

SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINNISSA ESIINTYVÄT HAASTEET

Sari Peltoniemi

Kandidaatintutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

Kevät 2022

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Sari Peltoniemi	
Työn nimi Sosiaalityön dokumentoinnissa esiintyvät haasteet	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika Kevät 2022	Sivumäärä 35 sivua + 3 sivua
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkielman tarkoituksena on selvittää aiempien tutkimusten perusteella, millaisia haasteita ilmenee sosiaalityön dokumentoinnissa. Tavoitteena on koota yhteen tutkimustieto, jonka avulla voidaan luoda ymmärrystä, mitä laadukkaaseen tiedon muodostamiseen sekä asiakastyön dokumentointiin tarvitaan sosiaalityöntekijältä, jotta työntekijä voi toteuttaa laadukasta dokumentointia sosiaalityössä. Tutkielman tarkoituksena on syventää ammatillista käsitystä sekä syvällisyyttä sosiaalityön dokumentoinnissa esiintyvien haasteiden kautta. Tutkielma toteutetaan kuvailevana kirjallisuuskatsauksena ja aineistoina käytetään suomalaisia tieteellisiä tutkimuksia sekä tutkimusartikkeleita, jotka käsittelevät sosiaalityön dokumentointia eri sosiaalityön konteksteissa.</p> <p>Tutkimuksen teoreettis-käsitteellinen viitekehys koostuu dokumentoinnin historiasta ja dokumentointiin vaikuttavasta lainsäädännöstä. Asiakastyön dokumentointia käsitellään kohtaamisen työvälineenä ja tutkielmassa esitellään dokumentoinnissa viime aikoina tapahtuneita muutoksia. Tutkielma on toteutettu kuvailevan kirjallisuuskatsauksen menetelmin. Aineistojen haussa on käytetty 13 eri tietokantaa ja hakutermit koostuivat sanoista sosiaalityö + dokumentointi. Tutkielmaan aineistoksi valikoitui lopulta 10 tieteellistä tutkimusta ja tutkimusartikkelia. Aineiston avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava kuva sosiaalityön dokumentoinnissa esiintyvistä haasteista, jotta aineisto antaisi tutkimuskysymykseen mahdollisimman kattavan vastauksen. Aineisto analysoitiin käyttämällä apuna sisällönanalyysin aineistolähtöistä metodia.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista on nähtävissä, että haasteita esiintyy asiakastyön dokumentoinnissa. Suurimmat haasteet esiintyy dokumentoinnin prosessissa. Erityisesti lain edellyttämät asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallistaminen tuottavat haasteita dokumentoinnissa. Tuloksista käy ilmi, ettei edellä mainittuja asioita osata tuoda dokumentoinnin sisällössä tarpeeksi selkeästi esille, jonka vuoksi on ilmeistä, etteivät sosiaalityöntekijät kiinnitä tarpeeksi huomiota asiakastyön dokumenteissa käytettävään kieleen tai ilmaisuun. Tiedonhallinnassakin esiintyy haasteita, jotka aiheuttavat haasteita asiakastyön dokumentoinnissa. Tietojärjestelmien koetaan olevan vielä keskeneräisiä ja määrämuotoinen dokumentointi tuottaa haastetta päivittäisen dokumentoinnin saralla.</p>	
Asiasanat: Dokumentointi, sosiaalityö, määrämuotoinen dokumentointi, kirjoittaminen, tiedonhallinta	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINTI TEORIASSA	3
2.1	Sosiaalityön dokumentoinnin historian keskeiset vaiheet.....	3
2.2	Sosiaalityön dokumentoinnin taustalla vaikuttava lainsäädäntö.....	4
2.3	Asiakastyön dokumentointi -kohtaamisen työväline?	6
2.4	Sosiaalityön dokumentoinnin viimeaikaiset muutokset.....	8
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN.....	11
3.1	Tutkimuskysymys ja -tarkoitus.....	11
3.2	Kuvaileva kirjallisuuskatsaus.....	12
3.3	Tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus.....	12
3.4	Aineiston valinta ja analyysi.....	13
4	SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINNIN HAASTEISTA	16
4.1	Asiakastyön dokumentoinnin prosessissa ilmenevät haasteet	16
4.2	Tiedonhallinnassa esiintyvät haasteet.....	22
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	28
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Asiakastyön dokumentointi kuuluu hyvin oleellisena osana sosiaalityön päivittäiseen arkeen, minkä vuoksi dokumentoinnin kirjoittaminen on tärkeä osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Välillä dokumentointi voidaan kokea haasteelliseksi ja aikaa vieväksi työtehtäväksi, joka vie aikaa asiakkaan kohtaamiselta. Dokumentoinnin paikka yhtenä työtehtävänä on mielestäni kuitenkin merkittävä, minkä vuoksi koen siihen perehtymisen erittäin tärkeänä ja mielenkiintoisena.

Tässä tutkielmassa käsittelen dokumentointia sosiaalityön asiakastyön näkökulmasta. Sosiaalityö on sosiaalihuollon keskeisiä sosiaalipalveluita, jossa sosiaalityöntekijän yhtenä työnkuvana on hallintopäätösten tekeminen (Lehmuskoski, Suhonen, Palm, Taina, Ailio, Korhonen, Inget, Väyrynen Mäki-Korte & Korhonen 2022). Päätökset pohjautuvat osittain asiakkaista kirjoitettuihin dokumentteihin, minkä vuoksi dokumenttien sisällön tulee olla hyvin tarkkaan mietittyjä ja huolellisesti kirjoitettuja. Asiakastyön dokumentoinnin rooli näyttäytyy sosiaalityössä tärkeänä tiedon tuottamisen, keräämisen ja hallinnon näkökulmasta. Dokumentointi antaa konkreettista tietoa työn vaikuttavuudesta sekä laadusta. Se vaikuttaa lisäksi siihen, kuinka me ammattilaiset asiakkaitamme kohtaamme, jolloin dokumentoinnin vaikutukset ovat nähtävissä jokapäiväisen työmme tekemisessä. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2007, 7.)

Yhteiskuntamme elää muutoksen aikakautta. Muutos on ollut huimaa viimeisten vuosikymmenten aikana, kun internet ja sähköiset palvelujärjestelmät ovat jalkautuneet myös sosiaali- ja terveysalalle. Maailmanlaajuinen koronapandemia on kiihdyttänyt muutosta entisestään. Muutos kohti digitalisaatiota on vaikuttanut sosiaalityön asiakastyön dokumentoinnin sisältöön että dokumentoinnissa käytettäviin tietojärjestelmiin. Sosiaalityössä käytettävät erilaiset tietokannat sekä -järjestelmät

ovat muuttuneet ja muuttuvat yhä edelleen vastaamaan paremmin tietoyhteiskunnan tarpeita. (Laaksonen, Kuusisto-Niemi, Saranto 2010.) Yksi näistä merkittävistä muutoksista on Kanta-järjestelmä, joka on yksi osa laajempaa Sote-uudistusta. Kanta-järjestelmän tarkoituksena on potilas- ja asiakastietojen sujuva liikkuminen eri toimijoiden välillä niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Vuonna 2016 perustettiin sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke), jonka tärkeimpänä tavoitteena on yhdenmukaistaa sosiaalityön asiakastiedot ja saattaa ne tietojärjestelmien avulla asiakkaiden tiedoksi. Tällä muutoksella haetaan sosiaalityön toiminnan tehostamisen lisäksi myös palveluiden kehittämistä. Kansa-hankkeen keskeisinä tavoitteina onkin kirjaamisen yhtenäistäminen, sisällön laadun parantaminen sekä tietojen hyödyntämisen lisääminen. Sosiaalityön asiakasdokumentointia on viimeiset vuodet kutsuttu määrämuotoiseksi dokumentoinniksi, jonka tarkoituksena on parantaa suunnitelmallista asiakastyötä. (Hallituksen esitys 212/2020; THL 2020.)

Dokumentointi ei kuitenkaan ole pelkästään asiakirjojen kirjoittamista määrämuotoisesti vaan sitä pitää tarkastella hyvin kokonaisvaltaisesti osana sosiaalityön prosesseja. Koska dokumentoinnilla on tutkimusten mukaan valtaa suhteessa asiakkaaseen, on se siten työväline, joka vaatii ehdotonta panostamista. Haasteiden näkyväksi tekeminen auttaa sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden kehittymistä dokumentoinnin saralla. Laadukas dokumentointi auttaa myös luottamuksellisen asiakassuhteen kehittymistä. Tämän vuoksi tutkielmalla haetaan vastausta kysymykseen: Millaisia haasteita nousee esiin sosiaalityön dokumentoinnista tutkimusten pohjalta?

Tutkielman alussa syvennyn tutkielman kannalta keskeiseen käsitteeseen eli mitä tarkoittaa sosiaalityön dokumentointi ja minkälaisia ulottuvuuksia tämä käsitteenä saa. Teoriaosuuden jälkeen esittelen lukijalle tutkimukseni toteutuksen vaiheet. Tutkielmani analyysi pohjautuu sisällönanalyysiin, joka on työni kantava voima. Sisällönanalyysin avulla pyrin löytämään ne tekijät, jotka vaativat vielä kehittämistä dokumentaation saralla. Tutkielman lopussa esittelen tutkimuksesta saadut tulokset. Työ päättyy pohdintaan tuloksista ja koko tutkimusprosessista.

2 SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINTI TEORIASSA

2.1 Sosiaalityön dokumentoinnin historian keskeiset vaiheet

Dokumentoinnin historiaa värittää voimakkaasti Amerikassa 1900-luvulla kehitetty case work -työmenetelmä. Työmenetelmänä case work on ohjannut kautta vuosikymmenten dokumentoinnin kehittymistä aina 1960-luvulle asti. Suomessa alettiin 1930-luvulla case work -menetelmän mukaisesti kiinnittämään dokumentointiin enemmän huomiota, jolloin dokumentoinnin merkitys valvonnan välineenä korostui. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 8-9.) Case workilla -menetelmällä on kolme tärkeää elementtiä, jotka ovat omalta osaltaan muovanneet sosiaalityön dokumentointia historian saatossa. Ensimmäinen näistä on tutkimuksellisen arviointitiedon tuottaminen, joka näkyy yhä edelleen sosiaalisina tilanearvioina ja työprosessikuvauksena. Toinen elementti liittyy niin hallintoon kuin työnohjaukseen, johon asiakastyön ohjausmateriaalia tuotetaan. Viimeinen elementti liittyy päätöksentekoon liittyvän materiaalin tuottamiseen. Case workin rinnalle nousi myöhemmässä vaiheessa myös juridishallinnollinen sosiaalihuolto-perinne, jossa dokumentoinnin tärkeys korostui toimenpiteiden ja valvonnan välineenä. (Karvinen-Niinikoski & Tapola 2002, 9.)

Asiakastyön dokumentoinnin merkitys nousi entisestään 1960-luvulla. Tällöin asiakkaiden oikeuksia parannettiin, koska siihen asti sosiaalihuollon katsottiin olleen

liian kontrollihenkinen. Kontrollihenkisyys vaikuttikin sosiaalihuoltoa koskevien lakien uudistumiseen 1970- ja 1980-luvuilla. Tuolloin lakien sisältöön nousi vielä nykypäivänäkin olevat periaatteet kuten valinnanvapaus, luottamuksellisuus, palveluhenkisyys sekä erityisesti nykypäivänä korostuva asiakkaan oikeus hänestä kirjoitettaviin dokumentteihin. Tällä tavoin pyrittiin avoimeen dokumentointiin. (Laaksonen ym. 2011, 8-9.; Karvinen-Niinikoski & Tapola 2002, 10.)

Ensimmäiset tietokoneet tulivat käyttöön 80-luvulla. Ne kuitenkin aiheuttivat muutosvastarintaa niin sosiaalityöntekijöissä kuin asiakkaissa. Tietokoneen antamia mahdollisuuksia ei vielä tuossa vaiheessa tunnustettu vaan niiden katsottiin palvelevan vain hallintoa ja suunnittelua. (Karvinen-Niinikoski & Tapola 2002, 10.) Sosiaalityöntekijöiden epäilevä asenne nähdään toimineen jarruna digitalisaation kehityksessä, jonka vuoksi digitalisaation kehitys tulee terveydenhuollon jäljessä (Kivistö 2017, 24).

2.2 Sosiaalityön dokumentoinnin taustalla vaikuttava lainsäädäntö

Asiakastyön dokumentointi on viranomaistyöskentelyn työväline, jota ohjataan niin lainsäädännöllä, kehittämishankkeilla kuin ammatillisella koulutuksella (Kääriäinen 2016, 189). Kääriäisen, Leinosen ja Metsärännän (2007, 7-8, 11) mukaan dokumentointiin ei saa suhtautua koskaan kevyesti, sillä kirjaukset vahvistavat työntekijöiden käsitystä asiakkaiden taustojen ja lähtökohtien pysyvyydestä sekä niiden kiistattomuudesta. Lainsäädännön tarkoituksena on turvata yksityishenkilöiden ja viranomaisten luottamuksellinen suhde, jonka syntymiseen myös asiakkaista kirjoitetut dokumentit vaikuttavat. Lainsäädäntö asettaakin ensisijaisesti dokumenttia kirjoitettavalle sosiaalityöntekijälle tietyntylaisia velvollisuuksia. Ennen kaikkea sosiaalityöntekijällä on oltava hyvin vahva eettinen arvomaailma, mikä vaatii dokumentin laati-jalta tietyntylaista valppautta tietojen keräämiseen, mutta myös niiden kirjoittamiseen. (Kääriäinen 2005, 162.)

Sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointia koskevaa lainsäädäntöä on uudistettu jo 1990-luvulta lähtien. Tätä uudistamista on leimannut vahvasti asiakaslähtöi-

syyden lisääminen sekä asiakkaan aseman parantaminen. Lainsäädännön uudistamista on lisännyt entisestään tuleva Sote-uudistus ja siihen liittyvät Kanta-palvelut. (vrt. Hallituksen esitys 212/2020; Kääriäinen 2016, 190.)

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista eli asiakasasiakirjalaki (254/2015) on yksi tärkeimmistä laeista, sillä se säätelee asiakastietojen dokumentointia sekä siihen liittyviä velvoitteita. Laista käy ilmi, miten asiakirjoja säilytetään ja millaisiin rekistereihin voidaan asiakaskirjoituksia tehdä. Laki on ollut voimassa vuodesta 2015 lähtien ja se on ollut yksi merkittävimmistä askeleista kohti määrämuotoista dokumentointia, sillä sen tarkoituksena on selkeyttää ja yhtenäistää dokumentointia niin julkisella kuin yksityiselläkin puolella. (Kääriäinen 2016, 191.) Uudistettu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) astui voimaan 1.11.2021. Lain tarkoituksena on edistää ja mahdollistaa asiakastietojen tietoturvallista käsittelyä eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Uudistettu laki pyrkii vastaamaan omalta osaltaan niihin muutoksiin, joita Kanta-palvelu tuo tullessaan. Lain avulla pyritään myös parantamaan asiakkaan tiedonsaantioikeuksia, joka on Kanta-palveluiden yksi tärkeimmistä tavoitteista.

Asiakkaan oikeuksia ja osallisuutta säädetään erikseen laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Lähtökohtana lailla on lisätä asiakkaan luottamusta viranomaisiin, mutta lisäksi tukea sekä edistää asiakaslähtöisyyttä, jolloin asiakas on itse mukana suunnittelemassa toimintaa ja luomassa ratkaisuja tilanteeseensa yhdessä ammattilaisen kanssa. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaalle hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalihuollon asiakkaana. Se pitää sisällään säädöksen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Vaikka sosiaalihuollon viranomaisella on laaja tiedonsaantioikeus sosiaalihuollon asiakaslain nojalla, on tiedot tästä huolimatta pyydettävä ensisijaisesti asiakkaalta itseltään. Asiakkaan on myös lain edellyttämänä annettava vaadittavat tiedot sosiaaliviranomaiselle. Tästä huolimatta asiakas voi vaatia lain nojalla tietoa, mihin hänen antamiaan tietoja käytetään, luovutetaan tai tallennetaan. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia hänestä koskevien tietojen korjaamista, mikäli tiedoissa esiintyy asiavirheitä. (Laaksonen ym. 2011, 16-17.)

Edellä mainittujen lakien lisäksi sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin vaikuttavat omalta osaltaan esimerkiksi laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, arkistolaki, henkilötietolaki, hallintolaki sekä laki viranomaistoiminnan julkisuudesta, jota kuitenkin sovelletaan vasta silloin, jos vastaavia säädöksiä ei ole sosiaalihuollon asiakaslaissa (Laaksonen ym. 2011, 16).

Sosiaalityön dokumentoinnin sisältöä säädellään Suomen lainsäädännössä monin eri tavoin, mutta monta erillistä lakia heikentää sosiaalihuollon dokumentoinnin kehittämistä (Kääriäisen ym. 2007, 13). Kääriäinen (2016, 190-191) näkee asian jonkintasoisena ongelmana, kun monessa eri laissa on eritelty yksityiskohtaisesti ja täsmällisiä soveltamisohjeita asiakastyön dokumentointiin. Lainsäädäntö joka tapauksessa edellyttää, että sosiaalityöntekijät hallitsevat dokumentoinnin käytännöt ja ymmärtävät dokumentoinnin sisällön tärkeyden. Asiakastyö on dokumentoitava aina asiakkuuden alkamisesta asiakkuuden loppumiseen saakka. Asiakkuuden hahmottaminen on välillä haasteellista, sillä sosiaalityön asiakkuutta ei ole aina niin yksinkertaista tunnistaa. Yleensä asiakkuus alkaa asiakkaan oman toimenpiteen seurauksena, mutta sosiaalityön asiakkaaksi voi joutua myös omasta tahdostaan riippumatta, jolloin ilmoitus palvelutarpeesta tulee joltain muulta henkilöltä kuin asiakkaalta itseltään. Tärkeää kuitenkin on, että asiakkuuden alkaminen ja loppuminen tulee dokumentoida perusteluineen. (Laaksonen ym 2011 18-19.)

2.3 Asiakastyön dokumentointi -kohtaamisen työväline?

Jokaisesta meistä kirjoitetaan erilaisiin tietokantoihin suuri määrä tietoa, jotka tukevat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia erilaisten päätösten tekemisessä. Suurin osa sosiaalityöntekijöiden tuottamista teksteistä on asiakastyön tai palvelutapahtumien dokumentointia, jolla tarkoitetaan asiakastyössä tai palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien tai äänitteiden syntymistä. Asiakastyön dokumentoinnin kautta syntyy myös asiakirjoja, joilla on oikeudellista arvoa. Asiakirjojen tärkein funktio on toimia apuvälineinä arjen työssä työntekijöille. (Laaksonen ym. 2011, 11, 14.) Asiakirjoina toimii usein erilaiset suunnitelmat, arvioinnit ja päätökset, joita nykypäivänä

kirjoitetaan kiihtyvällä tahdilla. Suunnitelmia tehdään erityisesti silloin, jos ihmisen katsotaan tarvitsevan erityistä tukea tai hoitoa. Asiakkaan elämän suunnittelu ja siihen liittyvä arviointi erilaisten lomakkeiden avulla tuottavat asiakirjoja, joiden tekemiseen liittyy olennaisesti ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. (Günther & Raitakari 2015, 101.)

Sosiaalityö on vuorovaikutuksessa tapahtuvaa kohtaamista, jossa jaetaan, kerätään ja välitetään tietoa. Asiakastyön dokumentointi on puolestaan sosiaalityöntekijöille tärkeä ja hyvin oleellinen työväline, jonka avulla saadaan tieto ja toiminta näkyväksi niin itselleen, kollegoille kuin asiakkaille. Kirjoitetut asiakirjat ja dokumentit ovat aina tosine sosiaalityöntekijän tekemästä työstä. Dokumentoinnilla tulee kuvata ja todentaa asiakasprosessin kulkua ja tapahtumia, johon kuuluu niin toimenpiteiden suunnittelu, työn toteuttaminen ja seuraaminen sekä arviointi. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 453, 457; Laaksonen ym. 2011, 10.)

Asiakastyön dokumentointi takaa palvelupolun jatkuvuuden sekä sujuvuuden. Dokumentointi on yksi sosiaalityöntekijän työvälineistä, jonka avulla hän voi suunnitella, toteuttaa sekä seurata myös omaa työtänsä. Dokumentoinnilla on täten merkittävä osuus sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. Sosiaalityön dokumentointi onkin aina prosessi, jossa sosiaalityöntekijän rooli on varsin autonominen. Tämän vuoksi niin asiakastietojen kerääminen kuin itse asiakastyön dokumentointi vaatii aina tarkkaa ammatillista harkintaa, sillä autonomia dokumentoinnissa ilmentää työntekijällä olevaa valtaa. (Kääriäinen 2007, 247-248; Laaksonen ym. 2011, 10-11, 14; Jylhä & Kuusisto 2021, 117.)

Laadukkaan sosiaalityön tekemiseen liittyy vahvasti niin asiantuntijuus kuin eettinen ja juridinen osaaminen. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja sen käyttäminen korostuvat erityisesti asiakkaasta kerätyn tiedon saralla. Ammattitaitoinen sosiaalityöntekijä kykenee keräämään asiakkaan elämäntilanteesta tietoa kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltaisen tiedon saamiseksi sosiaalityöntekijällä on oltava hyvät vuorovaikutustaidot, jotta hän kykenee toimimaan välillä hyvinkin vaativissa asiakastilanteissa. Asiantunteva työntekijä kykenee lisäksi analysoimaan että arvioimaan asiakkailtaan saamaansa tietoa ja liittämään ne osaksi omaa työntekoansa. Työntekijän

tulisi myös kyetä liittämään asiakkailta saamansa tieto niin tieteelliseen tietoon kuin lainsäädäntöön. Toisin sanoen, työntekijän on kyettävä refleктоimaan omaa toimintaansa, jotta hänen toimintansa muuttuisi asiantuntijuudeksi. (Pehkonen, Lähteinen & Toikko 2021, 48.)

Työntekijän eettinen sekä juridinen osaaminen takaavat asiakkaalle hyvän palvelun, kohtelun sekä kohtaamisen, jossa työntekijä kohtaa asiakkaan aina asiakaslähtöisesti ja tämän etua kunnioittaen. Tämä ei kuitenkaan poista asiakkaan ja työntekijän välistä jännitettä, joka liittyy viranomaisvallan käyttämiseen. Tästä syystä asiakkaita koskevat päätökset tuleekin aina antaa asiakkaalle niin suullisesti kuin dokumentoituina. (Pehkonen ym. 2021, 48.)

Sosiaalityössä tarvitaankin aina asiakkaan ja ammattilaisen välistä yhteistyötä, jotta tiedonmuodostamisen prosessit kehittyisivät joustaviksi (Kuusisto-Niemi ym. 2005, 458). Vuorovaikutuksen tulee olla luonteeltaan dialogista vuoropuhelua, jolloin se lisää asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä prosessissa. Asiakkaan aktivoiminen ja hänen tietämyksen hyödyntäminen kuuluvat sosiaalialan ammattieetisiin ohjeisiin. (Huuskonen, Korpinen & Ritala-Koskinen 2010, 327-328.) Dialoginen vuorovaikutus yhdessä asiakkaan kanssa muuttaa dokumentoinnin eettisesti kestäväksi. Dialoginen vuorovaikutus poistaa asiakkaan epävarmuutta asioidensa etenemisestä, kun hän tietää tullessa kuulluksi (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2007, 47-48).

2.4 Sosiaalityön dokumentoinnin viimeaikaiset muutokset

Nykyaikaiset, asiakaslähtöiset ja sujuvat palveluprosessit edellyttävät, että sosiaalityön asiantuntevalla työntekijällä on oltava saatavilla reaaliaikaiset ja tarpeelliset tiedot asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Lisäksi asiakkailta tulisi olla mahdollisuus osallistua palveluprosesseihinsa sähköisten järjestelmien kautta. Asiakkailta on myös oltava oikeus hallita sekä katsella heistä asiakasjärjestelmiin kirjoitettua tietoa. (Buure & Kontio 2014, 7, 9.) Edellä mainitut asiat liittyvät yhteen tiedonhallinnaksi, jolla otetaan kaikki sosiaalityössä muodostuva tieto haltuun. Näin tiedonhallinnalla pyri-

tään helpottamaan sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä, mutta lisäksi sillä pyritään parantamaan asiakkaiden saamaa palvelua.

Tiedonhallinnan tehtävänä on varmistaa, että oikea tieto on oikealla henkilöllä oikeaan aikaan (Jylhä & Kuusisto 2021, 117). Tiedonhallintaa voidaankin nykypäivänä kuvailla jatkuvasti etenevänä monivaiheisena prosessina. Prosessi muodostuu niin asiakkaan kuin sosiaalihuollon tiedontarpeen määrittelystä, tarvittavan tiedon hankinnasta, tiedon organisoimisesta ja tallentamisesta. Tiedonhallinnan prosessiin liittyy oleellisesti lisäksi tiedon tiivistäminen, esittäminen ja käyttäminen sosiaalipalveluissa. Kyseiset vaiheet toistuvat asiakkaan palvelupolussa useita kertoja, ja jotkut niistä ovat päällekkäisiä. Nykypäivää kuitenkin on se, että tiedonhallinnan on oltava toimivaa, turvallista ja laadukasta. Ilman toimivaa tiedonhallintaa ei ole sosiaalityön palveluita, sillä sosiaalityöhön liittyvät päätökset tehdään käytettävissä olevan tiedon perusteella. (Jylhä & Kuusisto 2021, 117.)

Sosiaalityön tiedonhallinnassa on meneillään merkittäviä muutoksia, joiden lähtökohtana on yhdenmukaistaa asiakastiedon sisältöä ja sen lisäksi tiedon käsittelyä. Muutokset liittyvät tulevaan Sote-uudistukseen, johon puolestaan liittyy yhtenä osa-alueena Kanta-palvelut. Kanta-palveluilla pyritään toteuttamaan lain antamaa ohjeistusta asiakastiedon saatavuudesta ja sen hyödynnettävyydestä. Tähän kehitykseen liittyy olennaisesti määrämuotoisen dokumentoinnin sekä dokumentointia tukevien tietojärjestelmien kehittäminen, joita sosiaalityössä toteutetaan Kansa-hankkeen avulla. (Rölsä, Berglind, Huovila, Hyppönen, Peksiö & Mykkänen 2016, 3, 12, 14.)

Kansa-hankkeella pyritään lisäämään että parantamaan sosiaali- ja terveysalan yhteistyötä toiminnallisella tasolla. Lisäksi hankkeella pyritään parantamaan niin asiakastietojen kuin tietojärjestelmien yhteentoimivuutta. Uudistus mahdollistaa tietojen saatavuuden niin asiakkaille kuin ammattilaisille, kun tulevaisuudessa otetaan käyttöön yhdenmukainen asiakastietojen käsittely ja tietojen keskitetty arkistointi käyttöön eli Kanta-palvelu. Kansa-hankkeen myötä pyritään yhtenäistämään sosiaalityön asiakirjojen rakenteita, käsittelyn periaatteita kuin toimintamallejakin. Tätä kutsutaan sosiaalityössä määrämuotoiseksi dokumentoinniksi. Määrämuotoi-

sella dokumentoinnilla yhdenmukaistetaan dokumentointikäytännöt sekä asiakirjarakenteet, jotta ne tukevat asiakaslähtöistä ja tehokasta toimintaa tietojärjestelmien avulla. (Rölsä ym. 2016, 3, 12, 14.)

Määrämuotoisessa dokumentoinnissa käytetään hyväksi asiakastietomallia, jonka avulla kuvataan asiakastyöstä syntyvää tietoa erilaisten määriteltyjen otsikoiden avulla. Nämä otsikot ilmentävät sosiaalityön asiakastyössä syntyvien dokumenttien sisällöt yhteneväisellä tavalla. Määrämuotoiset dokumentit sekä erilaiset asiakirjat tallennetaan tietojärjestelmiin, joiden funktiona on toimia apuna arjen työssä. Määrämuotoisen dokumentoinnin hyödyt tulevat esiin varsinkin silloin, kun tietoa on haettava nopeasti ja jo kirjattua tietoa on mahdollista hyödyntää myös tulevissa kirjauksissa. Sosiaalityössä kaikki asiakastyöstä kirjoitetut dokumentit tulee olla määrämuotoisesti kirjoitettuja asiakastyön dokumentteja, jotka perustuvat lain sosiaalihuollon asiakirjoihin (254/2015), valtakunnallisiin yhteneväisiin asiakirjarakenteisiin sekä yhtenäisiin asiakkuuden- ja asianhallintaan. (THL, 2020.)

Lainsäädäntö luo velvoitteet dokumentoinnille, mutta myös samalla ohjaa sitä. Lainsäädäntö luo lisäksi asiakasturvallisuutta. Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan dokumentoinnissa, että kirjaaminen on tarkkaa ja täsmällistä. Asiakastietojen on oltava aina ajantasaisesti käytettävissä. Määrämuotoinen dokumentointi pyrkii tukemaan tätä näkökulmaa. Tämän vuoksi dokumentoinnin tulee toteutua määrämuotoisesti jokaisessa sosiaalihuollon yksikössä, jotta tieto pystyy välittymään asiakkaan siirtyessä yksiköstä tai palvelusta toiseen. (Jylhä & Kuusisto 2021, 117-118.) Suuri määrä erilaisia asiakastietojärjestelmiä kuitenkin vaikeuttaa tiedon reaaliaikaisen kulun sosiaali- ja terveydenhuollon eri palvelujärjestelmissä, joka vaikeuttaa monialaista yhteistyötä sosiaali- ja terveysalalla. Erilaisten tietojärjestelmien takia asiakastieto ei ole hyödynnettävissä niin laajasti kuin se olisi tarpeen, ja mihin laki antaa mahdollisuuden. Tämä heikentää siten asiakasturvallisuutta. (Buure & Kontio 2014, 7, 9; Jylhä & Kuusisto 2021, 118-119.) Tietojärjestelmien tulee toimia niin, että ne tukevat ammattilaisia heidän työprosesseissaan, jonka vuoksi järjestelmien kehittäminen tulee olla ihmisläheistä (Kuronen & Isomäki 2010, 193).

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN

3.1 Tutkimuskysymys ja -tarkoitus

Asiakastyön dokumentointi ei ole vapaaehtoista vaan dokumentointia säätelevät lait velvoittavat sosiaalityön työntekijöitä kirjoittamaan sisällöltään laadukasta dokumentointia. Asiakastyön dokumentointi on siten vaativaa ja vastuullista työtä. Asiantuntijuuden kehittyminen dokumentoinnissa on aina pitkä prosessi, jossa työntekijältä odotetaan herkkyyttä ja keskittymistä sekä ymmärrystä asiakirjojen ja dokumenttien merkityksestä. Näiden lisäksi työntekijältä vaaditaan ymmärrystä asiakastyön dokumentointiin kohdistuvien muutoksien merkityksestä. (Laaksonen ym 2011, 10-11, 53.)

Tässä tutkielmassa tavoitteena on tuoda ilmi ja koota yhteen jo olemassa olevan tiedon perusteella dokumentoinnissa esiintyviä haasteita. Tutkimuskysymykseni on: Millaisia haasteita nousee esiin sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnista tutkimusten pohjalta? Tämän tutkielman näkökulma sosiaalityön dokumentointiin on hieman poikkeuksellinen, sillä yleensä pyritään kuvailemaan hyvän dokumentoinnin periaatteita. Uskon kuitenkin, että haasteiden esiin nostaminen luo arvoa asiantuntijuuden kehittämisen näkökulmasta, jotta dokumentointia voi käyttää kohtaamisen työvälineenä.

3.2 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Tämä tutkielma toteutetaan kuvailevan kirjallisuuskatsauksen menetelmin. Salmisen (2011, 6) mukaan kuvailevaa kirjallisuuskatsausta voidaan ajatella ilman tarkkoja sääntöjä sisältäväksi yleiskatsaukseksi, jossa aineisto voi olla laaja eikä aineiston valintaan vaikuta rajatut metodologiset säännöt. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2018, 101) mukaan kirjallisuuskatsaus on kuitenkin tieteellinen tutkimustyö, jonka avulla voidaan koota tietoa yhteen tutkittavasta ilmiöstä. Näin ollen kirjallisuuskatsaus on toimiva keino, jonka avulla voi syventää tietoa aiheesta ja jolloin kirjallisuuskatsaus on niin sanottu toiseen asteen tutkimus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 123). Flinkman ja Salanterä (2007, 84) puolestaan kuvailevat kirjallisuuskatsausta osuvasti palapeliksi, jossa yhtä tutkimusta voidaan tarkastella palapelin osana ja joukosta tutkimuksia saadaan palapeli yhteneväiseksi kokonaisuudeksi. Tämän palapelin avulla saadaan tarkempi sekä laajempi kuvaus tutkittavasta aiheesta.

Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa käytetään aiemmin julkaistua merkityksellistä aineistoa, joka vastaa tutkimuksessa esitettyyn tutkimuskysymykseen. Aineiston valinnassa vaikuttavat asiat löytyvät alkuperäisen tutkimuksen kyvyssä vastata tutkimuskysymykseen eli miten aineisto täsmentää, jäsentää, kritisoi tai avaa tätä kysymystä. Näiden lisäksi aineiston voi myös avata tutkimuskysymyksen näkökulman tai abstraktiotason kautta. Tutkimukseen valitun aineiston laajuus riippuu täysin tutkimuskysymyksen laajuudesta. (Kangasniemi, Utriainen, Ahonen, Pietilä, Jääskeläinen & Liikanen 2013, 295.)

3.3 Tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus

Aloitin tutkimusprosessini miettimällä ensin tutkimukseni aihetta. Vaikka dokumentointia on aiheena tutkittu jo paljon, päädyin tästä huolimatta valitsemaan dokumentoinnin tutkimukseni aiheeksi sen ajankohtaisuuden vuoksi. Tämän jälkeen lähdin etsimään, millaista tietoa on dokumentoinnista löydettävissä. Tein koehakuja eri tietokantoihin ja lisäksi etsin tietoa sosiaalityön dokumentoinnista yleisesti myös

internetistä. Tietoa dokumentoinnista on saatavilla hyvinkin runsaasti, mutta kaikki saatavilla olemassa oleva tieto ei kuitenkaan ole luotettavaa tai tutkittua tietoa. Vaikka dokumentointi onkin minulle omasta työstäni tuttu työmenetelmä, jouduin perehtymään aiheeseen hyvin tarkasti, sillä minun täytyi vaihtaa näkökulmaani terveydenhuollon rakenteellisesta kirjaamisesta kohti sosiaalityön määrämuotoista dokumentointia.

Olen alusta alkaen pyrkinyt kirjaamaan tutkimukseni eri vaiheet tarkasti ylös, jotta minun tekemäni ratkaisut sekä tutkielman kannalta tärkeät valinnat tulevat lukijalle selkeästi esille. Tarkalla prosessinkuvauksella pystyin näin vaikuttamaan tutkielmani luotettavuuteen. Tarkka ja yksityiskohtainen raportointi tutkimusprosessin vaiheista ei kuitenkaan ole yksistään riittävä mittari tutkielman luotettavuudelle vaan tutkielmaa on arvioitava kokonaisuutena, jossa tutkielman johdonmukaisuus eli koherenssi painottuu. Tämä tarkoittaa sitä, että prosessin eri vaiheiden tulee olla kiinnittyneitä toisiinsa kokonaisuutena. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163.) Tuomen ja Sarajärven (2018, 160, 165) mukaan ei ole olemassa täysin yksiselitteistä mittaria, jolla voitaisiin mitata tutkimuksen luotettavuutta täysin virheettömästi. Tutkimusprosesseissa yleisesti käytettyjä käsitteitä rehabiliteetti ja validiteetti ei kirjoittajien mukaan ole enää relevanttia käyttää, sillä ne eivät mittaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarpeeksi hyvin. Vaikka kyseisten termien käyttöä pyritään välttämään laadullisessa tutkimuksessa, on kuitenkin jollain tavalla kyettävä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Tarkan tutkimusprosessin kirjoittamisen lisäksi kirjoittajien mielestä tutkimuksen luotettavuutta lisää, että tutkimuksen tekemiseen on varattu riittävästi aikaa.

3.4 Aineiston valinta ja analyysi

Olen käyttänyt tutkimusaineiston systemaattiseen hakemiseen aikaa, jotta olen varmasti olen saanut mahdollisimman kattavan aineiston kirjallisuuskatsausta varten. Olen myös pyrkinyt olemaan mahdollisimman avoin etsimälleni aineistolle. Ennen hakujeni suorittamista määrittelin hauille sisäänottokriteerit, jotka olivat seuraavan-

laiset: julkaisu on suomen- tai englanninkielinen, julkaisu on saatavilla internetistä ilmaiseksi, julkaisu on joko väitöskirja, lisensiaattityö tai tieteellinen tutkimusartikkeli sekä julkaisu on tehty 2010-2020-luvulla.

Suoritin aineistohaut hakusanoilla sosiaalityö ja dokumentointi. Valitsemalla hakusanaksi pelkän dokumentoinnin, löytyi hakuosumista ainoastaan muiden tieteenalojen osumia dokumentoinnista. Yhdistämällä eri sosiaalityön hakusanoja dokumentoinnin kanssa ei tuottanut yhtään relevanttia tulosta tutkielman kannalta. Haut suoritin hakusanoilla yhteensä 13 eri tietokantaan. Tietokantoja olivat Finna, Melinda, JykDok, Kansalliskirjasto Finna, Journal, Janus, Fennica, Julkari, Valto, Socca.fi sekä Scholar.google. Lisäksi suoritin vielä erikseen haut Duodecium-lehden sekä sosiaalilääketieteellisen aikakausikausilehden sisällöille. Hauista sain tulokseksi kymmenen eri väitöskirjaa tai tutkimusartikkeliä. Edellä mainittujen tietokantojen lisäksi tein haun ProQuestin tietokantaan hakusanalla social work and documentaation, mutta haku ei tuottanut tutkimukseni kannalta relevanttia tulosta. Näiden edellä mainittujen tutkimusten lisäksi aineistoon nousi mukaan yksi manuaalisesti haettu lähde. Poikelan Ritvan (2010) väitöskirja nousi esiin Kuusisto-Niemi Sirpan (2016) väitöskirjan johdannosta, jolloin haettu aineisto löytyi manuaalisesti tietokannasta JykDok. Liitteessä 1 esittelen tarkemmin tekemieni hakujen tuloksia.

Tutkimukseni aineisto on varsin laaja kandidaatin tutkielman aineistoksi (10 kappaletta). Tarkoituksena oli tutkia dokumentoinnin haasteita mahdollisimman laajasti eri näkökulmista, mutta kuitenkin kandidaatintutkielman rajoissa. Tämä tarkoitti sitä, että aineistossa dokumentointia käsiteltiin monesta eri näkökulmasta sekä monesta eri kontekstista, jolloin aineisto ei ollut täysin verrannollinen toisiinsa nähden. Kun olin valinnut lopullisen aineiston, kirjoitin tutkielmaani niiden sisällöistä tiivistelmän, jonka esittelen liitteessä 2.

Aineiston analyysi lähti etenemään jo tutkimusprosessin alkuvaiheessa. Luin paljon erilaista materiaalia koskien sosiaalityön dokumentointia, minkä avulla sain tutkimastani aiheesta hyvin yleisen kuvan. Sulosaaren ja Kajander-Unkurin (2015, 115) mukaan aineiston analyysin valinta on hyvä tehdä ennen kirjallisuuskatsauksen kirjoittamisen aloittamista. Päämääränä tutkimuksella on kirjoittajien mukaan huo-

lellinen tulosten tulkinta, jossa on huomioitu tasapuolisesti kaikki tutkimukseen sisällytettyjen tutkimusten teoreettinen aineisto. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen analysointi ei ole kuitenkaan aineiston referointia, tiivistämistä tai raportointia vaan kirjallisuuskatsauksen analysoinnin tavoitteena on pyrkiä vertailemaan jo olemassa olevan tiedon vahvuuksia ja heikkouksia sekä tekemään päätelmiä. (Kangasniemi ym 2013, 297.) Tutkijalla tulee olla aktiivinen rooli koko tutkimusprosessin ajan, johon liittyy oleellisesti aineiston havainnointi ja tulkinta, mutta myös lisäksi aineiston eriyttäminen ja yhdistäminen (Puusa 2013, 114-116).

Tässä tutkimuksessa aineisto analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysin aineistolähtöistä metodologia apuna. Tuomen ja Sarajärven (2018, 140) mukaan kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa sisällönanalyysi toimii vain apuvälineenä aineiston järjestelmiselle eikä näin ollen ole selkeästi analyysiväline. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi toisin sanoen tarjoaa apukeinon kirjallisuuskatsauksen aineiston tiivistämiseen. Sisällönanalyysini lähti lopullisesti etenemään tutkielmaan mukaan valitun aineiston teemoittelemisesta. Haastetta tutkielman analysointiin aiheutti aineiston hyvin erilainen näkökanta sosiaalityön dokumentointiin. Osa aineistosta etsi dokumentoinnin sisällöstä vastauksia tietynlaiseen tutkimuskysymykseen kun taas osa aineistosta tarkasteli enemmän tiedonhallintaa. Jokaisesta aineistosta nousi selkeästi dokumentointia koskevia haasteita, mutta paikoitellen ne olivat toisistaan hyvin poikkeavia. Aineistosta nousi lopulta kaksi teemaa, jotka ovat asiakastyön dokumentoinnin prosessissa ilmenevät haasteet ja tiedonhallinnassa esiintyvät haasteet. Seuraavassa luvussa esittelen tutkielmani tulokset.

4 SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINNIN HAASTEISTA

4.1 Asiakastyön dokumentoinnin prosessissa ilmenevät haasteet

Asiakastyön dokumentointi kuuluu yhtenä luonnollisena osana sosiaalityön toimintakulttuuria. Dokumentoinnin sisältöä tarkastelemalla voidaankin luoda käsitystä siitä, mitä sosiaalityö oikein on. Dokumentoinnin avulla tehdään näkyväksi niin asiakasta koskeva tieto kuin asiakasprosessin eri vaihteet. Dokumentoidut asiakirjat antavat olennaista tietoa dokumentoinnin käytäntöjen, yhteiskunnan ja asiakkaan näkökulmasta. Kulttuuri, auttamisinstituutioiden toiminta sekä lainsäädäntö asettavat raamit sosiaalityön käytännöille. Nämä raamit joko mahdollistavat tai rajoittavat toimintamenetelmiä, joihin myös dokumentointi kuuluu. (Günther 2016, 81.) Olennaista on tarkastella sosiaalityöntekijöiden dokumentointikäytäntöjä osana sosiaalityön prosesseja, jotta dokumentit tukisivat työntekijöiden työtä asiakkaiden parissa (Huuskonen 2014, 1.) Tämän vuoksi on hyvä tunnistaa dokumentoinnissa esiintyviä haasteita. Haasteiden tunnistaminen auttaa sosiaalityöntekijää valitsemaan oikean suunnan dokumentoinnin sisällölle.

Dokumentointia ohjaa Suomen lainsäädäntö, jolla pyritään turvaamaan niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturva. Lain avulla myös pyritään tukemaan asiakkaan osallisuutta tämän ollessa sosiaalihuollon asiakkaana. Erityisesti laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) sekä Kanta-palvelut

pyrkivät asiakkaan osallisuuden lisäämiseen. Lakiin perustuen tulisi asiakkaan osallistaminen näkyä myös dokumenttien sisällöissä. Vierula (2017, 92) tuli kuitenkin tutkimuksessaan johtopäätökseen, ettei asiakirjojen lukeminenkaan toteuta asiakkaan dokumentointiosallisuutta, jolloin hänen mukaansa on perusteltua odottaa asiakirjojen yhdessä kirjoittamiseen liittyvän samansuuntaista problematiikkaa. Kivistön ja Hautalan (2020, 264, 266) tutkimus osoittikin Vierulan epäilyt oikeiksi, sillä osallistavaa dokumentointia ei juuri työntekijöiden kirjauksissa näkynyt. Yhdessä työskentely asiakkaan kanssa tulisi dokumentteihin kirjata, jotta se tukisi osallistavan kirjaamisen näkökulmaa. Asiakkaat eivät kuitenkaan tutkimusten mukaan pysty vaikuttamaan heistä kirjoitettavan dokumentoinnin sisältöön lain edellyttävien tavoin, jolloin asiakkaan osallisuus on siten vain näennäistä (Vierula 2017, 76).

Güntherin (2015) tutkimuksessa tutkitut asiakassuunnitelmat toivat esiin samanlaisia näkemyksiä kuin Vierulan sekä Kivistön ja Hautalan tutkimusten tulokset. Työntekijän ja mielenterveyskuntoutujan välistä vuorovaikutusta on kuvailtu asiakassuunnitelmissa, mutta lähemmin tarkasteltuna pääsääntöisesti suunnitelmissa oli kyse työntekijän kirjaamista suunnitelmista. Näin ollen asiakkaan osallistaminen dokumentoinnin sisällön kirjaamiseen ei toteutunut. Vaikka asiakirjoihin oli kirjattu kuntoutujan ääni, tuottivat kuitenkin teksteissä valitut sanavalinnat rajoittuneen kuvan asiakkaan kuulemisesta ja huomioimisesta. Dokumentoiduissa asiakirjoissa korostui enemmän työntekijän ääni, eivätkä asiakirjat kertoneet asiakkaan osallisuudesta. (mt, 65.) Yleensä asiakkaan ääni jäikin työntekijän varjoon kirjoituksissa, jolloin asiakkaan rooli kaventui enemmän seurannan kohteena olemiseen. (Günther 2012, 26). Günther (2015, 77) nostikin kaksi erittäin merkittävää kysymystä mietittäväksi: Miksi asiakkaan ääni tai osallisuus ei siirry asiakirjoihin? Onko työntekijöiden tuottama tieto jotenkin merkityksellisempää kuin asiakkaan itsensä kertoma tieto? Vierulan (2017, 75) mukaan asiakirjasisällöt konkretisoivat asiakkaan ja työntekijän välistä eroa, jolloin kirjoitetut dokumentit kertovat työntekijän valta-asemasta eikä asiakkaan osallisuudesta.

Osallistavan dokumentoinnin lisäksi tutkimuksissa käsiteltiin dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyyden tarkoituksena on toteuttaa sosiaalityössä

tehtävää vaikuttavaa muutostyötä, jolloin asiakaslähtöiseen työhön pääsee kiinni parhaiten ajattelemalla asiakkaan olevan tasavertainen yhteistyökumppani. Esimerkiksi Kivistön ja Hautalan (2020, 266-267, 269) näkemyksen mukaan asiakaslähtöisyyden näkökulmaa dokumentoinnissa on tulevaisuudessa vielä kehitettävä. He katsoivat tutkimiansa palvelusuunnitelmien olevan muodollisesti oikein tehtyjä, mutta niissä jäi osittain auki sekä asiakasprosesseissa käsiteltävät asiat että prosessin eteneminen. Erityisesti haasteita esiintyi yhdessä asiakkaan kanssa sovittujen tavoitteiden ja tavoitteiden saavuttamisen edellyttämien keinojen kirjaamisessa. Vastuun jakautumisen tai sitä miten prosessi käytännössä etenee, ei myöskään kirjoittajien mukaan oltu dokumentoitu tarpeeksi kattavasti. Heidän mukaansa sosiaalityö on aidosti asiakaslähtöistä vain silloin, jos dokumentointi pystyy sen osoittamaan.

Erilaiset olemassa olevat valmiit asiakirjapohjat ja -suunnitelmat ovat sosiaalityössä hyvin tavallisia työvälineitä, kun asiakkaiden elämää pyritään tukemaan. Vaikka suunnitelmat ovat merkittäviä työvälineitä, ei suunnitelmiin ole kuitenkaan millään tavalla tarkoituksenmukaista dokumentoida asiakkaasta kaikkea mahdollista tietoa (Kivistö ja Hautala 2020, 269). Myös Günther (2015, 76) näki Kivistön ja Hautalan tavoin valmiiden asiakirjapohjien olevan tiedon löytämisen kannalta merkittäviä. Hän näki niiden käytöllä olevan myös negatiivisiakin vaikutuksia. Güntherin mukaan valmiissa asiakirjapohjissa voi jäädä hyvinkin oleellista tietoa piiloon tai tietoa ei edes kirjoiteta, jos keskitytään vain niihin asioihin, joita asiakirjapohjassa kysytään. Tähän Güntherin tulokseen vedoten, on hyvä muistaa, ettei valmiiden asiakirjapohjien tulisi kaventaa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa niin kapeaksi, että jotain oleellista saattaisi jäädä kysymättä. Sosiaalityöntekijän on uskallettava kysyä asioista, joita ei kyselylomakkeissa kysytä, jotta asiakkaan elämäntilanteesta saadaan mahdollisimman kattava kuva. Näin toimimalla dokumentoidut asiakirjat ja suunnitelmat tukevat paremmin asiakkaiden parissa tehtävää sosiaalityötä.

Sosiaalityön asiakkaiden ongelmat ovat usein monimutkaisia ja monitahoisia, jolloin haasteena on tärkeän ja oleellisen tiedon löytäminen hyvin hankalistakin tarinoista. Ongelmallista faktatiedon löytämisessä on kuitenkin se, ettei sosiaalityön tiedonmuodostumisen prosessi ole mustavalkoinen. Tiedonmuodostuksen prosessi

vaatii aina tiedon seulontaa ja keskustelua siitä, mikä lopulta on tärkeää ja tarpeellista tietoa. (Räsänen 2014, 76; vrt Ailio, Häkälä & Kärki 2017, 71.) Asiakkaan avun sekä tuen määrittelyä ei saa kirjauksissa ali- tai yliarvioida, koska silloin asiakas ei saa tarvitsemaansa tukea tai apua juuri sellaisena kuin sen tulisi olla (Günther 2012, 27). Kokeneet sosiaalityöntekijät pystyvät erottamaan epäolennaisen tiedon olennaisesta tiedosta kokemattomia työntekijöitä paremmin. Tässä kuitenkin piilee vaara, joka liittyy erityisesti pitkiin asiakassuhteisiin. Kun työntekijä tietää asiakkaastaan paljon, saattaa hän huomaamattaan jättää jotain oleellista merkitsemättä dokumenttiin. Näin tärkeä ja oleellinen tieto ei siirry toisille työntekijöille tai muille viranomaisille. (Huuskosen 2014, 63.) Työntekijä voi myös tulkita asiakkaan kertomaa asiaa väärin, jolloin tieto siirtyy faktuaalisena tietona järjestelmiin ja saattaa siten aiheuttaa tulevaisuudessa väärintulkinnan mahdollisuuksia (Vierula 2017, 77).

Dokumenteja tulee ensisijaisesti kirjoittaa ihmisille eikä instansseille. Dokumentteissa käytetyn tekstin tulee olla asianmukaista, selkeää sekä ymmärrettävää. Dokumentoinnissa korostuu sosiaalityöntekijöiden valta-asema suhteessa asiakkaaseen. Valta-asema näkyy erityisesti siinä miten ja mitä asiakirjoihin kirjoitetaan. Asiakirjojen sisällöt voivat olla syyttäviä tai sävy niissä voi olla epäkunnioittava. Erityisesti työntekijän valta-asema näkyy siinä, ettei asiakasta kuunnella tai uskota. Myös se, ettei asiakkaalla itsellään ole mahdollisuuksia saada asioita kirjatuksi niin kuin itse haluaisi, kuuluu alistavaan suhteeseen. Asiakkaalle hyvin merkityksellisenä näyttäytyvä asia voi olla merkityksetöntä työntekijän näkökulmasta tai toisinpäin. Pienet kirjoitus- tai asiavirheet tekstissä voivat pahimmillaan olla piittaamattomuuden tai välinpitämättömyyden symboli asiakkaalle. (Vierula 2017, 75, 88, 95; vrt Kivistö & Hautala 2020, 267-268.)

Günther (2012, 25-26) tuo esiin omassa tutkimuksessaan, että mielenterveys-työssä asiakirjat kirjoitetaan usein työntekijälähtöisesti, mikä näkyy erityisesti teksteissä käytetyssä kielessä ja asiakirjoissa käytettävissä käsitteissä. Dokumentteihin saatetaan kirjoittaa sellaisia käsitteitä, jotka eivät kuulu asiakkaan puheeseen eikä hänen arkeensa. Dokumentoinnissa saatetaan käyttää myös liian yleistäviä käsitteitä, jolloin niiden merkitys ei ole yksiselitteisiä eikä myöskään konkretisoidu dokument-

tien lukijalle (Poikela 2010, 211). Räsänen (2014, 84) mukaan vastaus ongelmaan on, että työntekijä selittää tiedon käyttämistä asiakkaalle, jolloin se häivyttää mahdollisuuden erilaisiin tulkinnanmahdollisuuksiin. Näin myös dokumentoinnin sisältöä voidaan vuorovaikutuksessa täydentää ja korjata yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakas ei ymmärrä kirjoitetun dokumentoinnin sisältöä, on hänen vaikeaa muuttaa omaa toimintaansa toivottuun suuntaan sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti. (Vierula 2017, 76-77; Poikela 2010, 213.)

Asiakkaasta kirjoitettu tieto saattaa nousta hyvinkin merkitykselliseksi erilaisissa ja ennalta-arvaamattomissa tilanteissa (Räsänen 2014, 84). Yleensä kirjattua tietoa on löydettävissä ja se on faktapohjaista. Kuitenkin työntekijöillä tulee eteen tilanteita, jolloin saatava tieto on kirjoitettu puutteellisesti, sitä ei ole lainkaan saatavilla tai se on niukkaa. (Huuskosen 2014, 62; Räsänen 2014, 85, 90; Vierula 2017, 81; Kivistö & Hautala 2020, 267.) Räsänen korostaakin tutkimuksensa tuloksissa katkeamattoman tiedonkulun tärkeyttä, joka on sisällöltään huolellisesti kirjoitettua. Jotta dokumentointi voisi täyttää sille asetetut vaatimukset, on Räsänen mukaan kirjoittamiseen varattava aikaa. Tämä puolestaan vaatii lisää resursseja sosiaalityöhön, jotta dokumentoinnin kirjoittamiseen pystytään keskittymään täysipainoisesti. (Räsänen 2014, 85, 90; Kivistö & Hautala 2020, 269)

Kuusisto-Niemen (2016, 97) tutkimuksessa pohdinta dokumentointiin käytävästä ajasta on käännetty toisinpäin eli viekö dokumentointi jo liikaa aikaa asiakastyöltä, sillä dokumentoinnin koetaan vievän toisinaan kohtuuttoman paljon työaikaa. Kuitenkin ajantasaisen ja huolellisen dokumentoinnin tärkeys nousi erityisesti Räsänen (2014, 90) tutkimuksessa esiin. Tämä tuki liittyi Räsänen tutkimuksessa esiintyvän päivystyssosiaalityön erityisluonteeseen, mutta samainen huomio nousi esiin myös Huuskosen (2014, 63) tutkimuksessa. Huuskonen huomasi työntekijöiden muistin olevan rajallinen, vaikka asiakkaan haastattelusta olisi tehty muistiinpanoja. Liian pitkä aikaväli dokumentin kirjoittamiseen lisäsi virheitä dokumentin sisällössä. Vierulan (2017, 89) tutkimuksessa korostettiin sitä, miten epätarkka ja virheellinen kirjaaminen voi johtaa jopa tuen tai palvelun epäämiseen. Jos työntekijä joutuu lukemaan epätarkkoja, virheellisiä tai jopa puutteellisia tietoja, voi se pahimmillaan

tarkoittaa sitä, että silloin dokumenttien pohjalta asiakkaan elämään vaikuttavia päätöksiä tehdään virheellisten tietojen pohjalta.

Dokumentoitujen asiakirjojen kautta asiakkaalle saattaa myös kohdistua senkaltaisia odotuksia tai kehitystehtäviä, joita asiakkaalta ei voi edes odottaa. Vääränlaisia päätelmiä asiakkaasta ja tämän tilanteesta tehdään asiakirjoihin dokumentoidun tiedon kautta. Kun asiakirjoihin joutuu vääränlaista tietoa tai kirjoitettu tieto antaa vääränlaisen kuvan asiakkaasta, kulkeutuu se asiakkaan mukana viranomaiselta toiselle. Näin väärä kuva siirtyy eteenpäin haitaten asiakkaan elämää. (Günther 2015, 76.) Asiakkaiden elämä siis jää dokumenttien muodossa instituutioiden käsiin, jolloin ne saattavat levitä suuremmalle joukolle. Tällöin myös tiedon väärinkäytökset voivat lisääntyä, jolloin asiakasturvallisuus vaarantuu. (Vierula 2017, 73, 79, 90.)

Sosiaalityöntekijät saattavat huomaamattaan lokeroida asiakkaat jo ennen tapaamista, jolloin tämä tiedostamattomasti tehty lokerointi vaikuttaa myös dokumentoinnin sisältöön. Asiakkaan lokerointi tulee huomaamatta työntekijöille instituution ohjaamina malleina (vrt. Günther 2012, 28). Vierulan (2017, 89, 92) mukaan auttamisinstituutioilla on valmiiksi tulkintakehykset, jotka rakentuvat siellä käsiteltävistä asioista sekä tilanteista. Tämä korostuu erityisesti lastensuojelussa, jossa tietynlainen tulkintakehys on jo odottamassa sinne tulevia asiakkaita. Asiakkaita asetellaan lastensuojelulain mukaisesti avohuollon tukitoimenpiteitä tai huostaanottoa vaativiin kategorioihin. Epätarkoissa kirjauksissa voi olla kyse siitä, että institutionaalinen mallitarina yhdistyy yksittäisen vanhemman institutionaalisesti dokumentoituun tarinaan. Poikelan (2010, 208) mukaan kirjoitetuissa asiakassuunnitelmissa ilmeni ristiriitaisia sekä keskenään jännitteisiäkin tavoitteita. Nämä jännitteet ja ristiriidat eivät kuitenkaan tulleet ilmi suunnitelmaa tehtäessä, koska palveluista ja tavoitteista keskusteltiin aina erillisinä ratkaisuin erillisiin ongelmiin. Poikelan mukaan oli siis huomattavissa, että työntekijät tarkastelivat asiakkaan ongelmia jo institutionaalisesti asetettuina ongelmina.

Vierula (2017, 73, 77-78, 81) toi esiin tutkimuksessaan, miten dokumentit näyttäytyivät asiakkaan näkökulmasta. Tämä näkökulma on äärimmäisen tärkeä, sillä kirjoitetut dokumentit näyttäytyvät asiakkaille yksityisyyden menettämisen välinee-

nä. Asiakirjoihin kohdistuu niin paljon syviä ja negatiivisiakin tunteita, että asiakkaan on niitä vaikea lukea. Asiakirjoihin kirjoitetaan asiakkaiden mukaan enemmän negatiivisia asioita kuin positiivisia. Asiakirja voi siis pahimmillaan haavoittaa ole-massaolollaan. Ne saattavat traumatisoida ihmistä entisestään, joka on jo valmiiksi traumatisoitunut. Vierula näkeekin, että pahimmillaan asiakirjoihin kirjoitetut tapahtumat menneisyydestä voivat vaikuttaa asiakkaan nykytilanteeseen tai tulkintaan tämän nykytilanteesta. Mitä kuvailevampia ja henkilökohtaisempia asiakirjojen sisäl-löt ovat, sitä jännitteisemmäksi asiakkaan ja asiakirjan suhde muuttuu. On siis tärke-ää kirjoittaa taustoittavat yksityiskohdat huolellisesti dokumenttiin eikä kirjauksia saa irrottaa kontekstistaan. Tällä voi olla merkitystä työntekijä-asiakas - luottamussuhteeseen, jolloin kirjoitetuilla dokumenteilla voidaan kadottaa luotta-mus asiakassuhteesta.

4.2 Tiedonhallinnassa esiintyvät haasteet

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehitys on kehittynyt varsin hitaasti verrattaen ter-veydenhuollon vastaavaan kehitykseen. Toisaalta kehityksen hitaudesta on ollut hyötyä, koska sosiaalihuollon tiedonhallinnan lähdettyä liikkeelle, on sen toimivuu-desta saatu jo tutkittua tietoa. Tästä huolimatta resursseja ei ole ohjattu kehittämi-seen kuin vasta 2000-luvun jälkeen. Tämän jälkeenkin tiedonhallinnan organisointi ja ohjaus on ollut melko vähäistä valtakunnallisesti. Kokonaissuunnittelukin asioista on unohtunut. Alueellisesti kehitystä on pyritty toteuttamaan paikallisten strategioi-den avulla, mutta tulokset ovat mitänsanomattomia ja hajanaisia varsinkin tietojär-jestelmäkehityksen kannalta. Sosiaalityöltä vaaditaan omantunnonarvoa ja hiljaisen työn näkyväksi tekemistä, mikä näkyisi myös sosiaalityön tiedonhallinnan kehittä-misessä. Toisaalta tietotekniikalta pitää vaatia kykyä muuttaa sosiaalityön doku-mentteja numeeriseen muotoon tavalla, joka ei muuta sosiaalityön kertomuksellista luonnetta liikaa. Ei lisäksi pidä tukeutua liikaa terveydenhuollon potilastietojärjes-telmiin, koska se uhkaa sosiaalihuollolle kehitettyjen tietorakenteiden käyttöönottoa. (Kuusisto-Niemi 2016, 102-103.)

Kuusisto-Niemen (2016, 113) mukaan on tärkeää vahvistaa tietojärjestelmäsuunnittelussa sosiaalityön ammattilaisten näkökulmaa. Näin tietojärjestelmiin tulisi selkeä perusta, joka pohjautuu sosiaalityön tiedonhallinnan prosessiin. Järjestelmien sisällöt tulisivat etenemään arvoketjuajattelun mukaisesti aina määrämuotoiseen dokumentointiin saakka. Vaikka tietorakenteiden kehittymistä ymmärretään ja sitä pidetään erityisen tärkeänä, on niiden siirtäminen asiakastyön arkeen melko haastavaa. Juuri tähän tarvitaan sosiaalihuollon ammattilaisten näkemystä sekä asiantuntemusta, jotta tietojärjestelmiä pystytään kehittämään sosiaalityötä tukeviksi. (Ailio, Häkälä & Kärki 2017, 71-72.) Yhteneväiset ja toimivat tietojärjestelmät vahvistavat parhaimmillaan yli kuntarajojen tapahtuvaa yhteistyötä ja tiedon vaihtoa (Räsänen 2014, 72), mikä on Kanta-palveluiden yksi tärkeimmistä tavoitteista.

Tietojärjestelmien kehittämiseen ja käyttöön sisältyy vielä haasteita, joihin tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota. Yksi tällainen haaste nousee esiin Salovaaran (2021, 141) tutkimuksessa, jossa hänen haastattemansa asiantuntijat pohtivat hyvinkin kriittisesti Apotti-järjestelmää ja siinä esiintyviä riskejä. Riskeiksi nousi esimerkiksi tietoja kokoavat näkymät, jotka voivat ohjata työntekijöiden ajattelua liikaa. Nämä näkymät saattavat lisäksi jättää pois hyvinkin oleellista tietoa, jota työntekijän olisi tarpeellista huomioida työssään. Määrämuotoisesti kirjoitettu dokumentti voi kuljettaa asiakkaista kerättyä tietoa tarpeettoman pitkään kokoavissa näkymissä. Joskus tämä tieto kulkeutuu myös asiointipaikan ulkopuolelle muiden palveluiden piiriin, jolloin tiedosta voi koitua haittaa asiakkaalle. Kyseessä on kuitenkin vain Apotti-järjestelmässä esiintyvistä ongelmista eikä ongelmaa voida siten yleistää. Kuitenkin erilaisten riskien ja haasteiden näkyväksi tekeminen auttaa tietojärjestelmien kehittämistä oikeansuuntaisiksi.

Tietojärjestelmiä on kuitenkin mahdotonta kehittää niin aukottomiksi, että ne vastaisivat kaikkien käyttäjiensä toiveita. Tämän takia järjestelmien kehitystyössä olisi otettava erilaiset käyttäjät tasapuolisemmin huomioon (Kuusisto-Niemi 2016, 114; Räsänen 2014, 90). Huuskonen (2014, 59-60) on samoilla linjoilla Kuusisto-Niemen sekä Räsänen kanssa siitä, että sosiaalityöntekijöiden näkemys järjestelmien kehittämisessä tulisi ottaa huomioon. Lisäksi Huuskosen mukaan haasteiden näky-

väksi tekeminen antaa arvokasta tietoa järjestelmien kehittämiseen. Huuskosen tutkimuksessa tuleekin ilmi, että työntekijät pitävät yleisesti sosiaalityön tietojärjestelmiä monimutkaisina. Järjestelmän sisällä tapahtuvat tiedon hakeminen ja navigointi koettiin haastaviksi. Tiedon hakeminen järjestelmän eri osista vaikeutti kokonaiskuvan hahmottamista asiakkaan tiedoista. Tietojärjestelmän tulisikin parhaimmillaan tarjota työntekijälle yleiskuvan, joka tukisi työntekijän ymmärryksen rakentumista asiakkuudesta. Työn kannalta olisi myös merkittävää, jos järjestelmä pystyisi tuomaan näkyväksi ja saatavilla olevaksi tärkeää tietoa ilman työntekijöiden apua, jolloin itse ohjelma nostaisi näkyviin tärkeitä asioita. Näin järjestelmät helpottaisi osaltaan työntekijöiden arkea. (Räsänen 2014, 73.)

Käytössä olevilla tietojärjestelmillä on vaikutusta Salovaaran (2021, 142-143) saamien tuloksien mukaan sosiaalityöntekijöiden toimintaan, jolloin järjestelmien vaikutukset ylettyvät myös heidän kohtaamiin asiakkaihin. Tästä syystä uusia sosiaalityöntekijöitä tulee aina perehdyttää niin käyttöjärjestelmän käyttämiseen kuin dokumentoinnin kirjoittamiseen (Ailio ym. 2017, 70), sillä esimerkiksi yli organisatorajojen ylittävään tietoon voi liittyä merkittäviä tietoturvariskejä. Tietoturvariskit ovat aina merkityksellisiä asiakkaan näkökulmasta, minkä vuoksi niihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. (Räsänen, 74.)

Tietojärjestelmiin kirjoitettujen dokumenttien ja asiakirjojen tulisi auttaa työntekijää työnsä tekemisessä. Tämän vuoksi tietojärjestelmiin on pystyttävä keräämään kaikki oleellinen tieto, mitä sosiaalityöntekijä työnsä tekemiseen tarvitsee. Kuitenkin Kuusisto-Niemen (2016, 101) mukaan sosiaalityön tietojärjestelmät ovat jäykkiä tiedonkeruun näkökulmasta. Salovaara sekä Räsänen huomasivatkin omissa tutkimuksissaan, että tietojärjestelmien rinnalle on syntynyt resurssitehotonta toimintaa. Tällainen toiminta ylläpitää asiakastietojärjestelmän rinnalla rinnakkaisia järjestelmiä, kuten paperia tai excel-taulukkoja. Asiakastietojärjestelmän rinnalla pidetyt rinnakkaiset järjestelmät ovat laittomia niiden sisältävän asiakastiedon näkökulmasta. (Salovaara, 2021, 138.) Räsänen (2014, 77-78) toi esiin tutkimuksessaan, että työntekijät pitävät tietojärjestelmän rinnalla jonkinlaista raportointivihkoa tai jopa kyseiseen tarkoitukseen kehitettyä lomaketta. Muistiinpanoissa lukee työvuoron aikana sattuu-

neita merkittäviä tapahtumia tai asiakkaan kanssa tehtyjä sopimuksia, mistä seuraavan työvuoron koettiin olevan hyvä tietää. Tällaisissa tilanteissa esiintyy Räsänen mukaan tiedon suodattamista. Aina ei myöskään ole yksinkertaista tulkita toisen tekemiä asiakaskirjauksia johonkin epäviralliseen vihkoon. Räsänen tulkitseekin tutkimuksessaan, että tietojärjestelmän ulkopuolella tehdyt kirjaukset sekä sisäinen tiedon vaihtaminen vaikuttaa varmasti siihen mitä ja millaista tietoa asiakastilanteessa tietojärjestelmiin kirjataan ja siirretään edelleen muiden työntekijöiden tietoon. Osa tiedoista saattaa jäädä siten siirtymättä eteenpäin asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Räsänen tuleeekin siihen tulokseen, etteivät käytössä olevat tietojärjestelmät ole tarpeeksi riittäviä toiminnoiltaan, kun sen rinnalle kehitetään muita tiedonkulun välineitä. Huuskonen (2014, 67) kuvaili omassa tutkimuksessaan näitä kiertoteiksi, joita työntekijät kehittävät korvatakseen järjestelmässä esiintyviä puutteita. Huuskosen mukaan näillä kiertoteilla pyritään helpottamaan tiedon käyttämistä, mutta myös pienentämään kirjaamiseen kuluva työaika.

Toimivat tietojärjestelmät ovat ehdottoman tärkeitä arjen sosiaalityössä, jotta sosiaalityöntekijät voivat dokumentoida vaivattomasti asiakastyöstä syntyvää tietoa määrämuotoisesti. Määrämuotoisen dokumentoinnin merkitystä ei sosiaalityössä ole kuitenkaan ymmärretty niin nopeasti kuin terveydenhuollon puolella. Sosiaalityössä ei myöskään ole täysin yksiselitteistä sekään asia, kuinka laajasti kirjoitettavaa tietoa tulisi rakenteistaa (määrämuotoinen dokumentointi). Taka-alalla voi olla huoli ammatillisen koskemattomuuden menettämisestä, mikä on tullut esiin erityisesti brittiläisissä tutkimuksissa. (Kuusisto-Niemi 2016, 106.) Kuitenkin asiakastietomallin kehittämisen tavoitteena on luoda yhteinen näkemys koko sosiaalihuollon tietopääomasta, joka vaikuttaa dokumentoinnin sisällön lisäksi myös tiedon hakemiseen, välittämiseen ja hallintaan. Erityisenä haasteena kehityksessä on ollut sosiaalityön erilaisten toimintaympäristöjen lisäksi sosiaalityön prosessit, kontekstit ja työn sisällöt. Nämä ovat monimuotoisia, mikä tuo haasteita yhtäläillä tietomallien kuin tietojärjestelmien sisältöön. (Ailio ym. 2017, 62, 71.)

Sosiaalityön erityisyys piileekin työn sisällön monimuotoisuudessa. Lisäksi asiakkaiden tilanteet ovat välillä vaikeasti hahmotettavia. Hankalia ja monimuotoi-

sia tilanteita on vaikea sanoittaa ja kuvata ainoastaan numeroin tai luokituksin. Tämä tarkoittaa sitä, että kertomuksen omainen kirjoittaminen ei tule luultavasti koskaan väistymään, vaikka määrämuotoinen dokumentointi valtaa alaa. (Ailio ym. 2017, 62, 71.) Asia nousee esiin myös Salovaaran (2021, 141-142) tutkimuksessa. Salovaaran tutkimuksen mukaan on vaarana, että määrämuotoisessa muodossa kirjoitetut dokumentit saattavat pelkistää liikaa monimuotoista asiakastietoa. Tutkimuksessa tuotiin esiin huolta siitä, että voiko luokituksilla täydellisesti kuvailla asiakkaan moniulotteista elämää. Hyödyntäessään työssään määrämuotoisesti kirjoitettuja dokumentteja, sosiaalityöntekijän on hyvä huomata, ettei sosiaalisten ilmiöiden kuvaaminen määrämuotoisena tai luokittelevana tuo aina esiin asiakastapausten kokonaisvaltaisuutta. Huuskonen (2014, 66, 71) toteaaakin, että pelkät pudotusvalikot harvoin kuvailevat sosiaalityön monimuotoisuutta. Vierula (2017, 100) näkee asian omassa tutkimuksessaan hieman toisin. Määrämuotoisesta dokumentoinnista johtuva suppeampi ja niukempi kirjoitustyyli voi Vierulan mukaan jopa vähentää asiakirjojen sisällöstä johtuvaa haavoittuvuutta, monitulkintaisuutta ja kohteena olemisen kokemuksia. Vierula näkeekin, että niukempi kirjoitustyyli saattaisi vähentää asiakirjojen valtaa asiakkaisiin. Ailio, Häkälä ja Kärki (2017, 71) tuovat omassa tutkimuksessaan vielä kolmannen näkökulman määrämuotoisen dokumentoinnin sisältöön. Heidän mukaan erilaisiin asiakastilanteisiin kehitetyt laajat asiakirjamallit voivat johtaa liiallisen tiedon tallentamiseen asiakkaasta, mikä ei ole tarkoituksen mukaista työn tekemisen kannalta.

Günther (2015, 55-56, 74-75) nostaa esiin omassa tutkimuksessaan erilaisten asiakassuunnitelmien kehittämisen tärkeyden määrämuotoisen dokumentoinnin rinnalle. Günther kiinnittää tutkimuksessaan huomiota siihen, että nykypäivän valmiit asiakirjapohjat ovat suunnattu suoraan palveluntilaajille, jotka maksavat asiakkaan saaman palvelun. Tästä syystä Güntherin mukaan valmiissa asiakirjapohjissa ei ole ole huomioitu tarpeeksi asiakkaan näkökulmaan. Güntherin tutkimuksessa mukana olleet asiakirjapohjat eivät vastanneet enää asiakaslähtöiseen työhön vaan suunnitelmissa käytettävä kieli ja vuorovaikutuksellisuus ovat muuttuneet vastamaan enemmän palveluntilaajien toiveita. Suunnitelmien tärkein lukija ei olekaan

enää asiakas vaan palveluiden tilaaja. Erilaisten valmiiden asiakassuunnitelmien ja asiakirjojapohjien kehittäminen tulisi lähteä asiakkaan näkökulmasta eikä palveluiden tilaajan näkökulmasta. (vrt. Poikela 2010, 214-215; vrt. Kivistö & Hautala 2020, 268.)

Vaikka sosiaalityön fokus tulee aina olla asiakkaan kohtaamisessa, saattaa tietokone kuitenkin viedä työntekijän kaiken huomion. Räsänen (2014, 80) tutkimuksessa käy ilmi, että päivystyssosiaalityöntekijät joutuvat tasapainoilemaan tietokoneen käytön ja asiakkaan kohtaamisen välillä. Välillä tietokone vie työntekijän keskittymisen täysin, jolloin asiakas saa kysymyksiin vain lyhyitä vastauksia. Yleensä tällaisissa tilanteissa työntekijä ei selitä tai avaa tietokoneen käyttöään asiakkaalle. Myös tietokone voi tulla osaksi työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta. Tämä tapahtuu silloin, jos tietojärjestelmä ohjaa työntekijää kysymään asiakkaalta kysymyksiä, joita työntekijä ei itse kysyisi. Räsänen kuitenkin muistuttaa, että on liian mutkallista väittää, että tietokone joko tukee tai häiritsee työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta. Parhaimmillaan tietokone tukee tehtävien hoitamista, mutta työntekijältä vaaditaan taitoa käyttää tietokoneita hyvän vuorovaikutustavan mukaisesti. Toisin sanoen työntekijän on keskityttävä tietokoneen sijasta asiakkaaseen. (vrt. Günther 2015, 77.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielman tarkoituksena on tuoda näkyväksi millaisia haasteita sosiaalityön asiakastyön dokumentoinnissa esiintyy. Haasteiden esiin nostaminen luo arvoa asiantuntijuuden kehittymisen näkökulmasta, jotta dokumentointia voi käyttää kohtaamisen työvälineenä. Sosiaalityön dokumentoinnin syvimmän olemuksen ymmärtäminen auttaa sosiaalityöntekijää hahmottamaan kirjoitettujen asiakirjojen merkityksen asiakkaiden elämässä sekä dokumentoinnin paikan osana sosiaalityön työprosesseja. Dokumentointi on paljon muutakin kuin asiakkaalta saatujen tietojen kirjaamista tietojärjestelmiin. Dokumentointi on jatkuvaa valintojen äärellä olevaa toimintaa, jossa sosiaalityöntekijä joutuu punnitsemaan erilaisten asioiden, ilmiöiden sekä havaintojen väliltä mitä ja miten asiat tulisi ilmaista dokumentin sisällössä. (Kääriäinen 2016, 189-190.)

Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että haasteita esiintyy niin dokumentoinnin asiakastyön prosessissa kuin sosiaalityön tiedonhallinnan sisällössä. Haasteet, joita asiakastyön dokumentoinnin prosessissa ilmenee, ovat moninaisia. Pääsääntöisesti suurin haaste kohdistuu asiakaslähtöisen ja asiakasta osallistavan dokumentoinnin puutteeseen, minkä vuoksi työntekijän ääni nousee asiakkaan ääntä arvokkaammaksi dokumentoinnin sisällöissä. (Vrt. Günther 2015; Vierula 2017; Kivistö & Hautala 2020.) Sosiaalityössä on pyrkimyksenä, että asiakas on mukana suunnittelemassa ja luomassa ratkaisuja omaan tilanteeseensa yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Tämän yhdessä työskentely tulisi näkyä myös dokumentoinnissa.

Asiakaslähtöisyyden ja asiakasta osallistavan toiminnan tärkeyden ymmärtäminen ei kuitenkaan tarkoita laajoja ja asiakkuuden kannalta tarpeetonta tietoa sisältävien dokumenttien kirjoittamista vaan asiakaslähtöisyyden ja asiakasta osallistavan toiminnan syvällisempi ymmärtäminen voi johtaa parhaimmillaan tarkkaan harkittuun dokumentointiin. (Kivistö & Hautala 2020, 269.) Asiakaslähtöisyyden aukikirjoittaminen dokumentoinnissa tuo julki sen, että asiakasta on todella kuunneltu ja kunnioitettu ihmisarvon mukaisesti koko työskentelyprosessin ajan. Tutkielman tuloksista ei voida kuitenkaan vetää yleistä johtopäätöstä siitä, etteikö työskentely asiakkaan kanssa olisi lähtökohtaisesti asiakaslähtöistä tai osallistavaa. Tämä ei vain välity tuloksien mukaan dokumentoinnin sisällöstä.

Asiakkaista kirjoitetut dokumentit näyttäytyvät tutkimusten valossa vallan välineinä. Kirjoitetut dokumentit vaikuttavat sosiaalityöntekijän työskentelyn sisältöön, mutta ennen kaikkea kirjoitetut asiakirjat vaikuttavat asiakkaan elämään. Näin kirjoitetulla tiedolla on aina enemmän valtaa kuin puhutulla tai ajatellulla tiedolla. (Kääriäinen 2016, 189, 196.) Ihmisen joutuessa sosiaalityön asiakkaaksi, joutuu hän avaamaan elämänsä kipukohdat ja ongelmalliset tilanteet sosiaalityöntekijälle. Nämä tiedot kulkevat asiakkaan mukana viranomaiselta toiselle dokumenttien muodossa, jolloin asiakkaan elämäntarina saattaa aueta monen eri työntekijän luettavaksi. Günther (2015, 65) ja Vierula (2017, 95) tuovat tutkimuksissaan esiin, että juuri institutionaalisia tekstejä pidetään usein virallisina totuuksina. Tämän vuoksi sosiaalityön perustan, eli asiakkaan arvokkaan kohtaamisen on siirryttävä dokumentteihin valitun kielen, sisällön ja dokumentissa käytettävien käsitteiden kautta. Tuloksista on kuitenkin nähtävissä, että näissä edellä mainituissa asioissa esiintyy haasteita, jolloin dokumentointi voi pahimmillaan olla asiakasta epäkunnioittavaa. Asiakasta ei saa alistaa nöyryyttävän tai jopa loukkaavan tekstin kohteeksi, vaan dokumentteja on ajateltava luottamusta rakentavina välineinä. Kiireenkin keskellä työntekijällä on aina mahdollisuus valita käyttämänsä sanat, joilla hän kuvaa asiakasta häntä loukkaamatta (Kääriäinen 2016, 195). Vierulan (2017, 78) mukaan kerran menetettyä luottamusta on vaikea rakentaa uudelleen, minkä vuoksi dokumentointia on kirjattava aina asiakkaalle ei muille viranomaisille.

Tiedonmuodostuksen prosessi sosiaalityössä osoittautui tuloksien mukaan haasteelliseksi. Toisaalta tämä on ymmärrettävää sosiaalityön luonnetta ajatellen. Tiedon suodattaminen haastavista ja monimuotoisista elämäntilanteista vaatii sosiaalityöntekijältä ammattitaitoa ja kokemusta. Sosiaalityön dokumentoinnin tarkoituksena ei ole avata asiakkaan koko elämäntarinaa. Laajat elämäntarinalliset dokumentoinnit luovat tarpeettomia jännitteitä asiakkaan ja asiakirjojen välille (Vierula 2017, 87). Toisaalta liian niukka tieto voi pahimmillaan vaikeuttaa sosiaalityöntekijän työtä, sillä tiedon puutteellisuus voi johtaa esimerkiksi vääränlaisiin päätöksiin (vrt. Vierula 2017). Sosiaalityön dokumentointi vaatii siten tarkkaa tiedon seulontaa, missä epäoleellinen tieto erotetaan faktatiedosta (Huuskonen 2014, 63). Asiakirjojen sekä dokumenttien sisällöt voivat nousta hyvinkin keskeiseen rooliin esimerkiksi hallintopäätösten teossa (Kääriäinen 2016, 196), mikä voi luoda myös asiakkaiden elämään haasteita, jos dokumentoinnissa esiintyy sinne kuulumatonta tietoa.

Sosiaalityön tiedonhallinnalla pyritään vaikuttamaan niin määrämuotoisen dokumentoinnin sisältöön kuin niihin tietojärjestelmiin, joihin dokumentteja kirjoitetaan. Tiedonhallinnan haasteista on nähtävissä, että tiedonhallinnan kehitys sosiaalityössä on vielä uudistusten myötä murroksen vallassa. Tietojärjestelmät ovat eihimillisiä toimijoita, jolloin vastuu niiden moraalista ja eettisestä sisällöstä on ammattilaisilla (Muurinen & Kääriäinen 2020, 81). Tuloksista on nähtävissä, että järjestelmien kehittäminen vaatisi nykyistä enemmän sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa, jotta tietojärjestelmät saataisiin vastaamaan paremmin sosiaalityön dokumentoinnin prosesseja. Näin dokumentointi tukisi paremmin asiakkaan inhimillistä kohtaamista (Kääriäinen 2016, 197). Tietojärjestelmät koettiin olevan lisäksi monimutkaisia käyttää, jolloin esimerkiksi tiedon hakeminen järjestelmästä osoittautui haasteelliseksi eikä järjestelmä tukenut asiakkaan elämäntarinan kokonaiskuvan hahmottamista.

Tietojärjestelmiä enemmän tuloksista nousee määrämuotoisen dokumentoinnin haasteellisuus. Asiakkaiden tunnekokemukset ja moninaiset ongelmat tuottavat haasteita dokumentoinnin kirjaamiseen määrämuotoisesti. Kuinka tunteita ja monitasoisia ongelmia tulee kirjata tietojärjestelmään niin, että dokumentin sisältö olisi

tarkoituksenmukaista? Entä kuinka paljon asiakkaiden monimuotoista elämää voidaan laadukkaasti kuvata määrämuotoisen dokumentoinnin avulla? Siirtyminen määrämuotoiseen dokumentointiin katsotaan kuitenkin lisäävään dokumentoinnin asiakaslähtöisyyttä, ja tukevan asiakirjalain (254/2015) edellyttämiä velvoitteita laadukkaasti dokumentoinnin sisällöstä. Tuloksista nousi esiin hieman toisistaan poikkeavia näkemyksiä siitä, mikä todellisuudessa on määrämuotoisen dokumentoinnin suurin haaste. Tiedon luokitteluun koettiin pelkistävän sosiaalityön tietoa liikaa, jolloin määrämuotoisen dokumentoinnin katsottiin kadottavan sosiaalityön monimuotoisuuden (vrt. Huuskonen 2014; Ailio ym. 2017; Salovaara 2021). Toisaalta määrämuotoisen dokumentoinnin nähtiin kuitenkin vähentävän asiakirjojen ja asiakkaan välillä olevaa jännitettä (vrt. Vierula 2017). Tulevaisuudessa olisikin hyvä löytää balanssi määrämuotoisen sekä kertomuksen omaisen dokumentoinnin välille, kun tietojärjestelmiä kehitetään sosiaalityöhön.

Mielenkiintoni kohdistui tutkielmaa tehdessä mahdollisiin keinoihin, joiden avulla voitaisiin vähentää dokumentoinnissa esiintyviä haasteita. Yksi tällainen keino on kouluttaminen. On perusteltua odottaa, että sosiaalityöntekijät saavat tarvittavat tiedot dokumentointiin opintojensa kautta. Tässä lienee kuitenkin vielä olevan parantamisen varaa, sillä sosiaalityöntekijät ovat kokeneet joutuneensa opetella dokumentoinnin lähinnä käytännön kautta, vaikka dokumentointi on yksi sosiaalityön ydinelementtejä (Huuskonen 2014, 70). Kuusisto-Niemen (2016, 105) mukaan dokumentoinnin prosessiin ei opetusta juurikaan opinnoissa saa, vaikka dokumentointi on yksi osa tiedonhallinnon prosessia. Kuusisto-Niemi pitää tätä asiaa ongelmalliseksi sen vuoksi, että tiedolla johtamisen kulttuurin merkitys kasvaa kokoajan työelämässä. Tämä tarkoittaa sosiaalityöntekijöiden kohdalla sitä, että heidän on osattava tulkita ja analysoida työssä syntyvää tietoa entistä syvällisemmin.

Pelkkä koulutus ei kuitenkaan riitä dokumentoinnin haasteiden poistamiseksi vaan sosiaalityöntekijät tarvitsevat myös perehdytystä dokumentointiin. Perehdytyksen tulee ulottua niin käyttöjärjestelmistä dokumentoinnin kirjoittamiseen asti, sillä toimintakäytännöt ja jopa dokumentoinnin tarpeet voivat vaihdella yksiköittäin (Ailio ym. 2017, 70). Kuusisto-Niemi (2016, 114) painottaa erityisesti dokumentoin-

tiin liittyvien tavoitteiden konkretisointia yksiköissä sekä riittävää resursointia pe-rehdytykseen. Tavoitteena organisaatioissa on laatia laadukasta dokumentointia, jolla tarkoitetaan ehyttä kokonaisuutta. Laadukkaan dokumentoinnin olemassaoloon tai sen puuttumiseen vaikuttavat organisaation viralliset kuin epävirallisetkin ohjeis-tukset. Näin ollen esimerkiksi asiakaslähtöistä dokumentointia ei voida aukottomas-ti toteuttaa, jos tätä ei ole organisaatiotasolla varmistettu. (Kivistö & Hautala 2020, 266, 268.)

Sosiaalityön kenttiä on useita, joilla jokaisella on dokumentaatioon liittyviä omia lainalaisuuksia. Useiden kenttien vuoksi ei tässä tutkielmassa sosiaalityön do-kumentointia sidota spesifisesti mihinkään yhteen sosiaalityön kenttään. Olen kui-tenkin ajautunut pohtimaan tutkielmaa tehdessäni, kuinka yleistettävissä tulokset ovat. Vaikka tarkoituksena tällä tutkielmalla ei ollut etsiä säännönmukaisuuksia, joita voi varauksetta siirtää sosiaalityön eri kentille, on silti perusteltua ajatella tässä tutkielmassa esiintyvien haasteiden ilmenevän yleisesti kaikkialla sosiaalityön ken-tillä. Tällä tutkielmalla ei voida kuitenkaan selittää sitä, miksi näitä haasteita edel-leen dokumentoinnissa ilmenee. Jatkotutkimuksen aiheena olisikin mielenkiintoista selvittää sosiaalityöntekijöiden omia näkökulmia siitä, mikä on asiakastyön doku-mentoinnissa on haasteellisinta ja miten näihin haasteisiin voitaisiin puuttua.

Dokumentoinnin tärkeyden voisi kiteyttää seuraavanlaisesti: se, mitä ei ole kir-joitettu, sitä ei ole myöskään olemassa. Dokumentointi on yksi työväline sosiaalityön prosesseissa. Se on kuitenkin väline, jonka merkitystä ei voi vähätellä eikä unohtaa. Tämän vuoksi dokumentointiin työvälineenä ei saisi koskaan suhtautua liian kevy-esti, sillä huolellisella dokumentoinnilla taataan niin työntekijän kuin asiakkaan oi-keusturva. Näin ollen dokumentointi vaatii jatkuvaa itsensä reflektointia työnteki-jänä että eettisten kysymyksien äärellä olemista.

LÄHTEET

Asiakasasiakirjalaki 254/2015

Ailio Erja, Häkälä Niina & Kärki Jarmo (2017) Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden katselmointi. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 9 (2-3), 61-73

Buure Minna, Kontio Tuula, Kuparinen-Koho Tuija, Lopperi Jaana, Suurnäkki Juhana, Hiltunen-Toura Maarit & Kaljunen Leena (2014) Sosiaali- ja terveyshuollon tiedonhallinnan nykytila ja kehittämiskohteet Kaakkois-Suomessa. Lappeenranta: Socom

Flinkan Mervi & Salanterä Sanna (2007). Integroitu katsaus -Eri metodeilla tehdyn tutkimuksen yhdistäminen katsauksessa. Teoksessa *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen*. Johansson K, Axelin A, Stolt M & Ääri R-L (toim.) Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:51/2007, 84-100

Günther Kirsi (2012) Kirjatut ammatilliset kehykset: mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* vol. 20 (1), 15-31

Günther Kirsi (2015) Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Suomen Yliopistopaino

Günther Kirsi & Raitakari Suvi (2015) Mielenterveyskuntoutusta avoimen ja yksityiskohtaisen suunnittelulomakkeen ohjaamana. *Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja* 29

Günther Kirsi (2016) Asiakirjat arvioinnin välineenä mielenterveystyössä. Puheenvuoro. *Janus* vol. 24 (1), 79-83

Hallituksen esitys (2020) Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Julkaistu 5.11.2020.
https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_212+2020.a.spx Viitattu 19.2021

Huuskonen Saila (2014) Recording and use of information in client information system in child protection work. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Suomen Yliopistopaino

Huuskonen Saila, Korpinen Johanna & Ritala-Koskinen Aino (2010) Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Pohjola A., Kääriäinen A. & Kuusisti-Niemi S. (toim.) Juva: Bookwell, 319-347

Hämäläinen Juha & Vornanen Riitta (2021) Asiakasturvallisuus osana laadukasta palvelujärjestelmää. Teoksessa *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Kurki T, Jylhä V & Kurki T (toim.) Tallinna: Gaudeamus, 27-42

Jylhä Virpi & Kuusisto Hanna (2021). Turvallinen tiedonhallinta ja tiedon hyödyntäminen. Teoksessa *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Kurki T, Jylhä V & Kekoni T (toim.) Tallinna: Gaudeamus, 117-132

Kangasniemi Mari, Utriainen Kati, Ahonen Sanna-Mari, Pietilä Anna-Maija, Jääskeläinen Petri & Liikanen Eeva (2013). *Kuvaileva kirjallisuuskatsaus*:

- eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede* 25 (4), 291-301.
- Karvinen-Niinikoski Synnöve & Tapola Maria (2002) Dokumentointi sosiaalityössä – perinteitä ja haasteita. Teoksessa *Tutkiva sosiaalityö*. Ryynänen U & Vornanen R (toim.) Kuopio: Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura, 9-12
- Kivistö Mari (2017) Sosiaalityö digilisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa *Sosiaalityö digilisaatiossa*. Kivistö M & Päykkönen K (toim.) Lapin yliopistollisia yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 21-43
- Kivistö Mari & Hautala Sanna (2020) Dokumentointu asiakaslähtöisyys? *Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana*. *Janus* vol. 28 (3), 254-272
- Kuronen Marjo & Isomäki Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Pohjola A., Kääriäinen A. & Kuusisto-Niemi S. (toim.) Juva: Bookwell, 185-209
- Kuusisto-Niemi Sirpa & Kääriäinen Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan –puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* vol. 13 (4), 452-460
- Kuusisto-Niemi Sirpa (2016) Tiedon hallinta sosiaalityössä. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopi: Grano
- Kääriäinen Aino (2005). Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Satka M, Karvinen-Niinikoski S, Nylund M & Hoikkala S (toim.) Helsinki: Palmenia, 159-171
- Kääriäinen Aino (2007) Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa *Perhetyön tieto*. Vuori J & Nätkin R (toim.) Tampere: Vastapaino, 247-295
- Kääriäinen Aino, Leinonen Ansa & Metsäranta Hannele (2007). Lastensuojeluntyön dokumentointi. Helsinki: Helsinki University press
- Kääriäinen Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Törrönen M, Hänninen K, Jouttimäki P, Lehto-Lundén T, Salovaara P & Veistilä M (toim.) Tallinna: Gaudeamus 189-197
- Laaksonen Maarit, Kääriäinen Aino, Penttilä Marja, Tapola-Haapala Maria, Sahala Heli, Kärki Jarmo & Jäppinen Anu (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakatiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Tampere: Juvenes Print
- Laaksonen Maarit, Kuusisto-Niemi Sirpa & Saranto Kaija (2010). Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus - kirjallisuuskatsaus metodina. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 2010; 2 (1), 26-32
<https://journal.fi/finjehew/article/view/2632> Viitattu 12.9.2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021
 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.09.2000/812
- Lehmuskoski Antero, Suhonen Marko, Palm Niina, Taina Jaana, Ailio Erja, Korhonen Katja, Inget Susanna, Väyrynen Riikka, Mäki-Korte Raine & Virtanen

- Katri (2022) Kantapalveluiden käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Versio 2.2
Julkaisupäivä 5.1.2022.
<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058918>
Viitattu 6.2.2022.
- Muurinen Heidi & Kääriäinen Aino (2020) Sosiaalityöntekijät käyttämässä ja tuottamassa tutkimustietoa. Teoksessa Sosiaaliala uudistuu. Suoninen-Erhiö L, Pohjola A, Satka M & Simola J (toim.) Huoltaja-säätiön julkaisuja. Helsinki: Huoltaja-säätiö, 73-93
- Pehkonen Aini, Lähteinen Sanna & Toikko Timo (2021) Asiakasturvallisuus sosiaalityössä. Teoksessa Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla. Kurki T, Jylhä V & Kurki T (toim.) Tallinna: Gaudeamus, 43-50
- Poikela Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki: Yliopistopaino
- Puusa Anu (2011) Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Menetelmäviidakon raivaajat. Puusa A & Juuti P. Vantaa: Hansaprint, 114-125
- Räsänen Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Suomen Yliopistopaino
- Rölsä Maarit, Berglind Heidi, Huovila Mikko, Hyppönen Konstantin, Peksiev Tiina & Mykkänen Juha (2016) Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) Hankesuunnitelmia vuosille 2016-2020. Ohjaus 10/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Salminen Ari (2011) Mikä on kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen Tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62, julkisjohtaminen 4
- Salovaara Susi (2021) Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 13 (2), 133-144
- Sosiaalihooltolaki 1301/2014
- Sulosaari Virpi & Kajander-Unkuri Satu (2015) Integroitu kirjallisuuskatsaus. Teoksessa Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Stolt M, Axelin A, Suhonen R (toim.) Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:73/2015, 110-119
- THL (2020). Kirjaaminen. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen> Viitattu 7.9.2021.
- Tuomi Jouni & Sarajarvi Anneli (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansprint
- Tuomi Jouni & Sarajarvi Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi Helsinki: Tammi
- Vierula Tarja (2017) Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Suomen Yliopistopaino

LIITTEET

LIITE 1

HAKU	OSUMA	MUKAAN OTETTU	TEKIJÄ
JULKARI	104	0	
FINNA	16	1	Günther Kirsi
MELINDA	42	0	
JOURNAL	1245	4	Ailio Erja, Häkälä Niina, Kärki Jarmo
			Günther Kirsi
			Kuusisto-Niemi Sirpa
			Kivistö Mari & Hautala Sanna
VALTO	97	0	
JYKDOK	25	2	Huuskonen Saila
			Vierula Tarja
FENNICA	6	0	
SCHOLAR.GOOGLE	350	2	Räsänen Jenni-Maria
			Susi Salovaara
Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti	6	0	
SOCCA	80	0	
KANSALLISKIRJASTO.FINNA	15	0	

LIITE 2

TEKIJÄ	TUTKIMUKSEN TYYPPI	VUOSI
TUTKIMUKSEN AINEISTO	TUTKIMUKSEN KONTEKSTI	
OTSIKKO	TARKOITUS	
Günther Kirsi	Akateeminen väitöskirja	2015
Aineisto koostuu kolmenlaisista asiakirjoista sekä asiakaspalavereiden nauhoituksista	Tutkimuksen kohteena on mielenterveysjärjestöjen toiminta asumisen yhteisössä	
Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta	Väitöskirja on laadullinen tutkimus, jolla on ollut kolme tavoitetta. Tutkimuksella on pyritty tekemään näkyväksi institutionaalista todellisuutta, jossa asiakirjoja kirjoitetaan. Tämän lisäksi tutkimus selvittää institutionaalista kirjaamiskulttuuria. Näiden lisäksi tutkimuksella pyritään tekemään näkyväksi asiakirjojen roolia asiakkaiden ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa	
Jenni-Mari Räsänen	Akateeminen väitöskirja	2014
Päivystyssosiaalityöntekijöiden sekä sosiaalityöntekijöiden haastattelu, videoidut kohtaamiset päivystyssosiaalityöntekijöiden sekä asiakkaiden välillä. Lisäksi tutkimuksen taustalla on laaja aineisto erilaisia havainnoiteja, videoita, valokuvia, kokous- ja seminaarimuistioita	Sosiaalipäivystys	
Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus	Väitöskirjassa on tutkittu tapoja, joilla sosiaalityöntekijät selittävät, puolustavat, oikeuttavat tai muulla tavoin järkeilevät tietotekniikkaan pohjautuvaa tiedon käyttöään joko haastattelutilanteissa tai asiakkaita kohdatessaan. Videoaineistojen analyysissä käsitellään vielä tapoja, joilla sosiaalityöntekijät verbaalisesti tai keholisesti orientoituvat sekä tietokoneen käyttöön että asiakkaaseen	
Vierula Tarja	Akateeminen väitöskirja	2017
Vanhempien haastattelut	Lastensuojelun asiakkaina olevien tai olleiden lasten vanhemmat	
Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta	Tutkimuksen tarkoituksena tarkastella lastensuojelun asiakkaina tai asiakkaina olleiden lasten vanhempien suhteita heitä itseään koskeviin asiakirjoihin ja asiakirjakäytäntöihin.	
Kuusisto-Niemi Sirpa	Akateeminen väitöskirja	2016
Valmiit tutkimukset	Sosiaalihuollon tiedonhallinta	
Avoimet dialogit ja ennakoitdialogit Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä	Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja analysoida sosiaalihuollon tiedonhallintaa sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksen ja opetuksen paradigman viitekehyksessä sekä historiallisesti että käsitteellisesti ja analysoida sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimuksen teoreettista perustaa.	

