

Informaatiotutkimuksen päivät 2010

21. - 22. lokakuuta, Tampere

ABSTRAKTI

Jenni-Mari Räsänen

Dokumentointi osana seudullista sosiaalipäivystystä

Jenni-Mari Räsänen, Tampereen yliopisto, jenni-mari.rasanen@uta.fi

Asiakirjadokumentointi on yksi sosiaalityölle asetetuista institutionaalisista velvoitteista, jonka avulla asiakkuuksia muodostetaan ja pidetään yllä (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006, 90). Tuon esityksessäni esiin asiakirjadokumentointia koskevia havaintoja seudullisessa sosiaalipäivystyksessä, jossa asiakastietoja dokumentoidaan, siirretään ja käytetään yli kunta- ja organisaatorajojen. Esitykseni pohjautuu väitöskirjatutkimukseeni, jossa tarkastelen erilaisten aineistojen (haastattelut, havainnot, videonauhut ja valokuvat) avulla dokumentoinnin ja tiedon vaihdon kysymyksiä osana seudullista sosiaalipäivystystä. Analyysini pohjautuvat etnometodologian lähtökohtiin, jolloin tarkastelen haastatteluja ja työtoimintoja aina vuorovaikutuksellisinä tilanteina, joissa osallistujat tuottavat yhdessä tietoa sekä erilaisia versioita sosiaalisesta maailmasta. Esimerkiksi haastattelupuhetta tarkastelen selontekoina (accounts), joilla tehdään asioita ymmärrettäväksi selittäen, perustellen tai oikeuttaen niitä jollain tapaa. (Baker 2003, 396, 399.)

Tutkimukseni ympäristönä oleva seudullinen sosiaalipäivystys toteutetaan siten, että kymmenen kunnan kiireelliset ja akuutit virka-ajan ulkopuolella tapahtuvat sosiaalihuollon (pääasiassa lastensuojelua koskevat) palvelut toteutetaan keskitetysti yhdeltä sosiaalipäivystysasemalta, joka sijaitsee melko suuressa suomalaisessa kaupungissa. Sosiaalipäivystyasemalta käsin hoidetaan myös sosiaalipäivystystä järjestävän kaupungin kiireelliset sosiaalipalvelut. Seuraavana arkipäivänä vastuu ja tieto päivystysasiakkuudesta siirretään sosiaalipäivystyasemalta asiakkaan asuinkunnan, tai kaupungin sisällä aluetoimiston, sosiaaliviranomaisille. Kun sosiaalipäivystysasema ja virka-aikaiset sosiaalityön palvelut toimivat eri aikaan ja useimmiten myös maantieteellisesti etäällä toisistaan, asettuvat sähköisen asiakirjadokumentoinnin ja tiedon vaihdon käytännöt ja järjestelmät toimijoiden välillä tärkeään rooliin. Niitä voidaankin pitää yhtenä tärkeimmistä asiakastyötä kannattelevista elementeistä sosiaalipäivystystyössä.

Ennen kuin seudullinen yhteistyö kännistyi, suunniteltiin ja toteutettiin sosiaalipäivystysaseman ja kuntien välille erilaisia asiakastiedon dokumentoinnin sekä tiedon siirron käytäntöjä ja järjestelmiä. Esimerkiksi mahdollisuus kuuden yhteistyökunnan asiakastietojärjestelmien etäkäyttöön sosiaalipäivystyasemalta käsin mahdollistaa sen, että sosiaalipäivystystehtävissä voidaan tarpeen mukaan ja lain sallimissa rajoissa tarkistaa asiakasta koskevia aikaisempia tietoja (kuten tehtyjä suunnitelmia, päätöksiä ja sosiaalisen verkoston tietoja) suoraan kuntien asiakastietojärjestelmistä. Toisinaan sosiaalipäivystykseen tulevia tilanteita on tarpeen arvioida ja punnita suhteessa tilannetta koskevaan aikaisempaan

tietoon. Asiakkaalta itseltään ei välttämättä saada akuuteissa hätätilanteissa riittävästi tietoa tilanteen selvittämiseksi (ks. terveydenhuollon kontekstista: Saario & Hämäläinen 2007, 161) eikä virka-ajalla työskenteleviä sosiaaliviranomaisiakaan voida virka-ajan ulkopuolella tavoittaa. Tietojärjestelmien etäkäyttö mahdollistaa myös sen, että sosiaalipäivystysasemalla voidaan kirjata asiakasta koskeva tieto suoraan asiakkaan kotikunnan tietojärjestelmään.

Tutkimuksessani tekemiäni havaintojen mukaan kuntien välinen päivystisyhteistyö asettaa yhä suuremman vaatimuksen ajantasaiseen ja huolelliseen asiakastyön kirjaamiseen, sillä yhteistyön myötä asiakastilanteissa muodostuvaa tietoa saatetaan tarvita oman organisaation lisäksi myös yhteistyöorganisaatioissa. Lisäksi tietojärjestelmien etäkäyttömahdollisuus asettaa yhä suuremman vaatimuksen yhtäläisiin tiedon asettelu- ja kirjaamistapoihin. Toisinaan hyvin pieniltäkin tuntuvat erot esimerkiksi tiedon asettelussa ja muotoilussa tietojärjestelmään, voivat käytännön työtilanteissa tulla pulmallisiksi ja saada yhä suuremman merkityksen. Esimerkiksi toimijoiden väliset erot siinä, missä aikajärjestyksessä tietoja tietojärjestelmään kirjataan, voi tulla kiireellisissä asiakastilanteissa pulmalliseksi. (Räsänen 2010.) Viimeaikaisissa sosiaalityön tutkimuksissa on havaittu ja pohdittu sähköisen asiakaskirjadokumentoinnin vaikutuksia kirjattavan tiedon luonteeseen sekä tiedon asetteluun ja muotoiluun (ks. esimerkiksi Hall et al. 2006, 105-106, Parton 2008; White, Hall & Peckover 2009).

Havaitsin tutkimuksessani myös, että sosiaalityöntekijät tuottavat haastatteluselonteissaan puhetta faktapohjaisesta asiakirjadokumentoinnista sekä puhetta muun tiedon erottamisesta ”faktoista”. Faktapohjaista asiakirjadokumentointia kuitenkin myös haastetaan ja siitä neuvotellaan, sillä toisinaan tilanteet ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niistä voi olla ”varma”, mutta tieto niistä halutaan kuitenkin kirjata ja välittää eteenpäin asiaa seuraavaksi käsittelevälle taholle, sillä se voi olla tärkeää asian jatkokäsittelyn kannalta. Päivystyksessä on nopeasti ratkaistava ja arvioitava tilanteita, mikä vuorostaan asettaa haasteita sille, mistä tilanne ja sitä koskeva tieto ja faktat lopulta rakentuvat. (Räsänen, tulossa.) Erityisesti silloin, kun tietoa siirretään kontekstista toiseen, tulee esiin kysymys siitä, miten tieto ymmärretään tai miten siitä voidaan saavuttaa yhteinen ymmärrys, kun sitä tarkastellaan erilaisista toimintakonteksteista käsin (Bowker & Star 1999).

Lähteet

Baker, C. (2003). *Ethnomethodological Analyses of Interviews. Inside Interviewing*. New Lenses, New Concerns (toim. J.A. Holstein & J.F.Gubrium), s. 395–412. London: Sage Publications.

Bowker, G.C., & Star, S.L. (1999). *Sorting Things Out. Classification and Its Consequences*. Cambridge (Mass.): MIT Press.

Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.

Parton, N. (2008) Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the ‘Social’ to the ‘Informational’? *British Journal of Social Work* 38(2): 253–269.

Räsänen, J-M. (2010). Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. *Sosiaalityö, tieto ja teknologia* (toim. A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi), s. 291-318. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Räsänen, J-M. (tulossa). Producing Norm Talk of Fact-Based Case Recording in Interviews with Emergency Social Workers. Julkaisulupa lehteen: *Qualitative Social Work* (Sage Publications).

Saario, S. & Hämäläinen, P. (2007). Mielenterveystoimiston käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmän välittämänä. *Janus* 5(2), 149–164.

White S., Hall C., & Peckover, S. (2009). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work* 39(7): 1197–1217.