

Stärkande av delaktighet med hjälp av dokumentering

Dokumenteringsforumets materialbank – 2.11.2023



Den här presentationen består av tre delar:



Delaktighet är klientens rättighet



Involvera klienten i dokumenteringen



Deltagandet bygger på klientens egna förutsättningar



**Delaktighet
är klientens
rättighet**

Den skrivna textens kraft

De uppgifter som framkommer i klientarbetet lagras i olika handlingar och texter.

Texterna i handlingar har en stor inverkan på planeringen av arbetet, beslutsfattandet och på klienternas liv.

Syns klientens delaktighet i handlingarnas text, på vilket sätt?

- Är arbetstagaren lojal mot de uppgifter som klienten har gett – finns det i dokumenteringen något som ur klientens perspektiv kan vara mångtydigt?
- Man är lojal och förstående inför kollegernas vetande och de texter som de har skrivit – hen skrev så här, men menade kanske ändå så där

Klientens rätt till delaktighet 1/2

Var och en har rätt att vara delaktig i sina egna ärenden och klienter har en särskild rätt att vara delaktiga i dokumentering, som gäller deras liv.

En klient har rätt till sina egna handlingar:

- rätt att vara med och producera innehållet i handlingarna
- rätt att granska sina egna uppgifter och kräva att uppgifterna korrigeras

Men:

Kan klienten själv (särskilt ett barn) yrka på sina rättigheter när det gäller handlingar om hen?

Klientens rätt till delaktighet 2/2

Fråga dig själv dagligen:

- Vet klienten att vi skriver om hen?
- Ges klienten möjlighet att se de texter som skrivs om hen?
- Hur har klienten möjlighet att korrigera de uppgifter som lagrats i handlingarna?

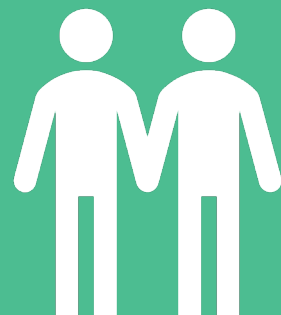
För vems skull och till vem görs dokumenteringen?

Görs handlingar upp för att en sak ska bli utförd och det egna arbetet bli synligt? Eller dokumenterar vi för att vi arbetar för klientens skull och för att klientens livssituation ska förbättras?

Vem man skriver till påverkar innehållet, stilen och ordvalet i dokumenteringen.

- Vem ska handlingarna skrivas till?
- Vem är det som sitter på skribentens axel – en kollega, en jurist eller klienten?

När man skriver till klienten skriver man automatiskt tydligt, skriver ned det som man har pratat om och kan när som helst visa texten för klienten.



Klienten involverad i dokumenteringen

Tillsammans och i samarbete

Att involvera klienten och att göra det skriftliga arbetet tillsammans med klienten, ökar det ömsesidiga förtroendet.

När dokumenteringen görs tillsammans, kan arbetstagaren visa vad hen anser vara viktigt.

När klienten kan följa med vilka uppgifter som förs in och dokumenteras i handlingarna, kommer det inte som en överraskning när hen läser sina uppgifter senare.

När parterna gör dokumenteringen tillsammans kan de ha gemensamma diskussioner, vilket gör att förtroendet och förståelsen ökar också i de svåraste situationer.

Klienten är medveten om de saker som man kommit överens om gemensamt och vet vad arbetstagaren själv anser.

En del klienter kanske inte är intresserade av vad som dokumenteras om dem och vill inte diskutera innehållet i dokumenteringen – det är också okej.

I arbetet balanserar man mellan att mötas och att dokumentera.

Vad har klienten nytta av?

- Klienten blir mer sedd och hörd – självförtroendet stärks och bemötandet ger kraft
- Man sätter ord på klientens situation och genom det kan situationen falla på plats också för klienten själv
- Ett involverande arbetssätt säkerställer att arbetstagaren inte bygger upp en bild av klientens situation som är lösgjord från eller skiljer sig från klientens verklighet
- Arbetstagaren ger mer av sin tid, sätter sig bättre in i klientens situation och lär känna klienten bättre

Vad har arbetstagaren nytta av? 1/2

Att ta med klienten i dokumenteringen är ett budskap till klienten – ditt ärende tas om hand och verksamheten är genomtänkt.

Involverande dokumentering sparar tid:

- Antalet fel blir färre
- Klienternas begäran om korrigerings- eller rättelseyrkanden blir färre
- Handlingen blir bra med en gång

Dokumenteringen sker i realtid och blir inte hängande i luften.

Vad har arbetstagaren nytta av? 2/2

Involverande dokumentering tryggar arbetstagarens professionella arbete. Ur organisationens synvinkel fungerar det här också som rättsskydd.

Risken för felaktiga tolkningar ökar, om arbetstagaren inte känner klienten.

- Exempelvis kan klientens oro eller begränsningar i funktionsförmågan tolkas som ovilja att vara delaktig i klientmötet, även om klienten inte menar så (t.ex. Kairala 2010).

Att förverkliga delaktighet 1/2

Klienten och hans anhöriga är hela tiden medvetna om dokumenteringen och om hur de kan få tillgång till sina handlingar. Man kan be klienten skriva ned sina önskemål, tankar och sin situation redan innan det egentliga mötet.

Vid mötet:

- Dokumenteringen sker tillsammans med klienten.
- Arbetstagaren går igenom vad hen anser vara viktigt.
- Kontrollera om klienten har något att tillägga eller vill fråga något.
- Arbetstagaren berättar vad hen särskilt tänker dokumentera.
- Arbetstagaren och klienten går i slutet av mötet igenom dokumenteringen.
- Arbetstagaren och klienten diskuterar dokumenteringen och bearbetar den vid behov.
- Berätta var dokumenteringen lagras och hur klienten kan komma åt att läsa den.

Att förverkliga delaktighet 2/2

Det minsta du kan göra:

Berätta för klienten vad du tänker dokumentera om ert möte och försäkra dig än en gång om klientens åsikt.

Det skapas kontinuerligt allt fler hjälpmedel för elektronisk ärendehantering, vilket väsentligt förbättrar klientens möjlighet att vara delaktig.



**Delaktighet
enligt egen
förmåga**

Beakta klientens utgångspunkt

Barn

- Ett barns ålder och utvecklingsnivå påverkar hur man tillsammans kan gå igenom dokumenteringen.
- Det ska tydligt framgå i dokumenteringen vilka saker som barnet har berättat.
- Barnets tankar och åsikter kan man förutom genom samtal få reda på när man ritar, leker eller tar hjälp av olika bildkort.

Beakta klientens utgångspunkt

Invandrare

- Ta hänsyn till klientens språkkunskaper.
- Använd tolk om klienten inte kan utföra sina ärenden på något annat sätt.
- Använd ett tydligt språk.
- Försäkra dig om att ni förstått situationen på samma sätt.
- Beakta kulturskillnader.

Beakta klientens utgångspunkt

Äldre

- Använd ett tydligt språk och tala högt samt använd stor font i dokumenteringen.
- Beakta eventuella övriga begränsningar i klientens funktionsförmåga.
- Demens kan utgöra en utmaning för delaktigheten: du kan t.ex. bedöma klientens förmodade vilja. Att berätta om dokumenteringen, är redan det en del av en dement klients delaktighet (t.ex. Nikumaa 2013.)

Beakta klientens utgångspunkt

Ju mer begränsad en klients funktionsförmåga är, desto mer stöd till delaktighet behövs.

- Kan kräva förberedelser och extern hjälp (tolk, bildstöd o.s.v.)
- En avspänd stämning och tillräckligt med tid underlättar ofta kommunikationen

Exempelvis neurologiska särdrag, perceptionssvårigheter, handikapp eller andra begränsningar i funktionsförmågan kräver att särskild uppmärksamhet fästs vid delaktigheten.

- Redan ett tydligt/lätt språk kan i sig underlätta delaktigheten.
- Arbetstagaren kan gå igenom mötets innehåll, dess uppbyggnad och struktur med hjälp av en anhörig eller en taltolk.
- Använd metoder som klienten känner till för att reda ut dennes önskemål (t.ex. bildstöd, stödtecken).
- Berätta för klienten om betydelsen av den handling som utarbetas.
- Kom ihåg att elektronisk ärendehantering kan vara svår.

Delaktighet är att respektera klienten

Det viktiga är att föra en respekterande dialog med klienten.

Kom ihåg att klienten har rätt att vara närvarande och delaktig i de frågor som gäller hen, även om det verkar som om klienten "inte förstår".

Det går att lära sig att stöda klientens delaktighet!

Be om tips och lär dig av andra – prova dig fram till vad som fungerar!

Till dig som använder materialet

1.4 Att stärka av delaktighet med hjälp av dokumentering

Förslag på inkluderande uppgift för arbetsgemenskapen

Liveutbildning:

Värderingsövning. Föreställ er en linje på golvet, där ena ändan står för åsikten att inkluderande dokumentering stödjer det egna arbetet och den andra ändan för att det inte stödjer det egna arbetet. Be deltagarna att ställa sig på en plats som motsvarar deras åsikt. Be deltagarna motivera sitt platsval.

Distansutbildning:

Gör föregående övning med hjälp av till exempel verktyget Mentimeter eller dela in er i små grupper och fundera på vilka utmaningar och fördelar inkluderande dokumentering skulle innebära för den egna dokumenteringen. Ni kan fundera på saken ur klientens och arbetsgemenskapens perspektiv.

- Hur skulle du bättre kunna inkludera klienterna inom dina serviceuppgifter i dokumenteringen?

Lagstiftning 1/2

Nya kunduppgiftslagen

Lag om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2023/20230703>

Finlands grundslag (1999/731): 1 § Den enskilda människans rättigheter och rättvisa; 6 §: jämlikhet; 17 §: rätten till eget språk och egen kultur (svenska eller samiska språken samt teckenspråk, rätten till tolk) <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990731>

Förvaltningslagen 9 § Krav på gott språkbruk

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030434#O1L2P9>

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812. 8 §. (Klientlagen)

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812-L2P8>

Socialvårdslagen 30.12.2014/1301. 36 §.

<https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301>

Barnskyddslagen 13.4.2007/417. 4 §.

<https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre

28.12.2012/980. 1§ (Äldreomsorgslagen). <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2012/20120980>

Den nya **lagen om funktionshinderservice** 675/2023 (<https://finlex.fi/sv/laki/alkup/2023/20230675>) träder i kraft 1.10.2023

och upphäver **lagen om service och stöd på grund av handikapp** 3.4.1987/380. 3 § och 5 §.

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1987/19870380>

Lagstiftning 2/2

Lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda 23.6.1977/519. 42 §.
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1977/19770519>

(Den nya lagen om funktionshinderservice 675/2023 <https://finlex.fi/sv/laki/alkup/2023/20230675> medför några förändringar i lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda)

Lagen om tolkningstjänst för handikappade personer 19.2.2010/133.
<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2010/20100133>

Källor

Kairala, Maarit. 2010. Osallisuus ikäihmisten näkökulmasta. Lapin yliopisto.
<http://phekaisevatyo.pbworks.com/f/Osallisuus%20ik%C3%A4ihmisten%20n%C3%A4k%C3%B6kulmasta.pdf>

Kääriäinen, Aino. 2016a. Eettisyys ja osallisuus sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnissa. Videotallenne (Kansa-koulu-hanke).

Kääriäinen, Aino. 2016b. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen ym. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö, 189–200. Helsinki: Gaudeamus.

Nikumaa, Henna. 2013. Pääseekö muistisairas ihminen oikeuksiinsa? Edunvalvonnan haasteet ja kehittämisen tarpeet.

Vidare läsning 1/2

Autismförbundet – riksomfattande sakkunskaps- och medborgarorganisation. https://www.autismiliitto.fi/pa_svenska

Huotarinen, Sara. 2014. ”Ne vaan istuu siellä koneella, olisivat enemmän meidän kanssa.”: Osallistava dokumentointi – nuoret mukaan päivittäiseen raportointiin. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014112416586>

Laitila, Minna. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Terveystieteiden tiedekunta / Hoitotieteen laitos. Itä-Suomen Yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>

Lätti, Maarit & Tiiri, Marjo. 2013. Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201203231060>

Makkonen, Minna. 2013. Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjausten avulla. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä. Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus, Chydenius <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/42302>

Martti, Maria. 2013. Kuka suunnittelee, mitä ja kenelle? Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelusuunnitelmilleen antamia merkityksiä. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-23747>

Metteri, Anna. 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämissuhteisiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.

Niiranen, Vuokko. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63–80.

Pohjola, Anneli. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. 19–74. Helsinki: Gaudeamus.

