

Sosiaali- ja terveydenhuolto – tuliko ihmistyöstä tekstityötä?

Tekstien valta ihmistyössä -seminaari

10.4.2018

Ulla Tiililä



Tekstualisoituva julkishallinto -hanke 2006, 2013, 2017

- **Sosiaalityö (toimeentulotuki), kotihoito, lasten päivähoito**
 - matalapalkkaiset, naisvaltaiset sosiaali- hoito- ja hoivatyön alat
 - kirjoittamisella eri rooli eri aloilla, yleensä ei perinteisesti työn ydintä
- **Suurin osa tutkimusaineistosta Helsingin kaupungilta, joka on**
 - Suomen suurin työnantaja
 - Sosiaali- ja terveystoimiala 2016, n. 15 000 työntekijää; varhaiskasvatusvirasto n. 6 000 työntekijää
- **Tutkimuksellinen ote: tekstilajitutkimus täydentää konstruktivismia**
 - Kieli ja tekstit eivät vain heijasta vaan myös rakentavat todellisuutta.
 - Tekstien ja kielen lisäksi tarkastellaan mm. niiden ”tuottamisen ja kuluttamisen prosesseja”, siis kieli- ja tekstityötä
 - Piirteet, joita perinteisesti paheksutaan tai ovat lukijalle hankalia, voivat olla
 - motivoituja asiantuntijoiden kesken
 - tekstien tekemisen tekniikan tahatonta seurausta.

https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/peruspalvelujen_kieli/peruspalvelujen_kielen_tutkimus/tekstualisoituva_julkishallinto

<http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk50/>

*Elämän ja
kuoleman tekstit*

Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä

Toim. Ulla Tiililä ja Kati Karvinen



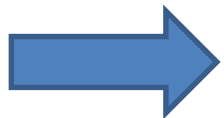
Ihmistyön kuvaa



Ihmistyön kuvaa

- Työn ydin on ihmisen kasvokkaista tai kehollista kohtaamista, keskustelua, koskettamista, hoivaa ja hoitoa.
- Tyypillisesti kuntasektorin työtä ja sen suurin toimiala
 - 57 % kuntien palkansaajista sosiaali- ja terveystoimialalla
 - 90 prosenttia naisia. (Tilastokeskus 2015)

[Tilastokeskus - Kuntasektorin palkat](#)
- Ihmistyön ammattilaiset hoitavat usein julkisia tehtäviä
 - ovat tilivelvollisia palvelujensa käyttäjille
 - toiminnan seuraamisella yleisemmät yhteiskunnalliset intressit (Banks 2004; Juhila 2009)
- Oman ammattietiikkansa pohjalta työntekijät suosivat kasvokkaista kommunikaatiota kirjoittamisen sijaan. (esim. Stensöta 2010).



Jo tästä asetelmasta syntyy jännite.



Tekstit ihmistyön osana: **tehtävä**

Teksteillä ainakin

- Luodaan tai evätään oikeuksia
- Suunnitellaan toimintaa
- Välitetään informaatioita
 - organisaatioiden kesken
 - työntekijöiden kesken
 - asiakkaille, potilaille
- Seurataan ja mitataan toimintaa



Tekstit ihmistyön osana: **määrä**

Kirjaaminen lisääntynyt esim. vanhustyössä:

”Suurin muutos kymmenessä vuodessa on ollut hallinnollisten tehtävien ja kirjaamisen lisääntyminen. Kirjaamista ja muita hallinnollisia tehtäviä päivittäin tekevien työntekijöiden osuus on lisääntynyt yli 40 prosenttiyksikköä, sillä vuonna 2015 näitä tehtäviä tekee päivittäin käytännössä jokainen (97 %).”

(Kröger & Van Aerschot & Puthenparambil 2018: **Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa.**)



Välähdyksiä tekstien **määristä** vuonna 2016

- Toimeentulotukea 260 928 kotitaloudelle ja 398 406 henkilölle; mahd. useampi päätös vuosittain
- Vammaispalvelujen asiakkaita 34 434 (kaikille ainakin yksi päätös) (Kuusikko-kunnat eli Hki, Tre, Tku, Vantaa, Espoo, Oulu)



**Tekstityön kuvaa: kirjoittaminen,
kirjaaminen, raportointi, dokumentointi...**

Kohtaaminen kirjallistuu

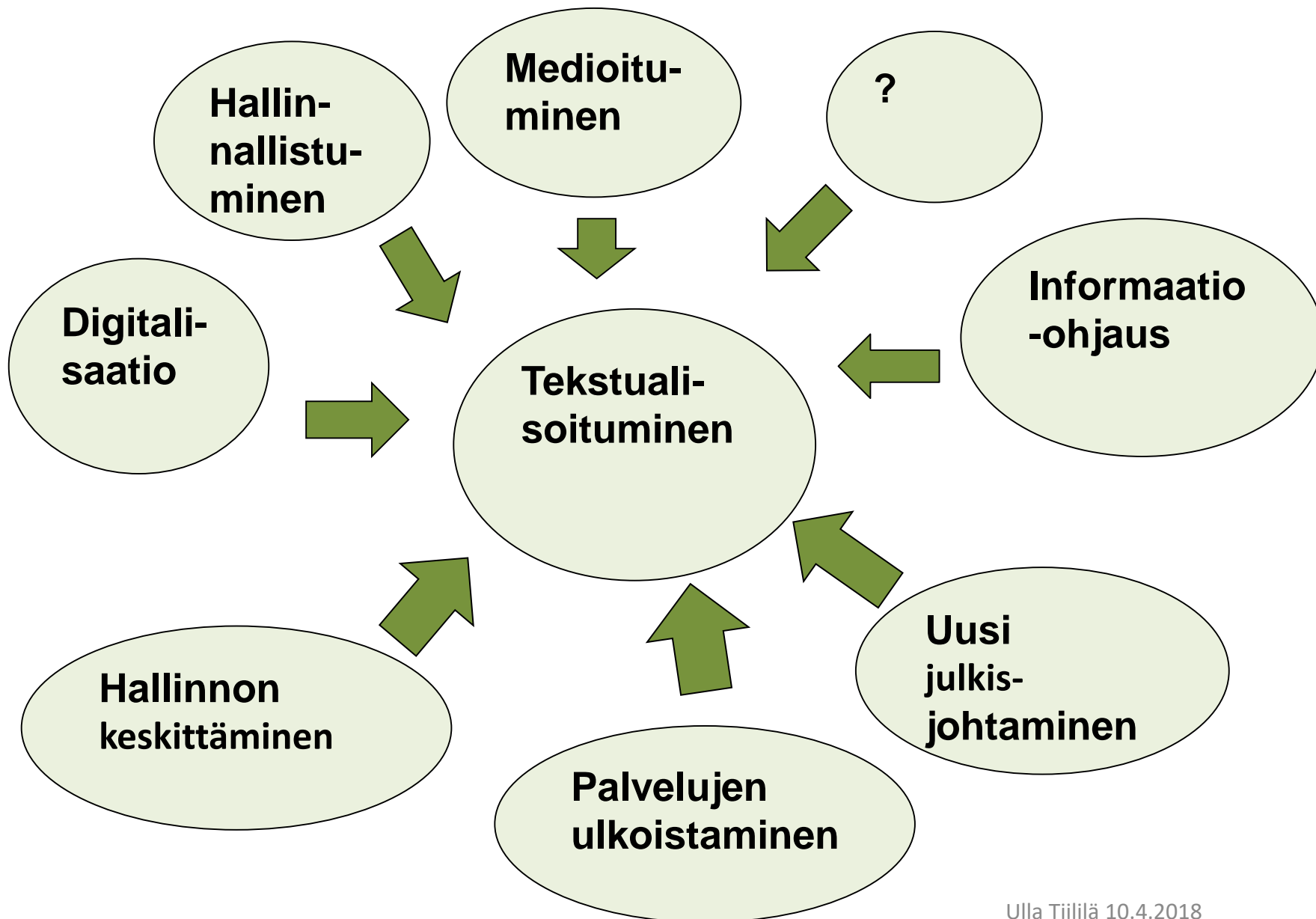
- Asiakaspalvelu yhä useammin kirjallista: toimipisteitä karsitaan, luokkuasiointia supistetaan, yhteystiedoista häviävät puhelinnumerot.
- Kirjoitukseen perustuva viestintä (esim. WhatsApp, chatti) korvaa puhelimesta puhumisen ja kasvokkaisen kohtaamisen.

Tekstien määrä lisääntyy

- Uusia lajeja: **palvelulupaus**
- Uusia alalajeja: investointisuunnitelma, suunnitelma laadunhallinnasta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta, omavalvontasuunnitelma, **SUIKVÄTU** eli suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi
- Tekstien tekemisen lakisääteisyys tai muu pakollisuus



Mistä tekstualisoituminen johtuu? Onko se ”megatrendi”?





Kirjoittamisen, tekstien ja kielen rooli työssä

Tekstit, asiakirjat, dokumentit...

- ovat keskeinen osa prosesseja ja organisoitumista
- pysyvät, vaikka työntekijät vaihtuvat
- toimivat perehdyttämisen välineinä
- syntyvät vanhan pohjalta, kollektiivisesti ja hierarkkisesti.

Tekstit ovat kielellisiä merkityskokonaisuuksia, ja **kielen piirteet** taas

- harvoin yksittäisen työntekijän vapaassa valinnassa
- sosiaalisesti hyvin sitovia tekstilajipiirteitä, siis opittua ammattikieltä
- seurausta kirjoittamisen teknisistä puitteista kuten tietojärjestelmien ominaisuuksista ja rajoituksista.



Teksteille ja niiden kielelle asetetut vaatimukset



Tekstit lakisääteisiä ja kieltäkin säädellään, kuten

Hallintolaki 9. §

Hyvän kielenkäytön vaatimus

Viranomaisen on käytettävä **asiallista**, **selkeää** ja **ymmärrettävää** kieltä.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6. §

Asiakirjoissa käytettävä kieli

Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava **selkeää** ja **ymmärrettävää**, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista

Potilasasiakirjamerkintöjä koskevat periaatteet ja vaatimukset

Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi **tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot**. Merkintöjen tulee olla **selkeitä** ja **ymmärrettäviä** ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. (Jne.)



Monet lakien vaatimukset toteutuvat kielenkäytössä ja kommunikaatiossa

Hallintolaki, esim.

- palveluperiaate (7. §); neuvontavelvollisuus (8. §); hallintoasian vireille tulo ja käsittely (4. luku); asian ratkaiseminen ja perusteleminen (44. ja 45. §); asianosaisen kuuleminen (6. luku)

Henkilötietolaki, esim.

- Arkaluonteiset **tiedot**: etninen alkuperä, poliittinen ja uskonnollinen vakaumus, terveydentila, sairaus, vammaisuus, hoitotoimenpiteet



Kieli sosiaali- ja hoitotyössä: paljon muutakin kuin selkeyskysymys

Ihmistyötä tekevän pitää osata ratkaista, miten

- käsitellä vaikeita puheenaiheita, tabuja
 - raha, seksi, terveys, sairaus, eritteet ym. intiimit asiat
- tehdä vaikeita tai kiusallisia kielellisiä tekoja
 - ikävien uutisten kertominen, hylkäävä päätös, ongelmista ja konflikteista raportointi
 - tarjouksesta kieltäytyminen, eri näkemysten ja mielipiteiden kirjaaminen
 - käskeminen
 - valinnat henkilöön viittaamisessa



Katse yksilötaidoista ja säädöksistä työkäytäntöihin ja -kulttuuriin

Kieltä koskevat ratkaisut eivät ole yksilökohtaisia **vaan usein erilaisia tietoisia tai tiedostamattomia työkäytäntöjä**, esim.

- **referoimisessa**: äänten ja tietämisen hierarkiassa kansalainen/potilas/asiakas yleensä alimpana (esim. Tiililä 2007)
- **odotuksenvastaista toimintaa kirjattaessa**
 - selitetään enemmän
 - käytetään aktiivia ja muodollisia henkilöviittauksia (Karvinen 2017, Honkala 2017)
- **lakitekstin siteeraamisessa**: myytti lakitekstin koskemattomuudesta

https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2016/kielen_kehittamista_kolmesta_suunnasta.22390.news



Tekstien valta ja vaikutus



Työn organisoinnin muutos – jossa tukitoimet kuten ateria- ja kauppapalvelut on erotettu kotihoitotyöstä erillisiksi palveluiksi – näkyy siten, että kotihoitajat entistä harvemmin käyvät kaupassa (20 % → 4 %) tai valmistavat lämmintä ruokaa (17 % → 12 %). Avustaminen hygieniassa entistä useammin (81 % → 93 %) viittaa siihen, että kotihoiton palvelujen käyttäjät ovat entistä huonokuntoisempia ja tarvitsevat aiempaa enemmän apua henkilökohtaisissa tarpeissa. Merkittävä muutos on myös se, että työntekijät yhä harvemmin voivat käyttää aikaa asiakkaiden sosiaaliseen tukeen ja vuorovaikutukseen. Yhteisiä päivittäisiä kahvihetkiä asiakkaidensa kanssa viettävien työntekijöiden osuus on romahtanut kymmenessä vuodessa (25 % → 5 %). Päivittäiset siivoustehtävät olivat harvinaisia (16 %) jo vuonna 2005, joten tässä suhteessa ei ole tapahtunut muutosta.



”Ne [asiakirjat] ohjaavat työntekijöiden arkea ja ammatillista ajattelua. Asiakirjoilla on siis merkittävä rooli siinä, miten mielenterveystyötä käytännössä toteutetaan ja millaista hoitoa palvelunkäyttäjille tarjotaan.”

(Sirpa Saario 2017)



Sirpa Saario 2017: millaisia työtapoja asiakirjat mahdollistavat ja edistävät?

- **sosiaaliturvaa painottava työtap**
 - Sosiaaliturvaan liittyvällä lausunnoilla turvataan asiakkaan toimeentulo eläkejärjestelyillä.
- **ammattillisen toiminnan virheettömyyttä painottava työtap**
 - Oman toiminnan asianmukaisuus ja oikeudellisuus, asiakkaan oikeusturva
- **asiakasprosessien ja hoitokäytäntöjen jatkuvuutta edistävä työtap**
 - Velvoite kirjata asiakaskohtaiset kannustaa työntekijöitä suunnittelemaan vastaanottojen sisällön huolellisesti etukäteen.



Sirpa Saario: millaisia työtapoja asiakirjat haittaavat tai sulkevat pois?

- **terapian laatua korostava työtap**
 - Aikaa vievä ja lisääntyvä kirjaamisvelvoite pakottaa työntekijät rajaamaan asiakastapaamisten tiheyttä tai terapian intensiteettiä.
- **asiakkaan oman näkemyksen huomioiva työtap**
 - Uuden asiakkaan hoito katsotaan voitavan aloittaa kunnolla vasta silloin, kun lähettävän hoitotahon asiakirjat (loppulausunnot) saadaan luettaviksi . Näin loppulausunnot rakentavat ja ylläpitävät työtapaa, joka ensisijassa pohjautuu viralliseen asiantuntijatietoon. Asiakkaan oma suullinen kertomus tai työntekijän vuorovaikutustilanteen pohjalta muodostama käsitys asiakkaan tilanteesta jää toissijaisiksi.

(Samansuuntaiset havainnot asiakkaan äänen asemasta oikeudenkäytössä Ruuskanen 2006
kunnallisista palveluissa Tiililä 2007
vakuutusmaailmassa Havukainen 2003.)



Sosiaali- ja terveydenhuollon tekstualisoituminen asiakkaan/potilaan/kansalaisen/kuntalaisen näkökulmasta?

- Digitalisaatio ja kohtaamisten katoaminen? Hyvää vanhuutta mitataan silti fyysisen ympäristön laajuudella:
 - ”Mitä enemmän ja laajemmalla alueella iäkäs henkilö liikkuu, sitä todennäköisemmin hänen elämänlaatunsa on hyvä.” (Taina Rantanen, gerontologia & kansanterveys) <https://www.jyu.fi/fi/blogit/tiedeblogi/rantanen>
- Onko oikeus palvelusuunnitelmaan tärkeämpi kuin oikeus palveluun?
- Onko valitus- ja muutoksenhakuoikeus tärkeämpi kuin ensiasteen päätös ja ensikohtaaminen? Silti:
 - ”[h]eikossa asemassa olevat kansalaiset eivät - - pysty taistelemaan tehokkaasti oikeuksistaan. He eivät jaksa, kykene tai osaa ajaa asiaansa” (Risto Koulu, 2014)
- Mitä pitäisi ajatella siitä, että terveydenhuollon muistutuksissa valitukset kohdistuvat
 - ”hoitoon ja menettelytapaan (n=190), kohteluun tai käytökseen (n=116) ja tiedonsaantiin (n=62) liittyviin sisältöihin.” (Palomäki & Vanhala, 2014)



**Seuraavaksi:
paneelikeskustelu virastojen tekstityön
tavoitteista ja kipupisteistä**

Lähteitä ja lisälukemista

Banks, Sarah 2004: Ethics, accountability and the social professions. Consultant editor Jo Campling. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Anna-Leea Honkala 2017: Kotihoidon ongelmatilanteiden kirjaamisesta. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Havukainen, Pirjo 2003: Näkymätön vamma, palvelujärjestelmässä kierrätys ja korvauskiista. Ullan uskomaton mutta tavallinen tarina. Teoksessa: Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Toim. Anna Metteri.

Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17 (4) 2009.

Karvinen, Kati 2006: Mitä sosiaali- ja terveysalalla kirjoitetaan? Virke 4/2006.

Karvinen, Kati 2006: Äidinkieltä lähihoitajille. Kielikello 4/2006.

<https://www.kielikello.fi/-/aidinkielta-lahihoitajille>

Kati Karvinen 2017: Asiakas ja hoitaja kotihoidon hoitokertomuksissa. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Koulu, Risto 2014. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta lainkäyttäjänä. Helsinki: Kela.

Kröger, Teppo & von Aerschot, Lina & Puthenparambil, Jiby Mathew 2018: Hoivatyö muutoksessa. Suomalainen vanhustyö pohjoismaisessa vertailussa. JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO YFI julkaisuja – YFI Publications 6.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/57183/978-951-39-7372-8.pdf?sequence=1>

Lehtomäki, Taina 2008: Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa. Pro gradu -työ. Tampereen yliopisto, suomen kieli.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80467/gradu03453.pdf?sequence=1>



Lähteitä ja lisälukemista

Lehtomäki, Taina 2017: Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Palomäki, Susanna & Vanhala, Anni 2014: Tutkimus terveydenhuollon muistutuksista. Julkaisussa Anne-Mari Jaakola & Leena Leinonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Eettisyys ihmistyössä.

Ruuskanen, Minna 2006: Tuomioistuinratkaisut diskurssianalyysin kohteena. Teoksessa: Oikeuden tekstit diskursseina. Toim. Niemi-Kiesiläinen & Honkatukia & Karma & Ruuskanen

Saario, Sirpa & Hämäläinen, Pertti 2007: Mielen terveystoimistojen käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmien välittämänä. Janus, Vol 15 (2) 2007.

Saario, Sirpa 2011: Arviointitekniikat ja mielen terveystyö – tutkimus ammattilaisten luovinnasta työn arvioinnissa ja seurannassa. Teoksessa Ilpo Helen (toim.) Reformin pirstaleet. Mielen terveystoimistojen hyönteistalvion jälkeen. Vastapaino.

Saario, Sirpa 2017: Asiakirjat mielen terveystyötä ohjaavina välineinä. Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä.

Stensöta, Helena 2010: The Conditions of Care: Reframing the Debate about Public Sector Ethics. Public Administration Review 70 (2), 291–324.

Tiililä, Ulla 2000: Tapaus päivähoitopäätös. Teoksessa Heikkinen & Hiidenmaa & Tiililä: Teksti työnä, virka kielenä. Gaudeamus, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. SKS, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2011: Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa Johansson, Marjut & Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta (toim.) Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. SKS, Helsinki.