

**Vertaileva tutkimus erimuotoisista
verkostotapaamisten pohjalta tehdyistä kirjauksista**

Sari-Anna Loukas
Tutkimusraportti
Käytäntötutkimus
Helsingin yliopisto
14.1.2019



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos/Institution– Department Sosiaalityön laitos	
Tekijä/Författare – Author Sari-Anna Loukas			
Työn nimi / Arbetets titel – Title Vertaileva tutkimus erimuotoisista verkostotapaamisten pohjalta tehdyistä kirjauksista			
Oppiaine /Läroämne – Subject Sosiaalityö			
Työn laji/Arbetets art – Level Käytäntötutkimus		Aika/Datum – Month and year Tammikuu 2019	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages 32
Tiivistelmä/Referat – Abstract			
<p>Tutkimus keskittyy vertailemaan erimuotoisia verkostotapaamisista laadittuja asiakasasiakirjoja. Keskeisenä näkökulmana on vastata kysymykseen, miten verkostopalaverien asiakaskirjaukset eroavat vapaamuotoisesti kirjattuina ja lomakkeille rakenteisesti koottuina. Alakysymyksiä tutkimuksessa on kolme: Miten verkostopalaverista ja monialaisen yhteistyön eri asiantuntijoiden työnjaosta syntyvä tieto eroaa vapaamuotoisissa ja rakenteisissa kirjauksissa? Muuttuuko asiakkaan tilanteesta rakentuva kuva? Miten erilainen kirjaamisen tapa vaikuttaa asiakirjaan tekstinä?</p> <p>Espeen kaupungissa on kehitetty ja vuoden 2018 alusta käyttöön otettu Verkostotapaamisen koonti -lomake. Tämä koontilomake edustaa yhdessä THL:n sähköisen asiakassuunnitelmapohjan kanssa aineistossa rakenteista kirjaamista. Asiakaskertomukseen vapaamuotoisesti laaditut asiakaskirjaukset edustavat vapaamuotoista, rakenteistamaton kirjaamisen tapaa. Sosiaalityön asiakasasiakirjat ja rakenteiseen kirjaamiseen siirtyminen ovat tällä hetkellä laajemminkin esillä yhteiskunnassa.</p> <p>Alkuperäinen aineisto koostui 32 asiakasasiakirjasta: 11 vapaamuotoisesta asiakaskirjauksesta, 11 sähköisesti täytetystä koontilomakkeesta, 5 asiakassuunnitelmasta ja 5 käsin täytetystä koontilomakkeesta, joista viimeiset jätettiin alustavan aineiston havainnoinnin jälkeen pois sisällönanalyysin aineistosta. Sisällönanalyysi tehtiin siten 27 asiakasasiakirjalle. Sisällönanalyysiä ovat ohjanneet sosiaalihuollon asiakirjoille asetetut säädökset sekä ohjeistukset mutta aineistosta on analyysin aikana nostettu tarpeen mukaan uusia näkökulmia tarkasteluun. Menetelmä lähenee siten teoriaohjautuvaa sisällönanalyysia.</p> <p>Tuloksena saatiin joitakin eroja eri kirjaamisen tapojen välille. Rakenteinen lomake vaikuttaa ohjaavan kirjaamisen näkökulmaa ja tiedon valintaa sekä painotusta. Toisaalta kirjaamiseen näyttäivät vaikuttavan myös yksittäisen työntekijän tiedon muodostamisen, ajatusten sanallistamisen ja kirjoittamisen tavat.</p> <p>Huolellisesti täytettynä koontilomake kuvaa hyvin silmäillenkin luettuna verkostoon osallistuneiden työnjakoa ja tehtäviä. Asiakassuunnitelmissa ja asiakaskirjauksissa verkoston toiminnan kuvaus lomittuu muuhun tietoon, jolloin se ei ilman erillistä lopputiivistystä ole nopeasti hahmotettavissa. Asiakassuunnitelma ja asiakaskirjaus antavat puolestaan kokonaisvaltaisemman ja yhtenäisemmän kuvauksen asiakkaan tilanteesta ja asiakastyöstä kuin verkoston työnjakoon keskittyvä koontilomake. Asiakassuunnitelmissa painottuu asiakastyö ja työntekijän näkökulma; vahvimmin asiakkaan oma ääni ja näkemys tilanteestaan kuuluvat asiakaskirjauksissa.</p> <p>Rakenteinen lomake vaikuttaa ohjaavan myös kirjaamisen tapaa ja tiedon rakentamista. Esimerkiksi asiakassuunnitelmassa edellytetyt tavoitteet ja asiakkaan vahvuudet ohjaavat kirjoittamaan tavoiteltavan muutoksen ja asiakastyön näkökulmasta. Koontilomakkeissa ja vapaamuotoisissa asiakaskirjauksissa työskentelyn tavoitetta oli muotoiltu toisista näkökulmista, esimerkiksi ongelmien kuvailun ja nimeämisen kautta.</p> <p>Tutkimuksessa esille nousi kaikkien kirjaamisen muotojen vaihteleva käyttö. Vaihtelua kirjaamisen tapojen sisällä oli runsaasti niin rakenteissa kuin kirjoittamisen käytänteissäkin. Kirjaamisessa esille nousi myös tiedon tulkinnanvaraisuuteen ja tiedon lähteen nimeämättömyyteen liittyviä ongelmia. Koontilomake vaikuttaa vähentävän lähteeseen kiinnittymättömän ja siten tulkinnanvaraisen tiedon kirjaamista. Toisaalta kokonaiskuvan rakentaminen asiakkaan elämäntilanteesta jää koontilomakkeeseen kirjattuna helposti lukijan tulkittavaksi.</p> <p>Syntyy kuva siitä, että kirjaamisen käytänteet ja lomakkeiden käyttö eivät ole työyhteisöissä aivan riittävän selkeästi ohjeistettuja. Yhteiselle keskustelulle kirjaamisen käytänteistä vaikuttaisi siten olevan tilausta. Erityisesti koontilomakkeiden käytössä oli varsin paljon vaihtelua työntekijöittäin ja yksiköittäin. Koontilomakkeen käytöstä olisi siten hyvä antaa työntekijöille selkeämpi ohjeistus. Lisäksi aineistoa tarkasteltaessa syntyy vaikutelma, että työntekijät ovat kaivanneet koontilomakkeeseen tilaa asiakkaan tilannetta tiivistävälle sekä palvelut ja tuen yhteen kokoavalle sarakkeelle. Koontilomake toimii muilta osin varsin hyvin, joten sen kehittämistä kannattaisi harkita siten, että myös näille seikoille varattaisiin oma tilansa.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords kirjaaminen, verkostotapaaminen, asiakasasiakirja, asiakaskirjaus, asiakassuunnitelma, verkostotapaamisen koonti -lomake			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Helsingin yliopisto			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen tavoite ja näkökulma	2
2.1 Tutkimuksen taustaa.....	2
2.2 Tutkimuksen tavoite, menetelmät ja tutkimuskysymykset	3
2.3 Tutkimus käytäntötutkimuksena	5
3 Aineiston kuvaus, havainnointi ja rajaukset	6
3.1 Aineiston luonne.....	6
3.2 Aineiston yleinen havainnoiva tarkastelu.....	6
3.3 Käsien kirjoitettujen koontilomakkeiden ulosrajaus	9
3.4 Aineiston analyysille asettamat rajoitukset	10
4. Kirjaamisen tapojen vertailua sisällönanalyysin keinoin.....	11
4.1 Asiakkaan ja asiakkaan tilanteen kuvaukset	12
4.2 Palveluiden ja tuen kuvaukset	14
4.3 Tapaamisen sisällön ja kulun kuvaukset	16
4.4 Verkoston toiminnan kuvaukset.....	18
4.5 Kirjauksissa esille nousseita ongelmakohtia	20
4.6 Yhteenvetoa sisällönanalyysin tuloksista.....	21
5 Johtopäätökset.....	23
Lähteet.....	26
Liite 1: Verkostotapaamisen koonti -lomake	27
Liite 2: Asiakassuunnitelmapohja.....	28
Liite 3: Sisällönanalyysin kategoriat ja luokat.....	30

1 Johdanto

Asiakastyön kirjaaminen ja sosiaalityön asiakirjat ovat tutkimuksen aiheena erityisen ajankohtaiset nyt, kun sosiaalihuollon kentällä tapahtuu monenlaisia muutoksia ja valtakunnallisena tavoitteena on liittää sosiaalihuollon asiakastiedot Kanta-arkistoon (SosKanta). Samalla koko maassa tavoitellaan yhteneviä asiakaskirjauksia. Eräänä keinona tämän saavuttamiseksi kehitetään valtakunnallisia käytänteitä ja rakenteisen kirjaamisen muotoja asiakastietojen hallintaan. (THL 2015; THL 2017.) Asiakirjoilla on kuitenkin suuri merkitys myös käytännön työssä. Sosiaalityön asiakastyössä kirjoitettuja asiakirjoja käytetään asiakkaisiin liittyvässä päätöksenteossa, joten niiden laatimisessa korostuvat laatu ja huolellisuus (Kääriäinen 2016: 193). Lisäksi hyvin dokumentoitu työprosessi mahdollistaa asiakkaan tilanteen ja työprosessin arvioinnin sekä siihen palaamisen myöhemmissä ajankohdissa (Kääriäinen 2005: 168).

Kymmenviikkoisen työharjoittelun aikana lastensuojelun alkuarvioinnissa laadin asiakasta koskevia asiakirjoja sekä vapaamuotoisesti asiakaskertomukseen että rakenteelliseen, jäseneltyyn lomakkeeseen lastensuojelun tarpeen selvityksessä. Tuolloin kiinnitin huomiota asiakaskirjauksen sisällössä, rakenteessa ja ilmaisutavoissa tapahtuvaan kirjaamistavan mukaiseen vaihteluun. Tästä henkilökohtaisesta kokemuksestani sekä taustastani suomen kielen opettajana kumpuaa kiinnostukseni asiakaskirjauksiin sekä niiden kirjoittamisen tavan vaikutukseen asiakkaan tilanteesta ja asiakasprosessista syntyvään kokonaiskuvaan.

Koen asiakaskirjaukset tärkeäksi ja erottamattomaksi osaksi sekä sosiaalityön asiakkuutta että asiakastyötä. Kääriäinen toteaa, että asiakirjojen kirjoittamisen käytännöt muokkaavat käsityksiä asiakkaiden elämäntilanteesta ja siten asiakirjoilla on vaikuttavia seuraamuksia, mikä työntekijän tulee tiedostaa kirjausta laatiessaan (Kääriäinen 2007: 258). Kirjoittaessaan asiakirjaa työntekijä tekee instituutiolle näkyväksi asiakkaan sanojen, kuvauksien ja suunnitelmien kautta (Kääriäinen 2005: 161). Työntekijän kirjauksia laatiessaan tekemät valinnat voivat siten vaikuttaa asiakkaan elämään ja asiakkaan kanssa työskentelyyn vielä vuosienkin jälkeen.

Espoon kaupungissa on kehitetty Verkostotapaamisen koonti -lomake, jota käyttäen työntekijöitä on vuoden 2018 alusta ohjattu kirjaamaan tiedot asiakasprosessiin sisältyvistä verkostotapaamisista. Samaa aikaan verkostotapaamisista on kirjattu kuitenkin myös vapaamuotoisesti asiakaskirjauksiin sekä rakenteisesti asiakassuunnitelmiin. Tutkimuksessani vertailen näitä eri tavoilla laadittuja kirjauksia. Tavoitteenani on tehdä havaintoja siitä, miten tiedon painosuhteet ja esitystapa vaihtelevat vapaamuotoisissa kirjauksissa ja rakenteisille lomakkeille kirjattuina.

Luvussa 2 tarkastelen asiakaskirjauksia sosiaalityön osana ja avaan tutkimukseni lähtökohtia. Luvussa 3 esittelen aineiston ja siitä alustavan tarkastelun aikana tekemäni määrälliset ja laadulliset havainnot. Samalla perustelen alkuperäiseen aineistoon tekemääni rajausta luvussa 3.3. Luvussa 4 esittelen sisällönanalyysin keskeisiä havaintoja ja tuloksia. Luku 5 on varattu johtopäätöksille.

2 Tutkimuksen tavoite ja näkökulma

2.1 Tutkimuksen taustaa

Sosiaalihuollon asiakastyössä tehtävästä kirjaamisesta säädetään muun muassa Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sekä Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Asiakaskirjausten tulee sisältää sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Monialaisesta yhteistyöstä ohjeistetaan kirjaamaan asiakassuunnitelmaan, muistioon tai muuhun vastaavaan asiakirjaan. Lisäksi asiakasasiakirjat tulee laatia siten, että turvataan asiakirjoihin sisältyvien tietojen eheys ja käytettävyys esimerkiksi asiakasprosessissa ja toiminnan suunnittelussa sekä arvioinnissa. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: 4§, 8§, 20§.)

Asiakirjan ja toimijoiden perustietojen sekä tiedonjakamisen ja saamisen lisäksi Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 17§ ohjeistaa kirjaamaan asiakaskertomukseen asiakkaan saaman tuen ja palvelun tiedot, kuvauksen asiakkaan tilanteesta sekä kaikki asiakkuuteen liittyvät tapahtumat ja niihin osallistuneet henkilöt. Asiakassuunnitelmasta puolestaan ohjeistetaan sekä Sosiaalihuoltolaissa 39§ että Laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 16§. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata sekä asiakkaan että ammattilaisen arvio tuen tarpeesta sekä tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä. Lisäksi kirjata tulee suunnitelma asiakkaan ja omatyöntekijän tapaamisista sekä asiakastyötä koskien muun muassa se, millaisia tavoitteita työskentelyllä on, mitä keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi käytetään sekä millaisia ovat asiakkaan vahvuudet. Moniammatillisesta toiminnasta kirjataan asiakkaan tarvitsemat muiden alojen tarjoamat palvelut, työnjako ja vastuualueet.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla rakenteisen kirjaamisen todetaan palvelevan erityisesti tiedon koneellista käsittelyä sekä tiedon vaihtamista järjestelmien ja organisaatioiden välillä. Asiakasta koskevaa tietoa tuotetaan useissa asiakastyön vaiheissa ja moniin tarkoituksiin. (THL 2018.) Tavoite yhtenäiseen asiakaskirjaamiseen ja rakenteisen kirjaamisen lisäämiseen erityisesti sosiaalipalveluissa on myös osa valmisteltavaa sosiaali- ja terveystieteiden kansallista uudistusta, ja sen nähdään tukevan palveluiden integraation lisäksi vaikuttavuuden arviointia ja palveluiden

kehittämistä (Sitra 2017: 9, 11). Paineen rakenteiseen kirjaamiseen siirtymiseen voidaan siten ajatella tulevan laajalti yhteiskunnallisesta muutoksesta ja digitalisaation asettamista vaatimuksista. Kääriäinen (2016: 194) kuitenkin muistuttaa, että tiedonhallinnan näkökulman korostuessa ei pidä unohtaa sitä, että asiakirjatyön tulee palvella ennen kaikkea käytännön sosiaalityötä.

Rakenteisessa kirjaamisessa asiakastyötä varten mallinnetaan eri asiakasryhmiä ja asiakastapaamisia sekä erilaisia asiakastyön tarpeita varten yhdenmukaisia asiakirjoja. Eräs rakenteistamisen tapa on asiakastiedon jakaminen erilaisten otsakkeiden alle ja niille varattuihin erillisiin kohtiin lomakkeessa. Tällaisen kirjaamisen eduksi mainitaan muun muassa hyvän ja kattavan tiedon tuottaminen, tietojen helpompi haettavuus asiakastiedoista muita asiakirjoja laadittaessa sekä suunnitelmallisempi asiakastyö. (THL 2018.) Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden asiakassuunnitelmalomake (liite 2) sekä Espoon kaupungissa kehitetty verkostotapaamisen koonti -lomake (liite 1) jäsentyvät molemmat aiheen mukaisten otsakkeiden varassa ja ovat siten esimerkkejä rakenteisesta kirjaamisesta. Asiakastyötä on totuttu paljolti kirjaamaan myös vapaamuotoisesti asiakaskertomukseen.

Kääriäinen toteaa, että asiakastyön kirjaaminen ei ole pelkkää tietojen siirtämistä tietojärjestelmään vaan aktiivista valintojen tekemistä. Siksi kirjaaminen edellyttää laajempaa ymmärrystä asiakirjojen käytöstä ja merkityksestä osana asiakasprosessia. Kirjoittajalla on esimerkiksi mahdollisuus valita, kuinka aktiivisen toimijan roolin asiakaskirjauksessa antaa paitsi asiakkaalle myös itselleen ja muille ammattilaisille. (Kääriäinen 2016: 185, 191.) Uuden työntekijän aloittaessa työtään ja usein myös kiireisessä käytännön työssä kirjaukset ovat olennaisin asiakasta koskevan tiedon ja asiakastyön muistin väline. Kääriäinen näkee, että hyvä asiakaskirjaus on kirjoitettu ihmiselle instituution sijaan ja siinä toteutuu moniäänisyys siten, että myös työntekijän tulkinnat ja niiden perustelut ovat avoimesti esillä (Kääriäinen 2003: 180).

Koen tiedon tuottamisen näkökulmasta vapaamuotoisten asiakaskirjausten ja rakenteellisen lomakkeen tuottamien asiakirjojen sisältöjen ja kokonaiskuvan tarkastelun mielenkiintoiseksi. Tutkimuksessani pyrin tekemään havaintoja vertailemalla ja analysoimalla eri tavoin laadittujen asiakasasiakirjojen sisältöjä.

2.2 Tutkimuksen tavoite, menetelmät ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa keskityn asiakirjojen aineistolähtöiseen tarkasteluun ja vertailuun. Tutkimuksen keskeisen näkökulman voi tiivistää kysymykseksi: *miten verkstopalaverien asiakaskirjaukset eroavat vapaamuotoisesti kirjattuina ja lomakkeille rakenteisesti koottuina?* Tutkimuskysymys tarkentuu

kuitenkin kolmeen alakysymykseen: *Miten verkostopalaverista ja monialaisen yhteistyön eri asiantuntijoiden työnjaosta syntyvä tieto eroaa vapaamuotoisissa asiakaskirjauksissa ja rakenteellisessa lomakkeessa? Muuttuuko asiakkaan tilanteesta rakentuva kuva? Miten erilainen kirjaamisen tapa vaikuttaa asiakirjaan tekstinä?*

Vaikka tutkimukseni työote on pääosin laadullinen, koen tärkeäksi tarjota lukijalle aineistosta tietoa osin myös lukuina. Siksi tutkimuksessa on myös määrällisen havainnoinnin tuloksia. Myös Tuomen ja Saravirran mukaan laadullinen ja määrällinen tutkimusote tulisi vastakkainasettelun sijaan nähdä toisiaan täydentävinä, kuitenkin niin, että niiden osuus tutkimusaineiston analyysissä pidetään erillään. Tuloksia, tulkintoja ja johtopäätöksiä tarkasteltaessa erillään tehdyt havainnot asetetaan keskusteluun. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 78, 80.)

Koska lähestyn aineistoa niissä kuvatun verkostotapaamisen ja osin lomakkeiden rakenteen tarjoamista näkökulmista, tutkimuksesta ei voida puhua varsinaisena teema-analyysina, vaikka sisältöä asiakirjoja analysoitaessa luokitellaankin erilaisten näkökulmien mukaan. Sisällönanalyysissä etukäteen ennustettavissa olevat näkökulmat ja luokitukset voivat ohjata analyysia, kun taas teema-analyysissä pyritään lähestymään aineistoa avoimesti ilman ennakko-odotuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018: 142). Tutkimukseni lähenee luonteeltaan teoriaohjautuvan sisällönanalyysin näkökulmia, jossa tutkimusote lähtee liikkeelle aineistosta, mutta siten, että aiempi tieto ilmiöstä ja tutkittavasta kohteesta ohjaa ja auttaa analyysia. Tuota aiempaa tietoa ei tällaisessa tutkimuksessa kuitenkaan testata vaan sen koetaan pikemminkin toimivan lähtökohtana ja mahdollistavan uusien asioiden esille nousemisen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 107, 109-110.)

Aineiston analyysin olennaisia teemoja on hahmoteltu asiakasasiakirjoja säätelevien lakien (ks. luku 2.1) sekä Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa – Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen -raportin keskeisten painotusten avulla. Raportin ohjeista voidaan nostaa asiakaskirjausten keskeisinä sisältöinä esille esimerkiksi tapaamisen tarkoitus, toimijoiden ja asian nimeäminen, asiakastapaamisessa keskustellut aiheet ja sovitut asiat tai tehdyt päätökset sekä asiakkaan osallisuus. (Laaksonen ym. 2011: 38–40.) Tällaisten sisällöllisten aineiden voi olettaa esiintyvän kaikkien tarkastelemieni kirjaamistapojen tuottamissa asiakirjoissa. Tarkemmin sisällönanalyysin näkökulmia ja kategorioita avaan luvussa 4.

Koontilomakkeen kehittämisen tavoitteena on ollut jäsentää työnjakoa, jäntevöittää verkostotyöskentelyä ja tuottaa yhdenmukaisia asiakirjoja muistin tueksi. Siten koontilomakkeissa ohjataan kirjaamista työnjakoa näkökulmana painottavaan suuntaan. Koontilomakkeen tulee asiakastapaamisen ai-noana asiakirjana samalla luonnollisesti sisältää asiakkaan tilannetta ja monialaista yhteistyötä

koskevat olennaiset tiedot. Kaikilla käsittelemilläni asiakirjatyypeillä on merkitystä myös työskenteilyn muistina. Aineistoa tarkastellessani olenkin ollut lähtökohtaisesti samassa tilanteessa kuin uudessa työtehtävässä aloittava työntekijä, jonka olennaisin tietolähde asiakastyöhön yksittäisen asiakkaan tilanteessa ovat aiemmin laaditut asiakasasiakirjat.

2.3 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Teoksessa Käytäntötutkimuksen taito kuvataan käytäntötutkimukselle tyypillisenä piirteenä mm. tutkimushankkeilla saadun tiedon palautuminen siihen työyhteisöön tai organisaatioon, josta tutkimuksen tarve ja aineistot ovat syntyneet (Satka ym. 2016: 11). Tutkimukseni edustaa käytäntötutkimusta siten, että aloite sen toteuttamiseen aineistoineen ja siinä saatavan tiedon tarve ovat nousseet arkisesta sosiaalityöstä ja työyhteisöstä. Kääriäinen (2007: 248) toteaa, että sosiaalityö poikkeaa muusta viranomaistyöstä siinä, että teksti ei sosiaalityössä ole varsinainen työn tulos vaan pikemminkin tekstejä tuotetaan käytännön työn tueksi. Asiakaskirjaukset kuuluvat kuitenkin osaksi kaikkien sosiaalihuollossa toimivien työnkuvaa ja ovat siten osa työn arkisia käytänteitä.

Toisaalta käytäntötutkimukselle ominainen yhteistoiminta tutkijan ja työyhteisön välillä toteutuu lähinnä siten, että aineiston rajaamisesta ja tutkimuksen näkökulmista on alusta asti käyty keskustelua Espoon kaupunkia hankkeessa edustavan yhteyshenkilön kanssa. Käytäntötutkimuksessa olennaiseksi tavoitteeksi ajatellaan myös tiedon tuottaminen osaamisen lisäämiseksi ja ilmiön hallinnaksi. Asiakirjauksia vertailtaessa on pyrkimys tuottaa lisää tietoa erilaisten kirjaamisen tapojen vaikutuksesta ja siten tukea työntekijän toimintaa käytännön työtilanteissa. Käytäntötutkimus voi tuottaa myös mahdollisuuden työtapojen tai palveluiden kehittämiseen. (Satka ym. 2016: 14–15, 22, 26.)

Tutkimuskysymyksestä, aineiston otannasta ja rajaamisesta sekä tutkimuksen tavoitteista on käyty keskustelua Espoon kaupunkia tutkimuksessa edustavan yhteyshenkilön kanssa. Tutkimuksen tarkoituksena on hyödyttää arjen työtä ja tuottaa tietoa asiakaskirjauksista osana asiakasprosessia. Koska tutkimus tehdään analysoimalla aineistoja, tutkimusprosessi itsessään on kuitenkin melko työntekijöistä erillinen kokonaisuus. Espoon kaupungille rakennetaan tutkimuksen ja tutkimusraportin pohjalta diaesitys työn mahdollista jatkokäsittelyä varten.

3 Aineiston kuvaus, havainnointi ja rajaukset

3.1 Aineiston luonne

Olen saanut aineiston Espoon kaupungin sosiaalitoimen edustajalta, joka on kerännyt aineiston perhesosiaalityössä, aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttajapalveluissa kirjatusta verkostotapaamisen erimuotoisista kirjauksista. Aineisto toimitettiin minulle siten, että se sisälsi 11 vapaamuotoista asiakaskirjausta ja viisi asiakassuunnitelmaa sekä 16 verkostotapaamisen koonti -lomakkeelle täytettyä kirjausta syyskuusta 2018 taaksepäin. Alustavan havainnoinnin aikana päädyin lisäksi karsimaan tarkemmasta analyysistä viisi käsin täytettyä verkostotapaamisen koonti -lomaketta, joita olen tarkemmin kuvannut luvussa 3.3. En kuitenkaan ole muuttanut aikaan perustuvaa numerointia koontilomakkeissa, joten aineisto-otteissa näkyvät minulle toimitetun aineiston koontilomakkeiden aikajärjestykseen perustuva numerointi.

Verkostopalaverien koonti -lomake on ollut Espoon kaupungissa käytössä vuoden 2018 alusta, mutta vasta osa työntekijöistä on ottanut lomakkeen aktiiviseksi osaksi asiakastyöstä tehtyä kirjaamista. Se on kehitetty jäsentämään monialaisesta yhteistyöstä ja asiakasta koskevasta verkostopalaverista rakentuvaa tietoa sekä jäntevöittämään itse verkostotapaamisia. Yhteyshenkilöltä saamani tiedon mukaan lomaketta on pyritty tuomaan käyttöön mm. tiimipalaverien kautta.

Käytän jatkossa vapaamuotoisesti asiakassuunnitelmaan tietokoneella tehdyistä kirjauksista lyhyemmin käsitettä asiakaskirjaus, jossa näen sanan kirjaus korostavan kirjaamisen ulkoista ohjaamattomuutta. Asiakassuunnitelma-lomakkeesta käytän käsitettä asiakassuunnitelma ja verkostotapaamisen koonti -lomakkeista lyhyemmin käsitettä koontilomake. Verkostopalaverin pohjalta laadittuja kaikkia tekstejä yhteisesti kutsun kirjauksiksi ja asiakirjoiksi.

3.2 Aineiston yleinen havainnoiva tarkastelu

Tarkasteluun saamani alkuperäinen aineisto paljastui alustavassa analyysissä ja kvantitatiivisen havainnoinnin perusteella melko hajanaiseksi. Lyhin kirjaus oli 36 sanaa, pisin peräti 887 sanan mittainen. Aineiston eri kirjaamistapojen sisällä voi myös havaita selkeää vaihtelua. Koontilomakkeissa pituuden vaihtelua oli runsaasti, samoin asiakaskirjauksissa. Pituudeltaan keskenään yhtenäisimpiä olivat asiakassuunnitelmiin tehdyt kirjaukset. Erityisen niukoiksi kirjauksiksi osoittautuivat käsin täytetyt koontilomakkeet. Kokonaisuutena tarkastellen asiakassuunnitelmat ja vapaamuotoiset

asiakaskirjaukset osoittautuivat sanamäärältään koontilomakkeita melko huomattavasti pidemmiksi. Alkuperäisen aineiston sanamäärät kirjaustavoittain näkyvät taulukosta 1.

Taulukko 1. Aineiston eri kirjaamistapojen laajuus sanamäärinä.

Kirjauksen laji	Määrä	Sanamäärä yhteensä	Lyhin kirjaus	Pisin kirjaus	Sanamäärä keskiarvo
Asiakaskirjaus	11	4078	215	511	371
Koontilomake (kaikki)	16	3313	36	887	207
Koontilomake (kone)	11	2909	44	887	264
Koontilomake (käsin)	5	404	36	139	81
Asiakassuunnitelma	5	2001	304	491	400
Verkostokirjaukset yht.	32	9392	36	887	294
Analyysiaineisto yht.	27	8988	44	887	333

Sisällönanalyysistä sekä tekstikokonaisuuden tekstianalyttisestä havainnoinnista päädyin lopulta aineiston yhtenäistämiseksi ja erinäisistä muista syistä johtuen jättämään pois käsin täytetyt koontilomakkeet. Jäljelle jäävästä aineistosta käytän jatkossa nimitystä aineisto. Tämä tarkemman analyysin kohteena oleva aineisto kattaa siten 11 asiakaskirjausta, 11 koontilomaketta (koneella täytetyt) ja 5 asiakassuunnitelmaa. Käsin täytettyjen koontilomakkeiden tarkempaa havainnointia ja perustelut analyysistä ulos rajaamiselle esitän tarkemmin luvussa 3.3. Jatkossa puhuessani koontilomakkeista, tarkoitan siten koneella täytettyjä koontilomakkeita.

Vapaamuotoisista asiakaskirjauksista seitsemän on perhesosiaalityön, 3 maahanmuuttajapalveluiden ja yksi aikuissosiaalityön kirjauksia. Näistä seitsemän on laatinut sosiaalityöntekijä ja neljä sosiaaliohjaaja. Koneella kirjoitetuista koontilomakkeista kymmenen on perhesosiaalityön ja yksi maahanmuuttajapalveluiden kirjauksia. Koontilomakkeista kahdeksan on sosiaalityöntekijöiden ja kolme sosiaaliohjaajien täyttämiä. Erityisesti koontilomakkeissa erottuu yhden sosiaalityöntekijän aktiivisuus, sillä hänen täyttämäänsä on koneella kirjatusta koontilomakkeista viisi. Asiakassuunnitelmista kolme on perhesosiaalityöstä ja kaksi aikuissosiaalityöstä. Yhden asiakassuunnitelman on kirjannut sosiaaliohjaaja; muut ovat sosiaalityöntekijöiden kirjauksia. Kaikkiaan aineiston 27 verkostopalaverista tehdystä kirjauksesta 20 on perhesosiaalityöstä, neljä maahanmuuttajapalveluista ja kolme aikuissosiaalityöstä.

Verkoston koko vaikuttaa luonnollisesti kirjattavan asian ja näkökulmien määrään. Koontilomakkeille kirjatuihin verkostopalaveriissa osallistujia on ollut keskimäärin kuusi, kun asiakaskirjauksiin ja asiakassuunnitelmiin kirjatuihin verkostoissa keskimäärin paikalla on ollut neljästä viiteen

henkilöä. Koko aineistossa osallistujien määrä vaihtelee kolmesta osallistujasta kahdeksaan. Mitä useampia osallistujia verkostossa on ollut, sitä suurempi suhteessa on ollut myös eri alojen ammattilaisten osuus verkostokokoonpanosta. Poikkeuksena tästä esille nousee kaksi asiakaskirjausta, joissa tukiperheasioissa kokoontuneen verkoston viidestä ja kuudesta osallistujasta kolme tai neljä ovat olleet yksityishenkilöitä: vanhempia ja tukiperheen vanhempia. Olen siis analyysissä katsonut ei-ammattilliset tukihenkilöt yksityishenkilöiksi.

Verkostoissa yksityishenkilöiden ja sosiaalityöntekijöiden sekä -ohjaajien lisäksi on ollut läsnä ammattilaisia terveydenhuollosta, kouluterveydenhuollosta ja neuvoloista, päiväkodeista ja kouluista, muista viranomaistahoista (KELA ja TE-keskus) sekä yritysten ja järjestöjen edustajia. Molemmat muita viranomaistahoja sisältäneet verkostopalaverit on kirjattu vapaamuotoisin asiakaskirjauksin. Tarkemmat luvut verkostojen osallistujatahoista kirjaamisen tavan mukaan näkyvät taulukosta 2.

Taulukko 2. Osallistuneiden henkilöiden määrä toimintakentittäin eri kirjaamistavoissa.

Osallistujataho	Asiakas- kirjaukset (11 kpl)	Koonti- lomakkeet (11 kpl)	Asiakas- suunnitelmat (5 kpl)
Asiakas, muut yksityishenkilöt	19	20	8
Terveydenhuolto	0	16	1
Kouluterveydenhuolto, neuvolat	4	2	0
Kasvatus- ja opetushenkilöstö	5	7	1
Sosiaalitoimi	12	21	11
Muu viranomaistaho	2	0	0
Yrityksen tai järjestön edustaja	4	0	2
Osallistujien määrän keskiarvo	4,2	6,0	4,6

Osallistujatahojen perusteella voidaan tehdä joitakin havaintoja asiakirjan tyyppin ja osallistujatahojen välisestä yhteydestä. Koontilomakkeiden kuvaamissa verkostoissa korostuu terveydenhuollon toimijoiden vahva edustus. Lisäksi sosiaalitoimen edustajien mainittu määrä kirjausta kohti on koontilomakkeissa ja asiakassuunnitelmissa suhteessa asiakaskirjauksiin kaksinkertainen. Verkostolomakkeissa käsiteltiin muista aineistoista poiketen huomattavasti enemmän asiakastilanteita, joissa asiakkaalla on hoitokontakti tai useampikin sellainen terveydenhuollossa. Tällöin myös sosiaalitoimesta paikalla oli usein edustajia niin perhesosiaalityöstä kuin terveydenhuollonkin puolelta.

Asiakassuunnitelmien asiakastilanteita voisi yleisesti kuvata asiakasta, perhettä tai lasta tukeväksi perhetyöksi. Niissä asiakassuunnitelmissa, joissa läsnä on ollut useampi osallistuja sosiaalitoimesta, he olivat yhtä asiakassuunnitelmaa lukuun ottamatta sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä/jöitä.

Asiakassuunnitelmien kuvaamat kokoontumiset ovatkin lähtökohtaisesti olleet asiakkaan ja sosiaalitoimen välisiä asiakkuuden suunnitteluun ja arviointiin perustuvia tilanteita, joissa asiakkaan ja sosiaalitoimen edustajien lisäksi paikalla on ollut lähinnä yksi asiakkaan hoitotahon, asumispalveluiden tai opetustoimen edustaja. Vapamuotoisten asiakaskirjausten kuvaamisessa verkostoissa on sosiaalitoimea edustanut pääsääntöisesti yksi henkilö: sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Yhdessä näistä verkostoista paikalla on sosiaalityöntekijän lisäksi ollut intensiivisen perhetyön perhetyöntekijä. Yrityksiltä ostettava perhetyö ja järjestöjen palvelut näkyvät osin asiakaskirjausten ja asiakassuunnitelmien verkostojen osallistujissa.

Verkostoissa painottuu siis varsin eri tavoin eri osallistujatahojen määrä ja kokoonpano. Runsaimmin eri toimintakenttien edustajia löytyi koontilomakkeille kirjatusta verkostopalaverista, joissa osassa läsnä oli useita sekä terveydenhuollon, opetustoimen että sosiaalitoimen edustajia. Luonnollisesti osallistujien määrä ja etäisyydet toimintakentässä vaikuttavat myös kirjaamisen tarkkuuteen ja laajuuteen. Voitaneen ajatella, että verkostopalaverin kirjauksessa luodaan myös yhteistä ymmärrystä eri alojen yhteisen toiminnan alasta silloin, kun yhteisen asiakkaan tilanteessa edellytetään vahvasti monien eri ammattilaisten tukea.

3.3 Käsin kirjoitettujen koontilomakkeiden ulosrajaus

Päädyn jättämään käsin täytetyt verkostolomakkeet pois havainnoinnin jälkeisestä jatkoanalyysistä. Tähän on monia syitä, ei yksinään se, että käsin täytetyt koontilomakkeet olivat mitaltaan aineiston niukimpia (kts. luvun 3.2 taulukko 1). Myös koneella täytetyistä koontilomakkeista kolme jäi sanamäärältään pisimmän käsin täytetyn 139 sanan alle. Sanamäärää ongelmallisemmaksi koen kuitenkin sähköisen koontilomakkeen (liite 1) luonteen sopimattomuuden käsin täytettäväksi. Sähköisessä lomakkeessa tekstikentät ovat siten aktiivisia, että koneella kirjoitettaessa varattu tila laajenee kirjoitettavan tekstin lisääntyessä. Käsin täytettynä yhtä lomaketta (lyhintä) lukuun ottamatta monessa kohdassa kirjaamiseen lomakkeella varattu tila oli siten loppunut kesken.

Koska tilaa oli koontilomakkeessa käsin kirjaamiseen niukasti, asiayhteyksien hahmottaminen kävi osin hyvin vaikeaksi sellaiselle, joka ei itse ole ollut paikalla. Esimerkiksi aihekenttiin ja osallistujan toimintaa kuvaaviin kenttiin kirjoitettuja asioita oli jatkettu kenttien rajojen yli sekä marginaaleihin, mikä teki monissa kohdin vaikeaksi tai jopa mahdottomaksi yhdistää osaa kirjauksesta yksilöityyn aiheeseen tai osallistujaan. Oman hankaluutensa käsin täytetyissä lomakkeissa hahmottamiseen tuo myös käsiala. Yksi lomakkeista oli täytetty yhteistyönä siten, että jokainen oli kirjannut oman

osuutensa itse. Tämän ja toisen lomakkeen kohdalla oli sanoja, joista en opettajan työssäni erilaisia käsialoja lukemaan tottuneenakaan yksinkertaisesti saanut selvää – arvata kyllä saatoin.

Käsin kirjoitetuissa lomakkeissa oli osin myös jätetty täyttämättä tietoja läsnäolijoista nimeä tarkemmin. Koska saamastani aineistosta oli valmiiksi korvattu asiakkaan nimi tekstillä asiakas ja ammattilaisten kohdalla poistettu sukunimet, oli vaikea erottaa osallistujia, osin myös yksityishenkilöitä ja ammattilaisia, toisistaan. Pohdin myös käsin täytettyjen lomakkeiden kohdalla sitä, oliko samasta verkostotapaamisesta mahdollisesti tehty laajempi koneellinen kirjaus esimerkiksi asiakassuunnitelmaan. Aineiston anonymisoinnin vuoksi tätä on valitettavasti mahdotonta enää jälkikäteen selvittää. Samanlaista ongelmaa oli myös lyhimmässä koneella kirjoitetussa koontilomakkeessa. Koen, että yksinään verkostotapaamisen kirjauksena osa koontilomakkeista ei täyttänyt hyvän asiakasdokumentation vaatimuksia.

Koontilomakkeen tilan niukkuus käsin kirjattaessa vaikuttaa myös tarjonnan mahdollisuuden osallistujien roolin varsin ylimalkaiseen kuvaukseen. Esimerkki tällaisesta kirjauksesta on esimerkiksi pelkkä maininta opetus ilmeisesti koulua edustaneen osallistujan kohdalla. Itse opettajana koen tämän itsestäänselvyytensä ja olisin odottanut yksilöidympää kuvausta nuorelle opetuksen kautta tapahtuvan tuen laadusta. Sen lisäksi, että kirjaaminen käsin oli lomakkeissa osin ylimalkaista tai epäselvästi luettavaa, puuttui viidestä lomakkeesta kahdessa maininta asiakkaan läsnäolosta tai henkilöistä ei voinut ulkopuolinen selvittää, kuka läsnäolijoista mahdollisesti oli asiakas, asiakaslapsi tai hänen vanhempansa. Kaikkien edellä mainittujen syiden vuoksi olen päättänyt rajaamaan sähköiseksi tarkoitettut mutta käsin täytetyt verkostotapaamisen koonti -lomakkeet varsinaisen aineiston analyysin ulkopuolelle.

3.4 Aineiston analyysille asettamat rajoitukset

Edellä tässä luvussa kuvattu aineiston hajanaisuus aiheuttaa tutkimuksessa tavoitettavaan tietoon rajoituksia. Asiakirjoja yhdistävät kuitenkin aiheena monialainen yhteistyö ja verkostopalaveri, jota koskevaa tietoa asiakirjoissa käsitellään. Lisäksi kaikki aineiston asiakirjatyypit ovat samalla kuvauksia asiakastyöstä ja asiakkaan tilanteesta. Koska tutkimuksessa ei tavoitella vastausta kysymykseen siitä, mistä verkostopalavereissa tarkalleen ottaen on keskusteltu, vaan pyritään tarkastelemaan sisältöä yleisemmällä, esillä olleiden näkökulmien tasolla sekä työnjaon kuvautumisena, näen, ettei aineiston sisäinen vaihtelu tee tutkimuskysymyksen mukaisten havaintojen tekemistä mahdottomaksi.

On kuitenkin huomioitava, että aineisto on monin tavoin hajanainen ja samalla suppea. Siksi tutkimuksessa voidaan tehdä johtopäätöksiä asiakirjojen eroista ja yhtäläisyyksistä vain aineistosta nousevien havaintojen pohjalta. Siten tutkimus jää luonteeltaan vielä pitkälti kuvailevalle tasolle. En kuitenkaan koe, etteikö aineiston havainnoinnilla, analyysillä ja kuvailulla voitaisi tuottaa sellaista tietoa, joka ainakin viitteellisesti luonnehtii erilaisten kirjaamisen tapojen vaikutusta verkostopalaverista ja asiakkaan tilanteesta syntyvään kuvaan. Koen myös, että asiakaskirjausten ja koontilomakkeiden sama määrä aineistossa hivenen tasaa aineiston muuta hajanaisuutta.

4. Kirjaamisen tapojen vertailua sisällönanalyysin keinoin

Sähköiseen muotoon siirtämisen jälkeen aineisto on koodattu Atlas.ti-ohjelmalla. Sisällönanalyysin informaatioyksikkönä tutkimuksessa on ollut lausuma eli tiettyä asiaa koskeva ajatuskokonaisuus, joka on useimmiten ollut virke – muutamissa kohdin kahden virkkeen tai vain yhden lauseen mittainen ajatuskokonaisuus. Aineiston alkuperäislausumat on poimittu verkostotapaamisesta eri tietoja sisältäviin kategorioihin. Monet lausumat ovat sisältäneet useisiin eri kategorioihin kuuluvaa päällekkäistä tietoa. Kategoriat puolestaan yhdistyvät sisällöstä nouseviin näkökulmiin, joita verkostopalaverista tehdyissä kirjauksissa käsitellään (kategorioista lista liitteessä 3). Tuomi ja Sarajärvi kuvaavat tällaisen aineiston alkuperäisilmausten portaittaisen yleistämisen ja luokittelun keskittyvän erityisesti luokitteluyksiköihin, jotka heijastavat tutkittavan ilmiön ominaisuuksia ja piirteitä tai käsityksiä siitä. Luokittelun perustana voi olla myös erojen ja yhtäläisyyksien etsiminen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 114–115, 122–127.)

Aineiston koodaamisen alussa kolme keskeistä näkökulmaa ovat olleet asiakkaaseen ja asiakkuuteen liittyvät tiedot, verkostotapaamiseen ja sen kulkuun liittyvät tiedot sekä verkostoon itseensä ja sen toimijoiden työnjakoon liittyvät tiedot, joita on tarkasteltu tarkempien kategorioiden kautta. Koodaamisen aikana näkökulmien alle on aineistosta esille nousevan tarpeen mukaan lisätty uusia kategorioita. Koodauksessa käytettyjä kategorioita on analyysia varten yhdistelty siten, että yläluokat ovat asiakkuus, palvelut, tapaaminen, verkoston toiminta sekä kirjaamisen ongelmat, joista viimeinen nousi mukaan uutena yläluokkana aineiston koodaamisen aikana. Palvelut koin luonnolliseksi analyysia varten erottaa asiakkuudesta. Seuraavissa luvuissa puran havaintoja yläluokittain sekä havaintojen pohjalta tekemääni vertailua eri kirjaamisen tapojen välillä. Tietojen esiintymisen painosuhteiden vertailussa kunkin luokan maininnat olen suhteuttanut sataan koko kirjaamisen tavassa yhteensä käytettyyn sanaan. Näitä suhdelukuja esittelen myös taulukoituina.

4.1 Asiakkaan ja asiakkaan tilanteen kuvaukset

Kaikissa kirjaamisen tavoissa olennaista on asiakkaan elämäntilanteen ja asiakkaan lähtökohtien kuvaaminen. Asiakkaan ominaisuuksia oli kaikissa asiakaskirjausten tyypeissä sanamäärään suhteessa mainittu yhtä paljon. Sen sijaan asiakkaan elämäntilanteen kuvauksien laajuudessa oli selviä eroja eri kirjaamisen tapojen välillä. Asiakkaan taustaan ja tilanteeseen liittyviä mainintoja oli kirjausten sanamääriin suhteutettuna selvästi eniten vapaamuotoisissa asiakaskirjauksissa. Koontilomakkeisiin verrattuna mainintoja oli kolminkertaisesti ja ero myös asiakassuunnitelmiin oli huomattava (ks. taulukko 3). Kokonaisuutena vaikuttaa siis siltä, että vapaamuotoisesti kirjatessaan työntekijät antavat tekstissä enemmän tilaa asiakkaan tilanteen kuvaukselle kuin kirjatessaan rakenteisesti lomakkeille. Erityisesti koontilomakkeiden vähäinen asiakkaan elämäntilanteen kuvaaminen herättää huomiota. Koodilomakkeen pohjaa tarkastellessa näkee sen ohjaavan varsin lyhyeen asiakkaan taustan, tilanteen ja ominaisuuksien kuvaamiseen painotuksen ollessa sanamääriin suhteutettuna enemmänkin itse verkoston työskentelyssä.

Taulukko 3: Asiakkuuteen liittyvät maininnat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Asiakkaan ominaisuudet	0,64	0,69	0,65	0,66
Asiakkaan tausta ja tilanne	4,00	1,31	2,40	2,77
Maininnat asiakkuudesta yht.	4,56	1,99	3,00	3,38

Sekä asiakaskirjauksissa että asiakassuunnitelmissa erottuu kolme taustaan liittyvien tietojen ryhmää: nykyisen elämäntilanteen taustat, aiemman asiakastyön ja palveluiden kuvaukset sekä asiakkaan ongelmien taustalla vaikuttavat aiemmat elämänvaiheet. Koontilomakkeista puuttuvat pitkälti maininnat asiakkaan aiemmasta elämäntilanteesta. Vaikuttaa siltä, että koontilomakkeissa painopiste on selvemmin tapaamisen hetkessä ja asiakkaan senhetkisessä tilanteessa. Samalla asiakaskirjausten ja asiakassuunnitelmien rooli asiakasprosessin kuvauksen osana nousee esiin.

Koontilomakkeissa asiakkaan työskentelyä koskevassa tiedossa toimijoina korostuvat koulu ja terveydenhuolto. Erityisesti asiakkaan aiemmat tukitoimet sekä hoitokontaktit nousevat esille. Asiakassuunnitelmissa mainintoja on vain pari. Asiakaskirjauksissa aiempaa asiakkaan kanssa työskentelyä sen sijaan on kuvattu melko laajasti asiakkaan hakemien ja saamien tuen muotojen, asiakkaan terveydenhuollon hoitokontaktien ja sosiaalihuollon palveluiden näkökulmasta. Asiakkaan ongelmia selittävää taustaa on kaikissa kirjauksen tyypeissä hyvin samankaltaisesti.

Sen paremmin asiakkaan taustojen kuin tapaamisen ajankohdan tilanteenkaan kuvaamiselle ei koontilomakkeen pohjassa ole osoitettu tilaa. Siten asiakkaan tilannetta koskevaa tietoa ei ole lainkaan löydettävissä kolmesta koontilomakkeesta ja neljässä koontilomakkeessa elämäntilanteen kuvaukset jäävät virkkeen tai kahden mittaisiksi maininnoiksi. Toisaalta kolmessa koontilomakkeessa asiakkaan tilannetta on kuvattu laajasti. Koontilomakkeessa 4 mainintoja asiakkaan tilanteesta ja erityisesti koulunkäynnistä on laajasti (13 mainintaa). Koontilomakkeessa 8 asiakasperheen tilannetta kuvataan perheen sisäisen tilanteen ja vanhempien jaksamiseen vaikuttavien seikkojen näkökulmista. Koontilomakkeessa 12 maininnat koskevat lähinnä asiakkaan mielenterveysongelmien näkymistä arjessa.

Sekä asiakaskirjauksissa että asiakassuunnitelmissa jokaisessa asiakasasiakirjassa on kuvausta asiakkaan nykytilanteesta. Keskeisiä asiakkaan elämäntilanteen osa-alueita ovat perhe-elämä ja ihmissuhteet, koulutus- ja työtilanne, terveydentila, palvelut ja niihin sitoutuminen, läheisverkosto, kotiin ja asumiseen liittyvät tiedot, lapsen kasvattaminen ja talous. Näitä käsitellään asiakaskirjauksissa ja asiakassuunnitelmissa hyvin samankaltaisesti. Sen sijaan eroa syntyy asiakkaan tilanteen vertaamisessa aiempaan: asiakaskirjauksissa painotus on selkeästi asiakkaan omassa työskentelyssä; asiakassuunnitelmissa korostuvat kokonaisvaltaiset muutokset asiakkaan tilanteessa tai haasteissa.

Vanhemmat tekevät kovasti töitä tilanteen muuttamiseksi. (Asiakaskirjaus 1)

Asiakas on hakenut apua myös äidiltään ja veljeltään. (Asiakaskirjaus 2)

Asiakas hakeutunut lastenvalvojalle ja etsinyt apua tilanteeseen. (Asiakaskirjaus 4)

Paljon muutosta ei ole tapahtunut kuukauden takaisesta. (Asiakassuunnitelma 1)

Asiakkaan asiat ovat menneet paljon eteenpäin viime keväästä. (Asiakassuunnitelma 3)

Ero kirjaamisen tavassa luo osittain kuvaa siitä, että asiakaskirjauksissa näkökulma on asiakkaan toiminnassa, asiakassuunnitelmaan kirjattaessa painotus on enemmänkin asiakastyössä prosessina.

Asiakkaan ominaisuuksia nostetaan esiin kaikilla tavoilla kirjattuna sanamääriin suhteutettuna hyvin samassa suhteessa. Haasteiden ja vahvuuksien mainitsemisessa on kuitenkin suurta eroa. Koska asiakassuunnitelmalomakkeessa on erillinen kohta asiakkaan vahvuuksille, on melko luonnollista, että asiakkaan vahvuuksia on kirjattu paljon.

Asiakas sanoittaa tilannettaan taitavasti. (Asiakassuunnitelma 1)

Sitoutunut korvaushoittoon ja päihteettömyyteen. (Asiakassuunnitelma 2)

Asiakas on rohkeasti omat mielipiteensä esille tuova nuori. (Asiakassuunnitelma 5)

Perheen vahvuus on avoimuus ottaa apua vastaan. (Asiakassuunnitelma 4)

Tosin vahvuuksista viimeisen voi tulkita myös omien voimavarojen puutteen kuvauksena. Asiakkaan haasteita tuovista piirteistä – lapsen luonteenpiirteestä ja asiakkaan käytösmallista – asiakassuunnitelmissa mainintoja on vain kaksi.

Koontilomakkeissa korostuu haasteiden ja vahvuuksien kuvaamisen tasapainoisuus. Samasta asiakkaasta on pyritty tuomaan esille sekä elämäntilannetta ja muutosta tukevia että niissä haasteita aiheuttavia piirteitä. Asiakassuunnitelmissa sen sijaan painotus on vahvasti haasteissa: asiakkaan vahvuuksista on kirjattu neljä mainintaan, kun haasteita tuodaan esille 20 maininnassa. Puolet haasteista, kuten jaksamattomuus, lapsen käytös tai perhesuhteiden haaste, on kirjattu asiakkaan itsensä esille nostamiksi. Siten haasteiden suurta määrää selittänee osin jo aiemmin mainittu asiakkaan näkemyksiin ja kokemuksiin keskittyminen asiakaskirjauksissa muita kirjaamisen tapoja selvemmin.

Kaikissa kirjaamisen muodoissa asiakkaan haasteita ja vahvuuksia on osin myös kuvattu samassa yhteydessä.

Äidin jaksaminen on paljon parantunut, mutta edelleen voimavaroissa on puutetta. (Asiakaskirjaus 4)

Asiakas kertoo pystyvänsä hallitsemaan raha-asioitaan, mutta kaipaa silti opastusta. (Asiakaskirjaus 7)

Itseohjautuvuutta ei hirveästi ole, mutta kehitystä on tapahtunut muuten paljon. (Koontilomake 15)

Äiti pyrkii pitämään arjen säännöllisenä, mutta työtilanne on siihen haastava. (Asiakassuunnitelma 4)

Asiakas tunnistaa myös itse tarpeensa oppimisen haasteiden tutkimuksille. (Asiakassuunnitelma 5)

Tällaiset asiakkaan ja hänen tilanteensa vahvuuksien ja haasteiden samassa yhteydessä maininnat luovat kuvaa asiakkaan tilanteesta prosessina. Asiakkaan suhde tilanteeseen ei siten näy muuttumattomana, vaan asiakkaan ominaisuuksia kuvataan verkostotapaamisen hetken näkökulmasta.

Asiakkuuteen liittyvinä seikkoina on kaikissa kirjaamisen tavoissa mainittu myös asiakkuuteen liittyviä muita asiakirjoja: läheteitä, lääkärintodistuksia, vastaanotettuja tai eteenpäin lähetettäviä dokumentteja sekä tapaamisessa käsiteltyjä hakemuksia. Lisäksi asiakkuuteen liittyen mainitaan yhdessä asiakaskirjauksessa saatu lupa välittää asiakkaasta tietoa sosiaalitoimen sisällä toiselle työntekijälle ja kahdessa koontilomakkeessa on kirjattu asiakkaan antaneen luvan toimittaa koontilomakkeesta kopia kaikille läsnäolleille.

4.2 Palveluiden ja tuen kuvaukset

Oheiseen taulukkoon 4 on koottu sanamäärään suhteutettuina maininnat palveluista käydystä keskustelusta, johon olen yhdistänyt sisällönanalyysin kategoriat palvelun kuvaus, palvelun tarpeen kuvaus ja palvelun tarpeen perustelu. Näiden lisäksi palveluista kokonaisuutena kirjattuihin mainintoihin

kuuluvat kirjaukset palveluun tai tukeen liittyvästä elämänaalueesta (asiakassuunnitelmassa valmis luokitus) sekä selvästi ilmaistu päätös palvelun aloittamisesta, jatkamisesta tai sen päättymisestä.

Taulukko 4: Palveluihin liittyvät maininnat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Palveluista keskusteleminen	0,83	2,20	1,85	1,50
Maininnat palveluista yht.	0,98	2,23	2,55	1,74

Palveluista käyty keskustelu sekä tiedot palveluista ovat enemmän esillä rakenteisessa kirjaamisessa kuin asiakaskirjauksissa. Asiakassuunnitelmassa palveluiden ja tuen esille nouseminen on luonnollista siksi, että kyse on asiakkuudessa olevan henkilön tilanteen säännöllisestä tarkistamisesta, jonka osana olennaista on kuvata asiakkaan saamat palvelut ja kirjata käyty keskustelu niiden toimivuudesta sekä jatkosta. Koontilomakkeessa palveluita ei kuitenkaan erikseen nosteta rakenteessa esille, joten vaikuttaa siltä, että toimijoittain jaoteltu kirjaus tuottaa vapaata asiakaskirjausta herkemmin ja tarkempaa kuvausta kunkin asiantuntijan osuudesta asiakkaan tukeen ja palveluihin, vaikka sitä ei erikseen lomakkeessa edellytetä.

Asiakaskirjauksissa yhtä mainintaa lukuun ottamatta palvelun tarve on ilmaistu asiakkaan omana toiveena tai ajatuksena siitä, mihin hän tukea tilanteessaan tarvitsee. Asiakassuunnitelmissa yleisesti ilmaistuja tai työntekijän näkemyksiä palveluiden ja tuen tarpeesta on yhtä paljon kuin asiakkaan itsensä näkemyksiä niistä. Eniten tuen tarvetta suhteessa sanamäärään on ilmastu koontilomakkeissa, ja vain yksi tuen tarpeen maininta on kirjattu asiakkaan näkemyksenä. Koontilomakkeessa niin palveluiden ja tuen tarve kuin palveluiden perustelutkin tulevat muita kirjaamisen tapoja selvemmin esille asiantuntijan näkemyksenä asiakkaan tilanteesta.

Selvin ero vapaamuotoisten asiakaskirjausten ja lomakkeisiin täytettyjen kirjausten välillä syntyy palveluiden kuvauksessa (taulukko 5). Sekä koontilomakkeissa että asiakassuunnitelmissa asiakkaan tarvitsemaa, hänelle tarjottua tai asiakkaan jo saamaa palvelua on kuvattu huomattavasti useammin kuin asiakaskirjauksissa. Siten moniammatillisessa työskentelyssä rakentuvan palvelukokonaisuuden voi ajatella kirjautuvan tarkemmin kuin vapaamuotoisessa kirjaamisessa. Koontilomakkeessa palvelu myös kytketään selkeämmin ammattilaisiin ja toimijatahoon.

Taulukko 5: Palveluihin liittyvän keskustelun maininnat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Palvelun tai tuen tarve	0,17	0,76	0,50	0,43
Perustelu palvelulle tai tuelle	0,07	0,62	0,15	0,27
Palvelun kuvaus	0,66	1,51	1,55	1,13

Asiakassuunnitelmissa tavoitteiden kuvauksen yhteydessä kuvataan myös toimenpiteet, joilla tavoitteeseen pyritään. Usein nämä ovat kuvauksia palveluista, mikä selittää asiakassuunnitelmien palvelukuvausten määrän suhteessa muuhun kirjaamiseen. Koontilomakkeissa näen palveluiden kuvaamisen suuremman suhteellisen määrän asiakaskirjauksiin verrattuna selittyvän sillä, että kirjaamisen keskeisenä näkökulmana on verkoston työnjaon kuvaaminen. Työnjako liittyy olennaisesti toimijan asiakkaalle tarjoamaan palveluun.

4.3 Tapaamisen sisällön ja kulun kuvaukset

Itse tapaamiseen ja verkoston toimintaan liittyvää tietoa on kaikissa verkostotapaamisesta kirjaamisen tavoissa luonnollisesti runsaasti, onhan kirjaamisen ydin verkostotapaaminen. Merkittäviä eroja painosuhteissa ei eri kirjaamisen tapojen välillä voida nähdä, vaikka asiakassuunnitelmissa onkin sanamäärään suhteutettuna vähiten itse tapaamiseen liittyviä tietoja.

Taulukko 6: Tapaamiseen ja verkoston toimintaan liittyvät maininnat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Tapaaminen	3,75	3,13	2,55	3,28
Verkoston toiminta	4,10	3,75	3,25	3,79
Maininnat kokoontumisesta yht.	7,85	6,88	5,80	7,07

Sen sijaan eroa on siinä, mitä tapaamisesta on eri kirjaamisen tavoilla nostettu esiin (taulukko 7). Ainoana kirjaamisen tapana asiakassuunnitelma sisältää selkeästi sanallistettuja asiakastyön tavoitteita. Tämä on seurausta asiakassuunnitelmaan varatusta tilasta. Sinänsä mahdotonta ei kuitenkaan olisi muotoilla asiakkuutta ja tapaamisen työskentelyä tavoitteiden kautta myöskään koontilomakkeissa tai vapaamuotoisissa asiakaskirjauksissa. Niissä kuitenkin tapaamisen olennainen toiminnan kohde on useimmiten ilmaistu aiheen, ongelman kuvauksen tai ongelman nimeämisen kautta. Näin tapaamisen luonteesta välittyy asiakassuunnitelmien ja muiden kirjaamisen tapojen kautta jossain

määrin toisistaan poikkeava kuva: asiakassuunnitelmassa tunnutaan suuntaavan katsetta selvemmin tulevaan ja työskentelyssä tavoiteltaviin myönteisiin lopputuloksiin. Asiakassuunnitelmissa on toki nostettu niissäkin myös ongelmia esiin.

Taulukko 7: Tapaamiseen liittyvät maininnat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Tapaamisen aihe tai syy	0,25	0,05	0,96	0,43
Tapaamisen tavoitteen muotoilu	0	0	0,90	0,20
Tapaamisen kulun ja sisällön kuvaus	1,42	0	0,25	0,70
Ongelman kuvaus tapaamisessa	0,88	0,72	0,65	0,78
Ongelman nimeäminen tapaamisessa	0,12	0,21	0,05	0,13
Jatkotapaaminen kirjattu asiakirjaan	1,05	1,24	0,65	1,02

Koontilomakkeen rakenne ohjaa nimeämään muutaman keskeisen verkostotapaamisen syyn tai aiheen. Useimmissa koontilomakkeissa tämä on myös muotoiltu varsin vähin sanoin. Koontilomakkeista kahdessa aihekenttään oli purettu asiakkaan tilannetta laajemminkin. Asiakkaan ongelmien, tapaamisen syyn ja muun toimintaan liittyvän tiedon laaja tuominen itse aihekenttään ei kuitenkaan ole ulkopuolelta tarkasteltuna toimiva ratkaisu. Silloin katkeaa pienen tilan vuoksi helposti tieto siitä, kenen näkemys asiakkaan tilanteesta tai ongelmasta esitetty tieto on. Useissa verkostolomakkeissa asiakastietoa oli tuotettu varsin paljon myös kunkin toimijan kohdalla olevaan sarakkeeseen, johon lomakkeen otsakkeen perusteella tarkoituksena on kirjata vastuualue ja konkreettisesti osallistujalle määritetty teko. Tulkitsen muun tiedon kirjaamisen heijastelevan työntekijän tarvetta taustoittaa työnjakoa ja kontekstoida verkostotapaamisessa tehtyjä suunnitelmia ja asiantuntijoiden toimintaa. Samalla lomakkeen luettavuus verkoston työnjaon kuvaamisen näkökulmasta kuitenkin heikentyy.

Selkeä ero kirjaamisen tapojen välillä on siinä, miten tapahtumien kulkua ja sisältöä tuodaan esiin. Työntekijät ovat kaikissa vapaamuotoisissa asiakaskirjauksissa kirjanneet tietoja tapaamisen etenemisestä ja tapaamisen edetessä esille nostetuista asioista. Toki esille nostetut asiat näkyvät myös koontilomakkeissa ja asiakassuunnitelmissa, mutta erityisesti koontilomakkeissa ne on esitetty lähinnä palveluiden tai verkoston toiminnan kautta ilmaistuina.

Erytyisesti asiakassuunnitelmissa ja osin asiakaskirjauksissa vaikuttaisi olevan melko vakiintunut tapa kuvata ja sanallistaa tapaamisen kulkua sekä siinä käsitellyjä sisältöjä yhteydessä toisiinsa.

Keskusteltu asiakkaan nykyisestä työstä. (Asiakaskirjaus 3)

Perheneuvoja tiedusteli asiakkaan vointia, jolloin asiakas kertoi olevansa masentunut. (Asiakaskirjaus 3)

Käyty keskustelua aiheesta ja sovittu, että tukisuhde aloitetaan. (Asiakaskirjaus 4)

Ehdotettu, että asiakas varaa ajan lääkäriin, johon asiakas lupautui. (Asiakassuunnitelma 5)

Asiakas ei ole tähän halukas, vaikka työntekijät pitävätkin asiaa tärkeänä. (Asiakassuunnitelma 6)

Keskusteltu, että nyt on tärkeää ajatella äidin jaksamista. (Asiakassuunnitelma 8)

Kävimme vielä keskustelua tukiperheen viikonloppujen aikatauluista. (Asiakassuunnitelma 10)

Kerrattu viime kevättä ja silloin sovittuja asioita. (Asiakassuunnitelma 11)

Asiakassuunnitelman ja asiakaskirjauksen vakiintuneelta vaikuttava tapa kirjata yhdessä tapaamisen kulkua ja käsiteltyjä sisältöjä palvelee nähdäkseni jatkotyöskentelyä ja toimii hyvin asiakastyöskentelyn muistina.

Ongelmallinen edellä mainittu kirjaamistapa on kuitenkin siksi, että on vaikea tarkasti tietää, kuka osallistujista asian on ottanut esille, ketkä kaikki tapaamisen osallistujista ovat osallistuneet keskusteluun sekä joissakin tapauksissa myös se, mikä tarkalleen keskusteltu asiasisältö on ollut (esimerkiksi edeltävän esimerkistön viimeinen maininta). Verkostolomakkeissa sanotun kytkeytyminen sarakkeittain toimijaan näyttää vaikuttaneen tältä osin kirjaamisen tapaan siten, että edellisen kaltaista kirjoitusotetta on kirjaamisessa varsin vähän.

Jatkotapaamisista oli mainintoja kaikissa kirjaamisen tavoissa, ja niiden määrä riippui enemmänkin tarjottujen palveluiden määrästä ja laadusta kuin itse kirjaamisen tavasta. Vain yhden kerran tapaamisen aikaista toimintaa suoraan perustellaan kirjauksessa, kun työntekijä perustelee asiakaskirjauksessa lastensuojelun sosiaalityöntekijän ottamista mukaan työskentelyyn heränneen huolen vuoksi.

4.4 Verkoston toiminnan kuvaukset

Koontilomake on kehitetty jäsentämään verkostotapaamisia ja selkiyttämään niistä tehtyjä kirjauksia sekä verkoston jäsenten työnjakoa ja vastuualueita. Lomakkeen rakenne tukeekin erityisesti verkostotapaamiseen osallistuneiden mukaan jaettua kirjaamisen tapaa. Silmäiltynä monet koontilomakkeille tehdyt kirjaukset osoittautuvatkin selkeiksi siinä, että verkostoon osallistuvien rooli ja tehtävät sekä näkemykset voi nopeasti erottaa toisistaan. Mikäli kunkin tapaamiseen osallistuneen kohdalle on kuitenkin kirjattu paljon myös muuta hänen tapaamisessa esittämäänsä tietoa ja näkemyksiä, työnjaon ja vastuiden hahmottaminen vaikeutuu olennaisesti.

Kovin selkeää eroa asiakkaan tai ammattilaisten vastuunjaossa ei mainintojen suhteellisessa määrässä voida eri kirjaamisen tapojen välillä kuitenkaan havaita (taulukko 8). Siten ajatus siitä, ettei verkoston jäsenten välinen tehtäväjako kuvautuisi asiakaskirjauksissa tai asiakassuunnitelmissa, ei saa tämän aineiston tarkastelun perusteella vahvistusta. On kuitenkin mainittava, että asiakassuunnitelmassa ja erityisesti vapaamuotoisessa kirjauksessa työnjaon selvittämiseksi on usein luettava läpi koko

yhtenäinen teksti. Mahdotonta ei kuitenkaan olisi selventää työnjakoa myös muulla tavalla kuin verkostolomakkeelle kirjaamalla, kuten osoittaa yksi asiakaskirjauksista. Siinä sosiaalityöntekijä on loppuun listannut kaikkien osallistujien vastuut sekä asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tuen muodot.

Taulukko 8: Verkoston toimintaan liittyvät maininnat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Asiakkaan oma näkemys	1,89	1,03	1,05	1,42
Ammattilaisen näkemys	1,30	1,24	0,90	1,19
Asiakkaan tehtävä tai vastuu	0,20	0,31	0,40	0,28
Ammattilaisen tehtävä tai vastuu	0,44	0,76	0,60	0,58
Verkoston toiminnan arviointi	0,15	0,28	0,30	0,22

Kaikissa kirjauksen muodoissa on myös arviointia verkoston toiminnasta tai mainintoja sovitun tehtävän suorittamisesta. Asiakaskirjausten arvioinnit ovat lähinnä mainintoja tapaamiseen liittyvistä myöhemmistä yhteydenotoista tai kirjanneelle työntekijälle kuuluneiden vastuiden suorittamisesta. Muiden toimijoiden tehtävän suorittamisesta ei ole mainintaa. Myös asiakkaiden näkemyksiä nostetaan esille asiakaskirjauksissa muita kirjaamisen tapoja enemmän. Osa niistä on esimerkiksi arviointia verkoston tarjoaman palvelukokonaisuuden toimivuudesta.

Myös koontilomakkeissa ja asiakassuunnitelmissa on palveluiden toimivuuteen liittyvää arviointia. Koontilomakkeissa esiintyy kuitenkin myös suoraa verkoston toiminnan ja tarpeellisten osallistujien arviointia sekä varsin selvästi esiin tuotua kritiikkiä verkoston tai sen osan toimivuudesta.

Paljon jo terveydenhuollon toimijoita, onko sosiaalitoimen osallistuminen tarpeen. (Koontilomake 4)

Äidin ja lääkärin näkemyksen mukaan sosiaalityöntekijän ei välttämättä tarvitse osallistua tähän tapaamiseen. (Koontilomake 7)

Ammatillinen tukihenkilötoiminta ei äidin mukaan ole toiminut. (Koontilomake 15)

Siten koontilomakkeen voi ajatella suunnitellun mukaisesti ainakin kirjaamisessa keskittävän näkökulmaa juuri verkoston toimintaan. Tällaisten arviointien lisäksi yhdessä koontilomakkeessa on tehty tarjottu rastitus kohtaan tehtävän suorittamisesta: kaikkiin muihin kohtiin on rastitettu suoritus, paitsi asiakkaan vastuun kohdalle.

Sisällönanalyysin aikana esille nousi sekä koontilomakkeissa että vapaamuotoisissa asiakaskirjauksissa muutamia mainintoja verkoston yhteisestä päätöksestä tilanteesta sekä muutamia mainintoja verkoston yhteisen toiminnan kuvauksesta. Suhteessa sanamäärään eniten näitä oli koontilomakkeissa. Sen sijaan asiakassuunnitelmissa verkoston sisäisen toiminnan tai yhteisten päätösten

mainintoja ei ollut. Lisäksi koontilomakkeissa asiantuntijan näkemyksiä oli vähän muita kirjaamisen tapoja vähemmän tai vähemmän selvästi esille tuotuina.

4.5 Kirjauksissa esille nousseita ongelmakohtia

Aineistojen analyysin aikana nousi esiin myös ongelmia kirjaamisessa (taulukko 9). Vaikka tulkin-
nanvaraiseksi jäävää tietoa tai tietoa, jonka alkuperää tai toimijaa ei voinut kirjauksen itsensä perus-
teella ilman tulkintaa varmasti yksilöidä, olikin melko vähän, koen tärkeäksi nostaa esille myös kir-
jaamiseen liittyviä haasteita. Yhteensä tällaisia ongelmallisia mainintoja koko aineistossa oli 101 ker-
taa.

Taulukko 9: Kirjaamiseen liittyvät ongelmat sadassa kirjatussa sanassa eri kirjaamisen tavoissa.

	Asiakas- kirjaus	Koonti- lomake	Asiakas- suunnitelma	Kaikki kirjaukset
Tiedon kertoja ei käy selväksi	1,28	0,41	1,60	1,07
Tieto jää tulkinnanvaraiseksi	0,22	0,17	0,15	0,19
Kirjaamisen ongelmakohdat yht.	1,50	0,58	1,75	1,26

Kaikissa asiakaskirjaamisen tavoissa oli lipsahduksen kaltaisesti mainintoja, jotka tekstiyhteydessään jäivät epäselviksi tai tulkinnan varassa pääteltäviksi. Asiakaskirjauksista neljä sisälsi tällaista tulkin-
nanvaraisuutta, koontilomakkeista kolme ja asiakassuunnitelmista vain yksi. Näissä kirjauksissa epä-
täsmällisyyttä oli selvästi kasautuneena. Korostamisen arvoista on, että kokonaisuutena suurin osa
kirjauksista oli varsin täsmällisiä ja huolellisesti laadittuja. Siten kirjaamisen ongelmakohdat liittyvät
pikemminkin yksittäisten työntekijöiden tapaan kirjoittaa kuin mihinkään kirjaamiseen tapaan.

Kirjauksista on löydettävissä alla olevien aineisto-otteiden kaltaista tulkinnanvaraisuutta ja epätäs-
mällisyyttä.

Lapsi on liikkeissään todella nopea. (Asiakaskirjaus 2)

Asiakas kertoi lopuksi vielä päivärytmistään. (Asiakaskirjaus 2)

Äiti kertoi, että lapsi reagoi isän tapaamisiin. (Asiakaskirjaus 4)

Lääkärille pitäisi varata aika uusia lääkeresepit. (Asiakaskirjaus 7)

Tyttöjen kahvila keskiviikkoisin. (Koontilomake 13)

Selvitetään mahdollisuuksia hakea tuettua lomaa. (Koontilomake 15)

Asiakkaan oppimista haastavien tekijöiden ja mahdollisen psyykkisen voinnin selvittäminen. (Asiakas-
suunnitelma 5)

Tuetaan asiakasta ja hänen äitiään yhteiseen keskusteluun. (Asiakassuunnitelma 5)

Aineisto-otteissa näkyvät tulkinnanvaraisuuteen liittyvät ongelmat. Ensimmäiset kolme aineisto-otetta edustavat tietoja, joiden sisältö tai merkitys asiakkaan tilanteessa jää kontekstissaankin epäselväksi asiakkaan tilannetta tuntemattomalle lukijalle. Onko lapsen nopealiikkeisyys vain havainto vai tarkoitettu kielteiseksi kuvaukseksi lapsen toiminnasta ja olemuksesta? Miksi ja mitä asiakas kertoi päivärytmistään ja millainen päivärytmi on? Mikäli asia mainitaan yleisesti, se herättää helposti lukijassa lisäkysymyksiä ja hämmennystä tiedon merkityksestä asiakkaan tilanteen kokonaisuudessa tai tapaamisessa. Kolmannen aineisto-otteen osalta on ehkä asiayhteydessä mahdollista päätellä, ettei lapsen reaktio isän tapaamiseen ole ollut positiivinen tai odotettu, mutta varmaksi asiaa tuntematon lukija ei voi edes tekstiyhteyden perusteella sanoa.

Loput viisi aineisto-otetta jättävät ennen kaikkea suunnitellun toiminnan vastuutahon auki. Näistä kahden ensimmäisen voi ajatella olevan asiakkaalle osoitettuja tehtäviä, mutta tekstiyhteydessä ei selviä esimerkiksi, kenelle perheen lapsista vaiko kaikille tyttöjen kahvila on tarkoitettu. Onko ehkä sittenkin niin, että lapsen äidin tehtävä on muistaa tyttöjen kahvila? Myös kahden viimeisen aineisto-otteen vastuutaho jää määrittelemättä. Lisäksi toiseksi viimeisen aineisto-otteen kohdalla on hyvin epäselvää, mitä mahdollisella psyykkisellä voinnilla tarkoitetaan. Viimeisessä aineisto-otteessa puolestaan ei määritellä tarkemmin, kuka läsnäolleista ammattilaisista tukea tarjoaa tai millainen ammattilaisten keskinäinen työnjako on.

Koontilomake tukee aineiston analyysin perusteella mainitun tiedon, näkemyksen tai kuvauksen yhdistämistä tiettyyn verkostopalaverin osallistujaan, koska kullekin osallistujalle on varattu oma sarakkeensa. Näin tiedon esittäjän pystyy useimmiten päättelemään silloinkin, kun kirjaaminen voi olla jonkin tiedon kohdalla sanallisesti osallistujaan kiinnittymätöntä. Asiakaskirjauksissa ja asiakassuunnitelmissa erityisesti silloin, kun samasta toimijatahosta, esimerkiksi koulusta tai perhetyöstä on paikalla tapaamisessa ollut useampia kuin yksi henkilö, näkemyksiä on kirjattu ikään kuin tahon yhteisenä mielipiteenä. Joissakin tilanteissa voi kuitenkin olla olennaista selvittää esimerkiksi, onko näkemys lastentarhanopettajan vai erityislastentarhanopettajan tai onko kyse psykiatrin vai hoitajan mielipiteestä asiaan.

4.6 Yhteenvedoa sisällönanalyysin tuloksista

Sisällönanalyysin pohjalta tehdyt havainnot viittaavat siihen, että kaikilla tarkastelemillani kirjaamisen tavoilla on mahdollista tuottaa asiakasasiakirja, jossa verkostotapaamisessa olennainen työnjako ja eri toimintakenttien tarjoamat palvelut kirjataan jatkotyöskentelyä palvelevalla tavalla. Rakenteiset

lomakkeet – koontilomake ja asiakassuunnitelma – kuitenkin ohjaavat kirjaamista ja painottavat vähän eri näkökulmia. Eri kirjaamisen tavat vaikuttavat siten tiedon esille tuomisen painosuhteisiin.

Verkoston toimintaa sekä ammattilaisten vastuita ja näkemyksiä oli kirjattu melko samassa suhteessa kaikilla kirjaamisen tavoilla. Erityisesti asiakassuunnitelmissa ja myös asiakaskirjauksissa nousi kuitenkin esille työntekijän etäännyttävä ote omiin ammatillisiin tulkintoihinsa ja näkemyksiinsä. Kääriäinen (2007, 251-252) kuvaa kirjoittajien sosiaalityössä usein häivyttävän itsensä tekstistä käyttämällä passiivia, nimittämällä työntekijöitä ryhmänä tai ammattinimikkeellä ja esittävän mahdolliset erimielisyydet vain ilmiönä tarkkojen aiheiden sijaan. Hän toteaa etäännyttävän kirjaamisen tavan rakentavan piilotettuja merkityksiä ja erilaisten tulkintojen mahdollisuuksia (Kääriäinen 2005, 165). Samalla lisääntyy mahdollisuus tietoon liittyvään epätäsmällisyyteen kirjaamisessa (ks. luku 4.5). Vastaavanlainen ote ei ollut samalla tavoin läsnä verkostotapaamisen koonti -lomakkeissa, mikä johdetaan lomakkeeseen tarkoituksellisesti rakennetusta osallistujittain jäsentyvästä kirjaamisen tavasta.

Koontilomakkeet erottuvat myös siinä, että niissä ei ole varattu tilaa asiakkaan taustan ja tilanteen kuvaukselle, joista tietoa koontilomakkeille täytetyissä kirjauksissa olikin niukasti verrattuna asiakaskirjauksiin ja -suunnitelmiin. Asiakassuunnitelmissa asiakkaan tausta ja tilanne vaikuttavat peilautuvan enemmän ammattilaisen kuvaaman asiakastyöskentelyn kautta, kun taas asiakaskirjauksissa keskitytään enemmän asiakkaan omiin näkemyksiin ja omaan kuvaukseen tilanteestaan. Kirjaamisen tavoissa eroa näyttää siten aiheuttavan työntekijän näkökulma tapaamiseen ja siitä esille nostettavaan tietoon.

Asiakassuunnitelmat puolestaan eroavat koontilomakkeista ja asiakaskirjauksista siinä, että asiakasprosessiin keskittyessään lomake ohjaa kirjaamaan ja sanallistamaan tavoitteita sekä asiakkaan vahvuuksia. Tällainen myönteistä lopputulosta kohti suuntaava kirjaamisen näkökulma on vähäisempää koontilomakkeissa ja asiakaskirjauksissa, joissa työskentelyn tavoite kuvautuu pitkälti asiakkaan haasteiden, ongelmien kuvauksen ja tapaamisen aiheen kautta.

Koontilomakkeissa ja asiakassuunnitelmissa palvelut ja niistä keskusteleminen saavat enemmän painoarvoa kuin asiakaskirjauksissa, joissa työntekijät vaikuttavat keskittyneen kirjaamaan enemmän asiakaslähtöistä tietoa. Samalla ammattilaisten näkemykset tuen tarpeesta ovat rakenteisissa lomakkeissa melko vahvasti esillä. Asiakaskirjauksissakin toki palveluista keskustellaan, mutta pääpaino on muita kirjaamisen muotoja selvemmin asiakkaan elämäntilanteessa ja omassa muutostyössä. Asiakassuunnitelmissa korostuu palveluiden päivittämisen ja suunnittelun näkökulma. Koontilomakkeissa ymmärrettävästi kirjataan esille kunkin osallistuvan tahon tarjoama tuki ja palvelut. Aineiston koontilomakkeissa kuvatuissa verkostotapaamisissa oli ollut muilla tavoilla kuvattuja tapaamisia

selvemmin asiakkaalla useita hoitokontakteja ja tuen muotoja, mikä osaltaan myös vaikuttaa palveluiden esille nousemiseen kirjauksissa.

Kirjaamisen tavassa esille nousee myös lomakkeiden kronologisuutta pilkkova rakenne. Aineiston asiakaskirjauksissa vapaamuotoisesti verkostotapaamista kuvatessa runkona on varsin usein toiminut kronologinen ja tapaamisen kulkua myötäilevä kirjaamisen tapa. Tämä johtunee osin siitä, että tapaamisessa käsin tehtyjä muistiinpanoja kirjoitetaan asiakaskirjaukseen muistiinpanoja noudattelevassa järjestyksessä. Rakenteisessa lomakkeessa tämä ei ole samalla tavalla mahdollista.

Erityisesti koontilomake rikkoo kronologista kirjaamisen tapaa tehokkaasti, ja kirjaamisessa korostuu kunkin osallistujan esille tuoma tieto, näkemykset ja vastuut osallistujan vieressä olevaan sarakkeeseen kirjoitettuna. Kronologinen eteneminen välittää lukijalle vahvemman kuvauksen tapaamisen etenemisestä ja sisältöjen käsittelyn järjestyksestä kuin osallistujittain jaoteltu kirjaaminen. Koontilomakkeissa asiakkaan kokonaistilanteen kuvaukselle varattu kohta puuttuu, joten asiakkaan tilanteesta saatava kokonaistilanne voi jäädä lukijan tulkitsevan yhdistelyn varaan.

5 Johtopäätökset

Tarkastelemani kolme kirjaamisen muotoa – vapaamuotoiset asiakaskirjaukset, asiakassuunnitelmalomakkeet ja verkostotapaamisen koonti -lomakkeet – on kaikki luotu palvelemaan toisistaan osittain eroavia asiakastyön näkökulmia. Siten jo niiden asiakasprosessin vaiheeseen sijoittuminen ja erot painotettavissa tiedoissa luovat eroa siihen, millainen tieto saa enemmän tilaa ja mikä jää vähemmälle maininnalle.

Espoon kaupungilla verkostotapaamisia varten kehitetty koontilomake täyttää sille asetettuja tehtäviä kaikkiaan hyvin. Huolellisesti täytettynä koontilomake on toimiva työkalu. Se selventää verkoston osallistujien työnjaosta ja vastuualueesta syntyvää kuvaa ja osin myös verkoston toimintaa kokonaisuutena siten, että asiakkaan eri tuen ja palveluiden muodot kiinnittyvät kirjatessa selkeästi niitä tarjoaviin tahoihin. Tämä kuitenkin edellyttää huolellista kirjaamista. Pelkät lyhyet maininnat eivät palvele tarkoitustaan. Siten sähköistä lomaketta ei nähdäkseni myöskään tulisi tulostaa paperille ja täyttää käsin, koska tilaa ei ole käsin kirjaamiselle riittävästi varattuna.

Koontilomake keskittyy ennen kaikkea ammattilaisten toimintaan ja työnjakoon eli nimensä mukaisesti se painottuu kuvaamaan verkostotapaamista. Tällöin tapaamisen etenemisestä ja asiakkaan tilanteesta ulkopuoliselle lukijalle syntyy melko sirpaleinen kuva. Erityisesti asiakkaan nykyisen

tilanteen ja ongelmien taustat jäävät asiakastyössä ja -prosessissa valtaosin muiden kirjausten ja dokumenttien varaan. Päätelen osan työntekijöistä kokeneen tämän ongelmaksi, koska sarakkeeseen *Mitä lupaan tehdä ja milloin?* oli kirjattu osassa koontilomakkeista varsin kattavasti myös asiakkaan näkemyksiä ja ammattilaisten kuvauksia asiakkaan ongelmista. Tällöin kuitenkin koontilomakkeen luettavuus ja sen keskeinen tarkoitus – silmäillen helppo hahmotettavuus ja vastuujaon selkeä havainnointi – kärsivät.

Kääriäinen, Leinonen ja Metsäranta (2006, 35-37) ohjeistavat pitkälti verkstopalaverin koonti -lomaketta muistuttavaa kirjaamisen tapaa verkstopalaverista kirjaamiseksi asiakaskertomukseen. Siinä ajan ja paikan sekä läsnäolijoiden lisäksi alkuun kehoitetaan kirjaamaan tapaamisen syy. Sen jälkeen erillisiin kappaleisiin mallinnetaan kirjaamaan kunkin osallistujan toiminta tapaamisessa – myös hiljaa olleiden osallistumisen tapa – osallistujien kertomat tiedot ja näkemykset sekä esimerkiksi arvioinnit tarvittavasta tuesta. Erona koontilomakkeeseen loppuun kehoitetaan kuitenkin tiivistämään myös tapaamisessa tehdyt yhteiset johtopäätökset, suunnitelmat ja tuen muodot. Malli toimii esimerkkinä siitä, kuinka moniäänisyyden voi tehdä erottuvaksi ja lukijalle selvemmin hahmottuvaksi myös ilman rakenteista ja kirjaamista ohjaavaa lomakepohjaa. Samalla sen pohjalta voisi nähdä nousevan tarpeen lisätä koontilomakkeeseen asiakkaan tilanteen ja asiakkaan tuen yhteen koostavat sarakkeet joko lomakkeen alkuun tai loppuun.

Asiakassuunnitelma-lomake keskittyy nimensäkin mukaisesti hivenen eri näkökulmaan kuin koontilomake. Sen keskiössä ovat asiakasprosessi ja asiakkaan elämässä tavoiteltu muutos. Tavoitteiden muotoilu ja asiakkaan vahvuuksien kirjaaminen heijastuvat lukijalle positiivista muutosta ja tulevaa kohti keskittyvänä näkökulmana. Asiakassuunnitelmissa keskiössä ei ole verkoston toiminta, joten verkoston jäsenten näkemykset ja vastuut lomittuvat kirjatessa helposti asiakkaan kanssa läpikäytävän työprosessin sekä palveluiden suunnittelun ja tarkistamisen lomaan. Työntekijä voi kuitenkin tarpeelliseksi nähdessään, kuten aineistossa oli tehtykin, tiivistää verkoston työnjaon listaksi, jolloin asiakassuunnitelma palvelee varsin hyvin myös vastuujaon kuvausta ja nopeaa hahmottamista.

Vapaamuotoiset asiakaskirjaukset keskittyvät kaikista selvimmin itse tapahtuman kulkuun, asiakkaan taustaan ja tilanteeseen sekä asiakkaan äänellä esille nostettuihin näkemyksiin. Verkoston toimintaa käsitellään asiakaskirjauksissa melko runsaasti, mutta verkoston toiminta ei ole näkökulmana keskiössä, joten verkoston työnjakoa ja vastuita joutuu lukiessa erikseen tarkkailemaan yhtenäisestä kertomusluonteisesta tekstistä. Verkoston työnjako siis kuvautuu, mutta sen hahmottaminen nopeasti silmäillen ei ole mahdollista, ellei työntekijä erikseen korosta työnjakoa esimerkiksi listauksen tai erillisen kappaleen kautta asiakaskirjauksen lopuksi. Tämä ratkaisu oli esillä yhdessä aineiston asiakaskirjauksista.

Vaihtelua oli runsaasti myös kaikkien kirjaamisen tapojen sisällä. Katson tämän johtuvan yksittäisten työntekijöiden keskinäisistä tiedon muodostamisen, ajatusten sanallistamisen ja kirjaamisen tapojen eroista. Kääriäinen (2005, 163) toteaa, että kirjaamisen ohjeistus on usein vähäistä, mikä johtaa siihen, että yksilölliset tavat käsitellä tietoa ja kirjoittaa korostuvat ja malliksi nousevat aiemmin kirjoitetut tekstit. Aineiston havainnoinnin perusteella päädyn samaan tulokseen. Siitä, millä tavalla eri kirjaamisen tapoja käytetään, miten ja mitä niihin kirjataan sekä mihin tilanteisiin mitäkin kirjaamisen muotoa – asiakaskirjausta tai lomaketta – käytetään, on varmasti työyhteisöissä keskustelun paikka.

Vaikka kirjaaminen helposti käytännön työssä jää niihin väleihin, kun sille saadaan irrotettua aikaa, se on tärkeä käytännön asiakastyön muisti ja tuki. Aineiston vertailun ja havainnoinnin pohjalta ajatellen, että selkeä ohjeistus ja yhteinen keskustelu siitä, miten ja millaista tietoa käytännön työstä tuotetaan, on tärkeää. Myös uusien työntekijöiden ohjeistaminen hyvään ja työyhteisön toimintaa sekä moniammatillista yhteistyötä palvelevaan kirjaamiseen on tärkeää. Muutoin uuden työntekijän ohjeistukseksi jää omaksua aiemmista kirjauksista välittyvä kirjaamisen ote ja painotus. Ilman yhteistä keskustelua ja käytänteitä sekä selkeää ohjeistusta riskinä on myös se, että yhdenmukaisen tiedon sijaan jokainen työntekijä tekee oman tulkintansa siitä, miten mitäkin lomaketta tai kirjaamisen tapaa on hyvä käyttää. Erityisesti koontilomakkeen käytön periaatteista näen olevan tarvetta yhteiselle keskustelulle.

Lähteet

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto: Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

Kääriäinen, Aino (2005) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Mirja Satka, Synnove Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 159-171.

Kääriäinen, Aino; Leinonen, Ansa ja Metsäranta, Hannele (2006) Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

Kääriäinen, Aino (2007) Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Jaana Vuori ja Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 247-265.

Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 185-194. E-kirja.

Laaksonen, M; Kääriäinen, A; Penttilä, M; Tapola-Haapala, M; Sahala, H; Kärki, J & Jäppinen, A (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa – Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaimiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 54/2011. Tampere, Tampereen yliopistopaino.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Sitra (2017) Tiedosta tekoihin. Palvelupaketit tietojohdamisen työkaluina. Verkkojulkaisu. <https://www.sitra.fi/julkaisut/tiedosta-tekoihin/>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

THL 2015: Kansa-koulu. Viitattu 24.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/kehittamisprojektit/kansa-koulu>.

THL 2017: SosKanta. Sosiaalihuollon tiedot Kanta-arkistoon. Viitattu 24.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/kehittamisprojektit/sosiaalihuollon-tiedot-kanta-arkistoon-soskanta>.

THL 2018: Rakenteinen kirjaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Viitattu 24.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/ohjeet-ja-soveltaminen/rakenteinen-kirjaaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollossa>.

Tuomi, J & Sarajärvi A (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki, Tammi.

VERKOSTOTAPAAMISEN KOONTI



VERKOSTOTAPAAMISEN PERUSTIEDOT

Tapaamisen päivämäärä	Asiakkaan nimi	Koollekutsuja	Omatyöntekijä/vastuutyöntekijä
-----------------------	----------------	---------------	--------------------------------

VERKOSTO- JA SEURANTATAPAAMISEN SISÄLTÖ

Verkostotapaaminen, aiheet (1-4)

1. aihe:
2. aihe:
3. aihe:
4. aihe:

Osallistujan nimi ja yhteystieto	Mitä lupaan tehdä (konkreettinen teko) ja milloin?	Seurannassa on todettu, että luvattu asia
		<input type="checkbox"/> on tehty <input type="checkbox"/> ei ole tehty <input type="checkbox"/> ei ole ollut tarvetta
		<input type="checkbox"/> on tehty <input type="checkbox"/> ei ole tehty <input type="checkbox"/> ei ole ollut tarvetta
		<input type="checkbox"/> on tehty <input type="checkbox"/> ei ole tehty <input type="checkbox"/> ei ole ollut tarvetta
		<input type="checkbox"/> on tehty <input type="checkbox"/> ei ole tehty <input type="checkbox"/> ei ole ollut tarvetta
		<input type="checkbox"/> on tehty <input type="checkbox"/> ei ole tehty <input type="checkbox"/> ei ole ollut tarvetta

SEURANTATAPAAMISEN PERUSTIEDOT

Tapaamisen päivämäärä ja kellonaika	Paikka	Koollekutsuja
-------------------------------------	--------	---------------

Liite 2: Asiakassuunnitelmapohja

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Sosiaalihuollon asiakassuunnitelma

Asiakas

Nimi
Henkilötunnus
Osoite
Puhelinnumero

Osallistujat

Yksityishenkilöt

Ammattihenkilöt

Nykytilan kuvaus

Asiakkaan vahvuudet ja voimavarat

Tuen ja palvelujen tarve

Tavoitteet

Tavoitteen nimi
Tavoitteen kuvaus
Elämänalue

Tavoitteen nimi
Tavoitteen kuvaus
Elämänalue

Tavoitteen nimi
Tavoitteen kuvaus
Elämänalue

Tavoitteen nimi
Tavoitteen kuvaus
Elämänalue

Kuvaus palveluista ja toimenpiteistä, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan ja vastuunjako suunnitelman toteuttamisessa

Asiakkaan ja omatyöntekijän tapaamiset

Arvio asiakkuuden kestosta

Asiakassuunnitelman voimassaolo

Alkaen (ppkkvv)

Saakka (ppkkvv)

Suunnitelman tarkastaminen

Lupa tietojen vaihtamiseen ja yhteistyöhön

Sosiaalityöntekijä saa olla yhteydessä seuraaviin tässä asiakassuunnitelmassa mainittuihin tahoihin suunnitelman voimassaoloaikana:

Laatija

Nimi
Tehtävänimike
Organisaatio
Osoite
Puhelinnumero

Allekirjoitus

Allekirjoitus

Allekirjoitus

Liiteluettelo

Jakelu

Liite 3: Sisällönanalyysin kategoriat ja luokat

Näkökulma	Yläluokka	Koodauksen kategoria
Asiakkuus	Asiakkaan ominaisuudet	Kuvaus asiakkaan vahvuuksista Kuvaus asiakkaan haasteista
	Asiakkaan tausta ja tilanne	Tieto asiakkaan taustasta Tieto asiakkaan tilanteesta
Palvelut	Palveluista keskusteleminen	Palvelun tai tuen kuvaus Palvelun tai tuen tarve Palvelun tai tuen perustelu
	Muut	Palvelun tai tuen elämänaalue Päätös palvelusta tai tuesta
Tapaaminen	Tapaamisen kuvaus	Tapaamisen aihe tai syy Tapaamisen tavoitteen muotoilu Tapaamisen kulun tai sisällön kuvaus Ongelman kuvaus Ongelman nimeäminen Jatkotapaaminen kirjattuna
	Muu (jätetty pois analyysistä)	Tapaamisen paikka Tapaamisen aika
Verkoston toiminta	Verkoston toiminta	Asiakkaan oma näkemys Asiantuntijan näkemys Asiakkaan vastuu tai tehtävä Asiantuntijan vastuu tai tehtävä Verkoston toiminnan arviointi
	Verkoston kokonaisuus	Verkoston yhteinen päätös Toiminnan yhteinen suunnittelu
	Muu (jätetty pois analyysistä)	Verkoston osallistujan nimi Verkoston osallistujan yksikkö
Kirjaamisen ongelmat	(Kirjaamisen ongelmat)	Tiedon kertoja ei käy selväksi Tieto jää tulkinnanvaraiseksi