

KIRJAAMINEN OSANA SOSIAALITYÖN ASiantunti- JUUTTA

Auli Kluukeri
Kandidaatintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filo-
sofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2024

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Kluukeri Auli	
Työn nimi Kirjaaminen osana sosiaalityön asiantuntijuutta	
Oppiaine sosiaalityö	Työn laji narratiivinen kirjallisuuskatsaus
Aika kevät 2024	Sivumäärä 26
Tiivistelmä <p>Sosiaalihuollon kirjaamisvaatimukset muuttuvat parhaillaan rakenteisen kirjaamisen, kansallisesti yhteinäisten asiakirjojen ja kanta-arkistoinnin edetessä sosiaalihuollon palvelujen osalta. Sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkejä ja asiakastyön dokumentointia on tutkittu aiemmin pääosin erillisinä tutkimuskohteina. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää laadukkaan kirjaamisen osaamiskriteerien yhteyttä sosiaalityön yleiseen asiantuntijuuteen tässä kansallisessa muutosvaiheessa ja tutkimuksen tavoite oli löytää näiden yhteneväisyyksien lisäksi kansallisesta muutosvaiheesta johtuen kenties kokonaan uusia osaamistarpeita sosiaalityöntekijältä vaadittavaan asiantuntijuuteen.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin narratiivista kirjallisuuskatsausta ja analysointimenetelmänä teorialähtöistä sisällönanalyysia. Varsinaiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutui: <i>miten laadukkaan kirjaamisen kriteerit vastaavat tässä hetkessä yleisen sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkejä?</i> Teoreettisena viitekehystenä ja analysointityökaluna toimi Kansa koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen sovelletut peruseriaatteet, joiden avulla sosiaalityön asiantuntijuutta ja aiempaa asiakastyön dokumentoinnin tutkimusta tarkasteltiin varsinaisen aiheeseen sopivan teorian puuttuessa. Tutkimuksessa huomioitiin myös nykyinen murrosvaihe kirjaamisessa ja se toimi osaltaan näkökulmana asiantuntijuuden eri ulottuvuuksien kriittiseen tarkasteluun.</p> <p>Tutkimusaineiston perusteella laadukkaan kirjaamisen kriteereillä oli nykyisessä muutosvaiheessakin selkeä yhteys sekä sosiaalityöntekijän yleisen asiantuntijuuden että dokumentoinnin laatuun liittyvien ominaisuuksien osalta. Näiden sosiaalityölle ja kirjaamiselle yhteisten asiantuntijuuden tunnuspiirteiden korostaminen on tärkeää, jotta sosiaalityöntekijä tiedostaa oman asiantuntijuutensa läsnäolon myös kirjatessaan.</p>	
Asiasanat kirjaaminen, laadukas kirjaaminen, sosiaalityön asiantuntijuus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

KUVIOT

KUVIO 1	Sosiaalityöntekijän kirjaaman asiakastiedon hyödyntäminen jatkoksa.....	6
KUVIO 2	Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen perusperiaatteet.....	12
KUVIO 3	Sosiaalityön ja kirjaamisen asiantuntijuuden ulottuvuudet	18

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASiantuntijuus.....	2
	2.1 Asiantuntijuuden tunnusmerkit	2
	2.2 Muuttuva toimintaympäristö kirjaamisen osalta.....	5
3	ASIakastyö JA Kirjaaminen.....	7
	3.1 Sosiaalityöntekijän tekemä asiakastyö ja kirjaaminen.....	7
	3.2 Asiakirjat tehdyn asiakastyön jälkeen.....	8
	3.3 Laadukkaan kirjaamisen merkitys ja edellytykset.....	9
	3.4 Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen peruseriaatteet	11
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN.....	14
	4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	14
	4.2 Tutkimusmenetelmänä narratiivinen kirjallisuuskatsaus	15
	4.3 Aineiston kerääminen ja analysointi.....	16
5	TULOKSET	18
	5.1 Olennaisuus, asiakaslähtöisyys ja eettisyys	19
	5.2 Asiallisuus, selkeys, yhdenmukaisuus ja ajantasaisuus.....	20
	5.3 Asiakkaan tietosuojan huomioiminen ja tekninen osaaminen.....	21
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	23
7	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET	27

1 JOHDANTO

Käsittelen kandidaatintutkielmassani sosiaalihuollon palveluksessa olevan sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta asiakastyöhön liittyvän kirjaamisvelvollisuuden kautta aiheen ajankohtaisuuden vuoksi. Sosiaalityön asiantuntijuutta ja asiakastyön kirjaamisosaamista on tutkittu aiemmin pääosin erillisinä tutkimuskohteina. Kirjaamiselle asetetut vaatimukset muuttuvat parhaillaan Suomessa sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston ja seurantarekisterin sekä rakenteisen kirjaamisen ja Omakanta-palvelun laajenevan käyttöönoton myötä. Sosiaalityöntekijän kirjauksia hyödynnetään tulevaisuudessa huomattavasti laajemmin kuin tähän asti. Laadukas kirjaaminen osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta on jatkossa entistä tärkeämpää.

Tässä tutkimuksessa selvitän laadukkaan kirjaamisen kriteerien yhteyttä sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen, ja tutkimuksen tavoitteena on löytää molempia yhdistävät tekijät sekä mahdolliset uudet asiantuntijuuteen liittyvät osaamistarpeet parhaillaan meneillään olevasta murrosvaiheesta johtuen. Vastaan tutkimuksessani siihen kysymykseen, *miten laadukkaan kirjaamisen kriteerit vastaavat tässä hetkessä yleisen sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkejä*. Teoreettinen viitekehys rakentuu Kansa koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen sovelletuista kriteereistä, joita verrataan yleisiin sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkeihin ja aiempaan sosiaalityön kirjaamiseen liittyvään tutkimustietoon. Tutkimusmenetelmänä käytän narratiivista kirjallisuuskatsausta ja analysointimenetelmänä sisällönanalyysia.

Tutkimuksessa huomioidaan myös nykyinen murrosvaihe kirjaamisessa ja tästä syystä se toimii osaltaan näkökulmana asiantuntijuuden eri ulottuvuuksien kriittiseen tarkasteluun. Kirjaamisella tarkoitan tekstimuotoista dokumentointia lain vaatimalla tavalla sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, 17 §). Kirjaaminen on erottamaton osa sosiaalihuollon tehtävissä työskentelevän sosiaalityöntekijän työtä ja velvollisuus kirjaamiseen lähtee lainsäädännöstä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, 4 §, 9–11 §).

2 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ASIANTUNTIJUUS

2.1 Asiantuntijuuden tunnusmerkit

Sosiaalityöntekijä vastaa asiantuntijan roolista sosiaalityöhön liittyvissä tehtävissä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, 9 §). Sosiaalityön asiantuntijuus syntyy tieteelliseen tietoon, käytäntöön ja kokemukseen perustuvasta tiedosta sekä muista yleisistä asiantuntijuuden tunnuspiirteistä, jotka ovat osa laaja-alaista ja kokonaisvaltaista tietotaitoa (Anita Sipilä 2011, 20). Laaja-alaista asiantuntijuutta voidaan kutsua myös horisontaaliseksi asiantuntijuudeksi erityisesti tietoyhteiskunnan kontekstissa (Arja Kilpeläinen ja Jukka Santala 2010, 281). Sosiaalityössä yhdistyvät tietämiseen, kokemiseen ja tuntemiseen liittyvät asiantuntijuuden elementit (Sirpa Kuusisto-Niemi ja Antero Lehmuskoski 2010, 50). Asiantuntija voidaan siis nähdä taitavana, kokeneena, eettisesti toimivana sekä toimintansa tietoon perustavana vaativia työtehtäviä hallitsevana työntekijänä. Tässä tutkimuksessa käsittelemönistä sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tunnuspiirteistä erityisesti kirjaamisosaamiseen yhdistettävissä olevia asiantuntijuuden ominaisuuksia.

Asiantuntija osaa ratkaista ongelmia, soveltaa omaa tietämystään erilaisissa tilanteissa ja kykenee kehittämään jatkuvan itsereflektion kautta. Asiantuntijalla on resilienssiä ottaa toistuvat haasteet vastaan ja toimia asiakastilanteissa realistisesti, mutta positiivisuuden kautta ratkaisukeskeisesti. (Sipilä 2011, 20–21, 41, 59, 68.) Asiantuntijaksi kehittymisen polulla tarvitaan myös virheitä ja epäonnistumisia, koska ammattilaisen arvioidessa kriittisesti omaa työtään ja kehittäessä toimintaansa sen perusteella, asiantuntijuus kasvaa (Sipilä 2011, 20, 46). Voidaan ajatella, että ammattillisen osaamisen ja asiantuntijuuden kehittyminen tarvitsee taakseen henkilökohdallisen työhön liittyvän kasvutarinan, jotta ongelmanratkaisukyky kasvaa ja omista virheistä oppiminen on mahdollista.

Asiakaslähtöisyys osana sosiaalityön asiantuntijuutta pohjautuu jo lainsäädäntöön (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 4–5 §, 7–8 §) ja se muodostaa oman tärkeän ulottuvuutensa osana asiantuntijuutta, koska sosiaalityöntekijän on ymmärrettävä asiakkaan arki ja huomioitava hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti (Sipilä 2011, 52). Asiakaslähtöisyyden ja ihmiskeskeisyyden arvostaminen voidaankin Sipilän (2011, 108) mukaan nähdä tärkeänä osana hyvää sosiaalityötä. Asiakaslähtöisyys toimii usein myös sosiaalityöntekijän työssä yhtenä onnistumisen edellytyksenä sekä mahdollistaa myötälämisen ja ilon tunteen, jos asiakkaan tilanne muuttuu paremmaksi (emt. 2011, 132).

Sosiaalityö on ennen kaikkea työtä ihmisten kanssa ja siksi asiantuntijuuteen kuuluu erottamattomana osana vuorovaikutustaidot (Sipilä 2011, 35, 40–41, 141). Kaisa Hujanen, Ulla-Mari Kinnunen, Erja Ailio ja Leena Koivumäki (2021, 360) tuovat esille vuorovaikutustaitoihin liittyvän hallinnollisen näkökulman, jonka mukaan vuorovaikutustaidot koostuvat asiallisesta, ymmärrettävästä ja selkeästä kommunikoinnista jo hyvän hallintotavan vaatimusten vuoksi (Hallintolaki 6.6.2003/434 § 9). Myös Sipilä (2011, 28, 35) asettaa vuorovaikutuksen sosiaalityön keskiöön ja toteaa tähän liittyvän taitavuuden olevan yksi sosiaalityön tärkeimmistä sisällöistä muun työskentelyn perustuessa sen varaan. Selkeä kielenkäyttö edellyttää selkeitä käsitteitä, joiden avulla kommunikointi tapahtuu (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2010, 47). Sosiaalityön asiantuntijuus tarkoittaa siis vuorovaikutuksessa käytettyjen käsitteiden selkeyttämistä ja ymmärrettäväksi tekemistä myös asiakkaille.

Vuorovaikutustaidot sisältävät myös pehmeämpiä ulottuvuuksia, kuten asiakkaan kohtaamisen inhimillisesti, empaattisesti ja arvostavasti - häntä aidosti kuunnellen. Tämä pehmeämpi vuorovaikutuksellinen kyvykkyys on osa sosiaalityön eettistä asiantuntijuutta ja sen kautta osa omia työkäytänteitä. Eettinen työote tarkoittaa asiakkaan hyvinvoinnin huomioimista erilaiset intressit huomioiden sekä sosiaalityöntekijän valta-vastuu -asetelman tiedostamista (Sipilä 2011, 19, 33, 146). Eettiset taidot liittyvät esimerkiksi siihen, miten työntekijä pohtii tekemiensä päätösten vaikutuksia tai perusteita asiakkaan elämään joskus radikaalistikin vaikuttaville interventioille. Eettisyyteen kuuluu myös asiakkaiden oikeudenmukainen, tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu (emt. 2011, 117–118), jonka yksi konkreettinen ilmeneismuoto on pyrkimys siihen, että kaikki asiakkaat saavat laadultaan yhtä hyvää, tasavertaista palvelua toisiinsa verrattuna.

Sosiaalityöntekijä on kiistatta viranomaisasemansa takia valta-asemassa suhteessa asiakkaaseen. Asiakastyöhön liittyvissä ratkaisuihin työntekijä käyttää tätä valtaa (Sipilä 2011, 146), jolloin asiantuntijuus tarkoittaa tämän valta-aseman ja työssä tehtyjen valintojen seurausten ymmärtämistä (Aino Kääriäinen 2022, 394). Vallankäyttö ei tarkoita pelkästään ehdottomien lainsäädännöllisten raamien ulkopuolella tehtyä kokonaisharkintaa, vaan se heijastuu myös yksittäisissä tilanteissa tai työvai-

heissa tehtyihin valintoihin (Kääriäinen 2022, 404, Palolan 2014, 111 mukaan). Tämän sosiaalityöntekijän asemaan liittyvän vallan käyttäminen oikeudenmukaisesti ja eettisesti kestävästi on tärkeä asiantuntijuuden tunnusmerkki (Sipilä 2011, 75, Jokisen, Juhilan ja Raitakarim 2003, 149–165 mukaan).

Tiedonmuodostus on oleellinen osa sosiaalityöntekijän työtä ja se kytkeytyy eettiseen osaamiseen (Kääriäinen 2022, 404). Asiakkaan tilanteesta on voitava muodostaa jäseneltyä ja perusteltua tietoa auttamistyön ja päätöksenteon pohjaksi. Sosiaalityöntekijä kerää tietoa tilanteesta riippuen yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan, hänen perheensä, muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa, sekä prosessoi tiedon johtopäätöksiksi, suunnitelmiksi, päätöksiksi ja toimenpiteiksi – uudeksi asiantuntijatiedoksi. (Sipilä 2011, 29, 137.) Edellä mainitun tiedonmuodostusprosessin lisäksi sosiaalityön asiantuntijuus sisältää myös hiljaista tietoa, jota voidaan kutsua myös sosiaalityöntekijän henkilökohtaiseksi pääomaksi (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2010, 49). Hiljainen tieto on sellaista kompetenssia, jota ei voi opettaa tai konkretisoida muille aina täsmällisesti kerrottuna tai auki kirjoitettuna. Hiljainen tieto on taitoa yhdistää ja hyödyntää oman asiantuntijuuden eri elementtejä siten, että ne muodostavat korkeatasoisen osaamisen osittain intuitiivisesti ja aiempaan kokemukseen perustuen osana muuta tiedonmuodostusta. (Sipilä 2011, 30, Koivusen 1998 ja Poikelan 2005, 36 mukaan.)

Huomionarvioista on se, että teknologian merkitys ja sen hyödyntäminen osana sosiaalityön tiedonmuodostusta kasvaa koko ajan (Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala 2010, 277) ja teknologia on läsnä sosiaalityön käytänteissä yhtä voimakkaammin. Kilpeläinen ja Sankala (2010, 283–284) näkevätkin teknisen osaamisen yhtenä sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuutena ja tätä teknisen osaamisen merkitystä osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta ovat korostaneet myös Hanna Heikkinen ja Katri Ylönen (2010, 114) ja Pohjola ym. (2010, 11). Sosiaalihuollossa käytetään yhä enemmän useita eri tietojärjestelmiä hallinnollisissa tehtävissä, eri työmenetelmien toteuttamisen yhteydessä, palveluiden ostossa, yhteistyöverkostojen välisessä viestinnässä sekä muussa sähköisessä viestinnässä osana asiakastyötä. Myös asiakkaiden toimintatavat ja yhteiskunta sosiaalityön ympärillä teknistyvät koko ajan (Heikkinen & Ylönen 2010, 124; Kilpeläinen & Sankala 2010, 275).

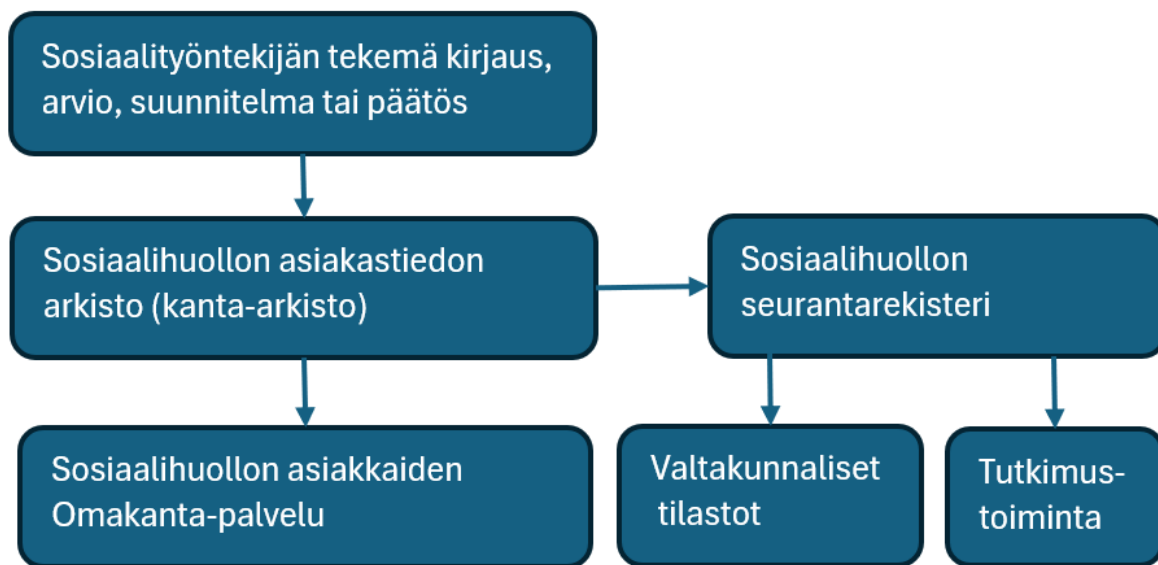
Sosiaalityö tarkoittaa siis myös tiedon käsittelyyn ja muodostukseen liittyvää tietotyötä, jonka Kati Närhi, Sirpa Kannasoja, Tuomo Kokkonen, Niina Rantamäki ja Santra Ruonakangas (2023, 13, 71) yhdistävät artikkelissaan rakenteelliseen sosiaalityöhön, mutta Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2010, 10–11) tuovat esille tietotyön ja informaatioon liittyvän ammatillisuuden erottamattomaksi osaksi sosiaalityötä. He asettavat tiedon merkityksen osaksi sosiaalityön ydintä kysymällä ”millaista tietoa tarvitsemme ja miten sitä tuotamme työn tekemiseksi ja uudenlaisten palvelu- ja toimintamallien kehittämiseksi?” Tietotyö on siis luonnolli-

nen ja tärkeä osa kaikkea sosiaalityön käytäntöä jatkuvan tiedon tuottamisen ja jakamisen kautta.

Kokonaisuudessaan sosiaalityön asiantuntijuus koostuu kyvystä käsitellä ja muodostaa uutta oleellista tietoa, laaja-alaisen kokemuksen avulla kehittyvästä osittain intuitiivisesta osaamisesta ja ongelmanratkaisukyvyistä, teoreettisesta tietoperustasta, vuorovaikutustaidoista sekä taidosta kehittää omaa toimintaa itsereflektion avulla. Kaikkiin edellä mainittuihin liittyy myös eettinen osaaminen ja siihen liittyen erityisesti vallankäytön ulottuvuus. Nämä sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tunnusmerkit ovat läheisesti tekemisessä kirjaamisosaamisen kanssa. Tätä sosiaalityön laaja-alaista tai horisontaalista asiantuntijuutta tehdään näkyväksi asiakastyön kirjaamisen avulla (Mari Susanna Kivistö ja Sanna Hautala 2020, 257; Sirpa Kuusisto-Niemi ja Aino Kääriäinen 2005, 457). Voidaankin sanoa, että kirjaamisen kautta sosiaalityöntekijä tuo julki ja ilmentää omaa sosiaalityön asiantuntijuuttaan.

2.2 Muuttuva toimintaympäristö kirjaamisen osalta

Sosiaalityöntekijän kirjaaman tiedon hyödyntäminen ja käyttötarkoitus muuttuu uusista valtakunnallisista raportointi- ja tilastointitavoista sekä asiakkaiden Omakanta-palvelun julkaisusta johtuen (Hujanen ym. 2021, 368). Varsinaiseen kirjaamiseen liittyvä tekninen osaaminen on yhä tärkeämpää rakenteisen kirjaamisen ja kanta-arkistoinnin veloitteen ulottuessa koskemaan aluksi hyvinvointialueita ja niille palveluita tuottavia yksityisiä palveluntuottajia. Muutoksen myötä sosiaalityöntekijän laatimat asiakasasiakirjat tallennetaan ensin asiakastietojärjestelmään, josta ne arkistoituvat sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (kanta-arkisto) ja sen jälkeen tiedot näkyvät tietyin rajoituksin asiakkaille Omakanta-palvelussa. Sosiaalihuollon seurantarekisteri hyödyntää asiakastiedon arkiston tietoja THL:n valtakunnallisten tilastojen muodostamisessa ja palvelee myös tutkimustarkoituksissa. (Kansaneläkelaitos 2023.) Olen selkeyttänyt kirjattavan asiakastiedon moninaista hyödyntämistä laatimassani kuviossa yksi.



KUVIO 1. Sosiaalityöntekijän kirjaaman asiakastiedon hyödyntäminen jatkossa.

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistossa asiakkaan asiakirjat ovat kaikkien käyttöoikeuden omaavien sosiaalihuollon ammattilaisten käytettävissä yli hyvinvointialueiden rajojen asiakkaan suostumuksella. Omakanta-palvelussa asiakas näkee omat sosiaalihuollon asiakirjansa nykyisten terveydenhuollon tietojen tapaan. Omakanta-palvelun käyttöönotolla on merkitystä sosiaalityöntekijän kirjaamisen sisällölle ainakin mentaalisisällä tasolla, koska sen kautta asiakas näkee helposti itseltään laaditut asiakirjat ja niiden sisällön sen sijaan, että pyytäisi tietoja itselleen erikseen. Asiakasta koskeva sosiaalihuollon tieto on siis entistä helpommin myös asiakkaan saatavilla ja arvioitavissa.

Sosiaalihuollon seurantarekisteri mahdollistaa tulevaisuudessa tiedonkeruun hyvinvointialueiden asiakkuuksista ja palveluista suhteutettuna muihin alueen väestön tunnuslukuihin (THL 2023b). Seurantarekisteri on väylä asiakastietojen toissijaiseen käyttöön, jonka avulla sosiaalihuoltoon liittyvä tilastointi, tutkimus, kehittäminen, innovaatiotoiminta, opetus, viranomaisohjaus ja -valvonta sekä suunnittelu- ja tietojohdaminen kehittyvät (Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 26.4.2019/552). Tämä edesauttaa esimerkiksi sosiaalityön kvantitatiivisen tutkimustoiminnan laajentumista. Hyvinvointialueiden sosiaalipalveluiden vaikuttavuutta ja suoritteita tullaan varmasti seuraamaan valtakunnallisesti näiden tilastollisten tunnuslukujen perusteella muutaman vuoden kuluessa – sekä hyödyntämään laajasti myös tieteellisessä tutkimuksessa. Edellä kuvattujen laajenevien käyttötarkoitusten vuoksi laadukas kirjaaminen on entistä tärkeämpää (Hujanen ym. 2021, 368).

3 ASIAKASTYÖ JA KIRJAAMINEN

3.1 Sosiaalityöntekijän tekemä asiakastyö ja kirjaaminen

Sosiaalihuollossa tehtävän sosiaalityön järjestämisestä vastaavat hyvinvointialueet ja varsinaista asiakastyötä tekevät sosiaalialan ammattilaiset (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 29.6.2021/612, 8 §). Sosiaalityöntekijän asiakastyö liittyy hakemusten ja ilmoitusten käsittelyyn, asiakkaan tuen tarpeen arviointiin, lausuntojen antamiseen, hallintopäätösten tekemiseen, palveluiden suunnittelemiseen ja järjestämiseen sekä varsinaiseen asiakastyöhön asiakkaan kanssa. Akuuttiin palveluntarpeeseen liittyvät toimenpiteet hoidetaan sosiaalityöntekijän johdolla esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä tai lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan asioita hoitaessaan usein yhteistyötä muiden viranomaisten, palveluntuottajien ja kolmannen sektorin kanssa. Kirjaaminen on erottamaton osa kaikkea edellä mainittua sosiaalihuollon asiakastyötä (THL 2023b).

Kaikkeen asiakastyöhön ja asiakasta koskevaan yhteistyöhön liittyy velvollisuus kirjata suoritettut toimenpiteet, suunnitelmat ja arviot, tehtyjen hallintopäätösten perusteet sekä muu asiakasta koskeva tieto ja tiedonvaihto. Sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on oltava riittävä koulutus, pätevyys ja valmiudet toteuttaa asiakastyötä sen kaikkien eri osa-alueiden, myös asiakastyön kirjaamisen osalta (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, 3–4 §). Kirjaaminen toimii siis objektiivisen viranomaistyön konkreettisena esitysmuotona (Kivistö & Hautala 2020, 257; Kääriäinen 2003, 15). Kirjattavat tiedot on merkittävä sosiaalialan ammattilaisten laatimiin asiakirjoihin sosiaalihuollon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta riittävällä tavalla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, 17 §).

Rakenteista kirjaamista tarvitaan osana parhaillaan kehittyvää teknisesti uudenaista sosiaalihuollon tiedonmuodostusta ja tilastointia. Rakenteisessa kirjaamisessa yksittäiset tiedot syötetään asiakirjoilla THL:n määrittämiin erillisiin määrämuotoisiin tietokenttiin. Rakenteinen kirjaaminen on edellytys sille, että sosiaalihuollon tuottamaan asiakastietoon perustuvaa sosiaalityön tutkimusta ja tilastointia voidaan tehdä tehokkaammin (Hujanen ym. 2021, 368). Sosiaalityöntekijän tekemän kirjaamisen osalta tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tilanteeseen liittyvät tiedot on kirjattava eri asiakirjoilla useisiin erillisiin ja THL:n määrityksistä huolimatta osittain tulkinnanvaraisiin tietokenttiin, joiden merkitys ja konteksti on ymmärrettävä koko organisaatiossa yhdenmukaisella tavalla.

Varsinainen asiakastyö ja siihen liittyvä kirjaaminen ovat edelleen usein erillisiä toimenpiteitä. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjaaminen tapahtuu eri aikaan ja eri paikassa verrattuna asiakkaan kohtaamiseen. Kirjaaminen on osa sosiaalityöntekijän hallinnollisia toimenpiteitä, jotka tehdään ”konttorilla” sille varattuna aikana, mikä on haasteellista esimerkiksi asiakkaan näkökulman huomioimisessa ja mahdollisten paperille kirjoitettujen muistiinpanojen tietoturvan ja tietosuojan kannalta. Ihanteellisessa tilanteessa kirjaamisprosessi olisi saumaton osa asiakastyötä, jolloin asiakkaan tilanteeseen liittyvä tietämys muuttuisi näkyväksi ja hyödynnettäväksi heti. Tämä on haasteellista jo jäsenneilyn ja harkitun tekstinmuodostuksen vuoksi. Tehdyn työn jatkuvuus on kuitenkin virallisesti turvattu vasta kirjaamisen jälkeen. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 457; Kääriäinen 2003, 23.)

3.2 Asiakirjat tehdyn asiakastyön jälkeenä

Kirjaamisen konkreettinen lopputulos on sosiaalihuollon asiakasasiakirja, joka toimii tiedonmuodostuksen keskeisenä välineenä ja tuotoksena (Kääriäinen 2022, 392). Sosiaalihuollon asiakasasiakirja on dokumentti, joka sisältää aina asiakasta koskevaa tietoa. Asiakirja on aina viranomaistyönä laadittu. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, 3.6–3.7 §; Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 1999/621, 5 §.) Asiakirjalle kirjattavat tiedot vaihtelevat riippuen siitä, mistä asiakirjasta, sosiaalipalvelusta ja palveluprosessin vaiheesta on kyse (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, 9 §, 14–20 §; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, 38 §). Kirjaamisen tuloksena muodostuva asiakirja on osa virallista tietoa, jota hyödynnetään esimerkiksi päätöksenteon pohjana (Kivistö & Hautala 2020, 257–258) ja asiakirjan sisällön perusteella voidaan arvioida sitä, onko asiakasta kohdeltu tasapuolisesti ja puolueettomasti (Kääriäinen 2022, 394). Asiakirjat toimivat koko työyhteisön kollektiivisena muistina ja ovat kirjallinen

todiste siitä, mitä viranomaisen on tehnyt (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 457; Kivistö & Hautala 2020, 270).

Sosiaalihuollon ammattilaisen tekemille asiakirjoille on Suomessa asetettu tietty vaatimukset, joiden ansiosta kirjaaminen yhdenmukaistuu ja sosiaalihuollon tietojen tilastoiminen helpottuu. THL vastaa tästä valtakunnallisesta yhdenmukaistamisesta. THL:n kaikille avoin Sosmeta-palvelu on tietopankki, jossa kaikki sosiaalihuollon asiakirjat ja niihin liittyvät tietorakenteet on julkaistu. Sosmeta-palvelusta löytyy noin 230 erilaista sosiaalihuollossa käytettävää asiakirjastandardia, joiden sisältö sosiaalityöntekijän olisi periaatteessa hallittava. (THL 2023a.) Työntekijän tulisi ymmärtää näiden eri asiakirjojen merkitys ja tietosisältö sekä osata käyttää asiakirjoja oikeassa tilanteessa ja kontekstissa. Standardit eivät poista kirjaajan omaa vastuuta tarvittavien tietojen antamisesta tai opasta siihen, miten kirjata asiakkaaseen liittyvä tieto ja tapahtumat asiasisällön osalta laadukkaasti (Hiltunen-Toura, Leskinen & Taskinen 2017, 80).

Monet asiakirjat ovat käytössä vain tietyissä palvelutehtävissä¹ ja niiden merkitys avautuu vasta työskennellessä näissä sosiaalihuollon erityispalveluiden tehtävissä, kuten esimerkiksi lastensuojelussa tai vammaispalveluissa. Lastensuojeluun ja vammaispalvelujen kehitysvammaisten erityishuoltoon liittyy useita erityisiä asiakirjoja (THL 2023a), joista lastensuojelussa käytettäviä on noin 50 ja kehitysvammaisten erityishuollossa käytettäviä noin 17. Tämä tuo esille aiemmin mainittuihin sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkeihin liittyvän, syventävän näkökulman, jossa tietyn palvelutehtävän asiakastyöhön ja sen yhteydessä tehtävään kirjaamistyöhön liittyy spesifiä osaamista ja asiantuntijuutta.

3.3 Laadukkaan kirjaamisen merkitys ja edellytykset

Kirjaaminen on osa sosiaalityöntekijän asiakastyötä ja sen mukaisesti myös osa hyvää palvelua (Maarit Laaksonen, Aino Kääriäinen, Marja Penttilä, Maria Tapola-Haapala, Heli Sahala, Jarmo Kärki ja Anu Jäppinen 2011, 6–7, 10, 12). Kirjaamisen laadun yleisiä kriteereitä määrittävät lainsäädäntö, hallintoon liittyvä byrokratia sekä kirjaamisen muotovaatimukset (Hujanen ym. 2021, 363). Laadukkaan kirjaamisen avulla varmistetaan asiakirjojen oikeellisuus päätöksenteon perusteena ja itse päätöksentekoprosessissa sekä yleinen tiedon hyödynnettävyys ja ymmärrettävyys esimerkiksi kollegojen tai asiakkaan näkökulmasta (emt. 2021, 367).

¹ sosiaalihuollon eri palvelutehtäviä ovat iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdepalvelut, työikäisten palvelut ja vammaispalvelut

Laadukas kirjaaminen edellyttää työntekijän omaa asiantuntijuutta ja tätä tukevia toimenpiteitä, joita ovat esimerkiksi työnantajan tarjoama perehdytys, organisaation yhtenäiset kirjaamisohjeet ja -käytännöt sekä kirjaamiseen varattu riittävä työaika. Sosiaalityöntekijät itse kokevat perehdyttämisen olevan tärkeä edellytys laadukkaaseen kirjaamiseen ja heidän huolensa kohdistuu siihen, ettei perehdytystä tehdä asianmukaisesti tämän osalta. Toinen merkittävä edellytys laadukkaalle kirjaamiselle on edellä mainittujen organisaation yhtenäisten kirjaamiskäytäntöjen, linjausten ja ohjeiden olemassaolo. (Hujanen ym. 2021, 360, 366.) Yhtenäisten kirjaamisohjeiden puuttumista voidaan konkretisoida esimerkin avulla: jos jokainen sosiaalityöntekijä pohtii yksinään tietyssä tilanteessa toistuvasti oikeaa kirjaamistapaa, tämä kuluttaa hyvinvointialueen henkilöstön aikaresursseja moninkertaisesti turhaan.

Riittämätön työaika, työntekijöiden vaihtuvuus, puutteelliset kirjaamisohjeet sekä näiden seurauksena muodostuva kiire voivat vaikuttaa sosiaalityöntekijän harkintakykyyn ja sen myötä kirjaamisen laadukkuuteen. Kiireessä ja ilman riittävää harkinta-aikaa tehty asiakastyön kirjaaminen voi johtaa ikäviin seurauksin. Tästä syystä työnantajan on huolehdittava siitä, että kirjaamiseen varataan riittävästi aikaa. (Laaksonen ym. 2011, 13.) Sosiaalityöntekijän ammattitaitoon ja siten myös kirjaamiseen liittyvän asiantuntemuksen ylläpitäminen ja kehittäminen on sosiaalityöntekijän omalla vastuulla, mutta tämän osaamisen varmistaminen edellyttää myös työnantajan toimesta annettavaa koulutusta ja perehdyttämistä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, 5 §). Tästä jatkuvasta koulutuksesta mainitsevat myös Hujanen ym. (2021, 360, 368). Viimeaikainen lainsäädäntökin korostaa hyvinvointialueiden vastuuta riittävän osaamisen varmistamisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, 7 §).

Asiakasasiakirjojen kirjausten on oltava totuudenmukaisia eikä niissä saa olla virheellisiä, vanhentuneita tai puutteellisia tietoja (Laaksonen ym. 2011, 43). Puutteellinen asiakastyön kirjaaminen voi johtaa virheellisiin tilannearviointeihin ja päätöksiin (Hujanen ym. 2021, 361). Sillä, mitä sosiaalityöntekijä kirjaa oikein tai virheellisesti, voi olla merkittäviä seurauksia viime kädessä asiakkaan oikeusturvan kannalta esimerkiksi oikeudenkäynneissä (emt. 2021, 361) tai vastaavasti työntekijän oikeusturvan kannalta tehtyjen valitusten käsittelyn yhteydessä (Kääriäinen 2022, 382, 399). Oikeusasiamiehelle tehdyistä sosiaalihuoltoon liittyvistä kanteluista osa kohdistuuakin asiakasturvallisuutta vaarantaviin kirjaamisen puutteisiin (Kääriäinen 2022, 392). Myös asiakkaalle myönnettyjen palveluiden saatavuus tai jatkuvuus voi vaarantua tämän puutteellisen kirjaamisen johdosta (Hujanen ym. 2021, 367). Periaatteessa kaikissa asiakkaan ja työntekijän välisissä ristiriitaisissa tilanteissa kirjaamisen oikeellisuudella on olennainen merkitys.

Kääriäinen (2022, 399) kiteyttää laadukkaan kirjaamisen merkityksen toteamalla, että asiakastyön jälki voidaan todeta luotettavasti myöhemmin ainoastaan laadittujen asiakirjojen perusteella. Sosiaalityöntekijä on asiantuntija ja ymmärtää puutteellisen kirjaamisen mahdolliset seuraukset. Puutteellinen kirjaaminen ei voi johtua sosiaalityöntekijän tietämättömyydestä (Kääriäinen 2022, 404), koska asiantuntijan ja viranomaisen roolissa sosiaalityöntekijän eettisenä ja lain mukaisena velvollisuutena on hankkia riittävä tieto asiakkaan kohtelemiseksi hyvän hallintotavan mukaisesti myös asiakastyön kirjaamisen osalta.

3.4 Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen peruseriaat- teet

EU on rahoittanut suomalaisen Kansa-koulu -hankkeiden useita projekteja ja näissä projekteissa on tehty ansiokasta ja ammattimaista työtä kirjaamisvalmennuksen ja kirjaamiseen liittyvän kehitystyön osalta (Wirman 2022, 22). Tässä yhteydessä on koulutettu tuhansia sosiaalialan ammattilaisia laadukkaaseen kirjaamiseen. Hankkeen toimesta on pyritty myös juurruttamaan sosiaalihuoltoon kirjaamisasiantuntijan työnkuvaa. Kansa-koulu hankkeiden ansiosta kirjaamisesta löytyy laaja tietopaketti sosiaalihuollon ammattilaisille (Kansa-koulu 5 -hanke 2023) ja tästä aineistosta löytyy yhteenveto laadukkaan kirjaamisen peruseriaatteista (kriteereistä), joka on esitetty kuviossa kaksi. Tämän yhteenveton mukaan laadukkaan kirjaamisen kriteereitä ovat: asiakaslähtöisen, eettisesti kestävä, asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä sekä ajantasainen, yhdenmukainen, tietosuojan ja tietoturvan merkityksen ymmärrettävä ja hyödynnettävissä oleva kirjaamistapa. Käytän tätä yhteenvetoa tutkimukseni teoreettisena viitekehystenä ja analysointityökaluna.

Kansa-koulu 5 hankkeen hyvän kirjaamisen huoneentaulu muodostui tutkimuksen analyttiseksi työkaluksi, koska se oli luotettavasta lähteestä löydetty kooste kirjaamisasiantuntijuuden eri osa-alueista myös varsinaiseen tiedonmuodostukseen liittyvien tieteellisten teorioiden ulkopuolella. Käytin näitä laadukkaan kirjaamisen kriteereitä soveltaen, koska tutkimusaineistosta nousi esille myös näihin kriteereihin sisällyttämättömiä asioita ja vastaavasti huoneentaulussa esiintyi tämän tutkimuksen ja sosiaalityön asiantuntijuuden kannalta epäoleellisia asioita. Laadukkaan kirjaamisen kriteereistä poistin *tietoturvan huomioimisen* ja *hyödynnettävissä olevan tiedon* -käsitteen. Lisäsin kriteereihin *olennaisen tiedon* -käsitteen ja *teknisen osaamisen*. Esitän perusteet tekemilleni muutoksille seuraavissa kappaleissa.



KUVIO 2. Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen peruseriaatteet.

Poistin luettelosta tietoturvan huomioimisen kirjaamisessa, koska lähtökohtaisesti viranomaisilla on vaatimus tietoturvalliseen toimintatapaan ja asiakastiedon käsittelyyn kaikessa toiminnassaan, ei ainoastaan osana sosiaalityötä tai kirjaamiseen liittyviä tehtäviä (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13, 1 §; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784, 1 §). Jokaisessa organisaatiossa teknisen tietoturvan varmistaminen perustuu ennen kaikkea tietohallinnon ammattilaisten asiantuntijuuteen ja osaamiseen. Hallinnollinen tietoturva muodostuu sosiaalityöntekijän työssä työnantajan antamista ohjeistuksista ja niiden tarkasta noudattamisesta. Tietoturvaan liittyvän näkökulman huomioiminen kattavasti olisi laajentanut tätä tutkimusta varsinaisen tutkimusaiheen ulkopuolelle suhteettoman paljon, koska tietoturvan huomioiminen on sidoksissa aina työn tekemisen sijaintiin, tilanteeseen ja välineeseen (järjestelmään). On kuitenkin tärkeää tiedostaa, että tietoturvan huomioiminen kaikessa sosiaalityössä ja siten myös asiakastyöstä tehtävässä kirjaamisessa on oleellista.

Poistin luettelosta myös hyödynnettävissä olevan tiedon -käsitteen, koska se muodostuu huoneentaulussa esitetyistä muista tekijöistä niiden kokonaisvaikutuksena tai summana. Kirjaamiseen liittyvä tieto on hyvin hyödynnettävissä sekä asiakkaan että työntekijän organisaation kannalta, jos kirjaaminen on tehty huoneentaulun muiden laatukriteerien mukaisesti. Mielestäni tiedon hyödynnettävyys sosiaali-

työn kirjaamisessa muodostuu esimerkiksi kirjausten olennaisuuden, selkeyden, yhdenmukaisuuden ja ajantasaisuuden yhteisvaikutuksen perusteella. Tiedon hyödynnettävyyttä on aiemman tutkimuksen perusteella arvioitu nimenomaan summatekijänä esimerkiksi laadun, tarkkuuden, ajantasaisuuden, johdonmukaisuuden ja saatavuuden perusteella (Haka 2022, 28, useiden tutkimusten mukaan).

Lisäsin luetteloon olennaisen tiedon -käsitteen tässä tutkimuksessa käytetyn tutkimustiedon perusteella. Olennaisen tiedon määritelmä on monitahoinen ja kontekstistaan riippuva, mutta yleisesti voidaan todeta, että se on aina tietoa, jota ei voida jättää pois. Olennainen tieto on sellaista, jonka avulla tiedon arvo kasvaa (Anna Väinälä 2010, 83). Olennaisuuden määrittelemässä voidaan lainata taloustieteiseen liittyvää kuvausta, jossa olennaisen tiedon poisjättäminen tai totuudesta poikkeava esittäminen muuttaa faktaan perustuvaa päätöksentekoa ja tämän tiedon tunnistaminen on osa ammatillista harkintaa (Rauno Satopää 2019, 52). Olennaisen tiedon hahmottaminen auttaa samalla jättämään pois tilanteeseen liittyvää epäoleellista tietoa.

Lisäsin luetteloon teknisen osaamisen, koska teknisellä osaamisella on merkitystä varsinaisen asiakastyön toteuttamisen ja ajatuksen tasolla olevan asiantuntijatiedon muuntamisessa eri tietojärjestelmien ehdoilla tallennettuun tietoon. Informaatioteknologian hyödyntäminen ja tekninen osaaminen kytkeytyvät yhä enemmän varsinaiseen sosiaalityöhän. Teknistä osaamista ja tietojärjestelmien käyttöä pitää tarkastella nimenomaan yhtenä asiakastyön ja vuorovaikutuksen elementtinä. (Marja Kuronen ja Hannakaisa Isomäki 2010, 185–186.) Vasta tietojärjestelmään tallennettua tietoa voidaan kutsua kirjaamisosaamisen asiantuntijuuden lopputulokseksi. Jos sosiaalityöntekijä on epävarma teknisestä osaamisestaan käyttämänsä asiakastietojärjestelmän osalta, se heijastuu myös kirjaamiseen liittyvään asiantuntijuuteen.

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Suomessa kirjaamiseen ja kirjatun tiedon toissijaiseen hyödyntämiseen liittyvä muutos tarkoittaa sitä, että tekstimuotoinen, muodollisesti oikea kirjaaminen on tulevaisuudessa yhä tärkeämpi osa käytännön asiakastyötä ja sosiaalityön asiantuntijuutta. Kirjattua tietoa tarkastellaan ja arvioidaan asiakkaiden tiedonsaantioikeuden lisäksi tutkimus- ja tilastointitarkoituksissa. Tämän tutkimuksen aihe syntyi omista kokemuksistani osana työtehtäviäni sosiaalihuollossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden parissa. Olen toiminut kohta kahden vuoden ajan noin 150 sosiaalihuollon ammattilaisen vieressä opastaen heitä asiakastietojärjestelmän käytössä, rakenteisessa kirjaamisessa ja kanta-arkistoinnissa. Sosiaalityöntekijät kokevat omien kokemuksieni mukaan kirjaamisen tärkeäksi osaksi asiakastyötä. Päivittäisessä työssä kirjaaminen on haasteellista ja herättää monia kysymyksiä. Aiheen valinta perustuu siis omakohtaiseen pohdintaan, joka on syntynyt saamistani kysymyksistä sekä sosiaalihuollon ammattilaisten kertomista käytännön ongelmista, joita asiakastyön kirjaamiseen liittyy.

Meneillään olevasta kansallisesta murrosvaiheesta johtuen valitsin tämän tutkimuksen lähtökohdaksi laadukkaan kirjaamisen tarkastelemisen nimenomaan Suomessa ja samasta syystä johtuen en katsonut tarpeelliseksi käsitellä tässä tutkimuksessa kirjaamiseen liittyvää historiaa sosiaalityön osalta. Tavoitteenani tässä tutkimuksessa on nimenomaan kirjaamiseen liittyvän asiantuntijuuden osatekijöiden korostaminen, jotta sosiaalityöntekijät kiinnittäisivät näihin asioihin itse huomiota kirjatessaan ja hyvinvointialueet mahdollistaisivat kirjaamiseen liittyvän riittävän perehdyttämisen ja huolehtisivat hyvinvointialueen omien kirjaamisohjeiden ja linjausten laatimisesta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää laadukkaan kir-

jaamisen kriteerien yhteyttä sosiaalityön asiantuntijuuteen Suomessa meneillään olevassa murrosvaiheessa sekä tarkastella, löytyykö kirjaamiseen liittyvästä asiantuntijuudesta kokonaan uusia osaamistarpeita sosiaalityön asiantuntijuuteen. Tutkimuskysymys on *miten laadukkaan kirjaamisen kriteerit vastaavat tässä hetkessä yleisen sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkejä?* Tarkastelen yleistä sosiaalityön asiantuntijuutta analysointityökalulla, joka muodostuu Suomessa EU:n rahoittaman kirjaamiseen liittyvän valtakunnallinen Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen sovelletuista kriteereistä. Tutkimuskohteena on sosiaalityön asiantuntijuuden eri ulottuvuudet kirjaamisen näkökulmasta yhdessä aiemman sosiaalityön kirjaamiseen liittyvän tutkimustiedon kanssa.

4.2 Tutkimusmenetelmänä narratiivinen kirjallisuuskatsaus

Tutkimusmenetelmänä käytän narratiivista, eli kuvailevaa kirjallisuuskatsausta. Kirjallisuuskatsauksessa tutkitaan saatavilla olevaa tietoa ja analysoidaan aiempia tutkimuksia. Tavoitteena on tunnistaa, yhdistellä ja arvioida tätä jo aiemmin olemassa olevaa tietoa. (Hanna Vilka 2023, 11.) Kirjallisuuskatsaus voi toimia myös taitavana tiivistelmänä sekä johtopäätösten esitysmuotona aiemman hajanaisen tiedon koamisessa. Oleellista kirjallisuuskatsauksessa on kuitenkin siihen liittyvät tutkimuksen peruselementit, eli olemassa olevan tiedon kriittinen tarkastelu sekä laajemman ja syvemmän kuvan saaminen tutkimuskohteesta esimerkiksi uuden tiedon valossa. (Vilka 2023, 11–12.) Tässä tutkimuksessa oleellista on olemassa olevan asiantuntijuuteen liittyvän tiedon tarkastelu kirjaamisen näkökulmasta ja syvemmän ymmärryksen muodostaminen siitä, miten aiempi asiantuntijuus linkittyy sosiaalityöntekijän jokapäiväiseen kirjaamistyöhön.

Narratiivinen kirjallisuuskatsaus etsii melko vapaamuotoisesti vastauksia tutkimuskohteeseen liittyviin kysymyksiin ja se toimii tutkimusmenetelmänä hyvin, jos halutaan tietoa siitä, mitä meneillään olevasta ilmiöstä tiedetään, miten tämä tieto vastaa nykytilannetta tai tarvitaanko aiheesta mahdollista lisätutkimusta (Vilka 2023, 21–22). Tärkeää narratiivisessa tutkimuksessa on myös tutkimuksen kohteena olevan ilmiön ymmärtäminen ja tämän ymmärryksen esille tuominen. Ymmärrys voidaan tuoda esille aiemman tiedon kyseenalaistamisena, vahvistamisena tai tiedon pohjalta syntyneenä uutena kysymyksenasetteluna tai aiempien tietojen ristiriitaisuutena (Vilka 2023, 22.) Tässä tutkimuksessa tarkastelen sosiaalityön asiantuntijuutta kirjaamiseen liittyvän muutosilmion ymmärtämisen kautta. Onnistunut kirjallisuuskatsaus sisältää myös uutta tietoa esimerkiksi ohjeistuksien, suositusten tai uusien työmenetelmien muodossa (Vilka 2023, 13). Tässä tutkimuksessa kokoaan olemassa olevaan tietoon ja meneillään olevaan kirjaamiseen liittyvän asiantuntijuus-

den toimintaympäristön murroskauteen perustuvan uuden kokonaisnäkemyksen tutkimuskohteesta. Tavoitteenani on aiemman tiedon kriittinen tarkastelu tässä ajassa sekä uuden, tärkeän tiedon havainnointi ja esille tuominen. Uudella, tärkeällä tiedolla viitataan näkökulmani näkyväksi tekemiseen, eli siihen että *sosiaalityöntekijä käyttää asiantuntijuuttaan myös osana kirjaamistyötä*.

Kirjallisuuskatsauksessa tutkimuksen eettisyys ja laadunarviointi liittyvät esimerkiksi riittävään pohja-aineistoon sekä tulosten ja analyysin esittämiseen perustellusti ja johdonmukaisesti (Mari Kangasniemi, Kati Utriainen, Sanna-Mari Ahonen, Anna-Maija Pietilä, Petri Jääskeläinen & Eeva Liikanen 2013, 292). Tutkimusaineiston tulee koostua tieteisarvioidusta tai muulla tavoin laadukkaasta aineistosta. (Vilkkä 2023, 92). Kirjallisuuskatsauksen on toimittava systemaattisena ja loogisena tähän aineistoon perustuvan aiemman tiedon kiteytyksenä, koosteena tai uusien kysymyksien herättäjänä (Villa 2023, 100). Olen kerännyt tutkimukseeni kattavan ja tieteellisesti laadukkaan pohja-aineiston, jota valotan seuraavassa alaluvussa 4.3. Samalla aineistoni koostuu kuitenkin vain tutkimuskohteen kannalta oleellisista lähteistä. Aiemmin mainitun kiteytyksen ja tutkijan kriittisen arvioinnin periaatteen mukaisesti olen muodostanut riittävästi perustellut tutkimustulokset jäljempänä.

4.3 Aineiston kerääminen ja analysointi

Asiakastyöhön liittyvästä kirjaamisesta on melko vähän suomalaisia tieteellisiä artikkeleita tai muita julkaisuja. Aiheen ajankohtaisuutta ajatellen tämä saa aikaan vaikutelman siitä, että sosiaalityön moninaisilla kentillä kirjaaminen muodostaa ainoastaan pakollisen osan työstä. Keräsin tutkimusaineiston hakusanoilla: *kirjaaminen, laadukas kirjaaminen, asiakastyön dokumentointi* sekä *sosiaalityöntekijän asiantuntijuus*. Hain tietoa JYKDOK-Finna -palvelusta ja Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehden, Januksen kautta, mutta osa aineistosta löytyi niiden lisäksi Google hakukoneen kautta. Kaikki mukaan ottamani aineistot olivat vertaisarvioituja ja tieteellisiä artikkeleita, julkaistuja kirjoja tai väitöskirjatutkimuksia. Alla olevasta taulukosta käy esille tutkimuksessa käyttämäni aineistot.

Tekijä	Aineisto ja julkaisukanava
Hujanen, Kaisa, Kinnunen, Ulla-Mari, Ailio, Erja ja Koivumäki, Leena. 2021.	Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Finnish Journal of EHealth and EWelfare.
Kivistö, Mari Susanna ja Hautala, Sanna. 2020.	Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Janus Sosiaalipoliti-

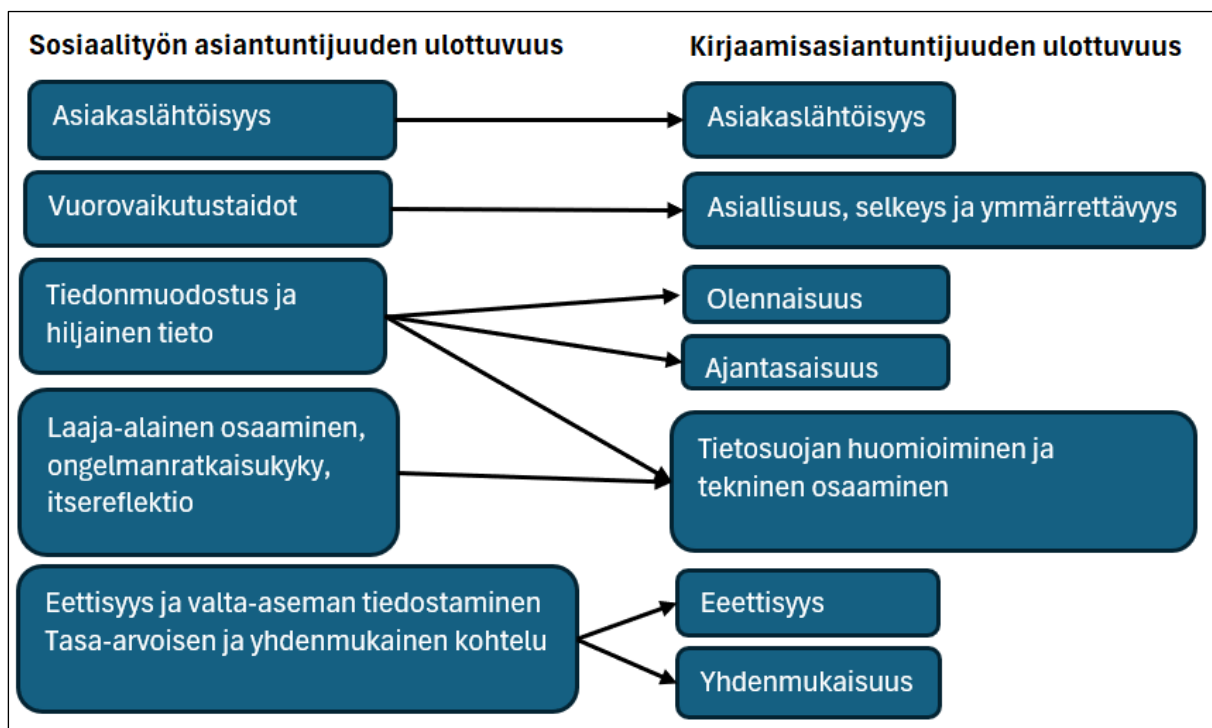
	kan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti
Kääriäinen, Aino. 2003.	Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto.
Kääriäinen, Aino. 2022.	Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti.
Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino ja Kuusisto-Niemi Sirpa (toim.). 2020.	Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja.
Sipilä, Anita. 2011.	Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Edellä mainittujen aineistojen lisäksi käytin erityisen painavista, tutkimuksen näkökulmaan ja aiheeseen liittyvistä syistä Maarit Laaksosen, Aino Kääriäisen, Marja Penttilän, Maria Tapola-Haapalan, Heli Sahalan, Jarmo Kärjen ja Anu Jäppisen (2011) THL:n julkaisemaa opasta asiakastyön dokumentoinnissa sosiaalihuollossa. Vaikka opas on julkaistu jo vuonna 2011, tietyt oppaassa esitetyt ja tässä tutkimuksessa käyttämäni asiat ovat relevantteja myös tänään. THL edustaa tekniseen kirjaamiseen liittyvää parasta asiantuntijuutta Suomessa meneillään olevassa muutoksessa ja toimii sen vuoksi tutkimuksessani kirjaamisosaamisen asiantuntijatahona, jota olisin voinut hyödyntää myös haastattelemalla. Perustelen THL:n luotettavuuden lähteenä sen laaja-alaisella asiantuntemuksella, tutkimustoiminnalla, viranomaistuella ja kansallisella merkityksellä. THL päivittää tietojaan ja suosituksiaan uusimman tutkimustiedon mukaisesti.

Analysoin aineistoa sisällönanalyysin kautta ja keskityin siihen, miten käyttämäni analysointityökalun eli Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen huoneentaulun sovelletut peruseriaatteet kohtaavat sosiaalityöntekijän yleisen asiantuntijuuden tunnusmerkit ja sosiaalityön dokumentointiin liittyvissä tieteellisissä lähteissä esitetyt hyvän kirjaamistavan tunnusmerkit. Tein vertailua adjektiivien eri taivutusmuotojen kautta. Käytin adjektiiveja ajantasainen, asiakaslähtöinen, eettinen, oleellinen, selkeä, tekninen, yhdenmukainen ja ymmärrettävä sekä perusmuotoa käsitteestä tietosuoja. Sisällönanalyysini oli teorialähtöistä, jossa aikaisemman tiedon perusteella muodostettuja moniulotteisia käsitteitä *sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja asiakastyön dokumentointi* tarkasteltiin valitsemani analysointityökalun kautta.

5 TULOKSET

Tutkimustuloksissa esittelen laadukkaan kirjaamisen kriteerien yhteyttä yleisiin sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tunnusmerkkeihin ja tuon esille näiden yhtymäkohdat. Olen koonnut tutkimustulokset tiivistetysti laatimaani kuvioon kolme.



KUVIO 3. Sosiaalityön ja kirjaamisen asiantuntijuuden ulottuvuudet

5.1 Olennaisuus, asiakaslähtöisyys ja eettisyys

Olennainen tieto on keskeistä ja tärkeää sekä asiakkaan että sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä työskentelevän kannalta. Olennaiset asiat ovat esimerkiksi asiaankuuluvia, ratkaisevia, tarpeellisia tai merkittäviä tietoja asiakkaan tilanteeseen liittyen. Sosiaalityöntekijän on tunnistettava olennaiset asiat osana tiedon vastaanottamista, muodostamista ja jakamista. Asiakastyön kirjaamisessa tiedon määrä tai pituus ei ole olennaisuuden mittari, vaan tiedon olennaisuutta voidaan tarkastella sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta on olennaista huomioida hänen todellisuutensa, se miten hän itse kokee tilanteensa. Sosiaalityöntekijän näkökulman pitäisi pohjautua objektiivisuuteen. Kirjaajan roolissa työntekijän tulee huomioida molemmat näkökulmat. Olennaisen tiedon hahmottaminen kaikessa asiakastyössä ja kirjaamisessa onkin sidoksissa sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen sisältyvään tiedonmuodostukseen (Kääriäinen 2003, 5; Hujanen ym. 2021, 366–367; Laaksonen ym. 2011, 12, 38–39, 42–43).

Ihanteellisessa tilanteessa asiakkaan omat mielipiteet, näkemykset ja toiveet pystytään huomioimaan asiakastyössä ja sisällyttämään myös tekstiin luonnollisena osana asiakkaan omaa todellisuutta. Työntekijän on kirjatessaankin nähtävä tapahtumat asiakkaan silmin ja ymmärrettävä, että asiakkaalla on oikeus saada äänensä kuuluville. Asiakkaan mielipide on oleellista erottaa sosiaalityöntekijän näkemyksestä ja eri näkökulmien esille tuominen on tärkeää erityisesti, jos näkemykset eroavat toisistaan. Sosiaalityöntekijän asiakaslähtöinen työote heijastuu siis väistämättä myös asiakkaan tilanteesta kirjaamiseen (Kivistö ja Hautala 2020, 269) ja asiakkaan näkemys tilanteesta on erotettava objektiivisesta sosiaalityöntekijän näkemyksestä (Laaksonen ym. 2011, 39; Hujanen ym. 2021, 366–367; Kivistö & Hautala 2020, 257; Günther, Raitakari, Juhila, Saario, Kaartamo & Kulmala 2013, 104). Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan tarkoita kirjaamisen osalta työn lisääntymistä (Kivistö & Hautala 2020, 269), vaan se liittyy yleiseen eettiseen tapaan tarkastella asiakkaan tilannetta ja on erottamaton osa sosiaalityön tekemisen ja siten asiantuntijuuden ydintä.

Eettisyys on läsnä kaikessa sosiaalityön asiantuntijuudessa, niin myös kirjaamisessa. Eettisen kirjaamisen perusta on edellä mainittu asiakaslähtöisyys, koska on helpompaa kirjata objektiivisesti oikein, kun asiakkaan näkemys huomioidaan. Eettisesti kestävä kirjaaminen ei sisällä oletuksia tai mielipiteitä, vaan tosiasioita ja täsmällistä tapahtumien kuvausta. Tämän tilannekuvan perusteella toimitaan myös käytännön asiakastyön osalta sosiaalityössä. Tähän liittyvän eettisyyden läsnäolon kaikessa sosiaalityön asiantuntijuudessa – ja kirjaamisessa tuovat esille myös Kääriäinen (2022, 404), Laaksonen ym. (2011, 12) ja Kivistö & Hautala (2020, 257–258).

Suomessa yhteiskunta on delegoinut sosiaalityöntekijöille konkreettista valtaa (Sipilä 2011, 52) ja tämän vallan taitava ja eettisesti kestävä käyttö edellyttää asian-

tuntijuutta. Kirjatessaan asiakasta koskevia tietoja työntekijä tekee valintoja siitä, mitä ja miten kirjoittaa sekä mitä rajaa pois. Nämä valinnat ovat osa sosiaalityöntekijän vallankäyttöä, koska dokumentoinnin avulla rakennetaan ja julkituodaan asiakkaan tilannetta viranomaisen arvovallalla. (Laaksonen ym. 2011, 38; Kääriäinen 2003, 124.) Kirjaamisen lopputulos on vallankäytön konkreettinen ilmentymä, jolloin asiantuntijan harkintavalta ja eettinen pohdinta ulottuu siis varsinaisen asiakastyön lisäksi kirjaamiseen (Kääriäinen 2022, 404). Kirjaamisen yhteydessä sosiaalityöntekijä tekee tietoisia valintoja kirjaamisesta asioista ja pohtii mikä tieto on tärkeää asiakkaan tilanteen kuvaamiseksi. (Hujanen ym. 2021, 361; Kääriäinen 2003, 5). Kirjaamisessa on siis kyse sosiaalityön asiantuntijuudessa muutenkin koko ajan läsnä olevasta eettisyydestä ja vallankäytöstä.

5.2 Asiallisuus, selkeys, yhdenmukaisuus ja ajantasaisuus

Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kielenkäyttö on kaiken viranomaisviestinnän perusta ja nämä tunnusmerkit voidaan nähdä osana jokaisen viranomaisen, myös sosiaalityöntekijän, vuorovaikutustaitoja ja tiedonmuodostusta. Asiakirjat kirjoitetaan myös asiakasta varten ja on tärkeää, että hän kykenee ymmärtämään tekstin sisällön, kuten päätöksen perustelut tai asiakassuunnitelmassa mainitut tavoitteet. Konkreettisuus onkin selkeän kirjaamisen perusta. Se estää esimerkiksi väärinymmärryksiä ja erilaisia tulkintoja. (Laaksonen ym. 2011, 41.) Yleistäen voisi todeta, että ymmärrettävä kielenkäyttö ja vastaavasti myös kirjaaminen tarkoittavat kommunikointia yleiskielellä, lyhyillä lauserakenteilla ilman sisällön ymmärrettävyyttä vaarantavia turhia sivistyssanoja ja erikoissanastoa.

Yhdenmukaisen kirjaamisen avulla vahvistetaan asiakkaiden yhdenmukaista kohtelua ja tasavertaisuutta, parannetaan asiakkaiden luottamusta palvelujärjestelmään sekä edistetään tietojen hyödynnettävyyttä. Kääriäinen (2022, 394) tuo esille yhdenmukaisten menettelytapojen tärkeyden sosiaalihuollossa. Yhdenmukainen kirjaaminen on väline ilmentää sosiaalityön yleisen asiantuntijuuden tasavertaisuuden, oikeudenmukaisuuden ja tasapuolisuuden toteuttamista työn eettisinä ulottuvuuksina. Yhdenmukaisuudella ennaltaehkäistään epäselviä tilanteita. Yhdenmukaisuutta ei saavuteta ilman organisaation yhtenäisiä linjauksia, kirjaamisohjeita ja -periaatteita sekä koulutusta. Organisaation yhtenäisten kirjaamisperiaatteiden pitäisi olla itsestäänselvyys. (Hujanen ym. 2021, 368; Laaksonen ym. 2011, 18.) Myös sosiaalityön paikallisessa ja valtakunnallisessa tilastoinnissa yhtenäisesti tuotetun tiedon merkitys on avainasemassa (Hujanen ym. 2021, 360).

Sosiaalityöntekijän kirjausten tulee olla ajantasaisia ja kirjaaminen on tehtävä viipymättä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, 4 §). Ajantasai-

suuden vaatimus on tärkeää, jotta äkillisesti muuttuvissa tilanteissa muiden sosiaalihuollon työtä tekevien, kuten esimerkiksi sosiaalipäivystyksen, tilannetietoisuus ja asiakkaiden turvallisuus on varmistettu (Kääriäinen 2022, 392, 404). Kirjaamisen mahdollinen viivästyminen on ongelmallista myös siksi, että muistinvarainen tieto voi vääristyä. Ajantasaisen kirjaamisen turvin asiakirjoja lukevat kollegat voivat aina luottaa kirjausten tilannekuvan vastaavan nykyhetkeä. (Laaksonen 2011, 11–12.) Voidaan ajatella, että ajantasainen kirjaaminen on osa sosiaalityöntekijän tiedonmuodostuksen laatua ja siten paras tae siitä, että kaikilla tarvittavilla tahoilla on ajantasainen tilannekuva asiakkaasta (Kääriäinen 2022, 394; Sipilä 2011, 29, 137).

5.3 Asiakkaan tietosuojaan huomioiminen ja tekninen osaaminen

Asiakkaan tietosuoja on otettava huomioon jo osana käytännön asiakastyötä ja sosiaalityöntekijän on tiedostettava se, kenelle asiakastietoja luovutetaan tai ketkä ovat asianosaisia asiakastyöhön liittyvässä prosessissa (Kääriäinen 2022, 401). Kaikissa sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnassa on noudatettava voimassa olevaa tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 11 §; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703, 49 §; Tietosuoja-asetus (EU) 25.5.2016/679, 12–15 §). Asiakkaan tietojen käsittelyn ja siten myös kirjaamisessa mainittujen tunnistettavien henkilöiden ja kirjaamisen sisällön on rajoitettava vain siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoja käsitellään (Tietosuoja-asetus (EU) 25.5.2016/679, 5 §). Tietosuojan huomioiminen sisältyy siis sosiaalityöntekijän kaikkeen asiakastyöhön ja yhdistyy Sipilän (2011, 20) mainitsemaan laaja-alaiseen asiantuntijuuteen.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät muuttuvat parhaillaan nopeasti kohti uusia rakenteiseen kirjaamiseen ja kanta-arkistointiin liittyviä ominaisuuksia. Mitä korkeampi sosiaalityöntekijän tekninen osaamistaso on, sitä helpompaa on keskittyä itse kirjaamiseen laadukkaaseen sisältöön tietojärjestelmästä tai sen käyttäjäystävällisyydestä riippumatta. Rakenteiseen kirjaamiseen liittyvä tekninen osaaminen korostuu myös sosiaalityöntekijän omalta mukavuusalueelta toiselle siirtymiseen. Jos sosiaalityöntekijä siirtyy vammaispalveluista lastensuojeluun tai toisinpäin, tekninen osaaminen erilaisten asiakaspalveluprosessien ja -asiakirjojen hallinnassa on merkittävässä asemassa. Tekninen osaaminen palvelee siis helpompaa siirtymistä palvelutehtävästä toiseen, sosiaalityön asiantuntijuusalueelta toiselle.

Asiakirjat ja asiakastyöhön liittyvät prosessit tehdään teknisesti käytettävän asiakastietojärjestelmän ehdoilla (Laaksonen ym. 2011, 6). Suomessa eri asiakastietojärjestelmien erilaiset käyttöliittymät tarkoittavat käytännössä palveluprosessien ja niihin sisältyvien kirjausten ja asiakirjojen tekemistä teknisesti eri tavoin. Taitava

kirjaaminen edellyttää käytössä olevan asiakastietojärjestelmän osaamista ja tämän osaamisen ylläpitoa (Heikkinen & Ylönen 2010, 116). Voidaan päätellä, että substanssiin liittyvän kirjaamisosaamisen lisäksi sosiaalityöntekijä tekee asiakastyön dokumentointia aina teknisen osaamisensa pohjalta.

Monialaista yhteistyötä tekevät ja sosiaali- ja terveydenhuollon rajamaastossa työskentelevät sosiaalihuollon ammattiset käyttävät kirjaamiseen monilla hyvinvointialueilla sekä sosiaali- että terveydenhuollon erillisiä tietojärjestelmiä, jolloin kirjaamiskäytännöt ja kirjaamistekniikka voivat olla aivan erilaiset näiden kahden eri järjestelmän välillä. Tämä tuo oman haasteensa tekniselle kirjaamisosaamiselle erilaisten tietojärjestelmien lainalaisuuksien ja prosessien osalta. Sosiaalityön asiantuntijuuden käsitteeseen on yhdistettävissä tekninen taitavuus, koska digitalisaatio on lisännyt teknologian käyttöä sekä siihen liittyviä osaamisvaatimuksia kaikissa asiantuntijatyöhön liittyvissä tehtävissä (Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi 2010).

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kirjaamiseen liittyvän asiantuntijuuden yhteyttä sosiaalityön asiantuntijuuteen Suomessa meneillään olevassa murrosvaiheessa sekä tarkastella, löytyykö kirjaamisvaatimukseen liittyvän muutoksen johdosta kokonaan uusia osaamistarpeita varsinaiseen sosiaalityön asiantuntijuuteen. Varsinainen tutkimuskysymys oli *miten laadukkaan kirjaamisen kriteerit vastaavat tässä hetkessä yleisen sosiaalityön asiantuntijuuden tunnusmerkkejä?* Tarkastelin yleistä sosiaalityön asiantuntijuutta analysointityökalulla, joka muodostuu Suomessa EU:n rahoittaman kirjaamiseen liittyvän valtakunnallinen Kansa-koulu 5 -hankkeen laadukkaan kirjaamisen sovelletuista kriteereistä. Jätin analysointityökalun laadukkaan kirjaamisen kriteereistä pois tietoturvaan ja tiedon hyödynnettävyyteen liittyvät ulottuvuudet ja lisäksi listalle oleellisen tiedon ja teknisen osaamisen ulottuvuudet.

Kaikki kirjaamisen asiantuntijuuden ulottuvuudet olivat yhdistettävissä johonkin sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tunnusmerkkeihin. Asiakaslähtöisyys on suoraan molempiin asiantuntijuuksiin liittyvä käsite. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutukseen liittyvä asiantuntijuus yhdistyy kirjaamisen asiallisuuteen, selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Sosiaalityöntekijältä tarvittava tiedonmuodostus ja hiljainen tieto ovat yhteydessä olennaiseen ja ajantasaiseen kirjaamiseen sekä tekniseen osaamiseen ja asiakkaan tietosuojan huomioimiseen. Eettisyys ja oman valta-aseman tiedostaminen sekä asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenmukainen kohtelu liittyvät kirjaamisen eettisyyteen ja yhdenmukaisuuteen. Sosiaalityöntekijän laaja-alainen, horisontaalinen osaaminen, ongelmanratkaisukyky ja itsereflektio yhdistyvät sekä tietosuojan huomioimiseen että tekniseen osaamiseen. Nämä esittelemäni johtopäätökset käyvät esille myös tutkimuksen tuloksissa esittelemästäni kaaviosta kaksi.

Tutkimustulokset toivat esille selkeän yhteyden sosiaalityön asiantuntijuuden ja kirjaamiseen tarvittavan osaamisen välillä. Tutkimus oli tärkeä, koska nämä erityisesti kirjaamisen asiantuntijuuden tunnusmerkit on hyvä nostaa korostetusti esille, jotta sosiaalityöntekijä tunnistaa oman asiantuntijuutensa ulottuvuuksien ilmentä-

misen myös kirjoitetun työn jäljen kautta. Oleellista on myös tiedostaa tähän muutosvaiheeseen liittyvä näkökulma Suomessa - sosiaalihuollon kirjauksia hyödynnetään tulevaisuudessa huomattavasti laajemmin kuin tähän asti. Tutkimuksen ulkopuolelle jäi kansainvälisen tieteellisen tutkimuksen hyödyntäminen asiakastyön kirjaamisen osalta. Tein tämän valinnan kuitenkin tietoisesti, koska oleellista on tämän tutkimuksen ajankohtaisuus Suomessa. Kansallisesti tämä tarkoittaa sitä, että 1) kirjaamisen lopputuloksena syntyvät asiakirjat ovat tulossa asiakkaiden nähtäville helposti ilman asiakkailta vaadittavia toimenpiteitä, 2) rakenteinen kirjaaminen herättää sosiaalityöntekijöiden parissa monia kysymyksiä, vaikka sen ei pitäisi vaikuttaa kirjaamiseen muuten kuin tiedon paremman jäsentämisen kautta ja 3) hyvinvointialueilta kerättävä tilastodata tulee perustumaan jatkossa sosiaalihuollon ammattilaisten tuottamaan tietoon, eikä erikseen laadittaviin tilastoihin.

7 POHDINTA

Laadukas kirjaaminen ei ole itsestään selvä osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Kaikki eivät ole taitavia tekstintuottajia tai asiakastietojärjestelmän käyttäjiä, vaikka ovat muuten erinomaisia sosiaalityön asiantuntijoita. Sosiaalityöhön suuntautuminen tarkoittaa usein halua työskennellä ihmisten eikä tekstin tuottamisen tai tietojärjestelmien parissa. Asiantuntijuuden kasvu laadukkaan kirjaamisen kontekstissa tarkoittaa sitä, että tieto ja tietämys kumuloituvat oman työn kriittisen arvioinnin kautta esimerkiksi omien kirjaamiskäytäntöjen kehittämisenä (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 458) ja asiantuntijatiedon yleisenä jakamisena. Kirjaamiseen liittyvää tietoa jaetaan tällä hetkellä runsaasti THL:n ja Kanta-palveluiden sekä hyvinvointialueiden kirjaamiskoordinaattorien toimesta; tämän tiedon hyödyntäminen on jokaisen sosiaalityöntekijän omalla vastuulla osana oman asiantuntijuuden ylläpitämistä. On ymmärrettävä se, että asiakasasiakirjat ja asiakaskertomusmerkinnät kertovat niiden lukijalle vain sen, mitä niihin on kirjoitettu. Ne eivät edusta aina ole faktaa tai kerro todellisuudesta (Kääriäinen 2022, 399).

Tekninen taito ja osaaminen voidaan yhdistää nykypäivänä periaatteessa kaikkien asiantuntijaroolissa tehtävään tietotyöhön, mutta jostakin syystä sosiaalityössä tätä asiantuntijuuden osa-alueen tärkeyttä ei ehkä ole tunnustettu tai korostettu tarpeeksi työn humanistisesta painotuksesta johtuen. Näen itse sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden jatkossa yhä enemmän asiakkaan kohtaamiseen liittyvien taitojen lisäksi myös tiedonmuodostukseen liittyvänä osaamisena ja tietotyönä sekä kirjaamisosaamisena erottamattomana osana tätä asiantuntijuutta. Sosiaalityössä hiljaisen tiedon henkilökohtainen pääoma ja hyödyntämättömyys pitäisi muuttua näkyvän, yhteisesti jaetun tiedon hyödynnettävyyteen. Laadukkaan kirjaamisen kautta hiljaisen tiedon merkitys vähenee.

Kirjaaminen vaatii tulevaisuudessa sosiaalityöntekijältä teknistä osaamista sekä sosiaalityöntekijän työnantajalta sellaisia ohjeistuksia, joilla varmistetaan yhdenmukainen kirjaaminen ainakin tärkeimpien asiakasasiakirjojen osalta hyvinvointialueil-

la. Omien kokemuksieni mukaan molempien osalta on vielä paljon kehitettävää. Valitsin tietoisesti tässä tutkimuksessa näkökulmaksi koko sosiaalihuollon rajaamatta aihetta esimerkiksi tiettyyn palvelutehtävään. Päädyin tähän ratkaisuun, koska palvelutehtävästä riippumatta kirjaamisosaaminen on tärkeä osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Kirjaamisasiantuntijuuden sisältö vaihtelee kuitenkin oleellisesti eri palvelutehtävien välillä, kuten tuon esille aiemmin tässä tutkimuksessa. Useissa lähdeaineistoissakin kirjaamista lähestyttiin tietyn sosiaalihuollon palvelutehtävän kautta. Jatkotutkimuksena olisi kiinnostavaa paneutua esimerkiksi lastensuojelussa tarvittavaan erikoisosaamiseen kirjaamiseen liittyvän asiantuntijuuden osalta. Näkisin tärkeäksi sen, että laadukkaaseen kirjaamiseen liittyviä tekijöitä voitaisiin käsitellä osana sosiaalityöntekijän koulutusta. Omissa sosiaalityön opinnoissani en ole vielä saanut opetusta, jossa käsiteltäisiin laadukasta kirjaamista aiheen ajankohtaisuudesta ja tärkeydestä huolimatta.

Sosiaalityöntekijän kirjaamisosaamiseen liittyvää asiantuntijuutta olisi voinut lähestyä myös yksikäsitteisesti tiedonmuodostuksen kautta. Tällöin teoreettinen viitekehys olisi rakentunut esimerkiksi ontologisen realismin tietokäsityksestä, jossa todellisuus rakentuu ihmismielestä tai tajunnasta riippumattomasti ja täysin objektiivisesti (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2010, 49, Niiniluodon 2003, 29–32 mukaan). Poissuljin tämän teoreettisen viitekehysten, koska kirjaamiseen liittyvään asiantuntijuuteen liittyy mielestäni sellaisia ulottuvuuksia, joita ei voi tarkastella pelkästään tiedonmuodostuksen kautta ilman näitä sosiaalityöhön liittyviä humanistia arvoja, kuten asiakaslähtöisyys ja eettisyys. Läpikäymästäni aineistosta mieleeni jäi ennen kaikkea Kilpeläisen ja Sankalan (2010, 277) esille tuoma näkemys tiedon ja sosiaalityön välisestä suhteesta: *”oleellista on se, millaista tietoa tuotetaan ja mitä tietoa käsitellään, ei se millaisen välineen kautta se tapahtuu”*.

LÄHTEET

- Haka, Aleksanteri. 2022. Kansalliset terveystietorekisterit: tiedon hyödynnettävyys tutkimuskäytössä. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Saatavilla <<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022091659381>>, luettu 4.4.2024.
- Heikkonen, Hanna ja Ylönen, Katri. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 113–130.
- Hujanen, Kaisa, Kinnunen, Ulla-Mari, Ailio, Erja ja Koivumäki, Leena. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 13(4), 360–371. Saatavilla <<https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>>, luettu 1.9.2023
- Kangasniemi, Mari, Utriainen, Kati, Ahonen, Sanna-Mari, Pietilä, Anna-Maija, Jääskeläinen, Petri ja Liikanen, Eeva. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede Vol 25 Nro 4 (2013). Saatavilla <<https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128286>>, luettu 28.10.2023.
- Kansa-koulu 5 -hanke. 2023. Materiaalipankki. Hyvän kirjaamisen huoneentaulu. Kirjaamisfoorumi. Saatavilla <<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>>, luettu 1.9.2023.
- Kansaneläkelaitos (Kela). 2023. Kanta-palvelut. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto. Saatavilla <<https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sosiaalihuollon-asiakastiedon-arkisto>>, luettu 1.9.2023.
- Kilpeläinen, Arja ja Sankala, Jukka. 2010. e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 271–290.
- Kivistö, Mari Susanna ja Hautala, Sanna. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti 8(3), 254–272. Saatavilla <<https://doi.org/10.30668/janus.77648>>, luettu 1.9.2023.
- Kuronen, Marjo ja Isomäki, Hannakaisa. 2010. Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 185–210.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa ja Kääriäinen, Aino. 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan - puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 13(4), 452–460. Saatavilla <<https://journal.fi/janus/article/view/50340>>, luettu 1.9.2023.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa ja Lehmuskoski, Antero. 2010. Asiakastyön

- kuvausmenetelmät sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 47–78.
- Kääriäinen, Aino. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos. Akateeminen väitöskirja. Saatavilla <<http://hdl.handle.net/10138/23445>>, luettu 1.9.2023.
- Kääriäinen, Aino. 2022. Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 30(4), 392–406. Saatavilla <<https://doi.org/10.30668/janus.114678>>, luettu 1.9.2023.
- Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo ja Jäppinen, Anu. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 54/2011. Saatavilla <<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>>, luettu 1.9.2023.
- Närhi, Kati, Kannasoja, Sirpa, Kokkonen, Tuomo, Rantamäki, Niina ja Ruonakangas, Santra. 2023. Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa. Jyväskylän yliopisto. Sophi, 154. Saatavilla <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>>, luettu 12.4.2024.
- Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino ja Kuusisto-Niemi, Sirpa. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 9–20.
- Satopää, Rauno. 2019. Hyvän tilintarkastustavan käsitteellistäminen ja käytännön muotoutuminen. Tutkimus pienyritysten tilintarkastuksesta. Turun yliopiston julkaisuja. Turku: Painosalama Oy. Saatavilla <<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7867-0>>, luettu 4.4.2024.
- Sipilä, Anita. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0537-6>>, luettu 5.2.2024.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2023a. Sosmeta. Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelu. Saatavilla <<https://sosmeta.thl.fi/>>, luettu 1.9.2023.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2023b. Sosiaalihuollon seurantarekisteri – määrittelyt ja ohjeistus. Saatavilla <<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=87776088>>, luettu 1.9.2023.
- Vilkka, Hanna. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.
- Väinälä, Anna. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 79–108.
- Wirman, M. 2022. Sosiaalihuollon asiakastiedon kirjaamisen tuki Eksotessa. 2022.

Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla
<<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202203242027>>, luettu 1.9.2023.