

ASIAKIRJAT ARVIOINNIN VÄLINEENÄ MIELENTERVEYSTYÖSSÄ¹

Kirsi Günther: *YTT, yliopistonlehtori, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto*

kirsi.gunther@uta.fi

Janus vol. 24 (1) 2016, 79–83

Meidän jokaisen elämää suunnitellaan ja kirjataan erilaisiin suunnitelmiin ja asiakirjoihin. Jo lapsuudesta lähtien elämää pyritään suuntaamaan esimerkiksi erilaisten varhaiskasvatus- ja opintosuunnitelmien avulla. Kun ihmisen katsotaan tarvitsevan erityistä hoitoa ja tukea, tulevat kuvioon erilaiset kasvatus-, tuki- ja hoitosuunnitelmat. Kasvanut usko suunnitelmiin ja tavoitteellisuuteen on lisännyt asiakassuunnitelmien ja tekstien kirjoittamista (ks. Johansson ym. 2011). Tänä päivänä meidän on vaikea kuvitella ammatillista auttamistyötä, jossa ei erilaisia tekstejä kirjoitettaisi. Voidaan puhua ammatillisen työn ja yhteiskunnan tekstualisoitumisesta (ks. esim. Hiidenmaa 2000). Syyinä kasvavaan kirjaamiseen on se, että lainsäädännölliset ohjeistukset ja neuvot ovat lisääntyneet (ks. Prince 1996; O'Rourke 2010). Esimerkiksi mielenterveystyön ammatillisia ohjeistetaan kirjaamaan asiakassuunnitelmia, joiden avulla he lähtevät suunnittelemaan asiakkaan kuntoutusta ja arvioimaan sen etenemistä. Lisäksi ammattilaisten on yhä enemmän ja yksityiskohtaisemmin raportoitava tekstein työstään muun muassa kirjaamalla asiakassuunnitelmiin kuvauksia omasta ja asiakkaan toiminnasta. Näin ammattilaiset tuovat samalla työnsä arvioinnin kohteeksi.

TUTKIMUKSEN YMPÄRISTÖNÄ MIELENTERVEYSJÄRJESTÖ JA AINEISTONA ASIAKIRJAT

Väitöskirjani ”Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta” (Günther 2015) käsittelee mielenterveysjärjestön tuetun asumisen yhteisön ja kuntoutuskurssin kirjaamisen käytäntöjä. Tutkimus koostuu neljästä pienoisstudiumuksesta ja yhteenvetoluvusta. Tutkimus on poikkeittieteellinen, sillä se yhdistää institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen ja tekstilajitutkimuksen välineitä sosiaaliryöön ja mielenterveystyön tutkimiseen. Hyödynnän analyysissäni näitä välineitä yhteiskuntatieteilijänä ja sosiaaliryöön tutkijana. Tutkimusaineistonani ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöstön käyttämät ja kirjoittamat tyhjät ja täytetyt asiakassuunnitelmat ja loppulausunnot sekä työntekijöiden ja mielenterveyskuntoutujien väliset suunnitelmapalaverinauhokutukset, jotka ovat syntyneet osana institutionaalista vuorovaikutusta (ks. May 2001; Raitakari 2006).

Tutkimukseni aineiston olen kerännyt mielenterveysjärjestön tuetun asumisen yhteisöstä ja kuntoutuskurssilta. Aineiston keruu jakautui kahteen vaiheeseen: vuosina 2007–2009 keräsin aineistoa väitöskirjatutkimustani varten ja vuosina 2010–2012 tein aineiston keruuta kahdessa eri Kirsi Juhilan johtamassa

tutkimusprojektissa yhdessä projektin tutkijoiden kanssa.

Mielenterveysjärjestö sijaitsee keski-suudessa kunnassa. Järjestö tuottaa kunnalle palveluita niin sanotun tilaaja-tuottajamallin periaatteiden mukaisesti. Ydinajatuksena on, että kunta toimii palvelujen vastuullisena järjestäjänä. Kunta ostaa palvelut joko julkisilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta tai kolmannen sektorin toimijoilta, jollainen myös mielenterveysjärjestö on. Palveluntilaajana kunta valvoo ja ohjaa ostamaansa palveluntuotantoa (ks. Kuopila ym. 2007; Haveri & Anttiroiko 2009).

Tuetun asumisen yhteisö tarjoaa sekä mielenterveys- että päihdeongelmaisille kuntoutujille ammatillista tukea kuntoutumisessa ja asumisessa. Yhteisö sijaitsee tavallisella kerrostaloalueella. Asiakkaat asuvat joko omissa omistusasunnoissaan, itse vuokraamissaan asunnoissa tai yhteisön asunnoissa. Ko-koonumispaikkana ja yhteisöllisenä keskuksena heillä on alueella sijaitseva tukipiste. Yhteisön toiminnassa on kyse ihmisen kokonaisvaltaisesta psykososiaalisesta, sairaan- ja kodinhoidollisesta ja lääketieteellisestä tukemisesta.

Kuntoutuskurssi on mielenterveysjärjestön ja julkisen sektorin yhteistyönä syntynyt avohoidollinen kuntoutusjakso 18–30-vuotiaille nuorille aikuisille, jotka sairastavat vaikeaa mielen sairautta. Kuntoutuskurssi on vuosina 2009–2012 toteutettu kolmevuotinen hanke. Kursilla yhdistettiin kuntoutuksen ja arvioinnin menetelmiä. Kursilla pyrittiin parantamaan osallistujien mahdollisuuksia toimia itsenäisesti ja heille tehtiin jatkokuntoutussuunnitelma, jonka toteutumista seurattiin.

TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimuskysymykseni ovat: millaisia mielenterveystyön kontekstissa kirjatut asiakirjat ovat, miten niitä kirjoitetaan ja mikä niiden funktio on arvioinnissa. Tutkimuksellani on kolme tavoitetta. Ensinnäkin haluan tuottaa mikrotason tietoa siitä, millaisia mielenterveystyön kontekstissa kirjatut asiakirjat ovat ja miten niitä käytetään. Samalla teen näkyväksi sitä institutionaalista todellisuutta, jossa asiakirjoja kirjoitetaan. Toiseksi tavoitteenani on selvittää sitä, mitä mikrotasolla tuotettu tieto kertoo institutionaalisesta kirjaamiskulttuurista. Haluan selvittää myös sitä, miten arviointikulttuuri on läsnä asiakirja-kirjaamisessa. Kolmanneksi tutkimuksellani on metodisia tavoitteita. Teen näkyväksi sitä, miten institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen ja tekstilajitutkimuksen välineitä yhdistelemällä voidaan tutkia asiakirjoja ja niiden roolia asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutuksessa. Ajattelen, että tutkimalla asiakirjoja ja kirjaamista tulemme tietoisemmiksi ammattilaisten arkisista kirjaamiskäytännöistä. Tullemme myös tietoisemmiksi siitä, mikä asiakirjojen merkitys on ammattilaisille ja heidän asiakkaalleen sekä miten uusi julkisjohtaminen ja erityisesti arviointikulttuurin leviäminen on vaikuttanut teksteihin ja kirjaamiseen.

Kiinnostukseni asiakirjoihin ja asiakasdokumentaatioon sai alkunsa Tampereen yliopiston sosiaalityön opintoihin kuuluvalla käytännön opetusjaksolla, jolla tutustuin erilaisiin sosiaalityöntekijöiden kirjoittamiin lastensuojelun asiakirjoihin. Tämän innostuksen johdattamana tein pro gradu -tutkielmani lastensuojelun asiakirjoista. Kun

minulle tarjoutui mahdollisuus tutkia väitöskirjassani mielenterveysasiakkaiden asiakirjoja ja institutionaalista kirjaamista, tartuin tilaisuuteen.

Harold Garfinkelin (1984 [1967]) ajatteluun nojautuen näen, että asiakirjojen tutkiminen on tärkeää nimenomaan sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Asiakirjat ovat muutakin kuin vain numeroita tai tekstejä. Ne ovat artefakteja, jotka on tuotettu vuorovaikutuksessa ja jotka vaikuttavat niin tekstien kirjoittajaan kuin siihen ihmiseen, jota ne käsittelevät (ks. Trace 2002, 139–144).

ASIAKIRJAT ARVIOINNIN VÄLINEENÄ

Mielenterveystyön arjessa tehty kirjaamisen analyysi avaa institutionaalista dokumentaatiotodellisuutta. Asiakirjoja ja kirjaamisen käytäntöjä tarkastelemalla saa käsityksen siitä, minkä ajatellaan olevan olennaista ja tärkeää tietoa yhteiskunnan, instituution sekä asiakkaan näkökulmasta. Paikantamani dokumentoinnin ja arvioinnin käytännöt eivät ole syntyneet tyhjästä. Käytännöt ovat sidoksissa yhteiskunnassa vallalla olevaan kulttuuriin, instituution toimintaan ja lainsäädännön asettamiin raameihin. Ne mahdollistavat ja toisaalta myös rajoittavat institutionaalisia toimintakäytäntöjä kuten kirjaamista ja arviointia.

Pienoistutkimusteni tuottamat tulokset voidaan jakaa kahteen osaan: ensinnä institutionaalisten kirjaamisen käytäntöjen sekä toiseksi kirjaamisen tapojen ja kielellisten käytäntöjen tarkasteluun. Ensinnä tarkastelen institutionaalisia asiakirjakirjaamisen käytäntöjä eli sitä,

miten asiakkaan asiakirjojen kirjaamisen käytännöt ovat muuttuneet mielenterveysjärjestön tuottamissa palveluissa ja miten lomakkeita käytetään arjen työssä, asiakkaan kuntoutuksen suunnittelussa ja arvioinnissa. Tutkimukset tuottavat tietoa siitä, kuinka tilaaja-tuottajamallin myötä asiakirjojen tuottamisen ja kuluttamisen tavat ovat osin muuttuneet tuetun asumisen yhteisössä. Julkisen sektorin vaikutus mielenterveysjärjestön toimintaan on kasvanut ja alkanut yhä enemmän ohjata järjestöjen toimintaa (Möttönen & Niemelä, 2005). Tästä yhtenä esimerkkinä on palveluntilaajan mielenterveysjärjestölle lähettämä uusi asiakassuunnitelmalomake ja sen käytön ohjeistus. Uuden lomakkeen myötä myös palveluntilaajasta on tullut asiakirjojen lukija, joka käyttää asiakirjoja työvälineenään mielenterveysjärjestön työntekijöiden lisäksi.

Toiseksi tarkastelen kirjaamisen tapoja ja kielellisiä käytäntöjä. Lisäksi nostan esille sen, mitä ja millä tavoin arviointitietoa lomakkeisiin ja asiakirjoihin kirjataan, mitä käsitteitä käytetään ja millaisia valintoja ammattilainen tekee niitä kirjatessaan. Tutkimukset tekevät näkyväksi asiakirjojen arviointitehtävän: ammattilainen arvioi asiakkaan tuen tarvetta ja kuntoutumisen etenemistä, tilaaja seuraa, millaista tukea ja apua asiakas tarvitsee tai on jo saanut sekä miten asiakkaan kuntoutus on edennyt. Ammattilaiset vahvistavat kirjauksin käsitystä kuntoutustyön suunnitelmallisuudesta, tavoitteellisuudesta, tarpeellisuudesta ja tehokkuudesta. Siten asiakirjat tuottavat arviointitietoa niin asiakkaan kuin ammattilaisen ja palvelutuottajankin toiminnasta.

Johtopäätökseni on, että arviointikulttuuri heijastuu ammatillisiin kirjaamiskäytäntöihin. Kirjaamisessa on paikannettavissa arvioinnin, vaikuttavuuden, tuloksellisuuden ja laadunhallinnan kieli. Asiakastyöhön tarkoitetuista asiakirjoista on tullut arvioinnin välineitä. Asiakkaan asiakirjat eivät keskity puhtaasti vain asiakkaan kuntoutuksen suunnitteluun ja palveluntarpeen arviointiin, vaan niiden käyttö on monimuotoistunut. Tutkimukseni tulokset antavat mahdollisuuden kysyä, kenen asiakirjoista on viime kädessä kyse – asiakkaan, ammattilaisen, palveluntuottajan vai tilaajan? Mihinkin käyttöön asiakirjat on suunniteltu: asiakkaan kuntoutuksen suunnitteluun ja arviointiin vai ammattilaisen, palvelun tuottajan ja tilaajan toiminnan näkyväksi tekemiseen ja arviointiin?

Tutkimus tuo esiin kirjaamisen jännitteisyyden, joka on sidoksissa asiakirjojen tehtävään ja käyttöön. Asiakirjat tuovat arvioinnin kohteeksi niin asiakkaan, ammattilaisen kuin palveluntuottajan ja -tilaajan. Niiden avulla tuotetaan arviointitietoa arvioinnin kohteen tilanteesta ja toiminnasta, toiminnan vaikuttavuudesta ja laadusta. Tuotetun arviointitiedon avulla ensinnäkin ohjataan ja valvotaan arvioinnin kohteen toimintaa ja toisaalta tehdään päätelmiä toiminnan vaikuttavuudesta, kuten tili-velvollisuudesta eli siitä onko asiakkaan, ammattilaisen sekä palveluntuottajan ja -tilaajan toiminta ollut tehokasta ja vaikuttavaa. Lisäksi arviointitiedon pohjalta tehdään päätelmiä toiminnan laadusta, kuten siitä, millaista asiakkaan kuntoutuminen on ollut ja ovatko ammattilainen, palveluntuottaja ja tilaaja toimineet lain ja sopimusten edellyttämällä tavalla. Edelleen arviointitiedon

pohjalta tehdään toiminnasta vertailtavaa. Lisäksi asiakirjoja käytetään oman toiminnan resurssina. Asiakirjojen avulla arvioinnin kohteena oleva voi ohjata ja suunnitella omaa toimintaansa, tehdä siitä näkyväksi ja arvioida omaa toimintaansa.

Asiakirjapohjiin ammatilliset kirjaavat tietoa institutionaalisen ympäristön ohjaamina. Kirjaamisen tavoissa on paikannettavissa ammatillinen kieli, jolla kuvataan, vertaillaan, selitetään ja tuotetaan selontekoja arvioinnin kohteesta ja sen toiminnasta sekä tehdään omaa toimintaa näkyväksi. Kielessä painottuvat sairaanhoidolliset, lääketieteelliset ja psykososiaaliset puhutavat. Puhutaan sairauksista, lääkityksistä, diagnooseista, oppimisesta, muutoksesta, edistymisestä, tuesta ja avusta sekä tukitoimista. Asiakirjoihin arviointitietoa kirjataan työntekijälähtöisesti, yksityiskohtaisesti ja moniäänisesti. Kirjauksissa on läsnä myös ajallisuuden aspekti; ammattilaiset kirjaavat kuvauksia asiakkaan menneestä ja nykyisestä tilanteesta, ongelmista, hänen selviytymisestä, edistymisestä tai taantumisesta sekä siitä, miten ja millaisilla palveluilla ammattilaiset ovat tukeneet asiakasta. Kirjauksia vahvistetaan asiantuntijalausunnoin. Asiakirjoissa äänen saa muun muassa lääkärit ja psykologit. Asiakkaan kertomus omasta elämästään ja kuntoutumisestaan jää taka-alalle, sivurooliin tekstissä.

Arviointitiedon kirjaaminen on merkityksellistä niin asiakkaan, ammattilaisen, palveluntuottajan kuin tilaajankin näkökulmasta. Kirjoitetuilla arviointitiedoilla on kestävä vaikutus ajassa ja tilassa (Taylor & White 2000). Siirtyessään instituutiosta ja ajasta toiseen arviointitiedot saattavat vaikuttaa instituution

toimintaan ja yksilöiden elämään vielä pitkän ajan päässä tulevaisuudessa (ks. myös Taylor & White 2000; Mäkitalo & Säljö 2002).

Ajattelen, että arviointikäytäntöjen ja -välineiden tekeminen edellyttää suunnittelua, huolellisuutta ja systemaattisuutta sekä erilaisiin arvioinnin menetelmiin paneutumista. Tärkeää on pysähtyä miettimään sitä, miten ja mihin arviointitietoa käytetään sekä miten ja millaisilla lomakkeilla ja asiakirjapohjilla arviointitietoa kerätään ja miten arviointitietoa kirjataan.

VIITE

¹ Puheenvuoro perustuu Tampereen yliopistossa 20.1.2015 pidettyyn lectio prae-cursoriaan.

KIRJALLISUUS

- Garfinkel, Harold (1984 [1967]) *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Günther Kirsi (2015) *Asiakasdokumentointi arviointina mielenterveytyön arjessa: Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta*. Acta Universitatis Tamperensis 2108. Tampere: Tampere University Press.
- Haveri, Arto & Anttiroiko, Ari-Veikko (2009) *Kuntajohtaminen: Haasteena paikallisten kilpailu- ja yhteistyösuhteiden hallinta*. Teoksessa Ilari Karppi & Lotta-Maria Sinervo (toim.) *Governance. Uuden hallintatavan jäsentyminen*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 191–211.
- Hiidenmaa, Pirjo (2000) *Työ ja kieli*. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 116. Helsinki: Gaudeamus, 19–35.
- Johansson, Maarit & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta (2011) *Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä*. Teoksessa Maarit Johansson, Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö (toim.) *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: SKS, 10–23.
- Kuopila, Antti ym. (2007) *Tilaja–tuottaja-toimintatapa – Ideasta käytäntöön*. Näin me sen teimme: Jyväskylä, Oulu, Raisio ja Rovaniemi. Helsinki: Kuntaliitto.
- May, Tim (2001) *Social Research. Issues, Methods and Process*. Kolmas painos. Buckingham Maidenhead: Open University Press.
- Mäkitalo, Åsa & Säljö, Roger (2002) *Talk in institutional context and institutional context in talk: Categories as situated practices*. *Text* 22 (1), 57–82.
- Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma (2005) *Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot*. Jyväskylä: Ps-kustannus
- O'Rourke, Liz (2010) *Recording in social work. Not just an administrative task*. Bristol: Policy Press.
- Prince, Katie (1996) *Boring Records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Raitakari, Suvi (2006) *Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyhteisön palavereissa ja tukisuunnitelmissa*. Acta Universitatis Tamperensis 1183. Tampere: Tampere University Press.
- Taylor, Carolyn & White, Susan (2000) *Practicing Reflexivity in Health and Welfare*. Buckingham: Open University Press.
- Trace, Ciaran B. (2002) *Arcival Science* 2, 137–159.
- White, Sue, Christopher Hall & Sue Peckover (2008) *The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in child Welfare*. *British Journal of Social Work*, 1–21.