

SOSIAALIHUOLLON ASIAKASTIEDON KIRJAAMISEN TUKI EKSOTESSA

Maarit Wirman
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2022

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

| | |
|--|---|
| Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen | Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos |
| Tekijä Maarit Wirman | |
| Työn nimi Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tuki Eksotessa | |
| Oppiaine Sosiaalityö | Työn tyyppi Maisteritutkielma |
| Aika Kevät 2022 | Sivumäärä 57 |
| Ohjaaja Sosiaalityön professori Heli Valokivi | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa kirjaamisosaamisesta ja siihen liittyvästä tuesta Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tiedekunnan (Eksote) sekä lisäksi paikantaa kirjaamisasiantuntijoiden roolia organisaatiossa. Tutkielma keskittyy käsittelemään Kanta-palveluiden mukaista määrämuotoista kirjaamista, jossa kirjaamisasiantuntijoiden tuki on tärkeää. Keskeisessä asemassa tutkielmassa ovat kirjaamisasiantuntijoiden kokemukset kirjaamisen tuen tarpeesta ja ongelmakohdista Eksotessa.</p> <p>Kirjaamisasiantuntijat ovat henkilöitä, jotka on koulutettu tukemaan määrämuotoisen kirjaamisen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa sosiaalialalla sekä auttamaan henkilöstöä kirjaamisen sisällöllisissä kysymyksissä.</p> <p>Tieteenfilosofisena suuntauksena tutkimuksessa on fenomenologia, joka keskittyy ihmisten havaintoihin ja kokemuksiin perustuvaan tiedon tuottamiseen.</p> <p>Aineisto on kerätty Webropol-kyselynä Eksoten kirjaamisasiantuntijoilta, ja aineiston analyysi on toteutettu sisällönanalyysin avulla fenomenologian ohjaamana.</p> <p>Tuloksista selvisi, että määrämuotoisen kirjaamisen sisällöllisessä osaamisessa on Eksotessa vielä puutteita. Muut ongelmakohdat painottuivat kirjaamisen epätasaiseen laatuun, kokonaisuuden ymmärtämiseen sekä järjestelmäosaamiseen.</p> <p>Vaikka kirjaamisessa nähtiinkin haasteita, on esimerkiksi järjestelmien käyttöön liittyvä tuki kehittynyt Eksotessa ulkopuolisen kouluttajan tuen lisäksi vertaistuellisessa muodossa positiiviseen suuntaan.</p> <p>Jatkossa on keskityttävä asiakastiedon oikeellisuuden jatkuvaan huomioimiseen työntekijätasolla siten, että tietohuoltoa ei enää erikseen tarvittaisi, vaan tietojen oikeellisuuden ylläpito olisi luonnollinen osa asiakkaan prosessia.</p> | |
| Asiasanat: kirjaaminen, dokumentointi, tiedonhallinta, sosiaalityö, data | |
| Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopisto | |
| Muita tietoja | |

KUVIOT

| | |
|---|----|
| KUVIO 1. Vastuualue, jossa pääasiassa työskennellään. | 31 |
| KUVIO 2. Työskenteletkö vastaaja järjestämisen vai toteutuksen tehtävissä. | 32 |
| KUVIO 3. Mihin sosiaalihuollon asiakastietoa kirjataan. | 33 |
| KUVIO 4. Kuinka usein kirjaamiseen tarvitaan apua. | 33 |

TAULUKOT

| | |
|---|----|
| TAULUKKO 1. Sosiaalihuollon kirjaamisen peruseriaatteen. | 22 |
| TAULUKKO 2. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä. | 29 |
| TAULUKKO 3. Kirjaamisasiantuntijan tehtävät. | 35 |
| TAULUKKO 4. Kirjaamisen ongelmakohdat. | 37 |
| TAULUKKO 5. Kirjaamisasiantuntijoiden tukirakenteet. | 38 |
| TAULUKKO 6. Kirjaamisasiantuntijoiden tarvitsema tuki. | 39 |

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | SOSIAALIHUOLLON TIEDONHALLINTA | 3 |
| | 2.1 Mitä tieto on? | 3 |
| | 2.2 Tiedolla johtaminen | 4 |
| | 2.3 Data ja sen laatu | 6 |
| | 2.4 Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto | 7 |
| | 2.4.1 Asiakirjarakenteet..... | 8 |
| | 2.4.2 Palvelutehtävälukitus | 9 |
| | 2.5 Sosiaalityön tiedon tuottaminen | 10 |
| 3 | KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA..... | 13 |
| | 3.1 Kirjaamisen taustaa..... | 13 |
| | 3.2 Kirjaaminen ja dokumentointi | 15 |
| | 3.2.1 Asiakkaan osallisuus..... | 17 |
| | 3.2.2 Kirjaamisen eettisyys | 19 |
| | 3.3 Asiakastietojen ensi- ja toissijainen käyttö sekä määrämuotoinen kirjaaminen | 20 |
| | 3.4 Kirjaamisasiantuntijat..... | 22 |
| 4 | TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA METODOLOGISET VALINNAT..... | 24 |
| | 4.1 Tutkimustehtävä | 24 |
| | 4.2 Metodologia | 25 |
| 5 | AINEISTO JA AINEISTON ANALYYSI..... | 26 |
| | 5.1 Aineistona Webropol-kysely | 26 |
| | 5.2 Sisällönanalyysin teoreettinen kuvaus..... | 27 |
| | 5.3 Sisällönanalyysin toteuttaminen..... | 28 |
| 6 | TULOKSET | 31 |
| | 6.1 Taustatiedot | 31 |
| | 6.2 Kirjaamisasiantuntijoiden kokemuksia tehtävästään..... | 34 |
| | 6.3 Kirjaamisen ongelmakohdat Eksotessa | 35 |
| | 6.4 Kirjaamisasiantuntijoiden tukirakenteet | 38 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA..... | 41 |
| | 7.1 Tutkimuksen eettisyys..... | 41 |
| | 7.2 Tutkimuksen luotettavuus..... | 42 |
| | 7.3 Johtopäätökset | 42 |

| | |
|--------------------|----|
| 7.4 Pohdinta | 45 |
| LÄHTEET | 48 |

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje kirjaamisasiantuntijoille

Liite 2. Webropol-kysely

Liite 3. Opinnäytetyön tietosuojailmoitus

1 JOHDANTO

Tutkielmani käsittelee sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tukea Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Eksote) kirjaamisasiiantuntijoiden näkökulmasta. Kiinnostus aiheeseen on syntynyt työtehtävien kautta. Työskentely sosiaalihuollon tiedonhallinnan asiantuntijana sekä kirjaamisasiiantuntijana on innostanut kirjaamiskäytäntöjen kehittämisen pariin. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, miten sosiaalityön ammattilaiset kokevat määrämuotoisen kirjaamisen vaikuttavan omaan työhönsä.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen tarkoittaa sitä, että tietoja viedään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin ammattilaisen toimesta. Sosiaalihuollossa käytetään kirjaamisesta myös termiä dokumentointi. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2021.) Tässä tutkielmassa termejä käytetään synonyymeina.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) astui voimaan 1.11.2021. Laki vaikuttaa muun muassa asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn, luo sosiaalihuollon palvelunantajille liittymisvelvoitteen Kanta-palveluihin sekä tukee sote-palvelujen tuottamista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitokset tulevat antamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevia määräyksiä ja niiden valmistelu on jo alkanut. Määräyksiä valmistellaan esimerkiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista sekä asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021a). Nämä tiedot ja varsinkin niiden oikeellisuus vaikuttavat muun muassa päätöksentekoon. Kanta-palvelujen käyttö edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta määrämuotoisen kirjaamisen perusteiden, kansallisten toimintamallien ja -tapojen hallintaa. Ammattilaisten on tärkeää ymmärtää mitä tietoja heidän täytyy kirjata, sillä palvelujen kehittämisen, arvioinnin ja päätöksenteon edellytys on laadukas data. Datalla tarkoitetaan koneluettavaa tietoa (Finto 2018). Data itsessään ei synny tyhjästä vaan sitä tuottaa jokainen työntekijä, jokainen kirjaus ja jokainen kirjaamiseen liittyvä valinta asiakastietojärjestelmässä. Arjen kirjaamistyö on siis osaltaan datan tuottamista ja jokainen sosiaalihuollon ammattilaisen tekemä merkintä asiakastietojärjestelmään vaikuttaa datan laatuun.

Kirjaamisiasiantuntijat ovat työyhteisöjen moniosajia, jotka tuntevat kirjaamisen merkityksen, sisältöön ja arkistointiin liittyvät toimintatavat sekä lainsäädännön. He auttavat ja neuvovat henkilöstöä kirjaamiseen liittyvissä asioissa, valmentavat työyhteisöjä, edistävät valtakunnallisten toimintatapojen käyttöönottoa sekä tuottavat esihenkilöille tärkeää tietoa ongelmakohdista kirjaamisen näkökulmasta. Jokaisen kirjaamisiasiantuntijan rooli ja tehtävä rakentuu organisaation tarpeiden mukaan. Tehtävänkuvaa vaikuttavat oman organisaation resurssit sekä organisaatorakenne. (Vasso; Kirjaamisiasiantuntijan käsikirja 2021.) Eksotessa kirjaamisiasiantuntijat toteuttavat tehtävänsä oman työnsä ohella, mutta muissa organisaatioissa saattaa olla erilaisia käytäntöjä.

Tutkielma koostuu kirjaamisiasiantuntijoiden tehtävän kuvaamisesta ja ongelma-kohtien esiin tuomisesta, jonka myötä saadaan tietoa lisätuen tarpeesta Eksotessa. Laaja näkökulma liittyy tiedonhallintaan sosiaalihuollon palveluissa. Aihe on ajankohtainen sillä sosiaalihuollon kirjaaminen tulee kokemaan suuria muutoksia lähivuosina, kun kirjaamisen käytäntöjä tullaan yhtenäistämään valtakunnallisesti. Tämä työ on jo aloitettu joillain alueilla kuten esimerkiksi Etelä-Karjalassa, jossa on siirrytty määrämuotoiseen kirjaamiseen. Käyttöön on tulossa uusi asiakastietojärjestelmä, SosiaaliLifecare, jonka myötä kirjaamisiasiantuntijoiden työntekijöitä tukeva työ muodostuu entistä tärkeämmäksi. Tärkeää on myös saada näkyväksi se millaista tukea kirjaamisiasiantuntijat työntekijöille tarjoavat ja millaisia rakenteita heille itsellään on saatavilla oman tehtävänsä tueksi sekä millaista tukea he itse katsovat tarvitsevänsä. Tutkielma selvittää lisäksi kirjaamiseen liittyviä ongelma-kohtia Eksotessa. Tutkielma jatkaa Eksoten Joukkuepeliä-hankkeen osa-alue kahden, "Tiedolla johtaminen ja ohjauksen kehittäminen sekä datan laadun parantaminen 1.1.2020–31.12.2021" aloittamaa kirjaamisiasiantuntijoiden tehtävän vahvistamista organisaatiossa.

Tutkielma etenee teoreettisen viitekehyksen ja käsittelyn määrittelyn kautta aineiston analyysiin, tuloksiin ja johtopäätöksiin. Toisessa luvussa lähestytään sosiaalihuollon tiedonhallintaa keskeisten käsitteiden kautta. Tieto, data ja sen laatu, tiedolla johtaminen sekä sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto määritellään ja niiden lisäksi sosiaalihuollon tiedon tuottamista käsitellään niin asiakkaan, työntekijän kuin rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Luvussa sivutaan myös uusia teknologioita, kuten esimerkiksi tekoälyä. Kolmas luku keskittyy sosiaalihuollon asiakastietoon ja sen kirjaamiseen käsittelemällä aluksi kirjaamisen taustaa, kirjaamista ja dokumentointia itsessään sekä niiden suhdetta asiakkaan osallisuuteen ja eettisyyteen. Luvun lopuksi avataan määrämuotoista kirjaamista sekä kerrotaan kirjaamisiasiantuntijoista. Tutkimustehtävästä sekä metodologisista valinnoista kerrotaan luvussa neljä, luku viisi sisältää aineiston analyysin teoreettisen kuvauksen ja aineiston analyysin. Tutkielman tulokset esitellään luvussa kuusi ja johtopäätökset sekä pohdinta rakentuvat lukuun seitsemän.

2 SOSIAALIHUOLLON TIEDONHALLINTA

2.1 Mitä tieto on?

Tieto on laaja käsite. Yleisesti käytetty tiedon jäsennostapa on tiedon eri tasojen kuvaaminen. Kolme tasoa ovat data, informaatio sekä tietämys. Data määritellään rakenteettomaksi tosiasiaksi ja koneluettavaksi tiedoksi. Informaatio on rakenteellista dataa, jota on mahdollista hyödyntää esimerkiksi analyyseissa. Tietämys eroaa näistä kahdesta olemalla inhimillistä, kokemukseen perustuvaa tietoa. Tiedon tasojen lisäksi toinen yleinen jäsennostapa on hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon välillä. Hiljainen tieto syntyy kokemuksesta, ja on osin tiedostettua, osin tiedostamatonta. Se voidaan nähdä intuition ja osaamisena. Hiljaisen tiedon sanoiksi pukeminen saattaa olla vaikeaa, joten sen siirtäminen henkilöltä toiselle on haasteellista. Eksplisiittinen tieto on useimmiten kirjallisesti ilmaistua tietoa, jota voidaan tallettaa ja siirtää ilman vaikeuksia. Esimerkiksi kielet ja matemaattiset ilmaisut ovat tällaisen tiedon ilmaisuvälineitä. Kaikki tiedon tasot täydentävät toisiaan siinä, miten tiedon käsitettä voidaan jäsentää. (Laihonen, Hannula, Helander, Ilvonen, Jussila, Kukko, Kärkkäinen, Lönnqvist, Myllärniemi, Pekkola, Virtanen, Vuori & Yliniemi 2013, 17–18; Finto 2018.)

Tieto on resurssi siinä missä aineellinenkin resurssi. Tietoa on siis myös turvattava. Teknisten turvaratkaisujen lisäksi tietoturvasuuteen kuuluu johtamiseen liittyviä elementtejä, jotka kaikkien työntekijöiden on ymmärrettävä. Nämä elementit liittyvät tietoresursseihin ja tarkemmin riskeihin, joka organisaatioille syntyvät tietoresurssien mahdollisesta menettämisestä. Koko henkilöstön on sisäistettävä tiedon merkitys organisaatioille sekä myös tiedon menettämiseen liittyvät riskit. Tietoresurssit ovat organisaatioille arvokkaita ja niiden mahdollisen menettämisen tai sen väärin käsiin joutumisen merkitys organisaation toiminnalle on johdossa otettava vakavasti. (Laihonen ym. 2013, 21.)

Rytilän (2011, 195) tutkimuksen mukaan tiedolla on tärkeä merkitys organisaation toiminnalle. Uuden tiedon luominen on yleisesti nähty organisaation menestyksen takaajana mutta helposti unohdetaan, ettei kaikki uusi tieto takaa onnistumista toiminnan kehittämisessä, jos tietoa ei osata hyödyntää. Muutosvastarinta koettiin haitalliseksi toiminnan suunnittelussa ja varsinkin julkisella sektorilla jäykkyys vaikeuttaa tiedon uusiokäyttöä. Kyvykkyys, innovatiivisuus, kyky nähdä olemassa olevan tiedon uusia käyttökohteita, löytää tiedosta uusia näkökulmia ja hyödyntää niitä ovat onnistumisen tekijöitä, mutta julkisten organisaatioiden liian pitkistä komento- ketjuista, joissa tieto hukkuu tai muuttuu matkalla, on tullut ongelma. (Rytilä 2011, 195.)

Julkisten organisaatioiden toimintaympäristöissä tietoa on suuri määrä. Tiedot ovat kuitenkin hajallaan useissa eri tietojärjestelmissä ja tietokannoissa. Olemassa olevan tiedon saatavuus on heikkoa ja se puolestaan vaikeuttaa johtamisessa tarvittavan tiedon saatavuutta. Pirstaleisen ja yksittäisen tiedon tarve muuttuu kokonaisuuksien hallinnaksi, joista analysoidaan johtamistietoa. Asiantuntijat pohtivatkin onko saatu tieto riittävän luotettavaa palvelutoiminnan suunnitteluun sekä johtamiseen. (Rytilä 2011, 196.) Tietoa on siis paljon ja sen hallinta on välttämättömyys. Esimerkiksi asiakas- ja potilastietojen tiedonhallintaa säädellään useissa eri laeissa sekä asetuksissa, kuten esimerkiksi Euroopan unionin tietosuojasetuksessa (2016/679), tietosuojalaisissa (1050/2018), laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), asetuksessa potilasasiakirjoista (298/2009), arkistolaisissa (831/1994), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), terveydenhuoltolaisissa (1326/2010) sekä laissa sähköisestä lääkemääräyksestä (61/2007). (Sosiaali- ja terveysministeriö a.)

2.2 Tiedolla johtaminen

Tiedolla johtaminen kehittyi Jalosen (2015, 42–43) mukaan alkujaan resurssiperustaisesta ajattelusta (resource-based view) jonka Edith Penrose muotoili teoksessaan *The Theory of the Growth of the Firm* (1959). Vaikka Penrosen resurssiperustaista näkemystä on kritisoitu muun muassa Rugmanin ja Verbeken (2002) artikkelissa, oli Penrose ensimmäisenä yhdistämässä resurssien johtamisen organisaation kilpailuetuun, strategiaan sekä kasvuun. Penroselle tieto oli vain resurssi muiden joukossa. Nykyään on siirrytty resurssiperustaisesta ajattelusta tietoperustaisen ajattelun suuntaan (knowledge-based view), joka perustuu Grantin ja John-Christopher Spenderin vuonna 1996 julkaisemien artikkelien ajatuksiin siitä, että organisaation kilpailuetu perustuu vaikeasti kopioitaviin tietoresursseihin. Organisaation johdon tehtävä onkin koordinoita prosesseja, joiden avulla tietokeskeisissä organisaatioissa integroidaan

tuotteita ja palveluja. (Jalonen (2015, 42–43.) Jalonen (2015, 47) kirjoittaa myös, että Chun Wei Choon (1996) mukaan organisaatioiden tiedon tarve voidaan jakaa kolmeen osaan. Ensinnäkin etsiäkseen ja arvioidakseen valintoja sekä tehdäkseen päätöksiä. Toiseksi tulkitsemaan toimintaympäristössä vaikuttavia tekijöitä ja ilmiöitä. Kolmanneksi uuden tiedon luomiseen ja innovaatioihin. (Jalonen 2015, 47.)

Mannermaan (2013, 4) mukaan tiedolla johtaminen on käsitteenä yleistynyt. Sillä tarkoitetaan toiminnan ohjaukseen pyrkivää toimintatapaa, jossa keskiössä on kerätyn tiedon jalostaminen ja sen hyödyntäminen toiminnassa sekä päätöksenteossa. Päätöksentekoa tukevaa hyötyä syntyy esimerkiksi talouden ja suoritteiden johtamisessa ja prosessien tehostamisessa. Erilaisia tiedolla johtamisen välineitä ja malleja kehitellään organisaatioissa jatkuvasti, perustekijöinä toiminnan kehittämisessä ovat tulosten bench marking ja mittaaminen, mutta yhtä tärkeää on parhaiden käytäntöjen ja tiedon avoin jakaminen. (Mannermaa 2013, 4.) Ryttilän (2013, 196) mukaan tieto ei kuitenkaan ole johdettavissa, vaan pitäisi johtaa asiantuntijoita, joiden hallussa tarvittava tieto on.

Tiedolla on merkitystä ainoastaan, jos sitä hyödynnetään. Tiedolla johtaminen perustuu ajoitukseltaan tarkan ja virheettömän tiedon keräämiseen, analysointiin ja hyödyntämiseen. Tämä edellyttää käytettävissä olevan erilaisia menetelmiä, mittaritietoja, prosesseja ja järjestelmiä toiminnan arviointia ja ohjaamista varten sekä käytäntöjä, jotka mahdollistavat ja tukevat tiedon käsitteellistämistä, välittämistä, reflektointia ja uuden tiedon muodostamista. Näiden toimien käyttöönotto vaihtelee sen mukaan, onko kyse strategisesta johtamisesta, suorituksen johtamisesta vai osaamisen johtamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 32–33.)

Tiedolla johtamisella pyritään vähentämään puutteellisesta informaatiosta syntyvää epävarmuutta sekä hallitsemaan runsaasta informaatiosta ja/tai toimintatilanteen monimutkaisuudesta syntyvää monitulkintaisuutta. Tiedon sujuva liikkuminen, keskenään keskustelevat järjestelmät ja datan entistä parempi hyödyntäminen ovat keinoja julkisten palvelujen tuottavuuden ja vaikuttavuuden lisäämiseen. Jotta näin tapahtuisi on siirryttävä reaktiivisesta ja hitaasta toiminnasta proaktiiviseen ja tosikaista tapahtuma- ja prosessidataa käyttävään johtamiseen. Yksinkertaisimmillaan tiedolla johtamisessa on kyse toiminnasta syntyvän tiedon (esimerkiksi palvelun kustannukset) ja toimintaan vaikuttavan tiedon (esimerkiksi palvelukysyntä) yhdistämisestä niin, että lopputulos kuljettaa organisaatiota haluttuun suuntaan. Riippumatta kontekstista tavoite on siis olennaisen tiedon erottaminen epäolennaisesta. On hyvä muistaa, ettei kaikki tieto kuitenkaan ole toiminnan kannalta merkityksellistä. (Jalonen 2015, 40–41.)

Tiedon käyttäminen varioi Ryttilän (2011, 207) tutkimuksen mukaan laajasti johtamistasoista riippuen. Johtajien kyky oleellisen tiedon muodostamiseen on vaihtelee-

vaa. Olemassa olevia tietomääriä ei hyödynnetä tarpeeksi johtamis- sekä suunnittelu-työssä, sillä usein ei pystytä ratkaisemaan miten tietoa ja informaatioita tuotetaan käyttäjille. Ryttilä näkee myös, ettei tiedon louhintaa osata hyödyntää, mutta tiedon hyödynnettävyys toisaalta kasvaa merkittävästi, mikäli järjestelmätason tiedon tuottamiseen on mahdollista resursoida riittävästi. (Ryttilä 2011, 207.) Myös tutkimusnäytön käyttö on edelleen haasteena kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla, ja yli kaksi kolmasosaa tehdyistä uudistuksista ja toimista katsotaan epäonnistuneiksi. Organisaatiossa tapahtuva johtaminen tunnustetaan yhä useammin painoarvoltaan suureksi vaikuttavaksi tekijäksi, mikä käytännössä ohjaa tutkimusnäytön hyväksyntää ja käyttöä. (Gifford, Squires, Douglas, Angus, Ashley, Brosseau, Craik, Domecq, Egan, Holyoke, Juergensen, Wallin, Wazni & Graham 2018, 2.)

Kirjaaminen ja dokumentointi liittyvät vahvasti tiedolla johtamiseen, sillä sosiaalihuollon vaikuttavuustiedot sekä asiakas- ja asiantuntijatiedot välittyvät poliittiseen ja hallinnolliseen päätöksentekoprosessiin. Asiakastyössä syntyvää perustietoa tarvitsevat esimerkiksi asiakkaiden ja asukkaiden palvelujen ostosta päättävät ja niitä tuottavat henkilöt, kuten johtajat, viranomaiset sekä lisäksi tutkijat. (Kuusisto-Niemi 2016, 84.)

2.3 Data ja sen laatu

Aineettomaan pääomaan liittyvä ymmärrys ja sen vaikutus organisaation suorituskykyyn on lisääntynyt. Tiedolla johtaminen on keskeinen tekijä organisaatioiden aineettoman pääoman kasvattamisessa. Organisaatioilta edellytetään tiedollista resurssia asiakkaiden tarpeista, käyttäytymisestä sekä palveluiden käytöstä. Tieto yksin ei kuitenkaan riitä, vaan organisaation on myös osattava hyödyntää ja analysoida tietoa. (Mannermaa 2013, 1.)

Data itsessään on koneluettavassa muodossa olevaa tietoa, jota voidaan parantaa esimerkiksi rakenteistamalla (Finto 2018). Laihonen kumppaneineen (2015, 19–20) mainitsee organisaatioiden datan olevan hyvin usein heikkolaatuista. Data voi esiintyä muodossa, jota ei voida hyödyntää ja siinä saattaa olla virheitä tai ristiriitaisuuksia. Jotta virheellisen datan ja informaation korjaamiseen vaadittavaa työmäärää voitaisiin vähentää, organisaatioiden on pyrittävä muodostamaan käytänteitä ja malleja datan laadun ja oikeellisuuden takaamiseksi. Käytänteiden määrittäminen sekä annettujen ohjeiden noudattamisen seuranta on edellytys sille, että organisaation käytössä on oikeaa ja laadukasta dataa tukemaan päätöksentekoa. (Laihonen ym. 2015, 19–20.)

Data voidaan luokitella kolmeen tyyppiin. 1) Strukturoitu data, joka koostuu mitattavien kohteiden yhdistelmistä tai yleistyksistä. Relatiotaulukot ja tilastotiedot

edustavat yleisintä strukturoitua tietotyyppiä. 2) Strukturoimaton data, joka on tyyppillisesti sanallista tietoa. Esimerkki strukturoimattomasta datasta on kyselylomake, joka sisältää avoimia kysymyksiä. 3) Puolistrukturoitu data, joka on rakenteeltaan joustavaa. Sitä voidaan kutsua myös kaavamaiseksi tai itsekuvailevaksi dataksi. (Battini, Cappello, Francalanci & Maurino 2009, 9.)

Datan on oltava luotettavaa, mutta sosiaalityön tietojärjestelmiin kohdistuvien tutkimusten mukaan järjestelmien kehittäminen on noudattanut pääasiassa hallinnon näkemyksiä, jotka ovat usein olleet ristiriidassa sosiaalityön käytännöstä nousevien tarpeiden kanssa. Tietojärjestelmien on katsottu vaikuttavan negatiivisesti sosiaalityöntekijöiden tapaan toteuttaa perinteistä sosiaalityötä, jolloin sosiaalityöntekijät eivät ole käyttäneet järjestelmiä toivotulla tavalla. Tietojärjestelmiin tallennettu data on tällöin eheyden ja luotettavuuden suhteen uhattuna. Sosiaalialalla syntyvä monimuotoinen tieto ei aina sovi tietojärjestelmien luokitukseen. Sosiaalityön perusta on asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeen arviointi, ja arvioinnin tekemiseen vaaditaan tiedon yhteensovittamista. Tukea arviointiin ei tietojärjestelmistä kuitenkaan riittävästi saa, ja esimerkiksi monialaisessa yhteistyössä kerätty tieto ja tiedonkulku edellyttävät nykyistä parempia teknologisia ratkaisuja. (Salovaara 2021, 135.) Terveystieteiden tutkimusten tilanne ei ole sen parempi. Esimerkiksi Sage Growth Partnersin toteuttamassa kyselyssä Yhdysvalloissa yli puolet kyselyyn vastanneista sadasta terveydenhuollon päättävässä asemassa olevasta henkilöistä katsoi, että saatavilla olevien tietojen laatu on huonoa ja heikentää kykyä tehdä päätöksiä. Tietojen huono laatu myös vaikeuttaa kykyä tunnistaa puutteita hoidossa ja täyttää laatuvaatimuksia. Suomessa vastaava kysely tehtiin Feedback Groupin toimesta 51 vastaajalle ja kyselyssä selvisi, että vain 41 prosenttia vastaajista pitää potilastietojärjestelmän tietoja täysin riittävinä kehittämistoimiin. Toisaalta jopa 19 prosenttia katsoo, ettei saa potilastietojärjestelmästä lainkaan apua kehittämistehtäviin. (Sage Growth Partners 2021, 6; Inter Systems 2021, 7.) Molempien maiden vastauksissa näkyvät ongelmat saatavilla olevan datan laadussa. Dataan perustuvia päätöksiä ja toimenpiteitä ei voida tehdä onnistuneesti datan ollessa puutteellista tai huonolaatuista.

2.4 Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on osa valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita eli Kanta-palveluita. Arkiston käyttöönotto alkoi vuonna 2018 ja liittyminen arkistoon on ollut viime aikoihin saakka vapaaehtoista. Tilanne on kuitenkin muuttunut. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) säättää sosiaalihuollon palvelunantajien liittymisvelvollisuudesta Kanta-

palvelujen käyttäjiksi. Liittymisvelvollisuus koskee julkisia sosiaalihuollon palveluntantajia 1.9.2024 alkaen, mutta viimeistään vuoden 2026 alkuun mennessä. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien liittymisaikataulu on viimeistään vuoteen 2026 mennessä. Kaikki asiakirjat, jotka syntyvät arkistoon liittymisen jälkeen on tallennettava Kanta-arkistoon. Tulevaisuudessa kansalaisten on mahdollista nähdä omat sosiaalihuollon asiakasasiakirjansa sekä tehdyt sosiaalihuollon kirjaukset Omakannan kautta, ja niitä voidaan luovuttaa myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisille toimijoille. (Lehmuskoski, Suhonen, Häkälä, Taina, Ailio, Korhonen, Inget, Väyrynen, Mäki-Korte & Virtanen 2021, luku 1.) Myös rekisteritietojen keruuseen on tulossa muutoksia, asiakkuustietoja kootaan sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta vuodesta 2023 alkaen, mikäli palveluntuottaja on jo liittynyt sosiaalihuollon arkiston käyttäjäksi. Tietosisältöjen määrittelyä ja kirjaamisohjeita tullaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta yhtenäistämään. Yhtenäisesti kirjattu tieto tukee myös tilastojen ja rekisterien tiedon parempaa laatua. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

Kanta-palvelujen käyttöönotto sosiaalihuollossa merkitsee suurta muutosta sosiaalialan ammattilaisille. Käyttöönotto edellyttää tiedon tuottamista yhtenäisessä rakenteellisessa muodossa. Sosiaalihuollossa suurimmat muutokset koskevat toimintaja kirjaamistapoja sekä asian- että asiakkuudenhallintaa. Lähitulevaisuudessa sosiaalihuollon asiakastiedon hyödyntäminen laajenee asiakastyön lisäksi myös entistä enemmän raportointiin ja kehittämistyöhön. Se, että voidaan toteuttaa sosiaalihuollon asiakastietoon perustuvaa sosiaalityön tutkimusta tai hyödyntää tietoa tilastoissa ja seurannassa, edellyttää kansallisesti yhteneväistä rakenteellista tietoa. (Hujanen, Kinnunen, Ailio & Koivumäki 2021, 362, 368.)

2.4.1 Asiakirjarakenteet

Asiakasasiakirjat kuvaavat sosiaalihuollon palvelujen kannalta tarpeellisia asiakastietoja. Näitä ovat sosiaalihuollon asiakkaaseen, elämäntilanteeseen ja palveluun liittyvät tiedot, jotka ovat perusteena sille, että sosiaalipalveluja ja -etuuksia voidaan myöntää, arvioida ja seurata. Jokainen sosiaalipalveluissa syntyvä, asiakasta koskeva asiakasasiakirja tullaan tallentamaan sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon yhdenmukaisella tavalla. Asiakirjarakenteet on laadittu sosiaalihuollon ammattilaisten tueksi ja niillä kuvataan mitä tietokenttiä kukin asiakirja sisältää sekä missä järjestyksessä ne ovat. Asiakasasiakirjarakenteiden tarkoitus on kuvata sosiaalihuollon ammattilaisten tietotarpeita. (Ailio & Häkälä 2019, luku 1-3.) Sosiaalihuollon valtakunnallisia asiakirjarakenteita hyödynnetään sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä ja Kanta-palveluissa (Sosmeta).

Kirjaamista ohjataan asiakirjarakenteiden avulla. Asiakasasiakirjalaki (254/2015) ja substanssilainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä lastensuojelulaki (417/2007) velvoittavat kirjaamaan tietyt tiedot tiettyihin asiakirjoihin.

Asiakasasiakirjarakenteilla kuvataan ne tietokentät, mitä kukin asiakirja sisältää. Rakenteiden kontekstiedot ohjeistavat, missä sosiaalihuollon palvelutehtävissä tai minkä sosiaalipalvelun yhteydessä asiakirjoja on mahdollista käyttää. Kaikki asiakirjarakenteet ovat jotain asiakirjatyyppejä, esimerkiksi päätöksiä, hakemuksia, tai ilmoituksia. Tilanteesta riippuu mitkä tiedot ovat riittäviä ja tarpeellisia. Asiakirjaa kirjoittavan työntekijän harkittavaksi jää, mitkä kentät asiakirjasta täyttää pakollisten kenttien lisäksi. (Lehmuskoski ym. 2021 luku 9, luku 10.2.) Arajärvi ja Strömberg-Jakka (2019) kirjoittavat lehtiartikkelissaan asiakirjarakenteiden tukevan määrämuotoista kirjaamista ja auttavan työn näkyväksi tekemisessä. Yhtenäisten asiakirjarakenteiden avulla on mahdollista saada vertailukelpoista tietoa sosiaalihuollon asiakkuuksia ja palveluista myös toissijaiseen käyttöön, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas- ja rekisteritietoja voidaan käyttää myös muussa kuin ensisijaisessa käyttötarkoituksessa. (Arajärvi & Strömberg-Jakka 2019.)

2.4.2 Palvelutehtäväluokitus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on antanut määräyksen sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Palvelutehtäväluokitus on olennainen sosiaalihuollossa. Määräys pohjautuu valtuutussääntöksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 22 § perusteella. Jokaisessa sosiaalihuollon asiakasasiakirjassa on oltava tieto siitä, mihin palvelutehtävään kyseinen asiakasasiakirja liittyy. Tämän lisäksi kaikki sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyn käyttöoikeudet perustuvat sosiaalihuollon palvelutehtäviin. Sosiaalihuollon käyttöoikeusmääräyksen pyrkimys on varmistaa se, että asiakkaan asiakastietoja käsittelevät vain ne työntekijät, joilla on siihen perusteltu syy. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 116.)

Sosiaalihuollon palvelutehtäviä on seitsemän ja niillä tarkoitetaan tuen tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen kokonaisuutta. Palvelutehtäviin sisältyy erilaisia palveluja:

- Iäkkäiden palvelut, jotka pyrkivät edistämään ja tukemaan iäkkäiden henkilöiden toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista.
- Lapsiperheiden palvelut, jotka tukevat lapsiperheitä sekä edistävät lasten yksilöllistä kasvua.
- Lastensuojelu, joka pyrkii turvaamaan lasten ja nuorten oikeutta turvalliseen kasvuympäristöön.
- Perheoikeudelliset palvelut, jotka turvaavat lasten sekä puolisoitten oikeutta huoltoon ja elatukseen sekä tukevat perheitä ristiriitatilanteissa.

- Päihdehuolto, joka pyrkii ehkäisemään ja vähentämään päihteiden ongelmakäyttöä sekä vahvistamaan päihteiden ongelmakäyttäjien toimintakykyä ja turvallisuutta.
- Työikäisten palvelut, jossa tavoitteena on työikäisten asiakkaiden elämänhallinnan tukeminen, avustaminen työhön, toimeentuloon ja opiskeluun liittyvissä asioissa sekä eriarvoisuuden vähentäminen.
- Vammaispalvelut, jonka tehtävä on edistää vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuudesta johtuvia esteitä. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi ei ole mahdollista liittyä ilman palvelutehtäväluokituksen käyttöönottoa. (Kanta 2021b, luku 6.2.)

2.5 Sosiaalityön tiedon tuottaminen

Sosiaalityön tulisi pohjata tutkittuun tietoon, Kivipellon ja Saikkosen (2021, 313) mukaan sosiaalityötä ohjaavat lainsäädäntö, normit ja juridiset säännöt, mutta tiedon hyödyntäminen on vähäistä. Vaikka kiinnostusta työn kehittämiseen on olemassa, ei esimerkiksi arviointitiedon hyödyntämiseen ole käytössä toimivia menetelmiä. Kun sosiaalityön vaikuttavuutta arvioidaan, päättäjien on pystyttävä ohittamaan yksinomaan kustannuksiin kiinnittyminen, josta seuraa usein vain säästötoimenpiteitä. Vaikuttavuuden arviointi tarvitsee tietoa siitä, miten palveluiden avulla tuetaan kansalaisten hyvinvointia, vähennetään eriarvoisuutta ja syrjäytymistä, ehkäistään sosiaalisten ongelmien syvenemistä ja tuotetaan tietoa yhteiskunnan epäoikeudenmukaisista rakenteista. Tiedon tuotanto ja tietokäytännöt eivät koskaan ole neutraaleja tai objektiivisia valintoja. Sosiaalityössä tietoa muodostuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisissä tapaamisissa, ja asiakkaan tuottamalla tiedolla on suora vaikutus siihen, miten kuntapäättäjät sosiaalitoimen resursseista päättävät. Kunnallinen päätöksenteko vaikuttaa siis suoraan niihin olosuhteisiin, joissa sosiaalityötä tehdään. Mikäli asiakkaiden tuottamaa tietoa, kuten esimerkiksi asiakkailta saatavaa palautetta tai tavoitteiden toteutumista ei tehdä näkyväksi ja se jää vain hiljaiseksi tiedoksi sosiaalityöhön, ei sitä ole päätöksentekijöille olemassa. Tietoa muodostuu lisäksi asiakastietojärjestelmissä, missä ne jalostuvat tiedoksi silloin kun informaatiota käsitellään ja tulkitaan. Esimerkiksi asiakastyössä muodostuva informaatio on varsinaista tietoa vasta kuin se on käsitelty ja tulkittu. Lisäksi kaiken arviointitiedon hyödyntäminen edellyttää analysointia. Arviointitietoa on esimerkiksi asiakaslaute. (Kivipelto & Saikkonen 2021, 313–314, 316.)

Tiedon tuottamisen johtaminen voidaan nähdä prosessina, jossa olemassa oleva hiljainen tieto ensin käsitteellistään ja sitten jalostetaan yhteiseksi toimintatavoiksi,

sekä toisaalta jo käsitteellistetyn ja järjestelmiin tallennetun tiedon hyödyntämisenä ja hallintana. Hiljainen tieto on käytännön tietotaitoa ja jokaisen työntekijän työuran kokemuksiä sekä oppeja. Hiljaisen tiedon käsitteellistäminen antaa mahdollisuuden välittää, reflektoida ja arvioida tietoa sekä yhdistää sitä muuhun tietoon. Hiljainen tieto ei ole tavoiteltava tila työyhteisössä, sillä tiedon tulisi kulkea vapaasti organisaation sisällä. Tietojärjestelmien tarkoitus on toimia suunnittelun ja päätöksenteon tukena tuottamalla tietoa ja mahdollistamalla tiedon hallinnan ja hyödyntämisen. Vaikka teknologian osuus on suuri, ei se vähennä henkilökohtaisen vuorovaikutuksen merkitystä sosiaalihuollon tiedonmuodostuksessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 32–33.)

Sosiaalihuollossa tietoa tuotetaan myös rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin kautta. Tätä asiakasrajapinnasta saatavaa tietoa käytetään esimerkiksi toiminnan kehittämiseen sekä toimenpiteiden kohdentamisen välineenä (Lyly 2016, 10). Hirvosen, Kilpeläisen, Piiraisen, Surakan, Tantun ja Tuikan (2021, 8) mukaan rakenteellinen työ koostuu mikrotasolla (asiakkaat, työntekijät) sekä mesotasolla (organisaatiot, asiakasryhmät) asiakkailta kerätystä informaatiosta ja sen rakentumisesta tiedoksi. Lisäksi rekisteritietojen analysointi muodostaa makrotason tietoa. Yhdenmukaista informaatiota on helppo kuvata ja analysoida. Informaation jäsentyminen tiedoksi antaa mahdollisuuden vaikuttaa päätöksentekoon. Ongelmat informaation tiedoksi rakentumisen suhteen ovat pääasiassa olleet käytäntöön liittyvien menettelytapojen pulmia. (Hirvonen ym. 2021, 8.) Kuusisto-Niemi (2016, 94–95) katsoo, että sosiaalityön tiedonmuodostus on oleellinen tekijä tiedonhallinnan tutkimuksessa. Kotimainen tutkimus on jaettavissa kolmeen osaan tai teemaan: 1) sosiaalityöntekijän tietoa koskevaan, 2) työn dokumentointia ja sen edellytyksiä, vaatimuksia ja merkitystä koskevaan ja 3) näihin perustuvaa päätöksentekoa varten tehtyjä aineistoja koskevaan tutkimukseen. Sosiaalityön tutkimuksessa teemojen välistä selkeää erottelua ei toteuteta, eli jako on keinotekoinen, mutta se auttaa silti jäsentämään kokonaisuutta. (Kuusisto-Niemi 2016, 94–95.) Hujasen, Kinnusen, Ailion ja Koivumäen (2021, 368) artikkelin mukaan kirjaamisosaaminen ja sen kehittäminen on keskeinen tekijä sosiaalihuollon tiedon tuotannossa. Laadukas kirjaaminen edellyttää, että kirjaamisen koulutukseen panostetaan organisaatioissa ja kirjaamisesta keskustellaan työyhteisöissä. Tällä hetkellä sosiaalityöntekijöiden haastattelut kuvaavat tilannetta kirjaamisen perehdyttämisen kohdalla sattumanvaraisena ja priorisoinniltaan vähäisenä. (Hujanen ym. 2021, 368.)

Asiakasrajapintatyön lisäksi uudet teknologiat kuten esimerkiksi tekoäly, (artificial intelligence), tulevat tulevaisuudessa luomaan uusia työtapoja myös kirjaamisen osalta. Talvitie-Lamberg, Silvennoinen, Ala-Kitula, Kärkkäinen, Tyrväinen, Kuoremäki, Kinnunen, Munnukka, Allonen, Puhilas ja Vähäkainu (2018, 10–11) kertovat, että tekoälyn käyttömahdollisuuksia löytyy lähes loputtomasti. Esimerkkinä

luonnollisen kielen keskusteluominaisuus, jonka avulla käyttäjän on mahdollista tehdä muistiinpanoja, tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa kirjaamiseen käytäntöihin. Älykäs järjestelmä osaa esittää lisäkysymyksiä, jotta tarvittavat tiedot tulevat kirjattua. (Talvitie-Lamberg ym. 2018, 10-11.) Tekoälyratkaisut voivat tukea sekä ammattilaisten että asiakkaiden päätöksentekoa siten, että myös henkilökohtaistetut sekä ennakoidut ratkaisut vahvistavat palvelujärjestelmään kykyä vastata vaatimuksiin, joita siihen kohdistuu (Jylhä, Mykkänen, Värri, Kinnunen & Peltonen 2021, 330).

3 KIRJAAMINEN SOSIAALIHUOLLOSSA

3.1 Kirjaamisen taustaa

Yhdysvalloissa sosiaalityöhön vaikutti 1800-luvun lopulla vahvasti case work -menetelmä, jossa dokumentointi oli tärkeässä osassa sosiaalityötä ja dokumenttien katsottiin auttavan esimerkiksi asiakasmitoituksen määrittelyssä (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 7). Suomessa sosiaalihuollon tiedonhallinnan alkuaskeleet sijoittuvat 1900-luvun taitteeseen, jolloin ensimmäinen köyhäinhoitotilasto julkaistiin vuonna 1890 (Tilastokeskus). Dokumentointiin kiinnitettiin kuitenkin huomiota vasta 1930-luvulla, kun huoltolakeja saatettiin voimaan. Tällöin dokumenttien tehtävänä oli pääasiassa seurata ja valvoa tehdyn työn määrää. Ensimmäiset käytännöt asiakirjojen käsittelyn ja laatimisen suhteen luotiin tuolloin. Yhdysvalloista case work-menetelmä rantautui Suomeen toisen maailmansodan jälkeen, ja sen myötä dokumentoinnin kysymykset nousivat esiin erityisesti laadittaessa sosiaalisia diagnooseja. Sosiaalihuolto nähtiin 1960-luvulla vahvasti kontrollipainotteisena. Sosiaalihuollon periaatteita sekä lainsäädäntöä uudistettiin 1970- ja 1980-luvuilla. Uudet periaatteet nostivat esiin muun muassa asiakkaan oikeuden saada tieto hänestä luoduista asiakirjoista. Myös henkilörekistereihin kiinnitettiin huomiota. Asiakastiedon dokumentointi on muuttunut 1980-luvun puolivälistä lähtien tietokoneilla tehtäväksi, mikä alkujaan herätti kysymyksiä tietokoneiden käytön eettisyydestä. Tällä hetkellä kaikissa kunnissa käytetään sosiaalityön tukena jotain asiakastietojärjestelmää. (Laaksonen ym. 2011, 7–8.) Sosiaalihuollossa kirjaaminen on usein nähty asiakastyöstä irrallisena, pakkona ja aikaa vievänä tehtävänä. Kirjaamisen käytännöt ja asiakirjojen sisällöt ovat vaihdelleet organisaatioiden välillä ja myös organisaatioiden sisällä. Myös oman ammatillisen näkemyksen kirjaamista on arasteltu.

Lainsäädäntö on määrittänyt kirjaamiselle yhtenäiset raamit vasta muutaman vuoden ajan. (Kansa-Koulu-III 2021a.)

Kääriäisen (2016a, 190–191) mukaan lainsäädännön uudistamisessa on ollut leimallista asiakkaan aseman parantaminen sekä asiakaslähtöisyys. Tämä on näyttäytynyt lainsäädännön määrällisenä kasvuna ja erinäisten pykäliden lisääntymisenä. Esimerkkinä tästä voidaan mainita vuonna 2008 voimaan astuneen lastensuojelulain uudistusta seuranneen lukujen ja pykäliden kaksinkertaistuminen. Lakimuutoksissa näkyy myös yksilöllisen tiedon lisääntyminen. Työntekijä vastaa asiakkaan palveluista ja on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palveluun oleellisesti vaikuttavat tiedot asiakasasiakirjaan. Kirjaamisen merkitys kasvaa jatkuvasti, asiakasasiakirjamerkintöjen avulla työtä voidaan arvioida ja tehdä näkyväksi. Asiakirjoja käytetään esimerkiksi oikeudessa todentamaan asiakkaan kanssa tehtyä työtä. (Kääriäinen 2016a, 190–191.)

Nykypäivänä sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaaminen on arkipäivää ja velvollisuus kirjata asiakastietoa perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Asiakasasiakirjalain 4 § edellyttää kirjaamaan asiakastiedot määrämuotoisina asiakasasiakirjoina ja tallentamaan ne lain 5 §:n mukaisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos määrää toimivaltasäännöksen turvin asiakasasiakirjojen sisällöistä sekä niihin merkittävistä tiedoista lain 5 § mukaisesti. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4 §.) Sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisessa on siis käytettävä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräämiä ja ylläpitämiä asiakasasiakirjarakenteita.

Sosiaalihuollossa käydään jatkuvasti keskustelua kirjaamisen aikaa vievästä luonteesta. Selvitysten mukaan sosiaalityössä katsotaan kirjaamisen vievän liikaa aikaa asiakastyöltä. Tämä näkemys irrottaa kirjaamisen asiakastyöstä ja katsoo sen olevan vain hallinnon tarpeita varten. Vaikka esimerkiksi Talentia suosittaa asiakastyön mitoituksessaan välittömään asiakastyöhön käytettäväksi 60 % työajasta ja sisällyttää kirjaamisen kuuluvaksi siihen, ei sosiaalityöntekijän asiakaskohtainen toimintoluokitus sisällä kirjaamista tehtävänä. (Kuusisto-Niemi 2016, 97; Talentia.) Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitusten avulla kuvataan sosiaalityöntekijän työtä ja toimenpiteitä. Se jaetaan kahteen ryhmään, asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokitukseen, jonka avulla kuvataan sosiaalityön kohteena olevia ilmiöitä ja asioita sekä sosiaalityöntekijän asiakaskohtaiseen toimintoluokitukseen, joka ryhmittelee sosiaalityöntekijän toimintaa. Luokitusten avulla sosiaalityötä eritellään ja jäsennetään Suomessa. Niiden avulla on myös mahdollista seurata tai arvioida sosiaalialan ammattilaisen työtä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021c; Kansaneläkelaitos 2011.)

3.2 Kirjaaminen ja dokumentointi

Kirjaaminen on yksi sosiaalityön tärkeimmistä työtehtävistä. Sitä ohjataan lainsäädännön sekä kehittämishankkeiden avulla. Asiakirjojen kirjaaminen on sosiaalityön institutionaalinen tehtävä, ja tekstit kuuluvat jokaisen sosiaalihuollon ammattilaisen arkeen. Kirjoittamisen lisäksi tekstejä luetaan sekä tulkitaan. Tekstejä tarvitaan yhtä paljon työtä varten kuin työn tekemiseksi. On tärkeää ymmärtää sosiaalityön kirjaaminen ja dokumentointi työhön kuuluvana prosessina, joka sisältää niin kirjoittamisen, lukemisen, tietojen käyttämisen kuin analyttisen tarkastelun. Dokumentointi tai kirjaaminen eivät ole pelkästään tapahtumien ja tilanteiden muistiin merkitsemistä, vaan kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakkaan elämästä sekä asiakirjojen merkityksestä sosiaalityössä. On myös tärkeää sisäistää kirjaaminen vaikuttamistyöksi, jossa työntekijä päättää mihin haluaa, mihin voi, ja mihin vaikuttaa kirjauksillaan. (Kääriäinen 2016a, 189.)

Sosiaalihuollossa on kirjaamisvelvollisuus, joka perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Lain 4 § velvoittaa sosiaalihuollon ammattihenkilön sekä muun asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön kirjaamaan tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan näkökulmasta. Kirjaamisvelvollisuus alkaa silloin, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Kirjaamisvelvollisuus koskee sekä julkista että yksityistä sosiaalihuoltoa, niin järjestäjiä, tuottajia kuin toteuttajiaakin. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015; Lehmuskoski ym. 2021 luku 9.1.) Sosiaalityön dokumentoinnin tarkoituksena ja osin myös velvoitteena on tuottaa palveluiden tai etuisuuksien järjestämiseen tarvittavaa tietoa sekä oleellista toimenpiteiden suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan liittyvää tietoa. Esimerkiksi tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset ovat asiakirjoihin tallennettavaa tietoa. Dokumentoituun tietoon on tarvittaessa helppo palata asiakirjojen kautta. Dokumenttien avulla voidaan työtä arvioida sekä havainnollistaa. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ovat vieraanomaisten asiakirjoja. (Laaksonen ym. 2011, 8–9.)

Kirjatessa asiakastietoa sosiaalialan ammattilaisen on harkittava tarkkaan riittävän ja tarpeellisen tiedon määrä niin asiakkaan, kuin työntekijän näkökulmasta katsottuna. Työntekijän on pyrittävä varmistamaan, että tiedot ovat tasapainossa ja asiakkaiden tarpeisiin pystytään tietojen perusteella vastaamaan. Kirjaukset ovat tärkeitä asiakkaan palvelujen suunnittelussa, koordinoinnissa, arvioinnissa sekä asiakkaan ja työntekijän oikeusturvana ja työntekijän ammattitaidon arvioinnin välineenä. Työntekijöillä, jotka eivät huolellisesti kirjaa toimenpiteitä, joita he ovat toteuttaneet asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi on todennäköisesti vaikeuksia perustella toimiaan esimerkiksi silloin, jos toimista tehdään valitus. Kirjatessa sanamuoto on yhtä tärkeä

kuin sisältö. Työntekijöiden on valittava sanansa huolellisesti, varmistettava, että teksti on selkeää, tukee tehtyjä johtopäätöksiä ja kielenkäyttö ei ole loukkaavaa. On hyvä muistaa, että kirjauksilla on aina myös muita lukijoita eikä niitä kirjoiteta vain itselleen. Työntekijän on huolehdittava siitä, että hän käyttää selkeää, yksiselitteistä ja täsmällistä kieltä. Mikäli näin ei ole, saattaa herätä epäilyksiä sosiaalialan ammattilaisen väitteistä, havainnoista ja tulkinnoista. Tarkan sanamuodon lisäksi tulee välttää ammattikieltä, slangia tai lyhenteitä, jotka voidaan ymmärtää väärin. (Reamer 2005, 328–329; Sosnet, 3.) Työntekijän kannalta kirjaaminen voi muodostua ongelmaksi silloin kun sitä ei ole tehty. Jokaisen osapuolen oikeusturvan näkökulmasta asiakirjojen laatiminen on erityisen tärkeää (HE 345/2014 vp, 20). Dokumentaatiovelvoite on sosiaalihuollossa kasvanut, työntekijöille tämä tarkoittaa lisääntyneitä asiakastietojen lukemista ja kirjoittamista sekä tietojärjestelmien käyttöä. Kaiken kirjaamisen merkitys korostuu erityisesti silloin kun työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. (Koskinen 2017, 45, 56.)

Työstä kertovien tekstien kirjaamiselle on oltava arkistointia parempi motiivi. Pelkkien päätösten perustelu ei myöskään ole riittävä tekstien käyttötarkoitus, vaan niitä on käytettävä muutoinkin osana asiakastyötä. Teksteistä selviää, mitä on puhuttu tapaamisella kuukausi sitten tai viime vuonna. Kirjausten puuttuessa suurin osa asiakkaan kanssa puhutusta katoaa, sillä kukaan tuskin muistaa mistä vuosi sitten keskusteltiin. Myös kirjatut tekstit ovat vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ja niiden lukeminen yhdessä asiakkaan kanssa on suotavaa. Asiakirjat voivat olla toisaalta asiakkaalle armottomia, kirjauksista selviää esimerkiksi se, kuinka usein asiakas ei ole saapunut sovittuun tapaamiseen, mutta näkymättömiin jää kuinka usein asiakas on koettanut tavoittaa omaa sosiaalityöntekijäänsä siinä onnistumatta. (Kääriäinen 2016a, 195–196.)

Juhila kirjoittaa artikkelissaan (2009) sosiaalityön selontekovelvollisuudesta, jota on usein pohdittu englanninkielisissä keskusteluissa New Public Managementiksi nimetyn julkisten palvelujen järjestämistavan yhteydessä. Juhila yhdistää käsitteeseen sosiaalityön vaikuttavuuden, kustannustehokkuuden, sosiaalityön prosessien läpinäkyvyyden ja näyttöperustaisuuden lisäämiseen, jolloin se liittyy läheisesti sosiaalityön dokumentointiin. Selontekovelvollisuus on aina ollut kiinteä osa sosiaalityötä sillä työntekijät vastaavat työstään asiakkaille, organisaatiolle ja viime kädessä koko yhteiskunnalle. Työ siis on tehtävä läpinäkyväksi ja tilaajien on voitava seurata, miten tilattua työtä tehdään ja millaisin tuloksin. Tästä syystä asiakastyötä on dokumentoitu hyvin. Juhila kuitenkin kritisoi alaiti lisääntyvää kirjaamisen vaadetta, sillä tekstien määrän kasvaessa myös niissä esiintyvien virheiden ja väärintulkintojen määrä kasvaa. Juhila mainitsee, että Malcolm Careyn (2008) mukaan sosiaalityön ammatitietikka ja New Public Management luovat toisilleen vastakkaiset tehtävät ja byrokraatiatyö vie mahdollisuudet asiakkaiden kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. (Juhila 2009,

296, 300–301, 303–304.) Suomessa on pyritty ratkaisemaan virheellisten kirjausten ongelmaa esimerkiksi määrämuotoisen kirjaamisen avulla ja nähty tietojen oikeellisuuden merkitys asiakkaan palveluprosessissa. On myös ymmärretty se, että kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Myös Koskinen (2018, 48) ottaa kantaa selontekovelvollisuuteen toteamalla, että selontekovelvollisuuden seurauksena asioita dokumentoidaan ja kirjataan aiempaa enemmän. Kun virka- ja asiointitekstejä on tutkittu, on huomattu, että lainsäädännön, työtapojen ja palvelujen kehitystyö lisää aina asiakirjojen tuotantoa. (Koskinen 2017, 48.)

3.2.1 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan osallisuutta on haluttu Suomessa edistää voimakkaasti lainsäädännön avulla. Kuntalaki (410/2015) säätää kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Lisäksi kuntalaki varmistaa ikääntyneen väestön sekä vammaisten henkilöiden osallistumismahdollisuuksia edellyttämällä vanhusneuvoston sekä vammaisneuvoston asettamista kunnissa. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) osallisuuteen pureudutaan vielä vahvemmin, eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden lisääminen ovat lain keskeisiä tavoitteita. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) edellyttää asiakkaalle annettavan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palveluidensa sekä toimenpiteidensä toteuttamiseen sekä suunnitteluun. (Kuntalaki 410/2015, 22 §, 27 §, 28 §; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 §, 3–4 §, 11 §, 15–17 §, 21 §; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §.)

Suomessa 1990-luvun laman jälkeen käynnistynyt suunnanmuutos pohjoismaisesta sosiaalipolitiikan perinteestä kohti brittiläistä yksityistetyn sosiaali- ja terveyspalvelujen politiikan mallia on korostanut asiakkaan osuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaan rooli on olla aktiivinen ja vaikuttava toimija, joka osallistuu omien palveluidensa sisältöön ja tuottamiseen. Osallisuus on muodostunut sosiaali- ja terveyspalveluiden tavoitteeksi yhtä lailla kuin yhteiskunnalliseksi tavoitteeksi, jonka avulla pyritään ratkaisemaan sosiaalisia ongelmia ja yhteiskunnallisia haasteita. Osallisuuden toteutuminen on kuitenkin puutteellista. Käytännön toiminnassa asiakkaiden kokemukset jäävät usein näkymättömiksi eivätkä asiakkaaseen kohdistuvat odotukset ole tasapainossa. Asiakkaalta edellytetään aktiivisuutta ja vastuunottoa elämästään, mutta toisaalta asiakkaan odotetaan hyväksyvän viranomaisten osoittamat toimenpiteet. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 227–228.)

Närhi Kokkonen ja Matthies (2014, 232–233) erottavat artikkelissaan osallisuuskeskustelun käsitteistä kolme osallisuuteen liittyvää, mutta eri sisältöistä käsitettä: osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen. Osallisuus käsitteenä kiinnittää ihmisen yhteisöllisesti johonkin ja merkitsee sitoutumisen kautta syntyvää vastuunottamista

omista asioistaan. Yleisesti osallisuus nähdään syrjäytymisen vastakohtana. Osallistuminen liittyy vahvemmin yksilön oikeuksiin ja velvollisuuksiin omaa ja läheisiään koskevassa päätöksenteossa. Osallistuminen syntyy halusta ja vapaaehtoisuudesta ja se nostaa esiin myös yhteiskunnallisia epäkohtia. Osallistaminen pitää sisällään näkemysten passiivisesta yksilöstä, jota on pyrittävä saamaan osallistumaan erilaisiin yhteiskunnallisiin toimenpiteisiin. Osallistaminen tapahtuu siis yksilön ulkopuolelta. Se saattaa johtaa osallistumiseen, mutta myös olla johtamatta. (Närhi ym. 2014, 232–233.) Laitila (2010, 8–9) kirjoittaa väitöskirjassaan osallisuuden korostamisen perustuvan demokratiaan ja sitä kautta nostavan esiin asiakkaan äänen kuulemisen sekä valtaistumisen. Hän näkee osallisuuden vaikeasti määriteltävänä käsitteenä. Vaikka osallisuutta ja osallistumista saatetaan joskus käyttää synonyymeinä, on osallisuus huomattavasti osallistumista laajempi käsite. Osallisuuden sisäänrakennettuna oletuksena on asiakkaan toiminnan vaikutus palveluprosessiin. Osallisuuden rinnakkaiskäsitteenä voidaan nähdä asiakaslähtöisyys, jossa asiakaslähtöisyys kuvaa palvelun tavoiteulottuvuutta ja osallisuus asiakkaan kokemusulottuvuutta. (Laitila 2010, 8–9.)

Sosiaalityössä dokumentointi on osa asiakastyötä ja tärkeäksi on katsottu asiakkaan osallistuminen dokumentointiin. Käytännössä asiakas on edelleen omien tekstiensä lukija, ei tiedon tuottaja ja lähes kaikki asiakasta koskeva tieto dokumenteissa on sosiaalityöntekijän kuvaamaa ja määrittelemää. Asiakkaan osallistuminen ei ole toivotusti vahvistunut. Puutteita on varsinkin asiakkaan oman näkökulman esiintuomisessa ja vaikka asiakkaan näkemys dokumenttiin kirjataan, saatetaan tavoitella sosiaalityöntekijän näkökulman vahvistamista. Niissä tapauksissa, missä asiakirjoja kirjoitetaan asiakkaan kanssa yhdessä, osallisuus toteutuu yleensä erittäin hyvin. Osallistava kirjaaminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden korjata häntä koskeva virheellinen teksti välittömästi ja päättää itse millä tavoin osallistuu kirjoittamiseen. Asiakasta osallistava kirjoittamisprosessi ei kuitenkaan ole ratkaisu keskinäisiin jännitteisiin, eikä se silti anna takuuta asiakkaan näkökulman näkyväksi jäämiseen, mutta se toimii molemmin puoleisena oppimisprosessina, jossa valtaa jaetaan. (Vierula 2012, 152.)

Güntherin (2015, 69) mukaan asiakirjat luovat asiakkaalle näkymän hänen omasta sitoutumisestaan, ne toimivat sopimuksena ja tuovat esiin mahdollisuuden arvioida, onko ammattilainen edistänyt hänen tarpeitaan ja millaista toiminta on ollut. Osallistuessaan asiakasasiakirjojen tekoon ja myöhemmin niitä lukiessaan voi asiakas arvioida omien tavoitteidensa toteutumista sekä sitä, miten itse on niiden toteutumiseen vaikuttanut. (Günther 2015, 69.) Vierula (2012, 164) on ehdottanut osallisuuden varmistamiseksi kirjaamistilan antamista asiakkaan käyttöön asiakastietojärjestelmään työntekijän laatimien asiakasasiakirjojen rinnalle. Asiakkaat kirjautuisivat asiakastietojärjestelmään salasanalla ja pystyisivät itse tekemään asiakasprosessiin

liittyviä merkintöjä siihen tarkoitukseen muodostettuun asiakasasiakirjaan ilman sosiaalityöntekijän näkemystä siitä, mitä on tärkeää kirjata ja miten. Tämä parantaisi asiakkaiden osallisuutta omissa asioissaan ja auttaisi tilanteen kuvaamisessa ja ymmärtämisessä. Asiakirja olisi näin voimaantumisen väline. (Vierula 2012, 164.)

3.2.2 Kirjaamisen eettisyys

Eettisyyden suhteen sosiaaliala on erityisessä asemassa. Esimerkiksi lainsäädännössä edellytetään eettisyyttä. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 4 §.) Laki ei kuitenkaan takaa eettisyyttä, vaan eettisyys syntyy arjen valinnoista. Ammatillisesta näkökulmasta eettisyyden voidaan nähdä merkitsevän taitoa reflektoida ja kyseenalaistaa omaa toimintaa sekä päätöksentekoa (Talentia 2016, 25). Dokumentointia on syytä tarkastella puhuttaessa eettisyydestä. Dokumentoinnin avulla jokainen ammattilainen kuvaa yksilön kertomaa todellisuutta ja elämää. Työntekijän omat tulkinnat, arvot ja kirjaamisosaaminen vaikuttavat dokumenttien sisältöön ja jokaisen kirjauksen kohdalla tehdään tietoinen valinta sisällöstä. (Kääriäinen 2016a, 189–190.) Eettisen toiminnan perusta on asiakkaan osallisuus. Asiakkaalle on kerrottava mitä hänestä kirjataan ja mikäli mahdollista, asiakas on otettava mukaan itseään koskevien asiakirjojen laatimiseen. Läpinäkyvyyden avulla voidaan lisätä asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseihin. (Laaksonen ym. 2011, 10, 12.) Sosiaalialalla vallankäytön mahdollisuus nostaa eettisyyden vaatetta. Kirjaaminen on vaikuttamista sekä vallankäytön väline. Kirjatessa asiakastietoa tehdään valintoja siitä, mitä rajataan pois, sillä kaiken kirjaaminen ei aina ole mahdollista eikä tarpeellista. Rajaamalla näkökulmaa voidaan käyttää valtaa. Kaikki valinnat ja rajaukset vaikuttavat myös asiakasasiakirjojen laatuun. (Kääriäinen 2016b.) Kuusisto-Niemi (2016, 18) viittaa tutkimuksessaan Lyotardiin (1985), jonka mukaan tieto ja valta ovat kolikon kaksi puolta. Lyotard kysyykin, kuka päättää mitä on tieto, tai kuka tietää, mitä tulee päättää. (Kuusisto-Niemi 2016, 18.)

Kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSW:n (International Federation of Social Workers) ammattieettiset periaatteet muistuttavat teknologian eettisestä käytöstä. On tärkeää ymmärtää, että, digitaalisen teknologian ja sosiaalisen median käyttö voi ravistella useita eettisiä normeja, kuten yksityisyys ja luottamuksellisuus, eturistiriidat ja dokumentointi. Sosiaalialan ammattilaisen on hankittava riittävät tiedot ja taidot suojaksi epäeettisiltä käytännöiltä teknologiaa käyttäessään. (International Federation of Social Workers 2018, luku 8.) Reamerin (2005, 326) mukaan esimerkiksi Yhdysvalloissa sosiaalityön varhaisimmat kansalliset eettiset standardit eivät maininneet dokumentaatiota. Eettiset säännöt hyväksyttiin osaksi sosiaalityötä vasta vuonna 1979. Nykyiset eettiset ohjeet sisältävät ensimmäisen nimenomaisen dokumentointivaatimuksen. Vuonna 1996 mahdollistui kahdella lisälausekkeella asiakkaiden oikeus nähdä omat tietonsa. Lisäksi sosiaalityöntekijät saivat velvollisuuden suojella muiden

asiakirjassa mainittujen osapuolten luottamuksellisuutta. (Reamer 2005, 326.) Myös suomessa sosiaalityön eettiset ohjeet katsovat päätöksen tai toimeenpanon kirjallisen perustelun olevan välttämätöntä, jotta virheelliseksi koetusta päätöksestä voidaan valittaa ja jotta asiakkaan oikeusturva toteutuu. (Talentia 2016, 37.)

Kääriäisen (2016b) mukaan jokaisen henkilökohtaiset kokemukset vaikuttavat siihen, miten näemme toiset ihmiset. Myös ensimmäisellä tapaamisella on suuri merkitys, silloin tehdään helposti tulkintoja. Sitä vaikutusta mikä ensimmäisestä tapaamisesta syntyy voi olla vaikea muuttaa, vaikka tieto myöhemmin lisääntyykin. Tärkeää on ymmärtää havainnon ja tulkinnan ero sekä se, mitä merkitystä niillä on tiedon muodostuksen suhteen. Viranomaisen velvollisuus on laatia toiminnastaan ajantasaisia asiakirjoja. Kirjaaminen edellyttää aina ammatillista harkintaa ja ammattilaisen on harkittava, mitä tietoja todella tarvitaan työtehtävän hoitamisessa tai voidaanko kirjoittaa siitä, mistä ei keskusteltu. On muistettava, että asiakirjoja kirjoitetaan siksi, että asiakkaan elämäntilanne paranisi. (Kääriäinen 2016b.) Tästä huolimatta tekstejä tuotetaan tehokkuus- ja laatuvaatimukset edellä. Lisäksi useat lait säätelevät sisältöä, eli sitä mitä ja miten asiakirjaan on kirjoitettava. Ei myöskään voida unohtaa sitä, että asiakastietojen kirjaaminen kietoutuu aina käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin. (Koskinen 2017, 48.)

3.3 Asiakastietojen ensi- ja toissijainen käyttö sekä määrämuotoinen kirjaaminen

Sosiaalihuollon asiakastietojen ensisijaisesta käytöstä puhuttaessa, tarkoitetaan sitä käyttötarkoitusta, miksi tiedot on alun perin tallennettu asiakas- ja/tai potilasrekisteriin (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö b). Kun sosiaalihuollon tiedonhallintaa on kehitetty, yhtenä tavoitteena on ollut, että asiakastietoa voitaisiin hyödyntää myös toissijaisessa käyttötarkoituksessa, eli esimerkiksi palveluiden kehittämisessä ja johtamisessa, talouden suunnittelussa, tilastoinnissa ja tutkimuksessa tai resurssien suunnittelussa. (Rötsä, Berglind, Huovila, Hyppönen, Peksiö & Mykkänen 2016, 14.) Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (552/2019) astui voimaan toukokuussa 2019. Lain tarkoitus on varmistaa yhdenmukaiset edellytykset sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käytölle muussa kuin alkuperäisessä tarkoituksessa. Näitä käyttötarkoituksia ovat esimerkiksi tietojen hyödyntäminen tilastointiin, tutkimukseen, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan, opetukseen, tietojohdamiseen, viranomaisohjaukseen ja viranomaisvalvontaan sekä viranomaisten suunnittelu- ja selvitystehtäviin. Laki pyrkii varmistamaan paremman yksityisyydensuojan ja helpotta-

maan tietopyyntöjen lupakäsittelyä. Lain on katsottu olevan myös kansainvälisesti ainutlaatuinen. (Alkula, Seppälä, Luoma, Poutala, Lehtimäki, Jousmäki, Järvelä & Lähesmaa 2019, 8.)

Hallituksen esityksen (HE 96/2021 vp) mukaan sosiaali- ja terveystietojen käsittely on mietinnössään (StVM 37/2018 vp) katsonut olevan välttämätöntä, että valtioneuvoston on seurattava ja arvioitava lain toimeenpanoa sekä sen toimivuutta ja varmistettava tietoturvallinen käyttöympäristö, koska kyseessä on yksilön korkean tason arkaluonteisten sosiaali- ja terveystietojen käsittely. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain 60 §:n muuttamisesta ehdottaa siirtymäsäännöksen muuttamista niin, että tietoturvallista käyttöympäristöä edellytettäviä vaatimuksia sovellettaisiin vasta, kun keskeiset toimijat ovat voineet ilman aiheutonta viivytystä auditoida käyttöympäristönsä. Tietolupaviranomaisen mukaan ei yhdelläkään toimijalla ole ollut 1.5.2021 mennessä toisiolain edellyttämää tietoturvallista käyttöympäristöä. (HE 96/2021 vp, 3–4, 10.)

Lakia sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (552/2019) on kritisoitu esimerkiksi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin ja muiden Suomen yliopistolisten sairaaloiden johtajaylilääkäreiden sekä Harvinaiset-verkoston yhteisessä vetoomuksessa eduskunnalle. Vetoomuksessa on katsottu, että laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (552/2019) ja tulkinnat sen toteutuksesta kriisiyttävät Suomen tehohoitokonsortion, eli laatu- ja tietotietokannan käytettävyyden sekä lopettavat suuren osan suomalaisesta rekisteriperusteisesta tehohoitotutkimuksesta ja estävät yhdenmukaisuuden harvinaissairaiden hoidossa, diagnosoinnissa ja tutkimuksessa. Lisäksi viranomaisluvan käyttö potilassuostumuksen sijaan vaikuttaa esimerkiksi elämää ylläpitävien tukihoidojen, kuten munuaisten ja maksan vajaatoiminnassa käytettävien lääkinnällisten laitteiden kehitykseen ja testaukseen. (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri 2021.)

Määrämuotoinen kirjaaminen liittyy vahvasti toisiokäyttöön, sillä se mahdollistaa tiedon hyödyntämisen myös muuhun kuin alun perin tarkoitettuun käyttötarkoitukseen (Rötsä ym. 2016, 14). Asiakasasiakirjalain 4 §:n edellyttämä kirjaamisvelvollisuus toteutuu kirjaamalla asiakastiedot määrämuotoisina asiakasasiakirjoina sekä tallentamalla ne lain 5 §:n mukaisesti (Lehmuskoski ym. 2021). Asiakasasiakirjalain 5 §:n mukaan Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitos määrää tarkemmin sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Organisaatiot ottavat käyttöön valtakunnallisesti määriteltujen asiakasasiakirjarakennemääritysten mukaisia asiakasasiakirjoja. Näin asiakirjaan kirjatut tiedot ovat asiakasasiakirjalain edellyttämässä määrämuotossa. (Hiltunen-Toura, Leskinen & Taskinen 2017, 80.)

Määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa siis kirjaamista asiakasasiakirjaan, jolla on kansallisesti yhtenäinen rakenne asiakastietojen kirjaamista varten ja joka noudattaa asiakasasiakirjalakia. Määrämuotoisuus ei kuitenkaan poista ammattilaisen harkintaa kirjaamisen sisällöstä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a.) Määrämuotoisuus näkyy asiakirjan rakenteessa sekä tiedon tallennusmuodossa. Määrämuotoisuus sisältää myös vapaata kirjaamista valmiiksi muodostettujen otsikoiden alle, pudotusvalikkoja ja valintaruutuja sekä numeerisia kenttiä. Määrämuotoinen kirjaaminen on osa sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021d.) Sen avulla tietoa voidaan hyödyntää tilastoinnissa sekä kehittämissä huomattavasti aiempaa paremmin. Lisäarvoa syntyy kehittämistyön myötä yhtä lailla sosiaalihuollon työntekijätasolla, johtotasolla kuin asiakasrajapinnassakin.

3.4 Kirjaamisasiantuntijat

Sosiaalialan osaamiskeskukset aloittivat vuonna 2015 kouluttamaan Kansa-koulu-hankkeen avulla kirjaamisvalmentajia kuntiin tukemaan määrämuotoisen kirjaamisen ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa sosiaalialalla. Kansa-koulu I-hanke toteutettiin ajalla 1.8.2015–31.12.2017 ja Kansa-koulu II-hanke ajalla 1.1.2018–31.12.2019. Hankkeiden aikana koulutettiin valtakunnallisesti 2400 kirjaamisvalmentajaa. (Hiltunen-Toura, Lehtonen, Taskinen & Lohijoki 2018, 3, 5; Vasso.)

Viimeisin, eli Kansa-koulu III-hanke (2020–2021) toteutti 71 valmennusryhmää, joista valmistui 1 545 uutta kirjaamisasiantuntijaa. Hanke siirsi kirjaamisvalmennukset digitaaliseen oppimisympäristöön ja päivitti nimikkeen kirjaamisasiantuntijaksi. Kirjaamisasiantuntijoiden osaamista voi hyödyntää esimerkiksi arjen kirjaamiseen liittyvissä ongelmissa tai Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönnotossa. (Kansa-Koulu III 2021b.)

Kirjaamisasiantuntijoiden koulutuskokonaisuuteen on kuulunut laajasti kirjaamisen sisällölliseen osaamiseen, asiakirjojen määrittelyyn ja tietojenkäsittelyyn liittyviä aiheita. Koulutusaiheet ovat nähtävillä taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Sosiaalihuollon kirjaamisen peruseriaatteet (Kirjaamisfoorumi 2021).

| | |
|---|---|
| Kirjaaminen osana asiakastyötä - miksi kirjaaminen on tärkeää sosiaalihuollossa | <ul style="list-style-type: none"> • Miksi sosiaalihuollon työtä kirjataan • Kirjaamisen eettisyys • Kielen merkitys • Osallisuuden vahvistaminen |
| Yhdenmukainen kirjaaminen - mikä tekee tiedosta yhdenmukaista, löydettävää ja vertailukelpoista | <ul style="list-style-type: none"> • Palvelutehtävät, sosiaalipalvelut ja palveluprosessit • Miten asiakastietoja määritellään |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tiedon rakenteistaminen |
| Monialainen ja sote-rajapinnalla tapahtuva kirjaaminen - mihin rekistereihin tietoja tallennetaan ja kuka saa katsoa tai käsitellä tietoja | <ul style="list-style-type: none"> • Monialainen yhteistyö • Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittely • Sosiaalihuollon asiakas- ja potilastiedot sekä terveydenhuollon potilastiedot • Asiayhteys • Henkilötietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva |
| Sosiaalialan tiedonhallinta ja kirjaaminen - valtakunnallinen kehittäminen | <ul style="list-style-type: none"> • Kanta-palvelut • Asianhallinta • Rakenteinen tallentaminen |

Videoluentoja koulutuksiin ovat olleet tekemässä alan asiantuntijat, kuten esimerkiksi Aino Kääriäinen, Erja Ailio, Reijo Aarnio ja Maarit Rötsä (Hiltunen-Toura ym. 2018, 9).

Vuodesta 2018 kirjaamisvalmennusta järjestettiin Kansa-Koulu-hankkeen kautta myös sote-esihenkilöille, sote-organisaatioiden asiakirjahallinnosta vastaaville ja sosiaalipalveluiden tietojärjestelmien pääkäyttäjille. Edustajat koulutusorganisaatioista ovat olleet mukana varmistamassa, että myös oppilaitosten opetussuunnitelmiin on sisällytetty sosiaalihuollon tiedonhallintaan ja määrämuotoisen kirjaamiseen liittyviä opintoja. (Socom.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA METODOLOGISET VALIN- NAT

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa kirjaamisosaamisesta sekä kirjaamisen tuesta Eksotessa. Tutkielmalla pyrin osaltani myös paikantamaan kirjaamisasiantuntijoiden roolia organisaatiossa. Tutkielma on rajattu käsittelemään Kanta-palveluiden mukaista määrämuotoista kirjaamista. Rajaus perustuu Eksoten liittymiseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon vuonna 2018, jolloin uuden asiakastietojärjestelmän myötä Eksotessa otettiin käyttöön Kanta-arkistoinnin edellyttämät toiminnallisuudet kuten sosiaalihuollon kansalliset määritykset, joihin kuuluvat sosiaalipalvelujen luokitus, sosiaalihuollon palveluprosessit ja niihin liittyvät asiakasasiakirjat (Kanta 2021a). Eksotessa on siis siirrytty Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräysten mukaiseen sosiaalihuollon asiakastiedon määrämuotoiseen kirjaamiseen jonka toimeenpanossa kirjaamisasiantuntijoiden tuki on tärkeää.

Tutkimuskysymykseksi muodostui: Mihin kohdistuvat sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tuen tarpeet Eksotessa?

Tarkentavat kysymykset ovat:

- a) Millaisena kirjaamisasiantuntija näkee oman tehtävänsä kirjaamisen tukemisessa.
- b) Mitkä ovat kirjaamisen ongelmakohdat kirjaamisasiantuntijan näkökulmasta.
- c) Millaista tukea kirjaamisasiantuntijat itse saavat ja tarvitsevat tehtävässään.

4.2 Metodologia

Metodologia on metodia laajempi käsite vaikka ne joskus sekoitetaankin keskenään. Siinä missä metodilla kerrotaan miten tutkimuksessa on meneteltävä, on metodologia tieteellisen metodin ja varsinaisen tutkimuksen yhdistäjä. Metodologian tehtävänä on kyseenalaistaa metodien järkevyyttä ja selvittää miksi on tehtävä kuten jokin metodisääntö vaatii. Metodologia on teoreettisen ajattelun ja tutkimuskäytännön vuorovaikutusta. (Laaksovirta 1985, 36, 38.) Tuomen ja Sarajärven (2018, 13–14) mukaan metodologian ja metodin ero näkyy esimerkiksi siinä, että aineiston keruu- ja analyysimetodit ovat selitys sille miksi tiettyjä tietoja on tutkimuksessa saatu, kun taas metodologia tarkastelee aineiston keruu- ja analyysimetodin järkevyyttä. Metodi siis perustelee tiedon mutta metodologia kysyy onko tämä perustelu eli käytetty menetelmä järkevä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 13–14.)

Tutkimus kartoittaa kirjaamisasiantuntijoiden kokemuksia kirjaamisen tuesta sekä sen tarpeesta. Tieteenfilosofisena suuntauksena tutkimuksessa on fenomenologia, joka keskittyy ihmisten havaintoihin ja kokemuksiin perustuvaan tiedon tuottamiseen. Fenomenologia on ilmiöiden tutkimista: asioiden ulkonäköä tai asioita, jotka näkyvät kokemuksessamme tai tapoja, joilla koemme asioita. Fenomenologian avulla tutkitaan tietoista kokemusta subjektiivisesta näkökulmasta. (Smith 2003.) Fenomenologisessa ihmiskäsityksessä keskeiset käsitteet tutkimusta tehdessä liittyvät kokeemukseen, merkitykseen ja yhteisöllisyyteen sekä ymmärtämiseen ja tulkintaan. Fenomenologinen tutkimus on mahdollista tarkentaa kokemuksen tutkimiseen. Kokemus kuitenkin muodostuu merkityksistä, joten varsinainen tutkimuksen kohde ovat siis inhimillisen kokemuksen merkitykset. Tutkielman metodi on sisällönanalyysi, jota fenomenologia ohjaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 30, 78.)

5 AINEISTO JA AINEISTON ANALYYSI

5.1 Aineistona Webropol-kysely

Aineiston keräämiseen valikoitui Webropol-kysely kohdistettuna Eksoten kirjaamisasiantuntijoille. Avoimia kysymyksiä sisältävän Webropol-kyselyn valintaan haastattelun sijaan vaikutti toimimiseni kirjaamisasiantuntijana Eksotessa. Valinnalla varmistin sen, etten itse vaikuttaisi haastateltavien vastauksiin. Kirjaamisasiantuntijoiden valitseminen aineiston kohderyhmäksi perustui heillä olevaan ensikäden tietoon siitä, millainen Eksotessa on tällä hetkellä sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tilanne.

Osallistumispyynnön saatekirjeen muodossa sekä kyselylinkin lähetti 25.11.2021 maisteritutkielmani työpaikkaohjaajana toimiva projektipäällikkö, sosiaalityöntekijä (YTM) Kaisa Pesonen yhteensä 34 kirjaamisasiantuntijalle (Liite 1). Aluksi kyselyn vastausaika oli kaksi viikkoa, mutta jätin kyselyn avoimeksi vielä kahdeksi viikoksi. Jatketusta vastausajasta ilmoitettiin kirjaamisasiantuntijoille Kaisa Pesosen sähköpostiviestin yhteydessä, jossa samalla muistutettiin kyselystä. Viestin jälkeen vastaajamäärä kasvoi yhdellä. Kysely suljettiin 24.12.2021. Vastaajamäärä jäi jatketusta vastausajasta huolimatta huomattavasti arvioitua pienemmäksi (n.=9).

Webropol-kyselyn kysymykset muodostuivat tutkimustehtävän pohjalta. Ensin suunnittelin kysymysrunгон tekstinkäsittelyohjelmalla, jonka jälkeen tarkensin kysymyksiä työpaikkaohjaajani kanssa. Lopuksi rakensin kyselylomakkeen Webropol-ohjelmaan. Lomakkeen taustatietoina kysyttiin 1) missä vastualueella vastaaja työskentelee (perhe- ja sosiaalipalvelut vai toimintakyky- ja hoivapalvelut), 2) työskenteleekö vastaaja järjestämisen vai toteutuksen tehtävissä, 3) kirjaako vastaaja sosiaalihuollon asiakastietoa sosiaalihuollon asiakasjärjestelmään, terveydenhuollon potilastietojär-

jestelmään vai molempiin sekä 4) kuinka usein vastaajalta on pyydetty apua kirjaamiseen viimeisen kolmen kuukauden aikana? Lomaketta testattiin maisteritutkielman seminaariryhmässä sekä tutkielman työpaikkaohjaajan kanssa. Varsinaisten tutkimustehtävän pohjalta muodostettujen kysymysten tavoite oli kerätä tietoa, jota ei Ekso-otessa ole aiemmin ole ollut saatavilla sekä vahvistaa jo olemassa olevaa tietoa.

Kysymykset käsittelivät sitä, miten kirjaamisasiantuntijat toteuttivat tehtävänsä ja mitä muutostarpeita ja ongelmakohtia he näkivät sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisessa olevan. Lisäksi kyselyn avulla selvitin mitä tukirakenteita kirjaamisasiantuntijoilla on olemassa ja tuntevatko kirjaamisasiantuntijat niitä. Halusin kertoittaa myös kirjaamisasiantuntijoiden kokemusta henkilökohtaisesta tuen tarpeestaan. Kyselylomake on nähtävissä liitteessä 2. Kerätyn aineiston koko taustakysymysten taulukoiden osalta oli kolme sivua ja avoimien vastausten osalta kolme sivua. Tekstin fonttikoko oli 12 ja rivi- ja kappaleväli 1.

Webropol-kyselyssä toteutettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ohjeita osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä varmistettiin vastaajien anonymiteetti. Ohjeissa painotetaan tutkittavien oikeutta osallistua vapaaehtoisesti mutta myös kieltäytyä osallistumasta. Varsinkin silloin kun tutkittavalla on tutkivaan organisaatioon riippuvuussuhde on erityisen tärkeää huolehtia osallistumisen vapaaehtoisuudesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.) Osallistujien nimet ja sähköpostiosoitteet säädettiin Webropol-ohjelman asetuksista vastausten käsittelijälle näkymättömiksi, eikä aineistoon liittynyt tunnistettavia henkilötietoja. Osallistumispyynnön lähettämiseen en itse osallistunut, vaan pyyntö lähetettiin työpaikkaohjaajani toimesta.

5.2 Sisällönanalyysin teoreettinen kuvaus

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikkeen laadulliseen tutkimukseen. Paitsi metodina, sisällönanalyysi voidaan nähdä myös teoreettisena kehyksenä tutkimukselle. Sisällönanalyysia ei kuitenkaan lähtökohtaisesti ohjaa mikään teoria mutta siihen on mahdollista soveltaa melko vapaasti erilaisia teoreettisia lähtökohtia. Sisällönanalyysin tavoite on saada luotua selkeä kuvaus ilmiöstä, jota tutkitaan. Tuomi ja Sarajärvi mainitsevat, että sisällönanalyysillä aineisto voidaan kuitenkin vain järjestää johtopäätöksiä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78, 87.)

Aineistoa voidaan jäsentää esimerkiksi koodaamalla. Koodien avulla etsitään tekstin eri kohtia. Koodit siis toimivat ikään kuin osoitteena. Koodien voidaan myös ajatella olevan sisään kirjoitettuja muistiinpanoja tai tekstin kuvailun apuvälineitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79.) Aineiston koodaamisessa on Eskolan ja Suorannan (2008, 154–155) mukaan kysymys aineistoin pilkkomisesta helpommin tulkittaviin osiin. Yksinkertaisimmillaan koodaus on tekstiin tehtäviä merkintöjä. Merkinnot, eli koodit

mahdollistavat määrätyillä ehdoilla koottujen tekstikohtien poiminnan ja niiden lähemmän tarkastelun ja systemaattisen läpikäynnin. (Eskola & Suoranta 2008, 154–155.) Koodaaminen ei ole välttämätöntä, mutta se helpottaa aineiston käsittelyä sekä analyysia. Tarvittavien tekstikohtien löytäminen nopeutuu ja aineistoon saadaan ryhtiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 80.)

Teemoittelussa on kyse aineiston pelkistämisestä etsimällä tutkimuskysymyksen kannalta aineistosta olennaiset seikat. Tämä helpottaa aineiston käsiteltävyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 106.) Eskolan ja Suorannan (2008, 178) mukaan teemoittelu sopii erityisen hyvin analyysitavaksi silloin kun tavoitellaan jonkin käytännön ongelman ratkaisua. Teemoittelun avulla voidaan poimia vastauksista ratkaisun kannalta olennaista tietoa. Eskola ja Suoranta (2008, 141) katsovat, että laadullisen aineiston analyysiin on mahdollista ryhtyä kahdesta lähtökohdasta käsin. Voidaan joko todeta, että aineisto kertoo vääristelemättä tosiasiat tai toisaalta katsoa aineiston olevan järjestetty tiettyä tarkoitusta silmällä pitäen. Suhtautumistapa riippuu aina tutkijan omista tutkimusintresseistä. (Eskola & Suoranta 2008, 141.) Tässä tutkielmassa aineistosta nousevat tosiasiat ovat analyysin lähtökohtana. Tutkimuksen analyysi toteutui Tuomen ja Sarajärven (2018, 78–79) neljän portaatan mallilla:

1. Päätä, mikä aineistossa kiinnostaa
2. Käy läpi aineisto, merkitse asiat, jotka kiinnostavat, kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta
3. Teemoittele aineisto
4. Kirjoita yhteenveto

Teemoittelu on siis aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aiheiden mukaan, jossa koodaamisen avulla on helppo tarkastaa ja etsiä tekstiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78–79.)

5.3 Sisällönanalyysin toteuttaminen

Aineiston analysointi toteutui aineistolähtöisenä sisällönanalyysina, jossa selvitettiin kirjaamisasiantuntijoiden näkemystä siitä, millaista tukea sosiaalihuollon asiakastietoa kirjaaville työntekijöille Eksotessa on tarjolla sekä millaista tukea kirjaamisasiantuntijat saavat ja tarvitsevat omaan tehtäväänsä. Lisäksi kartoitettiin kirjaamisen nykytilan ongelmakohtia. Tutkimuskohteena olivat kirjaamisasiantuntijoiden kokemukset sekä näkemykset. Aineiston analyysi on Tuomen ja Sarajärven (2018, 78) mukaan perusmenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä ja johon voidaan soveltaa vapaasti eri teoreettisia lähtökohtia.

Analyysin aluksi aineisto luettiin tarkasti, jonka jälkeen aineistosta kerättiin keskeiset tekstikohdat tutkimuskysymyksiin liittyen. Tämä tapahtui merkiten eri

värein tutkimuskysymysten suuntaisia lauseita ja sanoja. Tämän jälkeen löydettyistä tekstikohdista kerättiin sitaatteja taulukkoon samanlaisuutensa perusteella. Sitaatit myös pelkistettiin. Aineistosta nostettujen sitaattien tehtävä on tarjota esimerkkejä sekä todistaa lukijalle, että analyysi perustuu olemassa olevaan aineistoon (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 106). Taulukossa 2. on nähtävissä esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä. Alateemat muodostuivat tutkimuskysymykselle oleellisista vastauksista, joita olivat kirjaamisasiantuntijan tehtävät, ymmärrys omasta työtehtävästä, sisältö ja säännöllisyys, tekninen osaaminen ja järjestelmä sekä kollegojen tuki. Sitaateista kaksi sopi useaan alateemaan. Yläteemat perustuivat tutkimuskysymyksiin ja niitä olivat kirjaamisasiantuntijan tehtävät, kirjaamisen ongelmakohdat ja tukirakenteet sekä tuen tarve kirjaamisasiantuntijoille. Seuraavaksi aineisto järjestettiin teemojen mukaan, kokoamalla jokaisen teeman alle ne pelkistetyt tekstikohdat, jotka kytkeytyivät kyseiseen teemaan.

TAULUKKO 2. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä.

| Sitaatti | Pelkistys | Alateema | Yläteema |
|---|--|----------------------------------|---|
| Asiakastiedon kirjaaminen väärin järjestelmiin eli sen, että sosiaalihuollon tietoa kirjataan terveydenhuollon järjestelmään. | Tieto kirjataan väärään järjestelmään | Tekninen osaaminen, järjestelmät | Kirjaamisen ongelmakohdat |
| Uusien työntekijöiden perehdyttäminen, tukea kirjaamisessa niin sisällöllisesti kuin teknisestikin. Tiedottaa kirjaamiseen liittyvissä asioissa ja tuoda esiin haasteita/onnistumisia esimiehelle | Perehdytetään kirjaamisessa ja tiedotetaan esimiehiä haasteista ja onnistumisista | Ohjaus ja neuvonta | Kirjaamisasiantuntijan tehtävät |
| Ohjaan ja neuvon, pyrin vastaamaan esitettyihin kysymyksiin. Kysymyksiä SosiaaliEffican käytöstä tulee jatkuvasti, joten järjestelmän käyttöä on neuvottava. Järjestelmään liittyen tulee enemmän kysymyksiä kuin sisältöihin liittyen. | Ohjataan ja neuvotaan kirjaamisen asioissa sekä asiakastietojärjestelmän käytössä. | Ohjaus ja neuvonta | Kirjaamisasiantuntijan tehtävät |
| Kirjaamisvalmentajien kokoukset ja niihin osallistuvat asiantuntijat ovat hyvä tukiverkosto, sieltä myös saa tukea ja apua jos tarvitsee. | Tukea saa kirjaamisvalmentajien verkostosta | Kollegojen tuki | Tukirakenteet kirjaamisasiantuntijoille |

Aineisto siis pilkottiin osiin, jonka jälkeen se kasattiin jälleen johtopäätöksiksi. Aineiston analyysissä seurattiin sisällönanalyysin vaiheita ja fenomenologisen tutkimusmetodin mukaan pyrin unohtamaan oman näkemykseni ja kokemukseni aiheesta, jotta analyysini toisi vastaajien kokemuksen selkeästi esiin eivätkä omat ajatukseni vaikuttasi analyysiin.

Aineiston niukkuus ei muodostunut ongelmaksi sillä vastaajat käyttivät mahdollisuutta vastata avoimiin kysymyksiin runsassanaanaisesti. Avoimia kysymyksiä oli seitsemän sekä yksi "haluatko sanoa jotain muuta"-kenttä ja kaikki yhdeksän vastaajaa vastasivat jokaiseen kysymykseen. Vastaukset olivat kuvailevia ja ne synnyttivät selkeän kuvan kirjaamisiasiantuntijoiden tehtävistä ja sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen kokonaistilasta Eksotessa tällä hetkellä.

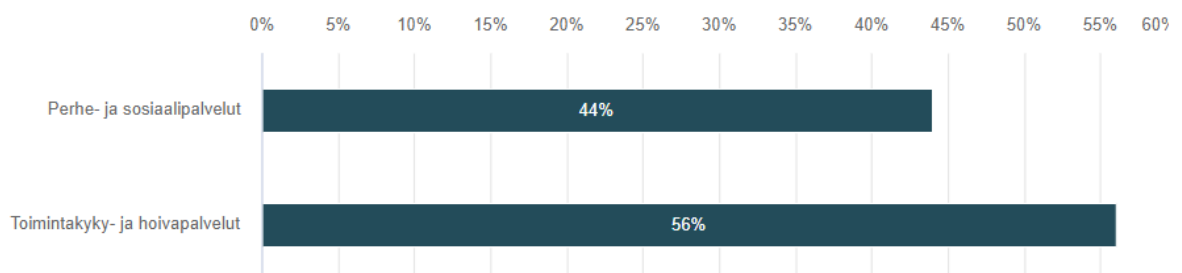
6 TULOKSET

6.1 Taustatiedot

Webropol-kyselyn taustatietokysymykset laadittiin jotta saataisiin käsitys siitä, miten kirjaamisiantuntijat jakautuvat vastuualueittain sekä siitä, missä tehtävässä ja mihin järjestelmään he sosiaalihuollon asiakastietoa kirjaavat. Vastauksista selvisi, että vastaajista neljä työskenteli perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueella ja viisi toimintakyky- ja hoivapalveluiden vastuualueella.

1. Vastuualue, jossa pääasiassa työskentelen:

Vastaajien määrä: 9



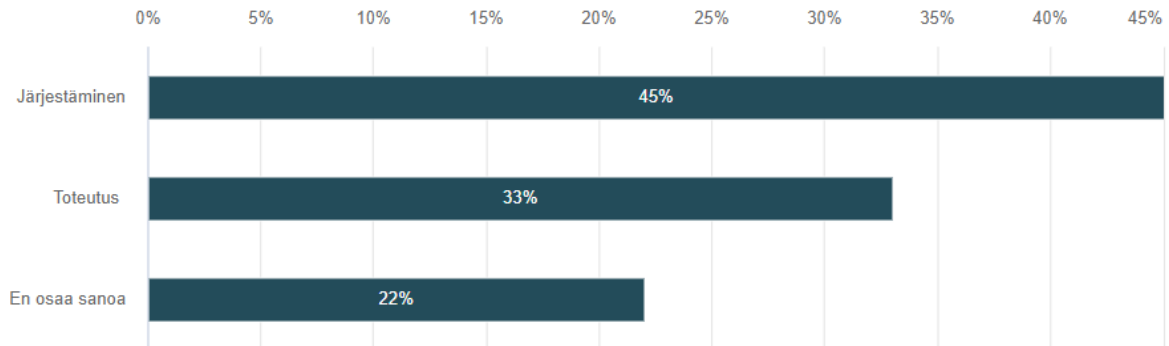
KUVIO 1. Vastuualue, jossa pääasiassa työskennellään.

Jakauma kirjaamisiantuntijoiden sijoittumisesta perhe- ja sosiaalipalveluiden sekä toimintakyky- ja hoivapalveluiden vastuualueiden välillä oli tasainen.

Toinen taustatietokysymys kartoitti sitä, työskenteleekö vastaaja järjestämisen vai toteutuksen tehtävissä. Vastaajista neljä vastasi työskentelevänsä järjestämisen tehtävissä ja kolme työskentelevänsä toteutuksen tehtävissä.

2. Työskenteletkö järjestämisen vai toteutuksen tehtävissä?

Vastaajien määrä: 9



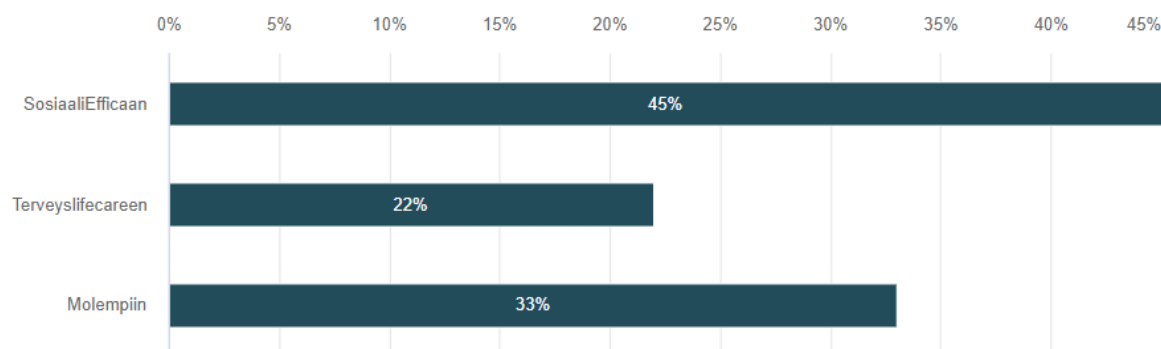
KUVIO 2. Työskenteletkö vastaaja järjestämisen vai toteutuksen tehtävissä.

Huomionarvoista vastauksissa oli se, että kaksi vastaajista ei osannut sanoa kummassa tehtävässä työskentelee. Kanta-palveluiden (2021b) mukaan järjestäminen on prosessi, jossa viranhaltija järjestää asiakkaan tarvitsemat sosiaalipalvelut sekä tekee niitä koskevat päätökset ja vastaa palvelun toteuttamisesta. Palvelun toteutus taas on se palveluprosessi, jossa asiakkaalle myönnetty palvelu toteutetaan. (Kanta 2021b, luku 8.2.4 ja luku 8.2.5.) Kyseinen ero on tärkeää ymmärtää, sillä se vaikuttaa esimerkiksi työntekijän käyttöoikeuksiin. Työntekijä voi työskennellä useissa työtehtävissä, jolloin henkilökohtaiset käyttöoikeudet vaihtuvat sen mukaan mitä työtehtäviä hän kulloinkin hoitaa. (Kanta 2021b, luku 13.) Lisäksi kysymys on myös siitä kenellä on vastuu prosessin mistäkin vaiheesta. Vastauksista voidaan päätellä, että osalle kirjaa-
misasiantuntijoista ovat palveluyksikön, palvelutehtävän ja käyttöoikeuksien käsitteet epäselviä.

Kolmas taustatietokysymys koski järjestelmää, mihin sosiaalihuollon asiakastietoa kirjataan. Käytettävä järjestelmä ei kuitenkaan kerro mitään siitä onko työntekijä sosiaali- vai terveydenhuollon henkilöstöä. Kanta-palveluiden (2021b) mukaan sosiaalipalvelua voi antaa paitsi sosiaalihuollon henkilöstö myös terveydenhuollon henkilöstö, sillä merkitystä on työtehtävien sisällöllä, ei ammattinimikkeellä. Jos sosiaalipalvelun antaminen kuuluu terveydenhuollon ammattihenkilön työtehtäviin kaikki siihen liittyvä dokumentaatio on sosiaalihuollon asiakastietoa. (Kanta 2021b, luku 9.1.)

3. Kirjaatko sosiaalihuollon asiakastietoa

Vastaajien määrä: 9



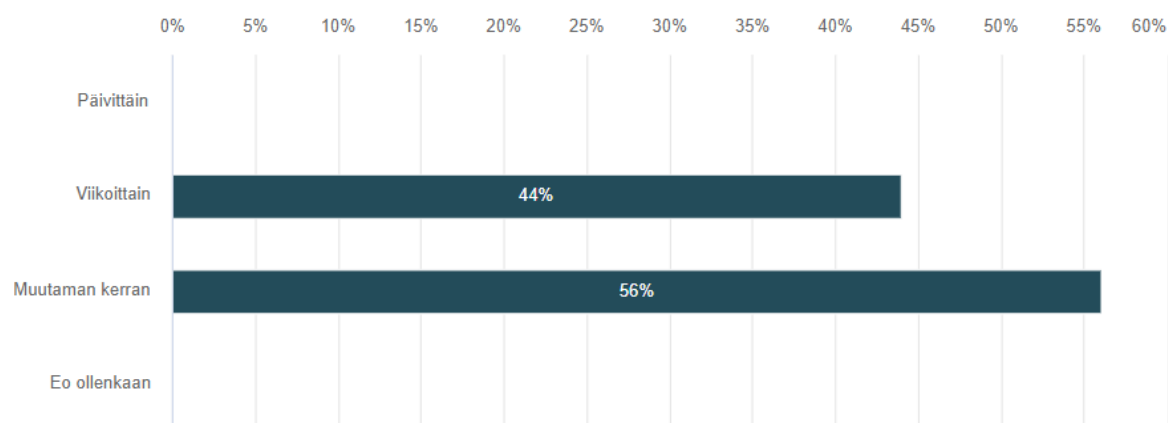
KUVIO 3. Mihin sosiaalihuollon asiakastietoa kirjataan.

Vastaajista neljä kirjasi sosiaalihuollon asiakastietoa sosiaalihuollon järjestelmään, kaksi potilastietojärjestelmään ja kolme käytti sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamiseen molempia järjestelmiä. Molempiin järjestelmiin kirjaaminen ei kuitenkaan anna mitään tietoa esimerkiksi siitä onko kirjatessa osattu erottaa toisistaan sosiaalihuollon asiakas- ja potilastiedot sekä terveydenhuollon potilastiedot.

Viimeisenä taustatietokysymyksenä kysyttiin, kuinka usein viimeisen kolmen kuukauden aikana vastaajalta on kysytty apua kirjaamiseen liittyviin asioihin.

4. Kuinka usein sinulta on pyydetty apua kirjaamiseen viimeisen kolmen kuukauden aikana?

Vastaajien määrä: 9



KUVIO 4. Kuinka usein kirjaamiseen tarvitaan apua.

Viikoittain apua oli pyydetty neljältä vastaajista ja viisi ilmoitti tarpeen olevan vähäisempää. Lukemasta ei selviä vaihtuvatko tuen tarpeessa olevat henkilöt vai kohdistuuko tuen tarve aina samoihin työntekijöihin, jolloin koulutustarve olisi heidän kohdallaan ilmeinen.

Eksotessa sosiaalihuollon asiakastietoa kirjaavaa henkilöstöä on arvioilta noin 1500. Luku on saatu Eksoten sisäisen sosiaalihuollon kirjaamisen koulutuskonaisuuden osallistujamäärästä. Koulutus oli pakollinen kaikille sosiaalihuollon asiakastietoa kirjaaville työntekijöille vuonna 2021. Kirjaamisasiantuntijoiden ja työntekijöiden välinen suhde ei Eksotessa ole tällä hetkellä paras mahdollinen. Uusille kirjaamisasiantuntijoille on tarvetta, sillä Kanta-palveluihin liittyvien tulevien muutosten myötä on todennäköistä, että myös työntekijöiden tuen tarve tulee lisääntymään.

6.2 Kirjaamisasiantuntijoiden kokemuksia tehtävästään

Kirjaamisasiantuntijoiden koulutus on käsitellyt sisällöllisen osaamisen lisäksi tietoturvaa ja tietosuojaa sekä tietoa eri rekistereistä ja tiedonhallinnan valtakunnallisesta ohjauksesta (Kirjaamisfoorumi 2021). Koulutus on antanut kirjaamisasiantuntijoille valmiuksia kirjaamiseen liittyvän ajantasaisen tiedon välittämiseen organisaatioissa sekä henkilöstön valmentamiseen ja ohjaamiseen kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissä. Kyselyyn vastanneet kirjaamisasiantuntijat katsoivat tehtävänsä tärkeimmän osan keskittyvän erityisesti työntekijöiden ohjaamiseen ja neuvontaan.

”Koulutusten pitäminen, työntekijöiden ohjaaminen ja tukeminen, keskustelu ja neuvominen”

”Kertoa työyhteisölle kirjaamiskäytännöistä ja antaa neuvoja”

”Uusien työntekijöiden perehdyttäminen, tukea kirjaamisessa niin sisällöllisesti kuin teknisesti”

Vastauksissa painottuivat kannustava ja keskusteleva ote sekä tiedon jakaminen ja vieminen eteenpäin. Alateemat ohjaus ja neuvonta sekä tekninen osaaminen ja järjestelmät liittyivät yläteemaan kirjaamisasiantuntijan tehtävät. Alateemat muodostuivat niin tässä kuin muissakin luvuissa kyselyn vastausten keskittymisestä samojen aiheiden ympärille. Taulukossa 3. on nähtävillä tutkimuskysymyksestä johdettu yläteema sekä yläteeman sisältämät alaluokat ja niiden muodostumiseen vaikuttaneet sitaatit.

TAULUKKO 3. Kirjaamisiasiantuntijan tehtävät.

| Kirjaamisiasiantuntijan tehtävät | |
|---|---|
| Alateemat | |
| Ohjaus ja neuvonta | Tekninen osaaminen, järjestelmät |
| Alateemat koostuvat: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ohjataan ja neuvotaan kirjaamisen asioissa • Kannustaminen, koulutus, keskustelu, auttaminen • Neuvon työtovereita, perehdytän uusia kirjaamisessa. • Tiedon jakaminen • Kirjaamisen kehittäminen • Kertoa kirjaamisesta ja ylläpitää tietoisuutta ja laatua | <ul style="list-style-type: none"> • Ohjaus asiakastietojärjestelmän, tietokoneiden ja sovellusten käytössä • Neuvon ja ohjaan kirjaamisessa sekä SosiaaliEffican käytössä • Ohjataan ja neuvotaan kirjaamisen asioissa sekä asiakastietojärjestelmän käytössä |

Ohjauksen ja neuvonnan lisäksi myös asiakastietojärjestelmiin ja tietokoneisiin sekä sovelluksiin liittyvän neuvonnan katsottiin sisältyvän tehtävään.

”Käytännössä myös sosiaalihuollon tietojärjestelmän käyttämisen opastus”

”SosiaaliEffican käytön ohjaaminen on työyhteisössäni vahvasti mielletty myös kirjaamisiasiantuntijan työksi”

”Minulta kysytään muutakin tietokoneisiin ja ohjelmiin liittyviä asioita ja se on ihan ok”

Tämä oli hieman yllättävä tulos, sillä kirjaamisiasiantuntijoiden koulutukseen ei ole sisältynyt järjestelmäperehdytystä ja esimerkiksi Eksotessa siitä vastaa ulkopuolinen taho. Toisaalta voidaan miettiä onko edes mahdollista erottaa asiakas- tai potilastietojärjestelmää ja asiakastiedon kirjaamista toisistaan. Kirjaaminen on lopulta järjestelmäriippumatonta asiakastyötä, jossa järjestelmä toimii vain työkaluna.

6.3 Kirjaamisen ongelmakohdat Eksotessa

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten on hallittava määrämuotoisen kirjaamisen perusteet sekä kansalliset toimintamallit ja -tavat. Kanta-palvelujen käyttö

edellyttää palvelun antajaa kirjaamaan ja tallentamaan asiakas- ja potilastiedot yhteisesti sovittujen rakenteiden avulla. (Kanta 2021c.) Kirjaamisen tavat ovat Kantaan liittymisen jälkeen muuttuneet ja työntekijöiltä vaadittavan osaamisen määrä on lisääntynyt huomattavasti lyhyessä ajassa. Kirjaamisasiantuntijat nostivatkin esiin useita ongelma-kohtia.

Epäselvyydet siinä mitä kirjataan ja erot kirjaamistavoissa esiintyivät vastauksissa useasti. Sisällöllisessä osaamisessa ja laadun parantamisessa nähtiin kehitettävää. Muun muassa Kääriäinen (2016a, 189) mainitsee, että kirjaaminen ei ole vain tapahtumien ja tilanteiden muistiin merkitsemistä, vaan kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakkaan elämästä sekä asiakirjojen merkityksestä sosiaalityössä (Kääriäinen 2016a, 189). Sisällöllistä osaamista edellytetään kaikessa kirjaamisessa, ja siitä on työyhteisöissä puhuttava enemmän.

Vastaajille oli tehtävässään näyttäytynyt, että osa henkilöstöstä ei aina tiennyt, mitä työtä milloinkin tekee tai missä työskentelee. Kirjauksia saatettiin tehdä esimerkiksi väärään palveluysikköön. Kirjaaminen koettiin aikaa vievänä toimintana, eikä kirjaamisen tarkoitus ollut kaikille selvää. Esimerkiksi Juhila on kritisoinut jatkuvasti lisääntyvää kirjaamisen vaatimusta, sillä tekstien määrän kasvaessa myös niissä esiintyvien virheiden ja väärintulkintojen määrä kasvaa (Juhila 2009, 301).

Järjestelmiin liittyvät ongelmat tulivat esiin useimmissa vastauksissa. Ongelmiksi koettiin, että tieto ei siirry järjestelmien välillä, järjestelmät ovat vaikeakäyttöisiä ja niitä on käytössä useita. Kirjaamisasiantuntijat näkivät ongelmana esimerkiksi työntekijöiden väärään rekisteriin sekä väärään järjestelmään kirjaamisen.

” Ei osata käyttää järjestelmää eikä ymmärretä, miksi pitää jotain nappeja painaa.”

” Asiakastiedon kirjaaminen väärin järjestelmiin eli sen, että sosiaalihuollon tietoa kirjaetaan terveydenhuollon järjestelmään.”

”Tärkeintä olisi alkuun ymmärtää mitä tietoa kirjataan (potilastieto/asiakastieto)”

Kirjaamisasiantuntijoiden vastauksista selvisi, että työntekijät eivät aina hahmota työskentelevänsä sosiaalihuollossa eli kirjaavansa sosiaalihuollon asiakastietoa mistä on seurannut se, että sosiaalihuollon asiakastietoa saatetaan kirjata terveydenhuollon järjestelmään potilastietona. Nopeaa ja helppoa ratkaisua tähän tuskin on, vaan tarvitaan edelleen ohjausta, neuvontaa sekä koulutusta. Samojen asioiden kirjaaminen useisiin eri paikkoihin koettiin haastavaksi ja sen kerrottiin aiheuttavan helposti virheitä. Näitä virheitä tai paikkoja ei kuitenkaan vastauksissa tarkemmin eritelty. Tärkeäksi nähtiin se, että työntekijöillä olisi ymmärrys siitä, mitä tietoa milloinkin kirjataan (potilastieto vai asiakastieto). Alateemat sisällöllinen osaaminen ja laatu sekä tekninen osaaminen ja järjestelmät liittyivät yläteemaan kirjaamisen ongelmakohdat. Taulukossa 4. on nähtävillä tutkimuskysymyksestä johdettu yläteema sekä yläteeman sisältämät alaluokat ja niiden muodostumiseen vaikuttaneet sitaatit.

TAULUKKO 4. Kirjaamisen ongelmakohdat.

| Kirjaamisen ongelmakohdat | |
|--|--|
| Alateemat | |
| Sisällöllinen osaaminen, laatu | Tekninen osaaminen, järjestelmät |
| Alateemat koostuvat: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Kirjaamisen sisällöissä parannettavaa • Asiakastyön kirjaaminen vie aikaa • Kirjaamisen laatu epätasaista • Ei tiedetä mitä kirjataan. • Erot kirjaamistavoissa ja käytännöissä sosiaali- ja terveydenhuollon välillä • Ei ymmärretä miksi sitä (kirjaamista) tehdään? • Ei tiedetä mitä työtä tehdään ja missä työskennellään • Käytetään väärä asiakirjoja • Ei kirjata asiakasta varten • Halutaan ulkoistaa vastuu teksteistä • Vähennetään muita tehtäviä | <ul style="list-style-type: none"> • Tieto kirjataan väärään järjestelmään • Tieto ei siirry eri järjestelmien välillä • Väärään rekisteriin arkistointi • Vaikeakäyttöinen asiakastietojärjestelmä • Usea järjestelmä käytössä |

Sosiaalihuollon osalta suurena ongelmana on se, ettei sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää osata käyttää. Järjestelmän käyttöön koki osa vastaajista kohdistuvan huomattavasti enemmän tukipyyntöjä kuin sisällöllisiin kysymyksiin.

Järjestelmien tuottamiin ongelmiin on myös Koskinen (2017, 53–54) kiinnittänyt huomiota. Hän puhuu artikkelissaan järjestelmien muuttumisesta työntekijöiden mielessä lähes henkilötoimijoiksi, jolloin järjestelmiin liitetään inhimillisiä ominaisuuksia kuten, järjestelmä vaatii tai järjestelmä ei anna tehdä. Koskinen katsoo myös, että jos järjestelmiä ei osata käyttää, se saattaa vaikuttaa asiakastietojen laatuun, sillä järjestelmälle riittää teksti ilman mitään sisältöä. Koskinen nostaa myös artikkelissaan esiin Heathin ja Luffin (2000) esittämän huomion siitä, että järjestelmien kehittäjät unohtavat usein sosiaalisen toiminnan merkityksen sekä käytännön olosuhteet organisaatioissa suunnitellessaan uusia asiakastietojärjestelmiä. (Koskinen 2017, 53–54.)

6.4 Kirjaamisiasiantuntijoiden tukirakenteet

Kyselyssä tarkasteltiin myös millaista tukea kirjaamisiasiantuntijoille on Eksotessa tarjolla ja ovatko he siitä tietoisia. Vastaajat nimesivät tärkeäksi tueksi kuukausittaisen kirjaamisiasiantuntijoiden kehittämisryhmän (Kiherrin) kokoukset sekä kollegojen tuen. Alateemat kollegojen tuki ja materiaalit sekä kirjaamisiasiantuntijoiden kehittämisryhmä liittyivät yläteemaan tukirakenteet kirjaamisiasiantuntijoille. Taulukossa 5. on nähtävillä tutkimuskysymyksestä johdettu yläteema sekä yläteeman sisältämät alaluokat ja niiden muodostumiseen vaikuttaneet sitaatit.

TAULUKKO 5. Kirjaamisiasiantuntijoiden tukirakenteet.

| Tukirakenteet kirjaamisiasiantuntijoille | |
|---|---|
| Alateemat | |
| Kollegojen tuki ja materiaalit | Kirjaamisiasiantuntijoiden kehittämisryhmä (Kiherrin) |
| Alateemat koostuvat: | |
| <ul style="list-style-type: none">• Tukea saa kirjaamisvalmentajien verkostosta• Muut kirjaamisiasiantuntijat auttavat• Valmis materiaali on myös käytössä• Osaan myös etsiä materiaalia käytettäväksi apuna | <ul style="list-style-type: none">• Kuukausittaiset kokoukset ovat tukena itselle• Kirjaamisiasiantuntijoiden kehittämisryhmä on hyvä tuki |

Eksoten Joukkuepeliä-hankkeessa (2020–2021) luotiin muun muassa tukirakenteita kirjaamisiasiantuntijoille ja hankkeen aikana juuri Teams-tiimi ja Kiherrin on saatu vahvistamaan kirjaamisiasiantuntijoiden työtä. Lisäksi hankkeessa avattiin sosiaalihuollon asiakastiedon sähköinen kirjaamiskoulutus ja tehtiin videokoulutuksia palvelutehtäväkohtaiseen kirjaamiseen työntekijöille sekä kirjaamiskoulutuksiin käytettäväksi. Hankkeessa avattiin lisäksi tiimi sosiaalihuollon tiedonhallinnalle, joka myös kuuluu käytettävissä oleviin tukirakenteisiin. (Joukkuepeliä-hanke 2022.) Näitä eivät vastaajat kuitenkaan maininneet. Vastauksista näkyi, että kaikki tukirakenteet eivät olleet vastaajien tiedossa. Voidaankin miettiä, onko jatkossa tarpeen kerätä tukikokonaisuudesta kooste kirjaamisiasiantuntijoiden tiedoksi.

Viimeiseksi selvitettiin henkilökohtaisen tuen tarvetta. Jotta kirjaamisasi-
antuntijat pystyvät hoitamaan tehtävänsä on heidän saatava tukea ja apua myös omiin
kysymyksiinsä sekä pystyttävä päivittämään osaamistaan.

Alateemat esihenkilöiden tuki sekä selkeät ohjeistukset liittyivät yläteemaan tuen
tarve. Taulukossa 6. on nähtävillä tutkimuskysymyksestä johdettu yläteema sekä ylä-
teeman sisältämät alaluokat ja niiden muodostumiseen vaikuttaneet sitaattit.

TAULUKKO 6. Kirjaamisasiantuntijoiden tarvitsema tuki.

| Tuen tarve | |
|---|---|
| Alateemat | |
| Esihenkilöiden tuki | Selkeät ohjeistukset |
| Alateemat koostuvat: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Enemmän johdon tukea. • Tehtävään ei ole varattu työaika. • Ei tunnisteta yhtenä työtehtävänä • Esimiehen kanssa ei ole käyty ajan- käyttöä tehtävään läpi | <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistä keskustelua • Konkreettisia esimerkkejä perusar- keen millaista on hyvä kirjaaminen ja millaista huono/ puutteellinen |

Vastauksissa korostuivat tuen tarve esihenkilöiltä sekä riittämätön työaika. Työajan
puute näyttäytyi varsinkin silloin jos koulutuksia oli tarve suunnitella. Kokemuksia
oli myös siitä, etteivät esihenkilöt tunnista kirjaamisen tukitehtäviä varsinaiseksi työ-
tehtäväksi. Kaikki kirjaamisasiantuntijat Eksotessa hoitavat tehtävää oman työnsä
ohella. Lisäksi selkeiden tehtävissä hyödynnettävien ohjeiden puute nousi esiin. Vas-
tausten mukaan tarpeen olisivat konkreettiset esimerkit hyvästä tai puutteellisesta
kirjaamisesta. Kirjaamisasiantuntijoiden itsensä saama tuki on ensiarvoisen tärkeää,
sillä he ovat etulinjassa kirjaamisosaamisen jalkauttamisessa organisaatioon sekä kir-
jaamisosaamisen ylläpitämisessä.

Tuen tarve syntyy myös resurssivajeesta. Koskinen (2017, 54) on kirjoittanut
työntekijävajeen vaikutuksesta asiakastilanteisiin ja asiakastietoihin. Esimerkiksi jär-
jestelmän kautta voi lopulta olla vaikea saada tietoa asiakkuuksista, sillä työntekijä-
vaihdotokset pirstaloivat asiakastyötä. Inhimillisen toimijan puuttuessa asiakkuus jää
usein ”kellumaan” järjestelmään. (Koskinen 2017, 54.) Vastauksissa näkyy yhteneväi-

syyttä myös Hujasen kumppaneineen (2021, 368) artikkelissaan esittämään sosiaalityöntekijöiden huoleen siitä, että kirjaamiseen perehdyttäminen näyttäytyy sattumanvaraisena ja priorisoinniltaan vähäisenä.

Eksoten kirjaamisasiantuntijoiden vastauksista heijastuu kirjaamisen tuen irrallisuus muusta työstä. Sosiaalihuollon kirjaamista tukeva ohjaus ja neuvonta ei luontevasti aina istu päivittäiseen arkeen, vaan sen tarpeellisuus on lähes oikeutettava kerta toisensa jälkeen uudelleen ja uudelleen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tutkimuksen eettisyys

Eksotessa kirjaamisasiantuntijoiden työtä on viime aikoina nostettu esiin monessa eri yhteydessä. Jo yleisesti käytävän keskustelunkin vuoksi erityisen tärkeää on, että tutkimuksessa kyselyn vastaukset pysyivät anonyymeinä. Vastaajien anonymiteetti varmistettiin poistamalla Webropol-kyselystä mahdollisuus nähdä vastaajien sähköpostiosoitteet. Lomakekyselyssä ei selvitetty henkilön työtehtävä eikä sitä mihin palvelutehtävään hän kuului. Näin ei vastauksista ei selvinnyt esimerkiksi jonkin palvelutehtävän ainoan kirjaamisasiantuntijan vastaus, kaikki vastaukset jäivät siis yksilöimättä. Jokaiselle kohderyhmään kuuluvalla kirjaamisasiantuntijalle lähetettiin sähköpostitse saatekirje sekä tietosuojailmoitus (Liitteet 1 ja 3). Sähköpostiviestissä kerrottiin kyselyn tarkoitus sekä tieto vastausten luottamuksellisuudesta ja vastausten säilyttämisestä. Sähköpostiviestin lähetti tutkielman työpaikkaohjaaja.

Eskola ja Suoranta (2008) katsovat, että eettisen ja epäeettisen toiminnan raja on epäselvä. Eettisten ongelmien tunnistamisessa ammattitaito kuitenkin auttaa. Jokainen tutkija tekee itse eettiset ratkaisunsa. Tutkimuksen teko edellyttää siis eettistä keskeisyyttä ja läpinäkyvyyttä sekä hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Eettisyys rakentuu huolellisuudesta ja tarkkuudesta tutkimuksen aikana sekä työn vaiheiden raportoinnissa ja arvioinnissa. (Eskola & Suoranta 2008, 52, 59; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23–26.) Tutkimuseettinen neuvottelukunta on ohjeistanut hyvistä tieteellisistä käytännöistä Suomessa. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Tärkeää on myös asianmukainen viittaaminen muiden julkaisuihin sekä tutkimuslupien hankkiminen. Hyvän tieteellisen käytännön loukkaukset liittyvät tutkijan epäeettiseen sekä epärehelliseen toimintaan,

joita voivat olla esimerkiksi vilppi ja piittaamattomuus tutkimuksen suunnittelussa ja tekemisessä sekä tutkimustulosten ja johtopäätösten esittämisessä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Tutkimuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita ja huolellisuudella ja tarkkuudella aineiston käsittelyssä varmistettiin eettisyyden toteutuminen. Vastajille kerrottiin saatekirjeessä, että vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja vastaukset annetaan anonyymeina. Lisäksi tietosuojailmoituksessa kerrottiin, että aineisto hävitetään tutkimuksen jälkeen. Tutkielman teon aikana aineisto säilytettiin salasanalla lukitussa tietokoneessa, johon ei ollut tutkijan lisäksi muilla pääsyä.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden eli reliabiliteetin käsitteen käyttämisestä laadullisen tutkimuksen yhteydessä on ristiriitaisia näkemyksiä. Jos reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että saman kohteen kahdella eri tutkimuskerralla saadaan sama tulos on määritelmä puutteellinen kun muistetaan, että ihmiselle on ominaista ajan myötä tapahtuva muutos. Jos taas määritelmä on kahden tutkijan päätyminen samaan tulokseen, voiko kaksi tutkijaa koskaan ymmärtää tutkittavan kohteen sanoman täysin samalla tavalla. Tai mikäli tarkoitetaan kahden rinnakkaisen menetelmän avulla saatua samaa tulosta, on huomioitava ihmisen käyttäytymisen olevan kontekstiriippuvaista. Nämä seikat herättävät kysymyksen siitä olisiko reliabiliteetin määrittämistäpoihin suhtauduttava varauksella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetti kuitenkin keskittyy enemmänkin tutkijan toimintaan kuin haastateltavien vastauksiin eli arvioidaan sitä, miten luotettavaa aineiston analyysi on tai onko kaikki aineisto otettu huomioon. Tutkielman reliabiliteetti vahvistui koko aineiston käytöllä, mitään ei jätetty pois. Validiteetti taas arvioi tutkimuksen pätevyyttä eli sitä ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät oikeita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti syntyy tutkijan selvittäessä oman kantansa ja kertoessa miten vaihtoehdot tulkinnot on suljettu pois. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184, 189). Validiteetti huomioitiin tässä tutkielmassa avaamalla lukijalle miten analyysi on toteutettu. Luotettavuutta varmistettiin lisäksi kertomalla lukijalle tutkielman toteuttamisesta ja tehdyistä valinnoista avoimesti.

7.3 Johtopäätökset

Tulosten jakaminen neljään lukuun tehtiin selkeyden vuoksi, ei siksi että osat olisivat toisistaan erillisiä kokonaisuuksia. Eksotessa Kanta-palveluihin liittymi-

sen myötä määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönotto on tarkoittanut vanhoista kirjaamistavoista luopumista. Kirjaamisen yhdenmukaistaminen on ollut edellytys Kanta-palveluihin liittymiselle. Määrämuotoisen kirjaamisen ohjaus ja neuvonta on ollut lukumäärältään pienen kirjaamisasiantuntijajoukon harteilla mistä on seurannut se, että kirjaamisosaamisen vahvistaminen on ollut organisaatiossa vaihtelevaa. Osa vastaajista on antanut säännöllisesti ohjausta kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmiin liittyvissä kysymyksissä, osa harvemmin. Yksikkötasolla tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa ei tässä tutkielmassa selvitetty vaan kysely kohdistettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden sekä toimintakyky- ja hoivapalveluiden vastuualueille.

Webropol-kyselyn vastauksista selvisi, että kirjaamisasiantuntijat kokevat tehtävänsä pääasiassa ohjaukseksi ja neuvonnaksi mutta he tarvitsevat konkreettisia esimerkkejä sekä selkeitä ohjeita jotta pystyisivät täysipainoisesti auttamaan muita työntekijöitä. Esihenkilöiden tukea kaivattiin useassa vastauksessa. Koettiin, että kirjaamisasiantuntijan tehtävää ei esihenkilötasolla pidetty tasa-arvoisena työtehtävänä muiden työtehtävien rinnalla, työaikaa ei varsinkaan koulutusten suunnitteluun ollut, tai siitä ei puhuttu. Tukirakenteista Kiherrin ja kollegoiden tuki mainittiin tärkeimpinä. Mutta myös tapaamisia esimerkiksi vain toteutuksen kirjaamisasiantuntijoiden kesken toivottiin. Ongelmakohdat painottuivat kirjaamisen epätasaiseen laatuun, kokonaisuuden ymmärtämiseen sekä järjestelmiin. Kirjaamisen laatu on ollut aiheena myös esimerkiksi Kääriäisen (2016a) esityksessä. Asiakkaan osallisuus ei noussut vastauksista esiin vaikka esimerkiksi Vierulan (2012, 152) mukaan asiakkaan osallistuminen dokumentointiin on erityisen tärkeää. Tästä ei voida vetää johtopäätöksiä mutta on mahdollista, että Eksotessa osallistava kirjaaminen on laajasti käytössä eikä sen toteuttamisessa nähty olevan ongelmia, tai sitä ei juuri käytetä.

Tiedolla johtaminen pohjautuu oikein tallennettuun ja tuotettuun tietoon. Jokainen kirjaus asiakastietojärjestelmään on tärkeä ja vaikuttaa päätöksentekoon. Virheellinen data johtaa huonoihin tai virheellisiin päätöksiin. Kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistamisella saadaan vertailukelpoista tietoa päätöksenteon tueksi. Jotta tämä toteutuu on jokaisen työntekijän tunnettava kirjaamiskäytännöt. Kaikkien on tunnettava palvelutehtävät sekä sosiaalipalvelut, on osattava palveluprosessit ja asian- sekä asiakkuudenhallinta. Kirjaamisasiantuntijoiden kokemuksen mukaan työtä on tällä saralla vielä paljon tehtävänä. Kuten Laaksonen ym. (2011, 8–9) mainitsevat, sosiaalihuollon kirjaaminen tuottaa palveluiden tai etuisuuksien järjestämiseen vaikuttavaa tietoa sekä oleellista toimenpiteiden suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan liittyvää tietoa. Sen avulla voidaan työtä arvioida sekä havainnollistaa. (Laaksonen ym. 2011, 8–9). Sosiaalihuollon tiedon tuotanto kuuluu jokapäiväisiin työtehtäviin sosiaalihuollossa ja sen laatu vaikuttaa suoraan tiedolla johtamiseen tarvittavaan dataan organisaatioissa. Kyselyyn vastanneet kirjaamisasiantuntijat olivat huolissaan siitä, että monesti epäselvää oli työntekijän tehtävä tiedon tuottajana. Ymmärrys kirjatun tiedon

merkityksestä tuntui usein puuttuvan. On kuitenkin huomioitava, että päätöksiä ei voida tehdä perustuen ainoastaan kirjattuun tietoon ja dataan, vaan aina tarvitaan myös inhimillistä arviointia. Koskinen (2017, 54) toteaa, että esimerkiksi uuden järjestelmän käyttö edellyttää työntekijältä uuden oppimista sekä vanhasta poisoppimista (Koskinen 2017, 54). Tämä pätee myös kirjaamistapoihin.

Vastaukset kertoivat, että Eksoten työntekijöillä on mahdollisuus saada tarvittava tuki kirjaamiseen liittyvissä kysymyksissään kirjaamisasiantuntijoilta, mutta mahdollisuutta ei ole aina hyödynnetty tai tuen tarpeen saaminen kirjaamisasiantuntijoiden tietoon ei ole toteutunut tarpeeksi hyvin, sillä kirjaamisen tuen tarpeeseen liittyvät asiat tulevat usein esiin vasta jälkikäteen, joskus vahingossa. Jatkossa olisikin hyvä selvittää, tietävätkö työntekijät ketkä ovat niitä henkilöitä, keneltä voi apua ja tukea pyytää sekä korostaa yhteydenottoa matalalla kynnyksellä.

Kirjaamisen sisällöllisessä osaamisessa todettiin Eksotessa olevan puutteita. Sosiaalihuollon kirjaamisen yksi kulmakivi on Reamerin (2005, 328–329) mukaan kirjattujen tietojen tasapaino ja se, että asiakkaan tarpeisiin pystytään kirjattujen tietojen perusteella vastaamaan. Kirjaukset myös toimivat työntekijän ammattitaidon arvioimisen välineenä. (Reamer 2005, 328–329.)

Ammattihenkilölain (817/2018, 5 §) velvoite ammattitaidon ylläpitämisestä, kehittamisestä ja säännöksiin sekä määräyksiin perehtymisestä koskee niin työntekijää kuin työnantajaa. Työntekijän velvollisuus on ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja työnantajaa velvoitetaan luomaan edellytykset työssä tarvittavan ammattitaidon kehittämiseksi sekä mahdollistamaan tarvittavan täydennyskoulutukseen työntekijöille. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2018, 5 §.) Koska kirjaamisasiantuntijoille näyttäytyvät ongelmat kulminoituivat työntekijöiden osaamisen puutteeseen niin asiakastietojärjestelmien käytön kuin sosiaalihuollon tiedonhallinnan periaatteidenkin osalta, voidaan tehdä se johtopäätös, että vuodesta 2018 alkanut lainsäädäntöön perustuva määrämuotoinen ja yhdenmukainen kirjaaminen ei Eksotessa ole vielä saavuttanut toivottua tasoa. Kuitenkin esimerkiksi järjestelmiin liittyvä tuki on kehittynyt Eksotessa ulkopuolisen kouluttajan ja sovellustuen lisäksi vertaistuellisessa muodossa. Useilla kirjaamisasiantuntijoilla on tulosten mukaan halua ja osaamista tukea työntekijöitä sisällöllisten kysymysten lisäksi myös teknisissä kysymyksissä. Eksote on järjestänyt säännöllisesti erilaisia sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyviä koulutuskokonaisuuksia yhteistyönä ulkopuolisen toimijan kanssa sekä sisäisin voimin. Saatavilla on laajasti itseopiskelumateriaalia sekä ohjeita työntekijöiden avuksi. Sen paikallistaminen, mistä kirjaamisasiantuntijoiden havaitsemat ongelmat johtuvat, on viimekädessä vaikeaa.

Vaikka tietoa kirjaamisen ongelmista on viety jatkuvasti johdon suuntaan, ovat konkreettiset toimenpiteet tilanteen parantamiseksi olleet vähäisiä. Joissain yksiköissä

on järjestetty kirjaamisiasiantuntijoiden avulla tiedon oikeellisuuteen keskittyviä säännöllisiä "tietohuoltopäiviä" joiden aikana esimerkiksi asiakastietojärjestelmässä kesken jääneitä prosesseja on viety loppuun tai auki jääneitä asiakkuuksia päätetty. Ekso-ten Joukkuepeliä-hanke on yhdessä sovellustuen kanssa pitänyt vuonna 2021 "tietohuoltotyöpajoja" Teamsilla toteutettuna. Nyt tiedon oikeellisuuteen on ryhdytty panostamaan ja marraskuussa 2021 kytkettiin Power Bi -raportit yksiköiden kirjaamisen ja prosessien seurantaan vahvemmin mukaan. (Pesonen 2021.) Perimmäinen ongelma on kuitenkin asiakastiedon oikeellisuuden jatkuvassa huomioimisessa työntekijätasolla niin, että varsinaista tietohuoltoa ei erikseen tarvittaisi, vaan se olisi luonnollinen osa asiakkaan prosessia.

7.4 Pohdinta

Yleisesti asiakastiedon dokumentointiin on Suomessa kiinnitetty huomiota jo 1930-luvun huoltolakien ajoista saakka. Toisen maailmansodan päätyttyä dokumentointia katsottiin diagnoosin laadinnan näkökulmasta, kunnes lainsäädännön uudistukset 1970-luvulta alkaen korostivat asiakkaan oikeutta saada tietää omien tietojensa käytöstä sekä henkilötietojen tallettamisesta. Näitä asiakkaan oikeuksia on vahvistettu myöhemmin lainsäädännöllä kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, henkilötietolaki (nykyisin tietosuojalaki) sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Tietoresurssien hallintatarve on kasvanut 1970-luvulta lähtien ja 1990-luvulta alkaen tietotekniikan käyttö on jatkuvasti lisääntynyt sosiaalityössä. (Laaksonen ym. 2011, 7–8.) Morènin (1999, 331) mukaan sosiaalityön dokumentointia käytetään pitkälti yhteiskunnan laillisten toimien perusteena. Dokumentoinnin avulla harvoin arvioidaan asiakkaan palvelujen tarvetta, vaan useimmiten arvioidaan sitä onko asiakas tilainteineen sopiva tiettyyn toimintamalliin. Morèn jopa kyseenalaistaa sosiaalityöntekijöiden ammatillista osaamista yksipuolisen dokumentoinnin vuoksi ja näkee heidät tällaisessa dokumentointitavassa enemmän hallinnoijina kuin sosiaalityöntekijöinä. (Morèn 1999, 331.) Kritiikkiä on kuulunut nykypäivänä enemmän ja enemmän dokumentoinnin aikaa vievästä luonteesta, jonka katsotaan olevan suoraan pois asiakastyöstä. Mänttari-van der Kuipin (2016, 7) mukaan nykyisenlaisen sosiaalityön selontekovelvollisuuden toteutuminen dokumentointineen, raportteineen ja tilastointineen kuluttaa suurimman osan sosiaalityöntekijöiden työajasta.

Lainsäädännölliset vaatimukset asiakirjojen laatimisesta nähdään silti hiljalleen tärkeänä osana sosiaalityötä, mutta dokumentaation liiallisella korostamisella muodostuu sosiaalityöhön tiedon hierarkiaa sekä tietynlaista kamppailua vallasta. Puhutun tiedon arvo katoaa kirjoitetun tiedon alle ja vastavuoroisuus kasvokkaisissa kohtaamisissa jää kirjallisten tuotosten jalkoihin. Dokumentoinnin laatuvaatimukset ja

työn muut vaatimukset etsivät tasapainoa eikä aika koskaan riitä kaikkeen. Ammatillaiset joutuvat valitsemaan mihin keskittyvät. (Kääriäinen 2016a, 196–197.) Vaarana on tehtävien liiallinen priorisointi, jolloin vähemmän kiireisille asiakkaille ei koskaan jää aikaa.

Määrämuotoisen ja yhdenmukaisen kirjaamisen on tässä tutkielmassa kuvattu tekevän asiakastiedosta laadullisesti parempaa, ajantasaisempaa ja entistä hyödynnettävämpää. Sen on todettu helpottavan tiedonhakua ja kirjaamista sekä lisäävän niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvaa. Aihetta on käsitelty pääasiassa lainsäädännön ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen asettamien reunaehtojen kautta. On kuitenkin hyvä huomioda, että siirtyminen vanhoista kirjaamistavoista uuteen määrämuotoiseen kirjaamiseen saattaa olla osalle työntekijöistä vaikeaa, ja tasapainon löytäminen kirjaamisen ja suoran asiakastyön välillä vaatii työn uudelleen muotoilua. Tässä kirjaamisasiantuntijoista on suuri apu.

Eksoten kirjaamisasiantuntijat toteuttavat tehtävänsä kukin itselleen luonteenomaisesti, jotkut yksilövalmennusta antaen, toiset koulutuksia järjestäen. Käytettävissä on paljon valmista opetusmateriaalia sekä Kansa-Koulu I – III koulutuksista, että Eksoten sisäisestä tuotannosta. Apuna on myös verkossa toteutettu Eksoten sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen peruskoulutus työntekijöille. Valtakunnallinen kirjaamisasiantuntijoiden verkosto antaa tapaamisissaan tietoa muutoksista, mutta tarkempi lainsäädännöllisten ja Kanta-palveluiden käyttöönottojen kirjaamiseen vaikuttavien muutosten seuraaminen on jokaisen kirjaamisasiantuntijan oman kiinnostuksen varassa.

Kyselyyn vastanneiden joukko oli pieni mutta selvästi aktiivinen tehtävässään. Sitä mistä vastaajien vähyys johtuu voidaan vain arvailla. Olisi helppoa päätellä vastaamatta jättäneiden aktiivisuuden olevan vähäistä, mutta se tuskin on koko totuus. Sote-uudistus, Eksotessa toteutettu organisaatiouudistus sekä kyselyn aikaan käynnissä olevat yhteistoimintaneuvottelut ovat varmasti kuluttaneet henkilöstön voimavaroja ja vähentäneet motivaatiota esimerkiksi kyselyihin vastaamiseen. Kirjaamisasiantuntijoiden roolin kirkastaminen on Eksotessa edelleen tarpeen. Tarvitaan myös lisää innostuneita henkilöitä vahvistamaan kirjaamisen sisällöllistä laatua, antamaan tukea ongelmatilanteissa sekä auttamaan asiakastietojärjestelmässä eteen tulevien valintojen kanssa.

Tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan muita organisaatioita sillä tutkielma kohdennettiin Eksoten kirjaamisasiantuntijoihin. Haluttiin saada tietoa nimenomaan Eksoten tilanteesta. Kuitenkin tutkielman havainnot voivat olla hyödyksi erityisesti niille organisaatioille, jotka nyt ovat ottamassa käyttöön Kanta-toiminnallisuuksia. Määrämuotoiseen kirjaamiseen keskittyvä henkilöstön koulutus on hyvä aloittaa heti, eikä sen suhteen kannata odottaa Kantaan liittymiseen saakka. Kanta-

palvelujen uudet toiminnallisuudet tulevat lisäämään koulutuksen tarvetta Eksotessa niin kuin varmasti muissakin organisaatioissa.

Hyppönen ja Konttinen (21–24) mainitsevat Kanta-palvelujen II-vaiheen perustoiminnallisuuksista muun muassa ammattilaisen sähköisen allekirjoituksen, yhteisen asian, rakenteiset asiakaskertomusmerkinnät, turvakiellon alaisten tietojen käsittelyn, rekisterinkäyttöoikeuden ja puolesta-asioinnin mahdollistavat kirjaukset (Hyppönen & Konttinen 21–24). Nämä toiminnallisuudet tulevat vaatimaan työntekijöiden lisäkouluttamista. Tähän ei kirjaamisasiantuntijoita Eksotessa ole vielä kytketty mukaan. Jotta kirjaamisasiantuntijoista saadaan tarvittava apu ja uudet toiminnallisuudet saadaan otettua käyttöön mahdollisimman sujuvasti, edellyttää se heidän kouluttamistaan näihin asioihin etukäteen.

Vaikka kirjaamisasiantuntijoiden vastaukset kertoivatkin haasteista ja ongelmista, on vastauksista löydettävissä myös positiivinen sävy yhteiseen keskusteluun ja kehittämisajatuksiin liittyen. Eksoten matka työntekijöiden kirjaamisosaamisen suhteen on vielä kesken, mutta tietoa ja tukea on tarvitseville tarjolla. Se, miten kiinnostus, innostus, motivaatio ja osaaminen saadaan jaettua kirjaamisasiantuntijoilta eteenpäin, on oleellista kirjaamisen kehittämisessä ja uusien kirjaamistapojen oppimisessa.

LÄHTEET

Ailio, Erja & Niina Häkälä (2019). Sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteet - Ohje tulkitsemiseen ja palautteen antamiseen. Saatavilla <<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLSOAT/1.+Johdanto>>, luettu 1.1.2022.

Alkula, Riitta, Antto Seppälä, Antti Luoma, Krisse Poutala, Pasi Lehtimäki, Marko Jousmäki, Teuvo Järvelä & Jukka Lähesmaa (2019). Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (toisiolaki) – toimeenpanon valmistelun kokonaiskuva. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. Saatavilla <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161649>>, luettu 21.1.2022.

Arajärvi, Miina & Minna Strömberg-Jakka (2019). Sosiaalihuollon tiedonhallinnan uusi aikakausi. Talentia-lehden artikkeli. Saatavilla <<https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalihuollon-tiedonhallinnan-uusi-aikakausi/>>, luettu 19.1.2022.

Batini, Carlo, Cizia Cappello, Chiara Francalanci & Andrea Maurino. Methodologies for Data Quality Assessment and Improvement (2009). ACM Computing Surveys, Vol. 41, No. 3, Article 16, Publication date: July 2009. Saatavilla <<http://dimacs-algorithmic-mdm.wdfiles.com/local--files/start/Methodologies%20for%20Data%20Quality%20Assessment%20and%20Improvement.pdf>>, luettu 16.12.2021.

Eskola, Jari. & Juha Suoranta. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Finto. Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. Tietotermit. Saatavilla <<https://finto.fi/tt/fi/page/t31>>, luettu 12.1.2022.

Gifford Wendy A., Janet E. Squires, Douglas E. Angus, Lisa A. Ashley, Lucie Brosseau, Janet M. Craik, Marie-Cécile Domecq, Mary Egan, Paul Holyoke, Linda Juergensen, Lars Wallin, Liquaa Wazni and Ian D. Graham (2018). Managerial leadership for research use in nursing and allied health care professions: a systematic review. Implementation Science, 13: 127. Saatavilla <<https://doi.org/10.1186/s13012-018-0817-7>>, luettu 13.12.2021.

Günther, Kirsi (2015). Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavilla <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98096/978-951-44-9950-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>, luettu 3.1.2022.

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (2021). Vetoamus eduskunnalle toisiolain muuttamiseksi. Saatavilla <https://www.hus.fi/sites/default/files/2021-04/vetoamus-eduskuntaan-toisiolain-muuttamiseksi_0.pdf>, luettu 20.1.2022.

Hiltunen-Toura, Maarit, Kaija Leskinen & Teppo Taskinen (2017). Määrämuotoinen kirjaaminen etenee sosiaalihuollossa. Teoksessa Jämsén Arja (toim.). Sosiaalityön vuoro – keskusteluja ajassa. 80–87. Saatavilla <<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjcw46LpvbzAhUUzIsKHXTwDk0QFnoECAQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.isonet.fi%2Fmedia%2Fiso-julkaisut%2Fsosiaalityon-vuoro-keskusteluja-ajassa.pdf%2Cdownload&usg=AOvVaw3QRyOe05umLF5kHhQ9CJCa>>, luettu 1.11.2021.

Hiltunen-Toura Maarit, Mari Lehtonen, Teppo Taskinen & Hanna Lohijoki (2018). Kansa-koulu-hanke. Loppuraportti. Saatavilla <https://thl.fi/documents/920442/3728513/Kansa-koulu_loppuraportti_Final.pdf/f9bf44bb-2895-4954-a08d-96bfb8403fe9>, luettu 27.9.2021.

Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme (2008). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press [2008]. E-kirja. Saatavilla <<https://jyu.finna.fi/Record/jykdok.1494568#versions>>, luettu 1.11.2021. (vaatii käyttäjätunnuksen).

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. (2009). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, Johanna, Virpi Kilpeläinen, Keijo Piirainen, Anne Surakka, Satu Marja Tanttu & Anne Tuikka. (2021). Tiedolla vaikuttamisen mahdollisuudesta toteutukseen. Rakenteellisen sosiaalityön osaamiskartoitus. Saatavilla <<https://www.isonet.fi/julkaisut-ja-materiaalit/iso-julkaisut/muut-julkaisut.html>>, luettu 23.12.2021.

Hujanen, Kaisa, Ulla-Mari Kinnunen, Erja Ailio, Leena Koivumäki (2021). The high quality structural documentation of social work described by social workers. FinJeHeW Vol. 13 No. 4 2021. 360–371. Saatavilla <<https://journal.fi/finjehew/article/view/109933>>, luettu 18.12.2021.

Hyppönen, Konstantin & Riitta Konttinen. Kanta-palvelujen tiekartta vuosille 2020–2024. Kanta-arkkitehtuuri ja -tuotehallinta. Saatavilla

<<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/download/attachments/57733335/Kanta-tiekartta-2020-2024.pdf?version=1&modificationDate=1605706238077&api=v2>>, luettu 26.12.2021.

International Federation of Social Workers (2018). Global social work statement of ethical principles. Saatavilla <<https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>>, luettu 29.10.2021.

Inter Systems (2021). Vaarantavatko tietojärjestelmät potilasturvallisuuden? Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tietojärjestelmät -tutkimus 2021. Saatavilla <https://www.intersystems-healthcare.fi/wp-content/uploads/2021/09/InterSystems_tutkimusraportti_publ_202109.pdf>, luettu 15.12.2021.

Jalonen, Harri (2015). Tiedolla johtamisen näyttämö ja kulissit. Teoksessa Virtanen, Petri, Jari Stenvall & Pasi-Heikki Rannisto (toim.). Tiedolla johtaminen. Teoriaa ja käytäntöjä. 40–68. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100694/Virtanen_ym_Tiedolla_johtaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 15.12.2021.

Joukkuepeliä-hanke (2022). Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisematon loppuraportti. Luettu 15.1.2022.

Juhila, Kirsi (2009). Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus vol. 17 (4) 2009, 296–312. Saatavilla <<https://journal.fi/janus/article/view/50532>>, luettu 28.10.2021.

Jylhä, Virpi, Juha Mykkänen, Alpo Värrö, Ulla-Mari Kinnunen & Laura-Maria Peltonen (2021). Yhteinen sote-tieto? - Tiedon toisiokäyttö ja digitalisaation vaikutukset. FinJeHeW 2021;13(4) 360. 329–331. Saatavilla <<https://journal.fi/finjehew/article/view/112086>>, luettu 22.12.2021.

Kansaneläkelaitos. (2011). Kansallinen koodistopalvelu Sosiaalityö - Toimintoluokitus. Saatavilla <<https://koodistopalvelu.kanta.fi/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml?classificationKey=315&versionKey=392>>, luettu 2.1.2022.

Kansa-Koulu III (2021a). Kirjaaminen osana asiakastyötä. Miksi kirjaamme sosiaalihuollon työtä? Saatavilla <<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>>, luettu 26.10.2021.

Kansa-Koulu III (2021b). Kansa-koulu III -hankkeen tulokset. [video] YouTube. Saatavilla <<https://www.youtube.com/watch?v=V9-D9yoGleM>>, katsottu 1.2.2022.

Kanta (2021a). Käytön laajennus. Saatavissa <<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/kayton-laajennus>>, luettu 1.11.2021.

Kanta (2021b). Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Palvelun järjestäminen, palvelun toteutus. Saatavilla <<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058927>>, luettu 25.12.2021.

Kanta (2021c). Toimintamallit ja kirjaaminen. Saatavilla <<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/kansalliset-toimintamallit>>, luettu 25.12.2021.

Kirjaamisasiantuntijan käsikirja (2021). Saatavilla <<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/kasikirja/>>, luettu 27.9.2021.

Kirjaamisfoorumi. (2021). Kirjaamisfoorumin valmennusmateriaalit. Saatavilla <<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>>, luettu 25.12.2021.

Kivipelto, Minna & Paula Saikkonen (2013). Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):3. 313–321. Saatavilla <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110556/kivipelto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>, luettu 18.12.2021.

Koskinen, Raija (2017). Lastensuojelun sosiaalityö ja asiakastietojärjestelmä muutoksessa. 45–59. Teoksessa: Tiililä, Ulla & Kati Karvinen (toim.): Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus 2017. Saatavilla <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk50/Elaman_ja_kuoleman_tekstit.pdf>, luettu 28.1.2022.

Kuusisto-niemi, Sirpa (2016). Tiedon hallinta sosiaalihuollossa: tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla <<https://erepo.uef.fi/handle/123456789/17390>>, luettu 1.11.2021.

Kääriäinen, Aino (2016a). Sosiaalityön dokumentointi: Suhde tietoon ja toimintaan. 189–197. Teoksessa: Törrönen, Maritta Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehtolundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Kääriäinen, Aino. (2016b). Eettisyys ja osallisuus sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnissa. Kansa-koulu -hanke. [video] YouTube. Saatavilla <<https://www.youtube.com/watch?v=cm3EGot76bs>>, luettu 29.10.2021.

Laaksonen, Maarit, Aino Kääriäinen, Marja Penttilä, Maria Tapola-Haapala, Heli Sahala, Jarmo Kärki & Anu Jäppinen (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Saatavilla <<http://www.tokem.fi/loader.aspx?id=f446137e-f186-4c56-ac18-e1ccaf804dd6>>, luettu 26.10.2021.

Laaksovirta, Tuula H. (1985) Tieteellinen metodi ja metodologia: Lähtökohtia kirjastotieteen ja informatiikan tutkimuksen metodologialle. Saatavilla <<https://journal.fi/inf/article/view/1221>>, luettu 19.10.2021.

Laihonen, Harri, Mika Hannula, Niina Helander, Ilona Ilvonen, Jari Jussila, Marianne Kukko, Hannu Kärkkäinen, Antti Lönnqvist, Jussi Myllärniemi, Samuli Pekkola, Pasi Virtanen, Vilma Vuori & Terhi Yliniemi (2013). Tietojohdaminen. Saatavilla <https://www.researchgate.net/publication/268630718_Tietojohdaminen>, luettu 12.12.2021.

Laitila, Minna (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta, Hoitotieteen laitos. Saatavilla <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9894/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 2.1.2022.

Lehmuskoski, Antero, Marko Suhonen, Niina Häkälä, Jaana Taina, Erja Ailio, Katja Korhonen, Susanna Inget, Riikka Väyrynen, Raine Mäki-Korte & Katri Virtanen (2021). Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Asiakasasiakirjarakenteiden tulkinta. Saatavilla <<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK/10.2+Asiakasasiakirjarakenteiden+tulkinta>>, luettu 26.10.2021.

Lyly, Auri (2016). Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana Esimerkkinä aikuis-sosiaalityö ja lastensuojelu. Helsingin kaupungin tutkimuksia ja raportteja 2 / 2016. Saatavilla <<https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-asiakastiedon-tuottajana.pdf>>, luettu 28.12.2021.

Mannermaa, Katri (2013). Tiedon jalostaminen osaamiseksi - vertaileva tutkimus yksityisen ja julkisen sektorin työterveyshuolto-organisaatioissa. Tampereen teknillinen

yliopisto. Julkaisu 1117. Väitöskirja. Saatavilla <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/114723/mannermaa.pdf?sequence=1>>, luettu 22.12.2021.

Morén, Stefan 1999. Dokumentationens roll i socialt arbete. Perspektiv och utvecklingsmöjligheter. Socialvetenskaplig tidskrift 4/99, 329–342. Saatavilla <<https://doi.org/10.3384/SVT.1999.6.4.2886>>, luettu 20.1.2022.

Mänttari-van der Kuip, Maija (2016). Julkinen sosiaalityö pysyvän niukkuuden aikakaudella. 6–11. Teoksessa Kannasoja, Sisko, Marjo Kuronen & Tytti Poikolainen (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön aika. Saatavilla <<https://talentia.e-julkaisu.com/2016/docs/tutkivasosiaalityo2016.pdf>>, luettu 20.1.2022.

Närhi, Kati, Tuomo Kokkonen & Aila-Leena Matthies. (2014). Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. 227–244. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 22(3). Saatavilla <<https://journal.fi/janus/article/view/51212>>, luettu 1.1.2022.

Pesonen, Kaisa (2022). Projektipäällikkö, Eksote. Haastattelu 11.1.2022. Haastattelija Maarit Wirman, Lappeenranta.

Reamer, Frederic (2005). Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards Article in Social Work 50(4) · November 2005. 325–334. Saatavilla:<https://www.researchgate.net/publication/5952654_Documentation_in_Social_Work_Evolving_Ethical_and_Risk-Management_Standards>, luettu 28.10.2021.

Rytilä, Maari (2011). Tietoperustainen johtaminen. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Saatavilla <<https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61724>>, luettu 17.12.2021.

Rötsä, Maarit, Heidi Berglind, Mikko Huovila, Konstantin Hyppönen, Tiina Peksiev & Juha Mykkänen. (2016). Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) Hankesuunnitelma vuosille 2016–2020. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 27.10.2021.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka (2009). Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto: Tampereen yliopisto. Saatavilla

Sosmeta. Asiakirjarakenteet. Saatavilla <<https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui/document-definitions/list/search>>, luettu 1.1.2022.

Sosnet. Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Saatavilla <<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1>>, luettu 18.11.2021.

Talentia. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. Mitoitus. Saatavilla <<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/mitoitus/>>, luettu 2.1.2022.

Talentia (2016). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla <<https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>, luettu 29.10.2016.

Talvitie-Lamberg, Karoliina, Minna Silvennoinen, Anniina Ala-Kitula, Sonja Kärkkäinen, Pasi Tyrväinen, Reija Kuoremäki, Päivi Kinnunen, Juha Munnukka, Severi Altonen, Paula Puhilas & Petri Vähäkainu (2018). Tekoälyn soveltaminen terveydenhuollossa ja hyvinvoinnissa. Jyväskylän yliopisto. Informaatioteknologian tiedekunnan julkaisuja No. 54/2018. Saatavilla <https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/tekes-raportteja/tekoalyn_soveltaminen_terveydenhuollossa_ja_hyvinvoinnissa.pdf>, luettu 18.11.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2016) Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksista. Saatavilla <https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf>, luettu 30.12.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021a). Uusi asiakastietolaki tulee voimaan 1.11.2021. Saatavilla <<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/-/uusi-asiakastietolaki-tulee-voimaan-1.11.2021>>, luettu 27.9.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021b). Sote-tiedonhallinnan kehittämisenäkymiä. Saatavilla <<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sote-tiedonhallinnan-kehittamisnakymia>>, luettu 11.11.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021c). Sosiaali- ja terveydenhuollon luokitukset. Saatavilla <<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/koodistopalvelu/mika-koodistopalvelu-on-/sosiaali-ja-terveydenhuollon-luokitukset#asiakas>>, luettu 2.1.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021d). Kirjaaminen. Saatavilla <<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>>, luettu 25.10.2021.

Tilastokeskus. Suomen tilastojen historia. Saatavilla <https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=esim&course_id=tkoulu_hist&lesson_id=1&subject_id=7&example_id=1>, luettu 1.11.2021.

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. (ePub-versio). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). Ohjeet ja aineistot. Tiedevilppi. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla <<https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>>, luettu 18.11.2021.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohje. Saatavilla <<https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakoarvioinnin-ohje#3>>, luettu 28.12.2021.

Vasso. Kansa-koulu III - hanke. Saatavilla <<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/>>, luettu 27.9.2021.

Vierula, Tarja (2012) Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa: Vanhempien näkökulma. Janus 20 (2), 149-167. Saatavilla <<https://journal.fi/janus/article/view/50654>>, luettu 1.1.2022.

Lait, asetukset ja hallituksen esitykset

Arkistolaki (831/1994)

Kuntalaki (410/2015)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)

Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (552 / 2019)

Laki sähköisestä lääkemääräyksestä (61/2007)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Tietosuoja laki (1050/2018)

Euroopan unionin tietosuoja- asetukset (2016/679)

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetukset potilasasiakirjoista (298/2009)

HE 345/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 10 ja 14 §:n muuttamisesta. Saatavilla <<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140345.pdf>>, luettu 2.1.2022.

HE 96/2021 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain 60 §:n muuttamisesta. Saatavilla <<https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2021/20210096.pdf>>, luettu 20.1.2022.

LIITTEET

LIITE 1. SAATEKIRJE KIRJAAMISASIAANTUNTIJOILLE

Hei

Opiskelen Jyväskylän yliopiston humanistis-yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa sosiaalityön tutkinto-ohjelmassa ja teen parhaillaan maisterintutkielmaa.

Toivon sinun osallistuvan tutkimukseeni ja vastaavan oheiseen kyselyyn.

Kyselyn tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, millainen on kirjaamisasiantuntijan tehtävä sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tukemisessa Eksotessa, millaisia keinoja tuen toteuttamisessa on käytettävissä sekä millaisia tukirakenteita kirjaamisasiantuntijalle on olemassa.

Kyselyn avulla pyrin myös paikantamaan kirjaamisasiantuntijoiden roolia organisaatiossa.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja vastaukset annetaan anonyymeina.

Tutkielman ohjaajina toimivat Jyväskylän yliopiston sosiaalityön professori Heli Valokivi ja Eksotella projektipäällikkö, sosiaalityöntekijä (YTM) Kaisa Pesonen.

Tutkimus kohdistuu toimintakyky- ja hoivapalveluiden sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueille.

Toivon sinun vastaavan kyselyyn 9.12.2021 mennessä.

Kyselyyn vastaamalla annat luvan käyttää vastauksia tutkimuksessa.


Vastaan mielelläni kysymyksiin tutkimuksesta.

Kiittäen, Maarit Wirman

maarit.h.wirman@student.jyu.fi

LIITE 2. WEBROPOL-KYSELY

Kysely kirjaamisasiantuntijoille

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

1. Vastuualue, jossa pääasiassa työskentelen: *

- Perhe- ja sosiaalipalvelut
- Toimintakyky- ja hoivapalvelut

2. Työskenteletkö järjestämisen vai toteutuksen tehtävissä? *

- Järjestäminen
- Toteutus
- En osaa sanoa

3. Kirjaatko soiaalihuollon asiakastietoa? *

- SosiaaliEfficaan
- Terveyslifecareen
- Molempiin

4. Kuinka usein sinulta on pyydetty apua kirjaamiseen viimeisen kolmen kuukauden aikana? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Muutaman kerran
- Eo ollenkaan

5. Tunnistatko nykyisissä kirjaamisen käytännöissä sellaisia, joita pitäisi muuttaa? *

6. Mitkä ovat kirjaamisen ongelmakohdat tällä hetkellä? *

7. Mitkä tehtävät kirjaamisasiantuntijan rooliin mielestäsi kuuluvat? *

8. Miten käytännössä autat avun tarpeessa olevia? *

9. Millaista tukea kirjaamisasiantuntijana toimimiseen olet saanut? *

10. Tiedätkö mitä tukea on saatavilla kirjaamisasiantuntijan tehtävässäsi? *

11. Millaista tukea itse tarvitset? *

12. Haluatko sanoa jotain muuta?

Liite 2. Opinnäytetyön tietosuojailmoitus

MAISTERINTUTKIELMAA KOSKEVA TIETOSUOJAILMOITUS EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) artiklat 13 ja 14

Laatimispäivämäärä: 11.11.2021_

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään? / Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Maisterintutkielman aineiston keräämiseksi. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Mitä tietoja keräämme?

Sinusta kerätään seuraavat tiedot: Nimi ja sähköpostiosoite.

Millä perusteella keräämme tietoja? / Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Maisterintutkielman kyselyn toteuttamiseksi / Oikeusperusteena on asianosaisten suostumus.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme / Tietolähteet

Henkilötietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään. Nimet ja sähköpostiosoitteet saadaan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tiedokeskuksen asiakastiedon kirjaamisvalmentajat)

Kenelle tietoja siirretään? / Tietojen siirto tai luovuttaminen ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä tai luovuteta ulkopuolelle. Jos kuitenkin tietoja pyydetään, ilmoittaa tietojen käsittelijä pyynnöstä asianomaiselle, eikä vastaa itse pyyntöihin.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kerättyä aineistoa säilytetään salasanalukitulla tietokoneella, jossa on asennettuna F-Securen tietosuojajohjelmisto. Mahdolliset paperiset dokumentit säilytetään lukitun asunnon lukitussa kaapissa. Ainoastaan tutkimuksen tekijällä on pääsy aineistoon. Suorat tunnistetiedot poistetaan heti vastausten palaututtua.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Aineistoa ei säilytetä tutkimuksen päätyttyä, vaan se hävitetään asianmukaisesti.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen / Rekisterin suojauksen periaatteet

Kerättyä aineistoa säilytetään salasanalukitulla tietokoneella, jossa on asennettuna F-Securen tietosuojajohjelmisto. Mahdolliset paperiset dokumentit säilytetään lukitun asunnon lukitussa kaapissa. Ainoastaan tutkimuksen tekijällä on pääsy aineistoon. Suorat tunnistetiedot poistetaan heti vastausten palauduttua.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään? / Tutkimusaineiston käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Aineistoa ei säilytetä tutkimuksen päätyttyä, vaan se hävitetään asianmukaisesti.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyillä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Rekisteröidyillä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Rekisteröidyillä on seuraavat EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet:

- a. Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b. Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c. Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka
- d. tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- e. Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- f. Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Kyseessä on maisteritutkielman tekemiseen liittyvä kertaluontoinen rekisteri. Tutkimuksen arvioitu kesto on 20.11.2021 – 31.5.2022. Henkilötietoja säilytetään maksimissaan tutkimuksen keston ajan.

Rekisterinpitäjän ja yhteyshenkilön tiedot

Maarit Wirman
maarit.h.wirman@student.jyu.fi