

Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin

Kirjaamisfoorumin avoin materiaalipankki – 14.8.2023



Tämä esitys koostuu teemoista:



Osallisuus on asiakkaan oikeus



Asiakas mukaan kirjaamiseen



Osallistaminen asiakkaan omien edellytysten mukaan



Osallisuus on asiakkaan oikeus

Kirjoitetun tekstin voima

Asiakastyössä syntyvä tieto kerääntyy erilaisiin asiakirjoihin ja teksteihin.

Asiakirjateksteillä on suurta voimaa niin työn suunnittelussa, päätöksenteossa kuin asiakkaiden elämässä.

Näkyykö asiakkaan osallisuus asiakirjojen tekstissä, miten?

- Onko työntekijä lojaali asiakkaan tuottamaa tietoa kohtaan – jääkö kirjauksiin asiakkaan näkökulmasta tulkinnanvaraisuuksia?
- Kollegojen tietoa ja heidän kirjoittamia tekstejä kohtaan ollaan lojaaleja ja ymmärtäväisiä – hän kirjoitti näin, mutta tarkoittaa ehkä kuitenkin tuota

Asiakkaan oikeus osallisuuteen 1/2

Jokaisella on oikeus olla osallinen omissa asioissaan, asiakkailta on erityinen oikeus olla osallisena omaa elämäänsä koskevassa kirjaamisessa.

Asiakkaalla on oikeus omiin asiakirjoihin:

- Oikeus olla mukana tuottamassa sisältöä asiakirjoihin
- Oikeus tarkastaa omat tietonsa ja vaatia tiedon korjaamista

Mutta:

Osaako asiakas itse (varsinkaan lapsi) vaatia oikeuksiaan hänestä kirjoitettuja asiakirjoja kohtaan?

Asiakkaan oikeus osallisuuteen 2/2

Kysy itseltäsi päivittäin:

- Tietääkö asiakas että hänestä kirjoitetaan?
- Annetaanko asiakkaalle mahdollisuus nähdä heistä kirjoitettuja tekstejä?
- Miten asiakkaalla on mahdollisuus asiakirjoihin tallennetun tiedon oikaisuun?

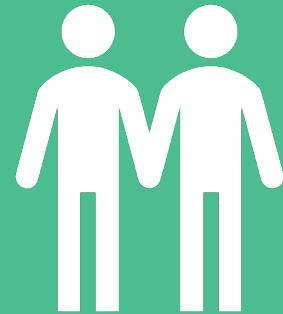
Kenen vuoksi ja kenelle kirjataan?

Kirjataanko asiakirjoja siksi, että jokin asia tulee tehdyksi ja oma työ näkyväksi? Vai kirjataanko siksi, että työskentelemme asiakasta varten ja että asiakkaan elämäntilanne paranisi?

Se, kenelle kirjoittaa, vaikuttaa kirjaamisen sisältöön, tyyliin ja sanavalintoihin.

- Kenelle asiakirjoja pitäisi kirjoittaa?
- Istuuko kirjoittajan olkapäällä kollega, lakimies vai asiakas?

Kun kirjoittaa asiakkaalle, automaattisesti kirjoittaa selkeästi, kirjoittaa siitä mistä on puhuttu ja voi näyttää tekstit asiakkaalle milloin tahansa.



Asiakas mukaan kirjaamiseen

Yhdessä ja yhteistyössä

Asiakkaan mukana pitäminen ja yhdessä asiakkaan kanssa kirjoittaminen lisäävät molempinpuolista luottamusta.

Yhdessä kirjaamalla voi näyttää sen, mitä työntekijä itse pitää merkittävänä.

Kun asiakas voi seurata mitä tietoja asiakirjoihin viedään ja kirjataan, hänelle ei tule yllätyksiä myöhemmin omia tietoja lukiessaan.

Yhdessä kirjatessa voi käydä yhteisiä keskusteluja, jotka lisäävät luottamusta ja ymmärrystä myös vaikeammissa tilanteissa.

Asiakas on tietoinen yhteisesti sovituista asioista ja tietää, mitä työntekijä on itse asiasta ajatellut.

Osa asiakkaista ei ehkä ole kiinnostunut siitä, mitä heistä kirjoitetaan ja ei halua keskustella kirjausten sisällöistä – myös siihen on lupa.

Työssä tasapainoillaan kohtaamisen ja kirjaamisen välillä.

Mitä asiakas hyötyy?

- Asiakas tulee enemmän nähdyksi ja kuulluksi – itseluottamus vahvistuu ja kohdatuksi tuleminen voimaannuttaa
- Asiakkaan tilanne saa sanat ja sen myötä tilanne voi jäsentyä paremmin myös hänelle itselleen
- Osallistava työtapa varmistaa, ettei työntekijä rakenna asiakkaan todellisuudesta irrallista tai poikkeavaa kuvaa
- Työntekijä antaa enemmän aikaa, paneutuu asiakkaan tilanteeseen ja tutustuu asiakkaaseen paremmin

Mitä työntekijä hyötyy 1/2

Asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin on viesti asiakkaalle – asioista huolehditaan ja toiminta on suunnitelmallista.

Osallistava kirjaaminen säästää aikaa:

- Virheitä tulee vähemmän
- Asiakkaiden tekemät korjauspyynnöt tai oikaisuvaatimukset vähenevät
- Asiakirja tulee kerralla kuntoon

Kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa, eikä ”jää roikkumaan”.

Mitä työntekijä hyötyy 2/2

Osallistava kirjaaminen turvaa työntekijän ammatillista työtä ja toimii oikeusturvana myös organisaation näkökulmasta.

Riski virheellisiin tulkintoihin kasvaa mikäli työntekijä ei tunne asiakasta.

Esimerkiksi asiakkaan levottomuus tai toimintakyvyn rajoitteet voidaan tulkita haluttomuudeksi olla mukana asiointitilanteessa vaikka asiakas ei sitä tarkoita (esim. Kairala 2010.)

Osallisuuden toteutuessa 1/2

Asiakas ja omaiset ovat koko ajan tietoisia kirjaamisesta ja siitä, miten omat asiakirjansa saa nähtäväksi. Asiakasta voi pyytää kirjaamaan omia toiveitaan, ajatuksiaan ja tilannettaan ylös jo ennen varsinaista tapaamista.

Tapaamisessa:

- Kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa
- Kerrataan, mitkä työntekijän mielestä olivat tärkeitä asioita
- Varmistetaan, haluaako asiakas lisätä tai kysyä jotain
- Kerrotaan, mistä asioista työntekijä aikoo erityisesti kirjata
- Käydään kirjaukset läpi tapaamisen lopussa
- Keskustellaan kirjauksista ja muokataan niitä tarvittaessa
- Kerrotaan, minne kirjaukset tallentuvat ja kuinka asiakas voi saada ne luettavakseen

Osallisuuden toteutuessa 2/2

Vähintä mitä voit tehdä:

Kerro asiakkaalle, mitä aiot tapaamisestanne kirjata ja varmista asiakkaan mielipide vielä kerran.

Sähköisen asioinnin välineet lisääntyvät jatkuvasti ja ne parantavat asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia oleellisesti.



Osallistaminen asiakkaan omien edellytysten mukaan

Huomioi asiakkaan lähtökohdat

Lapsi

- Lapsen ikä ja kehitystaso vaikuttavat siihen, miten kirjauksia voi käydä läpi yhdessä
- Lapsen kertomat asiat pitää tuoda selkeästi esiin kirjauksissa
- Lapsen ajatuksia ja mielipidettä voi selvittää keskustelujen lisäksi vaikka piirtämällä, leikkimällä tai erilaisten kuvakorttien avulla

Huomioi asiakkaan lähtökohdat

Maahanmuuttaja

- Ota huomioon asiakkaan kielitaito
- Tulkkia täytyy käyttää, jos asiakas ei pysty asioimaan muutoin
- Käytä selkeää kieltä
- Varmista, että tilanne on ymmärretty samalla tavalla
- Ota huomioon kulttuurierot

Huomioi asiakkaan lähtökohdat

Ikäntynyt

- Käytä selkeää kieltä ja kuuluvaa puhetta sekä isoa fonttia kirjauksissa
- Huomioi muut mahdolliset asiakkaan toimintakyvyn rajoitteet
- Muistisairaus asettaa omat haasteensa osallistamiselle: voit arvioida esim. asiakkaan oletettua tahtoa. Kirjaamisesta kertominen on jo osa muistisairaahan asiakkaan osallistamista (esim. Nikumaa 2013.)

Huomioi asiakkaan lähtökohdat

Mitä rajoittuneempi asiakkaan toimintakyky on, sitä enemmän tarvitaan tuettua osallisuutta.

- Voi vaatia etukäteisvalmisteluja ja apua ulkopuoliselta (tulkki, kuvatuki jne.)
- Kiireetön tilanne helpottaa usein kommunikointia

Esimerkiksi neurologiset erityispiirteet, hahmotushäiriöt, vammaisuus tai muut toimintakyvyn rajoitteet edellyttävät osallisuuden erityistä huomioimista.

- Jo selkeä kieli / selkokieli voi helpottaa osallistumista
- Tapaamisen sisällön rungon ja struktuurit voi käydä läpi omaisen tai puhetulkin avulla
- Hyödynnä asiakkaalle tuttuja menetelmiä hänen toiveittensa selvittämisessä (esim. kuvatuki, tukiviittomat)
- Kerro asiakkaalle laadittavan asiakirjan merkitys
- Huomioi, että sähköinen asiointi voi olla vaikeaa

Osallisuus on asiakkaan arvostamista

Olennaista on asiakasta arvostava vuorovaikutus.

On hyvä muistaa asiakkaan oikeus olla läsnä ja osallinen häntä koskevissa asioissa, vaikka vaikuttaisi siltä, että asiakas ”ei ymmärrä”.

Asiakkaan osallisuuden tukemista voi opetella!

Voit pyytää vinkkejä ja oppia muilta – kokeile rohkeasti, mikä toimii!

Materiaalin käyttäjälle

1.4 Osallisuuden vahvistaminen kirjaamisen keinoin

Ehdotus osallistavasta menetelmästä työyhteisölle:

- **Live-koulutus:** jänatehtävä. Kuvaile lattialle jana, jonka toisessa päässä osallistava kirjaaminen ei tue omaa työtä ja vastaavasti toisessa päässä osallistava kirjaaminen tukee omaa työtä. Pyydä osallistujia asettumaan omaa mielipidettä kuvaavaan kohtaan. Pyydä osallistujia perustelemaan paikkavalintansa
- **Etä-koulutus:** tee edellinen käyttäen apuna esimerkiksi Mentimeter työkalua tai jakautukaa pienryhmiin ja pohtikaa mitä haasteita ja hyötyjä omien kirjauksien kannalta olisi osallistavammalla kirjaamisella? Voitte mieltä asiaa asiakkaan ja työyhteisön kannalta
- Miten pystyisit osallistamaan omia palvelutehtäväsi asiakkaita paremmin kirjaamiseen?

Lainsäädäntö 1/2

[Uusi asiakastietolaki Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä \(703/2023\) \(finlex.fi\)](#)

[Suomen perustuslaki \(1999/731\): 1§ Yksilön oikeudet ja oikeudenmukaisuus; 6§: yhdenvertaisuus; 17§: oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin \(ruotsin ja saamen kielet sekä viittomakieli, oikeus tulkkiin\) \(finlex.fi\)](#)

[Hallintolaki 9 § Hyvän kielenkäytön vaatimus \(finlex.fi\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. 8§. eli "asiakaslaki" \(finlex.fi\)](#)

[Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. 36§. \(finlex.fi\)](#)

[Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. 4§. \(finlex.fi\)](#)

[Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980. 1§. eli "vanhuspalvelulaki" \(finlex.fi\)](#)

Lainsäädäntö 2/2

[Uusi Vammaispalvelulaki 675/2023 \(finlex.fi\)](#) astuu voimaan 1.10.2023 ja kumoaa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain ([Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. 3§ ja 5§. finlex.fi](#))

[Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. 42§. \(finlex.fi\)](#)

[Uusi Vammaispalvelulaki 675/2023 \(finlex.fi\)](#) tuo joitakin muutoksia lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta

[Laki vammaisen henkilön tulkkauksipalveluista 19.2.2010/133. \(finlex.fi\)](#)

Lähteet

Kairala, Maarit. 2010. Osallisuus ikäihmisten näkökulmasta. Lapin yliopisto.
(Saatavilla verkossa, phehkaisevatyo.pbworks.com)

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.

Oheislukemisto 1/2

[Autismiliitto – valtakunnallinen asiantuntija- ja kansalaisjärjestö. \(autismiliitto.fi\)](http://autismiliitto.fi)

Huotarinen, Sara. 2014. ”Ne vaan istuu siellä koneella, olisivat enemmän meidän kanssa.”: Osallistava dokumentointi – nuoret mukaan päivittäiseen raportointiin. Humanistinen ammattikorkeakoulu. [\(Saatavilla verkossa, urn.fi\)](#)

Laitila, Minna. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Terveystieteiden tiedekunta / Hoitotieteen laitos. Itä-Suomen Yliopisto. [\(Saatavilla verkossa, urn.fi\)](#)

Lätti, Maarit & Tiiri, Marjo. 2013. Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Lapin yliopisto. [\(Saatavilla verkossa, urn.fi\)](#)

Makkonen, Minna. 2013. Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjausten avulla. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä. Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus, Chydenius. [\(Saatavilla verkossa, jyu.fi\)](#)

Martti, Maria. 2013. Kuka suunnittelee, mitä ja kenelle? Aikuissosiaalityön asiakkaiden palvelusuunnitelmilleen antamia merkityksiä. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. [\(Saatavilla verkossa, urn.fi\)](#)

Metteri, Anna. 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. 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.

Oheislukemisto 2/2

Pulkkinen, Katri. 2011. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta – Asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä. Helsingin yliopisto. Sosiaalityö, sosiaalityöiden laitos. ([Saatavilla verkossa, socca.fi](#))

Pyykönen, Riikka. 2012. Dokumentit töissä - Osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. ([Saatavilla verkossa, socca.fi](#))

Raevaara, Liisa. 2016. Läsnaoloa ja osallistumista. [Kotus, Hyvää virkakieltä. \(kotus.fi\)](#)

Raevaara, Liisa. 2016. Ohjeita asiakkaille – tilannetajua ja lukijan huomioimista. [Kotus, Hyvää virkakieltä. \(kotus.fi\)](#)

Valokivi, Heli. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampereen yliopistopaino Juvenes Oy.

Vernerinet – verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Kehitysvammaliitto. <https://verneri.net/yleis/>