

”Kynähän on terävä miekka”

**Kirjaaminen osana sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta**

Jenni Laherto, Y2301972

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2025

## Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Kynähän on terävä miekka” – Kirjaaminen osana sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Tekijä: Jenni Laherto

Koulutusohjelma: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 62, 2 liitettä

Vuosi: 2025

### Tiivistelmä:

Tässä sosiaalityön pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin kirjaamista osana sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta ja sitä millaiset tekijät vaikuttavat kirjaamisen sisältöön sekä laadukkaan asiakastiedon tuottamiseen. Tutkielman teoreettinen taustoitutus koostui tämänhetkisen sosiaalihuollon kirjaamisen tilannekuvan muodostamisesta sekä kirjaamisen tehtävien ja sosiaalityössä laadittavien tekstien tarkastelusta. Tutkimuskohteena olivat Kymenlaakson hyvinvointialueen eri sosiaalipalveluyksiköissä työskentelevät sosiaalityöntekijät. Tutkielman aineisto koostui kahdesta ryhmähaastattelusta. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Analyysin tuloksena päädyttiin neljään teemaan, jotka olivat tietojärjestelmät työn tukena ja hidasteena, kirjaaminen sosiaalityön osa-alueena, kirjaaminen kohtaamisessa ja osaamisen vahvistaminen.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät näkevät asiakastiedon kirjaamisen merkittävänä ja oleellisena osana sosiaalityötä. Kirjaamistyöhön vaikuttavat kuitenkin monet erilaiset ulkoiset ja sisäiset tekijät. Lisäksi kirjaaminen on usein sosiaalityöntehtävistä se, josta tarpeen mukaan tingitään. Tutkimustulosten mukaan asiakastiedon kirjaamisella on merkitystä vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Laadukkaan asiakastiedon tuottaminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä yksilöllistä harkintaa kirjaamisen menetelmien valinnassa kohtaamistilanteissa. Lisäksi vaaditaan vahvaa eettistä pohdintaa tekstien sisällöllistä, mutta myös tietojärjestelmäosaamista ja kykyä omaksua jatkuvasti uutta. Sosiaalityöntekijöiden kirjaamiseen liittyvä osaaminen koostuu kertyneestä työkokemuksesta, saadusta koulutuksesta ja työyhteisön tarjoamasta tuesta. Arjessa tiedon jakaminen kollegoiden kesken ja yhdessä oppiminen ovat ensiarvoisen tärkeitä työn sujuvuuden kannalta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kirjaaminen on merkittävä osa sosiaalityötä ja vahvasti kytköksissä varsinaiseen asiakastyöhön. Sisällöllisesti laadukkaan tiedon tuottamisen prosessi on kuitenkin varsin altis monille ympäröiville tekijöille.

Avainsanat: sosiaalityö, kirjaaminen, asiakastieto, dokumentointi, tiedonmuodostus

## SISÄLTÖ

1	Johdanto .....	1
2	Sosiaalihuollon kirjaamisen tilannekuva .....	3
2.1	Tiedonmuodostus ja teknologiat.....	3
2.2	Sosiaalihuollon kirjaamisen toimintaympäristö .....	5
3	Kirjaaminen sosiaalihuollossa .....	10
3.1	Kirjaamisen tehtävät sosiaalityössä .....	10
3.2	Tekstit sosiaalityössä .....	14
4	Tutkimuksen toteutus.....	20
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	20
4.2	Sosiaalinen konstruktionismi lähestymistapana .....	21
4.3	Aineiston kerääminen .....	22
4.4	Aineiston analyysi .....	25
4.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	27
5	Tutkimustulokset .....	31
5.1	Tietojärjestelmät työn tukena ja hidasteena.....	31
5.2	Kirjaaminen sosiaalityön osa-alueena .....	34
5.3	Kirjaaminen kohtaamisessa .....	45
5.4	Osaamisen vahvistaminen .....	51
6	Yhteenveto ja pohdinta .....	55
	Lähteet .....	59
	Liitteet.....	63

## 1 Johdanto

Käsittelen pro gradu -tutkielmassani sosiaalihuollon kirjaamista osana sosiaalityön tehtävänkuvaa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Asiakastiedon kirjaaminen on yksi keskeinen osa sosiaalityötä (Kääriäinen 2016, 189; Rai, Ferguson & Giddings 2024, 1). Halusin keskittyä tutkielmassani siihen, millainen osa kirjaaminen sosiaalityötä on ja millaiset tekijät vaikuttavat erityisesti sisällöllisesti laadukkaan asiakastiedon tuottamiseen sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Päädyin valitsemaan kirjaamisen tutkimusaiheekseni henkilökohtaisen kiinnostuksen ja aiheen ajankohtaisuuden perusteella. Toimin tällä hetkellä Kymenlaakson hyvinvointialueella yhtenä sosiaalihuollon kirjaamisen kehittäjänä. Kirjaamiseen ja sen kehittämiseen liittyvät asiat ovat kiinnostaneet minua jo pitkään. Kuitenkin viime aikoina kiinnostukseni on kohdistunut erityisemmin kirjaamiseen sisältöön ja siihen miltä tiedonmuodostus sosiaalialan ammattilaisten silmin näyttää.

Kirjaamisen kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen aihe. Käynnissä on parhaillaan EU-rahoitteisia valtakunnallisia ja alueellisia hankkeita, joissa sosiaalihuollon kirjaamista kehitetään. Kehittämistyöllä tavoitellaan yhdenmukaista ja laadukasta kirjaamista, joka edesauttaa tiedon parempaa hyödyntämistä jatkossa eri tarkoituksiin. Kokemukseni mukaan kehittäminen painottuu kuitenkin tiedon kirjaamisen oikein rakenteellisuuden ja Kanta-palveluiden näkökulmasta. Vähemmälle huomioille jää itse kirjaamisen sisällöllinen näkökulma. Tästä syystä halusin tutkielmassa painottaa sosiaalihuollon kirjaamisen sisältöä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Koin, että sosiaalityön kehittäminen vaatii myös kirjaamisen sisällön vahvempaa esille nostamista. Aiheen ajankohtaisuutta tukee myös se, että sosiaalipalvelujen tiedot alkavat näkyä vaiheittain suoraan asiakkaille OmaKannassa. Sosiaalityössä kirjatun tiedon näkyminen asiakkaille tulee nostamaan kirjausten merkityksen uudelle tasolle (Ylönen 2024, 203). Tutkielmani tavoitteena on myös tuottaa uutta tietoa sosiaalityöntekijöiden kirjaamisarjesta sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisen tueksi.

Sosiaalihuollon kirjaamisen sisällöllinen ohjaaminen on haastavaa eikä yksityiskohtaisia ohjeita voida antaa, sillä tilanteet sosiaalityössä ovat niin moninaisia ja yksiköllisiä. Tästä syystä sosiaalityöntekijät joutuvat käyttämään paljon omaa harkintaa myös kirjaamisen suhteen. Jotta harkinta voisi toteutua perustellusti tulisi sosiaalityöntekijöiden ymmärtää kirjaamisen tehtävät ja vaikutukset. Tutkielmaa tehdessä itselleni konkretisoitui se, miten monia

erilaisia tehtäviä kirjatulla tekstillä kaiken kaikkiaan sosiaalityössä on. Esimerkiksi asiakasasiakirjoja kirjatessa sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan näkyväksi niin lainsäädännön, tilastoinnin kuin suunnittelunkin näkökulmasta. Kirjauksissa asiakkaan tilanne myös konkretisoituu sanoiksi, kuvauksiksi, suunnitelmiksi ja lupauksiksi. (Kääriäinen 2014, 161, 166.) Lisäksi asiakasasiakirjat toimivat sosiaalityössä arvioinnin välineenä (Günther 2015, 74; Kääriäinen 2024, 102; Rai ym. 2024, 1). Näiden erilaisten tehtävien lisäksi kirjaamiseen liittyy myös vahvasti vallankäyttöön liittyviä kysymyksiä. Kirjoitetuilla sanoilla on voimaa (Lehmuskoski 2017, 418). Lisäksi sosiaalityössä laaditut tekstit vaikuttavat muun muassa siihen, kuinka asiakas esitetään, jolla puolestaan on taas vaikutusta asiakkaan asemaan ja asiakasprosessiin (Roose, Mottart, Dejonckheere, van Nijnatten & De Bie, 2009, 329). Kirjattu tieto ohjaa työskentelyä tiedon laadusta huolimatta (Kääriäinen 2024, 18). Sosiaalityössä kirjaukset vaikuttavat työhön ja työskentelyyn, mutta erityisesti ne vaikuttavat asiakkaiden elämään (Kääriäinen 2016, 189). Sosiaalityössä kirjatulla teksteillä on siis paljon painoarvoa ja valtaa, jonka vuoksi on tärkeää arvioida ja reflektoida myös tätä osa-aluetta sosiaalityöstä.

Pro gradu -tutkielmani on laadullinen tutkimus, jonka aineiston keräsin haastattelemalla Kymenlaakson hyvinvointialueen kahdeksaa sosiaalityöntekijää. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teemoittelua. Tutkielmani teoriaosuus koostuu kahdesta luvusta. Luvussa kaksi avaan sosiaalityön tiedonmuodostusta ja siihen kytkeytyviä teknologisia näkökulmia sekä sosiaalihuollon kirjaamisen tämänhetkistä toimintaympäristöä. Kolmannessa pääluvussa avaan tarkemmin kirjaamisen eri tehtäviä sosiaalityössä ja sitä millaisia teemoja tekstien tuottamiseen ja lukemiseen liittyy. Tutkielman neljännessä luvussa kuvaan tutkimuksen tavoitteita ja toteutusta. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset. Tulokset jakautuvat neljään teemaan: tietojärjestelmät työn tukena ja hidasteena, kirjaamisen sosiaalityön osa-alueena, kirjaaminen kohtaamisessa ja osaamisen vahvistaminen. Kuudennessa eli viimeisessä luvussa tarkastelen johtopäätöksiä ja niihin liittyviä pohdintoja.

## 2 Sosiaalihuollon kirjaamisen tilannekuva

### 2.1 Tiedonmuodostus ja teknologiat

Sosiaalityö kiinnittyy vahvasti tietoyhteiskunnan kehitykseen, sillä sosiaalityön ytimessä ovat aina ihmiset niin tiedon haltijoina, käyttäjinä kuin tiedon tuottajinakin (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10). Sosiaalityötä voidaan luonnehtia tietointensiiviseksi työksi, mikä tarkoittaa, että työssä vastaanotetaan ja käsitellään suuria määriä tietoa. Lisäksi sosiaalityössä myös tuotetaan uutta tietoa. (Pohjola ym. 2010, 10; Lehmuskoski 2017, 417.) Tietointensiivisillä aloilla, kuten myös sosiaalityössä on tärkeää huomioida tiedonhallinnan käytännöt ja niiden suunnittelu. Tiedonhallinta tarkoittaa toimintaa, jolla varmistetaan informaation kokoaminen, varastoiminen ja saatavuus sekä hyödyntämismahdollisuudet. Kyse on kokonaisuudesta, johon tarvitaan niin strategista johtoa, tiedonhallinnan ammattilaisia, mutta myös jokaisen sosiaalihuollon työntekijän panosta. On siis tärkeää, että jokainen sosiaalihuollon ammattilainen ymmärtää tiedonhallinnan merkityksen niin oman työnsä kuin organisaationsakin kannalta. (Lehmuskoski 2017, 417.) Sosiaalityössä tiedonmuodostuksesta ja tiedonhallinnasta rakentuu jatkuvasti uusia ulottuvuuksia alati muuttuvassa toimintaympäristössä (Pohjola ym. 2010, 10).

Sosiaalityön tiedon tarpeiden muodostumiseen ja tiedonmuodostukseen kytkeytyy vahvasti erilaiset asiakastietojärjestelmät ja muut teknologiset ratkaisut. Laajasti ajateltuna on kyse siitä, miten sosiaalityö tuottaa, mutta on myös mukana tietoon liittyvien uusien innovaatioiden rakentamisessa. Tänä päivänä kehitys on yhä enemmän riippuvainen tiedosta, jolloin tieto myös ohjaa aiempaa vahvemmin kaikkea toimintaa, myös sosiaalityössä. (Pohjola ym. 2010, 10.) Asiakastietojärjestelmät ja niiden määrittäykset sekä luokitukset ohjaavat tiedon käyttämisen ja jäsentämisen prosesseja (Kääriäinen 2024, 31). Sosiaalityön tiedolliset tarpeet määrittävät asiakastietojärjestelmille vaatimuksia niin asiakaslähtöisen sosiaalityön, työprosessien- ja tehtävien hallinnan, tiedolla johtamisen kuin tietoperustaisen sosiaalityön näkökulmista. Esimerkiksi asiakasta koskevat tiedot tulee olla helposti löydettävissä, hahmotettavassa, sisäistettävissä ja hyödynnettävissä. Työprosessien näkökulmasta järjestelmien tulisi toimia työtehtäviä koskevan tiedon seurannan, kokoamisen ja muistuttamisen tukena. Asiakastietojärjestelmien odotetaan tukevan tiedon kulkua niin asiakkaiden kuin ammattilaisten näkökulmasta. (Salovaara 2024, 67.)

Sosiaalialalla työskentelevät ovat kokeneita asiakastietojärjestelmien käyttäjiä, mutta järjestelmissä on kuitenkin kehittämisen varaa (Salovaara, Hautala & Silen 2022, 208). Kehitystyön haasteena on muun muassa käytettävien teknologisten sovellusten soveltuvuus käytännön tarpeisiin, uusien tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys, eri väestöryhmien tasavertaiset mahdollisuudet niiden käyttöön sekä eettisyys ja tietoturvakysymykset. Uudet teknologian sovellukset ja asiakastietojärjestelmät edellyttävät sosiaalityön ammattilaisilta uutta osaamista ja mukautumiskyvykkyyttä. (Pohjola ym. 2010, 10–11.) Tietojärjestelmien tarjoamat ominaisuudet tulisi nähdä mahdollisuutena, joka edellyttää järjestelmän toimivuuden lisäksi työntekijältä halukkuutta sekä taitoa hyödyntää järjestelmän tarjoamia toiminnallisuuksia (Salovaara 2024, 68–69). Kritiikistä huolimatta parhaimmillaan asiakastietojärjestelmät ovat tiedonlähteitä ja institutionaalisten tehtävien loppuun saattamisen mahdollistajia (Räsänen 2014, 89).

Sosiaalityössä keskeinen kritiikki kuitenkin kohdistuu kehityksen teknologiaohjaavuuteen sosiaalialan sisältöjen sijasta (Pohjola ym. 2010, 11). Tutkimuksen mukaan tietojärjestelmät eivät riittävällä tavalla tue esimerkiksi tapauskohtaista sosiaalityötä. Haaste liittyy siihen, ettei järjestelmän avulla saada helposti kattavaa kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta. Erityisen heikosti järjestelmät tukevat sosiaalisten suhteiden ja verkostojen hahmottamista. Tällaiset tietojärjestelmien puutteet estävät työntekijöiden pääsyn tarvittavan tiedon äärelle ja tätä kautta vaikeuttavat tiedonmuodostusta tapauskohtaisesti. Aiemman tutkimuksen mukaan asiakastietojärjestelmän puutteelliselle tuelle sosiaalityön tapauskohtaiseen tiedonmuodostukseen liittyy myös muita syitä. Tiedon koostamista ja hyödyntämistä hankaloittaa muun muassa tiedon hajautuminen erillisiin järjestelmiin, puutteet visualisoinnissa ja epäselvyydet kirjaamiskäytännöissä sekä -ohjeissa. Nämä haasteet voivat johtaa sosiaalityöntekijöitä kehittämään muunlaisia keinoja tiedonhallintaan. Tällaiset keinot voivat kuitenkin muodostaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä uhkia. (Salovaara 2024, 70.)

Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden kokemukset tietojärjestelmistä ovat vaihtelevia. Osalle asiakastietojärjestelmään dokumentointi on vaivatonta ja osa taas kokee järjestelmän puutteelliseksi asiakkaiden tilanteiden hahmottamisen tukena. Näitä erilaisia kokemuksia voi selittää muun muassa narratiivisen tiedon kirjoittamisen tapa, joka on ollut sosiaalityölle perinteinen kirjaamisen tapa ja johon tietojärjestelmät ovat pitkään perustuneet. Tällaisista teksteistä on kuitenkin haastava löytää nopeasti yksityiskohtaista tietoa tai kokonaisuuksia. Koosteet ja visuaalisuus edellyttävät ainakin jossain määrin rakenteista tietoa.

(Salovaara 2024, 71, 100–101.) Nykyisiä tietojärjestelmien rakenteita ei kuitenkaan koeta tukevan tiedonmuodostuksen prosessia (Salovaara 2024, 101; Ylönen 2024, 203). Sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet asiakastietojärjestelmiä myös vanhanaikaisiksi ja kömpelöiksi, mikä on yllättävää viime aikojen teknologian merkittävän kehityksen vuoksi. Useat Suomessa käytössä olevat asiakastietojärjestelmät ovat vanhentuneita eivätkä täytä nykyajan sosiaalityön vaatimuksia. (Salovaara 2024, 71, 100–101.)

Teknisten sovellusten tulisi toimia välineinä eikä määritellä sosiaalityötä (Pohjola ym. 2010, 11; Salovaara 2024, 86). Jotta tällainen sisältöohjaavuus voisi toteutua, tarvitaan sosiaalityön lähtökohdista kumpuavia jäsenyksiä tietotekniikan hyödyntämiseen (Pohjola ym. 2010, 11). Kehittämisessä tulee hyödyntää sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityötä sekä tietojärjestelmätiedettä yhdistävää tutkimusta, mutta myös tiedonhallinnan ja sosiaalityön yhdistävää osaamista. Kehitystyössä tulisi ottaa vahvemmin huomioon myös tapauskohtainen tiedonmuodostus ja varmistaa osaaminen olemassa olevien toimintojen hyödyntämiseksi suunnitellulla tavalla. Sosiaalityön ammattilaiset tarvitsevat tietoa voidakseen toteuttaa työtehtäviään ja saavuttaakseen työlle annetut vaatimukset. (Salovaara 2024, 71, 101.)

## 2.2 Sosiaalihuollon kirjaamisen toimintaympäristö

Suomessa asiakastiedon kirjaaminen on noussut merkittävään asemaan niin tietämisen kuin tiedonmuodostuksenkin välineenä (Kääriäinen 2003, 159; Kääriäinen 2014, 166). Kirjaamisosaaminen on tästä syystä yksi tärkeä osa sosiaalityön osaamisalueista (Kääriäinen 2016, 189; Lehmuskoski 2017, 418). Asiakastyön dokumentointi ei ole pelkästään asiakirjojen laadintaa, vaan se on kokonaisvaltainen työhön kuuluva tiedonmuodostuksen prosessi. Kirjaaminen on alettu nähdä yhä tärkeämpänä osana sosiaalityötä 2000-luvun alun jälkeen, kun ymmärrys kirjaamisen merkityksestä ammatilliseen tietoon ja toimintaan on lisääntynyt. Lisäksi myös lainsäädännölliset vaatimukset ovat terävöittäneet sosiaalityön dokumentointikäytäntöjä. (Kääriäinen 2016, 189, 196.) Sosiaalityön opintojen aikana akateemista kirjaamista harjoitellaan, mutta tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijät ovat kokeneet haasteita siirtää akateemiset kirjoitustaidot käytännön asiakastyön kirjaamiseen (Rai & Lillis 2013, 361–362; Henry & Austin 2021, 248). Aiemmassa tutkimuksessa on todettu myös, ettei työharjoittelun aikana ole saatu riittävästi systemaattista opetusta ammatillisesta kirjaamisesta

ja tuki kirjaamiseen on ollut satunnaista sekä usein yksittäisten työntekijöiden vastuulla. Sosiaalityön opinnoissa pitäisikin korostaa ammatillisen kirjaamisen opetusta sekä varmistaa, että opetus on johdonmukaista ja systemaattista. (Rai & Lillis 2013, 361–362.)

Sosiaalihuollon kirjaamisen velvoitteesta ja kirjaamisesta säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, asiakastietolaki). Asiakastietolain lisäksi kirjaamista ohjaavat muun muassa sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, vammaispalvelulaki ja laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Kirjaamista ohjaavat myös muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä sekä opas asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeussäätelyn soveltamisohje. Sosiaalihuollon asiakirjat, joissa on tietoa asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstöstä, ovat salassa pidettäviä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 14 §).

Asiakastietolaki velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilöitä kirjaamaan asiakasasiakirjoihin palvelujen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Sosiaalihuollossa kirjaamisvelvoite alkaa, kun palveluntaja on saanut tiedon henkilön palvelun tarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Laaditut asiakasasiakirjat tulee tallentaa ja arkistoida Kanta-palveluihin viivytyksettä. Hallintolain (434/2003) 9 §:n ja asiakastietolain 19 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Lisäksi niissä tulee käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä sekä lyhenteitä. (Asiakastietolaki 703/2023, 17 §, 19 §, 21 §, 37 §.)

Asiakastietolaki velvoittaa, että sosiaalihuollossa tulee käyttää asiakasasiakirjoissa tietorakenteita, jotka mahdollistavat sähköisten asiakasasiakirjojen ja asiakastietojen käyttöoikeuksien kohdistamisen, käytön, luovuttamisen, säilyttämisen, suojaamisen ja hyödyntämisen. Tietorakenteiden tulee mahdollistaa myös asiakastietojen käyttö toissijaisissa käyttötarkoituksissa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) antaa määräykset sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteista, niiden tietosisällöistä ja tietorakenteista. (Asiakastietolaki 703/2023, 20 §.) THL määrittelee rakenteisen ja määrämuotoisen kirjaamisen tiedon kirjaamiseksi sekä tallentamiseksi yhteisten rakenteiden mukaisesti. Rakenteinen tieto koostuu näistä eri tavoin rakenteistetuista asiakastiedoista. Rakenteistaminen perustuu sosiaalihuollossa asiakasasia-

kirjojen määrittelyyn ja niiden jäsenitys pohjautuu luokituksiin sosiaalipalveluista sekä sosiaalihuollon palvelutehtävistä. Määriteltyjen asiakasasiakirjon kautta asiakkaan palveluprosessi tulee näkyviin kaikissa sen vaiheissa; vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus. Yhdenmukaisen kirjaamisen tavoitteena on laadukas ja kattava asiakastieto. Rakenteista tietoa pystytään hyödyntämään paremmin toissijaisia käyttötarkoituksia, kuten tutkimusta, tilastointia, kehittämistoimintaa, valvontaa ja tietojohdantamista varten. (THL 2024a.)

Lainsäädännön lisäksi sosiaalityön kirjaamista ohjaavat kansalliset kehittämishankkeet ja ammatilliset koulutukset (Kääriäinen 2016, 189). Riittävää tietojärjestelmäosaamista tarvitsevat niin sosiaalialan ammattilaiset kuin organisaatioiden johtajatkin (Salovaara 2024, 69). Kirjaamisosaamisen vahvistaminen vaatii myös käytännöllistä valmentamista ja opastusta (Lehmuskoski 2017, 419). Aino Kääriäisen mukaan ratkaisevaa on myös kirjaamisosaamisen yhteisöllinen kehittäminen (Kääriäinen 2016, 197). Viime vuosien aikana lainsäädäntöä on uudistettu ja käynnissä on ollut erilaisia kehittämishankkeita. Kansallisen kehittämisen myötä työtä tehdään myös alueellisesti niin hyvinvointialueilla kuin yksityisillä toimijoillakin. Seuraavaksi esittelen lyhyesti ajankohtaisia kehittämistoimia sosiaalihuollon kirjaamisosaamisen edistämiseksi ja kirjaamiseen liittyvää OmaKanta uudistusta.

Kela ja THL ovat laatineet yhteistyössä Kanta-palveluiden käsikirjan sosiaalihuollon toimijoille. Käsikirja on päivittyvä dokumentti ja sitä päivitetään tiheällä syklillä. (Lehmuskoski, Palm, Suhonen & Korhonen 2024, 14.) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille on kattava ja ajantasainen opas sosiaalihuollon tiedonhallinnasta. Käsikirjan tietoa voivat hyödyntää järjestelmätoimittajat, organisaation tiedonhallinnan suunnittelijat, esihenkilöt ja asiakastyötä kirjaavat henkilöt. (THL 2024c.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista kehitetään osana Suomen kestävä kasvun ohjelmaa (RRP, 1.1.2022 – 31.12.2025) kaikilla hyvinvointialueilla ja Helsingissä. Hankkeiden rahoitus tulee EU:n kertaluonteisesta elpymisvälineestä Next Generation EU. (Kansallinen Suomen kestävä kasvun ohjelma 2024.) Esimerkiksi Kymenlaakson hyvinvointialueen Suomen kestävä kasvun ohjelman Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus -hankkeessa yhtenä tavoitteena on vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon kustannusvaikuttavuutta tukevaa tietopohjaa ja vaikuttavuusperusteista ohjausta. Työpaketissa 1 tavoitteena on varmistaa kansallisten kirjaamisohjeiden mukainen kirjaaminen ja siten asiakastyöstä syntyvä laadukas

tieto myös toisiokäytössä. Kymenlaaksossa kirjaamisen kehittämis- ja yhtenäistämistyö on aloitettu vuonna 2019 vapaaehtoisen kuntayhtymän aloittaessa ja työ on jatkunut systemaattisesti siitä lähtien. Sosiaalihuollon osalta kehittämissäköhdentuu muun muassa kirjaamisen sisällön ohjaamiseen, kirjaamisen ohjeiden toteuttamiseen ja henkilöstön kouluttamiseen. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2023, 15.)

Alueellisen kehittämisen lisäksi hyvinvointialueiden RRP-hanketyöntekijät osallistuvat THL:n koordinoimaan Sote-kirjaamisen kansalliseen verkostoon. Verkosto on kansallinen, koordinoiva sekä sosiaali- ja terveydenhuollolle yhteinen. Sote-kirjaamisen kansallisen verkoston perustehtävänä on tiedonvaihto ja vuorovaikutus eri hyvinvointialueiden kesken kirjaamisasioihin sekä sen kehittämiseen liittyen. Verkoston vuorovaikutus tapahtuu THL:n Teams-alustalla ja yhteisillä etätapaamisilla. Alueiden edustajien vastuulla on huolehtia tiedon välittämisestä omaan organisaatioonsa. Verkoston toiminta on tarkoitus juurruttaa pysyväksi toiminnaksi. (Sote-kirjaamisen kansallinen verkosto (THL) 2024.)

Valmentamista ja opastusta sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämiseksi on tarjonnut myös kansalliset Kansa-koulu hankkeet. Sosiaalialan osaamiskeskusten yhteistyöllä toteutetut Kansa-koulu hankkeet (1–6) ovat tukeneet sosiaalihuollon kirjaamisosaamista jo vuodesta 2015 alkaen. Hankkeissa on tarjottu tukea monille organisaatioille kirjaamisosaamisen kehittämiseen ja valmennettu tuhansia sosiaalialan kirjaamisasiantuntijoita työyhteisöihin ympäri Suomea. Viimeisimmän Kansa-koulu 6 -hankkeen (1.5.–31.12.2024) tavoitteena oli edistää sosiaalihuollon kirjaamiskäytäntöjen kansallista kehittämistä. (Kansa-koulu 6 2024.) Kansa-koulu 6 -hanke julkaisi kesäkuussa 2024 Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin yhteistyössä eOppivan kanssa. Peruskurssi antaa tietoa sosiaalihuollon kirjaamisesta, kuten siitä mitä kirjaamiseen liittyy ja mitkä asiat sitä ohjaavat. Kurssi on suunnattu sosiaalihuollon ammattilaisille ja alan opiskelijoille. Peruskurssia voidaan hyödyntää sote-organisaatioissa esimerkiksi perehdytyksen tukena. (THL 2024b.)

Sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyvä merkittävä uudistus on sosiaalipalveluiden asiakastietojen näkyminen OmaKannassa, jonka mahdollistaa asiakastietolaki (Kanta-palvelut 2024). OmaKanta on verkkopalvelu, josta kansalaiset pääsevät katsomaan valtakunnalliseen asiakastietovarantoon tallennettuja omia asiakastietojaan (Lehmuskoski ym. 2024, 69). Vähitellen sosiaalihuollon asiakkaat alkavat nähdä omia tietojaan, jotka ammattilainen on hänestä

tallentanut. Tietojen näkyminen OmaKannassa etenee vaiheittain, kun sosiaalihuollon palvelunantajat toteuttavat tarvittavat muutokset asiakastietojärjestelmiin ja sosiaalipalveluissa syntyvät asiakaskirjat tallentuvat Kantaan. Asiakkaan tai hänen puolestansa asioiva henkilö näkee OmaKannassa sosiaalihuollon asiakirjoja, kuten päätöksiä, palvelutarpeen arviointeja ja asiakassuunnitelmia. Lisäksi näkyvät tiedot sosiaalihuollon asiakkuuden alkamisesta ja omatyöntekijän tiedot. Myöhemmin tulevaisuudessa asiakkaat tulevat näkemään OmaKannassa myös asiakaskertomusmerkinnät. Osa asiakastiedoista kuitenkin rajataan pois OmaKannasta. Tällaisia ovat esimerkiksi turvakotipalvelujen sekä lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisytyön asiakirjat sekä maksusitoumukset. (Kanta-palvelut 2024.) Hiljalleen asiakkaiden tietoisuus sosiaalityön asiakirjojen merkityksestä työprosesseissa on kasvanut (Kääriäinen 2016, 189) ja OmaKannan käyttöönoton myötä tämä tulee luultavasti entisestään vahvistumaan.

Kehittämistoimista ja uudistuksista huolimatta asiakastyön dokumentointiin liittyy kuitenkin myös haasteita. Laadukasta ja huolellista kirjaamista haastaa muun muassa kilpailu muiden sosiaalityölle asetettujen vaatimusten kanssa. Kaikkea ei aina ole mahdollista tehdä hyvin ja siksi sosiaalialan ammattilaiset joutuvat pohtimaan mihin vaatimukseen keskittyä kulloinkin. Työn vaatimusten priorisoinnin haasteiden lisäksi kehittämistyöhön liittyy huolia myös sosiaalityön perustehtävän näkökulmasta. Vaikka kirjaaminen ja sen kehittäminen sosiaalityössä ovat kovassa nosteessa tällä hetkellä, on kuitenkin tärkeää huomioida myös se, etteivät vaatimukset, yhtenäistämisyrittämykset ja lainsäädännön tuki aja ohi sosiaalityön ytimestä eli inhimillisestä vastavuoroisesta kohtaamisesta, josta syntyy merkityksellisiä kokemuksia. (Kääriäinen 2016, 197.)

Kuten aiemmin todettiin, asiakastiedon kirjaamisen asema sosiaalityössä on välineellinen. Jotta se säilyisi sellaisena myös jatkossa, tulee kehittämisessä nostaa esille yhä vahvemmin sosiaalialan ammattilaisten ja asiakkaiden näkökulmia. (Kääriäinen 2016, 197.) Sosiaalityön asiankäsitteilyn vaiheistaminen teoriassa ja lainsäädännössä on jakanut myös kirjaamisen osa-alueisiin. Tällä kirjaamisen rakenteistamisella voi olla myös omat negatiiviset vaikutuksensa. (Kivistö & Hautala 2020, 268.) Kirsi Günther (2015, 76) nostaa tutkimuksessaan esille huolta siitä, että strukturoitujen asiakirjojen käyttö voi liiallisesti yhtenäistää ammattilaisten kirjaamisen käytäntöjä ja systematisoida tiedon keräämistä tavalla, jossa asiakkaan arki ja elämän moninaisuus häviää. Lisäksi tiedon pilkkoutuminen hankaloittaa asiakastyön dokumentointia (Ylönen 2024, 204).

### 3 Kirjaaminen sosiaalihuollossa

#### 3.1 Kirjaamisen tehtävät sosiaalityössä

Sosiaalihuollon kirjaamisella on sosiaalityössä monia käyttötarkoituksia ja tehtäviä (Kääriäinen 2014, 159). Kuten jo aiemmin todettiin, kirjaaminen sosiaalihuollossa toimii yhtenä keskeisimpänä ammatillisen tiedontuotannon menetelmänä (Günther 2015, 60; Lehmuskoski 2017, 419). Asiakasasiakirjat myös välittävät tietoa sosiaalihuollon ammattilaisten sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä (Günther 2015, 60; Kääriäinen 2024, 55). Kattavan ja laadukkaan dokumentoinnin merkitys tiedonvälittäjänä korostuu erityisesti silloin, kun tulee työntekijävaihdoksia (Kääriäinen 2024, 102; Lehmuskoski 2017, 418). Laadukas kirjaaminen on tällöin niin organisaation, työyhteisön kuin myös asiakkaankin etu (Lehmuskoski 2017, 418).

Sosiaalihuollon kirjaaminen kytkeytyy myös oikeusturvaan liittyviin näkökulmiin. Sosiaalihuollon asiakirjojen laatiminen toimii näyttönä ja todisteena sosiaalityössä tehdyistä ratkaisuista sekä niiden perusteista. Sosiaalityössä syntyvällä asiakastiedolla on oikeudellinen merkitys niin asiakkaan kuin viranomaisen oikeusturvan kannalta. Mikäli sosiaalihuollon asiaa käsitellään oikeusprosessissa, toimii kattavasti ja laadukkaasti kirjattu työ parhaana vakuutuksena yksittäiselle työntekijälle. (Lehmuskoski 2017, 418–419.) Lisäksi asiakasasiakirjat ovat tärkeä osa hallintotuomioistuimissa tehtäviä ratkaisuja. Esimerkiksi hallinto-oikeus tekee saamiensa kirjausten pohjalta arvion, onko tarpeen järjestää suullista kuulemista asianosaisten kuulemiseksi tai tarvittavien lisäselvitysten saamiseksi. (Kääriäinen 2024, 103.)

Aino Kääriäinen luonnehtii asiakastyön kirjaamista dynaamiseksi prosessiksi, jossa eri näkökulmat ja toiminnan mahdollisuudet tulevat näkyväksi. Asiakasasiakirjoja kirjatessa sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan näkyväksi niin lainsäädännön, tilastoinnin kuin suunnittelunkin näkökulmasta. Kirjauksissa asiakkaan tilanne konkretisoituu sanoiksi, kuvauksiksi, suunnitelmiksi ja lupauksiksi. (Kääriäinen 2014, 161, 166.) Asiakastietoa kirjaamalla työntekijä tekee myös omaa toimintaansa näkyväksi (Günther 2015, 75). Näkyväksi tekemisen lisäksi asiakirjamerkinnot sosiaalityössä ovat tärkeitä erityisesti muistamisen kannalta. Il-

man työskentelystä kirjaamista olisi mahdotonta palauttaa mieleen, mitä oli sovittu tai millaisia jatkosuunnitelmia on tehty. Sosiaali- ja terveydenhuollossa todetaankin usein, että ”jos sitä ei ole kirjoitettu asiakirjaan, sitä ei ole tapahtunut”. (Kääriäinen 2024, 18.)

Asiakastyön dokumentointi toimii myös työn suunnittelun ja kehittämisen välineenä. Kirjaamisprosessi auttaa sosiaalityöntekijää koordinoimaan omaa työtään, mutta myös arvioimaan sen vaikuttavuutta (Lehmuskoski 2017, 41). Lisäksi sosiaalityön arkitodellisuuden dokumentointi rakentaa toimijoiden identiteettiä ja käsitystä omasta toiminnasta (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2014, 16). Kirjattu asiakastieto voi tukea myös sosiaalityöntekijän itsensä syy-seuraussuhteiden jäsentämistä (Lehmuskoski 2017, 419). Toisaalta Kirsi Güntherin (2015, 59) tutkimuksen mukaan tekstit tuottavat näyttöä tehdystä työstä ja tavoitteellisuudesta, mutta eivät niinkään toimi arkisen työn apuvälineen.

Asiakasasiakirjat toimivat sosiaalityössä myös arvioinnin välineenä (Günther 2015, 74; Kääriäinen 2024, 102; Rai ym. 2024, 1). Sosiaalityön kirjaaminen mahdollistaa työprosessien arviointia ja seurantaan sekä tuo esille asiakkaiden asiantuntemuksia (Satka ym. 2014, 16; Lehmuskoski 2017, 419; Kääriäinen 2024, 18). Lisäksi ammattilainen voi arvioida sitä, miten eri ammattilaiset ovat asiakasta tukeneet ja auttaneet (Günther 2015, 60). Asiakirjoilla on myös suuri merkitys arvioitaessa asiakasturvallisuuden vaarantumista (Kääriäinen 2024, 104). Sosiaalityön palveluiden vaikuttavuuttakaan ei voida arvioida tai mitata, mikäli ei tiedetä, miten on toimittu. Ilman tätä tietoa on haastavaa ennakoita ja arvioida tulevaisuuden suuntia. Hyvin kirjattua työprosessia voidaan siis arvioida ja siihen voidaan myös palata. Tätä kautta sosiaalityön työskentelyä voidaan arvioida muutoinkin kuin pelkän lopputuloksen kannalta. (Kääriäinen 2014, 168.)

Asiakirjojen kautta arviointia voidaan tehdä niin asiakkaasta ja ammattilaisesta, mutta myös palvelun järjestäjän sekä palveluntuottajankin toiminnasta. Asiakirjat näyttäytyvät asiakkaalle näyttönä, jonka avulla hän voi arvioida oman toiminnan vaikuttavuutta tilanteensa edistämiseksi. Asiakirjat toimivat asiakkaalle näyttönä myös siitä, kuinka häntä on sosiaalityössä sovittu tuettavan. Lisäksi asiakas voi arvioida sosiaalityön ammattilaisten ja muiden palveluntuottajien toimintaa, kuten esimerkiksi millaista toimintaa on ollut, vastaako se tarpeita ja onko se edistänyt tavoitteiden saavuttamista. (Günther 2015, 67–69.)

Sosiaalihuollon ammattilaisten tehtävä on puolestaan valvoa päätöstensä noudattamista sekä arvioida toimien seurauksia ja laatua (Kääriäinen 2024, 104). Sosiaalipalveluissa laaditut asiakasasikkirjat mahdollistavat myös palvelujärjestäjien ja palveluntuottajien toiminnan arvioinnin. Asiakirjojen kautta saadaan kuva siitä, miten ja millaisilla keinoilla ammattilainen on auttanut ja tukenut asiakasta asiakkuuden aikana. Asiakirjojen kautta voidaan tehdä myös tulkintoja ammattilaisten toimintatavoista ja kyvyistä tukea sekä auttaa asiakasta. Lisäksi asiakastiedon kirjaaminen mahdollistaa palveluntuottajan toiminnan asianmukaisuuden, laadun, tehokkuuden ja tuloksellisuuden arvioinnin. (Günther 2015, 69–70.)

Ammattilaiset voivat tehdä asiakirjojen kautta arviointia myös omista onnistumisistaan ja epäonnistumisistaan. Niiden kautta voidaan kehittää omaa toimintaa sekä pohtia oman työn laatua, tehokkuutta ja tuloksellisuutta. (Günther 2015, 69–70.) Virheet kirjaamisessa harvoin johtuvat yksittäisestä työntekijästä. Virheisiin vaikuttavat useat erilaiset tekijät niin organisaatiossa kuin ympäröivässä yhteiskunnassa. Virheiden sattuessa on tärkeää tarkastella tapahtuman taustalla vaikuttavia tekijöitä, kuten päätöksentekotilanteita, kirjaamis- ja toimintaohjeita sekä yhteiskunnallista tilannetta. Työyksiköissä tulisi olla toimintatapoja epäkohtien tunnistamiseen ja käsittelyyn. (Kääriäinen 2024, 108.)

Sosiaalihuollossa laadittujen asiakirjojen kautta voidaan arvioida myös asiakaslähtöisyyden toteutumista. Asiakslain 8 §:n mukaan toteuttaessa sosiaalihuoltoa on otettava huomioon asiakkaan mielipide, toivomukset ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä koskee myös muita sosiaalihuoltoon liittyviä toimenpiteitä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 821/2000.) Useat tutkimukset tuovat kuitenkin esille sitä, etteivät sosiaalityössä kirjatut asiakirjat kerro riittävästi tai riittävällä tavalla asiakkaiden osallisuudesta asiakasprosessiin tai osallisuudesta dokumentointiin. Esimerkiksi Kirsi Günther arvioi väitöskirjassaan, että asiakaskirjat eivät välttämättä kerro asiakkaan osallisuudesta vaan tekevät lähinnä näkyväksi ammattilaisten roolin. Kirjauksissa vahvan roolin saavat erilaisten asiantuntijoiden, kuten lääkäreiden lausunnot, mutta asiakkaan kertomukset omasta elämästä ja tilanteen edistymisestä jäävät taka-alalle tai sivurooliin. (Günther 2015, 75–77.)

Mari Kivistö ja Sanna Hautala toteavat, että myös sosiaalityön dokumentoinnin asiakaslähtöisyydessä on kehitettävää. Asiakaslähtöisyys saattaa toteutua käytännöissä, mutta se ei näy

dokumentoinnissa. (Kivistö & Hautala 2020, 267–268.) Myös kansainvälisessä tutkimuksessa on todettu asiakkaiden näkökulman esiintyvän vaihtelevasti sosiaalityön dokumentoinnissa. Ja vaikka asiakkaan näkökulma näkyisikin kirjauksissa, ei se kuitenkaan sellaisenaan takaa osallisuutta. Asiakkaan ääni voi jäädä korostamaan sosiaalityöntekijän näkökulmaa huomioimatta todellista vuoropuhelua. (Roose ym. 2009, 328.) Osallistava kirjaaminen mahdollistaisi asiakkaan asiantuntijana tuottaman tiedon lukemisen asiakasasiakirjoista (Günther 2015, 77). Asiakslähtöisen dokumentoinnin tulisi kohdistua asiakkaan asiakkuus- ja palvelukokemukseen sekä tehdä prosessit ja asiakkaan sekä työntekijät väliset kohtaamiset näkyviksi. Asiakslähtöisyys tulisi huomioida koko prosessin ajan. (Kivistö & Hautala 2020, 268.) Osallistavien kirjaamiskäytäntöjen edistämiseksi tulisi sosiaalityöntekijöiden tulisi panostaa asiakirjojen kirjoittamiseen ja varmistaa asiakkaan näkökulman esiin tuominen kunnioittavasti (Roose ym. 2009, 329).

Dokumentointiosallisuuden toteutumattomuuden syynä voivat olla sosiaalityöntekijät, rakenteet ja asiakkaat. Esteenä voivat olla työntekijän taidot ja asenteet, työntekijöiden näkökulmaa korostavat organisatoriset rutiinit, mutta myös asiakkaiden kyvyttömyys ja haluttomuus osallistua. Dokumentointiosallisuutta haastaa lisäksi asiakirjojen olemassaolo ylipäättään. Asiakirjat ovat olemassa ja pysyviä, mikä tekee osallistumisesta näennäistä, sillä asiakkaat eivät voi vaikuttaa siihen kirjataanko heistä vai ei. Asiakkaat eivät voi myöskään vaikuttaa siihen ketkä myöhemmin lukevat asiakirjoja. (Vierula 2017, 91.) Sosiaalityössä onkin siis merkityksellistä, kuinka kirjaamisesta ja sen sisällöistä keskustellaan sekä sovietaan asiakkaan kanssa. Kirjaamisesta puhuminen ja yhteisten tulkintojen muodostaminen asiakkaan sekä sosiaalihuollon ammattilaisten välillä kaipaa toimintatavan vahvistamista. (Kääriäinen 2016, 193.)

Edellä kuvattujen lisäksi sosiaalityön asiakastietoa hyödynnetään myös toisiokäytössä. Kirjaaminen sosiaalityössä pelkistää ja tallentaa tehdyn työn tiedoksi, jota voidaan hyödyntää arviointiin, sosiaalityön toiminnan suunnitteluun ja päätöksentekoon (Kääriäinen 2016, 189). Asiakirjojen pohjalta esimerkiksi THL tuottaa ja julkaisee tilastoja, joita voidaan hyödyntää niin yksilön kuin yhteiskunnan eduksi, mutta myös sote-organisaatioiden kehittämiseen (THL 2024d). Lisäksi sosiaalityön kehittymisen näkökulmasta on välttämätöntä tuottaa asiakastyöstä, sen menetelmistä ja tuloksista tietoa, jotta tietoa voidaan hyödyntää sosiaalialan tutkimuksessa (Lehmuskoski 2017, 419). Lisäksi dokumentoitu tiedontuottaminen mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden kokemustiedon hyödyntämisen (Satka ym. 2014, 16).

Haasteeksi voi kuitenkin muodostua syntyvän datan laatu. Rakenteisten asiakirjojen ohjautuus kohti laadukasta kirjaamista niin asiakastyön kuin toisinkäytön näkökulmasta ei kuitenkaan välttämättä takaa toisiokäytettävän datan laatua. Kirjaaminen ja sen merkitys tulisi ottaa puheeksi laajasti työyhteisöissä. Lisäksi toisiokäytettävän tiedon tulisi olla käytettävissä myös tietoa tuottavilla sosiaalityöntekijöillä organisaatio- ja kansallisen tason lisäksi. (Hujanen, Kinnunen, Ailio & Koivumäki 2021, 368.)

### 3.2 Tekstit sosiaalityössä

Sosiaalityö on tekstityötä, jossa vakuuttava kirjaaminen on tärkeä taito (Colleen & Austin 2021, 248). Sosiaalihuollon ammattilaiset kirjaavat asiakastietoa institutionaalisen ympäristön ohjaamana (Günther 2015, 75). Julkinen sosiaalihuolto on viranomaistoimintaa ja sosiaalihuollossa käsitellään hallintoasioista (Lehmuskoski ym. 2024, 145). Moderneille instituutioille on tyypillistä puheen muuttaminen kirjoitettuun muotoon. Usein instituutioiden olemassaolo ja auktoriteetti perustuvat kirjoitettuihin teksteihin. Käydyn keskustelun sisältö esitetään valikoiden uudelleen kirjoitetussa muodossa. Tämän kaltaisilla teksteillä on tärkeää auktoriteettia, sillä ne kertovat virallisen version vuorovaikutuksen sisällöstä, joihin voidaan esimerkiksi kiistatilanteissa vedota. (Virtanen & Rahtu 2018, 27.) Institutionaalinen konteksti vaikuttaa siis myös sosiaalityön ammattilaisen kirjaamisen valintoihin (Kääriäinen 2024, 39). Sosiaalityön ydin on kuitenkin tuen tarpeessa oleva ihminen, joka koskee myös sosiaalityön kirjaamista. Sosiaalihuollon asiakirjat on lupa kirjoittaa asiakkaalle ja asiakasta varten, vaikka sosiaalityössä tallennettava tiedot ovatkin viranomaisen asiakirjoja. (Lehmuskoski 2017, 418.)

Institutionaalisuuden tuomien vaikutusten lisäksi sosiaalityössä tekstien kirjaamiseen ja sen sisältöihin vaikuttavat monet erilaiset tekijät. Sosiaalityössä kirjoittamiseen vaikuttavat muun muassa kirjoittamisen tilanne ja yleinen olosuhde, jossa kirjoittamisen hetkellä ollaan (Kääriäinen 2024, 38). Asiakastyöstä syntyvät tekstit kirjataan asiakastietojärjestelmään ja siellä erilaisiin kenttiin. Erilaiset otsikoinnit ohjaavat ja vaikuttavat kirjaamisen sisältöön. (Kääriäinen 2024, 38.) Myös tietojärjestelmien toimivuudella tai toimimattomuudella on vaikutusta kirjaamiseen. Toimivat ja helppokäyttöiset järjestelmät tukevat kirjaamista, kun taas toimimattomilla voi olla päin vastainen vaikutus. (Kääriäinen 2024, 38; Salovaara 2024,

70.) Sosiaalihuollon ammattilaisten tulee siis huomioida ja tiedostaa asiakastietojärjestelmän ohjaavuus työssään (Salovaara 2024, 68).

Sosiaalityössä syntyviin teksteihin vaikuttavat myös ympäröivä tilanne. Tekstejä voidaan kirjoittaa esimerkiksi nopeasti heti asiakastilanteessa tai sen jälkeen. Joskus tekstit kirjataan viiveellä, jolloin muistaminen ja unohdukset vaikuttavat tekstien sisältöön ja laatuun. Myös kirjoitettavan tekstin aiheella on vaikutusta. Tutuista aiheista kirjoittaminen on helpompaa ja nopeampaa, kun taas vaikea aihe vaatii enemmän harkintaa ja sanamuotojen pohtimista. Myös työntekijän mieliala, kuormittuneisuus, huolestuneisuus tai huolimattomuus vaikuttavat syntyvään tekstiin. (Kääriäinen 2024, 38.)

Edellä mainittujen tekijöiden lisäksi sosiaalityön teksteihin vaikuttaa myös kokemustodellisuus. Jokaisella ihmisellä on omia ja muuttuvia käsityksiä maailmasta, jotka kytkeytyvät heidän kokemuksiinsa, erilaisiin ymmärryksiin, tapoihin ja uskomuksiin. Ihmisen kokemustodellisuus vaikuttaa siis myös tapaan havainnoida ympäristöään. Kokemustodellisuus myös ohjaa reaktioitamme ja tapaa tunnistaa sekä antaa merkityksiä havainnoillemme. Sosiaalityön työskentelystä syntyy koko ajan kokemuksia, joista muodostuu tietoa. Sanoittamaton tunnetieto ohjaa havaintoja ja toimintaa. Kun tällainen tunnetieto ja rationaalinen tieto kytkeytyvä yhteen, on haasteena se, miten tällaista tulkinnanvaraista tietoa käytetään tai miten se kirjataan asiakasasiakirjoihin. Ensivaikutelmat ja hiljainen tieto eivät ole sosiaalityössä tietämisen muotona kovinkaan toimivia. Sosiaalityön ammattilaisten tietämisen tulisi olla asiakkaille ja muille työntekijöille mahdollisimman läpinäkyvää. Sujuva päätöksenteko ja yhteistyö edellyttää sosiaalityössä tiedon yhteistä jakamista ja siitä keskustelemista. Sosiaalityöntekijöiden tulee ymmärtää oma tietämisen tapansa, sillä työn päätökset ja erilaiset ratkaisut tulee pystyä perustelemaan lainmukaisesti. (Kääriäinen 2024, 22, 26.)

Asiakastyöstä kirjattu teksti jää edustamaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä kohtaamista riippumatta siitä mitä todellisesti asiakastapaamisessa on tapahtunut. Aino Kääriäinen kuvaa sosiaalityön tekstejä kohtalokkaiksi, sillä laadittuihin teksteihin voidaan palata useiden vuosien jälkeenkin ja sitä kautta nostaa esille vanhoja tapahtumakulkuja (Kääriäinen 2014, 162; Kääriäinen 2024, 32.) Sosiaalityössä ei siis ole yhdentekevää, kuinka työskentelyä dokumentoidaan (Kääriäinen 2014, 162). Kirjattujen tietojen siirtyessä instituutiosta tai ajasta toiseen, ne vaikuttavat asiakkaiden elämään ja instituution toimintaa vielä pitkään kir-

jaamishetken jälkeen. Näin ollen teksteistä voidaan tehdä päätelmiä, jotka eivät perustu ajantasaiseen tilanteeseen tai asiakkaiden tarpeisiin. (Günther 2015, 76.) Asiakkaan elämäntilanne menee eteenpäin, mutta asiakirjoissa mennyt on jatkuvasti läsnä säilyen sellaisenaan asiakastietojärjestelmissä. Menneisyyden tapahtumat vaikuttavat nykyhetkeen, mutta myös nykyhetken tulkintoihin asiakkaan elämäntilanteesta. Asiakirjoilla on valta pysäyttää asiakkaiden elämäntilanne menneeseen tai paikoilleen. (Vierula 2017, 78.) Kirjaamisen kautta dokumentoidaan asiakkaiden elämää, joka säilyy elämänhistoriana (Rai ym. 2024, 17). Institutionaalaisia tekstejä pidetään usein virallisina totuuksina, joten asiakkaan näkökulmasta väärin kirjattu tai vääristynyt tieto voi vaikuttaa negatiivisesti kulkeutuessaan instituutiosta toiseen (Günther 2015, 76).

Sosiaalityössä laaditut tekstit ovat aina myös aikaan ja paikkaan sidottuja. Tekstit muodostuvat tietyissä olosuhteissa sekä rakentuvat kirjoittajan sen hetkisistä käsityksistä ja kokemuksista. (Kääriäinen 2014, 160). Kirjoittaessaan sosiaalityöntekijä ei voi tietää mitä hänen kirjoittamansa teksti saa aikaan tai millaisessa keskustelussa se on myöhemmin osana. Sosiaalityön kirjaamista ei siis voida nähdä pelkästään yksilön ja syntyvän kirjoitetun tekstin välisenä suhteena. Kirjaaminen on moniulotteinen, mutta myös monimerkityksinen. (Kääriäinen 2014, 161.) Tekstit rakentavat todellisuuksia ja ovat aina kytköksissä ympäröivään maailmaan ja muihin teksteihin (Kääriäinen 2016, 190).

Asiakasasiakirjoja kirjatessa tulee myös huomioida, että kirjoitetuilla sanoilla on voimaa (Lehmuskoski 2017, 418). Sosiaalityössä laaditut tekstit vaikuttavat siihen, kuinka asiakas esitetään, millä taas on vaikutusta asiakkaan asemaan ja asiakasprosessiin (Roose ym. 2009, 329). Kirjattu tieto ohjaa työskentelyä tiedon laadusta huolimatta. Myös vajavaiset tai kevyet tekstit ohjaavat työskentelyä ja vaikuttavat ajatteluun. (Kääriäinen 2024, 18.) Asiakirjoihin tallennetut sanavalinnat voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen kuulluksi tulemisesta. Parhaimmillaan kirjatut asiakirjat edistävät asiakkaan toimintakykyä ja selviytymistä haastavista elämäntilanteista tai herättävät toivoa tulevaisuudesta sekä auttavat ymmärtämään omaa tilannetta uudella tavalla. (Lehmuskoski 2017, 418.) Asiakastietojen kirjaaminen auttaa myös asiakasta tulemaan paremmin tietoiseksi työskentelyn tarkoituksesta (Kääriäinen 2024, 104).

Parhaimmillaan asiakirjat voivat siis tukea ja voimaannuttaa, pahimmillaan heikentää tai lamauttaa tai ohjata toimintaa väärään suuntaan (Günther 2015, 76). Asiakirjat voivat myös

ahdistaa, koska ne jättävät jälkiä tapahtumista ja tulkinnoista (Kääriäinen 2024). Mikäli asiakas ei ymmärrä kirjattujen asioiden merkitystä asiakasprosessin kannalta, on asiakkaan haastava muuttaa toimintaansa toivottuun suuntaan. Tällöin teksti voi aiheuttaa tahattomasti asiakkaiden ja työntekijöiden luottamuksen heikentymistä. (Vierula 2017, 76.) Kirjausten huono laatu voi myös aiheuttaa hyvinvointia uhkaavia tilanteita sosiaalipalvelujen asiakkaille (Kääriäinen 2024, 107). Kirjaukset voivat siis luoda mahdollisuuksia, mutta myös sulkea ovia (Rai ym. 2024, 17).

Sosiaalialan ammattilaiset käyttävät työnsä puolesta kieltä, jolla on vaikutuksia ihmisten arkeen, perhe-elämän järjestyksiin, palveluihin ja etuuksiin (Kääriäinen 2024, 30). Kirjaaminen on siis sosiaalityössä myös merkittävää vaikuttamistyötä. Voidaan pohtia mihin dokumentoinnilla halutaan tai voidaan vaikuttaa, mutta myös mihin joka tapauksessa vaikutetaan, haluttiin tai ei. (Kääriäinen 2016, 189). Sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyy myös valtakäsymykset, sillä sosiaalityössä voidaan päättää mitkä asiat tehdään ja mitkä asiat näytetään tehdyiksi (Kääriäinen 2014, 162). Sosiaalityössä kirjaukset vaikuttavat työhön ja työskentelyyn, mutta erityisesti ne vaikuttavat asiakkaiden elämään (Kääriäinen 2016, 189).

Teksteistä voidaan tehdä tulkintoja ja arviointeja asiakkaiden elämästä lukemalla asiakirjoja. Teksteistä voidaan kuitenkin lukea vain se mitä on kirjattu ja unohdetut tai turhaksi arvioidut asiat jäävät piiloon. (Kääriäinen 2016, 189.) Sosiaalityöntekijät voivat päättää mitä tietoja kirjataan ja kenen ääni teksteissä tulee kuuluviin. Lisäksi sosiaalityöntekijät voivat päättää miten kenenkin ääni esitetään. (Leedman, Lillis & Twiner 2024, 18.) Asioiden ja tapahtumien kirjoittamatta jättäminen voi olla myös ohittamista, sivuuttamista tai vaientamista (Kääriäinen 2024, 31). Tekstien vaikeaselkoisuus ja vaikealukuisuus on myös yksi vallankäytön muoto (Kääriäinen 2024, 30–31). Näissä tilanteissa kirjoittaja on voinut käyttää abstrakteja käsitteitä tai esimerkiksi vaikeaselkoisia lauserakenteita, jolloin asiakkaan voi olla haastavaa ymmärtää, mitä hänestä ja hänen elämästään sanotaan. (Kääriäinen 2024, 31.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä kohtaamisesta kirjoittaminen asiakirjoihin jää usein vain ammattilaisen tehtäväksi (Kääriäinen 2016, 192). Käytäntönä on ollut, että sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan kohtaamisesta muistiinpanojensa pohjalta ja lähettää asiakkaalle kotiin valmiit asiakirjat. Tällöin asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet itseä koskevien asiakirjojen sisältöihin jää vähäiseksi ennen kirjaamistilannetta, sen aikana ja sen jälkeen. (Vierula 2017, 76.) Sosiaalityöntekijä voikin halutessaan pitää asiakkaan kirjaamisprosessin

ulkopuolella (Kääriäinen 2016, 192). Sosiaalialan ammattilaisilla on siis valta tehdä valintoja ilmauksien ja sisällön suhteen, mutta myös mahdollista tehdä tekstityöstä asiakasta osallistavaa ja huomioon ottavaa (Kääriäinen 2024, 55).

Lainsäädäntö ohjaa sosiaalityön kirjaamisen sisältöä ja pyrkii turvaamaan yksityishenkilöiden ja viranomaisten luottamuksellisia suhteita sekä yksityisyydensuojaa. Kirjoittaessaan sosiaalityöntekijä tulee jatkuvasti pohtia, onko kirjattava tieto ratkaisun teon kannalta tarvittavaa nyt tai myöhemmin. (Kääriäinen 2014, 162.) Yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) 9 artiklan mukaan sellaisten henkilötietojen käsittely, joista ilmenee esimerkiksi etninen rotu, poliittinen mielipide, uskonnollinen vakaumus tai seksuaalista suuntautumista koskevien tietojen käsittely on kiellettyä, ellei sillä ole asetuksessa esitettyjä perusteita (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679). Kirjausten tulee siis kunnioittaa ihmisten eroja huomioiden henkilökohtaisen ominaisuudet, mieltymykset, edut ja identiteetit (Rai ym. 2024, 17). Lisäksi yleisen tietosuojasetuksen 5 artiklan mukaan henkilötietojen suhteen on noudatettava minimoinnin periaatetta eli henkilötietojen tulee olla asianmukaisia ja olennaisia sekä rajoitettu siihen mikä on tarpeellista niissä tarkoituksissa, joita varten tietoa käsitellään (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679).

Asiakastyöstä tulee kirjoittaa asiakirjoihin merkintöjä, jotka ovat merkityksellisiä työn tekemiseksi ja suunnittelemiseksi (Kääriäinen 2024, 18). On tärkeää kuvata sosiaalihuollon asiakirjoihin asiakkaan saamia palveluja, niiden taustalla olevia tarpeita ja taustalla vaikuttavia elämäntapahtumia (Lehmuskoski 2017, 419). Aino Kääriäisen (2024, 54) mukaan sosiaalityössä on olennaista kirjoittaa 1) konkreettisia tekoja, havaintoja sekä sanoja, 2) esitettyjä kysymyksiä sekä vastauksia, 3) kysytyjä perusteluita sekä vastauksia ja 4) tulkintoja, jotka on sanottu ääneen sekä niihin saadut vahvistukset. On siis olennaista kirjoittaa sellaista tekstiä, joka luodaan vuorovaikutuksessa asiakkaan ja ammattilaisen välillä. (Kääriäinen 2024, 55.) Kirjausten tulisi heijastaa niiden ihmisten näkemyksiä, ääniä ja kokemuksia, joista kirjoitetaan (Rai ym. 2024, 17).

Lisäksi kirjattujen asiakastietojen tulisi olla totta ja kuvata todellisia tapahtumia, tilanteessa sanottua tai tekoja. Dokumentoinnista tulee myös ilmetä riittävästi tietoa niin asiakkaan kuin työntekijänkin toiminnasta tilanteessa. (Kääriäinen 2024, 21.) Kaikkea vuorovaikutustilanteessa elettyä ja sanottua ei kuitenkaan voida kirjoittaa asiakirjoihin (Kääriäinen 2016, 192; Kääriäinen 2024, 55). Muutoin teksteistä tulee liian pitkiä ja monitulkintaisia (Kääriäinen

2024, 55). Asiakastiedot ovat kuitenkin usein niukkoja, joka johtuu esimerkiksi kiireestä, viitseliäisyydestä tai yleisesti osaamisen puutteesta. Usein niukat ja lyhyet tekstit herättävät lukijassa enemmän kysymyksiä kuin vastauksia. (Kääriäinen 2024, 20.)

Tekstien kirjoittamisen lisäksi olennainen osa sosiaalityötä on myös tekstien lukeminen. Työntekijän työtä luetaan ja tulkitaan kirjoitetusta tekstistä, mikä ohjaa myös kirjaamisen käytäntöjä (Kääriäinen 2024, 55). Tekstien kirjoittajat eivät kirjoita eivätkä myöskään lukijat lue tekstejä tyhjiössä, vaan molemmat tukeutuvat eri tavoin aikaisempaan kielenkäyttöön. Lukijat tulkitsevat kirjoitettua aiempien tekstikokemusten pohjalta ja kirjoittajat hyödyntävät aineksia aiemmista teksteistä. (Virtanen & Rahtu 2018, 26.) Sosiaalityössä laadittuja tekstejä voidaan myös lukea eri tavoin. Tekstejä voidaan jättää tietoisesti lukematta, niitä voidaan lukea silmällin, ihmettelevästi, analyttisesti eritellen tai vastakarvaan eli menneestä tulevaan. (Vierula 2017, 83–86.) Sosiaalihuollon tekstien lukijoita voi olla hyvin monenlaisia, jotka lukevat tekstiä eri tarpeista ja näkökulmista käsin. Sosiaalityössä kirjattujen asiakirjojen lukijoina voivat olla muun muassa asiakas, asiakkaan asiamies, toinen sosiaalityöntekijä, muu työyhteisön kollega tai esihenkilö ja oikeusasteiden viranomais. Kirjaaminen voi muodostua hankalaksi tehtäväksi, jos työntekijä yrittää ottaa huomioon kaikki mahdolliset lukijatahot. (Kääriäinen 2014, 161.)

Sosiaalityön asiakirjojen teksteihin liittyy myös tulkinnanvaraisuuden haaste. Väärintulkinnan mahdollisuus sisältyy niin sosiaalityöntekijän tekemiin tulkintoihin ja tämän tulkinnan siirtämiseen tekstiksi sekä siihen, miten tekstiä myöhemmin tulkitaan muuttuvissa konteksteissa. Tulkinnanvaraisten tekstien pitämisenä totuutena voi olla monia tahattomia seurauksia asiakkaalle mielipahasta elämään suuresti vaikuttaviin päätöksiin. (Vierula 2017, 77.) Työntekijä voi luottaa sitä enemmän ulkopuolisten lukijoiden tulkintoihin, mitä huolellisemmin työ on kirjattu yhdessä asiakkaan kanssa (Kääriäinen 2016, 193).

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Pro gradu -tutkielmani tavoitteena on selvittää millaisena sosiaalityöntekijät näkevät kirjaamisen osana sosiaalityötä. Lisäksi pyrin selvittämään millaiset tekijät vaikuttavat kirjaamisen sisältöön sekä millaiset tekijät estävät tai tukevat sisällöllisesti laadukkaan asiakastiedon tuottamista. Sosiaalityössä kirjatulla teksteillä on paljon erilaisia tehtäviä sekä institutionaalista painoarvoa ja valtaa, jonka vuoksi on tärkeää selvittää, millaisena kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden arjessa näyttäytyy.

Tutkimuskysymykset:

- Millaisena sosiaalityöntekijä näkevät kirjaamisen osana sosiaalityötä?
- Millaiset tekijät vaikuttavat sosiaalityön kirjaamisen sisältöön?
- Mitkä tekijät tukevat tai estävät sisällöllisesti laadukkaan asiakastiedon tuottamista?

Päädyin valitsemaan sosiaalihuollon kirjaamisen pro gradu -tutkielmani aiheeksi, sillä kirjaaminen ja sen kehittäminen ovat olleet mielenkiinnonkohteenani jo useita vuosia. Kirjaaminen on merkittävä osa sosiaalityötä ja sen rooli sosiaalityöntekijöiden arjessa on kasvanut koko ajan isommaksi. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamisen kehittäminen on valtakunnallisesti ajankohtainen aihe, kun huomioidaan erilaiset kehittämishankkeet ja lainsäädännön uudet vaatimukset. Mielestäni kirjaamisen kehittäminen kytkeytyykin tällä hetkellä vahvasti uusien kansallisten vaatimusten ja yhtenäisten tietojärjestelmien käyttöönottoon painottaen niin sanottua teknistä näkökulmaa kirjaamisessa. Oman kokemukseni mukaan kirjaamisen sisältöön ja sen kehittämiseen tulisi panostaa myös muun kehittämistyön ohella, sillä tällä hetkellä sen osuus on vähäinen. Lisäksi sisällön näkökulmaan inspiroi tarttumaan Kymenlaakson hyvinvointialueella terveydenhuollossa tehdyt kirjausten auditoinnit. Kansallisesta ja tiedon toisiokäytön näkökulmasta on oleellista, että tiedot kirjataan rakenteisesti oikeaan paikkaan, mutta ei voida unohtaa myöskään kirjaamisen sisältöä, joka merkitsee sosiaalityön asiakkaille eniten. Tutkimuksen aiheeseen liittyviä teemoja on tutkittu jonkin verran, mutta mielestäni tutkittavaa riittää edelleen ja on tärkeää, että sosiaalityön ammattilaisten näkökulmaa saadaan osaksi kirjaamisen kehittämistä.

Tutkielma on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja empiirinen aineisto koostuu sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Laadullisen tutkimuksen ideana on pyrkiä muun muassa kuvaamaan jotain ilmiötä tai ymmärtämään tiettyä toimintaa (Tuomi & Sarajärvi 2018a, 98). Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on suoraan kontaktissa niihin ihmisiin ja käytäntöihin, joita tutkimuksessa pyritään ymmärtämään (Juhila 2021a). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään usein tuomaan esille tietyn sosiaalisen todellisuuden näkemyksen eli ollaan kiinnostuneita siitä millaisia merkityksiä tutkittavat antavat eri ilmiöille (Kiviniemi 2018, 79). Sovellan tutkielmassani konstruktionistista lähestymistapaa, jota avaan seuraavassa alaluvussa tarkemmin.

#### 4.2 Sosiaalinen konstruktionismi lähestymistapana

Konstruktionistisissä tutkimuksissa keskitytään niihin sosiaalisiin prosesseihin, joissa yhteiskunnallinen todellisuus muodostuu ja saa merkityksiä. Sosiaalinen konstruktionismi voidaan nähdä näkökulmana, jossa yhteiskunnat, todellisuus ja ihmisten asemat eivät ole itseltään selviä. Sen sijaan vuorovaikutus eri toimijoiden välillä rakentaa aktiivisesti niistä sellaisia, kun ne ihmisille näyttäytyvät. Konstruktionistiselle näkökannalle on ominaista, että todellisuus ja tulkintatavat voivat olla toisistaan poikkeavia sosiaalisen toiminnan tuloksena. (Niska, Venäläinen, Olakivi & Cañada 2024, 49, 52.) Myös haastattelua hyödyntävää tutkimusta voidaan luonnehtia sosiaalisesti konstruktioksi, joka syntyy tutkimuksen eri toimijoiden ja tutkittavan ilmiön välisestä vuorovaikutuksesta (Puusa 2020a, 103). Konstruktionismin yksi keskeisiä ajatuksia on huomion kiinnittäminen kieleen ja kielenkäyttöön toimintana (Hyvärinen & Hatavara 2024, 119). Näkökulman mukaan kieli ei ainoastaan heijasta todellisuutta, vaan luo aktiivisesti sitä. Todellisuus ei jäsenny kielelliseen muotoon yksiselitteisesti, vaan kirjoittajat ja puhujat tekevät lukuisia valintoja tuottaessaan todellisuudesta tiettyä kuvaa. (Juhila 2021a.)

Työorganisaatiot ja niissä vallitsevat käytännöt voidaan myös nähdä inhimillisen toiminnan tuloksena. Näin karkeasti ajateltuna organisaatioihin kohdistetussa tutkimuksessa tutkitaan sosiaalista rakentumista. Tutkimus voi kohdistua tulkintoihin tai luokituksiin, jotka ovat organisaatiossa kyseenalaistamattomia tai sen jäsenille ristiriitaisia. (Olakivi 2024, 244.) Konstruktionistinen lähestymistapa käsittelee sosiaalista todellisuutta ja siinä ilmenevien merkitysten muodostumista. Tavoitteena ei ole määrälliset yleistykset, vaan kiinnostus kohdistuu

haastateltavien näkemyksiin, kertomuksiin ja kokemuksiin. (Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen 2017, 89.) Sosiaalihuollon kirjaamista ja siihen liittyvistä asioista voidaan yksilöllisesti olla montaa eri mieltä, mutta toisaalta siitä jaetaan myös yhteisiä näkemyksiä. Konstruktionistinen lähestymistapa tukee tutkielman tavoitetta koota kuvaa todellisuudesta, jota sosiaalityöntekijät yhdessä luovat.

Sosiaalisten representaation teoria voidaan nähdä sosiaalisen konstruktionismin yhtenä lähestymistapana. Sosiaalisen representaatioteorian tarkastelun kohteena on jaettu arkitieto, tiedonmuodostuksen vaiheet sekä erilaisten käsitysten väliset suhteet. Ydinajatuksena on, että tieto muodostuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Lisäksi tieto on kytköksissä ympäröivään kulttuuriin tai tietyn ryhmän historiaan. Tällaisen tutkimusotteena tavoitteena on tehdä arkitiedon taustalla vaikuttavat valtasuhteet näkyväksi ja nostaa esille itsestään selvinä pidettyjä käsityksiä sekä purkaa niitä. Sosiaalisen representaatioiden näkökulma perustuu ajatukseen, jossa empiirisen analyysin avulla voidaan selittää ihmisten toimintaa sekä ajattelua jossakin tietyssä historiallisessa, poliittisessa tai sosiaalisessa viitekehyksessä. Teorian mukaan tieto sosiaalisesta todellisuudesta on tutkijan tutkittavissa ja havaittavissa siitä huolimatta, että todellisuuden kuvaus on rajoittunut tietyn ryhmän ja ajan käytettävissä oleviin käsitteisiin. (Hakoköngäs, Martikainen & Sakki 2024, 61, 79.)

Konstruktionistisessa näkökulmassa mielenkiinto kohdistuu siis kulttuurisiin merkityksen antoihin, vuorovaikutukseen ihmisten välillä ja toimintaan, jossa todellisuus rakentuu. Konstruktionistisessa lähestymistavassa merkityksellistä on se miten tiettyyn aikaan ja tilanteeseen sijoittuvassa aineistossa osallistujat rakentavat omanlaistaan todellisuutta. Lähestymistavassa tavoitteena on aineiston tarkan analyysin avulla havainnollistaa niitä prosesseja sekä kulttuurisia merkityksiä, joiden pohjalta rakennetaan kulttuurisia totuuksia. Tutkimus myös tuottaa tutkijan tulkinnan eli konstruktion tutkittavana olevasta todellisuudesta (Juhila 2021a).

#### 4.3 Aineiston kerääminen

Tässä tutkimuksessa valitsin aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun. Konstruktiivinen lähestymistapa näkyi myös aineistonkeruumenetelmäni valinnassa. Metodologisesti teemahaastattelussa korostuu ihmisten tulkinnan asioista,

heidän asioille antamat merkitykset ja se, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48; Tuomi & Sarajärvi 2018a, 88). Haastattelun tavoitteena on kerätä informaatiota eli se on päämäärähakuista ja ennalta suunniteltua toimintaa. Tutkijan tavoitteena on siis saada haastattelun kautta luotettavaa tietoa tutkimustehtävän näkökulmasta tärkeitä alueilta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42–43; Puusa 2020a, 106–107.) Haastattelun metodisena etuna voidaan nähdä muun muassa se, että haastatteluun voidaan valita juuri niitä henkilöitä, joilla tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tällöin kyseessä on tarkoituksenmukainen ja harkinnanvarainen näyte. (Puusa 2020a, 106–108.) Keräsin haastateltavien joukon Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöistä. Kutsuin sähköpostitse (liite 1) haastatteluun sosiaalityöntekijöitä, joilla olisi vähintään vuoden kokemus asiakastiedon kirjaamisesta. Päätin kuitenkin rajata joukosta pois ne työntekijät, jotka toimivat hyvinvointialueella Kansa-koulu -hankkeiden kouluttamina kirjaamisasian tuntijoina. Näillä henkilöillä on ehkä tavanomaista suurempaa kiinnostusta sosiaalihuollon kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmiin, joten he eivät välttämättä olisi edustaneet yhtä hyvin yleistä näkemystä tutkielman teemoista.

Teemahaastattelussa tutkimusaihetta koskevan kirjallisuuden, valittujen näkökulmien ja kysymysten pohjalta tutkija päättää mitkä ovat tutkimuksen kannalta olennaiset teemat (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021). Näiden pohjalta tutkija luo haastattelukysymykset teemoista (Hyvärinen ym. 2021; Puusa 2020a, 111). Tutkimusaiheeseeni liittyvän aiemman tutkimuksen ja muun kirjallisuuden pohjalta päädyin neljään teemaan. Teemat olivat tietojärjestelmän osaaminen, tekstien hyödyntäminen, tekstien luominen ja kirjaaminen osana sosiaalityötä. Näiden teemojen pohjalta muodostin tarkemmat haastattelukysymykset (liite 2). Teemahaastattelun etuna on se, että kysymysten järjestystä voidaan vaihtaa sekä kysymyksiä voidaan tarkentaa ja syventää haastateltavien vastauksien perusteella (Hirsjärvi & Hurme 2018, 48; Tiittula & Ruusuvoori 2005, 11; Tuomi & Sarajärvi 2018a, 87–88).

Toteutin teemahaastattelut ryhmähaastatteluina. Ryhmähaastattelu sopii tutkimukseen, jossa on kiinnostuttu haastateltavien erilaista tulkinnoista, argumentaatiosta ja merkitysten vaihtelusta (Pietilä 2017, 113). Ryhmähaastattelua voidaan myös hyödyntää erityisesti silloin, kun halutaan selvittää, kuinka ryhmäläiset muodostavan yhteisen näkemyksen jostakin ajankohtaisesta aiheesta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61). Tässä tutkimuksessa olin kiinnostunut erityisesti ryhmien jakamista käsityksistä, ajattelutavoista ja perustelujen vaihtelusta (ks. Pietilä 2017, 119). Omien kokemusteni mukaan suhtautuminen kirjaamisen vaihtelee hyvin

yksilöllisesti sosiaalialan ammattikunnassa. Lisäksi sosiaalihuollon kirjaamisessa painottuvat erilaiset asiat muun muassa riippuen siitä missä ja millaisen asiakasryhmän kanssa työskentelee. Moni asia on kuitenkin kirjaamisessa myös yhteistä ja ryhmähaastattelu on mielekäs tapa tuoda näkyväksi niin näkemysten eroja kuin yhtäläisyyksiäkin.

Haastattelut toteutuivat tammi- ja helmikuun vaihteessa 2025. Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan sosiaalityöntekijää. Joukossa oli edustettuna viisi eri palvelutehtävää; vammaispalvelut, iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut ja lastensuojelu. Haastateltavat toimivat kuudessa eri sosiaalipalveluiden palveluyksikössä. Kaikki haastatteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät toimivat asiakastyössä järjestämisen tehtävissä eli heidän työnkuvaansa sisältyi muun muassa palvelutarpeen arviointia, asiakkuuden suunnittelua, palveluiden järjestämistä ja toteuttamista sekä toimimista omatyöntekijänä. Toteutin haastattelut kahtena ryhmähaastatteluna, joissa kummasakin oli neljä haastateltavaa. Lähetin haastattelukysymykset muutama päivä ennen haastattelua osallistujille etukäteen tutustuttavaksi. Ensimmäisen ryhmän yksi haastateltavista joutui poistumaan noin 15 minuuttia ennen haastattelun päättymistä. Muutoin haastattelut sujuivat suunnitellusti. Toteutin haastattelut Teams-etäyhteydellä. Haastattelun tallennuksessa ja litteroinnissa hyödynsin Teams-sovelluksen tallennusta ja transkriptiota. Haastatteluiden aikana kaikki osallistujat pitivät kamerat päällä. Molemmat ryhmähaastattelut kestivät reilun tunnin.

Ryhmähaastattelun tärkeimpiä asioita on ryhmien koostumus (Pietilä 2017, 119). Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen, edustavat haastateltavat silti erilaisia ihmisryhmiä (Pietilä 2017, 119). On siis tärkeää, että henkilöillä, joilta tietoa kerätään, on tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon (Pietilä 2017, 119–120; Tuomi & Sarajärvi 2018a, 98). Lisäksi haastateltavilla tulee olla riittävästi erilaisia näkökulmia, jotta keskustelussa nousisi esille myös vaihtelevia tulkintoja ja mielipiteitä (Pietilä 2017, 119–120). Tiedon antajien tulee siis olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa (Tuomi & Sarajärvi 2018a, 98). Haastattelukutsuja lähettäessä pyrin siihen, että haastateltavien joukkoon saisi mahdollisimman laajan otoksen eri palvelutehtävissä ja sosiaalipalveluissa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä, jotta kirjaamisen erilaiset painopisteet ja erityispiirteet tulisi huomioitua.

Ryhmähaastattelu voidaan nähdä keskusteluna, jossa tavoite on melko vapaamuotoinen. Haastateltavat kommentoivat teemoja spontaanisti, nostavat esille huomioita ja tuottavat tietoa monipuolisesta tutkittavasta aiheesta. Usein ryhmähaastatteluissa haastattelija kohdistaa puhetta kaikille haastateltavilla yhtä aikaa, mutta voi suunnata kysymyksiä myös yksittäisille henkilöille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Haastattelijan tulee huomioida, että keskustelu pysyy keskeisissä teemoissa ja että kaikki pääsevät osallistumaan keskusteluun tasapuolisesti (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 223; Hirsjärvi & Hurme 2008, 61). Tästä pyrkimyksestä huolimatta ryhmähaastattelu ei välttämättä pysty antamaan samankaltaista painoarvoa jokaisen haastateltavan mielipiteelle, mutta se luo arkipäiväistä kuvaa siitä, että myös arjen keskellä ihmiset työskentelevät ryhmissä ja jäsenten ajatukset sekä mielipiteet vaikuttavat toisiinsa. (Puusa 2020a, 116.) Haastattelun aikana pyrin kuitenkin huolehtimaan siitä, että jokainen osallistuja sai vastausvuoron kaikkiin kysymyksiin. Haastatteluiden ensimmäisten kysymysten aikana jaoin puheenvuoroja, mutta sen jälkeen keskustelu sujui melko luontevasti vuorotellen ilman erillistä ohjausta.

Ennen Kymenlaakson hyvinvointialueen perustamista Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymällä oli jo ollut käytössä yksi yhteinen asiakastietojärjestelmä. Uusien tietojärjestelmiin liittyvien vaatimusten vuoksi hyvinvointialueella otettiin käyttöön vaihteittain uusi asiakastietojärjestelmä ja sen myötä uusia toiminnallisuuksia lokakuusta 2024. Muutoksen myötä myös sosiaalipalveluiden asiakastiedot alkoivat näkyä asiakkaille Oma-Kannassa. Koko sosiaalipalveluiden henkilöstö oli saanut koulutuksen uuteen järjestelmään loka- ja marraskuun aikana 2024. Haastatteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat siis ehtineet kirjata uuteen asiakastietojärjestelmään noin 3–4 kuukauden ajan. Tutkimusaineistoa värittää vahvasti Kymenlaakson hyvinvointialueen tilanne, jossa kirjaamisen toimintaympäristö on muuttunut hetki sitten ja koko sosiaalipalveluiden henkilöstö opettelee toimimaan uudessa ympäristössä hyödyntäen aiempaa osaamistaan.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Analyysin tavoitteena on luoda aineistosta mielekäs kokonaisuus, josta on mahdollista tuottaa monipuolista ja perusteltua tulkintaa sekä tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen aiheesta. (Puusa 2020b, 148). Käytin aineiston analyysimenetelmänä teemoittelua. Teemoittelun ideana on löytää aineistosta tutkimusongelman näkökulmasta olennaiset aiheet eli teemat.

Aineistosta pyritään löytämään keskeisimmät asiakokonaisuudet ja usein esiin nousevat tyyppilliset piirteet. (Juhila 2021b.) Kaiken kaikkiaan transkription tuottamaa aineistoa haastatteluista kertyi yhteensä 77 sivua. Aloitin aineiston analyysin tarkistamalla Teamsin tuottaman transkription tallennetta hyödyntäen. Haastatteluaineistoa muutettaessa tekstimuotoon analyysiä varten aineistosta poistetaan tunnistetiedot elleivät ne ole analyysissä välttämättömiä (Kuula & Tiitinen 2010). Transkription tarkistuksen jälkeen nimesin haastatteluryhmät koodeilla R1 ja R2 sekä poistin aineistosta haastatteluun osallistuneiden tunnistetiedot korvaten ne koodeilla H1-H8. Ryhmä yksi (R1) sisälsi haastateltavat H1-H4 ja ryhmä kaksi (R2) haastateltavat H4-H8. Tämän jälkeen luin molempien haastatteluiden aineistot huolella läpi. Toisella kertaa luin tekstiä läpi hyödyntäen korostusvärejä.

Näiden toimenpiteiden jälkeen lähdin kopioi-liitä-toimintoja hyödyntäen luokittelemaan aineistoa esiin nousseiden aiheiden alle. Laadullisen aineiston analyysissä havainnot luokitellaan eli analyysiyksiköt ryhmitellään kategorioihin. Tätä vaihetta voidaan kutsua myös teemoitteluksi. Teemoittelussa keskitytään tarkastelemaan niitä asioista, jotka ovat haastateltaville yhteisiä. (Puusa 2020b, 152.) Ensimmäisen luokittelun jälkeen teemoja oli 18. Näiden pohjalta lähdin jäsentämään aineistosta nousevia teemoja laajemmiksi kokonaisuuksiksi ja tein havaintoa myös poikkeamista. Taulukossa 1 näkyy esimerkki teemojen tarkentumisesta. Pysin tekemään koko analyysiprosessi ajan muistiinpanoja ja huomioita aineistosta erilliselle pohjalle analyysin sekä tulkinnan tueksi.

Taulukko 1 Esimerkki analyysin vaiheista

Alkuperäinen ilmaus	Alaluokka	Teema
”suurin osa oli semmoista, mikä ei koskenut meitä ja sitten tosiaan niin ei ollut ihan täsmäkoulutus ja sitten se ei, ei kauheasti hyödyttänyt se”	Järjestelmäkoulutus	Osaamisen vahvistaminen
”joo tullut pari semmoista ihan dokumentoinnin yleistä koulutusta, avointa koulutusta käytyy, jotka ei sinänsä liity tietojärjestelmän käyttöön, vaan nimenomaan siihen sosiaalityön kirjaamisen sisältöasioihin”	Sisältökoulutus	
”on siinä aina jotain vielä semmoisia asioita mitä täytyy kysyä niinku muilta”	Tuki	

Tutkimukseni on vahvasti teorialähtöinen ja analyysini pohjautuu kerättyyn tutkimusaineistoon. Teema-analyysiä tehdessä on kuitenkin tärkeää muistaa, etteivät haastattelun teemat ole samoja kuin analyysin teemoittelun tuloksena syntyvät teemat. Analyysiä tehdessä tulee huomioida, ettei tutkija anna ennakkojäsennyksien ohjailta liikaa analyysiä. (Juhila 2021b.) Analyysivaiheessa esille voikin nousta muita teemoja, jotka ovat lähtöteemoja mielenkiintoisempia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173). Koin ehkä hieman haastavana tunnistaa aineistosta mahdollisia uusia teemoja, sillä haastateltavien vastaukset pysyivät hyvin haastattelukysymysten teemoissa. Aineistosta nousevat teemat olivat siis pitkälti hyvin samankaltaisia, kun teemahaastatteluni teemat. Pyrin kuitenkin lukemaan aineistoa mahdollisimman avoimin silmin. Lopulta päädyin jaottelemaan tulokset neljään teemaan: tietojärjestelmät työn tukena ja hidasteena, kirjaamisen sosiaalityön osa-alueena, kirjaaminen kohtaamisessa ja osaamisen vahvistaminen.

#### 4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen keskeisiin arvoihin sisältyy pyrkimys tuottaa merkityksellistä ja uutta tietoa asioista, joista meillä ei ole vielä riittävästi tietoa. Tutkimuksen suunnittelussa tulee pohtia millä tavalla ja kenen kannalta tutkimus on hyödyllinen. (Vuori 2021.) Pyrin valitsemaan pro gradu -tutkielmani aiheen pohjautuen oman mielenkiinnon lisäksi ajankohtaisuuteen ja sosiaalityön näkökulmasta olennaiseen, mutta hieman vähemmän tutkittuun aiheeseen. Yleisesti hyvä tieteellinen käytäntö on tarkkuutta, rehellisyyttä ja huolellisuutta prosessin kaikissa vaiheissa (Vuori 2021). Laadullisissa tutkimuksissa tutkimuksen toteutus ja tutkimuksen luotettavuus kulkevatkin käsikädessä. Tutkijan on arvioitava koko tutkimusprosessin ajan kaikkia tekemiensä päätöksiä ja valintoja. (Vilkkä 2021, Laadullisen tutkimuksen arviointi.)

Pro gradu -tutkielmani kytkeytyy maisteriopintoihin ja sosiaalityön tutkimukseen. Tutkimuksen tekijänä olen kuitenkin vielä aloitteleva. Tutkimuksen tekeminen on uutta ja epävarmuuden tunteita on luonnollisesti ollut koko tutkimusprosessin ajan. Sosiaalityön opinnot ovat kuitenkin antaneet pohjan, jonka tuella lähdin tutkielmaani työstämään. Olen tutkielmaprosessin aikana osallistunut sosiaalityö pro gradu -seminaareihin ja saanut myös sitä kautta tukea sekä ohjausta tutkielman tekemiseen.

Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden vahvistamiseksi pyrin tutkimusta tehdessä kiinnittämään erityistä huomiota oman roolini tutkijana. Reflektiivisyys tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa sitä, että tutkija on selvillä omaan tutkimukseensa liittyvistä ennakkokäsityksistään ja ennakkositoumuksistaan sekä pystyy kertomaan niistä myös muille (Juhila 2021a). Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kannalta on keskeistä tutkijan reflektiivisyys omaan tutkimusprosessiinsa erityisesti silloin, kun tutkija on osallinen asioihin, joita tutkii esimerkiksi työskentelemällä itse organisaatiossa, johon tutkimus kiinnittyy. Tutkijan motivaatio ja henkilökohtaiset näkemykset vaikuttavat ainakin osittain tutkittavan ilmiön valikoitumiseen ja tutkimusongelman valintaan. (Aaltio & Puusa 2020, 179, 181.) Valitsin tutkimuksen aiheen pohjautuen omaan mielenkiinnonkohteeseen ja mahdollisuuteen hyödyntää tutkimuksen tuottamaa tietoa omassa työssäni. Kehitän Kymenlaakson hyvinvointialueella sosiaalihuollon kirjaamista, joten tutkimusaihe on minulle entuudestaan tuttu ja minulla on varmasti aiheeseen liittyviä ennakkokäsityksiä ja oletuksia. Kokemusta sosiaalityön kirjaamisesta minulla on noin kuuden vuoden ajalta, josta vuoden ajalta sosiaalityöntekijänä.

Tutkielman teoriaosuudessa pyrin selvittämään laajasti kirjaamisen sisältöön liittyvää tutkimusta laajentaakseni myös omaa sen hetkistä ymmärrystä aiheesta. Pyrin käyttämään mahdollisimman tuoretta lähdeaineistoa, sillä sosiaalihuollon kirjaamisen toimintaympäristö on muuttunut merkittävästi 2000-luvun alusta alkaen. Pyrin kaikkien tutkimusprosessin vaiheiden aikana tunnistamaan ja huomioimaan ennakkokäsityksiäni, jotta ne eivät olisi päässeet vaikuttamaan liikaa esimerkiksi tutkimuksen analyysivaiheessa. Tutkija ei aina ole samaa mieltä tutkittavien henkilöiden kanssa, mutta se ei saa vaikuttaa vääristävästi tulkintoihin (Vuori 2021). Näin selkänä ennakkokäsityksenä sen, että koen kirjaamisen erittäin merkittäväksi osaksi sosiaalityötä, mutta pyrin huomioimaan myös kirjaamiseen liittyvät kriittiset ja omista ennakkokäsityksistä poikkeavat näkökulmat. Koen myös kirjaamiseen liittyvän reflektion tärkeäksi osaksi sosiaalialan ammattilaisten työnkuvaa. Muutoinkin kirjaamisen kehittäjänä minulla on jo ennestään tiettyjä ajatuksia siitä, millaisia vastauksia haastateltavat kysymyksiin mahdollisesti tuottaisivat. Pyrin kuitenkin aineiston keräämisen ja analysoinnin vaiheissa kuulemaan sekä näkemään asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä jättäen taka-alalle ennakko-oletukseni.

Jos tutkimukseen osallistuvat henkilöt halutaan jostakin organisaatiosta, tulee kyseiseltä organisaatiolta pyytää tutkimuslupaa (Kuula-Luumi 2021). Tutkimussuunnitelman valmistuttua loppuvuodesta 2024 hain Kymenlaakson hyvinvointialueelta tutkimuslupaa pro gradu - tutkielmaani varten. Eri organisaatiot voivat vaatia tutkimuslupahakemukseen liitteeksi esimerkiksi tutkimussuunnitelman ja tietosuojailmoituksen (Kuula-Luumi 2021). Tutkimukseen osallistujilta edellytetään aina tietoon perustuvaan eettistä suostumista osallistua. Jotta osallistuja voi antaa suostumuksensa, on hänellä oltava riittävästi tietoa tutkimuksesta ja oikeuksistaan tutkittavana. (Kuula-Luumi 2021). Liitin tutkimuslupahakemukseeni tutkimussuunnitelman lisäksi laatimani tietosuojaselosteen Kymenlaakson hyvinvointialueen vaatimusten mukaisesti. Laatimastani tietosuojaselosteesta ilmeni muun muassa tutkimuksen tekijä ja henkilötietojen käsittely. Lupahakemuksen käsittelyn jälkeen Kymenlaakson hyvinvointialue myönsi tutkielmalleni tutkimusluvan 3.12.2024.

Laadullisessa tutkimuksessa yleiset eettiset periaatteet tarkoittavat muun muassa tutkittavien ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittamista. Tutkimusta tehdessä tulee myös välttää riskien ja haittojen aiheuttamista tutkittaville henkilöille ja yhteisöille. (Vuori 2021.) Pyrin haastatteluita suunnitellessa ja toteuttaessa huomioimaan eettisiä kysymyksiä. Haastateltavien itsemääräämisoikeutta on pyrittävä tutkimuksen aikana vahvistamaan painottamalla tutkimukseen osallistumisen ja kysymyksiin vastaamisen vapaaehtoisuutta (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 414). Liitin haastattelukutsuihin tietosuojaselosteen, josta tutkimukseen osallistujat saivat kuvan tutkimuksesta ja henkilötietojen käsittelystä ennen suostumuksensa antamista tutkimukseen osallistumiseen. Haastattelukutsussa painotin osallistumisen vapaaehtoisuutta, luottamuksellisuutta ja anonymiteettiä. Liitin tietosuojaselosteen myös vielä uudelleen haastattelujen kalenterikutsuihin ja painotin edellä mainittuja asioita. Tutkimuksen valmistuttua huolehdin tallenteiden ja aineistojen asiallisesta hävityksestä tietosuojaselosteen mukaisesti.

Haastatteluaineistoista raportoitaessa tulee huomioida myös henkilöiden tunnistettavuuteen liittyvät kysymykset (Tiittula & Ruusivuori 2005, 17). Tunnisteettomuuden varmistamiseksi haastatteluiden osallistuneiden nimet ja muut tunnistamisen mahdollistavat tiedot muutetaan (Kuula & Tiittinen 2010, 452; Tiittula & Ruusivuori 2005, 17). Ennen varsinaisen analyysin aloittamista poistin aineistosta haastateltavien tunnistetiedot. Vaikka tutkimuksen aihe on yksi osa sosiaalityöntekijöiden työtä, pyrin varmistamaan tunnistettomuudella eettisyyden

lisäksi myös tutkimuksen luotettavuutta, kun tunnistettavuus ei vaikuta niin suuresti haastateltavien vastauksiin. Pyrin huomiomaan tunnisteettomuuden myös valitessa haastatteluista nostettuja suoria sitaatteja tutkimusraporttiin.

Myös itse haastattelutilanteessa pyrin ottamaan huomioon tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Haastattelu ymmärretään laadullisessa tutkimuksessa vuorovaikutustilanteena, jolloin tutkijan merkitystä aineiston rakentumiseen ei voida poistaa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 23; Juhila 2021a). Lisäksi on tärkeää huomioida, että haastattelun vuorovaikutteisuuden vuoksi haastattelun osapuolet vaikuttavat toisiinsa (Puusa 2020a, 103). Oman työkuvani huomioiden pyrin haastatteluiden aikana mahdollisimman neutraaliin suhtautumiseen kysymyksiä esittäessä ja vastauksia kuunnellessa. Ainakin osa haastateltavista tunsi tämänhetkisen roolini yhtenä sosiaalihuollon kirjaamisen kehittäjänä hyvinvointialueella, joten neutraaliuden pyrkimyksestä huolimatta roolillani on voinut olla vaikutusta tuotettuihin vastuksiin ja tulkintoihin. Olen toiminut asiakastietojärjestelmän käyttöönottokoulutusten yhtenä kouluttajana ja osana organisaation kirjaamisen kehittämisen ryhmää, jonka tehtävänä on muun muassa tukea henkilöstöä kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Haastateltavilla on siis voinut olla ennakkokäsityksiä ja ajatuksia myös minusta, jotka ovat voineet vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Lisäksi on huomioitava, että laadullista tutkimusta tehdessä tutkija tekee tulkintoja toisen tekemistä tulkinnosta (Puusa 2020a, 103). Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon tulkintavirheet ja se, kuinka paljon tutkija on vaikuttanut saatuihin vastauksiin ja sitä kautta tutkimustuloksiin (Puusa 2020a, 108). Olen aloittelevana tutkija pyrkinyt mahdollisimman neutraaliin suhtautumiseen ja sitä kautta luotettavien tulkintojen tekemiseen, mutta mahdollisuus virhetulkintoihin on olemassa.

Tutkimuksessa kerätty aineisto edustaa sosiaalihuollon kirjaamisen tilannetta Kymenlaakson hyvinvointialueella haastatteluhetkellä. Tutkimuksen otos on melko pieni esimerkiksi suhteessa organisaation kokoon ja sosiaalityöntekijöiden määrään. Tutkimuksen tulokset eivät siis suoraan sellaisenaan ole yleistettävissä laajemmin, mutta ne antavat ajankohtaista kuvaa sosiaalityöntekijöiden kirjaamisarjesta isojen muutosten keskellä. Kirjaamisen toimintaympäristöissä voi olla suuria eroja tällä hetkellä kansallisesti tarkasteltuna. Muutos on kuitenkin yhteinen nimittäjä riippumatta siitä missä vaiheessa sosiaalihuollon kirjaamisessa alueilla ollaan.

## 5 Tutkimustulokset

### 5.1 Tietojärjestelmät työn tukena ja hidasteena

Sosiaalityön tiedon tarpeiden muodostumiseen ja tiedonmuodostukseen kytkeytyy vahvasti erilaiset asiakastietojärjestelmät ja muut teknologiset ratkaisut (Pohjola ym. 2010, 10). Tutkimustulosten mukaan asiakastietojärjestelmällä on vahva rooli laadukkaan asiakastiedon tuottamisen tukijana, mutta myös työn hidastajana. Erityisesti asiakastietojärjestelmään liittyvillä muutoksilla on merkittävä vaikutus sosiaalityöntekijöiden arkeen asiakastiedon kirjaamisen tehokkuuden näkökulmasta. Kymenlaakson hyvinvointialueella uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta oli kulunut noin neljä kuukautta, mikä haastatteluhetkellä vaikutti edelleen haastateltavien arkeen sosiaalityön asiakastiedon kirjaajina.

”Mutta tosiaan se käyttöönotto on tässä nyt vielä. Kaikki vähän harjoittelee, niin itsellä ainakin on sellainen olo, että on vielä niinku opittavaa, että se käytön sujuvuus alkaa sitten niinku luonnistuu.” (H8)

”Uuden järjestelmän kanssa meil ollut vähän haasteita, mutta varmaan nyt ihan siis vaan perusosaaminen ja on totakin oppinut käyttää, mutta on siinä aina jotain vielä semmoisia asioita mitä täytyy kysyä niinku muilta.” (H4)

Tulosten mukaan kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että uuden asiakastietojärjestelmän peruskäyttö alkaa kuitenkin olemaan jo melko sujuvaa. Peruskäytöksi haastateltavat kuvasivat muun muassa asiakaskertomusmerkintöjen ja päätösten kirjaamisen. Tästä huolimatta pitkäjänteisyyttä tarvitaan. Uudet teknologian sovellukset ja asiakastietojärjestelmät edellyttävät sosiaalityön ammattilaisilta uutta osaamista ja mukautumiskyvykkyyttä (Pohjola ym. 2010, 10–11). Pitkäjänteinen mukautumiskyvykkyyden tarve on nähtävissä myös tämän tutkimuksen aineistosta. Edelleen aikaa kuluu aiempaa enemmän uuden järjestelmän prosessien ja niiden eri vaiheiden pohtimiseen. Uudessa ympäristössä toimiminen ei siis vielä ole neljän kuukauden käytön jälkeen samalla tasolla aiemman tietojärjestelmään liittyvään osaamiseen nähden. Uuden järjestelmän kaikkien mahdollisuuksien hyödyntäminen ja prosessien hahmottaminen vaatii siis vielä perehtymistä.

”Mä ajattelin, että tohon työtehtäviin nähden, että toimin toteutuksen puolella ja sitten tavallaan niinku että se on kyllä ihan ihan hyvä, että sen osaa.” (H2)

” – – ei se ole ollenkaan niin varmallalla pohjalla ja niin itsestäänselvyytenä, kun oli aiempi. Siellä on varmaan monta vielä kohtaa, mitkä on selvittämättä, että ahaa, tuollainenkin on täällä mahdollisuutena (H7).”

Tietojärjestelmien toimivuudella tai toimimattomuudella on vaikutusta kirjaamiseen. Toimivat ja helppokäyttöiset järjestelmät tukevat kirjaamista, kun taas toimimattomilla voi olla päin vastainen vaikutus. (Kääriäinen 2024, 38; Salovaara 2024, 70.) Tämän tutkielman tulokset tukevat samaa näkökulmaa. Uudessa tietojärjestelmässä haastateltavat näkivät niin hyviä kuin huonojakin ominaisuuksia. Kirjaamista haastavina tekijöinä nähtiin muun muassa asiakirjoihin ja järjestelmän eri näkymiin liittyviä asioita. Esimerkiksi asiakirjojen päivittyminen hidastaa työskentelyä, kun joudutaan opettelemaan uusia lomakkeita ja pohtimaan tarkemmin mitä tulisi kirjata mihinkin. Yksi haastateltavista koki uuden asiakassuunnitelma-asiakirjan olevan kankea ja aikaa vievä. Myös fraasien puute asiakasasiakirjoilta koettiin työskentelyä hidastavaksi tekijäksi.

”Asiakassuunnitelma on todella raskas, että eikä sekään ole kyse siitä etteikö sitä niinku osaisi täyttää, mutta se on hidas ja kankea.” (H1)

Asiakastietojärjestelmät ja niiden määritykset ohjaavat tiedon käyttämisen ja jäsentämisen prosesseja (Kääriäinen 2024, 31). Aina järjestelmät ja määritykset eivät kuitenkaan tue työtä parhaalla mahdollisella tavalla. Työn kannalta oleellisia kohtia ei ole aina määritelty asiakirjoilla pakollisiksi täyttää ja näihin liittyvä tiedonpuute voi lisätä ylimääräistä selvittelytyötä. Kymenlaaksossa käytössä olevassa järjestelmässä on saatavilla useita erilaisia lomakkeita, mutta niiden määrä koettiin jo melko suureksi käytettävyyden kannalta. On haastava esimerkiksi muistaa mitä kaikkia lomakkeita on tarjolla ja mistä ne löytyvät. Järjestelmän sujuvaa hyödyntämistä haastavat myös visuaaliset haasteet, kuten tiettyjen ikkunoiden tai toimintojen sijainti ja koko näyttöruudulla. Yksi haastateltavista nosti esiin myös sen, että järjestelmä ei aina suoraan ohjaa eteenpäin vaan paljon jää myös työntekijän ulkomuistin varaan. Toinen haastateltava taas kaipasi jonkinlaista prosessikuvausta helpottamaan kokonaisuuden hahmottamista. Tulokset piirtävät vastaavaa kuvaa tietojärjestelmän käytöstä, jota myös Salovaara väitöskirjassaan esittää. Tiedon koostamista ja hyödyntämistä hankaloittaa

muun muassa puutteet visualisoinnissa ja epäselvyydet kirjaamiskäytänteissä sekä -ohjeissa (Salovaara 2024, 70).

”Ja sitten toivoisin, että olisi jossain sellainen prosessikuvaus niistä kaikista toiminnoista mitä voi tehdä, että miten miten se polku niinku etenee, koska mulla ainakin on tullut muutama silleen, että siellä ei olekaan sellaista valikkoa mitä minä haluaisin käyttää niin niin tota siellä ei ole sellaista kohtaa.” (H5)

Haasteistaan huolimatta uusi järjestelmä koettiin myös jollain tapaa aiempaa järjestelmää selkeämmäksi. Esimerkiksi asiakkaan koontinäkymä on aiempaa selkeämpi. Samasta näkymästä pääsee katsomaan myös päättyneet palvelut, mikä sujuvoittaa työskentelyä. Tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen ja kokonaiskuvan hahmottamisesta on siis myös myönteisiä kokemuksia (vrt. Salovaara 2024, 70). Myönteisinä asioina sosiaalityöntekijät näkivät myös sen, että asiakaskertomusmerkintöjen tekeminen on helppoa ja teksti on aiempaa suurempaa, mikä tekee työskentelystä miellyttävämpää.

”Tämän uuden ohjelman plussana, että kyllähän se näkyvä on nyt jotenkin paljon selkeämpi kuin ne tulee siihen etusivulle kaikki ne palvelut mitä on, niin se on jotenkin mun mielestä parempi kuin aikaisemmasta.” (H1)

Lisäksi järjestelmä herjaa kirjoitusvirheistä punaisella viivalla tekstissä, jolloin omia kirjoitusvirheitä on nopea ja helppo korjata. Tällä on myös suora positiivinen vaikutus kirjattujen tekstien laatuun. Jossain tilanteissa järjestelmän ohjaavuus koettiin myös hyväksi. Esimerkiksi täyttäessä asiakasasiakirjoja järjestelmä ilmoittaa, mikäli jokin pakollinen kohta on jäänyt täyttämättä. Työprosessien näkökulmasta järjestelmien tulisikin toimia muun muassa työtehtäviä koskehtavan tiedon kokoamisen ja muistuttamisen tukena (Salovaara 2024, 67). Tietojärjestelmiin liittyvistä haasteista huolimatta sosiaalityöntekijöillä on myös halua nähdä uusi asiakastietojärjestelmä ja sen toiminnallisuudet mahdollisuutena sekä oppia hyödyntämään tehokkaammin uuden järjestelmän tarjoamia toiminnallisuuksia (ks. Salovaara 2024, 68–69). Myös muita uusia teknologioita ollaan valmiita ottamaan vastaan, mikäli ne tosiasiallisesti perehtymisen jälkeen edistävät sujuvaa kirjaamista.

Kaiken kaikkiaan sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyvät järjestelmämuutokset vaikuttavat työn tehokkuuteen ja kirjaamisen hidastumiseen. Sosiaalityöntekijät nostivat haastatteluissa

esille, että tietojärjestelmään liittyviä muutoksia on ollut organisaatiossa työskentelyn aikana jo useampia. Osa niistä on ollut suurempia ja osa taas pienempiä muutoksia. Vanhoista työtavoista luopuminen ja uusien opettelu vie resurssia sekä lisää kirjaamiseen käytettyä aikaa. Jatkuva varmistelu hidastaa työskentelyä, mutta pidempiaikainen järjestelmän käyttö ja uusien toiminnallisuuksien haltuunotto todennäköisesti tulevat helpottamaan tilannetta jatkossa, kuten sosiaalityöntekijätkin itse kokivat.

## 5.2 Kirjaaminen sosiaalityön osa-alueena

Haastatteluun osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli kaikilla varsin pitkä kokemus asiakastyön kirjaamisesta sosiaalialalla. Ennen sosiaalityöntekijän tehtäviä kokemusta oli kertynyt monelle sosiaaliohjaajana työskentelystä. Kokemusta kirjaamisesta haastateltavilla oli kuu-desta vuodesta aina jopa neljäänkymmeneen vuoteen. Keskimäärin kokemusta oli 10–15 vuotta. Sosiaalityöntekijöiden arvioissa kirjaamiseen käytetystä ajasta oli vaihtelua neljäsosasta aina puoleen työajasta. Kahden haastateltavan mukaan työajasta kirjaamiseen kuluu noin neljäsosa, neljän haastateltavan mukaan noin kolmasosa ja kahden mukaan noin puolet työajasta. Kirjaamiseen käytettyyn aikaan vaikuttaa varmasti moni asia, mutta kaiken kaikkiaan kirjaaminen vie siis merkittävän osan sosiaalityöntekijöiden työajasta.

Kirjaamisosaaminen on yksi tärkeä osa sosiaalityön osaamisalueista (Kääriäinen 2016, 189; Lehmuskoski 2017, 418). Tutkimustulosten mukaan myös kaikki sosiaalityöntekijät kokivat kirjaamisen tärkeäksi ja merkittäväksi osaksi sosiaalityötä. Havaittavissa ei ollut asennetta, jossa kirjaaminen nähtäisiin erillisenä osana asiakastyöstä tai jollain tapaa pakollisina pahanana. Kirjaamista kuvailtiin jopa ennen asiakkaan kohtaamista, sen aikana ja sen jälkeen tapahtuvaksi automaatioksi. Asiakastyön dokumentointi edellyttää sosiaalihuollon ammattilaisilta taitoa kirjoittaa (Kääriäinen 2024, 34) ja osa haastateltavista koki suomen kielen ja kirjoittamisen ylipäättään mielekkäänä asiana. Toisille kirjoittaminen on tärkeä työtehtävä, mutta ei kuitenkaan mielekkäin osa sosiaalityöntekijän työnkuvaa.

”Ja lakisääteisiä tehtäviä me hoidetaan, niin kyllähän se tarvitsee olla kirjattuja dokumentoitua.” (H6)

” – – se on niin olennainen, tavallaan keskeinen – – ei nyt mikään kiva osa, mutta kuitenkin se on osa tätä työtä.” (H4)

Haastateltavien joukko edusti myönteisesti kirjaamiseen suhtautuvaa joukkoa, mutta yksi haastateltavista nosti kuitenkin esiin, etteivät kaikki välttämättä suhtaudu asiaan samoin. Osa sosiaalialan ammattilaisista kokee kirjaamisen monista syistä vaikeaksi. Monien kirjaamiseen liittyvien vaatimusten lisäksi sosiaalityöntekijöiden vaihtelevat käsitykset asiakastietojärjestelmistä voi olla yksi raskauden tunnetta lisäävä tekijä. Osalle asiakastietojärjestelmään dokumentointi on vaivatonta ja osa taas kokee järjestelmän puutteelliseksi asiakkaiden tilanteiden hahmottamisen tukena (ks. Salovaara 2024, 71, 100–101). Kirjaaminen tulisi nähdä tärkeänä osana työtä, muttei tehdä siitä itselleen liian raskasta. Tietojärjestelmien kehittämisen lisäksi olisi tärkeää tarkastella myös yleisesti sosiaalityöntekijöiden kirjaamisprosessia ja luoda rakenteita, jotka helpottavat dokumentointia. Vaikka molemmissa haastatteluryhmissä jaettiin yhteinen ymmärrys kirjaamisen tärkeydestä ja merkittävydestä osana sosiaalityötä, nousi ensimmäisessä haastatteluryhmässä (R1) esille myös se seikka, että kirjaamiselle varattu aika on usein se, josta tarpeen tullen tingitään. Kaikkea ei aina ole mahdollista tehdä hyvin ja siksi sosiaalialan ammattilaiset joutuvat pohtimaan mihin vaatimukseen keskittyä kulloinkin (Kääriäinen 2016, 197).

” – – kirjaamiseen varattu aika on helpoin myydä kiireellisille asiakastapaamisille, että jotenkin niin ku se ei olisi muka yhtä tärkeätä.” (H1)

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät tunnistavat monia aiemmassa tutkimuksessa ja kirjallisuudessa esiin nousevia tehtäviä kirjaamisille. Kirjaamisen kuvattiin toimivan vahvasti muistin tukena (ks. Kääriäinen 2024, 18) ja osana tiedon tuotantoa (ks. Günther 2015, 60; Lehmus koski 2017, 419). Sosiaalityöntekijöiden kirjaukset tekevät näkyväksi asiakkaan tilannetta ja tukevat niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvaa (ks. Lehmuskoski 2017, 418–419 & Kääriäinen 2014, 161). Yksi haastateltavista kuvasi kirjaamista myös asiakkaan asian edistämiseksi. Lisäksi kirjaaminen auttaa hahmottamaan asiakkaan ja tehtävän työn tilannetta (ks. Lehmuskoski 2017, 41).

” – – oman oikeusturvan takia haluan, että se on nähtävillä, että miksi on näin toimittu.” (H7)

” – – kyllä mäkin ajattelisin, että se on semmoinen luonteva osa, vaikka se vie hirveän paljon aikaa ja työ on välillä vähän liian byrokraattista tästä johtuen, mutta tosi tärkeä osa, että huomaa, että välillä sitä hahmottaa sitä tilannetta paljon paremmin kuin sitä alkaa kirjaamaan ja pohtimaan.” (H6)

Sosiaalityössä syntyviin teksteihin ja niiden laatuun vaikuttavat myös ympäröivä tilanne (Kääriäinen 2024, 38). Tuloksissa korostuu ulkoisten ympäristötekijöiden vaikutus, joka jäi aiemmassa tutkimuksessa ja tutkielman teoriaosuudesta melko pieneksi osuudeksi. Sosiaalityön työtehtävänä kirjaaminen on kuitenkin altis monenlaisille niin sisäisille kuin ulkoisillekin olosuhdetekijöille. Kirjaamistyöhön vaikuttaa uuden opettelu ja järjestelmämuutokset, mutta myös esimerkiksi uudistuva lainsäädäntö, jolloin voidaan joutua pohtimaan mitä lakia tai mitä lain kohtaa missäkin tilanteessa sovelletaan. Kirjaamista voi hankaloittaa myös tila ja tilanteet niin toimisto-olosuhteissa kuin kotikäynneilläkin. Tietojärjestelmiin saattaa tulla yllättäen virheitä tai kirjatut tiedot eivät jostain syystä tallennukaan tai nettiyhteys ei ylipääntään toimi. Myös toimistolla voi tulla keskeytyksiä esimerkiksi kollegoiden kysymysten, muun hälinän tai sähköisten ja puhelimitse tulevien yhteydenottojen vuoksi. Kotikäynneillä kirjaamiseen ei aina välttämättä löydy soveltuvaa tilaa tai esimerkiksi tuolia, johon istua. Kotikäynneillä voi olla haasteena myös ylipääntään keskittyä kirjaamiseen, kun toimitaan esimerkiksi vilkkaan lapsiperheen kanssa.

”Onko osannut laittaa puhelimet, Teams, sitten sähköpostit pois? Tuleeko työkavereita häiriköimään tai siis ystävällisesti käymään? Mutta kyllä ne kaikki keskeytykset ja sitten vielä nää niinku tietoyhteyden nettiyhteydet, että jos ne pätkee, niin ei mikään ole sen raivostuttavampaa kuin se, että jos sieltä katoaa kaikki eikä ole kerennyt vaikka tallentaa tai.” (H6)

”Sohvalla silleen, että läppäri on sylissä, niin on vähän vaikeampi niinku ihan fyysisesti. Se ergonomia on niin huono, että siihen tulee kirjattua vaan ranskalaisin viivoin pääkohdat.” (H5)

”Että välillä joutuu olemaan silmät selässä, vaikka kirjaa tai kirjoittaa ylös muistiinpanoja joissakin tilanteissa.” (H3)

Myös työntekijän mieliala, kuormittuneisuus, huolestuneisuus tai huolimattomuus voivat vaikuttaa syntyviin teksteihin (Kääriäinen 2024, 38). Tulosten mukaan ulkoisten tekijöiden lisäksi kirjaamisen vaikuttaa sosiaalityöntekijän kiireen tunne, väsymys ja kirjaamiselle varattu tai varaamaton aika. Kiire oli selkeästi esille nostetuina kirjaamiseen vaikuttava tekijä. Lisäksi kirjaamisen laatuun ja sisältöön yleisesti voi vaikuttaa myös se, miten selvillä ammattilaiset ovat asiakkaan palvelun tarpeesta ja tavoitteista. Tehdyt kirjaukset toimivat väliinään, kun arvioidaan muun muassa sitä vastaako saatu palvelu tarpeita ja onko se edistänyt tavoitteiden saavuttamista (Günther 2015, 67–69). Tähän oli kiinnitetty huomiota erityisesti toisessa haastatteluryhmässä (R2) lukiessa muiden kirjauksia. Jos kirjaamista ei tehdä tiiviisti työskentelyn tavoitteisiin peilaten, ei kirjattu asiakastietoa palvele juurikaan esimerkiksi omatyöntekijää, joka arvioi tilanteen edistymistä. Lisäksi otollisistakin olosuhteista huolimatta jokaisella sosiaalityöntekijällä on oma tyylinsä ja persoonansa kirjoittaa, jolloin samasta tilanteestakin tehdyt kirjaukset voivat näyttää keskenään hyvin erilaisilta.

”Kiire.” (H1, H2, H3, H4, H5, H7)

”Jos kirjaamiset on semmoista, että reipas mies, niin sehän ei vastaa siihen minkä takia sitä palvelua on hänelle nyt ostettu ja tuotettu. Kun sehän pitäisi vaan niin jotenkin niihin tavoitteisiin peilata myös niitä kirjauksia.” (H7)

Sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroissa laadukas kirjaaminen koostui oleellisen kirjaamisesta, selkeästä kielestä, eri äänten kuulumisesta ja kunnioittavasta sävystä. Hallintolain (434/2003) 9 §:n ja asiakastietolain (703/2023) 19 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakasasia kirjoissa käytettävän kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Molemmissa haastatteluryhmissä jaettiin yhteinen ymmärrys siitä, että kirjaamisessa tulee käyttää selkeää yleis-kieltä, jota on helppo lukea. Lyhenteiden käyttöä tulee välttää tai ainakin ne on avattava ensimmäistä kertaa mainittaessa. Tekstin tulee olla ymmärrettävää niin asiakkaalle, hänen omaisilleen kuin muille työntekijöillekin. Kieliopillisesti oikein kirjoittaminen on myös yksi osa sisällöllisesti laadukkaan tekstin tuottamista. Lisäksi sosiaalityön asiakirjojen teksteihin liittyy tulkinnanvaraisuuden haaste. Väärintulkinnan mahdollisuus sisältyy niin sosiaalityöntekijän tekemiin tulkintoihin ja tämän tulkinnan siirtämiseen tekstiksi. (Vierula 2017, 77.) Sosiaalityöntekijät nostivat esille, että kirjauksia tehdessä pitäisi pyrkiä välttämään tulkintojen tekemistä ja varmistaa asiakkaan äänen kuuluminen. Kirjausten tulee olla avoimia ja neutraaleja sekä asiakasta kunnioittavia siitä huolimatta, että ajoittain joudutaan kirjaamaan

vaikeitakin asioita. Kirjausten tulee kunnioittaa ihmisten eroja huomioiden henkilökohtaisen ominaisuudet, mieltymykset, edut ja identiteetit (Rai ym. 2024, 17).

”Joo ja, että se on sitä asiakkaasta lähtevää ja asiakasta kunnioittavaa, että vaikka niitä hankalia asioita täytyy sinne kirjata niin sillä lailla, että se on jollakin tavalla kunnioittavasti sinne kirjattu. Kirjattu ja tuota jotenkin ehkä se, että siellä ei tulkita hirveästi.” (H6)

Kirjauksia tehdessä tulee huomioida myös kirjausten yleinen luettavuus. Sosiaalityölle perinteisellä narratiivisella kirjaamisen tavalla kirjatusta teksteistä voi olla haastavaa löytää nopeasti yksityiskohtaista tietoa tai kokonaisuuksia (Salovaara 2024, 71, 100–101). Tämä näkemys sai vahvistusta myös tästä tutkielmasta. Pitkät tekstikappaleet ilman otsikointeja ovat vaikealukuisia ja olennaisen poimiminen niistä on haastavaa. Joskus tekstien koettiin sisältävän turhankin paljon informaatiota asiakkaan tilanteesta. Lainsäädäntö ohjaa sosiaalityön kirjaamisen sisältöä ja pyrkii turvaamaan yksityishenkilöiden sekä viranomaisten luotamuksellisia suhteita ja yksityisyydensuojaa (Kääriäinen 2014, 162). Kirjausten tulisi olla ytimekkäitä ja keskittyä kuvaamaan asiakkaan tilannetta nykyhetkellä. Toisaalta joskus kirjatut ovat olleet sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan myös liian suppeita. Usein niukat ja lyhyet tekstit herättävät lukijassa enemmän kysymyksiä kuin vastauksia (Kääriäinen 2024, 20).

Haastatteluryhmässä kaksi (R2) keskusteltiin erilaisista näkemyksistä liittyen fraasien käyttöön asiakastyön kirjaamisen tukena. Kirsi Günther (2015, 76) nosti tutkimuksessaan esille huolta siitä, että strukturoitujen asiakirjojen käyttö voi liiallisesti yhtenäistää ammattilaisten kirjaamisen käytäntöjä ja systematisoida tiedon keräämistä tavalla, jossa asiakkaan arki ja elämän moninaisuus häviää. Vaikka Güntherin ajatus kytkeytyykin yhdenmukaisiin rakenteisiin asiakirjoihin, voinee samaa ajatusta soveltaa myös fraasien käyttöön. Haastateltavien mukaan fraasien käytön nähtiin toisaalta sujuvoittavan ja yhdenmukaistavan kirjaamista, mutta toisaalta ne voivat myös kadottaa yksilöllisyyttä ja kyseisen asiakkaan kohdalla oleellisia asioita. Erilaiset fraasit ei siis sovellu suoraan sellaisenaan käytettäväksi, vaan sosiaalityöntekijän tulee aina arvioida lakipykälää myöten soveltuvatko ne juuri kyseisen asiakkaan tilanteeseen.

” – – mitä minä kaipaen, niin kaipaen niitä fraaseja ja kaipaen niitä lakeja, että ne tulisi automaationa.” (H7)

”Pakko tähän väliin vähän älähtää noista valmiista fraaseista, kun ne pitäisi olla aina kirjaukset yksilöllisiä ja tapauskohtaisia että.” (H6)

Yleisesti sosiaalityöntekijät tiedostavat hyvin laadukkaan kirjaamisen peruselementtejä, kuten selkeän kielen ja helpon luettavuuden. Näiden lisäksi asiakastietolaki (703/2023 21 §) velvoittaa myös tallentamaan ja arkistoimaan laaditut asiakasasiakirjat viivytyksettä. Joskus tekstit kirjataan viiveellä, jolloin muistaminen ja unohdukset vaikuttavat tekstien sisältöön ja laatuun (Kääriäinen 2024, 38). Kirjausten ajantasaisuus nostettiin esille toisessa ryhmässä (R2) yhtenä laadukkaan kirjaamisen kriteerinä. Toisessa ryhmässä (R1) todettiin, että viiveet kirjaamisessa vaikuttavat kirjattavaan sisältöön. Mitä pidempään esimerkiksi tapaamisen kirjaamisesta kuluu, sitä heikommin työntekijä muistaa tilanteet tapahtumat ja keskustelut tekemistään muistiinpanoista huolimatta. Ajantasaisuus on merkittävä tekijä kirjausten laadun, luotettavuuden ja hyödynnettävyyden sekä oikeusturvan näkökulmasta.

”Ja ajantasaista tietysti. On tärkeätä tietää missä mennään missäkin kohtaa. Jos joutuu vaikka sosiaali- ja kriisipäivystys sitten viikonloppunakin lukee niitä kirjauksia, jos tulee joku kotikäynti vaikka heille, niin että se on ajantasaista.” (H5)

”Mulla on ainakin se, että jos mitä nopeammin on kirjoitettu se tapaaminen, sitä paremmin sen muistan, että sitten jos mulla menee viikko kaks, niin sitten ei muista mitä siellä oli. Vaikka mulla olisi joku runko siellä, niin mä en niinku enää tiedä mistään mitään, että mulla niinku nopeuttaa se, jos mä saan heti sen kirjattua niin hyvä.” (H4)

Molemmat haastatteluryhmät jakoivat melko yhtenäistä näkemystä siitä mitä asiakastyöstä on tarpeen kirjata. Työntekijöiden vastaukset noudattelivat lainsäädännön ohjeistusta kirjata palvelujen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (asiakastietolaki 703/2023, 17 §). Aino Kääriäisen (2024, 54) mukaan sosiaalityössä on olennaista kirjoittaa muun muassa konkreettisia tekoja, havaintoja ja sanoja. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät jakavat samaa näkemystä. Sosiaalityöntekijät

nostivat esille, että kirjauksissa tulee kuvata sitä mitä on yhdessä sovittu ja mitä on tehty. Lisäksi tulee kirjata sellaiset asiat, jotka ovat asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta oleellisia asioita. On tärkeää nostaa esille myös mahdolliset osallisten eriävät näkemykset, mutta myös yhteneväiset näkemykset. Kirjausten tulisikin heijastaa niiden ihmisten näkemyksiä, ääniä ja kokemuksia, joista kirjoitetaan (Rai ym. 2024, 17). Lisäksi sosiaalityöntekijöiden mukaan kirjauksissa tulee käydä ilmi myös olosuhteet ja niiden pohjalta tehdyt ratkaisut. Edellä mainittujen kirjaaminen kytkeytyy myös vahvasti oikeusturvan näkökulmaan.

” – – mitä tarkemmin on kirjattu sovitut asiat, niin sen selkeämpi siinä on toisen työntekijän jatkaa.” (H5)

” Mitä me ollaan niinku sovittu ja tavallaan myös se, että onko asiakas samaa mieltä eri mieltä mikä on hänen mielipiteensä – –.” (H4)

Lisäksi sosiaalityöntekijät nostivat esille, että kirjaukset toimivat näyttönä esimerkiksi siitä, mitä sosiaalityöntekijät ovat ohjeistaneet asiakkaita tekemään. Aina asiakkaat eivät toimi saamiensa ohjeiden mukaan, jolloin työntekijän oman toiminnan kuvaaminen nousee tärkeään asemaan. Aino Kääriäisen (2024, 21) mukaan kirjattujen asiakastietojen tulisi olla totta ja kuvata todellisia tapahtumia, tilanteessa sanottua tai tekoja. Dokumentoinnista tulee myös ilmetä riittävästi tietoa niin asiakkaan kuin työntekijänkin toiminnasta tilanteessa (Kääriäinen 2024, 21).

” Oman oikeusturvan takia. – – Mä oon niinku kirjannut sinne sen, että miten minä oon ohjeistanut sitä, kun nyt asiakas on toiminut ihan toisin ja nyt se on ihan hirvittävässä ongelmissa sen takia, niin se onneksi se on kirja kirjauksessa nähtävissä, että mitkä ohjeet hän on kuitenkin saanut.” (H1)

Yleisesti sosiaalityöntekijät ovat siis ainakin teorian tasolla hyvin tietoisia siitä mitä asiakastyöstä on tarpeen kirjata. Sosiaalityössä on tärkeää kuvata muun muassa asiakkaan saamia palveluja, niiden taustalla olevia tarpeita ja taustalla vaikuttavia elämäntapahtumia (Lehmuskoski 2017, 419). Haastatteluiden perusteella voidaan kuitenkin todeta, että käytännön tasolla edellä mainittujen periaatteiden toteuttaminen on ajoittain hyvinkin haastavaa. Kirjoitettavan tekstin aiheella on selkeästi vaikutusta sosiaalityöntekijöiden kirjaamisprosessiin.

Tutuista aiheista kirjoittaminen on helpompaa ja nopeampaa, kun taas vaikea aiheet vaativat enemmän harkintaa ja sanamuotojen pohtimista (Kääriäinen 2024, 38).

Haastatteluiden perusteella on selvää, ettei yhdessä puhutuista ja jaetuista asioista kirjaaminen ole läheskään aina yksinkertainen tehtävä. Sosiaalityöntekijät nostivat esille haastatteluiden aikana monia asioita, joita he kirjatessaan joutuvat pohtimaan. Kuten sosiaalityössä muutoinkin, myös kirjaamisessa törmätään jatkuvasti eettisiin ristiriitoihin ja joudutaan pohtimaan monia eri ulottuvuuksia. Kymenlaaksossa sosiaalipalveluiden tiedot ovat alkaneet näkyä OmaKannassa uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta alkaen. Tämä on herättänyt erityisesti lasten parissa työskentelevissä päivittäistä pohdintaa tietojen näyttämisestä huoltajille ja niihin mahdollisesti tarvittavista rajoituksista. Tietojen näyttämisessä tai näyttämättä jättämisessä tulee huomioida myös lapsen mielipide, mutta lopullisen ratkaisun asiaan tekee sosiaalityöntekijä arvionsa mukaan. Lainsäädäntö ohjaa sosiaalityön kirjaamisen sisältöä ja pyrkii turvaamaan yksityisyydensuojaa. Kirjoittaessaan sosiaalityöntekijä tulee jatkuvasti pohtia, onko kirjattava tieto ratkaisun teon kannalta tarvittavaa. (Kääriäinen 2014, 162.) Lasten parissa tehtävään sosiaalityöhön kytkeytyy vahvasti myös työskentely vanhempien kanssa ja se vaatii sosiaalityöntekijöiltä jatkuvaa harkintaa siitä, mikä on lapsen asian kannalta oleellista kirjata. Vanhemmat voivat tuottaa työskentelyn aikana paljonkin puhetta omasta elämästään ja kokemuksistaan, mutta jää sosiaalityöntekijän tehtäväksi arvioida mitkä näistä asioista vaikuttavat lapseen ja mitkä taas ovat sellaisia asioita, joita lapsen ei ole tarpeen tietää esimerkiksi myöhemmin lukiessaan itsestään kirjattuja asiakirjoja.

”Pohdituttaa aika paljon ne näkyvyudet – – Ja mikä on sitten sen lapsen oma mielipide ja millon näkyy vanhemmille ja toiselle vanhemmalle ei voi rajata, vaan sitten on ne molemmat yhteishuoltajavanhemmat joko on näkee ja ei, niin ne on ihan päivittäisiä pohdintoja ja se on oikeastaan vaikea asia.” (H2)

” – – jos se lapsi pyytää sit aikuisena niitä kirjauksia tai näin, niin sen pohtiminen, että mitä sinne voi laittaa. Mitkä on lapsen edun mukaisia asioita, että voi kirjata tai missä menee se raja mitä voi sulkea ulkopuolelle, että se lapsen ei tarvitse tietää jostain vanhemman ongelmasta.” (H5)

Kaikkea vuorovaikutustilanteessa elettyä ja sanottua ei voida kirjoittaa asiakirjoihin (Kääriäinen 2016, 192; Kääriäinen 2024, 55). Muutoin teksteistä tulee liian pitkiä ja monitulkintaisia (Kääriäinen 2024, 55). Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaat tuottavat joskus runsaasti puhetta historiastaan, elämästään, ihmissuhteistaan ja niihin liittyvistä haasteista. Tällaisesta puheesta sosiaalityön kannalta olennaisen poimiminen ei aina ole helppo tehtävä. Myös isoissa verkostotapaamisissa erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä voi olla paljon, jolloin oleellisen poimiminen voi olla haastavaa. Sosiaalityöntekijät voivat päättää, mutta myös joutuvat päättämään mitä tietoja kirjataan ja kenen ääni teksteissä tulee kuuluviin (ks. Leedman ym. 2024, 18). Lisäksi asiakkaat saattavat kertoa traumaattisista kokemuksistaan hyvinkin yksityiskohtaisesti. Tällöin sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan kuinka tarkasti kuvata asiakkaan kokemuksia kirjauksissa ja mitä hyötyä näiden kuvaamisesta on asiakkaan asian hoitamisen kannalta. Mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden kanssa työskennellessä voi joskus tulla haasteeksi erottaa puheesta tosiasiat, jolloin kirjaamiseen tulee kiinnittää myös erityistä huomiota. Lisäksi sosiaalityöntekijät joutuvat pohtimaan mikä on oleellista juuri nyt ja mikä mahdollisesti tulevaisuudessa.

”Samaa itsekin mietin, että saattaa asiakas kertoessaan traumaista, että mitä heille on tapahtunut niinku seksuaalista väkivaltaa tai jotain tällaista niinku elämän aikana. Tavallaan, että kuinka tarkkaan tai pitääkö niin kertoa vaan että asiakas kertoo traumaattisista tapahtumista lapsuudessaan tai jossain nuoruudessa.” (H4)

” – – tavallaan vähän pitäisi pystyä myöskin ennustamaan, että mitä tietoa tästä nyt sitten tarvitaan nyt ja mitä tietoa tarvitaan tulevaisuudessa?” (H8)

Myös asiakkaiden olosuhteiden esimerkiksi kodin tilanteen kuvaaminen teksteissä on haastavaa, kun pyritään tasapainoon informatiivisuuden, neutraaliuden ja asiakkaan kunnioittamisen välillä. Kodin siisteyden taso on vaihtelevaa riippuen siitä, kuka tilannetta arvioi, mutta käytännössä asiakkaan tilanteen kuvaamisen kannalta on kuitenkin olennaista kuvata esimerkiksi runsasta tavaramäärää tai eritteitä lattioilla. Haasteellisissa asiakastapauksissa joudutaan myös tasapainoilemaan sen kanssa, miten asioista voidaan kirjata siten, että todellinen tilanne käy ilmi ilman asiakassuhteen katkeamista. Vaikka OmaKanta näkyvyyksiin on mahdollista tehdä rajoituksia, ei kirjoitettua voi kuitenkaan piilottaa perusteetta. Halu

kirjata avoimesti ja rehellisesti voi siis olla ristiriidassa asiakassuhteen jatkuvuuden tavoitteen kanssa. Kirjaukset voivat siis luoda mahdollisuuksia, mutta myös sulkea ovia (Rai ym. 2024, 17).

” – – kun itsellä on kuitenkin niinku se asiakas siinä ja sen työskentelyn täytyy niinku jatkua, että kuitenkin on velvollisuus kirjata ja kaikkien oikeus on, että tulee kirjatuksi, mutta että miten kirjataan niin, että myöskin sen työskentelyn mahdollisuudet sitten varmistetaan.” (H8)

Haastatteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät tunnistivat myös puutteita asiakastyön dokumentoinnissa. Esimerkiksi puuttuvat tai päivittämättömät henkilö-, yhteys- tai käsittelijätiedot vaikuttavat työn sujuvuuteen haittaavasti. Joskus päivittäiskirjauksiakin saattaa jäädä kokonaan tekemättä. Tämän tunnisti suuri osa sosiaalityöntekijöistä myös omalta kohdaltaan. Virheet kirjaamisessa harvoin johtuvat yksittäisestä työntekijästä. Virheisiin vaikuttavat useat erilaiset tekijät niin organisaatiossa kuin ympäröivässä yhteiskunnassa. (Kääriäinen 2024, 108.) Tilannetekijät, kuten kiire voivat vaikuttaa siihen, että nopeasti paperin kulmaan muistiin kirjoitettu puhelu jää ajan kuluessa kirjaamatta. Aina syy ei kuitenkaan ole inhimillinen, vaan joskus myös tekniikkakin voi pettää, jolloin osa kirjatusta tekstistä voi kadota ja työntekijä joutuu kirjaaman tekstiä uudelleen ulkomuistista.

” – – jos siellä on puutteita niin tiedän peilistä löytyy syyllinen, et tota kyl mul joskus unohtuu joku että vaikka joku puhelu minkä niinku hoitaa kirjaa johonkin vihkoon ja sitten joo mä kirjaan sen myöhemmin – –.” (H1)

Myös muissa asiakasasiakirjoissa voi olla puutteita. Esimerkiksi asiakassuunnitelmat saattavat olla tekemättä, päivittämättä tai jääneet keskeneräisiksi pitkiksi ajoiksi. Sisällöllisestä näkökulmasta asiakirjoja ei välttämättä ole laadittu riittävän yksilöllisiksi eikä niistä sen vuoksi ilmene esimerkiksi asiakaskohtaiset erityiset perusteet palvelun myöntämiselle, mikä voi hankaloittaa jatkotyöskentelyä. Joskus ilmaisut voivat myös olla liian laveita, jolloin toisen työntekijän voi olla haastava jatkaa siitä, mihin toinen työntekijä on jäänyt, sillä tilanne ei avaudu riittävällä tasolla tai erilaiset tulkinnat aiheuttavat ristiriitoja. Ja kuten aiemmin todettiin, sosiaalityöntekijät ovat törmänneet myös siihen, ettei kirjaamista aina tehdä peilaten työlle tai palvelulle asetettuihin tavoitteisiin. Tällöin kirjaukset eivät anna esimerkiksi omatyöntekijälle juuri mitään tietoa asiakkaan tilanteesta tai sen edistymisestä. Niukat ja

lyhyet tekstit herättävät tässäkin suhteessa lukijassa enemmän kysymyksiä kuin vastauksia. (Kääriäinen 2024, 20). Yksi haasteltavista nosti esille myös viiveet kirjauksissa selkeäksi puutteeksi asiakastyön dokumentoinnissa.

”Se ajantasaisuus on varmaan sellainen selkein puute, jota huomaa. Huomaa että tota kirjaamisia ei ole tehty ajantasaisesti ja on kerennyt jo aikaa virrata ja asiat edetä ja sieltä puuttuu sitten edelleen joku.” (H8)

Tekstien laatimisen lisäksi tärkeä osa sosiaalityötä on myös asiakastiedon lukeminen. Muun muassa työntekijän työtä luetaan ja tulkitaan kirjoitetusta tekstistä (Kääriäinen 2024, 55). Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät hyödyntävät omia tekstejään lukemalla aiempia kirjauksia ennen asiakastapaamisia tavoitteena palauttaa mieleen sovitut ja käsitellyt asiat. Aiemmin laadittujen tekstien avulla voidaan myös kerrata asiakkaan tilannetta ja sen kehittymistä. Vanhoja tekstejä hyödynnetään myös silloin, kun jo päättynyt asiakkuus alkaa uudelleen. Aiempien tekstien kautta voidaan arvioida mikä tilanteessa on samalaista ja mikä on muuttunut. Kirjatun asiakastiedon pohjalta pystytään myös koostamaan erilaisia yhteenvedoja ja seuraamaan sekä arvioimaan asiakkaan prosessin etenemistä.

”Hyödynnän kyllä, jos tarvii johonkin työryhmään, hankintatyöryhmään viedä asiakkaan tilanteesta niin se mitä on kirjannu asiakaskertomukseen niin sieltä pystyy ihan jostaan yhteenvedosta ni kopioimaan siihen hankintatyöryhmän lomakepohjalle sen nykytilanteen.” (H5)

Muiden tuottamia tekstejä sosiaalityöntekijät hyödyntävät seuratessaan myönnettyjen palveluiden toteutusta. Teksteistä seurataan esimerkiksi, miten asiakkaan arki on sujunut, miten palvelu toteutuu ja onko esiin noussut erityisiä huomioita. Sosiaalityöntekijät pyrkivät lukemaan kaikki asiakkaan kokonaistilanteen kannalta oleelliset kirjaukset. Sosiaalihuollon ammattilaisten tehtävä onkin valvoa päätöstensä noudattamista sekä arvioida toimien seurauksia ja laatua (Kääriäinen 2024, 104). Lisäksi sosiaalipalveluissa laaditut asiakasasikakirjat mahdollistavat palvelujärjestäjien ja palveluntuottajien toiminnan arvioinnin (Günther 2015, 69–70). Palvelun toteuttajien kirjausten hyödyntämisen esteenä voi kuitenkin olla muun muassa teknisiä haasteita. Palveluntuottajat esimerkiksi ostopalveluissa kirjaavat eri tietojärjes-

telmiin eivätkä nykyiset käytössä olevat ratkaisut vielä mahdollista tietojen lukemista sosiaalityöntekijöillä käytössä olevan järjestelmän kautta Kanta-palveluista. Tämä haastaa sujuvaa tiedonkulkua ja päällekkäisen työn välttäminen voi olla haastavampaa.

”Että aika monessa paikkaa joutuu välillä tsekkaamaan, ei vain omia tekstejä, vaan myös muiden tekemiä tekstejä sen asiakkaan tilanteeseen.” (H3)

Edellä mainittujen lisäksi aiempia kirjauksia luetaan myös turvallisuusnäkökulmasta. Asiakkaasta saattaa tulla ilmoitus, jossa lähtötiedot ovat melko niukat. Näissä tilanteissa saataan lukea mahdolliset aiemmin tulleet ilmoitukset esimerkiksi kotikäynnin turvallisuuden parantamiseksi ja varmistamiseksi. Myös työntekijän vaihtuessa muiden laatimia tekstejä hyödynnetään asiakkaan tilanteeseen perehtymiseksi. Poikkeuksen edellä mainittuihin tekee kuitenkin terapeuttiluonteinen työskentely.

”Me tehdään terapeutista työtä ja tavallaan sovittukin, että jos asiakkuus on päättynyt toisella työntekijällä ja tulee uuteen, niin ei lueta niitä aikaisempien työntekijöiden kirjauksia, joissa ei asiakas nimenomaisesti anna siihen lupaa, vaikka se olisi teknisesti mahdollista.” (H2)

Tällaisessa työskentelytavassa aiempia kirjauksia käydään harvemmin lukemassa, ellei asiakas anna siihen erikseen lupaa. Teknisesti ja käyttöoikeuksien mukaan siihen on mahdollisuus, mutta kyseisestä toimintatavasta on sovittu työyhteisössä yhteisesti. Sosiaalityöntekijöiden tulee siis myös harkita ja arvioida millaista hyötyä aiempien tekstien lukeminen tuottaa suhteessa työskentelyn tavoitteisiin. Menneisyyden tapahtumat vaikuttavat nykyhetkeen, mutta myös nykyhetken tulkintoihin asiakkaan elämäntilanteesta (Vierula 2017, 78).

### 5.3 Kirjaaminen kohtaamisessa

Tulosten mukaan asiakkaiden osallisuus kirjaamisessa vastaa aiempia tutkimustuloksia. Sosiaalityön dokumentoinnin asiakaslähtöisyydessä on kehitettävää (Kivistö & Hautala 2020, 276–268). Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaan osallisuutta kirjaamisen tuetaan kertomalla asiakkaalle kirjaamisesta; miksi kirjataan, mihin kirjataan, mitä kirjataan. Sosiaali-

työssä onkin merkityksellistä, kuinka kirjaamisesta ja sen sisällöistä keskustellaan sekä sovitaan asiakkaan kanssa (Kääriäinen 2016, 193). Joskus asiakastapaamisissa asiakkaalta saatetaan kysyä suoraan mielipidettä siihen, voidaanko jokin asia kirjata työntekijän kirjaamalla tavalla tai käydään laajemmin kirjausta läpi yhdessä. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan osallistamisen määrä vaihtelee kuitenkin työntekijöittäin. Osa haastateltavista toi esille osallisuuden toteutuvan varsin heikosti. Osallistavan kirjaamisen ei koeta aina olevan omassa työssä mahdollista resurssien vähyys vuoksi. Sosiaalityöntekijät kokivat kuitenkin tärkeäksi tarjota asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi palvelutarpeen arviointeihin ja asiakassuunnitelmiin ennen niiden lukitsemista ja arkistointia. Kirjatut dokumentit lähetään asiakkaalle luettavaksi ja annetaan määräaika, jonka aikana he voivat ehdottaa korjauksia ja täydennyksiä. Tällöin asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet itseä koskevien asiakirjojen sisältöihin jää kuitenkin vähäiseksi ennen kirjaamistilannetta, sen aikana ja sen jälkeen (Vierula 2017, 76).

”No kyllä lähtökohtana on tietysti se, että asiakas tietää, että kirjataan ja mihin kirjataan ja mitä varten kirjataan. Että siinä asiakkuuden alussa koitan siitä pitää huolen.” (H8)

”Oon ymmärtänyt jossain paikoissa on hyvin sellaista tai yritetään, että se olisi tosi sellaista niinku yhteistyössä työstettävää kirjausta, niin ei meillä sellainen ole kyllä niinku mahdollistakaan meidän asiakkaiden kans.” (H4)

”Jotenkin mä aina liputan tolle kommentointiajalla, että sille asiakkaalle jää myös aikaa sit se valmis dokumentti vielä. Siihen laittaa tarvittavia korjauksia tai täydennyksiä tai pyytää, että poista toi kohta.” (H7)

Dokumentointiosallisuuden toteutumattomuuden syynä voivat olla niin sosiaalityöntekijät, rakenteet kuin asiakkaatkin. Esteenä voivat olla työntekijän asenteet, mutta myös asiakkaiden kyvyttömyys ja haluttomuus osallistua. (Vierula 2017, 91.) Myös asiakasnäkökulma nostettiin haastatteluissa esille. Osaa asiakkaista kirjaukset eivät kiinnosta eivätkä he ylipääntään lue heistä laadittuja tekstejä. Yksi haastateltavista korosti myös sitä, ettei sosiaalityöntekijöillä ole juurikaan aina vaihtoehtoja, koska jotakin on aina kirjattava asiakkaan näkemyksestä huolimatta. Asiakirjat ovatkin olemassa ja pysyviä, mikä tekee osallistumisesta näennäistä, sillä asiakkaat eivät voi vaikuttaa siihen kirjataanko heistä vai ei (Vierula 2017,

91). Yleisesti sosiaalityöntekijät suhtautuivat asiakkaiden osallistamiseen neutraalisti tai varovaisen myönteisesti. Arjen työn realiteetit ja jossain määrin työntekijän motivaatio estävät kuitenkin todellisen dokumentointiosallisuuden toteuttamista. Lisäksi asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen vaatisi osaamisen vahvistamista ja enemmän aikaa. Kirjaamisesta puhuminen ja yhteisten tulkintojen muodostaminen asiakkaan sekä sosiaalihuollon ammattilaisten välillä kaipaa siis edelleen toimintatavan vahvistamista (ks. Kääriäinen 2016, 193).

”Usein asiakkaathan ei välttämättä lue niitä, kun lähetetään heille niitä papereja.” (H6)

”Että että ei siinä paljon vaihtoehtoja kaikkien kohdalla ole, kun kuitenkin joi-  
tain pitää kirjoittaa, kun se on kuitenkin se meidän meidän tota tehtävä on kir-  
jata riittävästi ja selkeästi.” (H3)

Tutkimustulosten mukaan asiakastiedon kirjaamisella on merkitystä myös vuorovaikutukseen sosiaalityön asiakkaiden kanssa. Aiemmassa tutkimuksessa tämä näkökulma tuntuu kuitenkin jäävän hieman taka-alalle. Tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijältä vaaditaan pelisilmää valita tilanteeseen sopiva tapa kirjata tai joskus jopa jättää kirjaamatta kohtaamis-tilanteissa. Kirjaaminen voidaan nähdä myönteisenä, mutta myös vuorovaikutusta heikentävänä tekijänä. Tavanomaisilla tapaamisilla, joilla esimerkiksi hoidetaan asiakkaan kanssa joitakin asioita, voi olla hyvinkin luontevaa kirjata, kun muutoinkin ollaan tietokoneen äärellä yhdessä. Kirjaaminen voi myös korostaa asiakkaalle asian tärkeyttä ja samalla sitouttaa asiakasta työskentelyyn. Kirjausten kautta asiakas voi tulla paremmin tietoiseksi työskente-  
lyn tarkoituksesta (Kääriäinen 2024, 104). Kirjaaminen myös korostaa kohtaamisen tavoitteellisuutta verrattuna tavanomaiseen keskusteluun. Kirjaaminen tapaamisen aikana voi myös toimia erityisen hyvin niiden asiakkaiden kanssa, joille on erityisen tärkeää, miten asiat tulee kirjatuksi.

”Kyllä se on luontevaa ja sit samalla myös se tuo sille asiakkaalle sen, että nyt oikein, et tää on niinku tärkeä asia ja tästä välitetään ja tämä jopa sitouttaa sinut joskus. Ja kyllä se tuo siihen sen tiedon ryhdin, et ei oo pelkkää, että no jutellaan tässä mukavia.” (H7).

Joskus kirjaaminen asiakaskohtaamisen aikana voi myös olla vuorovaikutusta heikentävä tekijä. Erityisesti suoraan tietokoneelle kirjaamisen koettiin heikentävän vuorovaikutusta silloin, kun toimitaan esimerkiksi vilkkaiden lapsiasiakkaiden kanssa ja tietokone vie lapsen kaiken huomion itse asialta. Myöskään silloin, kun asiakkaan kanssa käsitellään vahvasti tunteita herättäviä ja herkistäviä asioita, ei kirjaamista koeta asianmukaiseksi. Keskustelun asiat pyritään painamaan mieleen ja kirjataan myöhemmin.

” Joissain tilanteissa on niin, että ei voi kirjata tässä kohdassa, jos asiakas itkee vaikka vuolaasti tai on joku niinku oikeasti tosi sellainen tunteita herättävä tapaaminen, niin en mä siinä kohdassa. Mä koitan niinku painaa muistiini ne, että kirjata sitten myöhemmin, koska se ei jotenkin tunnu sopivalta – – ” (H1)

Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen vaikuttaa myös kirjaamiseen asiakasta kohdatessa. Esimerkiksi iäkäs ihminen voi olla helpompi kohdata kynän ja ruutupaperin kanssa, kuin koneen takana istuen. Joillakin asiakkailla taas saattaa olla puutteellisia kognitiivisia taitoja tai he ovat lukutaidottomia, jolloin vuorovaikutukseen keskittyminen voi olla kirjaamista tärkeämpää. Lasten ja nuorten kanssa tietokoneen käyttö koettiin myös vuorovaikutusta heikentävänä tekijänä. Lapsia ja nuoria tavatessa on erittäin tärkeää keskittyä kuuntelemiseen, jolloin kynä ja paperi tuntuvat mielekkäämmiltä muistiinpanojen tekemiseen. Joillain asiakastapaamisilla katsekontakti ja asiakkaan havainnointi korostuvat, kun arvioidaan esimerkiksi asiakkaan toimintakykyä. Haastatteluryhmässä kaksi (R2) keskusteltiin myös siitä, että tietokoneelle kirjaaminen voi korostaa työntekijän ja asiakkaan välistä valta-asetelmaa, kun istutaan pöydän molemmin puolin ja toinen kirjoittaa käydystä keskustelusta tietoja tietokoneelle. Molempien ryhmien haastatteluissa korostui se, että sosiaalityöntekijät kokevat kynän ja paperin usein toimivan vuorovaikutustilanteissa tietokonetta parempana välineenä tehdä muistiinpanoja. Paperille kirjaamisen koettiin muun muassa mahdollistavan paremmin ilmeiden ja eleiden huomioimisen.

”Tapaamisissa pääpointti siinä, että niinku asiakkaan oikeasti kuulee ja näkee.” (H8)

” – – mieluummin kirjoittelen sitten vihkoon, vaikka tiedän et se hidastaa sitten työntekoa. Ainakin pystynyt vielä tekemään silleen, että kun jotenkin se on helpompi kohdata se ihminen – – ” (H4)

Haastatellut sosiaalityöntekijät olivat yksimielisiä siitä, että asiakastiedon kirjaaminen on yksi merkittävä osa-alue sosiaalityössä, jossa sosiaalityöntekijät käyttävät valtaa. Instituutionaalisia tekstejä pidetään usein virallisina totuuksina, joten asiakkaan näkökulmasta väärin kirjattu tai vääristynyt tieto voi vaikuttaa negatiivisesti esimerkiksi kulkeutuessaan instituutiosta toiseen (Günther 2015, 76). Myös vajavaiset tai kevyet tekstit ohjaavat työskentelyä ja vaikuttavat ajatteluun (Kääriäinen 2024, 18). Kirjaaminen on sosiaalityössä myös merkittävää vaikuttamistyötä. Voidaan pohtia mihin dokumentoinnilla halutaan tai voidaan vaikuttaa, mutta myös mihin joka tapauksessa vaikutetaan, haluttiin tai ei. (Kääriäinen 2016, 189). Vallankäyttö konkretisoituu siinä, että sosiaalityöntekijät valitsevat ja päättävät mitä kirjaetaan, miten kirjaan ja millaista sävyä käyttää. Yksi haastateltavista korosti, että sosiaalityöntekijöiden tulisi pohtia mitä heillä on oikeus kirjata huomioiden muun muassa ihmisoikeudet.

”Tota olisi ihan tosi tärkeä pysähtyä jokaisen ihan miettimään, että onhan se ihan valtava vastuu kirjata toisen ihmisen asiaa. Kyllä siinä tehdään koko ajan niin paljon valintoja siitä, että mitä kirjataan ja mihin kirjataan ja kelle kirjataan ne. Ihan lähtien sanamuodoista ja jätetäänkö jotain kirjaamatta. Niin niin tota, kyllähän se on ihan hurjaa vallan käyttöä.” (H8)

”Pitäisi pysähtyä välillä miettimään, että kuinka paljon me tiedetään asiakkaiden henkilökohtaisia asioita.” (H6)

Sosiaalityöntekijät tunnistavat ja tunnustavat kirjausten vaikutuksen myös asiakkaiden tulevaisuuteen. Sosiaalityössä kirjaukset vaikuttavat työhön ja työskentelyyn, mutta erityisesti ne vaikuttavat asiakkaiden elämään (Kääriäinen 2016, 189). Tehdyt kirjaukset näkyvät arkistoiduissa dokumenteissa pitkään. Huolimattomasti tehdyt kirjaukset ja valitut sanamuodot voivat jäädä kummittelemaan asiakkaan tietoihin pitkiksi ajoiksi. Menneisyyden tapahtumat vaikuttavat nykyhetkeen, mutta myös nykyhetken tulkintoihin asiakkaan elämäntilanteesta. Asiakirjoilla on valta pysäyttää asiakkaiden elämäntilanne menneeseen tai paikoilleen. (Vierula 2017, 78.) Vaikutukset voivat siis koskettaa asiakkaan koko loppuelämää, joten tekstejä tuottaessa valintoja on pohdittava tarkasti. Ei voida kuitenkaan unohtaa myöskään sen merkitystä mitä sosiaalityöntekijä päättää jättää kirjaamatta (ks. Kääriäinen 2014, 162). Vallankäytön näkökulmasta sosiaalityöntekijän on hyvä pystyä refleктоimaan omaa persoonaansa ja toimintatapojaan.

”Itse mietin vielä sen hiljaisen tiedon määrää, että kuinka paljon jää kuitenkin vielä sanomatta tai kirjaamatta, vaikka se pitäisi olla kuinka niin kun aukotonta tuo kirjaaminen. Mutta väitän, että jää.” (H7)

Kirjaamiseen liittyviä valta-asemia pyritään madaltamaan olemalla avoin kirjaamisesta ylipäätään, mutta myös sen sisällöstä. Täysin sana sanalta tekstien yhdessä läpikäyminen ei kuitenkaan usein ole mahdollista, joten avoimuudesta huolimatta suurempi valta on sosiaalityöntekijällä. Sosiaalityöntekijät huomioivat myös sen, että vallankäyttöä on hyvä reflektoida myös suhteessa asiakasryhmään, jonka parissa työskentelee. Liittyykö siihen esimerkiksi jotain erityisiä alisteisia asemia tai onko kaikilla yhteneväiset mahdollisuudet vaikuttaa kirjattuihin teksteihin. Sosiaalialan ammattilaisilla on siis valta tehdä valintoja ilmauksien ja sisällön suhteen, mutta myös mahdollista tehdä tekstityöstä asiakasta osallistavaa ja huomioon ottavaa (Kääriäinen 2024, 55).

Joissakin sosiaalipalveluissa käytetään käytännössä kaksivaiheista päätöksentekoa, jolloin sosiaalityöntekijän laatimat tekstit voivat olla merkittävässä asemassa myös siinä saako asiakas palvelua vai ei. Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus valita miten ja kuinka painokkaasti hän kuvaa asiakkaan tilannetta ja palvelun tarvetta. Sosiaalityöntekijöiden kirjaukset voivat vaikuttaa myös muissa organisaatioissa tehtyihin ratkaisuihin. Esimerkiksi sosiaalityössä laaditut sosiaalihuollon lausunnot voivat toimia ratkaisujen välineenä oikeusasteissa (ks. Kääriäinen 2024, 103).

”Niin joo siis siinä mielessä ollaan aikamoisia kirjoittajia ja vallankäyttäjiä. Ja kynähän on terävä miekka vai miten se nyt meneekään.” (H3)

Sosiaalityössä ei siis ole yhdentekevää, kuinka työskentelyä dokumentoidaan (Kääriäinen 2014, 162). Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät tiedostavat melko hyvin vallankäytön paikat kirjaamisessa. Jää kuitenkin vielä pohdittavaksi kuinka paljon valtakysymyksiä äärelle ehditään kirjauksia tehdessä pysähtyä kiireen ja arjen muiden realiteettien luomassa ympäristössä. Ottaen huomioon myös aiemmin mainitun seikan, että kirjaaminen on se osa sosiaalityöstä, joka on helpoin jättää priorisoinnissa alemmalle tasolle.

#### 5.4 Osaamisen vahvistaminen

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden kirjaamiseen ja sen sisältöön liittyvä osaaminen koostuu työkokemuksesta, työssä suoritetuista koulutuksista ja työyhteisön tarjoamasta tuesta sekä yhteisesti jaetuista kirjaamista tukevista käytännöistä. Sosiaalityöntekijät hakevat tukea kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä ensisijaisesti kollegoiltaan. Muilta ihmisiltä saatu tuki oli selvästi tärkein tuki arjessa. Kollegoiden lisäksi tukea haetaan organisaation Kansa-koulu -hankkeiden kouluttamilta kirjaamisasiantuntijoilta (Kymenlaaksossa kutsutaan kantavalmentajiksi) tai sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisryhmän asiantuntijoilta suorilla yhteydenotoilla tai Teams-kanavan kautta. Tukea haetaan pääasiassa asiakastietojärjestelmään liittyvissä kysymyksissä. Sosiaalityöntekijät kokivat saaneensa apua ja vastauksia, jos sellaisia on vain ollut tarjolla. Yksi haastateltavista mainitsi esihenkilön kannustavan ottamaan aikaa kirjaamiselle. Muuten esihenkilöt eivät nousseet haastatteluissa esille kirjaamisen tukijoina, mutta eivät myöskään esteinä. Kollegoiden tuen hyödyntäminen kirjausten sisällön laatimisessa taas näyttäytyy tulosten mukaan varsin vähäiseltä.

”Ihminen elikkä siis tuossa nää kollegat, jotka tekee töitä tässä samassa toimipisteessä niin sieltä saa apuja ja sitten meidän kantavalmentajilta.” (H3)

Kirjaamisosaamisen vahvistaminen vaatii käytännöllistä valmentamista ja opastusta (Lehmoskoski 2017, 419). Viimeisin sosiaalityöntekijöiden isompi koulutus kirjaamiseen liittyen oli uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottokoulutukset. Kyseisten koulutusten ei arvioitu tukeneen oppimista parhaalla mahdollisella tavalla. Ongelmina mainittiin muun muassa käytännön harjoittelun puute ja koulutuksen sisällön kohtaamattomuus omaan työhön. Uuden oppimista koulutusten jälkeen on kuitenkin tukenut kollegoiden kanssa yhdessä tekeminen ja harjoittelu sekä kollegalta saatu niin sanottu vieriohjaus. Ratkaisevaa onkin myös kirjaamisosaamisen yhteisöllinen kehittäminen (Kääriäinen 2016, 197). Osa sosiaalityöntekijöistä nosti esille, että järjestelmään liittyvälle kertauskoulutukselle olisi tarvetta nyt käyttöönoton jälkeen. Koulutusten toivottiin olevan työyksiköittäin kohdistettuja.

Kirjaamiseen sisältöön liittyen kaikki työntekijät muistelivat saaneensa koulutusta, mutta koulutuksista oli jo useampia vuosia aikaa. Perehdytyksessä kirjaamisen sisältö näyttää jäävän melko vähälle huomiolle. Yksi haastateltavista kuvasi, että jokainen kirjaa omalla tyylillään ja harvoin kirjausten sisältöä arvioidaan. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät eivät

nostaneet erityisesti esille tarvetta kirjaamisen sisältöön liittyvälle koulutukselle, vaan kokivat nykyisen osaamistasonsa melko riittäväksi. Yksi sosiaalityöntekijöistä mainitsi nykyisen osaamisen pohjautuvan koulutukseen ja työkokemukseen. Osa kuitenkin koki, että jonkinlainen kertaus voisi olla tarpeen, sillä aiemmista koulutuksista oli kulunut jo pitkä aika. Toisessa haastatteluryhmässä (R2) keskusteltiin siitä, että palautteen saaminen kollegoilta omista teksteistä olisi tervetullutta. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden tekstejä luetaan enemmän, mutta pidempää töissä olleiden kesken toisten tekstien lukeminen arvioinnin näkökulmasta on vähäistä.

”Jos keskitytään siihen kirjaamiseen, niin en mä siihen kyllä mielestäni tarvitse tukea, että se on ihan fine.” (H1)

”No puhtaasti kirjaamiseen, pelkkää siihen, että kirjaat, niin siihen ei kauheasti. Joihinkin uusiin päätös kuvioihin ja sitten kun ei vielä ole sitä ratkaisua.” (H3)

” – – kyllä se työkokemus ja koulutus antaa hyvin paljon eväitä siihen, että se on sujuvaa, mutta välillä tulee mieleen, että olisi kiva saada palautetta omista kirjauksista – –.” (H6)

Haastatteluihin osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli jo varsin pitkä kokemus asiakastiedon kirjaamisesta, mikä todennäköisesti selittää myös vähäisempää koulutustarvetta kirjaamisen sisällöllisille teemoille. Huomion arvoista lienee se, ettei haastatteluissa noussut esille sosiaalityön opintojen aikainen koulutus. Sosiaalityöntekijöiden esille nostamat koulutukset oli pääasiassa suoritettu työssä ollessa. Tätäkin voi tuki selittää haastateltujen pitkä kokemus alalta. Aiemman kansainvälisen tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät ovat kokeneet haasteita siirtää akateemiset kirjoitustaidot käytännön asiakastyön kirjaamiseen (Rai & Lillis 2013, 361–362; Henry & Austin 2021, 248). Tilannekuva voisi siis olla hyvin toisenlainen, jos samasta asiasta keskustelisi vastavalmistuneiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Usein kirjaamista harjoitellaan itsenäisesti opintojen ja harjoittelun aikana kerättyjen kokemusten kautta, sillä perehdytys työyksiköissä näyttäytyy melko vähäiseltä.

Sosiaalityöntekijät nostivat haastatteluiden aikana esille erilaisia kirjaamisen käytäntöjä, joita he käyttävät kirjaamisprosessin aikana sujuvoittaakseen tekstien tuottamista ja parantaakseen niiden laatua. Asiakaskohtaamisten aikana tapahtuvaa kirjaamista sujuvoittaa esimerkiksi asiakirjojen avaaminen valmiiksi ennen tapaamista ja tapaamisen aikana muistiinpanojen kirjoittaminen suoraan asiakirjalle. Näin oleelliset asiat on kirjattu muistiin, vaikkei tarkempaa valmista kirjausta ehtisikään juuri sillä hetkellä tekemään. Kynä ja paperi ovat kuitenkin edelleen vahvasti läsnä sosiaalityöntekijöiden arjessa muistiinpanovälineinä, jonka pohjalta teksti myöhemmin kirjataan asiakastietojärjestelmään. Vaikka teknologiat ovat kehittyneet ja erilaisia laitteita voidaan ottaa mukaan esimerkiksi kotikäynneille, toimivat kynä ja paperi silti usein ensisijaisena välineenä muistiinpanojen tekemiselle.

”Meillä ei kukaan, en itse eikä kukaan muukaan kirja suoraan niinku läppärille, että meillä on aika pitkälle tää ruutu paperihommia hommeli käytössä, että siinä mielessä se on vähän semmoista niinku tupla kirjaamista – –.” (H2)

Paperille kirjaaminen tuottaa tuplakirjaamista, mutta sosiaalityöntekijät arvioivat sen usein sopivan parhaiten vuorovaikutustilanteisiin ja sosiaalityön luonteeseen parhaiten. Yksi sosiaalityöntekijöistä nosti esille puheentunnistuksen, jonka toivoisi laajentuvan pian myös sosiaalihuoltoon. Kirjausten tekeminen hyödyntäen tekoälypohjaista puheentunnistusohjelmaa nopeuttaisi kirjaamista ja vähentäisi kirjaamisesta johtuvaa fyysistä kuormitusta esimerkiksi käsille. Perinteistä huolimatta sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin valmiita ottamaan vastaa myös uusia teknologioita tehostamaan kirjaamisprosessia.

Kirjausten ajantasaisuus on haaste sosiaalityöntekijöille arjen kiireen keskellä (vrt. asiakastietolaki 703/2023 21 §). Toiset tuskaikevat asian kanssa enemmän ja toiset vähemmän. Asiaan vaikuttaa muun muassa asiakasmäärä. Osa pyrkii kirjauksissa reaaliaikaisuuteen ja tarkistaa vähintään viikoittain, että kaikki viikon asiat on kirjattu. Joskus kirjauksia jätetään kuitenkin tarkoituksella kirjattavaksi tai ainakin oikoluettavaksi seuraavalle päivällä. Jos tapaaminen asiakkaan kanssa on ollut sisällöltään kovin laaja, jäsentymätön tai tunteellinen, voi tekstistä tulla asiallisempia ja jäsennellympi kokonaisuus yön yli nukkumisen jälkeen. Kirjausten ajantasaisuudessa ja siihen pyrkimiseen liittyvissä keinoissa on kuitenkin yksilöllistä vaihtelua sosiaalityöntekijöiden kesken. Tähän voi vaikuttaa moni asia, mutta esimerkiksi kymmensormijärjestelmän hallinta koettiin nopeuttavan kirjaamistyötä huomattavasti.

”Kyllä nyt on aika reaaliajassa sitten pystynyt tai sillain viikoittain katsomaan, että viikon asiakastapaamiset on kirjattu. Jos ei ihan samana päivänä niin parin päivän sisällä.” (H4)

”Voi kun pääsisikin tuohon tilanteeseen meidän asiakasmäärillä.” (H3)

Yksi työntekijöistä nosti esille, että pysähtyminen omien kirjausten äärelle tekee hyvää ja auttaa näkemään myös omiin kirjauksiin liittyviä haasteita. Kirjaamiseen liittyvä reflektointi on tärkeä osa kirjaamista, vaikka se ei haastatteluissa noussutkaan kovin suuresti esille osana sosiaalityöntekijöiden arjen työtä. Laajoja kuvailevia kirjauksia on pyritty tiivistämään esimerkiksi hyödyntäen keskustelun teemoista kirjaamista. Erityisesti tätä sovelletaan tilanteissa, joissa asiakas tuottaa paljon puhetta lapsuudestaan tai menneisyydestään. Lisäksi kirjauksissa hyödynnetään väliotsikointia ja kappalejakoja. Kirjauksia tehdessä pyritään myös hyödyntämään aiempia kirjauksia ja erilaisia fraaseja huomioiden kuitenkin asiakkaiden yksilölliset tilanteet. Fraaseja ja muita hyviä ilmaisuja jaetaan myös työntekijöiden kesken, jotta hyvät ideat saadaan yhteiseen käyttöön.

Joissakin toimipisteissä on mahdollisuus hyödyntää esimerkiksi palveluneuvojien työpanosta kirjaamiseen liittyviin valmistelutöihin, mutta kaikkialla tällaista työpanosta ei ole käytössä. Muiden kollegoiden tukea hyödynnetään myös yhteisissä tietohuoltohetkissä, jossa voidaan yhdessä jakaa kokemuksia ja esittää itseä askarruttavia kysymyksiä. Toisten tekstien lukeminen itsessään auttaa kehittämään ja tekemään huomioita myös omasta kirjaamisesta. Omien tekstien luetuttaminen toisilla koettiin hyödylliseksi keinoksi, vaikka käytännössä tätä harvoin toteutetaankin. Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä osa asiakasasiakirjoista päivittyi ja uusia rakenteita sekä niiden sisältöjä on alettu pohtia tiimeissä yhteisesti. Kaiken kaikkiaan yhteinen tekeminen ja keskustelua edesauttaa sosiaalityöntekijöiden kirjaamisosaamisen vahvistamista ja siten edistää myös sisällöllisesti laadukkaana asiakastiedon tuottamista.

## 6 Yhteenveto ja pohdinta

Tutkielmani tavoitteena oli keskittyä sosiaalihuollon kirjaamisen sisällölliseen näkökulmaan. Tästä painotuksesta huolimatta on huomioitava myös asiakastietojärjestelmän merkittävä rooli. Asiakastietojärjestelmä tukee laadukkaan asiakastiedon tuottamista, mutta toimii myös kirjaamistyön hidasteena. Erityisesti asiakastietojärjestelmään liittyvillä muutoksilla on merkittävä vaikutus sosiaalityöntekijöiden arkeen asiakastiedon kirjaamisen tehokkuuden näkökulmasta. Laadukkaan tiedon tuottaminen edellyttää tietojärjestelmän hallintaa ja halua kehittää omaa osaamistaan jatkuvasti. Vaikka uusia järjestelmiä opitaan käyttämään yhä sujuvammin ajan ja kokemuksen myötä, tulee järjestelmiin jatkuvasti päivityksiä sekä uusia toiminnallisuuksia. On siis tärkeää, että muutostilanteissa otetaan huomioon se, kuinka paljon sosiaalityöntekijöiden resurssia uuden opettelu kokonaisuudessaan vie myös pidemmällä aikavälillä. Tämä vie myös aikaa kirjausten sisältöön panostamiselta.

Kuten työelämässä yleisesti, myös sosiaalityön ammattilaisilta vaaditaan yhä enemmän tietoteknistä osaamista. Pelkkä taito kirjoittaa laadukasta tekstiä ei enää riitä, vaan taito pitää osata yhdistää tietojärjestelmien toimintaan. Näin varmistetaan laadukkaasti tuotetun tiedon löydettävyyttä ja hyödynnettävyyttä. Jotta tällainen yhdistäminen tuntuisi mielekkäämmältä, olen yhtä mieltä Salovaaran (2024,71) kanssa siitä, että kehittämisessä tulee hyödyntää sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityötä sekä tietojärjestelmätiedettä yhdistävää tutkimusta, mutta myös tiedonhallinnan ja sosiaalityön yhdistävää osaamista. Näin voitaisiin luoda tulevaisuudessa järjestelmiä, jotka tukevat yhä vahvemmin laadukkaan tiedon tuottamista ja tapauskohtaista tiedonmuodostusta. Lisäksi järjestelmät olisivat toivottavasti myös entistä vähemmän sosiaalityöntekijöiden työtä hidastava tekijä. Oli kuitenkin ilahduttavaa huomata, että vaikka uuden järjestelmän käyttöönotto ja sen toiminnallisuudet eivät aina tue työtä parhaalla mahdollisella tavalla, löydetään järjestelmän käytöstä myös hyviä puolia. Isoihin muutoksiin sopeutuminen vie aikaa ja vaatii resurssia muilta työtehtäviltä, jolloin on tärkeää nähdä muutokseen liittyviä positiivisia puolia motivaation ylläpitämiseksi.

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät näkevät kirjaamisen merkittävänä ja oleellisenä osana sosiaalityötä. Myös ajankäytön näkökulmasta kirjaaminen on iso osa sosiaalityöntekijöiden tehtäväkuvaa. Sosiaalityö onkin vahvasti tekstityötä, jossa vakuuttava kir-

jaaminen on tärkeä taito (Colleen & Austin 2021, 248). Tulokset tukevat vahvasti tätä näkökulmaa. Kirjaamiseen arvoitiin kuluva aika neljäsosasta jopa puoleen työajasta. Vaikka sosiaalityöntekijät tunnustavat ja tunnustavat kirjaamisen merkittävyyden, on kirjaaminen siitä huolimatta usein se työtehtävä, josta tarpeen tullen tingitään. Muutoinkin sosiaalityöntekijöiden asiakastiedon kirjaamisen prosessi on hyvin altis erilaisia sisäisille ja ulkoisille tekijöille. Tämä näkökulma tuntuu jäävän kuitenkin aiemmassa tutkimuksessa melko pieneksi kokonaisuudeksi. Kirjaamiseen vaikuttavat niin ympäröivät olosuhteet, mutta myös valitettavan usein mainittu kiire. On selvää, ettei sosiaalityöntekijöillä ole läheskään aina käytännön tasolla otollisia olosuhteita sisällöllisesti laadukkaan kirjaamisen tuottamiselle.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät tunnustavat hyvin myös sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen erilaisia tehtäviä ja tavoitteita. Sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroissa laadukas kirjaaminen koostui oppikirjamaisesti oleellisen kirjaamisesta, selkeästä kielestä, eri äänten kuulumisesta ja kunnioittavasta sävystä. Myös se mitä asiakastyöstä tulee kirjata, noudattelee melko hyvin esimerkiksi lainsäädännön vaatimuksia. Näin periaatteen tasolla laadukkaan asiakastiedon kriteerit ovat siis selvät, mutta käytännössä näiden toteuttaminen onkin haastava tehtävä. Sosiaalityöntekijät nostivat haastatteluissa esille useita erilaisia tilanteita, joissa sisällöllisesti laadukkaan kirjaamisen tuottaminen on haasteellinen tehtävä. Kirjaaminen vaatiikin vahvaa eettistä harkintaa, yksilöllisyyden huomioimista ja valta-asemien tarkastelua.

Tutkimustulosten mukaan asiakastiedon kirjaamisella on iso merkitys myös vuorovaikutukseen asiakaskohtaamisissa ja muussa asiakastyössä. Asiakastapaamisilla sosiaalityöntekijöiden on arvioitava tilannekohtaisesti mitä kirjaamisen menetelmiä käyttää milloinkin. Joskus kirjaaminen ei ylipäätään sovi tilanteeseen. Joskus kirjaaminen tukee vuorovaikutusta ja auttaa asiakasta ymmärtämään sekä sitoutumaan työskentelyyn paremmin. Toisinaan kirjaaminen voi viedä huomiota itse kohtaamisesta, jolloin tärkeät ilmeet ja eleet jäävät huomioimatta. Myös sosiaalityön dokumentoinnin asiakaslähtöisyydessä on tutkielman mukaan kehitettävää, sillä asiakkaiden osallisuus kirjaamiseen toteutuu vaihtelevasti. Tarvittaisiin enemmän keinoja ja keskustelua siitä, miten asiakkaiden kirjaamisosallisuutta voitaisiin tukea aiempaa vahvemmin nykyiset resurssit huomioiden. Kaiken kaikkiaan vaatii siis sosiaalityöntekijältä pelisilmää valita tilanteeseen sopiva tapa kirjata tai joskus jopa jättää kirjaimatta kohtaamistilanteissa. Sosiaalityöntekijöiden tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ja pohdittava millaisin keinoin tapaamisen tavoitteet tulee parhaalla mahdollisella

toteutetuksi, mutta myös tarvittavat muistiinpanot tehdyksi. Asiakkaiden kanssa käsiteltävät asiat voivat olla vaihtelevia aina hyvin tunnepitoisista keskusteluista arkisempien asioiden hoitoon. Ehkä juuri näistä syistä perinteinen kynä ja paperi toimivat edelleen vahvasti kirjaamisen tukena asiakkaita kohdatessa. Tietokoneet ja tietojärjestelmät ovat kuitenkin merkittävässä asemassa sosiaalityöntekijöiden työvälineissä, kun muistiinpanot muuttuvat varsinaiseksi asiakastiedoksi.

Sosiaalityöntekijät tiedostavat, että kirjaaminen on yksi merkittävä vallankäytön väline sosiaalityössä ja että laaditut tekstit voivat vaikuttaa pitkälle asiakkaiden tulevaisuuteen. Ottaen huomioon sosiaalityöntekijöiden asiakastyön priorisoinnin kirjaamisen edelle ja arjessa läsnä olevan kiireen, jää kuitenkin pohdittamaan ehditäänkö näiden asioiden äärelle pysähtyä riittävästi kirjauksia tehdessä. Kirjaukset ovat kuitenkin sosiaalityöstä se osa alue, jotka jäävät elämään, vaikka muu ympäristö ja osalliset muuttuisivat. Asiakkaan elämäntilanne menee eteenpäin, mutta asiakirjoissa mennyt on jatkuvasti läsnä säilyen sellaisenaan asiakastietojärjestelmissä (Vierula 2017, 78.). Tässäkin törmätään sosiaalityön eettisiin ja moraalisiin kysymyksiin, kun ymmärretään kirjaamisen merkitys, mutta sen lisäksi on hyväksyttävä, että laadukkaan asiakastiedon tuottamista tukevia tekijöitä ja olosuhteita ei aina ole tarjolla.

Asiakastiedon kirjaaminen on jatkuva oppimisen prosessi. Vaikka kirjaaminen tänä päivänä nähdään olennaisena ja luontevana osana sosiaalityötä, voi se nykyisellä vaatimustasollaan olla myös raskas työtehtävä. Vaikka kirjaamisen kehittäminen on kovassa nosteessa tällä hetkellä, on kuitenkin tärkeää huomioida, etteivät vaatimukset aja ohi sosiaalityön ytimestä eli inhimillisestä vastavuoroisesta kohtaamisesta, josta syntyy merkityksellisiä kokemuksia (Kääriäinen 2016, 197). Harvoin kirjaamisen olosuhteet ovat täysin optimaaliset ja siksi sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan kykyä harkita millainen taso asiakastiedon kirjaamisessa on milloinkin riittävän hyvä. Sosiaalityöntekijöiden kirjaamiseen liittyvä osaaminen koostuu tulosten mukaan kertyneestä työkokemuksesta, saadusta koulutuksesta ja työyhteisön tarjoamasta tuesta. Arjessa tiedon jakaminen ja yhdessä oppiminen ovat ensiarvoisen tärkeitä työn sujuvuuden kannalta. Lisäksi tarvitaan kuitenkin myös koulutusta. Koulutuksissa tulisi ottaa huomioon laajasti kirjaamiseen liittyvät näkökulmat aina teknisistä asioista sisältöön ja valtakysymyksiin. Koulutus ja kirjaamisen sisällöstä keskusteleminen työyhteisöissä edistäisi sosiaalialan ammattilaisten kirjaamisosaamista sekä osaltaan toisi lisää keinoja harkinnan ja eettisten kysymysten tueksi.

Asiakastiedon kirjaaminen on yhä merkittävämmässä asemassa niin tietämisen kuin tiedonmuodostuksenkin välineenä (Kääriäinen 2003, 159; Kääriäinen 2014, 166). Lisäksi sosiaalialan ammattilaiset käyttävät työnsä puolesta kieltä, jolla on vaikutuksia ihmisten arkeen, perhe-elämän järjestyksiin, palveluihin ja etuuksiin (Kääriäinen 2024, 30). Organisaation sisäinen kirjausten sisällön arviointi ja omavalvonta näyttäytyy tutkimustulosten perusteella sosiaalityöntekijöiden työssä melko vähäiseltä. Tekstejä hyödynnetään muutoin sosiaalityön arvioinnin välineenä, mutta itse tekstien arviointi on vähäistä. Kun ajatellaan kirjaamiselle sisällölle annettuja vaatimuksia, tuntuu kirjausten vähäinen arviointi erikoiselta. Kuten yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä totesi ” kynähän on terävä miekka”. Ei siis ole merkityksetöntä millaista tietoa sosiaalihuollossa asiakkaista ja heidän tilanteistaan tuotetaan.

Kun huomioidaan asiakastiedon merkittävyys niin asiakkaan kuin työntekijänkin kannalta, olisi tärkeää, että laadun varmistamiseksi olisi käytössä nykyistä aktiivisempia toimia sosiaalityössä tuotetun asiakastiedon arvioimiseksi. Arvioinnissa tulisi ottaa huomioon myös kirjausten ajantasaisuus, joka on myös kirjausten luotettavuuden kannalta merkittävä laatu-tekijä. Myös kollegoiden välisen vertaispalautteen antamisen lisääminen ja systematisointi voisi varmistaa sekä edistää kirjausten sisällöllistä laatua. Uskoisin, että myös laajemmalle sosiaalityön kirjaamisen arvioinnin välineille olisi kysyntää. Näkisin, että olisi tarpeen kehittää tutkimukseen pohjautuva arviointimittari sosiaalihuollon asiakastiedon laadun arvioimiseksi. Asiakastiedon laatua olisi mielenkiintoista tutkia myös asiakasnäkökulmasta erityisesti nyt tulevien vuosien aikana, kun asiakastietoa on yhä reaaliaikaisemmin ja laajemmin asiakkaiden saatavilla Kanta-palveluiden kautta.

Lopuksi voin todeta, että vaikka itselläni on kertynyt jo usean vuoden ajalta kokemusta asiakastyön kirjaamisesta, havahduin tätä tutkielmaa tehdessä konkreettisesti siihen, kuinka erilaiselta kasvokkain käyty keskustelu tuntuu tekstimuotoon muuttuessaan, vaikka keskustelu olisi tallennettu sanasta sanaan. Tutkimusaineiston transkriptiota lukiessa huomasin kuinka paljon kasvojen ja ilmeiden seuraaminen sujuvoittaa vuorovaikutusta. Tekstimuotoinen keskustelu oli huomattavasti epäselvempää ja hankalammin seurattavaa. Lisäksi koko keskustelusta oleellisen poiminen ei olisi ollut helppo tehtävä. Jokaisella osallistujalla olisi voinut olla erilainen näkemys siitä, mitkä olivat reilun tunnin mittaisen keskustelun oleellimmat asiat. Tämä huomio pisti pohtimaan yhä enemmän sitä, miten vuorovaikutustilanteita kirjataan ja kuinka paljon puheen kuulijan tulkinta vaikuttaa laadittuun tekstiin.

## Lähteet

- Aaltio, Iris & Puusa, Anu (2020) Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 177–201.
- Colleen, Henry & Austin, Michale J. (2021) Social Work as a Writing-Intensive Profession: Exploring. *Journal of Teaching in Social Work*, 41 (3), 230–256.  
<https://doi.org/10.1080/08841233.2021.1932015>  
 the Relationship Between Academic and Practice Writing  
 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetetus (EU) 2016/679.  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1528874672298&uri=CELEX%3A02016R0679-20160504>. Viitattu 26.9.2024.
- Günther, Kirsi (2015) Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9950-0>.
- Hakoköngäs, Eemeli & Martikainen, Jari & Sakki, Inari (2024) Sosiaalisten representaatioiden teoria sosiaalisen konstruktionismin lähestymistapana. Teoksessa Miira Niska, Satu Venäläinen, Antero Olakivi & Jose A. Cañada (toim.) Sosiaalinen konstruktionismi: miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. Tampere: Vastapaino, 61–80.
- Hallintolaki 434/2003.
- Henry, Colleen & Austin, Michael J. (2021) Social Work as a Writing-Intensive Profession: Exploring the Relationship Between Academic and Practice Writing. *Journal of Teaching in Social Work* 41 (3), 230–256.  
<https://doi.org/10.1080/08841233.2021.1932015>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hujanen, Kaisa & Kinnunen, Ulla-Mari & Ailio, Erja & Koivumäki, Leena (2021) Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 13(4), 360–371.  
<https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>
- Hyvärinen, Matti & Hatavara, Mari (2024) Konstruktionismi kertomuksen tutkimuksessa. Teoksessa Miira Niska, Satu Venäläinen, Antero Olakivi & Jose A. Cañada (toim.) Sosiaalinen konstruktionismi. Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. Tampere: Vastapaino, 119–140.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202405065385>
- Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana (2021) Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Viitattu 20.10.2024.
- Juhila, Kirsi (2021a) Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>. Viitattu 23.1.2025.
- Juhila, Kirsi (2021b) Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

- <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>. Viitattu 20.10.2024.
- Kansa-koulu 6 (2024) Kirjaamisfoorumi.  
<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/>. Viitattu 24.9.2024.
- Kansallinen Suomen kestävän kasvun ohjelma (2024) Kansallinen Suomen kestävän kasvun ohjelman Innokylän esittely.  
<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/kansallinen-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma>. Viitattu 25.9.2024.
- Kanta-palvelut (2024) Sosiaalihuollon asiakastiedot OmaKannassa. Kantapalveluiden sivusto. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-tiedot-omakannassa>. Viitattu 25.9.2024.
- Kiviniemi, Kari (2018) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Raine Valli (toim.) *Ik-kunoita tutkimusmetodeihin. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–87.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna (2020) Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Janus*, 28 (3), 254–272.  
<https://doi.org/10.30668/janus.77648>
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni (2010) Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 446–459.
- Kuula-Luumi, Arja (2021) Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>. Viitattu 25.2.2025.
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2023) Kymenlaakson digitaalinen sotekeskus – Hanke-suunnitelma.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-5114-2>
- Kääriäinen, Aino (2014) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 159–171.
- 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, 189–198.
- Kääriäinen, Aino (2024) *Tekstit sosiaalityössä. Asiakirjat, kirjoittaminen ja tiedonmuodostus*. Helsinki: Gaudeamus.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.
- Leedman, Maria & Lillis Theresa & Twiner Alison (2024) Direct quotations in social work writing: multi-functionality and double voicing. *British Journal of Social Work* 2024(00), 1–22.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae170>
- Lehmuskoski, Antero (2017) Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanomaa, 417–437.
- Lehmuskoski, Antero & Palm, Niina & Suhonen, Marko & Korhonen, Katja (2024) *Kantapalvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille*. Versio 3.9.

- <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=125252135>. Viitattu 24.9.2024.
- Leinonen, Minna & Otonkorpi-Lehtoranta, Katri & Heiskanen, Tuula (2017) Kyselyhaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 87–110.
- Niska, Miira & Venäläinen, Satu & Olakivi, Antero & Cañada, Jose A. (2024) Sosiaalisen konstruktionismin juuret ja versiot. Teoksessa Miira Niska, Satu Venäläinen, Antero Olakivi & Jose A. Cañada (toim.) Sosiaalinen konstruktionismi: miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. Tampere: Vastapaino, 13–60.
- Olakivi, Antero (2024) Rakentumisen prosessit työorganisaatioissa: näkökulmana minuudet ja identiteetit. Teoksessa Miira Niska, Satu Venäläinen, Antero Olakivi & Jose A. Cañada (toim.) Sosiaalinen konstruktionismi: miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista. Tampere: Vastapaino, 221–246.
- Pietilä, Ilkka (2017) Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 111–130.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–20.
- Puusa, Anu (2020a). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 103–117.
- Puusa, Anu (2020b). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 145–156.
- Rai, Lucy & Ferguson, Gillian & Giddings, Lindsay (2024) Writing as Social Work: Thematic Review of the Literature. *British Journal of Social Work* 2024 (00), 1–20.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae124>
- Rai, Lucy & Lillis, Theresa (2013) ‘Getting it Write’ in social work: exploring the value of writing in academia to writing for professional practice. *Teaching in higher education* 2013-05, 18(4), 352–364.  
<https://doi.org/10.1080/13562517.2012.719157>
- Ranta, Juha & Arja Kuula-Luumi (2017) Haastattelun keruu ja käsittelyn ABC. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 413–426.
- Roose, Rudi & Mottart, Andre & Dejonckheere, Nele & van Nijnatten, Carol & De Bie, Maria (2009) Participatory social work and report writing. *Child & family social work* 2009-08, 14 (3), 322–330.  
doi:10.1111/j.1365-2206.2008.00599.x
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>
- Salovaara, Samuel (2024) Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-436-2>
- Salovaara, Samuel & Hautala, Sanna & Silen, Marianne (2022) Sosiaalialan ammattilaisten kyvykkyys tietojärjestelmien käyttäjinä ja kokemukset tietojärjestelmien tuesta työlle. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 14 (2), 208–225.  
<https://doi.org/10.23996/fjhw.110119>

- Satka, Mirja & Synnöve Karvinen-Niinikoski & Nylund, Marianne (2014) Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on?. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–19.
- Sote-kirjaamisen kansallinen verkosto (THL) (2024) Sote-kirjaamisen kansallinen verkosto Innokylän esittely.  
<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/sote-kirjaamisen-kansallinen-verkosto-thl>. Viitattu 25.9.2024.
- THL (2024a) Kirjaaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivusto.  
<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>. Viitattu 28.9.2024.
- THL (2024b) Sosiaalihuollon kirjaamisen perusosaamiseen tarjolla avoin verkkokurssi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivusto.  
<https://thl.fi/-/sosiaalihuollon-kirjaamisen-perusosaamiseen-tarjolla-avoin-verkkokurssi>. Viitattu 24.9.2024.
- THL (2024c) Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivusto.  
<https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet>. Viitattu 24.9.2024.
- THL (2024d) Tiedonpolku: infograafi.  
<https://www.julkari.fi/handle/10024/148581>. Viitattu 28.9.2024.
- Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005) Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018a) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018b) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja.
- Vierula, Tarja (2017) Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0565-9>
- Vilka, Hanna (2021) Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja.
- Virtanen, Mikko T. & Rahtu, Toini (2018) Kirjoitetun vuorovaikutuksen moninaisuus ja erityisyys. Teoksessa Toini Rahtu, Susanna Shore & Mikko T. Virtanen (toim.) Kirjoitettu vuorovaikutus. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 9–38.
- Vuori, Jaana (2021) Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>. Viitattu 27.2.2025.
- Ylönen, Katri (2024) Tietojärjestelmien tarjoumat ja rajoitteet sosiaalityön dokumentoinnissa. *Janus*, 32 (2), 189–208.  
<https://doi.org/10.30668/janus.130339>

Liitteet

Liite 1

### **Haastattelukutsu**

Hei, olen Jenni Laherto ja opiskelen Lapin yliopistossa sosiaalityötä. Teen tällä hetkellä pro gradu -tutkielmaani. Tutkielman avulla pyrin selvittämään sosiaalityöntekijöiden ajatuksia asiakastiedon kirjaamisesta yhtenä sosiaalityön työtehtävänä. Lisäksi pyrin selvittämään millaiset tekijät vaikuttavat kirjaamisen sisältöön sekä millaiset tekijät estävät tai tukevat sisällöllisesti laadukkaan asiakastiedon tuottamista.

Haen haastateltavaksi sosiaalityöntekijöitä, joilla on vähintään vuoden kokemus asiakastiedon kirjaamisesta.

Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina (neljä henkilöä/ryhmä) Teams-etäyhteydellä. Haastattelut tallennetaan ja litteroidaan. Haastatteluaineisto hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Haastatteluihin varataan aikaa reilu tunti.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja aineisto käsitellessä huomioidaan luottamuksellisuus sekä anonymiteetti.

Osallistumalla haastatteluun suostut tietojesi käsittelyyn liitteenä olevan rekisteröidyn informoinnin mukaisesti.

Jos haluat osallistua tutkimukseeni, otathan yhteyttä sähköpostilla, niin sovitaan sopiva haastattelu-aika.

Ystävällisin terveisin

Jenni Laherto  
Sosiaalityön opiskelija  
Lapin yliopisto  
jlaherto@ulapland.fi

## **Haastattelun teemat/haastattelukysymykset**

### **Taustakysymykset**

- Kuinka pitkä kokemus sinulla on asiakastiedon kirjaamisesta sosiaalityössä?
- Kuinka paljon työajastasi kuluu kirjaamiseen tällä hetkellä?

### **Tietojärjestelmä osaaminen**

- Millaisena näet asiakastietojärjestelmäosaamisesi?
- Mikä on helppoa/mikä on vaikeaa?
- Mistä saat tai olet saanut tukea kirjaamiseen?
- Koetko saaneesi riittävästi tukea? Jos et, millaista tukea kaipaisit?

### **Tekstien hyödyntäminen**

- Miten hyödynnät omia kirjauksiasi?
- Miten hyödynnät muiden kirjauksia?
- Millaista on laadukas kirjaaminen?
- Millaisia puutteita olet kirjauksissa huomannut?

### **Tekstien luominen**

- Millaiset tekijät vaikuttavat kirjaamiseen?
- Mikä kirjaamisessa on helppoa/vaikeaa?
- Millaista perehdytystä tai tukea olet saanut kirjaamisen sisältöön liittyen?
- Koetko saaneesi riittävästi tukea? Jos et, millaista tukea kaipaisit?
- Mitä ovat tarpeelliset ja riittävät tiedot kirjaamisessa?

### **Kirjaaminen osana asiakastyötä**

- Millaisena kirjaaminen näyttäytyy osana asiakastyötä?
- Miten asiakasosallisuus näyttäytyy kirjaamisessa?
- Miten kirjaaminen vaikuttaa vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa?
- Millaisena valtakysymykset näyttäytyvät kirjaamisessa?