinku kirjataan..."</p>
Perusteellinen perehdytys kirjaamiseen sekä työyhteisössä yhteisesti sovitut kirjaamisen toimintakäytännöt	<p>Sosiaalityöntekijä 1 "...se kirjaamisvalmennuskoulutus esimerkiksi mitä sen Kansa-koulu-hankkeen niinku ohella vedettiin, niin mun mielestä se pitäisi olla jotenkin semmonen niinku jatkumo, että tää aina niinku tiettyinä niinku vuosien tai jonkun ajanjakson päästä niin se jotenkin niinku vedettäis uudelleen, että niinku kaikki uudet työntekijät pääsis käymään sen koulutuksen läpi."</p> <p>Sosiaalityöntekijä 4 "Niin mun mielest me käydään ehkä kyl tosi vähän semmosta keskustelua, et miten me jotain kirjataan. Ehkä me käydään enemmän sitä, että mihin me kirjataan, mut hyvin vähän sitä, et millä millä tavoin."</p>
Riittävä ajallinen resursointi	<p>Sosiaalityöntekijä 6 "...Mun mielestä ensimmäinen niinku ehton edellytys on aika. Ja välillä tuntuu just just siltä, että kun työ on niin hektistä ja pitää hirveesti saada jotain niinku suoritteita aikaiseksi, että tota, et et sitä asiakasta niinku niin sanotusti niinku kuunnellaan ja sitten sä niinku työntekijä joko siinä niinku tapaamisen yhteydessä hirveellä vauhilla kirjaa jotain, tai sitten niin kun vastaavasti tota jälkikäteen kirjaa jotain, jollon sille asiakkaalle ei välttämättä niinku tuu semmosta suoranaista niinku feedbackkiä tavallaan siitä, että mitä se työntekijä on sinne niinku kirjannu."</p> <p>Sosiaalityöntekijä 4</p>

Haastattelujen perusteella asiakirjarakenteita pidettiin kirjaamisen laadun kannalta oleellisena asiana, koska rakenteet ryhmittelevät tietoa loogiseksi kokonaisuuksiksi ja esimerkiksi muistuttavat ottamaan myös asiakkaan näkemyksen huomioon. Perehdytystä pidettiin kirjaamisen laadun varmistamisessa tärkeänä asiana ja useampi sosiaalityöntekijä oli huolissaan siitä, että kirjaamisen perehdytykseen ei kiinnitetä tällä hetkellä riittävästi

huomiota. Kirjaamisesta kaivattiin myös keskustelua työyhteisöissä, mikä mahdollistaisi yhteisten kirjaamiskäytäntöjen luomisen.

Sosiaalityöntekijät peräänkuuluttivat riittävää ajallista resursointia kirjaamiseen. Erityisesti osallistavan kirjaamisen koettiin vievän enemmän aikaa kuin perinteisen kirjaamistavan, jossa kirjaukset haastateltavien mukaan tehdään vasta asiakasta-paamisten jälkeen.

Taulukko 2. Laadukkaasti kirjattujen rakenteisten asiakasasiakirjojen ominaisuuksia.

Laadukkaasti kirjattujen rakenteisten asiakasasiakirjojen ominaisuuksia ovat:	Ilmiötä kuvaava haastattelusitaatti
Ajantasaisesti kirjatut ja asiakkaan tilanteen kannalta olennaiset tiedot	<p><i>"Tota, ainakin mun mielestä se, niinku pitää tietää, että onks tää tieto nyt tällä hetkellä ajantasanen. Muistan yhden esimerkin, että oon aika ajoin tehnyt sosiaalipäivystyksen tai mun työtehtäviin kuuluu sosiaalipäivystys takapäivystäjänä toimiminen ja siellä oli yhes medän palaveris keskustelua, että et ne pitää perustua faktaan, että se saattaa olla, että äiti tai isällä on päihdeongelma vaikka viis, kuus vuotta sitten ja ollu kuntoutuksessa ja ei ole päihdeongelmaa, niin se asia jää elämään sinne, et on poimittu jostain pätkä tekstiä ja otetaan niinku tällä hetkellä, et niinku se ois nyt vielä totta"</i></p> <p>Sosiaalityöntekijä 1</p>
Asiakirjojen ymmärrettävyys lukijoiden kannalta: tekstin selkeys, ytimekkyys ja loogisuus	<p><i>"...käytetään semmosta kieltä, mitä asiakas ymmärtää eli vältetään semmosia kapulakielisiä ilmauksia, ammattislangia. Pitää niinku ajatella se niin, että asiakas ei oo, ainakaan todennäköisesti, sosiaalihuollon ammattilainen. Asiakas niin kun ymmärtää sen, selkeetä suomenkieltä ja semmoisia yksinkertasi lauseita. Vältetään kaikkia sivistyssanoja, kirjataan silleen selkeesti, tiiviisti hyvää, asiallista suomenkieltä ja ei lähetä niinku liikaa lavertelemaan, mutta sitten kirjataan kuitenkin silleen riittävän laajasti, ettei kuitenkaan jätetä sitten mitään, mitään sanomatta."</i></p> <p>Sosiaalityöntekijä 6</p>
Asiakkaan äänen kuuluminen asiakirjoissa ja eri tietolähteiden erottuminen toisistaan	<p><i>"Ja myös se asiakkaan ääni, et ne tavoitteet on semmosia, mihin asiakas on valmis sitoutuu, mihin hän on motivoitunut ja et ne olis semmosia, et asiakas on niinku yhdessä sen työntekijän kans miettiny niitä, niitä sopivia, sopivia tavoitteita."</i></p> <p>Sosiaalityöntekijä 6</p> <p><i>"No, mä aattelen, että se on sellasta, että siinä tuota, no jotenki et siinä käy niinku sillä tavalla ne tosiseikat niinkun läpi ja sitte käy läpi se, että mitkä sitte on työntekijän johtopäätökset siitä asiasta ja... tai niistä tosiseikoista ja mitkä... tai havainnoista ja mitkä on sitte tai mikä on sit asiakkaan niinku oma näkemys, näkemys sitte niistä, niistä samoista asioista, et ne, ne niinku molemmat kävis, kävis siitä"</i></p>

ilmi ja sit kävis ilmi tietyksi se, onko niissä näkemyksissä mahdollisesti jotain ristiriitaa, että, että niinku näkeekö esimerkiksi työntekijä jotku palvelut asiakkaalle nyt sitten niinkun jatkossa tarpeelliseksi ja, ja sitten mikä asiakkaan, asiakkaan niinku itsensä näkemys siitä, siitä asiasta sitte on."

Sosiaalityöntekijä 2

Tärkeimpänä laadukkaasti kirjattujen asiakasasiakirjojen ominaisuuksissa nähtiin kirjatun tiedon ajantasaisuus ja tietojen olennaisuus asiakkaan asian kannalta. Asiakasasiakirjoissa oleva vanhentunut arkaluonteinen tieto esimerkiksi päihdeongelmasta voi johtaa asiakkaan leimautumiseen muissa palveluissa. Tuloksissa korostui myös asiakirjojen ymmärrettävyys lukijan, etenkin asiakkaan kannalta. Ytimekkäästi, loogisesti ja ilman ammattislangia kirjatuihin asiakasasiakirjoissa tieto on helposti hyödynnettävissä.

Asiakkaan osallisuus kirjauksissa nähtiin keskeisenä laatutekijänä asiakirjoissa, koska silloin voidaan parhaiten varmistaa asiakkaan kuulluksi tuleminen omassa asiassa. Asiakkaan osallisuuden teemaan kietoutui läheisesti myös se, että asiakirjalla eritellään, mistä ja keneltä tieto on peräisin ja kenen näkemys on kyseessä. Erytisen tärkeänä tätä erilaisten äänien erottamista pidettiin niissä tilanteissa, kun työntekijän ja asiakkaan näkemykset eroavat toisistaan.

Sosiaalihuollossa tehtävä laadukas kirjaaminen edistää asiakkaiden etua ja parantaa sosiaalihuollossa tehtävän työn laatua, kehittämistä ja vaikuttavuutta [4]. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa asiakirjojen laadukkuutta kuvattiin enimmäkseen tiedonkäytön mallin [11] tason 1 ja 2 (kuvio 1) lähtökohdista. Sosiaalityöntekijöiden käsitykset asiakasasiakirjojen laadusta kiinnittyivät vahvasti käytännön asiakastyössä, kuten tavoitteiden asettamisessa ja hallintopäätösten tekemisessä hyödynnettävään tietoon. Laadukasta asiakastyön

kirjaamista tarkasteltiin myös asiakkaan näkökulmasta: miten hyvin asiakirjat tulevat ymmärretyksi ja kuinka asiakkaat kokevat tulevaisuutta kuulluiksi. Kirjaamisen laatua määritteli se, miten hyvin asiakirjaa lukeva henkilö omaksuu asiakirjan tiedon. Selkeän kielen ansiosta on mahdollista jopa tehostaa viranomaistoimintaa, kun asiakas ymmärtää hänelle suunnattujen asiakirjojen sisällöt vaivatta [29]. Haastatteluissa asiakkaiden sekä muiden asiakkaan asiassa toimivien henkilöiden osallistuminen tiedon tuottamisessa korostuu myös siinä vaiheessa, kun ensisijaisten tietojen pohjalta tehdään päätelmiä palvelujen tarpeesta ja työskentelyn tavoitteista (taso 2). Laadukkaat sosiaalityön asiakirjat näyttävätkin moniäänisinä, eri osapuolien näkemykset kokoavina dokumentteina [1].

Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden puheessa tiedonkäytön mallin [11] tasojen 3 ja 4 teemat jäivät pienemmälle huomiolle. Vaikka asiakastiedon merkitystä toisiokäytössä tuotiin vähemmän esille, sosiaalityöntekijät toivoivat enemmän tietoa siitä, miten tietojärjestelmistä kerättyä tietoa on hyödynnetty niin paikallisesti kuin kansallisestikin. Asiakaskohtaisesta sosiaalityöstä ammennettavaa tietoa tarvitaan palvelujen kehittämistä, tutkimusta ja sosiaalista raportointia varten. Tiedon tulisi olla vaivattomasti hyödynnettävissä suoraan tietojärjestelmistä, mikä asettaa myös tietojärjestelmille uudenlaisia vaatimuksia. [30]

Pohdinta

Sosiaalihuollossa toteutettavien palvelujen vaikutusten arviointi, seuranta ja ohjaus edellyttävät laadukasta tietoa sosiaalipalveluista [14]. Sosiaalityössä korostuu yhä enemmän selontekovelvollisuus sosiaalityön vaikuttavuudesta sekä siitä, mihin resursseja kohdennetaan, jolloin rakenteisesti ja yhtenäisillä kirjaamistavoilla kirjattu asiakastieto nousee avainasemaan. [3,31] Sosiaalihuollon tiedonkeruu-uudistuksen keskeisenä tavoitteena on, että sosiaalihuollon ammattilaisten kirjaamat asiakastiedot kerryttävät valtakunnallista sosiaalihuollon tietopohjaa erillisten tilastotiedonkeruiden sijaan [32]. Sosiaalityöntekijät tarkastelivat laadukasta kirjaamista kuitenkin ensisijaisesti asiakastyön sujuvuuden, asiakasosallisuuden sekä asiakaskokemuksen näkökulmasta. Haastattelujen perusteella asiakastiedon laatua ei välttämättä ajatella ensisijaisesti tiedon toisiokäytön lähtökohdista, mikä voi asettaa haasteita valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttöönoton ja sosiaalihuollon tiedonkeruu-uudistuksen myötä tuleville muutoksille asiakastyön kirjaamisessa.

Haastattelujen mukaan laadukas rakenteinen kirjaaminen edellyttää jatkuvaa koulutusta sekä työyhteisössä tapahtuvaa keskustelua kirjaamisesta. Kirjaamisosaamisen kehittäminen onkin yksi keskeisimmistä lähtökohdista laadukkaaseen tiedon tuotannossa [3]. Huolestuttavana viestinä tutkimusaineistosta nousikin se, että sosiaalityöntekijät kokivat kirjaamisen perehdyttämisen liian ohuena ja sattumanvaraisena. Kirjaamisen perehdyttämistä ei haastattelujen mukaan priorisoitu yleisperhdytyksessä kovin korkealle ja kirjaamiskoulutuksilta koettiin puuttuvan jatkuvuus, jolloin uusien työntekijöiden perehtyminen kirjaamisasioihin oli vain perehdyttäjän kirjaamisosaamisen varassa.

Myös kokeneille työntekijöille kaivattiin kirjaamiskoulutusta, sillä vanhentuneiden tapojen nähtiin istuvan tiukassa kirjaamiskäytännöissä.

Johtopäätökset

Sosiaalityössä tuotettavan asiakastiedon käyttötarpeet ovat muuttumassa, kun tietoa hyödynnetään asiakastyössä tarvittavan tiedon lisäksi myös laajemmin raportoinnissa ja kehittämisessä. Tiedon rakenteisuus ja kansallisesti yhtenäiset tietorakenteet ovat edellytys sille, että voidaan tehdä sosiaalihuollon asiakastietoon perustuvaa sosiaalityön tutkimusta sekä jatkokäyttää tietoa muillakin tavoilla, kuten tilastoissa ja seurannoissa. [33] Sosiaalityöntekijät kuvailivat sosiaalityön kirjaamisen laatua ensisijaisesti asiakkaan ja asiakastyön näkökulmasta, mikä voi näyttäytyä erilaisina tarpeina tiedon toisiokäyttöön nähden. Vaikka tutkimustulosten mukaan rakenteisten asiakirjojen katsottiin ohjaavaan laadukkaaseen kirjaamiseen niin asiakastyön kuin tiedon toisiokäytönkin näkökulmasta, ei se yksistään riitä takaamaan toisiokäytettävän datan laatua. Sosiaalityön kirjaamisesta ja sen merkityksistä täytyy keskustella työyhteisöissä ja toisiokäytettävän tiedon tulee olla hyödynnettävissä organisaatio- ja kansallisen tason lisäksi myös tietoa tuottavilla sosiaalityöntekijöillä. Sosiaalityön ammattilaisten ja asiakkaiden tarpeet huomioivalta tiedonhallinnan kehittämisellä on mahdollisuudet tuottaa laadukasta sosiaalityön asiakastyöstä kumpuavaa tietoa hyödynnettäväksi niin tiedon ensisijaisessa käytössä kuin toisiokäytössäkin.

Sidonnaisuudet

Ei sidonnaisuuksia.

Lähteet

- [1] Kääriäinen A. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto; 2013 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-5114-2>
- [2] Reamer FG. Documentation in social work: evolving ethical and risk-management standards. *Soc Work.* 2005 Oct;50(4):325-34. doi: 10.1093/sw/50.4.325.
- [3] Kagle JD, Kopels S. *Social work records.* Illinois: Waveland Press; 2008.
- [4] Laaksonen M, Kääriäinen A, Penttilä M, Tapola-Haapala M, Sahala H, Kärki J, Jäppinen A. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti / Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL): 54/2011. Helsinki: THL; 2011 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>
- [5] Finlex. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Helsinki: Finlex; 2015 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>
- [6] Seppälä A, Puranen K. Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategian väliarviointi: Loppuraportti 14.11.2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019: 1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö; 2019 [Viitattu 12.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4023-9>
- [7] Sosiaali- ja Terveysministeriö ja Kuntaliitto. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysministeriö; 2014 [Viitattu 14.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>
- [8] Rötä M, Berglind H, Huovila M, Hyppönen K, Peksiev T, Mykkänen J. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämutoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansahanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016–2020. Ohjaus 10/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL); 2016 [Viitattu: 15.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-660-5>
- [9] Lehmuskoski A, Suhonen M, Häkälä N, Taina J, Ailio E, Korhonen K. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 2.0. THL, Kanta; 2021 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058878>
- [10] Eduskunta. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Asian käsittelytiedot HE 212/2020 vp. Helsinki: Eduskunta; 2020 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot/Valtioapaivaasia/Sivut/HE_212+2020.aspx
- [11] Goossen WT, Epping PJ, Dassen T. Criteria for nursing information systems as a component of the electronic patient record. An international Delphi study. *Comput Nurs.* Nov-Dec 1997;15(6):307-15. doi: 10.1097/00024665-199711000-00022.
- [12] Mykkänen M. Tietorakenteet hoitotietojen käsittelyssä ja potilastiedon toisiokäytössä. Väitöskirja. Publications of the University of Eastern Finland. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, no 202. Kuopio: University of Eastern Finland; 2019 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3181-8>
- [13] Tiililä U. Tekstit viraston työssä: tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden tutkimuskeskus; 2019 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3181-8>

lisuuden seura; 2007. Saatavissa:
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-746-881-7>

[14] Väyrynen R, Ailio E, Arajärvi M, Forsell M. Sosiaalihuollon tiedonkeruu-uudistuksen kehittämispolku: versio 1.0. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; 2020 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020051229433>

[15] Mykkänen M, Miettinen M, Saranto K. Hoitotyön rakenteisen kirjaamisen auditointi – näyttö kirjaamisen tasosta, laadusta ja kehittämisalueista. *Hoitotiede* 2018;30(3):203–213. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-2527703>

[16] Saaranen-Kauppinen, A, Puusniekka, A. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto; 2006 [Viitattu 29.8.2021]. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>

[17] Finlex. Hallintolaki 6.6.2003 / 434. Helsinki: Finlex; 2004 [Viitattu 22.6.2021]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

[18] Finlex. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000 / 812. Helsinki: Finlex; 2001 [Viitattu 22.6.2021]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

[19] Sidell NL. Social Work Documentation. A Guide to Strengthening Your Case Recording. Washington DC: NASW Press; 2011.

[20] Lecklin O. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum; 2006.

[21] Finlex. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999 / 621. Helsinki: Finlex; 1999 [Viitattu 23.6.2021]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

[22] EUR-Lex. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuojasäätös) (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti). EUR-Lex; 2016 [Viitattu 23.6.2021]. Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>

[23] Häkälä N. Sosiaalihuollon Omakanta. Lähtökohdat tietojen näyttämiseen ja näyttämiseen tehtäviin rajoituksiin. Kansa-Hankkeen II-vaiheen määrittelyprojekti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos / Operatiivisen toiminnan ohjaus; 2019. Saatavissa: <https://thl.fi/documents/920442/3101640/Sosiaali+huollon+Omakanta+2019-09.pdf/>

[24] Finlex. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014 / 1301. Helsinki: Finlex; 2015. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

[25] Huovila M, Lähesmaa J. Sosiaali- ja terveystietojen toisiokäytön kokonaisarkkitehtuuri. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö; 2019 [Viitattu 15.6.2021]. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLSOTEKA+TJULK?preview=/56760267/56763724/Sosiaali-%20ja%20terveystietojen%20toisiok%C3%A4yt%C3%B6n%20kokonaisarkkitehtuuri%202019%2012%2004.pdf>

[26] Hirsjärvi S, Hurme H. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus; 2015.

[27] Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Ihmisen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelu-

- kunta; 2019. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf
- [28] Kallinen T, Kinnunen T. Etnografia. Teoksessa: Vuori J (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto; 2021 [Viitattu 29.8.2021]. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>
- [29] Piehl A. Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Kielikello 1/2014.
- [30] Salovaara S. Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. *FinJeHeW* 2021;13(2):133–146.
- [31] Kuusisto-Niemi S, Rissanen S, Saranto K. Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Julkaisussa: Pehkonen A, Väänänen-Fomin M (toim.). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus; 2011. s. 257–273.
- [32] Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Blogi. Sosiaalihuollon tietopohjaa laajennetaan – kirjaamisella suuri merkitys. THL; 18.5.2021 [Viitattu 13.6.2021]. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/sosiaalihuollon-tietopohjaa-laajennetaan-kirjaamisella-suuri-merkitys/>
- [33] Kuusisto-Niemi S. Tiedon hallinta sosiaalihuollossa. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Publications of University of Eastern Finland. Yhteiskuntatieteiden ja kauppätieteiden tiedekunta, no 134. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto; 2016 [Viitattu 23.6.2021]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2279-3>.