

Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön dokumentoinnissa
sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Milka Koskenkorva
Pro Gradu-tutkielma
Kevät 2020
Sosiaalityö, sosiaali oikeuden sv.
Kati Kallinen ja Arto Kauppi
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön dokumentoinnissa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Tekijä: Milka Koskenkorva

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö, sosiaolioikeuden suuntautumisvaihtoehto

Työn laji: Pro gradu -työ _x_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 49 + 2 liitettä

Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Tutkielmassa tarkasteltiin aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista. Tutkimuskysymyksenä oli: minkälaisia tekijöitä asiakaslähtöinen dokumentointi sisältää aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden mukaan?

Tutkielman teoreettinen viitekehys rakentui aikuissosiaalityön asiakaslähtöisen kohtaamisen, asiakaslähtöisen dokumentoinnin sekä sen lainsäädännöllisen kontekstin tarkastelusta. Tutkielma on laadullinen tutkimus, joka analysoitiin hyödyntäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Aineiston muodostavat viiden aikuisten parissa työskentelevän sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelut, jotka toteutettiin teemahaastatteluina kesällä 2019.

Aineiston mukaan asiakaslähtöiseen dokumentointiin liittyviä tekijöitä oli dokumentin sisällölliset kriteerit, asiakkaan osallisuus dokumentoimissa sekä asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus. Haasteita asiakaslähtöiselle dokumentoinnille aikuissosiaalityössä aiheutti etenkin kiire. Suurten asiakasmäärien sekä työn hektisyyden koettiin vaikuttavan dokumentoinnin ajankäyttöön ja sitä kautta asiakaslähtöisen dokumentoimiseen liittyviin tekijöiden toteutumiseen.

Avainsanat: dokumentointi, aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, sisällönanalyysi

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi _x_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Asiakaslähtöinen dokumentointi aikuissosiaalityössä	5
2.1 Asiakaslähtöinen kohtaaminen aikuissosiaalityössä	5
2.2 Asiakaslähtöisyys dokumentointiprosessissa	8
2.3 Asiakaslähtöisen dokumentoinnin lainsäädännöllinen konteksti	15
3 Tutkielman toteutus	21
3.1 Tutkimustehtävä	21
3.2 Aineiston kuvaus ja kerääminen	22
3.3 Aineiston analysointi	24
3.4 Eettiset kysymykset ja luotettavuus	25
4 Asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet aikuissosiaalityön dokumentoinnissa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta	29
4.1 Dokumentin sisällölliset kriteerit	29
4.2 Asiakkaan osallisuus dokumentoidessa	34
4.3 Kohtaaminen ja vuorovaikutus	39
5 Johtopäätökset ja pohdinta	44
Lähteet	49
Liitteet	54
Liite 1 Teemahaastattelun kysymysrunko	54
Liite 2 Teemahaastattelun infokirje	56

1 Johdanto

Tutkielmassani tarkastelen aikuisten kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista. Tutkimuskysymykseni on: minkälaisia tekijöitä asiakaslähtöinen dokumentointi sisältää aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden mukaan? Tarkoitukseni on tuottaa ymmärrystä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista monimuotoisena ilmiönä. Kiinnostus dokumentointiprosessiin on syntynyt useiden opintojen aikana käytyjen käytännönjaksojen kautta. Huomasin käytännönjaksoilla eroavaisuuksia dokumentointikäytännöissä eri työntekijöiden välillä ja aloin pohtimaan asiakkaan asemaa sekä oikeuksia olla mukana dokumentoinnin prosessissa.

Dokumentointi ei ole vain hallinnollinen tehtävä, vaan se on monitahoinen ja haastava kokonaisuus, jolla on tärkeä rooli sosiaalityössä. Olen kiinnostunut tutkimaan dokumentointia sosiaalityössä, sillä se on tärkeä osa asiakassuhteen ylläpitoa sekä sosiaalityöntekijän tehtäviä. (Worsley ym. 2012, 19; Humphreys & Kertesz 2012, 36.) Dokumentointi etenkin aikuissosiaalityössä on tiedonmuodostuksen ja työn tekemisen tärkeä väline. Se ei ole pelkästään kirjoittamista asiakastietojärjestelmään vaan, se on myös ymmärrystä asiakirjojen merkityksestä asiakkaiden elämässä sekä niiden vaikutuksesta työprosesseihin. (Kääriäinen 2003, 171; 2016, 185.) Talentian ammattieettisissä ohjeissa (2017, 15) korostetaan asiakaslähtöisyyden toteuttamista asiakkaan äänen kuulemisella sekä hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittamisella. Sen mukaan tarkoituksena asiakaslähtöisessä työskentelyssä on lähteä liikkeelle asiakkaan määrittämisen ja esiin nostamien tarpeiden kautta sekä tukea asiakkaan osallisuutta työskentelyssä.

Sosiaali- ja terveysministeriön aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksessä tarkastellaan aikuissosiaalityön kehittämiskohteita. Selvityksen yhtenä tavoitteena nousee esiin asiakasosallisuuden vieminen sosiaalityön kantavaksi periaatteeksi. Tavoitteena olisi kehittää asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntämistä, heidän kuulemistaan, osallistavien ja valtaistavien työmenetelmien kehittämistä sekä

asiakkaiden edun ja oikeuksien edistämistä. Selvityksen mukaan sosiaalityön käytössä olevia asiakastietojärjestelmiä tulisi kehittää asiakkaan osallisuutta tukeviksi ja mahdollistaviksi. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus osallistua tiedon muodostamiseen niin halutessaan sekä asiakastiedon tulisi olla avointa asiakkaan suuntaan. (Karjalainen ym. 2019, 20, 74.)

Ajankohtaiseksi tutkielmani tekee myös sosiaalityön dokumentointiin vaikuttava THL:n koordinoima Kansa-Koulu -hanke. Hankkeen tavoitteena on yhtenäistää sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisen menettelytavat, jotta sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimukset täyttyisivät myös käytännön työssä. Hankkeen mukaan lain asettamat vaatimukset sosiaalihuollon dokumentoimiselle, eivät siirry käytäntöön ilman panostusta sosiaalityöntekijöiden kirjaamisosaamisen vahvistamiseen. (Kansa-Koulu II hankesuunnitelma, 3–5, 10.) Näiden ajankohtaisten tekijöiden vuoksi on mielestäni mielenkiintoista tarkastella sitä, minkälaisia tekijöitä aikuisten parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät liittävät asiakkaiden huomioimiseen dokumentoimissa.

Suomalaista niin kuin kansainvälistäkin tutkimusta sosiaalityön dokumentaatiosta löytyy etenkin lastensuojelun kentältä. Aikaisempaa suomalaista tutkimusta liittyen dokumentointiin ovat tehneet muun muassa Kääriäinen Aino (2003), Vierula Tarja (2017) sekä Huuskonen Saila (2014a). Kääriäinen on tutkinut väitöskirjassaan lastensuojelun dokumentointia ja sen merkityksiä ammattikäytännöissä sekä tiedonmuodostuksessa. Vierula on tutkinut väitöskirjassaan lastensuojelun asiakirjoja vanhempien näkökulmasta. Huuskosen väitöskirjassa on tutkittu dokumentointia ja tiedonkäyttöä asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä.

Tutkielmani teoreettinen viitekehys rakentuu asiakaslähtöisyyden ja dokumentoinnin käsitteistä. Teoreettista viitekehystä rakentaessani huomasin suurimman osan dokumentaatioon ja sen asiakaslähtöisyyteen liittyvien tutkimusten paikantuvan esimerkiksi lastensuojelun tai vammaissosiaalityön puolelle. Tärkeää on mielestäni tuoda esiin myös aikuissosiaalityön kentän näkökulmaa dokumentaatiosta käytävään keskusteluun. Tämän vuoksi valitsin omaksi tarkastelun kohteekseni aikuisten parissa

työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkökulmat. Hyödynnän kuitenkin tutkielman teoreettisen viitekehysten tarkastelussa eri sosiaalityön alueiden kuten lastensuojelun tai vammaissosiaalityön tutkimuksia dokumentaatiosta.

Aikuissosiaalityöhön liittyvää dokumentoinnin tutkimusta on tehnyt esimerkiksi Kirsi Günther (2015). Hän tutkii väitöskirjassaan asiakasdokumentaation arviointia mielenterveystyön arjessa. Kansainvälisistä tutkimuksista on syytä nostaa esiin Liz O'Rourken (2010) tutkimus dokumentoinnista sosiaalityössä. Sen tarkoituksena on nostaa esiin sosiaalityöntekijöiden asenteita ja kokemuksia dokumentoinnista. Aikuissosiaalityön asiakaslähtöisyyttä ovat tutkineet esimerkiksi Tuija Nummela (2011) asiakkaan oikeuksien ja aseman näkökulmasta sekä Riitta Kokko (2018) asiakaslähtöisyyden ilmenemistä työllistymistä edistävässä TYP-palvelussa.

Keskeinen käsitteeni tutkielmassa on asiakaslähtöisyys dokumentointiprosessissa. Hahmottelen ensin tutkielman teoreettista viitekehystä tarkastelemalla asiakaslähtöistä kohtaamista aikuissosiaalityössä sekä määrittelemällä sosiaalityön dokumentointia ja siihen liittyvää asiakaslähtöisyyttä. Tutkielmassa asiakaslähtöisyys ja dokumentointi pysyvät mukana aikuislähtöisinä. Liitän teoreettiseen viitekehykseen myös dokumentoinnin ja asiakaslähtöisyyden lainsäädännöllisen kontekstin, joka suurelta osin luo raameja aikuissosiaalityössä tapahtuvan asiakaslähtöisen dokumentoinnin toteutumiselle.

Kolmannessa luvussa kuvailen tutkielman toteutumista tarkentamalla tutkimustehtävää, kuvaamalla aineistoa ja sen analysointia sekä tutkielman eettisiä kysymyksiä ja luotettavuutta. Aineistona tutkielmassani toimivat viiden sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelut, jotka toteutin teemahaastatteluina. Litteroidun aineiston pituus on 71 sivua, rivivälillä 1.5 ja fonttikoolla 11, jonka analysoin sisällönanalyysiä hyödyntäen. Neljännessä kappaleessa syvennyn aineistosta esiin nousseisiin sosiaalityöntekijöiden liittämiin tekijöihin asiakaslähtöisestä dokumentoinnista, joita tuen muilla tutkimuksilla ja julkaisuilla sekä omalla näkökulmallani ja tulkinnallani aiheesta. Lopuksi pohdin sekä teen johtopäätöksiä

asiakaslähtöisestä dokumentoinnista aikuissosiaalityössä sekä nostan esille mahdollisia jatkotutkimuskysymyksiä aiheesta.

2 Asiakaslähtöinen dokumentointi aikuissosiaalityössä

2.1 Asiakaslähtöinen kohtaaminen aikuissosiaalityössä

Tutkielmani paikantuu aikuissosiaalityön kenttään. Aikuissosiaalityö tapahtuu sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisessa, jossa tilanteet liittyvät usein esimerkiksi taloudellisiin tilanteisiin, päihdeongelmiin, asumiseen sekä erilaisiin kriiseihin (Juhila 2008, 20–21; Nummela 2011, 13, 112, 113). Suunnitelmallisen, tavoitteellisen, pitkäjänteyttävän ja moniammatillisen työn avulla voidaan aikuissosiaalityössä edistää sosiaalisen ja taloudellisen tuen ja palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden elämäntilanteita. (Kärki ym. 2009, 31, 32.)

Asiakkaan kohtaamiseen liittyvät tekijät ovat tärkeitä, jotta asiakkaan oikeudet toteutuvat ja hän tulee hyvin autetuksi. (Nummela 2011, 13, 112, 113.) Arja Jokinen (2016, 136–137, 141–142, 144–145) tarkastelee asiakkaan kohtaamista yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Suhteet vaikuttavat siihen millaiseksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde rakentuu ja millaisten edellytysten vallitessa he toisensa kohtaavat. Yhteiskunnallisessa suhteessa esimerkiksi sosiaalityön lainsäädännölliset tehtävät rakentavat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta. Suhteen muotoutumiseen vaikuttaa osaltaan yhteiskunnan luomat puitteet ja velvoitteet asiakkaan kohtaamiselle. Institutionaalisisessa suhteessa sosiaalityöntekijä toimii esimerkiksi aikuissosiaalityön kentällä, joka asettaa oikeuksia ja toisaalta velvollisuuksia niin asiakkaalle kuin sosiaalityöntekijän toimille. Ammatillisessa auttamissuhteessa sosiaalityöntekijä nähdään sosiaalityön edustajana ja asiakas apua tarvitsevana. Olennaista on pyrkiä jaettuun asiantuntijuuteen, jossa asiakas toimii asiantuntijana yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Loppujen lopuksi asiakkaan kohtaaminen rakentuu vuorovaikutuksellisessa suhteessa, jossa kaikki edellä mainitut suhteet luovat edellytyksiä ja reunaehtoja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiselle.

Asiakkaan kohtaaminen aikuissosiaalityössä tulee tapahtua asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyys on yksi tärkeistä eettisistä periaatteista, jonka noudattaminen aikuissosiaalityössä on tavoiteltavaa (Talentian ammattieettiset ohjeet 2017, 15). Asiakaslähtöisessä lähestymisessä asiakas kohdataan aikuissosiaalityössä yksilönä, jonka itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan koko työskentelyprosessin ajan. Itsemääräämisoikeuden mukaisesti aikuinen on asiakkaana asiantuntija omassa elämässään ja hänellä on omia voimavaroja sekä tietoa ja tahtoa tehdä päätöksiä ja valintoja elämässään. Työskentelysuhteessa asiakasta tulee kohdella oman elämän asiantuntijana, jolloin hän toimii sosiaalityöntekijän kanssa tasavertaisena kumppanina. (Kiikkala 2000, 116, 117; Virtanen ym. 2011, 19–20.) Juhilan (2008, 7) mukaan kumppanuussuhteessa asiakkaiden ongelmatilanteita ja elämää jäsennetään yhdessä. Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat toimivat siis kumppaneina rinnakkain.

Asiakaslähtöisyydessä ei ole kyse suurista teoista, vaan asiakkaan arvostamisesta ja kohtaamisesta ihmisenä, ilman kategorisointia. (Virtanen ym. 2011, 21.) Nummelan (2011, 84–85) tutkimuksen mukaan asiakkaat odottavat sosiaalityöntekijältä tasavertaista ja inhimillistä kohtelua. Tasavertaisuudella he tarkoittavat asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua sekä samanarvoisuutta suhteessa sosiaalityöntekijään. Inhimillisyydellä he tarkoittavat sosiaalityöntekijän ymmärrystä asiakkaan elämäntilanteesta. Riitta Kokon (2018, 136) mukaan asiakaslähtöisessä kohtaamisessa lähdetään liikkeelle asiakkaan tavoitteista ja elämäntilanteista, kuunnellaan ja keskustellaan luottamuksen rakentamiseksi sekä toimitaan vastavuoroisesti asiakkaan kanssa yhdessä ja varmistetaan hänen osallisuutensa työskentelyprosessissa.

Sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot nousevat keskeiseen rooliin asiakkaan asiantuntijuuden ja tasavertaisena kumppanina toimimisen tukemisessa (Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015, 236). Kaarina Mönkkönen (2002, 53–57, 85) on tutkimuksessaan eritellyt kolme erilaista vuorovaikutuskulttuuriin liittyvää orientaatiota. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän tulkinnot asiantuntijana ovat vahvassa asemassa. Asiakaskeskeinen vuorovaikutus korostaa asiakkaan omaa kokemusmaailmaa ja asiakkaan tarpeista liikkeelle lähtevää suhdetta.

Dialogisessa orientaatioissa vuorovaikutus rakentuu vastavuoroiseksi suhteeksi, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas vaikuttavat yhdessä tasavertaisen suhteen ja keskusteluyhteyksien luomiseen. Erilaisten vuorovaikutussuhteiden kautta sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa siihen millainen asema asiakkaalle muotoutuu työskentelysuhteessa.

Onnistuneella vuorovaikutuksella voi olla vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen. Katja Kuusiston ja Eeva Ekqvistin (2016, 665) tutkimuksen mukaan positiivisella vuorovaikutus kokemuksella oli yhteys asiakkaiden elämäntilanteen paranemiseen. Tällöin työskentely asiakkaan kanssa oli ollut tavoitteellista sekä palvelu oli vastannut asiakkaiden odotuksia. Tämä kuitenkin vaatii sosiaalityöntekijältä asiakkaan kuuntelemista ja perehtymistä asiakkaan tilanteeseen. (Kuusisto & Enqvist 2016, 665.) Palsanen & Kääriäisen (2015, 197) tutkimuksessa asiakkaat määrittelivät vuorovaikutuksen olennaisena tasavertaista kohtaamista ja kohdatuksi tulemista korostavana tekijänä. Asiakkaiden mukaan erityisen hyvä työntekijän ominaisuus oli halu ja kyky kuunnella asiakasta.

Asiakkaan kuulluksi tuleminen on vastavuoroisuuteen perustuvassa suhteessa erityisen tärkeää. Sosiaalityöntekijän ei tule asettua vain passiiviseksi kuuntelijaksi vaan vuorovaikutuksen kannalta tärkeää on aktiiviseksi kuuntelijaksi asettuminen esimerkiksi nyökkäilemällä ja katsekontaktilla. Näin sosiaalityöntekijä voi viestiä asiakkaalle olevansa kiinnostunut siitä, mitä asiakas kertoo. Myös työntekijän avoimet kysymykset antavat asiakkaalle tilaa puhua ja kertoa mielipiteitään asioista. (Jokinen 2016, 142–143.)

Vuorovaikutuksen muototutuminen tasavertaisen kohtaamisen ja avoimuuden mahdollistavaksi on myös asiakkaiden osallisuuden kannalta tärkeää (Palsanen & Kääriäinen 2015, 198). Aidon osallisuuden kokemuksen avulla asiakas toimii työskentelysuhteessa tasavertaisena kumppanina ja hänen itsemääräämisoikeuttaan on mahdollista kunnioittaa (Talentian ammattieettiset ohjeet 2017, 15). Asiakkaat ovat kokeneet asiakaslähtöisyyden toteutuneen parhaimmillaan silloin, kun he ovat voineet

osallistua toimintaan tasavertaisena kumppanina. Riittävää on ollut rajattoman valinnanvapauden sijasta yksinkertaisesti asiakkaiden mielipiteiden kysyminen sekä huomioiminen työskentelysuhteessa. (Virtanen ym. 2011, 20–21.)

Asiakkaiden osallisuudesta ja osallistumisesta puhuttaessa esiin nousee asiakkaiden oman aktiivisuuden rooli työskentelysuhteessa (Närhi ym. 2014, 235). Asiakslähtöisyys rakentuu osaltaan asiakkaiden aktiiviseen osallistumiseen työskentelysuhteessa (Kiikkala 2000, 116). Asiakkaiden osallistumisen kannalta tärkeää on asiakkaan oma kiinnostus ja vastavuoroisuus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Vasta tällöin asiakkaan osallisuus työskentelyyn on mahdollista toteutua. (Närhi ym. 2014, 235.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän toimivan kohtaamisen toteutumiseksi, tulee sosiaalityöntekijän ymmärtää asiakkaan kokonaistilanne ja kohdata asiakas aidosti eettisiä periaatteita toteuttaen. (Nummela 2011, 13, 112, 113). Asiakslähtöisyys eettisenä periaatteena aikuisen asiakkaan kohtaamisessa on asiakkaan oman asiantuntijuuden ja osallisuuden kunnioittamista sekä asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemistä. Etenkin asiakkaiden tasapuolisella kohtelemisella, hyvillä vuorovaikutustaidoilla, asiakkaan kunnioittamisella, aidolla kuuntelemisella sekä läsnäololla voidaan vaalia asiakkaiden asiakslähtöistä kohtaamista. (Rostila 2001, 39; Juhila 2006, 184; Pohjola 2010, 19–20; Nummela 2011, 13, 112, 113.)

2.2 Asiakslähtöisyys dokumentointiprosessissa

Dokumentoinnin avulla sosiaalityöntekijä suunnittelee toimintaa, kerää ja tallentaa tietoja, jolloin hän onnistuu luomaan ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Dokumentit ohjaavat esimerkiksi asiakastapaamisia, ylläpitävät osaltaan suunnitelmallista työtettä sekä muodostavat kuvaa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Dokumentointi on aikuissosiaalityössä tiedonmuodostuksen ja työn tekemisen tärkeä

väline, jolla on merkitystä asiakkaiden elämässä. (Kääriäinen 2003, 171; 2005, 167; 2016, 185; Günther 2015, 58–59.)

Tarkkailemalla, kuuntelemalla ja tulkitsemalla sosiaalityöntekijä voi toteuttaa hyvää dokumentointia (Worsley ym. 2012, 198; Humphreys & Kertesz 2012, 36). Huuskosen (2014b, 4) mukaan dokumentointia on katsottava prosessina, johon kuuluvat kohtaaminen, kirjoittaminen ja lukeminen. O'Rourke (2010, 10, 119-120, 315–316) näkee dokumentoinnin rakentuvan kuuntelemisen ja huomioimisen, tiedon prosessoinnin ja tulkitsemisen kautta. Hänen mukaansa dokumentoidessa tavoiteltavana arvona nähdään yksilökeskeinen dokumentointi (person-centered recording), jossa asiakkaan valinnat sekä itsemääräämisoikeus korostuvat ja asiakasta kunnioitetaan yksilönä dokumentoinnin prosessissa. Siihen voidaan liittää myös dokumentoinnin avoimuus eli sen tekeminen näkyväksi asiakkaille. Yksilökeskeisen dokumentoinnin tavoittelu toteuttaa asiakaslähtöistä lähestymistä dokumentointiin, sillä asiakkaan asiallinen kohtelu, hänen omien käsitystensä kunnioittaminen ja asiakkaan toiminnassa mukana oleminen kuuluvat asiakaslähtöisyyden periaatteisiin (Rostila 2001, 39; Juhila 2006, 184; Pohjola 2010, 19–20).

Asiakaslähtöinen työskentely dokumentoidessa tulee näkyä jo asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa. Aikuissoisiaalityössä dokumentoidessa asiakkaiden kohtaaminen tulee tapahtua kokonaisvaltaisesti, yhdenvertaisessa asemassa ja asiakkaiden ollessa aktiivisessa roolissa (Hyväri 2017, 37; Kiikkala 2000, 119). Huuskosen (2014a, 53) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät priorisoivat asiakkaiden kasvokkaista kohtaamista dokumentoimisen sijasta. Dokumentoimiseen haluttiin tutkimuksessa keskittyä vasta asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen jälkeen.

Dokumentoidessa sosiaalityöntekijöiden tärkeä työväline on sähköinen tietojärjestelmän, jonne tietoja asiakkaasta kirjataan. Jenni-Mari Räsänen (2014, 80, 81) on tutkinut tarkemmin tietokoneen käyttöä osana asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamista ja vuorovaikutusta. Hänen mukaansa tietokoneen käytöllä on erilaisia vaikutuksia vuorovaikutuksen etenemiseen. Sosiaalityöntekijät saattavat keskittyä

tietokoneen käyttöön asiakkaan kohtaamisen sijaan tai osaltaan pyrkivät tasapainottelemaan tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä. Toisinaan tietojärjestelmät voivat tulla positiivisesti vuorovaikutuksen osapuoliksi, sillä ne voivat ohjata sosiaalityöntekijään kysymään sellaisia kysymyksiä, joita hän ei välttämättä muuten osaisi kysyä asiakkaalta. Luottamuksellinen ja toimiva vuorovaikutus, avoin sekä myönteinen työskentelysuhde ovat tärkeitä tekijöitä asiakaslähtöisen dokumentoinnin onnistumisessa. (Rostila 2001, 40; Worsley ym. 2012, 196; Laitinen & Niskala 2013, 10, 13).

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa ovat vahvasti läsnä dokumentit ja niihin kirjatut merkitykset (Günther 2015, 58–59). Kirjatessaan sosiaalityöntekijä kirjaa muistiin asioita, jotka ovat hänen mielestään keskeisiä ja merkityksellisiä. Teksti näyttää kuitenkin lukijalle vain sen mitä on kirjoitettu. Kirjoittaja valikoi asioita mitä kirjoittaa ja niin myös lukija valitsee, miten tekstiä lukee ja tulkitsee. (Kääriäinen 2007, 247–248.) Sosiaalityöntekijän kirjoittamaa tekstiä voivat lukea muun muassa asiakkaan asiamies, asiakas itse, työyhteisön kollegan ja oikeusasteiden viranomaiset. Kaikki lukijat lähestyvät tekstiä eri tarpeista ja näkökulmista, jolloin he myös tulkitsevat lukemaansa eri tavoin. (Kääriäinen 2005, 161.)

Sosiaalityöntekijät tulkitsevat ja tiivistävät asiakkaan kanssa käymäänsä keskustelua dokumentteihin, joten heillä on valta päättää, mitä niihin kirjoitetaan ja mitä jätetään sanomatta. (Günther 2015, 58–59). Asiakirjojen sisällöstä päättää viimekädessä sosiaalityöntekijä, joka valikoi, millaisia asioita hän kirjoittaa asiakkaan tilanteesta. (Vierula 2017, 20.) Kääriäisen (2003, 180) mukaan kaikkea ei ole tarkoituksenmukaista, eikä myöskään mahdollista kirjoittaa. Sosiaalityöntekijä tekee valintoja oman ajattelunsa ja sisäisen maailmansa kautta, johon vaikuttavat aikakausi, kulttuuri ja lukijat, joille teksti on tarkoitettu. Olennaista olisi tiedostaa omat lähtökohdat, jotka vaikuttavat tapaan käsitteellistää ja tehdä omia havaintoja, sillä kirjoittaja ei ole koskaan irti omasta ympäristöstään ja elämänhistoriastaan (Laaksonen ym. 2011, 11). Valta ja vastuu kuuluvat olennaisesti valintojen tekemiseen asiakirjoja laatiessa. Kirjoittamisen

keinojen avulla sosiaalityöntekijä voi käyttää valtaa ja osoittaa tekstissä ammatillista tietoaan. (Kääriäinen 2016, 189.)

Asiakkaan etua aikuissosiaalityön dokumentoinnissa voidaan edistää hyvin laadituilla asiakirjoilla (Laaksonen ym. 2011, 7). Dokumentit tulisi kirjoittaa tiedostaen sen, että asiakas tulee loppujen lopuksi ne näkemään (Kagle & Kopels 2008, 14–15). Sosiaalityöntekijän tulee muistaa kirjoittaa tekstejä lukijalle eli asiakkaalle, jolloin kirjoitetun tekstin tulisi olla selkeää, aiheellista ja soveliasta kieltä. Selkeiden kirjausten taustalla on ajatus siitä, että sosiaalityöntekijä pitää kirjoittaessaan mielessä sen, miten asiakas tekstejä lukiessaan niitä ymmärtää ja arvostaa. (Worsley ym. 2012, 198; Humphreys & Kertesz 2012, 36.) Kääriäisen (2003, 180) mukaan dokumentteihin kirjoitetun tekstin tulisi olla lähellä asiakkaan arkea, joka tarkoittaa sitä, että esimerkiksi vaikeasti ymmärrettäviä viranomaiskieleen kuuluvia käsitteitä tulisi välttää. Virheet ja epätarkkuudet asiakirjoissa voivat näyttäytyä asiakkaille välinpitämättömyytenä ja piittaamattomuutena. (Vierula 2014, 357; Murray & Humphreys 2014, 220.)

Dokumentoidessa ei ole yhdentekevää kenen näkemyksiin ja havaintoihin asiakirjat pohjautuvat sekä kuka niissä saa äänensä kuuluville. (Laaksonen ym. 2011, 42.) Kuva asiakkaasta muodostuu dokumentteihin sosiaalityöntekijän kirjaamana, joten dokumenttien kirjoittamisessa on otettava huomioon, kuinka hyvin teksteistä on havaittavissa asiakas ja hänen näkemyksensä (Roose ym. 2009, 32; Günther 2015, 58–59). Asiakkaan tulisi aina olla dokumentoinnin keskipisteenä ja dokumenteista tulisi näkyä asiakkaan mielipiteet omasta tilanteestaan (O'Rourke 2010, 29–30). Asiakkaan toiveiden ja näkemysten kirjaamista voidaan pitää yhtenä sosiaalityöntekijän keinona ilmaista asiakkaiden osallisuutta dokumentoinnin prosessissa ja näin lisätä dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä. (Roose ym. 2009, 322; Kivistö 2014, 198).

Tarpeellista olisi, että sosiaalityöntekijä omalta osaltaan vahvistaisi asiakkaan näkemykset kirjatessaan asiakirjoja (Kivistö 2014, 198). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö sosiaalityöntekijän omia näkemyksiä saisi kirjata asiakirjoihin. Huuskonen (2014a, 58) toi tutkimuksessaan esille sosiaalityöntekijöiden olleen varovaisia

kirjatessaan omia tunteitaan ja mielipiteitään asiakirjoihin. Kääriäisen (2003, 166) mukaan varovaisuus voi johtua asiakkaan oikeudesta lukea itseään koskevia asiakirjoja, jolloin sosiaalityöntekijä varmistaa, ettei jo ennestään herkkään vuorovaikutussuhteeseen tule lisää säröjä asiakkaan päästessä lukemaan dokumentteja.

Molempien näkemysten esiin tuominen on tärkeää niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijänkin kannalta. Kirjaukset ovat tärkeitä työntekijälle, sillä sen avulla hän voi todistaa tehtyjä toimia tarpeen vaatiessa esimerkiksi oikeudessa. (O'Rourke 2010, 29). Toisaalta sosiaalityöntekijän omien näkemysten kirjaaminen on ammatillisen ymmärryksen näkyväksi tekemistä, joka tekee työskentelystä läpinäkyvää ja avointa asiakkaalle. Dokumenttien moniäänisyys on keino saada erilaiset mielipiteet ja käsitykset helposti näkyviksi. (Kääriäinen 2003, 180.)

Asiakkaan näkemysten huomioiminen ei kuitenkaan aina ole dokumentoinnin asiakaslähtöisyyden tae, sillä sosiaalityöntekijät saattavat käyttää asiakkaiden mielipiteitä vahvistamaan vain omia ammatillisia näkemyksiään. Güntherin (2015, 59) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kirjasivat asiakkaan näkemyksiä dokumentteihin mutta tekstien sanavalinnat silti tuottivat rajoittuneen kuvan asiakkaan huomioimisesta ja kuulemisesta. Hänen mukaansa asiakassuunnitelmat oli kirjoitettu vain näytöksi tehdystä työstä. Asiakkaan mielipiteiden ja näkemysten esiintyminen dokumenteissa ei aina takaa sitä, että se tulisi käytännön sosiaalityössä esille. Tämä pätee myös toisin päin, jos asiakkaan näkemykset puuttuvat dokumenteista, se ei tarkoita sitä, etteikö niitä otettaisi huomioon asiakassuhteessa. (Roose ym. 2009 322, 328.)

Asiakaslähtöisessä dokumentoinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten asiakkaat pääsevät osallistumaan dokumentoinnin prosessin vaiheisiin ja tuomaan omia näkemyksiään asioista dokumentteihin. (Kääriäinen 2003, 180; 2016, 185). Konkreettisesti asiakirjojen kirjoittaminen yhdessä asiakkaan kanssa, voi olla joissain tilanteissa asiakkaalle toimiva keino tuoda esille omia mielipiteitään ja näkemyksiään dokumentteihin (Laaksonen ym. 2011, 12). Yhdessä asiakkaan kanssa dokumentoiminen lisää luottamusta niin asiakkaassa kuin työntekijässä itsessään, sillä tulkinnoille voi saada

vahvistusta ulkopuoliselta lukijalta (Kääriäinen 2016, 189). Vierulan (2017, 36–37) mukaan dokumentointiin osallistuminen voi heikoimmillaan olla vain dokumentoinnista kertomista asiakkaalle ja asiakirjojen käyttöä päätöksenteossa. Hänen mielestään asiakkaan tulisi saada päättää millä tavoin ja mitä hänestä dokumentoidaan. Kääriäinen (2005, 167) on samaa mieltä siitä, että asiakkaalle on annettava tilaisuus ja mahdollisuus kertoa, mitä hänen asiakirjaansa kirjoitetaan. Güntherin (2015, 77) mielestä dokumenteista olisi mahdollista lukea asiakkaan asiantuntijana tuottamaa tietoa toiveistaan ja näkemyksistään, jos dokumentointia toteutettaisiin jopa asiakkaan kanssa yhdessä kirjoittaen. Dokumenttien kirjoittaminen asiakkaan ollessa läsnä on yksi tapa kirjata asiakkaan kanssa yhdessä (Roose ym. 2009, 324–325).

Mahdollisuus rinnakkaiseen dokumentaatioon on Vierulan (2012, 164; 2014, 357) esittämä kehittämisen tapa asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi dokumentoidessa. Siinä asiakkailla on mahdollista päästä kirjaamaan suoraan sähköiseen tietojärjestelmään, jonka avulla asiakkaille avautuu mahdollisuus kommentoida sosiaalityöntekijän tekemiä virheellisiä tulkintoja sekä lisätä sosiaalityöntekijän tekemiin kirjauksiin esimerkiksi positiivisia henkilökohtaiseen elämään liittyviä asioita. Tällä tavalla asiakkaat voisivat tuoda esille omaa näkökulmaansa asiasta, pitää henkilökohtainen kuva elämästään eheämpänä ja säilyttää omia tarinoitaan. Rinnakkainen dokumentaatio voisi lisätä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta ja parantaa näin asiakkaan mahdollista jännitteistä suhdetta asiakirjoihin. Tällaisen dokumentaation avulla asiakkaat voisivat halutessaan tuoda oman äänensä esille ja päästä omaehtoisemmin osalliseksi omassa asiassaan. (Vierula 2012 164; 2014, 357.) Osallistuessaan dokumenttien täyttämiseen ja myöhemmin niitä lukiessaan, asiakas voi myös arvioida oman toimintansa vaikuttavuutta (Günther 2015, 69).

Mahdollisuus dokumenttien lukemiseen ja korjaamiseen on osa asiakkaan osallistumista dokumentointiprosessiin ja askel kohti asiakaslähtoisempää dokumentointia. (Laaksonen ym. 2011, 12, Roose ym. 2009, 324–325.) Asiakkaan tutustumista sosiaalityöntekijän laatimiin asiakirjoihin voidaan edistää esimerkiksi toimittamalla asiakastapahtumasta syntyneet asiakirjat asiakkaalle. Näin dokumentoinnista jaetaan

tietoa ja annetaan asiakkaalle mahdollisuus orientoitua seuraavaan tapaamiseen sekä kommentoida sosiaalityöntekijän kirjaamia asioita. (Kagle & Kopels 2008, 14–15.) Tällä tavoin tehdään esimerkiksi Maunulan lastensuojeluntiimissä. Riikka Pyykkösen (2012 1, 6) kirjoittamassa raportissa kuvataan kehitettyä työtapaa, joka edistää asiakkaiden osallistumista dokumentointiin. Työtavassa lisätään asiakkaiden vuorovaikutusta kirjallisesti ja laaditut asiakirjat lähetetään postitse asiakkaiden kotiin. Tällöin asiakas voi perehtyä sosiaalityöntekijän näkemyksiin ja korjata mahdolliset tulkintavirheet, joita sosiaalityöntekijä on tehnyt. Työtavan avulla voidaan lisätä asiakkaan osallisuutta sekä vahvistaa luottamusta sosiaalityöntekijään. Vierula (2017, 76–77) nostaa tutkimuksessaan esille asiakkaan todelliset vaikutusmahdollisuudet puuttua asiakirjojen sisältöihin ennen kirjaamistilannetta, sen aikana ja sen jälkeen. Hänen mukaansa virheiden oikaisutilanteet saattavat jäädä näennäiseksi vaikuttamiseksi, sillä asiakkailla ei välttämättä ole kiinnostusta tai kyvykkyyttä käyttää oikeuttaan.

Dokumentoinnin tulee olla avointa ja tapahtua yhteistyössä asiakkaiden kanssa (Kääriäinen 2003, 23). Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle konkreettisesti dokumentointikäytännöistä. Esimerkiksi minkälaisia tietoja asiakirjoihin kirjataan, milloin ja mitä asiakirjoja laaditaan, sekä mitä oikeuksia asiakkaalla on omiin asiakirjoihinsa ja miten hän voi oikeuksiaan toteuttaa. Työskentelyn edellytykset paranevat, kun asiakkaat tietävät, että he pääsevät lukemaan itseään koskevia asiakirjoja sekä tiedostavat sen, että työskentelystä ylipäätään kirjoitetaan. Avoimuuden avulla asiakkailla ei välttämättä tarvitse tiedustella tietojaan, vaan he tietävät, mitä asiakirjat sisältävät. (Laaksonen ym. 2011, 42; Worsley ym. 2012, 197; Morgenshtern & Yu 2018, 2.)

Parhaimmillaan asiakaslähtöinen dokumentointi on vuorovaikutuksellinen luottamukseen perustuva prosessi. Asiakasta on tällöin informoitu jo ennalta esimerkiksi tapaamisella tehtävästä asiakassuunnitelmasta, hänelle on varattu riittävästi aikaa, tarvittaessa useampia tapaamiskertoja sekä asiakkaalla on annettu ainakin mahdollisuus kommentoida hänestä tehtyjä asiakirjoja. Asiakkaiden huomioiminen ja osallistuminen dokumentoinnin prosessiin vähentää asiakirjoihin tallennettujen asioiden

yllätyksellisyyttä ja lisää näin asiakkaiden luottamusta työskentelysuhteessa. (Laaksonen ym. 2011, 41–42; Kivistö 2014, 196.)

2.3 Asiakslähtöisen dokumentoinnin lainsäädännöllinen konteksti

Asiakslähtöistä dokumentointia sekä sosiaalityöntekijöiden vastuuta siitä ohjaa olennaisesti lainsäädäntö. Tässä luvussa tarkastelen lainsäädännön asettamia puitteita asiakslähtöiselle sosiaalihuollon dokumentoinnille. Sosiaalihuollon dokumentointi ja sen asiakslähtöisyyden lainsäädännöllinen konteksti rakentuu muun muassa perustuslaista, julkisuuslaista, tietosuojalaista, asiakasasiakirjalaista, asiakaslaista sekä osittain myös hallintolaista. Lait velvoittavat sosiaalityöntekijää dokumentoimaan tietyllä tavalla ja huomioimaan monia eri asioita. Ne tuovat esille asiakslähtöisyyteen olennaisesti kietoutuvat itsemääräämisoikeuden sekä tiedonsaantioikeuden. Ilman näiden oikeuksien huomioimista asiakslähtöisen sosiaalihuollon dokumentoinnin toteutuminen ei ole mahdollista. Sen vuoksi on tärkeää tuoda esille lainsäädännön asettamia puitteita aikuissosiaalityön asiakslähtöiselle dokumentoinnille.

Kunnissa toteutettavassa aikuissosiaalityössä kertyy mittava määrä sosiaalihuollon asiakkaita koskevia asiakastietoja. Aikuissosiaalityön dokumentointia sääntelee laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254, jatkossa asiakirjalaki), joka edistää sosiaalihuollon asiakastietojen tarkoituksenmukaista käsittelyä ja hyödyntämistä. Asiakirjalain tarkoituksena on 1 §:n mukaan toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja käsiteltäessä sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja ja siten edistää sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista. Sujuva asiakastyö edellyttää, että asiakastiedot voidaan saada käyttöön helposti, mutta asiakkaan tietosuojaa turvaten (HE 345/2014, 4, 24.)

Sosiaalityöntekijän velvollisuudesta asiakastietojen riittävään ja tarpeelliseen kirjaamiseen säädetään asiakirjalain 4 §:ssä, jonka 1 momentin mukaan sosiaalihuollon

ammattillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. (HE 345/2014, 32.) Lisäksi 4 §:n 3 momentissa säädetään asiakastietojen kirjaamisesta viipymättä, sen jälkeen, kun asia on käsitelty. Aikuissosiaalityössä sosiaalipalveluiden tarpeen arvioiminen, järjestäminen ja toteuttaminen sekä seuranta ja valvonta vaativat asiakastietojen riittävyyttä ja tarpeellisuutta. Asiakkaasta saa kirjata vain sellaisia asioita, joita tarvitaan asiakkaaseen liittyvän tehtävän hoitamiseksi. Sosiaalityöntekijän on käytettävä ammatillista harkintaa käsitellessään ja kerätessään asiakasta koskevia tietoja sekä tavoitteena on toteuttaa dokumentointia eettisesti hyvien käytäntöjen ja periaatteiden mukaisesti. (HE 345/2014, 21, 32–33.)

Dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä ja siihen kytkeytyvää itsemääräämisoikeutta asiakirjalaisissa toteutetaan selkeän ja ymmärrettävän kielen sekä yhdenmukaisten käsitteiden avulla. Asiakirjalain 6 §:n mukaan asiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Hallintolaki (6.6.2003/434) ohjaa yleisemmällä ja periaatteellisemmalla tasolla asioiden käsittelyä ja asiakaslähtöisyyttä aikuissosiaalityön dokumentoinnissa. (HE 345/2014, 10). Asiakaslähtöisyyttä hallintolaisissa pyritään nostamaan esille hyvän kielenkäytön vaatimuksella (9 §) sekä asianosaisen kuulemisella (34 §). Hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan tulee yksiselitteisesti ymmärtää asian sisältö sekä saada siitä riittävästi tietoa. Säännös edellyttää sosiaalityöntekijän esitystavalta sisällöllistä ymmärrettävyyttä ja kielellistä selkeyttä. Asiakkaaseen ei saisi myöskään kohdistaa loukkaavia tai väheksyviä sanontoja. Asianosaisen kuulemisen (34 §) mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Asiakkaan kuuleminen korostaa yksilön mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja siten täydentää aikuissosiaalityön asiakaslähtöisyyttä dokumentoidessa. (HE 72/2002, 59, 89.)

Dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä tukee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, jatkossa asiakaslaki). Se säätelee sosiaalihuollon keskeisistä asiakkaan kohteluun liittyvistä periaatteista. Lain tarkoituksena on asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyön ja vuorovaikutuksen selkiinnyttäminen ja yhtenäistäminen. Asiakslain tavoitteena on turvata sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja asema sosiaalihuollon käyttäjänä. Asiakslain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (HE 137/1999, 4.)

Asiakslaisissa säännellään sosiaalihuollon yleisiä periaatteita, kuten itsemääräämisoikeutta ja osallistumista, integriteetin kunnioittamista sekä asiakkaan oikeutta saada tietoja, joiden noudattaminen toteuttaa asiakaslähtöisyyttä aikuissosiaalityön dokumentoinnissa. Nämä periaatteet edellyttävät muun muassa asiakkaan ihmisarvon loukkaamattomuutta sekä hänen yksityisyytensä ja vakaumuksensa kunnioittamista. Esimerkiksi integriteettiperiaatteen eli asiakkaiden ihmisarvon, kulttuuritaustan, persoonallisuuden ja yksityisyyden kunnioittamisen taustalla on vaikutuksia myös Suomen perustuslain (11.6.1999/731) säännöksistä 1 §:n 2 momentissa ihmisarvon loukkaamattomuudesta sekä 7 §:n 2 momentissa ihmisarvoa loukkaavan kohtelun kiellosta. (Tuori & Kotkas 2016, 197, 200, 205.)

Asiakaslähtöisyyden edistämällä tavoitellaan asiakkaan tarpeiden, toivomuksien ja mielipiteiden huomioimista niin kuin asiakas ne itse tuo esille sekä mahdollisuutta toteuttaa entistä enemmän asiakkaan itsemääräämisoikeutta (HE 137/1999, 4, 18). Sosiaalityössä itsemääräämisoikeus koetaan ihmisen oikeutena määrätä ensisijaisesti omista asioista suhteessa sosiaalityöntekijään. Aikuissosiaalityöhön tukeutuminen on asiakkaan oma valinta ja hänen tarpeensa, mielipiteet sekä kokemukset on otettava työskentelysuhteessa huomioon. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu asiakkaan kanssa yhdessä toimiminen ja hänen kunnioittamisensa oman elämänsä asiantuntijana. (Saarenpää 2010, 85; Pohjola 2010, 47.) Asiakslain 8 §:n 1 ja 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Osallistumisen ja vaikuttamisen edellytys korostaa asiakkaan oikeuksia ja hänen aktiivista rooliaan dokumentoinnin prosessissa. (Van Aerschot 2003, 635.)

Sosiaalityöntekijä voi helpottaa asiakkaan aktiivista roolia ja osallistumista dokumentointiin muun muassa tietojen antamisen ja päätöksenteon läpinäkyvyyden avulla. Itsemääräämisoikeus edellyttää asiakkaan kykyä hallita itseään ja edellytyksiään, jolloin hän voi tehdä itsenäisiä ja harkittuja päätöksiä. Pystyäkseen itsemääräämisoikeuttaan toteuttamaan henkilön tulee ymmärtää erilaisia vaihtoehtoja, arvioida niiden seurauksia ja kyetä tekemään näiden pohjalta tarvittava ratkaisu. Tämän vuoksi asiakaslain tiedonsaantioikeuden säännökset palvelevat asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamista, sillä riittävän informaation saaminen on edellytys asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiselle. (HE 137/1999, 22; Van Aerschot 2003 633, 635; Saarenpää 2010, 85, 97; Tuori & Kotkas 2016, 543.)

Asiakaslain 2 luku 5 § asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, 11 § tietojen antaminen asiakkaalle ja hänen edustajalleen sekä 13 § informointi tietojen käsittelystä toteuttavat edistävät aikuissosiaalityön asiakkaan tiedonsaantioikeutta sosiaalihuollon dokumentoinnissa. Asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista (5§) ensimmäisen momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Toisessa momentissa säädetään, että selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Viides pykälä on yhteydessä asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, sillä asiakkaalla tulee olla riittävästi tietoa, jotta hän voi osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Dokumentoiduista asiakastiedoista tulee sosiaalityöntekijän antaa tietoja asiakkaalle avoimesti ja oma-aloitteisesti eikä vain asiakkaan omasta pyynnöstä. (HE 137/1999, 20.)

Aikuissosiaalityössä asiakirjat sisältävät yksittäisiä ihmisiä koskevia henkilökohtaisia tietoja ja ovat sen vuoksi ei- julkisia. Asiakkaalla on kuitenkin pääsääntöisesti oikeus saada tieto itseään koskevista asioista (Saarenpää 2010, 98.) Asiakaslain 11 §:n tietojen antaminen asiakkaalle tai hänen edustajalleen edistää osaltaan asiakkaan tiedonsaantioikeutta aikuissosiaalityössä. Pykälän 1 momentin mukaan asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa oikeus saada tieto asianosaisena ja oikeus saada tieto asiakasta itseään koskevasta asiakirjasta määräytyy siten kuin viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (21.5.1999/621, jatkossa julkisuuslaki) 3. luvussa säädetään.

Julkisuuslain tarkoituksena on lisätä viranomaisten toiminnan julkisuutta ja avoimuutta, edistää hyvää tiedonhallintatapaa sekä parantaa ihmisten mahdollisuuksia saada tietoja viranomaisten käsiteltävistä asioista ja siten lisätä yhteisöjen sekä etenkin yksilöiden vaikutusmahdollisuuksia yleisten asioiden hoidossa. (HE 30/1998, 32.) Julkisuuslaissa on säännökset asianosaisen oikeudesta tiedonsaantiin (11 §) ja henkilön oikeudesta saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta (12 §) (HE 137/1999, 27). Julkisuuslain 11 §:n mukaan hakijalla, valittajalla sekä muulla, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee (asianosainen), on oikeus saada asiaa käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta tieto muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Julkisuuslain 12 § säätelee henkilön oikeudesta saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta. Sen mukaan jokaisella on oikeus saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista 11 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyin rajoituksin, jollei laissa toisin säädetä.

Aikuissosiaalityön dokumentoinnin läpinäkyvyyttä säätelee asiakaslain 13 §:n informointi tietojen käsittelystä. Sen mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamia tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään, mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan sekä mihin henkilörekisteriin tiedot talletetaan. Asiakkaan antaessa tietoja, pysyy hän selvillä siitä mihin sosiaalihuollon viranomaiselle annetut tiedot päätyvät ja mihin tarkoituksiin tietoja on tarkoitus käyttää. (Van Aerschot 2003, 626; HE 137/1999, 29.)

Asiakastietojen dokumentoimiseen vaikuttaa osaltaan myös tietosuojalaki (5.12.2018/1050), jossa säädetään muun muassa erityisiin henkilöryhmiin kuuluvien tietojen käsittelystä eräissä tilanteissa sekä henkilötietojen käsittelyn oikeusperusteesta. (HE 9/2018, 1.) Sitä sovelletaan yleisenä henkilötietojen käsittelyä koskevana lakina, kuitenkin rinnakkain Euroopan unionin yleisen tietosuoja -asetuksen kanssa. Sen tarkoituksena on yhdenmukaistaa luonnollisten henkilöiden henkilötietojen käsittelyä koskevien perusoikeuksien ja -vapauksien suojelua ja varmistaa henkilötietojen vapaa liikkuvuus EU:n jäsenvaltioiden välillä. (EU 2016/679.)

Lainsäädännöllisesti aikuissosiaalityön asiakkaiden asiakaslähtöisyyden tukeminen dokumentoidessa rakentuu itsemääräämisoikeuteen liittyvän sääntelyn ympärille, joka korostaa asiakkaan mielipiteiden huomioimista ja osallistumista työskentelyyn. Itsemääräämisoikeutta voidaan edistää dokumentoidessa esimerkiksi asiakkaita kuulemalla, ymmärrettävillä, selkeillä ja yhdenmukaisilla asiakirjoilla sekä asiakkaan tiedonsaantioikeutta tukemalla.

3 Tutkielman toteutus

3.1 Tutkimustehtävä

Tutkielmani paikantuu laadulliseksi eli kvalitatiiviseksi tutkielmaksi, sillä tarkoitukseni on sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla tuottaa tietoa asiakaslähtöisestä dokumentoinnista aikuissosiaalityössä. Tutkimuskysymykseni on: minkälaisia tekijöitä asiakaslähtöinen dokumentointi sisältää aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden mukaan? Pyrin tutkielmassani käsitteellistämään asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollon dokumentoinnissa keräämäni haastatteluaineiston sekä etukäteen hahmotetun teorian avulla. Kari Kiviniemen (2015, 73, 77.) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruu välineenä on tutkija itse. Siinä korostuu tutkittavan ilmiön käsitteellistäminen, eikä etukäteen hahmotetun teorian testaus. Lisäksi laadullisessa tutkimuksessa teoreettista tarkastelua jäsentää kentältä kerätty aineisto.

Tilastollisiin yleistyksiin pyrkiminen ei ole laadullisen tutkimuksen pyrkimys. Siinä pyritään kuvaamaan tapatumaa tai ilmiötä, antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle tai ymmärtämään jotain tiettyä toimintaa. Tärkeää on, että tieto kerätään henkilöiltä, joilla on paljon tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 65, 73–74.) Valitsin tutkielmaan aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkökulman, sillä uskon heillä olevan asiantuntijoina mielenkiintoisia näkökulmia dokumentoinnin asiakaslähtöisyyteen. Aikuissosiaalityön konteksti tutkielmaan kumpusi alun perin omasta kiinnostuksesta työskennellä tulevaisuudessa aikuisten parissa. Tutkielman teon alkuvaiheessa tarkastelin tutkimuksia dokumentointiin liittyen. Huomasin selkeän suuntauksen lastensuojeluun liittyen, jolloin viimeistään päätin pysyä valinnassani haastatella juuri aikuisten parissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä.

3.2 Aineiston kuvaus ja kerääminen

Valitsin aineistonkeruu -menetelmäksi haastattelututkimuksen. Haastattelu tapahtuu suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, jolloin tiedonhankintaa on mahdollista suunnata itse tilanteessa. Haastattelussa tutkittavilla on mahdollisuus tuoda asioita esille vapaasti ja käyttää näin omaa ääntään. Tutkielman tekijällä on mahdollista selventää ja syventää saamiaan vastauksia esimerkiksi esittämällä lisäkysymyksiä tai selkeyttämällä ilmausten sanamuotoja. Haastattelun avulla sain sosiaalityöntekijät kuvailemaan näkökulmiaan asiakaslähtöisestä dokumentoinnista laajemmin kuin esimerkiksi kyselylomakkeella. Haastattelutilanteessa pystyin ohjaamaan keskustelua sekä korjaamaan mahdollisia väärinkäsityksiä, joita haastattelukysymykseni saattoivat aiheuttaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35; Tuomi & Sarajärvi 2018, 63.)

Hain tutkimuslupaa suurelta kaupungilta, jonka asukasluku on yli 100 000. Valitsin kohteeksi suuren kaupungin, sillä toivoin sen avulla saavuttavan riittävästi haastateltavia tutkielmaani. Hain tutkimuslupaa sosiaalityöntekijöiden haastatteluiden toteuttamiseksi keväällä 2019. Tutkimuslupa myönnettiin toukokuussa 2019, jonka jälkeen aloitin haastateltavien etsimisen. Sosiaalityöntekijöiden tavoittaminen oli haasteellista, mutta lopulta sain puhelimen välityksellä yhteyden viiteen sosiaalityöntekijään, joiden kanssa sovin haastatteluista. Kesäkuun aikana sain kasaan viisi nauhoitettua sosiaalityöntekijän haastattelua. Viimeisen haastateltavan jälkeen tulin siihen lopputulokseen, ettei kuudennen sosiaalityöntekijän haastattelemisen toisi aineistooni enää mitään uutta, jolloin jatkoin litterointi vaiheeseen. (Eskola ym. 2018, 33). Litteroidun aineiston pituus on 71 sivua, rivivälillä 1.5 ja fonttikoolla 11.

Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina teemahaastattelu (Liite 1) metodia hyödyntäen. Teemoittelin haastattelulomakkeen neljään eri osioon: koulutus ja ohjeistukset, kirjaaminen, asiakaslähtöinen kirjaaminen sekä asiakkaiden osallistaminen dokumentoinnissa. Jokaisen teeman alle kokosin aiheeseen liittyviä kysymyksiä, joiden mukaan haastattelu eteni. Teemat ja niihin liittyvät kysymykset muotoutuivat kirjallisuudesta, sillä yhdistelin aiempien tutkimusten teemoja ja aihetta käsittelevää

kirjallisuutta rakentaessani niitä. Teemahaastatteluun eli puolistrukturoituun haastatteluun liittyy etukäteen hahmotellut teemat. Valitsemani teemat ja niiden kysymykset perustuivat jo olemassa olevaan tietoon tutkittavasta ilmiöstä eli tutkielman viitekehukseen. Teemahaastattelut voidaan kuitenkin toteuttaa strukturoidusti etenevästä haastattelusta täysin avoimeen haastatteluun. Haastattelut toteutuivat puolistrukturoidusti, sillä etenin jokaisen haastateltavan kanssa samassa järjestyksessä ja esitin harvoin mitään lisäkysymyksiä. Vuorovaikutusta olisi voinut olla enemmänkin, jolloin olisin mahdollisesti saanut haastateltavista sosiaalityöntekijöistä enemmän tietoa irti. (Eskola ym. 2018, 29–30, 41; Tuomi & Sarajärvi 2018, 65.)

Sosiaalityöntekijöiden haastattelut olivat ensimmäinen kokemus haastattelijana toimimisesta. Monien tutkijoiden mielestä haastattelijalta vaaditaan kokemusta ja taitoa, jotta haastattelutilanteita ja aineiston keruuta voitaisiin säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34–35). Kirjoitin muistiinpanoja jokaisen haastattelutilanteen jälkeen, jolloin pystyin refleктоimaan omaa toimintaani haastattelijana kesken aineiston keruun sekä sen toteuduttua. Opin jokaisesta haastattelusta paljon ja uskon, että seuraavilla kerroilla osaan käsitellä haastattelutilanteita asianmukaisemmin.

Haastattelut tapahtuivat sosiaalityöntekijöiden toimistoissa, sillä koin sen olevan neutraalein ja vaivattomin tapa sosiaalityöntekijöille osallistua haastatteluun Ennen haastattelutilannetta ojensin haastateltaville haastattelulomakkeen (Liite 1), jonka toisella puolella oli tietoa haastattelusta. Kerroin haastateltavalle lyhyesti siitä, että tulisin nauhoittamaan haastattelun sekä muista heidän oikeuksistaan haastattelutilanteessa. Lisäksi pyysin haastateltavia allekirjoittamaan suostumuslomakkeen, jonka jälkeen aloitimme haastattelun. Arvioin informaatio kirjeessä (Liite 2) haastatteluiden kestoksi 1-2 tuntia, mutta todellisuudessa viidestä haastattelusta vain yksi kesti puolitoista tuntia ja loput kestivät noin puoli tuntia. Haastatteluiden kestoista ja toteutuksesta huolimatta, sain kuitenkin mielestäni riittävästi ja monipuolisesti aineistoa ilmiöön liittyen. (Eskola ym. 2018, 30–33.)

3.3 Aineiston analysointi

Tutkielmani tavoitteena on tuottaa sisällönanalyysin avulla tietoa asiakaslähtöisestä dokumentoinnista aikuissosiaalityössä. Analysoin aineiston hyödyntäen sisällönanalyysi menetelmää, joka on perusanalyysimenetelmä ja sitä voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi voi olla monille luonteva tapa lähestyä tutkimusaineistoa, ja sen avulla luodaan aineistoon selkeyttä, jotta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin avulla halusin analysoida keräämäni haastatteluaineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti, jolloin pystyin muodostamaan tiivistetyn selkeän ja sanallisen kuvauksen asiakaslähtöisestä dokumentoinnista. (Schreier 2012, 1, 3; Silvasti 2014, 33; Tuomi & Sarajärvi 2018, 78, 87, 89.)

Analysoin aineistoani teoriaohjaavasti eli abduktiivista sisällönanalyysia hyödyntäen. Tällöin analyysi ei suoraan pohjautu teoriaan vaan teoreettinen viitekehys toimii apuna ilmiön kuvaamisessa. Aineiston analyysia voi toteuttaa osin teorioiden ohjaamana tai toisaalta aineistosta ammentamalla. (Silvasti 2014, 43–44; Tuomi & Sarajärvi 2018, 81.) Teoreettisen viitekehysten avulla olin luonut tietynlaista näkökulmaa asiakaslähtöisyyteen dokumentointiprosessissa. Lähdin tarkastelemaan sen avulla haastatteluaineistoa, mutta en antanut pelkän teoreettisen viitekehysten määritteliä analyysiäni, vaan annoin aineistolle itselleen mahdollisuuden nostaa erilaisia näkökulmia esille. Teoreettinen viitekehys koostuu useista pienistä teorioista, jolloin erilaiset käsitteet ja teoriat toimivat tulkintakehyksinä, joiden avulla aineistoa ja sitä kautta tarkasteltavaa ilmiötä voidaan tulkita. (Eskola 2015, 189). Käsitteellistävien teoreettisten näkökulmien sekä aineiston eli kentältä nousevien näkökulmien suhde on vuorovaikutuksellinen. Tutkielman tekijän ajatukset ja kiinnostus kohdistuu tiettyihin tärkeiksi oletettuihin seikkoihin teoreettisten lähtökohtien mukaisesti, mutta toisaalta kentältä nousevat näkökulmat tuottavat uutta käsitystä tarkasteltavasta ilmiöstä. (Kiviniemi 2015, 78; Tuomi & Sarajärvi 2018, 81.) Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä alaluokat luodaan aineistolähtöisesti, mutta yläluokat tuodaan valmiina jo olemassa

olevasta teoriasta. Alaluokat muodostuivat analyysissäni aineistolähtöisesti sosiaalityöntekijöiden näkemyksinä ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Rakentamani teoreettisen viitekehyksen avulla pystyin kokoamaan aineistolähtöisistä alaluokista pääluokat, jotka myös sosiaalityöntekijät näkivät asiakaslähtöiseen dokumentoimiseen liittyvinä tekijöinä.

Litteroituani haastattelut ryhdyin tarkastelemaan aineistoani järjestelmällisesti tutkimuskysymyksen avulla. Lähdin liikkeelle haastattelulomakkeeseen valitsemieni teemojen ja kysymysten kautta ja jaoin jokaisen viiden sosiaalityöntekijän kommentit yhteen tiedostoon, joka teeman ja kysymyksen alle. Tällä tavalla loin perusteellisen katsauksen keräämäni aineistoon. (Eskola 2015, 219; Alasuutari 2011, 31; Silvasti 2014, 38.) Aloitin haastatteluaineiston koodaamisen etsimällä ilmauksia, lauseita tai sanontoja, jotka kuvaisivat sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista. Merkitsin näitä havaintoja eri värisillä korostuksilla ja pelkistin niiden sanoman lyhyesti jokaisen ilmauksen perään. Seuraavaksi teemoittelin eli muodostin koodaamistani asioistani asiakokonaisuuksia. Ryhmittelin ja yhdistin tekemiäni havaintoja ja muodostin niistä kuvaavia alaluokkia. Alaluokkia yhdistelemällä muotoutui kolme erillistä pääluokkaa, jotka toivat esiin sosiaalityöntekijöiden näkökulmia asiakaslähtöiseen dokumentointiin: dokumentin sisällölliset kriteerit, asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa sekä kohtaaminen ja vuorovaikutus. (Alasuutari 2011, 31–32; Schreier 2012, 5, 6; Silvasti 2014, 38–39, 44–45; Tuomi & Sarajärvi 2018, 91–94.)

3.4 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) mukaan tieteellinen tutkimus edellyttää hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuseetiikan ja hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on tutkimuksissa tärkeää (Kallinen ym. 2018, 20). Vain hyvää tieteellistä käytäntöä soveltaen voidaan tuottaa eettisesti luotettavia ja hyväksyttäviä tuloksia. Eettiset periaatteet, arvot, normit ja hyveet kuuluvat tutkimuseetiikkaan, joita tutkijan

tulisi noudattaa työtä tehdessään. Eettiset ratkaisut ovat vain tutkijan vastuulla, sillä hän päättää oman tutkimustyönsä jäsentymisestä. Kuitenkin yhteisesti sovitut periaatteet ja tavoitteet ohjaavat tutkijaa tekemään hyviä tutkimuseettisiä valintoja. (Kuula 2011, 23, 26.)

Hyväksytyjen tutkimuskriteereiden kuten luotettavuuden, kriittisyyden, arvioitavuuden, objektiivisuuden sekä arvovapauden noudattaminen eivät riitä takaamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksessa on purettava näitä ja muita eettisesti kestävä tutkimuksen kriteereitä pohtivan analyysin ja arvioinnin kohteeksi. (Pohjola 2007, 11.) Pohdin seuraavaksi omaan tutkielmaani liittyviä tutkimuseettisiä kysymyksiä, joita tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) mukaan tutkimustyötä tehdessä ovat muun muassa rehellisyys, tarkkuus ja huolellisuus.

Tavoitteenani tutkielmassani oli tuottaa tietoa, uusia näkökulmia ja jäsenystapoja asiakaslähtöisestä dokumentoinnista aikuissosiaalityössä. Eettisissä pohdinnoissa on otettava huomioon, se että tutkielman tulokset voivat vaikuttaa ja muuttaa käsityksiä käsitteillä olevasta ilmiöstä. Keskeistä on huolehtia haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden kunnioittamisesta arvokkaina ihmisinä sekä heidän loukkaamattomuudestaan. Tärkeää on myös, että haastatteluihin osallistuneet kokevat, että heidän panoksestaan on ollut hyötyä tai haastattelu on voinut vaikuttaa heidän omiin käsityksiinsä tekemästään työstään. (Pohjola 2007, 24, 28–29.) Haastatteluista tehdessäni monet sosiaalityöntekijät kommentoivat saaneensa uusia näkökulmia dokumentoinnin asiakaslähtöisyyteen pohtiessaan niitä haastatteluissa. Lisäksi he aikoivat reflektoida haastattelussa esiin tulleita asiakaslähtöisen dokumentoinnin tekijöitä omaan työhönsä. Mielestäni oli tärkeää, että sosiaalityöntekijät pääsivät pohtimaan ja tuomaan näkökulmiaan esille ja jäsentämään omaa työskentelyään asiakkaiden kanssa.

Tutkittavan tiedon luotettavuuteen ja tarkistettavuuteen liittyvät esimerkiksi tutkimusaineiston keruu, käsittely sekä niiden asianmukainen arkistointi. On tärkeää, että tutkielmassa mukana olevien tiedot pysyvät salaisina, siten etteivät

ulkopuoliset eivät voi niitä missään vaiheessa tunnistaa. (Pohjola 2007, 20; Kuula 2011, 24; Silvasti 2014, 47.) Keräsin tutkielmani aineiston vastuullisesti ja tutkittavia yksityisyyttä sekä oikeuksia kunnioittaen. Tutkielman edetessä huolehdin sosiaalityöntekijöiden anonymiteetistä siten, ettei heidän tunnistetietojaan kuten paikkakuntaa, nimeä tai työpaikkaa voida tunnistaa tutkielmastani. Nimesin jokaisen haastatellun sosiaalityöntekijän sattumanvaraisesti numeroina esimerkiksi sosiaalityöntekijä 2, jolloin heitä on mahdotonta tutkielmastani tunnistaa.

Käytin keräämääni aineistoa sekä aineiston keräämiseen liittyviä dokumentteja vain omaan tutkielmaani ja hävitin ne asianmukaisesti haastateltavien yksityisyyttä kunnioittaen. Vasta tutkimusluvan saatua aloitin haastateltavien etsimisen. Soitin sosiaalityöntekijöille henkilökohtaisesti ja sovimme päivämääriä haastatteluiden toteuttamiselle. Lähetin heille puhelun jälkeen sähköpostitse tietoja tutkielmastani sekä hyväksytyt tutkimusluvan. Haastattelutilanteessa ojensin sosiaalityöntekijöille kertaalleen informaatiokirjeen sekä pyysin heitä allekirjoittamaan suostumuksen, jolla varmensin heidän vapaaehtoista osallistumista tutkielmaani. Arja Kuulan (2011, 106–107) mukaan vasta riittävästi informaatiota saatuaan haastateltava voi tehdä päätöksen vapaaehtoisesta osallistumisestaan. Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2008, 20) ovat samaa mieltä, sillä heidän mukaansa periaatteena on, että haastateltava on antanut suostumuksensa asianmukaisen informaation pohjalta. Toteutin aineiston keruun avoimuutta ja luotettavuutta vaalien informoimalla haastateltavia riittävästi tutkielmastani. Kaikkien osapuolien avoin ja rehellinen informoiminen ja etenkin lupa tutkimusaineistojen keräämiseen on hyvä hankkia myös tietojen todellisilta tuottajilta (Pohjola 2007, 20).

Aineistosta tehtyjen havaintojen puolueettomuus ja luotettavuus kuuluvat eettisiin pohdintoihin. Tutkijan tulkinta, lukemisen tapa ja valinnat ohjaavat ja jäsentävät aina aineiston käsittelyä, eikä aineistosta koskaan itsestään nouse mitään. Aineistosta esiin nousseiden tulosten tulkitseminen on vaativa osa tutkielman prosessia. On hyvä tiedostaa, että tulkintavaiheessa tutkijan aikaisemmat valinnat ohjaavat prosessia, sillä tulosten rakentuminen perustuu aineiston hankinnan onnistumiselle. Tuloksissa on

syytä huomioida se, että en ole haastatteluteemoja rakentaessani välttämättä ottanut kaikkea huomioon, joka osaltaan vaikuttaa tutkielman tuloksiin. Otan huomioon tutkielmassani myös omien intressieni vaikutuksen tekemiini havaintoihin, joka laadullisessa tutkimuksessa on väistämätöntä. Pysin luomaan tutkielmaani luotettavuutta selittämällä tarkasti tutkielmaan liittyviä kaikkia vaiheita. Tarkoitukseni on avoimesti kertoa, miten olen tutkielmani rakentanut sekä miten olen saatuihin tuloksiini päässyt. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233, 309; Ruusuvuori ym. 2010, 12, Pohjola 2010, 21; Tuomi & Sarajärvi 2018, 118–120.)

4 Asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet aikuissosiaalityön dokumentoinnissa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

4.1 Dokumentin sisällölliset kriteerit

Tutkielmani tavoitteena oli selvittää, minkälaisia tekijöitä asiakaslähtöinen dokumentointi sisältää aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden mukaan. Olen jakanut sisällönanalyysin avulla haastatteluaineistosta saamani tulokset kolmeen alalukuun, joissa käyn läpi sosiaalityöntekijöiden asiakaslähtöiseen dokumentointiin liittämiä tekijöitä. Kolme erilaista, mutta toisiinsa linkittyvää tuloslukua vastaavat asettamaani tutkimuskysymykseen ja kuvaavat niitä tekijöitä, joita aikuisten parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät liittävät asiakaslähtöiseen dokumentointiin.

Yhtenä tekijänä sosiaalityöntekijät kokivat asiakaslähtöiseen dokumentointiin liittyvän dokumenttien sisällöllisten kriteereiden toteutumisen. Heidän mukaansa dokumenttien tekstit tulisi rakentaa hyväksi ja laadukkaiksi asiakasta ajatellen. Aikuissosiaalityössä asiakkailla on oikeus nähdä dokumentteja, joten asiakaslähtöisyyden kannalta on merkitystä myös sillä mitä dokumentit sisältävät ja minkälaisiksi ne muotoutuvat (Kagle & Kopels 2008, 14–15). Hyvin laadittujen dokumenttien avulla sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus edistää asiakkaan etua (Laaksonen ym. 2011, 7).

*”Ja tavallaan ko asiakkaallaki on oikeus saada tietää, mitä me kirjataan, niin sitten mä ite nään, että se on hirveen tärkeä, niinkö sen läpinäkyvyyden ja asiakaslähtöisyyden kannalta, että meillä on hyvät kirjaukset.”
(Sosiaalityöntekijä 2)*

Dokumenttien sisällöllisiin kriteereihin voitiin haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan liittää dokumenttien rakentuminen selkeiksi ja ymmärrettäviksi. Heidän mukaansa oli tärkeää rakentaa dokumenttien tekstit selkeiksi, jotta kaikilla asiakkailla, toimintarajoitteista huolimatta, olisi mahdollisuus ymmärtää niitä (ks. Worsley ym.

2012, 198; Humphreys & Kertesz 2012, 36). Sosiaalityöntekijät pyrkivät kirjaamaan niin, että asiakkaalla ei ollut vaikeuksia dokumentteja ymmärtää. He kokivat tärkeänä dokumenttien yhdenmukaisuuden eli yhteisesti sovittujen käsitteistöjen ja samanlaisten rakenteiden käyttämisen selkeitä ja ymmärrettäviä dokumentteja rakentaessaan. Viranomaiskieleen kuuluvien käsitteiden välttäminen voi antaa asiakkaille paremman mahdollisuuden ymmärtää dokumenttien sisältöä. Tärkeää on pitää mielessä se, miten asiakas tekstejä mahdollisesti ymmärtää ja kirjoittaa asioista käyttäen arkista kieltä. Tällä tavoin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus rakentaa dokumenteistaan selkeämpiä sekä tehdä toiminnastaan avointa ja saavutettavaa asiakkaille. (Kääriäinen 2003, 180; Roose ym. 2009, 329; O'Rourke 2010, 29, 315–316; Laaksonen ym. 2011, 39.)

Sosiaalityöntekijöiden ajatuksia dokumenttien sisällön rakentumisesta asiakaslähtöiseksi tukevat myös lainsäädännön asettamat vaatimukset. Asiakirjalain 6 §:ssä säädetään asiakirjojen selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä sekä yleisesti tunnettujen ja hyväksytyjen käsitteiden ja lyhenteiden käytöstä. Lisäksi hallintolain 6 § hyvän kielenkäytön vaatimuksista edellyttää sosiaalityöntekijän esitystavalta sisällöllistä ymmärrettävyyttä ja kielellistä selkeyttä (HE 72/2002, 59).

“...pyrin kirjaamaan niin selkeästi ja ymmärrettävästi ja tavallaan sillai, et asiakkaan on helppo myös kirjaus ymmärtää...” (Sosiaalityöntekijä 1)

“Et sitten niinkö tällasestä asiakaslähtösestä kirjaamisesta vois mieltiä, että ne on niinkö aina ymmärrettävissä asiakkaille kenellä niinkö voi olla jotaki, vaikka toimintakykyrajotteita, ettei niinkö välttämättä ihan ymmärrä kaikkea, että ne on niinkö selkeitä ja semmosia, että kaikilla on se yhtäläinen mahollisuus ymmärtää ja osallistua.” (Sosiaalityöntekijä.2)

Selkeiden ja ymmärrettävien dokumenttien rakentamiseen liittyen sosiaalityöntekijät nostivat haastatteluissa esille tekstien tarkkuuden. (ks. Humphreys & Kertesz 2012, 36). Sosiaalityöntekijöiden mielestä niin oman kuin asiakkaidenkin oikeusturvan takaamiseksi dokumentit tulisi kirjata mahdollisimman tarkasti. Heidän mukaansa tähän liittyy myös omien näkemysten dokumentoiminen asiakkaan tilanteesta. Molempien näkemysten esiin tuominen on tärkeää niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijänkin kannalta. Sosiaalityöntekijän omien näkemysten esiin tuominen on ammatillisen

ymmärryksen näkyväksi tekemistä, joka tekee työskentelystä läpinäkyvää asiakkaalle. Hyvin dokumentoitu moniääninen teksti tuottaa selkeitä sekä tarkempia käsityksiä ja perusteluja asiakassuhteen tapahtumista. (Kääriäinen 2003, 180; 2005, 165; Roose ym. 2009, 327; O'Rourke 2010, 30.)

"...Siis sillain ko jokainen työntekijä varmasti tiedostaa, että kaikki tulis kirjata ja nimenomaan, että miten mahdollisimman tarkkaan tietenkä vielä ne ois dokumentoitu ihan niinkö oman oikeusturvan takia plus asiakkaitten oikeusturvan takia." (Sosiaalityöntekijä 5)

"Ja toisaalta sitte se, että sinne käydään, niinkö kirjataan sitä tapaamista ja mitä asiakkaan kans on sovittu ja näi, mut sitte myös, että työntekijä kuitenkin tuo sinne sen oman näkemyksensä asiohin myös." (Sosiaalityöntekijä 1)

Tarkat kirjaukset eivät kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki mahdollinen käyty vuorovaikutus tulisi näkyä dokumenteista. Liian tarkkaan rakennettujen dokumenttien sisältö voi olla vaikea hahmottaa ja oleellisen tiedon sisäistäminen hankalaa. Haastateltavien mielestä kaikkea ei ole tarkoituksenmukaista eikä myöskään mahdollista kirjoittaa asiakirjoihin. (ks. Kääriäinen 2003, 180; 2016, 189; Laaksonen ym. 2011, 38.) Täydellisyyden tavoittelu ja kaiken informaation dokumentoiminen voi aiheuttaa sosiaalityöntekijöille paineita ja kaikkea ei välttämättä uskalleta kirjoittaa (O'Rourken 2010, 111, 113; Huuskonen 2014a, 58). Pelko väärinymmärretyksi tulemisesta tai vääristä tulkinnoista voi mahdollisesti ohjata sosiaalityöntekijöiden asiakastyön dokumentointia (Kääriäinen 2005, 162). Työnantajan ja työyhteisön vastuu ohjata, neuvoa sekä tukea sosiaalityöntekijöitä dokumenttien kirjoittamisessa on erittäin tärkeää. Yhteisten toimintakäytäntöjen luominen sekä keskustelu työyhteisössä tällaisista pelko ja paine tilanteista antavat sosiaalityöntekijöille varmuutta siitä, mitä dokumentteihin voi ja tulee asiakkaasta kirjoittaa. (ks. Laaksonen ym. 2011, 13.)

"Jollakinhan voi olla semmonen taipumus, että kirjata ihan kaikki ja kuitenkin se kuuluu ihan niinkö ammattitaitoon, että koittaa erottaa sen mikä nyt kuitenkin on oleellista." (Sosiaalityöntekijä 4)

Sosiaalityöntekijät nostivat dokumentin sisältöön liittyvänä kriteerinä dokumentin ajantasaisuuden. Haastateltavien mukaan ajantasaisuuden takaamiseksi dokumentit olisi hyvä tehdä pian asiakastapaamisen tai tapahtuman jälkeen viipymättä. Asiakirjalain

4 §:n 3 momentti asiakastietojen kirjaamisesta velvoittaa sosiaalityöntekijän tekemään kirjaukset viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asia on käsitelty. Dokumentoimiselle ei ole asetettu laissa yhtenäistä määräaika, sillä osa kirjauksista voi olla kiireellisiä ja osa voi odottaa esimerkiksi seuraavaan työpäivään. Tämä asettaa sosiaalityöntekijälle vastuun siitä, mitä viipymättä kirjaamisella kussakin tilanteessa tarkoitetaan ja kuinka nopeasti kirjaukset tulee lain mukaan tehdä. (HE 345/2014, 33.)

*“...tietenki viipymättä on hyvä kirjata ne asiat, ei hirveen paljon viiveellä.”
(Sosiaalityöntekijä 1)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan ajan tasalla oleviin asiakastietoihin voi vaikuttaa muun muassa kirjaamisen unohtaminen. Tämä korostuu etenkin työntekijävaihdoksissa, jolloin kirjauksen unohtaminen voi vaikeuttaa seuraavan työntekijän aloittamaa työskentelyä asiakkaan kanssa. Dokumenttien ajantasaisuuden avulla uuden työntekijän ei tarvitse aloittaa asiakkaan kanssa työskentelyä alusta, vaan dokumentteja lukemalla työntekijä pääsee tutustumaan asiakkaan tilanteeseen heti. Ajantasaisia dokumentteja lukemalla sosiaalityöntekijä voi sanoa asiakkaalle tutustuneensa hänen tietoihinsa, jolloin työskentelyn alussa aikaa ei mene perusasioiden läpikäymiseen. Tämän vuoksi dokumentit olisi tärkeää tehdä sisällöltään selkeiksi, ajantasaisiksi ja ymmärrettäviksi asiakkaille, mutta myös muille sosiaalityöntekijöille. (ks. Laaksonen ym. 2011, 10–11.)

Aineiston mukaan suuret asiakasmäärät ja työn hektinen luonne vaikuttivat dokumentoinnin ajantasaisuuteen, jolloin viipymättä kirjaaminen saattoi venyä pidemmäksi ajaksi. Sosiaalityöntekijöiden mielestä dokumentoimiseen kului aikuissosiaalityössä paljon työaika, jopa kaikista työtehtävistä eniten.

“Mutta kyllähän niinkö kirjaamiseenhan menee hurjan paljon aikaa. Meillä oli vasta semmonen työajanseuranta, niin siinä nousi kirjaaminen melkein suurimmaksi työajan kuluttajaksi.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Suurimmaksi haasteeksi he nostivat ajankäyttöön ja sen hallitsemiseen liittyvät ongelmat, joiden vuoksi dokumenttien sisällöllisten kriteereiden täyttäminen oli vaikeaa. Nämä haasteet johtuivat sosiaalityöntekijöiden mukaan aikuissosiaalityön päivien hektisyydestä ja ennakoimattomuudesta. Sosiaalityöntekijät kertoivat

vastaavansa päivien aikana puheluihin ja siirtyivät asiakastapaamisesta toiseen. He saattoivat joutuvat jättämään dokumentoimisen monien päivien päähän ja toimimaan muistinvaraisesti (ks. Kääriäinen 2007, 249; Laaksonen ym. 2011, 13). O'Rourke (2010, 187, 190–191) on päätenyt tutkimuksessaan samanlaisiin lopputulemiin. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijät kokevat ongelmia dokumentoimiseen liittyvän ajanhallinnan kanssa. Hänen mukaansa ajanhallitseminen voi olla sosiaalityöntekijöille vaikeaa, jos esimerkiksi kiireelliset työtehtävät keskeyttävät dokumentoinnin.

”...tää työ on niin kauhena hektistä kuitenkin, että koko ajan siirrytään asiasta toiseen ja tilanteesta toiseen ja välillä tulee puheluita ja sitten onki joku asiakastapaaminen, niin helposti se kirjaaminen on sitten mikä siinä ehkä niinkö rästytyy ja sittenhän se on tosi hankala alkaa kirjaamaan...”
(Sosiaalityöntekijä 5)

Aineiston mukaan dokumenttien perusteellisuudessa oli puutteita, sillä dokumentoimiselle ei yksinkertaisesti muiden työtehtävien takia jäänyt aikaa. Nummelan (2011, 108–109, 111) mukaan aikuissosiaalityössä asiakkaiden kanssa työskentelyyn ei välttämättä ole riittävästi aikaa, sillä asiakkaita on todella paljon ja asiakkailla on usein tapaamiselle tullessa useita ongelmia, joiden selvittely vie aikaa. Kääriäinen (2005, 159) on samaa mieltä siitä, että sosiaalityössä työskennellään suurten asiakasmäärien kanssa ja yhä monimutkaistuvissa tilanteissa, jolloin dokumentoimiselle ei välttämättä jää riittävästi aikaa. Enemmän aikaa käyttämällä sosiaalityöntekijöillä olisi mahdollista panostaa dokumenttien selkeyteen ja ymmärrettävyyteen eli dokumentin sisällöllisten kriteereiden toteutumiseen.

”Ja sitte ajankäyttö on myös yks semmonen selkee, että aina ne kirjaukset ei oo ihan niin perusteellisia ihan jo johtuen ajanhallinnasta ja ajankäytöstä, että jos siihen sais enemmän niiko käytettyä aikaa, niin sitte varmastikki ois paljon perusteellisemmin ne kaikki kirjattuja ja dokumentoitu ja tallennettu niin.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Sosiaalityöntekijät toimivat usein kiireen, monimutkaisten asioiden sekä äkillisten työtehtävien ympäröimänä. Haastateltavien mielestä työntekijällä on itsellään vastuu täyttää oma kalenterinsa sillä tavoin, että dokumentoimiselle jäisi riittävästi aikaa. Työyhteisöllä on kuitenkin vastuu huolehtia siitä, minkälaisissa olosuhteissa

sosiaalityöntekijä asianmukaisia dokumentteja laatii. Avoin keskustelu dokumentoitiin liittyvistä kysymyksistä ja uusien toimintakäytäntöjen luominen sekä riittävän ajan varaaminen dokumentoimiselle takaa sen, että laadukkaita, hyviä sekä asiakaslähtöisiä dokumentteja olisi mahdollista aikuissosiaalityössä laatia. (ks. Laaksonen ym. 2011, 13.)

4.2 Asiakkaan osallisuus dokumentoidessa

Asiakaslähtöiseen dokumentointiin voidaan aineiston mukaan liittää asiakkaan osallisuus dokumentoidessa. Asiakkaan osallisuudella dokumentoidessa tarkoitetaan eriasteista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä kirjottamista tai asiakkaan mahdollisuutta kommentoida ja lukea itseään koskevia dokumentteja (Vierula 2017, 29–30). Aineistossa asiakkaan osallisuuden ajateltiin rakentuvan näistä tekijöistä, mutta haastateltavat kuitenkin kokivat haasteita asiakkaan osallisuuden toteutumisessa.

*“No ajoittain asiakkaan kanssa tehdään yhdessäki suunnitelmaa niinko varatulla ajalla ja tavallaan käydään siinä ihan kohta kohdalta ne kysymykset ja täytellään, että siinähan asiakas on hyvin vahvastikkin läsnä ja se oiskin niinko ehkä semmonen ideaali työskentelymalli.”
(Sosiaalityöntekijä 2)*

Haastateltavat ajattelivat asiakkaan kanssa yhdessä dokumentoimisen hyvänä ja tavoiteltavana käytännönmallina toteuttaa asiakaslähtöisempää dokumentointia. Sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaan läsnä oleminen samalla kun dokumentoidaan tai vähintään kirjattavien asioiden läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa edistäisi asiakaslähtöisyyttä dokumentoitaessa. On tärkeää, että asiakas itse osallistuu kirjoittamisprosessiin yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin hän voi tuoda esille omia mielipiteitään ja näkemyksiään dokumentteihin. Asiakkaan kanssa kirjoittaminen lisää luottamusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille, sillä dokumentointi tapahtuu avoimesti asiakkaan kanssa yhdessä. (Roose ym. 2009, 324–325; Laaksonen ym. 2011, 12; Kääriäinen 2016, 189.)

Asiakkaan kanssa dokumentoidessa asiakkaalle annetaan mahdollisuus ja tilaisuus kertoa, millä tavoin ja mitä hänestä dokumentoidaan. (Kääriäinen 2005, 167, Vierula 2017, 38–39.) Aineiston mukaan asiakkaan läsnä ollessa dokumentoidessa pystyttiin asiakkaalta, lukemalla tai luetuttamalla asiakirjoja kysymään tarkentavia kysymyksiä. Näin asiakkaalla oli mahdollisuus osallistua dokumentointiin ja halutessaan lisätä asiakirjoihin tietoja. Lukemalla ääneen asiakkaasta kirjoitettuja tietoja annettiin asiakkaalle mahdollisuus hyväksyä tiedot sellaisenaan tai täydentää ja kommentoida niitä halutessaan. Näin voitiin välttyä myös sosiaalityöntekijän tekemiltä tulkintavirheiltä ja tehdä dokumentoimisesta avointa sekä läpinäkyvää asiakkaalle. (ks. Räsänen 2014, 80–81; Pyykkönen 2012, 1, 6; Vierula 2014, 357; 2012 164; Kääriäinen 2003, 180.)

”No tietenki aika usein pyrkii siihen, että vielä että lukee asiakkaalle sen, että jos on joku tapaaminen, että mä oon nyt kirjottanu tämän asian näin, että ootko samaa mieltä, haluatko sanoo, jotaki tai haluatko lisätä jotain tai näin, et siinä on sitten, että asiakas on tietonen sen siitä, että mitä mä oon ensinnä siihen ite kirjannu ja sitte asiakkaalla on mahollisuus vielä lisätäkki siihen niinko omia.” (Sosiaalityöntekijä 5)

”...tietyssä tilanteessa etua, että se asiakas on paikalla, kun kirjataan, että se voidaan tarkistaa ja vaikka luetuttaa sillä asiakkaalla...” (Sosiaalityöntekijä 4)

Asiakkaan kanssa dokumentoimista tapaamisen aikana ei sosiaalityöntekijöiden mukaan ollut aina mahdollista toteuttaa. Haasteita sille aiheutti muun muassa tapaamisten sijoittuminen esimerkiksi asiakkaan kotiin tai jonnekin muualle kuin sosiaalityöntekijän toimistoon. Dokumentoiminen yhdessä ei näin ollen tietoteknisistä syistä ollut mahdollista. Sosiaalityöntekijöiden mielestä välillä asiakastapaamisen jälkeen dokumentoiminen oli aikuissosiaalityön hektisen luonteen vuoksi tehokkaampi ja jäsentyneempi tapa kirjata asiakirjoja. Aikuissosiaalityön asiakkailla on tapaamisella usein monia asioita hoidettavana, jolloin sosiaalityöntekijän aika ei riitä dokumenttien kirjoittamiseen tapaamisen aikana. Dokumentoimiseen keskittyminen tapaamisen jälkeen on asiakkaan etua ajatellen järkevämpää. (ks. Nummela 2011, 111.)

*“...varsinki tässä aikuistyössä niin aina on tai asiakkailla on monesti tosi paljon kaikkia asioita, kun tulee ajalle niin jotenki se on myös tehokkaampaa kirjata sen asiakstapaamisen jälkeen, koska sä pystyt vähän jo jäsentää sitä tapaamista ja jäsentää niitä asioita ja niinkö kirjottaa sitte ehkä tehokkaammin ja lyhyemmässä ajassa ja jäsennetyemmin sen...”
(Sosiaalityöntekijä 1)*

Haastateltavat kokivat tärkeäksi kuitenkin sen, että asiakkaalle kerrotaisiin, mitä asiakirjoihin tullaan kirjaamaan tapaamisen jälkeen. Mahdollisuus nähdä dokumentteja ja jopa osallistua niiden korjaamiseen on osa asiakkaan osallistumista dokumentointiprosessiin (Roose ym. 2009, 324-325; Laaksonen ym. 2011, 12). Sosiaalityöntekijät kertoivat lähettävänsä osan tekemistään dokumenteista tiedoksi asiakkaalle. Tällöin asiakkaalla oli mahdollisuus perehtyä asiakirjoihin ja antaa kommentteja asiakirjoista seuraavalla tapaamisella. Näin ollen asiakkaan osallistuminen dokumentoimiseen ei aineiston mukaan rajautunut ainoastaan asiakkaan läsnä ollessa dokumentoimiseen. Asiakkaiden osallisuutta dokumentoidessa edistettiin myös antamalla asiakkaille mahdollisuus lukea asiakirjoja pian niiden valmistuttua. (Kagle & Kopels 2008, 14–15; Laaksonen ym. 2011, 42; Pyykkönen 2012, 1, 6.)

*”Yleensä tuota, kun asiakkaalle laitetaan vaikka postitse nää tietyt dokumentit, kun ne on valmistunu niin ni sitten seuraavalla tapaamisella niihin saatetaan palata, että jäikö jotaki asioita mitä haluat täydentää...”
(Sosiaalityöntekijä 2)*

Asiakslähtöisyyttä aikuissosiaalityössä edistää asiakkaan oikeus tietojensa saamiseen ja näin ollen suurin osa dokumenttien jakamisesta asiakkaalle johtuu lain asettamista vaatimuksista. (Kagle & Kopels 2008, 14–15; Worsley ym. 2012, 197, Virtanen 2011, 21). Dokumentoidessa on syytä muistaa, että asiakkaalla on oikeus nähdä kirjaukset, joita sosiaalityöntekijä on asiakassuhteen aikana tehnyt (Kagle & Kopels 2008, 14–15; O’Rourke 2010, 127). Haastateltavien mukaan asiakkaalla on oikeus nähdä halutessaan kaikki kirjaukset, joita hänestä on aikuissosiaalityössä kirjoitettu ja siten saada tietoa siitä, miten asiat tulevat dokumenteissa esille. Tämän oikeuden takaamiseksi on asiakaslaissa ja julkisuuslaissa pykälä, jotka takaavat asiakkaille oikeuden saada tietoa ja riittävää informaatiota omista asioistaan. Pääsääntöisesti asiakkaalla on aikuissosiaalityössä oikeus saada tieto itseään koskevista asioista (Saarenpää 2010, 98).

*“...et onhan asiakkaallaki oikeus niinko tietää sitte asioista ja pyytää omat paperit ja nähä, että miten taas täälläki niiko asioita aatellaan.”
(Sosiaalityöntekijä 1)*

*“Ja sitten tietenki asiakaslähtösytyteen kuuluu se, että asiakas on tietonen niinkö hänen oikeuksista ja mahdollisuuksista ja siitä, että mitä hänestä mahdollisesti niinku kirjataan ja mikä on dokumentti ja mitä mikäki täällä.”
(Sosiaalityöntekijä 2)*

Aineiston mukaan sosiaalityöntekijät pyrkivät informoimaan asiakasta, jo ennen konkreettista kirjaamista siitä, miksi ja minne asiakkaan tietoja kirjataan. Heidän mielestään on tärkeää huolehtia siitä, että asiakkaat ovat tietoisia jo ennen kirjaamista, mitä asioita asiakkaasta on tarkoituksena kirjata dokumentteihin. (ks. Laaksonen ym. 2011, 42.) Asiakaslain 13 § informointi tietojen käsittelystä säätelee asiakkaan oikeutta tietää mihin hänen tietojaan tarvitaan, käytetään, luovutetaan sekä talletetaan dokumentoimissa. Riittävän informaation saaminen dokumentoinnista on edellytys sille, että asiakas voi ylipäättään vaikuttaa ja osallistua dokumentointiin. (Van Aerschot 2003, 626, 633, 635; Saarenpää 2010, 97.)

“No tuota mä ainaki pyrin niinku huolehtimaan, että ni tuota asiakkaat mielummin jo ennen, ku aletaan kunnolla kirjaamaan, että ne tiedostaa sen, mitä on tarkoitus tietojärjestelmään laittaa ylös ja mikä niitten kirjaamisten merkitys on niinku pääpiirteissään. (Sosiaalityöntekijä 4)

“No kyllä mää ainaki siis pyrin siihen, että no ensinnäki siis siihen totta kai pyrin, että asiakas on tietonen myös, että ne kirjataan ja dokumentoidaan, että sitä ei tehä tavallaan asiakkaan selän takana sitä kirjaustyötä vaan, että vaikei siinä tilanteessa pystys kirjaamaan niitä, niin kuitenkin asiakas on tietonen niin asiakkaalle kerrotaan, että mää nyt kirjaan tämän mejjän keskustelun ja että mitä me on käyty... (Sosiaalityöntekijä 5)

Asiakkaalla on oikeus tietää minne sosiaalityöntekijä dokumentoi esimerkiksi käytyjä keskusteluita tai tehtyjä suunnitelmia sekä minkälaista tekstiä ne sisältävät. (HE 137/1999, 20; Laaksonen ym. 2011, 42.) Asiakaslain 5 § asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista velvoittaa sosiaalityöntekijöitä selvittämään asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Haastateltavat kertoivat asioiden sanoittamisen asiakkaalle olevan osa asiakaslähtöistä dokumentointia. Sanoittaminen

tapahtui kertomalla dokumenteista esimerkiksi siitä, mitä niihin on tarkoituksena asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisesta kirjata.

”Joo no kyllä mä niinkö ite piän tärkeänä ja käytänki sitä paljon, että mä niinkö sanotan asiakkaalle sitä, että mikä on mikäkin dokumentti mitä me dokumentoidaan, että onko kyse niinkö palvelutarpeenarvio dokumentista vai suunnitelmasta. Et tavallaan niinkö se on ihan semmonen konkretia... että mä koen, että siinä niinkö tulee asiakkaalleki hyvin näkyviin ja se, että asiakkaat ei aina niinkö tiedä, että mikä on palvelutarpeenarvio eikä heidän tarvikaan, mutta sitte se sanottaminen niin seki on osa sitä asiakaslähtösyttö.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Asiakaslain 11 § tietojen antaminen asiakkaalle ja hänen edustajalleen sekä julkisuuslain säännökset asianosaisen oikeudesta tiedonsaantiin (11 §) ja henkilön oikeudesta saada tieto itseään koskevasta asiakirjasta (12 §) antavat asiakkaalle laillisen mahdollisuuden pyytää omia asiakirjojaan nähtäväksi aikuissosiaalityössä (HE 137/1999, 27). Tästä huolimatta haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaat harvoin tiedustelevat asiakirjojaan aikuissosiaalityössä. Haastateltavien mukaan asiakkaat eivät vaikuttaneet olevan kiinnostuneilta siitä, mitä heistä on dokumentteihin kirjoitettu. Marina Morgenshtern ja Nilan Yu (2018, 12) ovat päätyneet samanlaiseen lopputulemaan tutkiessaan asiakkaiden tiedonsaantioikeutta sosiaalityön dokumenteista. Heidän tutkimuksessaan kävi ilmi, että asiakkaat eivät kysele dokumenttejaan sosiaalityöntekijöiltä.

”Tosi harvoin asiakkaat kysyy ite, että tuota kyllä se enemmän on niin päin et ite sitten sanoo, että hei mä nyt sitte teen tästä asiakaskertomuksen...” (Sosiaalityöntekijä 1)

Sosiaalityöntekijöiden velvollisuus kertoa avoimesti dokumenteista ja dokumentoinnista on sitä tärkeämpää, mitä vähemmän asiakkaat itse ovat kiinnostuneita dokumentoinnista. Tämän vuoksi asiakkaan tiedonsaantioikeuden toteutumisessa korostuu sosiaalityöntekijän velvollisuus oma-aloitteiseen ja avoimeen tiedottamiseen, eikä vain asiakkaiden pyyntöihin vastaamiseen. (HE 137/1999, 20.) Asiakkailta ei ole tarvetta tiedustella asiakirjojaan, jos he tietävät, että heidän tietojaan ylipäättään kirjataan ja mitä kirjaukset suurin piirtein sisältävät (Worsley ym. 2012, 197).

Asiakkaat pystyvät paremmin kommunikoimaan sosiaalityöntekijöiden kanssa ja arvioimaan heidän käsityksiään, kun he pääsevät tasavertaisena tuottamaan ymmärrystä ja käsityksiä omasta arjestaan omiin asiakirjoihinsa. Tämä toteutuu siten, että asiakkaalle kerrotaan asiakirjojen olemassaolosta, luetaan asiakasta koskevia tekstejä ääneen sekä tarjotaan asiakkaalle tilaisuus sanoa, mitä hänen asiakirjaansa kirjoitetaan. (Kääriäinen 2005, 167.) Asiakaslain 8§:n 2 momentin mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä koskee myös aikuissosiaalityön dokumentointia. Tukemalla asiakkaiden tiedonsaantia dokumentoinnista ja dokumentointikäytännöistä, kirjoittamalla dokumentteja asiakkaan kanssa yhdessä sekä antamalla mahdollisuus asiakkaille lukea ja saada itsestään kirjoitettuja dokumentteja sosiaalityöntekijä voi tukea asiakkaan osallisuutta ja siten asiakaslähtöisen lähestymisen toteutumista dokumentoidessa. (Vierula 2013, 281.)

4.3 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Haastateltavat kokivat asiakkaan kohtaamiseen ja tapaamisen vuorovaikutukseen panostamisen tärkeänä osana asiakaslähtöistä dokumentointia. Asiakkaan avoin kohtaaminen auttaa sosiaalityöntekijää kuulemaan asiakkaan omia näkemyksiä tilanteestaan. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhde tulee rakentua yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta kuunnellaan aidosti sekä asiakas kohdataan oman elämänsä asiantuntijana, tasa-arvoisena toimijana sosiaalityöntekijän kanssa. Suhde välittyy tällöin kumppanuutena ja jaettuna asiantuntijuutena, jossa asiakkaiden ongelmatilanteita ja elämää jäsennetään yhdessä. ((Kiikkala 2000, 116; Juhlia 2008, 7; Pohjola 2010, 58; Virtanen ym. 2011, 19; Jokinen 2016, 141–142, 144–145.)

*“Et jotenki mä ajattelen, että oleellista on siinä asiakastyössä jotenki se kohtaaminen ja asioitten niinko läpikäyminen ja se vuorovaikutus.”
(Sosiaalityöntekijä 1)*

Aineiston mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat eivät välttämättä olleet dokumentoinnista kiinnostuneita, vaan tärkeämpää heille oli kuulluksi tuleminen, jolloin he kokivat, että heidän mielipiteillään ja toivomuksilla on merkitystä sosiaalityöntekijälle. (ks. Virtanen 2011, 20; Nummela 2011, 86). Asiakkaan kuuleminen korostaa yksilön mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tukee näin asiakkaan osallisuuden sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista dokumentoinnissa. Hallintolain pykälä asianosaisen kuulemisesta (34§) antaa asiakkaalle mahdollisuuden lausua mielipiteensä ja näkemyksensä käsiteltävistä asioista. (HE 72/2002, 89.) Toimiva vuorovaikutus vaatii sosiaalityöntekijältä asiakkaan kuuntelemista ja perehtymistä asiakkaan tilanteeseen. Onnistuneen vuorovaikutuksen avulla asiakas tulee kuuluksi omassa asiassaan eli tuntee vähintään neuvottelevansa omista asioistaan sosiaalityöntekijän kanssa. (Nummela 2011, 86; Kuusisto & Enqvist 2016, 665.) Vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää, että sosiaalityöntekijä asettuu suhteessa aktiiviseksi kuuntelijaksi nyökkäilemällä, katsekontaktilla sekä aidolla halulla ja kyvyllä kuunnella asiakasta. Antamalla asiakkaalle tilaa puhua ja kertoa mielipiteitään asioista sosiaalityöntekijä viestii olevansa kiinnostunut siitä, mitä asiakas kertoo. (Jokinen 2016, 142–143, Palsanen & Kääriäinen 2015, 197.)

*“...ehkä ne asiakkaat kuitenkin siis suurimmaksi osaksi mä en tiää, että onko ne niinkö asiakkaat niin kiinnostuneita ehkä siitä kirjaamisesta ja mitä kirjataan ko, mä luulen, et aika moni haluaa vaan tulla niinko kuuluksi.”
(Sosiaalityöntekijä 5)*

Asiakaslähtöistä lähestymistä aikuissosiaalityössä vahvistaa asiakkaan avoin ja vuorovaikutuksellinen kohtaaminen. Aikuissosiaalityö rakentuu asiakkaiden kohtaamiselle, jolloin myös vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä nousee tärkeäksi välineeksi asiakassuhteessa. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä roolissa, kun halutaan edistää asiakkaan ja sosiaalityöntekijä suhdetta. Asiakkaan kohtaaminen sosiaalityössä rakentuu viime kädessä vuorovaikutuksellisessa suhteessa sekä dialogisessa vuorovaikutuksessa, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä vaikuttavat yhdessä keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luomiseen.

(Mönkkönen 2002, 53–57, 85; Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015, 236; Jokinen 2016, 141–142, 144–145.)

Keskusteluun keskittyminen oli aineiston mukaan tärkeää, jotta asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus pysyivät sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä toimivina. Toimiva vuorovaikutus on tärkeä tekijä asiakaslähtöisen dokumentoinnin onnistumisessa, sillä vuorovaikutuksessa tehtävät tulkinnat ohjaavat sosiaalityöntekijää dokumentteja laatiessaan. (Rostila 2001, 40; Juhila 2006, 5; Nummela 2011, 13,84; Worsley ym. 2012, 196; Kääriäinen 2016, 189.)

Haastateltavien mukaan tapaamisella dokumentoimisen ajateltiin haittaavan asiakkaan kuuntelemista ja siten vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Etenkin asiakkaan ensimmäistä kertaa tavatessa sekä keskustelun ollessa hyvin intensiivinen, tuli sosiaalityöntekijöiden mielestä kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen kiinnittää entistä enemmän huomiota dokumentoimisen sijasta. (ks. Huuskonen 2014a, 53.) Sosiaalityöntekijöiden mielestä vuorovaikutus asiakkaan kanssa saattoi kärsiä, jos sosiaalityöntekijä keskittyi tapaamisen aikana dokumentoimiseen. He pohtivat minkälainen kuva asiakkaalle saattaa muodostua, jos tapaamisilla sosiaalityöntekijä keskittyy tuijottamaan vain tietokonettaan asiakkaan huomioimisen sijasta. O'Rourken (2010, 10) tutkimuksessa moni sosiaalityöntekijä koki dokumentoinnin menevän kasvokkaisen kohtaamisen edelle. Räsänen (2014, 81) tutkimuksessa asiakkaiden tilanteiden käsittely saattoi sosiaalityöntekijöillä jäädä vähäisempään rooliin, sillä tietokoneet ja tietojärjestelmät tulivat aika ajoin vuorovaikutuksen puheiksi. Sosiaalityöntekijät tasapainottelivat hänen tutkimuksessaan tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä ja joissain tilanteissa saattoivat keskittyä tietokoneen käyttöön asiakkaan kohtaamisen sijaan.

“Joskus tuota oon sitäkin harrastanu, että oon kirjottanu läppärillä suoraan siellä palaverissakin, että tuota sekin on semmonen vähän niinko itestä tuntuu, että semmonen makuasia että onks se semmonen sanotaanko asiakasystävällinen tapa lähestyä jossakin palaverissa, kun koko ajan tuijottaa sitä läppäriä ja kirjottaa siinä koko ajan, että saattaa sille

asiakkaalle muodostua niin semmonen ei niin kiva kuva siitä...”
(Sosiaalityöntekijä 4)

”...ko on koneella niin sitten tavallaan semmonen tietty keskusteluyhteys ehkä voi joskus katketakki tämmösestä ja sitten menee välillä niinkö aikaaki siihen tekniseen puoleen.” (Sosiaalityöntekijä 2)

”Ja sittekö mää aattelen, että kuitenkin että se että kirjaa ihan sanasta sanaan niin se sitten vähän syö sitä vuorovaikutusta tai sitä kuuntelemista siinä asiakastilanteessa varsinki, jos ensimmäistä kertaa tavataan...”
(Sosiaalityöntekijä 5)

Asiakkaiden kuulluksi tuleminen toimivan vuorovaikutuksen ja kohtaamisen avulla ei kuitenkaan tarkoita sitä, että se takaisi dokumentoinnin asiakaslähtöisyyden toteutumisen täydellisesti. Vaikka sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa vuorovaikutus toimii ja asiakas kohdataan oman elämänsä asiantuntijana, eivät asiakkaan mielipiteet ja näkemykset ole välttämättä dokumenteissa esillä. Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ääni pääsee kuuluviin ja hän näyttäytyy osallisena, mutta nämä asiat eivät välttämättä dokumenteissa nouse esiin. (Roose ym. 2009, 328; Günther 2015, 77.) Haastateltavien mielestä oli tärkeää, että asiakkaan kanssa käyty toimiva vuorovaikutus siirtyy myös dokumentteihin. Kasvokkaisen vuorovaikutuksen siirtäminen ja sanoittaminen dokumenttiin on tärkeä prosessi asiakkaan kuin työntekijänkin kannalta (Laaksonen ym. 2011, 12).

”No kyllä mää aattelen, että se tarkoittaa asiakaslähtöinen kirjaaminen, että asiakkaan kanssa on ensinnäkin käyty semmosta vuorovaikutuksellista keskustelua ja on huomioitu, että siinä tulee nimenomaan sitten kirjauksessakin esille ne asiakkaan omat näkemykset ja mielipiteet.” (Sosiaalityöntekijä 5)

Sosiaalityöntekijä tekee valintoja kirjoittaessaan dokumentteja, joten hänelle kuuluu valta ja vastuu siitä, mitä asioita hän asiakkaasta päättää dokumentteihin kirjoittaa. (Kääriäinen 2003, 180; 2016, 189; Günther 2015, 58–59 Vierula 2017, 20.) Haastateltavien mielestä dokumentteihin on erityisen tärkeää kirjata asiakkaan toiveita ja näkemyksiä, vaikka sosiaalityöntekijä ei pystyisi niitä syystä tai toisesta toteuttamaan. Asiakkaan toiveita ja näkemyksiä dokumentoimalla sosiaalityöntekijä voi ilmaista asiakkaiden osallistumista asiakastapaamiseen (Roose ym. 2009, 322; Kivistö 2014, 198). Aineiston mukaan sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä yksin kirjatessaan ajatella, että

asiakas olisi dokumentointitilanteessa mukana olkapäällä katsomassa ja osallistumassa. Näin toimiminen voi auttaa sosiaalityöntekijää huomioimaan asiakkaan näkemyksiä ja kirjaamaan niitä asiakirjoihin ylös. (Roose ym. 2009, 329; O'Rourke 2010, 29–30, 125.) Aineiston mukaan asiakkaan näkemyksiä ja mielipiteitä tuotiin dokumentoinnissa esille esimerkiksi sanatarkasti lainausmerkein asiakkaan mielipiteitä kirjaamalla. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaan näkemyksille oli esimerkiksi palvelutarpeenarvioinnin lomakkeessa varattu oma kohtansa, jolla varmistettiin asiakkaan mielipiteiden esille tuominen. Haastateltavien mukaan asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden esiintyminen asiakirjoissa osoittaa ja varmentaa asiakkaan kuuluksi tulemistä dokumentoinnin prosessissa.

”Ko sitte asiakas voi niinko palata niihin asioihin ja hänen näkemys on tullu siinä esille, niin tavallaan ehkä se asiakkaan kuulluksi tuleminenki sitte näyttäytyy konkreettisena dokumenttina.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Asiakaslain mukaan asiakaslähtöisyys on asiakkaan mielipiteiden ja tarpeiden sekä toivomuksien huomioimista ja tämän vuoksi niiden esiintyminen myös dokumenteissa on tärkeää. (HE 137/1999, 4, 18.) Vaikutelma tasa-arvoisesta ja vuorovaikutteisesta dokumentoinnista syntyy, kun asiakkaiden annetaan puhua omalla äänellään ja omista asioistaan myös omien asiakirjojensa sivuilla (Kääriäinen 2003, 85–86).

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkielmani tavoitteena oli selvittää, minkälaisia tekijöitä asiakaslähtöinen dokumentointi sisältää aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden mukaan. Lähestyin sosiaalityöntekijöiden haastatteluja sisällönanalyysiä hyödyntäen ja sain tuloksiksi kolme toisiinsa linkittyvää asiakaslähtöistä dokumentointia kuvaavaa tuloslukua: dokumentin sisällölliset kriteerit, asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa, sekä kohtaaminen ja vuorovaikutus. Tulokset kuvaavat asiakaslähtöistä dokumentointia aikuissosiaalityössä ja nostavat esiin ilmiöön liittyviä haasteita. Koen tutkielman aiheen olleen tämän vuoksi erittäin tärkeä, sillä tietoisuutta lisäämällä asiakaslähtöisemmän dokumentoinnin kehittäminen ja toteuttaminen on mahdollista. Tutkielmassa saamani tulokset eivät ole yleistettävissä, sillä haastattelin vain viittä sosiaalityöntekijää, eivätkä heidän näkemyksensä kykene kuvaamaan kaikkien aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista. Koen kuitenkin saamani tulokset merkittävänä sosiaalityön käytännölle ja asiakaslähtöisten dokumentointikäytäntöjen kehittämiseksi.

Ensimmäisessä tulosluvussa erittelin aineistosta esiin nousseita dokumentin sisällöllisiä kriteereitä asiakaslähtöisen dokumentoinnin toteuttajana. Sosiaalityöntekijöiden mukaan dokumentit tulisi kirjoittaa selkeiksi, jotta asiakkailla olisi mahdollisuus ymmärtää asiakirjojen sisältöä. Heidän mielestään dokumenttien tarkkuus, yhdenmukaisuus ovat tekijöitä, joiden avulla selkeyttä ja ymmärrettävyyttä voitaisiin mahdollisesti edistää. Dokumentin sisällöllisenä kriteerinä aineistosta nousi esiin myös dokumenttien ajantasaisuus. Ajantasaisuuden toteuttamiseksi dokumentit tulisi aineiston mukaan kirjata viipymättä, jottei unohduksia tapahtuisi. Asiakirjalain 4 §:n 3 momentti asiakastietojen kirjaamisesta velvoittaa sosiaalityöntekijän tekemään kirjaukset viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asia on käsitelty. Viipymättä kirjaaminen koettiin aineistossa hyvänä asiana, sillä muuten sosiaalityöntekijät saattoivat unohtaa dokumentoida tärkeitä asioita. Sosiaalityön hektisyyden ja suurien asiakasmäärien koettiin kuitenkin vaikuttavan siihen, ettei dokumentointia voitu toteuttaa viipymättä.

Viipymättä kirjaamiselle ei ole asiakirjalain 4 §:n 3 momentissa asetettu määräaika, mikä jättää sosiaalityöntekijälle vastuun siitä, mitä viipymättä kirjaamisella tilanteissa tarkoitetaan ja kuinka nopeasti kirjaukset lain mukaan tulisi tehdä. (HE 345/2014, 33.) Voidaankin pohtia sitä velvoittaako viipymättä kirjaaminen sosiaalityöntekijöitä kirjaamaan asiat ajantasaisesti tietojärjestelmään? Jos määräajat dokumentoimiselle olisivat olemassa, saattaisivat ne velvoittaa sosiaalityötä kehittämään dokumentointikäytäntöjä siihen suuntaan, että viipymättä kirjaaminen ja dokumenttien ajantasaisuus toteutuisi käytännötyössä. Tämä velvoittaisi myös työyhteisöjä ratkaisemaan dokumentoinnin ajankäyttöön liittyvät ongelmat.

Dokumentoinnin ajankäyttö nousi selkeänä haasteena esille asiakaslähtöisen dokumentoinnin ja etenkin dokumentin sisällöllisten kriteereiden toteuttamiseen liittyvänä ongelmana. Dokumentointiin ajateltiin kuluvan paljon työaika, mutta kiireellisten työtehtävien tai suurten asiakasmäärien vuoksi sitä ei voitu toteuttaa perusteellisesti, sosiaalityöntekijöiden mielestä riittävällä tasolla. (ks. O'Rourke 2010, 187, 190, 191; Nummela 2011, 108–109, 111.) Mitä ajankäytön ongelmille voitaisiin aikuissosiaalityössä tehdä? (ks. Huuskonen 2014a, 58.) Olisiko dokumentoinnille esimerkiksi tarpeellista varata oma työpäivä, jolloin muita työtehtäviä ei olisi ja näin ollen sosiaalityöntekijät voisivat keskittyä pelkästään kirjoittamiseen? Vai tulisiko dokumentointiin asiakastapaamisen aikana alkaa panostaa enemmän, jälkeinpäin kirjaamisen sijasta? Näihin kysymyksiin vastaamiseen tarvittaisiin varmasti lisää tutkimusta, jotta löydettäisiin toimivia ratkaisuja dokumentoinnin ajankäytön haasteille.

Toisen tulosluvun mukaan asiakaslähtöisen dokumentointiin liittyi asiakkaiden osallisuus. Osallisuus jakaantui aineiston mukaan eri tasoihin. Sen nähtiin rakentuvan asiakkaiden tiedonsaantioikeudesta sekä asiakkaiden kanssa dokumentoimisesta, johon voitiin liittää dokumenttien kirjoittaminen asiakkaan kanssa sekä asiakkaiden mahdollisuus lukea ja saada itsestään kirjoitettuja asiakirjoja. (ks. Vierula 2013 281.) Informointi dokumentointikäytännöistä ja dokumentoitavista asioista koettiin tärkeänä, sillä asiakkaat harvoin tiedustelivat asiakirjoaan aikuissosiaalityössä. Dokumenttien kirjoittaminen yhdessä asiakkaiden mahdollisesti sosiaalityöntekijöiden mukaan

asiakkaiden osallistumisen dokumentointiin. Se oli sosiaalityöntekijöiden mukaan tavoiteltavaa, mutta vaikeuksien vuoksi käytännössä vaikea toteuttaa. Asiakkaan läsnä ollessa dokumentoiminen koettiin haastavaksi esimerkiksi silloin, jos tapaaminen sijoittui asiakkaan kotiin tai jonnekin muualle kuin sosiaalityöntekijän toimistoon. Ongelmana oli tietotekniset syyt, joiden vuoksi dokumentoiminen muualla kuin sosiaalityöntekijän toimistossa ei ollut mahdollista. Riittävänä koettiin, että asiakkaalle kerrottiin dokumentoinnista ja niistä asioista, mitä tapaamisen jälkeen tultaisiin kirjaamaan.

Aineistosta mukaan asiakkaat eivät yleisesti olleet aikuissosiaalityössä kiinnostuneita siitä, mitä dokumentteihin on heistä kirjoitettu. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, ettei asiakkaiden osallisuutta tukevia dokumentointikäytäntöjä ole aikuissosiaalityössä aikaisemmin hyödynnetty. Lisäksi dokumentointi voi tuntua asiakkaista hyvin kaukaiselta ja vain sosiaalityöntekijän ammattiin kuuluvalta työtehtävältä, joka ei heidän tilanteeseensa ratkaisemiseen olennaisesti vaikuta.

Toisaalta sosiaalityöntekijän avoin tiedottaminen dokumentoinnista saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, ettei asiakkailla ole tarvetta tiedustella dokumenttejaan (ks. Worsley ym. 2012, 197). Aineiston mukaan asiakkaan tiedonsaantioikeuden tukemiseen kiinnitettiin huomioita aikuissosiaalityössä. Asiakaslain 13 § informointi tietojen käsittelystä sekä 5 § asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista aineiston mukaan toetuivat, sillä haastateltavat kertoivat asiakkaalle, mitä tapaamisesta on tarkoituksena kirjata dokumentteihin sekä miten ja mihin asiakkaan tietoja käytetään, luovutetaan sekä talletetaan dokumentoimissa.

Asiakkaiden osallistuminen dokumentointiin tarvitsee toimiakseen kuitenkin asiakkaan aktiivista roolia (ks. Närhi ym. 2014, 235). Voidaan pohtia, onko asiakkaiden osallisuuden tukeminen tarpeellista dokumentoimissa, sillä asiakkaat eivät ole dokumenteista kiinnostuneita. Kaikkia osallistavia dokumentointikäytäntöjä on mahdotonta löytää, sillä asiakkaat ovat asiakassuhteessa aktiivisuudeltaan hyvinkin eri tasoisia, sekä joidenkin asiakkaiden kohdalla yhdessä dokumentoiminen on hyödyllistä, kun taas toisen kohdalla

riittävää voi olla vain dokumentoinnista kertominen. Voidaan myös kyseenalaistaa dokumentoinnin tarve osallisuuden toteuttamiseen, jos asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde on muuten tasapainoissa. (Van Aerschot 2003 635; Vierula 2017, 101–102.)

Kolmas tulosluku kuvaa asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitystä osana asiakaslähtöistä dokumentointia. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden mielipiteiden ja toivomuksien huomioiminen mahdollistui asiakkaan kohtaamiseen ja toimivaan vuorovaikutukseen panostamalla. Keskusteluun keskittyminen ja asiakkaan huomioiminen tapaamisella, dokumentoimisen sijasta, olivat sosiaalityöntekijöiden mielestä tärkeitä tekijöitä asiakaslähtöisessä dokumentoinnissa. Se mahdollisti myös asiakkaan näkemysten esiin tulemisen konkreettisissa dokumenteissa. Avoimen kohtaamisen ja toimivan vuorovaikutuksen avulla työskentelyssä lähdettiin liikkeelle asiakkaan tarpeista ja tilanteista ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettiin. (Kiikkala 2000, 117; Rostila 2001, 39; Juhila 2006, 184; Pohjola 2010, 19–20.)

Asiakaslähtöistä dokumentointia voitaisiin sosiaalityön käytännössä edistää kehittämällä sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaitoja, jotta asiakkaan kuulluksi tuleminen mahdollistuisi. Aineiston mukaan riittävää asiakaslähtöisen dokumentoinnin kannalta ei ollut kuitenkaan pelkästään toimivaan vuorovaikutukseen panostaminen, vaan asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden siirtyminen dokumentteihin. Sosiaalityöntekijän vastuulla on viime kädessä se, onko asiakkaan näkemykset ja mielipiteet tilanteestaan kirjattu dokumentteihin. Tämän huomioiminen dokumentoimissa on vuorovaikutustaitojen kehittämisen lisäksi erittäin tärkeää. (ks. Laaksonen ym. 2011, 12.)

Kuvaamani tulosluvut tuovat esille sen, että asiakaslähtöistä dokumentointia voi sosiaalityöntekijöiden näkökulman mukaan esiintyä eri tasoilla. Esittelemäni tulosluvut johtavat asiakaslähtöisen dokumentoinnin tarkastelua konkreettisista dokumentin sisällöllisistä kriteereistä kohti asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ja kuulluksi tulemistä dokumentointiprosessissa. Mielestäni tämä kuvaa hyvin asiakaslähtöisen dokumentoinnin rakentumista. Tärkeää on asiakaslähtöisyyden kannalta dokumenttien

rakentuminen sisällöltään laadukkaiksi sekä mahdollinen asiakkaan osallistuminen dokumentointiin, joka voi tarkoittaa konkreettista yhdessä dokumentoimista tai vähintään dokumentoinnista kertomista. Tärkeää on kuitenkin panostaminen asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen, jotta mahdollistetaan asiakkaan kuuluksi tuleminen, hänen näkemyksiensä ja mielipiteiden huomioiminen myös dokumenteissa. (ks. Günther 2015, 77.)

Haastatteluissa sosiaalityöntekijät toivat esille tutkielman aiheen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta. Toivon, että haastattelut saivat heidät kiinnittämään huomiota omaan dokumentointikäytäntöihinsä ja sen asiakaslähtöisyyteen sekä siihen, miten he voisivat joka päiväisessä työssään sitä toteuttaa. Jatkotutkimuksellisesti olisi mielenkiintoista saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat asiakaslähtöisyyden toteutuvan dokumentoinnin prosessissa aikuissosiaalityössä tai muualla sosiaalityössä. Nostavatko he esiin samoja näkökulmia kuin sosiaalityöntekijät vai kokevatko he asiakaslähtöiselle lähestymiselle ylipäätään tarvetta dokumentointiprosessissa. Toisaalta olisi tutkimuksellisesti mielenkiintoista osallistumalla havainnoida dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden tapaamisilla. Lisäksi mielenkiintoista olisi tutkia sosiaalityön eri osa-alueiden kuten lastensuojelun tai vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden näkökulmia dokumentoinnin asiakaslähtöisyydestä.

Lähteet

Kirjallisuus:

- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere
- Autio, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi 2015: Vammaispalvelun asiakassuunnitelmat asiakasosallisuuden rakentajina. *Janus* 23 (2), 232–238.
- Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018: Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä. 27–51.
- Eskola, Jari 2015: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS Kustannus. Jyväskylä.
- Günther, Kirsi 2015: Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.
- Humphreys, Cathy & Kertesz, Margaret 2012: 'Putting the heart back into the record'. *Personal records to support young people in care. Adoption & Fostering Journal*, 36 (1), 27–39.
- Huuskonen, Saira 2014a: Recording and use of information in a client information system in child protection work. Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Huuskonen, Saira 2014b: Dokumentointi ja tiedon käyttö asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä. *Informaatiotutkimus* 33 (2), 1–5.
- Hyväri, Susanna 2017: Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, Jari (toim.): Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu. 32–45.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Törrönen, Maritta & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki University Press. Helsinki. 138–147.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 14–47.
- Juhila, Kirsi, 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Kagle, Jill Doner & Kopels, Sandra 2008: Social work records. Third Edition. Waveland Press. Long Grove, Illinois.
- Kallinen, Kati & Pirkainen, Henna & Rautio, Susanna 2015: Sensitiivinen tutkimuksessa. Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. United Press Global. Tallinna.

- Kansa-koulu II Määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalialalla Hankesuunnitelma 30.10.2017
http://www.socom.fi/wpcontent/uploads/2016/10/Kansa_koulu_II_Final.pdf
 Viitattu 6.3.2019
- Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna 2019: TIEKARTTA 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Raportteja ja muistioita 2019:41. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Kiikkala, Irma 2000: Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveyshuollossa. Teoksessa Kiikkala, Irma & Ruotsalainen, Pekka & Nouko-Juvonen Susanna (toim.): Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammer-Paino Oy. Tampere. 112–121.
- Kiviniemi, Kari 2015: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus. Jyväskylä.
- Kivistö, Mari 2014: Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi.
- Kokko, Riitta 2018: Asiakslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 26 (2), 123–139.
- Kuula, Arja 2011: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Kuusisto, Katja & Enqvist, Eeva 2016: Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 81 (6), 655–669.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Rissanen, Sari & Saranto, Kaija 2011: Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä.
- Kärki, Jarmo & Tossavainen, Päivi & Väyrynen, Riikka 2009: Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista. Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Hakapaino. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2005: Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-kustannus. Helsinki. 159–171.
- Kääriäinen, Aino 2006: Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa: Forsberg, Hannele & Anis, Merja & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.): Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS-kustannus. Jyväskylä. 45–67.
- Kääriäinen, Aino 2016: Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa: Jouttimäki, Päivi (toim.): Vastavuoroinen Sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki.

- Kääriäinen, Aino, Leinonen, Ansa & Metsäranta Hannele 2007: Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Yliopistopaino. Helsinki.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria, & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampereen yliopistopaino. Tampere.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013: Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere. 9–16.
- Morgenshtern, Marina & Yu, Nilan 2018: Who owns the case record? Client access to case records in Canadian social work practice. *International Social Work*. 1–14.
- Murray, Suellen & Humphreys, Cathy 2014: "My life's been a total disaster but I feel privileged". *Care-leavers' access to personal records and their implications for social work practice*. *Child & Family Social Work* 19 (2), 215–224.
- Mönkkönen, Kaarina. 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.
- Niskala, Asta & Laitinen, Merja 2013: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä Vastapaino. Tampere.
- Nummela, Tuija 2011: Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014: Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22 (3), 227–244.
- O'Rourke, Liz 2010: Recording in social work. Not just an administrative task. Policy Press. Bristol.
- Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino 2015: Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus* 23 (2), 190–205.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinämäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. 11–31.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki, 19–74.
- Pyykkönen, Riikka 2012: Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Selvityksiä* 2012:2. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Raunio, Kyösti 2009: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Roose, Rudi & Mottart, Andre & Dejonckheere, Nele & Van Nijnatten, Carol, & De Bie, Maria 2009: Participatory social work and report writing. *Child & Family Social Work*, 14 (3), 322–330.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. Paino Kopijyvä Oy. Jyväskylä.

- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.
- Räsänen, Jenni-Mari 2014: Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Tampere University Press. Tampere.
- Saarenpää, Ahti 2010: Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki. 75–137.
- Schreier, Margrit 2012: Qualitative Content Analysis in Practice. Sage Publications Ltd. London.
- Silvasti, Tiina 2014: Sisällönanalyysi. Teoksessa Massa, Ilmo (toim.): Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen. Gaudeamus. Helsinki. 33–48.
- Sosiaali- ja terveysministeriön aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksessä
- Talentian sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2007: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta 2. Helsinki.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. Helsinki. Uudistettu laitos. 1.painos 2002.
- Tuori, Kaarlo & Kotkas, Toomas 2016: Sosiaalioikeus. Lakimiesliiton Kustannus.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 28.11.2019. Vastapaino.
- Van Aerschot, Paul 2003: Oikeusturva sosiaalihuollossa. Lakimies 4/2003, 619–637.
- Vierula, Tarja 2012 Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 20 (2), 149–167.
- Vierula, Tarja 2013: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 272–298.
- Vierula, Tarja 2014: Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. Janus 22 (4) 343–360.
- Vierula, Tarja 2017: Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011: Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekes. Helsinki.
- Worsley, Aidan & Mann, Tim & Olsen, Angela & Mason-Whitehead, Elizabeth 2012: Key concepts in social work practice. Sage Publications Ltd. London.

Virallislähteet:

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (EU 2016/679).

Hallintolaki (6.6.2003/434).

Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuoja-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi (HE 9/2018).

Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta (HE 72/2002).

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 10 ja 14 §:n muuttamisesta (HE 345/2014).

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi (HE 137/1999).

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi (HE 30/1998).

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621).

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731).

Tietosuojalaki (5.12.2018/1050).

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelun kysymysrunko

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Lapin yliopiston pro gradu -tutkielma aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista. Dokumentoinnilla tarkoitan tutkielmassani asiakastyössä tehtävää kirjaamista.

KOULTUS JA OHJEISTUKSET

- Oletko käynyt valtakunnallisen kirjaamisvalmennus -koulutuksen?
- Oletko käynyt muita kirjaamiseen liittyviä koulutuksia?
 - o Kerro saamastasi koulutuksesta? Millaisia valmiuksia sait koulutuksesta?
- Minkälaisia ohjeistuksia kirjaamiseen liittyen on organisaatiossasi annettu?
 - o Mitä hyötyä näistä ohjeistuksista on ollut?
- Millaista koulutusta toivot järjestettävän kirjaamiseen liittyen?

KIRJAAMINEN

- Mitä kirjaamiseen sisältyy sosiaalihuollossa näkemyksesi mukaan?
- Minkälaisia haasteita itse koet kirjaamiseen liittyen?
- Minkälaisia haasteita näet oman työyhteisösi kirjaamisessa?
- Millä tavalla organisaatiossasi on järjestetty työaika kirjaamiselle?
 - o Koetko tarvitsevasi lisää työaika kirjaamiseen? Miksi kyllä, miksi ei?
- Miten työntekijävaihdokset ovat vaikuttaneet kirjaamiseen?

ASIAKASLÄHTÖINEN KIRJAAMINEN

- Mitä asiakaslähtöisyys sosiaalihuollossa mielestäsi tarkoittaa?
- Minkälaista asiakaslähtöinen kirjaaminen mielestäsi on?
- Miten asiakaslähtöinen kirjaaminen ilmenee työssäsi?
- Minkälaisia haasteita näet asiakaslähtöisessä kirjaamisessa?
 - o Entä hyötyjä?
- Kysyvätkö asiakkaat, mitä heistä kirjataan?
 - o Millä tavalla he ovat kysyneet niistä?
- Millä tavoin mielestäsi asiakkaan ääni tulee esiin kirjaamisessa?
- Miten asiakkaalle kerrotaan asiakastietojen kirjaamisesta?
 - Esim. mitä tietoja kirjataan? minne tietoja kirjataan? miksi tietoja kirjataan?
- Miten asiakkaan asiakirjoja hyödynnetään työskentelysuhteessa?

ASIAKKAAN OSALLISUUS KIRJAAMISESSA

- Mitä asiakkaan osallisuus kirjaamisessa mielestäsi tarkoittaa?
- Puhutteko asiakkaan kanssa asiakirjoista? Luetteko asiakirjoja asiakkaan kanssa yhdessä?
 - o Jos luette, niin miksi? Jos ette, miksi?
- Kirjaatko yhdessä asiakkaan kanssa?
 - o Miksi kyllä/miksi ei?
 - o Jos kyllä, niin miten?
- Mitä haasteita ja hyötyjä asiakkaan /työyhteisön/omien kirjaustesi kannalta olisi osallistavammalla kirjaamisella?
- Minkälaisia mielipiteitä sinulla on asiakkaan mukaan ottamisesta kirjaamiseen?

Miten asiakaslähtöistä kirjaamista voisi kehittää?

Muuta esiin nostettavaa?

Tietoa haastattelusta:

Tallennan haastattelut ja muutan ne tekstimuotoon. Sitoudun tuhoamaan tallennukset tutkielman valmistumisen jälkeen. Käsittelen haastatteluja luottamuksellisesti ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaan, yksittäiset henkilöt eivät ole tunnistettavissa lopullisesta tutkielmasta. Noudatan vaitiolovelvollisuutta sekä kaupungin asettamia ohjeita.

Kiitos tutkielmaan osallistumisesta! Mikäli haluat saada työn kirjallisena, otathan yhteyttä.

Kiittäen,

Milka Koskenkorva

Lapin Yliopisto

Tutkielman ohjaajat; YTT yliopistonlehtori Kati Kallinen, HTT yliopistonlehtori Arto

Kauppi

Liite 2 Teemahaastattelun infokirje

Hei!

Teen Lapin yliopistossa sosiaalityön pro gradu -tutkielmaa, jonka aiheena on asiakaslähtöisyys sosiaalihuollon dokumentoinnissa. Tavoitteenani on tuottaa tietoa aikuisten parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä asiakaslähtöisestä dokumentoinnista.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja aineistonkeruumenetelmänä ovat sosiaalityöntekijöiden yksilöhaastattelut. Kultakin sosiaalityöntekijältä pyydetään kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Tallennan haastattelut, mutta sitoudun tuhoamaan tallennukset tutkielman valmistumisen jälkeen. Käsittelen haastatteluja luottamuksellisesti ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaan, yksittäiset henkilöt eivät ole tunnistettavissa lopullisesta tutkielmasta.

Haluaisitko tuoda esille sosiaalityöntekijän ääntäsi ja osallistua tutkimukseeni?

Haastattelu kestää noin 1-2 tuntia ja se voidaan toteuttaa työpaikallasi tai muussa sovitussa paikassa.

Jos olet halukas osallistumaan tutkimukseeni tai sinulla on tarkennettavaa tutkimukseeni liittyen, ota yhteyttä sähköpostilla tai soittamalla, niin voimme sopia ajan haastattelun toteuttamiseksi.

Ystävällisin terveisin,

Milka Koskenkorva

Lapin Yliopisto

Tutkielman ohjaajat; YTT yliopistonlehtori Kati Kallinen, HTT yliopistonlehtori Arto Kauppi