

# DOKUMENTOINTI OSANA ASIAKASTURVALLISUUTTA

**Aino Kääriäinen:** *sosiaalityön vanhempi yliopistonlehtori, dosentti, Helsingin yliopisto*

*aino.kaariainen@helsinki.fi*

*Janus* vol. 30 (4) 2022, 392–406

## Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan asiakastyön dokumentointia osana asiakasturvallisuuden rakentamista sosiaalityössä. Sosiaalityössä yksi keskeinen tiedonmuodostuksen työväline ovat asiakastyössä kirjoitetut asiakirjat. Oikeusasiamiehen kanteluratkaisuja (n=41) analysoimalla vastataan kysymykseen, millaisia asiakasturvallisuutta heikentäviä asiakastyön dokumentointiin liittyviä ongelmakohtia esiintyy oikeusasiamiehelle tehdyissä kanteluissa. Sisällönanalyysin perusteella ryhmiteltiin aineistosta seuraavia asiakirjoihin liittyviä huomautuksia: 1) puutteellinen asiakastyön dokumentointi, 2) tiedon keräämisen virheet, tietopyyntöjen laiminlyönti ja tiedon väärinkäyttö ja 3) suunnitelmien puutteet ja päätöksenteon virheet. Asiakastyön dokumentointi on keskeisessä asemassa työskentelyn jälkikäteisarvioinnissa ja asiakkaiden oikeusturvakeinojen käyttämisessä. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien sosiaalihuollon asiakkaiden on tärkeää voida luottaa saamiensa palvelujen oikeellisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen sekä yhdenvertaiseen kohteluun palveluissa.

## ASIAKASTURVALLISUUS JA KIRJOITETTU TYÖ

Sosiaalityössä tiedonmuodostuksen yksi keskeinen työväline ovat työskentelystä laaditut asiakirjat. Asiakastyöstä kirjoittaminen on tiedon keräämistä ammatillisen työskentelyn tueksi ja mahdollistamiseksi. Sosiaalityötä voi luonnehtia ”kirjoitusintensiiviseksi” työksi (Lillis ym. 2017, 47; Brandt 2005, 168), sillä työssä laaditaan päivittäin useita erilaisia asiakirjoja, muistiinpanoja, arvioita ja päätöksiä. Ajantasainen työskentelyn dokumentointi on välttämätöntä asiakkaiden tilanteiden ja palveluntarpeiden käsittelemiseksi, suunnitelmien laatimiseksi, asiakkaiden ja työntekijöiden tavoitettavuuden turvaamiseksi sekä erilaisiin hallinnollisiin ja oikeudelli-

siin prosesseihin vastaamiseksi. Myös työntekijän sairastumisen tai työpaikan vaihtamisen yhteydessä työskentelyn ajantasainen dokumentointi on merkityksellistä, jotta kollegoilla on käytössään tietoa asiakkaan tilanteesta. Asiakastyön dokumentointi voi myös suojella työntekijöitä, jos heistä on tehty valituksia ja oikeuskanteita. (Kääriäinen 2003; Reamer 2015, 130.)

Dokumentointiosaaminen ja asiakirjojen hyödyntäminen on merkittävässä asemassa sosiaalihuollon palvelujen järjestämisessä ja toteuttamisessa. Työ tulee näkyväksi ja sitä arvioidaan asiakirjoihin kirjoitetun perusteella esimerkiksi erilaisissa riitatilanteissa ja oikeusprosesseissa. Mikäli asiakirjat on laadittu puutteellisesti, asiakkaan oikeus hyvään

 Janus

 VERTAISARVIOITU  
KOLLEGIALT GRANSKAD  
PEER-REVIEWED  
www.tsv.fi/tunnus

ja oikea-aikaiseen palveluun voi vaarantua. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa kytkeytyy palveluiden järjestämiseen, tuottamiseen ja toteuttamiseen (Tiri 2019). Asiakkaan tulee saada tarvitsemansa palvelu oman etunsa mukaisella tavalla ja palvelusta tulee aiheutua asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa, eikä asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus saa vaarantua. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017; Pehkonen ym. 2021.) Tässä artikkelissa tarkastelen sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointia ammatillisesta työskentelystä kertovana toimintana ja siten keskeisenä asiakasturvallisuuden toteutumisen arvioinnin välineenä.

Asiakasturvallisuus on yhteydessä asiakkaan oikeuksien toteutumiseen. Näistä oikeuksista olennaisia asiakasturvallisuuden näkökulmasta ovat oikeus hyvään palveluun ja kohteluun, osallisuus, sosiaalinen turvallisuus sekä oikeus tarpeenmukaisiin, riittäviin ja laadukkaisiin palveluihin yhdenvertaisin perustein (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 §; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4–10 §). Mitä haavoittuvammassa asemassa asiakas on, sitä suurempi vastuu ammattilaisilla on hänen turvallisuutensa ja palveluntarpeidensa varmistamisesta (Hämäläinen & Vornanen 2021, 42).

Analysoin tässä artikkelissa sosiaalihuollon asiakirjakäytäntöjä oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista, jotka on julkaistu ratkaisukokoelmassa Edus-

kunnan oikeusasiamiehen sivustolla ([www.oikeusasiamies.fi/ratkaisut](http://www.oikeusasiamies.fi/ratkaisut)). Oikeusasiamiehelle tehtyjen kanteluiden määrä on lisääntynyt huomattavasti viime vuosina ja herättänyt julkista keskustelua. Tutkimuksellista mielenkiintoa näihin asiakirjoihin ei ole sisällöllisesti kohdistettu vielä paljon (kuitenkin Jackson & Saikkonen 2020; Saastamoinen 2021).

Analyysin kohteena olevat kanteluasiakirjat toimivat tutkimuksessani siltana sosiaalihuollon dokumentteihin, dokumentointikäytäntöihin ja asiakkaiden tiedollisten oikeuksien toteutumiseen sosiaalihuollossa. Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävä on valvoa perusoikeuksien toteutumista. Valvottaviin kuuluvat tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät sekä muut julkisia tehtäviä hoitavat. (Laki eduskunnan oikeusasiamiehestä, LOA, 197/2002, 1 §.) Eduskunnan oikeusasiamiehelle voi kannella jokainen, joka katsoo edellä mainittujen valvottavien menetelleen tehtävänsä hoitaessaan lainvastaisesti tai jättäneen täyttämättä velvollisuutensa. Kantelu tehdään kirjallisesti. (LOA, 2 §.) Eduskunnan oikeusasiamies tutkii kantelun, mikäli katsoo, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä.

Tutkimukseni näkökulma on ongelmallisia käytäntöjä konkretisoiva, sillä oikeusasiamies ottaa käsiteltäväkseen tapauksia, joissa on huomautettavaa. Alessandro Sicora (2018, 694) kirjoittaa, kuinka olennaista sosiaalityössä on ottaa vastuu virheistä oppimisesta. Virheisiin takertumisen sijasta pyrin tekstissäni pohtimaan kirjoittajien vaihtoehtoisia mahdollisuuksia ja moraalista

vastuullisuutta (Frankfurt 2003). Työn tekemisen reunaehdot voivat rajoittaa asiakastyöstä kirjoittamista, vaikkei puutteellisesta toiminnasta voi saada vapautusta. Asiakastyöstä kirjoittaminen on keskeinen vallan käytön väline. Kirjoittaja voi valita, miten tätä tekstuaalista määrittelyvaltaansa käyttää asiakkaan tilannetta dokumentoidessaan. Moraalisesti vastuullinen toiminta edellyttää valtaulottuvuuden ja valintojen seurauksien ymmärtämistä (Rowe 2003). Aineiston avulla pyrin tuottamaan tietoa sosiaalihuollon asiakirjojen laatimisen ajankohtaisista puutteista ja analyysin pohjalta pohdin asiakirjojen merkitystä asiakasturvallisuudessa. Tutkimuksessa vastaan kysymykseen, *millaisia asiakasturvallisuutta heikentäviä asiakastyön dokumentointiin liittyviä ongelmakohtia esiintyy oikeusasiamiehelle tehdyissä kanteluissa.*

#### TEKSTIT ASIAKASTYÖN SUUNNITTELUSSA JA PÄÄTÖKSENTEOSSA

Työskentelyn dokumentointi ja päätöksenteon kirjallinen muoto ovat keskeisiä palveluperiaatteita virkavastuulla toteutettavissa palveluissa hallinnonalasta riippumatta (hallintolaki 434/2003). Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja puolueettomasti sekä oikeasuhtaisesti tavoiteltuihin päämääriin nähden (6 §). Viranomaisen on huolehdittava palveluperiaatteista ja palvelun asianmukaisuudesta, neuvonnasta sekä käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (7–9 §). Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) korostaa yhdenmukaisten menettelytapojen tärkeyttä sosiaalihuollon tehtävien hoidossa. Sosiaalityön ajantasaisella

ja laadukkaalla dokumentoinnilla on merkitystä hoito- ja palvelukokonaisuuksien hallinnassa, haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun turvaamisessa sekä kokonaisvaltaisesta tuesta huolehtimisessa (StVM 47/2014).

Kirjoittamisella on erilaisia funktioita. Kirjoittamalla työstä asiakirjaan, sosiaalityöntekijä voi tallentaa ajatteluaan ja ymmärrystään tilanteesta, jolloin hän pystyy sekä itse palaamaan asiakirjan kuvaamaan tilanteeseen, mutta myös kertomaan asiakkaalleen ammatillisesta ajattelustaan. Asiakastyön dokumentoinnilla on myös tavoitteellisia tehtäviä, esimerkiksi saada päätös tai arvio tehtyä. Tekstien pohjalta työtä myös päästään arvioimaan numeerisesti tai asettamaan tavoitteita työsuoritusten tai päätösten tekemiseksi. (Ks. Kääriäinen 2003; 2016; Huuskonen 2014; Lillis ym. 2020, 473.)

Asiakastyöstä kirjoittaminen ja asiakirjojen laatiminen sosiaalityössä ja sosiaalihuollossa on yhtäaikaista sekä institutionaalista toimintaa, mutta samalla hyvin henkilökohtainen ammatillinen työprosessi. Kirjoittaessaan asiakastietojärjestelmään sosiaalityöntekijä tekee valintoja, mitä ja miten kirjoittaa ja mitä jättää tekstin ulkopuolelle. Nämä valintaprosessit eivät ole aina tietoisia ja ne kytkeytyvät tilanteisiin sekä henkilökohtaisiin työtapoihin (Huuskonen & Vakkari 2015). Kirjoittaminen on yhtäältä hyvin näkyvää, sillä puuttuvat tai huolimattomasti laaditut asiakirjat tulevat esiin ennemmin tai myöhemmin. Toisaalta kirjoittaminen on usein näkymätöntä, sillä siihen käytettyä aikaa, tilaa tai toimimattomia välineitä ei useinkaan oteta huomioon (teksti)

työtä arvioitaessa. Sosiaalityöntekijät kokevat usein kirjoittamisen keskeytyvänä toimintana, jossa esimerkiksi puhelimeen vastaaminen tai kollegan konsultointi katkaisevat työskentelyn. Kirjoittaminen myös keskeyttää tai jopa estää muuta merkittävää työskentelyä sosiaalityössä, mikäli dokumentointiin käytettävä aika vie mahdollisuuden esimerkiksi asiakkaan tapaamiselta. (Lillis ym. 2020, 472.)

Theresa Lillis kirjoittajakumppaneineen (2017) nostaa esiin kirjoittamisen paradoksaalisuuden sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät laativat rutiininomaisesti monenlaisia tekstejä työssään, vaikka kirjoittaminen ei ole työskentelyn keskiössä. Sosiaalityöntekijät itse määrittelevät kirjoittamisen merkittäväksi osaksi työtään, vaikka ovat toisaalta hyvin turhautuneita ajasta, joka heidän täytyy käyttää kirjoittamiseen. He eivät aina pysty tunnistamaan, mitkä ulottuvuudet kirjoittamisessa kuuluvat merkittäviin ja mitkä vähemmän tarpeellisiin (myös Huuskonen & Vakkari 2015). Jokapäiväisen kirjoittamisen kompleksisuus on hyvin näkyvää käytännön toimijoille, mutta se on vähäistä sosiaalityötä ohjaavissa säädöksissä, kouluksessa ja ammatillisissa vaatimuksissa. Dokumentointiin kiinnitetään huomiota usein vain silloin, kun se havaitaan ongelmalliseksi tai puutteelliseksi. (Lillis ym. 2017, 46–47.)

Asiakastyöstä kirjoittaminen on kontekstuaalista eli yksittäisen tekstin laatimiseen vaikuttavat kirjoittamisen tilanne, institutionaaliset käytännöt ja sosiokulttuurinen asenneilmapiiri (Kääriäinen 2003, 131). Virpi Jylhä kirjoittajakumppaneineen (2021, 109)

nostaa esiin, kuinka jokaiseen työyhteisöön muodostuu virallisen toimintakulttuurin lisäksi epävirallinen toimintakulttuuri, jonka yhteisön jäsenet tunnistavat yhteiseksi tavaksi toimia. Asiakastyön dokumentointikäytännöt ovat tyypillisesti sellaisia, mitä aiemmat kirjaukset ja työyhteisön tavat kirjoittaa arkisesta työstä ohjaavat (Trace 2002, 155). Työyhteisön kirjoitustapoihin soiaalustutaan, eikä uudenlaisille kirjoittamisen tyyलेille aina löydy tilaa (Kääriäinen 2003, 159). Tästä voi seurata, ettei tiedon hallintaan ja tiedonmuodostuksen tapoihin etsitä toimivampia ratkaisuja ennen kuin asiasta saadaan huomautus esimerkiksi oikeusasiamiehen taholta.

Sosiaalityössä teksteillä on olennainen merkitys päätöksenteossa ja työskentelyn arvioinnissa sekä valvonnassa. Usein vasta päätöksenteko- ja valitusprosessit tekevät työssä laaditut tekstit näkyviksi sekä työntekijöille itselleen että asiakkaille ja myös oikeudellisille toimijoille. Tekstit lymyävät asiakastietojärjestelmissä hiljaisina siihen saakka, kunnes ne syystä tai toisesta kaivetaan esiin. Sosiaalihuollon siirtyessä Kanta-palveluihin vuosien 2024–2026 aikana (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 2021/784) asiakastietojen näkyvyys parantuu suhteessa asiakkaaseen ja tietojen siirto eri palveluntuottajien välillä sujuu nykyistä jouhevammin. Asiakas-turvallisuuden näkökulmasta tiedonkulun sujuvoittaminen on myönteinen asia, mutta samalla tietojen käytettävyyden parantaminen lisää vaatimuksia kommunikoida selkeästi ja täsmällisesti.

## AINEISTO JA ANALYYSI

### *Oikeusasiamiehen ratkaisut ja aineiston muodostaminen*

Vuonna 2020 Eduskunnan oikeusasiamiehelle saapui kanteluita ennätysluiset 7 059. Tämä on noin 800 (13 %) enemmän kuin vuonna 2019 (6 267). Suurimmat kantelumäärät kohdistuivat sosiaalihuoltoon (1 196), poliisiin (852) ja terveydenhuoltoon (802). (Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus 2020, 44, 46, 47.)

Tutkimuksen aineisto on kerätty ja muodostettu oikeusasiamiehen ratkaisuhaku-sivustolta syyskuussa 2021. Sivustolla julkaistaan oikeusasiamiehen ratkaisuja, tarkastuskertomuksia ja lausuntoja, joilla on erityistä oikeudellista tai yleistä mielenkiintoa. Ratkaisut ovat suomen tai ruotsin kielellä, ja niistä on poistettu salassa pidettävät ja tarpeettomiksi katsotut tiedot. Hallinnonalaksi valitsin sosiaaliturvan ja seuraavat hakusanat: asiakirja\*, dokum\*, puutteet\*, puuttu\*, puutteelli\* ja asiakasturval\*. Tällä tavoin haettuna tapauksia löytyi yhteensä 560, jotka olivat tulleet vireille aikavälillä 1998–syyskuu 2021. Koska olin kiinnostunut lähiajan ratkaisuihin, rajasin aineistoa asian vireilletulovuosiin 2018–2021, jolloin tapauksia valikoitui mukaan 228 (vuonna 2018: 89; 2019: 82; 2020: 54 ja 2021: 3).

Aineiston muodostaminen eteni siten, että luin jokaisen asiakirjan selvittääkseni, käsitelläänkö siinä *asiakirjojen merkitystä asiakasturvallisuuden muodostumisessa, sen vaarantumisessa tai yhteyttä palvelunsaantiin*. Olin kiinnostunut asiakirjojen merkityksestä asiakkaan saaman palvelun asianmukaisessa hoi-

tamisessa ja ratkaisemisessa. Määrittelin tämän analyysini *teemaksi* eli ennakolta määritetyksi puheenaiheeksi, josta lauseessa sanotaan jotakin. Tämän perusteella aineistosta rajautui pois osa teksteistä. Päätin myös jättää tässä vaiheessa analyysin ulkopuolelle tekstilajiltaan kanteluista poikkeavat oikeusasiamiehen tarkastuskertomukset. Tallensin aineistoon valikoidut asiakirjat palvelutoiminnan mukaan seuraavasti: lastensuojelu (20 kpl, 153 sivua), toimeentulotuki (10 kpl, 60 sivua), vammaispalvelut (7 kpl, 59 sivua) ja vanhuspalvelut (4 kpl, 34 sivua). Aineisto käsittää 41 tapausta, yhteensä 306 sivua.

Tutkimusaineisto on koottu julkisista asiakirjoista, mikä helpottaa tutkimuseettisten näkökohtien huomioimista. Olen tutkijana sitoutunut tuottamaan tietoa yhteiskunnallisten instituutioiden ja vallankäytön epäkohdista, ja samalla käsittelemään tutkimuksessa esiin tulevia aiheita ja toimintayksiköitä niin, että henkilöiden anonymiteetti turvataan.

### *Analyysi*

Tutkimukseni liittyy virkakielen ja institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen traditioon. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut edustavat asiakirjoina oikeudellishallinnollista tekstilajia. Hallinnollisille teksteille on tyypillistä, että ne noudattavat tiettyä rakennetta. Oikeusasiamiehen julkaisemissa ratkaisuasiakirjoissa kantelua koskevien asiakirjojen otsikkorakenne on seuraava: 1) Kantelu (aiheen kuvaaminen), 2) Selvitys (tietojen pyytäminen ja saaminen), 3) Ratkaisu (esitetään oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat, asiakirjaselvitys ja asian arviointi) sekä

4) Toimenpiteet (mitä ratkaisusta seuraa).

Analyysimenetelmäni sisältää sisällön erittelyä, jolloin poimin ratkaisuisista dokumentointiin liittyviä tekstikatkelmia ja sisällön analyysiä, jolloin tarkastelin erottelemiani tekstikatkelmia sisällöllisesti (ks. Attridge–Striling 2001). Etenin aineiston analyysissä laatimalla taulukon (ks. taulukko 1), johon poi-

min jokaisesta kantelusta *asiakirjoihin ja työn dokumentointiin* kohdistuvat tekstikohdat. Pidin tässä vaiheessa erillään kantelijan esiin nostamat asiat, oikeus-asiamiehen saaman selvityksen ja kannanoton. Käsittelin asiakirjoja diaarinumeroittain, jolloin alkuperäistekstiin oli mahdollista palata missä vaiheessa tahansa. Asiakirjoja ja dokumentointia sisältäviä tekstikatkelmia kertyi kaikkiaan 60 sivua.

### Taulukko 1. Esimerkki analyysistä

| <i>Kantelija</i>   | <i>Oikeusasiamies</i>  | <i>Sisällölliset teemat</i>   |
|--|--|---|
| Kantelija kertoi pyytäneensä toistuvasti lapsesta laadittuja sosiaalihuollon asiakirjoja saadakseen korvausasiansa selvitettyä. (342/2019) | [...] Asiakirjoista ilmenee, että kantelija on useaan eri otteeseen pyytänyt taloudellista tukea itselleen ja lapselle sekä pyytänyt [kunnan] sosiaalitoimen viranhaltijoilta sosiaalihuollon asiakaslain tarkoittamalla tavalla selvitystä omista oikeuksistaan. Saamastani selvityksestä ja <i>asiakirjoista ei ilmene, millä tavoin kantelijalle on sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:n tarkoittamalla tavalla selvitetty hänen oikeutensa ja viranomaisen velvollisuudet asiassa.</i><br>[...]<br>Kantelijan <i>tietopyyntöä ei käsitelty</i> muutoin kuin ilmoittamalla hänelle, ettei mainittuja tietoja ole. Kuten olen edellä todennut, mainitut asiakirjat löytyivät ja luovutettiin kantelijalle kuitenkin vasta selvityspyyntöni jälkeen. Saamastani selvityksestä ilmenee, <i>ettei kantelijan tietopyyntöjä ole käsitelty sillä tavoin kuin julkisuuslaissa edellytetään.</i> Käsittely on ollut kantelijan oikeuksien toteutumisen kannalta piittaamatonta ja se on saattanut vaarantaa vakavasti kantelijan ja hänen hoidossaan olevan lapsen etuja ja oikeuksia.<br>[...]<br>Totean, että kyseisillä luovuttamatta jätetyillä asiakirjojen sisältämällä tiedoilla on merkitystä arvioitaessa sitä, tuleeko kantelijalle suorittaa sellaisia korvauksia kuin lastensuojelulaissa ja perhehoito-laissa ja tätä aikaisemmassa lainsäädännössä on edellytetty. <i>Koska asiakirjoja ei toistuvista pyynnöistä huolimatta ole luovutettu kantelijalle, ei hän ole voinut käyttää hänelle laissa säädettyjä oikeusturvakeinoja</i> esimerkiksi saattamalla asiaa hallinto-oikeuden käsiteltäväksi hallintoriita-asiana. Tämän vuoksi pidän [kunnan] sosiaalitoimen laiminlyöntiä vakavana. [...] | Puutteellinen työn dokumentointi.<br><br>Asiakkaalle ei ole selvitetty hänen oikeuksiaan ja viranomaisen velvollisuuksia.<br><br>Tietopyynnön käsittely puutteellista.<br>Tietopyyntöön vastaamisen virhe.<br><br>Kantelijan oikeusturvakeinojen käyttämisen estäminen. |

Sisällön erittelemisen jälkeen siirryin tarkastelemaan katkelmien sisällöllisiä teemoja tarkemmin. Oikeusasiamiehen lausunnoissa lainsäädäntö on vahvasa asemassa asian käsittelyssä. Koostin näistä temaattisista poiminnoista (yht. 63) kolme kokonaisuutta, jotka nimeisin seuraavasti:

1. Puutteellinen työn dokumentointi (15 kpl)
2. Tiedon keräämisen virheet, tietopyyntöjen laiminlyönti ja tiedon väärinkäyttö (20 kpl)
3. Suunnitelmien puutteet ja päätöksenteon virheet (28 kpl)

Yleisyystason nostamisen yhteydessä jätin huomiotta palvelutoiminnan, johon ratkaisu oli liittynyt, sillä kokonaisuutena kanteluratkaisut kohdistuivat haavoittuvassa asemassa olevien palveluihin ja kohteluun viranomaisessa. Kun puran analyysiä tulosluvuissa, merkitsen aineistokatkelmiin ratkaisun diaarinumeron.

#### **PUUTTEELLINEN TYÖN DOKUMENTOINTI JA ASIAKIRJAT VALVONNAN VÄLINEINÄ**

Asiakastyön dokumentointi on olennaista työskentelyn toteutuksessa ja valvonnassa. Jos työstä ei ole kirjoitettu muistiinmerkintöjä, siitä ei jää jälkiä, ja on jopa esitetty, ettei työtä ole näin ollen tehty lainkaan (Lillis ym. 2017). Oikeusasiamies korostaa kanteluratkaisuissaan asiakirjojen merkitystä toiminnan valvonnan ja lainmukaisuuden, mutta ennen kaikkea asiakkaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Esimerkiksi lapsesta laitoksessa laaditut asiakirjat ovat julkisuuslain (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta,

JulkL 621/1999) tarkoittamia asiakirjoja, ja ne on laadittu lapsen sijoittaneen kunnan toimeksiannosta. Tähän valvontaulottuvuuteen oikeusasiamies (esimerkki 1) otti kantaa seuraavasti:

#### **Esimerkki 1**

*”Viranomaisen velvollisuutena on ohjata sijaishuoltoa antavaa laitosta asianmukaiseen ja riittävän selkeään ja informatiiviseen asiakirjojen kirjaamiseen ja niiden ylläpitämiseen. [...] Päätösten ja kasvatusmenetelmien kirjaamisella sekä lasta koskevilla muilla asiakirjamerkinnoilla on suuri merkitys lapsen oikeuksien toteutumisen kannalta sekä rajoituspäätösten ja laitoksen käytösten valvonnan kannalta.” (3726/2018)*

Päivittäin tehdyillä asiakirjamerkinnoilla on tärkeä merkitys arvioitaessa esimerkiksi laitoksessa asuvaan lapseen kohdistettuja rajoitustoimenpiteitä ja niiden lainmukaisuutta. Oikeusasiamies korostaa sosiaalityöntekijän velvollisuutta tutustua lapsesta tehtyihin päivittäismerkintöihin laitoksen toiminnan arvioimiseksi. Tämän kaltainen toiminnan arviointi ja valvonta on sijaishuollossa asuvan lapsen asiakasturvallisuuden toteutumisesta huolehtimista. Tätä havainnollistaa seuraava katkelma (esimerkki 2):

#### **Esimerkki 2**

*”Mielestäni tässä tapauksessa myös rajoitustoimenpiteiden valvonta on ollut riittämätöntä. Pelkästään rajoituspäätöksen perusteluista ilmenevän johdosta olisi sosiaalityöntekijän tullut arvioida rajoituspäätöksen lainmukaisuutta. Mielestäni sosiaalityöntekijän olisi tullut pyytää lapsesta tehtyt eristämistä koskevat seurantamerkinnot. Kuten olen edellä todennut, seurantamerkinnot ei ollut siis tehty. Viimeistään tässä vaiheessa sosiaalityöntekijän olisi tul-*

*lut arvioida yhdessä laitoksen kanssa, millä tavoin ja millä perusteilla rajoitustoimenpiteisiin sijaishuoltopaikassa ryhdytään.” (5683/2018)*

Siitä, mitä työssä on tehty, voi jälkikäteen lukea vain asiakirjoista. Asiakas-työstä laaditut tekstit ovat joustamattomia, sillä ne eivät selitä kaikkea sitä, mitä on kenties keskusteltu, sovittu, toimittu tai tehty (Trace 2002). Asiakirjoista voi lukea vain sen, mitä niihin on kirjoitettu, mutta ei sitä, mitä todellisuudessa on tehty (Kääriäinen 2003). Oikeusasiamies nostaa esiin huomionsa siitä, että asiakirjoista on luettavissa lupauksia asiakkaalle (esimerkki 3), joita ei kuitenkaan ole täytetty:

#### Esimerkki 3

*”Sosiaalityöntekijä on [...] asiakirjamerkintöjen mukaan luvannut kantelijalle, että asiaa ryhdytään selvittämään. Minulle toimitetusta selvityksestä ei kuitenkaan ilmene mitenkään, että kantelijan esiintuomia asioita olisi ryhdytty selvittämään, eikä se, että niihin olisi puututtu sijoittajakunnan taholta. Korostan vielä uudestaan tässä yhteydessä, että sijaishuollosta vastuussa olevan viranomaisen on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin, jos lapsi kertoo kokeneensa epäoikeudenmukaista, epäasiallista tai lainvastaista kohtelua sijoituspaikassaan.” (286/2019)*

Asiakirjoista tehdyn työn lukeminen on keino tehdä jälkikäteisarviointia toiminnan lainmukaisuudesta sekä asiakasturvallisuuden toteutumisesta laajemmin. Haavoittuvassa asemassa olevan lapsen, joka elää etäällä läheisistään, on voitava luottaa viranomaisen antamiin lupauksiin. Asiakirjojen merki-

tys työskentelyn jälkikäteisarvioinnissa tulee konkreettisesti esiin oikeudellisten prosessien yhteydessä. Esimerkiksi kanteluita tutkiessaan oikeusasiamies pyytää selvityksiä eri osapuolilta. Selvitykset ovat jälkikäteen annettuna usein tarkkoja ja tilannetta dokumentoivia, mutta voivat esittää kantelijan ja vastaa-jan näkökulmat ristiriitaisina. Asiakas-turvallisuuden syntymisen ja asiakkaan luottamuksen näkökulmista tällaisen (esimerkki 4) ristiriidan muodostuminen on haitallista:

#### Esimerkki 4

*”Ristiriitaisten asiakasasiakirjakirjausten osalta kiinnitän [kaupungin] sosiaali- ja terveystoimen huomiota siihen, että sosiaalihuollon päätökset ja kirjaukset tulee tehdä huolellisesti niin, että niihin kirjatut seikat vastaavat asioiden kulkua ja että säännösten noudattamisesta ei jää jälkikäteisarvioinnissa epäselvyyttä.” (806/2019)*

Ristiriitojen selvittämisessä päivittäismerkinnät turvaavat sekä työntekijän että asiakkaan oikeuksia. Oikeusasiamies joutuu ratkaisuisaan huomauttamaan usein lastensuojelulain (33 §) velvoitteesta merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakirjoihin asiakkuuden alusta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Asiakirjoihin sisältyvä valvontaulottuvuus on olennainen. Sosiaalityöntekijän velvollisuus on valvoa sijaishuollon toteutumista ja laatua. Ilman päivittäisdokumentaatiota ja rajoitusten perusteluita valvontatehtävästä suoriutuminen on mahdotonta.



**TIEDON KERÄÄMISEN VIRHEET,  
TIETOPYYNTÖJEN LAIMINLYÖNTI  
JA TIEDON VÄÄRINKÄYTTÖ**

Sosiaalihuollossa asiakastietojen kerääminen ja asiakirjojen laadinta on perustyötä, joka on johdonmukainen osa asiakastyön prosesseja. Dokumentointityön lisäksi ammattilaisten tehtävänä on huolehtia asiakkaiden tiedollisten oikeuksien toteutumisesta. Asiakkaalla on aina oikeus tietää, miksi häntä koskevia tietoja kerätään, mihin hänen antamia tietoja käytetään ja mihin niitä voidaan edelleen luovuttaa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 13 §).

Sosiaalihuollossa lähtökohta on, että asiakas itse toimittaa ne selvitykset ja asiakirjat, joita tarvitaan asian selvittämisessä ja ratkaisemisessa. Seuraavassa oikeusasiamiehelle saapuneessa kantelussa (esimerkki 5) asiakas oli asunnon ja haki apua tilanteeseensa. Hän ei suostunut allekirjoittamaan lomaketta, jossa hän olisi suostunut täysin rajattomaan itseään koskevien tietojen keräämiseen ja luovuttamiseen. Hän kertoi suostuvansa vain asunnon saamiseen liittyvien tietojen keräämiseen. Kantelun mukaan hänet ajettiin ulos toimistosta ilman apua, neuvoja tai ohjausta.

**Esimerkki 5**

*”Kantelijan asumispalveluhakemus on hylätty sillä perusteella, ettei hän allekirjoittanut suostumuslomaketta. Asumisen tuen käytössä oleva suostumuslomake on yleisluontoinen eikä siinä yksilöidä sitä, mitä ja mistä tietoja hankitaan päätöstä tehtäessä tai mitkä tiedot hakijan tulisi toimittaa. Oikeasuvaatimuksessaan kantelija kertoo, että on valmis antamaan tietoja, jos häntä in-*

*formoidaan, mitä tietoja tarvitaan ja mihin niitä käytetään. Edellä selvitetyn perusteella voidaan katsoa, ettei viranhaltija ole voinut perusteellaan hylätä hakemusta.[...] Katson myös, ettei tiukkojen ehtojen asettaminen ole asianmukaista tilanteessa, jossa asiakkaan mahdollisuudet saada muuta kautta tarvitsemaansa välttämätöntä apua ja tehdä valintoja eri palveluntarjoajien kesken ovat heikot.” (1709/2019)*

Lomakkeiden avulla voidaan nopeuttaa asiakkaiden asiointia ja huolehtia riittävien ja asianmukaisten tietojen keräämisestä. Tämä edellyttää, että viranomaisen lomakkeet ovat täsmällisiä ja erilaiset asiakasryhmät huomioivia sekä helppokäyttöisiä. Lomakkeiden käyttö ei saa johtaa palvelujen menettämiseen tai asioiden käsittelyn hidastumiseen ja asiakasturvallisuuden vaarantumiseen.

Aineistossa oli tapauksia, joissa kantelija oli pyytänyt sosiaalitoimelta itseään koskevia asiakirjoja niitä kuitenkaan saamatta. Oikeusasiamies joutuu muistuttamaan, että asiakirjapyyntö on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun viranomainen on saanut asiakirjan saamista koskevan pyynnön (JulkL 621/1999, 14, 4 §). Mikäli pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niiden käsitteleminen vie aikaa esimerkiksi muita henkilöitä koskevien tietojen salaamiseksi, on asia ratkaistava ja annettava tieto asiakirjasta viimeistään kuukauden kuluttua. Seuraavassa (esimerkki 6) kiinnitän huomiota epäasialliseen viestintään, jonka kohteeksi asiakas on joutunut pyytäessään itseään koskevia asiakirjoja:

## Esimerkki 6

*”Kantelijan tietopyyntöä ei käsitelty muutoin kuin ilmoittamalla hänelle, ettei mainittuja tietoja ole. Kuten olen edellä todennut, mainitut asiakirjat löytyivät ja luovutettiin kantelijalle kuitenkin vasta selvityspyynnöni jälkeen. [...] Käsitteily on ollut kantelijan oikeuksien toteutumisen kannalta pitkäaikaista ja se on saattanut vaarantaa vakavasti kantelijan ja hänen hoidossaan olevan lapsen etuja ja oikeuksia.” (342/2019)*

Esimerkin kuvaamassa tilanteessa viranomaisen asiakirjojen luovuttamattomuus estää asiakasta käyttämästä hänelle kuuluvia oikeusturvakeinoja, esimerkiksi saattamalla asia hallinto-oikeuden käsiteltäväksi hallintoriitana. Asiakasturvallisuuden toteutumisen näkökulmasta asiakkaan oikeus omiin asiakirjoihinsa on merkityksellinen.

Tiedonhallinnan toimivuus on turvallisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toteutumisen edellytys. Hoitoon ja palveluihin liittyvät päätökset tehdään käytettävissä olevan tiedon perusteella. (Jylhä & Kuusisto 2021, 117.) Työpaikan tietokulttuurilla on vahva rooli siinä, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio pystyy hallitsemaan tarvitsemaansa tietoa, ja se vaikuttaa edelleen palveluiden toteuttamiseen (mt., 120). Seuraava (esimerkki 7) havainnollistaa sosiaalihuollon tiedonhallinnan puutteita tiedon luovuttamisen ja hallinnoinnin kysymyksissä:

## Esimerkki 7

*”Saamastani selvityksestä on myös pääteltävissä, että kantelijaa koskevia tietoja on luovutettu kantelijan vanhasta sijaishuolto paikasta kantelijan silloiseen uuteen*

*sijaishuolto paikkaan ilman toimivaltaisen viranomaisen arviointia luovutettavien tietojen välttämättömyydestä siten kuin julkisuuslaissa edellytetään. Totean edellä sanotun lisäksi, että viranomaisen tulee järjestää asiakirjapyyntöjen käsittely siten, ettei käsittelystä ole viiveitä. Viranomaisen on myös varmistettava, että tietopyyntö käsitellään huolellisesti siten, ettei tietoa pyytävä joudu viranomaisen huolimattoman menettelyn johdosta uudistamaan tietopyyntöään.” (1165/2021)*

Tiedonhallinnan merkitys osana asiakkaan hyvää palvelua ja hoitoa korostuu erityisesti tietopyyntöjen yhteydessä, oli tiedon pyytäjänä asiakas, hänen läillinen edustajansa tai yhteistyökumppani. Tietojen luovuttaminen edellyttää aina, että tieto on välttämätöntä sosiaalihuollon tarpeen selvittämisen tai toimenpiteen toteuttamisen yhteydessä, jota varten tietoja kerätään tai luovutetaan. Asiakastietojen hyvä hallinta on keskeistä asiakasturvallisuuden toteutumisen arvioinnissa ja turvaamisessa.

#### SUUNNITELMIEN PUUTTEET JA PÄÄTÖKSENTOEN VIRHEET

Sosiaalihuollon palveluihin liittyvä olennaisena osana työskentelyä ohjaavia ja toimintaa dokumentoivia asiakirjoja. Tällaisia ovat esimerkiksi palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma, joiden laatimisesta säädetään sosiaalihuoltolaissa (36 §, 39 §). Asiakassuunnitelma voidaan laatia, kun asiakkaan palvelutarpeet on arvioitu. Jotta suunnitelma olisi mahdollisimman toteuttamiskelpoinen, on ensisijaista, että se tehdään yhteistyössä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelma on väline, jonka avulla sovitaan yh-

teen asiakkaan palvelutarpeita ja palvelujen tarjontaa. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että esimerkiksi erimielisyystilanteessa asiakkaan oma käsitys palveluiden tarpeesta voidaan kirjata asiakassuunnitelmaan. Olennaista on, että asiakas saa tietää, millaisia palveluita ja tukitoimia hänelle on suunniteltu ja miten hänen itsensä pitää toimia asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Suunnitelma on keskeinen asiakirja myös asiakasturvallisuuden arvioinnissa. Vaikka toimintakäytännöt on kuvattu hyvin sosiaalihuoltoa koskevilla toimintaohjeissa, oikeusasiamiehelle tulleiden kanteluiden perusteella asiakassuunnitelmien laatiminen saattaa viivästyä, eikä niitä aina päivitetä riittäväällä tavalla (esimerkki 8):

#### Esimerkki 8

*”Totean kantelijan lasten asioista vastanneiden sosiaalityöntekijöiden toimineen asiakassuunnitelmien päivittämisessä lainvastaisesti, kun asiakassuunnitelman tekeminen on viivästynyt tai päivittämistä ei ole tehty laissa säädettyssä ajassa. [...] Saamani selvityksen perusteella kantelijan tiedusteluihin ei myöskään ole vastattu. Pidän virheitä vakavina. [...] Katson myös X:n kaupungin lastensuojelun palveluesimiesten laiminlyöneen velvollisuutensa valvoa asiakassuunnitelmien tekemistä.” (4287/2020)*

Sosiaalihuollon ammatillisella on velvollisuus selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä eri vaihtoehdot ja muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Olennaista on, että oikeudet ja velvollisuudet selitetään ymmärrettävästi hänen yksilöllisen tilanteensa huomioiden. Työkentelystä tehdään suunnitelma, josta kerrotaan ymmärrettävästi. Suunnitel-

ma on myös tarvittaessa ja säännöllisesti päivitettävä. Ammatillaisen tehtävänä on turvata asiakkaan oikeuksien toteutuminen. Suunnitelma ei voi olla irrallinen dokumentti suhteessa palveluihin, joihin asiakas on oikeutettu tai joita hän voi hakea. Seuraava (esimerkki 9) oikeusasiamiehen lausuma havainnollistaa tätä:

#### Esimerkki 9

*”Totean, että asianmukaisesti tehdyt asiakaskirjauksetkaan eivät poista viranomaisen laissa säädettyä velvollisuutta laatia palvelusuunnitelma vaikeavammaiselle henkilölle. [...] Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmas- ta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen ja elämäntilanteeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä. Lähtökoh- tana olisi pidettävä sitä, ettei palvelusuunnitelmaan kirjattuja seikkoja tulisi ilman perusteltua syytä sivuuttaa päätöksenteos- sa. Koska palvelusuunnitelman merkitys suhteessa palveluja ja tukitoimia koskevan hallintopäätökseen saattaa olla asiakkaalle epäselvä, sosiaalitoimen viranhaltijan tulee asiakaslain 5 §:n mukaisesti selvittää asi- akkaalle hänen oikeutensa ja ohjata hänet palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä tekemään tarvittavat hakemukset palvelujen ja tukitoimien saamiseksi.” (2549/2019)*

Palvelujen suunnittelu on erityisen tärkeää haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden kohdalla. Jos kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, asian viivytyksettömään käsittelyyn ja päätöksentekoon on kiinnitettävä erityistä huomiota. Oikeus saada päätös niistä toimista ja palveluista, mitkä koskevat itseä, on olennainen oikeus- turvakeino. Päätös perusteluineen on

asiakirja, joka annetaan kirjallisesti muutoksenhakuohjeineen (hallintolaki 343/2003, 46 §). Oikeusasiamies kiinnitti huomiota puutteisiin päätöksen perusteluissa. Perustelujen löytyminen vain päivittäismerkinnöistä tai asiakasmuistiinpanoista (esimerkki 10) ei ole riittävää, sillä niitä ei yleisesti toimiteta päätöksen liitteinä.

#### Esimerkki 10

*”Päätökseen ei siis ole kirjattu niitä seikkaperäisempiä perusteluita huoneen tarkastamiselle, jotka ilmenevät laitoksen minulle antamasta selvityksestä sekä erityisesti kantelijaa koskevista laitoksen laatimista päivittäismerkinnöistä. Ei ole myöskään riittävää, että yksityiskohtaisemmat rajoitustoimenpiteiden käyttämisen perusteet ilmenevät ainoastaan lapsesta tehdyistä päivittäismerkinnöistä, koska näitä merkintöjä ei yleensä anneta lapselle tai hänen huoltajalleen tiedoksi. Sen sijaan itse päätös annetaan aina kirjallisesti tiedoksi myös lapselle itselleen.” (1914/2020)*

Rajoitustoimenpiteiden perusteleminen myös päätöksessä on olennaista, jotta asianomainen henkilö tai hänen omaisensa voivat saada tietoa, mihin rajoitus perustuu ja voivat käyttää heille kuuluvia oikeussuojakeinoja. Rajoituspäätös voidaan tehdä kuulematta lasta, mikäli tilanne sitä vaatii, mutta kiireellisyys tulee perustella päätöksessä (ks. esimerkki 11):

#### Esimerkki 11

*”Kaikissa laitoksessa tehdyistä rajoituspäätöksistä ilmenee, että kantelija on jätetty kuulematta asian kiireellisuuden vuoksi. Kiireellisyyttä ei ole kuitenkaan päätöksissä perusteltu, eikä se ilmene myöskään aina muista kantelijasta tehdyistä asiakirjamerkinnöistä. Päätösten mukaan kantelijan*

*mielipidettä on kuitenkin selvitetty, mutta päätöksissä ei ole kuvattu tarkemmin mielipiteen sisältöä.” (2742/2020)*

Päätöksen perusteluvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta, myös sen perusteista. Päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisista perusteluista. Niillä on siis keskeinen merkitys sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien käyttämisen ja niiden toteutumisen kannalta. Päätöksen perustelu on olennainen asiakkaalle, jotta hän voi saada tiedon, miksi päätös on tehty ja voi halutessaan hakea siihen muutosta. Riittävät perustelut lisäävät asiakkaan luottamusta päätökseen. Päätöksen oikea-aikaisuus ja siihen liittyvä asianosaisten kuuleminen on osa oikeusturvaa ja asiakasturvallisuuden muodostumista. Päätöksiä ei voi tehdä takautuvasti, sillä tällöin asiakkaalla ei ole mahdollisuutta hakea päätöksen täytäntöönpanon kieltoa tai käyttää muita oikeusturvakeinoja. Muutoksenhakuohjeet ja muutoksen hakemiseen neuvominen ovat osa hyvää hallintoa ja olennaista oikeussuojan toteutumisen kannalta. Päätöksen oikeellisuuden arviointi voi tapahtua vain perustelujen pohjalta.

#### JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Oikeusasiamiehen sosiaalihuollon kanteluratkaisujen tutkiminen paljasti, että: 1) osassa työprosesseja työtä dokumentoidaan puutteellisesti, jolloin asiakirjojen valvontaulottuvuus heikkenee, 2) tietoa kerätään ja käytetään virheellisesti, eikä tietopyyntöihin vastata asianmukaisesti sekä 3) asiakassuunnitelmia laa-

ditaan puutteellisesti ja päätöksenteossa tehdään virheitä. Analyysi konkretisoi käsitystä siitä, että asiakastyön dokumentoinnilla on merkitystä asiakasturvallisuuden muodostumisessa. Asiakastyöstä laaditut asiakirjat välittävät tietoa asiakkaille päätösten perusteluista ja työskentelyn suunnista. Dokumenttien avulla sosiaalityöntekijät voivat valvoa tilaamiensa palvelutoimintojen lainmukaisuutta ja asiakkaidensa etua. Asiakirjat ovat valvonnan väline sekä perustuslainmukaisen toiminnan valvomiseen että palveluiden asiakasturvallisuuden varmistamiseen.

Päätöksentekomenettelyjen virheet, asiakastiedon käsittelemisen puutteet sekä palveluntarpeen arviointien ja niiden pohjalta laadittujen asiakassuunnitelmien huono laatu aiheuttavat asiakkaille hyvinvointia uhkaavia tilanteita. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien sosiaalihuollon asiakkaiden on tärkeää voida luottaa saamiensa palvelujen oikeellisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen sekä yhdenvertaiseen kohteluun palveluissa. Tässä turvaamistehtävässä sosiaalihuollon ammattilaiset ovat keskeisessä roolissa. (Myös Välimäki ym. 2021, 163.)

Sanna Välimäki kirjoittajakumppaneineen (2021, 165) huomauttaa, että ”[k]un [...] ammattilaisille annetaan tapausten tulkinnan pohjalta ohjeistuksia, olisi kiinnitettävä enemmän huomiota siihen, mikä estää heitä tekemästä hyvää ammatillista työtä”. Tämä huomautus on tärkeä käsillä olevan puutteisiin ja epäonnistumisiin kohdistuvan tutkimuksen osalta. Työn tekemisen mahdollisuudet ovat toisinaan hyvin hankalat. Kiire ja alimitoitettut henkilöstöresurssit pakottavat teke-

mään tekstityötä, joka ei aina täytä lain vaatimuksia (ks. laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 2. luku). Ammatillisen työn puutteisiin vaikuttavat osaltaan osaamattomuus sekä riittävän ymmärryksen puuttuminen sosiaalihuollon dokumentoinnista ja asiakkaiden tiedollisten oikeuksien olemassaolosta. Ammatillisella on työsään harkintavaltaa (Palola 2014, 111), mikä antaa mahdollisuuden valintojen tekoon myös asiakastyön dokumentoinnissa. Asiakirjojen laatiminen on moraalisesti vastuullista toimintaa, sillä tekstityöhön sisältyy aina mahdollisuus toisin toimimiseen (ks. Frankfurt 2003). Moraalinen vastuu asiakirjojen laadusta kohdistuu kuitenkin viimekädessä palveluorganisaatioille. Koulutuksen, ohjauksen ja tietoisuuden lisääminen ovat avainasemassa toimintakulttuurien muutoksessa.

Asiakasturvallisuutta rakentavia asioita on mahdollista tehdä jo asiakkaiden kohtaamisessa. Ammatillisessa työssä tiedon lisäksi on tärkeää tiedonmuodostuksen prosessi ja sen eettisyys. Veli-Matti Värri (1990) toteaa, että eettisyyden perusta on dialogissa – kohtauksissa. Asiakastyön dokumentoinnissa tiedonmuodostuksen eettisyys tarkoittaa yhdessä tietämistä, missä keskeistä on sekä oman toiminnan selkeys että asiakkaan ottaminen mukaan oman tilanteensa tietäjänä (myös Herz & Lander 2019, 27). Asiakkaan pitäminen mukana asiakirjojen laadinnassa on eettisen toiminnan perusta, sillä yhdessä tiedetystä on helppo kirjoittaa eettisesti kestäviä dokumentteja.

Oikeusasiamiehen kanteluratkaisut ovat luonteeltaan intertekstuaalisia, sillä ne rakentuvat sekä lakitekstien että

viranomaisen laatimien tekstien varaan. Ratkaisut ovat lukijan kanssa vuoro-vaikutukseen pyrkiviä, sillä ne avaavat, perustelevat, osoittavat ja nuhtelevat. Kanteluratkaisut ovat hyödyllisiä tekstejä sosiaalihuollon ammatilliseen ja itsekriittiseen toimintakulttuurin arviointiin ja siitä keskustelemiseen (ks. myös Sicora 2018). Näiden tekstien äärelle on tärkeää pysähtyä, perustaa työyhteisöihin lukupiirejä ja yrittää löytää niistä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Oli myönteistä huomata, että sosiaalihuollon asiakkailta ja heidän läheisillään on voimavaroja hakea oikeutta kokeamaansa vääryyteen. Oikeusasiamiehen saamien yhteydenottojen kasvu kertoo toivottavasti enemmän asiakkaiden aktiivisuudesta kuin palvelujärjestelmän puutteiden lisääntymisestä.

*Artikkeli on osa VTR-rahoituksen saanutta hanketta Asiakirjat osallisuuden ja asiakasturvallisuuden takaajina lapsille tarkoitetuissa palveluissa (ASTULA).*

## KIRJALLISUUS

- Attride-Striling, Jennifer (2001) Thematic networks: An analytic tool for qualitative research. *Qualitative Research* 1 (3), 385–405. <https://doi.org/10.1177/146879410100100307>
- Brandt, Deborah (2005) Writing for a living. *Literacy and the knowledge economy. Written communication* 22 (2), 166–197. <https://doi.org/10.1177/0741088305275218>
- Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2020. [www.oikeusasiamies.fi](http://www.oikeusasiamies.fi). Luettu 9.12.2021.
- Frankfurt, Harry G. (2003) Alternative possibilities and moral responsibility. Teoksessa David Widerker & Michael McKenna (toim.) *Moral Responsibility and Alternative Possibilities*. Hants: Ashgate, 17–25. [alkup. *Journal of Philosophy*, LXVI, no. 23, 1969]. <https://doi.org/10.4324/9781315248660-2>
- Hallintolaki 434/2003.
- Herz, Marcus & Lalander, Philip (2019) An abstract and nameless, but powerful, bystander – ‘unaccompanied children’ talking about their social workers in Sweden. *Nordic Social Work Research* 9 (1), 18–28. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2018.1457558>
- Huuskonen, Saila (2014) Recording and Use of Information in a Client Information System in Child Protection Work. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1387. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti (2015) Selective Clients’ Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. *British Journal of Social Work* 45 (3), 792–808. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct160>
- Hämäläinen, Juha & Vornanen, Riitta (2021) Asiakasturvallisuus osana laadusta palvelujärjestelmää. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 27–42.
- Jackson, Riikka & Saikkonen, Paula (2020) Perustoimeentulotuen siirto Kelaan kasvatti eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtyjen kanteluiden määrää. *Janus* 28 (2), 194–201. <https://doi.org/10.30668/janus.88988>
- Jylhä, Virpi & Mönkkönen, Kaarina & Kuusisto, Hanna (2021) Turvallisuuskulttuuri, vaaratapahtumat ja työn hallinta. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 96–116.
- Jylhä, Virpi & Kuusisto, Hanna (2021) Turvallinen tiedonhallinta. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 117–156.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. *Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia* 1/2003. Helsinki: Hakapaino.
- Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija

- Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 189–197.
- Laki eduskunnan oikeusasiamiehestä 197/2002.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.
- Lastensuojelulaki 417/2007.
- Lillis, Theresa & Leedham, Maria & Twiner, Alison (2017) “If it’s not written down it didn’t happen”: Contemporary social work as a writing-intensive profession. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice* 14 (1), 29–52. <https://doi.org/10.1558/jalpp.36377>
- Lillis, Theresa & Leedham, Maria & Twiner Alison (2020) Time, the written record, and professional practice: the case of contemporary social work. *Written documentation* 37 (4), 431–486. <https://doi.org/10.1177/0741088320938804>
- Palola, Elina (2014) ”Tätä lakia voidaan soveltaa ainoastaan erittäin harkiten.” Nuoret koulutuspuddokkaat ja toimeentulotuen perusosan alentamisen harkinta. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kansaneläkelaitos, 96–113.
- Pehkonen, Aini & Lähteinen, Sanna & Toikko, Timo (2021) *Asiakasturvallisuus sosiaalityössä*. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 43–50.
- Reamer, Frederic G. (2015) Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal* 43 (2), 120–132. <https://doi.org/10.1007/s10615-014-0495-0>
- Rowe, William L. (2003) *Alternate Possibilities and Reid’s theory of agent-causation*. Teoksessa David Widerker & Michael McKenna (toim.) *Moral Responsibility and Alternative Possibilities*. Hants: Ashgate, 219–234. <https://doi.org/10.4324/9781315248660-13>
- Saastamoinen, Kati (2021) Lasten oikeuksien toteutuminen sijaishuollossa vuosina 2018–2020. Lasten eduskunnan oikeusasiamiehelle tekemien kantelujen näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2021/6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sicora, Alessandro (2018) Learning from mistakes in social work. *European Journal of Social Work* 21 (5), 684–696. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1320980>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2017) *Valtioneuvoston periaatepäätös Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017/9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- StVM (47/2014) Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö 47/2014 vp.
- Tiri, Mervi (2019) *Henkilöstöön kohdistuvan omavalvonnan haasteet*. Valvontaohjelma 2019. Esitys 9.10.2019. <https://www.valvira.fi/documents/14444/10015639/Tiri.pdf/5d9b192d-5a47-f24d-3273-0f72fe507600?t=1570788422597> Luettu 1.11.2022
- Trace, Ciaran B. (2002) What is recorded is never simply ‘What happened’: Record keeping in modern organizational culture. *Archival Science* 2 (1–2), 137–159. <https://doi.org/10.1007/BF02435634>
- Välimäki, Sanna & Vornanen, Riitta & Vanjusov, Heidi & Hämäläinen, Juha (2021) *Asiakasturvallisuus lastensuojelussa*. Teoksessa Taina Kurki, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 161–187.
- Värrö, Veli-Matti (1990) *Hyvä kasvatusta – kasvatusta hyvään*. Dialogisen kasvatuksen filosofinen tarkastelu erityisesti vanhempien näkökulmasta. Tampere: Tampere University Press.