

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN



SISÄLTÖ

- Osallisuuden määritelmä
- Osallisuuden vahvistaminen lainsäädännössä
- Osallistava kirjaaminen käytännössä
- Osallistavan kirjaamisen asiakasryhmäkohtaisia erityispiirteitä
- Osallistavan kirjaamisen käytännön haasteet, hyödyt ja hyvät käytännöt



MITÄ OSALLISUUDELLA TARKOITETAAN?

Osallisuus on kokemusta siitä, että voi vaikuttaa asioihin. Osallistuminen on tekemistä eli mukanaoloa tilanteissa, joissa asioista keskustellaan ja päätöksiä tehdään. (Laitila 2010)

Osallisuus on vastakohta osattomuudelle. Osattomuudella tarkoitetaan yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta tai pahimmillaan yhteisöstä syrjäytymistä ja osallistumismahdollisuuksien puuttumista (STM 2013)

Ei-osallisuus on ihmiselle lamauttava, jopa traumatisoiva kokemus, joka vaikuttaa identiteettiin (Kairala 2010)

OSALLISUUDEN LISÄÄMISTARPEEN PERUSTELUJA JA OSALLISUUDEN KOKONAISUUS

1. **Asiakkaat tarpeet** ohjaavat palveluiden valintaa
2. Palvelujen käyttäjän mukanaolon uskotaan kehittävän **palveluiden laatua** (mm. Pohjola 2010)
3. Asiakkaiden tulee olla **asiakasoikeuksien näkökulmasta** mukana heitä koskevia asioita päätettäessä (Valokivi 2008)
4. Asiakkaan osallisuudella nähdään olevan **asiakasta voimaannuttavaa merkitystä** (Niiranen 2002)



OSALLISUUS JA LUOTTAMUS

- Osallisuus voidaan ymmärtää olotilana, joka toisaalta tuottaa osallistumista eli toimintaa ja on toisaalta toiminnan eli osallistumisen edellytys
- Osallisuuden kokemus edellyttää dialogia, jossa molempien käsitykset kohtaavat, muuttuvat tai täydentävät toisiaan
- **Jos osallistuminen ja osallisuus kohtaamisessa toteutuvat, se luo perustan asiakassuhteen luottamukselle** (Niiranen 2002)
- Ihmisten välinen **vuorovaikutukseen perustuva luottamus** (*trust*) ja kansalaisten **luottamus palvelujärjestelmään** eli luottavaisuus (*confidence*) menevät yksiin siinä kohdassa, kun palvelujärjestelmässä asioiva kansalainen kohtaa asiantuntijan tai viranomaisen (Metteri 2003)

OSALLISUUDEN VAHVISTAMISEN LAKISÄÄTEISET VELVOITTEET 1/3

- **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)
- **Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, 8 §)**
 - Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.
 - Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu
- **Sosiaalihuoltolaki (2014/1301, 36§)**
 - Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan

OSALLISUUDEN VAHVISTAMISEN LAKISÄÄTEISET VELVOITTEET 2/3

- **Lastensuojelulaki (2007/ 417,4 §)**
 - On arvioitava, miten ratkaisut turvaavat lapsen mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan
- **Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (2012/980,1§)**
 - Lain tarkoituksena on mm. vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveystalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista



OSALLISUUDEN VAHVISTAMISEN LAKISÄÄTEISET VELVOITTEET 3/3

- **Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (2008/981, 3§)**
 - Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve.
- **Laki vammaisen henkilön tulkkaukspalveluista (2010/133, 5§)**
 - Oikeus tulkkaukspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikaatiokeino
- **Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519 § 42)**
 - Erityishuoltolain mukaan erityishuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon erityishuollossa olevan henkilön toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Erityishuollossa olevalle henkilölle on turvattava mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioissaan.

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN ERI TILANTEISSA

- **Asiakkaan informointi kirjaamisesta aina asioitaessa**
 - Asiakas ja omainen on koko ajan tietoinen kirjaamisesta ja siitä, miten asiakas saa asiakirjansa tutustuttavakseen
- **Ennen kohtaamista**
 - Asiakas kirjaa joko ennen tapaamista tietojaan, toiveitaan ja tarpeitaan vapaamuotoiselle tai määrämuotoiselle dokumentille, jonka pohjalta keskustelua käydään ja dokumenttia täydennetään
- **Kohtaamistilanteessa**
 - Kirjataan yhdessä tai käydään asiakkaan kanssa kirjaukset läpi tapaamisen lopussa, keskustellaan niistä ja muokataan niitä tarvittaessa.
 - Minimissään työntekijä kertoo kohtaamisen päätteeksi ne pääkohdat, jotka aikoo kirjata tapaamisesta myöhemmin työpaikallaan sekä nostaa asiakkaan mielipiteen vielä esille
- **Sähköinen asiointi**
 - Käytetään esim. vuorovaikutteista lomaketta, jota täytetään vuoron perään ilman fyysistä tai Skype-tapaamista (Huom! Vaatii suojatun yhteyden) (ks. esim. Pyykönen 2012)

ASIAKASRYHMÄKOHTAISIA ERITYISPIIRTEITÄ 1/3

Lapsi

- Lapsen ikä ja kehitystaso vaikuttaa siihen, miten hänen kanssaan käydään läpi kirjausten sisältöä. Lapsen esille tuomien asioiden tulee näkyä selkeästi kirjauksissa.

Työikäinen

- Asiakkaan mahdolliset toimintakyvyn rajoitteet, hahmotushäiriöt sekä vaikeus käyttää sähköistä asiointia vaikuttavat osallistava kirjaamisen käytänteisiin. Selkeä kieli voi helpottaa osallistumista.

Maahanmuuttaja

- Mikäli asiakkaan kielitaito on heikko, tulee kiinnittää erityistä huomiota selkeään kieleen sekä varmistaa, että tilanne on ymmärretty samalla tavalla. Tulkkia tulee käyttää tarvittaessa. Kulttuurierojen tiedostaminen ja huomioiminen edesauttavat asiakkaan osallistumista.

ASIAKASRYHMÄKOHTAISIA ERITYISPIIRTEITÄ 2/3

Ikääntynyt

- Huomioitava tarvittaessa esim. selkeä kieli, iso fontti, puheen kuuluvuus ja erilaiset muut mahdolliset toimintakyvyn rajoitteet
- Muistisairaus vaikuttaa edetessään oikeudelliseen toimintakykyyn ja sairastuneen päätöksenkky heikkenee vähitellen. Mikäli hän ei ole päätöksentekokykyisenä ilmaissut tahtoaan kysymyksessä olevasta asiasta, päätöksenteossa on huomioitava hänen oletettu tahtonsa - mitä kyseinen henkilö haluaisi tuossa tilanteessa asiasta päätettävän.
(Nikumaa 2013)
 - ▶ Keinoina esimerkiksi havainnointi, haastattelu, omaisten ja läheisten haastattelu. Asiakkaan oletettua tahtoa voidaan selvittää myös esimerkiksi henkilön elämänhistorian ja -asenteen perusteella.
 - ▶ Kirjaamisesta kertominen on osa muistisairaana asiakkaan osallistamista

ASIAKASRYHMÄKOHTAISIA ERITYISPIIRTEITÄ 3/3

Asiakas, jolla on neurologisia erityispiirteitä

- Neurologiset sairaudet saattavat aiheuttaa toimintojen, ymmärtämisen ja kommunikoinnin hitautta, joten asiakkaalle täytyy antaa riittävästi aikaa
- Ymmärrystä ja kommunikointia helpottavia käytäntöjä:
 - ▶ Haastattelurungon läpikäynti omaisen tai puhetulkin avulla
 - ▶ Struktuurit ja palaverien jäsentäminen
 - ▶ Konkretisointi laadittavan asiakirjan merkityksestä asiakkaan palvelukokonaisuudelle



OSALLISUUDEN TUKEMINEN

- Mitä rajoittuneempi asiakkaan toimintakyky on, sitä enemmän tarvitaan tuettua osallisuutta
- Asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksiin vaikuttaa myös työntekijöiden tilanne
 - Läsnä- tai poissaolo
 - Riittävyys tai riittämättömyys
 - Kiireettömyys tai kiire
 - Pysyvyys tai vaihtuvuus
- Riski virheellisiin tulkintoihin kasvaa mikäli työntekijä ei tunne asiakasta
 - Esimerkiksi asiakkaan levottomuus tai toimintakyvyn rajoitteet voidaan tulkita haluttomuudeksi olla mukana asiointitilanteessa

Ks. Kairala 2010

Tarkastellaan
seuraavaksi osallistavan
kirjaamisen haasteita
Ja hyötyjä



Mitä haasteita ja hyötyjä
omien kirjauksiesi kannalta
olisi osallistavammalla
kirjaamisella?
Voit miettiä asiaa asiakkaan
ja työyhteisön kannalta.

HAASTEITA

- Kohtaamistilanteessa tapahtuva kirjaaminen on haastavaa, sillä jos työntekijä on tilanteessa yksin, pitää hänen samanaikaisesti sekä kuunnella asiakasta aktiivisesti että kirjata asioita selkeästi ja tiivistetysti
 - Jos painopiste on kirjaamisessa, asiakas voi turhautua
 - Jos painopiste on asiakkaassa, kirjaamatta voi jäädä jotain olennaisia asioita
- Tilanteessa kirjaaminen vie enemmän aikaa sillä hetkellä
- Asiakkaan kanssa pitää myös mahdollisesti neuvotella kirjattavista asioista ts. asiakas voi haluta poistaa sellaisia asioita, joita työntekijä pitää tilanearvion ja toimenpiteiden suunnittelun kannalta keskeisenä. Eri mielipiteiden tulee näkyä kirjauksissa.
- Osallistavan kirjaamisen toimintakulttuuri on vieras sekä työntekijälle että asiakkaalle ja tottuminen siihen voi viedä aikaa ja aiheuttaa vastarintaa
- Osa asiakkaista ei ehkä ole kiinnostunut siitä, mitä heistä kirjoitetaan ja ei halua keskustella kirjausten sisällöistä

HYÖTYJÄ, ASIAKASNÄKÖKULMA

- Asiakas tulee enemmän nähdyksi ja kuulluksi ja osallisuus omassa asiassa lisääntyy
- Tunne, että on tärkeä ja mielipiteillä on merkitystä vahvistaa itseluottamusta ja voimaannuttaa
- Asiakkaan tilanne sanoittuu ja voi jäsentyä paremmin myös hänelle itselleen
- Osallistava työtapa varmistaa, ettei työntekijä rakenna omanlaistaan, asiakkaan näkemyksestä poikkeavaa, kuvaa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan
- Työntekijä antaa enemmän aikaa ja paneutuu asiakkaan tilanteeseen ja tutustuu asiakkaaseen paremmin

(Ks. esim. Kääriäinen 2016)

HYÖTYJÄ, TYÖNTEKIJÄNÄKÖKULMA

- Asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin on viesti asiakkaalle, että asioista huolehditaan ja toiminta on suunnitelmallista
- Työntekijän työn näkyväksi tekeminen lisää molemminpuolista luottamusta
- Osallistava kirjaaminen vähentää virheitä, asiakkaiden tekemiä valituksia ja myöhempiä korjaustarpeita ja säästää siten aikaa
- Kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa, eikä ”jää roikkumaan”
- Turvaa ammatillista työtä

(Ks. esim. Kääriäinen 2016)

HYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄ

- Hyväksi koettu tapa on tapaamisen lopuksi
 - ▶ Lyhyesti kerrata, mitkä työntekijän mielestä olivat tärkeitä asioita ja mitä asioista työntekijä aikoo erityisesti kirjata
 - ▶ Kysyä onko asiakkaalla jotain, mitä hän haluaisi lisätä tai kysyä
 - ▶ Kertoa, minne kirjaukset tallentuvat ja kuinka asiakas voi saada ne luettavakseen



Mitä hyviä
käytäntöjä
teillä on?

Voisiko hyvistä
käytännöistä sopia
yhdessä?



Voisiko niitä kehittää
yhdessä asiakkaiden ja
heidän omaistensa
kanssa?



LÄHTEET (1)

- Kairala Maarit (2010) Osallisuus ikäihmisten näkökulmasta. Lapin yliopisto 18.11.2010
- Kaskinen, Kirsi (2016) Selvitys: Lapsen osallisuuden vahvistaminen osallistavan dokumentoinnin avulla
- Koskiaho, Briita (2008). Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Tampere: Vastapaino.
- Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen ym. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö, 189- 200.
- 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>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (2012/980) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (Kehitysvammalaki (1977/519) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>
- Laki vammaisen henkilön tulkkaukspalveluista (2010/133) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (vammaispalvelulaki) 1987/380) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Lastensuojelulaki (2007/ 417) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lauttasaaren asiakaskeksinen palveluverkko –hanke <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/muut-palvelut/hankkeet/paattyneet/>

LÄHTEET (2)

- Metteri, Anna (2003) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehitysehdotuksiin. 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.
- Nikumaa, Henna (2013). Pääseekö muistisairas ihminen oikeuksiinsa?Edunvalvonnan haasteet ja kehittämisen tarpeet <http://www.muistiasiantuntijat.fi/memo.php?udpview=read&src=db25114&sid=34&issue=2013-03&lang=fi>
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press, 19–74.
- Pulkkinen, Katri http://www.socca.fi/file/1657/Asiakkaiden_kokemuksia_lastensuojelusta_Katri_Pulkkinen_2011.pdf
- Pyykönen, Riikka (2012) Dokumentit töissä - Osallistava dokumentointi (http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf)
- Sosiaalihuoltolaki (2014/ 1301) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Suomen perustuslaki (1999/731). <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- STM (2013). Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1
- Valokivi, Heli (2008). Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampereen yliopistopaino Juvenes Oy.

