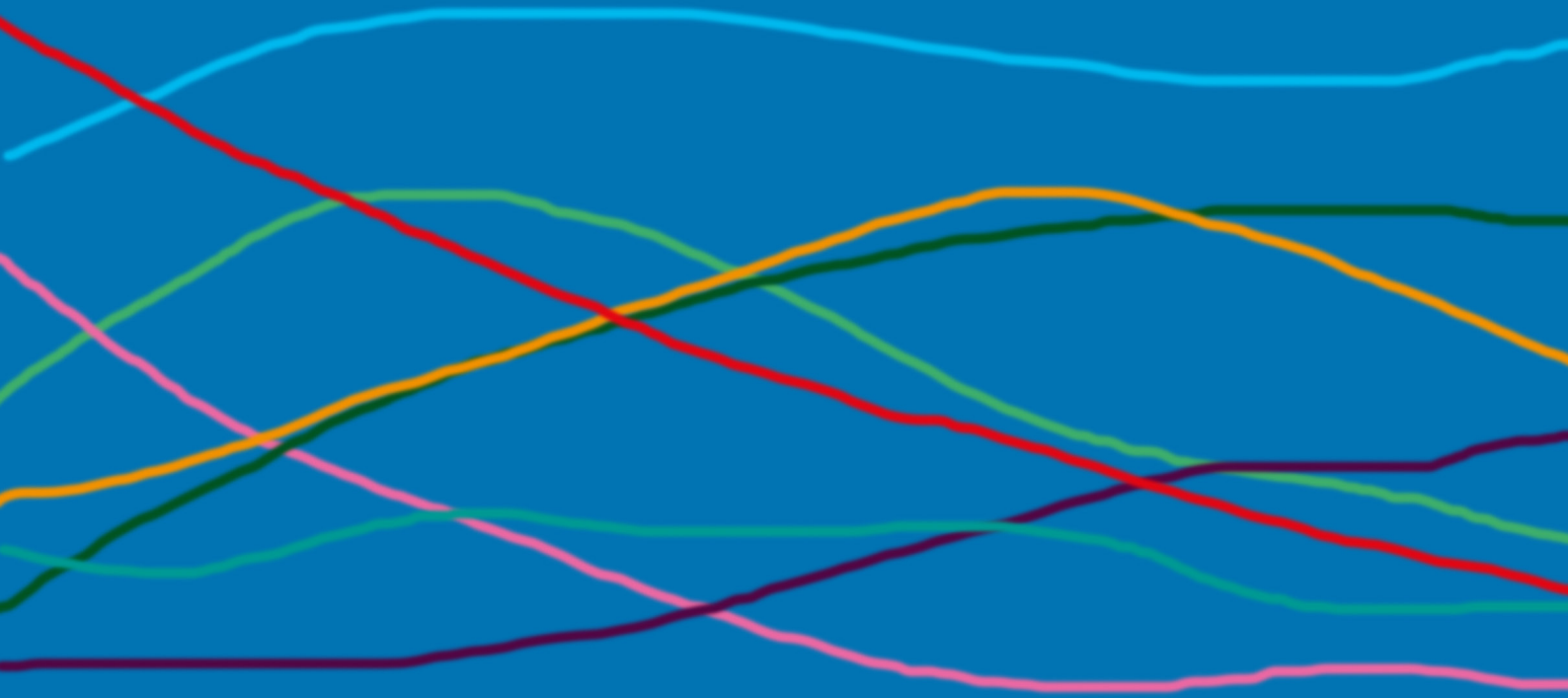
Elämän ja kuoleman tekstit

Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä

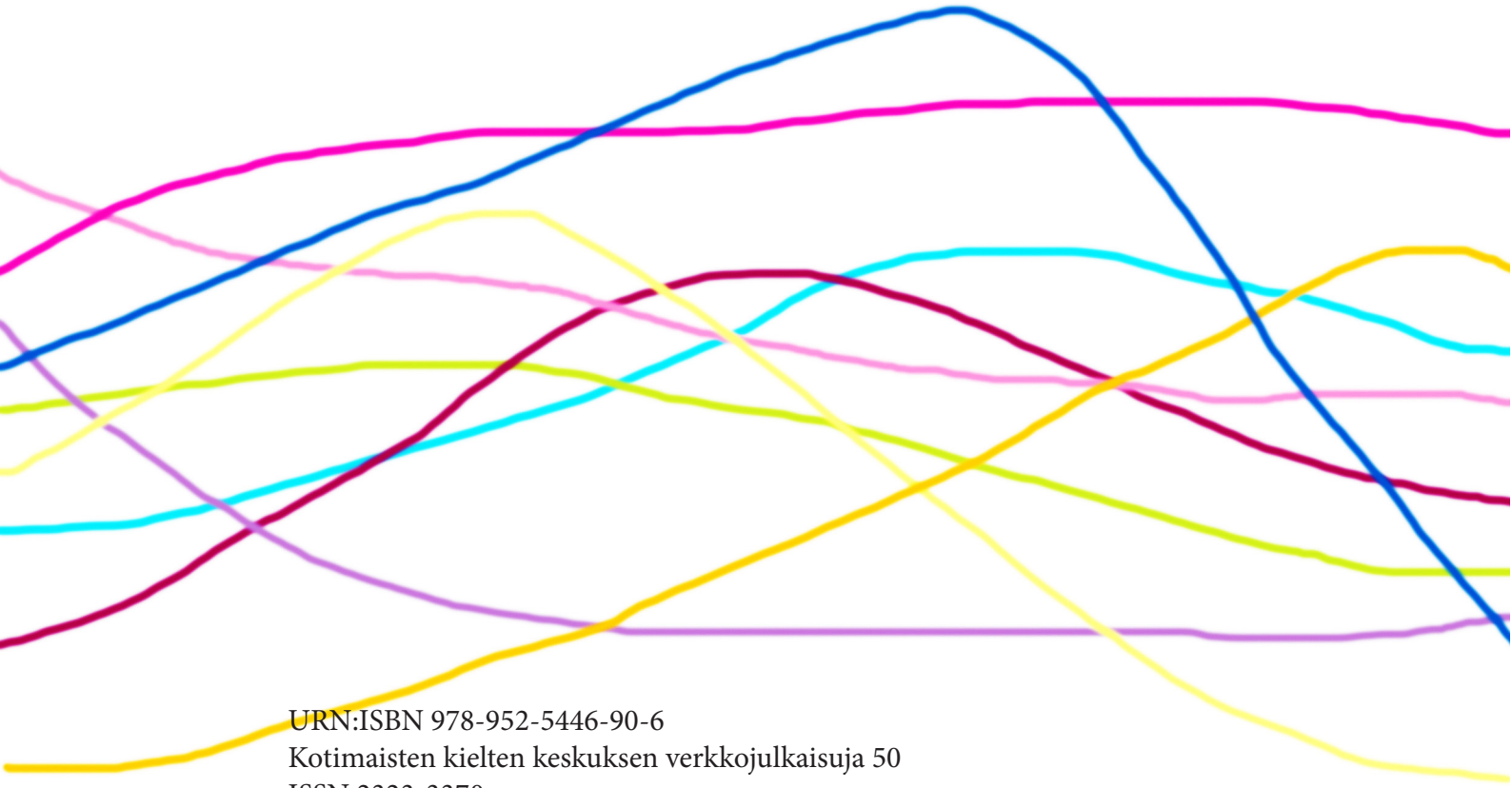
Toim. Ulla Tiililä ja Kati Karvinen



Kotimaisten kielten keskus

Ulla Tiililä ja Kati Karvinen (toim.)

Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä



URN:ISBN 978-952-5446-90-6
Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50
ISSN 2323-3370
Kotimaisten kielten keskus, Helsinki 2017

Sisällys

Esipuhe ... 4

Aluksi ... 6
Ulla Tiililä: Johdatus sosiaali- ja hoitoalojen tekstimaailmaan ja niiden tutkimukseen ... 6

I Kirjoittamisen puitteet ja vaikutukset sosiaali- ja hoitotyössä ... 19
Saija Pyhäniemi: Lastenhoitoa vai kirjaamista? Kyselytutkimus kirjaamisesta päiväkodeissa ... 19
Sirpa Saario: Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä ... 31
Raija Koskinen: Lastensuojelun sosiaalityö ja asiakastietojärjestelmä muutoksessa ... 45
Raija Koskinen: Jälkikirjoitus ... 60
Päivi Heiskanen: ”Te ette tuo niitä koneita mun pöydälle” – tekniikan kehittyminen sosiaalivirastossa ... 63

II Päivähoidon tekstimaailma ... 73
Essi Lehtinen: Kadonneet lapset ja aikuiset – viraston toimintakertomukset muutoksessa ... 73
Tietolaatikko: Lauseke on sanojen kimppu ... 84
Tietolaatikko: Miten tekstin abstraktisuutta voi arvioida? ... 85
Salla Niemi: Mistä puhutaan, kun puhutaan laadusta? ... 86
Tietolaatikko: Venäjän *lad*, englannin *quality* ja suomen *laatu* ... 88
Annika Pihlajamäki: Vanhempien ohjailu päivähoidon tiedotteissa ... 90
Tietolaatikko: Passiivi virkakielessä ... 102

III Tekstejä sosiaalityössä ... 103
Anne Qvist: Kuinka toimeentulotukipäätös syntyy Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa? ... 103
Saara Jylhä: Toimeentulotukipäätökset – miten juoni kulkee? ... 117
Tietolaatikko: Teema kertoo puheenaiheen ... 127
Tietolaatikko: Yleiskieli ja selkokieli ... 128
Ulla Tiililä ja Emilia Laurila: Perusteleminen toimeentulotukipäätöksissä ... 129
Tietolaatikko: Lause ja virke ... 140

IV Kotihoidon tekstit ... 141
Jaana Nummijoki: Kotihoidossa kirjoittamisen pelisäännöistä ... 141
Kati Karvinen, Taina Lehtomäki ja Anna-Leea Honkala: Kotihoidon kirjaamisen taustaa ... 150
Kati Karvinen: Asiakas ja hoitaja kotihoidon hoitokertomuksissa ... 155
Tietolaatikko: Semanttiset roolit ... 166
Taina Lehtomäki: Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa ... 167
Anna-Leea Honkala: Kotihoidon ongelmatilanteiden kirjaamisesta ... 178
Tietolaatikko: Affektiivisuus ... 190

Lopuksi ... 191
Jenni Viinikka: Elämän esirippu sulkeutuu. Kuolintodistuksen performatiivisuus ... 191

Kirjoittajat ... 201

Esipuhe

Käsillä oleva teos on Kotimaisten kielten keskuksen Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeen tulos. Hanke on ollut pitkäkestoinen, mutta myös antoisa ja tuloksekas. Tein hankkeen suunnitelman syksyllä 2005. Koska väitöskirjani oli tuolloin vielä kesken, tuntui järkevältä aloittaa työ, joka jatkoi samantyyppisten ja väitöskirjasta avautuneiden teemojen parissa. Syntyi sosiaali- ja hoitoalojen teksteihin ja tekstintuotantoon keskittyvä hanke, johon haettiin tekijöiksi eri alojen ja yliopistojen opinnäytteen tekijöitä.

Hanke alkoi 1.1.2006. Ensimmäisenä kesänä hankkeen harjoittelijaksi tuli Kati Karvinen, joka oli ennen suomen kielen opintojaan opiskellut terveydenhoitajaksi. Katin kanssa täsmensimme suunnitelmaa niin, että hanke päätettiin keskittää kolmelle alalle: lasten päivähoitoon, toimeentulotuen sosiaalityöhön sekä kotihoitoon. Ajatus oli, että näiden alojen kautta tarkastellaan sosiaali- ja hoitoalan kenttää ja samalla julkisia palveluja osana ihmisen elämänkaarta. Sittemmin Kati teki hankkeeseen kotihoidon tekstejä käsittelevän pro gradu -työnsä, ja hankkeeseen tuli myös muita opiskelijoita: jokunen tuli oma aihe ja aineisto mukanaan, useimmille ideoitiin aihe ja hankittiin aineisto hankkeen puitteissa.

Hankkeessa syntyi vuosien mittaan kaikkiaan 13 opinnäytettä: 2008 Kati Karvinen, Raija Koskinen, Emilia Laurila, Essi Lehtinen, Taina Lehtomäki ja Salla Niemi, 2009 Annika Jaatinen (nyk. Pihlajamäki) ja Veli-Matti Mannila, 2010 Anna-Leea Honkala, 2011 Laura Pohjola, Raija Koskinen ja Jenni Viinikka sekä 2013 Saara Jylhä. Suurin osa on suomen kielen pro gradu -töitä, mutta joukossa on myös pari kandidaatintyötä sekä kaksi opinnäytettä sosiologiasta (Koskinen). Valtaosa töistä on tehty Helsingin yliopistolle, kaksi lisäksi Tampereelle, yksi Vaasaan sekä yksi Svenska social och kommunalhögskolaniin. Ohjausyhteistyöstä esitän lämpimät kiitokset Lea Laitiselle, Matti Larjavaaralle, Ritva Laurylle, Taru Nordlundille ja Anneli Pajuselle!

Hankesuunnitelman mukaan tuloksista piti työstää kirja vuoden 2008 jälkeen. Näin totisesti tapahtui. Kirjahanketta aloiteltiin keväällä 2009. Tuossa vaiheessa osa opinnäytteistä oli vielä kesken ja osa opiskelijoista piti epävarmana tai mahdottomana tulla mukaan. Saimme kuitenkin kirjoittajiksi myös yhteyshenkilömme Helsingin kaupungilta, Jaana Nummijoen ja Anne Qvistin. Tutkimusmaailmasta mukaan tuli Sirpa Saario. Kesällä 2009 hankkeen harjoittelijoina toimivat Päivi Kytövaara (nyk. Heiskanen) ja Saija Pyhäniemi, joiden tehtävät kytkettiin suoraan kirjaan. Saija työskenteli hankkeessa tutkimusapulaisena ja käytännössä toimitussihteerinä vielä puoli vuotta harjoittelunsa jälkeen.

Teoksen käsikirjoitus oli pitkälti valmis syksyllä 2010. Valtion laitosten työtilannetta kuvastaa kuitenkin se, että loppusyksystä 2010 alkaen muut työni alkoivat kuormittaa siinä määrin, että kirjalle jäi muutamaksi vuodeksi hyvin vähän aikaa. Syksyllä 2013 Kotuksen oli taas mahdollista rekrytoida Kati Karvinen, joka auttoi saamaan kirjan lähes valmiiksi kevääksi 2014. Sen

jälkeen virkakielen kehittäjiä kuitenkin työllistivät muun muassa Hyvän virkakielen toimintaohjelman laadinta (OKM 2014), virkakielikampanja (2015) ja kisa Vuoden selväsanaisesta (2016). Alkuvuonna 2017 saatiin käsikirjoituksen viimeistelyyn kallisarvoista apua Mirja Nissiseltä, joka täydensi Kotuksen virkakielitiimiä parin vuoden ajan. Kiitos myös Riitta Korhoselle tietolaatikoiden kommentoimisesta! Kun lisäksi Kotuksen tiedottaja Sirkka Rautoja antoi panoksensa kirjan taittamisessa ja muissa lopputöissä, pitkäksi venynyt hanke saatiin vihdoin päätökseen.

Kiitän kaikkia kirjoittajia paitsi panoksestaan ja aktiivisesta ja hyvästä yhteistyöstä myös suunnattomasta kärsivällisyydestä ja joustavuudesta! Erityisen kiitoksen ansaitsevat Saija Pyhäniemi, Mirja Nissinen, Sirkka Rautoja ja tietenkin toinen toimittaja ja hankkeen ideoija, Kati Karvinen.

Helsingin Hakaniemenrannassa 13.10.2017

Ulla Tiililä

Aluksi

Ulla Tiililä

Johdatus sosiaali- ja hoitoalojen tekstimaailmaan ja niiden tutkimukseen

Virkakielellä on huono maine. Usein sen ajatellaan olevan lakikieleltä kalskahtavaa muodollisen kankeaa kieltä, jota yksittäinen virkahenkilö tuottaa taitamattomuuttaan tai tietoisesti tavoitteenaan hämärtää asioita. Kielen ajatellaan olevan yksittäisen kielenkäyttäjän vallassa ja valinnassa. Ehkä siitä syystä sitä pidetään muusta toiminnasta irrallisena eikä sen parantamiseen juuri suunnata vahvoja toimenpiteitä saati suuria summia. Kielenkäytön kysymyksiksi mielletään usein vain lauseet, sanat ja välimerkit ruudun tai paperin pinnalla. Kehittämistyöksi saatetaan ajatella sanojen, lauseiden ja virkkeiden muuttamista toisiksi.

Tämä teos pureutuu sosiaali-, hoiva- ja hoitoalojen teksteihin ja tekstitöihin. Se osoittaa ensinnäkin, että virkakielestä on moneksi. Sitä esiintyy yhtä hyvin päiväkodin tiedotteessa, kotihoidon asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa kuin sairaanhoitopiirin strategiassa tai ministeriön työryhmäraportissa. Tämä johtaa siihen, että virkakieltä on sekä muodoltaan että tyyliltään moneen lähtöön. *Virkakieli* onkin järkevintä määritellä toimijalähtöisesti kieleksi, jota viranomaiset käyttävät työtehtävissään. Määritelmä on parempi kuin esimerkiksi tyyliin perustuva, sillä muutkin toimijat kuin viranomaiset saattavat imitoida muodollista virkatyyliä vaikkapa mainoksissa. Myöskään lakien kautta ei pääse aukottomasti määrittelemään virkakieltä. (Tiililä 2015: 99.)

Kirjasta selviää myös, että monille virkakielen pahamaineisillekin piirteille löytyy järkevä motivaatio tai ainakin selvä syy. Monet virkakielen piirteet eivät toisaalta ole yksittäisen kirjoittajan vapaan valinnan seurausta. Sen sijaan ne ovat tekstilajipiirteitä – ja sellaisenaan sosiaalisesti hyvin sitovia – tai seurausta kirjoittamisen teknisistä puitteista, kuten tietojärjestelmien ominaisuuksista ja rajoituksista. Kirja lähteekin siitä, että kieli kytkeytyy elimellisesti ”muuhun työhön”, ja muu työ on elimellisesti myös kieli- ja tekstityötä. Tästä seuraa se, että jos yksi muuttuu, muuttuu myös toinen, ja jos haluaa muuttaa yhtä, on muutettava myös toista. Kirjassa keskitytään erityisesti lainsäädännön, tietojärjestelmien, toiminnan ja kielen suhteisiin, mutta siinä tuodaan

esille myös erilaisen kirjoittamisen, kirjaamisen ja dokumentoinnin tavoitteita ja vaikutuksia.

Tekstityön asema sosiaali- ja hoitoaloilla

Teos keskittyy aloihin, joista suurin osa on määriteltävissä julkisiksi hyvinvointipalveluiksi[1] (esim. Hoffrén 2009: 12–15). Tarkasteltavana on tekstejä ja tekstitöitä lasten päivähoidon ja lastensuojelun, toimeentulotuen, kotihoidon, mielenterveystyön ja terveydenhuollon alalta. Yhteistä aloille on muun muassa se, että niihin liittyvät palvelut ovat lakisääteisiä. Oikeus näiden alojen palvelujen saamiseen ja velvollisuus niiden järjestämiseen on kirjattu Suomen perustuslakiin (731/1999),[2] ja monet palveluista on täsmennetty kuntien tehtäviksi (sosiaalihuoltolaki 710/1982 § 17 ja 1301/2014 § 14); myös tässä kirjassa valtaosa artikkeleista käsittelee juuri kuntien toimintaa.[3] Alojen yhteyttä oikeustieteen näkökulmasta tarkastellut Olli Mäenpää (2013: 43) ehdottaa, että voitaisiin puhua sosiaalihallinto-oikeudesta, johon kuuluisi ”etenkin sosiaali- ja terveyshallinnon toimivaltaa ja toimintaa määrittelevä oikeus”.

Aloilla on yhteisiä piirteitä myös riippumatta siitä, miten niihin liittyvät toiminnot luokitellaan ja nimetään tai ketkä nämä toiminnot kulloinkin järjestävät. Niiden ydin on nimittäin perinteisesti ollut pitkälti asiakkaiden ja potilaiden kasvokkaista kohtaamista, keskustelua, koskettamista, hoivaa ja hoitoa (ks. esim. Jokinen & Suoninen 2000). Kyse on niin sanotusta ihmistyöstä, olipa tämä ihminen vauva tai vanhus, elävä tai kuollut (ks. esim. Viinikka tk.[4]). Samalla nämä alat ovat tyypillisesti vahvasti naisvaltaisia: puolet kuntien työntekijöistä on sosiaali- ja terveysalalla työskenteleviä naisia, kuten lastenhoitajia ja lähihoitajia (Tilastokeskus 2014a), ja sosiaali- ja terveyspalvelujen työntekijöistä noin 90 % on naisia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

---

1 Käsitteiden merkitykset ovat aina liukuvia ja ajassa muuttuvia. Käsitehistoriallisessa katsauksessaan Marketta Rajavaara (2009) toteaa, että esimerkiksi *peruspalveluilla* on viitattu sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluihin sekä infrastruktuuripalveluihin.

2 Perustuslain 19. pykälä kuuluu seuraavasti: ”Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä.”

3 Moni artikkeleista käsittelee lisäksi Helsingin kaupungin tekstejä. Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja, ja vuonna 2013 muodostettu sosiaali- ja terveysvirasto sen suurin virasto: siinä työskentelee 15 000 henkilöä. Vuonna 2013 toimintansa aloittaneella varhaiskasvatusvirastolla on 5 000 työntekijää. Kaikkiaan kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa työskenteli 264 830 henkilöä vuonna 2013 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014; ks. myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

4 Lyhenne *tk.* tarkoittaa *tämä kirja*, *tässä kirjassa* eli viitataan saman julkaisun toiseen artikkeliin.

Nämä alat ovat myös matalapalkkaisia tai usein ainakin alle keskipalkkaisia.[5] Yhteistä näille aloille – lääketiedettä lukuun ottamatta – on myös se, että ne eivät ole olleet samalla tavoin professioiksi tunnustettuja kuin perinteiset akateemiset ammatit (ks. Kinos 1997: 17; Henriksson & Wrede 2004: 13–15; ks. myös Wrede & Henriksson 2004).

Kasvokkaisen kohtaamisen rinnalle ja toisinaan jopa tämän perinteisen ydinalueen ohi on näille aloille vuosikymmenten mittaan tullut lisääntyvissä määrin erityyppisiä kirjoitustöitä. Kirjoittamisen osuutta työssä ei silti useinkaan huomioida. Kirjoittamiseen[6] sekä tuotettujen tekstien lukemiseen ei yleensä varata (ainakaan riittävästi) aikaa ja voimavaroja, sen vaikutuksia muuhun työhön ei tunneta eikä kustannuksia systemaattisesti seurata.[7] Virastotyön piirteenä ja ongelmana ilmiön nosti esille Pirjo Hiidenmaa jo vuonna 2001 (2001: 405), mutta hoiva- ja hoitotyössä ongelman voi helposti nähdä kärjistyvän vieläkin suuremmaksi (ks. esim. Saario tk.). Näillä aloilla työntekijät suosisivat kasvokkaista kommunikaatiota kirjoittamisen sijaan jo oman ammattietiikkansa pohjalta (Stensöta 2010: 298, 300).

Usein verbaalista työtä ei ilmeisesti ylipäänsä tunnisteta. Esimerkiksi keskustelussa subjektiivisesta päivähoito-oikeudesta on ehdotettu sen supistamista ja korvaamista *tarveharkinnalla*. Keskustelusta sivuun ja kenties huomaamatta jää se, että tarveharkinta on asiakirjojen ja kielen avulla tapahtuvaa monivaiheista työtä, joka tietenkin vie myös voimavaroja: aikaa, työvoimaa ja rahaa. Siten myös muutokseen motivoivat säästöt voivat jäädä tavoiteltua pienemmiksi. Tietotyö ja -yhteiskunta toimivatkin monelta osin erilaisen verbaalisen toiminnan ja aineksen pohjalta, vaikka kielestä ei näissä yhteyksissä yleensä puhuta (ks. Tiililä 2011: 162–163).

Dokumentoinnin yhtenä motiivina on selontekovelvollisuus, jonka Juhila (2009: 297; myös Banks 2004: 150) muistuttaa koskevan paitsi sosiaalityön ammattilaisia myös muita ”ihmistyötä tekeviä ammattilaisia - - siis esimerkiksi opettajia, psykologeja, lääkäreitä, poliiseja ja juristeja”. Sarah Banks (mp.) esittää, että tällaisten alojen ammattilaiset ovat tilivelvollisia palvelujensa käyttäjille. Koska näillä aloilla usein hoidetaan julkisia tehtäviä, toiminnan seuraamisella on myös yleisemmät yhteiskunnalliset intressit (Banks, mp., ks. myös Koskinen tk.).

Hiidenmaan (2001: 393) mukaan työn muuttuminen paperiseksi johtuu paitsi lainvoimaisuuden takaamisesta myös toiminnan näkyväksi tekemisestä ja tunnettuuden hakemisesta. Joillakin teksteillä pyritään hänen mukaansa (mp.) myös synnyttämään

5 Suomalaisten palkansaajien mediaaniansio vuonna 2013 oli 2 980 euroa (Tilastokeskus 2014b). Kokonaisansio oli keskimäärin 3 206 euroa vuonna 2012. Kunnissa kokonaisansio oli kaikkein alhaisin, keskimäärin 2 931 e. (Tilastokeskus 2014c.) Kuntien palveluksissa olevista etuuskäsittelijöistä lähes 90 % on naisia. Näiden kokonaisansio oli vuonna 2013 keskimäärin 2 344 euroa. Myös lastenhoitajat (2 291 e) ovat lähes kaikki naisia; sosiaaliohjaajista (2 611 e) yli 90 % on naisia. (Kuntatyönantajat 2014.) Lääkäreistäkin on niukka enemmistö eli 54 % naisia (Lääkäriliitto 2014a), mutta palkka on kuitenkin keskimääräistä korkeampi eli 6 543 e (vuonna 2014, Lääkäriliitto 2014b). Näitä tilastotietoja kannattaa lukea suuntaa-antavina, koska ne eivät ole kaikilta osin yhteismitallisia.

6 Toisinaan puhutaan *kirjaamisesta*, jonka perusmerkitys on *kirjoittamista* suppeampi: kirjaaminen viittaa tyypillisesti lyhyehköön merkintään esimerkiksi rekisteriin tai pöytäkirjaan. Käytännössä myös kirjaamisesta puhuttaessa saatetaan tuottaa selvästi lyhyitä merkintöjä pidempää tekstiä, kuten esimerkiksi kotihoidon hoitokertomuksissa on laita. Myös *dokumentointi* viittaa käytännössä kirjoitustöihin.

7 Se, että tekstejä ei välttämättä lueta, ei koske vain sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Doemeland ja Trevino (2014: 14) selvittivät, kuinka paljon Maailmanpankin erityyppisiä raportteja luetaan. Julkaisussa todettiin (mp.), että yli 30 % netissä julkaistuista raporteista ei ole tullut kertaakaan ladatuksi.

ryhmähenkeä tai terävöittämään omaa toimintaa. Raija Koskinen (2008) on pannut merkille, että sosiaali- ja hoivatöissä kirjalliset työt esimerkiksi kehittämishankkeissa tarjoavat mahdollisuuden tehdä työtä ”asiakastyön tuntumassa, mutta käsiään likaamatta”. Dokumentoinnille on siis useita motiiveja (ks. Tiililä 2011: 169–170), ja se kytkeytyy kiinteästi myös teknisten järjestelmien ja sovellusten kehittymiseen ja kehittämiseen. Sirpa Saario (2011: 182) toteaa, että esimerkiksi mielenterveystyön teknologisoitumisen yhtenä keskeisenä motiivina on työn muuttaminen arviointikelpoiseksi.

Dokumentoinnin osuus ja tehtävä toiminnan arjessa vaihtelee aloittain. Esimerkiksi sosiaalityössä dokumentointia on pidetty tärkeänä jo kautta alan historian (ks. Saario tk.). Sosiaalihuoltoon kuuluvista etuuksista, kuten toimeentulotuesta, tehdään tyypillisesti kirjallinen päätös, ja työhön kuuluu tätä nykyä myös erilaisia lakisääteisiä asiakaskohtaisia suunnitelmia ja sopimuksia, kuten kuntouttavan työtoiminnan *aktivointisuunnitelmat* ja *omaishoitosuunnitelmat*. Päiväkotien työssä, varhaiskasvatuksessa, kirjoittaminen ja dokumentointi liittyvät usein toiminnan suunnitteluun (ks. esim. Karlsson 2006: 101). Kritiikkiä on kohdistunut sellaisiin kasvatuksellisiin suuntauksiin, joiden seurauksena työssä erilainen dokumentointi, standardointi ja arviointi on lisääntynyt (OKM 2014: 165–166). Kotihoidossa taas dokumentoinnin tehtävä on pitkälti välittää informaatiota työntekijöiden kesken (ks. myös Karlsson 2006: 101), mutta siihenkin kuuluu asiakaskohtaisen työn suunnittelu tekstein. Osalla teksteistä on erityisesti yhteiskunnallisia tehtäviä ja vaikutuksia, kuten oikeuksia luovia tai epääviä, siis eri tavoin performatiivisia vaikutuksia (ks. Viinikka tk.). Kaikkiaan suomalaiseen hoivatyöhön kuuluu pohjoismaisittain runsaasti hallinnollista työtä, kuten juuri kirjaamista (Kröger ym. 2009: 53–54, 58[8]).

Yhteistä kirjassa esiin tuleville aloille on myös se, että niitä koskevat monet kieleen ja kommunikaation liittyvät säädökset. Näistä keskeisin on hallintolain (434/2003) 9. pykälän vaatimus hyvästä kielenkäytöstä: pykälän mukaan ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä”. Samantyyppisiä vaatimuksia esitetään myös esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa potilasasiakirjoissa (erit. 7. §) sekä sosiaalihuoltolaissa (erit. 31. §) ja kuntalaissa (29. §). Sosiaalihuoltolain valmisteluasiakirjoissa (HE 164/2014) korostetaan ymmärrettävyyden merkitystä erityisesti ”tuen tarpeita selvitettäessä, asiakassuunnitelmaa laadittaessa, päätöstä tehtäessä sekä siihen oikaisua tai muutosta haettaessa”. Lainsäädäntö asettaa kaikkiaan melko runsaasti vaatimuksia teksteille, kommunikaatiolle ja vuorovaikutukselle kansalaisen kanssa, vaikka nimenomaan *kielestä* puhutaan harvemmin. Hallintolaissakin esimerkiksi palveluperiaate (7. §), neuvonta (8. §) sekä asian vireille tuloon, käsittelyyn, ratkaisemiseen ja perusteluun sekä asianosaisen kuulemiseen liittyvät vaatimukset toteutuvat tai jäävät toteutumatta nimenomaan kielenkäytön pohjalta. (Ks. myös Tiililä 2010.)

Aukko tutkimuksessa

Siihen nähden, että julkisten hyvinvointialojen kielenkäyttö tarjoaa monella tavalla motivoidun tutkimuskohteen, sitä on Suomessa tutkittu kielitieteen keinoin vain vähän. Yksi ilmeinen syy tähän on se, että monet tutkimuksen kannalta kiinnostavat aineistot ovat arkaluonteisia ja tietosuojan vuoksi vaikeasti saatavia. Tällaisia tekstejä ovat esimerkiksi kaikki yksittäiseen asiakkaaseen tai potilaaseen liittyvät asiakirjat, kuten potilaskertomukset ja erilaiset etuuspäätökset.

8 Krögerin ym. tutkimus kohdistui vanhus- ja vammaistyöhön.

Alan tutkimuksen vähyys on sidoksissa tutkimuksen ja tutkijoiden tilanteeseen. Jos ja kun tutkimuksen rahoitus on epävarmaa tai lyhytaikaista, ei ole mahdollisuutta käyttää aikaa pitkään ja lopputulokseltaan epävarmaan tutkimuslupaprosessiin. Tutkimusta hankaloittaa sekin, että arkaluonteisille aineistoille myönnetään usein varsin rajattuja tutkimuslupia. Laaja ja vaivalla hankittu ja työstetty (toisin sanoen anonymisoitu[9]) aineisto saattaa päätyä vain yhden graduntekijän tarkasteltavaksi, ja aineisto on gradun valmistuttua hävitettävä. 2000-luvulla vahvistunut – sinänsä äärettömän tärkeä – tutkimuseettinen valveutuneisuus (ks. Löppönen & Vuorio 2013) on saattanut johtaa varovaisuuteen, joka voi olla ristiriidassa pyrkimyksiin saada yhä enemmän avointa dataa (ks. esim. Poikola ym. 2010: 22).[10]

Aineistojen arkaluonteisuuteen kytkeytyy toinen tutkimuksen vähäisyyden syy: monet työelämän tekstit ovat suurelle yleisölle tuntemattomia. Kuinka moni tietää, että sosiaalityöhön kuuluu *aktivointisuunnitelmien* tekemistä tai että päiväkodeissa kirjoitetaan *laatupalkintohakemuksia* (ks. Niemi tk., Pyhäniemi tk., myös esim. Laaksonen ym. 2011: 59–62)? Eri alojen töihin kytkeytyvä tekstimaailma ei välttämättä ole kielentutkijalle tuttu. Siksi kielitieteellinen kielenkäytön tutkimus kohdistuu usein helposti saataviin ja (sitä kautta) laajalti tunnettuihin teksteihin, kuten vaikkapa sanomalehti- tai verkkoteksteihin.

Tutkimustilanne on olennaisesti toinen niillä aloilla, joiden opinnoissa pätevöidytään tiettyihin vakiintuneisiin tai lakisääteisiin asiakas- tai potilastöihin. Tällainen tilanne on esimerkiksi käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteissä sekä hoitotieteessä, joissa myös opinnäytteitä ja tutkimusta suunnataan oman alan teksteihin ja tekstitöihin. Esimerkiksi sosiaalityön traditioon lisäksi kuuluu, että sama henkilö voi yhtäältä tehdä sekä asiakastyötä että tutkimusta ja toimii siten *kehittävänä sosiaalityöntekijänä*; tällä nimikkeellä kuntiin ja niiden virastoihin palkataan työntekijöitä. Juuri sosiaalityön puolella onkin jonkin verran tutkimusta ja niihin pohjautuvia oppaita erilaisista asiakasteksteistä (esim. Kääriäinen 2003, Günther ja Raitakari 2012, Laaksonen ym. 2011, Vierula 2012).

Sosiaalinen konstruktionismi kohtaa tekstilajitutkimuksen

Julkisten hyvinvointialojen tekstien ja tekstityön tutkimukseen liittyy kaksi muutakin huomionarvoista piirrettä. Ensinnäkin, vaikka kielitieteellistä tutkimusta on näiltä aloilta melko vähän, julkisiin palveluihin kohdistetaan

9 Anonymisointi tarkoittaa sitä, että tekstistä poistetaan esimerkiksi kaikki henkilötiedot, kuten nimet, sosiaaliturvatunnukset, tilinumerot ja osoitteet. Lisäksi poistetaan aineistossa poikkeuksellisena näyttäytyvät sisältötiedot, joiden voi epäillä johtavan tapauksen tunnistamiseen.

10 Monet tässä kirjassa käsitellyt aineistot ovat tietosuojan piirissä. Ne eivät siten ole sellaista aineistoa, joka ensisijaisesti käsitetään avoimeksi tai avattavaksi dataksi (ks. Poikola ym. 34), eikä niitä ehkä anonymisoitunakaan voisi julkaista vapaasti verkossa. Avoimuuden hengessä tällaisten aineistojen saamista ja niiden asiallista, tietosuojavaatimukset täyttävää käyttöä voisi kuitenkin pikemminkin helpottaa kuin vaikeuttaa. Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeessa kertyi aineiston saamisesta monenlaisia kokemuksia (ks. myös Tiililä 2002).

silti suhteellisen paljon erilaisia säännöllisesti toistuvia selvityksiä. Monissa näistä nousee ongelmana esille nimenomaan kielenkäyttöön, tiedonsaantiin ja kommunikaatioon liittyviä asioita ja ongelmia, vaikka näitä kieleen liittyviä käsitteitä ei tutkimuksessa olisikaan käytetty. Tällaisia selvityksiä ovat esimerkiksi Kela-barometri, jota on julkaistu vuosittain vuodesta 1996, Tilastokeskuksen Kuntapuntari, jossa on vuosittain vaihtuva teema, aluehallintovirastojen ja THL:n raportit ja valtiovarainministeriön vuosina 2003–2010 julkaisema Julkisten palvelujen laatubarometri. Myös yhteiskuntatieteellisesti orientoitunut akateeminen tutkimus saattaa tuottaa tietoa nimenomaan vuorovaikutukseen liittyvistä ongelmista hallinnon ja kansalaisen välillä (esim. Salminen & Ikola-Norrbacka 2009; Roivainen ym. 2011). Vaikka vuodesta ja vuosikymmenestä toiseen nousee esille kieleen ja kommunikointiin liittyviä ongelmia, kielenkäyttö ei käytännössä koskaan ole hallinnossa kustannettavien kehittämishankkeiden teemana. Voikin uumoilla, että myös ongelmat jatkuvat samantyyppisinä juuri siksi, että kehittämistoimet suunnataan väärin – tai ainakin muualle.

Toinen huomion arvoinen seikka on se, että julkishallinnon kieltä on tyypillisesti tarkasteltu sosiaalisen konstruktionismin (esim. Berger & Luckmann 2005 [1966]) kehikossa. Siinä lähtökohtana on, että kieli ei vain heijasta ja kuvaa todellisuutta, vaan myös konstruoi, siis rakentaa sitä. Tähän todellisuuteen kuuluvat myös ihmisten väliset suhteet, ja kiinnostuksen kohteeksi muodostuvat erilaiset ihmisten ja ihmisryhmien asemaan liittyvät kysymykset, kuten valta tai syrjäytyminen (ks. esim. Hacking 2009: 13–14). Virkakielen ja -tekstien tutkimus onkin usein yhteiskunnallisesti motivoitunutta, ja virkakielen pariin hakeutuvalla kielentutkijalla on monesti pyrkimyksiä yhteiskunnallisten epäkohtien paljastamiseen ja poistamiseen.

Sosiaalisen konstruktionismin perusoletuksia ei käy kiistäminen. Kieli rakentaa todellisuutta monin tavoin: Kielen järjestelmän on ajateltu voivan ohjata käyttäjänsä havainto- ja kokemusmaailmaa esimerkiksi sen kautta, millaiset persoonaan, aikaan, lukuihin tai väreihin viittaamisen käsitteet ja systeemit kielessä on (ks. erit. Carroll 1956; myös Gumperz & Levinson 1996).[11] Tätä kautta kielellä on ajateltu olevan psykologista ja kognitiivista vaikutusta. Sosiaalista vaikutusta kielellä on silloin, kun kielenkäytön tavat luovat ja luonnollistavat yhteisöissä jaettuja ajatuksia ja toimintatapoja. Tällainen yhteisölliseen ajatteluun ja toimintaan liittyvä vaikutus on esimerkiksi metaforilla, kategorisoinnilla, diskursseilla, tekstilajeilla (esim. Lehtonen 1996). Näiden lisäksi kielellä voi nähdä olevan materiaalista vaikutusta. Tekstilajitutkimuksen piirissä puhutaan tekstien tuottamisen ja kuluttamisen prosesseista (esim. Fairclough 1992). Nämä prosessit vaikuttavat esimerkiksi organisaatioiden toimintaan, koska niiden pohjalta työvoima, aika, työtavat ja -välineet muotoutuvat tietynlaisiksi. Näitä ilmiöitä käsitellään monella tapaa myös tässä kirjassa.

11 Ns. Sapirin ja Whorfin hypoteesia (Carroll 1956) kielen ja ajattelun suhteesta on runsaastikin kritisoitu. Yksityiskohtiin menemättä pidän itse selvänä, että kieli vaikuttaa jollakin tavalla tapaamme hahmottaa maailmaa, mutta kielen vankeudesta en puhuisi. Nähdäkseni yksilöpsykologista maailmaa on kuitenkin mahdotonta erottaa sosiaalisesta ja yhteisöllisestä, koska kieli on perusluonteeltaan sosiaalinen luomus: kieli opitaan vuorovaikutuksessa ja sitä käytetään yhteisöllisesti (ks. esim. Dufva 2013).

Sosiaalinen konstruktionismin hengessä myös kielen- ja tekstinhuollossa alettiin 1990-luvulla kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, miten lukijaan ja kirjoittajaan viitataan tekstissä ja millaisia rooleja ja valtasuhteita tekstiin rakentuu (esim. Iisa 1997). Ajatuksena on ollut, että jos tekstit tuottavat sosiaalista todellisuutta, pitää kielenkäytön tapoja tietyissä tapauksissa muuttaa (esim. Iisa 1993). Tällainen ajattelu on toisinaan saanut ammattimaisen kielenhuollon ulkopuolella ja toisaalta myös yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen piirissä äärimmäisiä tulkintoja.

Esimerkiksi rakenteet, joista puuttuu ihmiseen viittaava subjekti (*puheentuotossa vaikeuksia*), on liitetty lähinnä kielelliseen vallankäyttöön (esim. Lämsä 2007, Vehkakoski 2007). Vastaavasti on esitetty, että asiakastekstеissä asiakkaan ”subjektius” edellyttäisi sitä, että asiakkaaseen viittaava ilmaus on subjektina lauseissa, joissa hänestä kirjoitetaan. Samantyyppisiä tulkintoja edustavat esimerkiksi joidenkin virastojen kirjoitusohjeet, joissa passiivi esitetään yksinomaan ongelmana ja kirjoittajia ohjataan käyttämään vain aktiivimuotoja.

Tällaisen taustalla on se, että tekstivaltaisessa yhteiskunnassa myös tutkimus suuntautuu teksteihin. Tämä on sosiaali- ja hoiva-aloillakin monella tapaa perusteltua. Esimerkiksi Kaarina Mönkkönen (2007: 46) muistuttaa siitä tiedon määrästä, joka ihmisistä asiakirjoihin kerätään, ja kehottaa suhtautumaan siihen kriittisesti. Kun tutkimuksen kohteena ja aineistona ovat tekstit, erilaisia tutkimusongelmia luonnollisesti lähestytään niiden kautta – myös kysymystä asiakkaan äänen kuulumisesta, hänen itsemääräämisoikeutensa toteutumisesta ja subjektiudestaan.

Ongelma syntyy, kun näistä aidoista tekstiaineistoista tutkitaan *subjektin* käsitettä, joka kumpuaa filosofiasta ja viittaa toimivaan ja itsemääräämisoikeuttaan käyttävään minään, ja samalla hyödynnetään karkeasti kielitiedettä, jossa esiintyy aivan omalla tavallaan käsitetty *subjektin* käsite. Sitä, miten valta tai vaikkapa itsemääräämisoikeus teksteissä ilmenee, ei kuitenkaan voi suoraan lukea esimerkiksi kieliopillisten subjektien tunnistamisen perusteella. Kielellisen analyysin täytyy aina olla hienosyisempää – koska kielenkäyttö on aina hienosyistä.

Kielellä on aina esimerkiksi useita ulottuvuuksia, ja niitä on eri teorioissa jaoteltu eri tavoin. Systeemis-funktionaalinen kielioppi puhuu kielen ideationaalisesta, interpersoonaisesta ja tekstuaalisesta metafunktiosta (Halliday 1978). Voidaan sanoa, että kieltä konstruktivistisesta näkökulmasta ja erityisesti valtasuhteita purkava ja analysoiva tutkimus sivuuttaa kielen tekstuaalisen ulottuvuuden. Tarkoitan tekstuaalisella ulottuvuudella tässä yhteydessä kieltä kielen järjestelmässä ja tekstuaalisesti motivoituneita ratkaisuja.[12]

Sosiaalisen konstruktionismin vaikutus näkyy myös tässä kirjassa, jonka artikkeleissa näkyy monin tavoin se näkemys, että kielellä tuotetaan todellisuutta. Kirja edustaa kuitenkin myös uudenlaista virkatekstien tutkimusta. Tekstilajitutkimuksen hengessä tarkastellaan julkisten palvelujen tekstejä niiden omat ja kielen lähtökohdat huomioon ottaen. Kun kiinnitetään katse työn

12 Kielellä kielen järjestelmässä tarkoitan esimerkiksi ratkaisuja, jotka syntyvät tekstikokonaisuudessa, esimerkiksi toiston välttämiseen tähtäävät ratkaisut.

ja kielen suhteisiin sekä tekstikokonaisuuksiin, huomataan, että monilla ehkä ongelmallisiksikin leimatuilla piirteillä on tekstissä, vuorovaikutuksessa tai kielen järjestelmässä oma tehtävänsä (ks. esim. Karvinen tk., myös Honkanen 2012: 214–216; Tiililä 2011: 182–184).

Hankkeen keskeisenä juonteena onkin ollut raamittaa konstruktivistista näkemystä genretutkimuksella. Tätä kautta tuodaan uusia ulottuvuuksia käsityksiin ja keskusteluun virkakielestä. Virkakieli ei aina ole huonoa ja pahaa – tai ainakin se, mikä lukijalle näyttäytyy hankalalle, saattaa olla ammattilaisen näkökulmasta motivoitua. Miten sellaista kieltä pitää ja voi muuttaa? Tekstien kielelle on siis syynsä: aina ei ehkä noudateta kirjoitettuja lakeja, mutta kielen omat, kirjoittamattomat lait vaikuttavat myös julkishallinnon kielenkäytössä. Vaikka useimmilla teoksen artikkeleilla on kriittinen perusvire, se ei kohdistu yksittäisiin kielellisiin valintoihin tai kielen piirteisiin, vaan siihen, mikä mahdollisia ongelmia tuottaa.

Kirjan sisältö ja rakenne

Kirjassa käsitellään tekstejä ihmisen elämänkaaren eri vaiheista: samalla havainnollistuu, kuinka keskeisesti tekstit ovat elämämme eri vaiheissa läsnä. Jotta lukija saisi kuvan kirjoittamisen asemasta ja siihen tarjotuista välineistä, tehdään ensimmäisessä luvussa katsaus kirjoittamisen puitteisiin ja vaikutuksiin sosiaali- ja hoitotyössä. Kirjan ensimmäisessä artikkelissa Saija Pyhäniemi käy läpi valtakunnallista kyselyä, jossa on selvitetty kirjaamisen ja kirjoittamisen tilannetta päiväkodeissa. Tekstejä tehdään sielläkin valtavat määrät. Mitä alan työntekijät ajattelevat kirjoittamisen nykytilanteesta? Tämän jälkeen Sirpa Saario suhteuttaa asiakirjoja ja niiden tekemistä mielenterveystyön muuhun työhön: Millaisia työtapoja dokumentointi vahvistaa? Millaisia heikentää tai sulkee pois? Raija Koskinen taas kertoo lastensuojelutyöstä erilaisten jännitteiden kentässä. Miten työhön vaikuttavat säädökset, erilaiset kehittämisohjelmat ja ennen kaikkea tietojärjestelmät? Päivi Heiskanen lopettaa luvun historialliseen katsaukseen. Saamme näkymän työelämän ja kirjoittamisen murrosvuosiin yhden asiantuntijan työhistorian kautta: artikkeli perustuu Helsingin sosiaaliviraston pitkäaikaisen järjestelmäasiantuntijan Salme Seijon haastatteluun.

Kirjan toisessa osassa keskitytään teksteihin, jotka tavalla tai toisella liittyvät lapsuuteen. Osa alkaa siitä, mihin edellinen loppuu eli historiallisella näkökulmalla: Essi Lehtinen aloittaa osan tarkastelemalla Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomuksia yhdeksänkymmenen vuoden aikana. Miten tekstit ovat muuttuneet ja mistä muutos mahtaa kertoa? Salla Niemi pohtii Espoo-strategian, siihen liittyvän seurantalomakkeen ja erään päiväkodin laatupalkintohakemuksen kautta *laatu*-sanan retoriikkaa päivähoidossa. Hän kysyy, mikä paranee, kun laatu paranee – vai lisääntyykö vain erilaisten laatu-asiakirjojen määrä. Artikkeli on julkaistu aiemmin Kielikellossa. Osan lopussa Annika Pihlajamäki käy läpi, miten päivähoidon tiedotteissa ohjaillaan vanhempia. Hän osoittaa, että ohjailun keinot ovat moninaiset ja tarkka katsoja löytää niistä systematiikkaa ja ehkä vähän muokkaamisenkin tarvetta.

Kirjan kolmannessa osiossa ollaan aikuissosiaalityön ja erityisesti toimeentulotuen maailmassa. Osan aloittaa Anne Qvist, joka kertoo, kuinka toimeentulotukipäätös syntyy. Vaikka toimeentulotukeen tehtiin suuria muutoksia vuodesta 2017 alkaen, Qvistin kuvaama perusasetelma on ajaton: päätöksentekijä toimii lainsäädännön, hallinnon ja asiakkaan välissä, lain soveltamisen tulkkina. Osion toisessa artikkelissa Saara Jylhä[13] näyttää, millaisia tekstejä työn arjessa ja tietojärjestelmien pohjalta käytännössä syntyy. Miten automaattinen tekstinteko vaikuttaa tekstiin ja erityisesti sen juoneen? Osion viimeisessä artikkelissa Emilia Laurila ja Ulla Tiililä käyvät läpi kahden kaupungin toimeentulotukipäätöksiä ja erityisesti niiden perusteluja. Millaisia perusteluja päätöksissä esitetään ja miten ne vastaavat laissa esitettyihin vaatimuksiin, joista myös Qvist osion alussa puhuu?

Kirjan neljäs osio on varattu kotihoidon teksteille. Sekin alkaa viraston asiantuntijan puheenvuorolla: Jaana Nummijoki kertoo, millaiset pelisäännöt kotihoidon kirjoittamisessa on. Kirjaaminen on lakisääteistä, mutta mitä sillä tavoitellaan ja millaista merkitystä sillä ajatellaan olevan? Nummijoen jälkeen Kati Karvinen, Taina Lehtomäki ja Anna-Leea Honkala kertovat ensin yhdessä kotihoidon kirjaamisen taustoista. Tämän jälkeen kukin heistä katsoo kotihoidon kertomuksia eri asiaan keskittyen. Kati Karvinen tarkastelee yksilölähtöisyyden toteutumista kotihoidon hoitokertomusteksteissä: Aiheesta on kirjoitettu ennenkin, mutta mitä yksilölähtöinen kirjaaminen todella tarkoittaa? Millaista kieltä käytetään, kun kirjataan yksilölähtöisesti? Taina Lehtomäki katsoo samaa aineistoa sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirja-asetuksen vaatimusten valossa: millaisia lyhenteitä kotihoidon kertomuksissa käytetään ja miten voidaan määritellä ja tunnistaa, mikä on yleisesti tunnettu ja hyväksytty lyhenne? Osion lopussa Anna-Leea Honkala analysoi ongelmatilanteiden kirjaamista kotihoidon teksteissä. Ongelmatilanteet tulee kirjata, mutta miten se tehdään niin, että merkintöjä ei pidetä leimaavina tai yksityisyyttä tarpeettomasti loukkaavina?

Kirjan lopussa Jenni Viinikka laskee esiripun. Hän tarkastelee tekstejä, jotka meistä tehdään elämän päättymisen jälkeen: kuolintodistuksia. Viinikka osoittaa, että virkatekstit eivät ole vain turhaa paperinpyöritystä. Niillä on tärkeä tehtävänsä yhteiskunnallisten asiantilojen ylläpitämisessä ja muuttamisessa.

Lukuohjeita

Tekstit ja työkäytänteet, lait ja ohjeet ovat jatkuvassa muutoksen tilassa. Siksi niitä koskevat julkaisut eivät oikeastaan koskaan voi täysin kuvata tilannetta juuri sellaisena kuin se lukuhetkellä on. Tätä kirjaa ei tulekaan lukea kuvauksena virastojen senhetkisestä työstä; myös lainsäädäntöä uudistetaan jatkuvasti. Kirja kertoo institutionaalisen kielen, työn ja tekstien suunnista, suuntauksista ja kulttuurista. Se kertoo työlle asetetuista tavoitteista, työn säätelystä ja tavoitteiden toteutumisesta arjessa. Jokainen kuvattu yksityiskohta,

13 Kirjan toimittamisen aikana myös Helsingin sosiaali- ja terveysviraston toimeentulotukipäätöksissä on tehty muutoksia. Jylhän analyysi tavoittaa kuitenkin edelleen keskeisiä automaattiseen tekstintuotantoon liittyviä ilmiöitä ja haasteita.

teksti, tilanne tai käytäntö onkin nähtävä itseään tai yksityiskohtiaan laajempana. Kun on kysymys tekstityöstä ja tekstualisoitumisesta, voidaan pohtia, olisiko kysymys niin kutsutusta megatrendistä. Megatrendeinä pidetään kehityksen suuria aaltoja tai linjoja, kokonaisuuksia, jotka pitävät sisällään erilaisia ilmiöitä. Käsitettä käytetään tyypillisesti tulevaisuuden tutkimuksessa (ks. esim. www.tulevaisuus.fi).

Tekstualisoitumista voisi pitää osana tiedon digitalisoinnin megatrendiä, mutta se voisi olla sellainen myös itsessään. Moni tekijä johtaa samaan lopputulokseen: Tekstualisoitumista lisäävät digitalisaatio ja toiminnan ja tiedon muuttaminen sähköiseksi. Digitalisaation myötä esimerkiksi asiointi viranomaisten kanssa muuttuu yhä useammin kirjalliseksi. Tekstualisoitumista lisäävät kuitenkin myös julkishallinnon siirtyminen normiohjauksesta informaatio-ohjaukseen, laatujohtaminen, managerialismi ja tulosten mittaaminen julkishallinnossa (Tiililä 2010: 166–167). Tekstien määrän lisääntyminen johtaa itseään ruokkivaan kierteeseen, sillä lisääntyvän tekstimäärän hallitsemiseen ja tuottamiseen tarvitaan myös digitalisaatiota ja automatisaatiota. Kaikkia tekstitöille asetettuja vaatimuksia, sen historiaa, vaikutuksia ja ilmenemismuotoja voi siis lukea yleisemmän suuntauksen näkökulmasta.

Toinen huomion arvoinen seikka on se, että kirjan näkökulma on ammattilaisten työssä, ei asiakkaitten kokemuksissa. Unohtuiko kirjasta kansalainen ja kuntalainen, asiakas ja potilas? Vaikka hallinnon ja julkisten palvelujen asiakkaitten kokemuksiin ei artikkelikokoelmassa suoraan fokusoida, ne ovat kaiken lähtökohtana. Hallinto ja julkiset palvelut ovat olemassa vain kansalaisia varten ja siinä mielessä kaikki hallintoon kohdistuva tutkimus motivoituu vain suhteessa siihen, miten hyvin hallinto toteuttaa tehtäväänsä kansalaisten hyväksi. Näin on myös tässä teoksessa.

Kirja on kirjoitettu yleistajuisuuteen pyrkien. Vaikka artikkelit pohjaavat tutkimuksiin ja tutkielmiin, asiat on pyritty esittämään lähtien ilmiöistä ja vain poikkeuksellisesti teorioista tai tutkijoista tutkimuksineen. Termejä pyritään välttämään ja käytettäessä selittämään. Koska kirjassa on silti osin vahva kielitieteellinen ote, mukana on kielen ilmiöitä ja termejä selittäviä tietolaatikoita, jotka palvelevat erityisesti ei-lingvistilukijoita. Näissä tietolaatikoissa on noudatettu oppikirjamaista menettelyä eli lähdeviitteitä ei yleensä ole sijoitettu tekstin sisään.

Kirja on suunnattu yhteiskunta- ja sosiaalitieteilijöille avauksena kielen maailmaan. Kielentutkijoille se taas osoittaa kielen kytkökset arkiseen viranomaistyöhön ja erilaisiin säädöksiin; yhteisö- ja organisaatioviestinnän opiskelijoille ja tutkijoille teos sopii kauttaaltaan. Kirja tarjoaa uskoaksemme hyödyllistä tietoa myös päätöksentekijöille, sosiaali-, hoito- ja hoiva-alojen kehittäjille ja muille työelämän tutkijoille ja kehittäjille.

Kirjallisuus

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

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 2005 [1966]: *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen.* Gaudeamus, Helsinki.

Carroll, John B. (toim.) 1956: *Language, Thought & Reality. Selected Writings of Benjamin Lee Whorf.* The M.I.T. Press, Massachusetts.

Doemeland, Doerte & Trevino, James 2014: *Which World Bank Reports Are Widely Read?* Policy Research Working Paper 6851. The World Bank. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2014/05/01/000158349_20140501153249/Rendered/PDF/WPS6851.pdf

Dufva, Hannele 2013: Kognitio, kieli ja oppiminen: hajautettu näkökulma. Teoksessa Keisanen, Tiina & Kärkkäinen, Elise & Rauniomaa, Mirka & Siitonen, Pauliina & Siromaa, Maarit (toim.) *AFinLA-e: Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 5/2013, 57–73.

Fairclough, Norman 1992: *Discourse and Social Change.* Polity Press, Cambridge.

Gumperz, John J. & Levinson, Stephen C. (toim.) 1996: *Rethinking linguistic relativity.* Studies in the Social and Cultural Foundations of Language 17. Cambridge University Press, Cambridge & New York.

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi 2012: Mielenterveyskuntoutusta avoimen ja yksityiskohtaisen suunnitelmalomakkeen ohjaamana. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Voutilainen, Eero & Lauerma, Petri & Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.) *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä*, 101–128. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Kotimaisten kielten keskus, Helsinki. http://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk29/Genreanalyysi.pdf

Hacking, Ian 2009: *Mitä sosiaalinen konstruktionismi on?* Vastapaino, Tampere.

Halliday, M. A. K. 1978: *Language as social semiotic.* The social interpretation of language and meaning. Edward Arnold, London.

Hallintolaki 434/2003.

HE 164/2014 = *Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.*

Heinonen, Sirkka & Ruotsalainen, Juho & Kurki, Sofi 2012: *Luova tulevaisuustila ja tulevaisuuden osaamisen ennakointi.* Tutu e-julkaisuja 4/2012. Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto, Turku. https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2012-4.pdf

Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa 2004: Hyvinvointityön ammattien tutkimus. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) *Hyvinvointityön ammatit*, 9–19. Gaudeamus, Helsinki.

Hiidenmaa, Pirjo 2001: Paperista tietoa. Teoksessa Charles, Mirjaliisa & Hiidenmaa, Pirjo (toim.) *Tietotyön yhteiskunta – kielen valtakunta*, 388–407. AFinLAn vuosikirja 2001. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 59. Jyväskylä.

Hoffrén, Mia 2009: *Julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asema.* Kuluttajaoikeudellinen selvitys. Oikeusministeriön julkaisuja 2009:4.

Honkanen, Suvi 2012: Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä. Suomen kieli. Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto, Helsinki. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/29945/kieliopp.pdf?sequence=1

Iisa, Katariina 1993: Näkyykö virkakirjeissä vastaanottajaa? *Kielikello* 3/1993.

Iisa, Katariina 1997: Tekstiin kirjoittuva lukija ja kirjoittaja – tasavertaisuutta vai vallankäyttöä? *Kielikello* 3/1997.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero 2000: *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta.* Vastapaino, Tampere.

Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17 (4), 296–312.

Karlsson, Anna Malin 2006: *En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken.* Språkrådet, Stockholm.

Kinos, Jarmo 1997: *Päiväkoti ammattikuntien kamppailujen kenttänä.* Turun yliopisto, Turku.
Koskinen, Raija 2008: *Administrativt arbete – en utmaning inom handikappomsorgen.* Kandidatavhandling i sociologi. Svenska social- och kommunalhögskolan, Helsingfors.
Kröger, Teppo & Leinonen, Anu & Vuorensyrjä, Matti 2009: *Hoivan tekijät. Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa.* Sosiaalityön julkaisusarja 6. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.
Kuntalaki 410/2015.
Kuntatyönantajat 2014: Palkat 2013. http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/kuntatyonantajana/palkat-ammatit-ja-tutkinnot/palkat-2013/Sivut/default.aspx Viitattu 10.2.2015.
Kääriäinen, Aino 2003: *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikkaa.* Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto, Helsinki.
Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.* Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 54/2011. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983
Lehtonen, Mikko 1996: *Merkitysten maailma: kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia.* Vastapaino, Tampere.
Lämsä, Riikka 2007: Näkymättömyydestä näyttämölle: hoitotyön toimijat hoitoisuusluokituksissa. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 2007: 44, 8–19.
Lääkäriliitto 2014a: *Lääkärit 2014.* Vuositilasto. http://www.laakariliitto.fi/site/assets/files/1268/ll_vuositilasto2014_fi_net.pdf Viitattu 10.2.2015.
Lääkäriliitto 2014b: *Lääkärien keskiansio noin 6 500 euroa.* Palkkatutkimus. http://www.laakariliitto.fi/site/assets/files/1269/palkkatutkimus_sll-25-32-2014-1_1898.pdf Viitattu 10.2.2015.
Löppönen, Paavo & Vuorio, Eero 2013: Tutkimusetiikka Suomessa 1980-luvulta tähän päivään. *Tieteessä tapahtuu* 1/2013, 3–10.
Mäenpää, Olli 2013: *Hallinto-oikeus*. Sanoma Pro oy, Helsinki.
Mönkkönen, Kaarina 2007: *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö.* Edita, Helsinki.
OKM 2014 = Alila, Kirsi & Eskelinen, Merja & Estola, Eila & Kahiluoto, Tarja & Kinos, Jarmo & Pekuri, Hanna-Mari & Polvinen, Minna & Laaksonen, Reetta & Lamberg, Kirsi 2014: *Varhaiskasvatuksen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat. Tausta-aineisto varhaiskasvatusta koskevaa lainsäädäntöä valmistelevan työryhmän tueksi.* Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:12. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-266-1
Poikola, Antti & Kola, Petri & Hintikka, Kari A. 2010: *Julkinen data. Johdatus tietovarantojen avaamiseen.* Liikenne- ja viestintäministeriö. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-243-146-2
Rajavaara, Marketta 2009: Sosiaalipalveluista hyvinvointipalveluihin – käsitehistorian tarkastelua. *Janus* 17 (4), 346–351.
Roivainen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen, Satu 2011: *Köyhä byrokratian rattaissa.* Kunnallisalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut nro 64. Kunnallisalan kehittämissäätiö, Helsinki.
Saario, Sirpa 2011: Arviointitekniikat ja mielenterveystyö – tutkimus ammattilaisten luovinnasta työn arvioinnissa ja seurannassa. Teoksessa Helén, Ilpo (toim.) *Reformin pirstaleet. Mielenterveyspolitiikka hyvinvointivaltion jälkeen*, 182–230. Vastapaino, Tampere.

Salminen, Ari & Ikola-Norrbacka, Rinna 2009: *Kuullaanko meitä? Eettinen hallinto ja kansalaiset*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 288, hallintotiede 37. Vaasan yliopisto, Vaasa.
Sosiaalihuoltolaki 710/1982.
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.
Stensöta, Helena 2010: The Conditions of Care: Reframing the Debate about Public Sector Ethics. *Public Administration Review* 70 (2), 291–324.
Suomen perustuslaki 731/1999.
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014: *Kuntien terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2013*. Tilastoraportti 22/2014. Julkaistu 15.9.2014. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116715/Tr22_14.pdf?sequence=5
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015: *Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2013*. Tilastoraportti 26/2015. Julkaistu 10.12.2015. http://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-henkilosto/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-henkilosto
Tiililä, Ulla 2002: Byrokratian tutkija byrokratian pyörteissä. Teoksessa Heikkinen, Vesa (toim.) *Virkapukuinen kieli*, 191–215. SKS, Helsinki.
Tiililä, Ulla 2010: Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa. Teoksessa Lappalainen, Hanna & Sorjonen, Marja-Leena & Vilkuna, Maria (toim.) *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*, 158–175. 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*, 162–189. SKS, Helsinki.
Tiililä, Ulla 2015: Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. Teoksessa *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon – Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo, 28.– 29. mai 2015*, 99–106.
Tilastokeskus 2014a: 2. *Puolet kuntasektorin palkansaajista on terveys- ja sosiaalialalla työskenteleviä naisia*. Kuntasektorin palkat 2013. Julkaistu 7.5.2014. http://www.stat.fi/til/ksp/2013/ksp_2013_2014-05-07_kat_002_fi.html
Tilastokeskus 2014b: *Palkansaajien mediaaniansio 2 928 euroa kuukaudessa vuonna 2013*. Palkkarakenne 2013. Julkaistu 14.10.2014. https://www.stat.fi/til/pra/2013/pra_2013_2014-10-14_tie_001_fi.html
Tilastokeskus 2014c: *Palkat ja työvoimakustannukset*. http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_palkat.html Viitattu 10.2.2015.
Tulevaisuus.fi = https://tulevaisuus.fi/menetelmat/toimintaympariston-muutosten-tarkastelu/trendianalyysi-tulevaisuudentutkimuksen-menetelmana/ Viitattu 7.9.2017.
Vehkakoski, Tanja 2007: Tuhat ja yksi tarinaa lapsesta. Kriittinen katsaus lausuntojen kielenkäyttöön. *NMI-bulletin: Niilo Mäki instituutin tiedotteita ja raportteja* 4/2007, Vol. 17, 4–10.
Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* 20 (2), 149–167.
Wrede, Sirpa & Henriksson, Lea 2004: Kahden kerroksen väkeä: kotihoidon ammatillinen uusjako. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) *Hyvinvointityön ammatit*, 210–234. Gaudeamus, Helsinki.

I

Kirjoittamisen puitteet ja vaikutukset sosiaali- ja hoitotyössä

Saija Pyhäniemi

Lastenhoitoa vai kirjaamista?

Kyselytutkimus kirjaamisesta päiväkodeissa

Lasten päivähoito on varhaiskasvatusta, jossa pyritään vaikuttamaan lapsen kasvuolosuhteisiin sekä edistämään lapsen suotuisaa kehitystä (Sarvimäki & Siltaniemi 2007: 72–73). Päiväkodeissa muun muassa leikitään, luetaan, askarrellaan, tehdään retkiä ja opitaan sosiaalisia taitoja. Osana työtänsä päiväkodin työntekijät myös kirjoittavat erilaisia tekstejä, asiakirjoja, suunnitelmia ja dokumentteja. Tarkastelen tässä artikkelissa sitä, mitä ja miten päiväkodeissa kirjoitetaan ja kuinka paljon kirjoitustöihin kuluu aikaa. Artikkelini pohjana ovat valtakunnallisen päiväkotikyselyn tulokset, joita vertaan siihen, mitä laki ja asetukset säätävät kirjoittamisesta päiväkodeissa.

Kyselytutkimus päiväkotien kirjaamisesta tehtiin kesällä 2009 osana Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta. Kysely toteutettiin yhteistyössä Lastentarhanopettajaliiton kanssa, joka myös järjesti kyselyn valtakunnallisen levityksen päiväkoteihin. Vastaajia saatiin runsaan kahden viikon aikana jokaisesta maakunnasta yhteensä 1 283. Kysely tehtiin verkkopohjaisena,[1] mikä mahdollisti sen lähettämisen vastaajille sähköpostin kautta sekä edelleen lähettämisen. Vastaaminen tapahtui nimettömänä. Saatekirjeessä toivottiin, että kyselyyn vastaavat ensisijaisesti ne päiväkotien työntekijät, joiden työhön kuuluu kirjoittamista. Kyselyyn vastasi lähinnä lastentarhanopettajia, päiväkodin johtoasemassa työskenteleviä, lastenhoitajia ja erityislastentarhanopettajia.

Kysely koostui kolmesta osasta: ensimmäisessä kysyttiin vastaajakohtaisia tietoja (esimerkiksi ikä ja koulutustausta), toisessa päiväkotikohtaisia tietoja (esimerkiksi, onko päiväkoti kunnallinen, yksityinen vai ostopalvelupäiväkoti) ja kolmannessa kirjaamiseen ja kirjoitustöihin liittyviä asioita. Kysymyksiä oli yhteensä 24. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä, joissa annettiin valmiita vastausvaihtoehtoja. Monivalintakysymyksissä pystyi valmiin vaihtoehdon lisäksi valitsemaan myös kohdan "muu, mikä?", jossa sai vastata omin sanoin. Kysymyksistä kolme oli avokysymyksiä. Avokysymyk-

1 Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla, ja sen toteutuksesta vastasi Saija Pyhäniemi. Kyselystä yritettiin tehdä mahdollisimman lyhyt vastata. Saatekirjeessä ja sähköpostin otsikossa mainittiinkin kyselyn olevan viiden minuutin kysely. Osa vastaajista tosin kertoi kyselyyn kuluneen enemmän aikaa kuin luvatut viisi minuuttia.

siin ei ollut pakollista vastata, mutta niihin saatiin silti runsaasti vastauksia. Lisäksi kaksi monivalintakysymyksistä oli tarkoitettu vain päiväkotien johtajille tai esimiesasemassa oleville työntekijöille.

Kyselyyn vastanneet

Lastentarhanopettajia 60 %
Johtoasemassa työskenteleviä 20 %
Lastenhoitajia 8 %
Erityislastentarhanopettajia 5,5 %
Kunnallisesta päiväkodista 98 %
Yli 100 000 asukkaan kaupungista 44 %
Työuran pituus yli 10 vuotta 80 %
Naisia 97 %

Kirjoittaminen ja aika

Uutisissa kerrottiin loppuvuodesta 2008 ja alkuvuodesta 2009, että erikoissairaanhoidon työtunneista kuluu peräti 60 % tiedonhallintaan (esim. HS 10.12.2008). Tieto paljastui kuulopuheeksi (Tiililä 2009), mutta ilmestyessään uutiset aiheuttivat keskustelua siitä, miten paljon terveydenhuollon työntekijät kirjoittavat työssään.[2] Työhön kuuluvaa kirjoittamista ja siihen kuluvaa aikaa ei ole juuri tutkittu. Osasyy tähän voi olla se, että kirjoittamista ei aina käsitetä työksi. Näin on varsinkin niissä töissä, joissa kirjoittaminen ei ole varsinaisesti työn ydintä. Tutkittaessa esimerkiksi kiireen lisääntymistä hoitotyössä (Niemelä 2006) on sivuutettu dokumentointiin, raportointiin ja muuhun kirjoittamiseen kuluva aika, vaikka kirjoittaminen lisää työtaakkaa ja kiirettä kotihoidossakin (ks. Honkala; Karvinen; Lehtomäki tk.). Kyselyssä päiväkotien kirjaamisesta haluttiinkin nimenomaan saada tietoa siitä, mitä päiväkotien työntekijät kirjoittavat ja kuinka paljon aikaa heillä kuluu kirjoittamiseen.[3]

Millaisia tuloksia saatiin? Kirjoitustöihin kului kyselyn vastaajilta seuraavanlaisesti aikaa: 7 prosenttia vastaajista ilmoitti kirjaavansa yli 10 tuntia viikossa. 16 prosentilla kirjaamiseen kului 6–9 tuntia, joka on työpäivän tai reilusti työpäivän verran kirjaamista viikossa. 61 prosentilla kirjaamiseen kului 2–5 tuntia viikossa eli vajaan työpäivän verran.

2 Organisaatioiden sisällönhallintaa tutkineen Pasi Tyrväisen (2009) mukaan organisaatioissa käytetään 60 % työajasta dokumenttien käsittelyyn. Tyrväinen käsittelee tutkimuksessaan kuitenkin insinöörivoittoisia työpaikkoja ja pohtii muun muassa tietokantojen järjestämistä ja sisällönhallinnan uudistamista – asioita, joita ei ainakaan heti miellä liittyväksi esimerkiksi päiväkodin arkeen.

3 Töissä kirjoittamiseen kuluvaa aikaa voisi tutkia eri menetelmin. Nyt tutkimusmetodiksi valittiin kysely, jolla on omat rajoituksensa. Laadullisesta tutkimuksesta ks. esim. Lehto 1998.

Kuvio 1. Kysymys 15: Viikossa kirjaan - -.

Jos yhdistää yli kymmenen tuntia ja 6–9 tuntia viikossa kirjaavien osuudet, voi nähdä että noin neljäsosa päiväkotien työntekijöistä kirjaa viikossa työpäivän verran tai enemmän. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että 20 hengen yksikössä neljäsosa eli viisi työntekijää käyttää kirjaamiseen päivän viikossa. Tällöin yhden työntekijän koko työaika on käytännössä pelkkää kirjaamista. 12 prosenttia kysymykseen vastanneista kirjasi tunnin tai vähemmän viikossa, mutta toisaalta avovastauksissa kerrottiin jopa yli 30 tunnin kirjaamisajoista. Näillä yli 30 tuntia viikossa kirjoittavilla päiväkotien työntekijöillä työ on lähes pelkkää kirjaamista.

Lisäksi kyselyssä kartoitettiin sitä, kokevatko päiväkotien työntekijät kirjaamisen ja kirjoittamisen lisääntyneen, vähentyneen vai pysyneen ennallaan uransa aikana. Kyselyyn vastanneista yli 90 prosenttia oli sitä mieltä, että kirjaaminen on lisääntynyt tai lisääntynyt merkittävästi työuran aikana. 5 prosentin mielestä kirjaamisen määrä oli pysynyt samana ja 3 prosentin mielestä vähentynyt.[4] Vastaajista suuri enemmistö siis koki, että kirjaaminen on tullut entistä enemmän osaksi päiväkotien työtä.

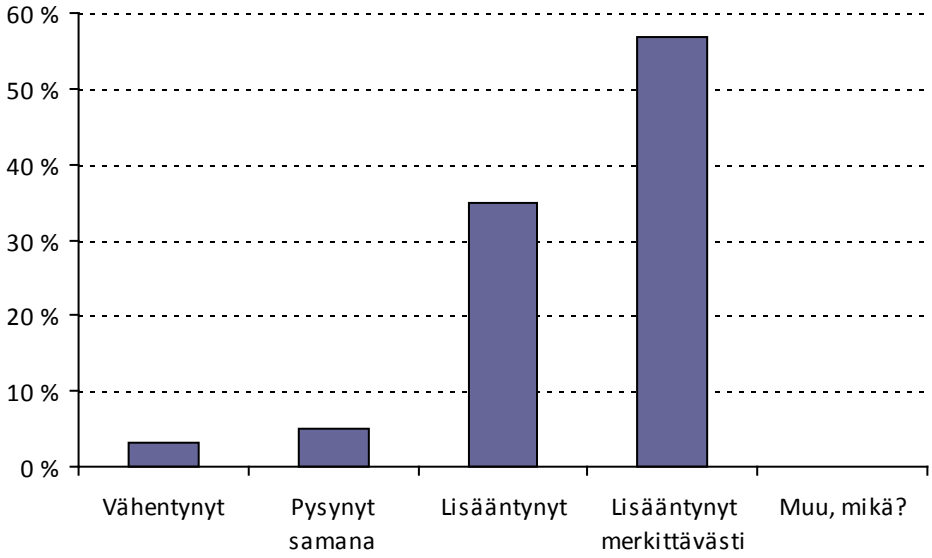
Avoimien kysymysten vastauksissa kävi ilmi, että kirjaaminen saattaa lisääntyä myös kausittain, esimerkiksi syksyisin ja keväisin, jolloin kirjoitetaan muun muassa varhaiskasvatussuunnitelmia ja tehdään alkavan tai loppuvan kauden muita suunnitelmia ja ohjelmia:

> Kiireinen lapsiryhmätyö ja olemattomat (avustaja), yhä vähenevät resurssit vaativat yleensä 100 % läsnäolon lapsiryhmässä. Kausiluoteiset kirjalliset tehtävät ajoittuvat syksyyn ja kevääseen, tuolloin hommat on tehtävä varsinaisen työajan ulkopuolella. Näin on mahdollisuus myös kirjoittaa ilman keskeytystä ja hälyä. Ylitöitä ei saa rahassa, vaan ajassa. Ylitöiden pitäminen ajassa taas vähentää ryhmän perusmitoituksen mukaista henkilökuntamäärää. (Ote avovastauksesta.)

Kirjoittamisen määrä saattaa vaihdella päiväkodin työntekijöiden kesken, koska työtehtävät ovat erilaiset. Kuitenkin suurin osa kaikista päiväkodin hoito- ja kasvatushenkilöistä kirjoittaa osana työtään. Kysymykseen *Ketkä kirjaavat päiväkodissasi?* 61 prosenttia vastaajista ilmoitti kaikkien kirjaavan

4 Kohdan ”Muu, mikä?” valitsi 0,1 % vastaajista.

päiväkodissa. Näistä 61 prosentista 43 prosenttia vastasi kaikkien päiväkodin työntekijöiden kirjaavan mutta eri asioita ja 18 prosenttia kertoi kaikkien päiväkodin työntekijöiden kirjaavan kaikkia tekstejä.



Kaavio 1. Kysymys 20: Onko kirjaamiseen kuluva aika työurasi aikana vähentynyt, pysynyt samana, lisääntynyt tai lisääntynyt merkittävästi?

Päiväkotien tekstimaailma

Se, että kirjoittamiseen menee paljon aikaa, johtuu pitkälti siitä, että päiväkodeissa on lukemattomia erilaisia tekstejä, joita täytyy kirjoittaa. Näistä ainakin osa on maallikolle tuntemattomia: jos ei ole päiväkodissa töissä, tekstien nimetkin voivat olla outoja. Kyselyssä päiväkotien työntekijät vastasivat kysymykseen *Mitä asioita kirjaat ja kirjoitat työssäsi? Entäpä millaisia tekstejä?* Kirjoitettavaa on vastauksien perusteella runsaasti. Päiväkodeissa kirjoitetaan muun muassa lapsiin, henkilöstöön, tiedotukseen ja hallintoon liittyviä tekstejä. Pelkästään lapsiin liittyviä tekstejä on kymmeniä: esimerkiksi *varhaiskasvatussuunnitelmat* eli *vasut*, *henkilökohtaiset opetussuunnitelmat* eli *hopsit*, *kasvatuskeskustelulomakkeet*, *kuntoutussuunnitelmat* ja *S2-lasten kielenseurantalomakkeet* ovat tällaisia tekstejä. Lisäksi lapsia testataan erilaisin testein, esimerkkinä *HALI- ja KEHU-testit* eli kolme- ja viisivuotiaiden lasten kehityksen arvioinnit neuvolassa ja päiväkodissa.

Päiväkodeilla on lisäksi yhteistyötä muun muassa neuvoloiden, sairaaloiden, koulujen, kuntien ja kaupunkien kanssa. Päiväkodeissa tiedotetaankin asioista sekä vanhemmille että yhteistyötahoille. Päiväkodeissa on luonnollisesti myös päiväkodin sisäistä tiedotusta. Henkilöstöön liittyvää kirjoittamista ovat puolestaan esimerkiksi työsuojeluun, sijaisten rekrytointiin, koulutukseen ja palkka-asioihin liittyvät tekstit. Hallinnollista kirjoittamista on esimerkiksi toimintasuunnitelmien teko, erilaiset tilaukset, laskujen maksu ja

budjetin seuraaminen sekä erilaiset palaverit ja kehityshankkeet, joissa kirjoitetaan. Päiväkotien työntekijöiden on kirjoitettava siis hyvin erilaisia tekstejä:

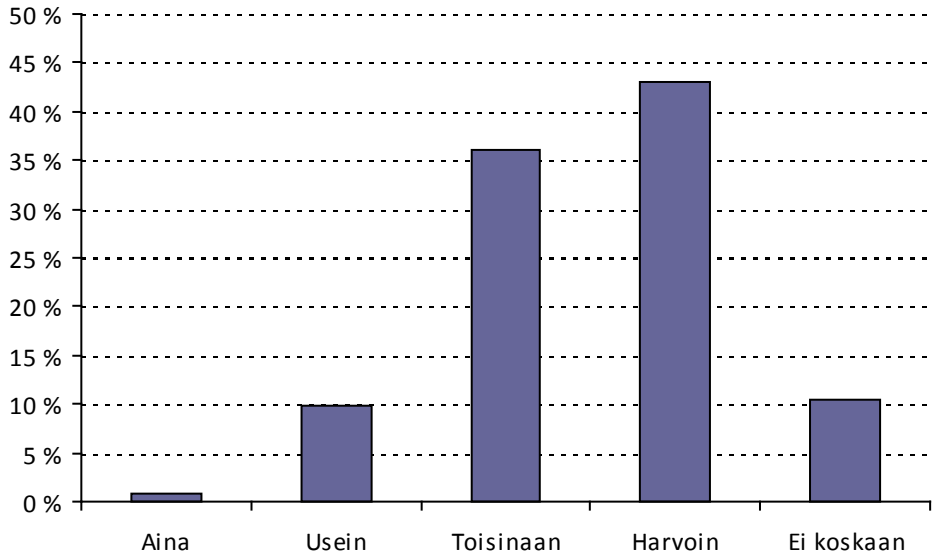
> Lasten havainnointia, Vasujen täyttöä, Hojks-suunnitelmien tekoa erityistä tukea tarvitseville lapsille, lausuntoja lapsista sairaalajaksoja varten, työvuorolistojen tekoa, viikko-ohjelmien tekoa, kunkin toimintakauden toimintasuunnitelmien tekeminen, tiedotteet vanhemmille, opiskelijoiden ohjaus - näyttöjen arvioinnin kirjaaminen, ruokamäärien arviointi-listan teko seuraavalle viikolle, joskus päiväkodin henkilöstöpalaverien sihteerinä asioiden kirjaaminen. (Ote avovastauksesta.)

Osa päiväkotien teksteistä laaditaan lain velvoituksesta. Laissa lasten päivähoidosta (36/1973, 7. a §) mainitaan erityistä hoitoa tarvitsevalle lapselle tehtävä kuntoutussuunnitelma. Kuntoutussuunnitelma tulee arkistoida 25 vuodeksi, ja lapsella on oikeus saada se luettavakseen aikuisena. Monet kunnat myös edellyttävät, että lapsesta tehdään varhaiskasvatussuunnitelma, vaikka sitä ei laissa mainitakaan.[5] Varhaiskasvatussuunnitelma eli vasu tehdään yhdessä vanhempien kanssa, ja siinä seurataan lapsen kehitystä. Vasun tiedot myös seuraavat lapsen mukana esiopetukseen sekä peruskouluun. Esiopetusta puolestaan säätelee perusopetuslaki, joka velvoittaa opetuksen järjestäjän hyväksymään opetusta varten opetussuunnitelman (628/1998, 15. §). Opetussuunnitelmassa määritellään muuan muassa, mitä ja miten paljon esiopetuksessa opetetaan. Esiopetuksen suunnitelma voidaan laatia jokaiselle lapselle erikseen ja/tai yhteisesti ryhmälle (Opetushallitus 2000, 2003). Suunnitelmassa ”kiinnitetään huomiota yksilön kehityksen kannalta olennaisiin tekijöihin, kuten lapsen kasvulle ja kehitykselle asetettaviin tavoitteisiin sekä arvioon lapsen vahvuuksista ja vaikeuksista” (Opetushallitus 2000, 9. §). Lait vaikuttavat myös muihin päiväkodeissa kirjoitettaviin teksteihin, esimerkiksi päiväkodin pelastautumissuunnitelman tekoon velvoittaa pelastuslaki (379/2011, 15. §; ks. myös Niemi tk.).

Kirjoittamisen olosuhteet

Kirjoittaminen vie ja vaatii aikaa, mutta myös välineitä, tilaa ja osaamista. Yhtenä osana kyselytutkimusta tarkasteltiin päiväkotien olosuhteita kirjaamiseen ja sitä, miten ne on järjestetty. Kysymykseen *Onko kirjaamiseen tarpeeksi aikaa työssäsi?* päiväkotien työntekijät vastasivat seuraavasti: 10 prosentilla vastaajista ei ollut koskaan tarpeeksi aikaa kirjaamiseen. 43 prosentilla vastaajista oli harvoin tarpeeksi aikaa, ja 36 prosentilla vastaajista oli toisinaan tarpeeksi aikaa kirjoitustöihin. 10 prosentilla vastaajista oli usein tarpeeksi aikaa, ja vain prosentilla vastaajista oli aina tarpeeksi aikaa kirjaamiseen. Usein tai aina tarpeeksi aikaa kirjoitustöihin näyttäisi olevan siis vain 11 prosentilla kyselyyn vastanneista.

5 Laki on artikkelin kirjoittamisen jälkeen uudistettu, ja nykylaki (580/2015, § 7 a) velvoittaa varhaiskasvatussuunnitelman tekemiseen.



Kaavio 2. Kysymys 22: Onko kirjaamiseen tarpeeksi aikaa työssäsi?

Kysymyksessä *Miten ja milloin kirjoitat työssäsi?* annettiin valmiita vaihtoehtoja, joista sai valita kaksi sopivinta vaihtoehtoa – osa vastaajista tosin valitsi vain yhden vaihtoehdon. Suosituin vaihtoehto oli ”kiireessä tai pätkittäin työn lomassa”, jonka valitsi 35 % vastaajista. Seuraavaksi suosituimmat olivat sekä ”sujuvasti työn lomassa” mutta myös ”omalla ajalla, esim. kotona”, molemmat 16 %. Päiväkodeissa kirjoitetaan myös ajalla, joka aikaisemmin oli henkilökunnan tauko (11 %), kirjaamiseen varatulla ajalla (10 %) ja ennen lasten tuloa tai työpäivän jälkeen (9 %).[6]

Myös kyselyn avovastauksissa tuli ilmi se, että kirjaaminen saattaa tapahtua kiireessä, pätkittäin tai jopa omalla ajalla. Työntekijä voi joutua kirjaamaan samalla, kun työskentelee lapsiryhmässä, jolloin hänen voi olla vaikea keskittyä tarkkaavaisuutta vaativiin kirjallisiin töihin:

> Ryhmän toiminnan suunnittelu ja dokumentointi on tärkeää ja helpottaa tiimityötä (kaikki tietää mitä tehdään milloinkin). Myös lasten kasvatukseen liittyvät sopimukset vanhempien kanssa on hyvä kirjoittaa paperille. Kaupungin ylimääräisiltä tuntuvat laatukriteereiden jne. kirjaamiset tuntuvat turhilta, kaunopuheiden laatimista resursseja karsittaessa. Tällöin omat työt jäävät tekemättä ja ne joutuu VIELÄ USEAMMIN tekemään omalla ajalla ("kahvitauolla", töiden jälkeen, kotona viikonloppuisin ja iltaisin). Toivoisin siis, että tälle tärkeälle kirjaamiselle olisi aikaa työajan puitteissa. 20 lapsen leikkiessä vieressä on vaikea saada aikaiseksi ymmärrettäviä lauseita tai luovia ideoita toteuttaa VASUa. (Ote avovastauksesta.)

Samanlaisiin ongelmiin on törmännyt esimerkiksi Anna-Malin Karlsson (2006), joka on tutkinut, kuinka erilaisissa työpaikoissa kirjoitetaan ja luetaan. Karlsson on seurannut muun muassa esikouluopettajan työpäivään kuuluvaa kirjoittamista (mts. 65–71) ja niin ikään havainnut, että kirjoittaminen on usein katkoittaista ja sitä tehdään silloin, kun muu työ sen sallii (mts. 71).

6 Tässä on esitetty vaihtoehtojen saama prosentuaalinen kannatus. Kohta ”muu, mikä?” sai 3 prosentin kannatuksen artikkelissa mainittujen vaihtoehtojen lisäksi.

Myöskään Karlssonin tutkimuskohteena olleella työpaikalla ei ollut järjestetty erillistä aikaa kirjaamiselle, ja muu työ katkaisi kirjoittamisen usein.

Päiväkotikyselyssä kartoitettiin lisäksi sitä, ovatko päiväkotien työntekijät saaneet koulutusta kirjoittamiseen ja tietokoneen käyttöön. Vastaajista 59 prosenttia kertoi saaneensa tarpeeksi koulutusta kirjoittamiseen ja 50 prosenttia tarpeeksi koulutusta tietokoneen käyttöön. Sen sijaan 27 prosenttia koki saaneensa liian vähän koulutusta kirjoittamiseen ja 41 prosenttia taas tietokoneen käyttöön. Avovastauksissa ilmeni, että lisäkoulutusta varsinkin tietokoneen käyttöön toivottiin:

> Se [kirjaaminen] on hyvin tärkeää, mutta kaipaan koulutusta tietokoneen käyttöön ja kaikkiin niihin mahdollisuuksiin, mitä se suo. Nyt, kun sitä kiireessä yrittää käyttää se tuntuu vaikealta ja tuottaa tuskaa ja aikaa menee hukkaan, kun joutuu tekemään monta asiaa "kantapään" kautta tai sitten työ jää tekemättä yksinkertaisesti, kun ei osaa.... olemme kunnalta pyytäneet koulutusta ja sitä on jo vuosikaudet luvattu, mutta vieläkään en ole ollut kurssilla.... pelkästään tärkeät asiakirjat vievät paljon aikaa. (Ote avovastauksesta.)

Koska kirjaaminen tehdään yleensä ainakin viime vaiheessaan tietojärjestelmiin, henkilökunnalla pitäisi olla käytössään riittävästi tietokoneita. Kyselymme mukaan 51 prosenttia päiväkotien työntekijöistä on sitä mieltä, että tietokoneita on vain ”toisinaan” tai peräti ”harvoin” tarpeeksi. Yli puolella vastaajista ei siis ole tarpeeksi usein mahdollisuutta käyttää tietokonetta työpaikallaan. Kyselyn avovastauksissa kritisoitiinkin sitä, ettei tietokoneita ole tarpeeksi:

> Sitä [kirjaamista] on aivan liikaa siihen nähden millaiset resurssit on käytössä. Kun itse ehtisi ja ryhmälle sopisi, niin ei olekaan konetta vapaana. Talossa 2 konetta ja 10 käyttäjää. Monien asioiden kirjaaminen kyllä helpottaa jossakin määrin työntekemistä, mutta jos kirjaamiselle ei löydy sopivaa aikaa, niin siitä saattaa tulla henkilökuntaa repivä asia, yksi stressitekijä lisää. Pidän kuitenkin mielekkäänä kirjata erinäisiä asioita muistiin, esim. yllättävistä tapahtumista (vahingonteko, tapaturma tai keskustelut vanhempien/henkilökunnan kanssa). (Ote avovastauksesta.)

Kyselyssä kävi myös ilmi, että asioita kirjataan usein kahteen kertaan; ensin kirjataan käsin paperille ja myöhemmin sama kirjoitetaan tietokoneelle. Kaksinkertaista kirjaamista kertoi tekevänsä jopa 65 prosenttia vastaajista. Myös päällekkäistä kirjaamista tehdään, sillä samat asiat voi joutua kirjaamaan useampaan kertaan esimerkiksi useammalle eri yhteistyötaholle:

> Suunnitelmat ja havainnot on hyvä kirjata, mutta erilaisissa kaavakkeissa on päällekkäisyyksiä (esim. esiopetussuunnitelma, hoito- ja kasvatussuunnitelma, kotoutumissuunnitelma, laksu, kuvailu). Myös tukitoimianomusten vuosittainen tekeminen tuntuu turhalta, jos tarve ei muutu. Samoin erilaiset koonnit ja listaukset byrokratiaa varten tuntuvat turhilta (esim. mamu-lasten kielitaitokuvaukset). (Ote avovastauksesta.)

Kirjoittaminen ja ydintyö

Tutkittaessa kirjoittamista päiväkodeissa nousee väistämättä esille kysymys siitä, mikä on päiväkotien ydintyö. Entä mitä päiväkotien työntekijät itse odottavat työltänsä? Varhaiskasvatustyöstä puhutaan toisinaan kutsumusammattina. Esimerkiksi Juha Siltala (2004) on jaotellut työntekijöitä erilaisiin ideaalityyppeihin sen mukaan, kuinka he suhtautuvat työhönsä. Diakonissa-tyypin työntekijä saa palkkansa itse työstä; kyseessä on kutsumusammatti, josta ei välttämättä saa suurta rahallista palkkaa. Siltala nostaa diakonissa-tyypistä puhuessaan esille juuri päiväkotien työntekijät: hän on haastatellut päiväkodin johtajaa, jota ”rassaa nää hallinnon hommat” ja joka nauttii eniten perustyöstä, eli lasten kanssa olemisesta. Hän myös pyrkii karkaamaan lasten pariin mahdollisimman usein, koska saa vain lasten kanssa työskentelystä motivaatiota jaksaa työssänsä (mts. 32). Siltala päätyy myös toteamaan kasvatustyöstä: ”Mitä lähempänä lapsia ollaan, sen pyyteettömämmin työtä edellytetään tehtävän, niin kuin äidit ja päiväkotiväki hyvin tietävät” (mts. 33).

Myös kyselyyn vastanneet päiväkotien työntekijät toivat monessa vastauksessa esille sen, että työskentelyn tärkeimmäksi sisällöksi koettiin nimenomaan lasten kanssa oleminen. Työhön on hakeuduttu sen hoito- ja kasvatusluonteen vuoksi, ja lasten kanssa työskentelyyn kuluvan ajan pelätään vähenevän lisääntyvän kirjaamisen vuoksi:

> Kirjaaminen on hyvä asia ja on tärkeää, että olennaiset asiat dokumentoidaan. Mutta kaikki tuo aika on poissa päätehtävästämme, joka on olla lasten kanssa. Jos kirjaamisesta ja ”papereista” tulee itsetarkoitus, katoaa laatu päivittäisestä hoidosta. Olen kokenut, että meidän päiväkodissamme henkilökunta osaa hyvin erotella tärkeät kirjattavat asiat ja he ovat sisäistäneet sen, että laatu on nimenomaan sitä, että olemme lasten kanssa ja teemme sen työn hyvin. Ei se päivähoidon laatu ole niissä papereissa. (Ote avovastauksesta.)

Kirjoittamista ei kuitenkaan suinkaan nähty turhana tai tarpeettomana: 85 prosenttia vastaajista piti kirjaamista yleensä tai toisinaan hyödyllisenä. Haitallisena sen koki 12 prosenttia. Kirjaamisen nähtiin ryhdistävän ja helpottavan työtä sekä auttavan muistamaan. Varsinkin lapsiin liittyvä kirjaaminen koettiin tärkeänä, sillä lasten kehitystä on helppo seurata, kun siitä on tehty kirjallisia havaintoja. On myös tilanteita, joista on hyvä olla sekä lasten että henkilökunnan kannalta kirjallinen dokumentti, johon palata. Tällaisia ovat esimerkiksi konfliktitilanteet (ks. myös Honkala tk.).

> Pidän sitä tärkeänä. Tiedän, että on paljon erilaisia tapoja toteuttaa varhaiskasvatusta Suomessa - ja samassa kaupungissakin yksikköjen toimintatavat poikkeavat toisistaan mm. tämän kirjaamisen suhteen. Uskon, että kaikilla varhaiskasvatuksessa kirjaaminen on lisääntynyt ajan muuttuessa. Mutta oman yksikköni toiminnan tavassa lasten kanssa työskentelyyn liittyvän kirjallisen dokumentoinnin koen olevan äärettömän tärkeää, se luo aivan uuden ulottuvuuden, auttaa saamaan uusia näkökulmia työhön. Se helpottaa suunnittelua, toiminnan toteuttamista, arviointia ja koteihin tiedottamista. Se voi parhaimmillaan tuoda valtavan rikkauden yhteisön toimintaan! Koteihin suunnattu tiedottaminen on myös hyvin tärkeää – toiminnan näkyväksi tekemistä. (Ote avovastauksesta.)

Samansuuntaisia tuloksia kirjaamisen kahtalaisesta luonteesta on saatu tutkittaessa sairaanhoitajien kirjoittamista (ks. Björvell, Wredling & Thorell-Ekstrand 2003): kirjoittamista pidetään tärkeänä osana työtä ja sen kautta potilaat tunnetaan paremmin, mutta toisaalta lisääntynyt kirjaaminen myös vie aikaa potilailta ja aiheuttaa syyllisyyden tunteita hoitajille, kun kirjoittamisen koetaan haittaavan ydintyötä. Lisäksi, koska kirjaamista ei aina ehditä tehdä varsinaisena työaikana, se hoidetaan usein ylitöinä. Hiukan samantyyppisiä tietoja on myös lääkäreiden kokemuksista (ks. Cavén 1999: 73–78).

Moni päiväkotikyselyyn vastannut kertoi tekevänsä ylitöitä. Juuri kirjaaminen jää toisinaan kotona tehtäväksi, koska sitä ei aina ehditä tehdä työpäivän aikana. Vaikka kyseessä olisikin kutsumusammatti, koetaan palkattoman ylityön tekeminen vääryytenä. Töiden tekeminen ylitöinä palkatta nostettiinkin esille monessa avovastauksessa:

> [Kirjaaminen on] Välttämätöntä, mutta sille ei anneta mahdollisuutta eikä aikaa työpäivän aikana. Henkilöstön käytössä on yksi kone. Lastentarhanopettajan suunnitteluajan, 3 tuntia 15 minuuttia, katsotaan riittävän kaikkeen mahdolliseen, mutta totuus on toisenlainen. Edelleen epäillään, käyttääkö kaikki opet sitäkään aikaa tunnollisesti. Pitäisikin taas lasken kuinka paljon tulee tehtyä ilmaista työtä työnantajalle kotona. (Ote avovastauksesta.)

Kirjoittamiseen ja kirjaamiseen liittyy kyselyn vastausten perusteella syyllisyydentunteita ja stressiä myös päiväkodeissa (ks. Saario tk.): koetaan, että kirjaaminen vie aikaa lapsilta ja siitä tunnetaan huonoa omaatuntoa. Myös työtoverit saattavat paheksua sitä, joka tekee kirjallisia töitä – avovastauksissa kävi ilmi sekin, että kirjoittajia saatetaan syyllistää tekemästään kirjoitustyöstä:

> Tunnen syyllisyyttä kirjaamisesta, koska sinä aikana lapset ovat yleensä ilman kasvatusvastuullista aikuista ja ainakin aikuisia on liian vähän. Tietokone sijaitsee kaukana ryhmätilasta. Tämä pakottaa usein kirjaamaan käsin lasten läsnäollessa, mikä taas haittaa keskittymistä ja vie aikaa turhaan. Koko henkilökunta ei ole yksimielinen kirjaamisen tarpeellisuudesta, mikä aiheuttaa ristiriitoja. Tämä johtuu siitä, että kaikki eivät tiedä toistensa kirjattavista asioista, vaikka kaikki kirjaavat jotain. (Ote avovastauksesta.)

Lisäksi kirjaamisella on vaikutuksia päiväkotien resursseihin ja niiden jakautumiseen. Käyttöasteluvut on eräs konkreettinen ongelma, joka nousi esiin kyselyn avovastauksissa. Käyttöasteluvuilla pyritään määrittämään sitä, miten tehokasta työ päiväkodissa on: asetus lasten päivähoidosta (239/1973, 6. §) määrää, että tietyn kokoisella ryhmällä pitää olla tietty määrä lastenhoitajia ja lastentarhanopettajia turvallisuussyistä. Päiväkodeissa lasketaan kuitenkin tehokkuutta myös sen mukaan, kuinka paljon henkilökuntaa on suhteessa lapsiin. Säästösyistä pyritään usein selviämään mahdollisimman vähällä henkilökunnalla, ja pakollisena miniminä on lain edellyttämä henkilökunnan määrä (säästöistä päivähoidoissa ja henkilöstön vähentämisestä ks. esim. HS 26.2.2010). Käyttöasteluvuissa kirjoittaminen lasketaan lasten kanssa tehtäväksi työksi. Tätä työntekijät kritisoivat:

> Olisi hyvä, jos kirjaamis- ja kirjoittamistyötä pystyttäisiin vähentämään kasvatushenkilöstön työstä. Tuota työtä tulisi vaatia vain kiinteästi lasten kasvun ja kehityksen tukemiseen liittyvissä asioissa. Paljon on kyselyitä ja selvityksiä asioista, jotka eivät kaikki ole välttämättömiä perustehtävän kannalta, vaan palvelevat muita tahoja ja yleistä alan kehittämistä. Usea taho lähettää kirjaamista ja kirjoittamista vaativia tehtäviä, jotka yhteenlaskettuna vievät kohtuuttomasti samojen ihmisten/tiimien työaikaa. Kaikki aika on pois lasten parissa työskentelystä. Tämän työn määrä ei kuitenkaan näy käyttöasteluvuissa lainkaan!! Vaikka henkilö tekisi kirjallisia töitä puoli päivää, on hänet ohjeistuksen mukaan merkittävä lapsiryhmässä kokopäiväisesti läsnäolevaksi päiväkirjoihin. Tähän pitäisi saada korjaus, että käyttöaste kertoisi jotain todellisesta tilanteesta. Luvun perusteellahan tehdään johtopäätöksiä mm. lapsiryhmän kasvattamisesta. (Ote avovastauksesta.)

Käyttöasteiden perusteella voidaan myös siirtää henkilökuntaa toisiin tehtäviin tai toisiin päiväkoteihin, joten kyseessä on merkityksellinen asia päiväkodin arjessa:

> On harmillista, kun kirjallinen lapsihavainnointi alkaa jäämään kaiken muun (turhemman) kirjaamisen jalkoihin, tai sitten sille ei ole mahdollisuutta, kun henkilökuntaa jaetaan tehokkaasti käyttöprosentteja tarkkaillen ryhmistä toiseen, ja esimerkiksi meidän yksikössämme (3 taloa) talosta toiseen.... (Ote avovastauksesta.)

Mitä pitäisi tehdä?

Kirjaaminen voidaan nähdä työtä tukevana, tärkeänä asiana. Lasten kehitystä on helpompi seurata, kun on kirjallista dokumentaatiota, johon tukeutua. Asiakirjat, suunnitelmat ja testit auttavat päiväkodin eri osa-alueiden toiminnassa, esimerkiksi yhteistyössä vanhempien ja koulujen kanssa. Kirjaaminen on tärkeää myös hallinnon tehtävissä ja henkilöstöön liittyvissä asioissa. Päiväkotien työntekijät pitävätkin kirjaamista tärkeänä osana työtänsä, ja osa kirjoittamisesta on lakisääteistä.

Toisaalta kirjaamiseen päiväkodeissa liittyy myös ongelmia: Kirjaaminen on lisääntynyt eikä siihen ole usein tarpeeksi aikaa. Toisinaan kirjoittaminen jää omalla ajalla tehtäväksi. Kirjoitettavaa on paljon, ja osa kirjaamisesta on kaksinkertaista tai päällekkäistä. Olosuhteissa on toivomisen varaa: tietokoneita ei ole tarpeeksi, ohjelmat eivät aina ole helppokäyttöisiä tai sovellu työssä käytettäviksi, koulutusta tietokoneen käyttöön tai kirjoittamiseen ei aina ole saatu tarpeeksi ja kirjaamiseen ei ole varattu omaa, rauhallista tilaa. Kirjoittamisella on myös seurauksensa, ja kirjoittajalla on vastuu sanoistansa. Esimerkiksi lapsikohtaiset suunnitelmat olisi hyvä kirjoittaa huolellisesti jo siksi, että ne seuraavat lasta pitkään:

> Lapsikohtaisten suunnitelmien tekeminen on tärkeää, mutta joskus tuntuu, että vasusta tulee rikosrekisteri, joka seuraa lapsen mukana koko päivähoitoiän. On mielestäni erittäin tärkeää, mitä kirjoitamme ja missä sävyssä. Mieluummin liian vähän, kuin vääriä sanoja. Juuri tämän vuoksi kirjaamiseen menee niin kauan aikaa. (Ote avovastauksesta.)

Päiväkotien työntekijöillä oli kuitenkin monia parannusehdotuksia tilanteeseen. Suosituin ehdotus oli se, että päiväkoteihin pitäisi palkata sihteeri, joka voisi hoitaa osan tai jopa kaiken kirjaamisen – esimerkiksi tarviketilaukset voisi tehdä joku muu kuin päivähoidon ammattilainen. ”Lisää aikaa ja palkkaa!” oli puolestaan erään vastaajan konkreettinen kiteytys tulevaisuuden toiveista. Päiväkotien työntekijät toivoivat myös enemmän tietokoneita ja parempia ohjelmia. Koulutusta sekä tietokoneen käyttöön että itse kirjoittamiseen olisi hyvä saada. Toiveena oli myös, että kirjaamiselle varattaisiin aikaa ja rauhaa eikä sitä tarvitsisi tehdä lapsiryhmässä muiden töiden ohessa. Myös päällekkäisestä ja kaksinkertaisesta kirjaamisesta pitäisi päästä eroon. Voitaisiin esimerkiksi miettiä sitä, kirjoitettaisiinko lapsesta vain yksi suunnitelma, joka sitten palvelisi useampaa tehtävää. Olisi myös tähdellistä miettiä sitä, mitä ylipäätään kirjoitetaan: onko jotain, mitä ilman päivähoito selviäisi?

> Joku raja! Paperinpyörittäjien täytyisi päättää, mihin päiväkotityössä panostetaan: kirjaamiseen vai lapsiryhmän kanssa tehtävään työhön. Kaikkea ei voi tehdä!!! Tunnit pysyvät samana, silti joka vuosi kirjallisten töiden määrä kasvaa. Henkilökunnan ehtimistä ja jaksamista ei ajatella, lisää työtä tulee jatkuvasti, tunnit ja palkka pysyy samana. (Ote avovastauksesta.)

Kirjallisuus

Asetus lasten päivähoidosta 239/1973.

Björvell, Catrin & Wredling, Regina & Thorell-Ekstrand, Ingrid 2003: Experience before and throughout the nursing career. Improving documentation using a nursing model. *Journal of Advanced Nursing*, Volume 43, Issue 4, 402–410. http://www3.interscience.wiley.com/journal/118883457/issue

Cavén, Outi 1999: *Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä.* Painosalama Oy, Tampere.

HS = Helsingin Sanomat 10.12.2008: *Yli puolet erikoissairaanhoidon ajasta kuluu paperitöihin. Terveydenhuollon tietojärjestelmäuudistukset laahaavat pahasti jäljessä*. http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000004619001.html

HS = Helsingin Sanomat 26.2.2010: Kuntaliitto karsisi päivähoito-oikeutta. http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Kuntaliitto+karsisi+p%C3%A4iv%C3%A-4hoito-oikeutta/1135253252707

Karlsson, Anna-Malin 2006: *En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken.* Språkrådet, Stockholm.

Laki lasten päivähoidosta 36/1973.

Laki lasten päivähoidosta annetun lain muuttamisesta 580/2015.

Lehto, Anna-Maija 1998: Laatua surveytutkimukseen. Teoksessa Paananen, Seppo ym. (toim.) *Faktajuttu. Tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt*, 207–232. Vastapaino, Tampere.

Niemelä, Anna-Liisa 2006: *Kiire ja työn muutos.* Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 206. Helsingin yliopisto, Helsinki. http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/kay/kasva/vk/niemela/kiirejat.pdf Viitattu 15.12.2009.

Opetushallitus 2000: *Esiopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2000.* http://www02.oph.fi/ops/esiopetus/esiops.pdf. Viitattu 29.10.2010.

Opetushallitus 2003: *Esiopetuksen opetussuunnitelman perusteiden muutos.* http://www.finlex.fi/data/normit/19887-oph4201103su.doc.pdf Viitattu 29.10.2010.
Pelastuslaki 468/2003.
Perusopetuslaki 628/1998.
Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki 2007: *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus.* Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007: 14. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
Siltala, Juha 2004: *Työelämän huonontumisen lyhyt historia.* Otava, Keuruu.
Tiililä, Ulla 2009: Tiedonhallintaa kerrakseen. Kielijuttu, *Turun Sanomat* 29.3.2009.
Tyrväinen, Pasi 2009: *Organisaation sisällönhallinta.* Opetusmoniste, Jyväskylän yliopisto.

Sirpa Saario

Asiakirjat mielenterveystyötä ohjaavina välineinä

”[Asiakastyössä] on vaarallista luottaa muistiinsa dokumenttien sijaan, siksi on olemassa laillisuusperiaate: asiat on katsottava aina dokumentista itsestään.”[1]

Näin sosiaalityön klassikko Mary Richmond opastaa työntekijöitä kasvokkaisen asiakastyön saloihin. Asiakirjoihin taltioitu dokumentaarinen näyttö oli hänen mielestään vastaus siihen, miten auttamistyöstä voidaan tehdä systemaattista ja ammatillisesti pätevää. Vuonna 1917 julkaistussa kirjassaan Richmond omistaakin kokonaisen luvun sille, kuinka asiakastyössä on ensiarvoisen tärkeää, että työntekijä osaa hyödyntää asiakkaita koskevia dokumentteja sekä tarvittaessa suhtautua niihin kriittisesti.

Mielenterveystyö on yksi sosiaali- ja hoivatyöhön kuuluva kasvokkaisen asiakastyön muoto. Erilaisten dokumenttien käyttö on vakiintunut osa ammatillista mielenterveystyötä, ja niitä saatetaan pitää itsestään selvinä työvälineinä. Harvemmin kuitenkin pysähdytään miettimään, minkälaisia vaikutuksia dokumentoinnilla on työntekijöiden toimintaan ja asiakkaiden tilanteisiin. Tämän kirjoituksen idea on tehdä näkyväksi sitä, kuinka asiakirjat muokkaavat mielenterveystyön arkisia käytäntöjä. Asiakirjoilla saattaa olla merkittävä rooli myös sellaisessa asiakastyössä, jolla ei ensi näkemältä ajattelisi olevan mitään tekemistä kirjallisten dokumenttien kanssa.

Mielenterveystyössä terapeuttinen keskustelu mielletään usein ”oikeaksi”, ihmisten parissa tehtäväksi auttamistyöksi. Tällöin se rajautuu omaksi sisällölliseksi kokonaisuudekseen, irralliseksi ”byrokratiatyöstä”, jona kirjallisten dokumenttien käsittelyä usein pidetään. Asiakirjojen vaikutukset ulottuvat kuitenkin auttamistyön ytimeen, sillä ne ohjaavat myös niitä ammatillisia tapoja, joilla työntekijät vastaanottavat ja hoitavat asiakkaita. Ne vaikuttavat toisin sanoen siihen, millaisia työtapoja työntekijät omaksuvat ja miten he tehtäviinsä orientoituvat.

Sosiaali- ja hoivatyötä koskevissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota asiakirjojen rooliin aktiivisina ja ammatillista toimintaa organisoivina tekseinä. Asiakirjat eivät makaa vain hengettöminä paperipinoina pöydänkulmalla, vaan ne määrittävät merkittävästi sitä, millaiset asiat nousevat hoivatyön käytännöissä varteenotettaviksi ja saavuttavat tunnustetun aseman. Tutkimuksissa on nostettu esiin asiakirjojen kauaskantoisia merkityksiä ensinnäkin sosiaali- ja hoivatyön asiakkaille (esim. Matilainen 1994; Vierula 2012, 2013; Ylikylä-Leiva 2003). Lisäksi asiakirjoihin liittyvällä dokumentoinnilla on todettu olevan merkittävä rooli sosiaali- ja hoivatyön käytäntöjen rakentumisessa (esim. Günther 2012; Juhila 2000; Kuronen 1994; Kääriäinen 2003; Postle 2002; Raitakari 2006; Tiililä 2007).

1 ”It is a dangerous thing to trust to anyone’s memory of a document; hence the rule of law: Always look at the document itself” (Richmond 1917: 61). Vapaasti suomentanut Sirpa Saario.

Tarkastelen nyt sitä, miten asiakirjat muokkaavat mielenterveystyön käytäntöjä etenkin mahdollistamalla tiettyjä *työorientaatioita* ja estämällä toisia. Yrjö Engeström (1995: 106) kuvaa työorientaatiota tavaksi, jolla työstä voidaan ajatella tai jolla jokin tietty tehtävä voidaan suorittaa. Orientaatio voidaankin ymmärtää myös toimintamalliksi: se ohjaa työntekijää toimimaan tietyllä tavalla suhteessa työhön (ks. myös Watson 2002: 129). Tässä tekstissä teen työorientaatiota ja sen muotoutumista näkyväksi työntekijöiden oman puheen pohjalta. Käytän aineistonani mielenterveystyön ammattilaisten haastatteluja, joissa he kuvaavat päivittäistä toimintaansa. Tavoitteenani on hahmottaa sitä, miten asiakirjojen käyttö näyttäytyy sairaanhoitajien, lääkärien, psykologien ja sosiaalityöntekijöiden puheessa, ja millaisia työorientaatioita näistä kuvauksista voidaan nostaa esiin. Työorientaatioiden tarkastelu avaa samalla myös sitä, millaista hoitoa asiakkaat saavat yhä tekstikeskeisemmässä palvelujärjestelmässä.

Artikkeli rakentuu niin, että ensin kuvaan, millainen sosiaali- ja hoivatyön paikka psykiatrian poliklinikka on. Asiakirjojen mahdollistamia ja estäviä työorientaatioita taustoitan erittelemällä työntekijöiden tehtäviä ja sitä, mitä kaikkea ”asiakirjojen käyttö” konkreettisesti sisältää. Lisäksi tuon esiin, miten asiakirjat pitkälti asettavat reunaehdot avomielenterveystyön toteuttamiselle. Tämän jälkeen siirryn analysoimaan työntekijöiden haastatteluista sitä, miten asiakirjat ohjaavat poliklinikoilla tehtävää työtä. Punaisena lankana analyysissa on kysymys siitä, miten tietyt asiakirjat omalta osaltaan tukevat tietynlaisia työorientaatioita. Asiakirjat, joita tarkastelen, ovat *sairauskertomuksia* sekä *asiantuntijalausuntoja*. Ydinkysymykseni muotoutuu seuraavasti: *Millaisia asiakastyön orientaatioita asiakirjojen käyttö mahdollistaa työntekijöille ja millaisia orientaatioita se vastaavasti sulkee heiltä pois?*

Psykiatriset poliklinikat asiakirjojen, työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisen näyttämöinä

Vuoteen 2008 asti psykiatrian poliklinikkoja nimitettiin mielenterveystoimistoiksi. Nimenmuutoksen myötä toiminnan sisältö ei kuitenkaan olennaisesti muuttunut, vaan poliklinikat ovat yhä psykiatrisen erikoissairaanhoidon avohoidon yksikköjä, jotka toimivat osana kunnan julkisia terveyspalveluita. Niiden tarjoamat avopalvelut ovat suomalaisen mielenterveystyön keskeinen muoto. Poliklinikoiden merkittävä asema palveluntarjoajina tulee esiin mielenterveyslain (1990/1116) 4. §:ssä, jossa todetaan, että kuntien on järjestettävä mielenterveyspalvelut ensisijaisesti avopalveluina sekä niin, että palvelunkäyttäjien itsenäistä suoriutumista tuetaan.

Psykiatrisilla poliklinikoilla tehdään psykiatrisia tutkimuksia ja lääkehoidon arviointeja, selvitetään hoidossa olevien potilaiden sosiaaliturva-asioita sekä tarjotaan yksilö-, pari-, perhe- ja ryhmäterapiaa. Hoito toteutetaan siten, että asiakas käy vastaanotoilla sovitun työntekijän luona. Hoidosta vastaa koko työryhmä, johon kuuluu psykiatrian erikoislääkäri, sairaanhoitaja, psykologi sekä sosiaalityöntekijä. Toisinaan työryhmään kuuluu myös erikoistumassa oleva apulaislääkäri. Pääosa toiminnasta on niin kutsuttua keskusteluhoitoa, jossa

erilaisia ammatillisia viitekehyksiä ja terapiasuuntauksia hyödyntävät ammattilaiset kohtaavat mielenterveysongelmista kärsiviä ihmisiä.

Laissa ei ole määritelty yksityiskohtaisia toimintaohjeita poliklinikkojen hoitokäytäntöjen toteuttamisesta, joten psykiatrian poliklinikat ovat historiansa aikana kehittäneet toimintatapojaan käytännöllisesti, alueellisen sijaintinsa asettamien olosuhteiden pohjalta. Tämä on johtanut siihen, että poliklinikoiden hoitokäytännöt saattavat poiketa toisistaan jonkin verran eri puolilla maata (Ollikainen & Yrjölä 1983: 4, 6).

Monien muiden julkishallinnon paikkojen tavoin psykiatrian poliklinikat ovat 1950-luvulta asti olleet mukana kehityksessä, jonka seurauksena virastokeskeinen työskentelytapa yleistyi Suomessa. Tämän kehityksen myötä esimerkiksi sosiaalityöntekijät alkoivat kohdata asiakkaitansa yhä useammin toimistoissa. Uusi ammatillisen toimijuuden ihanne edellytti asiakkaan esittämien ongelmien huolellista ja kirjallista dokumentointia. Dokumentointi ja yhteen paikkaan sidottu työnteko voidaankin nähdä toistensa edellytyksenä: paperityön määrän kasvu sitoi ammattilaisten työn yhä enemmän toimistoihin ja toisaalta toimisto-olosuhteet mahdollistivat kirjaamisen. (Satka 1995: 118, 165–167.)[2]

Asiakastyössään työntekijät käsittelevät sairauskertomuksia, lausuntoja, arvioita, selvityksiä, päätöksiä, hakemuksia ja lähetteitä. Erilaiset dokumentit ovat siis olennainen osa psykiatrian poliklinikoiden ammatillisia työkäytäntöjä. Tässä tekstissä tarkastelen kahta poliklinikoilla useimmin käsiteltyä asiakirjaa eli sairauskertomuksia ja asiantuntijalausuntoja. *Sairauskertomuksiin* työntekijät kirjaavat tapaamisten sisällön ja ammatilliset näkemyksensä harkintansa mukaan. Yleensä tämä tarkoittaa vastaanoton keskustelunaiheiden, asiakkaalle merkittävien tapahtumien ja hänen sosiaalisen verkostonsa tilanteen kirjaamista. Myös lääkitys ja muut hoito- tai tukimuodot sekä tulevan hoidon suunnittelu kirjataan sairauskertomuksiin (ks. myös Karvinen; Lehtomäki; Honkala tk.). Työntekijät puhuvat haastatteluotteissa sairauskertomuksista nimittämällä niitä hoitotiedoiksi, saneluiksi tai raporteiksi.

Asiantuntijalausunnot taas päätyvät liitteiksi asiakkaiden eläkehakemuksiin, psykologisiin tutkimuksiin ja työkyvyn arviointeihin. Työntekijät laativat lausunnon jotakin sosiaaliturvaetuutta varten. Useimmiten kyse on B-lausunnosta, jossa kuvataan sairauden aiheuttamaa työkyvyttömyyttä, joko sairauspäivärahaa tai eläkettä varten. Lausunnon tekoon osallistuvat useimmiten psykologit ja sosiaalityöntekijät, ja työryhmän lääkäri on päävastuussa lausunnosta. Poliklinikoilla käytettäviä asiakirjoja koskevat samat yleislait kuin sosiaali- ja hoivatyön kenttää muutenkin.[3] Haastatteluissa lausuntoihin viitataan mainittaessa asiakkaiden eläkkeen tai sairauslomien hakuprosessit.

Asiakirjoja kirjoitetaan osana työtä ja samalla niitä käytetään oman työn konkreettisena välineenä. Niitä varten myös kerätään tietoja ja tarkistetaan asioita. Osa sairauskertomuksista ja etenkin asiantuntijalausunnoista kulkeu-

2 Sittemmin on siirrytty virastokeskeisestä kotikeskeiseen työskentelytapaan.

3 Esim. laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999; laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; hallintolaki 434/2003.

tuu asiakkaan mukana muihin hoitopaikkoihin, esimerkiksi sosiaaliturvaa jakaviin instituutioihin. Tekstit säilyvät todisteena siitä, miten työntekijät ovat tietyn asiakkaan kanssa toimineet. Ne eivät ole siis ainoastaan apuna työn organisoinnissa ja suunnittelussa, vaan ne voidaan nähdä myös psykiatristen poliklinikoiden käyntikorttina muille yhteistyöorganisaatioille tai toiminnan arvioitsijoille. (Raitakari & Günther 2008: 190.)

Tässä artikkelissa esitellyt työorientaatiot ja niiden kytkökset asiakirjoihin pohjautuvat työntekijöiden omiin kuvauksiin tutkimushaastattelutilanteessa.[4] Teemahaastattelin yhteensä yhdeksää työntekijää, jotka olivat sosiaalityöntekijöitä, psykologeja, lääkäreitä ja sairaanhoitajia. Asiakirjojen merkityksellisyydestä mielenterveystyössä kertoo se, että vaikka en kysynyt työntekijöiltä haastatteluissa suoraan dokumenteista, ne nousivat niissä usein esiin. Kuvaukset työpäivien kulusta näyttävät, että asiakirjat ovat voimakkaasti läsnä poliklinikkojen arjessa:

> Tän päivän ohjelma on sellanen et mulla on tota ATK:lle kirjaamatta **hoitotietoja** viime viikolta ne täytys saada myöskin kirjoitettua tänään vielä. Sitten mulla on tossa avaamatonta ja lukematonta postia, en tiedä yhtään mitä se poikii vielä tälle päivälle. Sit valmistelen sellasen **alustuksen** [asiakkaasta] asiakaspalvelun yhteistyöryhmään, mikä on tossa iltapäivällä. (Sosiaalityöntekijä)

> Tällä viikolla pitäis viel saada kaikki rästissä olevat **lausunnot** tehtyä, ja jos jää aikaa ni tutustun noihin **uusien potilaiden tietoihin,** niin joo ja täytyy **kirjata** se eilinen **verkostokokous**. (Sairaanhoitaja)

> Paljon on ihan **b-lausuntojen kirjotteluu** tai omasta näkökulmastani tärkeitä, just kaikki nää **sairasloma-asiat** ja **reseptit** on ehittävä siinä vajaassa tunnissa kunkin kans selvitteleen. (Lääkäri)

Työntekijät siis omaksuvat asiakirjat osaksi päivittäisiä työtehtäviään, ja asiakirjatyöskentelystä tulee yksi vaadittu ammatillinen taito. Työskentely asiakirjojen parissa tuo työntekijöille usein velvoitteita tehdä asiakastyöhön liittyvät tehtävät tietyllä tavalla tai tietyssä ajassa. Esimerkiksi eläkeprosesseissa tämä velvoite on työntekijöiden keskuudessa yleisesti hyväksytty fakta:

> No ne **valitukset eläkepäätöksistä** on niinku kuitenkin sillai jos potilas haluaa, niin ne tehdään. Et siihen täytyy se aika löytää, ja ku siinä on se määrätty aika, 30 vuorokautta, niin se on tehtävä. (Sosiaalityöntekijä)

Poliklinikoilla näkyy selkeästi se, että hoito on keskustelu- ja lääkehoidon ohella dokumenttikeskeistä: sairauskertomuksiin ja lausuntoihin kirjattu asiantuntijatieto on olennainen osa terapeuttista asiakastyötä. Dokumenttikeskeisyys tulee ymmärrettäväksi, kun otetaan huomioon, että suomalaisen julkisen sektorin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut on organisoitu pääsääntöisesti byrokraattisen toimintamallin mukaan (Cavén 1999: 14). Psykiatriset poliklinikat ovat osa julkista palvelujärjestelmää, joka puolestaan on byrokraattisen laillisuus- ja rahoituskontrollin alaista. Poliklinikoiden asiakkaiden hoito ja siihen sisältyvä sosiaaliturva perustuu kirjalliseen todisteluun ja lausunnointiin. Asiakirjojen merkittävää roolia voidaankin pyrkiä ymmär-

4 Haastattelut on kerätty vuonna 2003 alun perin pro gradu -tutkielmaani (Saario 2005).

tämään tarkastelemalla mielenterveystyötä osana suomalaista julkista palvelujärjestelmää, jota leimaa käytäntöjen ja hallintomenettelyiden kirjaimellisuus ja kirjallisuus. (Rauhala 1991: 77; Sipilä 1989: 214.)

Millaisia työtapoja asiakirjat mahdollistavat?

Käytän käsitettä ”orientaatio” kuvatakseni niitä erilaisia tapoja, joilla työntekijät voivat asiakkaidensa kanssa työskennellä. Eri orientaatioissa painottuvat työn eri puolet, esimerkiksi asiakkaan sosiaaliturvasta huolehtiminen, terapeuttisen vuorovaikutussuhteen luominen tai vaikka ammatillisen toiminnan dokumentointi. Haastattelujen pohjalta tuon esiin kolme erilaista orientaatiota, joiden toteuttamista asiakirjat tukevat ja edistävät.[5]

Sosiaaliturvaa painottava työtapa

Asiakirjatyöskentely tukee sellaista orientaatiota, jossa työntekijä hyödyntää sosiaaliturvaohjausta yhtenä merkittävänä terapian osana. Asiakirjat, kuten lausunnot, mahdollistavat sen, että työntekijä voi vaikuttaa hyvinkin konkreettisesti asiakkaiden elämäntilanteisiin ja siten myös psyykkiseen hyvinvointiin. Sosiaaliturvaohjauksesta tulee tällöin terapeuttisen työn oleellinen elementti.

Sosiaaliturvaan liittyvällä lausunnoinnilla voidaan saavuttaa ammatillisen näkemyksen kannalta tärkeitä asioita, kuten turvata asiakkaan toimeentulo eläkejärjestelyillä. Mielenterveydellisiin syihin perustuvissa eläkeprosesseissa eläkehakemukset ja niihin liittyvät työkykyarviot, B-lausunnot,[6] sairauslomatodistukset sekä kielteisistä päätöksistä kummunneet valitukset ovat niitä välineitä, joilla työntekijät voivat vaikuttaa konkreettisesti asiakkaidensa elämäntilanteeseen. Sillä, että asiakkaiden eläkeasiat saadaan järjestettyä, on usein positiivinen merkitys hoidon edistymiselle ja asiakkaalle itselleen:

> Monta kertaa se minkä näkee, on se, että jos ihminen on töistänsä niinku ollu uupunu ja sit on ollu pitkään sairaslomilla ja muuta ja sit lopulta kun saa **pysyvän eläkkeen**, ni se on niinku monella semmonen, et siihen loppu masennus sitten, kun se niinku selkenee, ettei tartte enää siitä toimeentulosta ja tulevaisuudesta koko ajan miettiä. (Lääkäri)

> Nää **työkyvyn arvioprosessit** on semmosta hirveen intensiivistä työtä, se **eläkkeelle pyrkiminen** sillon kun se on oikeista syistä, kun oikeesti on työkyvytön ja eläkkeellehän on hirvittävän vaikee päästä. Ja sitten kun joku oikeen vaikeen prosessin kautta saa sen lopulta, niinkun siin on ollut **valitusprosessit** ja koko se työstäminen, se voi viedä vuosiakin. Ja sit kun joku ansaitusti saa sen eläkkeen, siinä sit kun näkee et niinku ikäänkuin on tehny hyödyllistä työtä. Muuten se on hirveen ahistavaa ja epätoivoista niitten **hylkypäätösten** kanssa eläminen ja oleminen. (Sosiaalityöntekijä)

5 Tekstissä siteeratuista haastatteluotteista on lihavoitu kyseessä olevaa dokumenttia osoittavat kohdat.

6 B-lausunto on KELAn vahvistamalle lomakkeelle laadittu lääkärinlausunto pitkän työkyvyttömyyden arvioimiseksi sekä jonkin etuuden tarpeen selvittämiseksi. Psykiatrisilla poliklinikoilla tuotetuissa B-lausunnoissa kuvataan ne mielenterveydelliset syyt, jotka ovat syynä työkyvyttömyyteen. Lisäksi siinä kuvataan muut mahdollisesti tarvittavat etuudet, kuten joidenkin psyykelääkkeiden erityiskorvattavuus.

Vaikka psykiatrian poliklinikkojen julkilausuttu tehtävänkuva painottaa erityisesti terapeuttista keskustelua ja eri terapiamuotoja, saattavat eläkehakemukset toisinaan kohota jopa hoidon oleellisemmaksi välineeksi. Eläkeprosessin onnistunut päätökseen vieminen voi merkitä sitä, että hoito on saatettu onnistuneesti loppuun:

> Se potilas oli juuri saanut sitten **eläkkeen**, hänen kanssaan olin ollut tässä eläkeprosessissa ja seurannu sitä hänen eläkkeelle hakeutumista ja sitten sitä, kuinka se myönnettiin, kuinka se asian ratkeaminen on vaikuttanu hänen mielenterveyteensä tosi positiivisesti. Luulisin, että aika nopeasti lopetetaan hänen hoitosuhde, on ikäänkuin tullut hoidetuksi. (Sosiaalityöntekijä)

Ammatillisen toiminnan virheettömyyttä painottava työtapa

Työntekijät voivat laatimiensa dokumenttien avulla turvata oman ammatillisen toimintansa asianmukaisuutta ja oikeudellisuutta. Asiakirjatyöskentely sisällyttää terapiatyöhön näin *virheettömyyteen tähtäävän orientaation*, johon kuuluu sairauskertomusten ja lausuntojen mahdollisimman tarkka laatiminen. Siten niillä voidaan tarvittaessa taata sekä ammattilaisten että asiakkaiden oikeusturva hoitosuhteessa. Huolellisen asiakirjatyöskentelyn avulla saavutetaan uskottavuus pätevänä ammatillisena toimijana, koska on aina olemassa mahdollisuus, että asiakirjoista voidaan tarvittaessa tarkistaa sekä asiakkaan tiedot että työntekijän omat ammatilliset ratkaisut ja teot.

Oikeusturva ja virheettömyys[7] turvataan jäsentämällä tieto asiakirjoihin niin, että se tulee mahdollisimman ymmärrettäväksi myös ulkopuoliselle lukijalle. Tämän voi ajatella myös käytännössä vahvistavan sellaista työorientaatiota, jossa asiat tehdään tietyssä järjestyksessä.

> Jos tää potilas nyt sit aikoo sit valittaa niin siellähän se onneks, löytyy, on löydettävissä, et on niinku dokumentoitu **sanelulla** se kaikki, kaikki mitä mä oon tän ihmisen kans oon puhunu ja et mitä ollaan sovittu. (Sairaanhoitaja)

Asiakirjat yksilöivät työntekijöiden toimintaa ja tekevät heidän työnsä näkyväksi myös erilaisia ulkoisia arviointeja varten. Vaikka työn sisältöä ja asiakastapaamista ei ole ohjeistettu, työntekijöiden toimintaa voidaankin kontrolloida ja tarkkailla osaksi juuri heidän tuottamiensa sairauskertomuksien perusteella. Virheettömyyttä tavoittelevassa orientaatiossa pyritään vastaamaan siihen kontrolliin, joka ammattilaisten toimintaan kohdistuu.

> Kyllä tää työ on ja on ollu hyvin sillain vapaata, että kyllä itse voi niinkun tehdä. Eihän kukaan oo kuulemassa mitä mä tässä keskustelen sen potilaan kanssa, ainoo on se mitä mä sit sanelen sitten mahdollisesti tonne **sairauskertomuksiin** niin ne sitten joku jossain mahdollisesti lukee taikka ei lue. Taikka potilas itse saa niistä **kopiot**, jos pyytää. (Sosiaalityöntekijä)

7 Asiakirjat muokkaavat toimintaa siten, että ammatillisen toiminnan oikeellisuus ja virheettömyys korostuvat. Weberiläisessä byrokratiakäsityksessä keskeistä on, että toiminta perustuu vain näytettyihin tosiasioihin. Tämä varmistetaan perustamalla päätökset kirjalliseen aineistoon, jolloin aineisto on aina tarkistettavissa päätösten lainmukaisuuden kontrollointia varten. (Sipilä 1989: 98.)

Vaikka asiakas tavataan suljettujen ovien takana työntekijän omassa huoneessa, sairauskertomuksessa tämän yksityisen tapaamisen sisältö ja työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus tulee näkyväksi – tosin sellaisena kuin työntekijä on sen dokumenttiin muotoillut. Tästä henkilökohtaisen tekstin muotoilun mahdollisuudesta huolimatta asiakirjat kyseenalaistavat ajatusta siitä, että työntekijöillä olisi vastaanottohuoneidensa seinien sisällä ikään kuin ”vapaat kädet” toimia asiakkaidensa kanssa (esim. Ollikainen & Yrjölä 1983: 113).

Asiakasprosessien ja hoitokäytäntöjen jatkuvuutta edistävä työtapa

Velvoite kirjata asiakaskohtaamiset kannustaa työntekijöitä suunnittelemaan vastaanottojen sisällön huolellisesti etukäteen. Voidaan ajatella, että tieto sairauskertomuksiin kirjaamisen velvoitteesta ohjaa työntekijöitä pohtimaan tapaamisten sisältöä ja jatkuvuutta. Seuraavissa sosiaalityöntekijän ja lääkärin puheenvuoroissa näkyy *hoitoprosesseja suunnitteleva orientaatio*, kun tapaamisia suunnitellaan, suoritetaan sekä kirjataan:

> Sen tytön kans kyl suunnittelin etukäteen, et miten lähen sen kans niitä perhejuttuja käsitteleen, aika tarkastikin, sil oli tavallaan niin monimutkainen se soppa. Et joku juoni niihin keskusteluihin täytyy laittaa, muuten sitä ei itekään osaa **raportoida**, et mitä täs nyt on niinku yritetty tehä. (Sosiaalityöntekijä)

> Kyllähän sen sijaisen siinä mieles on helppo jatkaa näitä hommia, et kyllähän joka käynnistä aina ne pääkohdat ylös **sanellaan** et ei siinä pitäs olla epäselvää, mitä on tehty ja mistä pitäs niinku jatkaa. (Lääkäri)

Asiakirjat ovat läsnä työntekijöiden asiakasvastaanotoilla myös välillisesti. Ne ulottuvat sisältämänsä tiedon myötä sellaisiinkin asiakastyön muotoihin, joissa ei suoranaisesti käsitellä asiakirjoja. Se, että työntekijän odotetaan organisaationsa edustajana tekevän loogisia kirjauksia, pakottaa työntekijää miettimään tapaamisten juonta ja sisältöjä. Näin kasvokkaisen, keskusteluun perustuvan asiakasvastaanoton vaiheet voidaan nähdä kirjallisten dokumenttien läpäiseminä. Samalla asiakirjat toimivat perehdyttämisen välineinä, jolloin niiden avulla voidaan välittää olennaiset asiat toisille työntekijöille. Asiakirjoihin dokumentointi tukee siis tapaamisten suunnittelua ja samalla turvaa kollegoiden välistä tiedonsiirtoa (ks. Honkala; Karvinen; Lehtomäki tk.).

Millaisia työtapoja asiakirjat sulkevat pois?

Seuraavassa esittelen kaksi ammatillista orientaatiota, joiden toteuttamista asiakirjatyöskentely jollakin tavoin vaikeuttaa. Näistä orientaatioista puhuessaan työntekijät viittaavat lääkereseptien laadintaan, sosiaaliturvaetuuksiin (etenkin eläkkeisiin) liittyviin valituksiin, psykologisiin tutkimuksiin, työkyvyn arvioihin sekä sairaalahoidon loppulausuntoihin eli epikriiseihin.

Terapian laatua korostava työtapa

Aikaa vievä ja lisääntyvä kirjaamisvelvoite pakottaa työntekijät rajaamaan asiakastapaamisten tiheyttä tai terapian intensiteettiä. Työntekijät näyttävät suhtautuvan kaksijakoisesti dokumenttien rajoituksiin. Toisaalta asiakirjatyöskentely nähdään tärkeänä, mutta samalla sen vuoksi joudutaan karsimaan sellaisista asiakasryhmistä, jotka tarvitsevat tiheästi vastaanottoja. (Ks. Pyhäniemi tk.)

> Et sit mul on tämmösiä hirveitä päiviä, et on pakko niinku laittaa, jos esimerkiks tulee jollekin potilaalle **eläkevalitus**, ni se on sen tietyn ajan aikana tehtävä, että löydettävä se aika siihen ja kuitenkin mulle ois samaan aikaan tulossa näitä nuoria, jotka usein tarvis tiheitä aikoja. Mut siin on ne deadlinet noitten valitusten kanssa. (Sosiaalityöntekijä 2)

Eläkepäätösten rajatut valitusajat ja yleisemminkin dokumenttien tuottamiseen liittyvät aikarajat pakottavat työntekijät vähentämään joidenkin asiakkaiden tapaamisia, tässä tapauksessa nuorten käyntiaikoja. Toinen työntekijä kuvaa samaa aikapulaa depressio-diagnoosin saaneiden asiakkaiden kohdalla. Psykologisten tutkimusten ja niihin liittyvien B-lausuntojen laatiminen vie niin paljon työaikaa, ettei tiiviisiin hoitosuhteisiin ole mahdollisuuksia:

> Mä osaan hoitaa depressiopotilaita hyvin ku mul on ne olosuhteet, et mä voin tarjota tiiviit hoidot. Mutta sitten koska mä oon ainoo työryhmän psykologi, ni mun on pakko esimerkiks tietyt **psykologiset tutkimukset**, **lausuntoineen** hoitaa, niitä ei hoida kukaan muu. Ja ne on potilaiden sosiaaliturvaan vaikuttavia ratkasuja eli niistä tulee esimerkiks tätä aika paljon, niit on pakko tehdä. Esimerkiks nää **B-lausunnot liitetietoineen**, siit tulee semmonen noidankehä. Jos tää ois mun putiikkini, ni kyllä mä varmaan ensisijaisesti tekisin depressiopotilaiden tiiviitä hoitoja. Mut mä en saa määrittää itse sitä mitä mä teen, vaan mä oon erikoislylääkärin ohjaaman työryhmän jäsen. Ja pakkohan ne lausunnot on sinne Kelaan saatava. (Psykologi 1)

Käyntien tiheyteen liittyy myös kysymys terapian intensiteetistä:

> Mulla itsellä on sellanen tavote, kun olen tos psykoterapiakoulutukses ollu, niin haluaisin et mulla olis ainakin yks tiivis hoitosuhde jo senkin takia että pystyis ylläpitään tota ammattitaitoo. Ni tuota, se ei oo ollu täällä mahdollista, koska sitten jos ottaa yhden potilaan tiiviimmin, niin sit taas joutuu muita laiminlyömään entistä enemmän että, siin on tämmönen äärimmäisen vaikee valintatilanne. On kuitenkin todella paljon niit **psykologisii tutkimuksii**, joita en nytkään pysty kovin paljon tekemään. (Psykologi)

Joidenkin asiakkaiden avustaminen valituksissa ja heidän sosiaaliturvaansa liittyvien lausuntojen tekeminen vähentää työntekijöiden mahdollisuuksia olla tiiviissä vuorovaikutuksessa toisten asiakasryhmien kanssa. Eläkevalitukset ja psykologisia tutkimuksia varten kirjoitetut lausunnot kaventavat mahdollisuutta tehdä muita ammatillisesti tärkeitä asioita. Sosiaaliturvan edellyttämä lausunnointi on tärkeä toimenpide, koska se on ehto asiakkaan toimeentulolle. Samalla se kuitenkin kapeuttaa mahdollisuuksia intensiiviseen terapeuttiseen työhön. Työn kapeutuminen on ristiriidassa am-

matillisen näkemyksen kanssa siitä, mikä olisi tavoiteltava tapa tehdä työtä asiakkaiden kanssa. Velvoite hoitaa asiakirjoihin liittyvät tehtävät siis pakottaa työntekijän toisinaan toimimaan vastoin omaa ammattieettistä näkemystään.

Kirjaamisvelvoite ja sen viemät resurssit horjuttavat mahdollisuutta tarjota kaikille asiakkaille yhtäläistä hoitoa. Sairauskertomusten koostaminen vie työntekijöiltä voimavaroja ja aikaa, eikä heidän ei ole mahdollista paneutua samanlaisella intensiteetillä jokaiseen asiakkaaseen. Työssä tapahtuu siten asiakasvalikointia:

> Semmonen keski-ikäinen mies, jolla oli niinku sanat hirveen hukassa tai jotenkin tunteet hukassa, ja se oli yhtä tuskaa, kun ei saanu mitään ilmastua, niin mä tapasin häntä suunnilleen puolitoista vuotta, kerran kahessa viikossa. Ajattelen, että sinä aikana hän jollain lailla oppi jäsentään itteensä, puhumaan tunteistaan ja ymmärtään itteensä. Mut nää täytyy tietty laittaa ylös, **raportoida** joka vie sekin oman aikansa nii tosi harvoin sit tällä tavalla oon pystyny oikein paneutuun yhteen juttuun. (Sairaanhoitaja)

> Sillon kun on liian paljon asioita hoidettavana, kaikkee **kirjallista** kasautunu ja muuta, niin se kyllä vaikuttaa siihen, et oma keskittyminen, se johonkin potilaaseen keskittyminen, mä aattelen et joku potilas alkaa sillai aistimaan et keskittyyks toi oikeesti mun asioihin, vai miettiiks toi jotain muuta. (Sosiaalityöntekijä)

Työntekijöiden puheenvuorot kuvaavat sitä, että vaikka kirjaamisvastuu kasvaa, dokumentoinnille ei kuitenkaan ole varattu vastaavasti aikaa. Kun esimerkiksi sosiaaliturvan edellyttämälle lausuntojen laatimiselle ei ole varattuna erikseen aikaa, on sille raivattava tilaa asiakastyön lomasta. Tällöin kirjaaminen väistämättä verottaa muuta asiakastyötä, eli kasvokkaista keskustelua, jonka työntekijät mieltävät kuitenkin psykiatristen poliklinikoiden ydintehtäväksi. Näiden tehtävien yhteensovittamisen vaikeutta kuvaa lääkäri seuraavasti:

> [Mulla on usein tunne] ettei osaa ite niinkun laittaa rajoja sille vastaanotolle, et aika loppuu usein vähän niinkun kesken. Et vaik ois tunti aikaa, ni sitten jos se menee vähäsen sen potilaan omilla ehdoilla, ni sitten kuitenkin usein lääkäril on taas omasta näkökulmastaa on asioita, mitkä pitäis hoitaa, että pitäis saada joku, joku **B-lausunto** sitä **sairaslomaa varten** tai joku **resepti** uusittua ja sit ne jää usein viimetippaan ja, ja tota, mutta jos aattelee sen potilaan kannalta, mikä niinkun, et olisko sen kannalta niinkun paremmin hoidettu. (Lääkäri)

Asiakkaan oman näkemyksen huomioiva työtapa

Asiakirjat edustavat usein vakiintuneiden hallinnollisten järjestelmien tietoa. Asiakirjojen sisältämä virallinen tieto saattaa heikentää sellaista työorientaatiota, joka painottaa asiakkaan tulkintojen ja näkemysten tärkeyttä. Näin käy esimerkiksi, jos työntekijä arvioi uuden, poliklinikalle hoitoon saapuvan asiakkaan tilannetta ensisijaisesti lähettävän hoito-organisaation loppulausuntoon nojaten. Loppulausunto on dokumentti, joka sisältää tiedot asiakkaan psykiatrian poliklinikan hoitoa edeltävästä sairaalahoitojaksosta. Se on

eräänlainen yhteenveto sairauskertomuksesta, siitä, mitä asiakkaan sairaalahoitojakson aikana on tehty ja mitä sairaalassa on suunniteltu jatkotoimiksi. Käsitys asiakkaan nykyisestä tilanteesta saatetaan muodostaa vasta loppulausunnon perusteella:

> Siin [yhteistyössä psykiatrisen sairaalan kans] on se hankaluus kyllä, kun ne varaa vaan sieltä [sairaalasta] ajan, ja sitten aika pian kuitenkin pyrkii tänne sitten antaan sen ajan et potilas ei sit välillä oo pois kuvioista, mut sit sielt ei tuukaan sitä **loppulausuntoo**, ei oo tullu kahellekaan ekalle käynnille, ettei vielä tiedä välttämättä, että mitä siellä on todettu ja tutkittu ja mitä lääkityksiä ja muita, et vähän hankala on hoitaa. (Lääkäri)

> Me ollaan sairaalan kans ny eri organisaatioo, niin se esimerkiks se tietojen luovuttaminen ei oo niin itsestäänselvää. Ja **loppulausunnot** ja ne kaikki viipyy ja viipyy, ne ei tänne osaa lähettää niitä, ja mitäs sitten teet. Nää pitäs aina tarkemmin hoitaa kummassakin päässä. (Sosiaalityöntekijä)

Uuden asiakkaan hoito katsotaan voitavan aloittaa kunnolla vasta silloin, kun lähettävän hoitotahon asiakirjat 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. Loppulausunto asettaa asiakkaan tapaamiseen perustuvan informaation ja vastaanottotilanteen kommunikaation toissijaisen tiedon asemaan.

Kun loppulausunnon sisältämä asiantuntijatieto nousee kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tuotettua tietoa tärkeämmäksi, voidaan miettiä, millainen rooli terapeuttisessa kohtaamisessa on asiakkaan omalla kertomuksella. Voidaan myös kysyä, missä määrin hyödynnetään työntekijöiden omaa, vuorovaikutustilanteeseen perustuvaa arviota asiakkaan tilanteesta. Loppulausuntojen ensisijainen asema saattaa edesauttaa järjestelmä- ja virallistasoisen tiedon olemassaoloa, mutta samalla se kapeuttaa työntekijän mahdollisuuksia käyttää omaa kompetenssiaan ja kuunnella asiakasta.

Asiakirjat tuottavat keskenään ristiriitaisia työorientaatioita

Asiakirjojen tekeminen ja käyttäminen yhdistetään usein byrokraattisiin toimintatapoihin. Sipilä (1989: 188) on tuonut esiin, että byrokratian järki ei ole byrokratiassa työskentelevien ihmisten vaan järjestelmän ominaisuus, ja siksi sen epäkohtiakaan ei voi juuri hävittää antamalla työntekijöille hyvää tarkoittavia ohjeita, kuten että ”asiakkaita ei saa kohdella byrokraattisesti”. Asiakirjat eivät kuitenkaan tuota yksinomaan negatiivisia asioita, kuten ”raskaaseen byrokratiaan” nojaavia toimintatapoja, vaan ne mahdollistavat myös ammattieettisesti kestäviä käytäntöjä. Asiakirjat siis toisaalta suuntaavat toimintaa ulkoapäin ohjailtavien byrokraattisten kriteereiden mukaisiksi, mutta samalla ne voivat edesauttaa sisällöllistä työtä. Työntekijän kannalta kyseessä on usein ristiriitainen tilanne; omat arvot ohjaavat intensiivisempään asiakastyöhön kuin mitä institutionaaliset tai yhteiskuntapoliittiset järjestelmät sallivat. (Juhila 2006: 160, 113–114; Tiililä 2008: 896.)

Työntekijöiden hankala asema asiakirjojen tekijöinä ja käyttäjinä tuli esiin edellä, kun kuvailin sitä, miten asiakirjat vaikeuttavat tiettyjä tärkeäksi koettuja työorientaatioita. Asiakirjatyön vaatima aika vähensi mahdollisuuksia toteuttaa terapian intensiteettiä ja laatua korostavaa työorientaatiota, kuten myös asiakkaan oman näkemyksen huomioivaa työorientaatiota. Nämä työorientaatiot näyttävät olevan sellaisia, joita työntekijät itse pitävät olennaisena osana mielenterveystyön ammatillis-eettistä toimintaa. Asiakirjojen lisääntyvä tuottaminen ja käyttäminen saattaakin edellyttää, että työntekijät mukauttavat ammatillisesti hyvinä pidettyjä työorientaatioita byrokraattisiin ja virallisiin menettelytapoihin. Ristiriita byrokratian rajoitusten ja ammatillisen asiantuntijuuden käyttömahdollisuuksien välillä on tunnistettu yhdeksi sosiaali- ja hoivatyön perusristiriidaksi (Hall ym. 2014: 3; Raelin 1985: 163; Saario 2014: 21–22; Sipilä 1989: 221).

Työntekijöiden on jatkuvasti muokattava omaa toimintaansa ja kuvattava sitä asiakirjojen edellyttämällä tavalla. Tämän he tekevät eräänlaisen kaksoistietoisuuden varassa: työntekijät mieltävät asiakirjojen käytön toisaalta rajoittavan omaa ammatillista harkintaansa, mutta toisaalta he sopeutuvat asiakirjojen asettamiin ehtoihin. Työntekijät siis sopeutuvat arkiseen työhönsä, sen rajoihin ja ongelmiin, mutta samanaikaisesti miettivät, mitä tekisivät toisin, jos byrokraattisia esteitä sille ei olisi. (Ks. Rauhala 1991: 75.)

Keskenään ristiriitaiset työorientaatiot herättävät pohtimaan, mitkä ovat työntekijöiden mahdollisuudet improvisoida, kun asiakirjat luovat työlle tietyt kehykset. Koska asiakirjojen muoto on kuitenkin työntekijöiden tulkinnan ja valintojen tulosta, ei asiakirjojakaan tule ymmärtää yksiselitteisesti staattisina hallintorakenteina. Työntekijät valitsevat, mitä he asiakirjoihin kirjoittavat ja miten. Siten ne muuntuvat tarvittaessa jokaisessa asiakastilanteessa työntekijöiden tekemien tulkintojen perusteella. Työntekijät säätelevät siis asiakirjojen sisältöjä ja vaikutuksia (ks. Cavén 1999; Lipsky 1980; Tiililä 2007: 225). Vaikka asiakirjat suitsivat työtä, paljon riippuu myös siitä, miten ratsastaja suitsia käyttää. Siksi yksittäisten työntekijöiden roolin, arkisen asiakirjatyöskentelyn ja kielellisten valintojen yksityiskohtainen tarkastelu on tärkeää.

Asiakirjojen ristiriitaisuutta pohtiessa on hyvä muistaa, että ne eivät yksiselitteisesti joko estä tai mahdollista ammatillis-eettistä työtapaa. Toisinaan ne toimivat pelkästään neutraaleina työvälineinä ja niveltyvät rutiininomaisesti työn arkeen. Tällöin niitä ei voi pitää yksiviivaisesti tiettyjen työorientaatioiden mahdollistajina tai rajoittajina.

Asiakirjat auttamistyön ehtoina

Lainsäädäntö ohjaa – joko suoraan tai välillisesti – tuottamaan yhä lisää asiakirjoja sellaisillakin aloilla, joilla ihmisen kohtaaminen, hoitaminen ja hoivaaminen on työn keskeisin sisältö (Tiililä 2011: 162–164). Silti tekstien lisääntymisen seurauksista on tehty empiirisiä käytännön tason tutkimuksia vain vähän. Tämän artikkelin pohjana ollut tutkimus on pyrkinyt osaltaan paikkaamaan aukkoa. Artikkelissa olen pyrkinyt osoittamaan, kuinka asiakirjoilla on sosiaali- ja hoivakäytännöissä laajempi rooli kuin ainoastaan ammatillisen

toiminnan tallentaminen. Ne ohjaavat työntekijöiden arkea ja ammatillista ajattelua. Asiakirjoilla on siis merkittävä rooli siinä, miten mielenterveystyötä käytännössä toteutetaan ja millaista hoitoa palvelunkäyttäjille tarjotaan.

Tutkimalla sitä, millaisia työorientaatioita asiakirjat estävät ja toisaalta tukevat, voidaan auttamistyön ehtoja tehdä näkyviksi. Asiakirjojen vaikutuksia työorientaatioihin on oleellista pohtia myös mielenterveystyön ulkopuolella, koska suomalainen sosiaali- ja hoivatyö kokonaisuudessaan sisältää yhä enemmän tiedonsiirtoa ja edellyttää paljon kirjaamista (Ryynänen ym. 2004.) Lisäksi työn teknologisoituminen ja tiivistahtiset hallinnon uudistukset koskettavat yleisemminkin julkista sektoria ja yksityisiä yrityksiä (Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi 2006).

Kun asiakirjat lisääntyvät, on oleellista pohtia, ovatko asiakirjojen tukemat työorientaatiot sellaisia, joita mielenterveystyöhön tai laajemmin sosiaali- ja hoivatyöhön toivotaan. Asiakirjojen kautta voidaan osoittaa työn tehokkuus ja vaikuttavuus ulkopuolisille,sekä viime kädessä lunastaa työn olemassaolon oikeutus. (Juhila 2006: 100.) Tällöin on tärkeää eritellä sitä, missä määrin asiakirjat turvaavat organisaation asemaa ja palvelevat sen hallintologiikkaa, ja missä määrin niillä ajetaan ammatillisia pyrkimyksiä ja asiakkaiden asiaa. Oma lukunsa ovat ne erityiset jännitteet, joita syntyy kun asiakastietoja siirretään yksittäisten työntekijöiden ja eri toimipisteiden välillä (ks. Räsänen 2010; Saario ym. 2012).

Asiakirjat luovat usein itsestään selviltä näyttäviä ammatillisia toiminta- ja ajattelutapoja. Sen lisäksi, että niillä on asiakkaiden elämään kauaskantoisia merkityksiä, ne vaikuttavat usein huomaamatta työntekijöiden työorientaatioon ja sitä kautta vakiinnuttavat tietynlaisia ammatillisia hoiva- ja sosiaalityön käytäntöjä. Vaikka asiakastyössä työskentelevät ammattilaiset eivät aina voisikaan vaikuttaa dokumenttien käyttötapoihin, heidän on hyvä tiedostaa, että asiakirjat muokkaavat heidän työorientaatiotaan monin eri tavoin. Asiakirjat ovat niin lähellä työntekijöiden arkista työtä, etteivät he aina tiedosta tai ainakaan kyseenalaista niiden kauaskantoisia seuraamuksia omalle työlleen ja asiakkaiden elämään. Artikkelin alussa lainattu Mary Richmond totesi, että työntekijän muisti on valikoiva ja dokumentointi on siksi tärkeää. On kuitenkin huomattava, että työntekijät itse valikoivat, mitä kirjoittavat asiakirjoihin, sekä tarkoituksellisesti että huomaamattaan. Näitä asiakirjatyön luovimisen mahdollisuuksia tulisi tutkia jatkossa, koska asiakirjojen hedelmällinen hyödyntäminen osana sosiaali- ja hoivatyötä vaatii kirjaajilta myös maalaisjärkeä, uskallusta soveltaa ja tehdä yksilöllisiä ratkaisuja.

Kirjallisuus

Cavén, Outi 1999: S*ujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä*. Painosalama Oy, Tampere.

Engeström, Yrjö 1995: *Kehittävä työntutkimus: Perusteita, tuloksia ja haasteita.* Painatuskeskus, Helsinki.

Günther, Kirsi 2012: Asiakassuunnitelmien ammatilliset kehykset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* 20 (1), 15–31.

Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Matarese, Maureen & Nijnatten, Carolus (toim.) 2014: *Analysing social work communication: Discourse in practice.* Routledge, London.
Hallintolaki 434/2003.
Juhila, Kirsi 2000: Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisyyden kanssa? *Janus* 8 (2), 150–163.
Juhila, Kirsi 2006: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset paikat ja tehtävät.* Vastapaino, Tampere.
Kuronen, Marjo 1994: *Lapsen hyväksi naisten kesken. Tutkimus äitiys- ja lastenneuvolan toimintakäytännöistä.* Stakes Tutkimuksia 35. Stakes, Helsinki.
Kääriäinen, Aino 2003: *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka.* Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto, Helsinki.
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.
Lipsky, Michael 1980: *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services.* Russell Sage Foundation, New York.
Matilainen, Anne 1994: *Määrittelysuhteista mahdollisuussuhteisiin. Psykiatrisen sairaalan hoitokäytäntöjen tarkastelua.* Tutkimuksia, sarja B nro 15. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos, Tampere.
Mielenterveyslaki 1116/1990.
Ollikainen, Annamarja & Yrjölä, Marja 1983: *Miten mielenterveystoimisto ottaa vastaan.* Kansanterveystieteen julkaisuja M 74/83. Tampereen yliopisto, Tampere.
Postle, Karen 2002: Working 'Between the Idea and the Reality': Ambiguities and Tensions in Care Managers' Work. *British Journal of Social Work* (32) nro 3, 335–351.
Raelin, Joseph 1985: The Basis for the Professional's Resistance to Managerial Control. *Human Resource Management* (24) nro 2, 147–175.
Raitakari, Suvi 2006: *Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiyksikön palavereissa ja tukisuunnitelmissa.* Acta Universitatis Tamperensis 1183. Tampere University Press, Tampere.
Raitakari, Suvi & Günther, Kirsi 2008: Documenting a well-planned and effective client process in child welfare. *Nordisk Sosialt Arbeid* (28) nro 3–4, 182–193.
Rauhala, Pirkko-Liisa 1991: *Sosiaalialan työn kehittäminen. Tutkimus sosiaalialan työn yhteiskunnallisista ehdoista ja työn sisällöstä.* Työelämän tutkimuskeskus, sarja T, 10. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos, Tampere.
Richmond, Mary 1917: *Social Diagnosis.* Russell Sage, New York.
Ryynänen, Olli-Pekka & Kinnunen, Juha & Myllykangas, Markku & Lammintakanen, Johanna & Kuusi, Osmo 2004: *Suomen terveydenhuollon tulevaisuudet. Skenaariot ja strategiat palvelujärjestelmän turvaamiseksi.* Esiselvitys. Tulevaisuusvaliokunta, teknologian arviointeja 20, Eduskunnan kanslian julkaisu 8. Eduskunnan kanslia, Helsinki.
Räsänen, Jenni-Mari 2010: Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* PS-kustannus, Jyväskylä.
Saario, Sirpa 2005: *Mielenterveystoimiston hallinnan tekniikat työntekijöiden toimintatapojen määrittäjinä. Genealoginen näkökulma.* Sosiaalityön pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto, Tampere.
Saario, Sirpa 2014: *Audit Techniques in Mental Health: Practitioners' responses to electronic health records and service purchasing agreements.* Acta Universitatis Tamperensis 1907. Tampere University Press, Tampere.

Saario, Sirpa & Hall, Chris & Peckover, Sue 2012: Inter-professional electronic documents and child health: A study of persisting non-electronic communication in the use of electronic documents. *Social Science & Medicine* 75 (12), 2207–2214.

Satka, Mirja 1995: *Making Social Citizenship. Conceptual Practices from the Finnish Poor Law to Professional Social Work.* SoPhi, Jyväskylä.

Sipilä, Jorma 1989: *Sosiaalityön jäljillä.* Tammi, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2007: T*ekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista.* SKST 1108. SKS, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2008: Auttajista lausuntoautomaateiksi? Lääkäreillä keskeinen rooli etuuksista päätettäessä. *Duodecim* 124, 896–901.

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*, 162–189. SKS, Helsinki.

Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi 2006. Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015. Tietoyhteiskuntaohjelma, Valtioneuvoston kanslia, Helsinki.

Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* 20 (2), 149–167.

Vierula, Tarja 2013: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, 272–298. Vastapaino, Tampere.

Watson, Tony 2002: *Organising and Managing Work. Organisational, managerial and strategic behaviour in theory and practice.* Prentice Hall, Harlow.

Ylikylä-Leiva, Helena 2003: *Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudellisesta asemasta. Selvitys asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa*. YTY ry ja Edita Publishing, Helsinki.

Raija Koskinen

Lastensuojelun sosiaalityö ja asiakastietojärjestelmä muutoksessa

Alkuvuodesta 2010 tiedotusvälineet uutisoivat Kuopion kaupungin lastensuojelun tilanteesta. Itä-Suomen aluehallintovirasto velvoitti määräyksellään, että Kuopion kaupungin on saatettava lastensuojeluilmoitusten ja lastensuojelutarpeen selvitysten käsittely lastensuojelulain edellyttämälle tasolle huhtikuun 30. päivään 2010 mennessä. Kaupunki velvoitettiin noudattamaan annettua määräystä 245 000 euron sakon uhalla. Kuopion kaupunki päätyi palkkaamaan 6 määräaikaista sosiaalityöntekijää saattaakseen tilanteen lain edellyttämälle tasolle. (Kuopion kaupunginhallituksen pöytäkirja 4/2010.)

Uusi lastensuojelulaki on ollut voimassa vuoden 2008 alusta alkaen. Sen toteuttajat ovat usein törmänneet edellä kuvatunlaiseen todellisuuteen eli resurssipulaan. Tästä resurssipulasta huolimatta koskee muun muassa laissa määritelty kirjaamisvelvoite jokaista lastensuojelun toimijaa. Lastensuojelulain 33. §:n mukaan ”lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian – – vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot.” (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Tämän artikkelin teemat nousevat siitä muuttuvasta arjesta, jossa lastensuojelun sosiaalityöntekijä toimii. Erityisesti uuden lastensuojelulain voimaantulo on edellyttänyt alan työkäytäntöjen muuttamista ja kehittämistä. Esimerkiksi dokumentaatiovelvoite on lisääntynyt, mikä edellyttää sosiaalityöntekijältä paljon työskentelyä asiakastietojen parissa. Käytännössä tämä tarkoittaa lukemista ja kirjoittamista, yleensä myös tietojärjestelmän käyttöä. Edellä kuvattu Kuopion lastensuojelun sosiaalityön tilanne reilut kaksi vuotta uuden lastensuojelulain voimaantulosta voisi kertoa useammankin kaupungin tai kunnan tilanteesta. Lyhyesti ja muutamin luvuin kerrottuna lainaus ei kuitenkaan tuo näkyviin sitä puristusta, jossa sosiaalityötä tehdään lasten suojelemiseksi ja laissa asetettujen määräaikojen noudattamiseksi.

Lastensuojelun sosiaalityössä vaikuttavien päällekkäisten tekijöiden kuvaamisessa hyödynnän artikkelissani sipulimaista rakennetta. Yllä kuvattu Kuopion tilanne vertautuu sipulista helposti irtoavaan, jo kuivaan kuoreen. Kuorin sipulia kerros kerrokselta nostaen esiin tutkimukseen perustuvia havaintojani lastensuojelun sosiaalityöstä asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa. Sama kerroksellisuus toistuu, kun jäsennän käytännön työssä jännitteiksi tihentyvien ainesten rakenteellisia lähtökohtia (kuvio 1).

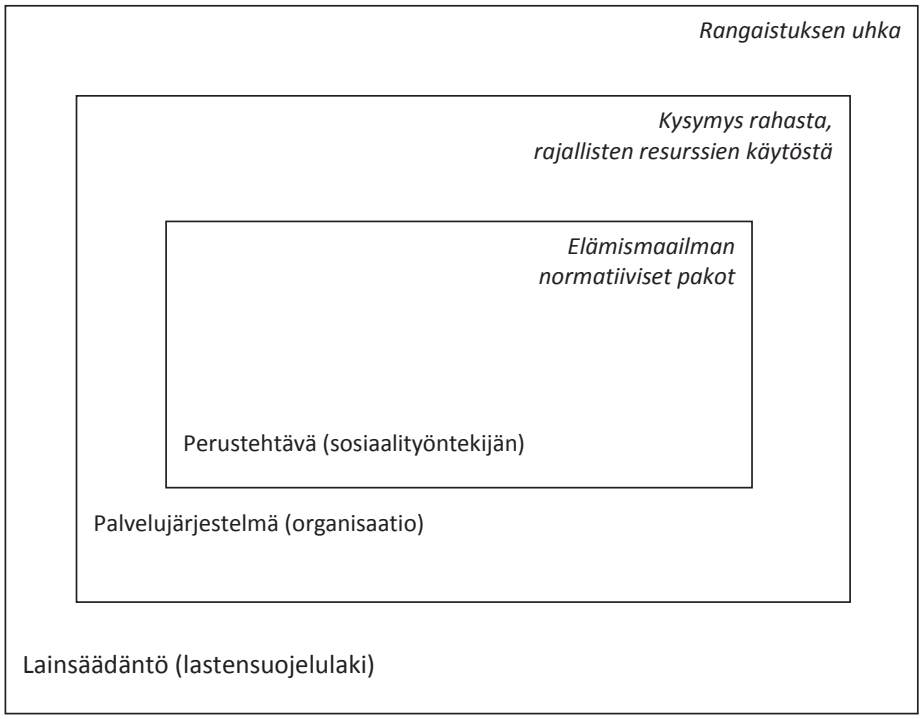
Muutosvaiheen jännitekentät

Lastensuojelun sosiaalityötä kehystävät monet yhteiskunnalliset rakenteet, kuten lainsäädäntö ja palvelujärjestelmä. Artikkelissani taustoitan niitä ra-

kenteellisia tekijöitä, jotka ohjaavat ja säätelevät lastensuojelun sosiaalityötä ja työhön sisältyvää kirjoittamista. Kuviossa 1 jäsennän lastensuojelun sosiaalityön perustehtävää. Kuvio on syntynyt osana tutkimusta, jossa tutkin lastensuojelun sosiaalityötä asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa.[1]

Uusi, erityisesti lastensuojelua varten suunniteltu asiakastietojärjestelmä otettiin Helsingissä käyttöön vuodenvaihteessa 2009. Sen vaikutuksia voi kuvata toimijuuden käsitteellä (Koskinen 2011). Käsite on osoittautunut hyödylliseksi sosiologien pyrkimyksissä tarkastella käytännön toimintaa ja toiminnan muutoksia (Heiskala 2000: 16). Lähtökohtana on, että toiminta vaatii tavoitehakuisen toimijan, joka ymmärtää tekojensa suhteen tavoitteeseen ja pyrkii niiden avulla kohti päämääräänsä. Toimijalla on oltava käytössään useampia vaihtoehtoisia keinoja, jotta kyseessä ei ole vain väistämätön ajautuminen tiettyyn suuntaan. Toimija, keinot ja päämäärä ovat yhteydessä ympäristöönsä. (Heiskala 2000: 16, 197–218.)

~~NPM~Uusi julkisjohtaminen~NPM~Uusi julkisjohtaminen~~NPM~~



~~NPM~Uusi julkisjohtaminen~NPM~Uusi julkisjohtaminen~~NPM~~

Kuvio 1. Jännitekentät

Kuvio 1 esittää kolme toistensa kanssa sisäkkäin asettunutta kenttää. Lainsäädäntö säätelee kaikkea toimintaa ja sijoittuu siksi kuvion ulkoreunalle. *Palvelujärjestelmä/organisaatio* luo sosiaalityön paikallisen systeemin ja asettuu

1 Tutkimusaineisto on koottu vuosina 2008–2010 yhdessä Helsingin kaupungin lastensuojelun toimipisteessä. Artikkelin taustalla on pro gradu -työni asiakastietojärjestelmän muutoksesta (Koskinen 2011).

kuvion keskelle. Kuvion ytimessä on perustehtäväänsä toteuttava yksittäinen *sosiaalityöntekijä*.[2] Asiakastietojärjestelmä on läsnä näillä kaikilla kentillä; sosiaalityöntekijä käyttää organisaation hankkimaa järjestelmää, jonka toiminnot on suunniteltu voimassa olevan lainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen. Jännitteitä syntyy erityisesti kahden toimijan, sosiaalityöntekijän ja asiakastietojärjestelmän välille.

Rakenteisiin yhdistetään usein pysyvyys. Kuviossa 1 esiin tuodut rakenteet ovat kuitenkin muuttuneet monin tavoin viime vuosien aikana ja muutoksien voi ennakoida jatkuvan. Erityisesti uuden julkisjohtamisen (New public management eli NPM) opit ovat vaikuttaneet suomalaisen yhteiskunnan rakenteisiin eri toimialoilla. Kuviossa uusi julkisjohtaminen on esitetty kenttien ympärillä ja niiden läpi virtaavana liikkeenä.

Sosiaalityössä vaikuttavat hallinnolliset ja poliittiset valinnat

Suomalaisen sosiaalihuollon palvelut on rakennettu pääosin 1970- ja 1980-luvuilla. Kehitys hidastui ja osin taantui 1990-luvulla (Kallinen-Kräkin 2008). 2000-luvulle tultaessa järjestelmää oli tarpeen arvioida uudelleen. Paineet järjestelmän modernisointiin kasvoivat muun muassa talouskehityksen sekä asiakkaiden muuttuneiden tarpeiden ja ongelmien vuoksi. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan kansalliset kehittämishankkeet käynnistyivät vuosina 2002–2004. Terveydenhuollossa oli tavoitteena puuttua kaikkein kipeimpiin ongelmiin ja luoda uusia rakenteita niiden ratkaisemiseksi. Sosiaalihuollossa taas oli tavoitteena modernisoida koko järjestelmä. Sekä Sosiaalialan kehittämishanke että Kansallinen terveydenhuollon kehittämishanke päättyivät vuoden 2007 lopussa. (Mt.)

Erilliset terveydenhuollon ja sosiaalialan kehittämishankkeet saivat jatkoa yhteishankkeen muodossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (KASTE) toteutettiin vuosina 2008–2011. Hankkeen tavoitteena oli uudistaa toimintatapoja niin, että ne entistä vahvemmin edistäisivät kansalaisten hyvinvointia ja terveyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 6.) Ohjelma edellytti eri hallinnonalojen ja toimijoiden välistä tiivistä yhteistyötä ja laajaa hyvinvointivastuuta kaikessa päätöksenteossa. Kunnallista kehittämistä ja palveluja haluttiin vahvistaa niin, että ne vastaisivat aiempaa paremmin asiakkaiden tarpeita. Lisäksi haluttiin taata kustannustasoltaan kestävät, vaikuttavat ja hyvälaatuiset palvelut, joita on riittävästi saatavilla. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon prosesseja haluttiin uudistaa. Alojen tietopohjaa parannettiin: työ- ja hoitomenetelmät perustuvatkin yhä enemmän tutkittuun tietoon, kehittäminen on osa perustyötä ja hyvät käytännöt leviävät. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 20–21, 36–39.)

2 Kuviossa on hyödynnetty tutkija Risto Heiskalan (2000: 203–205) yhteiskunnallisia pakkoja koskevaa jaottelua. Heiskala on Habermasin yhteiskuntakuvauksen pohjalta ja semioottista eli merkkien analyysiin perustuvaa käsitteistöä käyttäen määritellyt pakoille kolme lähdettä: ”Hallintojärjestelmästä juontuu valtaan perustuvia pakkoja, talousjärjestelmästä juontuu niukkuuteen perustuvia pakkoja ja elämismaailmasta juontuu normatiivisia pakkoja.” Heiskalan mukaan nämä pakot välittyvät semioottisesti merkkien eli lakimerkkien, rahamerkkien ja rituaalisesti vahvistettujen symbolien välityksellä.

Kaste-ohjelma edellytti julkiselta sektorilta hyvää tuottavuuskehitystä ja kykyä uudistua (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: 20–21, 36–39). Kaste-ohjelma sai jatkoa, ja siitä muodostui sosiaali- ja terveysministeriön pääohjelma, jonka avulla johdetaan ja uudistetaan suomalaista sosiaali- ja terveyspolitiikkaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014). Suomalaisen julkishallinnon muutokseen ovat keskeisesti vaikuttaneet Euroopan Unioni, OECD sekä sen julkishallintokomitea PUMA (Public Management Committee) (Alasuutari & Lampinen 2007: 56). Kehityksen taustalla on koko julkishallintoon 1980-luvulta alkaen levinnyt New Public Management (NPM) -ajattelu (Kallinen-Kräkin 2008). Uuden julkisjohtamisen opin taustalta löytyy niin sanottu julkisen valinnan teoria, jonka mukaan julkiset ja poliittiset valinnat ohjaavat resurssien käyttöä markkinavalintoja huonommin. (Julkunen 2006: 78.)

Yksi NPM:n iskulauseista on ”Value for money” eli ”vastiketta rahalle”. Julkista toimintaa, tai suorastaan yhteiskuntaa, organisoidaan niin, että siitä voidaan tehdä tiliä (Julkunen 2006: 82). ”Tilejä ja taseita voidaan tarkastaa, suorituksia tarkkailla ja vaikuttavuutta arvioida.” (Mt.) Uusliberalistinen logiikka korostaa Harveyn (2008) mukaan sopimuksenvaraisia suhteita markkinoilla ja pyrkii tuomaan kaiken inhimillisen toiminnan markkinoiden piiriin:

> ”Tämä edellyttää informaatioteknologian kehittämistä ja kykyä kerätä, varastoida, siirtää, analysoida ja käyttää valtavan suuria tietokantoja, joiden avulla globaalien markkinoiden päätöksentekoa ohjataan. Siitä syystä uusliberalismi on ollut intohimoisen kiinnostunut informaatioteknologiasta ja sen edistämisestä.” (Harvey 2008: 9.)

Selonteon- ja tilivelvollisuudesta seuraa muun muassa se, että asioita dokumentoidaan ja kirjataan enemmän. Virka- ja asiointitekstien tutkimus onkin tehnyt näkyväksi, että lainsäädännön, työn ja palvelujen kehittäminen lisää usein asiakirjojen tuotantoa (Tiililä 2010: 162–163; myös 2007). Tekstejä kirjoitetaan tehokkuus- ja laatuvaatimusten hankalassa ristipaineessa, ja lukuiset eri lait säätelevät sitä, mitä asiakirjassa on sanottava ja miten asiat on sanottava (Tiililä 2010). Asiakastietojen kirjaaminen on sidoksissa työssä käytettäviin tietojärjestelmiin (esim. Kääriäinen 2003; Jylhä tk.).

Lainsäädäntö ja lastensuojelun sosiaalityön dokumentaatiovelvoitteet

Lastensuojelua koskeva erityislainsäädäntö uudistui nykyisen lastensuojelulain tultua voimaan 1.1.2008 (lastensuojelulaki 417/2007). Taustalla on tärkeäksi arvioitu työ- ja päätöksentekoprosessien tarkempi kuvaaminen ja menettelytapojen täsmentäminen (Taskinen 2008). Lain mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jolla on sosiaalityöntekijän ammatillinen kelpoisuus (lastensuojelulaki 417/2007, 13. b §). Sosiaalityöntekijän työn on arvioitu jatkossa painottuvan lastensuojeluprosessin johtamiseen (Heinonen & Sinko 2009). Laissa on myös määritelty tarkat lastensuojeluilmoituksen käsittelyn määräajat (lastensuojelulaki 417/2007, 26. §). Lapsen kiireellinen lastensuojelun tarve on arvioitava välittömästi lastensuojeluasian tultua vireille. Viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ilmoituksen vastaanottamisesta on ratkaistava, onko ilmoituksen johdosta ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen.

Selvityksen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta (26. § ja 27. §).

Sosiaalityöntekijöiden kirjaamisvelvoite on kirjattu uuteen lastensuojelulakiin (417/2007) erikseen (33. §). Lain valmisteluvaiheessa (Sinko 2005: 27) siihen esitettiin erillistä säädöstä kirjaamisvelvoitteesta, jolloin laki olisi linjassa sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) ja hallintolain (434/2003) kanssa. Kirjaamisvelvoite mainitaan muun muassa lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä ja lastensuojelutarpeen selvittämisessä (25. b § ja 26. §). Asiakassuunnitelman sisältö on kuvattu erikseen osana menettelysäännöksiä (30. §). Muutokset kirjaamiskäytäntöihin merkitsivät useissa työyksiköissä kokonaan uudenlaista työotetta ja lisäsivät ainakin aluksi työmäärää (Sinko 2005: 27–28). Kirjaamisvelvoitteen lisääminen lakiin nähtiin kuitenkin ainoaksi keinoksi lisätä työn selkeyttä, johdonmukaisuutta, avoimuutta ja ymmärrettävyyttä. Kirjoittamisen välttämättömyyttä perusteltiin muun muassa sillä, että se on osa laadukasta ja suunnitelmallista työprosessia ja edellytys työn ja tilanteiden arvioinnille. Kirjoittamisen nähtiin turvaavan myös eri osapuolten laillisia etuja ja selkiyttävän käsitystä sosiaalityön asiantuntijuudesta. (Mt., ks. myös Qvist tk.; Nummijoki tk.)

Uuden lastensuojelulain säätämisen yhteydessä eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta piti mietinnössään tärkeänä, että uudistuksen vaikutuksia sosiaalityön voimavarojen tarpeeseen seurataan huolellisesti (sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö 59/2006 vp). Hallituksen esityksessä valtion talousarvioksi vuodelle 2009 todetaan kuitenkin muun muassa:

> ”Uusi laki on otettu myönteisesti vastaan, mutta lain asettamat velvoitteet ovat lisänneet lastensuojelutyötä. Lastensuojelun resurssit eivät vielä toistaiseksi vastaa tarvetta; – – selvityksen mukaan valtionosuuksien lisäys on vain harvoissa kunnissa kohdennettu lastensuojelulain täytäntöönpanoon. Valiokunta pitää myös tärkeänä, että sosiaali- ja terveysministeriö huolehtii riittävästä ohjeistuksesta, jonka avulla voidaan parantaa lastensuojelutyön laatua, yhdenmukaistaa kuntien käytäntöjä ja lisätä asiakkaiden yhdenvertaisuutta.” (Valtion talousarvioesitykset 2009.)

Valtakunnallista ohjausta varten Terveyden ja hyvinvoinnin laitos alkoi valmistella lastensuojelun laatusuositusta, joka perustuu uuteen, 1.1.2008 voimaan tulleeseen lakiin ja sen soveltamisesta saatuihin kokemuksiin (Silvennoinen 2010). Suositukset haluttiin suunnata ensinnäkin kuntapäättäjille, jotka vastaavat lastensuojelun edellytysten toteutumisesta. Esille nostettiin myös alan henkilöstökysymykset, muun muassa työntekijöiden saatavuuteen, työssä jaksamiseen sekä johtamiseen, tehtävärakenteisiin ja mitoituksiin liittyvät kysymykset. (Mt.) Sosiaali- ja terveysministeriö pyysi valmisteilla olevasta suosituksesta Sosiaaliportin kautta kommentteja lastensuojelun ammattilaisilta ja kansalaisilta 29.11.–17.12.2010. Suositusluonnoksen (mts. 36) mukaan:

> ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijän samanaikaisten asiakkaiden määrä on korkeintaan 35 lasta/työntekijä, silloin kun kunnalla on käytössään lastensuojelun sosiaalityön tukena esimerkiksi sosiaaliohjauksen asiantuntemusta, muussa tapauksessa asiakasmäärä voi olla korkeintaan 20 lasta/työntekijä.” (Sosiaaliportti 2011.)

Käytännössä lastensuojelun työntekijöiden asiakasmäärät ovat kuitenkin lähes kaksinkertaiset lastensuojelun laatusuositukseen verrattuna. Esimerkiksi Suomen kuudessa suurimmassa kaupungissa eli Kuusikon kunnissa (Espoo, Helsinki, Tampere, Turku, Vantaa ja Oulu) oli vuoden 2008 aikana lastensuojelun piirissä 21 303 alle 18-vuotiasta lasta tai nuorta (7,4 % ikäryhmästä) (Kumpulainen 2009). Heistä oli vuoden aikana sijoitettuna 4 639 (1,6 %) ja avohuollon asiakkaana 16 664 (5,8 %) lasta tai nuorta. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin noin 30 400 kappaletta yhteensä 17 000 lapsesta tai nuoresta. Lastensuojeluilmoituksen kohteena oli siten 5,9 % alle 18-vuotiaiden ikäryhmästä. Yhtä sosiaalityöntekijää kohti oli 50–88 lasta eli keskimäärin 59 lastensuojelun asiakasta. Noin kolmasosalla työntekijöistä ei ollut kelpoisuusehtoja täyttävää tutkintoa. (Mt.) Lasten määrä yhtä työntekijää kohden nousi edelleen vuodesta 2008 vuoteen 2009. Jokaista vastuutyöntekijää kohti oli vuonna 2009 keskimäärin jo 61 asiakasta. (Kumpulainen 2010.)

Vuonna 2015 lastensuojelun palvelujen piirissä oli Kuusikon kunnissa yhteensä 7,5 % ikäryhmästä eli 24 007 lasta (Ahlgren-Leinvuo 2016). Lastensuojeluilmoituksia tehtiin yhteensä 43 266. Lastensuojeluilmoitusten kohteena oli 7,3 % alle 18-vuotiaiden ikäryhmästä. Luvut eivät raportin mukaan ole sellaisenaan täysin vertailtavissa aiempien vuosien tietoihin, mikä johtuu lainsäädännön muutoksista. (Mt.) Näiden muutosten vuoksi myös henkilöstön määrää koskevat luvut ovat suuntaa-antavia. Lapsia oli raportin mukaan 56 yhtä vastuusosiaalityöntekijää kohden tai 59 yhtä sosiaalityöntekijän vakanssia kohden. (Mt.)

Huolimatta siitä, että lastensuojelun sosiaalityöstä puuttuvat lain toimeenpanemiseksi tarvittavat resurssit, on uusi lastensuojelulaki heti voimaantulostaan lähtien 1.1.2008 velvoittanut siinä määriteltyjä toimijoita. Heiskalan (2000: 204) mukaan lakiin liittyy uhkaus rangaistuksesta. Lain toimeenpanosta vastaavat kunnat joutuvat ottamaan rangaistuksen uhan toiminnassaan huomioon.

Palvelujärjestelmä – sosiaalipalvelut ja uusi teknologia

Lastensuojelulain toimeenpanosta vastaavat organisaatiot ja niihin liittyvät palvelujärjestelmät. Suomalaista palvelujärjestelmää kehitetään monin tavoin (ks. luku Sosiaalityössä vaikuttavat hallinnolliset ja poliittiset valinnat). Uusi teknologia nähdään yhtenä keskeisenä välineenä toiminnan tehostamisessa. Sen käyttöönoton myötä sosiaalityöntekijöiden tilivelvollisuus organisaatioille on lisääntynyt (Burton & van den Broek 2009: 1339). Samalla jännitteet ammatillisten ja byrokraattisten vaatimusten välillä ovat kasvaneet. Tämän kehityksen taustalla tutkijat näkevät sosiaalityöntekijöiden vähäisen osuuden uuden teknologian suunnittelussa ja käyttöönotossa. (Mt.)

Sosiaalihuollon tietotekniikan kansallisen kehittämistyön laajuus ei 1990-luvulla vastannut strategisia tavoitteita (Kortelainen 2010), ja sosiaalihuollon dokumentaation kehittämiseksi 2000-luvulla toteutetuissa kehittämishankkeissa syntynyt tieto oli hajallaan ja jäänyt vain pienelle piirille (Kojonkoski, Knuuttila & Saalasto 2008: 5, 37). Sosiaali- ja terveydenhuollon

tietoyhteiskuntapolitiikan kohteena olikin 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa pääasiassa terveydenhuolto (Kortelainen 2010). Vasta sosiaalialan oman kehittämishankkeen myötä sosiaalialaa koskeva työ pääsi käyntiin. (mt. 39.) Osana kansallista sosiaalialan kehittämishanketta toteutettiin erillinen hanke tietoteknologian käytön edistämiseksi sosiaalihuollossa (Kallinen-Kräkin 2008). Tämän Tikesos-nimisen hankkeen tarkoituksena oli kehittää tietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuuria, standardointia ja terminologiaa (Kallio 2010). Hanke päättyi vuoden 2011 lopussa. Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittäminen jatkuu kuitenkin osana valtakunnallista kehittämistä, ja valtiovarainministeriöllä on vuoden 2011 alusta asti ollut vastuu kokonaisuuden koordinoinnista julkishallinnon tietoteknologian kehittämisessä. Työskentelyssä keskeiseksi on nostettu kokonaisarkkitehtuurin luominen, ja tavoitteena on kuvata alan yhteiset toimintamallit, tietosisällöt ja tietojärjestelmäpalvelut.

Konkreettisemmalla lastensuojelun sosiaalityön tasolla, osana valtakunnallista tietoteknologiahanketta, toteutettiin 1.2.2008–28.2.2009 Lastensuojelun tieto -hanke (Karvonen, Takala & Suhonen 2009). Tavoitteena oli hyödyntää tietoteknologiaa lastensuojelun avohuollon asiakaspolkujen seurannassa ja dokumentoinnissa. Lisäksi haluttiin tarkastella lastensuojelun tietoa työprosesseissa ja kehittää tietojärjestelmien hyödyntämistä lastensuojelussa. Hanke osoitti, että työntekijöillä on kokemuksia erityisesti tietojärjestelmän käytön koulutuksesta. Puutteelliset resurssit perustyössä tulivat kuitenkin myös esille: kenttätyöntekijöiden työaika ei juuri antanut mahdollisuuksia osallistua suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Työntekijöiden vaihtuminen nimettiin yhdeksi asiakastietojärjestelmien käyttöönoton ja käytön keskeiseksi haasteeksi. Ongelmalliseksi koettiin myös muut samanaikaiset muutokset, kuten esimerkiksi tilaaja-tuottaja-malliin siirtyminen ja kuntaliitokset. (Mt.)

Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio otti vuonna 2004 kantaa Espoon kaupungin toteuttamaan toimeentulotuen tietojärjestelmämuutokseen. Tietojärjestelmämuutos johti hakemusten käsittelyaikojen pitenemiseen. Oikeusasiamies Paunio korostaa, että laajoihin tietojärjestelmähankkeisiin näyttää liittyvän odottamattomia ongelmia, joihin on varauduttava. (Paunio 2004.)

Helsingin kaupungin lastensuojelun uudesta asiakastietojärjestelmästä tehtiin jo 1990-luvun lopulla esiselvityksiä (Tieto-yrityksen Uutisforum 2009). Järjestelmät kilpailutettiin vuosituhannen alussa ja ensimmäinen versio saatiin testattavaksi vuonna 2002. Järjestelmän käyttöönottoa alettiin valmistella vuonna 2006 (mt.). Kaupunki on ollut mukana Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen työryhmätyöskentelyssä, jonka sisällöt kytkeytyvät myös lastensuojelun sosiaalityöhön (Väinälä 2008). Tietokuvaus ”Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä” valmistui 15.12.2008, ja kuvauksen vastuullinen kirjoittaja työskenteli tietohallinnon asiantuntijana Helsingin kaupungilla. (Mt.)

Sosiaalityön omista lähtökohdista nouseva tietojärjestelmien ja niiden käytön tutkimus on kuitenkin ollut vähäistä viime aikoihin asti (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010). Myös alan muun kehittämistoiminnan yhteydet tietojärjestelmähankkeisiin ovat jääneet marginaalisiksi. Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa vuosina 2005–2007 toteutetussa Tehty-hankkeessa

kehitettiin uusia toimintamalleja, sosiaalialan työn sisältöjä, organisaation sisäisiä palveluketjuja sekä moniammatillista tiimityötä. (Liukonen & Lukman 2007.) Samanaikaisesti Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa oli valmisteilla lastensuojelun sosiaalityön asiakastietojärjestelmän vaihdos (Tieto-yrityksen Uutisforum 2009). Tehty-hankkeen loppuraportista ei kuitenkaan löydy mainintaa tulevasta järjestelmämuutoksesta (Liukonen & Lukman 2007).

Asiakastietojärjestelmän muutos Helsingin kaupungin lastensuojelussa

Edellä olen kuvannut niitä poliittisia päätöksiä ja hallinnollisia rakenteita, jotka vaikuttavat lastensuojelussa tehtävään työhön. Lainsäädäntö ja sen muutokset ohjaavat työtä. Millaista on sosiaalityön arki, silloin kun työtä tehdään uutta teknologiaa käyttäen? Helsingin kaupunki päätti vuosituhannen alussa uudistaa asiakastietojärjestelmänsä lastensuojelussa. Järjestelmän toimittajan verkkosivuilla prosessia kuvattiin seuraavasti:

> ”Sovelluksen käyttöönotto tapahtui varsinaisesti kahdessa vaiheessa, ajallisesti elokuusta 2008 toukokuuhun 2009. – – Suurin haaste käyttöönotossa oli toiminnan laajuus. Pääkaupungissa asukkaita on yli 576 000, sovelluksen käyttäjiä on yli 1300 ja lastensuojelun asiakkaita vuosittain noin 8000. – – Koulutuksen lisäksi suurin ponnistus olikin tuhansien asiakkaiden tietojen siirtäminen Efficaan. Alueella olevat työntekijät venyivät omassa työssään ja työpaineissaan ihmeeseen. – – Kaikilla lastensuojelun työntekijöillä, jotka työtehtävissään tarvitsevat lapsen tietoja, on käytettävissä samat tiedot yhtä aikaa.” (Tieto-yrityksen Uutisforum 2009.)

Asiakastietojärjestelmän muutosvaiheesta saa kuvan melko selkeän ja hallitun oloisena tapahtumana. Seuraavassa tällaista kuvaa täydennetään tutkimukseen (Koskinen 2011) perustuvilla otoksilla konkreettisesta lastensuojelun sosiaalityöstä Helsingissä vuodenvaihteessa 2008–2009.

Uutta asiakastietojärjestelmää koskevassa rekisteriselosteessa todetaan, että järjestelmää käytetään Helsingin kaupungin sosiaaliviraston lapsiperheiden palvelujen vastuualueella. Hallinnossa järjestelmää käytetään asiakaslaskutus- ja tilastointitehtävissä. Rekisteritietoja hoitavista henkilöistä todetaan, että asiakastyötä tekevät järjestelmän käyttäjät vastaavat omien asiakkaidensa tietojen käsittelystä, rekisteröidyn informoinnista ja tarkastusoikeuden toteuttamisesta. Asiakastietojärjestelmä toimii apuvälineenä sosiaalihuollon asiakastyössä. (Rekisteriseloste 2008.) Edellä kuvatussa rekisteriselosteessa tulee esille paitsi asiakastyötä tekevien keskeinen asema vastuunkantajina myös asiakastietojärjestelmälle määritelty apuvälinerooli.

Helsingin kaupungin lastensuojelua varten kehitetyssä asiakastietojärjestelmässä on hyvin tarkasti pyritty ottamaan huomioon lastensuojelulain ja muun lainsäädännön vaatimukset sekä kaupungin organisaation omat toimintatavat. Räätälöinti on johtanut siihen, että sovellusta ei juuri voi käyttää ilman, että kaikki sinne rakennetut vaiheet tehdään oikeassa järjestyksessä. Esteeksi kirjausten tekemiselle saattavat muodostua aiemmat puutteelliset kirjaukset tai se, ettei asiakirjoja ole kytketty toisiinsa oikein.

Mikäli lastensuojelullinen huoli koskee useita saman perheen lapsia, on kullekin heistä avattava tietojärjestelmässä oma ”asiakkuus” ja kaikki vai-

heet on tehtävä jokaisesta lapsesta erikseen. Järjestelmän käyttöönottovaiheen kokemuksia ilmaistiin tutkimassani lastensuojelutiimissä muun muassa seuraavanlaisia ilmaisuja käyttäen: *Järjestelmä vaatii; järjestelmä ei anna tehdä; järjestelmä edellyttää; järjestelmä päättää: mun pitää saada nää tiedot järjestelmään, muuten mä en saa sieltä sitä päätöstä ulos.* Järjestelmästä sukeutuikin sosiaalityöntekijöiden puheissa hyvin nopeasti ”henkilötoimija”, monine inhimillisine ominaisuuksineen ja vaatimuksineen.

Sinänsä asiakastietojärjestelmään sisäänrakennettu, uuden lastensuojelulain mukainen asiakasprosessi voisi ja voi tulevaisuudessa toimia hyvin Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijän työn tukena. Tiukalla aikataululla ja rajallisilla henkilöstöresursseilla toteutettu järjestelmän käyttöönotto on kuitenkin aiheuttanut paljon ongelmia eikä järjestelmässä olevia mahdollisuuksia ole saatu täysimääräisesti hyödynnettyä.

Lokakuussa 2009, noin vuosi järjestelmän käyttöönoton jälkeen, kaupungin lastensuojelun yksiköille oli syntynyt omia tapoja käyttää asiakastietojärjestelmää. Järjestelmää käytettiin kirjavasti, kukin työntekijä omalla tavallaan, kukin toimisto omalla tavallaan. Kun järjestelmää ei ehditä tai osata käyttää sillä tavalla, kuin sitä on tarkoitus käyttää, saattavat vaikutukset näkyä myös asiakastietojen laadussa. Esimerkiksi asiakkaiden tietojen siirto vanhasta järjestelmästä uuteen edellytti asiakassuunnitelmaa, joka piti liittää siirtopäätökseen. Lukuisilta asiakkailta puuttui suunnitelma, ja niinpä asiakassuunnitelmaan kirjattiin monen asiakkaan kohdalle: ”asiakassuunnitelma tehdään myöhemmin”. Järjestelmälle riitti kuollut kirjain, muoto ilman sisältöä. Vastaavin rakentein järjestelmä ohjaa, hallitsee ja jähmettää koko asiakasprosessia. Ongelmien ratkaisemiseksi ja asiakastietojen huoltamiseksi on järjestetty tiedonhuoltopäiviä ja koulutusta.

Ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa odotukset Helsingin kaupungin lastensuojelussa olivat varovaisen myönteisiä; monet työntekijät kokivat vanhan järjestelmän monella tavoin kömpelöksi. Uusi järjestelmä osoittautui kuitenkin varsinaiseksi saippuaksi: juuri kun olet saamaisillasi otteen, lipsahtaa se käsistäsi. Järjestelmän jatkuva kehittäminen ja muokkaaminen – varsinkin ensimmäisinä kuukausina käyttöönoton jälkeen – vaikeuttivat sen sujuvaa käyttöä. Kyse ei ollut vähäisistä versiopäivityksistä vaan koko järjestelmän hahmottamisen kannalta keskeisistä muutoksista. Käytännön työ sai tästä syystä ajoittain farssin piirteitä. Kiireellisen sijoituksen päätöstä tahkotaan järjestelmästä ulos kahden työntekijän voimin: yksi kirjoittaa sisältöä, toinen lukee vieressä kohta kohdalta viimeisintä päivitettyä ohjetta siitä, kuinka päätös järjestelmässä tehdään ja sieltä tulostetaan. Kiireellistä sijoitusta odottava lapsi odottaa kolmannen työntekijän kanssa.

Vanhaan järjestelmään verrattuna uusi on monin tavoin toimivampi: muun muassa tavanomaisten tekstinkäsittelyohjelmien tyyppiset leikkaa-liimaa-toiminnot ovat useimmiten käytettävissä. Uusi asiakastietojärjestelmä toimisi varmasti lähes ongelmitta tilanteissa, joissa kunkin työntekijän vastuulla oleva asiakasmäärä voitaisiin pitää rajattuna. Näin ei kuitenkaan ole. Kysymys resursseista onkin organisaatiotason kysymys. Heiskalan (2000: 203–204) mukaan ”Rahaan liittyy pakkoja, koska rahan vaihdon yhteydessä niukat resurssit vaihtavat omistajaa eikä toimijoilla ole pääsyä resursseihin il-

man rahamerkkejä." Lastensuojelun sosiaalityöntekijän vaikutusmahdollisuudet omassa työssä tarvittaviin resursseihin ovat vähäiset.

Asiakastietojärjestelmän muutosvaiheen tutkimuksessa nousi esille ongelmallisia ja keskenään ristiriitaisia oletuksia organisaation toiminnasta ja sosiaalityöntekijöistä toimijoina. Johdon tehtävänantojen voi yhtäältä katsoa perustuneen mekanistisiin oletuksiin. Oletuksen ydin on, että sosiaalityöntekijä, jolle tehtävä annetaan, on pysyvä osa toimivaa byrokraattista koneistoa, joka voidaan ohjeistuksella säätää toimimaan uudella tavalla. Samalla työntekijän odotetaan kuitenkin kykenevän toimimaan koneiston osaa monipuolisemmin, aktiivisena toimijana omaa toimintaansa muuttaen.

Uuden tietojärjestelmän käyttöönotto edellyttää uuden oppimista ja poisoppimista vanhasta. Ennen uuden järjestelmän käyttöönottoa kaikille työntekijöille järjestettiin koulutuksia. Koulutuksen pääpaino oli asiakastietojen siirtämisessä. Osassa koulutuksia käsiteltiin tarkemmin myös uuden järjestelmän mukaista työskentelyprosessia. Tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä on järjestetty lisäksi yksikkökohtaista tukea ja tiedonhuoltopäiviä. Muutosvaiheen hajanaisuus ja erityisesti järjestelmän jatkuva kehittäminen sen käyttöönoton aikana vaikeutti kuitenkin järjestelmän omaksumista ja kuormitti työntekijöitä.

Uuden teknologian käyttöönotossa Heath & Luff (2000) korostavat organisaatioiden arkisimpienkin toimintojen monimutkaisuutta. Jotkin työtehtävät voidaan esimerkiksi pintapuolisesti arvioida yksilön suorituksiksi, mutta käytännössä ne saattavat kuitenkin edellyttää monen osallistujan yhteistyötä. Huolimatta uuden teknologian rajoituksista ihmiset pyrkivät sinnikkäästi suoriutumaan tehtävistään vähintään saavuttaakseen työnsä käytännölliset, käsillä olevat tavoitteet. He ovat esimerkiksi valmiita lisäämään työmääräänsä ja ylläpitämään sekä käsinkirjoitettuja että järjestelmään kirjoitettuja muistiinpanoja. Onkin esitetty, että järjestelmien kehittäjät ja suunnittelijat laiminlyövät sosiaalisen organisaation merkityksen ja ne käytännön olosuhteet, joissa vastataan toiminnan sujumisesta. (Heath & Luff 2000: 57, 249–250.)

Tietojärjestelmän käyttö edellyttää inhimillistä toimijaa, sosiaalityöntekijää, joka arvioi asiakkaan tilannetta. Henkilöstön vaihtuvuus on joissakin Helsingin kaupungin lastensuojelun yksiköissä ollut kuitenkin erittäin suurta: esimerkiksi yhdessä seitsemän työntekijän tiimissä kaikki työntekijät olivat vuoden aikana vaihtuneet. Lisäksi kyseinen tiimi kärsi työntekijävajeesta. Kun henkilöstö vaihtuu, tulee asiakastyöhön katkoksia. Epäselvyyttä saattaa olla jopa siitä, kenellä on voimassa oleva asiakkuus. Kun inhimillinen ja pysyvä toimija puuttuu, asiakkuus jää ajelehtimaan ja aktivoituu usein vasta uuden lastensuojeluilmoituksen käsittelyn myötä tai kun uusi, työhönsä perehtyvä työntekijä pyrkii selvittämään vastuulleen kuuluvien asiakkaiden tilannetta järjestelmän kautta. Asiakastietojärjestelmään tallennettujen tietojen perusteella voi olla vaikea saada selville, onko asiakkuus tosiasiallisesti päättynyt, ovatko aktiiviset toimet työntekijöiden puuttumisen takia keskeytyneet vai eikö aika ole riittänyt tehtyjen toimenpiteiden kirjaamiseen. Epäselvyydet asiakastiedoissa aikaansaavat tilanteita, joissa sosiaalityöntekijä ei pysty vastaamaan perustehtävästään.

Sosiaalityöntekijän perustehtävä

”Perustehtävällä tarkoitetaan sitä tehtävää, joka organisaation on suoritettava saadakseen oikeutuksen olemassaololleen ja jonka kautta myös työnjako määrittyy” (Karvinen-Niinikoski ym. 2007: 105). Lastensuojelun sosiaalityössä perustehtävän ytimessä ovat suojelua tarvitsevat lapset. Koska viranomaistoiminnan perustehtävä on aina olemassa ja hoidettava, muutostilanteisiin ei päästä lähtemään puhtaalta pöydältä. Lapsipolitiikan ja lastensuojelun erityisasiantuntija Sirkka Rousu (2010) on korostanut lastensuojelun perustehtävän merkitystä lastensuojelutyön lähtökohtana. Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtainen perustehtävä on turvata lapsen ja nuoren kehitys silloin, kun se on vaarantunut (34. §) tai vakavasti vaarantunut (40. §). Rousun mukaan lastensuojelun perustehtävänä ei ole tuottaa lastensuojelutarpeen selvityksiä, avohuollon tukitoimia, huostaanottoja sekä sijais- ja jälkihuoltoa. Nämä ovat välineitä perustehtävän hoitamiseksi. (Mt.)

Perustehtävästä muistuttaminen on paikallaan, kun työn prosessiluonne uuden lastensuojelulain myötä korostuu. Vaarana on, että perustehtävä hukkuu monipolvisessa prosessissa. Perustehtävänsä hoitamiseksi sosiaalityöntekijällä on oltava monipuolisia taitoja ja kykyä joustavuuteen. Asiakastietojärjestelmän rakenne edellyttää kuitenkin kunkin vaiheen suorittamista ennen siirtymistä seuraaviin ja estää sosiaalityöntekijää toimimasta tehtävien tärkeysjärjestyksen mukaisesti. Asiakasjärjestelmällä on pitkälti toimijan rooli, mutta järjestelmällä ei kuitenkaan voi olla vastuuta perustehtävän hoitamisessa. Järjestelmän suunnittelijat, kehittäjät ja ylläpitäjät vastaavat vain järjestelmästä ja sen toimivuudesta, eivät sen roolista asiakastyössä.

Kirjoittaminen on nykyään iso osa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työtä, ja se on usein moninkertaista ja prosessimaista. Asiakastapaamisten ja puhelinkeskustelujen aikana tehdään muistiinpanoja pääsääntöisesti käsin ja samalla tietoja saatetaan tarkistaa asiakastietojärjestelmästä. Käsin tehtyjen muistiinpanojen kirjaaminen järjestelmään kävisi melko nopeasti ja sujuvasti, jos kirjaamiseen olisi aikaa heti käsin kirjoitettujen muistiinpanojen tekemisen jälkeen tai vaikkapa seuraavana päivänä. Ajantasaiseen kirjaamiseen ei kuitenkaan ole juuri tilaisuutta. Sosiaalityöntekijä joutuu tavallisen työpäivänsä aikana useaan otteeseen arvioimaan tietoonsa tulleiden asioiden kiireellisyyttä ja asettamaan tekemättömät työnsä uuteen tärkeysjärjestykseen. Erityisesti tällaista arviointia joudutaan tekemään pienissä tiimeissä, joissa mahdollisuudet erottaa päivystysluontoinen työ muista työtehtävistä ovat rajalliset. Työntekijät valitsevat dokumentointitehtävien tärkeysjärjestyksen usein arvioimalla, tarvitsevatko toiset työntekijät jonkun asiakkaan asiassa nopeasti ajantasaista tietoa. Esimerkiksi virka-ajan ulkopuolella päivystävän työntekijän täytyy saada järjestelmästä ajantasaista tietoa. Tällöin kirjoittaminen palvelee ensisijaisesti työntekijöiden keskinäistä viestintää. Samalla asiakkaan tietoihin kuitenkin tulee häntä koskevia merkintöjä.

Hyvä kirjaaminen on vaativaa, sillä intensiivisistä keskusteluista on kyettävä tiivistämään olennainen rajallisessa ajassa, mahdollisimman yksiselitteisesti ja ymmärrettävästi. Kirjaajan on myös pyrittävä erottamaan havain-

not ja tulkinnat toisistaan (ks. myös Honkala tk.). Vaativa tehtävä muuttuu lähes mahdottomaksi silloin, kun kirjauksia ei ehdi heti tehdä. Työssä on lähes jatkuvasti läsnä paine löytää nopeasti käytännön ratkaisuja useiden asiakkaiden, lasten ja perheiden, tilanteisiin. Kirjoittamiseen ei ole varattavissa pidempiä ehjiä jaksoja, koska käytännön ratkaisujen hakemiseen kuuluu muun muassa neuvotteluja, puheluja, soittoyrityksiä ja tavoitettavissa oloa. Lastensuojelun asiakasprosessien hoitaminen ja prosesseihin liittyvä kirjoittaminen on vaativaa. Asiakasmuistiinpanojen kirjaamisen ohella työssä kirjoitetaan paljon myös lausuntoja ja päätöstekstejä. Kirjallisten töiden tekemiseksi on usein luettava suuria määriä tekstiaineistoja sekä tietojärjestelmistä että kirjallisista dokumenteista. Dokumentaation merkitys korostuu, kun työntekijät vaihtuvat. Uutta lastensuojeluilmoitusta käsittelevän sosiaalityöntekijän on perehdyttävä aiempiin, mahdollisesti monien vuosien aikana kirjoitettuihin muistiinpanoihin, jotta saisi kokonaiskuvan perheen tilanteesta. Puutteellinen dokumentaatio on tuolloin ongelma.

Ammatillinen toiminta edellyttää työn arviointia, eli reflektointia, ja toimintaan vaikuttavien rakenteiden tunnistamista. Lastensuojelun sosiaalityöntekijälle jää työn arjessa hyvin niukasti aikaa arvioida työhön vaikuttavia jännitteitä (Kuvio 1. Jännitekentät). Lastensuojelun sosiaalityöntekijän perustehtävää raamittavat lainsäädäntö ja organisaation asettamat velvoitteet. Voi kysyä, onko sosiaalityöntekijällä tällaisessa normien paineessa riski ajautua mekaaniseksi toimijaksi: tuottamaan selvityksiä ja huostaanottoja ja noudattamaan määräaikoja ilman, että niiden yhteys perustehtävään säilyy.

Lastensuojelun sosiaalityön perusteet ovat yleisesti hyväksyttyjä. Uudessa lainsäädännössä tuodaan esille esimerkiksi lapsen oikeuksien sopimus lainsäädännön perustana ja korostetaan lapsen näkökulman keskeistä asemaa. Esille nousee organisaatioiden pyrkimys rationaaliseen toimintaan ja tietojärjestelmien hyödyntäminen toiminnan tehostamisessa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työhön kohdistuu paineita myös alan professionaalisuuden ja näkyvyyden vahvistamiseksi. Kaikki edellä mainitut asiat ovat sinänsä tavoittelemisen arvoisia. Hyvistä pyrkimyksistä ei kuitenkaan välttämättä seuraa tavoiteltua toimintaa. Ilman riittäviä resursseja lainsäädännölliset ja organisatoriset muutokset pakottavat lastensuojelun sosiaalityöntekijät asemaan, jossa joudutaan toimimaan jatkuvasti lain henkeä ja usein myös kirjainta rikkoen. Lastensuojelun perustehtävän hoitaminen on mahdotonta ilman poliittisten päätösten ja budjetoinnin tukea. On kysyttävä myös, millaisia vaikutuksia uudella julkisjohtamisella on lastensuojelun perustyöhön. Kuinka tehokkaita ovat sen mukanaan tuomat mallit, toimintatavat ja työkalut, jos perustehtävä ei pysy toiminnan keskiössä?

Lopuksi

Uusi lastensuojelulaki tuli voimaan 1.1.2008. Lain toimeenpanemisesta vastaavat organisaatiot ja käytännön toimeenpanosta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun sosiaalityötä tehdään monien muutosten ja yhteiskunnallisten paineiden puristuksessa, ja sosiaalityöntekijän keskeinen

toimijuus on ahtaalla. Henkilöstöresurssien puutteellisuus, työntekijävaihdokset ja johtamisen puute hankaloittavat työntekoa. Näihin ongelmallisiin asetelmiin tuotuna myös työvälineeksi tarkoitettu asiakastietojärjestelmä voi kaventaa sosiaalityöntekijän toimijuutta. Järjestelmä voi näyttäytyä joustamattomana: se korostaa prosessin ulkoisia muotoja sisällön kustannuksella. Jos lastensuojelun perustehtävästä jää jäljelle pelkät kuoret, on suojelua tarvitseva lapsi vaarassa haalistua tapaukseksi asiakastiedoissa.

Lastensuojelun sosiaalityön ja asiakastietojärjestelmän muutosten tarkastelu herättääkin kysymyksiä yhteiskunnan arvoista ja päätösten tarkoituksenmukaisuudesta. Suomen eduskunta on säätänyt lastensuojelulain, jonka toimeenpanoa varten ei kuitenkaan ole järjestetty tarvittavia resursseja. Organisaatiot ovat hankkineet käyttöönsä markkinatoimijoiden kehittämiä asiakastietojärjestelmiä, joiden käyttöönotto on vaikeuttanut pitkän aikaa perustehtävän hoitamista. Mikäli lastensuojelun sosiaalityöntekijäresursseja koskeva niukkuus koskisi vastaavalla tavalla asiakastietojärjestelmiä ja lastensuojelulakia, käytettäisiin järjestelmää osa työpäivästä ilman sähköä. Lakikirjasta puuttuisi sivuja sieltä täältä.

Kirjallisuus

Ahlgren-Leinvuo, Hanna 2016: *Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2015.* Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 7/2016. Julkaistu 17.6.2016. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko_lastensuojelu_2015.pdf Edita Prima Oy, Helsinki.

Alasuutari, Pertti & Lampinen, Marjaana 2007: OECD ja suomalaisen projektiyhteiskunnan synty. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.) *Projektiyhteiskunnan kääntöpuolia*, 56–70. Tammer-Paino, Tampere.

Burton, Judith & van den Broek, Diane 2009: Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work*, Vol. 39, 1326–1342.

Hallintolaki 434/2003.

Harvey, David 2008: *Uusliberalismin lyhyt historia.* Vastapaino, Tampere.

Heath, Christian & Luff, Paul 2000: *Technology in Action.* Cambridge University Press, Cambridge.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi 2009: Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*, 89–100. Yliopistopaino, Jyväskylä.

Heiskala, Risto 2000: *Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa.* Gaudeamus, Helsinki.

Julkunen, Raija 2006: *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu.* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Kallinen-Kräkin, Salme 2008: *Sosiaalialan kehittämishanke 2003–2007.* Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:6. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.

Kallio, Anne 2010: *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen tiedonhallinnan uusi ohjausjärjestelmä.* Luento Tikesos-seminaarissa 2.11.2010.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari 2007: *Työnohjaus sosiaalityössä.* Edita Prima Oy, Helsinki.

Karvonen, Matti & Takala, Satu & Suhonen, Ari 2009: *Lastensuojelun tieto -hankkeen alueellisten loppuraporttien yhteenveto 1.2.2008–28.2.2009.* http://pikassos.fi/tiedostot/LasTi_Alueraportti_Hml_Pori_Tampere.pdf Viitattu 16.10.2009.

Kojonkoski, Meeri & Knuuttila, Juha & Saalasto, Päivi 2008: *Sosiaalihuollon dokumentaation sisällölliseen kehittämiseen liittyvien hankkeiden ja kirjaamisohjeiden peruskartoitus.* Sosiaalialan koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu, Turku.

Kortelainen, Pekka 2010: Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*, 21–44. PS-kustannus, Juva.

Koskinen, Raija 2011: *Asiakastietojärjestelmän muutos lakisääteisessä lastensuojelun sosiaalityössä – jännitteistä toimijuutta.* Sosiologian pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, Helsinki.

Kumpulainen, Aila 2009: *Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelu 2008*. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 3/2009. Julkaistu 22.6.2009. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko_lastensuojelu_2008.pdf. Edita Oy Ab, Helsinki.

Kumpulainen, Aila 2010: *Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelu 2009.* Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 2/2010. Julkaistu 17.6.2010. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko_lastensuojelu_2009.pdf. Edita Oy Ab, Helsinki.

Kuopion kaupunginhallituksen pöytäkirja 4/2010.

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

Lastensuojelulaki 417/2007.

Liukonen, Ritva & Lukman, Leena 2007: *Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtäväraken-teiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa.* Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Helsinki.

Paunio, Riitta-Leena 2004: *Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 3498/2004. Lisäselvitys toimeentulotukihakemusten käsittelystä Espoossa.* Suomen eduskunta.

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* PS-kustannus, Jyväskylä.

Rekisteriseloste 2008 = Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: *Rekisteriseloste Effica Yksilö- ja perhehuolto, lastensuojelun asiakastietojärjestelmä, Effica-YPH* 22.8.2008.

Rousu, Sirkka 2010: *Mitä tiedämme lasten ja nuorten hyvinvointityön laadusta ja vaikuttavuudesta.* Luento Lastensuojelun laatupäivillä Järvenpäässä 30.9.2010.

Silvennoinen, Lotta 2010: *Auttavatko kansalliset laatusuositukset kuntaa varmistamaan laadukkaan ja vaikuttavan lastensuojelutyön?* Luento Lastensuojelun laatupäivillä Järvenpäässä 30.9.2010.

Sinko, Päivi 2005: *Sosiaalityön näkökulma lastensuojelulain uudistamiseen.* Sosiaali- ja terveysministeriö, Lastensuojelun kehittämisohjelma. Lastensuojelulain uudistaminen osio. Substanssiryhmän raportti 31.3.2005. Helsingin yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos, Helsinki.

Sosiaalihuollon asiakaslaki = *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* 812/2000.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008: *Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2008–2011.* Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504225861

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: *Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste).* http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste Viitattu 31.3.2014.

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö 59/2006 vp. Eduskunta 2006. http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/stvm_59_2006_p.shtml Viitattu 3.4.2014.

Sosiaaliportti = http://www.sosiaaliportti.fi/File/c23e4cee-ea10-47c0-9eba-9bff9e06e2bc/Lastensuojelun+kansallinen+laatusuositus.pdf. Viitattu 13.3.2011

Taskinen, Sirpa 2008: *Lastensuojelun muutostarpeen taustat. Miksi lakia muutettiin.* PowerPoint-esitys 14.1.2008 Sosiaaliportti, lakikoulutusmateriaalit.

Tieto-yrityksen Uutisforum 2009: Reaaliaikainen tieto on lastensuojelussa tärkeää. http://www.tieto.fi/default.asp?path=408;410;16095;1132;24567; 40777 Viitattu 16.10.2009.

Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista.* SKST 1108. SKS, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2010: Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa. Teoksessa Lappalainen, Hanna & Sorjonen, Marja-Leena & Vilkuna, Maria (toim.) *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*, 158–178. SKS, Helsinki.

Valtion talousarvioesitykset 2009: Kuntien järjestämä sosiaali- ja terveydenhuolto. Talousarvioesitys 60. http://budjetti.vm.fi/indox/download.jsp;jsessionid=B506A120586AE1D7E94F9B8E5BB82D18?lang=fi&file=/2009/aky/pl33/pl33ml60_1.pdf Viitattu 3.4.2014.

Väinälä, Anna 2008: *Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä.* Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. http://www.sosiaaliportti.fi/File/c2b3f574-fea0-413c-9cf8-78a2abd7c9f6/Lastensuojelun+avohuollon+asiakastiedot.pdf Viitattu 25.11.2010.

Raija Koskinen

Jälkikirjoitus

Lastensuojelussa yksi keskeisimpiä ratkaistavia asioita on visainen kysymys lapsen edusta: mitkä lastensuojelulliset toimet ovat lapsen edun mukaisia ja miten ne vaikuttavat lapsen elämään nyt ja tulevina vuosina. Tämän artikkelin kirjoitusprosessi alkoi vuonna 2008 toimiessani lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Tällöin sain tilaisuuden olla mukana uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottovaiheessa Helsingin kaupungilla. Ensimmäinen versio artikkelista on kirjoitettu vuonna 2011. Silloisen kirjoituksen sisällöt ovat liiankin ajankohtaisia edelleen vuonna 2016. Maailma, jossa lasta suojellaan ja tietojärjestelmiä käytetään, on jatkanut monimutkaistumistaan.

Väitöstutkimus informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median alalta osoittaa, että asiakastietojärjestelmät eivät tue riittävästi lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä näiden työtehtävissä (Huuskonen 2014). Tutkimuksessa on haastateltu sosiaalityöntekijöitä kolmen erikokoisen kunnan lastensuojelun avohuollossa. Tietojärjestelmä ei pysty tarpeeksi nopeasti tarjoamaan yleiskuvaa asiakkuudesta, vaan tieto pitää kaivaa järjestelmän eri osista. Huuskonen kuvaa vaikeuksia vertauksella: ”Otapa käteen Täällä pohjan tähden alla -kirja ja yritä nopeasti hahmottaa, ketkä siellä ovat keskeiset toimijat ja mikä se perheen tarina on” (Yle 2014). Lastensuojelun lisäksi informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntäminen on vaivalloista sosiaali- ja terveyspalveluissa yleensäkin (Saarinen 2014).

Vuonna 2008 voimaan tullutta lastensuojelulakia on uudistettu useampaan kertaan (Lastensuojelun käsikirja 2016). Lastensuojelun tilaa koskevia valtakunnallisia selvityksiä on ilmestynyt useita. Muun muassa Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän raportti sisältää 54 toimenpide-ehdotusta toiminnan kehittämiseksi (sosiaali- ja terveysministeriö 2013). Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä sai valmiiksi esityksen lastensuojelun laatusuosituksista kesäkuussa 2013 (Lavikainen & Ruuskanen). Suosituksen mukaan kuntien tulisi ottaa vakavasti viesti työn kuormituksesta. Henkilöstömitoituksiin ei kuitenkaan oteta kantaa. Suosituksissa esitetään tosin tuntimääriä, jotka työntekijän on varattava henkilökohtaiseen työskentelyyn lapsen ja perheen kanssa sekä hallinnollisiin töihin ja dokumentointiin (mt.). Eduskunnan oikeusasiamies listasi vuonna 2013 kymmenen keskeistä suomalaista perus- ja ihmisoikeusongelmaa. Yksi näistä ongelmista on lastensuojelun puutteet: ongelmia tuottaa ensisijaisesti yleinen voimavarojen puute. Lastensuojelun työntekijöitä on liian vähän, vaihtuvuus on suurta ja koulutus ja kokemus on puutteellista. (Jääskeläinen 2013.) Visaisia kysymyksiä lapsen edusta ratkaistaan edelleen puutteellisin työntekijäresurssein.

Kysymykset resursseista ovat olleet keskeisesti esillä koko Kataisen hallituskauden vuodesta 2011 alkaen. Suomen kansantalouden haasteita on kiedottu kestävyysvajeen käsitteeseen. Kansallisiin ja kansainvälisiin haasteisiin on haettu ratkaisuja laajapohjaisen kuuden puolueen muodostaman halli-

tuksen johdolla (valtioneuvosto 2011). Hyvin yksityiskohtaiseksi kirjoitetun, paljon kompromisseja sisältävän hallitusohjelman tavoitteiden toimeenpano on osoittautunut vaikeaksi. Hallituksen tavoitteista keskeisimpiä ovat kuntauudistus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneuudistus (Järvinen 2014). Toimintojen keskittämisellä ja toimintayksiköiden koon kasvattamisella pyritään lisäämään julkisten palvelujen tuottavuutta ja tehokkuutta. Palvelujen tuottamisessa halutaan hyödyntää yhä enemmän uutta teknologiaa, ja valtiovarainministeriön johdolla on lähdetty rakentamaan julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuuria. Ratkaisuja haetaan palvelujen laajasta digitalisoinnista ja kansallisen palveluväylän käyttöönotosta (valtiovarainministeriö 2013). Eduskuntavaalien 2015 jälkeen Sipilän johdolla muodostettu hallitus jatkaa oman ohjelmansa mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista hakien ratkaisuja muun muassa digitalisaatiosta (valtioneuvosto 2015).

Usko teknologiaan toiminnan tehostajana on luja. Julkisten palvelujen teknologisia ratkaisuja, muun muassa lastensuojelun asiakastietojärjestelmiä, hankitaan markkinatoimijoilta. Ongelmallista ei ole ainoastaan julkisten hankkijoiden usein kritisoitu hankintaosaamisen puute (ks. mm. Kuusela & Ylönen 2013). Markkinaosuuksista keskenään kilpailevilla toimijoilla on yhteisiä etuja; minkään toimijan edun mukaista ei ole myydä parasta tuotetta vaan koukuttaa asiakas siten, että tuotteen ennakoitu elinkaari saadaan mahdollisimman pitkäksi. Markkinatoimijoiden yhteinen etu on pikemminkin myydä huonosti toimivia järjestelmiä, joiden toimintaa on vaikea sovittaa yhteen. (Mt.) Teknologian hyödyntäminen julkisissa palveluissa edellyttäisikin muun muassa ansaintalogiikan ja eri toimijoiden roolin tarkastelua (Suomi & Wiberg 2014). Lastensuojelussa lapsen etua koskevia ratkaisuja tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Työntekijä toimii virkavastuulla. Kuka katsoo Suomen etua informaatio- ja kommunikaatioteknologian käytössä?

Kirjallisuus

Huuskonen, Saila 2014: *Recording and use of information in a client information system in child protection work.* Acta Universitatis Tamperensis 1904. Tampere University Press, Tampere.

Järvinen, Pekka 2014: *Sote-uudistus 19.3.2014.* Toimivat palvelut, vahvat yhteisöt. Kunta- ja sote-uudistus. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=10106277&name=DLFE-29419.pdf. Viitattu 31.3.2014.

Jääskeläinen, Petri 2013: *"Toteutuvatko perus- ja ihmisoikeudet Suomessa?" 10 keskeistä suomalaista perus- ja ihmisoikeusongelmaa.* Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläisen esitys kansallisen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelman 2012–2013 evaluaatioon liittyvässä asiantuntijaseminaarissa Tampereen yliopistossa 10.12.2013. http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/eoa/julkaisut/puheet-esitelmat.htx. Viitattu 31.3.2014.

Kuusela, Hanna & Ylönen, Matti 2013: *Konsulttidemokratia: Kuinka valtiosta tehdään tyhmä ja tehoton.* Gaudeamus, Helsinki.

Lastensuojelun käsikirja 2016. https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/laki-oikeuskaytanto. Viitattu 2.10.2016.

Lavikainen, Marjo & Ruuskanen, Kristiina 2013: *Lastensuojelun laatusuositus.* Työryhmän esitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:20. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3612-6. Viitattu 31.3.2014.

Saarinen, Erja 2014: *Johdot solmussa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tietoteknologiaan on käytetty surutta rahaa, mutta tulokset ovat surullisia.* http://www.nosteessa.fi/arkisto/johdot-solmussa.html. Viitattu 31.3.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: *Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti.* Raportteja ja muistioita 2013:19. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3611-9. Viitattu 3.4.2014.

Suomi, Reima & Wiberg, Matti 2014: *Kummallisesti etenevä kansallinen palveluväylä.* http://www.talouselama.fi/Tebatti/kummallisesti+eteneva+kansallinen+palveluvayla/a2232555. Viitattu 31.3.2014.

Valtioneuvosto 2011: Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. http://vm.fi/documents/10616/622966/H0111_P%C3%A4%C3%A4ministeri+Jyrki+Kataisen+hallituksen+ohjelma.pdf/a49b3eb5-9e98-44c6-bd92-b054bea36f61?version=1.0. Viitattu 31.3.2014.

Valtioneuvosto 2015: Pääministeri Juha Sipilän hallituksen ohjelma. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82. Viitattu 22.1.2016.

Valtiovarainministeriö 2013: *Kansallinen palveluväylä.* http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20130516Kansal/Kansallinen_palveluvaeylae_-_konsepti_tavoitteet_ja_ratkaisumalli_20130515.pdf. Viitattu 31.3.2014.

Yle 2014: Väitös: Asiakastietojärjestelmien puutteet vaikeuttavat lastensuojelutyötä. http://yle.fi/uutiset/vaitos_asiakastietojarjestelmien_puutteet_vaikeuttavat_lastensuojelutyota/7087865. Viitattu 3.4.2014.

Päivi Heiskanen

"Te ette tuo niitä tietokoneita mun pöydälle" – tekniikan kehittyminen sosiaalivirastossa

Nykyään tietotekniikan ammattilaiseksi voi opiskella esimerkiksi ammattiopistoissa, ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa. Ilman asianmukaista koulutusta alalle ei juuri ole asiaa. Näin ei aina ole ollut, sillä alalle sopivista työntekijöistä oli aiemmin pulaa, kunnes alan koulutus pääsi kunnolla vauhtiin 1970-luvun alkupuolella (Manninen 2003: 199). Tietotekniikkaa voidaan pitää perinteisesti miehisenä alana (esim. Vehviläinen 1997: 153), mutta sen alkuaikoina naisten ja miesten ”innostus pioneerityöhön oli yhteinen”. Monet tietotekniikan pioneerinaisista päätyivät kuitenkin alalle sattumalta, esimerkiksi matematiikan opintojen, asiakaspalvelun tai toimistotöiden kautta. (Pyykönen 2006: 21–24, 46.)

Yksi näistä naisista oli Salme Seijo, vuonna 2009 eläkkeelle siirtynyt Helsingin kaupungin sosiaaliviraston pitkäaikainen järjestelmäasiantuntija. Tämä artikkeli pohjautuu Seijon haastatteluun, joka tehtiin loppuvuodesta 2009. Merkonomiksi kouluttautunut Seijo muutti 1960-luvun loppupuolella Helsinkiin tarkoituksenaan löytää töitä, mikä ei ollut aivan helppoa. Eräässä haastattelussa Seijo ei kuitenkaan ottanut tarjottua työtä vastaan, koska haastattelija piti häntä liian pätevänä tavanomaiseen toimistotyöhön ja kannusti jatkamaan työnhakua. Harkinnan jälkeen Seijo noudatti neuvoa ja otti riskin, mikä johdattikin hänet kesäapulaiseksi lastensuojeluvirastoon. Kesän loputtua pesti päättyi, mutta parin viikon kuluttua hänelle tarjottiin viransijaisuutta samaisesta virastosta. Tästä sai alkunsa Salme Seijon ura, jonka myötä hän pääsi näköalapaikalle kehittämään tietotekniikkaa maan suurimmassa sosiaalivirastossa.

Tieto haltuun automaattisella tietojenkäsittelyllä

Sähköisesti säilytettävillä tiedoilla ajatellaan olevan huomattavat edut verrattuna manuaaliseen tiedontallennukseen: työn ja arkistointikustannusten pitäisi vähentyä sekä tiedonsiirron helpottua (esim. Jaatinen 2009: 43). Salme Seijo pääsi urallaan elämään juuri sitä teknisen murroksen ajanjaksoa, jolloin Helsingin sosiaalivirasto siirtyi manuaalisesta tietojenkäsittelystä sähköisiin tietojärjestelmiin.

Seijo toimi uransa alkuvaiheilla lastensuojeluviraston toimistoesimiehenä. Tehtäviin kuului muun muassa rahaliikenteen hoito, tarkemmin sanottuna elatusapujen perintä ja maksatus. Hänen työnsä alkuaikoina, vuosina 1969–1971, elatusapujen tukien tilinpäätös tehtiin vuosittain manuaalisesti. Perhekohtaisten tilikorttien saldojen piti täsmätä pennilleen kirjanpidon kanssa, jotta valtionkorvauksia voitiin hakea. Seijo muistaa, kuinka tämä oli erityisen tuskallinen prosessi:

> Kissojen ja koirien kanssa metsästettiin kaikkien ihmisten työhuoneet, että onko kenenkään työhuoneeseen jäänyt tilikorttia. Että meiltä puuttuu tilityksestä tämä ja tämä summa. Ja joskus viime metreillä se saattoi olla joku 10–20 penniä mikä puuttui, että se oli hirveän kallista hakemista, että saatiin se tilitys kasaan.

Tuohon aikaan kaikki viraston työvaiheet hoidettiin manuaalisesti eli kynien, papereiden ja laskukoneiden avulla, koska sähköistä tietojärjestelmää ei ollut olemassa. Seijo kertoo, kuinka toisinaan saattoi käydä niin, että tärkeä asiakirja hävisi paperipinoihin, ja sen etsiminen vei paljon aikaa. Helpotusta asiaan oli luvassa, sillä hänen mukaansa jo vuonna 1972 otettiin käyttöön tilitystä helpottava magneettijuovakortti. A3-kokoisen kortin nimitys johtui molemmilla reunoilla kulkevista magneettijuovista, joihin tallennettua tietoa pystyttiin käsittelemään kirjauksissa käytettävällä koneella. Kortti korvasi täysin manuaalisen elatusapukortiston, ja sitä voidaan pitää sosiaaliviraston ensimmäisenä atk-järjestelmänä.

Magneettijuovakortti toimi alkusysäyksenä uuden tekniikan käyttöönotolle sosiaalivirastossa, sillä ennen pitkää se uusittiin vanhanaikaisena. Tuohon aikaan atk-palvelukeskukset toimivat konttoreiden apuna esimerkiksi kirjanpitotehtävissä, koska omia tietokoneita ei vielä ollut (Jaatinen 2009: 85–86). Salme Seijo osallistui uuden sovelluksen suunnittelutyöhön juuri atk-palvelutalon tiloissa ja sai sieltä samalla paitsi opastusta suunnitteluun myös varsinaista tietojärjestelmäkoulutusta. Seijon mukaan uuden järjestelmän toimintaperiaate oli se, että ensin tiedot tallennettiin tietyllä Esselte-laitteistolla, sitten tallennusnauhat toimitettiin atk-palvelutalolle, joka puolestaan toimitti nauhat mikrofilmaukseen. Lopulta kaikille elatusturvatoimistossa asiakastyötä tekeville virkailijoille annettiin omat kopiot mikrofilmeistä, joiden avulla he pystyivät tarkastelemaan asiakkaan rahaliikennettä.

Mikrofilmijärjestelmä haluttiin myös Espooseen, Vantaalle ja Tampereelle, ja Seijo olikin käyttöönottajana ja kouluttajana viemässä sitä näihin kaupunkeihin. Esselten aikakaudella Seijo oppi ohjelmointia ja pienten tallennusten tekemistä, ja tämän jälkeen hän siirtyi elatusturvatoimistosta lastensuojeluviraston hallintoon nimenomaan suunnittelutehtäviin. Hänen mukaansa lastensuojelutyöhön oli tällöin tarkoitus rakentaa uusi tietojärjestelmä, mutta hanke kuoli kokoon todennäköisesti kustannusten takia. Asiakastietojärjestelmää puolestaan alettiin suunnitella vuosina 1985–1986, jolloin Seijo toimi vielä elatusturvajärjestelmän parissa. Vuoden 1988 alusta alkaen hän sitten liittyi ATJ-projektiin ja toimi sen parissa yli kaksi vuosikymmentä. ATJ-asiakastietojärjestelmä otettiin sosiaalivirastossa käyttöön kotipalvelussa[1] vuonna 1988 ja sosiaalityössä vuonna 1989.

Sosiaalivirasto koneistuu

Pientietokoneet alkoivat yleistyä ja levitä moniin laitoksiin ja valtionhallintoon Suomessa 1970-luvun loppupuolella (Manninen 2003: 199). Salme Seijon mu-

1 Kotipalvelu kuului aikanaan sosiaaliviraston vastuulle, kotisairaanhoito taas terveysvirastolle. Yhdistetystä kotihoidosta ks. Nummijoki tk.

kaan henkilökohtaisten mikrotietokoneiden levitys Helsingin sosiaalivirastossa alkoi kymmenisen vuotta myöhemmin, 1990-luvulla. Asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön sosiaaliviraston toimeentulopuolella toimisto kerrallaan, koska jokainen toimisto täytyi ensiksi valmistaa tietokonejärjestelmän tuloa varten kaapeloinnilla. ATJ:ää käytettiin toimeentulotukipuolella ensimmäisen kerran vuonna 1989, mutta kesti vielä noin vuoden verran, että järjestelmä oli levitetty kaikkiin toimipisteisiin.

Ensimmäiseksi käyttöön otettiin niin sanotut *tyhmät päätteet*, jotka olivat yhteydessä IBM-keskustietokoneeseen. Kaikki ”älykkyys” oli siis keskuskoneessa; päätteitä ei voinut käyttää esimerkiksi tekstinkäsittelyyn ollenkaan. Kaikki tiedot tallentuivat suoraan yhteiseen tietovarastoon, mikä mahdollisti muun muassa asioinnin seurannan koko kaupungin alueella: esimerkiksi päällekkäisten avustusten virheellinen maksaminen ei ollut enää mahdollista. Nyt jokainen virkailija pystyi näkemään kollegansa tekemät päätökset omalta päätteeltään.

Seijo oli omana kouluaikanaan opetellut konekirjoitusta, kuten merkonomikoulutukseen kuului. Kirjoituskoneet olivat silloin kehittyvää tekniikkaa konttorimaailmassa. Konekirjoitus ei kumminkaan ollut oppiaineena sellaisilla ammattialoilla, joiden työtehtävissä taitoa ei ollut aiemmin tarvittu. Esimerkiksi sosiaalityöntekijät oli tällainen ryhmä – jopa tietokoneen näppäimistön ulkonäkö saattoi olla heille vieras. Seijolle ja muille kaupallisen koulutuksen hankkineille tietokone oli luonteva jatke kirjoituskoneelle, sillä suunnilleen samanlaisen näppäimistön lisäksi tietokoneeseen tuli vielä kuvakin (myös Pöysä 2003: 149).

Seijon muistin mukaan ATJ:n alkuvaiheet olivat suorastaan traagisia, koska sen kaltaisia järjestelmiä ei ollut vielä missään. Asiakastietojärjestelmä herättikin pelkoa käyttäjissä: moni pohti, osaako enää tehdä työtänsä koneen kanssa saatuaan uuden uutukaisen tietokoneen pöydälleen. Jotta pelko jäisi taka-alalle ja tekniikan kehitys voisi jatkaa leviämistään, ihmisiä voitiin rauhoitella esimerkiksi painottamalla, että ”atk on työkalu, joka ei korvaa ihmistä vaan rutiinit” (Jaatinen 2009: 86). Pelko oli ymmärrettävää, olihan siirtyminen manuaalisesta järjestelmästä sähköiseen tietojärjestelmään iso askel. Alkuvaiheessa Seijon toimenkuvaan kuului käydä toimistoissa kertomassa, missä aikataulussa järjestelmä otettaisiin käyttöön ja milloin käyttäjien koulutuksia järjestettäisiin:

> Sitten kun me käytiin – – toimistoissa paikan päällä kertomassa, että nyt on aikataulut tehty niin ja niin, että te täällä otatte käyttöön tämmösellä aikataululla tätä järjestelmää ja teillä on koulutukset näin ja näin, niin siitä tuli ihan hirveitä raivonpuuskia tavallaan, hyvä ettei meitä tomaateilla ajettu ulos sieltä, että ”te ette tuo niitä tietokoneita mun pöydälle!”

Asiakastietojärjestelmä ei siis kaikkialla saanut varauksetonta innostusta osakseen, koska järjestelmän hyötyä ei vielä osattu kuvitella. Myös tietokoneen käyttö hiirineen ja näyttöineen oli uutta. Seijo muistaa, kuinka koulutustilaisuudessa eräs osallistuja nosti hiiren ilmaan koskettaen sillä tietokoneen näyttöä – koulutettavia oli siis kehotettu klikkaamaan hiirellä tiettyä kohtaa ruudulla. Myös kollegat jakoivat kokemuksia keskenään; Seijo kertoo eräästä toisen järjestelmän atk-tuen saamasta puhelusta:

> Käyttäjä soitti ja sanoi, että hän ei saa yhteyttä siihen järjestelmään. Atk-tuki totesi, että ”siellä on varmaan sitten silta poikki” ja lupasi selvittää sitä. Soittaja totesi, että ”ei se silta poikki ole, mä tänä aamuna juuri tulin sieltä sillan yli töihin.”

Oikea atk-termistö ja yhteinen ilmaisukieli vaativat totuttelua, ja edellä kuvatun kaltaiset sattumukset kuuluivat asiaan tietokoneiden alkuaikana. Termityö ei toisaalta lopu koskaan: Tietotekniikan termitalkoot aloitettiin jo vuonna 1999, ja talkootoiminta jatkuu edelleen (ks. tsk.fi.)

Lähenevä eläkeikä tuotti puolestaan erityisiä motivaatio-ongelmia, kuten huomattiin eräässä koulutustilaisuudessa, jossa Seijo perehdytti sosiaalityöntekijöitä tietotekniikan saloihin. Tilaisuuteen osallistui henkilö, joka ei ollut kovin mielellään oppimassa uutta asiaa, olihan hän jäämässä parin kolmen vuoden kuluessa eläkkeellekin:

> Päivää oli aloitettu ja menty pari tuntia eteenpäin – – , että oli päästy vähän niin kuin tutuiksi, sitten tämä henkilö sanoi, että ”no joo, minä täällä vaan istun mukana, minä en ymmärrä yhtään mitään, mitä sinä puhutkaan!”. – – Sitten sanoin, että ei tarvitse ymmärtääkään, että tämä on vaan tämä ensimmäinen kerta, kun me aloitellaan tätä asiaa, että älä nyt huolestu ollenkaan, on pääasia, että olet vaan mukana. Sinähän osaat tämän asian – – todella hyvin, kun olet asiantuntija tässä asiassa.

Seijosta tuntui todella hyvältä, kun hän myöhemmin kuuli, että ennen kuin tämä henkilö ehti jäädä eläkkeelle, hänen sanottiin olevan yksikkönsä atk-asiantuntija. Kun ensimmäiset ennakkoluulot saatiin karsittua ihmisistä, heistä sukeutui päteviä asiakastietojärjestelmän ja ylipäätään tietotekniikan käyttäjiä.

Epäsuosittu tietotekniikka

Tietotekniikan parissa toimivia on jaoteltu ”tietokoneminuuden” rakentumisen mukaan käyttäjiin ja ammattilaisiin sekä edelläkävijöihin, keskivertoihin ja hidastelijoihin. Myös tietotekniikka-asenne vaikuttaa käyttötaitoon: vastahakoinenkin käyttäjä saattaa innostua tietotekniikasta huomattuaan sen hyödyt käytännössä. (Talja 2003.) Salme Seijo kertoo olleensa alusta asti innokkaasti mukana kehittämässä asiakastietojärjestelmää, sillä hän on aina pitänyt senkaltaisesta ”nyhräämisestä” eli pikkutarkasta työskentelystä.

Vuonna 1987 Seijo osallistui Helsingin kaupungin järjestämälle kurssille, jonka tarkoituksena oli kouluttaa osallistujistaan järjestelmävastuuhenkilöitä. Koulutusta oli tarpeen järjestää, koska atk oli uutta joka virastossa. Seijo oli kuitenkin ainoa sosiaalivirastosta koulutukseen osallistunut – hänen mukaansa atk ja sen kehittäminen ei vielä tuohon aikaan kiinnostanut ihmisiä.

Tietotekniikan pioneerit saivat paljon kunnioittavaa hämmästelyä osakseen, koska heidän työnsä tuntui vaikealta ja ihmeelliseltä maallikon silmin katsottuna (Pyykönen 2006: 25–26). Kouluttajana toimiessaan myös Seijo kohtasi ihmettelyä: ”kuinka joku voikaan olla tällaisella alalla”, huokaili eräskin sosiaalityöntekijä, jonka omaan työnkuvaan tietotekniikka ei vielä tuolloin kuulunut.

Tietojärjestelmä ja kirjoittaminen

Automaattinen tietojenkäsittely tuli sosiaalialalle tilinpäätösasioiden helpottajaksi, mutta se otettiin pian laajempaankin käyttöön. Sittemmin asiakastietojärjestelmää on käytetty muun muassa asiakkaan avun tarpeen suunnitteluun, hakemusten käsittelyyn, päätöksen tekoon, avustusten ja etuuksien maksatukseen sekä asiakaslaskutukseen. Lisäksi sen avulla on seurattu esimerkiksi palvelujen toteutumista ja asiakastilastoja. (Rekisteriseloste 2009.) Tyypillisiä tekstejä, joita ATJ:ään kirjoitetaan, ovat muistiinpanot, asiakaskertomukset ja päätösasiakirjat (ks. esim. Kääriäinen 2003: 22, 27). Asiakastietojärjestelmään tuotetaan tekstiä valmiiden tekstipohjien ja fraasipankkien avulla, eli käyttäjä pystyy muodostamaan tekstiä muun muassa kirjainlyhenteitä käyttämällä. Myös kokonaisten sanojen ja lauseiden kirjoittaminen perinteiseen tyyliin on mahdollista. Tekstintuottamisen apuvälineet ovat tarpeen, sillä ne nopeuttavat työtä, jossa päätöksiä ja muita asiapapereita syntyy kuin liukuhihnalta. (Liikamaa-Pasma & Tiililä 2005: 12; Qvist; Jylhä tk.)

Ongelmiakin on ollut. Aluksi tietojärjestelmästä tuotetut päätökset tehtiin vanhan manuaalilomakkeen mallin mukaisesti. Oletettiin, että manuaalisen päätöksenteon vaihtaminen asiakastietojärjestelmän tulosteiksi sujuu mutkattomasti. Ajateltiin myös, että uudessa järjestelmässä on olemassa vastaavat paikat kuin lomakkeissa ja ne vain täytetään, minkä jälkeen syntyy samanlainen päätös kuin ennenkin. Asiakaspalautteen pohjalta käynnistyi kuitenkin uudistustyö, jonka tarkoituksena oli selkiyttää asiakastulosteiden ymmärrettävyyttä. Päätöksen sisältö ei ollut asiakkaan näkökulmasta loogi-nen. Ensimmäisenä päätöksessä oli asiaseloste, joka saattoi olla hyvin pitkä, sillä siinä kuvattiin ne syyt, jotka olivat tuoneet asiakkaan hakemaan avustusta. Vasta myöhemmin ilmeni asiakkaan kannalta paperin tärkein asia eli päätös niistä etuuksista, jotka asiakkaalle myönnettiin tai jotka häneltä evättiin, ja tieto siitä, mitä ajanjaksoa päätös koski. Asiakaspalautteen pohjalta alettiin kiinnittää erityistä huomiota siihen, minkälainen päätöksen tulisi olla, jotta se olisi asiakkaan kannalta helposti luettava, ja päädyttiin tulostusjärjestyksen muuttamiseen. Asian toteuttaminen venyi, sillä koko ajan kehittyvä ja laajeneva asiakastietojärjestelmä sekä vuosituhannenvaihdos ja euron tuleminen työllistivät tehokkaasti tietojärjestelmän kehittäjiä.

Vuonna 2002 tulostusjärjestyksen muutos oli vihdoin valmis (ks. esim. Tiililä 2007: 85). Uuden järjestyksen mukaisesti asiakirjassa ilmoitetaan heti ensimmäiseksi, minkä ajan päätös on voimassa ja mitä on päätetty. Vasta sitten seuraa asiaseloste, jonka tarkoituksena on antaa asiakkaalle mahdollisuus tarkistaa, että päätöksen tekoon vaikuttaneet tiedot on kirjattu oikein. Seijon mukaan sosiaalivirastossa kiinnitettiin tämän suuren muutoksen jälkeen yhä enemmän huomiota tekstien sisältöön, oikeakielisyyteen ja ymmärrettävyyteen.

Seijo kertoo, että sosiaaliviraston päätöksentekoa ja tietojen kirjaamista ohjaa lomakkeeseen perustuva otsikointi. Päätöksentekijä kirjoittaa tekstiä seuraavassa järjestyksessä: 1) Asiaseloste 2) Päätös 3) Tiedoksi. ATJ:stä tulostetussa päätöksessä on samat otsikot kuin ruudulla, mutta eri järjestyksessä. Tulostetussa päätöksessä järjestys on seuraava: 1) Päätös 2) Asiaseloste 3) Tiedoksi. Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää kirjoittaessaan tekstilyhenteitä,

joiden tarkoituksena on nopeuttaa kirjoitusprosessia ja huolehtia tekstin täsmällisestä muodosta. Lomakepohjat ja tekstilyhenteet ohjaavat kirjoittamista mutta ovat toisaalta myös apuvälineitä, joita käyttämällä tekstiin saadaan mukaan kaikki tarvittava tieto (myös Tiililä 2007: 40–41; Jylhä tk.).

Tulostuskäytäntö ei enää Salme Seijon haastattelun aikaan (2009) kuitenkaan vastannut ajan vaatimuksia. Kokonaisilla lauseilla kirjoitetun valmiin tekstin saa näkyviin vasta, kun se on tulostettu. Tietokoneen ruudulta katsottuna työntekijä näkee vain otsikoiden alle kirjoittamansa tekstilyhenteet ja mahdollisen vapaasti kirjoitetun tekstin. Jos asiakastietojärjestelmää verrataan esimerkiksi Word-tekstinkäsittelyohjelmaan, esikatselun mahdollisuutta ei ole ja tekstin lisääminen jälkikäteen voi olla vaikeaa. Käyttäjällä on käytössään kirjoitus- tai tekstinkäsittelytilaa kerrallaan vain tietokoneen näytöllisen verran, eikä sitä saa lisää esimerkiksi hiirellä vierittämällä, kuten Wordissa. Lisää tilaa saa vain siirtymällä näkymältä toiselle, mikä ei ole uuden tekniikan valossa sujuvaa. Käyttäjä voi siis kirjoittaa vain yhdelle päänäytölle ja jatkonäytöille (Kääriäinen 2003: 31; myös Liikamaa-Pasma & Tiililä 2005).

Tietoturvan ja -suojan pitkä tie

Salme Seijo kuvailee, kuinka tietokoneiden tekniseen puoleen tutustuminen ja koneella kirjoittamisen opettelu olivat haastavia asioita tietotekniikkaummikoille asiakastietojärjestelmän alkutaipaleella. Näiden lisäksi vaikeiksi osoittautuivat tietoturva-asiat: mitä tarkoittaa tietoturva ja miten se liittyy omaan työhön?

Henkilötietolain (523/1999, 11. §) mukaan arkaluonteisten tietojen käsittelykielto sosiaalihuollossa koskee ”henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja sosiaalihuollon etuuksia”. Lain mukaan pelkästään jo sosiaalihuollon asiakkaana oleminen on siis salaista tietoa (myös Sorvari 2001: 135). Laki antaa kuitenkin sosiaaliviranomaisille, laitoksille ja yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille valtuudet käsitellä työnsä kannalta välttämättömiä henkilötietoja, joita lakien puitteissa vaaditaan esimerkiksi sosiaalietuuksia myönnettäessä (Sorvari 2001: 29).

Toimeentulopuolella ATJ:n vastaanotto oli melko myönteinen, koska käyttöönotto suoritettiin verkkaisesti. Lastensuojelupuolella vastustusta esiintyi kuitenkin enemmän. Asiat, joita virkailijat päivittäin käsittelivät, olivat arkaluonteisia, koko perhettä koskevia, minkä vuoksi niiden kirjaamista tietokoneelle pidettiin vaarallisena. Tietoja ei uskallettu kirjata koneelle, vaan jopa oman työpisteen pöytälaatikko koettiin turvallisemmaksi asiakirjojen säilytyspaikaksi kuin tietokone.

> Niitä minä en ikipäivänä kirjoita tuonne järjestelmään – joku voi vielä lukea ne sieltä! Omia lapsiani [= lapsiasiakkaita] minä ainakin suojaan, niitten tietoja ei näe kukaan!

Henkilötietolaki (523/1999) ja vanhempi *henkilörekisterilaki* (471/1987) antavat kansalaiselle oikeuden tarkistaa omat tietonsa ja niiden paikkansapitävyyden viranomaisten asiakirjoista. Lakien mukaan kansalaisella on myös oikeus vaatia niiden oikaisemista, täydentämistä tai korjaamista. Esimerkki-

tilanne, jossa asiakas vaatii tietojensa oikaisua, voisi olla hänen omia käsityksiään vastaamaton, viranomaistoimia vaativa lastensuojeluilmoitus (Sorvari 2001: 105). Seijo muistaakin, että joissain tapauksissa tekstiä on jouduttu asiakkaan vaatimuksesta korjaamaan jälkikäteen, kun asia on edennyt oikeuskäsittelyyn. (Arkaluonteisten asioitten kirjaamisesta ks. Honkala tk.) Hänen mukaansa sosiaalihuollossa toimivien on kiinnitettävä erityistä huomiota jopa kirjoitustyyliinsä asiakirjoihin kirjatessaan, ettei väärinkäsityksiä synny (myös Vanhala 2005: 118; Honkala tk). Mahdollisuuksien mukaan voisi olla hyvä antaa asiakkaan tarkistaa tietonsa kirjauksen yhteydessä jo ennen kuin ne tallennetaan tietojärjestelmään (Sorvari 2001: 104).

Salme Seijo kertoo, että ”oli pitkän tien tulos” saada ihmiset ymmärtämään, miten tärkeää tietoturva on. Erikseen piti selvittää, että kullakin sosiaalitoimiston virkailijalla oli oikeus vain omien asiakkaidensa tietoihin. Vaikka pääsy tietoihin olisi ollut tehtäväkohtaisilla periaatteessa mahdollista, ei omaan työhön kuulumattomia tietoja silti saanut katsella (myös Sorvari 2001: 136). Käyttäjien liikkeitä ATJ:n sisällä pystytään myös valvomaan, ja valvontaa suoritetaan säännöllisesti. Valtuuksiaan väärin käyttävää rangaistaan. Käytön seuranta toimii myös virkailijan turvana, jos on tarpeen todistaa, ettei asiakkaan tietoja ole tarkasteltu väärin perustein.

Asiakastietojärjestelmässä on myös ominaisuus, joka estää samaa henkilöä etenemästä päätöksentekoprosessissa loppuun asti. Sama henkilö ei voi esimerkiksi tehdä päätöstä ja kirjata maksusuorituksia. Järjestelmään on rakennettu myös käyttäjän toimintoja valvovia sisäisiä tarkastuksia. Tietoturvaa lisää sekin, että kullekin sosiaaliviraston työntekijälle myönnetään käyttöoikeudet vain niihin järjestelmän osiin, joita hän työnsä puolesta tarvitsee. Oikeuksia on mahdollista muuttaa tarpeen vaatiessa. Järjestelmästä voidaan seurata, millaisilla oikeuksilla käyttäjät ovat siellä olleet. ATJ:n rakentamisvaiheessa toteutettiin Seijon mukaan myös vaatimus, jonka mukaan jokaisen työntekijän kirjaukset pitää tunnistaa ja erottaa järjestelmästä. Kun muistiinpanot tulostetaan, paperissa pitää näkyä nimellä, mitä kukakin on kirjannut. Järjestelmä huolehtii myös siitä, ettei toisen tekemiä muistiinpanoja pääse muuttamaan.

Seijon mukaan kertauskoulutusta tietokoneen ja asiakastietojärjestelmän käytöstä sekä tietoturvasta annettiin tarpeen mukaan, jotta käyttäjien ennakkoluulot ja alkukankeus saatiin poistettua. Kukaan ei kai enää halua säilöä asiakkaisiin liittyviä papereitaan pöydällä, mutta Seijon mukaan vielä nykyäänkin sosiaalivirastossa kuulee, että jotakin ”raakaa” asiaa ei ole kirjattu mihinkään siinä pelossa, että se joutuu väärien ihmisten tietoon (myös Tiililä 2007: 49). Tietoturva- ja tietosuojatietoisuuden lisäämistä tarvitaankin edelleen: nykyisin lainsäädäntö määrää, että seuranta- ja valvontatehtävää varten on oltava nimettynä tietosuojavastaava.

Asiakastietojärjestelmä ja työkäytännöt

Sosiaalityötä on arvosteltu teoriattomaksi ja jäsentymättömäksi; moittijoiden mielestä sosiaalialalla ei kerätä eikä hyödynnetä tutkimustietoa tarpeeksi. Sys-

temaattinen tiedonkeruu on lisääntynyt tietojärjestelmien myötä, ja esiin on nostettu uusi huoli: miten muista tieteistä tutut metodit sopivat sosiaalialalle, jossa on kuitenkin ihan omanlaatuisensa dokumentointikohde, ihminen? Onko sosiaalityön kohteita mahdollista systematisoida ja luokitella tietojärjestelmien vaatimilla tavoilla? (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010: 202–203.)

Työkäytäntöjen muuttuessa myös toimeentulotuen hakemisprosessi muuttui. Uudistuneessa käytännössä asiakkaan on pakko jättää kirjallinen hakemus, koska enää ei järjestetä haastattelua, jonka sosiaalityöntekijä kirjaisi. Toimeentulohakemukseen merkitään toimeentulotuen laskemisen kannalta oleelliset tiedot. Kun tiedot syötetään asiakastietojärjestelmään, se tekee vajelaskelman perusnormien mukaan ottaen huomioon asiakkaan ilmoittaman perhekokoonpanon, joka varmennetaan oikeaksi väestörekisterin tiedoista. Päätös on tehtävä asiakastietojärjestelmässä ennen kuin asiakkaalle voidaan maksaa avustuksia. Tämä poikkeaa järjestelmää edeltävästä ajasta, jolloin rahaa saatettiin kiireellisissä tapauksissa antaa asiakkaalle ennen kuin virallista päätöstä oli tehtykään. Uusi menettelytapa koettiin aluksi asiakastyötä hidastavana.

> Sen muistan että aina ei ollut päätöksiäkään tehty – vain muistilappu – kun asiakas sai jo rahaa. Ilmeisesti varsinaiset paperityöt tehtiin, kun muu kiire helpotti. Tämä työtapa ei tietenkään enää menisi läpi tilintarkastuksenkaan osalta.

ATJ:n myötä sosiaalivirastossa on tapahtunut kehitystä etenkin asiakaskohtaisissa suunnitelmissa. Ennen järjestelmää ajateltiin, että jokaiselle asiakkaalle ei ehditä tehdä henkilökohtaista suunnitelmaa. Sitä ei myöskään pidetty tarpeellisena, koska ajateltiin, että kaikki oleellinen tulee esiin muun muassa päätösten sisällöstä. Nykyään viraston työ on hyvin suunnitelmallista; suunnitelmia seurataan, ja esimiehet pystyvät valvomaan niiden toteutumista. Tämä perustuu myös lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Helsingin sosiaalivirastossa on jatkuvasti menossa asiakastietojärjestelmän kehityshankkeita, joiden tarkoituksena on saada järjestelmä vastaamaan nykyaikaisia vaatimuksia. Salme Seijo uskoo ja toivookin, että ATJ[2] muuttuu perusteellisesti, koska monet sen ratkaisut perustuvat jo vanhaan tekniikkaan. Haasteena on miettiä yleisemminkin, miten työkäytännöt ja tietojärjestelmät saadaan vastaamaan asiakkaiden elämäntilanteiden monimuotoisuutta.

Yksi pienempi mutta tärkeä työkäytäntöihin vaikuttava kehityskohde olisi se, että asiakaslaskut tulisi voida tulostaa asiakkaalle heti palvelun päätyttyä, koska kaikilla, esimerkiksi päihdehuollon asiakkailla, ei ole postiosoitteita lainkaan. Edellytyksenä olisi kuitenkin, että asiakasmaksun määrittely olisi joustavaa ja perustuisi asiakkaan todelliseen maksukykyyn, sillä harva

2 Yhdistyneen sosiaali- ja terveysviraston toimeentulotukihakemusten käsittelyssä tapahtui muutoksia vuonna 2014, kun käyttöön otettiin uusi ATJnet-käyttöjärjestelmä. ATJnetissä on muun muassa oikolukumahdollisuus, joka aiemmasta käyttöjärjestelmästä puuttui.

päihdeasiakkaista pystyy maksamaan asetuksen mukaista maksua. Asiakasprosessia ei ole kuitenkaan saatu hiottua asianmukaiseksi.

Terveyspuolella oli Salme Seijon haastattelun aikaan käynnissä lakiin ja asetukseen perustuva järjestelmähanke (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009). Tarkoituksena on tuottaa kansallinen Kansaneläkelaitoksen ylläpitämä arkistointipalvelu, jossa kaikki potilastiedot ovat sähköisessä muodossa. Asiakkaat saavat siis mahdollisuuden tarkistaa omat tietonsa internetin kautta. On todennäköistä, että samankaltainen arkisto on tulevaisuudessa tulossa myös sosiaalipuolelle.

Neljässäkymmenessä vuodessa sähköiset tietojärjestelmät ovat tulleet hyvin kattavasti mukaan asiakastyöhön – Helsingin sosiaalivirastossa oli Salme Seijon haastattelun aikaan noin 40 erilaista asiakasrekisteriä, joista suunnilleen neljäsosalla on suora yhteys ATJ:ään. Seijo uskookin järjestelmän kehitysmahdollisuuksiin. Esimerkiksi näkövammaisille annettaneen lähitulevaisuudessa mahdollisuus vastaanottaa heitä koskevat päätösasiakirjat äänitiedostoina eli puheena. Tässäkin on omat ongelmansa, sillä on muun muassa ratkaistava, miten äänitiedostona lähetetyn päätöksen kuunteluaika on mahdollista todentaa, jotta kaikkien yhtäläinen muutoksenhakuoikeus voisi toteutua. Työtä ja haasteita siis riittää.

Kirjallisuus

Henkilörekisterilaki 471/1987.

Henkilötietolaki 523/1999.

Jaatinen, Pirkko 2009: *Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa.* Tampere University Press, Tampere.

Kääriäinen, Aino 2003: *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka.* Helsingin yliopiston sosiaalipolitiikan laitos, Helsinki.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Liikamaa-Pasma, Kati & Tiililä, Ulla 2005: Valmiit tekstipohjat kirjoittamisen apuna. *Kielikello* 3/2005, 12–15.

Manninen, Ari T. 2003: *Näin tehtiin Suomesta tietoyhteiskunta.* Talentum, Helsinki.

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) 2010: *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* PS-kustannus, Jyväskylä.

Pyykönen, Anne 2006: *Naisena tietotekniikan alalla pioneeriajalta nykypäivään.* Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampere. http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-15540.

Pöysä, Jyrki 2003: Tietokone – isäntä vai renki. Teoksessa Talja, Sanna & Tuuva, Sari (toim.) *Tietotekniikkasuhteet: kulttuurinen näkökulma*, 148–194. SKS, Helsinki.

Rekisteriseloste 2009 = Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009: Rekisteriseloste, asiakastietojärjestelmä (ATJ) 8.5.2009.

Sorvari, Hannu 2001: *Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa.* Tammi, Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.

Talja, Sanna 2003: Tietotekniikkaminuus – miten se rakentuu? Teoksessa Talja, Sanna & Tuuva, Sari (toim.) *Tietotekniikkasuhteet: kulttuurinen näkökulma*, 13–40. SKS, Helsinki.

tsk.fi = http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi/esittely-275.html. Viitattu 5.9.2017.

Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista.* SKST 1108. SKS, Helsinki.

Vanhala, Anni 2005: *Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta.* Acta Universitatis Tamperensis 1075. Tampere University Press, Tampere.

Vehviläinen, Marja 1997: Tietotekniikan sukupuolesta. Teoksessa Stachon, Kari (toim.) *Näkökulmia tietoyhteiskuntaan*, 153–170. Gaudeamus, Helsinki.

II

Päivähoidon tekstimaailma

Essi Lehtinen

Kadonneet lapset ja aikuiset – viraston toimintakertomukset muutoksessa

Sosiaali- ja hoitoalan töissä on perinteisesti ajateltu olevan kyse ihmisen kohtaamisesta, ja terveydenhuollon, päivähoidon, sosiaalityön, vanhustyön ja mielenterveys- ja vammaispalveluiden ydintä onkin kasvokkainen vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun tarjoajan edustajan välillä. Vaikka suuri osa sosiaali- ja hoitoalan teksteistäkin liittyy tähän välittömään ihmistyöhön, on yhä suurempi osa teksteistä myös hallinnon sisäisiä tai enemmänkin viraston ylätason tekstejä.

Virastojen kieltä on moitittu abstraktiksi ja asioiden välisiin suhteisiin keskittyväksi, sen on sanottu unohtavan ihmiset ja konkreettisen tekemisen (Heikkinen 2002: 16). Tarkastelen seuraavassa erästä hallinnon kielenkäytön muotoa, kunnallisia toimintakertomuksia. Aineistoni on peräisin Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimesta.

Toimintakertomukset ovat yksi monista kuntaorganisaation tekstilajeista. Niissä virasto tai muu yksikkö esittelee vuoden toimintaansa ja nostaa esiin kertomisen arvoisiksi katsomiaan asioita. Virasto voi valita puheenaiheeksi nostamansa asiat melko vapaasti – toimintakertomuksia eivät lait tai ohjeet juuri säätele.

Kielitoimiston sanakirjan (2007) mukaan toimintakertomus on ”määräajalta laadittu kirjallinen selostus liikeyrityksen, järjestön tms. toiminnasta”. Toimintakertomus tiivistää vuoden tapahtumat, ja yritysten toimintakertomuksia nimitetäänkin usein vuosikertomuksiksi (Heikkinen 2000: 147).

Kunnissa toimintakertomuksia laaditaan monella tasolla. Jo Oulun kokoisessa kaupungissa on ollut tapana julkaista vuosittain kymmeniä toimintakertomuksia: omansa julkaisevat kaupunkikonserni, kunnalliset liikelaitokset, kaupungin eri hallintokunnat (kuten opetustoimi ja sosiaali- ja terveystoimi) ja myös osa hallintokuntien alaisuudessa toimivista yksiköistä (esimerkiksi koulut).

Toimintakertomus on keskeisimpiä viraston toimintaa dokumentoivia tekstejä. Vesa Heikkisen (2000: 147) mukaan toimintakertomuksen ilmeisin

tekstuaalinen pari on vuoden alussa laadittava toimintasuunnitelma, mutta toimintakertomus kulkee usein rinnan myös tilinpäätöksen kanssa. Siinä missä tilinpäätös on vuoden numeerinen kooste, on toimintakertomus tilinpäätöksen sanallinen selostus. Kovin kertomusmaisena toimintakertomusta ei kuitenkaan voi pitää: tekstikokonaisuus ei yleensä rakennu juonelliseksi tai kronologiseksi jatkumoksi. (Heikkinen 2000: 149.)

Toimintakertomuksilla on monenlaisia tehtäviä: ne toimivat suunnitelmien toteutumisen ja toiminnan laadun seurannan välineinä, auttavat legitimoimaan toimintaa ja turvaamaan sen jatkuvuutta ja esittelevät viraston toimintaa erilaisille sidosryhmille – viraston henkilöstölle, muulle kaupunkikonsernille, poliittisille päättäjille, julkisuuteen, miksei asiakkaillekin. Toimintakertomuksissa ei yleensä eksplikoida, kenen luettavaksi ne on kirjoitettu, mutta tapana on lähettää painettu kertomus sidosryhmille tai julkaista se internetissä kaikkien kuntalaisten nähtäville. (Heikkinen 2000: 147.) Toimintakertomukset muistuttavat ulkoasultaan usein esitteitä tai mainoksia, ja pelkän faktojen luettelemisen sijaan niissä pyritäänkin usein antamaan virastosta tai yrityksestä mahdollisimman myönteinen kuva (Heikkinen 2000: 147; Lampi 1992: 127).

Tarkastelen artikkelissani, miten Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomukset ovat muuttuneet yhdeksänkymmenen vuoden aikana. Analysoitavana ovat toimintakertomukset vuosilta 1916, 1956, 1996 ja 2006. Lähempään tarkasteluun on poimittu kustakin toimintakertomuksesta katkelma, jossa käsitellään lasten päivähoitoa ja lastensuojelua. Erityisesti tässä artikkelissa keskitytään analysoimaan sitä, mistä toimintakertomuksissa milloinkin puhutaan, mutta pohjustan käsittelyäni kertomalla myös aineistonani olevien toimintakertomusten ulkoasun muutoksesta. Lisäksi pohdin virkakielen tyylipiirteiden ilmenemistä toimintakertomuksissa.

Harmaista raporteista mainoksiksi

Tarkastelemiani neljän eri vuosikymmenen toimintakertomuksia ei ensisilmäykseltä tunnistaisi saman tekstilajin edustajiksi, niin erilainen on niiden ulkoasu. Vuosien 1916 ja 1956 toimintakertomukset sisältävät vain yhdelle palstalle ladottua leipätekstiä ja taulukoita. Vuoden 1996 toimintakertomus on ulkoasultaan mietitymmän oloinen, joskin vielä melko vaatimaton. Teksti on kahdella palstalla ja kuvioissa ja taulukoissa on käytetty värejä tai ainakin harmaasävyjä.[1] Lisäksi toimintakertomuksen etu- ja takakannen alalaitaa koristaa piirroskuva Oulun kaupungin silhuetista.

Vuoden 2006 toimintakertomus on edeltäjiään huomattavasti näyttävämpi. Siinä missä aiempien vuosien toimintakertomukset ovat A4-kokoisia, on vuoden 2006 toimintakertomus kooltaan vain puolet siitä. Vaaka-A5-kokoon taitettu vihkonen ei kokonsakaan puolesta muistuta tyypillistä viraston raporttia, vaan kaupallisen yrityksen esitettä tai mainosta. Pienen koon lisäksi

1 Kopiosta ei voi sanoa, kumpia.

esitemäistä vaikutelmaa luovat värien käyttö niin kannessa kuin sisäsivuillakin, erilaiset kirjasintyypit ja mainosmainen taitto. Vuoden 2006 toimintakertomusta elävöittävät lukuisat valokuvat, joissa esiintyy esimerkiksi eri-ikäisiä sosiaali- ja terveystoimen palveluiden käyttäjiä, viraston työntekijöitä, tiloja ja tarvikkeita.

Kohti abstraktimpia teemoja

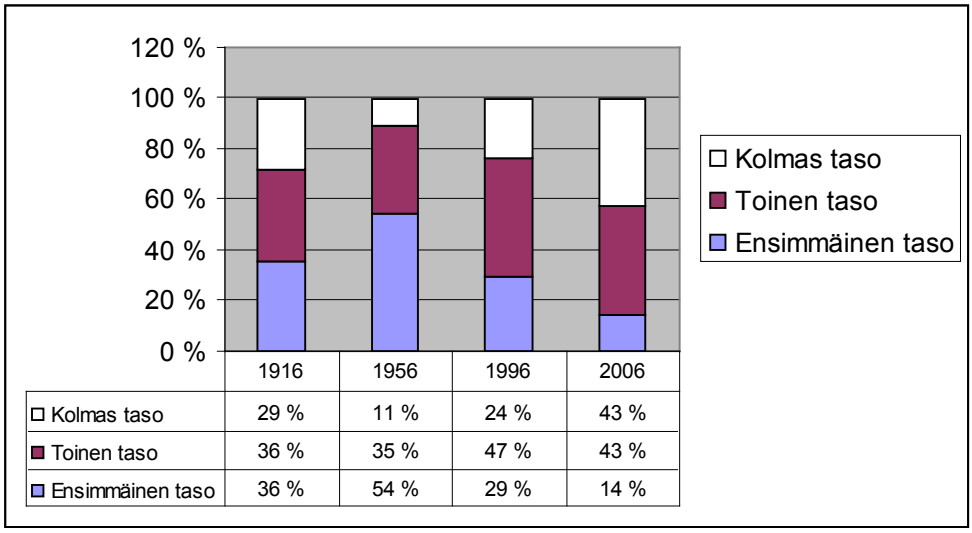
Mistä toimintakertomuksissa sitten kerrotaan? Tarkastelen toimintakertomusten puheenaiheita analysoimalla tekstin teemalausekkeita. Teemalausekkeiden analysointiin ja luokitteluun käytän John Lyonsin (1977: 442–446) esittämää substantiivien jaottelua niiden tarkoitteiden olemuksen ja abstraktiotason mukaan.

Lyons jakaa substantiivien tarkoitteet kolmeen luokkaan. Ensimmäisen asteen tarkoitteita ovat fyysiset oliot, kuten ihmiset, eläimet ja esineet. Nämä tarkoitteet ovat ominaisuuksiltaan melko pysyviä, ajassa ja paikassa olemassa olevia ja yleisesti havaittavia, sellaisia kuin *poika*, *kissa* tai *pöytä*. Toisen asteen tarkoitteita ovat tapahtumat, prosessit ja asiaintilat. Ne ovat ensimmäisen tason tarkoitteita käsitteellisempiä, mutta kuitenkin havaittavia. Toisen asteen tarkoitteet pikemminkin tapahtuvat kuin ovat olemassa, ja niillä on aina ajallinen ulottuvuutensa. Toisen asteen substantiiveja ovat esimerkiksi *saapuminen*, *kuolema* ja *taloudenpito*. Kolmannen asteen tarkoitteet ovat tiloja, suhteita, asenteita, odotuksia ja arvioita. Kolmannen asteen tarkoitteita voi luonnehtia usein tosiksi tai vääriksi, mutta ne ovat ajan ja paikan ulkopuolella eikä niitä voi havaita. Kolmatta astetta ovat substantiivit *idea*, *ehdotus* ja *epäily*.

Lähilukuun nostettu aineisto (148 virkettä, 202 lausetta) sisältää 153 teemalauseketta neljältä eri vuodelta ja vuosikymmeneltä.[2] Vaikka aineisto on liian suppea varsinaisen tilastollisen analyysin tekemiseksi, näkyy teemalausekkeissa selvä muutos yhdeksänkymmenen vuoden aikana. Muutos on kahtalainen: ensinnäkin teemalausekkeet eli lauseiden puheenaiheet muuttuvat abstraktiotasoltaan toisenlaisiksi, toisekseen teemapaikalle tulee uudenlaisiin tarkoitteisiin viittaavia puheenaiheita.

Teemalausekkeiden abstraktiotasojen jakauma vuosittain on esitetty taulukossa 1. Taulukko ilmentää hyvin teemalausekkeiden tarkoitteiden muuttumista ensin konkreettisemmiksi ja sitten abstraktimmiksi. Käsittelen tätä muutosta seuraavassa tarkemmin.

2 Jaoin lauseet mahdolliseen avaukseen, esikenttään, teemaan ja loppukenttään ja sain 165 teemalauseketta, joista 18 oli vuodelta 1916, 49 vuodelta 1956, 54 vuodelta 1996 ja 44 vuodelta 2006. Teemalausekkeista valtaosassa, 153:ssa, lausekkeen edussanana oli substantiivi. Koska Lyonsin kolmijako on tarkoitettu substantiivien analysointiin, rajasin tarkasteluni niihin.



	1916	1956	1996	2006
Kolmas taso	29 %	11 %	24 %	43 %
Toinen taso	36 %	35 %	47 %	43 %
Ensimmäinen taso	36 %	54 %	29 %	14 %

Taulukko 1. Aineiston teemalausekkeet Lyonsin abstraktiotasoihin jaoteltuina[3]

1916: puheenaiheina lapset ja tarkastajan toimet

Vuonna 1916 teemalausekkeista valtaosa on Lyonsin ensimmäistä ja toista tasoa. Ensimmäisen tason lausekkeet viittaavat usein viraston hoidossa oleviin lapsiin ja heidän huoltajiinsa: tekstissä mainitaan muun muassa *köyhäinhoidon haltuun joutuneet lapset*, *Oulun kaupungin köyhät ja orvot lapset*, *maaseuduille sijoitetut lapset* ja *hyvät kodit*. Toisen tason lausekkeet liittyvät usein viraston toimintaan. Niitä ovat esimerkiksi *tarkastajan toimi* ja *tarkastusmatkat maaseudulla*. Kolmas taso on vuoden 1916 aineistossa selvästi näitä kahta vähemmän edustettuna. Siihen kuuluu vain muutama, toisistaan poikkeava ja siten melko satunnaisen oloinen esiintymä, kuten *edeltäjäni monivuotinen runsas kokemus ja tuntemus tällä alalla* ja *epäilemätön tosiasia*.

1956: raha nousee puheenaiheeksi

Vuoden 1956 aineisto on vielä vuoden 1916 aineistoakin konkreettisempi. Siinä ensimmäistä tasoa on yli puolet teemalausekkeista. Edelleen usein viitataan lapsiin ja lasten huoltajiin, kuten lausekkeissa *osaston täysihuoltoon ottamat lapset*, *maalle sijoitetut lapset*, *kaupungeissa olevat lapset* ja *kasvatuskodit*. Uusina ensimmäisen tason teemalausekkeina mukaan tulee viitteitä erilaisiin viranomaisyksiköihin: teemapaikalla ovat muun muassa *toimisto*, *poliisilaitos*, *sosiaaliministeriö* ja *Suvilinnan tyttökoti Turussa*. Viranomaisyksiköiden lisäksi tekstissä puhutaan myös yksittäisistä viranhaltijoista, kuten *osaston toimistoapulaisesta*, *lastenhuoltotarkkaajasta*, *nuorisovalvojasta* ja *leikkikenttätyön valvojasta*.

3 Taulukko sisältää myös virhetulkinnan mahdollisuuksia. Neljän vuoden otoksen perusteella ei voi kuvata kovinkaan kattavasti yhdeksänkymmenen vuoden muutosta eikä 153 teemalauseketta riitä tilastollisen analyysin aineistoksi. Lisäksi tällainen tarkastelutapa ohjaa tulkitsemaan Lyonsin luokkien rajat tarkoiksi ja jättämään huomioimatta teemalausekkeiden mahdollisen monitulkintaisuuden ja sijoittumisen luokkien väliin.

Toista abstraktiotasoa edustavat, kuten 40 vuotta aiemminkin, erilaiset viraston toimintaan liittyvät tarkoitteet. Vuoden 1956 aineistossa mainitaan esimerkiksi *lastensuojelulain mukainen varoitus*, *15–21 vuotiaitten valvonta*, *nuorten henkilöiden tekemät rikokset* ja *ehdollinen vapausrangaistus*. Vuonna 1956 uusia toisen abstraktiotason teemalausekkeita ovat erilaiset aikaan liittyvät ilmaukset, kuten *vuosi 1957*, *leikkikenttäpäivät*, *toiminta-aika* ja *kesä kokonaisuudessaan*. Vuonna 1956 puheenaiheeksi nousee myös raha, johon liittyviä teemoja ei vuoden 1916 aineistosta löydy. Rahaan liittyviä teemalausekkeita ovat *hoitomaksut yksityiskodeissa* ja *matkarahat*.

Kuten vuonna 1916, kolmannen abstraktiotason lausekkeet ovat harvinaisia ja keskenään melko erilaisia. *Saapuneiden kirjeiden luku ja kotikäyntien luku kertomusvuoden aikana* kertovat määristä, *lasten tulevaisuus* taas liittyy viraston hoidokkeihin. *Saapuneista kirjeistä* ja *lasten tulevaisuudesta* puhuttaessa lausekkeen edussanan määritteenä[4] on kuitenkin ensimmäisen tason substantiivi: *kirjeet ja lapset*.

1996: abstraktit ilmaukset vakiintuvat

Vuoden 1996 aineisto muistuttaa jakaumaltaan vuoden 1916 aineistoa. Erityisesti abstrakteimman tason lausekkeissa on kuitenkin eroa. Vuoden 1996 aineistossa kolmannen abstraktiotason lausekkeita ei voi kutsua satunnaisen oloisiksi, vaan ne muodostavat selviä luokkia. Vaikuttaakin siltä, että abstraktimpia ilmauksia käytetään vuonna 1996 systemaattisemmin kuin 1916.

Ensimmäisen tason lausekkeet liittyvät edelleen lasten huoltajiin ja viranomaisyksiköihin. Niitä ovat esimerkiksi *tuen piirissä olevat perheet* ja *perhepäivähoidon asiakkaat*, *uudet vuokratiloissa toimivat päivähoitoyksiköt* ja *kaksi uutta ryhmäperhepäiväkotia* sekä *perhepäivähoitajat*. Lisäksi aineistossa on teemapaikalla kaksi viranomaisten ja perheiden rinnastusta: *päiväkotien henkilöstö ja asiakkaat* sekä *lasten vanhemmat ja henkilökunta*.

Toisen tason teemalausekkeita on vuoden 1996 aineistossa selvästi eniten. Suuri ryhmä toisen tason lausekkeita ovat erilaiset rahaan liittyvät ilmaukset, kuten *päiväkotien hoitopäivän bruttohinta*, *määräraha* ja *palvelun kokonaiskustannukset*. Lisäksi aineistossa on runsaasti teemalausekkeita, joiden tarkoitteena ovat viraston palvelut. Tällaisia ovat esimerkiksi *kunnallinen päivähoitopaikka*, *esiopetus*, *lapsi- ja nuorisotyö* ja *sosiaalipäivystys*. Vuonna 1996 puhutaan ensimmäistä kertaa myös *palvelusta*: aineistossa mainitaan *päivähoitopalvelut* ja *toimeentulotukipalvelu*.

Kolmannen tason teemalausekkeet liittyvät pääosin *kysyntään* ja *tarpeeseen*, *käyttöön* ja erilaisiin lukumääriin. Vuoden 1996 abstrakteimpia ilmauksia ovat esimerkiksi *päivähoitopalveluiden kysyntä*, *päivähoidon tarve*, *tehostetun perhetyön tarve*, *kotihoidontuen käyttö*, *päiväkotien kokopäivähoidon käyttöaste*, *tuen määrä* ja *pakolaisten toimeentulotuen osuus*.

4 Määrite luonnehtii edussanaa tai antaa siitä lisätietoa (ISK 2004: 429).

2006: katse kääntyy sisäänpäin?

Vuoden 2006 toimintakertomuksessa teemalausekkeet ovat selvästi aiempia vuosia abstraktimpia. Ensimmäisen abstraktiotason teemalausekkeita on huomattavan vähän, toisen ja kolmannen tason lausekkeet muodostavat aineistosta suurimman osan.

Ensimmäisen tason teemalausekkeet viittaavat lähes joka kerta erilaisiin viraston yksiköihin. Tällaisia teemalausekkeita ovat esimerkiksi *uusi yksikkö*, *päiväkoti* ja *Metsolan lastenkoti*. Aiempien vuosien ihmiset – lapset, perheet, asiakkaat tai henkilökunta – eivät enää esiinny puheenaiheina.

Toisen tason teemalausekkeista osa liittyy aikaan. Aikaan liittyviä teemalausekkeita ovat esimerkiksi *perhehoidon hoitopäivät*, *käsittelyajat*, *toimeentulotuen 7 työpäivän käsittelyaika*. Toinen suuri ryhmä ovat erilaiset viraston palveluihin ja muihin viraston asioihin liittyvät lausekkeet. Niitä ovat muun muassa *kunnallinen ja yksityinen päivähoito*, *Oulun kaupungin varhaiskasvatussuunnitelma Vasu*, *lapsikohtaiset varhaiskasvatussuunnitelmat*, *kiireelliset huostaanotot* ja *kaupungin omat lastenkotipaikat*.

Kolmatta abstraktiotasoa on vuoden 2006 aineistossa huomattavasti enemmän kuin yhtenäkään aiemmista vuosista. Kolmannen abstraktiotason teemalausekkeet rakentuvat sellaisten lukumäärän ja tason ilmaisujen kuin *kasvu*, *tarve*, *käyttö*, *uudistus* ja *määrä* ympärille. Vuoden 2006 kolmatta abstraktiotasoa edustavia ilmauksia ovat esimerkiksi *tarpeen kasvu*, *päivähoitopalveluiden tarve*, *lastensuojelun palveluiden tarve*, *toimeentulotuen tarve, lasten kotihoidontukien käyttö*, *toimeentulotuen rakenteellinen uudistus*, *alle 3-vuotiaiden lasten määrä*, *hoitopäivien määrä*, *huostassa olevien lasten kokonaismäärä*, *kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä* ja *työmarkkinatuella olevien asiakkaiden aktivointiaste*.

Toisin kuin vuonna 1916, jolloin ylimmän abstraktiotason lausekkeissa edussanan määrite oli usein konkreettinen, ovat vuoden 2006 lausekkeet myös määritteiltään pääosin abstrakteja. Vuoden 2006 *tarve*, *päivähoitopalvelut* ja *lasten kodinhoidontuet* ovat melko toisenlaisia määritteitä kuin vuoden 1916 *saapuneet kirjeet* ja *lapset*.

Yhteenvetoa

Teemapaikalla oleva lauseke on usein tulkittavissa lauseen puheenaiheeksi ja toimijaksi. Vanhoissa teksteissä puheenaiheet ovat paitsi konkreettisempia, myös sisällöltään varsin erilaisia kuin uudemmissa teksteissä.

Kaikki aineistotekstit käsittelevät lastensuojelua, lasten päivähoitoa tai molempia. Lapset esiintyvät aineistossa puheenaiheina kuitenkin vain vuosina 1916 ja 1956. Vuosien 1996 ja 2006 aineistoissa ei ole teemapaikalla ainuttakaan teemalauseketta, jonka edussana viittaisi lapsiin. Vuonna 1996 ja 2006 lapset siirtyvät teemalausekkeiden edussanan paikalta niiden omistusmääritteiksi eli genetiiviattribuuteiksi: *lasten* sijaan puhutaan *lasten määrästä*. Vuoden 2006 teemalausekkeita ovat esimerkiksi *alle 3-vuotiaiden lasten määrä*, *alle kouluikäisten lasten määrä*, *huostaan otettujen lasten määrä*, *huostassa*

olevien lasten kokonaismäärä, *ostopalvelulaitoksiin sijoitettujen lasten määrä* ja *kodin ulkopuolisen sijoituksen tarpeessa olevien lasten määrä*.

Lasten huoltajiin viitataan vuoden 1996 aineistossa usein. Huoltajiin viittaavia lausekkeita ovat esimerkiksi seuraavat: *huoltajat*, *perheet, joilla ei ole kokopäiväisen päivähoidon tarvetta*, *tuen piirissä olevat perheet* ja *perhepäivähoidon asiakkaat*. Huoltajiin viittaavia lausekkeita löytyy myös vuosien 1916 ja 1956 aineistoista, mutta ei lainkaan vuodelta 2006.

Huomionarvoinen muutos on myös yksittäisiin viraston työntekijöihin viittaavien lausekkeiden puuttuminen vuoden 2006 aineistosta. Kun 1916 puhutaan *lastenhoidontarkastaja, lehtori G. Waenerbergista*, vuonna 1956 esimerkiksi *lastenhoidontarkkaajista* ja vuonna 1996 *perhepäivähoitajista*, ei vuoden 2006 aineistossa ole yhtään viraston työntekijöihin viittaavaa teemalauseketta. Viranomaisista puhuminen ei ole kuitenkaan kadonnut mihinkään: siinä missä aiemmin puhuttiin yksittäisistä viranhaltijoista, puhutaan nykyisin kokonaisista yksiköistä.

Jatkuvasti ennallaan pysyviä teemoja aineistossa ovat erilaiset viraston palvelut ja muut viraston toimintaan liittyvät asiat. Tällaisia teemalausekkeita on jokaisena vuonna aineistossa huomattavan suuri osa, jopa kolmannes kaikista teemalausekkeista. Viraston toimintaan liittyviä tarkoitteita ovat vuoden 1916 aineistossa erilaiset *toimet*, *tarkastukset*, *matkat*, *pöytäkirjat* ja *tiliasiat*, 1950-luvulla erityisesti *varoitukset*, *valvonta* ja *rangaistukset* ja 1990- ja 2000-luvuilla esimerkiksi *hoito*, *opetus*, *suunnitelmat*, *huostaanotot* ja *uudistukset*. Tarkoitteiden muutos tuntuu kertovan omalla tavallaan lasten päivähoidon ja lastensuojelun painotuksista eri vuosikymmenillä.

Vuoden 1996 aineistossa esiintyy useita rahaan, maksuihin ja kustannuksiin liittyviä teemalausekkeita. Vuonna 1956:kin tällaisia lausekkeita on muutama, mutta vuonna 1996 rahaan liittyvät tarkoitteet ovat selvästi muita vuosia yleisempiä. Vaikka vuotta 1996 ei yleensä luetakaan varsinaiseksi lamavuodeksi, voi raha-asioiden keskeisyyttä selittää ajankohdan poikkeuksellisella taloustilanteella. Suora lainaus aineistosta kuvaa sosiaalitoimen toimintaympäristöä vuonna 1996:

(1) Toimeentulotukipalvelu on ollut voimakkaasti kasvavaa koko 90-luvun ajan aina vuoteen 1996 asti. Tällöin ensimmäistä kertaa toimeentulotukipalvelussa tapahtui asiakasmäärien laskua. – – Tähän suuntaukseen lienee vaikuttanut kaupungin työttömyysasteen lievä laskeminen edellisvuoden noin 22 %:sta kertomusvuoden lopun noin 21 % työttömyysasteeseen. Toimeentulotuen piirissä oli joka kuudes kaupunkilainen.

Vuonna 1916 ja – yllättävää kyllä – vuonna 2006 rahaan, maksuihin ja kustannuksiin liittyviä lausekkeita ei ole lainkaan.

Tyypillisenä virkakielisyytenä pidetty *toiminta*-perusosainen yhdyssana vaikuttaa aineistoni perusteella melko vanhalta ilmiöltä. Jo 1956 vuonna toimintakertomuksessa esiintyy teemalauseke *leikkikenttätoimintaa*. Vuoden 1996 toimintakertomuksessa puhutaan *koululaisten iltapäivätoiminnasta päiväkotien tiloissa*. Sekä vuonna 1916 että vuonna 2006 teemapaikalta löytyy myös *toiminta*-substantiivi yksinään, ei yhdyssanan osana. Vuoden 1996 ai-

neistossa esiintyy myös yhdyssanoja, joiden perusosana on *palvelu*. Tällaisia yhdyssanoja ovat esimerkiksi *päivähoitopalvelu* ja *toimeentulotukipalvelu*.

Väistyvien lapsiin ja viranhaltijoihin viittaavien teemalausekkeiden sijalla esiintyy vuosina 1996 ja 2006 useita uudentyyppisiä lausekkeita. Ihmisten sijaan lauseiden puheenaiheiksi nousevat erilaiset aikaan liittyvät lausekkeet ja erityisesti lukumäärät ja tasot. Uudemmista aineistoista löytyviä, aikaan liittyviä teemapaikan substantiiveja ovat esimerkiksi *maksuaika*, *käsittelyaika* ja *hoitopäivät*. Tällaiset ajan ilmaukset eivät ole samalla tavalla luonnollisia kuin vuoden 1956 aineistosta löytyvät teemalausekkeet *vuodelle 1957* ja *kesä kokonaisuudessaan*. *Maksu-* ja *käsittelyajassa* ja *hoitopäivissä* onkin kyse ennen kaikkea toiminnan mittareista, joista on lyhyt matka erilaisiin määrän ilmauksiin. Jo vuoden 1956 aineistossa teemapaikalla on muutamia lukumäärää ilmaisevia lausekkeita, kuten *saapuneiden kirjeiden luku* ja *kotikäyntien luku kertomusvuoden aikana.* Vuosina 1996 ja 2006 tämäntyyppisten ilmausten osuus on huomattava.

Selvästi useimmin esiintyvä lukumäärän ilmaus on tyyppiä genetiiviattribuutti + *määrä*, jonka jälkeen lauseen loppukenttä kertoo, paljonko määrä on ollut tai miten se on muuttunut edellisestä vuodesta. *Määrä*-sanan sijaan ilmauksessa esiintyy myös sana *osuus*. Lisäksi määrää ilmaisevissa lausekkeissa esiintyvät vuosina 1996 ja 2006 *aste*-loppuiset yhdyssanat, kuten lausekkeessa *työmarkkinatuella olevien asiakkaiden aktivointiaste* ja *päiväkotien kokopäivähoidon käyttöaste*.

Lukumäärien ja tasojen lisäksi vuosien 1996 ja 2006 aineistoissa teemapaikalla on useita lausekkeita, joiden edussana on *kysyntä*, *tarve* tai *käyttö*. Näiden lisäksi lausekkeissa on usein genetiiviattribuutti. Tällaisia teemalausekkeita ovat esimerkiksi *päivähoitopalveluiden kysyntä*, *tehostetun perhetyön tarve*, *toimeentulotuen tarve* ja *kotihoidontuen käyttö*, joiden vähenemisestä tai lisääntymisestä lauseen loppukenttä kertoo. Aineistossa on myös muutamia teemalausekkeita, joihin kuuluu edussana *kasvu* ja sen edellä joskus genetiiviattribuutti. Tällöin lauseen loppukenttä ilmaisee kasvun jatkumista, pysähtymistä tai vaikuttamista johonkin. Kysyntää, tarvetta, käyttöä ja kasvua ilmaisevat teemalausekkeet ovat tyypillisiä vain vuosille 1996 ja 2006. Vanhemmissa aineistoissa tällaisia ilmauksia ei esiinny lainkaan. *Kysynnän* ja *tarjonnan* tyyppisten taloustermien tulo virastoon lieneekin viime vuosikymmenien ilmiö. Suhteellisen uusia tulokkaita viraston kielessä lienevät myös *tarve-* ja *käyttö*-tyyppiset nominaalistukset, jollaisten mukanaan tuomasta substantiivivaltaisuudesta nykyvirkakieltä usein moititaan (esim. Hiidenmaa 2000: 54–55).

Virasto viestii virkakielellä

Vaikka toimintakertomusten ulkoasu on käynyt vuosien 1996 ja 2006 välillä mainosmaisemmaksi, ei toimintakertomusten kielen voi sanoa juuri muuttuneen suostuttelevammaksi tai muutoin lähestyneen mainonnan kieltä. Mielenkiintoinen poikkeus vuoden 2006 aineistossa on nauravan pikkutytön kuvaan liitetty, varhaiskasvatussuunnitelma Vasua luonnehtiva kuvateksti:

(2) Vasu ouluksi on yhtä kuin Oululaisen ihimisen alun parraaksi.

Oulun murretta mukailevaa ja leikillistä virkettä on vaikea tulkita muuksi kuin markkinointikieleksi. Vuoden 2006 aineistossa se on erikoinen poikkeus muusta tekstistä, mutta ehkä esimakua tulevasta.

Yleisesti toimintakertomusten kielessä näkyvät virkakielelle tyypillisinä pidetyt kehityslinjat: useista lauseista ja lauseenvastikkeista koostuvasta pitkävirkkeisestä tyylistä siirrytään lyhyeen, jopa liian tiukkaan pakattuun ilmaisuun (ks. Hiidenmaa 2000: 49). Tämä muutos näkyy myös aineistossani: vuoden 1916 teksti on lauserakenteeltaan monimutkaista, kielenhuollollisesti ajatellen pilkkomista kaipaavaa. Esimerkkinä toimikoon seuraava virke:

(3) Yleensä on sanottava, että Oulun kaupungin köyhät ja orvot lapset ovat hyvissä kodeissa, ei ainoastaan sukulaisuussuhteessa olevien luona – niin kaupungissa kuin maaseuduilla – vaan myöskin ventovieraidenkin luona, jotka suurella hellyydellä ja rakkaudella koettavat näitä heikkoja taimia kasvattaa ja hoitaa.

Virke henkii myös affektiivisuutta, jota aineistossa ei muualla juuri esiinny. Lapsiin suhtaudutaan myötätunnolla ja yksilöinä – ehkä hieman samaan tapaan kuin vuodelta 2006 olevassa tekstikatkelmassa (2).[5] Tällainen tapa puhua lapsista on melko erilainen kuin vuosille 1996 ja 2006 tyypillinen lasten määristä kertominen, joka korostaa lasten luokittelua erilaisiin ryhmiin ja ryhmiin kuuluvien lasten samankaltaisuutta.

Uusissa teksteissä virkkeet ovat yleensä lyhyitä, mutta teksti ei silti ole välttämättä kovin helppolukuista. Sidoskeinojen käytön vähyys ja vaihtelevat teemat aiheuttavat sen, että lukija ei välttämättä ymmärrä virkkeiden yhteyttä toisiinsa. Näin käy esimerkiksi seuraavassa, vuodelta 2006 olevassa katkelmassa:

(4) Väestövastuualueella hoidettuja [sic] vanhuksille ei ole saatu jatkohoitopaikkoja. Psykiatrian klinikan lastenpsykiatrian hoitopäivät ovat tasaisessa nousussa. Kipinän tulipalo vaikeutti kuntoutustoimintaa. Lehtokodin asuntola muuttui Säveltäjänkadun tiimiksi. Asuntolan asukkaat asuvat vuokra-asunnoissaan, jonne he saavat tarvittavan avun tiimin työntekijöiltä. Päihdepalveluiden osalta haasteena on ollut päihdeongelmien kasvu.

Toimintakertomuksista löytyy runsaasti tyypillisinä pidettyjä virkakielisyyksiä. Virkakielen ominaisuuksiksi mainittuja (esim. Hiidenmaa 2000: 46–51) pitkiä luetteloita esiintyy vain vuosien 1916 ja 1956 toimintakertomuksissa, joissa listataan johtolauseen jälkeen jopa sivun verran erilaisia listaamisen arvoisina pidettyjä seikkoja. Vuonna 1916 luetellaan muun muassa köyhäinhoidon kanslialle esitettyjen pyyntöjen määriä ja syitä (*405 raha-apua*, *1499 lääkäri- ja lääkeapua* jne.), köyhyyden syitä (*mielisairaus 79:llä*, *tylsämielisyys 11:llä*, *aistiviallisuus 1:llä*, *laiskuus ja epäsäännöllinen elämä 3:lla*) ja laitoksia, joihin lapsia on sijoitettu. Vuoden 1956 toimintakertomuksessa luetteloita on erityisen paljon, ja niistä muodostuu suuri osa toimintakertomuksen sivumäärästä. Vuonna 1956 luetellaan esimerkiksi syitä, joiden vuoksi varattomuustodistuksia on annettu (*oikeusapuneuvonnan saantia varten 6 hen-*

5 Heikoista taimista puhuminen tuo mieleen myös Jyrki Kalliokosken (1999 [1996]) tarkastelemat 1890-luvun uutiset, joissa toimittaja osoittaa empaattista suhtautumistaan vaikkapa onnettomuuden uhriin mm. nimeämisen keinoin.

kilölle, *oikeudenkäyntiä varten 33 henkilölle*, *lääninsairaalaan pääsyä varten 31 henkilölle*), juopuneena pidätettyjen syntymävuosia, heidän ammattejaan aakkosjärjestyksessä (*asiapoikia 1*, *asioitsijoita 2*, *autonasentajia 21* jne.), paikkoja ja tilanteita, joihin kunnalliskodista poistuneet ovat asettuneet (*itseään elättämään 19*, *omaisten hoitoon 6, keskusmielisairaalaan 5*, *kuollut 26*) sekä vuoden aikana kuolleiden kunnalliskodin asukkaiden kuolinsyitä sukupuolittain (*vanhuus ja mielisairaus 3 naista*, *vanhuus ilman mielisairautta 5 naista*, *pahanlaatuinen kasvain 1 mies*, *jakomielitauti 1 nainen*). Luettelot luovat kuvaa todellisuudesta, jossa mitä tahansa, jopa onnettomuuksia, sairauksia ja kuolemaa, voidaan jaotella siisteihin luokkiin ja mitata. 1990- ja 2000-luvun toimintakertomuksissa tällaisia luetteloita ei enää esiinny.

Vaikka vuosien 1996 ja 2006 toimintakertomuksista ei varsinaisia luetteloita löydykään, voi niissä havaita pyrkimystä asioiden mittaamiseen ja luokittelemiseen. Teemapaikalla olevat *määrät*, *osuudet* ja *asteet* ovat tulkittavissa luettelojen perillisiksi. Siinä missä aiemmin kerrottiin vaikkapa lapsia olevan kymmenen, kerrotaan nyt lasten määrän nousseen edellisvuodesta. Vuodelta 2006 peräisin oleva katkelma havainnollistaa asiaa hyvin:

(5) Huostaan otettujen lasten määrä kasvoi edellisestä vuodesta lähes 19 prosenttia vuoden 2006 aikana. Samoin huostassa olevien lasten kokonaismäärä kasvoi. Kiireelliset huostaanotot kuitenkin vähenivät. Lisäksi perhehoidon hoitopäivät kasvoivat ja ostopalvelulaitoksiin sijoitettujen lasten määrä väheni, mutta hoitopäivät taas kasvoivat.

Toimintakertomuksista on löydettävissä lukuisia esimerkkejä myös muista virkakielisyyksistä. Vuoden 2006 toimintakertomuksen yhdeltä satunnaisesti valitulta sivulta (s. 4) voi poimia esimerkkejä virkakielen tunnuspiirteinä pidetyistä (Hiidenmaa 2000: 54–56) yhdyssanoista, ketjusanoista, *-llinen*-johtimesta, kiteymistä, nominaalistuksista ja raskaista määriteketjuista. Sivulta löytyviä yhdyssanoja ovat esimerkiksi *painopiste*, *tilaajajohtaja*, *vanhustyö*, *palvelukoti*, *etuuskäsittely* ja *elatusturva*. Ketjusanoja sivulla ovat *ydinkunta-palvelukuntamalli* ja *tilaaja-tuottaja-organisaatio*. *-llinen*-johtimella muodostettuja adjektiiveja ovat *alueellinen* ja *kunnallinen*, ja kiteymiksi laskisin ainakin *sopimusohjauksen* ja *YPK-mallin* eli *ydinkunta-palvelukuntamallin*. Nominaalistuksia löytyy lukuisia, esimerkiksi sanat *eteenpäinvieminen*, *seuranta*, *kehittäminen*, *kilpailutus* ja *siirtyminen*. Pitkä määriteketju on esimerkiksi lausekkeessa *vammaispalvelujen sosiaalityön ja asumispalveluiden sopimusohjaukseen siirtyminen*.

Muutoksen kynnyksellä?

Sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomukset ovat muuttuneet yhdeksässäkymmenessä vuodessa valtavasti. Keskeinen muutos on tapahtunut kertomusten puheenaiheissa. Puheenaiheina ja lauseen toimijoina ihmiset ovat käytännössä väistyneet kokonaan. Nykyisissä toimintakertomuksissa ei niinkään kerrota lapsista, lasten huoltajista tai viranomaisista, vaan abstraktimmista tarkoitteista: määristä, osuuksista, asteista, käytöstä, kysynnästä ja tarpeesta.

Talouskielestä tuttu määrien retoriikka ja nousujen ja laskujen raportointi on vallannut alaa. Kvantifiointi ei ole kuitenkaan mikään uusi ilmiö. Jo vuoden 1916 toimintakertomuksessa raportoidaan erilaisista määristä ja tehdään todellisuutta hallittavammaksi luetteloin. Luetteloiden voisi sanoa saavuttavan huippupisteensä vuonna 1956, jolloin toimintakertomus koostuu pääosin erilaisista luetteloista. 1950-luvulla luetteloita on niin paljon ja niin erikoisista aihepiireistä, että niiden funktiota on pakko pohtia tarkemmin. Miksi kirjoittaja on pitänyt tarpeellisena listata sotilasavustusten hakijoiden suhteita asevelvolliseen tai syitä, joiden vuoksi lapsia on poistettu lastenvalvojan luetteloista? Ja miksi myöhempien vuosien kirjoittajat ovat halunneet nostaa esiin kaikista vuoden aikana tapahtuneista asioista erilaisten määrien muutokset?

Luvuilla ja luetteloilla tiivistetään vuoden aikaansaannoksia. Moninainen, usein sekava ja joskus jopa kaoottinen viraston arki tiivistyy siisteiksi listoiksi. Luvut legitimoivat viraston toimintaa kertomalla siitä, mitä ja kuinka paljon verovaroilla on saatu aikaan. Määrien vertaaminen edelliseen vuoteen kertoo toiminnan jatkuvuudesta, ja määrien kasvut tai menojen vähentymiset kertovat yleensä positiivisesta kehityksestä.

Kunnan viestintä -opas (2004: 37) listaa kuntien 2000-luvun viestinnän keskeisimmiksi seikoiksi yhteisöllisyyden, verkostonäkemyksen ja entistä laajemman yhteistyön. Toimintakertomusten ei kuitenkaan voi juuri sanoa luovan yhteisöllisyyttä – ne järjestelevät ja luokittelevat maailmaa omista lähtökohdistaan. Niiden tapa merkityksellistää maailmaa voi tuntua kuntalaisesta vieraalta. Luettelot, määrät ja kasvut tuskin ovat sellaisia puheenaiheita, jotka kuntalainen valitsisi puhuessaan lasten päivähoidosta, vanhustenhoidosta tai muusta sosiaali- ja terveystoimen toiminnasta. Alalla, jossa hoidetaan ihmisiä, tuntuisivat ihmiset tai hoitaminen luonnollisemmilta puheenaiheilta.

Toimintakertomusten kohderyhmän ja koko olemassaolon tarkoituksen epäselvyyteen on havahduttu myös niitä laativissa virastoissa. Vuonna 2007 Oulun sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomus julkaistiin vain internetissä. Vuodesta 2008 alkaen tässä käsitellyn kaltaisia toimintakertomuksia ei ole laadittu enää lainkaan. Nähtäväksi jää, syntyykö väistyvän tekstilajin tilalle uusi, konkreettisista asioista ja ihmisistä kertova, vuorovaikutteinen tekstilaji.

Kirjallisuus

Heikkinen, Vesa 2000: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla *Teksti työnä, virka kielenä*, 116–214. Gaudeamus, Helsinki.

Heikkinen, Vesa 2002: Virkakieli lumoaa ja pelottaa. Teoksessa Heikkinen, Vesa (toim.) *Virkapukuinen kieli*, 7–25. SKS, Helsinki.

Hiidenmaa, Pirjo 2000: Poimintoja virkakielen rekisteristä. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla *Teksti työnä, virka kielenä*, 35–62. Gaudeamus, Helsinki.

ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi.* SKST 950. SKS, Helsinki.

Kalliokoski, Jyrki 1999 [1996]: Kieli, tunteet ja ideologia uutistekstissä. Näkymiä tekstilajin historiaan ja nykyisyyteen. Teoksessa Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Kieli 9. Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä* (3. painos), 37–97. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.

Kielitoimiston sanakirja 2007. Verkkojulkaisu. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Helsinki.

Kunnan viestintä 2004. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Lampi, Mirjaliisa 1992: Rhetorical Strategies in "Chairman's Statement" Sections in the Annual Reports of Finnish and British Companies. Report on a Pilot Study. Teoksessa Nuolijärvi, Pirkko & Tiittula, Liisa (toim.) *Talous ja kieli 1*. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja D-169. Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsinki.

Lyons, John 1977: *Semantics. Volume 2.* Cambridge University Press, Cambridge.

Tietolaatikko

Lauseke on sanojen kimppu

Kun analysoidaan kirjoitettua kieltä, on hyödyllistä tehdä ero käsitteille *virke*, *lause* ja *lauseke*. Kielitieteessä lauseke tarkoittaa yhteen kuuluvien sanojen muodostamaa kimppua, joka toimii lauseessa kokonaisuutena. Myös yksi sana voi muodostaa lausekkeen. Esimerkiksi lauseen *Pienet lapset hyppivät pihalla* alussa on lauseke *pienet lapset* ja lopussa lauseke *pihalla*.

Mutkikkaampia lausekkeita on seuraavissa lauseissa; tarkasteltavat lausekekokonaisuudet on merkitty hakasulkeisiin. Lausekkeiden pääsanat (eli edussanat) ovat *matkat* ja *hakemukseen*:

> Kela korvaa [sairauden- ja terveydenhoidon saamiseksi tehdyt matkat].
>
> [Ympäristövaikutusten arviointimenettelystä annetussa laissa tarkoitettua hanketta koskevaan hakemukseen] on liitettävä arviointiselostus.

Lauseke voidaan yhtenä kokonaisuutena korvata pronominilla: *sairauden- ja terveydenhoidon saamiseksi tehdyt matkat → ne*. Kun lauseke on kerran esitetty kokonaan, siihen voidaan myöhemmin viitata myös vain lausekkeen pääsanalla: *sairauden- ja terveydenhoidon saamiseksi tehdyt matkat → matkat*.

Viittaaminen pelkällä pääsanalla tai korvaaminen pronominilla on teksteissä tavallista ja luo tekstiin sidosteisuutta. Viranomaistekstit kuitenkin koostetaan usein vakiokatkelmista, ns. fraaseista, jolloin esimerkiksi pronominilla korvaamisen mahdollisuutta ei yleensä ole, vaan pitkiäkin lausekkeita toistetaan tekstissä sellaisenaan, jopa peräkkäisissä virkkeissä. Tämä on yksi (puoli)automaattisen tekstintekemisen ongelma.

Lähteet ja lisälukemisto

ISK = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Toimitus

Tietolaatikko

Miten tekstin abstraktisuutta voi arvioida?

Yksi tapa tarkastella tekstin ymmärrettävyyttä on katsoa, millaisia sanoja siinä on käytetty. Esimerkiksi substantiivien laatua tarkastelemalla voi arvioida, miten konkreettinen ja havainnollinen tai abstrakti ja käsitteellinen teksti on. Yleensä havainnollista, aistimaailmaan kiinnittyvää tekstiä on helpompi ymmärtää kuin abstraktia, vain ajatusrakennelmissa liikkuvaa.

Tekstin konkreettisuuden ja abstraktisuuden arvioon voi käyttää kielentutkija John Lyonsin (1977: 442–447) tekemää kolmijakoa. Lyons kutsuu ”ensimmäisen asteen olioiksi” (tai entiteeteiksi tai tarkoitteiksi) olioita, jotka ovat konkreettisia, fyysisiä ja aistein havaittavissa. Sellaisia ovat esimerkiksi ihmiset, eläimet, kasvit, esineet ja rakennukset. Tällaisiin olioihin viittaavia sanoja ovat esimerkiksi *lomake*, *virastotalo* ja *sosiaaliohjaaja*. Sana voi myös näyttää konkreettiselta, vaikka se viittaisi abstraktimpaan asiaan. Tällaisia ovat esimerkiksi *palvelu-* ja *asiakassetelit* tai *talot* ja *kylät*, joilla viitataan yrityksiin tai verkkosivuihin.

Toisen tason oliot pikemminkin tapahtuvat kuin ovat olemassa. Niitä ovat prosessit ja asiantilat, kuten *neuvottelu*, *SAP-dokumentaatio* ja *masennus*. Tällaisten substantiivien taustalla on usein verbi (*neuvotella* → *neuvottelu*, *dokumentoida* → *dokumentaatio*). Kolmannen tason, eli kaikkein abstraktimmat, oliot taas ovat ajattelun tulosta eivätkä aistein havaittavissa. Sellaisia ovat esimerkiksi *aktivointiaste*, *tulosalue* tai *päivähoitopalveluiden tarve*.

Sanojen abstraktiotaso on esimerkiksi selkokieleen pyrittäessä yhtä tärkeä kuin virke- ja lauserakenne. Seuraava esimerkki on yksinkertaisen rakenteen takia helppo lukea, mutta abstraktisuutensa vuoksi vaikea ymmärtää: *Vammaispalvelu on sosiaalityön ja perhepalveluiden palvelualue.*

Kirjallisuus

Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1979: *Nykysuomen lauseoppia.* SKST 350. Sks, Helsinki.

Lyons, John 1977: *Semantics. Volume 2.* Cambridge University Press, Cambridge.

Toimitus

Salla Niemi

Mistä puhutaan, kun puhutaan laadusta?[1]

Laadusta puhutaan monenlaisissa yhteyksissä. On *laatutyötä*, *laadunarviointia*, *laatujohtamista*, *laatustrategioita* ja *laatupalkintoja*. Laatua arvioidaan, valvotaan, tarkkaillaan ja parannetaan. Mistä nämä laatu-sanat ovat tulleet kieleen, ja mistä ne kertovat?

Laatu-sanan käyttö tuntuu lisääntyneen räjähdysmäisesti. *Laatu* tarkoittaa entistä abstraktimpia ja vaikeammin määriteltäviä asioita. Ei ole vaikea ymmärtää, mitä *laatu* tarkoittaa esimerkiksi tehtaan tuotantolinjalla: jos tuote ei läpäise laadulle asetettuja vaatimuksia, laadunvalvoja poistaa sen. Mutta miksi puhutaan myös *laatujohtamisesta* ja *laadun arvioimisesta*? Mikä paranee, kun *laatu* paranee – vai lisääntyykö vain erilaisten *laatu*-asiakirjojen määrä? *Laadusta* on tullut kuin itsestään selvä osa monien alojen tekstityötä, ja siinä tuntuu olevan jotain samaa kuin muissa työelämän, politiikan ja julkishallinnon muotikäsitteissä (*monikulttuurisuus*, *kumppanuus*, *luovuus*, *innovatiivisuus*, *globalisaatio* ja *tietoyhteiskunta*). Niitä viljellään ahkerasti, kunnes niiden merkitys liiassa käytössä alkaa ”tyhjetä”. Tällaisista käsitteistä tulee jonkinlaisia yleisselityksiä, joita voi käyttää mitä moninaisimmissa yhteyksissä.

Onko *laatu*-puhe luonnollistunut kielenkäytön osaksi, niin että sille ei nähdä vaihtoehtoja? Miten yhden sanan ympärille kehittyy monitahoinen systeemi, jonkinlainen *laadun* maailma tai ideologia, jonka tuottamiseen ja ylläpitämiseen tarvitaan kasapäin puhetta ja tekstiä, paperia ja mustetta sekä aikaa? Näitä kysymyksiä olen pohtinut tutkiessani sanan *laatu* retoriikkaa ja semantiikkaa.

Aineistoni jakaantuu sanakirja-aineistoon ja tekstiaineistoon. Sanakirja-aineisto koostuu *laatu*-sanueen sanakirjaosumista merkityksineen ja esimerkkeineen kolmessa eri-ikäisessä sanakirjassa: 1951–61 valmistuneessa Nykysuomen sanakirjassa, 1990-luvulla ilmestyneessä Suomen kielen perussanakirjassa ja 2000-luvun Kielitoimiston sanakirjassa. Tekstiaineistoni koostuu kolmesta tekstistä, jotka toimivat esimerkkeinä päivähoidon *laatu*-puheesta. Tekstit ovat Espoo-strategia 2005–2007, siihen liittyvä seurantalomake ja erään päiväkodin laatupalkintohakemus. Nämä tekstit kohtaavat päiväkodin pöydällä, ja ne edustavat *laatu*-puheen ja tekstityön eri puolia. Espoo-strategia ja siihen liittyvä seurantalomake tarjoavat hallinnon näkökulman, laatupalkintohakemus taas työyhteisön näkökulman. Vaikka strategialla ja hakemuksella ei ole suoraa suhdetta toisiinsa, niitä voi lukea myös eräänlaisena dialogina. Strategia velvoittaa ”parantamaan laatua”, hakemus taas muotoilee sanoiksi, miksi kyseinen päiväkoti pitää toimintaansa laadukkaana. Hallinnosta tulevaa *laatu*-ajattelua puretaan työyhteisössä ja rakennetaan uudestaan omannäköisesti.

1 Artikkeli on (pienin eroavaisuuksin) julkaistu ensimmäisen kerran Kielikellossa 4/2008. Se perustuu pro gradu -työhön (Niemi 2008).

Laadun monet merkitykset

Laatu-sanueen merkityksissä on sanakirjojen perusteella tapahtunut kolme erityisen kiinnostavaa muutosta. Ensinnäkin *laadun* käyttö on lisääntynyt nimenomaan merkityksessä ”hyvä laatu”, ja *laatu* merkityksessä ’laji, luokka, kategoria’ suositellaan yhä useammin ilmaistavan toisin. Laadun merkitys on siis liukunut luokittelevasta arvottavaan: *laatu* on aiemmin tarkoittanut yleensä jotain neutraalisti luokittelevaa, mutta sitä käytetään nykyään yhä useammin positiivisesti arvottavassa merkityksessä. Toiseksi adjektiivi *laadukas* on yleistynyt, ja kolmanneksi *laatu*-alkuisia yhdyssanoja on tullut lisää ja vanhoja on poistettu sanakirjoista.

Laatu esiintyy yhdyssanan osana yhä useammin abstraktien sanojen yhteydessä. Koska suurin osa esimerkkiyhdyssanoistani liittyy työntekoon ja kuluttamiseen (paitsi *laatuaika*, joka on jotain erikoista arjesta eristettyä kiireilyn keskellä), *laatu*-yhdyssanojen muutokset heijastavat työn muutosta materiaalisesta immateriaaliseen. Vaikka konkreettisia *laatu*-yhdyssanoja on myös kadonnut sanakirjoista, ne eivät liene kadonneet maailmasta mihinkään, vaan niiden käyttö on lisääntynyt siinä määrin, ettei niitä ole mahdollista luetella sanakirjassa. *Laatu-* voidaan lisätä määrittämään lähes mitä tahansa tuotetta, joka näin saadaan eroamaan ”laaduttomista” tuotteista.

Laatu-sanueen uudet yhdyssanat selitetään sanakirjamääritelmissä yleensä joko toistensa tai vastaavien genetiivialkuisten sanaliittojen kautta (esimerkiksi *laatuvertailu* ’laadun vertailu’). *Laadunvarmistus* selitetään yhdyssanojen *laatujärjestelmä* ja *laadunvalvonta* kautta. *Laatujärjestelmän* ymmärtämiseksi tarvitaan laatutasoa, joka taas selitetään yksinkertaisesti genetiivialkuisella sanaliitolla *laadun taso*. *Laadunvalvonta* on ’laadun valvontaa’. *Laatuvertailu* on ’laadun vertailua’. Nämä *laatu*-sanat ovat yhteydessä toisiinsa ja muodostavat *laatu*-puheen verkoston. Yksittäiset *laatu*-yhdyssanat pitää oppia omaksumalla yleinen *laatu*-ajattelu.

On sanottu, että jokainen sana on uusi sana, kun sitä käytetään uudessa kontekstissa. Tämä ajatus tuntuu erityisen kiehtovalta sellaisen monimerkityksisen, kameleonttimaisen sanan kuin *laatu* yhteydessä. *Laatu* soluttautuu luontevasti uusiin yhteyksiin, ja sen monista merkityksistä nousee esiin kontekstiin sopiva. Toisaalta *laatu* voi myös antaa koko muulle kontekstille merkityksen, vähintään jonkin positiivisen arvolisän. *Laatua* voi käyttää monenlaisissa yhteyksissä, tehtaista yliopistoihin – niin puhekielisessä yhteydessä (*laadukasta seuraa löysit eilen…*) kuin keskellä kapulakieliviidakkoa (*Strategisia muutoshankkeita toteuttavien esimiesten muutosjohtaminen ja laadun parantamisen osaaminen on kehittynyt*).

Vaikka monet *laatu*-alkuisista yhdyssanoista ovat tulleet suomen kieleen käännöslainoina englannista (*quality time – laatuaika*, *quality management – laatujohtaminen*), itse sanassa *laatu* ei ole hienostelevaa sivistyssanamaisuutta sen vanhojen ja arkistenkin merkitysten ansiosta. Se on lyhyt eikä kuulosta vierasperäiseltä. *Laadusta* on helppo tehdä johdoksia, ja se sulautuu notkeasti eri yhdyssanojen loppu- ja alkuosaksi.

Tietolaatikko

Venäjän lad, englannin quality ja suomen laatu

Sana *laatu* on tullut suomen kieleen venäjän sanasta *lad* 'rauha, sopu; sauma, liitos; järjestys'. Sama sana on lainautunut myös useisiin suomen lähisukukieliin. Suomen sanojen alkuperä -kirjassa (1995) viitataan myös venäjän sanaan *sklad*, joka tarkoittaa 'rakennetta, laatua'.

Vaikka sana *laatu* on saanut muotonsa – ja jotkin merkityksensä – venäjästä, osa sen merkityksistä on lainautunut muualta. Käännöslainoina englannista on tullut *laatu*-alkuisia yhdyssanoja, kuten *laatuaika* → *quality time*, *laatujohtaminen* → *quality management*. Merkityslainana voitaneen pitää sitä, että *laadun* merkitys on siirtynyt tarkoittamaan nimenomaan hyvää laatua.

Lähteet ja lisälukemisto

Häkkinen, Kaisa 2004: *Suomen kielen etymologinen sanakirja.* WSOY, Helsinki.

KS: *Kielitoimiston sanakirja*. 2017. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. URN:NBN:fi:kotus-201433. Verkkojulkaisu HTML. Päivitettävä julkaisu. Päivitetty 28.2.2017. Viitattu 7.9.2017.

Niemi, Salla 2008: *Laadun semantiikkaa ja retoriikkaa*. Pro gradu -työ. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos, Helsinki.

Suomen sanojen alkuperä. Etymologinen sanakirja 2: L–P 1992. VAPK-kustannus, Helsinki.

Salla Niemi

Mitä laatupalkintohakemus kertoo laadusta?

Tutkimassani päiväkodin laatupalkintohakemuksessa on lukuisia mainintoja suunnitelmista ja muista teksteistä. Tekstissä vuorottelevat konkreettisen työn ja hallinnon diskurssit. Hakemuksen moniäänisyys kertoo sukkuloinnista hallinnon ja arjen, työn ja metatyön, välillä. Tekstissä laatua perustellaan toisaalta puhumalla abstraktein yläkäsittein (kuten *palvelun laatu*) tai viittaamalla teksteihin (*laatukriteeristö* ja *laadunhallintasuunnitelma*) ja toisaalta viittaamalla konkreettisiin tapahtumiin, kuten *teemajuhliin* ja *metsäretkiin*, jotka ovat juuri niitä osatekijöitä, joista päiväkodin laatu muodostuu. Tekstien nimeämiset tuntuvat nousevan niiden konkreettisia sisältöjä tärkeämmiksi. Laadunhallintasuunnitelmalla ei tehdä teemajuhlia, päinvastoin, pahimmillaan lisääntyviin teksteihin käytetty aika on poissa niin arjen askareista kuin teemajuhlistakin.

Laatua perustellaan pitkälti sillä, että kaikki asiakirjat on tehty moitteettomasti ja niitä käytetään "kantavina rakenteina". Tällainen "metatyö" ei kuitenkaan saisi olla itseisarvo. Suunnitelmia ja strategioita tehdään, jotta henkilökunnalla ja lapsilla olisi parempi olla päiväkodissa. Laadunhallintasuunnitelman olemassaolo ei sinänsä paranna laatua. Laatupalkintohakemus heijastaa jonkinlaista kuuliaisuutta – olemme tehneet kaikki suunnitelmat, joita on käsketty. Olemme pysyneet mukana tekstualisoituvassa julkishallinnossa ja omaksuneet julkishallinnon *laatu*-ajattelun *laadunhallintasuunnitelmineen*, *laatuvastaavineen* ja *laatukriteeristöineen*.

Oletko sinut laadunhallinnan kanssa?

Hallinnon kieli tulee osaksi päivähoitoyksikön kieltä, koska siihen johdatellaan erilaisin tekstein. Tällainen johdattelu näkyy selvästi Espoo-strategian seurantalomakkeessa, jossa päivähoitoyksikön tulee reagoida mm. seuraavanlaisiin kohtiin:

> Kaikissa päivähoitoyksiköissä on käytössä *laadunhallintasuunnitelma*.
>
> Päivähoitoyksikössä on valittu *laadun* arviointivastaava, joka yhdessä esimiehen kanssa vastaa *laadunhallinnan* ohjaamisesta yksikössään.
>
> Päivähoitoyksikössä on valittu *laaturyhmä*, johon kuuluu sekä henkilöstön että vanhempien edustajia.
>
> Päivähoitoyksikön *laadunhallintasuunnitelmasta* keskustellaan kaikkien vanhempien kanssa.

Varsinkin viimeinen kohta tuntuu oudolta. Mistä keskustellaan, kun keskustellaan laadunhallintasuunnitelmasta? Haluavatko lasten vanhemmat todellakin keskustella laadunhallintasuunnitelmasta vai oman lapsensa konkreettisista kuulumisista? Tämänkaltaiset muotoilut voivat kirjaimellisesti tulkittuna todellakin johtaa siihen, että asiakkaiden, tässä tapauksessa lasten vanhempien, kanssa aletaan puhua hallinnon kielellä. Tällaisilla ohjeillahan suorastaan kehotetaan ”valuttamaan” virkakielen koukerot asiakasviestintään.

Sellaisen tekstin kuin *laatupalkintohakemuksen* tekemiseen ja ymmärtämiseen vaikuttaa se, onko ajatus laatupalkinnosta tuttu, onko sellaista nähnyt aiemmin ja onko omaksunut työyhteisöön tulleen *laatu*-ajattelun. Työntekijälle, joka ”ei ole siinä laatujutussa mukana” on erilainen suhde *laatu*-teksteihin kuin henkilöllä, joka on ”myynyt” *laatu*-ajattelun tai laatujohtamismallin työyhteisölle. Voidaan kysyä, miten ihminen motivoidaan tekemään työnsä paremmin, jos siihen ohjeistetaan vieraannuttavalla, abstraktilla kielellä, kuten puhumalla laadusta. Jotenkin rehellisemmältä tuntuisi sanoa suoraan, halutaanko asiat tehdä paremmin, nopeammin, tehokkaammin (yhtä hyvin tai paremmin vähemmällä porukalla – niin kuin valitettavan usein tuntuu käyvän), huolellisemmin, iloisemmalla mielellä vai suuremmalla sydämellä sen sijaan, että puhutaan *laadunhallinnan osaamisen kehittämisestä*.

Kirjallisuus

Niemi, Salla 2008: *Laadun semantiikkaa ja retoriikkaa.* Pro gradu -työ. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos, Helsinki.

Annika Pihlajamäki

Vanhempien ohjailu päivähoidon tiedotteissa

Alle kouluikäisen lapsen huoltajat voivat Suomessa hakea lapselle kunnan järjestämää päivähoitoa. Päivähoito onkin kiinteä osa monen suomalaisperheen arkea, ja se mahdollistaa esimerkiksi pienten lasten vanhempien työssäkäynnin.

Päivähoidon käytännön järjestämisestä vastaavat kunnat, vaikkakin palvelun kehittäminen, laatu ja siihen liittyvä lainsäädäntö ovat opetus- ja kulttuuriministeriön vastuulla.[1] Kunnissa päivähoito järjestetään päiväkodeissa, perhepäivähoidossa tai ryhmäperhepäivähoidossa. Hoito voi olla kokopäiväistä (enintään 10 tuntia vuorokaudessa) tai osapäiväistä (enintään 5 tuntia vuorokaudessa). Päivähoidon tavoitteeksi on Suomessa asetettu tarjota hoitoa, kasvatusta ja opetusta, jotka tukevat lapsen tasapainoista kasvua, kehitystä ja oppimista. (Ks. Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Muiden kuntien tapaan myös Helsinki järjestää päivähoitoa kaupungissa asuville lapsille. Kaupungin sadoissa päivähoidon yksiköissä – kunnallisissa ja yksityisissä päiväkodeissa sekä perhepäivähoitopaikoissa – hoidetaan vuosittain tuhansia lapsia. Päivähoidon tavoitteena on turvata lapsille hyvän kasvun edellytykset. (Helsingin kaupungin varhaiskasvatusvirasto 2014.) Tässä artikkelissa tarkastellaan yhtä päivähoitoa tukevista toiminnoista Helsingissä: päivähoitoon liittyvää viestintää.[2]

Päivähoitoasioista tiedottavat Helsingissä sekä päivähoitopaikat että kaupungin varhaiskasvatusvirasto. Päivähoitopaikat viestivät lähinnä arkisista, kyseiseen päivähoitoyksikköön ja hoidettaviin lapsiin liittyvistä asioista. Niiden viestintää on esimerkiksi vanhempainillasta tai päiväkodin kesäretkestä kertominen lapsen huoltajille (Ihalainen 2008). Yleisemmän, kaikkia päivähoitopaikkoja ja kaikkia päivähoidossa olevia lapsia koskevan tiedotuksen hoitaa varhaiskasvatusvirasto. Virasto tiedottaa muun muassa päivähoidon hakemisesta, loma-aikojen päivähoitojärjestelyistä, päivähoitomaksujen laskentatavoista ja epidemiakauden järjestelyistä kaupungin päivähoitopaikoissa. Näistä asioista tiedotetaan pääasiassa viraston internetsivuilla (Helsingin kaupungin varhaiskasvatusvirasto 2014).

Yksi varhaiskasvatusviraston tuottamien päivähoitotiedotteiden tärkeimmistä tehtävistä on ohjata huoltajia toimimaan tietyllä tavalla, esimerkiksi hakemaan päivähoitoa oikeasta paikasta tai tekemään tietyllä tavalla yhteistyötä päiväkodin kanssa. Tiedotteissa on siksi paljon huoltajien toimintaa ohjaavia ilmauksia. Tämä artikkeli on tutkimusretki näihin ilmauksiin.

---

1 Sittemmin on ruvettu puhumaan yhä enemmän *varhaiskasvatuksesta* ja lasten päivähoidosta annetun lain (36/1973) nimi on muutettu varhaiskasvatuslaiksi (580/2015).

2 Aineisto koostuu artikkelin kirjoittajan pro gradu -työtään (Jaatinen 2009) varten keräämistä, Helsingin kaupungin internetsivuilla julkaistuista tiedotteista ja ohjeista. Tiedotteet ja ohjeet on suunnattu päiväkoti-ikäisten lasten vanhemmille. Aineiston tekstit poimittiin vuosina 2007–2008.

Millaisilla ilmauksilla huoltajia ohjaillaan?

Vaikka käskylauseita pidetään usein kielellisen ohjailemisen eräänlaisena prototyyppinä, on ohjailevia ilmauksia muunlaisiakin. Ohjailevaa ilmausta, jolla käsketään, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tapaa, kutsutaan kielentutkimuksessa *direktiiviksi*. Direktiivejä ovat kehotusten ja kieltojen ohella esimerkiksi suositukset, pyynnöt, muistutukset tai vaikkapa lupien antamiset. Yhteistä direktiiveille on, että ne edellyttävät puhuttelun kohteen – tekstien tapauksessa lukijan – suostumusta tai kieltäytymistä esitetyn toiminnan suhteen. Direktiiveissä ohjailevuus suuntautuukin aina puhuteltavaan. (Ks. esim. ISK 2004: 1560.)

Päivähoitotiedotteissa direktiiveiksi voidaan laskea esimerkiksi ilmaukset, joissa kerrotaan huoltajien toimintamahdollisuuksista tai vaikkapa erilaisista päivähoitovaihtoehdoista. Käytännössä tiedotteissa esiintyvät, huoltajiin kohdistuvat ohjaavat ilmaukset voidaan jakaa niiden funktioiden perusteella karkeasti viiteen luokkaan, joita ovat

1) velvoittavat ilmaukset
2) suosittavat ilmaukset ja pyynnöt
3) toimintamahdollisuuksista kertovat ilmaukset
4) toiminnasta vapauttavat ilmaukset ja
5) kieltävät ilmaukset.

Nämä kielelliset ohjailun keinot vaihtelevat keskenään muun muassa sen mukaan, miten huoltajat voivat niihin suhtautua ja millaista asioista puhuttaessa niitä käytetään. Seuraavilla sivuilla kerrotaan tarkemmin, miten huoltajien toimintaa Helsingin kaupungin päivähoitotiedotteissa ohjaillaan – eli mitä kielen keinoja käytetään, kun kirjoittajan on ohjeita antaessaan tasapainoiltava tekstin selkeyden ja kohteliaisuuden vaatimusten välillä.

Velvoittavat ilmaukset viestivät huoltajien toimintamalleista ja vastuista

Velvoittavat ilmaukset ovat niitä, jotka ohjaavat päivähoitotiedotteissa huoltajia tiukimmin: niissä kerrotaan, mitä huoltajien pitää tehdä. Velvoittavia ilmauksia on tiedotteissa neljäntyyppisiä:

1) *X tekee Y:tä-* sekä *Y:tä tehdään* -tyyppiset ohjaavat lauseet
2) *tulee tehdä Y:tä* -tyyppiset nesessiiviset eli pakottavat ilmaukset
3) *X vastaa-* ja X:*llä on vastuu* -tyyppiset, vastuiden määrittelyyn tarkoitetut ilmaukset
4) *tehkää Y:tä* -tyyppiset käskylauseet.

Niin sanottu kuvauksen kaltainen ohjailu on yksi tavallisimmista ohjailukeinoista institutionaalisissa teksteissä (ks. esim. Heikkinen 2000: 144). *X tekee Y:tä-* tai *Y:tä tehdään* -tyyppisillä ilmauksilla ohjaaminen on juuri tällaista ohjailua. Tekstissä kuvataan tällöin tietynlainen toimintamalli, jota lukijan tulee noudattaa, eikä sille esitetä vaihtoehtoja. Päivähoitotiedotteissa kuvauksen kaltaista ohjailua käytetään monesti puhuttaessa tavalla tai toisella päivähoidon arkeen (esimerkit 1–3) liittyvästä huoltajien toiminnasta. Tällaisten lauseiden subjektina on lähes poikkeuksetta *vanhemmat*:[3]

3 Lapsen huoltajiin viitataan substantiivilla *huoltajat* vain parissa tiedotteessa kolmestakymmenestä.

(1) Arjen sujuminen päivähoidossa helpottuu, kun **vanhemmat** *merkitsevät* nimellä lapsen vaatteet ja varusteet.

(2) **Vanhemmat** *toimittavat* päivähoitoon lääkärinlausunnon lapsen [mahdollisesta] laajasta erityisruokavaliosta päivähoidossa.

(3) **Vanhemmat** *kertovat* [lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa laadittaessa] tärkeinä pitämiään asioita lapsesta ja perheestä.

Tarkasteltaessa esimerkkejä 1–3 tarkemmin huomataan, että sinänsä arkisista toimista kertovat lauseet voivat olla hyvinkin pakottavia. Olisi eri asia sanoa esimerkiksi *vanhemmat voivat kertoa tärkeinä pitämiään asioita*, jolloin lause vihjaisi kertomisen olevan vapaaehtoista (vrt. esimerkit 16–18). Kun sen sijaan sanotaan, että *vanhemmat kertovat tärkeinä pitämiään asioita*, muotoutuu tiedotetta lukevalle vanhemmalle huomaamatta käsitys, että näin on tarkoitus tehdä. *X tekee Y:tä* -tyyppisiä lauseita käytetään ohjailutarkoituksessa tavallisesti teksteissä, joissa lukija on tekstin kirjoittajan ohjauksessa ja mahdollisesti saanut samanlaisia ohjeita jo aiemmin (ks. esim. ISK 2004: 1574).

Yhtä lailla kuvauksen kaltaista ohjailua ovat päivähoitotiedotteissa esiintyvät *tehdään X:ää* -tyyppiset passiivilauseet. Vaikka näissä lauseissa ei mainita toiminnan suorittajaa (kuten vanhemmat esimerkeissä 1–3), toimijoiksi ja siten ohjailun kohteiksi on teksti- tai asiayhteyden perusteella käytännössä helppo käsittää päivähoitolapsen huoltajat:

(4) Lasten vanhempien tulee antaa selvitys tuloistaan – –. Selvitys *annetaan* lomakkeella, joita saa päiväkodeista, sosiaaliviraston toimipisteistä ja internetistä www.hel.fi/sosv > Lomakkeet.

(5) [Päivähoito]Hakemus *jätetään* mielellään siihen päiväkotiin tai perhepäivähoidon ohjaajalle, josta hoitopaikkaa ensisijaisesti haetaan.

(6) Lapset, jotka eivät jää yöhoitoon, *haetaan* pääsääntöisesti [pois päivähoidosta klo] 21 mennessä.

Passiivilauseita käytetään ohjailutarkoituksessa esimerkiksi toimintaohjeissa (ks. ISK 2004: 1566). Päivähoitotiedotteissa ne ovatkin tavallisia tilanteissa, joissa huoltajia ohjataan toimimaan tietyllä tapaa, esimerkiksi antamaan selvityksiä, asioimaan lapsen päivähoitopaikan kanssa tai hakemaan lapsi hoidosta tiettyyn ajankohtaan mennessä (ks. esimerkit 4–6).

Esimerkit 4–6 ohjaavat huoltajien toimintaa hieman hienovaraisemmin kuin esimerkkien 1–3 virkkeet. Esimerkissä 4 passiivin käyttö voi osittain selittyä toiston välttämisellä – vanhempia ei ole tarpeen mainita lauseen subjektina monessa lauseessa peräkkäin. Esimerkeissä 5 ja 6 teon suorittaja on sen sijaan selvästi häivytetty taustalle passiivin avulla. Passiivilauseessa tekijä jää taka-alalle ja etualalle nousee toiminta (esim. lauseessa 6 lapsen hakeminen päivähoidosta) sekä se, mitä tapahtuu toiminnan kohteelle (esimerkissä 6 lapsi). Käyttämällä passiivia ohjaavissa ilmauksissa voidaan korostaa sitä, mitä tietyille asioille tai niiden suhteen pitää tehdä, ja jättää taustalle tieto siitä, kuka nuo asiat tekee. (Ks. esim. ISK 2004: 1565–1566.) Näin vaikkapa esimerkissä 6 korostuu se, että lapsi täytyy hakea päivähoidosta tiettyyn kellonaikaan mennessä, eikä se, kuka lapsen hoidosta hakee.

Astetta voimakkaammin huoltajia ohjaavat päivähoitotiedotteissa pakottavat eli niin sanotut nesessiiviset ilmaukset. Näissä lauseissa verbinä on poikkeuksetta *tulee tehdä* -tyyppinen verbiketju.[4] Ilmauksissa kuvataan usein huoltajien toimintaa, joka vaikuttaa päivähoitopaikan arjen rutiinien sujumiseen.

(7) **Lapsen vanhempien** *tulee antaa* selvitys tuloistaan, jos perheen yhteenlasketut bruttotulot eivät edellytä korkeinta päivähoitomaksua.

(8) Lapsen hoitoajat tulevalle viikolle [0:n] *tulee ilmoittaa* viimeistään edeltävän viikon tiistaina kello 16 mennessä.

(9) Jos lapsi sairastuu päivähoidossa, siitä ilmoitetaan välittömästi vanhemmille ja lapsi *tulee* [0:n] *hakea* päivähoidosta mahdollisimman pian.

(10) Lapsen mukaan annetut tiedotteet [0:n] *tulee toimittaa* lähihuoltajalle.

Esimerkin 7 kaltaiset ilmaukset ovat päivähoitotiedotteissa harvinaisia. Tyypillisempiä ovat sen sijaan ilmaukset, joissa pakkorakenne liitetään niin sanottuun nollapersoonaan eli ilmauksiin, joissa henkilötekijä jätetään auki.[5] Esimerkeissä 8–10 ”nollan” paikalle on verrattain helppo sijoittaa huoltajat asiayhteyden perusteella. Merkitykseltään pakottavat ohjeet (esim. *tulee antaa selvitys*) ovat samankaltaisia kuin passiivimuotoiset ohjeet (*selvitys annetaan*), mutta ne ohjaavat lukijaa niitä vahvemmin. Tämä johtuu siitä, että pakottavan ilmauksen sisältävillä virkkeillä on yleensä selvemmin arvottava merkitys: niillä viestitään, että teko kannattaa tehdä tai että se on suorastaan pakko tehdä. (Ks. ISK 2004: 1578.) On ymmärrettävää, että tiettyä päivähoidon sujumiseen vaikuttavaa toimintaa halutaan ohjata tällä lailla tiukasti. Lasten hoitoajat vaikuttavat vahvasti päivähoitopaikan työaikajärjestelyihin (ks. esimerkki 8), ja sairas lapsi taas tartuttaa päiväkodissa nopeasti muut lapset (ks. esimerkki 9). Jos esimerkissä 9 sanottaisiin, että *lapsi kannattaa hakea päivähoidosta mahdollisimman pian*, ilmaus ei olisi tarpeeksi velvoittava ja moni vanhempi voisi jättää noudattamatta sitä. Tämä taas voisi johtaa epidemiaan päivähoitolasten keskuudessa.

Päivähoitotiedotteissa on myös ilmauksia, joissa määritellään huoltajien vastuulle kuuluvia asioita (ks. esimerkit 11–13). Lauseissa ilmaistaan jo sanatasolla, verbillä *vastata* ja verbiliitolla *on vastuu*, että vastuu kuuluu juuri huoltajille. Näin tehdään hyvin selväksi, että juuri huoltajien täytyy suorittaa tietty toiminta[6] (ks. ISK 2004: 1574):

4 Tätä rakennetta kutsutaan kielentutkimuksessa *nesessiivirakenteeksi*. Rakenne koostuu tyypillisesti kahden tai kolmen verbin muodostamasta verbiketjusta, jossa merkityksellään pakottavaan verbiin (nesessiiviverbi, esim. *tulla*) liittyy toimintaa ilmaisevan verbin infinitiivimuoto (A-infinitiivi, esim. *toimittaa*). Muita rakenteen ominaisuuksia ovat genetiivimuotoinen subjekti (esim. *sinun*) ja nominatiivimuotoinen totaaliobjekti (esim. *kirjat*). (Ks. esim. ISK 2004: 500.)

5 Passiivilauseita ei voida muodostaa nesessiivisistä verbeistä (ISK 2004: 1261).

6 Esimerkki 13 on kieliopillisesti erilainen, sillä siinä *vanhemmat* on sijoitettu lauseen määritteeksi ja itse vastuu subjektiksi; ilmaus on niin sanottu omistuslause. Käytännössä lauseen funktio on kuitenkin sama eli sillä kerrotaan vanhempien vastaavan tietyn asian hoitamisesta (lapsen jatkohoidosta).

(11) Lasten hampaiden hoidosta ja harjaamisesta *vastaavat* **vanhemmat**.

(12) **Vanhemmat** *vastaavat* lapsen terveydenhoidosta.

(13) **Vanhemmilla** *on vastuu* lapsen jatkohoidosta.

Mielenkiintoista kyllä, esimerkkien 11–13 kaltaisia ilmauksia käytetään päivähoitotiedotteissa lähinnä puhuttaessa lapsen terveydenhuoltoon liittyvistä asioista. Näin vastuu lapsen terveydenhoidosta sälytetään kielellisin keinoin huoltajille. Normin lähdettä ei ilmaista,[7] joten normit ikään kuin ilmaistaan yleismaailmallisena totuutena. Kankaanpään (2006: 69) mukaan tämän tyyppisiä väitelauseita voidaankin käyttää esimerkiksi silloin, kun kuvataan kirjoittajasta riippumattomia normeja ja lainalaisuuksia. Jos lauseiden aikamuotona on vielä preesens, lukija hahmottaa vastuu- ja velvollisuussuhteen jatkuvana.

Varsinaisia käskylauseita käytetään päivähoitotiedotteissa vain yhdestä asiasta puhuttaessa. Tuo asia on päivähoitomaksut. Käskylauseet ovat velvoittavina ilmauksina siinä mielessä erilaisia kuin edellä käsitellyt ilmaukset, että niillä puhutellaan suoraan ohjailun kohteena olevia lapsen huoltajia.

(14) Voitte laskea perheenne kokopäivähoidon maksun seuraavan mallin mukaan: *Laskekaa* perhekoko. *Katsokaa* vähimmäisbruttotuloraja/kk. *Vähentäkää* se keskimääräisistä kuukausibruttotuloistanne. *Ottakaa* jäljelle jäävästä luvusta maksuprosentin (11,5 tai 9,4 tai 7,9) mukainen osuus = päivähoitomaksu.

Esimerkin 14 lauseet ovat tyypillisiä käskylauseita, sillä ne ovat verbialkuisia ja subjektittomia (ks. ISK 2004: 1563). Esimerkin lauseet voidaan tulkita lukijalle annetuiksi ohjeiksi, varsinkin kun käskymuotoa ei käytetä muualla tekstissä (ks. esim. Kankaanpää 2006: 67–68). Esimerkin 14 lauseet toisin sanoen ohjaavat laskemaan päivähoitomaksun tietyn mallin ja normin mukaisesti.

Miksi sitten käskymuotoisia ohjeita esiintyy ainoastaan päivähoitomaksuja koskevassa tiedotteessa? Selityksenä voi olla kohteliaisuuden tavoittelu. Käskymuotoiset ilmaukset ohjaavat lukijaa suoraan ja uhkaavat siten tämän itsemääräämisoikeutta. Tämän takia ehdotonkin ohjailu voidaan pyrkiä toteuttamaan hienovaraisemmin, muun muassa väitelauseiden muodossa (ks. esimerkit 1–6 ja 11–13). Esimerkiksi Helsingin kaupungin rakennusviraston lehdistötiedotteissa käskymuotoa on käytetty lähinnä silloin, kun lukijaa ohjataan välttämään jotain negatiivista, kuten liukastumista (Kankaanpää 2006: 82). Rakennusviraston tiedotteissakin käytetään yleensä epäsuoria ohjailun keinoja, joiden avulla kirjoittaja-ohjailijan ja lukija-ohjailtavan suhde voidaan rakentaa tasa-arvoisemmaksi (mts. 82).

7 Normin lähde voitaisiin ilmaista esimerkiksi liittämällä esimerkkien 11–13 ilmauksiin päälause *Päivähoito-organisaatio on päättänyt* – –. Tällöin vaikkapa esimerkki 12 kuuluisi seuraavasti: *Päivähoito-organisaatio on päättänyt, että vanhemmat vastaavat lapsen terveydenhoidosta.*

Suositukset ja pyynnöt ohjaavat huoltajien toimintatapoja

Velvoittavien (*tulee tehdä*, *on tehtävä* ym.) ilmausten vahvuus kumpuaa osittain siitä maailmasta, jossa ne yleensä esiintyvät. Vahvat velvoitteet ja määräykset (*on viipymättä ilmoitettava*, *tulee antaa*, *on velvollinen)* ovat tyypillisiä lakitekstille (ks. esim. Ketola 2003), ja silloin velvoitteisiin liittyy usein myös seuraamus määräyksen noudattamatta jättämisestä. Päivähoitotiedotteissa ei mainita, mitä velvoitteiden rikkomisesta seuraa, mutta jonkinlainen rangaistuksen uhka tai muuten epämiellyttävä seuraamus on vähintäänkin rivienvälisesti läsnä. Jos jättää esimerkiksi lapsen vaatteet merkitsemättä, seurauksena ei ole varsinainen rangaistus, mutta kylläkin arjen hankaloituminen ja mahdollisesti vaatteiden katoaminen.

Päivähoitotiedotteissa esiintyy kuitenkin myös velvoittavia ilmauksia lievempiä suosituksia ja pyyntöjä. Myös niitä voidaan pitää ohjaavina ilmauksina, koska niissä huoltajille esitellään toivottavia tai suositeltavia toimintamalleja. Lauseiden ohjaavuuden teho ei perustu niinkään rangaistuksen uhkaan, vaan jonkinlaiseen hyvän ja sujuvan arjen tavoittelemiseen.

Suosittelevia ilmauksia käytetään päivähoidon tiedotteissa lähinnä silloin, kun huoltajia ohjataan yksityisyyden piiriin liittyvissä asioissa (esim. toiminta kotona). Suosittelevissa ilmauksissa esiintyy aina *on hyvä* -verbirakenne (ks. ISK 2004: 1504). Toiminnan suosittelijaksi voidaan ymmärtää kirjoittajataho.

(15) Epidemioiden yhteydessä hygieniaa tehostetaan käsihuuhteella ja ympäristön kosketuspintojen puhdistusta tehostamalla. Näin [0:n] *on hyvä tehdä* myös kotona.

(16) [Päivähoito]Hakemuksen jättämiseen [0:n] *on hyvä varata* aika.

Esimerkeissä 15 ja 16 tekojen suositeltavuutta korostaa arvottava *hyvä*-adjektiivi. Kummassakaan lauseessa ei suoraan mainita lapsen huoltajia suositellun toiminnan suorittajina, mutta suosittelun kohdistuminen heihin käy ilmi asiayhteydestä. Esimerkissä 15 suosittelun voi ajatella kohdistuvan huoltajiin, koska lauseessa esiintyy sana kotona; huoltajat ovat todennäköisesti ne, jotka huolehtivat kodin siisteydestä. Esimerkissä 16 toimijoiksi voidaan ajatella huoltajat, koska juuri he jättävät lapsen päivähoitohakemuksen.

Suosittelun ohella joissakin päivähoitotiedotteissa huoltajia myös suoraan pyydetään toimimaan tietyllä tavalla:

(17) Vanhempia *pyydetään* lasta varustaessaan ottamaan huomioon, että päivähoitopaikka ei voi vastata lapsen omaisuudelle aiheutuneista vahingoista tai omaisuuden katoamisesta.

(18) Hoitosuhteen päättyminen *pyydetään* ilmoittamaan kuukausi ennen päättymistä.

Esimerkeissä 17 ja 18 pyytäjänä toimii tiedotteen kirjoittajan edustama organisaatio. Esimerkissä 17 ilmaistaan pyynnön kohteeksi vanhemmat, esimerkissä 18 taas ei. Jälkimmäisessä esimerkissä huoltajat voivat kuitenkin päätellä tekstikontekstista, että pyyntö kohdistuu heihin. *Pyytää*-verbin tyyppisiä

performatiiviverbejä[8] käytetään ohjailevissa ilmauksissa tavallisesti silloin, kun halutaan ilmaista puhujalähtöistä ohjailua (ISK 2004: 1580). Ilmaus ohjaa tällöin lukijaa eri tavoin kuin esimerkiksi modaaliverbin sisältämä ilmaus; ilmaus ei kerrokaan, miten lukijan kuuluu toimia, vaan miten hänen toivotaan toimivan. Ohjaavana ilmauksena performatiiviverbilliset ilmaukset ovat siten hieman pehmeämpiä ja vähemmän pakottavia. Ne ovat kohteliaita lukijalle esitettyjä pyyntöjä.[9] Esimerkkien 15 ja 16 kaltaisiin suosittaviin *on hyvä* -ilmauksiin nähden esimerkkien 17 ja 18 ilmaukset ovat kuitenkin astetta ehdottomampia. Vaikka niillä esitetään vielä toivottua toimintaa, lukija ei voi käytännössä olla noudattamatta esitettyä pyyntöä (vrt. esim. Kankaanpää 2006: 64–65). Esimerkkien 17 ja 18 kaltaisia ohjaavia ilmauksia käytetään tyypillisesti juuri institutionaalisissa tilanteissa (ks. ISK 2004: 1580; Kankaanpää 2006: 61).

Toimintamahdollisuuksista kertovat ilmaukset antavat luvan toimia tietyllä lailla

Päivähoitotiedotteissa on velvoittavien sekä suosittavien ja pyytävien ilmausten ohella ilmauksia, joissa kerrotaan lapsen huoltajien toimintamahdollisuuksista. Myös näillä ilmauksilla on ohjaava funktio (ks. esim. ISK 2004: 1578; Kankaanpää 2006: 58).

Tavallisesti huoltajien mahdollisesta toiminnasta kertovissa lauseissa on predikaattina mahdollisuutta ilmaiseva *voida*-verbi, joka yhdistetään toimintaa ilmaisevaan verbiin (esim. *voi tuoda*). Subjektina näissä lauseissa voi olla joko *vanhemmat* tai käsitteenä laajempi *perhe*, jolla kuitenkin käytännössä viitataan huoltajiin.

(19) **Vanhemmat** *voivat keskeyttää* lapsen päivähoidon vähintään neljän kuukauden ajaksi äitiysloman, vanhempainloman, hoitovapaan, vuorotteluvapaan, sairausloman, työttömyysjakson tai tilapäisen muuton perusteella.

(20) **Vanhemmat** *voivat valita* lapselleen kunnallisen päivähoidon vaihtoehtona kotihoidon tuen, jos perheessä on alle 3-vuotias lapsi.

(21) **Perhe** *voi halutessaan keskeyttää* päivähoidon hoitosuhteen vähintään neljäksi kuukaudeksi.

Tällaiset ilmaukset tulkitaan yleensä luviksi tai ohjeiksi (ISK 2004: 1579). Päivähoitotiedotteissa esimerkkien 19–21 kaltaisilla ilmauksilla esitellään lähinnä päivähoidon hakemiseen ja lopettamiseen liittyviä toimintamahdollisuuksia. Lauseiden avulla kirjoittajatahon voidaan ajatella antavan lapsen huoltajille luvan[10] toimia tarvittaessa tietyllä tavalla.

8 Performatiiviverbit ovat Ison suomen kieliopin (2004: 1580) mukaan indikatiivin preesensin 1. persoonan muotoisia tai passiivimuotoisia, puhetoimintoja ilmaisevia verbejä (esim. vaadin, pyydän, sanotaan).

9 Ks. esim. Tiililä 1992: 36; indikatiivimuotoisella *pyytää*-verbillä esitetyt pyynnöt ovat paitsi kohteliaita myös suoria ja varmoja.

10 Tällaista luvan antamista kielellisin keinon kutsutaan kielentutkimuksessa *deonttiseksi modaalisuudeksi* (ks. esim. ISK 2004: 1481).

Tiedotteissa esiintyy myös esimerkkien 22–23 kaltaisia ilmauksia, joiden toimijana on lapsi. Näidenkin ilmausten voidaan lapsi-toimijasta huolimatta ajatella kertovan huoltajien toivotusta toiminnasta:

(22) Lapsi *voi palata* päivähoitoon, kun hän jaksaa hyvin osallistua toimintaan [sairaana olon jälkeen].

(23) Aamulla lapsi *voi aloittaa* päivänsä 5.30.

Tiedotetta lukevat huoltajat voivat kontekstin perusteella ymmärtää esimerkki-ilmauksen ohjaavan heidän toimintaansa; huoltajat saavat tuoda lapsen hoitoon vasta, kun lapsi on varmasti terve, ja aamuisin lapsen saa tuoda hoitoon aikaisintaan klo 5.30. Näissäkin esimerkeissä *voida*-verbi ilmaisee lupaa, ei niinkään oikeutta, tiettyyn toimintaan. *Voida*-verbillä voidaan näin esittää toiminta mahdollisena silloin, kun joku tai jokin sallii sen tai antaa siihen luvan (ISK 2004: 1494). Esimerkeissä 22 ja 23 luvan lapsen päivähoitoon palaamiselle ja päivähoitoon tuomiselle antaa päivähoito-organisaatio; tämän voi päätellä tiedotteen kontekstissa.

On merkille pantavaa, että esimerkeissä 22 ja 23 puhutaan lapsen toiminnasta, vaikka todellisuudessa ilmauksilla ohjataan huoltajien toimintaa. Lapsilähtöinen ilmaisutapa on siitä kätevä, että se jättää vastuullisen toimijan auki. Tosiasiahan on, että moni lapsi elää muussa kuin niin sanotussa ydinperheessä. Käyttämällä lapsilähtöistä ilmausta kirjoittajan ei tarvitse täsmentää, millaisesta perheestä tai vaikkapa laitoksesta lapsi päiväkotiin tulee. (Ks. esim. Vuori 2005.)

Päivähoitotiedotteissa esiintyy myös sellaisia *voida*-ilmauksia, joissa kerrotaan huoltajien mahdollisesta toiminnasta mutta joissa ei mainita toimijoita ollenkaan. Ilmaukset ovat passiivilauseita (esimerkki 24 ja 26) tai niin sanottuja nollapersoonalauseita (esimerkit 25 ja 26).

(24) Esiopetuksen haun yhteydessä *voidaan hakea* myös esiopetuksen lisänä tarvittavaa kunnallista päivähoitoa erillisellä hakemuksella.

(25) Esikouluikäiselle maahanmuuttajalapselle [0] *voi hakea* paikkaa valmistavaan opetukseen.

(26) Tuloselvitys *lähetetään* liitteineen osoitteeseen: Sosiaalivirasto, Päivähoitomaksut, PL 7013, 00099 Helsingin kaupunki. Tuloselvityksen [0] *voi jättää* myös lapsen hoitopaikkaan.

Passiivi- tai nollapersoonamuotoisten *voida*-ilmausten velvoitteen kohde on tavallisesti pääteltävissä tekstiyhteydestä (ks. ISK 2004: 1578). Näin on myös esimerkeissä 24–26, joissa mahdollisiksi valmistavan opetuksen hakijoiksi tai tuloselvityksen jättäjiksi hahmottuvat lapsen huoltajat. Tämä johtuu siitä, että yleensä juuri huoltajat hakevat lapselle paikkaa esiopetukseen taikka tekevät selvityksiä tuloistaan. Käyttämällä passiivi- ja nollapersoonamuotoa voidaan välttää toimijoiden yksilöiminen tilanteessa, jossa voi olla monenlaisia toimijoita (ks. Vuori 2005). Toisaalta subjektittomat ilmaukset vähentävät toimijoiden liikaa toistoa tiedotteessa; vanhemmat toimijoina on voitu mainita jo aiemmin (ks. esimerkki 4).

Päivähoitotiedotteissa esiintyy myös *saa(da)*-verbillisiä ilmauksia, jotka nekin ohjaavat huoltajia:

(27) Lisätietoja [0] *saa* perheen toivomasta päiväkodista tai perhepäivähoidon ohjaajalta.

(28) Päivähoidon laskun [0] *saa* nyt myös verkkolaskuna.

Huoltajien mahdollisuudesta hankkia lisätietoa kerrotaan päivähoitotiedotteissa esimerkin 27 kaltaisilla ilmauksilla. Toisaalta samantyyppisellä ilmauksella voidaan kuvata mahdollisuutta valita joidenkin vaihtoehtojen välillä, kuten vaikkapa mahdollisuutta valita verkkolasku paperisen sijaan (esim. 28). Lauseissa 27 ja 28 verbinä oleva *saa(da)* ei ilmaise aikapaikkaista tapahtumaa, vastaanottamista, vaan pikemminkin mahdollisuutta (ks. ISK 2004: 1289). Nollapersoonan käyttö tällaisissa ilmauksissa selittynee kohteliaisuuden tavoittelulla. Ohjeiden esittely nollapersoonalauseella on hienotunteisempaa kuin tiedon äärelle käskeminen (vrt. *Kysykää lisätietoja päiväkodista*). Nollapersoonailmaus antaa huoltajille mahdollisuuden päättää itse, lähtevätkö he hakemaan tätä tietoa.

Toiminnasta vapauttavat ilmaukset auttavat säästämään aikaa ja vaivaa

Velvoittavien, suosittavien ja pyytävien sekä toimintamahdollisuuksista kertovien ilmausten ohella päivähoitotiedotteissa on ilmauksia, joilla huoltajat vapautetaan toimimasta tietyllä tavalla. Muutamassa päivähoitotiedotteessa kerrotaan esimerkiksi huoltajien mahdollisuudesta jättää jokin asia tekemättä:

(29) [Päivähoidon] Keskeytyksen ajalta ei peritä päivähoitomaksua *eikä* hoitosuhteen jatkuessa [0:n] *tarvitse täyttää* uutta päivähoitohakemusta.

(30) Jos [vanhempien] tulot ovat korkeimman maksun bruttotulorajaa suuremmat, *ei* tuloja [0:n] *tarvitse selvittää*, ja perheeltä peritään korkein maksu.

(31) E-lasku on vaivaton: tilinumeroita tai viitenumeroita *ei* [0:n] *tarvitse näppäillä*, vaan tiedot löytyvät laskusta valmiina.

Esimerkkien 29–31 virkkeissä lapsen huoltajille kerrotaan, että heidän *ei tarvitse* tehdä jotain. *Ei tarvitse* -verbiä voidaan näissä lauseissa ajatella välttämättömyyttä ilmaisevan *pitää*-verbin vastakohtana (ks. ISK 2004: 1529): toiminnan ilmaistaan olevan tarpeetonta ja huoltajat ikään kuin vapautetaan toimimasta tietyllä tavalla. Esimerkkien 29–31 kaltaisia ilmauksia käytetään päivähoitotiedotteissa vain silloin, kun huoltajat vapautetaan jostakin toistuvasta toiminnasta. Tällöin heitä selvästi ohjataan säästämään aikaa ja vaivaa jättämällä jokin päivähoito-organisaation näkökulmasta turha toiminto tekemättä.

Kiellot rajoittavat huoltajien toimintamahdollisuuksia

Päivähoidon tiedotteissa ei yleensä suoranaisesti kielletä huoltajia. Tiedotteissa ei ole esimerkiksi suoria kieltolauseita (esim. *Älkää tuoko lasta sairaana hoitoon*) eikä sallituille teoille vastakkaisia, kielletyistä teoista kertovia ja *vanhemmat-* tai *huoltaja*-subjektin sisältäviä lauseita (esim. *Vanhemmat eivät voi tuoda päivähoitoon leluja*). Myöskään passiivimuotoisia kieltolauseita ei ole (esim. *Lasta ei tuoda myöhässä hoitoon*).

Päivähoitotiedotteissa esiintyy kuitenkin yhdenlaisia huoltajiin kohdistuvia kieltolauseita: kielteisiä *voida*-verbillisiä nollapersoonalauseita.

(32) Sairasta lasta [0] *ei voi tuoda* päivähoitoon.

(33) Lapselle [0] *ei voi* em. [kesäloman] ajaksi *hakea* kotihoidon tukea tai yksityisen hoidon tukea, koska hoitosuhde [päiväkotiin] ei loma-aikana keskeydy.

Esimerkkien 32 ja 33 kaltaisten ilmausten kohteeksi voidaan hahmottaa huoltajat, jotka yleensä tuovat lapsen päivähoitoon ja toisaalta hakevat mahdollisesti kotihoidon tai yksityisen hoidon tukea. Miksei näitä kieltoja sitten esitetä suoranaisilla kieltolauseilla? Voitaisiinhan sanoa esimerkiksi *Hyvät vanhemmat, älkää tuoko sairasta lasta päivähoitoon* ja tarkoittaa sillä suunnilleen samaa kuin esimerkillä 32. Vastaus kysymykseen piillee kahdessa erillisessä seikassa. Ensinnäkään kirjoittaja ei voi tietää, että päivähoidon tiedotteita lukevat juuri vanhemmat: *te*-puhuttelumuotoa käytettäessä olisi riski, että kielto kohdistuisi väärin. Persoonattomassa ilmauksessa pääasiaksi nousee kielletty toiminta, ei tekijä, jolloin kirjoittajan ei tarvitse ottaa kantaa siihenkään, kuka lapsen päivähoitoon tuo. Toisaalta suoraa kieltoa voidaan välttää kohteliaisuussyistä (ks. esim. Kankaanpää 2006: 81–82).

Päivähoitotiedotteet on tarkoitettu ohjeiksi vanhemmille, ja se näkyy

Kunnat ovat lain mukaan velvollisia antamaan asukkailleen riittävästi tietoja järjestämistään palveluista, taloudesta, valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Viestinnässä tulee käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja ottaa huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. (Ks. kuntalaki 410/2015, 29. §.). Laki myös velvoittaa viranomaisia tiedottamaan toiminnastaan ja palveluistaan (ks. laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 20. §).

Käytännössä kuntien tiedottamisen yhtenä tavoitteena on kertoa asukkaille näiden oikeuksista ja velvollisuuksista (Kankaanpää 2006: 202). Helsingin kaupunki on asettanut tavoitteekseen tarjota tiedottamisen avulla kaupunkilaisille sekä muille sidosryhmille oikeat ja riittävät tiedot kaupungin palveluista, päätöksenteosta ja toiminnasta (ks. Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet).

Kaupungin tiedotustavoitteet näkyvät tässä artikkelissa käsitellyissä päivähoitotiedotteissa hyvin. Tiedotteissa käsitellään kaupungin päivähoitopalveluja monelta kantilta. Niissä kerrotaan muun muassa tarjolla olevista

palveluista, päiväkodin arjesta ja käytännöistä sekä päivähoitohenkilökunnan toiminnasta. Huoltajien toiminnan ohjailu leimaa tiedotteita vahvasti. Tämä selittynee pitkälti sillä, että tiedotteilla pyritään muiden kunnallisten tiedotteiden tapaan kertomaan asukkaille (päivähoitoikäisten lasten huoltajille) näiden oikeuksista ja velvollisuuksista (ks. esim. Kankaanpää 2006: 202).

Huoltajien toiminnan ohjailu vaihtelee päivähoitotiedotteissa lievästä tiukempaan. Kuten on käynyt ilmi, tiedotteissa esitetään huoltajille suosituksenomaisia toimintaohjeita, kun on kyse esimerkiksi päivähoitomuodon valinnasta, päivähoidon keskeyttämisestä tai neuvojen ja ohjeiden kysymisestä. Huomattavasti tiukemmin ohjataan esimerkiksi lapsen poissaoloista ilmoittamista, lapsen asioista kertomista ja erilaisten selvitysten antamista sekä päivähoitomaksujen maksamista – näistä puhutaan esimerkiksi käyttäen ilmauksissa nesessiivisiä verbirakenteita. Syy tähän lienee, että ohjeiden tausta on lakisääteinen tai että ohjeet ovat muuten tärkeitä päivähoitotoiminnan sujumiselle.

Huoltajien ohjailu painottuu tiedotteissa heiltä toivottavan tai heille suotavan toiminnan esittämiseen. Ohjailu voidaan nähdä siten pääasiassa myönteisenä: huoltajia ohjataan toimimaan tietyllä tavalla sen sijaan, että heitä kiellettäisiin toimimasta jollain tavalla. Toisaalta tiedotteissa myös rajataan kielellisten keinojen avulla huoltajien toimintamahdollisuuksia. Tämä tehdään hienotunteisesti, käyttämällä esimerkiksi kuvauksen kaltaista ohjailua suorien käskyjen sijaan. Taustalla voi olla pyrkimys kohteliaisuuteen: Kankaanpään (2006: 80) mukaan velvollisuuksista tiedottaminen jo itsessään uhkaa lukijan toiminnanvapautta. Tätä uhkaa voidaan lieventää erilaisilla kohteliaisuusstrategioilla, muun muassa suoran viittauksen välttämisellä (esim. *Te vanhemmat* ette saa tuoda…), ohjailun esittämisellä yleisenä sääntönä ja epäsuoralla ohjailulla (esim. Lapsen *voi tuoda* hoitoon…). Koska päivähoitotiedotteissa ei juuri ole suoraa puhuttelua (esim. *Hyvät vanhemmat, teidän kannattaa tuoda lapsi hoitoon klo 8 mennessä*), huoltajien ohjailu muodostuu sävyltään etäiseksi ja hienotunteiseksi, ja samalla myös kohteliaaksi. Tämä on tavallista eri virastojen tuottamissa teksteissä (ks. esim. Tiililä 2007; Heikkinen 2000; Kankaanpää 2006). Osiksi ohjailun on oltavakin tällaista, jotta tiedotteiden yleissävy pysyy neutraalina ja jotta tiedotteiden sanoma kohdistuu oikein.

Toisaalta päivähoitotiedotteiden ohjailu on ehkä toisinaan turhankin varovaista. Helsingin kaupungin viestinnän ohjeisiin on kirjattu, että kaupungin väestön monimuotoisuus edellyttää kohdennettua viestintää eri asukasryhmille (esim. lapsiperheet). Lapsiperheissä eletään monesti kiireistä arkea, joten suorat ja selkeät toimintaohjeet voisivat olla epäsuoria tehokkaampia, kun annetaan ohjeita esimerkiksi päivähoidosta hakemisesta tai lapsen sairastumisen varalle. On totta, että suora käsky (*mene, anna, vaietkaa*) on joissakin yhteyksissä hyökkäävä. Silti se on toimintaohjeista kiistattomin. Epäsuoraa ohjaamista esimerkiksi passiivia käyttäen (*haetaan, suoritetaan*) pidetään monesti epäselvänä ja kapulakielisenä. Persoonien häivyttäminen voi saattaa lukijan hämilleen, eikä hän välttämättä ymmärrä, kuka kehottaa ja ketä. Toisaalta passiivin tai muiden epäsuorien ilmausten avulla voidaan suojella molempien osapuolten kasvoja (ks. esim. Kankaanpää & Piehl 2011: 254, 299–300; Korhonen 2010).

Päivähoitotiedotteissa olisi hyvä kiinnittää huomiota kielellisiin valintoihin sen takia, että huoltajien tekstinymmärrystaito vaihtelee huomattavasti. Huoltajien joukossa on esimerkiksi maahanmuuttajia, joiden äidinkieli ei ole suomi. Suomen kieltä huonosti taitavan voi olla vaikeuksia ymmärtää esimerkiksi kuvauksen kaltaista ohjailua ja sen kohdistumista häneen itseensä.

Lopuksi todettakoon vielä, että on huomiota herättävää, kuinka lapsen huoltajiin viitataan päivähoitotiedotteissa toistuvaksi monikkomuotoisella termillä *vanhemmat*. Tällä jätetään huomiotta se, että kaikki lapset eivät asu kahden vanhemman perheessä. Kahden vanhemman ydinperhe toisin sanoen pilkahtaa normina päivähoidon tiedotteissa. Olisi mielenkiintoista tietää, hankaloittaako tämä tiedotteiden tulkintaa yhden vanhemman perheissä tai vaikkapa sijaisperheissä. Se olisi kuitenkin jo aivan toisen artikkelin aihe.

Kirjallisuus

Heikkinen, Vesa 2000: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla *Teksti työnä, virka kielenä*, 116–214. Gaudeamus, Helsinki.

Helsingin kaupungin varhaiskasvatusvirasto 2014: *Päiväkotihoito*. https://www.hel.fi/helsinki/fi/paivahoito-ja-koulutus/paivahoito/paivakotihoito/. Viitattu 2.4.2014.

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet. Kaupunginhallituksen hyväksymät kesäkuun 17 p:nä 2013. https://www.hel.fi/static/helsinki/johtosaannot/Viestinnanohjeet.pdf. Viitattu 22.4.2014.

Ihalainen, Sirkka-Liisa 2008 = Helsingin kaupungin päivähoidon kehittämiskonsultti Sirkka-Liisa Ihalaisen haastattelu 4.9.2008. Haastattelijana Annika Jaatinen (nyk. Pihlajamäki). Haastattelijan hallussa.

ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Jaatinen, Annika 2009: *Jos lapsi sairastuu, siitä ilmoitetaan välittömästi vanhemmille: toimijat ja toiminnan ilmaiseminen päivähoidon tiedotteissa.* Pro gradu -työ. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos, Helsinki.

Kankaanpää, Salli 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. SKST 1086. SKS, Helsinki.

Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 2011: *Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville*. Suomen Yrityskirjat Oy, Helsinki.

Ketola, Johanna 2003: Miten lakiteksti velvoittaa? *Kielikello* 1/2003.

Korhonen, Riitta 2010: Voisinko saada laskun, kiitos! *Kielikello* 4/2010.

Kuntalaki 410/2015.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: V*arhaiskasvatus*. http://minedu.fi/varhaiskasvatus. Viitattu 8.4.2014.

Tiililä, Ulla 1992: *Hallinto- ja korvauspäätökset dialogissa: analyysiä viranomaisten ja kansalaisten kirjeenvaihdosta.* Pro gradu -työ. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista.* SKST 1108. SKS, Helsinki.

Vuori, Jaana 2005: Ilmoita perhesuhteesi! Lapsiperhe lomakkein. Teoksessa Heikkinen, Vesa (toim.) *Tekstien arki. Tutkimusmatkoja jokapäiväisiin merkityksiimme.* Gaudeamus, Helsinki.

Tietolaatikko

Passiivi virkakielessä

Passiivi on erityisesti virkakielen yhteydessä pahamaineinen. Passiivi kuitenkin kuuluu kieleemme, eikä sitä ole syytä kitkeä pois virkakielestäkään. Mikä passiivi on, miten sen tunnistaa ja mihin sitä käytetään?

Kun puhutaan virkakielen passiivista, tarkoitetaan yleisimmin rakennetta, jossa verbillä, kuten *myönne**tään***, *neuvotel**tiin***, *ei teht**y**, olisi vasta**ttu***, esitetään tilanne ilmaisematta tekijää tai muutakaan subjektia, esim. *Suomessa juodaan paljon*, *Keitä juhliin vielä odotettiin?*.

Passiivilauseessa subjekti eli teon suorittaja jää siis ilmaisematta ja jokin toinen lauseenjäsen voi saada subjektin piirteitä. Esimerkiksi lauseessa *haavat on hoidettu* subjekti ei ole näkyvissä (vrt. *olen hoitanut haavat*). Subjektin paikalle lauseen teemaksi nousee objekti *haavat*. Passiivilause jättää tilaa monenlaisille tulkinnoille siitä, kuka on varsinainen tekijä, mutta tämä on kuitenkin yleensä asiayhteydestä pääteltävissä.

Passiivia käyttämällä puhuja voi tehdä väitteestään yleispätevän. Lisäksi passiivia saatetaan käyttää kohteliaisuusstrategiana, kun halutaan suojella toimintaan osallistuvien kasvoja. Passiivin avulla puhuja voi myös välttää oman toimintansa korostamista ja keventää henkilökohtaista vastuutaan. Tämä voi olla tarpeen esimerkiksi työssä, jossa ihminen toimii virkansa puolesta, viranomaisen nimissä ja tämän edustajana, ei omissa nimissään (esimerkiksi *myönnetään toimeentulotukea* vrt. *myönnän toimeentulotukea*).

Lähteet ja lisälukemisto

Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1979: *Nykysuomen lauseoppia*. SKST 350. SKS, Helsinki.

ISK = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/haku/passiivi/ohje/341

Löflund, Juhani 1998: *Suomen kirjoitetun yleiskielen passiivi*. Åbo Akademins Förlag, Turku.

Shore, Susanna 1986: *Onko suomessa passiivia: Is there a passive in Finnish.* SKS, Helsinki.

Viertiö, Annastiina 2000: Kuka paljastuu passiivin takaa? *Kielikello* 3/2000.

Toimitus

III

Tekstejä sosiaalityössä

Anne Qvist

Kuinka toimeentulotukipäätös syntyy Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa?

”Tarvitsin rahaa sossusta. Kun päätös tuli, perustelu oli varsin monimutkainen”. Tämä on valitettavan yleinen asiakkaan antama palaute toimeentulotuen päätöksestä (Laiho 2009: 38). Päätöstekstit syntyvät julkishallinnossa erilaisten tavoitteiden ja paineiden ristitulessa, ja päätöksentekijän työajasta suuri osa menee tekstien tuottamiseen. Tässä artikkelissa kuvaan toimeentulotukipäätöksen syntyä päätöksentekijän näkökulmasta. Mitä eri tekijöitä hänen on otettava kirjoittaessaan huomioon? Miten toimeentulotukipäätös syntyy?

Ensimmäinen lähtökohtani on toimeentulotuen myöntämistä säätelevä lainsäädäntö: laki toimeentulotuesta sekä muut päätöksentekijän työtä säätelevät lait. Päätöksentekijällä on lain soveltamisessa tukenaan valtakunnallinen ohje ja kunnallinen ohjeistus. Artikkelissa tarkastelen, millä tavoin päätöksentekijä toimii lainsäädännön, hallinnon ja asiakkaan välissä, lain soveltamisen tulkkina.

Toinen lähtökohtani on katsoa, millaiset mahdollisuudet tietojärjestelmä antaa tietojen kirjaamiseen. Toimeentulotuen asiakas voi hakea toimeentulotukea joko suullisesti tai kirjallisesti. Päätös toimeentulotuesta on sen sijaan annettava aina kirjallisesti, ja päätökset on tallennettava tietojärjestelmään. Päätöksentekijän tulee ottaa huomioon tietojärjestelmä ja sen asettamat reunaehdot, kun hän kirjoittaa tekstiä. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston käytössä on asiakastietojärjestelmä (ATJ), joka on otettu käyttöön 1980-luvun loppupuolella. Järjestelmää on kehitetty vuosien saatossa lainsäädännön ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. (Ks. Heiskanen tk.) Tietojärjestelmän avulla tavoitellaan ja tuotetaan yhdenmukaisuutta päätösteksteihin. On aiheellista kysyä, miten asiakkaan yksilökohtaisen tilanteen kuvaaminen tällöin onnistuu?

Vaikka tarkastelen päätösten syntymistä ennen kaikkea lakien ja tietojärjestelmän asettamien reunaehtojen kautta, päätöksentekijän tärkein lähtökohta on kuitenkin toimeentulotuen asiakas ja hänen taloudellinen, ainutlaatuinen elämäntilanteensa. Päätöstekstin tulee olla asiakkaan tilanteen huomioon ottava, selkeä ja ymmärrettävä. Asiakkaan tulee saada päätöksessä tietoa siitä, onko hän oikeutettu toimeentulotukeen ja millä perusteilla. Lisäk-

si päätöksestä on selvittävä, miten asiakkaan tulee jatkossa toimia. Artikkelini sivuaa näin myös asiakasta ja asiakkaan odotuksia toimeentulotuen päätöksenteosta.

Esimerkit ja työkäytännöt, joihin artikkelissani viittaan, ovat Helsingin sosiaali- ja terveysviraston toimeentulotuen päätöksenteosta. Käytän viranhaltijasta yleisnimikettä päätöksentekijä. Päätöksentekijä voi olla etuuskäsittelijä, sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Päätöksentekijän päätösvallan raja on määritelty Helsingin sosiaali- ja terveysviraston niin sanotussa delegointisäännössä. Sääntöön on kirjattu yksityiskohtaisesti, kuinka laajasti kukin päätöksentekijäryhmä voi myöntää toimeentulotukea. Toimeentulotukipäätöksen saaneesta henkilöstä tai perheestä käytän jatkossa yleisnimitystä asiakas.

Toimeentulotuen asiakastilastoja

Julkishallinnon keskeisimmät päätöksentekijät ovat valtion ja kunnan organisaatiot,[1] jotka tuottavat myös keskeisimmät lakisääteiset palvelut ja palveluista annetut päätökset. Valtiollisesta päätöksenteosta vastaa Kansaneläkelaitos. Kansaneläkelaitoksen työttömyysturvaetuuksia saavia henkilöitä oli vuonna 2013 noin 307 000 (Tilastotietokanta Kelasto).

Kunnat taas vastaavat muun muassa toimeentulotukipäätösten teosta.[2] Toimeentulotukipäätöksiä tilastoidaan valtakunnallisesti ja kuntakohtaisesti; valtakunnallisesta tietojen keruusta vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sen mukaan toimeentulotukea saavia talouksia oli vuonna 2012 koko maassa 238 373. Henkilöinä tämä tarkoittaa 370 454 suomalaista, mikä on lähes 7 prosenttia kaikista suomalaista. Toimeentulotukea saava talous sai tukea keskimäärin 478 euroa kuukaudessa ja 2 877 euroa vuodessa. (Virtanen 2012: 2, 6.)

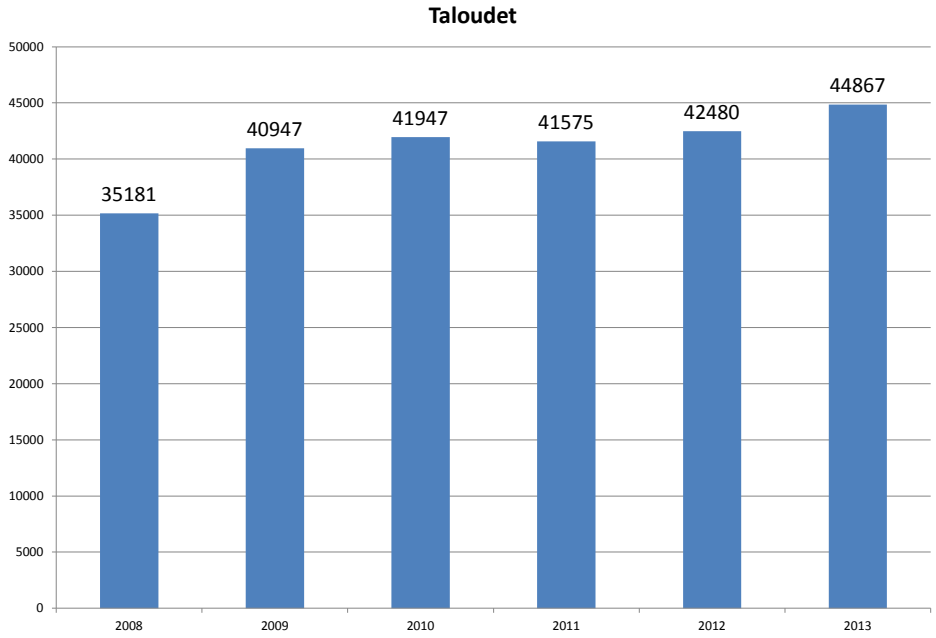
Vuonna 2013 Suomen suurimmassa sosiaali- ja terveysvirastossa, Helsingissä, toimeentulotukea sai 44 867 kotitaloutta. Näihin talouksiin kuului 65 137 henkilöä, eli useampi kuin joka kymmenes helsinkiläinen. Vuonna 2012 Helsingissä myönnettiin toimeentulotukea 3 682 euroa toimeentulotukea saanutta taloutta kohti. (Ahlgren-Leinvuo 2013: 12.)

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston päätöksentekijät tekivät vuoden 2013 aikana yhteensä noin 296 000 toimeentulotukipäätöstä. Näistä päätöksistä perustoimeentulotuen päätöksiä oli 69 prosenttia, täydentävän toimeentulotuen päätöksiä 19 prosenttia ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä 4 prosenttia. Päätöksentekijöittäin tarkasteltuna suurimman osan päätöksistä, eli puolet, tekivät etuuskäsittelijät (50 prosenttia). Sosiaalityöntekijät vastasivat päätöksenteosta noin joka viidennen päätöksen osalta (22 prosenttia). Sosiaaliohjaajat tekivät päätöksistä loput (23 prosenttia). (Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto 2013.)

Toimeentulotuen asiakasmäärä lisääntyi taloudellisen taantuman myötä vuonna 2013 edellisiin vuosiin verrattuna. Toimeentulotukea saavien talouksien määrä kasvoi vuodesta 2012 lähes 2 400 taloudella eli melkein kuudella prosentilla.

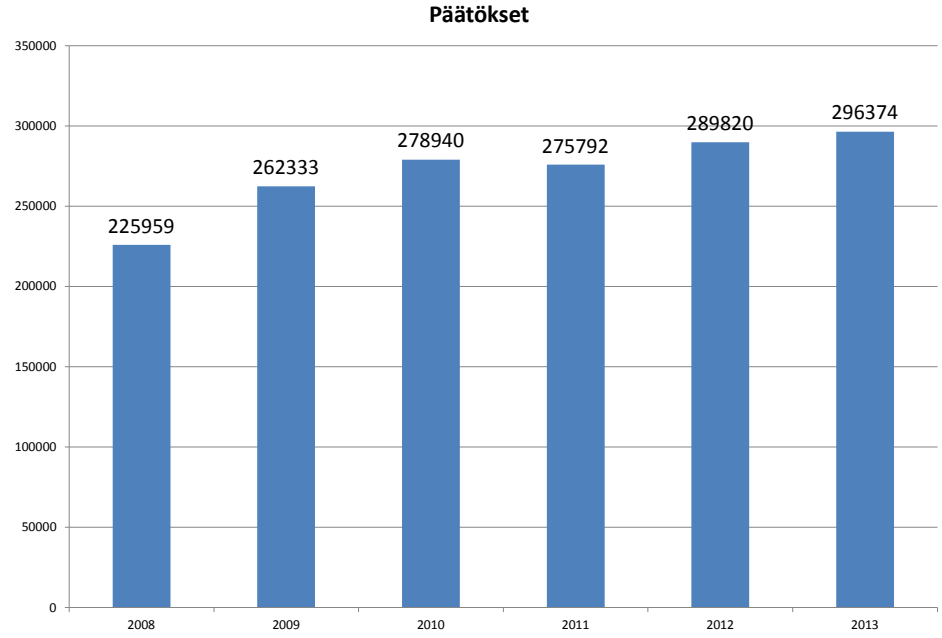
1 Luonnehdinta koskee tilannetta ennen maakunta- ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta.

2 Perustoimeentulotukiasiat siirtyivät vuoden 2017 alusta Kelalle.



Kaavio 1. Toimeentulotukea saaneet taloudet vuosina 2008–2013 Helsingin sosiaalivirastossa[3] (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston kuukausitilastot 2008–2013)

Asiakasmäärän lisääntyminen on kasvattanut myös tehtyjen päätösten määrää. Asiakas sai vuonna 2013 keskimäärin noin 7 päätöstä vuodessa; tehtyjen päätösten määrä lisääntyi vuodesta 2012 vuoteen 2013 noin 6 600 päätöksellä eli noin kahdella prosentilla.



Kaavio 2. Toimeentulotukipäätökset vuosina 2008–2013 Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston kuukausitilastot 2008–2013)

3 Helsingin kaupungin sosiaalivirasto ja terveyskeskus yhdistyivät 1.1.2013 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastoksi. Helsingin kaupungin johtamisjärjestelmän uudistuksen myötä nimi muuttui 1.6.2017 sosiaali- ja terveystoimialaksi.

Toimeentulotukien päätöksentekoa ohjaava lainsäädäntö ja ohjeistukset

Lainsäädännön näkökulmasta toimeentulotuen päätöksentekijän työtä ohjaa keskeisimmin laki toimeentulotuesta (1412/1997). Jatkossa käytän käsitettä toimeentulotukilaki. Toimeentulotukilaissa on määritelty päätöksen sisältöön vaikuttavat seikat ja muut säädökset. Keskeisiä seikkoja ovat esimerkiksi, mitkä hakijan tulot otetaan huomioon ja mitkä menot ovat toimeentulotuen kannalta hyväksyttäviä.

Toimeentulotukilaissa on määritelty myös hakemuksen käsittelyajat. Hyvän hallinnon ja asiakaspalvelun periaatteita on sen sijaan kirjattu hallintolakiin ja lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Käsittelen nämä yleisperiaatteet ensin lyhyesti ja sen jälkeen laajemmin toimeentulotukilakia.

Hyvän hallinnon ja asiakaspalvelun periaatteet

Toimeentulotuen päätöksentekijän työtä säätelee hallintolaki (434/2003). Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Hyvän hallinnon yhtenä perusteena on hyvän kielenkäytön vaatimus. Tämä tarkoittaa sitä, että päätöksentekijän on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (hallintolaki 9. §). Hallintolaissa määritellään myös se, että päätös on annettava kirjallisesti. Tämä on tärkeää valitusmenettelyn kannalta, sillä muutoksenhaun määräaika lasketaan kirjallisen päätöksen tiedoksiannosta (hallintolaki 43. §). Kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi seuraavat asiat (hallintolaki 44. §):

1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta
2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu
3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu sekä
4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.

Hallintolain perusteella toimeentulotuen päätökseen on kirjattava päätöstekstin ja sen perustelun lisäksi myös päätöksen tunnistetiedot eli asiakasta koskevat perustiedot ja päätöksentekijän perustiedot sekä päätöksenteon ajankohta. Tiedot ovat keskeisiä myös arkistoinnin ja tilastoinnin näkökulmasta. (Ks. esim. Kärki, Tossavainen & Väyrynen 2009: 17.)

Hallintolakiin on kirjattu myös asiakkaan oikeus valittaa päätöksestä, mikäli hän on siihen tyytymätön. Toimeentulotuen päätöksenteon lainmukaisuutta arvioidaan ja käsitellään sosiaalilautakunnan asettamassa toimielimessä, joka on Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa ensimmäinen jaosto. Asiakas voi valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen silloin, kun on saanut valitusluvan. Asiakas voi myös kannella sosiaaliviranomaisen ratkaisusta ja menettelystä eduskunnan oikeusasiamiehelle, oikeuskanslerille tai aluehallintovirastolle. Muutoksenhaun tai kantelun taustalla voi olla se, että asiakas ei ole ymmärtänyt, miten ja millä perusteella

ratkaisuun on päädytty. (Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus 2008: 69, 160.)

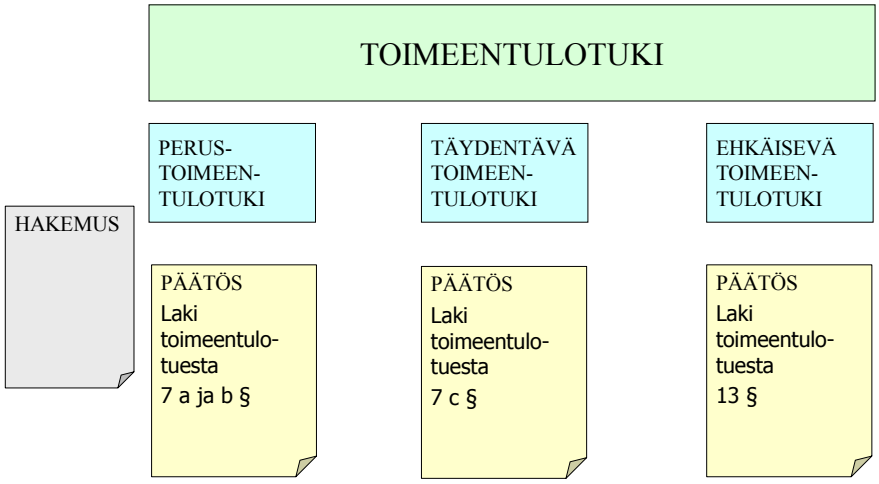
Toinen laki, joka säätelee päätöksentekijän työtä yleisellä tasolla, on laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan hyvää palvelua ja kohtelua sosiaalihuollossa. Laki kehottaa kunnioittamaan asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä. Asiakasta ei saa syrjiä eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava lisäksi huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide ja etu sekä hänen yksilölliset tarpeensa, äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (4. §).

Toimeentulotukilaki

Toimeentulotuen myöntämisen lähtökohta, oikeus sosiaaliturvaan ja välttämättömään toimeentuloon, on kirjattu Suomen perustuslakiin (731/1999). Perustuslain mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Laki takaa jokaiselle perustoimeentulon turvan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) yleislakina säätelee sosiaalihuollon hallintoa ja esimerkiksi tehtyjen päätösten muutoksenhakua.

Toimeentulotukilaissa on säädelty yksityiskohtaisemmin, kuinka turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo, viimesijainen taloudellinen tuki. Laissa on määritelty toimeentulotuen rakenne ja suuruus sekä toimeentulotuen käsittelyajat ja toimenpiteet. Oikeus saada toimeentulotukea on jokaisella, joka ei voi turvata toimeentuloaan työllään, yrittäjyydellä, sosiaaliturvaetuuksilla tai varallisuudellaan tai jonka elatuksesta vastaava ei kykene vastaamaan huolenpidosta. Lain mukaan jokaisella on kuitenkin velvollisuus kykyjensä mukaan pitää huolta itsestään ja ottaa vastuuta omasta, puolisonsa ja lastensa elatuksesta. (Toimeentulotukilaki 2. §.)

Toimeentulotuen määrä lasketaan henkilön menojen, tulojen ja varojen erotuksena (toimeentulotukilaki 6. §). Tuki jaetaan kolmeen eri muotoon: perustoimeentulotukeen, täydentävään toimeentulotukeen ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuella turvataan asiakkaan asuminen, terveydenhuolto ja jokapäiväiset elinkustannukset. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää asiakkaan erityisiin tarpeisiin ja olosuhteisiin, esimerkiksi muutosta ja lapsen harrastuksista aiheutuviin menoihin. Ehkäisevää toimeentulotukea taas voidaan myöntää asiakkaan asumisen turvaamiseksi tai lieventämään vaikeuksia, joita tulee, jos taloudellinen tilanne äkillisesti heikentyy. Asiakkaan ei tarvitse tietää toimeentulotukea hakiessaan, mitä toimeentulotuen muotoa hän anoo. Hän voi tosin hämmästyä, kun saakin hakemukseensa ratkaisuna kolme erillistä päätöstä (ks. kuvio 1):



Kuvio 1. Yhdestä toimeentulotukihakemuksesta voidaan tehdä yhdestä kolmeen päätöstä, koska toimeentulotukea on kolmea eri muotoa.

Toimeentulotukilaissa on määritelty hakemuksen käsittelyaika. Toimeentulotuki on asiakkaan viimesijaista tuloa, eikä asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon saa vaarantua. Kiireellinen päätös on siis tehtävä nopeasti – joko samana tai seuraavana arkipäivänä. Muunlaisiin hakemuksiin päätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hakemus on saapunut (toimeentulotukilaki 14. a §). Lakisääteisessä aikatavoitteessa pysyminen luo paineita päätöstekstin kirjoittamiselle: päätöksentekijä pyrkii kirjoittamaan tekstin nopeasti, jotta asiakas saa sen palvelun, joka hänelle lain mukaan kuuluu.

Kasvava asiakasmäärä lisää tehtävien päätösten määrää (ks. kaaviot 1 ja 2). Päätöksentekijän arkea on pysyä lakisääteisessä käsittelyajassa ja tehdä asiakaslähtöisiä ja perusteltuja päätöksiä (ks. myös Koskinen tk.). Jatkossa kerron tarkemmin, kuinka päätöksentekijä toimii tässä haasteellisessa tilanteessa.

Valtakunnallinen ohje ja kuntakohtaiset linjaukset

Päätöksentekijän tukena lain tulkinnassa ja soveltamisessa on sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema valtakunnallinen ohjeistus *Opas toimeentulotukilain soveltajille*. Oppaan kannanotot ja tulkintasuositukset on tarkoitettu tukemaan kunnissa tapahtuvaa päätöksentekotyötä (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013: 9).

Oppaassa todetaan, että kunnilla on mahdollisuus laatia omia, paikallisiin oloihin soveltuvia suosituksiaan, mutta nämä eivät saa olla ristiriidassa lainsäädännön kanssa. Yksi esimerkki tästä on asumismenojen huomioon ottaminen. Kunnilla on oikeus harkita asumismenojen tarpeellista suuruutta eli talouksien asumismenojen kohtuullista suuruutta (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013: 107).

Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa toimeentulotuen myöntämistä ohjaavat suositukset on kirjattu niin kutsuttuun pysyväisohjejärjestelmään (ks. myös Nummijoki tk.). Toimeentulotukeen tai aikuissosiaalityöhön liitty-

viä ohjeita on kaiken kaikkiaan 18 kappaletta (syyskuussa 2010). Ohjeet on tallennettu viraston sisäiseen tietoverkkoon, ja niitä päivitetään noin kolmen vuoden välein. Pysyväisohjeiden tavoitteena on turvata toiminnan yhtenäisyys ja kaupungin eri alueilla asuvien ihmisten samanarvoinen kohtelu. (Toimeentulotuen yleisohje 2008: 4.)

Toimeentulotukilain ohjeiden ja oppaiden käytöstä todetaan Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa lisäksi seuraavasti:

> Ohjeet ja oppaat ovat luonteeltaan suosituksenomaisia ja niiden tarkoitus on olla apuna yksilökohtaisessa päätöksenteossa. Myönnettäessä täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea tulee päätöksestä käydä ilmi aina tuen myöntämisen perusteet. Päätökseen on kirjattava laskelman lisäksi selkeästi perustelut kaikelle yksilökohtaisen harkinnan käytölle. (Toimeentulotuen yleisohje 2008: 5.)

”Haen toimeentulotukea poikani jalkapallokerhon kausimaksuun” – esimerkki toimeentulotukilain toteutumisesta

Miten päätöksentekoprosessi sitten käytännössä etenee ja miten päätöksentekijä perustelee päätöksen? Esittelen seuraavaksi toimeentulotukipäätöksen tekoa kuvitteellista esimerkkiä hyödyntäen. Esimerkissä asiakas on jättänyt kirjallisen toimeentulotukihakemuksen, jota päätöksentekijä ryhtyy käsittelemään ja josta hän tekee päätöksen.

Asiakas on kirjoittanut toimeentulotukihakemukseen seuraavasti: Haen toimeentulotukea 6-vuotiaan poikani jalkapallokerhon kausimaksuun. Perheellämme on voimassa oleva toimeentulotukipäätös. Tuen tarvetta on ollut jo monta kuukautta, perheemme rahat eivät riitä millään pojan harrastuksen tukemiseen.[4]

Kun päätöksentekijä ryhtyy käsittelemään esimerkin kaltaista toimeentulotukihakemusta, hän löytää perusteet päätökselle toimeentulotukilaista, sosiaali- ja terveysministeriön oppaasta ja Helsingin sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksesta. Toimeentulotukilaissa todetaan tämänkaltaisesta hakemuksesta seuraavaa:

> Täydentävän toimeentulotuen myöntämisen erityisenä perusteena voidaan pitää lasten harrastustoimintaan liittyviä erityisiä tarpeita (7. c §).

Oppaassa toimeentulotukilain soveltajille taas todetaan, että:

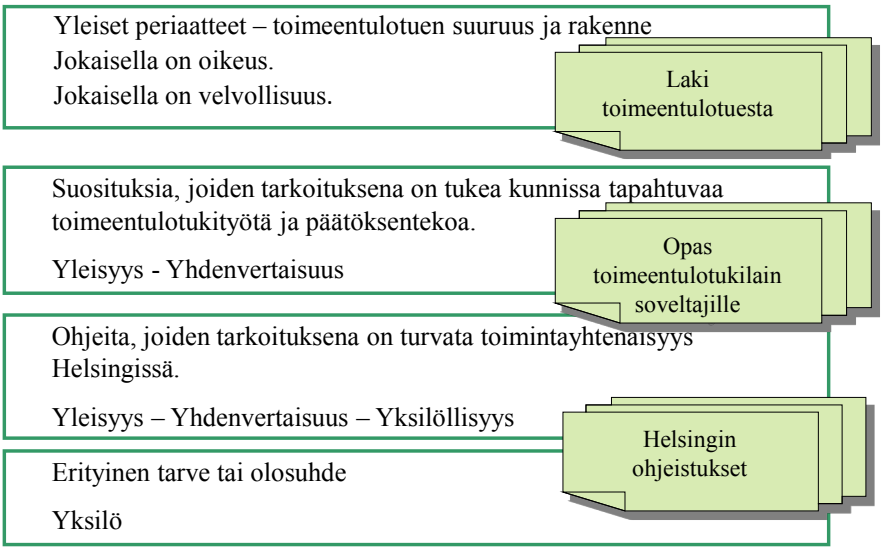
> [t]oimeentulotukilaki ei aseta ylärajaa täydentävänä tukena myönnettävälle määrälle, vaan arvio hyväksyttävän menon tarpeellisesta suuruudesta tehdään asiakaskohtaisen harkinnan mukaan.
> Harkittaessa menon huomioon ottamista täydentävänä toimeentulotukena tulisi kiinnittää huomioita muun muassa siihen, auttaako tuki asiakasta työllistymään, saamaan ammatin tai edistääkö tuki muutoin hakijan tai perheen toimeentulon turvaamista tai itsenäistä suoriutumista. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013: 114–115.)

4 Esimerkki on kuvitteellinen ja pelkistetty. Asiakas ilmaisee tarpeensa ja tilanteensa yleensä joko hyvin laveasti kirjoittaen tai liittämällä ainoastaan laskun hakemuksen liitteeksi.

Koska perhe on saanut toimeentulotukea jo useana kuukautena, päätöksentekijä voi päätellä, että lapsen harrastustoimintaa tuetaan nyt täydentävänä toimeentulotukena tarpeellisen suuruisena. Lopullisen vastauksen eli euromääräisen suosituksen päätöksenteon tueksi antaa kunnallinen ohjeistus. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston Toimeentulotuen kohtuullisuusarviointi -pysyväisohjeessa todetaan lasten harrastusten tukemisesta seuraavasti:

> Tukea harrastusmenoihin voidaan myöntää todellisten kustannusten mukaan lasta kohti seuraavasti:
> 0–5-vuotiaille korkeintaan 55 euroa
> 6–11-vuotiaille 160 euroa ja
> 12–17-vuotiaille 220 euroa vuodessa. (S. 7.)

Laki, opas ja ohje antavat päätöksentekijälle riittävät tiedot täydentävän toimeentulotukipäätöksen tekemiseen. Perheelle myönnetään täydentävänä toimeentulotukena 160 euroa vuodessa lapsen jalkapalloharrastuksen tukemiseen. Päätöksenteossa huomioitavat periaatteet on esitetty kuviossa 2:



Kuvio 2. Yksilökohtaisen toimeentulotukipäätöksen perusteena oleva lainsäädäntö, ohjeet ja suositukset

Toimeentulotuen päätöksenteko tietojärjestelmässä

Seuraavaksi kuvaan hakemuksen käsittelyä ja toimeentulotuen päätöksentekoa tietojärjestelmässä. Miten asiakkaan jättämä hakemus kulkee työntekijältä toiselle? Entä mitä tietoja hakemuksesta tallennetaan tietojärjestelmään? Päätöksentekoprosessin lopputuloksena syntyvä toimeentulotuen päätös on asiakkaalle ensisijaisesti viranomaistyön ja lainsäädännön toteutuma, mutta päätöstekstillä on myös muita merkityksiä.

Toimentulotuen päätöksenteko on jaettavissa seuraavaan kolmeen päävaiheiseen: hakemuksen vireilletulo, hakemuksen käsittely ja päätöksenteko sekä päätöksen toimeenpano eli tiedoksianto ja maksatus (Kärki ym. 2009:

110–114). Lisäksi osa päätöksentekoprosessia on päätösten arkistointi ja tilastointi. Kaikki tämä toteutuu tietotekniikkaa hyödyntäen ja hyväksikäyttäen (ks. myös Heiskanen tk.). Asiakkaan hakemus kirjataan ja päätösteksti kirjoitetaan tietojärjestelmässä. Päätös tulostuu viranomaisen päätösasiakirjaksi ja asiakkaan ja päätöksen tiedot tallennetaan tietojärjestelmään. Asiakkaan jättämä kirjallinen hakemus arkistoidaan lainsäädännön määrittelemällä tavalla.

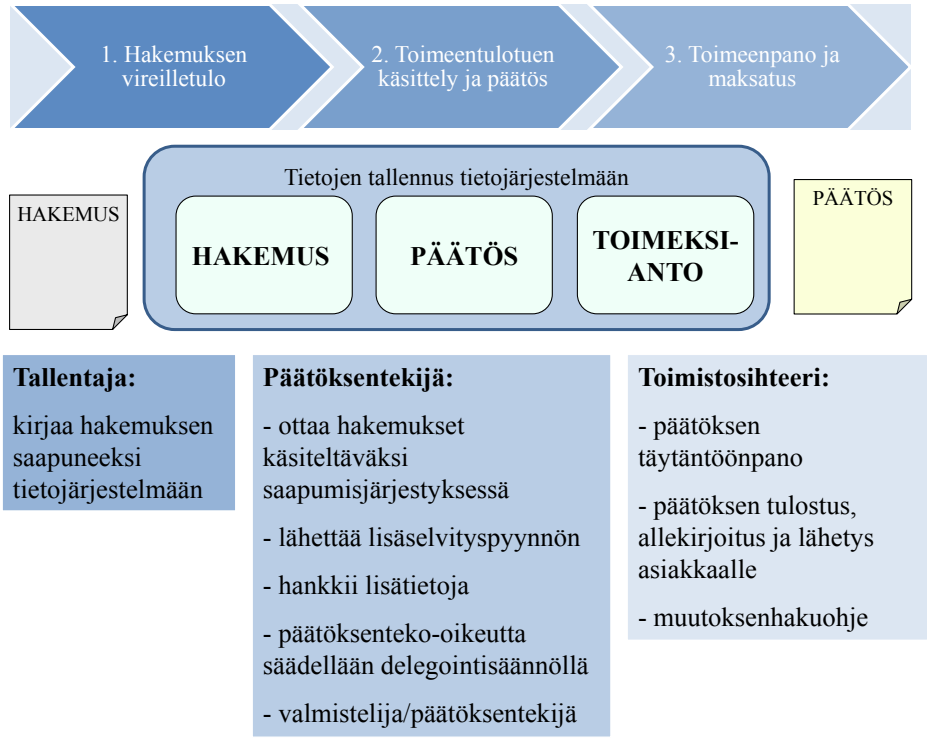
Hakemuksen vireilletulo alkaa, kun asiakas toimittaa toimeentulotuen hakemuksen virastoon joko postitse tai tuomalla sen palvelupisteeseen. Asiakas voi hakea toimeentulotukea myös suullisesti, jolloin päätöksentekijän tehtävänä on kirjata asiakkaan hakemuksen sisältö. Vireilletulovaiheessa tarkistetaan muun muassa asiakkaan henkilötiedot väestötietojärjestelmästä. Kaikki toimeentulotukihakemukset kirjataan saapuneiksi tietojärjestelmään.

Hakemukset otetaan käsittelyyn saapumisjärjestyksessä. Kunkin hakemuksen kohdalla päätöksentekijä tarkistaa, että hakemuksessa on riittävät tiedot ja liitteet. Päätöksentekijä hankkii lisätietoja joko asiakkaalta tai muilta viranomaisilta, esimerkiksi Kelasta. Lopuksi päätöksentekijän on tehtävä päätös ja otettava kantaa kaikkiin hakemuksessa esitettyihin kohtiin. Mikäli asiakas hakee tukea sellaiseen menoon, johon päätöksentekijän oma päätösvalta ei riitä, tämä tekee yhteistyötä toiseen ammattiryhmään kuuluvan työntekijän kanssa. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi perheen vuokravelan käsittely. Maksamattomaan vuokraan voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea, mutta oikeus sen myöntämiseen on vain sosiaaliohjaajilla ja sosiaalityöntekijöillä, ei etuuskäsittelijöillä.

Tieto allekirjoitetusta päätöksestä välitetään toimistosihteerille, jonka vastuulla on päätöksen toimeenpano. Toimistosihteeri tulostaa päätöksen, laittaa päätöksen mukaisen tuen asiakkaan käyttöön ja lähettää allekirjoitetun päätöksen tiedoksi asiakkaalle. Päätöksen liitteenä on muutoksenhakuohje. Hakemuksen käsittelyn vaiheet on esitetty kuviossa 3.

Kun päätös on allekirjoitettu, asiakkaan ja päätöksentekijän perustiedot tallentuvat tietojärjestelmään. Näiden tietojen pohjalta tuotetaan tilastotietoja toimeentulotukea saaneiden henkilöiden lukumäärästä ja myönnetyn toimeentulotuen euromääristä.

Tietojärjestelmä on siis asiakkaan hakemuksessa ilmoittamien tietojen tallennuspaikka ja päätöstekstin kirjaamisympäristö. Toimeentulotukipäätöksen ensisijainen tehtävä on toimia päätöksenä toimeentulotuesta, mutta sillä on toinenkin tehtävä. Teksti on osa työntekijöiden välistä tiedonkulkua ja työntekijöiden välistä yhteistyötä: tietojärjestelmä tarjoaa tälle tiedonkululle ja yhteistyölle välineet (ks. myös Koskinen tk.). Päätöksentekijä antaa päätöksessä täytäntöönpano-ohjeet toimistosihteerille ja välittää tietoa asiakkaan tilanteesta toisille asiakkaan asioita käsitteleville päätöksentekijöille. Lisäksi päätöstekstejä lukee päätöksentekijän esimies. Esimiehen tehtävänä on varmentaa lainsäädännön toteutuminen ja toimeentulotuen hakijoiden yhdenvertainen kohtelu. Ennen kuin asiakas on saanut päätöksen itselleen, on sillä ollut monia lukijoita viraston organisaation sisällä.



Kuvio 3. Toimeentulotukihakemuksesta päätökseksi

Toimeentulotukipäätöksen rakenne

Päätöksentekijän tehtävänä on soveltaa toimeentulotukilakia asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen, tehdä päätös toimeentulotuesta ja ohjata ja opastaa asiakasta asioinnissa. Kaikki tarvittavat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmässä yhdelle niin kutsutulle *tapahtumanäytölle* ja tarvittaessa *lisänäytölle* (kuvio 4). Päätöksentekijä on laatinut laskelman asiakkaan tuloista ja menoista jo ennen päätösosiota, ja laskelman lopputulos siirtyy automaattisesti päätösosioon.

Päätösosion ruudulla näkyvät tekstit voi jakaa kolmeen ryhmään:

- **Tietojärjestelmän tuottamat vakiotekstit** (kuviossa 4 lihavoidut tekstit). Näitä ovat tietojärjestelmän tuottamat asiakkaan perustiedot, päätöksentekijän perustiedot ja päätöksen otsikkorivit sekä tunnistetiedot. Niissä on käytetty yleisesti samoja käsitteitä kuin tietojärjestelmässä.
- **Päätöksentekijä tilastointia varten tuottamat tiedot**. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan tilannetta kuvaavat taustatiedot (tulonlähde ja pääasiallinen toiminta), joihin päätöksentekijä kirjaa asiakkaan tilannetta parhaiten kuvaavan koodin.[5] Päätöksentekijän tuottamaa on myös tieto päätöksen voimassaoloajasta ja laadusta.
- **Päätöksentekijän kirjoittama teksti**. Päätöksentekijä kirjoittaa päätöksen varsinaisen sisällön kolmen pääotsikon alle: *Asiaseloste, Esitys/Päätös ja Tiedoksenne (Tied/Sop)*. Jokaisen otsikon alla voidaan käyttää vapaamuotoisen tekstin rinnalla tekstilyhenteitä, jotka avaavat tietojärjestelmään tallennetun mallitekstin, kun päätös tulostetaan.

5 Esimerkiksi *tulonlähde 8* on äitiys- tai vanhempainraha ja 10 pääsiallisena toimintana vastaavasti äitiys- tai vanhempainloma.

SOSIAALIVIRASTO **SOSIAALITOIMEN TIETOJÄRJESTELMÄ**
01.09.10
PP **P Ä Ä T Ö S** **12:00:00**

Hetu XXXXXX-XXXX Nimi ASIAKAS ANNA Nro 20
Lakipykälä TTL 7 2 Valmistelija PP VIRASTO Päättäjä PP VIRASTO
Hakemus 230810 TOIMISTO Pvyht 0 Saldo 1 -100,00
Saldo 2 -100,00 €

9999999 Asiaseloste
PERHE HAKEE TOIMEENTULOTUKEA SYYS- JA LOKAKUULLE VUOKRAAN, LÄÄKKEISIIN JA MUIHIN TERVEYDENHOITOMENOIHIN. PERHEEN ISÄ ON EDELLEEN TYÖTÖN, JA PERHEEN ÄITI ON VANHEMPAINVAPAALLA. <UK <LASKELMA <UK <KELA

Esitys/päätös <TT 100,00

/ KK SYYS- JA LOKAKUULLE. TOIMEENTULOTUKI MAKSETAAN TILILLENNE. <UK <SÄHKÖT <UK <TE

Ajalle 010910-311010 **Laatu** 1 **MYÖNTEINEN** **Toimeenpano-ohjeita** EI

Tied/sop
<LIITE <UK <JATKO <UK <HUOMIO

Tulolähteet: **Päähenkilö** 8 **Puoliso** 3
Pääasiallinen toiminta 10 **Puoliso** 2 **Avustaja** **Määrä**
Kirjoitin
Peritäänkö E **Päätöspvm** **090909** **Nro/tekijä** **0567**

Allekirjoitus PP **PÄÄTÖKSENTEKIJÄ PEKKA**

PÄÄTÖS ALLEKIRJOITETTU, TIETOJA EI VOI MUUTTAA

Kuvio 4. Päätöksentekijän ”työpöytä” eli tietoruutu päätöstekstin kirjaamisesta varten

Päätöksentekijän kirjoittama teksti muodostuu siis vapaamuotoisesta tekstistä ja tekstilyhenteistä (ks. Jylhä tk.). Kuvion ensimmäisessä kappaleen lopussa on esimerkiksi tekstilyhenne <LASKELMA. Kun päätös tulostetaan, tekstilyhenne <LASKELMA avautuu seuraavasti: PÄÄTÖKSESSÄ HUOMIOON OTETUT TULOT JA MENOT PERUSTUVAT OHEISEEN LASKELMAAN/ OHEISIIN LASKELMIIN.

Tekstilyhenteitä päivitetään ja muutetaan tarvittaessa, kun päätöksentekijät välittävät päivitys- ja korjaustarpeita sosiaali- ja terveysviraston hallintoon. Tekstilyhenteiden muutokset suunnitellaan ja toteutetaan viraston hal-

linnon, tietohallinnon ja päätöksentekijöiden yhteistyönä. Päätöksentekijälle tietojärjestelmän tekstilyhenteet voivat kuitenkin tuottaa päänvaivaa: kuinka käyttää lyhenteitä siten, että ne sulautuvat johdonmukaisesti vapaamuotoisesti kirjoitettuun tekstiin.

On huomattava, että asiakkaan päätöksistä vastaavat yleensä useat päätöksentekijät. Tämä johtuu siitä, että työntekijät saattavat vaihtua. Kaikilla työntekijöillä ei myöskään ole samanlaisia oikeuksia tehdä päätöksiä. Päätöksentekijä voi lisäksi käyttää tukenaan työryhmän asiantuntijuutta, ja työryhmä muokkaa myös päätöstekstissä käytettyä kieltä. Päätöstekstistä onkin tunnistettavissa sekä päätöksentekijän oma kirjoittamistyyli että ne työryhmän tekemät sopimukset ja valinnat, joita lainsäädännön näkökulmasta painotetaan.

Kun päätöksentekijä on löytänyt – joko myönteisen tai kielteisen – ratkaisun asiakkaan toimeentulotuen tarpeeseen, hän allekirjoittaa päätöksen tietojärjestelmässä (kuviossa 4 kohtaan *Allekirjoitus*). Mahdollisuudet tietojen korjaamiseen tai muuttamiseen ovat tämän jälkeen rajalliset. Päätöksentekijän kannalta tilanteen tekee ongelmalliseksi se, että asiakastietojärjestelmässä ei ole esikatselutoimintoa. Ongelmallista on myös se, että tulostettu päätös (ks. liite 1) on ulkoasultaan hyvin toisenlaisen kuin se, mitä päätöksentekijä näkee tietokoneen työruudulla päätöstä tehdessään. Päätökseen tulostuu tietojärjestelmän tuottamat vakiotekstit, päätöksentekijän itse tuottama teksti sekä käytetyt tekstilyhenteet. Tämän lisäksi päätökseen tulostuu sellaisia vakiotekstejä, lisätietoja, joita päätöksentekijä ei näe lainkaan omalla työruudullaan. Tällaisia tekstejä ovat esimerkiksi päätöksen voimassaoloon liittyvät ehdot sekä asiakastietojen tallentamiseen ja tietojen rekisteröimiseen liittyvät tekstit.

Työ päätöksen kielen parantamiseksi

Edellä kuvattujen ohjeiden ja teknisten puitteiden varassa toimivan päätöksentekijän tavoitteena on viime kädessä toteuttaa lainsäädäntöä ja kirjoittaa päätökseen ymmärrettävää, yksiselitteistä kieltä. Päätöksentekijä on silta lain ja asiakkaan välillä. Päätöksentekijän tukena tai toisaalta katsottuna esteenä selkeän ja johdonmukaisen tekstin tuottamisessa ovat sekä tietojärjestelmän vakiotekstit että muut vakiintuneet tekstit, lauseet ja lauserakenteet. Asiakkaan näkökulmasta selkeä päätös on oikeusturvan toteutumisen kannalta keskeinen. Mitä paremmin asiakas ymmärtää saamansa päätöksen sisällön, sitä helpompi hänen on omaksua asia ja asioida, jos palvelun tarve jatkuu. Hallinnon näkökulmasta selkeä päätösteksti vähentää neuvonnan ja muutoksenhaun tarvetta.

Miten asiakas, lukija, sitten kokee toimeentulotuen päätöstekstin ja siten saamansa palvelun? Ovatko päätökset helppolukuisia, selkeitä ja asiakasystävällisiä? Helsingin sosiaali- ja terveysviraston asiakaskyselyssä selkeää ja ymmärrettävää toimeentulotukipäätöksen tekstiä on pidetty yhtenä hyvän asiakaspalvelun laadun mittarina. Vuoden 2009 kyselyn mukaan (Högnabba 2009: 9) seitsemän kymmenestä asiakkaasta piti päätöstekstiä aina tai usein ymmärrettävänä. Verrattuna aiempien vuosien 2004 ja 2006 asiakaskyselyihin

tulokset olivat parantuneet. Kielteisen päätösten osalta tulos ei ollut yhtä hyvä: kuusi kymmenestä koki, että kielteistä päätöstä ei ollut perusteltu riittävän selkeästi (Högnabba 2009: 16). Helsingin sosiaali- ja terveysviraston kuljetuspalveluja koskevassa tutkimuksessa on havaittu, että kuljetuspalvelun päätöksien perusteluissa käytetään yleisesti vakiotekstejä (Tiililä 2007: 231). Perustelu ei usein perustukaan asiakkaan antamaan tietoon, vaan valmiiseen tekstipohjaan tai -malliin tai työryhmässä muodostuneeseen käytäntöön. Asiakkaan omien sanojen puuttuminen vaikuttaa heti asiakkaan kokemukseen päätöksen selkeydestä ja ymmärrettävyydestä.

Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa toimeentulotuen päätösten perusteluihin on pyritty kiinnittämään huomioita sekä ohjeistuksen että koulutuksen keinoin. Toimeentulotuen yleisohje -pysyväisohjeessa (s. 19) kerrotaan, mitä asioita päätöksentekijä kirjaa kuhunkin päätösosion kohtaan:

> Asiaselosteeseen kirjataan asiakkaan toimeentulotuen päätöksenteon kannalta oleelliset tekijät sekä muut kuin laskelmasta ilmi käyvät menot, joihin asiakas hakee toimeentulotukea.

> Päätös-otsikon alla on annettava ratkaisu, joko myönteinen tai kielteinen, kaikkiin niihin menoihin, jotka asiakas on tuonut esille ja joihin asiakas on hakenut toimeentulotukea. Suositus on, että ensin kirjataan myönteiset ratkaisut ja viimeiseksi kielteiset ratkaisut.

> Asiat ja toimenpiteet, jotka halutaan antaa asiakkaalle tiedoksi tai ohjeet, jotka liittyvät päätökseen tai asiakkaan tulevaan asiointiin, kirjataan tiedotus/ sopimukset -kohtaan.

Täydennyskoulutusta on tarjolla sekä suomen kielen huoltoon että päätöksen tekoon liittyvissä asioissa. Kouluttajina ovat toimineet suomen kielen asiantuntijat ja sosiaali- ja terveysviraston laki- ja perintäyksikön lainsäädännön asiantuntijat. Hyvä päätös on lakimiesten mukaan selkeä, pelkistetty ja sisältää ratkaisun kaikkiin asiakkaan hakemiin asioihin haetulle ajalle. Lisäksi päätöksessä selostetaan sovelletut säännökset ja asiakkaan tilanne. Parhaimmillaan päätös onkin johdonmukainen lopputulos säännösten soveltamisesta asiakkaan kulloiseenkin tilanteeseen.

Olen tässä artikkelissa kuvannut, millainen liikkumavara päätöksentekijällä on, kun hän kirjoittaa toimeentulotukipäätöstä asiakkaalle Helsingin sosiaalivirastossa. Kun päätöksiä on tehtävä paljon ja tietyssä aikataulussa, niiden tekemiseen on oltava tehokkaat järjestelmät ja apuvälineitä, kuten tekstilyhenteitä. Myös päätöksenteon seuranta ja tilastointi vaikuttavat asiakirjojen laadintaan. Seuraavissa artikkeleissa tarkastellaan, miten tekemisen reunaehdot kenties teksteissä näkyvät ja millaisia kielellisiä tuotoksia näissä oloissa syntyy.

Kirjallisuus

Ahlgren-Leinvuo, Hanna 2013: *Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2012*. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2013. Julkaistu 4.9.2013. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko_toimeentulotuki_2012.pdf. Edita Prima Oy, Helsinki.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus 2008. Julkaistu 2009. Eduskunta, Helsinki.
Hallintolaki 434/2003.
Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto 2013: *Tilastoaineisto, joulukuu 2013*. Tilastoportaali. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston intranet.
Helsingin sosiaali- ja terveysviraston kuukausitilastot 2008–2013: *Helsingin sosiaaliviraston asiakastilastojulkaisut 2008–2013*. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston intranet.
Högnabba, Stina 2009: *Toimeentulotuen asiakaskysely 2008 – tiivistelmä keskeisistä tuloksista*. Helsingin sosiaaliviraston kehittämispalvelut, Helsinki.
Kärki, Jarmo & Tossavainen, Päivi & Väyrynen, Riikka 2009: *Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä*. Raportti 24/2009. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
Laiho, Marianna 2009: Tukipäätös tuli – ymmärtääkö siitä mitään? *Tesso* 5/2009, 38–39.
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
Laki toimeentulotuesta 1412/1997.
Opas toimeentulotukilain soveltajille. Toimeentulotuki. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
Sosiaalihuoltolaki 710/1982.
Suomen perustuslaki 731/1999.
Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista.* SKST 1108. SKS, Helsinki.
Tilastotietokanta Kelasto: Kelan työttömyysturvaetuudet. http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT245AL Viitattu 13.3.2014.
Toimeentulotuen yleisohje 2008. Helsingin kaupunki (julkaisematon, sisäinen ohje).
Virtanen, Ari 2012: *Toimeentulotuki 2012.* Tilastoraportti 1/2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Saara Jylhä

Toimeentulotukipäätökset – miten juoni kulkee?

Erityyppinen tiedon järjestyminen vaikuttaa tekstin luettavuuteen. Yleensä on ajateltu ja opetettu, että lukijan työ helpottuu ja hän pystyy seuraamaan tekstiä vaivattomimmin, kun uusi tieto ankkuroidaan tuttuun tietoon (Kauppinen & Laurinen 1984: 133). Tutusta uuteen etenevästä järjestyksestä voidaan joskus poiketakin ja sijoittaa uusi asia heti lauseen alkuun. Tämä on kuitenkin lähinnä tyylillinen tehokeino, jonka tarkoituksena on korostaa uutta tietoa. (Ks. Kankaanpää & Piehl 2011: 190–195.) Tiedon annosteluun liittyvää lauseen järjestämistä kutsutaan lauseen informaatiorakenteeksi (ISK 2004: 1308).

Kun tekstin kirjoittaja järjestää informaatiota, hän tekee samalla oletuksia siitä, mikä tieto lukijalle on missäkin tilanteessa tuttua ja mikä uutta: hän valitsee esiteltävät asiat ja niiden järjestyksen tämän oletuksen mukaan. Toisinaan kirjoittaja voi olettaa lukijan tietävän asiasta enemmän, kuin tämä todellisuudessa tietää, ja esittää lukijalle vieraitakin puheenaiheita tuttuina ja annettuina. Tämä on vaarana erityisesti silloin, kun kirjoittaja on itse hyvin perehtynyt asiaan. (Ks. Iisa & Piehl 1992: 24–31; Kankaanpää & Piehl 2011: 91–93.) Sama vaara voi olla olemassa silloin, kun kirjoittaja käyttää apunaan valmiita tekstikatkelmia. Tässä artikkelissa tarkastelen informaation esitystapaa Helsingin sosiaaliviraston toimeentulotukipäätöksissä, jotka on osittain tuotettu valmiiden vakiolauseiden avulla. Katson, miten päätöksissä esitetään tuttu ja uusi asia. Syntyykö valmiiden tekstikatkelmien ja vapaamuotoisesti kirjoitettujen tekstien yhdistämisestä selkeitä ja ymmärrettäviä tekstejä?[1]

Teeman kulku

Yksi keino analysoida tekstin – esimerkiksi toimeentulotukipäätöksen – sujuvuutta ja ymmärrettävyyttä on selvittää juuri tekstin informaationkulkua eli sitä, miten tuttu asia eli *teema* ja uusi asia eli *reema* esitetään lukijalle.[2] Teema ilmaisee lauseen puheenaiheen eli sen olion tai asian, johon sanottu ensisijaisesti liittyy, ja se on kontekstin, siis asiayhteyden, perusteella tiedettävissä tai pääteltävissä (ISK 2004: 1308). Yksinkertaisimmillaan tuttu tieto ja puheenaihe ovat sama asia ja kirjoittaja sijoittaa tutun tiedon lauseen tai virkkeen alkuun ja uuden tiedon loppuun. Esimerkiksi lauseessa *Päätöksellä tuetaan opiskeluanne* teemana on *päätös* ja reemana *tuetaan opiskeluanne*.

Tekstin sujuvuutta tarkasteltaessa seurataan puheenaiheen kuljettamista, teemankulkua. Teeman kuljettamisen tavat jaetaan usein kolmia: puhutaan

1 Artikkeli pohjautuu vuonna 2013 valmistuneeseen pro gradu -tutkielmaani Toimeentulotukipäätösten informaationkulku (Jylhä 2013). Aineistona oli 129 Helsingin sosiaaliviraston toimeentulotukipäätöstä elo- ja syyskuulta 2007.

2 Muita tapoja tutkia tekstien ymmärrettävyyttä esittelee esim. Karvonen 1995: 33–35. Myös teeman määrittelytapoja on useita. Näistä enemmän ks. Enkvist 1978: 60.

pysyvästä, etenevästä ja pääteltävästä teemankulusta (Daneš 1974; ks. myös Jylhä 2013: 16–17). Pysyvässä teemassa puheenaihe pysyy – nimensä mukaisesti – samana (ks. esimerkkikatkelman lihavoidut sanat): ***Asiakas*** *on lopettanut yritystoiminansa.* ***Asiakas*** *on työttömänä työnhakijana työvoimatoimistossa.* Etenevä teema taas toimii siten, että edellisen virkkeen reemasta tulee seuraavan virkkeen teema: *Teillä on sekä ylä- että alaleuassa omia hampaita, joten* ***tarvitsette osaproteesit****.* ***Osaproteesien tarpeessa*** *teidät ohjataan kunnalliselle hammaslääkärille, joka määrittelee hoidon tarpeen.* Pääteltävä teema sitä vastoin vaatii lukijaltaan enemmän tulkintaa. Siinä peräkkäin esiintyvien virkkeiden yhteys syntyy esimerkiksi otsikosta tai rakentuu vaikkapa jonkun tulkinnanvaraisen tai pääteltävän yläteeman varaan: *Hakemuksenne hylätään, koska tulonne ylittävät toimeentulotuessa huomioitavat menonne. Syyskuun normiylijäämää ei huomioida tuloksi enää lokakuulle.*

Jotta tekstin informaation rakentumista voidaan analysoida, on lauseista ja virkkeistä löydettävä juuri teema ja reema. Yleensä ajatellaan, että reemaan kuuluu myös lauseen verbi. Teeman paikaksi taas on ajateltu nimenomaan verbinetinen paikka. (Hakulinen & Karlsson 1995: 298; ISK 2004: 1309–1310.) Käyn artikkelissani läpi teemankulkua ainoastaan kokonaisista lauseista ja virkkeistä ja vain sellaisista lauseista ja virkkeistä, joissa verbin edessä on lauseenjäsen (yleensä subjekti).

Vakiolauseet ja niiden käyttö

Informaatiorakenteen tarkastelu ja kirjoittamisen opetus ovat yleensä kohdistuneet luovassa prosessissa syntyneisiin teksteihin. Toimeentulotukipäätökset tehdään kuitenkin eri tavalla kuin kirjoittajan omasta inspiraatiosta syntyvät tekstit: virallisen päätösasiakirja tuotetaan usein monipolvisesti, ja yhden tekstin takana saattaa olla käytännössä useita kirjoittajia (ks. myös Tiililä 2000, 2007, Qvist tk.). Massoittain tuotettavien virkatekstien tekemisestä onkin usein täsmällisempää puhua *tuottamisena* kuin *kirjoittamisena*: *Tuottamisella* viitataan automatisoituun prosessiin. Sen sijaan *kirjoittaminen* voi tarkoittaa mitä tahansa hyvinkin vapaamuotoista ja luovaa työskentelyä.

Monet virastot ovat jo pitkään hyödyntäneet järjestelmiä, joista saa valmiita lauseita ja tekstikatkelmia kirjoittamisen tueksi. Esimerkiksi Helsingin kaupungin sosiaaliviraston päätökset on 1980-luvun lopusta asti tuotettu valmiita tekstikatkelmia hyödyntäen (ks. Heiskanen tk.) Vakiolauseisiin pohjautuvasta kirjoittamisesta on paljon hyötyä, kuten kirjoittamisen nopeus ja tekstin tasalaatuisuus (Tiililä 2007: 224–225).

Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa valmiita vakiotekstejä kutsutaan ATJ-lyhenteiksi.[3] ATJ-lyhenteet muodostetaan siten, että päätökseen syötetään <-merkki ja lyhenteenä käytetty sana, esimerkiksi <LASKELMA. Valittu tekstikatkelma purkautuu tämän jälkeen tekstiin automaattisesti. Ohessa on esimerkkejä Helsingin sosiaaliviraston ATJ-lyhenteistä ja tekstikatkelmista, joita lyhenteet tuottavat:

3 ATJ on lyhenne sanasta asiakastietojärjestelmä.

<LASKELMA
PÄÄTÖKSESSÄ HUOMIOON OTETUT TULOT JA MENOT PERUSTUVAT OHEISEEN LASKELMAAN / OHEISIIN LASKELMIIN.

<KELA
KELAN MAKSAMAT ETUUDET ON TARKISTETTU KELAN TIETOJÄRJESTELMÄSTÄ.

<PH
PITKÄAIKAISHOIDON ALKAMISPÄIVÄ.

<M
TEILLE MYÖNNETÄÄN

Kaikkia vakiotekstejä ei kuitenkaan käytetä sellaisenaan, vaan ne toimivat myös tekstimalleina, joiden pohjalta kirjoittaja rakentaa tekstinsä. Esimerkiksi juuri lyhenne <M TEILLE MYÖNNETÄÄN ei ole aina sellaisenaan käytössä, vaan se voidaan lyhentää muotoon MYÖNNETÄÄN. Tällöin virkailija ei ole hyödyntänyt fraasia vaan on muotoillut tekstin itse. Monesti on vaikea erottaa, mikä osa tekstistä on vakiotekstiä ja mikä vapaasti kirjoitettua, koska kirjoittajat ottavat mallia fraasien tyylistä ja tuottavat mallin pohjalta hyvin samankaltaista tekstiä (myös Tiililä 2007: 126–128). Seuraavaksi kerron yleisesti toimeentulotukipäätöksen ulkoasusta ja tekstuaalisista piirteistä.

Toimeentulotukipäätös tekstinä

Helsingin sosiaaliviraston toimeentulotukipäätös on ulkoasultaan omaleimainen teksti, jossa toistuvat tietyt kielelliset elementit ja typografiset erikoispiirteet. Kuvassa 1 on esitelty tyypillinen esimerkki toimeentulotukipäätöksestä kokonaisuudessaan.[4] Esimerkissä näkyvät päätöstekstille tyypilliset väliotsikot, jotka ovat nimeltään *Päätös*, *Asiaseloste* ja *Tiedoksenne*. Joissakin päätöksissä on lisäksi osio nimeltään *Perintä*.

Päätös-, *Asiaseloste*- ja *Tiedoksenne*-otsikoiden alle sijoittuvat tekstit ovat keskenään hyvin erilaisia. Päätösosassa ilmoitetaan tuen myöntämisestä tai hylkäämisestä. Asiaselosteessa taas käsitellään asiakkaan tilannetta monelta kannalta kertomusmaiseen tyyliin: osion tavoite on käydä läpi kaikki hakemukseen liittyvät asiat. *Tiedoksenne*-osassa asiakkaalle annetaan käytännön toimintaohjeita mahdollista jatkoa varten.

4 Olen siirtänyt paperiset päätökset tiedostoiksi itse ja anonymisoinut samalla tekstit niin, että niissä ei näy tunnistetietoja.

HELSINGIN KAUPUNKI PÄÄTÖS PÄÄTÖKSEN NUMERO
SOSIAALIVIRASTO xx
PL [numero poistettu] HELSINGIN KAUPUNKI 1

PÄÄTÖS LAKI TOIMEENTULOTUESTA 7 2 § PERUSTOIMEENTULOTUKI
AJAKSI PP.KK.VVVV – PP.KK.VVVV

TEILLE MYÖNNETÄÄN TERVEYDENHOITOKULUJEN OMAVASTUUOSUUS JULKISIA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJA KÄYTTÄEN, VÄLTTÄMÄTÖN JA TARPEELLINEN HAMMASHOITO TERVEYSASEMAN HAMMASHOITOLASSA JA JULKISEN TERVEYDENHUOLLON LÄÄKÄRIN MÄÄRÄÄMÄT RESEPTILÄÄKKEET SAIRAUDEN HOITOON. PERUUTTAMATTOMASTA AJANVARAUKSESTA AIHEUTUVAA SAKKOMAKSUA EI MAKSETA.

TEILLE MYÖNNETÄÄN PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA ERÄÄNTYVÄT ASUNNON TALOUSSÄHKÖLASKUT JA HELSINGIN VEDEN VESILASKUT. SÄHKÖN JA VEDEN KULUTUKSEN KOHTUULLISUUTTA SEURATAAN VUOSITASOLLA. ASUNNON MAHDOLLISET SÄHKÖLÄMMITYSKULUT KÄSITELLÄÄN ERIKSEEN.

ASIASELOSTE

ASIAKAS KÄYMÄSSÄ. KÄYTTÄNYT LOMARAHOJA MM. HUONEKALUIHIN JA HAJONNEISIIN KODINKONEISIIN SEKÄ DIGIBOKSIIN. HAKEMUKSENA TUKI SYYSKUULLE. HAKEMUKSEN LIITTEENÄ VIIMEISET PALKKALASKELMAT, [pankin nimi] TILIOTE HEINÄKUULTA JA ELOKUULTA SEKÄ TILIOTTEET AJALTA PP.KK. VVVV. SYYSKUUN VUOKRA ON MAKSETTU.

TIEDOKSENNE

TOIMITTAKAA JATKOHAKEMUS KIRJALLISENA. MUKAAN ON LIITETTÄVÄ TARVITTAVAT TOSITTEET.
ALKUPERÄISET LIITTEET PALAUTETAAN PÄÄTÖKSEN MUKANA.
PÄÄTÖS ON VOIMASSA EDELLÄ MAINTUN AJAN, JOS PÄÄTÖKSEN PERUSTEENA OLLEISSA TULOISSA, MENOISSA, TALOUDELLISESSA TAI MUUSSA ELÄMÄNTILANTEESSA EI OLE TAPAHTUNUT MUUTOSTA. EDELLÄ MAINITUISTA MUUTOKSISTA ON ILMOITETTAVA VIIPYMÄTTÄ.

LIITTEENÄ LASKELMA.

Postiosoite: Katuosoite:
[osoitetiedot poistettu]
00099 HELSINGIN KAUPUNKI HELSINKI

Kuva 1. Toimeentulotukipäätös

Toimeentulotukipäätös on kirjoitettu versaaleilla, mikä on epätyypillistä kirjoitetulle, viralliselle asiatekstille (Tiililä 2007: 80). Isojen kirjaimien käyttö voi hankaloittaa lukemista, koska esimerkiksi erisnimet eivät erotu muun tekstin joukosta. Lisäksi on hyvin tavanomaista, että isoilla kirjaimilla kirjoitettu teksti tulkitaan huutamiseksi tai äänen korottamiseksi. Syy versaalin käyttöön on kuitenkin tekninen. (Ks. Tiililä 2007: 80–81.)

Toinen huomionarvoinen asia on päätöstekstin eräänlainen luettelomaisuus. Luettelomaiseksi päätöstekstin tekee se, että jokainen lause, lausemainen rakenne tai tieto on kirjoitettu omaksi kappaleekseen:

(1) TOIMITTAKAA JATKOHAKEMUS KIRJALLISENA. MUKAAN ON LIITETTÄVÄ TARPEELLISET TOSITTEET.

ALKUPERÄISET LIITTEET PALAUTETAAN PÄÄTÖKSEN MUKANA

PÄÄTÖS ON VOIMASSA EDELLÄ MAINITUN AJAN, JOS PÄÄTÖKSEN PERUSTEENA OLLEISSA TULOISSA, MENOISSA, TALOUDELLISESSA TAI MUUSSA ELÄMÄNTILANTEESSA EI OLE TAPAHTUNUT MUUTOSTA. EDELLÄ MAINITUISTA MUUTOKSISTA ON ILMOITETTAVA VIIPYMÄTTÄ.

LIITTEENÄ LASKELMA

(2) PÄÄTÖS AJAKSI PP.KK.VVVV–PP.KK.VVVV
TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA 264,62 E ELOKUULLE, TUKI MAKSETAAN TILILLENNE.

TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA 220, 53 E / KK SYYS-LOKAKUULLE TUKI MAKSETAAN TILILLENNE.

TÄYTTÄKÄÄ OHEINEN ILMOITUS TILINUMEROSTANNE JOTTA TUKI VOIDAAN LAITTAA MAKSUUN.

Lukija jäsentänee esimerkkien katkelmat yhtenäisiksi teksteiksi, vaikka virkkeet on kirjoitettu omiksi kappaleikseen. Varsinaisia sidoskeinoja tekstissä ei kuitenkaan ole käytetty. Yleensä tekstiin syntyy sidoksisuutta, kun lauseet ja virkkeet seuraavat toisiaan kappaleiksi rakentuen ja kun ne kytketään toisiinsa erilaisin lukijaa ohjaavin sidoskeinoin. Tällaisia sidoskeinoja ovat esimerkiksi suhteita ilmaisevat konjunktiot (esim. *ja, tai, koska, mutta*) ja sanat (esim. *lisäksi, siksi*). Kappalejaot puolestaan osoittavat aiheen vaihtumista ja jäsentävät kappaleen asiat erillisiksi kokonaisuuksiksi.

Päätösosassa erilaisia teemoja

Toimeentulotukipäätösten eri osat on tuotettu hieman eri tavoin. Joissakin osissa käytetään melko paljon vakiolauseita, toisissa taas on enemmän virkailijan vapaasti tuottamaa tekstiä. Vaihteleva tekstintuottamisen tapa näkyy myös siinä, miten informaatio tekstinosissa kulkee; jokaisessa osassa on nähtävissä juuri sille ominaisia teemankulkuja. (Jylhä 2013: 19.)

Päätösosaan liittyvää kieltä luonnehtii sanojen ja lausekkeiden toisto. Lähes jokainen myöntävä päätös alkaa samalla tavalla (esimerkeistä on lihavoitu teemat):

(3) PÄÄTÖS AJAKSI PP.KK.VVVV-PP.KK.VVVV

TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA 317,73 E HEINÄKUULLE TEIDÄN TILILLENNE.

TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA ELOKUULLE 136,13 E TEIDÄN TILILLE.

TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA SYYSKUULLE 3,49 TEIDÄN TILILLE.

Esimerkissä 3 asiakkaalle on myönnetty toimeentulotukea kolmelle eri kuukaudelle. Ratkaisu ilmaistaan lähes samanlaisilla vakioteksteillä. Teoriassa saman adverbiaalin toistuminen voidaan hahmottaa pysyväksi teemaksi. Käytännössä lähes samanlaisina toistuvat vakiolauseet eivät kuitenkaan kuljeta juonta eteenpäin. Onkin kyseenalaista, voidaanko tällaisissa tapauksissa varsinaisesti puhua pysyvästä teemasta.

Toisinaan päätösosion informaatiota tarjotaan etenevän tai osittain etenevän teemankulun mukaisesti:

(4) **TEILLE** MYÖNNETÄÄN PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA ERÄÄNTYVÄT ASUNNON TALOUSSÄHKÖLASKUT JA HELSINGIN VEDEN VESILASKUT. **SÄHKÖN JA VEDEN KULUTUKSEN KOHTUULLISUUTTA** SEURATAAN VUOSITASOLLA. **ASUNNON MAHDOLLISET SÄHKÖLÄMMITYSKULUT** KÄSITELLÄÄN ERIKSEEN.

Etenevä teemankulku tekee päätöstekstistä sujuvaa. Esimerkin 4 vakiolauseet sopivat hyvin yhteen: niissä on helposti etenevää teemankulkua lyhyinä kahden tai kolmen virkkeen ketjuina. Toisen virkkeen teema (*sähkön ja veden kulutuksen kohtuullisuus*) motivoituu edeltävän lauseen reemaosasta (*asunnon taloussähkölaskut ja Helsingin veden vesilaskut*). Lukijan ei tarvitse päätellä mitään, sillä puheenaiheiden etenemistä on helppo seurata tekstistä. Kolmas virkekin motivoituu ensimmäisen lauseen reemasta *taloussähkölaskut* ja saa kontrastiivisen teeman *asunnon mahdolliset lämmityskulut*.

Päätösosassa on kuitenkin usein myös niin sanottuja annettuja teemoja (ks. Halliday 1994), jotka ilmestyvät tekstiin ikään kuin tyhjästä. Ne saattavat olla hakemuksessa esiin tulleita asioita, jotka ovat siten lukijalle tuttuja ja ehkä odotuksenmukaisiakin. Tällainen annettu teema on seuraavan esimerkin *muuttokulut*, joihin asiakas todennäköisesti hakemuksessaan vuokrakulujen ohella toivoo tukea:

(5) PÄÄTÖS AJAKSI PP.KK.VVVV-PP.KK.VVVV
TEILLE MYÖNNETÄÄN VUOKRAAN PP.KK.VV 218,04 EUROA JA SYYSKUUN VUOKRAAN PP.KK.VV 422,45 EUROA, JOTKA MAKSETAAN TOIMISTON VÄLITYKSELLÄ.

MUUTTOKULUT KÄSITELLÄÄN ERILLISELLÄ PÄÄTÖKSELLÄ.

Päätösosassa on usein myös vapaasti kirjoitettuja osuuksia: ne ovat yksilöllisiä ja niissä käsiteltävät asiat koskevat juuri päätöksen saaneen ihmisen tilannetta. Tämä selittää osaltaan sen, miksi tietyt teemat, esimerkiksi tässä *muuttokulut*, oletetaan tutuiksi.

Jotkin annetut teemat ovat kuitenkin sellaisia, että niiden ymmärtäminen vaatii lukijalta tietoa ympäröivästä maailmasta ja esimerkiksi hallinnon toiminnasta. Tällainen pääteltävä teema on esimerkin 6 lihavoitu osa *syyskuun normiylijäämä*:

(6) PÄÄTÖS AJAKSI PP.KK.VVVV-PP.KK.VVVV
HAKEMUKSENNE HYLÄTÄÄN, KOSKA TULONNE YLITTÄVÄT TOIMEENTULOTUESSA HUOMIOITAVAT MENONNE. **SYYSKUUN NORMIYLIJÄÄMÄÄ** EI HUOMIOIDA TULOKSI ENÄÄ LOKAKUULLE.

Pääteltävät teemat ovat tavanomaisia niin päätösosassa kuin asiaselosteessakin. Pääteltävien teemojen tuttuus on kuitenkin lähinnä tutuksi olettamista. Esimerkiksi *normiylijäämä* on sosiaaliviraston terminologiaa, joka ei välttämättä ole ymmärrettävää lukijalle. Pääteltävä teema vaatiikin usein lukijalta tietoa sosiaaliviraston toiminnasta, jotta sen voi ymmärtää oikein tekstiyhteydessään.

Asiaseloste on vapaamuotoisin

Asiaselosteen tekstit ovat pitkälti vapaamuotoisesti kirjoitettuja, ja niissä käytetään vähemmän vakiotekstejä kuin päätösosassa. Vapaasti kirjoitettu asiaseloste etenee usein etenevän teeman mukaisesti, jolloin siis edellisen lauseen uusi tieto on seuraavan lauseen tutun tiedon paikalla:

(7) ASIASELOSTE
OLETTE KADOTTANEET OSAPROTEESINNE JA HAKEUTUNEET HAMMASTEKNIKKO HARRI HAMMASLÄÄKÄRILLE X-KADUN HAMMASHOITOLAAN HAKEMAAN UUSIA PROTEESEJA HINTAAN 2 X 350E. **HARRI HAMMASLÄÄKÄRI** EI KUULU SOSIAALIVIRASTON SOPIMUSTEKNIKKOIHIN. **SOPIMUSTEKNIKOT** TEKEVÄT AINOASTAAN KOKOPROTEESEJA. TEILLÄ ON SEKÄ YLÄ- ETTÄ ALALEUASSA OMIA HAMPAITA, JOTEN TARVITSETTE OSAPROTEESIT. **OSAPROTEESIEN TARPEESSA TEIDÄT** OHJATAAN KUNNALLISELLE HAMMASLÄÄKÄRILLE, JOKA MÄÄRITTELEE HOIDON TARPEEN.

Esimerkissä on lihavoitu teemat, jotka ovat syntyneet joko kokonaan tai osittain edeltävän lauseen reemasta. Teemankulku on selkeästi etenevää, eli

edellisen lauseen reemassa kehitellään seuraavan lauseen teemoja. Toisinaan asiaselostekin on tuotettu kuitenkin lähes pelkästään vakioteksteillä. Silloin teemankulkukin on toisenlaista:

(8) ASIASELOSTE
PÄÄTÖKSESSÄ HUOMIOON OTETUT TULOT JA MENOT PERUSTUVAT OHEISEEN LASKELMAAN/OHEISIIN LASKELMIIN.

KELAN MAKSAMAT ETUUDET ON TARKISTETTU KELAN TIETOJÄRJESTELMÄSTÄ.

HAKEMUKSEN LIITTEENÄ ON ESITETTY PANKIN TILIOTTEET AJALTA MOLEMPIEN PPKKVV-PPKKVV.

Esimerkissä 8 on kolme teemalauseketta: *päätöksessä huomioon otetut tulot ja menot*, *Kelan maksamat etuudet* ja *hakemuksen liitteenä*. Ne ovat erillisiä teemoja, joita yhdistää jonkinlainen kaikille yhteinen toimeentulotuen hakemisen hyperteema. Hyperteema on lukijan pääteltävissä, ja se kuvaa tekstin teemoja lausetasoa laajemmin (Shore 2008: 42).[5] Kaikki esimerkin 8 alateemat ovat yhteydessä yleisiin toimeentulotuen hakemiseen liittyviin asioihin. Voidaankin ajatella, että esimerkkitekstin hyperteema on toimeentulotukipäätös itsessään. Hyperteeman alla olevat teemat ovat ikään kuin odotuksenmukaisia puheenaiheita aihepiiriä käsiteltäessä. Tekstipinnassa näillä teemoilla ei ole kuitenkaan aivan selkeää yhteyttä toisiinsa.

Tiedoksenne-osassa runsaasti vakiotekstiä

Tekstuaalisilta piirteiltään tiedoksenne-osa muistuttaa sekä ohjetta että tiedotetta (ks. myös Tiililä ja Laurila tk.). Esimerkiksi imperatiivin eli käskymuodon käyttö on tiedoksenne-osassa yleistä:

(9) TIEDOKSENNE
TOIMITTAKAA JATKOHAKEMUS KIRJALLISENA. **MUKAAN** ON LIITETTÄVÄ TARVITTAVAT TOSITTEET.

PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA MAKSUUN TULEVAT HUOMIOIMATTA JÄÄNEET TULOT OTETAAN HUOMIOON SEURAAVAA PÄÄTÖSTÄ TEHTÄESSÄ.

ALKUPERÄISET LIITTEET PALAUTETAAN PÄÄTÖKSEN MUKANA.

PÄÄTÖS ON VOIMASSA EDELLÄ MAINITUN AJAN, JOS PÄÄTÖKSEN PERUSTEENA OLLEISSA TULOISSA, MENOISSA, TALOUDELLISESSA TAI MUUSSA ELÄMÄNTILANTEESSA EI OLE TAPAHTUNUT MUUTOSTA. **EDELLÄ MAINITUISTA MUUTOKSISTA** ON ILMOITETTAVA VIIPYMÄTTÄ.

LIITTEENÄ LASKELMA.

5 Hyperteeman avulla ei voida varsinaisesti kertoa mitään tekstin etenemisestä, sillä kaikkia hyperteeman alla olevia teemoja voisi tällöin pitää hyperteeman alateemoina (ks. Shore 2008: 42).

Tyypillinen tiedoksenne-osa on edellä esitetyn kaltainen. Tekstin puheenaiheet eli teemat ovat toisistaan irrallisia ja niitä yhdistää kaikille yhteinen hyperteema. Tiedoksenne-osan hyperteemaa voisi kuvailla päätökseen liittyviksi yleisiksi asioiksi, joista hakijalle kuuluu tiedottaa. Päätöstekstien tiedoksenne-osa onkin tyypillisimmillään koostettu vakioteksteistä – päinvastoin kuin asiaseloste, joka on usein vapaasti kirjoitettu.

Tekstuaalisen palapelin rakentaminen

Toimeentulotukipäätöksen kolme osaa muodostavat yhdessä kokonaisuuden eli päätöstekstin. Otsikot jakavat tekstin pienempiin osiin, mutta myös otsikon alla olevat tekstit on pilkottu pieniksi osasiksi: kappalejako sijoittuu käytännössä jokaisen lauseen tai lausemaisen rakenteen jälkeen. Tekstin pilkkoutuminen ja luettelomainen typografia on seurasta vakiotekstejä hyödyntävästä tekstin tuottamistavasta. Lopputuloksena on rakenteeltaan epäyhtenäinen kokonaisuus, jossa tietoa esitetään hyvin eri tavoin.

Vakioteksteissä on usein omat puheenaiheensa ja vapaasti kirjoitetuissa teksteissä omansa, ja ne poikkeavat usein toisistaan. Vakiotekstit ovat kiinteitä ja yhtenäisiä lause- tai virkeyhdistelmiä, eikä niihin ole helppoa liittää vapaasti kirjoitettua tekstiä. Toimeentulotukipäätöksen teemankulku katkeaa usein myös verbittömiin rakenteisiin ja verbialkuisiin lauseisiin, joista ei ole löydettävissä selkeää teemaa. Tekstin tuottaminen palasista onkin haasteellista juuri siksi, että vakiolauseista ja vapaasti kirjoitusta tekstistä on vaikeaa rakentaa tutusta uuteen asiaan loogisesti etenevä ja helposti seurattava kokonaisuus. Omat haasteensa tekstin rakentamiseen luo myös käytettävissä oleva tietojärjestelmä ja sen asettamat rajoitukset (ks. Koskinen tk.).

Vaikka katkelmista koostettavan tekstin tuottaminen on usein hankalaa, sen tekemistä ei opeteta missään. Kirjoittamisen oppaistakaan ei löydy ohjeita siitä, miten laatia asiakirja, joka koostetaan sekä valmiista katkelmista että vapaasti kirjoitetusta tekstistä. Näin tuotetun tekstin ongelmat, kuten katkonaisuus, saatetaan tosin tuoda esille (esim. Kankaanpää & Piehl 2011: 196). Vakioteksteistä koottavia asiakastekstejä tuotetaan kuitenkin monissa virastoissa massoittain joka päivä. Tutkimukselle, ohjeistukselle ja koulutukselle olisi siis suorastaan huutava tarve.

Kirjallisuus

Daneš, František 1974: Functional sentence perspective and the organization of the text. Teoksessa Daneš, František (toim.) *Papers on functional sentence perspective*, 106–128. Academica, Prague.

Enkvist, Nils Erik 1978: *Tekstilingvistiikan peruskäsitteitä*. Gaudeamus, Helsinki.

Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1995: *Nykysuomen lauseoppia.* SKS, Helsinki.

Halliday, Michael A. K. 1994 [1985]: *Introduction to functional grammar.* Toinen, korjattu laitos. Edward Arnold, London.

Iisa, Katariina & Piehl, Aino 1992: *Virkakielestä kaikien kieleen.* VAPK-kustannus, Helsinki.

ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Jylhä, Saara 2013: *Toimeentulotukipäätösten informaatiorakenne*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos, Helsinki.

Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 2011: *Tekstintekijän käsikirja – opas työssä kirjoittaville*. Suomen Yrityskirjat Oy, Helsinki.

Karvonen, Pirjo 1995: *Oppikirjateksti toimintana*. SKS, Helsinki.

Kauppinen, Anneli & Laurinen, Leena 1984: *Tekstejä teksteistä. Muisti- ja tekstilingvistiikan sovelluksia asiatekstin referoinnin problematiikkaan*. SKST 412. SKS, Helsinki.

Shore, Susanna 2008: Lauseiden tekstuaalisesta jäsennyksestä. *Virittäjä* 1/2008, 24–65.

Tiililä, Ulla 2000: Tapaus päivähoitopäätös. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla *Teksti työnä, virka kielenä*, 214–266. Gaudeamus, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä. *Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. SKST 1108. SKS, Helsinki.

Tietolaatikko

Teema kertoo puheenaiheen

Lukijan kannalta on merkityksellistä, miten tieto tarjoillaan tekstissä: mitkä asiat esitetään lukijalle tuttuna, mitkä taas uutena tietona. Tiedon järjestymistä tekstissä kutsutaan informaatiorakenteeksi, ja sen tarkastelussa hyödyllinen on *teeman* käsite. Tavallisimmin *teemalla* tarkoitetaan tuttua puheenaihetta, joka esiintyy lauseen alussa. Teeman parina on *reema*, uusi tieto, joka sijaitsee tyypillisesti lauseen lopussa. Tutuksi puheenaihe tulee niin, että se on mainittu tekstissä aiemmin. Tuttuus voi syntyä myös tekstin asia- ja käyttöyhteydestä. Joskus kirjoittaja olettaa puheenaiheen lukijalle tutuksi, vaikkei se sitä olisikaan.

Kielenkäytön oppaat suosittavat tiedon tarjoilemista tekstissä siten, että tuttu asia sijoitetaan lauseen alkuun, niin kutsutusti teemapaikalle. Tällaisen järjestyksen ajatellaan helpottavan tekstin ymmärtämistä: tutun asian kautta on helpompi siirtyä uuteen. Esimerkeistä näkee, miten tieto yksinkertaisimmillaan etenee ja edeltävän virkkeen *uudesta* tiedosta tulee seuraavassa virkkeessä ***tuttua***:

> Talossa oli kissa. **Kissa** jahtasi hiirtä. **Hiiri** piiloutui puukasaan. **Puukasasta** kuului rapistelua.
>
> Taksimatkat tulee tehdä siten, että maksatte matkat suoraan kuljettajalle ja pyydätte häneltä kuitin. **Kuitista** tulee ilmetä matka hinta ja matkan lähtö- ja saapumisosoite.

Informaatiorakennetta voi testata katsomalla, mihin kysymykseen teksti vastaa. Vastaus on uutta tietoa ja sijaitsee lauseen lopussa:

> **Sairauden- ja terveydenhoidon saamiseksi tehdyt matkat** korvaa Kela. (Kuka korvaa?)
>
> **Kela** korvaa sairauden- ja terveydenhoidon saamiseksi tehdyt matkat. (Mitä Kela korvaa?)

Lähteet ja lisälukemisto

Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1979: *Nykysuomen lauseoppia*. SKST 350. SKS, Helsinki.

Iisa, Katariina & Piehl, Aino 1992: *Virkakielestä kaikkien kieleen*. VAPK-kustannus, Helsinki.

ISK = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Kauppinen, Anneli & Laurinen, Leea 1987: *Tekstioppi – johdatus ajattelun ja kielen yhteistyöhön*. Kirjayhtymä, Vaasa.

Toimitus

Tietolaatikko

Yleiskieli ja selkokieli

Yleiskielellä on vanhastaan tarkoitettu kieltä, joka on muodoltaan ja sanastoltaan kieliyhteisön eri ikä- ja ammattiryhmille yhteistä (toisin kuin vaikkapa murteet tai erikoisalojen kielet). Se myös noudattaa kirjoitetun kielen normeja (toisin kuin vaikkapa kieli tekstiviesteissä). Sen rakenne hahmottuu helposti (toisin kuin usein esimerkiksi lakikielen rakenne).

Selkeä (yleis)kieli ja selkokieli ovat eri asioita. Selkokieli on kieltä, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltäkin luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä. Ongelmat voivat liittyä esimerkiksi hahmottamiseen tai tarkkaavaisuuteen, kielellisiin vaikeuksiin, oppimisvaikeuksiin, kehitysviivästymään, aivoverenkierron häiriöön tai muistisairauteen. Myös suomen kieltä opettelevat ja kiireiset lukijat hyötyvät selkokielisistä teksteistä. Selkokielen kohderyhmiin kuuluu Suomessa noin puoli miljoonaa ihmistä eli noin 10 % väestöstä. Selkokielen asiantuntijana Suomessa toimii Kehitysvammaliiton Selkokeskus.

Lähteet ja lisälukemisto

Leskelä, Leealaura & Kulkki-Nieminen, Auli 2015: *Selkokirjoittajan tekstilajit*. Kehitysvammaliitto, Helsinki.

Mitä yleiskieli on? https://www.kotus.fi/kielitieto/kielenhuolto_kielitoimistossa/yleiskieli/mita_yleiskieli_on

Virtanen Hannu 2009: *Selkokielen käsikirja*. Kehitysvammaliitto, Helsinki.

Virtanen, Hannu 2014: *Selkokielen tarvearvio 2014.* http://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio/

Toimitus

Ulla Tiililä ja Emilia Laurila

Perusteleminen toimeentulotukipäätöksissä

Perusteluja pidetään yhtenä hallintopäätösten tärkeimpänä osana: ne ovat ”keskeinen oikeusturvan tae mielivallan käyttöä vastaan” (Jääskeläinen 2006: 17, myös esim. EOA 2006: 62). Päätösten perustelemisesta on säädetty muun muassa hallintolaissa (434/2003). Sen mukaan ”Päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.” (45. §.) Perustelujen keskeisyydestä huolimatta – tai juuri sen vuoksi – esimerkiksi oikeusasiamies joutuu vuosittain vastaamaan lukuisiin perustelujen puutteellisuutta koskeviin kanteluihin (esim. EOA 2012: 110, 282; EOA 2013: 106, 261).

Päätösten asianmukainen perusteleminen on asiakkaiden etu ja oikeus. Esimerkiksi etuuspäätöksissä, kuten toimeentulotukipäätöksissä, perustelut ovat tärkeät, koska niillä oikeutetaan päätös, jolla voi olla merkittäviä vaikutuksia kansalaisen elämään. Vaikka päätösten perusteleminen on yksi hallintolain keskeinen vaatimus, perustelemisen tapoja on tutkittu vain vähän (ks. kuitenkin Laurila 2008; Tiililä 2007, 2008). Tutkimuksen puute kenties selittää sen, että perustelemisesta ei juuri ole ohjeita esimerkiksi kielioppaissa.

Perustelemisen tapoja on monenlaisia, ja myös toimeentulotukipäätökset vaihtelevat kunnittain. Tässä artikkelissa luomme katsauksen kahden kunnan toimeentulotukipäätöksiin ja erityisesti niiden perusteluihin.[1] Katsauksessa käy ilmi, että ratkaisut perustellaan toimeentulotukipäätöksissä hyvin monenlaisin kielellisin keinoin. Näistä joidenkin keinojen käyttäminen näyttää helpottavan perustelujen ymmärtämistä, mutta toisten keinojen käyttäminen taas saattaa suorastaan vaikeuttaa sitä. Lukijan kannalta ihanteellinen perustelu on sellainen, jossa syyt ja seuraukset liittyvät toisiinsa selkeästi: toimivassa perustelussa ratkaisu eli tuen myöntäminen tai epääminen liitetään mutkattomasti perusteluihin. Tarkastelemmekin perustelemista myös sitä silmällä pitäen, että hallintolaki (9. §) velvoittaa viranomaiset käyttämään ”asiallista, ymmärrettävää ja selkeää kieltä”.

Toimeentulotukipäätöksen monet kasvot

Päätöksiä on moneen lähtöön, mutta hallintolain perusteluvaatimus koskee niitä kaikkia. Myös toimeentulotukipäätöksiä on monenlaisia: toimeentulotuki itsessään muodostuu perustoimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuen on tarkoitus kattaa päivittäiseen elämiseen

1 Aineistonamme on päätöksiä Vaasasta ja Helsingistä. Vaasasta on 60 päätöstä, joista perustoimeentulon päätöksiä 30 ja täydentävän tuen 30. Aineistossa on myönteisiä ja kielteisiä päätöksiä yhtä paljon, ja se on tammi–lokakuulta 2007. Helsingistä on elo–syyskuulta 2007 yhteensä 129 päätöstä. Samaa aineistoa Helsingistä on käyttänyt pro gradu -työssään Saara Jylhä (2013). Myös Vaasan aineistosta on tehty pro gradu -työ (Laurila 2008).

tarvittavat menot, kuten ruoka ja asuminen. Täydentävään toimeentulotukeen taas sisältyvät niin sanotut erityismenot, kuten lasten päivähoito. Varsinaisen toimeentulotuen lisäksi kunnat myöntävät ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista ne päättävät itse. Lain mukaan sen tarkoituksena on ”edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta”. (Toimeentulotukilaki 1. §, ks. myös Qvist tk.)

Toimeentulotuen hakijan näkökulmasta toimeentulotukipäätös on monitehtäväinen. Se toimii päätöksen lisäksi myös ohjeena, tiedotteena, sopimuksena ja kirjeenä. (Laurila 2008: 8; myös Tiililä 2000: 235–246.) Toimeentulotukipäätös sisältää ohjeita muun muassa siitä, kuinka tulee toimia, kun haetaan oikaisua päätökseen tai tehdään jatkohakemus:

> Kirjallinen oikaisuvaatimus lähetetään Vaasan sosiaali- ja terveysviraston kirjaamoon PL 241, 65101 VAASA. (Vaasa)
>
> Toimittakaa jatkohakemus kirjallisena. Mukaan on liitettävä tarvittavat tositteet. (Hki)

Ohjailun lisäksi toimeentulotukipäätöksellä myös tiedotetaan. Päätöksellä tiedotetaan esimerkiksi jo tehdystä päätöksestä:

> – – hakijalle on myönnetty kyseisille kuukausille normilaskelman mukaisesti perustoimeentulotukea. (Vaasa)

Tiedoksiantona saatetaan kertoa myös ehtoja, jolloin toimeentulotukipäätöksen voidaan nähdä sisältävän sopimuksen piirteitä. Päätöksessä saatetaan esimerkiksi mainita ehto, jossa esitetään asiakkaan olevan velvollinen ilmoittamaan olosuhteissaan tapahtuvista muutoksista. Päätöksessä voidaan vaatia myös esimerkiksi vuokra- tai muita kuitteja, joita ilman tukea ei voi saada. (Laurila 2008: 9; Tiililä 2000: 239.) Helsingin päätöksissä toistuu esimerkiksi seuraava teksti (ks. myös Tiililä 2009: 135):

> Päätös on voimassa edellä mainitun ajan, jos päätöksen perusteena olleissa tuloissa, menoissa, taloudellisessa tai muussa elämäntilanteessa ei ole tapahtunut muutosta. Edellä mainituista muutoksista on ilmoitettava viipymättä. (Hki)

Toimeentulotukipäätöksen kirjemäisyys taas syntyy lähestymistavan kautta: päätösteksti on kirjekuoressa hakijan nimellä varustettuna. Päätös on myös sisällöllisesti kirje, sillä se sisältää henkilökohtaisen viestin vastaanottajalle. Kirjemäisyyttä voi esiintyä myös tekstin rakenteessa, kuten alkutervehdyksessä ja lopputervehdyksessä. (Tiililä 2000: 243.)

Tekstit ovat paitsi monitehtäväisiä myös moniäänisiä. Tekstissä referoitavina voivat olla yhtä hyvin lääkärintodistukset kuin ”Kelan näyttö” tai ulosottovirasto. Päätöksteksteissä referoidaan myös asiakkaitten hakemuksia:

> Herra x hakee toimeentulotukea tammikuulle. (Vaasa)
>
> Elokuun vuokra maksamatta; kertoo maksavansa sen pp.k. tulevasta eläkkeestä. (Hki)

Monitehtäväinen ja moniääninen päätös vaatii kirjoittajaltaan hyviä kirjoittamisen, koostamisen ja toimittamisen taitoa. Usein päätökset laaditaan mallikatkelmia apuna käyttäen ja ryhmätyönä niin, että eri vaiheet ovat eri henkilöiden vastuulla (ks. Jylhä; Qvist tk.). Kun tekstejä tehdään suuret määrät, tällainen tuottamisen tapa on välttämätön ja väistämätön. Samalla syntyy kuitenkin erityisen suuria haasteita synnyttää teksti, jossa esimerkiksi päätöksen perustelut ovat loogiset ja ymmärrettävät.

Helposti tunnistettavat perustelut

Toimeentulotukipäätöksissä tulee siis käydä ilmi, miksi tuen hakija saa tai ei saa tukea. Sekä laeissa että laintulkinnoissa otetaan monella tavalla kantaa päätöksen perustelemiseen (ks. Tiililä 2008: 398–401). Perustelemisessa on kyse kielellisestä toiminnasta, kielenkäytöstä. Millaisin kielellisin keinoin perusteluja ilmaistaan? Etuuspäätöksissä esiintyvät perustelut voi luokitella monin tavoin. Eroja on ensinnäkin siinä, miten selvät kielelliset merkit perustelemisesta annetaan. Helpoimmin perusteluiksi tunnistettavat ilmaisut sisältävät perustelevia sanoja ja rakenteita. Hankalampia taas ovat perustelut, joissa vakiintuneita perustelemisen merkkejä ei ole, ja tunnistaminen perusteluksi edellyttää puheena olevan asian hallintaa, kuten sosiaaliviraston käytäntöjen tai lain tuntemusta. Perustelut on tämän lisäksi mahdollista luokitella myös sen pohjalta, minkä tyyppisiä asioita perusteluina esitetään: perustellaanko ratkaisua esimerkiksi lainsäädännöllä (= sovelletut säännökset) tai hakijan tilanteella (= seikat) tai muin julkituoduin tiedoin ja asiakirjoin (= selvitykset).[2]

Perustelujen voidaan ajatella olevan vastaanottajalle selkeästi näkyvissä esimerkiksi silloin, kun tekstissä käytetään ns. kausaalista konjunktiota (esim. *koska*), kuten esimerkeissä 1–3:

1) Hakemus evätään akneläkekuurin osalta, *koska* sen ei voida katsoa kuuluvan toimeentulotuen piiriin. (Vaasa)

2) Hakemus evätään, *koska* hakijalle on myönnetty kyseisille kuukausille normilaskelman mukaisesti perustoimeentulotukea. (Vaasa)

3) Muilta osin hakemuksenne hylätään *koska* tulonne ylittävät toimeentulotuessa hyväksyttävät menot. (Hki)

Tällaiset perustelut on helppo tunnistaa perusteluiksi, sillä niillä ilmaistaan tapahtumien tai ilmiöiden välisiä seuraussuhteita. Tekstipinnalta helposti perusteluiksi tunnistettavia ovat myös muut ilmaukset, joissa on käytetty erilaisia ”perustelusanoja”, kuten *siksi, (siitä) syystä että, nimittäin, niin, näin ollen, sen takia, tähden, vuoksi, johdosta* ja *sen seurauksena*. Kielitieteen termein kyse on adverbeista, adpositioista ja erilaisista kiteymistä:

4) Toimeentulotuki joulukuulle evätään *puuttuvien lisäselvitysten takia*. (Vaasa)

2 Hallintolain 45. pykälässä mainittuja *seikkoja* ja *selvityksiä* voisi pitää retorisena rinnastuksena, jossa alkusointua hyväksikäyttäen toistetaan kahdesti suunnilleen sama asia. Niillä voi myös nähdä merkityseron: *seikkoja* voitaisiin ajatella kuvauksena tilanteesta ja *selvityksiä* erilaisina tietolähteinä, usein nimettyinä asiakirjoina.

5) Vuokrasopimus yhdessä X:n kanssa, *joten* vuokrasta huomioitu laskelmassa ½. (Hki)

Toisinaan perustelevan aineksen läsnäolon voi tunnistaa tietyistä substantiiveista, kuten sanoista *peruste* tai *syy* (esimerkit 6 ja 7). Ehkä tätä hiukan enemmän tulkintaa vaatii se, kun perustelevuus perustuu verbivalintaan. Esimerkeissä 8 ja 9 verbit *turvataan* ja *tuetaan* ilmaisevat jotakin positiivista asiakkaaseen suuntautuvaa toimintaa ja vastaavat kysymykseen *miksi*:

6) Muuttoon liittyvien polttoainekulujen osalta hakemuksenne hylätään teille on myönnetty muuttokulut [X-kunnalta], ei *erityisperusteita* polttoainekulujen korvaamiselle toimeentulotukena Helsingistä. (Hki)

7) Maksetaan *kohtuusyistä* X asiakasmaksu YY euroa hakijan tilille – –. (Hki)

8) *Turvataan* asiakkaan lääkitys ja myönnetään maksusitoumus apteekkiin. (Hki)

9) Päätöksellä *tuetaan* opiskeluanne. (Hki)

Perusteluja vähän sinnepäin

Perustelua ilmaisevat sanat toimivat kuitenkin keskenään eri tavoin. Osa perustelevista sanoista, kuten *takia* ja *perusteella*, kuuluu ns. kausaalisiin[3] postpositioihin. Niille on ominaista, että ne esiintyvät vain yhdessä täydennyksensä kanssa (Jaakola 2004: 190). Ne muodostavat perustelevia kokonaisuuksia, joissa kuitenkin osa asioista saattaa jäädä enemmän tai vähemmän lukijan pääteltäviksi tai edelleen selvitettäväksi:

10) Myönnetään toimeentulotukea heinäkuulle *laskelman perusteella* xx e. (Vaasa)

11) Maksetaan – – br.vuokrasta – – euroa *elämäntilanteen perusteella* – –. Evätään muulta osin *riittävien tulojen perusteella*. ToTul 2 pykälä. (Vaasa)

Esimerkissä 10 ilmaus *laskelman perusteella* ei paljasta, mitkä tiedot *laskelmassa* ovat vaikuttaneet myönteisen päätöksen syntyyn, eivätkä päätöksen perustelut siten ainakaan tästä kohdasta selviä. Esimerkissä 11 taas postpositio *perusteella* saa määritteekseen ensin *elämäntilanteen* ja sitten *riittävät tulot*. Esimerkissä ei mainita, kenen *riittävät tulot* ovat kyseessä, mutta vastaanottajalle lienee selvää, että kyse on hänen tuloistaan. Tällaiset perustelut ovat silti lukijan kannalta työläitä, koska saadakseen selville esimerkiksi *riittävien tulojen* määritelmän lukijan on tarkasteltava päätöksen lisäksi toista tekstiä, päätöksen liitteenä olevaa laskelmaa. Laskelma ei kuitenkaan välttämättä suoraan ilmaise, mikä riittävien tulojen raja on. Tulojen rajaa on tällöin etsittävä kolmannesta tekstistä, toimeentulotukilaista.

3 ISK (2004: § 1128) määrittelee kausaaliseksi suhteeksi lauseiden välisen suhteen, jossa asiantilojen esitetään olevan keskenään syyn ja seurauksen suhteessa. Kausaalisen suhteen merkitsijöiksi mainitaan muun muassa adverbiaalikonjunktiot *koska* ja *kun* ja adpositiot *sen takia* ja *tähden*.

Sanat, kuten *perusteella* tai *takia*, ohjaavat siis lukijan perustelujen liepeille, mutta vaativat selvittämistä, tulkintaa tai taustatietoa. Tämä johtuu siitä, että ne liittyvät rakenteisiin, joissa informaation kannalta keskeiset sanat ovat vain määritteen asemassa. Siksi niissä eivät esimerkiksi tekijät nouse selvästi esille: näin rakenteisiin sisältyvän toiminnan, kuten *selvitysten* ja *lisäselvitysten* (esim. 12 ja 13), tekijät on osattava tilannekohtaisesti tulkita. Toisinaan vaaditaan nimenomaan hyväntahtoista tulkintaa:

12) Hakemuksenne hylätään puutteellisten *selvitysten perusteella*. (Hki)

13) Toimeentulotuki joulukuulle evätään puuttuvien *lisäselvitysten takia*. (Vaasa)

Tällaiset rakenteet siis vaativat lukijalta purkutyötä: kun rakenteet purkamisen jälkeen kootaan uudenlaiseen muotoon, voi huomata, että mukana ei ole ollut kaikkia tarpeellisia aineksia. Esimerkeissä 12 ja 13 on todennäköisesti ollut tarkoitus ilmaista, että asiakkaan toimittamat selvitykset ovat puutteellisia tai että ne puuttuvat. Periaatteessa puutteelliset selvitykset ja puuttuvat lisäselvitykset voisivat kuitenkin viitata myös sen toimintaan, joka on hylännyt hakemuksen. Ei kuitenkaan ole mielekästä ajatella, että viranomainen kertoisi päätöksentekonsa perustuvan siihen, että oma toiminta on ollut puutteellista.

Samanlaisia, tulkintaprosessissa tapahtuvaa purkamista vaativia rakenteita on monenlaisia. Osa niistä rakentuu sijapäätteiden varaan. Kausaalista eli syy-seuraussuhteita ilmaisevaa merkitystä voi kantaa esimerkiksi suomen essiivi (*palkka<u>na</u>*, *äiti<u>nä</u>*):

14) Evätään hakemus pesukoneen korjaukseen *toimeentulotukeen kuulumattomana menona*. (Vaasa)

15) Hakemuksenne hylätään uimalippujen osalta *toimeentulotukeen kuulumattomana menona*. (Hki)

Toimeentulotukipäätöksissä essiivin varaan tehty rakenne on käytössä erityisesti hylkäävissä päätöksissä (esim. 14 ja 15). Myönteisissä päätöksissä sillä ei aina ole selvästi perustelevaa merkitystä (esim. 16). Niissä sen sijaan perustelevaa merkitystä saa sijamuodoista erityisesti translatiivi (*tukemiseksi, katkaisemiseksi*, esim. 16 ja 17), jolla ilmaistaan jonkun tarkoitusta. Samantyyppistä merkitystä voi olla myös illatiivilla (*x:n hoitoon*, esim. 18):

16) Teille myönnetään erityisellä harkinnalla *ehkäisevänä toimeentulotukena* max. [summa] e C-luokan ajokorttiin työllistymisenne *tukemiseksi* ja pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeen *katkaisemiseksi*. (Hki)

17) Teille myönnetään – –. Päätös raittiuden *tukemiseksi*. (Hki)

18) Teille myönnetään – – lääkärin määräämät reseptilääkkeet *sairauden hoitoon*. (Hki)

Sijamuodon, kuten essiivin ja translatiivin, varaan rakentuva perustelu on purettavissa auki erilaisilla sivulauserakenteilla. Essiivillä ilmaistu asia olisi ajateltavissa esimerkiksi *koska*-lauseena: *hylätään toimeentulotukeen kuulumattomana menona* on ajatukseltaan lähellä lausetta *koska meno ei kuulu toimeentulotukeen*. Translatiivi taas voisi vastata esimerkiksi *jotta*-lausetta: *pitkä-*

aikaisen toimeentulotuen tarpeen katkaisemiseksi kuuluisi siis vaihtoehtoisesti *jotta saisitte pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeenne katkaistuksi*. Myös illatiivin voi ajatella sisältävän tarkoitusta ilmaisevan merkityksen. Kun kerrotaan, mihin jotakin on myönnetty, ollaan lähellä ”mitä varten” -kysymystä.

Vaihtoehtoisia ilmaisutapoja on kuitenkin aina useita, ja jokainen niistä tuo omanlaisensa näkökulman käsiteltävään asiaan. Esimerkin 16 jälkimmäinen translatiivi voisi *koska*-lauseeksi muutettuna kuulua myös näin: *koska haluamme/yritämme katkaista pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeenne*. Perusteluja luokiteltaessa tällaiset ilmaukset ja rakenteet eroavatkin esimerkiksi *koska*- ja *sillä*-perusteluista siten, että jälkimmäiset kytkeytyvät lauseisiin, joissa toimija, toiminta ja toiminnan kohde – eli keskeiset lauseenjäsenet, subjekti, predikaatti ja objekti – nousevat selvästi esille. *Puuttuvien lisäselvitysten takia* kuuluu siis lausemaisena rakenteena *koska lisäselvitykset puuttuvat*.

Ymmärrettävyys ei kuitenkaan synny pelkästään yksittäisten sanojen pohjalta. Esimerkiksi *koska*-konjunktiolla ilmaistujen perustelujen ymmärrettävyys riippuu siitä, mihin sana kytketään. Jos konjunktiota seuraava lause on kovin yleinen, perustelut tuskin tyydyttävät lukijan tiedontarvetta. Myös seuraava perustelu jättää jotakin olennaista kertomatta eikä toimi informatiivisena perusteluna, vaikka siinä on ns. perustelusana:

19) Muilta osin hakemuksenne hylätään tulojen *perusteella*. (Hki)

Perustelevuus päättelyn varassa

Toisinaan tilanteen kuvaus (esimerkeissä 20 ja 22–24 kursivoituna) yhdistetään ratkaisun esittämiseen (esimerkeissä alleviivattuna) ilman perustelevia sanoja tai rakenteita: esitetään siis (väite)lauseita peräkkäin ilman näkyviä kytköksiä.[4] Tällaisten tekstien äärellä lukijan on itse liitettävä lauseet tai virkkeet yhteen, ja tulkinta on pitkälti hänen maailmantietonsa varassa:

20) *Pyykin kantaminen vaikeaa olkapäävaivan takia*. Myönnetään pesukoneen hankkimiseen – –. (Vaasa)

Esimerkin 20 kaltaisten virkkeiden välinen yhteys olisi ilmaistavissa esimerkiksi *sillä*- tai *koska*-konjunktion avulla, mutta tämä syy-seuraussuhde jää lukijan pääteltäväksi. Esimerkissä 20 asiakkaan olkapäävaivasta kertova tilannekuvaus edeltää ratkaisun ilmaisemista. Tämä peräkkäisyys todennäköisesti ohjaa näkemään virkkeiden välille syy-yhteyden; molemmissa virkkeissä puheenaiheena on lisäksi pyykki ja sen käsittely. Kun virkkeiden tai lauseiden välillä ei ole tulkintaa suuntaavaa sanaa, kuten vaikkapa *koska* tai *joten*, niiden suhde voi myös jäädä vaikeasti hahmotettavaksi:

21) Elokuun tuloylijäämää ei ole siirretty syyskuulle, *asiakas ei ole hakenut toimeentulotukea heinäkuulle.* (Hki)

Esimerkki 21 on ote asiaselosteesta päätöksessä, jossa tukea on myönnetty syyskuulle. Toisiinsa pilkun välityksellä kytkettyjen lauseiden keskinäistä

4 Tällaisia virkkeiden välisiä suhteita on kutsuttu nollaliitoksiksi (Sääskilahti 2006: 161; myös Laurila 2008: 28–31).

suhdetta on vaikea hahmottaa: jälkimmäisen lauseen edelle laittaisi mielellään kausaalisen konjunktion (esim. *koska*), mutta asiaa tuntematon ei toisaalta voi tietää, miten jälkimmäisen lauseen ilmaisema asia voisi toimia ensimmäisen lauseen ilmaiseman tilanteen syynä. Samalla kun näiden lauseiden suhde jää auki, jää auki myös se, toimiiko tämä asiaselosteeseen kirjattu katkelma jollakin tavalla päätöksen perusteluna vai ei.

Vihjeitä lakisääteisyydestä

Jos virkkeitä ja lauseita ei ole sanoin kytketty toisiinsa, niiden välille rakentuu syy-seuraussuhde yhtäältä asiasisältönsä ja toisaalta lukijan tulkintakykyjen kautta. Tämä tarkoittaa sitä, että syy-seuraussuhde voi myös jäädä epäselväksi. Toimeentulotukipäätöksissä näyttää olevan tyypillistä myös se, että ratkaisuihin (esimerkeissä alleviivattuna) kytketään perusteluja (kursivoituna), joissa suhteutetaan hakijan tilannetta (hänen vuokransa suuruutta, kustannuksiaan sängyistä, asuinpaikkaansa) lainsäädäntöön. Juuri tällaista tapauskohtaisuutta esimerkiksi oikeusasiamies on kannanotoissaan perusteluilta edellyttänyt (EOA 2000: 75). Tämä suhteutus voitaisiin tehdä eksplisiittisesti, siis laki mainiten. Varsin usein suhteutus kuitenkin tehdään eri tavoin implisiittisesti, siis epäsuorasti (esim. 22–24):

22) Sänkyjen osalta hakemuksenne hylätään. *Kyseessä on toimeentulotukeen kuulumaton meno.* (Hki)

23) Hakemuksenne hylätään. *Asutte tosiasiallisesti X:ssä. Teidän kuuluu hakea tarvittaessa toimeentulotukea siitä kunnasta, jossa oleskelette.* (Hki)

24) Toimeentulotuki vuokravakuuteen evätään. *Vuokra ylittää kolmen hengen kohtuuvuokran – – eurolla – –.* (Vaasa)

Esimerkissä 22 laki tuntuu olevan hyvin lähellä, kun kerrotaan *toimeentulotukeen kuulumattomasta menosta*: juuri lakihan määrittelee, mikä tukeen kuuluu, mikä ei. Esimerkissä 23 hakijaa ohjeistetaan (*teidän kuuluu hakea*) hakuprosessiin liittyvästä asiasta. Osa lukijoista todennäköisesti osaa päätellä, että kun virasto tällä tavalla ohjeistaa, se perustaa ohjeensa johonkin normiin, todennäköisesti lakiin.

Laki tulee läsnä olevaksi kenties tyypillisimmin kuitenkin silloin, kun perusteluissa käytetään lakiin sisältyvään harkinnanvaraisuuteen liittyviä termejä. Esimerkissä 24 mainінta *kohtuuvuokran* ylittämisestä voi olla tunnistettavissa viittaukseksi lakiin (Laurila 2008: 29), jossa tällaisia käsitteitä käytetään ja määrittelyjä tehdään. Vastaavanlaisia lain läsnäolosta ja vaikutuksesta ratkaisuun kertovia ovat esimerkiksi adjektiivit *kohtuullinen*, *tarpeellinen* tai *välttämätön*, jotka sisältävät tulkinnallista joustavuutta:

25) Teille myönnetään toimeentulotukea 1/3 asuntonne *kohtuullisista* sähkökuluista. (Hki)

26) Teille myönnetään maksusitoumus – – ja *välttämättömien* silmälasien hankintaan sopimuksen mukaisin ehdoin ja hinnoin. (Hki)

Tällaisissa ilmauksissa perustelevuus pohjautuu ilmiön tai asian luokitteluun: viranomainen on katsonut, että sähkökuluista on korvattavissa kohtuullinen osa, ja viranomainen arvioi, että silmälasit ovat hakijalle välttämättömät. Perustelut tuntuvat siis kumpuavan säädösten ja normien maailmasta, vaikkei lakeja suoraan nimettäisikään. Tarkka lainkohta jää kuitenkin mainitsematta, ja lain läsnäolon tunnistaminen vaatii suomen kielen eri rekistereiden hallintaa: esimerkiksi suomea vieraana kielenä puhuvalle lain läsnäolo ei välttämättä näiden adjektiivien kautta avaudu. Kenties tätäkin etäisemmin lain ja hallinnollisten ohjeiden maailma tulee läsnä olevaksi termien kautta:

27) Myönnetään *syvennetyn työkokeilun* aikana bussikortti X e – –. (Vaasa)

Termit, kuten *syvennetty työkokeilu*, saattavat viitata juuri tiettyyn lakiin tai hallinnolliseen toimintaan. Niiden esiintyminen päätöksessä kirjoittaa siksi näkyviin hieman toisenlaisen tilanteen kuin tekstissä esiintyvät ns. joustavat adjektiivit. On todennäköistä, että jos ihminen saa päätöksen esimerkiksi *syvennetyn työkokeilun* ajaksi (esim. 27), termi on tullut hänelle tutuksi jo hakuvaiheessa. Se, missä määrin lain vihjauksenomainen läsnäolo jättää asioita päätöksessä auki, vaihtelee siis tilanteittain.

Seikat perusteluina

Toimeentulotukipäätökset jakautuvat tyypillisesti eri osiin; nämä osat ja niihin liittyvät otsikot ovat eri kunnissa omanlaisiaan. Helsingin kaupungin päätöksissä teksti jakautui vuonna 2007 päätökseen, asiaselosteeseen ja tiedottavaan osioon ja niitä vastaaviin otsikoihin (ks. myös Jylhä tk., Qvist tk.). Vaasan päätöksissä on vakioisina otsikot *Hakemus ja päätös*, *Hakemus* sekä *Päätös ja perustelut*. Näistä hakemus-osio vastaa Helsingin päätösten asiaseloste-osiota: kummassakin referoidaan asiakkaan hakemusta ja muita hänen tilanteeseensa liittyviä tietoja. Molemmat ovat kohtia, joihin on mahdollista kirjata ”seikkoja ja selvityksiä”, joita hallintolaki (45. §) ohjaa päätösten perusteluina säännösten ohella kertomaan.

Tyypillistä siis on, että perustelevuus ei tekstissä synny pelkästään yhdessä kohtaa, esimerkiksi *perustelut*-otsikon yhteydessä. Sen sijaan päätöksen perustelut rakentuvat myös asioista, jotka on kirjattu selostaviin tekstinosiin (*asiaseloste*, *hakemus*). Hyvä päätös on rakennettu niin, että asiaseloste johtaa loogisesti ratkaisuun. Erilaisissa korvaus- ja tukipäätöksissä myönteiseen päätökseen johtaa yleensä hakijan vaikea tilanne ja päinvastoin. (Ks. Tiililä 2007: 201–206; myös Virolainen & Martikainen 2003: esim. 121–123.) Myönteisen toimeentulotukipäätöksen edellytykset saattavat nousta – ainakin maallikon silmin – itsestään selvinä, kun asiaselosteessa tuodaan esille elämän vaikeudet, kuten yleisesti rahattomuus (28) tai muu elämää hankaloittava seikka (29), jonka poistamiseen haetaan rahallista tukea. Toisinaan huono tilanne tuodaan esille luokittelemisen keinoin (30, 31):

28) Rahaa asiakkaalla ei siis ole. (Hki)

29) Hakijan ilmoituksen mukaan linssit kuluneet ja kehykset rikki. (Hki)

30) Asiakas *tuloton* Kela näytön mukaan kaikki etuudet hylätty. (Hki)

31) Hakija *velkaantunut*. (Hki)

Totaalinen rahattomuus ja velkaantuminen tuntuvat olevan hyviä syitä toimeentulotuen myöntämiselle: sellaiset seikat toimivat loogisena pohjustuksena myönteiselle ratkaisulle. Toisinaan tällainen ilmeinen syy tai normipohja jää kuitenkin erittäin implisiittiseksi. Esimerkki 32 on katkelma myönteisestä päätöksestä. Siinä asiakkaan tilannetta on kyllä kuvattu, mutta kuvauksessa ei ole suoria tai epäsuoria viittauksia normeihin eikä siinä rakenneta kuvaa sellaisesta ahdingosta, jonka pohjalta myönteisen päätöksen voisi asiaa ja säädöksiä tarkemmin tuntematon ihminen ymmärtää:

32) Asiakas käymässä. Käyttänyt lomarahoja mm. huonekaluihin ja hajonneisiin kodinkoneisiin sekä digiboksiin. Hakemuksena tuki x-kuulle. Hakemuksen liitteenä palkkalaskelmat, Y:n tiliote y-kuulta ja z-kuulta sekä W:n tiliotteet p.k. – p.k.vvvv. X-kuun vuokra on maksettu. (Hki)

Todistelua ja auktoriteettiin vetoamista

Perustelut asettuvat jatkumoihin siinä, kuinka helposti ne voi tunnistaa perusteluiksi eli kuinka selkeitä ne ovat. Ne asettuvat kuitenkin jatkumoon myös siinä, miten helposti hyväksyttäviä ja ymmärrettäviä argumentteja niissä esitetään ja miten loogisessa suhteessa argumentit ovat ratkaisuun. Toimeentulotukipäätöksessä kerrotaan tyypillisesti tuen hakijan taloudellisesta tilanteesta, ja moninaiset siihen liittyvät seikat ovat päätöksen argumentteja. Myös muuntyyppisiä argumentteja esiintyy. Yksi argumenttityyppi on todistettavuus: seikat ja selvitykset käyvät päätöksenteon pohjaksi vain, jos niiden luotettavuudesta ei ole epäilystä. Näin maininta kuitin tai muun tositteen esittämisestä liittyy usein myönteiseen päätökseen (esim. 33) ja vastaavasti niiden puuttuminen toimii perusteluna hylkäävässä päätöksessä (esim. 34, 35):

33) Asiakas maksanut sähkölaskun omavastuuosuuden X e, *kuitti esitetty*. Asiakas tositteellisesti maksanut äidilleen velkaa Y e, joten tarkistetaan toukokuun päätöstä, jolloin huomioitu tulona Y e laina äidiltä. (Hki)

34) Lääkekuluja ei ole huomioitu laskelmassa *koska kopioita ei ole reseptin liitteenä*. (Hki)

35) Evätään toimeentulotuki polkupyörään. Sosiaalitoimessa on päätetty että vain liikkeestä ostettu pyörä voidaan hyväksyä *virallista kuittia vastaan*. (Vaasa)

Edellä esitetyt perustelut liittyvät hakijan toimiin (epäsuorasti myös esimerkissä 35): siihen, mitä hän on tehnyt tai jättänyt tekemättä. Päätöksissä saattaa kuitenkin esiintyä mainintoja myös päätöksentekijän toimista. Nämäkin ovat kiinnostavia päätösten perusteluja tarkasteltaessa. Viraston edustajan toimintaan viitataan tyypillisesti, kun myönteisten päätösten yhteydessä kerrotaan harkinnan käyttämisestä, kuten esimerkeissä 36 ja 37. Muo-

dollisesti näissä päätöksissä ei välttämättä näytä olevan perusteluja lainkaan, sillä esimerkin 36 niin sanottu lauseenvastike *harkintaa käyttäen* ilmaisee tekemisen tapaa eikä syytä, vastaavasti esimerkissä 37 harkinnasta kerrotaan tavan adessiivilla *harkinnalla*:

36) Myönnetään täydentävänä toimeentulotukena *harkintaa käyttäen* sähkölasku – – euroa, lasku maksetaan suoraan – –. (Vaasa)

37) *Harkinnalla* myönnetään takautuvasti elokuun maksamaton vuokra - -. (Hki)

Maininta harkinnan käyttämisestä esiintyy erityisesti täydentävän toimeentulotuen yhteydessä, sillä siihen kuuluvat menot käsitellään sosiaali- ja terveysministeriön (2014) mukaan juuri *harkintaa käyttäen*. Ilmaus *harkintaa käyttäen* on siis todennäköisesti selkeä perustelu päätöksen kirjoittaneelle työntekijälle. Lain yksityiskohtia ja sovellusohjeita tuntemattomalle se ei kuitenkaan avautune yhtä helposti, vaan saattaa näyttäytyä pahimmillaan *harkinnan* kielteisenä kääntöpuolena, *mielivaltana*. Jos maininta harkinnan käyttämisestä tarjoutuu päätöksessä ainoaksi päätöstä selittäväksi asiaksi eikä hakijan tilanteesta kerrota mitään, päätös saattaa näyttäytyä hyvin autoritaarisena. Ainoa selitys on silloin ikään kuin viittaus työntekijän ajatteluprosessiin ja päätösvaltaan. Samanlainen toimimaton perustelu on esimerkissä 38, jossa autoritaarinen perustelu (kursivoituna) on kytketty ratkaisun esittämiseen. Katkelma on päätös-osiosta:

38) Teille myönnetään julkisen terveydenhuollon lääkärin määräämät reseptilääkkeet ja sv-korvaukseen oikeuttavat itsehoitolääkkeet sairauden hoitoon. Maksusitoumus apteekkiin ajalle x - y, MS postitetaan asiakkaalle päätöksen mukana kotiin.
Jatkuvan toimeentulotuen tarvetta ei voida todeta. (Hki)

Hyvät perustelut: monta keinoa, useita kriteerejä

Toimeentulotukipäätösten tarkastelu osoittaa, että perustelemisen tapoja on hyvin monenlaisia: perustelevuutta on sielläkin, missä perustelevat sanat eivät näkyvästi johdata perustelujen äärelle. Kielessä ei ole vain yhdenlaisia tapoja tai vaikkapa sanaluokkia, joilla perustelevuutta ilmaistaan ja luodaan, ja päätöstekstin kokonaisuudessa ratkaisun perusteluja ilmaistaan useassa eri paikassa. Toisinaan hakijat saavat kuitenkin myös päätöksiä, joista perustelut puuttuvat kokonaan:

39) Maksetaan hammashoitomaksu suoraan laskuttajalle. (Vaasa)

Perustelemattomuus on tavallisempaa myönteisissä kuin kielteisissä päätöksissä. Hallintolain (45. §) mukaan perustelut voidaankin jättää pois muun muassa, jos ”päätöksellä hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista eikä muilla ole oikeutta hakea päätökseen muutosta”. Asiakkaan näkökulmasta voi kuitenkin olla ongelmallista, jos ei välitetä esimerkiksi mitään tietoa siitä, minkä lain pohjalta päätös on tehty, sillä myös etuutta saataessa oma oikeudellinen asema on yleensä tarpeen tietää.

Huomionarvoista on, että päätöksissä käytetään paljon myös sellaisia perustelukeinoja, jotka jättävät paljon lukijan tulkinnan ja päättelykyvyn varaan. Toimeentulotuen hakijan on lisäksi hyvin usein luettava päätöksen lisäksi muita tekstejä, jotta hän ymmärtäisi syyt tuen myöntämiseen tai epäämiseen. Näitä muita tekstejä ovat usein päätöksen liitteenä olevat laskelmat tai itse toimeentulotukilaki.

Tarkastelumme pohjalta on mahdollista koota hyvien perustelujen tunnusmerkkejä hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimuksia soveltaen. Hyvät perustelut ovat selkeät: Lukijan on helppo löytää ne tekstikokonaisuudesta, ja kirjoittaja kertoo, mitä tarkoittaa, eikä jätä päättelyä lukijan maailmantiedon, lisälukemisen tai vihjeiden ymmärtämisen varaan. Kun perustelut ovat ymmärrettävät, ne ovat loogisesti moitteettomassa suhteessa ratkaisuun (ks. Virolainen & Martikainen 2003) niin, että lukijan on mahdollista hyväksyä tekstiin rakentuva päättelyketju. Perustelujen asiallisuus syntyy selkeydestä ja ymmärrettävyydestä. Asialliset perustelut pohjautuvat myös oikein tulkittuihin ja huolellisesti toistettuihin tosiseikkoihin, ja ne on kirjattu päätökseen sävyltään lukijaa kunnioittavasti.

Kirjallisuus

EOA 2000 = *Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus toiminnastaan vuonna 2000*. Julkaistu 2001. Helsinki.

EOA 2006 = *Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2006.* Julkaistu 2007. Helsinki.

EOA 2012 = *Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2012*. Julkaistu 2013. Helsinki.

EOA 2013 = *Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2013*. Julkaistu 2014. Helsinki.

Hallintolaki 434/2003.

ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Jaakola, Minna 2004: *Suomen genetiivi.* SKST 995. SKS, Helsinki.

Jylhä, Saara 2013: *Toimeentulotukipäätösten informaationkulku.* Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, Helsinki.

Jääskeläinen, Petri 2006: Vankien perusoikeusongelmat. *Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2006*, 15–18. Julkaistu 2007. Helsinki.

Laki toimeentulotuesta 1412/1997.

Laurila, Emilia 2008: *Perustelut toimeentulotukipäätöksissä. Argumenttiosoittimet ja niiden yhteydessä esiintyvät argumentaatiotekniikat toimeentulotukipäätösten perusteluissa.* Nykysuomen pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto, Vaasa.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: Toimeentulotuki. http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki. Viitattu 29.10.2014.

Sääskilahti, Minna 2006: V*apise, kuningas alkoholi. Alkoholivalistuksen tekstilaji ja sen muuttuminen vuosien 1755 ja 2001välisenä aikana*. Acta Universitatis Ouluensis, B Humaniora 70, Oulu University Press, Oulu.

Tiililä, Ulla 2000: Tapaus päivähoitopäätös. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla *Teksti työnä, virka kielenä,* 214–266. Gaudeamus, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. SKST 1108. SKS, Helsinki.
Tiililä, Ulla 2008: Perusteltuja päätöksiä? Etuuspäätökset kirjoitettujen ja kirjoittamattomien lakien ristipaineissa. Teoksessa Foley, Richard & Salmi-Tolonen, Tarja & Tukiainen, Iris & Vehmas, Birgitta (toim.) *Kielen ja oikeuden kohtaamisia*. Heikki E. S. Mattilan juhlakirja, 395–415. Talentum, Helsinki.
Tiililä, Ulla 2009: Oikeuskielen ja yleiskielen suhde: viisi näkökulmaa. Teoksessa Hollo, Erkki J. (toim.) *Kansallinen oikeus ja liittovaltiollistuva Eurooppa. National Law and Europeanisation*, 130–144. Suomalaisen Lakimiesyhdistyksen julkaisuja, E-sarja N:o 21. Helsinki.
Toimeentulotukilaki = *Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta* 923/2000.
Virolainen, Jyrki & Martikainen, Petri 2003: *Pro & Contra. Tuomion perustelemisen keskeisiä kysymyksiä*. Lakimiesliitto, Helsinki.

Tietolaatikko

Lause ja virke

Yleiskielessä *lausetta* ja *virkettä* käytetään usein toistensa synonyymeinä. Kun tarkastellaan kieltä ja analysoidaan tekstejä, niiden välille kannattaa kuitenkin tehdä ero. Monelle varmasti tuttu määritelmä on se, että virke on tekstin yksikkö, joka alkaa isolla alkukirjaimella ja päättyy pisteeseen, kysymysmerkkiin tai huutomerkkiin. Virke voi muodostua yhdestä tai useammasta lauseesta.

Lauseen määritelmään tarvitaan verbiä. Verbit ilmaisevat mm. olemista, tekemistä tai tapahtumista. Lauseen ytimenä on persoonamuodossa oleva verbi (*kirjoitan*, *toimitimme*, *lähetä*, *eivät olleet*, *hylättiin*); lause voi jopa muodostua pelkästä verbistä (*sataa*). Persoonamuotoinen verbi on lauseenjäsenenä predikaatti.

Verbin lisäksi lauseen perusjäseniä ovat subjekti (***Kela*** *maksaa*), objekti (***hakemus*** *hylätään*) ja adverbiaali, joka ilmaisee esimerkiksi tekemisen tapaa (*kevyesti*) tai suuntaa (*itään*). Lisäksi lauseeseen voi kuulua erilaisia valinnaisia jäseniä, esimerkiksi lauseen määritteitä (*valitettavasti*).

Luettavuuden kannalta merkityksellinen on erityisesti lauseen pituus. Nyrkkisääntönä voi pitää, että pitkäkin virke voi olla selkeä, mutta pitkä lause on aina hankala.

Lähteet ja lisälukemisto

ISK = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Toimitus

IV

Kotihoidon tekstit

Jaana Nummijoki

Kotihoidossa kirjoittamisen pelisäännöistä

Helsingin terveyskeskuksessa[1] toimi vuodesta 2005 vuoden 2012 loppuun kotihoito-osasto, jossa yhdistyivät entinen kotisairaanhoito ja kotipalvelu. Vuoden 2013 alusta Helsingin kaupungin terveyskeskuksesta ja sosiaalivirastosta muodostettiin sosiaali- ja terveysvirasto ja kotihoito sijoittui tuolloin sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluosaston alaisuuteen. Helsinkiläisen kotihoidon tavoitteena on tukea omassa elinympäristössään asuvaa henkilöä niissä päivittäisissä toiminnoissa, joista hän ei itse suoriudu. Ydintehtävänä on antaa hoivaa ja hoitoa sekä tukea kotona asumista:

> Helsingin kotihoito-osasto järjestää vanhusten, toipilaiden, pitkäaikaissairaiden ja yli 18-vuotiaiden vammaisten hoidon ja palvelut niin, että eläminen kotona on turvallisesti mahdollista myös toimintakyvyn heikentyessä (Kotihoito-osaston suunnitelma 23.9.2004, s. 4).

Vuonna 2012 kotihoitotyötä tehtiin 1 747 vakanssissa toimineen hoitajan voimin, ja asiakkaita[2] oli noin 17 500. Kotikäyntejä tehtiin vuoden 2012 aikana 2,4 miljoonaa.[3]

Kotikäynneillä on keskeistä huolehtia asiakkaan – usein vanhan ihmisen – lääkityksestä, ravitsemuksesta ja päivittäisestä toiminnasta sekä arkiliikkumisesta. Tätä varten kotihoidossa työskentelevien on seurattava ja arvioitava asiakkaansa terveydentilaa, toimintakykyä ja elämäntilannetta ajantasaisesti. Heidän tulee havainnoida ja kuvata asiakkaansa vointia sekä sen muutoksia kirjallisesti niin, että moniammatillinen yhteistyö on mahdollista asiakkaan

1 Helsingin terveysvirasto otti vuonna 2004 nimekseen Helsingin terveyskeskus. Terveyspalveluja tarjotaan Helsingissä yksiköissä, joita virallisesti kutsutaan terveysasemiksi. Kesästä 2017 alkaen vuodesta 2013 toiminut sosiaali- ja terveysvirasto on muodostanut sosiaali- ja terveystoimialan. Sen palvelukokonaisuudet ovat perhe- ja sosiaalipalvelut, terveys- ja päihdepalvelut sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. (Ks. myös Qvist tk.) Tässä artikkelissa puhutaan vielä virastosta, ei toimialasta, esim. *virastotasoiset velvoitteet*.

2 Kotihoidossa puhutaan asiakkaista eikä sairauteen viittaavasti potilaista. Näin siksi, että esimerkiksi vanhuus ei ole sairaus.

3 Vuonna 2016 vakansseja oli lähes sama määrä (noin 1 700), mutta enemmän sekä asiakkaita (18 500) että kotikäyntejä (lähes 3 miljoonaa).

hoitoon osallistuvien välillä kotihoidossa ja sairaaloissa. Asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvä (sähköinen) kirjaaminen nähdään yhtäältä osaksi hyvää hoitoa ja toisaalta sen edellytykseksi.

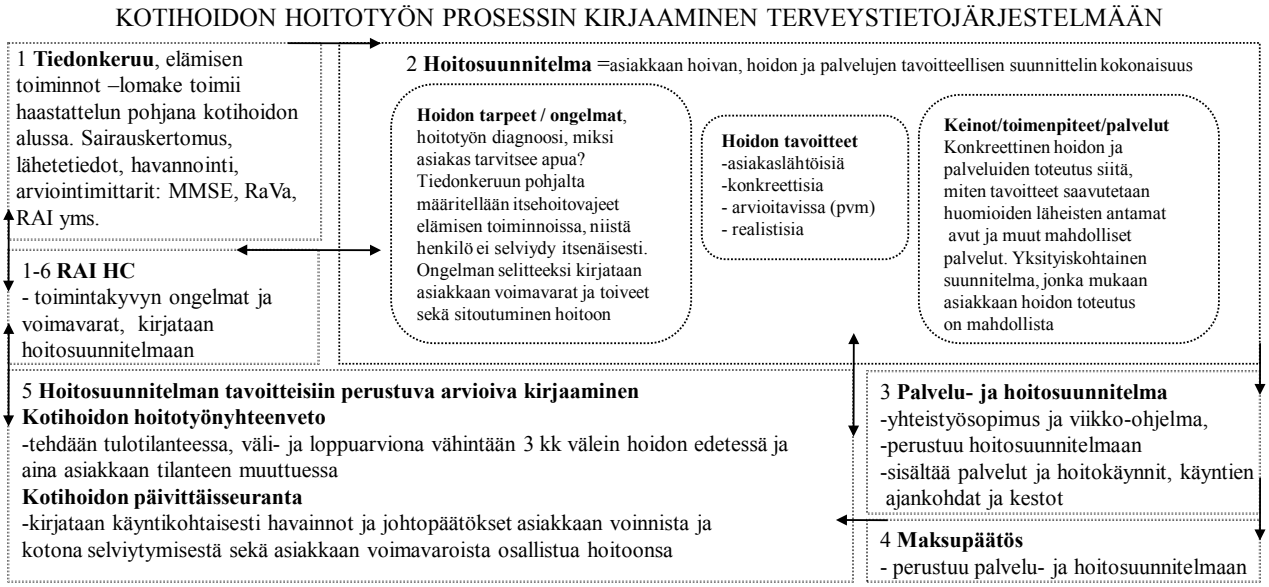
Tässä tekstissä kuvaan kotihoitoon liittyvää kirjaamista: mitä kirjaamisella tavoitellaan ja millaista merkitystä sillä ajatellaan olevan työlle. Käyn myös läpi kirjaamisen virastotasoisia velvoitteita. Kotihoidossa työskenneltäessä kirjaaminen ei nimittäin ole vapaaehtoista vaan lain asettama velvollisuus.

Kotona hoitamista

Valtaosa helsinkiläisen kotihoidon asiakkaista on yli 65-vuotiaita. Tavoitteena on, että asiakkaan luona käy pääosin yksi kotihoidon työntekijä, jonka vastuulla ovat sekä hoivaan että sairauksien hoitoon liittyvät tehtävät. Vastuuhoitaja toimii yhteistyössä kotihoitotiimin kanssa avustaen ja tukien kotona asuvaa asiakastaan. Koska kotihoidon vanhusasiakkailla on usein monia ongelmia elämänsä hallinnassa, he tarvitsevat monien eri tahojen apua rinnakkain (Engeström 2004: 75). Helsinkiläisen kotihoidon tavoitteena on integroida kotisairaanhoito ja kotipalvelu niin, että asiakkaat voivat saada toimijuuttaan tukevaa palvelua omaan kotiinsa. Kokonaisvaltaisen ja aktivoivan kotihoidon tavoite on vaativa. Kotikäynti muotoutuu usein pitkälti palveluja hoitosuunnitelman mukaisten, asiakkaan fysiologisten tarpeiden kannalta välttämättömien rutiinitehtävien suorittamiseksi. Toisaalta huonokuntoisten vanhusten hoidossa korostetaan lääketieteellisesti välttämättömiä, sairauksiin liittyviä toimia, kuten lääkkeiden jakamista, haavanhoitoa, verenpaineen mittausta jne. Kotihoidon asiakkaille hankitaan lisäksi erilaisia tukipalveluja (esim. ateriat, siivous) ulkopuolisilta toimijoilta, mikä johtaa palvelujen eriytymiseen. Vastuuhoitajan voi siksi olla vaikeaa muodostaa ja ylläpitää kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja palveluista. (Engeström ym. 2009: 14–15.)

Kotikäynneillä tehdään havaintoja ja päätetään riittävästä kivun hoidosta ja sopivasta muusta lääkityksestä, ravitsemuksesta sekä riittävästä liikkumisesta. Kun kotihoidon työntekijät tekevät työtä vanhan ihmisen kotona, heidän on tunnistettava asiakkaansa voimavarat, sillä niiden vahvistamisella on ratkaiseva merkitys kotona selviytymiselle. Työntekijät siis havainnoivat, arvioivat ja tukevat asiakkaidensa toimintakykyä kotikäynnin aikana. Heiltä vaaditaan valppautta, jos vanhuksen toimintakyky muuttuu niin, että hänen käy vaikeaksi asua kotona.

Laitoshoitoon joutumisen riski pienenee esimerkiksi jo aktiivisella arkiliikkumisella. Kotihoidon työntekijät kiinnittävät huomiota ja tarjoavat tukea kotona toimimiseen asiakkaiden arkiliikkumisen ja liikkumiskyvyn säilymiseksi. Kotikäynneillä sovitaan asiakkaan kanssa niistä arkielämän osa-alueista, jotka nousevat esille asiakkaan ja hoitajan välisissä keskusteluissa. Arkielämän tuen tarpeet voivat vaihdella henkilökohtaisesta hygieniasta ja arkiaskareista omaehtoiseen harjoitteluun tai ryhmäliikuntaan.



Kuvio 1. Kotihoidon hoitotyön prosessin kirjaaminen terveystietojärjestelmään.

Kirjaaminen osana työtä

Kirjaaminen on kiinteä osa kotihoitoa, ja se niveltyy moneen toimintoon. Osana perustyötä tehdään tavallisesti neljä tekstiä: *hoitotyön yhteenveto* (*Tiedonkeruu*, *elämisen toiminnot* -lomakkeelle), *hoitosuunnitelma*, *palvelu- ja hoitosuunnitelma* sekä *kotihoidon päivittäisseuranta*[4] (ks. kuvio 1).

Kun helsinkiläinen tarvitsee kotihoitoa, ensimmäisen kotikäynnin hänen luokseen tekee asuinalueen kotihoitotiimistä useimmiten terveydenhoitaja tai sairaanhoitaja. Ensimmäisellä kotikäynnillä hoitaja aloittaa tiedonkeruun[5] kartoittamalla uuden asiakkaan perustarpeita. Hoitaja kirjaa sähköisessä terveystietojärjestelmässä sijaitsevalle *kotihoidon hoitotyön yhteenveto* -lomakkeelle, miksi ja miten asiakas tarvitsee apua ja tukea ja mitkä ovat hänen ongelmansa. Lomakkeeseen kirjataan asiakkaan voimavaroista; siihen kirjataan, jos asiakas ei esimerkiksi voimattomuuden tähden pysty yksin peseytymään. Siihen kirjataan myös asiakkaan toiveista sekä siitä, miten hän hyödyntää omia voimavarojaan kotihoidon käyntien aikana ja niiden välillä.

Tiedonkeruussa hoitaja haastattelee asiakasta ja hänen läheisiään sekä tutustuu sairauskertomukseen, jos sellainen on. Hän käyttää arvioinnissaan

4 Honkala, Karvinen ja Lehtomäki käyttävät omissa artikkeleissaan ilmausta kotihoidon hoitokertomus.

5 Kotihoidon tiedonkeruu perustuu Roper–Logan–Tierneyn hoitotyön prosessimalliin (hoidon avuntarpeen määrittäminen, tavoitteiden asettaminen, hoitotyön menetelmistä/keinoista sopiminen ja arviointi). Malli kuvaa asiakkaan selviytymistä kotona elämisen toimintojen avulla. (Kiviharju-Rissanen 2007: 3).

myös erilaisia arviointitapoja, kuten RAIHC-[6], MMSE-[7] ja RAVA-mittareita[8] sekä kodin turvallisuuskartoitusta. Asiakkaalta ja asiakkaasta saamiensa tietojen perusteella hoitaja suunnittelee kotihoidon ja sen tavoitteet. Hän laatii konkreettisia, aikaan sidottuja tavoitteita, joita voidaan arvioida säännöllisesti hoidon edetessä ja joihin asiakas pystyy sitoutumaan. Tällaisia tavoitteita on monenlaisia, mutta yksi tyypillinen esimerkki voi olla tilanne, jossa vanhus palaa sairaalasta kotiin toipumaan lonkkaleikkauksesta. Tällöin on erityisen tärkeää sopia arkiliikkumisen aloittamisesta lääkärin ja fysioterapeutin ohjeiden mukaisesti niin, että toiminta- ja liikkumiskyvylle asetetaan haasteita sen mukaan, millainen vanhuksen kunto on ollut ennen sairaalaan joutumista. Lähiviikkojen tavoitteeksi voidaan asettaa tuolista ylösnousemisen vahvistuminen ja pidemmälle aikavälille porraskävely niin, että tavoitteellinen harjoittelu tähtää ulkona liikkumiseen. Oletuksena on myös, että asiakas motivoituu itsehoitoon, kun hoidon tavoitteet määritellään ja kirjataan yhdessä hänen kanssaan.

Kotihoidossa toimitaan tiimissä, ja siksi ensimmäisen kotikäynnin tehnyt terveyden- tai sairaanhoitaja sopii asiakkaalle vastuuhoitajan tiimistään. Tämä ottaa jatkossa vastuun asiakkaan hoidosta ja jatkaa kotikäyntejä. Hoitajat miettivät yhdessä asiakkaan *hoitosuunnitelmaa* ja sen toteutusta. Lisäksi he muotoilevat asiakkaan hoitosuunnitelmaan hoitotyölle diagnoosin, joka vastaa kysymykseen, miksi asiakas tarvitsee kotihoidon apua. Hoitosuunnitelma, joka sisältää hoitotyön diagnoosin, on ikään kuin kompassi kotona hoitamiselle.

Hoidon suunnittelun ja samalla myös toteutuksen edetessä hoidon tavoitteita tarkistetaan ja muotoillaan yhdessä asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeisiinsa. Vastuuhoitaja sopii asiakkaansa kanssa, mihin kotihoidon työntekijät sitoutuvat asiakasta tukiessaan ja mihin puolestaan asiakas sitoutuu sekä mitkä ovat hoidon realistiset tavoitteet. Vastuuhoitaja päivittää asiakkaansa hoitosuunnitelmaa kirjaamalla mahdolliset muutokset sähköiseen terveystietojärjestelmään.

Seuraavassa vaiheessa, hoitosuunnitelman selkiytyessä, vastuuhoitaja konsultoi tiimityöyhteisöään ja asiakasta hoitavaa lääkäriä ja laatii hoitosuunnitelman pohjalta *palvelu- ja hoitosuunnitelman* asiakkaalleen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on kotihoidon asiakasmaksun perusta ja tarvittaessa päivitettävä suunnitelma annettavasta kotihoidosta eli siitä, ”mitä työntekijä tekee, ja mikä on asiakkaan oma osuus” (Jyrkämä 2007: 201). Se sisältää asiakkaan kotihoidon viikko-ohjelman, käyntiajat ja asiakkaan luona käytettävän ajan.

6 RAI = Resident Assesment Instrument (asukkaan arviointiväline). RAI HC -mittari on vanhusasiakkaiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusten arviointi- ja seurantajärjestelmä. Se perustuu yksilön tarpeiden monipuoliseen systemaattiseen arviointiin, hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan sekä hoidon tulosten seurantaan. (RAI-järjestelmä.)

7 MMSE = Mini-Mental State Examination on lyhyt älyllisen toimintakyvyn arviointiin tarkoitettu minitesti. (Folstein ym. 1975.)

8 RAVA = toimintakykymittari, jolla arvioidaan ikääntyvän asiakkaan toimintakyvyn ja päivittäisen avun tarpeita. Toimintakykyä arvioidaan seuraavien toimintojen avulla: näkö, kuulo, puhe, liikkuminen, rakon toiminta, suolen toiminta, syöminen, lääkitys, pukeutuminen, peseytyminen, muisti ja psyyke. (Rajala & Vaissi 1994.)

Vastuuhoitaja kirjaa siihen hoitotyön toimenpiteet ja auttamismenetelmät (tehtäväluettelo) sekä asiakkaan osuuden arkitoimistaan tai itsehoidostaan kotikäynneillä. Jokainen asiakkaan hoitoon osallistuva työntekijä noudattaa kotikäynneillään viikko-ohjelmaa hoitosuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun kotihoito on käynnistynyt, asiakkaan luona saatetaan käydä aamu-, ilta- ja yövuorojen aikana useita kertoja sen mukaan, mitkä hänen tarpeensa ovat.

Kirjaamisen monet motiivit

Jokaisen kotikäynnin havainnot asiakkaan voinnista kirjataan sähköiseen terveystietojärjestelmään.[9] Tällä tavalla tietoja kerätään ja analysoidaan koko hoitojakson ajan: päivittäinen kirjaaminen on tärkeä osa asiakkaan voinnin seurantaa ja raportointia. Kirjaamisella on tarkoitus välittää jatkuvasti tietoa asiakkaan voinnista ja sovituista hoitotoimenpiteistä kaikille hoitoon osallistuville (kuvio 2).

PÄIVITTÄISKIRJAAMISEN MINIMIVAATIMUKSET

LYHYT KUVAUS ASIAKKAAN VOINNISTA:
- huomioidaan asiakas kokonaisuutena, kuvataan tilannetta hoitosuunnitelmaa arvioiden
- kerrotaan, miten asiakas itse toimi tai teki, ei pelkästään hoitajien tekemisiä
- kuvataan asiakkaan omia voimavaroja ja mielialaa hoitosuunnitelman tavoitteisiin peilaten.

KOTIKÄYNNIN AIKANA TAPAHTUNEET ASIAT:
- mikä tahansa, joka poikkeaa asiakkaan normaalista voinnista
- mahdolliset kaatumiset tai muut tapaturmat
- keskustelut ja sopimukset omaisten kanssa, omaisten toivomukset
- sairaanhoidolliset toimenpiteet
- uusien lääkkeiden vaikutusten seuranta, lääkemuutosten vaikutusten seuranta, tarvittavien lääkkeiden antaminen ja niiden vaikutus
- aggressiivinen käyttäytyminen (sanallinen ja fyysinen) hoitajaa tai muita henkilöitä kohtaan
- ihon ja haavojen hoidot: kuvaus tilanteesta ja hoidon vaikutuksesta
- käsiteltäessä asiakkaan rahoja selvitys, mihin rahaa on käytetty ja tarkat summat
- lääkärin kotikäynnit, vastaanottokäynnit yms. hoitotyön kannalta oleellisine tietoineen.

Kuvio 2. Kotihoidon päivittäiskirjaamisen minimivaatimukset, Helsingin terveyskeskus, kotihoito.

Asiakkaan luokse ensimmäisen kotikäynnin tekevä terveyden- tai sairaanhoitaja kirjoittaa siis *kotihoidon hoitotyönyhteenveto* -lomakkeeseen asiakkaan tulotilanteesta. Vastuuhoitaja puolestaan kirjoittaa tähän lomakkeeseen

9 Helsingin terveyskeskus (Terveyslautakunta 3.4.2007 112. §) osallistui valtakunnalliseen *Kansallisesti yhtenäiset hoitotyön tiedot* -hankkeeseen. Helsinkiläinen HoiData-hanke toteutettiin ajalla 1.9.2007–30.10.2009. Kansallisesti yhtenäinen, systemaattinen hoitotyön kirjaamismalli sisältää kansallisten potilaskertomusmääritysten mukaiset yhtenäiset tietorakenteet ja -sisällöt. Malli sisältää myös kansallisesti sovitut hoitotyön ydintiedot, jotka ovat hoidon tarve, hoitotyön toiminnot, hoidon tulokset, yhteenveto ja hoitoisuus. Hoitotyön ydintiedot kirjataan hoitotyön luokitusten ja hoitoisuusluokitusten avulla. Luokiteltu tieto yksilöidään vapaamuotoisella tekstillä.

tekemistään väli- ja loppuarvioinneista. Nämä kirjoitetaan aina, jos asiakkaan vointi muuttuu ja hoidon sisältöä muutetaan. Hoitaja käyttää kirjoittaessaan apunaan hoidon alkutilanteessa käytettyjä arviointimittareita, jotta asiakkaan vointia ja hoidon tuloksia pystyttäisiin arvioimaan yhtenäisin perustein.

Ajatuksena on, että kotihoitotyön yhteenvedon avulla kotihoitotiimin jäsenille ja hoitavalle lääkärille sekä terapiahenkilöstölle niin avohoidossa kuin sairaalassakin välittyy tieto asiakkaan tilanteesta. Ajantasaisesti tarkistettavalla hoitosuunnitelmalla taas pyritään takaamaan, että kaikilla tiimin jäsenillä on asiakasta hoidettaessa samat tavoitteet sekä toteutus- ja seurantasuunnitelma. Hoitosuunnitelman idea on, että sen perusteella hoitoon osallistuvat saavat tietää, miten asiakasta autetaan esimerkiksi peseytymisessä ja minkä osuuden hän tekee itse. Päivittäisellä kirjaamisella pyritään takaamaan yhteinen käsitys asiakkaan hoitamiseen liittyvistä asioista ja välittämään tieto mahdollisista muutoksista hoidossa. Tarkoitus on näin vähentää työn päällekkäisyyttä, taata hoidon jatkuvuus ja selkiyttää tiimin ja asiakkaan välinen vastuu ja työnjako. Kirjaamisella pyritään myös tuomaan näkyviin hoitotyön päätöksentekoprosessi, jonka yksi tärkeä osa on päätös asiakkaan hoidon tehostamisesta hoitotyön lisäksi esimerkiksi toiminta-, fysio- tai ravitsemusterapian keinoin. Ajantasaisella raportoinnilla yhteisessä terveystietojärjestelmässä tavoitellaan saumatonta palveluketjua. Tällöin tarpeellinen tieto olisi viiveettä asiakasta hoitavan henkilökunnan käytössä.

Kirjaamisella pyritään näin turvaamaan tiedonkulku hoitoon osallistuvien työntekijöiden kesken, mutta sillä pyritään palvelemaan myös asiakasta itseään. Parhaimmillaan asiakas saa kirjallisen hoitosuunnitelman pohjalta selvää tietoa saamastaan hoidosta ja palvelusta. Tieto hoidon suunnitelmasta ja asiakkaan omasta osuudesta arjen toiminnoissa auttaa myös asiakasta itse sitoutumaan hoitoonsa.

Kirjaamisen välityksellä asiakas ja myös hänen läheisensä saavat tietoa hoidon tavoitteista; helsinkiläisessä kotihoidossa on sähköisen terveystietojärjestelmän lisäksi käytössä kotihoitokansio,[10] jota pidetään asiakkaan kotona. Kotihoitokansion sisältö on asiakkaalle kuuluvaa tietoa. Se sisältää kotihoidon yhteystiedot, asiakkaan tulotilanteessa laaditun paperikopion sähköisestä hoitosuunnitelmasta, kopiot ajantasaisesta lääkelistasta, asiakkaan allekirjoittamasta maksupäätöksestä ja sen perustana olevasta palvelu- ja hoitosuunnitelmasta sekä kotihoidon käynneistä raportoivan seurantalehden. Kotihoitokansion ansiosta kotihoidon asiakkaan voimavarojen kehittymistä voidaan seurata ja tukea myös lähipiirissä. Kansio paperisine lomakkeineen ei kuitenkaan tallennu kotihoidon sähköiseen asiakasrekisteriin, ja siksi kaikki asiakasta koskevat kotihoidossa syntyneet tiedot tallennetaan myös kotihoidon terveystietojärjestelmään.

Hoitotyön onnistuminen edellyttää siis toimivaa viestintää sekä hoitoalan ammattilaisten että asiakkaan ja hänen läheistensä kesken. Kirjallisella raportoimisella on tässä viestinnässä tärkeä merkitys. Kun asiat löytyvät kirjattuina, ne eivät jää asiakasta hoitavien muistin varaan. Kirjatut tiedot takaavat

10 Sittemmin on uutisoitu siitä, että joissakin kunnissa on tietosuojasyistä luovuttu paperisen viestivihon käytöstä (toim. huom.).

periaatteessa myös hyvät lähtökohdat joustavaan tiimityöskentelyyn: hoitajat hyötyvät toistensa kirjauksista, kun he tekevät hoitopäätöksiä kotikäynneillä. Kun kirjaaminen on asianmukaista ja ajantasaista, asiakkaan ei tarvitse kertoa monta kertaa samoja asioita eri hoitajille. Tekstien avulla voidaan parhaimmillaan lisätä asiakkaan turvallisuuden tunnetta, sillä hyvällä tiedonkululla kaikki hoitoon osallistuvat tuntevat asiakkaan yksilöllisen tilanteen. Ajantasaisella asiakkaan vointiin ja sen muutoksiin perustuvalla kirjaamisella pyritään myös takaamaan, ettei asiakkaan tila pääse huomaamatta huononemaan. Jos hoitajat ja terapeutit sekä hoitava lääkäri kirjaavat ja lukevat toistensa raportointeja asiakkaan tuntemuksista ja ammatillisista arvioista, he pääsevät yhdessä ajoissa suunnittelemaan ja toteuttamaan asianmukaisia hoitokeinoja.

Lakeja ja pysyväisohjeita

Hoitotyön kirjaamisen ajatellaan motivoituvan monenlaisilla käytännön työn tarpeilla. Kirjaamista ohjaavat myös lait ja säädökset. Kotihoidon henkilöstölle hoitotyöstä raportoiminen kirjoittamalla ei siis ole valinnainen toiminto vaan lain asettama velvollisuus.

Itse kokeilusta yhdistää kotipalvelu ja kotisairaanhoito kotihoidoksi säädetään laissa kansanterveyslain väliaikaisesta muuttamisesta (1429/2004). Tätä lakia soveltaen kotihoidon tehtävät kuuluvat Helsingissä sosiaali- ja terveysvirastolle, ja se pitää rekisteriä asiakkaiden ja potilaiden terveystiedoista.

Kotihoitoon sekä asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoa koskevien asiakirjojen laatimiseen, säilyttämiseen, salassapitoon ja luovuttamiseen sen sijaan sovelletaan monenlaisia lakeja. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) säädetään, että ”terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot” (12. §).[11] Yksityiskohtaisia velvoitteita on myös sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä (99/2001; ks. myös asetusta potilasasiakirjoista 298/2009). Asetuksessa säädetään muun muassa, mitä keskeisiä hoitotietoja potilaskertomukseen on merkittävä. Lisäksi esitetään, että jokaisesta kotihoitokäynnistä on tehtävä kertomus- ja tilastointimerkintä. Asetus vaatii lisäksi, että merkintöjen tulee olla virheettömiä ja selkeitä sekä vain hoidon kannalta tarpeellisia. (Ks. myös Honkala; Karvinen; Lehtomäki tk.)

Asiakirjoihin liittyviä velvoitteita asetetaan myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Siinä todetaan, että ”sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta (7. §).” Lain mukaan suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai toisinaan hänen ”laillisen edustajansa”, omaisen tai muun läheisen kanssa. Myös laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992 ja 912/1992) edellyttävät suunnitelman laatimista säännöllistä kotihoitoa saaville asiakkaille.

11 Sittemmin on tullut voimaan mm. laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015; toim. huom.).

Koska kotihoidon asiakirjoja laaditaan sähköisessä järjestelmässä, niitä määrittää myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Kotihoidossa työskentelevien on lisäksi allekirjoitettava vaitiolositoumus (ks. myös Heiskanen tk.):

> Sitoudun käyttämään terveyskeskuksen asiakas-/ potilastietojärjestelmän tietoja ja niitä käsitteleviä tietojenkäsittelytoimintoja vain työtehtävieni hoitamiseen. Sitoudun olemaan ilmaisematta ulkopuolisille järjestelmää käyttäessäni tietooni tulleita salassapidettäviä potilastietoja palvelussuhteeni aikana ja myös sen päättymisen jälkeen. Sitoudun noudattamaan rekisterinpitäjän antamia ohjeita järjestelmän käytöstä sekä tietosuojasta. Tiedän, että käyttöoikeus on henkilökohtainen enkä saa antaa käyttäjätunnustani ja salasanaani kenenkään muun käyttöön. Olen vastuussa kaikesta käyttäjätunnuksillani tapahtuvasta järjestelmän käytöstä. Tiedän, että yksiköiden esimiehet valvovat järjestelmän käytön oikeellisuutta lokitietojen avulla. Tiedän, että tietojen väärinkäyttö on lainsäädännössä rangaistava teko. (Käyttöoikeuden myöntäminen ja vaitiolositoumus, terveyskeskuksen asiakas- / potilastietojärjestelmät 2004.)

Helsingin kotihoidon työntekijöille lain ja asetusten velvoitteista kerrotaan perehtymisohjelman kirjaamisohjeessa. Keskeinen kooste virallisista kirjaamisen ohjeista on niin kutsuttu pysyväisohje *Hoitotyön kirjaaminen ja kotihoitokansioiden käyttö* (Kiviharju-Rissanen 2007). Lakien ja asetusten lisäksi kotihoidon henkilöstö noudattaa myös kirjaamisen ja raportoinnin virastotasoisia velvoitteita, jotka niin ikään on koottu pysyväisohjeisiin. Pysyväisohjeissa muistutetaan esimerkiksi, että potilasasiakirjoja käytetään myös – tosin toissijaisesti – ”toiminnan suunnitteluun ja seurantaan, hallinnointitehtäviin sekä opetus- ja tutkimustarkoituksiin” (Vuorela 2009: 4–5). Ohjeissa täsmennetään, että hallinnointiin sisältyy johdon oikeus valvoa merkintöjen avulla, että ammattihenkilöiden toiminta on asianmukaista. Lisäksi tuodaan esille, että potilasasiakirjamerkinnöillä on tehtävänsä, kun käsitellään ”potilaan muistutuksia, kanteluita, potilasvahinkoasioita ja potilasmaksuihin kohdistuvia vaatimuksia”. (Mp.)

Tulevaisuudesta

Suomessa ollaan siirtymässä valtakunnalliseen potilastietojärjestelmään (ks. myös Heiskanen tk.). Tähän kansalliseen arkistoon tallennettavat, sähköisiin potilasasiakirjoihin tehtävät merkinnät edellyttävät vakiintunutta kirjoittamisen kieltä, jotta tietokone pystyy käsittelemään tallennettua tietoa. Tämä tarkoittaa, että Suomessa hoitotyössä kaikki ammattiryhmät tulevat käyttämään rakenteisesti yhtenäistä, systemaattisiin luokituksiin perustuvaa sähköistä kirjaamista. Systemaattisesta, sähköisestä kirjaamisesta oletetaan olevan merkittävää hyötyä asiakkaille, henkilökunnalle ja terveydenhuollon organisaatioille. Yhtenäisellä kirjaamisella terveystietojärjestelmään tavoitellaan valtakunnallista arkistointia. Arkistoinnin perustana tulee olemaan alkuperäisen hoidon antajan kirjaus siitä, mitä hän on tehnyt. (Iivanainen & Syväoja 2008: 11–14.) Helsingin kaupungin kotihoidon kirjaaminen muuttuu jonkin verran vuonna 2014 käyttöön otettavien, hoitajien mukana liikkuvien käyttöliittymien myötä. Sovelluksella tallennetaan työaikaleimaukset ja siirretään kotikäynnillä

tallennettua asiakkaaseen liittyvää tietoa Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla pyritään mittaustulosten ja muiden tapahtumatietojen ajantasaiseen kirjaamiseen.

Olen artikkelissani nostanut esiin niitä tavoitteita ja pyrkimyksiä, joita kirjaamiselle kotihoidon hoitotyössä on asetettu. Tämä tietenkin edellyttää sitä, että kirjatut asiat myös luetaan ja että merkinnät ovat suhteellisen yksitulkintaisia ja ymmärrettäviä. Kotihoitotyön kirjaamisesta ja siinä käytetyn kielen todellisuudesta, sen piirteistä ja ongelmista kirjoittavat tässä teoksessa Kati Karvinen, Taina Lehtomäki ja Anna-Leea Honkala. Kirjaamisen todellisesta suhteesta ja vaikutuksesta hoitotyöhön ei vielä ole tutkimustietoa.

Kirjallisuus

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992.

Engeström, Yrjö 2004: *Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä*. Vastapaino, Tampere.

Engeström, Yrjö & Niemelä, Anna-Liisa & Nummijoki, Jaana & Nyman, Juha 2009: Kotihoito murroksessa [Home Care in transition]. Teoksessa Engström, Yrjö & Niemelä, Anna-Liisa & Nummijoki, Jaana & Nyman, Juha (toim.) *Lupaava kotihoito – uusia toimintamalleja vanhustyöhön*, 11–24. PS-kustannus, Jyväskylä.

Folstein, Marshal & Folstein, Susan & McHugh, Paul 1975: "Mini-Mental State": A practical method for grading the cognitive state of patients for the clinician. *Journal of Psychiatric Research*, 12, 189–198.

Iivanainen, Ansa & Syväoja, Pirjo 2008: *Hoida ja kirjaa*. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.

Jyrkämä, Jyrki 2007: Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimukseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välillä*, 195–217. PS-kustannus, Jyväskylä.

Kiviharju-Rissanen, Upu 2007: *Pysyväisohje P51: Hoitotyön kirjaaminen ja kotihoitokansion käyttö*. Helsingin kaupungin terveyskeskus, Helsinki.

Kotihoidon päivittäiskirjaamisen minimivaatimukset, Helsingin terveyskeskus, kotihoito. Julkaisematon.

Kotihoito-osaston suunnitelma 23.9.2004, Helsingin terveyskeskus. Julkaisematon.

Laki kansanterveyslain väliaikaisesta muuttamisesta 1429/2004.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007.

RAI-järjestelmä. https://www.thl.fi/fi/web/ikaantyminen/rai-vertailukehittaminen/tietoa-rai-jarjestelmasta

Rajala, Tapio & Vaissi, Eero 1994: RAVA-indeksi (Turku-indeksi).

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä 99/2001.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.

Terveyslautakunta 3.4.2007. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston terveyslautakunnan päätöstiedote. http://www.hel.fi/hki/terke/fi/uutiset/terveyslautakunnan+p t stiedote+3.4. Viitattu 28.11.2013.

Vuorela, Pirkko 2009: *Pysyväisohje P211. Potilasasiakirjojen tietosuoja*. Helsingin kaupungin terveyskeskus, Helsinki.

Kati Karvinen, Taina Lehtomäki ja Anna-Leea Honkala

Kotihoidon kirjaamisen taustaa

Kotihoito alkoi sosiaali- ja terveysministeriön kunnallisten vanhuspalvelujen organisointimallien kokeiluna virallisesti vuonna 2005. Helsingissä sosiaalihuollon kotipalvelu ja terveydenhuollon kotisairaanhoito yhdistyivät jo tuolloin kotihoidoksi. Sittemmin kotihoitomalli on vakiintunut myös monissa muissa kunnissa. Kotihoidon työntekijät auttavat ja hoitavat vanhuksia, yli 18-vuotiaita vammaisia, toipilaita ja pitkäaikaissairaita, niin että nämä voivat elää kotona toimintakyvyn heiketessäkin. (Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Ikääntyneiden palvelut. Kotihoito.) Kotihoitoa annetaan henkilöille, jotka tarvitsevat apua päivittäisissä toimissaan tai joiden terveyden- ja sairaanhoito on järkevintä toteuttaa kotona (Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Ikääntyneiden palvelut. Kotihoito. Kotihoidon palvelut ja maksut).

Kotihoitotyö eroaa sairaalassa, terveysasemilla ja laitoksissa tehtävästä hoitotyöstä, sillä sitä tehdään pääosin asiakkaiden omissa kodeissa. Tärkeä osa kotihoidonkin työtä on kuitenkin asiakaskäynneistä kirjaaminen. Tavoitteena on, että säännöllisesti kirjaamalla asiakkaasta välitetään tietoa muille tämän hoitotyöhön osallistuville ja mahdollistetaan näin hoidon hyvä toteutus ja seuranta (ks. Kiviharju-Rissanen 2007; Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2001; Nummijoki tk.).

Kotihoidossakin on siirrytty hiljattain rakenteiseen ja systemaattiseen kirjaamistapaan. Rakenteisesti kirjattaessa potilaan tai asiakkaan hoitotyö jaetaan rakenteisiin ydintietoihin, joita kuvataan valtakunnallisesti määritellyillä termistöillä. Näitä termejä täydennetään kertovilla teksteillä. (Ks. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin tiedote 4.2.2008.)

Kirjaaminen pohjaa lakeihin ja ohjeistuksiin

Kotihoidon kirjaamista säätelevät ennen kaikkea potilaskirjaamisesta annetut lait ja asetukset. Tekstien kielestä säädetään monissa kohdin. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa (99/2001) sanotaan, että potilasasiakirjoihin tulee merkitä ”potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävän laajat tiedot (7. §). Asetuksessa täsmennetään, että potilasasiakirjoihin tehtyjen merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja että niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Samat asiat on kirjattu maaliskuussa 2009 voimaan tulleeseen sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen potilasasiakirjoista (298/2009), jossa säädetään myös terveydenhuollon asiakirjojen sähköisestä käsittelystä. (Ks. Nummijoki tk.)

Sosiaali- ja terveysministeriön opas (2001) painottaa, että hyvän hoidon, potilaan turvallisuuden ja henkilökunnan oikeusturvan kannalta potilasasiakirjatietojen tulisi olla käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia, oikeita,

virheettömiä ja laajuudeltaan riittäviä. Tietojen tulisi myös olla ymmärrettäviä ja selkeitä, mikä korostuu erityisesti potilaan siirtyessä hoitoyksiköstä toiseen.

Myös henkilötietolaissa (523/1999) on mainittu virheettömyysvaatimus. Potilasasiakirjoihin merkittävien tietojen laajuus, tarkkuus ja yksityiskohtaisuus vaihtelevat tilanteittain. Yleensä vaikeasta ja kriittisestä tilanteesta tai merkittävästä hoitopäätöksestä kirjataan tarkimmat ja yksityiskohtaisimmat tiedot. (Ks. Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2001.) Potilaalla on myös oikeus saada tietoja omasta terveydentilastaan sekä oikeus tarkastaa ja oikaista häntä itseään koskevat potilasasiakirjoissa olevat tiedot (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; henkilötietolaki 523/1999).

Mitä tavoitteita hoitotyön kirjaamisella on?

Hoitokertomus on potilasasiakirja, johon dokumentoidaan suoritetut hoitotoimenpiteet. Sirkka Laurin ym. (1991: 6) mukaan dokumentointi luo edellytykset potilaan hoidon joustavalle etenemiselle ja jatkuvuudelle. Sen tarkoitus on myös turvata potilaan hoitoa koskevan tiedon saanti ja varmistaa hoidon toteutus ja seuranta. Dokumentoinnista pitäisi käydä ilmi, miten potilasta on hoidettu, mitä hänelle on tehty ja mitä vaikutuksia toimenpiteillä on ollut. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaan (2001) mukaan dokumentointi on tärkeää myös henkilökunnan oikeusturvan kannalta, sillä kirjaamismerkintöjen perusteella voidaan tarvittaessa arvioida hoitoon osallistuneiden henkilöiden menettelytapoja.

Hoitotyön kirjaamisesta on annettu lakien lisäksi paljon erilaisia ohjeistuksia ja kirjoitettu monia artikkeleita (ks. ohjeistuksista myös Nummijoki tk.). Liisa Hallilan (1999a: 18) mukaan hyvä kirjaaminen ”antaa selkeän kuvan potilaan hoidollisista ongelmista sekä hoitotyön tavoitteista ja saavutetuista tuloksista”. Edellisen lisäksi kirjaamisen laatukriteereihin kuuluvat Hallilan mukaan taloudellisuus (vain tarpeelliset tiedot) ja virheettömyys (alkuperäiset lähdetiedot). Muita laatukriteerejä ovat esimerkiksi selkeä käsiala käsin kirjoitettaessa, päätösten perustelu ja eron tekeminen eri tietolähteiden välille.

Helsingin terveyskeskuksen pysyväisohjeessa (Kiviharju-Rissanen 2007: 7) todetaan, että päivittäisten seurantatietojen kirjaaminen on osa perustelevaa ja arvioivaa hoitotyötä ja että hoitajien hiljaisen tiedonkin tulisi näkyä kirjaamisteksteissä. Potilaan kokemusta oireistaan tulisi kuvata ja arvioida koko hoidon ajan (Suhonen 2005: 38). Lisäksi potilaasta tulisi kirjoittaa – mahdollisuuksien mukaan – toimijana (Ensio & Saranto 2004: 42). Artikkeleiden kirjaamisesimerkeissä käytetäänkin usein aktiivilause-esimerkkejä (esim. Laitinen 1999: 154).

Kirjaamisessa tulisi myös näkyä ero potilaan tai omaisen esittämän asian ja hoitotyöntekijän käsitysten välillä (Hallila 1999a: 18). Esimerkiksi potilaan psykososiaalista tilaa tai stressin kokemuksia suositellaan kuvaamaan nimenomaan tämän omien sanojen mukaan ja välttämään liian pitkälle meneviä johtopäätöksiä (Hallila 1999b: 65). Potilaan arkikieliset voinnin, kuten kivun, ilmaukset tulisi säilyttää kirjaamisessa (Ensio 1999: 22).

Kirjaaminen vaatii kirjoitustaitoja ja aikaa

Terveydenhuollon kirjaamista koskevat lait, säädökset ja ohjeet vaativat kirjaajalta paljon. Kun on kyse yksittäisten ihmisten henkilökohtaisia tietoja sisältävistä teksteistä, ei ole ihan sama, miten kirjoitetaan. Jokaisella ihmisellä on oikeus lukea, mitä hänestä on kirjoitettu. Kirjaamisen tulee olla siis myös kunnioittavaa. Konkreettisessa kielenkäytössä kunnioittavuus näkyy muun muassa sanavalinnoissa, esimerkiksi siinä, millaisilla adjektiiveilla potilasta tai asiakasta kuvaillaan.

Kun potilasasiakirjoja tarkastellaan jälkikäteen, Liisa Hallila ja Reija Graeffe (2005: 18) määrittelevät hoitotyön kirjaamisen lähtökohdaksi potilasasiakirjoja seuraavan: mikä on merkitty, on tehty ja mitä ei ole merkitty, ei ole tehty. Huolella tehdyt merkinnät helpottavatkin asiakkaan hoitoon liittyvää selvittelyä, jos lisäselvittely jostain syystä on tarpeen (ks. Ilveskivi 1999: 27).

Hallilan ja Graeffen (mts.) mukaan kirjaamista ohjaa potilaan oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Kirjaamisessa voidaan kannustaa myös luovuuteen, sillä vaikka virallisen potilasrekisterin tuleekin olla asiatyylillä kirjoitettua, kaikkien ei kuitenkaan tarvitse kirjoittaa samalla tavalla. Stereotyyppinen kirjaaminen antaa kuvan standardoidusta hoidosta. Pirjo Aallon (1999: 35) mukaan potilasasiakirja välittää tietoa, auttaa arvioimaan annettua hoitoa ja suunnittelemaan uutta sekä auttaa antamaan potilaalle häntä itseään koskevia tietoja. Myös Aalto korostaa loogisen ja selkeän kirjaamisen tärkeyttä.

Ohjeistusten ja artikkeleiden mukaan potilaasta tulisi kirjata yhä enemmän arvioivasti, ei pelkästään toteavasti (esim. Hallila 1999a: 18). Toisaalta ohjeistuksissa muistutetaan, että ei saa arvostella tai kirjoittaa leimaavasti (Heiliö ym. 2006; Väisänen 1999: 136–137). Käytännössä arvioiva kirjoittaminen ilman arvostelua voi olla vaikeaa, sillä ero arvioinnin ja arvostelun välillä ei ole aina selvä (ks. Tiililä 2011: 171).

Hoitotyön tekstien ongelmina on kuitenkin pidetty muun muassa epäyhtenäisyyttä ja ilmaisun köyhyyttä sekä potilaan esittämistä hoitotyön kohteena (Hallila 1999a: 19; Ensio 1999: 22; Kärkkäinen 2005: 77–78; Wilskman 1999: 47–49). Myös mekanistisuutta, ongelmakeskeisyyttä ja substantiivityyliä on pidetty terveys- ja sosiaalialan ammattikielen heikkouksina (esim. Vehkakoski 2006: 48, 56).

Hoitotyön dokumentoinnille yhä suurempia vaatimuksia asettaa se, että terveysongelmat monimutkaistuvat, hoitoajat lyhenevät ja käytettävissä oleva tieto lisääntyy. Myös potilaat vaativat saada osallistua tasavertaisina päätöksentekoon. Haasteita tuovat lisäksi siirtyminen sähköiseen kirjaamiseen sekä uudet moniammatilliset[1] toimintatavat. (Kärkkäinen 2007: 90.) Esimerkiksi sosiaaliviraston etuuspäätösten laatijoiden täytyy sovittaa yhteen laillisuus,

1 Kotihoidon ydintiimiin kuuluu Helsingin kaupungin sähköisen rekrytointiesitteen mukaan sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja, lähihoitajia ja perushoitajia, kotiavustajia ja kodinhoitajia, ja lähipalvelualueen esimiehenä toimii kotihoidon ohjaaja. Lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaaliviraston sosiaali- tai lähityöntekijä tekevät tiivistä yhteistyötä ydintiimin kanssa. (Helsingin kaupungin terveyskeskus 2009.)

tehokkuus ja hyvä asiakaspalvelu (Tiililä 2007: 66). Näiden kolmen täytyisi toteutua myös kotihoidossa, mikä osaltaan näkyy tuotetuissa teksteissä.

Kirjaamistekstien kieltä tutkimalla voidaan nostaa esiin kirjaamisen pulmakohtia mutta myös työyhteisöissä valmiina olevia hyviä kirjaamiskäytäntöjä (ks. Karvinen 2009). Seuraavat kolme artikkelia käsittelevät kotihoidon työntekijöiden kotihoidon kertomustekstejä, jotka on kirjoitettu sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Kaikissa kolmessa artikkelissa nousee esille työntekijöiden tasapainoilu kirjaamisohjeiden periaatteiden ja monitahoisten asiakastilanteiden kuvaamisen välillä. Esimerkiksi ongelmatilanteista kirjatessaan työntekijän on tarpeen kuvata tarkasti asiakkaan aggressiivistakin käyttäytymistä leimaamatta tätä. Myös yksilölähtöisyyden periaatteiden toteuttaminen voi vaatia hoitotyön kirjaajilta pohdintaa. Kirjaaminen näyttäytyy teksteissä vaativana työnä, joka edellyttää hyviä kielenkäytön taitoja.

Kirjallisuus

Aalto, Pirjo 1999: Hoitotyön dokumentointia ohjaavat säädökset. Teoksessa Munnukka, Terttu ym. (toim.) *Hoitotyön vuosikirja 1999. Dokumentointi hoitotyössä*, 33–44. Kirjayhtymä Oy, Helsinki.

Ensio, Anneli 1999: Hoitotyön käsitteet ja kieli hoitotyön kirjallisissa suunnitelmissa. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*, 21–26. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Ensio, Anneli & Saranto, Kaija 2004: *Hoitotyön elektroninen kirjaaminen*. Suomen sairaanhoitajaliitto, Helsinki.

Hallila, Liisa 1999a: Kirjaaminen tai dokumentointi. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*, 17–21. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Hallila, Liisa 1999b: Inhimilliset tarpeet hoitotyön kirjaamisessa. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*, 53–68. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Hallila, Liisa & Graeffe, Reija 2005: Hoitotyön kirjaamista sääntelevät lait, asetukset ja ohjeet. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Näyttöön perustuva hoitotyön kirjaaminen*, 16–22. Tammi, Helsinki.

Heiliö, Pia-Liisa & Kattelus, Mervi & Kaukonen, Olavi & Kumpula, Anne & Narikka, Jouko & Sintonen, Harri & Ylipartanen, Arto 2006: *Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä*. Tietosanoma Oy, Helsinki.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston terveyspalvelut. Kotihoito. http://www.hel.fi/wps/portal/Terveyskeskus/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/terke/fi/Terveyspalvelut/Kotihoito. Viitattu 10.4.2014.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston terveyspalvelut. Kotihoito. Palvelut ja maksut. http://www.hel.fi/wps/portal/Terveyskeskus/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/terke/fi/Terveyspalvelut/Kotihoito/Kotihoidon+palvelut+ja+maksut. Viitattu 10.4.2014.

Helsingin kaupungin terveyskeskus 2009: Tervetuloa töihin Helsingin kotihoitoon. http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/cb8038004a15459fbb6affb546fc4d01/25_rekry_koho_netti.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cb8038004a15459fbb6affb546fc4d01. Viitattu 15.11.2013.

Henkilötietolaki 523/1999.

Ilveskivi, Paula 1999: Potilasasiakirjoihin kirjaamisen oikeudellinen säätely. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*, 26–39. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Karvinen, Kati 2009: Kotihoidon teksteillä monta tehtävää. *Kielikello* 1/2009, 22–25.
Kiviharju-Rissanen, Upu 2007: *Pysyväisohje P51: Hoitotyön kirjaaminen ja kotihoitokansion käyttö*. Helsingin kaupungin terveyskeskus, Helsinki.
Kärkkäinen, Oili 2005: *Documentation of Patient Care as Evidence of Caring Substance*. Departement of Caring Science. Åbo Akademi University, Åbo.
Kärkkäinen, Oili 2007: Potilaskeskeinen hoitotyön kirjaaminen. Teoksessa Hopia, Hanna & Koponen, Leena (toim.) *Hoitotyön kirjaaminen – Hoitotyön vuosikirja 2007*, 89–96. Sairaanhoitajaliitto, Helsinki.
Laitinen, Heleena 1999: Näkökulma potilaslähtöiseen kirjaamiseen. Teoksessa Munnukka, Terttu (toim.) *Hoitotyön vuosikirja 1999. Dokumentointi hoitotyössä*, 148–156. Kirjayhtymä Oy, Tampere.
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
Lauri, Sirkka & Moisander, Marja-Liisa & Hämäläinen, Tarja & Lehti, Tuija 1991: *Hoitotyön toiminta-ajatuksen ja dokumentoinnin kehittäminen Turun yliopistollisessa keskussairaalassa*. Hoitotyön julkaisusarja B:1. Turun yliopistollinen keskussairaala, Turku.
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä 99/2001.
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.
Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2001. *Potilasasiakirjojen laatiminen sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttäminen. Opas terveydenhuollon henkilöstölle*. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
Suhonen, Riitta 2005: Yksilöllinen hoitotyön kirjaaminen laadukkaan hoitotyön perustana. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Näyttöön perustuva hoitotyön kirjaaminen*, 36–50. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. SKST 1108. 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*, 162–189. SKS, Helsinki.
Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin tiedote 4.2.2008. Valtakunnallisesti yhtenäinen hoitotyön kirjaamismalli on valmis. http://www.vsshp.fi/fi/dokumentit/13966/HoiDok-tiedote-040208.pdf. Viitattu 14.10.2013.
Vehkakoski, Tanja 2006: *Leimattu lapsuus? Vammaisuuden rakentuminen ammatti-ihmisten puheessa ja teksteissä*. Väitöskirjatutkimus. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 297. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.
Väisänen, Sari 1999: Luovuus hoitotyöntekijän voimavarana suunnitelmallisessa hoitotyön kirjaamisessa ja hoitotyön toteuttamisessa. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*. Kirjayhtymä Oy, Tampere.
Wilskman, Kaarina 1999: Ammattikielen vaikutus kirjaamiseen. Teoksessa Munnukka, Terttu (toim.) *Hoitotyön vuosikirja 1999. Dokumentointi hoitotyössä*, 45–53. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Kati Karvinen

Asiakas ja hoitaja kotihoidon hoitokertomuksissa

Nykyaikaisessa hoitotyössä tavoitellaan yksilölähtöisyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas tai potilas nähdään ennemminkin yhteistyökumppanina kuin hoitotyön passiivisena kohteena. Yksilölähtöisyyden tulisi näkyä myös hoitotyön kirjaamisessa, sillä kirjaaminen on tärkeä osa työtä (esim. Laitinen 1999: 148, 155). Yksilölähtöistä kirjaamista on kuitenkin kielitieteellisestä näkökulmasta tutkittu hyvin vähän.

Tässä artikkelissa tarkastelen juuri kotihoidon hoitokertomusten[1] kieltä ja yksilölähtöisyyden toteutumista kotihoidon hoitokertomusteksteissä. Koska yksilölähtöisen kirjaamisen ohjeistuksissa usein kehotetaan kirjoittamaan potilaasta tai asiakkaasta aktiivisena toimijana (esim. Laitinen 1999: 149–155; Hallila 1999: 18), keskityn erityisesti asiakkaaseen viittaamisen tapoihin. Kiinnitän kuitenkin huomiota myös hoitotyöntekijöiden välisen tiedon välittämisen keinoihin.[2]

Mitä siis yksilölähtöinen kirjaaminen tarkoittaa? Millaista kieltä käytetään, kun kirjataan yksilölähtöisesti? Entä voiko yksilölähtöisestä kirjaamisesta antaa selkeitä ohjeistuksia?

Yksilölähtöistä kirjaamista?

Potilaan yksilöllisen elämistavan ilmiöitä kehotetaan kirjaamaan erityisesti siksi, että potilas tulisi hoitotyöntekijälle tutummaksi ja että hoitaja kykenisi paremmin ymmärtämään potilaan käyttäytymistä ja tapoja. Potilaan ja hoitajan yhteistyösuhteessa esiin tulleista asioista kehotetaan kirjaamaan niitä, jotka auttavat potilaan hyvän olon ja terveyden edistämisessä. Kun hoitaja tuntee potilaan yksilöllisen tilanteen, hän osaa myös auttaa tätä paremmin. (Laitinen 1999: 149.)

Yksilölähtöisen kirjaamisen tavoitteet ovat hyviä, ja toteutuessaan ne varmasti edistävät hoitotyön yksilöllisyyttä. Lain asetusten ja hoitotyön tavoitteiden toteuttaminen saattaa kuitenkin käytännön työssä olla vaikeaa. Kirjaamista käsittelevien tutkimusten mukaan esimerkiksi kiire ja ympäristön rauhattomuus häiritsevät kirjaamiseen keskittymistä. Potilastietojärjestelmät saattavat olla monimutkaisia ja vaikeakäyttöisiä, ja tietokoneitakin on kirjaamispisteissä usein liian vähän. (Kavén 2005: 61; Virolainen 2006: 58–63, 67–70.)

1 Pro gradu -työssäni tarkastelin Helsingin kaupungin kotihoidossa tuotettuja, asiakaskäynneistä kirjoitettuja tekstejä, *kotihoidon hoitokertomuksia*. Keräsin aineiston keväällä 2007 ja anonymisoin aineistosta asiakkaiden ja hoitajien sekä lääkkeiden ja paikkojen nimet. Näiden tilalla käytin X-merkintätapaa. Samaa aineistoa käytti myös tähän artikkelikokoelmaan kirjoittanut Taina Lehtomäki.

2 Artikkeli pohjautuu pro gradu -työhöni, joka valmistui keväällä 2008.

Kotihoidon hoitokertomus: lyhyistä merkinnöistä yksityiskohtaiseen kuvailuun

Helsingissä kotihoidon hoitokertomuksia kirjoitetaan sähköiseen Pegasos-asiakastietojärjestelmään *Kotihoidon seuranta* -lomakkeelle (KKHOI) (Kiviharju-Rissanen 2007).[3] Hoitokertomuksilla välitetään tietoa asiakkaan voinnista ja kotona selviytymisestä. Ne palvelevat siis työntekijöiden välistä viestintää – ja siten asiakkaan hoiva- ja hoitotyötä (ks. Nummijoki tk.).

Tutkimani tekstit ovat usein muodollisesti epätäydellisiä, eikä asiakkaaseenkaan välttämättä viitata näkyvästi. Passiivin (*annettu*, *otetaan*) ja verbiä korvaavien substantiivien eli nominaalistusten (*rasvaus*, *hiusten laitto*) käyttö on hoitokertomuksissa yleistä. Osassa hoitokertomustekstejä asiakastilanteet esitetään aktiiviverbein, melko täydellisin virkerakentein ja kertomusmaisina eli ajalliset suhteet – ja joskus myös syy-seuraussuhteet – esiin tuoden, kuten seuraavassa esimerkissä:

> Herralta poistettu hampaita ja ien alkanut kovasti vuotaan, lähetetty herra hammaslääkäriin tikattavaksi. Poistettu X [lääke] 10.1 aamulääkkeistä.

Varsinkin epäodotuksenmukaisesti sujuneita käyntejä kuvattaessa kirjausmerkinnät muuttuvat usein yksityiskohtaisemmiksi, ja ne ottavat helposti kertomuksen muodon. Tarkkaan ja yksityiskohtaiseen kirjaamiseen vaikeassa tilanteessa ohjataan myös sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjojen laatimista ja säilyttämistä käsittelevässä oppaassa (Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2001: luku 4.4). On havaittu, että myös sosiaaliviraston kuljetustukipäätökset ovat pidempiä ja yksityiskohtaisempia, kun niiden sisältö on odotuksenvastainen (Tiililä 2007: 110, 198). Sen sijaan odotuksenmukaisista tilanteista kirjoitettaessa osa asioista on jo implisiittisesti läsnä, jolloin niitä ei tarvitse toistaa. Ilmiöstä on käytetty nimitystä odotuksenmukaisuuden lakonia (ks. Tiililä 1992: 115). Odotuksenmukaisuuden lakoniaa voidaan hoitokertomuksissa ilmentää fraasimaisilla ilmauksilla tai hyvin lyhyillä ja substantiivisilla toiminnan kuvauksilla eli nominaalistuksilla[4] (esim. *rasvaus*) sekä osaltaan myös ilmipanemattomilla asiakasviittauksilla (esim. *ottanut lääkkeet*).

Tavallisesti asiakaskäynneistä tehdyt merkinnät ovatkin substantiivipainotteisia, tiiviitä ja kuvailevia, eivät niinkään kertomusmaisia. Tekstien kuvailevuutta ja kertovuutta on kuitenkin vaikea erottaa tarkasti, sillä esimerkiksi rinnakkaiset teonnimet saattavat esiintyä aikajärjestyksessä, kuten seuraavassa esimerkissä:

> Suihkuavut, ihon rasvaus, hiusten laitto, vointi hyvä.

3 Hoitokertomussivuja on saatu kahdelta kotihoitotiimiltä ja yhteensä 21 asiakkaan hoitokertomuksista, pari sivua kultakin. Tekstit on tulostettu Pegasos-asiakastietojärjestelmästä. Kertomuksia antaneiden tiimien kirjausmerkinnöistä suuri osa on lähi- ja perushoitajien tekemiä, ja lisäksi niissä on terveydenhoitajien, kodinhoitajien ja kotiavustajien kirjauksia.

4 Asiakkaan toimintaan tai asiakkaaseen kohdistuvaan tekoon viitataan hoitokertomusteksteissä yleisesti verbikantaisena substantiivina (ISK 2004: 233–238). Teonnimitystä voidaan ilmaista muun muassa *-U-*, *-Us-* tai *-minen*-johdoksella. Hakulisen ja Karlssonin (1979: 392) mukaan verbikantaista substantiivia käytettäessä ”kokonainen lause tai verbilauseke alennetaan palvelemaan substantiivia”.

Hoitokertomukset ovat myös eri tavoin arvioivia ja perustelevia. Sellaisia kirjaamistekstien nykysuositusten mukaan tulisi yhä useammin ollakin. Seuraavassa esimerkissä työntekijä arvioi asiakkaan tilannetta vertaamalla sitä edellisiin kirjauksiin:

> Vasen jalkapöytä turvoksissa enempi kuin oikea., ei rintakipua eikä hengenahdistusta. Vointi on entisenlainen. Edellisiin käyntiteksteihin verrattuna tilanne on sama. Paino vaihtelee 79-81kg välillä.

Koska tekstin avulla kuvataan asiakkaan vointiin liittyviä havaintoja ja hoitotyötä sekä välitetään tietoa, on teksti usein raporttimaista. Tilanteita kuvataan objektiivisuuden vaikutelmaan pyrkien, ulkopuolisen tarkkailijan silmin. Hoitotyöntekijät kertovat etenkin omasta toiminnastaan passiivin avulla, ja toimintaa tiivistäviä substantiiveja sekä lyhenteitä käytetään paljon.

Asiakkaisiin viitataan hoitokertomusteksteissä usein ilmipanemattomana lauseenjäsenenä. Tällaista viittaustapaa voidaan yleisellä tasolla kutsua elliptiseksi (ks. ISK 2004: 1124). Asiakkaan läsnäolo teksteissä on periaatteessa selvää, sillä tämän nimi näkyy lomakkeen ylälaidan tunnistetiedoissa. Seuraavassa esimerkissä asiakkaaseen viitataan juuri ilmipanemattomana lauseenjäsenenä. Vaikka asiakas on lauseen puheenaiheena, häneen ei viitata lauseessa näkyvästi millään erillisellä sanalla (esim. *rouva*, *hän* tms.):

> Iltapesut ja yöasun vaihto. Söi lämpimän ruoan. Ihan virkeän oloinen.
> [vrt. Rouvalle iltapesut ja yöasun vaihto. Hän söi lämpimän ruuan. Rouva ihan virkeän oloinen.]

Vaikka tekstit saattavat kirjaamisohjeiden näkökulmasta olla vajaita, voivat niissä tehdyt kielelliset valinnat kuitenkin olla tarkoituksenmukaisia ja toimivia. Voidaan puhua tekstistrategioista, kielellisistä valinnoista, joita käyttämällä kirjoittaja pystyy nostamaan esiin omia ajatuksiaan ja pyrkimyksiään (ks. Bhatia 1993: 19–21).

Tilanteen mukaista kirjaamista

Asiakas on usein hoitokertomustekstin lausetasolla näkymättömissä, mutta häneen voidaan viitata myös eksplisiittisesti nimeämällä, esimerkiksi arvokkailla *herra-* tai *rouva*-nimityksillä. Arvonimen käyttö viestii yleensä muodollisesta, jopa kunnioittavasta suhtautumisesta puheena olevaan henkilöön (Saloniemi 1988: 52–54). Toisaalta *rouva-* ja *herra*-nimityksiä voidaan pitää myös yleispätevinä viittaustapoina (ks. Kielitoimiston sanakirja).

Huomiota kiinnittää kuitenkin se, että ongelmatilanteista kirjattaessa *rouva*-nimitys on aineistossa yleinen (ongelmatilanteissa esiintyy 61 *rouva*-nimitystä ja koko aineistossa yhteensä 139 *rouva*-nimitystä). Ongelmallisina voi pitää esimerkiksi tilanteita, joissa asiakkaan ja hoitajan näkemykset eroavat toisistaan, ja tilanteita, joissa asiakkaan tilassa on tapahtunut yllättäviä muutoksia tai tila on huomattavan heikko. (Ks. myös Honkala tk.) Seuraavassa esimerkissä asiakas on osoittanut tuohtumusta, minkä hoitaja kirjaa kohteliaan muodollisesti:

> Rouva hieman tuohtuneen oloinen kun eilen vietiin paperi, missä on kerrottu mitä milloinkin tehdään asiakkaan luona. – – .

Kohteliailla nimityksillä voidaan luoda ja ilmaista ammatillista ja neutraalia suhdetta asiakkaaseen ja haasteelliseen tilanteeseen. Kohteliaisuusstrategioita voi pitää eräänlaisena varautumisenakin, sillä asiakkaalla tai potilaalla on lain mukaan oikeus saada tietoa hoidostaan (ks. laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 5. §). Hoitokertomusmerkinnät ovat ongelmatilanteista kirjattaessa muutenkin yksityiskohtaisempia – kuten niiden ohjeistusten valossa tulee ollakin –, ja täydellisiä virkkeitä käytetään herkemmin kuin rutiininomaisesti sujuneista käynneistä kirjoitettaessa.

> Käyty WC:ssä; rvan kävely erittäin vaikeaa, ottaa tukea kaapista ja seinistä, hoitajasta. Suihkuun rva ei tänään kykene.

Näkymätön mutta läsnä

Kotihoidon hoitokertomusten tyyliä kuvaa hyvin se, että ilmipanemattomia eli elliptisiä asiakasviittauksia on aineistossa yli 500 mutta ilmipantuja vain 237. Seuraava virke on hyvä esimerkki elliptisestä kirjaamistavasta, jossa asiakasviittaus ei näy lauseen pintatasolla:

> Aamiainen maistui, lääkkeet otti valvotusti. Vointinsa kertoo hyväksi.

Elliptinen kirjaamistyyli voi olla luonteva tapa välttää jatkuvaa eksplisiittistä viittaamista ja toistoa. Toisto mielletään painottavaksi (ISK 2004: 1124), ja kotihoidon teksteissä on ehkä toistuvien ilmipantujen asiakasviittausten sijasta luontevampaa käyttää elliptistä viittausta.

Elliptisyys voi lisätä tekstin sidosteisuutta (esim. Larjavaara 2007: 43–44); hyvin aukkoinenkin teksti toimii usein sellaisessa ympäristössä, jossa elliptisyys on vakiintunut kirjoittamisen tyyli (esim. Iedema 2003: 69–70). Täydellisin virkkein kirjoitettu teksti saattaa itse asiassa joissakin ympäristöissä ja tekstilajeissa vaikuttaa jopa poikkeavalta ja tyyliin sopimattomalta. Työntekijät oppivat usein jo koulutuksensa aikana sellaisia vakiintuneita kielenkäytön tapoja, joita käytetään terveydenhuollon viestinnässä. Tällaisena voi nähdä myös elliptisen kirjaamistavan. Näiden kielenkäyttötapojen omaksuminen helpottaa työyhteisöön pääsyä ja mahdollisuuksia toimia siinä (ks. Bhatia 1999: 32–38).

Asiakas erilaissa rooleissa

Aiemmissa hoito- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota siihen, että terveydenhuollon teksteissä käytetään paljon passiivia ja että potilas esiintyy teksteissä usein objektin asemassa. Kielitieteellinen roolianalyysi[5] tuo asiakkaaseen viittaamiseen uusia näkökulmia, sillä asiakkaasta

5 Pro gradu -tutkielmani (Karvinen 2008) tutkimusmenetelmänä käytin ns. roolianalyysiä. Jaoin roolit kuuteen yleisen tason rooliin (ks. Saeed 1997: 150–154), joiden avulla luokittelin asiakasviittaukset. Nämä roolit olivat agentti (tahdonalainen toimija), kokija, vastaanottaja, teema (sijaintia ja tilaa kielennettäessä), patientti (toiminnan kohde) ja elollistarkoitteinen stimulus (havainnon aiheuttaja). Roolien avulla analysoin sekä ilmipannut asiakasviittaukset että lausetasolla ilmipanemattomat – mutta verbin tyypistä pääteltävät – asiakasviittaukset.

voidaan kirjoittaa paitsi toimijana ja toiminnan kohteena, myös esimerkiksi enemmän tai vähemmän tilaansa kontrolloivana kokijana, vastaanottajana tai teemana. Roolianalyysissä täytyy merkityksen lisäksi jäsentää myös viittauksen lauseopillinen tehtävä, sillä nämä kaksi tasoa lankeavat usein yhteen.

Aineiston ilmipannuista ja ilmipanemattomista asiakasviittauksista lähes puolet esiintyy toiminnallisessa agenttiroolissa, mitä voidaan pitää hieman yllättävänäkin tuloksena. Usein on ajateltu, että potilas esiintyy kirjausteksteissä ennemmin toiminnan kohteena kuin toimijana (esim. Kärkkäinen 2005: 56–58). Kotihoidon kertomuksissa asiakas esiintyy toiminnallisessa roolissa tyypillisesti päivittäisiä perustoimia kuvattaessa, kuten seuraavissa esimerkeissä, joista ensimmäisessä asiakkaaseen viitataan näkyvästi ja toisessa ilmipanemattomasti:

> Rouva oli syönyt aamiaisen ja ottanut lääkkeet.

> Aamupala maistui. Lääkkeet otti itse.

Vieläkin useammin asiakasviittaus esiintyy toiminnallisessa roolissa sanomista kielentävien verbien yhteydessä, kun halutaan nostaa esille asiakkaan omaa kokemusta tilanteestaan. Sanomisverbit ilmentävät lähinnä epäsuoraa asiakkaan sanojen referointia:

> Lääkkeet tuotu, *rouva valittaa, että ei ole nukkunut kolmeen yöhön*. – –.

Sanomisverbeillä ja esimerkiksi *kuulemma-* tai *jonkun mukaan* -ilmauksilla voidaan myös ilmentää pelkkää tiedonlähdettä (ks. Kuiri 1984: 29–33). Tiedonlähteen osoittamisen ja referoinnin avulla kirjaajat voivat tarkentaa tietoa ja toisaalta vetäytyä esitetyn tiedon totuudesta (mp.).

> – –. Rouva valitteli ihon kutisevan, käsissä ja selässä raapimisjälkiä, ei näppyjä. Iho kuiva, rasvattu, *rouvan mukaan* käy joka aamu suihkussa. – –.

Milloin asiakkaan ääni nostetaan esiin?

Hoitokertomuksissa referoidaan toistuvimmin niitä asiakkaita, joiden hoitotyöhön liittyy ongelmia, erityisesti vuorovaikutuksessa. Asiakkaan äänen esiin nostaminen saattaakin olla retorinen valinta, jonka avulla tilanteiden haastavuutta voidaan tuoda esille neutraalisti. Muutamissa kohdin asiakkaan sanomaa kontrastoidaan hoitajan havaintoihin, kuten seuraavassa esimerkissä on *vaikka*-sivulauseen avulla tehty:

> Kävelyharjoitukset X:ssä [paikka]. Lounas lämmitetty. *Kertoo voivansa huonosti, vaikka kävelee X:ssä [paikka] hyvin* ja kipuaa portaissa kolmanteen kerrokseen puuskuttamatta.

Asiakkaan äänen esiin nostaminen on kuitenkin ennen kaikkea osa hoidon arviointia ja yksilölähtöisen hoitotyön toteuttamista. Myös asiakkaiden hyvää vointia tuodaan esille näiden omin sanoin, kuten seuraavassa esimerkissä:

> Lj viikoksi. Ma aamusta jäi puuttumaan 1 X [lääke], tuodaan ensi kerralla. Ensi jakoon tilataan myös X 5 mg [lääke]. *Rouva kokee vointinsa hyväksi, virkeän oloinen*.

Rutiininomaisia käyntejä kuvattaessa asiakkaan vointia ilmaistaan kuitenkin melko usein nominaalisesti ja lyhyesti, kuten seuraavassa esimerkissä on tehty. Nominaalisen ilmaukseen valitessaan hoitajat eivät ole ehkä kokeneet tarpeelliseksi tarkentaa tiedonlähdettä tai tuoda esille tiedon välillisyyttä eli evidentiaalisuutta.[6]

> Avannepussi tyhjä. Aamuavut. *Selkäkipuja on, muuten voinnissa ei erityistä.*

Toimija voi tarvita eniten apua

Aineistossa fraasimaisetkin aktiivilausekuvaukset lääkkeiden otosta, ruokailusta tai muusta tavallisesta toiminnasta (esim. *X ottanut lääkkeet* tai *X syönyt)* muodostavat toiminnallista kuvaa asiakkaista, jotka tarvitsevat paljon apua. Erityisen usein toimijoina esiintyvät asiakkaat ovat usein joko paljon apua tarvitsevia tai sellaisia, joiden kanssa vuorovaikutus on ilmeisen työlästä. Asiakkaan sanojen runsas referoiminen ja asiakastilanteen yksityiskohtainen kuvailu saattavat ilmentää asiakastilanteiden ongelmallisuutta (ks. Honkala tk.):

> Kertoo voivansa huonosti, vaikka kävelee X:ssä[paikassa] hyvin ja kipuaa portaissa kolmanteen kerrokseen puuskuttamatta.

> Lääkkeet tuotu, rouva valittaa, että ei ole nukkunut kolmeen yöhön.

Toiminnan kohteen eli patientin rooli ei sen sijaan ollut aineistossa kovin yleinen. Asiakas saa toiminnan kohteen roolin yleensä silloin, kun hän tekstien perusteella onkin varsin autettava. Roolin vähäisyys selittynee osittain sillä, että kirjaamisohjeissa asiakkaasta kehotetaan kirjoittamaan – mahdollisuuksien mukaan – toimijana (esim. Ensio & Saranto 2004: 34). Toisaalta, kun asiakaskäynneistä kirjoitetaan pelkkien nominaalistuksien[7] avulla (*rasvaukset*), asiakkaalle ei edes tarjoudu varsinaisen lauseenjäsenen paikkaa eikä siten rooliakaan.[8]

Nominaalistukset – hyöty vai haitta?

Kotihoidon teksteissä nominaalistuksia hyödynnetään melko usein. Tekemistä kielentäviä nominaalistuksia ovat esimerkiksi *suihkutus* tai *suihkuapu*, *suihkuavut, pukeutumisavut, rasvaus, rasvaukset, lääkejako* (josta käytetään myös

6 Evidentiaalisuus on modaalisuuden eli asiaintilan todenmukaisuutta ja toteutumismahdollisuuksia koskevien ilmausten alalaji. Evidentiaaliset ilmaukset osoittavat, millä tavoin puhuja on tietonsa saanut. Tieto voidaan osoittaa toisen käden puheeksi, puhujan päättelyksi tai hänen omaksi havainnokseen, johon vertautuvat myös tietämiseen, vaikutelmien saamiseen ja muistamiseen liittyvät ilmaukset. (ISK 2004: 1484.)

7 Aineistoni sanamäärästä lähes kuusi prosenttia oli verbejä korvaavia substantiiveja eli nominaalistuksia.

8 Lisäksi epäaktiivinen, lähinnä sijaintia kielentävä teemarooli oli aineistossa melko yleinen. Jos teemarooli sijoitettaisiin patientin eli teon kohteen kanssa samaan ei-toiminnallisten roolien luokkaan, kasvaisi ei-toiminnallisten viittausten luokka melko suureksi. Teemaroolissa asiakas on ikään kuin kuvailun kohde. Teema ei kuitenkaan käy läpi tilan muutosta, kuten patientti, ja on siksi hyvä erottaa tästä. Toisaalta on myös katsottu, että teema ei edes ole varsinainen rooli vaan pelkkä puheenaihe. (Ks. esim. Saeed 1997: 140–141, 149; Itkonen 2001: 206.)

lyhennettä lj.), *aamutoimet, iltatoimet, soitto, avannepussin vaihto, (ala)pesu, (ala)pesut, ruuan lämmitys, kontrolli, vaipan vaihto* ja *pukeutuminen*. Seuraavassa esimerkissä ilmaistaan toimintaa hoitokertomuksissa tyypillisillä nominaalistuksilla:

> Normaalit *ilta avut*. *Liikkuminen* tasapainoista tänään.

Asiakkaan tilaa, kykyä tai fysiologisperustaista toimintaa kielentäviä nominaalistuksia ovat esimerkiksi *vointi, tunne, kastelu* (merkityksessä 'virtsaaminen'), *huimaus, liikkuminen, ripulointi, hengenahdistus, puhe* ja *hengitys*.

> – –. *Puhe* erittäin epäselvää. Kuukaudessa huonontunut selvästi. Muistissa myös jonkinlaista *alenemaa*.

Myös mittauksista kirjataan usein tiiviisti, vakiintuneiden lyhenteiden ja nominaalistusten avulla.

> Lj 4 vk. RR 156/68,p.54. *Vointi* hyvä. [Lj on lyhenne sanasta "lääkejako".]

> Lj 2vk. Tuotu kotiin X, X, X ja X [lääkkeet]. Ostetaan X, X ja X [lääkkeet]. Kynsi hoidettu. VS 7.8. Lab ottamassa INR, nyt jaettu X [lääke] entisen ohjeen mukaan. Vointi kohtalainen.

Nominaalistukset palvelevat tiivistä kirjaamista erityisesti silloin, kun käynti on sujunut rutiininomaisesti, ja niiden voidaankin katsoa yhtenäistävän ja helpottavan kirjaamista. Nominaaliset ilmaukset ovat passiivikuvauksen lailla vakiintuneet joihinkin tekstilajeihin (esim. Bhatia 1999: 156).

Toistuvasti käytettyinä nominaalistukset voivat kuitenkin piilottaa asiakkaan oman toimijuuden ja yksilöllisen elämismaailman ja nostaa esille vain hoitotyön suoritukset (ks. Vehkakoski 2006: 51–56; Iisa & Piehl 1992: 75). Vaikka nominaalinen kielenkäyttö helpottaa kotihoidon kirjaamista, olisi asiakkaasta hyvä kirjoittaa myös toimijana ja toisinaan jopa eksplisiittisenä lauseenjäsenenä, sillä ilmipantu asiakkaaseen viittaaminen poimii yksilön selkeästi huomion kohteeksi (ks. Larjavaara 2007: 66–68).

Passiivia tarvitaan

Terveydenhuollon tekstit ovat usein passiivivaltaisia (ks. esim. Atkins 1999: 97–103). Passiivi on yksi tapa kuvata asiantiloja ilmaisematta tekijän tai muun vastaavan keskeisen osallistujan identiteettiä (ISK 2004: 1254–1257). Passiivilausekkeet ovat leimallisia virkakielisille teksteille, ja hoitotyössäkin niitä käytetään osana kirjoittamistraditioita. Passiivia kuitenkin monesti ohjataan välttämään siksi, että passiivi hämärtää tai piilottaa toimijuuksia (esim. Iisa & Piehl 1992: 73–75).

Kotihoidon aineistossa näkyy odotetusti runsaasti passiivikuvailua, esimerkiksi seuraavassa kirjaamistekstissä:

> Tukisukat *laitettu*, lääkkeet esille ja silmätipat *laitettu*. Voinnin kokee kohtalaisen hyväksi.

Hoitokertomustekstien passiivivaltaisuudelle on nähtävissä syynsä: Passiivin ja nominaalistusten avulla tekstistä voidaan muokata kohteliaampaa ja diplomaattisempaa kuin yksinomaan persoonamuotoisia verbejä käyttämällä

(ks. Tiililä 2007: 215). Passiivin käyttö luo etäisyyttä, mikä saattaa olla tarpeen silloin, kun konteksti on Laitisen (1988: 164–165) sanoja lainaten ”emotionaalisesti latautunut", kuten se hoitotyössä usein onkin. Kirjaaja voi passiivikuvailua käyttäessään rakentaa myös ammatillista uskottavuutta ja keventää henkilökohtaista vastuuta (ks. Atkins 1999: 97–100). Tekstin tuottajan ei ole välttämättä edes tarpeen tuoda esiin omaa toimintaansa työssä, jota tehdään yleensä monen eri toimijan voimin.

Hoitajan oman toiminnan aktiiviverbikuvaus on hyvin harvinaista, ja sitä esiintyy vain muutamissa paikoin, esimerkiksi seuraavissa kirjausteksteissä:

> – –. Rouva ei ole viime aikoina ottanut X:ää [lääke], sanoo sen pissattavan häntä. *Yritin selittää* mihin tarkoitukseen lääke on määrätty, *mutta en tiedä* ymmärsikö hän.

> – – . Puhutaan tilanteesta ensi vkolla lääkärille. Jos X [etunimi] suostuu *kysyn* seurakunnasta keskustelu apua.

Kirjaajat voivat aktiivimuodon valitessaan korostaa omaa toimintaansa ja vahvistaa sanomaansa: toiminta saa ehkä enemmän painoarvoa, kun sen esittää persoonamuodossa. Aktiivimuodon käyttäminen voikin olla retorinen valinta, joka erottuu hyvin passiivikuvailun keskeltä. Kielellisten valintojen avulla hoitajien on mahdollista välittää jopa niin sanottua hiljaista tietoa.[9]

Vivahteiden käyttö vaatii kirjaamistaitoa ja -kokemusta

Ammattitekstien tulee olla tunnistettavissa tietyn ammattiyhteisön tuottamiksi, toisin sanoen niiden tulee olla sisäisesti tarpeeksi yhtenäisiä. Ammatinharjoittaja ei kuitenkaan pyri pelkästään sosiaalisesti tunnistettavan tekstin tuottamiseen, vaan tekstuaalisissa valinnoissa näkyvät yleensä myös kirjoittajan henkilökohtaiset tavoitteet. Teksteissä tulevat esille yhteisön vakiintuneet kielenkäytön tavat ja ne päämäärät, joihin tekstintuottaja yhteisönsä jäsenenä pyrkii (esim. Bhatia 1993: 13–14).

Kotihoidon tekstit ovat institutionaalisia, tietyssä organisaatiossa tuotettuja ammattitekstejä. Tiettyihin kielenkäytön tapoihin sosiaalistutaan diskurssiyhteisöissä, joilla on yhteiset tavoitteet, kommunikatiiviset tavat ja tekstilajit (Fairclough 1997: 74–103).[10] Näin on myös kotihoidon työyhteisöissä.

Tietyn yhteisön tekstintuottamisen tavat omaksutaan nimenomaan vähitellen: pelkkä sanastollis-kieliopillinen tai edes tekstin rakenteen tuntemus ei useinkaan riitä. Tekstilajin sisäistänyt kirjoittaja osaa noviisia joustavammin hyödyntää erilaisia kielellisiä mahdollisuuksia ja jopa venyttää ja muokata tekstilajin rajoja. (Ks. Bhatia 1999: 32–38.) Ammattitekstien tutkimuksessa ei voida jättää huomiotta sitä ammattiyleisöä, jolle teksti on ensisijaisesti tarkoitettu, sillä yleisö määrittää pitkälti kirjoittajan tapaa rakentaa tekstiä (ks. Bhatia 1999: 22–26).

9 Hiljaista tietoa voidaan kuvata konkreettisessa hoitotyössä syntyväksi ja jatkuvaksi ajatteluprosessiksi, jossa hoitajan ajattelua ohjaavat välitön tai sisäinen huolen tunne sekä järkevä harkinta rinnakkain (Nurminen 2000: johdanto, 105).

10 Diskurssilla tarkoitetaan niitä kielenkäytön tapoja, joilla tietty sosiaalinen käytäntö tuodaan esille tietystä näkökulmasta (esim. Fairclough 1997: 74–103).

Samantyyppisiä tekstejä voivat organisaation sisällä kirjoittaa myös erilaisen ammattitaustan omaavat ihmiset. He saattavat nostaa fokukseen varsin erilaisia asioita eri näkökulmista. (Ks. Vehkakoski 2006: 38–39.) Esimerkiksi toiminta- ja fysioterapeutit saattavat kirjoittaa eri tavoin ja erilaisista näkökulmista kuin hoitotyöntekijät.

Erityisesti kokeneet tekstintuottajat tuntuvat hallitsevan tilanteisen vaihtelun ja kykenevän hyödyntämään erilaisia tekstintuottamisen tapoja. Pienten tekstuaalisten valintojen avulla hoitajat voivat välittää hienovaraisesti ja neutraalisti tietoa esimerkiksi asiakastilanteiden ongelmallisuudesta ja perustella tehtyjä valintoja. Näin hoitajat itse asiassa välittävät Helsingin terveysviraston kirjaamisohjeessakin (Kiviharju-Rissanen 2007) peräänkuulutettua hiljaista tietoa. Tekstin rakentamisen tapoihin vaikuttavat kirjaamiskokemuksen ja koulutuksen lisäksi kirjaajan yksilölliset arvostukset ja tyylit, asiakassuhteen luonne ja kirjoittamistilanne (ks. myös Kääriäinen 2003: 131). Strategisesti toimivien tekstien tuottaminen vaatiikin hyvien kirjaamisolosuhteiden lisäksi tekstintuottajayhteisöön sosiaalistumista sekä kirjaamistaitoa ja -kokemusta.

Tekstintuottajayhteisössä vakiintuneet tekstintuottamistavat ovat yleensä ymmärrettäviä niitä tuottaville ja lukeville työntekijöille; teksti toimii sosiaalisessa vuorovaikutuksessa parhaiten silloin, kun lukijalla ja kirjoittajalla on samantyyppiset roolit ja kun lukijan ja kirjoittajan perspektiivit yhtyvät (Heikkinen 1999: 281). Kotihoidon kertomuksetkin toiminevat kotihoidon ammattilaisten välisessä viestinnässä, mutta asiakkaalle tai omaiselle ne saattavat, esimerkiksi lyhenteiden ja nominaalistusten takia, näyttäytyä vaikeatulkintaisina. Lisäksi esimerkiksi passiivin käyttö saattaa hämärtää ilmaisua ja tehdä tilanteen kuvauksesta monitulkintaisen. Helsingin kotihoidon työntekijöitä onkin aineiston keruuajankohdan (2007) jälkeen ohjeistettu kuvaamaan toimintaansa aktiivissa esimerkiksi silloin, kun he kertovat lääkkeiden antamisesta.

Huomio kieleen

Kielenkäytön ohjeistukset ja suositukset ovat syntyneet palvelemaan tekstien ymmärrettävyyttä, luettavuutta ja yhdenmukaisuutta – toisin sanoen helpottamaan ja parantamaan viestintää. Siten ne ovat tärkeitä myös jokaiselle hoitotyöntekijälle, jonka täytyy osata tuottaa selkeitä tekstejä asiakkaan tai potilaan hyvän hoidon takaamiseksi.

Työtekstien tuottaminen kiireen keskellä, rauhattomassa ympäristössä ei kuitenkaan ole helppoa, varsinkin kun lakien ja ohjeistusten asettamat tavoitteet ovat vaativia. Selkeiden ja tiiviiden mutta kuitenkin yksilölähtöisten ja arvioivien tekstien tuottaminen vaatiikin varsin hyviä kielenkäytön taitoja. Lisäksi ohjeistusten mukainen kirjaaminen edellyttää toimivia välineitä ja keskittymisrauhaa.

Kotihoidon tekstien kirjaamisesta – ja niiden lukemisesta – saattaa tulevaisuudessa tulla kuitenkin entistäkin tiivistahtisempaa. Tähän viittaa se, että sosiaali- ja terveysministeriön tutkimuksen mukaan intensiivistä kotihoitoa[11]

11 Intensiivisen kotihoidon asiakkailla tarkoitetaan yli 40 käyntiä kuukaudessa tarvitsevia henkilöitä (Kokko & Valtonen 2008: 14–15).

tarvitsevien asiakkaiden määrä on kasvanut viime vuosina. Vanhainkotien ja terveyskeskusosastojen rooli vanhusten palvelujen järjestäjinä on sitä vastoin pienentynyt. (Kokko & Valtonen 2008: 14–16.) Kunnat ovat siis painottamassa vanhustenhuoltoa yhä enemmän kotihoidon suuntaan (mts. 21–22). Toisaalta Suomen lähi- ja perushoitajien liitto SuPer on jo ennestään kritisoinut kuntien avohoidon lisäämistä henkilöstön kustannuksella; henkilöstömitoitusta on pidetty liian pienenä (Wrede & Henriksson 2004: 218–219). Jos kotihoitotyö muuttuu tulevaisuudessa entistäkin kiireisemmäksi, vähenevät myös hyvän kirjaamisen mahdollisuudet, sillä kirjaaminen on se hoitotyön osa-alue, josta ensimmäisenä ollaan valmiita tinkimään, kun työn kuormittavuus kasvaa (Eriksson, Koivukoski & Riukka 1999: 26). Tämä voi osaltaan hankaloittaa kotihoidon työntekijöiden välistä tiedonsiirtoa.

Vaativien työtekstien tuottaminen asettaa haasteita myös terveys- ja sosiaalialojen kielenkäytön ja kirjoittamisen opetukselle. Kielenkäytön kurssien avulla opiskelijan tulisi saavuttaa työssä tarvittavat tekstintuottamisen ja -ymmärtämisen taidot. Yhtenä ratkaisuna työelämän tekstien kriittiseenkin tarkasteluun on äidinkielen opetuksen integrointi työelämän tekstien harjoitteluun (ks. Karvinen 2006: 11; Hyvän virkakielen toimintaohjelma).

Kielitieteellisen tutkimuksen avulla hoitotyön teksteissä tehtyjä valintoja voidaan tehdä näkyviksi ja ymmärrettäviksi. Analyysillä voidaan nostaa esille tekstien riskikohtia, mutta myös jo olemassa olevia hyviä käytäntöjä. Autenttisten tekstien tutkimustuloksia voidaan käyttää alan kielenopetuksen apuna, sillä opiskelijoiden on tärkeää tunnistaa, millaiset kielenkäytön tavat palvelevat vuorovaikutusta ja millaiset kielenkäytön tavat voivat hämärtää sitä.

Kirjallisuus

Atkins, Paul 1999: Medical discourse, evidentiality and the construction of professional responsibility. Teoksessa Sarangi, Srikant & Roberts, Celia (toim.) *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, 75–107. Mouton de Gruyter, Berlin, New York.

Bhatia, Vijay K. 1993: *Analysing genre: language use in professional settings*. Longman, London.

Bhatia, Vijay K. 1999: Integrating products, processes, purposes and participants in professional writing. Teoksessa Candlin, Christopher N. & Hyland, Ken (toim.) *Writing texts. Processes and practices*, 21–61. Longman, London and New York.

Ensio, Anneli & Saranto, Kaija 2004: *Hoitotyön elektroninen kirjaaminen*. Suomen sairaanhoitajaliitto, Helsinki.

Eriksson, Tina & Koivukoski, Sirpa & Riukka, Nina 1999: Ajatuksia hoitotyön kirjaamisesta. *Sairaanhoitaja* 1999: 6, 26–27. Suomen sairaanhoitajaliitto, Helsinki.

Fairclough, Norman 1997: *Miten media puhuu*. Vastapaino, Tampere.

Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1979: *Nykysuomen lauseoppia*. SKS, Helsinki.

Hallila, Liisa 1999: Inhimilliset tarpeet hoitotyön kirjaamisessa. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*, 17–21. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Heikkinen, Vesa 1999: *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä*. Väitöskirjatutkimus. SKS, Helsinki.

Hyvän virkakielen toimintaohjelma. https://www.kotus.fi/files/4812/Hyvan_virkakielen_toimintaohjelma.pdf. Viitattu 11.3.2014.

Iedema, Rick 2003: The medical record as organizing discourse. *Document Design* 4(1). John Benjamins Publishing Co.
Iisa, Katariina & Piehl, Aino 1992: *Virkakielestä kaikkien kieleen*. VAPK-kustannus, Helsinki.
ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.
Itkonen, Esa 2001: *Maailman kielten erilaisuus ja samuus*. Turun yliopiston yleisen kielitieteen julkaisuja 4. Turun yliopisto, Turku.
Karvinen, Kati 2006: Äidinkieltä lähihoitajille. *Kielikello* 4/2006, 10–11.
Karvinen, Kati 2008: *Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteen laitos, Tampere.
Kavén, Armi 2005: *Sähköinen potilaskertomus – hoitohenkilökunnan toiveiden ja kokemusten vertailua*. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopiston terveyshallinnon ja -talouden laitos, Kuopio.
Kielitoimiston sanakirja 2012. Osat 1 ja 2. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 170. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Helsinki.
Kiviharju-Rissanen, Upu 2007: *Pysyväisohje P51: Hoitotyön kirjaaminen ja kotihoitokansion käyttö*. Helsingin kaupungin terveyskeskus, Helsinki.
Kokko, Simo & Valtonen, Hannu 2008: Kunnat ja vanhuspalveluiden pitkäaikaishoidon rakennemuutokset. *Yhteiskuntapolitiikka* 1/2008, 5–11.
Kuiri, Kaija 1984: *Referointi Kainuun ja Pohjois-Karjalan murteissa*. Väitöskirjatutkimus. Joensuun yliopisto, Joensuu.
Kärkkäinen, Oili 2005: *Documentation of Patient Care as Evidence of Caring Substance*. Department of Caring Science. Åbo Akademi, Åbo.
Kääriäinen, Aino 2003: *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Väitöskirja. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto, Helsinki.
Laitinen, Heleena 1999: Näkökulma potilaslähtöiseen kirjaamiseen. Teoksessa Munnukka, Terttu (toim.) *Hoitotyön vuosikirja 1999. Dokumentointi hoitotyössä*, 148–156. Kirjayhtymä Oy, Tampere.
Laitinen, Lea 1988: Naiset ja roolit. Teoksessa Laitinen, Lea (toim.) *Isosuinen nainen*. Yliopistopaino, Helsinki.
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.
Larjavaara, Matti 2007: *Pragmasemantiikka*. SKS, Helsinki.
Nurminen, Raija 2000: *Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä*. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 80. Väitöskirjatutkimus. Kuopion yliopiston hoitotieteen laitos, Kuopio.
Saeed, John I. 1997: *Semantics*. Blackwell, Oxford.
Saloniemi, Marjut 1988: Meidän Tarja vai projektipäällikkö Haavisto? Teoksessa Laitinen, Lea (toim.) *Isosuinen nainen*, 51–55. Yliopistopaino, Helsinki.
Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2001. *Potilasasiakirjojen laatiminen sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttäminen. Opas terveydenhuollon henkilöstölle*. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.
Tiililä, Ulla 1992: *Hallinto- ja korvauspäätökset dialogissa: analyysiä viranomaisten ja kansalaisten kirjeenvaihdosta*. Pro gradu -työ. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.
Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. SKST 1108. SKS, Helsinki.
Vehkakoski, Tanja 2006: *Leimattu lapsuus? Vammaisuuden rakentuminen ammatti-ihmisten puheessa ja teksteissä*. Väitöskirjatutkimus. Jyväskylä Studies in education, psychology and social research 297. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.

Virolainen, Marja 2006: *Hoitohenkilökunnan käsityksiä elektronisesta hoitotyön kirjaamisesta perusterveydenhuollossa*. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopiston yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Kuopio.
Wrede, Sirpa & Henriksson, Lea 2004: Kahden kerroksen väkeä: kotihoidon ammatillinen uusjako. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) *Hyvinvointityön ammatit*, 210–234. Gaudeamus, Helsinki.

Tietolaatikko

Semanttiset roolit

Perinteisessä lauseenjäsennyksessä esiintyy sellaisia käsitteitä kuin predikaatti, subjekti ja objekti. Näiden ohella lauseen osia ja jäseniä voi tarkastella myös muin tavoin, esimerkiksi semanttisten roolien kautta. Silloin huomio kiinnitetään pikemminkin sanojen merkityksiin kuin kieliopillisiin muotoihin.

Tarkastelun ytimessä on verbi: erityyppiset verbit tarvitsevat seurakseen erilaisia täydennyksiä. Semanttisten roolien analyysissä katsotaan, millainen rooli ja tehtävä noilla täydennyksillä on, siis sanoilla, jotka ”osallistuvat” verbin ilmaisemaan tilanteeseen.

Sanat voidaan jakaa semanttisiin rooleihin esimerkiksi sen mukaan, onko niissä runsaasti vai vähän toimivan osallistujan eli agentin piirteitä. Agenttipiirteitä ovat tyypillisesti toimintaan osallistumisen tahdonalaisuus, kykyä tuntea ja havaita, toiminnan aiheuttaminen sekä liike. Toiminnan kohdetta taas kutsutaan *patientiksi*. Sille tyypillistä on tilan muutos, teon kohteena oleminen sekä muuttumattomuus. Roolijaottelu ei ole vakiintunut systeemi, vaan kielentutkijat saattavat käyttää sitä monin tavoin.

Kirjallisuus

Itkonen, Esa 2001: *Maailman kielten erilaisuus ja samuus*. Turun yliopiston yleisen kielitieteen julkaisuja 4. Turun yliopisto, Turku.
Pajunen, Anneli 2001: *Argumenttirakenne. Asiantilojen luokitus ja verbien käyttäytyminen suomen kielessä*. SKS, Helsinki.
Saeed, John I. 1997: *Semantics*. Blackwell, Oxford.

Toimitus

Taina Lehtomäki

Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa

Sanan lyhentämisen ajatellaan säästävän tilaa ja joskus myös aikaa. Luettavuuden ja ymmärrettävyyden näkökulmasta lyhenteitä on kuitenkin pidetty ongelmallisina: Kielenhuollossa tuodaan yleensä esille, että lyhenteet saattavat vaikeuttaa tekstin ymmärtämistä, ja usein tilansäästökin rajoittuu vain muutamaan merkkiin. Kirjoittajaa ohjeistetaan käyttämään vain yleisesti tunnettuja lyhenteitä ja niitäkin vain tietynlaisissa teksteissä. Esimerkiksi kaikkein virallisimpiin teksteihin lyhenteiden ei katsota sopivan (ks. esim. Iisa, Oittinen & Piehl 2006: 17). Tässä artikkelissa[1] tarkastelen Helsingin kaupungin kotihoidon hoitokertomuksissa[2] esiintyviä lyhenteitä. Hoitotyön kirjaaminen on laissa säädettyä toimintaa, ja hoitokertomukset virallisia asiakirjoja. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus (99/2001) painottaa muun muassa, että potilasasiakirjoissa saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Mielenkiinnon kohteena tässä artikkelissa on juuri lyhenteiden muodostus (ks. esimerkiksi ISK 2004; Iisa ym. 2006) sekä esiintyminen ja käyttö. Lisäksi pohdin, miten lyhenteet vaikuttavat hoitokertomusten luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

Tekstityöt ovat yhä suurempi osa myös hoitoalalla työskentelevien arkea. Niiden tekemiseen käytettävissä oleva aika ei kuitenkaan ole lisääntynyt. Työ on kiireistä, ja usein kirjaaminen joudutaan tekemään muiden töiden ohessa. (Ks. esimerkiksi Virolainen 2006; Niemelä 2006.) Myös kirjaamiseen keskittyminen saattaa olla vaikeaa työpisteiden rauhattomuuden, työasemien riittämättömyyden tai sähköisten järjestelmien hitauden tai vaikeaselkoisuuden vuoksi (Hallila 2005: 14). Tästä saattaa seurata se, että työntekijät tuottavat mahdollisimman tiivistä tekstiä, jossa esiintyy myös runsaasti lyhenteitä (*Rva käy Laakson sair. lääk. vo:n ohessa labrassa EKG:ssä tai Ti 9.1 klo 9 urol. sair.hoitajan vast.otto Marian urol.toimenpideyksikkö*). Tiiviin ja fragmentaarisen ilmaisun sekä hoitotyön kirjaamista säätelevien lakien ja asetusten välillä näyttäisi siis piilevän ristiriita.

Hoitotyön kirjaamista säätelevissä laeissa toistuvat sellaiset käsitteet kuin *selkeä, yleisesti tunnettu, ymmärrettävä, looginen* ja *asiallinen*. Lait ja ohjeet vaikuttavat yksiselitteisiltä, mutta käytännössä vaikkapa selkeyden ja ymmärrettävyyden määrittely osoittautuu vaikeammaksi. Esimerkiksi *ymmärrettävä* määritellään Kielitoimiston sanakirjassa (2006) seuraavasti: *joka ymmärretään yleisesti; selkeä, selvä, järkevä*. Käsitteiden määrittelemiseksi tarvitaan siis toisia käsitteitä, jotka eivät kerro kielestä mitään konkreettista.

1 Artikkeli perustuu kirjoittajan pro gradu -tutkielmaan Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa (Lehtomäki 2008). Pro gradu on osa Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta.

2 Aineistoni muodostuu Helsingin kaupungin terveyskeskuksen kotihoidon hoitokertomuksista, joita on yhteensä noin 45 sivua 24 asiakkaalta. Hoitokertomukset on tehty sähköiseen kotihoidon asiakastietojärjestelmään Kotihoidon seuranta -lomakkeelle. Lupa aineiston tutkimiseen on saatu Helsingin kaupungin terveyskeskukselta 12.9.2007. Kaikki artikkelissa käytetyt esimerkit ovat peräisin aineistostani.

Tässä artikkelissa tarkastelen, millaisia lyhenteitä kotihoidon teksteissä esiintyy. Käytetäänkö teksteissä vakiintuneita vai tilapäisiä lyhenteitä? Kuinka paljon variaatiota lyhenteissä esiintyy? Keskityn myös siihen, miten lyhenteitä käytetään. Lyhennetäänkö esimerkiksi kaikkien sanaluokkien sanoja, ja mikä vaikuttaa valintaan lyhennetyn ja lyhentämättömän muodon välillä?

Lyhenteitä on moneen lähtöön

Lyhentämisongelmaan liittyy se, että lyhennetermistö ei ole täysin vakiintunutta. Termien sekavuus vaikeuttaa myös ohjeiden antamista ja opettamista (Mustamo 1999: 17). Tässä artikkelissa lyhenteiden muodostusta tarkastellaan käyttämällä Iisan ym. (2006: 22–26) termejä *loppulyhenne*, *koostelyhenne*, *sisälyhenne* ja *lyhennesana*.[3]

Loppulyhenteet muodostetaan katkaisemalla sana ennen vokaalia (esimerkiksi *puh*. ja *milj*.). Koostelyhenteisiin otetaan sanan alkukirjain ja tarvittava määrä kirjaimia sanan sisältä (esimerkiksi *ks*. ja *vrt*.). Sisälyhenteissä on sanan alku ja loppu (esimerkiksi *klo* ja *tmi*). Lyhennesana voi muodostua kahdella tavalla: joko isokirjainlyhenne muuttuu lyhennesanaksi tai lyhennesana muodostetaan ottamalla lyhenteeseen tarvittava määrä tavuja tai kirjaimia, kuten esimerkiksi lyhennettäessä luonnonmukainen *luomuksi*.

Mustamo (mts. 46–47) korostaa, että kaikkia lyhenteitä ei voida niputtaa yhden *lyhenteet*-otsikon alle. On olemassa muutamia lyhenteitä, jotka ovat muodostuneet merkkien kaltaisiksi ja jotka helpottavat ymmärtämistä. Niiden lisäksi on suuri joukko tilapäislyhenteitä ja erikoisalojen lyhenteitä, jotka saattavat vaikeuttaa lukemista. Käytän artikkelissani erityyppisistä lyhenteistä termejä *vakiintunut lyhenne* ja *tilapäislyhenne*.

Lain vaatimusten näkökulmasta kiinnostava kysymys on se, miten lyhenteen *yleinen tunnettuus* ja *hyväksyttävyys* määritellään. Ovatko tällaiset lyhenteet yhtä kuin *vakiintuneita* tai *ymmärrettäviä*? Yhtenä vakiintuneen lyhenteen kriteerinä voisi taas ajatella tarkistettavuutta (Lehtomäki 2008: 21). Kielessä tavallisten lyhenteiden ja lääketieteellisten lyhenteiden merkitys on mahdollista tarkistaa esimerkiksi kielenhuollon oppaista tai lääketieteen termisanakirjoista. Kotihoidossa esiintyy myös lyhenteitä, jotka ovat työyhteisössä hyvin tavallisia ja vakiintuneita. Näitä niin sanottuja sisäpiirin lyhenteitä ei kuitenkaan voida lukea vakiintuneisiin lyhenteisiin, sillä esimerkiksi uuden työyhteisön jäsenen tai vaikkapa potilaan omaisen on mahdotonta tarkistaa niiden merkitystä mistään kirjallisesta lähteestä. Ainoita tiedonlähteitä ovat toiset hoitajat tai kirjoittaja itse.

Vakiintuneisuudesta on kuitenkin vaikea sanoa mitään ehdotonta. Yhdelle vakiintunut lyhenne voi olla toiselle monitulkintainen. Vakiintuneisuuden arvioinnissa on lisäksi pakko ottaa huomioon tekstiyhteys. Esimerkiksi hoitokertomuksissa esiintyvää kansainvälisen yksikön lyhennettä *ky* lienee vaikea sekoittaa lyhenteen muihin merkityksiin, joita ovat ’kommandiittiyhtiö’, ’kuntayhtymä’ tai (isokirjaimisena) ’Kuopion yliopisto’: *Ins [lääkkeen nimi] 20 ky pistetty*.

3 Muita mahdollisia jaottelutapoja, ks. esimerkiksi ISK (2004: 189–191), Terho Itkonen (2000: 30–31), Taina Mustamo (1999: 21).

Kielioppaiden näkökulma lyhenteisiin

Oppikirjat ja kielenhuolto-oppaat yrittävät siis yleensä hillitä lyhenteiden käyttöä. Katariina Iisan ym. (2006: 15–17) mukaan tekstiä pitäisi muistaa ajatella lukijan kannalta, jolloin myös lyhenteitä olisi käytettävä harkiten. Tuntematon lyhenne on lukijalle yhtä käsittämätön kuin outo sana. Lyhenteen käyttö on kirjoittajien mukaan perusteltua vain silloin, kun se todella lyhentää sanaa tai kun lyhentäminen on tilansäästön vuoksi välttämätöntä. Lyhennettä pidetään myös tyyliltään arkisena eikä sen siksi ajatella sopivan kaikkein virallisimpiin tai juhlaviin teksteihin.

Katariina Iisa ja Aino Piehl (1992) toteavat, että lyhenteet sopivat muistiinpanoihin, lomakkeisiin ja matrikkeleihin, kunhan lukija pystyy ne ymmärtämään. Muita kuin vakiintuneita lyhenteitä pitäisi heidän mukaansa välttää, vaikka aina vakiintuneisuuskaan ei takaa yksitulkintaisuutta. Monilla aloilla ja työpaikoilla on käytössä omia sisäpiirilyhenteitä, joiden käytössä on oltava kirjoittajien mukaan varovainen, sillä aina lyhenteiden merkitys ei ole selvä edes esimerkiksi saman työpaikan muissa yksiköissä.

Terho Itkonen (2000 [1982]: 35) pitää hyvän kielenkäytön tunnusmerkkinä lyhenteiden välttämistä. Jos on tarpeen säästää tilaa tai tehdä nopeasti muistiinpanoja, voi kirjoittaja käyttää tilapäisesti omatekoisiakin lyhenteitä. Normaalissa asiatyylissä tullaan hänen mukaansa kuitenkin toimeen muutamilla tutuilla lyhenteillä, joita ovat esimerkiksi *mm.*, *jne.*, *ts.* ja mittayksiköiden lyhenteet numeroiden yhteydessä. Kotihoidon kirjaamisessa ajan säästäminen varmasti olisi useasti tarpeen, mutta mitenkään tilapäisinä tai itselle tehtyjen muistiinpanon omaisina tekstejä ei silti voida niiden virallisen luonteen vuoksi pitää.

Inkeri Papp ja Ulla Lautamaja (1993: 22–24) antavat teoksessaan *Terveydenhuollon asiakirjojen kirjoittaminen* ohjeita myös lyhenteiden käytöstä. Heidän mukaansa lyhenteet terveydenhuoltoalalla lisääntyvät jatkuvasti, kun käyttöön otetaan niin kansainvälisiä kuin laitosten omaperäisiäkin lyhenteitä. Osa näistä on sopimusluonteisia, osa ei. Vaikka sisäisissä asiakirjoissa lyhenteitä voidaan käyttää runsaastikin, ulkopuolisille tarkoitettuihin teksteihin laitoksen sisäiset lyhenteet eivät Pappin ja Lautamajan mukaan sovi. Sisäisessä käytössäkin lyhenteiden pitäisi perustua laitoskohtaisiin sopimuksiin. Latinankielisiä lyhenteitä tulisi käyttää vain erikoistapauksissa.

Papp ja Lautamaja (mts. 25) listaavat myös lyhenteitä, joita terveydenhuollon asiakirjoissa ei tulisi lainkaan käyttää. Näitä ovat muun muassa *p.o.* (*per os* eli 'suun kautta'), *lp* tai *LP* (*luvattu paikka*), *pk.* tai *PK* (*pyydetään kohteliaimmin*) ja *ntp* tai *NTP* (*nestetasapaino*). Avoimeksi kuitenkin jää, miksi näitä lyhenteitä pitäisi välttää. Osa niistä on käytössä myös yleiskielessä – voisiko tämä olla syy niiden välttämiseen ammattikielessä? Esimerkiksi lyhenteillä *po.*, *LP* ja *PK* on yleiskielessä seuraavat merkitykset: *po.* 1) *pitää olla*, 2) *puheena oleva*; *LP* 1) *liikkuva poliisi*, 2) engl. *long playing* (äänilevy); *PK* 1) *PK-yritykset*, pienet ja keskisuuret yritykset, 2) *PK-seutu*, pääkaupunkiseutu.

Millaisia lyhenteitä kotihoidon teksteissä on?

Aineistoni tekstien kaikista sanoista[4] noin 12 % on lyhenteitä. Ne ovat luokiteltavissa seitsemään eri luokkaan (Lehtomäki 2008: 1) kotihoidossa tavallisiin lyhenteisiin, 2) yleiskielessä tavallisiin lyhenteisiin, 3) lääketieteellisiin lyhenteisiin, 4) satunnaisesti lyhennettyihin sanoihin, 5) henkilöihin viittaaviin lyhenteisiin, 6) ihmiskehoa ja sen asentoja kuvaaviin lyhenteisiin sekä 7) lokaatioihin viittaaviin lyhenteisiin.

Suurimman luokan muodostavat kotihoidossa tavalliset lyhenteet (ks. taulukko 1). Niiden osuus aineiston lyhenteistä on lähes 28 %. Yleiskielessä tavallisia lyhenteitä on 21 %. Kaksi muuta suurta luokkaa ovat lääketieteelliset lyhenteet (n. 20 %) ja satunnaisesti lyhennetyt sanat (n. 14 %). Henkilöihin viittaavia lyhenteitä, ihmiskehoa ja sen asentoja kuvaavia lyhenteitä ja lokaatioihin viittaavia lyhenteitä on kutakin alle kymmenen prosenttia.

Luokka	**Lyhenteiden määrä (kpl)**	**Lyhenteiden osuus (%)**
Kotihoidossa tavalliset lyhenteet	326	27,9
Yleiskielessä tavalliset lyhenteet	246	21,0
Lääketieteelliset lyhenteet	232	19,8
Satunnaisesti lyhennetyt sanat	160	13,7
Henkilöihin viittaavat lyhenteet	91	7,8
Ihmiskehoa ja sen asentoja kuvaavat lyhenteet	70	6,0
Lokaatioihin viittaavat lyhenteet	45	3,8
Yhteensä	1 170	100

Taulukko 1. Lyhenteiden määrät aineistossa

Yhteensä aineistossa on 198 erilaista lyhennettä.[5] Näistä yleiskielessä tavallisia lyhenteitä ja lääketieteellisiä lyhenteitä voidaan pitää vakiintuneina. Lisäksi vakiintuneita lyhenteitä on jonkin verran muissakin luokissa, kuten *hra* ja *rva* henkilöihin viittaavista lyhenteistä. Kotihoidon tekstien lyhenteistä arviolta noin 45 % on vakiintuneita.

Kotihoidon lyhenteitä tarkastellessa nousee selvästi esiin lyhentämistä koskevien ohjeiden monimuotoisuus ja osittain myös monimutkaisuus. Esimerkiksi sairaanhoitaja kehotetaan lyhentämään *sair.hoit.* tai *SH*. Terveydenhuollon oppaissa mainitaan kuitenkin, että myös muotoa *sh* voi käyttää muualla kuin virallisissa asiakirjoissa. Myös vuosien aikana muuttuneet ohjeet tulevat esiin. Esimerkiksi *viikko*-sanan lyhenteen vanhempi muoto *vko* on aineistossani jopa yleisempi kuin nykynormien mukainen *vk*.

Aineistoni hoitokertomuksissa käytetään myös sellaisia lyhenteitä, jotka muodostukseltaan eivät sovi perinteisten lyhenteiden muottiin. Joissakin ta-

4 Aineistossa on kokonaisuudessaan 9 722 sanaa, joista lyhenteitä on 1 170 (Lehtomäki 2008).

5 Lyhenteiden määriä laskiessani olen katsonut samaksi lyhenteeksi kaikki variantit, jotka eroavat kirjoitusasultaan vain isoissa ja pienissä kirjaimissa (esim. *rva* ja *Rva*). Samaksi lyhenteeksi olen katsonut myös pisteellisen ja pisteettömän muodon (esim. *as* ja *as.*).

pauksissa esimerkiksi lyhennetään vain yhdyssanan määriteosa (*sair.hoitaja*) tai sanaliiton ensimmäinen osa (*hoit. lääkäri*), kun odotuksenmukaisempaa olisi molempien osien lyhentäminen (*sair.hoit.* ja *hoit. lääk.*). Yhdyssanan määriteosa saatetaan lyhentää myös vain yhdellä kirjaimella, kuten *pyörätuolin* lyhenteessä *p-tuoli*. Tällaiset ratkaisut toisaalta ovat linjassa tekstien yleisen epämuodollisuuden kanssa.

Sairaaloiden nimistä muodostuneet lyhenteet *Aurora*, *Maria*, *Laakso* ja *Meilahti* taas ovat ellipsimäisiä rakenteita, jossa sanaliiton loppuosa, eli *sairaala*, on jätetty toistamatta. Tällaiset lyhenteet kertovat osaltaan siitä, että monilla ilmauksilla on hoitokertomusten kielessä taipumus lyhentyä, vaikka kaikki lyhentyneet ilmaukset eivät ole varsinaisia peruslyhenteitä. Tämä kertoo taas siitä, että raja lyhenteen ja sanan samoin kuin lyhenteen, pikapuhemuodon ja murremuodon välillä on häilyvä ja elävä.

Yleisimmät lyhenteet toiminnan kuvana

Aineiston kymmenen yleisintä lyhennettä (ks. taulukko 2) kuvaavat hyvin sitä, mitkä asiat hoitokertomusten teksteissä toistuvat. Vaikka lyhenteet tuntuvat kielen sisäisiltä pikku ilmiöiltä, niiden kautta piirtyy kiinnostavasti kuva työstä, johon ne liittyvät.

Lyhenne	**Määrä (kpl)**
VS	77
RR	62
INR	57
rva	50
p.	48
p.o.	47
lj.	43
vko	39
ky	35
vk	33
Yhteensä	**491**

Taulukko 2. Aineiston kymmenen yleisintä lyhennettä

Millaisen kuvan työstä lyhenteet sitten rakentavat? Kymmenestä yleisimmästä lyhenteestä yhdeksän liittyy kotihoidon rutiinitoimenpiteisiin. Ne luovat kuvaa työstä, jossa mitataan verensokeria (*VS 14,4 Ins 40ky pisti itse, lääkkeet otti*), verenpainetta ja pulssia (*RR 124/64 p. 64*) sekä jaetaan lääkkeitä (*Lj. 4 vko*). Myös ajan mittaaminen on työssä keskeistä.

Kymmenen yleisimmän lyhenteen käytössä ei olekaan luultavasti kysymys ajansäästöstä, vaan tiettyjen asioiden esittäminen lyhennetyssä muodossa on enemmänkin rutiinitöihin liittyvä vakiintunut ilmaisemisen tapa. Samansuuntaisia havaintoja on tehnyt toimintakertomuksia tutkinut Taina Mustamo (1999: 87). Hänen mukaansa lyhenteitä on käytetty esimerkiksi taulukoissa

myös silloin, kun lyhentämättömällekin muodolle olisi ollut tilaa. Taulukkojen tekemiseen hänen mukaansa ikään kuin kuuluu se, että osa asioista esitetään lyhennetyssä muodossa.

Jotta lyhenteiden käytöstä hoitokertomuksissa saa monipuolisemman kuvan, on sitä syytä tarkastella eri näkökulmista. Kun hoitokertomusten lyhenteitä tarkastelee sanaluokittain, paljastuu joitakin yllättäviä piirteitä. Eniten aineistossani on odotuksenmukaisesti substantiivilyhenteitä. Ne on tyypillisesti muodostettu pitkistä substantiiveista (*lääkejako* > *lj.*) tai yleiskielessä yleisistä lyhyistä substantiiveista (*viikko* > *vko, herra* > *hra*). Aineistossa usein toistuvia pitkien substantiivien lyhenteitä (*verensokeri* > *VS, verenpaine* > *RR, kansainvälinen yksikkö* > *ky*) yhdistää merkinomaisuus. Nämä usein toistuvat lyhenteet liittyvätkin kotihoidon rutiinitoimenpiteisiin. Lyhennetty adjektiivi puolestaan on yleensä pitkä (*epäsäännöllinen* > *epäsäännöll.*) tai lyhyt ja usein toistuva (*normaali* > *norm.*).

Verbien kohdalla hoitokertomukset poikkeavat eniten muista lyhenneaineistoista. Olen laskenut verbeiksi sekä finiittiset että infiniittiset eli nominaaliset muodot. Syynä tähän on se, että lauseyhteys ei aina varmasti kerro, kumpaa lyhenteellä tarkoitetaan. Esimerkiksi lauseessa *Pyyd.[lääke]X-re- ja viedään lääke perj.* ei voi olla varma, tarkoitetaanko finiittistä *pyydetään*-muotoa vai infiniittistä *pyydetty*-muotoa.

Verbilyhenteissä piileekin usein virhetulkinnan riski, sillä aikamuodon tunnukset eivät ole näkyvissä. Lyhenteen käyttö siis jättää epäselväksi, onko jotain jo tehty vai ollaanko sitä vasta tekemässä. Esimerkiksi *Varattu uusi lab. näytteenotto [päivämäärä], ilm.potilaalle* on kaksitulkintainen. Lyhenne *ilm.* voidaan tulkita passiivin preesensiksi *ilmoitetaan*, jolloin voitaisiin ajatella, että se viittaa tulevaan ja on toimintaohje seuraavalle työntekijälle. Lyhenne voidaan tulkita myös menneeksi aikamuodoksi *ilmoitettu*, jolloin se onkin hoitajan oman toiminnan kuvausta. Usein päätelmä verbilyhenteen aikamuodosta on tehtävä lauseyhteyden tai muiden kirjaamismerkintöjen perusteella. Esimerkiksi eräs kirjaamismerkintä päättyy seuraavasti: *Kons. lääkäri kesk.* Seuraavassa merkinnässä, joka on tehty kaksi päivää edellisen jälkeen, kerrotaan konsultoinnin tulokset. *Kons.*-lyhenteen aikamuoto on siis preesens ja sillä viitataan tulevaan toimintaan.

Lyhennetty vai lyhentämätön muoto?

Kotihoidon teksteissä lyhenteitä on suhteellisen paljon, mutta millaisia sanoja kirjoittajat oikeastaan lyhentävät? Odotuksenmukaista on, että mittayksiköistä ja ajanilmauksiin liittyvistä sanoista käytetään kotihoidossa lähes yksinomaan lyhennettyjä muotoja. Samoin sellaiset pitkät ja vierasperäiset, mutta kotihoidossa jokapäiväiset sanat, kuten *laboratorio* ja *poliklinikka* esiintyvät ainoastaan lyhennetyssä muodossa, kuten *lab., labra* ja *poli*. Näitä lyhenteitä myös taivutetaan ja käytetään luontevasti yhdyssanojen osina: *Labroissa ei erityistä,ei hengenahdistusta. / – – lähete muistipolille.*

Siihen, valitaanko sanasta lyhennetty vai lyhentämätön muoto, vaikuttaa myös tekstiyhteys, nimittäin taivuttamisen tarve. Mikäli sanaa täytyy tai-

vuttaa, sitä ei yleensä lyhennetä: *Oli pyytänyt seuraamaan verensokeria. / Vs. klo;13.30 6.2.* Toisaalta lyhenteitä on myös jätetty taivuttamatta, vaikka tekstiyhteys sitä yleiskielen normien mukaan vaatisi: *Seur . INR 2vk kul.*

Aineistossa yksittäisinä esiintyvien lyhenteiden syntyyn vaikuttaa myös pyrkimys tiiviiseen ilmaisuun, jolloin kirjaamismerkinnässä kaikki mahdollinen lyhennetään: *INR 2.4 .Soit. Marevanhoitj. Seur .INR 2vk kul. Virkeä Hra.* Lyhentämätön muoto näyttäisi kirjoittajien mielestä sopivan paremmin myös silloin, kun esimerkiksi pulssia ei kuvailla tarkalla luvulla, vaan adjektiivilla (*p. 64 / pulssi tasainen*).

Joissain tapauksissa kirjaamistapaa ohjaa ilmiselvästi myös välitön tekstiyhteys. Hoitokertomuksissa on paljon hoitajakohtaisia lyhenteitä, mutta tietyt lyhenteet tai lyhenteiden variantit esiintyvät vain tietyn asiakkaan hoitokertomuksissa: kun yksi kirjoittaja siis aloittaa lyhenteen käytön, toiset seuraavat perässä. Esimerkiksi verensokerin lyhennettä *verensok.* käyttää ainoastaan kaksi hoitajaa yhden asiakkaan hoitokertomusmerkinnöissä. Muiden asiakkaiden hoitokertomusmerkinnöissä samat hoitajat käyttävät verensokerista lyhennettä VS. Myös *lääkejako*-sanan lyhentämättömät muodot toistuvat tiettyjen potilaiden hoitokertomuksissa. Esimerkiksi erään asiakkaan hoitokertomuksessa käytetään ainoastaan kaksi kertaa lyhennettä *lj*. Sen sijaan erilaisia lyhentämättömiä muotoja (*lääkkeet jaettu, lääkejako, lääkkeenjako, lääkkeiden jako*) käytetään yhteensä yhdeksän kertaa. Kirjaajina ovat olleet eri hoitajat, joten pelkästään kirjaajakohtaisista eroista ei ole kysymys.

Hoitajat lyhenteiden käyttäjinä

Ammattikielisillä ja erikoiskielisillä termeillä tavoitellaan hoitokertomuksissa ilmeisesti täsmällisyyttä. *Ruuan lämmitys, lääkkeet p.o.* kertoo, että lääkkeet on annettu nimenomaan suun kautta. Myös yleiskielen käyttö on kuitenkin useimmissa tapauksissa mahdollista ilman, että ilmauksen täsmällisyys kärsii: *Aamulääk. otti piimän kanssa* tai *Lääkkeet otti valvotusti*.

Ovatko kaikki kotihoidon työntekijät erikoiskielen ja ammattikielen osaajina samassa asemassa? Työntekijöiden koulutustaustat ovat hyvin erilaiset, joten esimerkiksi lääketieteellisten termien osaamisessa on varmasti eroja. Tämän pienen kotihoidon aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että mitä enemmän hoitotieteellistä koulutusta työntekijällä on, sitä enemmän hän käyttää lyhenteitä.[6] Terveydenhoitajat käyttävät aineistoni merkinnöissä keskimäärin 129 lyhennettä, kun lähihoitajilla vastaava luku 37. Kodinhoitajilla esiintyy keskimäärin 18 lyhennettä ja kotiavustajilla 2. Tilanne on samankaltainen, jos tarkastellaan pelkästään lääketieteellisten lyhenteiden ryhmää. Lyhenteiden käyttö myös jakautuu aineistossa epätasaisesti: viisi eniten lyhenteitä käyttänyttä hoitajaa on muodostanut 66 % kaikista aineiston lyhenteistä. Kirjaamismerkintöjen tekijöiden joukossa on myös kolme hoitajaa, jotka eivät käytä lainkaan lyhenteitä. Sekin on siis mahdollista!

6 Aineistoa luovuttaneissa tiimeissä työskentelee yhteensä kaksikymmentäkahdeksan hoitajaa. Heiltä jokaiselta on aineistossa mukana vähintään yksi kirjaamismerkintä. Hoitajista yhdeksäntoista on lähihoitajia, kolme terveydenhoitajia, kolme kodinhoitajia ja kolme kotiavustajia (Lehtomäki 2008).

Lyhenteet ammattikielenä

Hoitotyölle on ominaista, että käytäntö sekä hoitotieteelliset teoriat ja niiden käsitteet ovat saaneet paljon vaikutteita ulkopuolisilta tieteenaloilta. Käsitteiden kirjavuutta lisää myös se, että monet ammattisanat ovat lähtöisin englannin kielestä. (Haarala & Wilskman 1998: 14–16.)

Lääketieteessä erikoiskielen eli ammattikielen käyttö on välttämätöntä, koska on pystyttävä käyttämään täsmällisiä termejä, esittämään määritelmiä, tarkentamaan erotteluja sekä selostamaan menetelmiä ja analyysitapoja. Erikoiskielen käyttö saattaa kuitenkin olla jopa ihannoitua tai mystifioitua. (Hiidenmaa 2003: 113–114.) Kotihoidossakaan yleiskieli ei siis aina välttämättä riitä kuvaamaan tehtyjä toimenpiteitä, ja erikoiskielen käyttöä voidaan pitää joissain tapauksissa perusteltuna.

Erikoiskielisiä termejä tai niiden lyhenteitä voidaan kuitenkin käyttää ikään kuin tottumuksesta, ajattelematta, ovatko ne todella tarpeellisia. Täytyy muistaa, että tekstejä luodaan aina myös mallin mukaan. Tämä saattaa vaikuttaa osaltaan siihen, että tietyn potilaan kirjaamismerkinnöissä tietyt termit ja niiden lyhenteet toistuvat usein.[7] Malli voi syntyä tietyn hoitokertomuksen sisään, tai se voi olla koko tekstintuottajayhteisön omaksuma. Näitä malleja saatetaan seurata tiedostamattomasti, eikä esimerkiksi sijaisilla tai yhteisön noviisijäsenillä ole tarpeeksi tietoa tehdä tai vaatia muutoksia niihin (ks. myös Tiililä 2007: 75). Eri koulutustaustat ja aikaisempi yhteisö (kotisairaanhoito tai kotipalvelu) vaikuttavatkin varmasti siihen, minkä verran työntekijä hallitsee erikoiskielisiä eli tässä tapauksessa lääke- tai hoitotieteellisiä termejä. Ammattislangi tulee tutuksi työyhteisössä, mutta erikoiskieli vaatii yleensä tietoista opettelua.

Lyhenteet ja ymmärrettävyys

Lääkärin ja potilaan välisiä vastaanottokeskusteluja tutkineiden Haakanan, Raevaaran ja Ruusuvuoren (2001: 198–205) mukaan lääkärien käyttämien termien aiheuttamia ymmärrysongelmia vähentää se, että vastaanotolla lääkäri usein itse suomentaa ja arkistaa käyttämänsä termit. Tällöin hän asettuu keskustelun asiantuntijaksi. Merkittävää tutkimuksessa on se, että termit tulevat lääkärin puheeseen usein kirjallisista lähteistä kuten potilaskertomuksesta tai laboratoriovastauksista. Aineistoni hoitokertomuksissa termien arkistamista ei ymmärrettävästi tehdä, koska ei olisi taloudellista kirjoittaa samaa asiaa kahteen kertaan. Sen sijaan välillä kirjalliseen muotoonkin valitaan jo valmiiksi arkisempi termi: *verenpaine* vs. *RR* ja *resepti* vs. *rec*. Vaikka tällaisia arkisen termin ja lääketieteellisen termin muodostamia pareja ei aineistosta löydy kuin muutama, käsitykseni mukaan kotihoidon hoitokertomuksissa asioita ilmaistaan yleisesti ottaen arkisesti. Sinänsä lääketieteen kieleen tottumattoman on mahdotonta nähdä, mitä kaikkea aineistossa voitaisiin ilmaista lääketieteen termeillä, jos niin haluttaisiin tehdä.

7 Tiettyjen termien ja niiden lyhenteiden toistuvuuteen vaikuttaa tietenkin myös potilaan tila. Esimerkiksi jos potilaan verensokeria tai INR-arvoa tarkkaillaan, on luonnollista, että vastaavat termit toistuvat kirjaamisessa.

Haakana ym. (2001: 219) toteavat myös, että aina pelkkä vierasperäisten termien suomentaminen ei poista ymmärrysongelmia. Aineistossani tästä hyvä esimerkki on INR-lyhenne. Englanninkielinen termi International Normalized Ratio kertoo asiasta tietämättömälle varmasti yhtä vähän kuin lyhennekin. Termin suomentaminen kansainväliseksi suhdeluvuksi ei myöskään kerro, mistä on kysymys. Virallinen selityskään (kansainvälinen suhdeluku, jolla seurataan veren hyytymistä ehkäisevän antikoagulanttihoidon vastetta) ei luultavasti kerro tavalliselle lukijalle tai kuulijalle tarpeeksi. Vierasperäisistä termeistä saattaa Haakanan ym. (mp.) mukaan kuitenkin olla myös hyötyä esimerkiksi silloin, kun potilas itsenäisesti etsii tietoa ongelmastaan.

Ymmärrettävyys käsitteenä ei ole helposti määriteltävissä. Toiselle ymmärrettävä voi olla toiselle vaikeaselkoista. Kotihoidon hoitokertomusten merkinnät ovat varmasti tekstintuottajayhteisössään ymmärrettäviä (ks. Karvinen 2008: 96–97). Olisi kuitenkin mielenkiintoista tietää, mitä mieltä hoitokertomusmerkinnöistä ovat tekstintuottajayhteisön noviisit (kuten alan opiskelijat) tai muut hoitoon osallistuvat henkilöt (kuten fysioterapeutit), jotka eivät ole yhteisön täysivaltaisia jäseniä.

Kaltaiselleni, tekstintuottajayhteisön ulkopuoliselle, lukijalle tekstit näyttäytyvät pääosin ymmärrettävinä, jopa vastoin ennakko-oletuksia. Tosin tekstejä lukiessa täytyy olla käytössä apuvälineitä, kuten sanakirjoja, lyhenneluetteloita, kielenhuollon oppaita ja internetin hakupalveluiden antamia tietoja. Tarvitaan myös runsaasti aikaa tarkistaa epävarmoja tapauksia. Joidenkin lyhenteiden merkitys saattaa jäädä silti epäselväksi. Kotihoidon teksteissä näitä epäselviä tapauksia olivat esimerkiksi jotkut verikokeiden nimet, joiden epätavallinen kirjoitusasu esti niiden löytämisen *Lääketieteen termit* -sanakirjasta (2002), tai kotihoidon ammattislangiin kuuluvat sanat, joita on oikeastaan mahdoton tarkistaa mistään. Terveyden- ja sairaanhoidon ammattilaisilla tuskin on aikaa, halua tai edes mahdollisuutta selata monia opuksia läpi selvittääkseen epäselviä tapauksia kirjaamismerkinnöissä.

Yksittäiset vakiintuneet lyhenteet tuskin vaikuttavat hoitokertomusten luettavuuteen tai ymmärrettävyyteen merkittävästi (*Aamupala. Sänkyä yritetään laskea 5 cm / Rva lepäämässä. Ruoka maistui. Lääkkeet annettu*), koska lukija ei joudu pysähtymään ja miettimään niiden merkitystä. Toisaalta näissä esimerkeissä lyhenteiden käytöllä ei myöskään saavuteta mitään merkittävää etua.

Enemmän ongelmia aiheutuu silloin, kun lyhenteitä esiintyy runsaasti ”epätäydellisissä” (esimerkiksi predikaatittomissa tai elliptisissä) lauseissa. Myös monen peräkkäisen lyhenteen ketjut tekevät tekstistä vaikeaselkoisempaa. Peräkkäisten lyhenteiden rajoja saattaa olla vaikea hahmottaa, mikä myös vaikeuttaa niiden merkityksen etsimistä esimerkiksi sanakirjasta (*Infl.rokote im.l.sin. RR 143/85,p.79.*).

Hyvä paha lyhenne

Ammattikielen perusvaatimukset yksiselitteisyys, tarkkuus, yhtenäisyys, loogisuus, selkeys, tarpeeksi laaja ymmärrettävyys ja rakenteellinen (kieliopillinen) virheettömyys (Haarala & Wilskman 1998: 9–10) toteutuvat aineistossa

lyhenteiden osalta vaihtelevasti. Yksiselitteisiä kaikki lyhenteet eivät ole, mutta yleensä tekstiyhteydestä pystyy suhteellisen vaivattomasti päättelemään oikean merkityksen. Myös rakenteellisessa virheettömyydessä on toivomisen varaa. Lyhenteitä muodostetaan sattumanvaraisesti, mikä tietenkin tuottaa suuren määrän tilapäisiä lyhenteitä ja variaatiota. Näiden tilapäisten lyhenteiden ja eri varianttien vuoksi ammattikieli taas ei vaikuta kovin yhtenäiseltä eikä loogiselta.

Tarkkuuteen puolestaan pyritään esimerkiksi lääketieteellisillä lyhenteillä. Suurin osa aineiston lääketieteellisistä lyhenteistä on kuitenkin vierasperäisiä, mikä voi aiheuttaa sen, että niiden merkitystä on mahdoton päätellä mistään. Lääketieteelliset lyhenteet vaativat yleensä tietoista opettelua. Ne tekevät tekstistä täsmällistä, mutta vain niille, jotka hallitsevat nämä lyhenteet. Jotkut lyhenteet tekevät tekstistä myös selkeämpää, mikäli selkeydellä tarkoitetaan helposti hahmotettavaa. Esimerkiksi verenpaineen tai verensokerin muutoksia on helppo seurata, kun ne on lyhennetty merkinkaltaisella *RR*- tai *VS*-lyhenteellä. Toisaalta suuri määrä lyhenteitä aiheuttaa sen, että tekstiä on vaikeampi hahmottaa. Tarpeeksi laaja ymmärrettävyys toteutuu luultavasti ainakin kotihoidon tekstintuottajayhteisön osalta. Muista hoitoon osallistuvista henkilöistä tai esimerkiksi potilaiden omaisista on mahdoton sanoa mitään varmaa tämän tutkimuksen perusteella.

Ammattikielen perusvaatimusten valossa lyhentämisellä on siis kaksi puolta. Jos tuntee ennalta tekstissä esiintyvät lyhenteet, ne ovat lukemista nopeuttava tekijä. Vieras lyhenne taas saattaa muuttaa koko tekstin sanoman epäselväksi. Ideaalisia kielenhuollon oppaita tai kirjaamisohjeita vasten tarkasteltuna lyhenteiden käyttö vaikuttaa tuomittavalta. Kielenhuollon oppaat painottavat, että kirjoittajan tulisi miettiä, onko lyhenne todella tarpeellinen. Jos kirjaamismerkintä on yhden rivin mittainen, onko siinä välttämätöntä käyttää lyhenteitä? Lyhenteiden käyttöä hoitokertomuksissa ei kuitenkaan tarvitse kokonaan julistaa pannaan. Myös vältettäviä lyhenteitä tai ainoita hyväksyttäviä muotoja on vaikea listata. Ennemmin kannattaa kiinnittää huomiota kokonaisuuteen: hallitaanko lyhentämisen perusperiaatteet (miten satunnaisia lyhenteitä muodostetaan), miten lyhenteiden variaatiota vähennetään ja onko lääketieteellisten lyhenteiden käyttö aina välttämätöntä.

Kirjallisuus

Haakana, Markku & Raevaara, Liisa & Ruusuvuori, Johanna 2001: Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. Teoksessa Haakana ym. (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus*, 196–222. Tietolipas 173. SKS, Helsinki.

Haarala, Risto & Wilskman, Kaarina 1998: Ammattikielen kehittelystä ja tutkimuksesta. Teoksessa Sonninen, Anna-Liisa ym. (toim.) *Hoitotyön ulottuvuuksia. Näkökulmia ammattikieleen*, 9–18. Suomen sairaanhoitajaliitto ry, Helsinki.

Hallila, Liisa 2005: Näyttöön perustuva kirjaaminen hoitotyössä. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Näyttöön perustuva hoitotyön kirjaaminen*, 13–15. Tammi, Helsinki.

Hiidenmaa, Pirjo 2003: *Suomen kieli – who cares?* Otava, Helsinki.

Iisa, Katariina & Oittinen, Hannu & Piehl, Aino 2006: *Kielenhuollon käsikirja.* Yrityskirjat, Helsinki.

Iisa, Katariina & Piehl, Aino 1992: *Virkakielestä kaikkien kieleen*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 67. VAPK-kustannus, Helsinki.
ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.
Itkonen, Terho 2000 [1982]: *Uusi kieliopas*. Uudistettu painos (Sari Maamies). Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
Karvinen, Kati 2008: *Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos, Tampere.
Kielitoimiston sanakirja 2006. Osat 1–3. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 140. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Helsinki.
Lehtomäki, Taina 2008: *Lyhenteet kotihoidon hoitokertomuksissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos, Tampere.
Lääketieteen termit: Duodecimin selittävä suursanakirja 2002. Nienstedt, Walter ym. (toim.). Kustannus Oy Duodecim, Helsinki.
Mustamo, Taina 1999: *Lyhennysohjeet kielenhuolto-oppaissa ja lyhenteet toimintakertomuksissa*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.
Niemelä, Anna-Liisa 2006: *Kiire ja työn muutos: tapaustutkimus kotipalvelutyöstä*. Helsingin yliopisto, Helsinki.
Papp, Inkeri & Lautamaja, Ulla 1993: *Terveydenhuollon asiakirjojen kirjoittaminen. Terveys- ja sairauskertomusten kirjoittamisesta*. Painatuskeskus Oy, Helsinki.
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä 19.1.2001/99.
Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja kontekssteista*. SKST 1108. SKS, Helsinki.
Virolainen, Marja 2006: *Hoitohenkilökunnan käsityksiä elektronisesta hoitotyön kirjaamisesta perusterveydenhuollossa*. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopiston hoitotieteen laitos, Kuopio.

Anna-Leea Honkala

Kotihoidon ongelmatilanteiden kirjaamisesta

Asiakas- ja potilastyö ei ole riskitöntä. Viime vuosina on puhuttu yhä enemmän sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden kokemista häiriö- ja väkivaltatilanteista. Ongelmatilanteita syntyy esimerkiksi asiakkaiden päihteiden käytöstä, aggressiivisesta sanankäytöstä ja uhkailusta. Henkilökuntaa ohjataan kirjaamaan kaikki tällaiset tilanteet (Puumi 2008). Työntekijöiden tulee kirjata ongelmatilanteet ja vähäisemmätkin ristiriidat ja näkemyserot potilaan tai tämän omaisen kanssa. Myös potilaaseen liittyvät huolestuttavat havainnot on kirjattava siinä missä rutiinitoimenpiteetkin. (Ks. esim. Pitkänen 2003; Sinivaara & työryhmä 2003.) Tällaisten seikkojen kirjaaminen on kuitenkin vaikeaa ja usein puutteellista (esim. Pitkänen 2003). Oletettavasti ainakin osa vaikeuksista johtuu siitä, että on kirjoitettava ikään kuin kieli keskellä suuta, jotta merkintöjä ei pidettäisi ”leimaavina tai yksityisyyttä tarpeettomasti loukkaavina” (ks. Ilveskivi 1997: 55).

Kotihoidonkin työntekijälle saattaa tulla eteen yllättäviä ja äkillisiä tilanteita, joista hänen täytyy viestittää muille työntekijöille. Artikkelissani kerron juuri kotihoidon ongelmatilanteiden kuvauksista hoitokertomusteksteissä ja nostan esille niitä kielellisiä keinoja, joita työntekijät käyttävät kertoessaan ongelmista. Lopuksi pohdin ongelmatilanteiden kirjaamista lain vaatimusten näkökulmasta.[1]

Ongelmatilanteiden kirjaaminen

Kotihoidon hoitokertomuksissa työntekijät selostavat asiakaskäynnin tapahtumia sekä kuvaavat asiakkaan vointia ja kotona selviytymistä. He kertovat myös, mitä itse ovat tehneet. Odotuksenmukaiset ja ongelmattomat tilanteet kirjataan useimmiten lyhyesti (ks. myös Karvinen tk.). Tällöin luetellaan rutiinitoimenpiteet sekä kuvataan lyhyesti asiakkaan vointia, kuten seuraavassa esimerkissä:

(1) Ruoka, lääkkeet ja[lääke X] annettu, silmätipat laitettu. Vointi ok.

Toisaalta tekstit ovat kuitenkin usein tätä monisanaisempia, yksityiskohtaisempia ja kertomusmaisia. Yksityiskohtaisesti kirjatut tilanteet ovat tavallisesti sellaisia, joissa asiat eivät suju ongelmitta. Asiakkaan voinnissa on tapahtunut muutos huonompaan, asiakas ei halua ottaa lääkkeitä, syödä

1 Tämä artikkeli pohjautuu pro gradu -työhöni, jonka aineisto on kerätty keväällä 2008 neljältä Helsingin kaupungin kotihoitoalueelta, yhteensä 80 asiakkaalta. *Kotihoidon seuranta* -lomakkeet ovat luvanvaraista aineistoa, ja niiden keräämiselle ja tutkimiselle haettiin lupa Helsingin kaupungin terveyskeskukselta. Aineisto anonymisoitiin: lomakkeista on poistettu asiakkaiden ja muiden mahdollisten henkilöiden alkuperäiset nimet ja henkilötunnukset. Lisäksi aineistosta on poistettu paikkojen ja lääkkeiden nimet. Käsittelemissäni esimerkeissä henkilöiden nimet ovat keksittyjä ja lääkkeiden nimet on merkitty X:llä hakasulkeisiin. Muuten esimerkit ovat autenttisia.

tai käydä vessassa, hoitaja ei usko asiakkaan puhetta, asiakas syyttää hoitajaa tai asiakkaalla ja hoitajalla on näkemyseroja jostakin asiasta. Esimerkissä 2 hoitaja kertoo ongelmallisesta haavanhoidosta. Esimerkissä 3 asiakas ei halua mennä wc:hen, ja lääkkeiden otto on vaikeaa. Tilanteet on kuvattu yksityiskohtaisesti:

(2) Käyty tekemässä haavahoito etupäässä asiakkaan omien ohjeiden muukaan. Työrauhan säilyttämiseksi ei ruvettu väittelemään oikeasta hoidosta: asiakas hyvin *dominoiva* ja *menee pois tolaltaan* jos hänen tahtoaan ei noudateta hh:ssa. Yritetty kuitenkin ehdottaa vaseliinin korvaamista kevyemmällä voiteella hoidon yhteydessä. Asiakas *"jää jumiin"* haavojen suihkuttamisessa: erittäin *aikaavievää* jokainen vaihe vaikka yritetty kehottaa asiassa eteenpäin. Asiakas *rauhallisempi* kun kuunnellaan *oikukkaita*, *ristiriitaisiakin* ohjeita. *Haukkuu* lääkärit ja KoHon: "kun kukaan siellä ei tiedä haavahoidosta mitään." Yritetty vaihtaa puheenaihetta ja kuuntelemalla saada hieman nopeutta käyntiin. As. *ei halua* itselleen ainakaan vielä turvapuhelinta: keskustelee ensin poikansa kanssa. Ilmoitettu myös xx.x. tutkimuksista ja juteltu siitä hetki. Käynti päättyi rauhallisissa merkeissä.

(3) Hilma erittäin *yhteistyöHALUTON*. Vessaan *lähdöstä kieltäytyi määrätietoisesti*, sanoi ettei halua,ei ole hätä. Vaipat oli ottanut pois. Myöhemmin Pentin avulla lähti ja pissat tuli housuihin. *Kävely rollaattorin avulla huonoa* kun oikea jalka jää jatkuvasti jälkeen. Rollaattori menee edellä ja Hilma meinaa kaatua. *Lääkkeiden otto vaikeaa*, aamulääkkeissä oli eilen mennyt 1/2 tuntia. *Limaa nousee kovasti kurkusta*. Aamupalalla omatoimisuutta esim. *kahvin juonti onnistuu hyvin* ja [lääke X:n] otti itse. Lääkejako viikoksi. [Lääke X] *jaettu* pe,su,ti. Ohjeessa on jkt päivä.

Esimerkissä 2 asiakas ei ole tyytyväinen haavanhoitoon. Hänen tyytymättömyytensä ja ongelmallinen haavanhoitotilanne tuodaan tekstissä esille monella tavalla. Ensinnäkin asiakasta tai hänen puhettaan kuvataan arvioivilla adjektiiveilla: *dominoiva, aikaavievä, rauhallisempi, oikukas* ja *ristiriitainen*. Asiakkaan toimintaa kuvataan verbi-ilmauksilla: *menee pois tolaltaan, "jää jumiin", haukkuu* sekä *ei halua*. Hoitaja kirjoittaa omasta toiminnastaan passiivimuotoisilla verbeillä, kuten *käyty tekemässä, ei ruvettu väittelemään, ei noudateta, yritetty kehottaa* ja *yritetty ehdottaa*. Esimerkissä 3 kerrotaan asiakkaan yhteistyöhaluttomuudesta ja kuvataan hänen liikkumistaan. Asiakkaan asennetta ja toimintaa kuvaillaan adjektiiveilla ja tapaa ilmaisevilla adverbiaaleilla: *Hilma erittäin yhteistyöHALUTON, vessaan lähdöstä kieltäytyi määrätietoisesti, kävely rollaattorin avulla huonoa, lääkkeiden otto vaikeaa, limaa nousee kovasti ja kahvin juonti onnistuu hyvin*. Esimerkissä 3 hoitajan toimintaa on kuvattu tekstin lopussa substantiivilausekkeella *lääkejako viikoksi* sekä passiivimuotoisella lauseella *[Lääke X] jaettu*.

Hoitokertomuksen kielellisistä valinnoista nousee esiin maailma, jossa relevanttia on esimerkiksi yhteistyön sujuminen, hoitajan ajankäyttö ja ponnistelut sekä asiakkaan käyttäytymisen tasaisuus ja hoitomyönteisyys. Runsaiden kieltojen kautta luodaan kuva jostakin odotuksenmukaisesta, joka ei

kuitenkaan täyty. Odotuksenmukaisessa maailmassa ihminen esimerkiksi syö, käy tarpeillaan ja toimii yhteistyössä:

(4) *Pöydällä ruoka syömättä ja ei halua mitään syötävää ei edes näkkileipää*. Ei halua wc:hen. Jätetty iltalääkkeet esille. Erittäin ärtyisellä päällä eikä anna koskea vatsaan. Vrtsaa 300ml.

Kertomalla ongelmasta heti kirjaustekstin alussa kirjaaja luo tekstiin käynnin kehykset ja avaa puheenaiheen. Esimerkissä 4 puheenaiheina ovat asiakkaan mielentila ja käyttäytyminen: hänen huonotuulisuutensa ja yhteistyöstä kieltäytyminen.

Hoitokertomusten ongelmatilanteiden arvioivissa jaksoissa arvioidaan asiakkaan henkistä ja fyysistä tilaa, syömistä, lääkkeiden ottoa tai yleisemmin käynnin tapahtumia. Arvioinnit tehdään useimmiten hoitajan näkökulmasta, mutta toisinaan nostetaan esiin myös asiakkaan näkemys omasta tilastaan. Arviointia esiintyy tyypillisesti pitkin kertomusta: aloituksessa, tapahtumien kuvauksessa tai lopetuksessa.

Ongelmatilanteiden ja epäodotuksenmukaisten tilanteiden kuvauksissa esiintyy enemmän asiakkaan ja hoitajan puheen referointia kuin muissa käyntikirjauksissa (ks. Karvinen tk.) Toisinaan ongelmatilanteiden tapahtumien kuvaukset ovat lähes pelkästään puheen kuvausta, jolloin referoinnilla kuljetetaan kerrontaa eteenpäin. Toisinaan hoitaja keskeyttää referoinnin avulla varsinaisten tapahtumien kulun ja pysähtyy kuvaamaan tarkemmin jotakin asiaa. Hän voi muun muassa referoida, miten asiakas kuvaa omaa vointiaan tai mitä on sanottu konfliktitilanteessa. Seuraavissa luvuissa keskitytään näihin kielellisiin keinoihin.

Lainausmerkeillä kuvataan vointia ja etäännytetään

Kirjoittajat käyttävät monenlaisia referoinnin keinoja. Toisinaan käytetään selviä referoinnin merkkejä, kuten johtoilmauksia, lainausmerkkejä tai *kuulemma*-partikkelia. Toisinaan ainoastaan mainitaan viestimisestä, jolloin tekstissä esiintyy puheen tiivistelmiä. Kotihoidon työntekijät sijoittavat lainausmerkkejä virkettä lyhyempien katkelmien tai yksittäisten sanojen ympärille. Lainausmerkkien avulla kirjaajat voivat kuvata asiakkaan vointia tämän omin sanoin tai osoittaa tekstistä jotakin erityisen huomion arvoista.

Kirjoitetussa kielessä lainausmerkkien yksi tehtävä on rajata tai osoittaa referaattijakso kirjoittajan omasta tekstistä. Lisäksi lainausmerkkien käyttö on yksi tapa osoittaa, ettei kyse ole kirjoittajan omista sanoista, vaan että vastuu kielellisestä valinnasta kuuluu jollekulle toiselle. (Kalliokoski 2005: 29–30.) Lainausmerkeillä voidaan kirjoitetussa tekstissä myös pyrkiä välittämään tapahtumahetken tuntua (Kuiri 1984: 82).

Hoitotyön kirjaamisen ohjeissa mainitaan, että voinnin kuvaus tulisi kirjata asiakkaan omin sanoin. Näin tuodaan esiin asiakkaan omaa elämismaailmaa. (Ensio 1999: 21.) Yksi tapa osoittaa, että kyseessä on asiakkaalta peräisin oleva ilmaus, on käyttää lainausmerkkejä. Seuraavissa esimerkeissä 5–6 referoidaan asiakasta, jonka voinnista kirjaustekstissä kerrotaan. Hoitajat merkitsevät voinnin kuvauksen lainausmerkeillä sitaatiksi.

(5) Armi peiton alla makaamassa. *”Kyllästyttää, kylläinen olo ja on muutenkin kurja olo”* on vastaus hoitajan kysymykseen voinnista. Lounaasta ei maistunut kuin puolet. Puolikas karjalanpiirakka ja kahvi maistui. Olo oli jo parempi. Polvet kipeät joten kulku vaikeaa. Ei halunnut päiväpeitto sängyn päälle.

(6) Herätelty Seija sohvalta haaveilemasta. Reippaasti syö kalaruokaa. ½ [lääke X:ää] ottanut kun ”*pikkusen nipisti rinnasta*”, sanoo Seija. Puolikas oli auttanut. ½ [lääke X:ää] jätetty taas sohvapöydälle.

Esimerkkien 5 ja 6 sitaatteihin liittyy johtoilmaus (*on vastaus hoitajan kysymykseen voinnista* ja *sanoo Seija*), jolla osoitetaan, että referoitavana on asiakas. Molemmissa esimerkeissä johtoilmaus tulee vasta sitaatin jälkeen.[2] Sitaateilla tuodaan ohjeen mukaisesti tekstiin asiakkaan ääni ja esitetään asiakkaan arvio omasta voinnistaan.

Lainausmerkkien avulla hoitajat voivat myös etäännyttää itsensä jostakin kielellisestä ilmauksesta (esim. 7–8). Nyt lainausmerkeillä on kaksi tehtävää: toisaalta niillä osoitetaan ilmauksen olevan peräisin asiakkaalta, toisaalta kerrotaan ilmauksessa olevan jotain huomionarvoista ja kommentoitavaa.

(7) Iltalääkkeet oli jo ottanut, oli iltapalaa juuri nauttimassa. Oli hiukan äreällä tuulella, koska "*hoitaja haisi saippualle?*" lähestulkoon ohjasi hoitajan ovesta ulos, ettei haju tartu voileipiin..

(8) Kieltäytyy täysin ruoasta, edes rahka ei kelpaa, koska "*lihonut 2kg,eikä halua joutua uusia vaatteita ostamaan...*" e.m. puhuttu, *muttei usko olevan pikku lihomisen vain hyväksi*. kovasti on kiukkuinen. Lääkehuolto.

Esimerkissä 7 hoitaja kertoo asiakkaan olleen *hiukan äreällä tuulella*. Tämä perustellaan sillä, että *hoitaja haisi saippualle*. Esimerkissä 8 hoitaja kertoo ensin asiakkaan kieltäytyneen syömästä, koska asiakas on tekstin mukaan *lihonut 2kg,eikä halua joutua uusia vaateita ostamaan…* Näissä esimerkeissä lainausmerkkien tehtävänä ei ole ainoastaan merkitä neutraalisti sitaattia. Lainausmerkit eivät rajaa asiakkaan puhetta suorana lainauksena, vaan ovat osa hoitajan kerrontaa. Yhtäältä ne osoittavat, että niiden sisältämien ilmausten sisältö on lähtöisin asiakkaalta: työntekijä ei siis ole keksinyt perusteluita itse. Toisaalta lainausmerkeillä kommentoidaan niiden sisältämää lausumaa. Lainausmerkkejä käyttämällä kirjaajat ottavat etäisyyttä asiakkaan kommenttiin, ja ne voidaan nähdä myös hämmästelyn tai kyseenalaistamisen ilmauksina.

Esimerkissä 7 hoitaja on lisännyt asiakkaan perustelun *hoitaja haisi saippualle* loppuun kysymysmerkin, joka viestii perustelussa olevan jotain huomionarvoista, kenties kyseenalaista. Esimerkissä 8 referoitu asiakkaan perustelu *lihonut 2kg,eikä halua joutua uusia vaateita ostamaan* päättyy vihjailevasti kolmeen pisteeseen ja jättää lukijalle tulkinnanvaraa. Kirjaaja onkin asiakkaan kanssa eri mieltä tämän lihomisesta. Tämän hän tuo esille esimerkin lopussa, jossa toteaa, että asiakas ei usko pikku lihomisen olevan vain hyväksi.

2 Sitaattia seuraava jälkijohtolause (*sanoo Seija*) on kuitenkin tämäntyyppisissä teksteissä harvinainen ja lähes kaunokirjallinen keino (ks. ISK 2004: 1419); tyypillisemmin johtolause edeltää sitaattia.

Sitaatit tehoa luomassa

Vapaaksi suoraksi esitykseksi kutsutaan toisen puheen tai ajattelun suoraa referointia, johon ei liity puhumista ilmaisevaa verbiä tai selvää johtoilmausta (ISK 2004: 1404–1405). Vapaalla suoralla esityksellä keskusteluun tai kirjoitettuun tekstiin voidaan luoda dramaattisia efektejä (Kalliokoski 1996: 68–69). Hoitokertomusteksteissä on vapaata suoraa esitystä vain vähän: sitä käyttää aineistossani vain yksi hoitaja ja vain yhden asiakkaan hoitokertomuksessa. Se ei siis näytä olevan tyypillinen referointikeino. Näissä kirjausteksteissä irrallisilla sitaateilla tuodaan esille asiakkaan vastenmielinen suhtautuminen lääkkeiden ottoon (9–10). Esimerkissä 9 esitetty kuvaus asiakkaan lääkkeiden otosta päättyy lainausmerkein erotettuun sitaattiin ”Kuvottaa”, joka on vapaata suoraa esitystä joko kuvitellusta tai todellisesta kielellisestä tilanteesta:

(9) 1/2 annos lämmitetty ruokaa, mutta Martalle ei maistunut yhtään. Lääkkeistä [X:än] otti mutta [Y:tä] ei. Martta alkoi pulauttelemaan ja yökkäämään heti kuin toin lääkkeet otettavaksi. "*Kuvottaa*".

Vapaata suoraa esitystä edeltävä asiakkaan toiminnan kuvaus on ikään kuin sitaatin tulkintaohje (*Martta alkoi pulauttelemaan ja yökkäämään*). Asiakkaan toiminnan kuvaus toimii tässä siis johtoilmauksen tapaan (ks. Laitinen 2005: 198; Lappalainen 2005: 164).

Suoran esityksen ajatellaan ikään kuin siirtävän alkuperäisen puheen meneillään olevaan kerrontaan (ISK 2004: 1401). Olennaista ei kuitenkaan ole pohtia, onko suora esitys sanatarkkaa alkuperäisen puheen toistoa, sillä alkuperäiseen kielelliseen tilanteeseen ei ole enää pääsyä. Sen sijaan olennaista on se, että kirjoittaja on valinnut suoran esityksen keinot.[3] Esimerkin 9 sitaatissa kuvataan asiakkaan oloa ”*Kuvottaa*”, ja sitaatin tehtävä on tässä osoittaa asiakkaan vastenmielisyyttä lääkkeiden ottoa kohtaan. Vapaata suoraa esitystä edeltävän toiminnan kuvauksen avulla asiakas tuodaan ikään kuin näyttämölle ja tehostetaan tilanteen dramaattisuutta (ks. Lappalainen 2005: 164).

Myös esimerkissä 10 kuvataan lääkkeiden ottoa, joka ei tahdo sujua. Teksti päättyy partikkelitoistoon hyi, hyi, joka on tulkittavissa vapaaksi suoraksi esitykseksi:

(10) Karjalanpiirakkaa, ei maistunut, liian suolaista margariinia. Lääkkeet otti vetkutellen, *hyi, hyi*.

Ennen partikkelitoistoa kirjoittaja kertoo asiakkaan syömisestä ja lääkkeiden otosta. Lääkkeiden otosta kertova virke päättyy partikkeleihin *hyi, hyi*. Huudahdus *hyi* on affektiiviseen kielenkäyttöön vakiintunut sana (ISK 2004: 1615). Se poikkeaa muusta tekstistä nimenomaan affektiivisuudellaan. Affektisia ilmauksia ovat sellaiset vakiintuneet konstruktiot ja kielenainekset, joilla osoitetaan asennoitumista käsiteltävään asiaan tai puhekumppaniin (ISK 2004: 1615). Esimerkissä 10 *hyi, hyi* -huudahduksella osoitetaan asiakkaan negatiivista asennoitumista lääkkeen ottoon. Sitaatiksi eli vapaaksi suoraksi

3 Kertoja rakentaa referoidessaan kertomastaan tilanteesta tietynlaisen kuvan: hän voi panna referoitavan suuhun sanoja, jotka voivat olla lähellä tai kaukana sitä, mitä todellisuudessa sanottiin (Holt 2000). Suoralla esityksellä luodaankin vain näennäisesti aitoa tai totuudenmukaista kuvaa tilanteesta; kyse on kertojan valinnoista (Haakana 2005: 120).

esitykseksi se voidaan tulkita juuri sanojen affektiivisuuden perusteella: tällaiset huudahdussanat ovat ammattiteksteissä sen verran epäodotuksenmukaisia, että niiden voi olettaa päätyvän tekstiin puhetilanteen kautta.

Monikasvoinen kuulemma

Partikkelia *kuulemma* käytetään aineistossa monipuolisena referointikeinona. Kirjoittajat tekevät *kuulemma*-sanan avulla eron oman kokemuksensa ja asiakkaalta peräisin olevan tiedon välille. *Kuulemma* viittaa asiakkaan puheeseen. Partikkelin avulla referoija voi myös vetäytyä tiedon totuudesta ja ottaa etäisyyttä kyseessä olevaan asiaan (Kuiri 1984: 30–32). *Kuulemma*-partikkelia käytettäessä referoinnin sävy voi olla epäilevä (ISK 2004: 1425–1426).

Esimerkissä 11 kertoja referoi *kuulemma*-partikkelilla ja perfektillä asiakkaan esittämää tietoa. *Kuulemma* voi myös luoda vaikutelmaa epäilevästä suhtautumisesta asiakkaan esittämään tietoon:

(11) Lääkehuolto ohjeen mukaan., pyysi [unilääkettä] 2kpl, ei ole *kuulemma* nukkunut viime yönä, en kuitenkaan antanut.

Esimerkissä 11 työntekijä kertoo asiakkaan pyytäneen unilääkettä. Kertovaa osuutta seuraava referaatti ”*ei ole kuulemma nukkunut viime yönä*” toimii perusteluna unilääkepyynnölle. *Kuulemma*-sanan on mahdollista tulkita ilmaisevan työntekijän epäilevää asennoitumista asiakkaan kertomukseen. Tätä tulkintaa tukee referaattia seuraava kielteinen lause (*en kuitenkaan antanut*).

Esimerkeissä 12–13 partikkeli *kuulemma* osoittaa yhdessä affektiivisiksi tulkittavien kielenpiirteiden kanssa kirjoittajan asennetta joko käynnin tapahtumiin kokonaisuudessaan tai johonkin asiakkaan sanomaan:

(12) Aamutoimet tavalliseen tapaan. Lääkkeiden otto *tökki* taas pahemman kerran eikä ruokakaan ollut mieluista. Väärällä jalalla noussut sängystä, *kuulemma*.

(13) Ruokailu, lääkehuolto ja wc-käynti. Aamupuuro koskematta nenän alla, kun hän on *kuulemma* kyllästynyt puuroon. Aamulääkkeet oli ottamatta, verhot ja ikkunat kiinni! Roskat viemättä! (Hirveä haju wc:ssä!) Ei maistunut ruoka nytkään, vähän näykki vain kehotuksista huolimatta.

Esimerkeissä 12–13 kirjoittajat kuvailevat ensin asiakkaiden aamutoimia, joista lääkkeiden otto ja syönti eivät tahdo sujua. Aamutoimien kuvauksen jälkeen kirjoittajat merkitsevät seuraavan lauseen asiakkaan puheeksi partikkelilla *kuulemma*. Referaatti toimii esimerkeissä perusteluna sille, miksi asiakas ei halua ottaa lääkkeitä tai ravintoa. Esimerkissä 12 asiakkaan toimintaa perustellaan huomauttamalla, että tämä on noussut vuoteesta *väärällä jalalla*. Huomautusta seuraa partikkeli *kuulemma*, jolla hoitaja osoittaa, ettei perustelu ole häneltä peräisin, vaan että kyse on nimenomaan asiakkaan sanomasta. Lisäksi *kuulemma*-partikkeli on erotettu referaatista pilkulla. Tällaisena erillisenä lisäyksenä *kuulemma* toimii myös hoitajan kommenttina asiakkaan sanomiseen.

Tarkastelen seuraavaksi, millä tavoin edellä olevia *kuulemma*-referaatteja ympäröivät affektiiviset kielenpiirteet luovat tässä tulkintaa *kuulemma*-sa-

nan asenteellisuudesta. Kielessä on monenlaisia keinoja tehdä puhe tai kirjoitus affektiseksi. Näitä keinoja käytetään myös kotihoidon teksteissä. Puheessa käytetään ääneen liittyviä ja muita ei-kielellisiä keinoja. Huudahdussanat (esim. *hyi, aah, huh*) sijoittuvat ei-kielellisten ja kielellisten keinojen välimaastoon. Puhtaasti kielellisiä keinoja ovat muun muassa huudahduslauseet (esim. *Onpa hieno!*), tietyt kieliopilliset taivutuskategoriat (esim. *Hyvät viikonloput!*) sekä affektiset sanat (esim. *korsto, hörhelö*) ja sanonnat (*Että sinun täytyy aina kaivella menneitä!*). (ISK 2004: 847, 1615–1616.) Esimerkit 12–13 sisältävät affektisia verbejä ja adjektiiveja sekä huutomerkkejä, jotka kertovat hoitajan asenteesta puheena olevaa asiaa kohtaan.

Esimerkissä 12 kirjoittaja kuvaa lääkkeiden ottoa puhekielisellä ja deskriptiivisellä verbillä *tökkiä*. Deskriptiiviset eli äänneasultaan kuvailevat sanat välittävät kielenkäyttäjän tunteita, tuntemuksia tai vaikutelmia ja ovat usein affektiivisia (ISK 2004: 178). Tässä esimerkissä *tökkiä*-verbi on kohosteinen. Se poikkeaa ympäröivästä tekstistä ja sen voidaan ajatella ilmaisevan affektiivisuutta. Verbiä seuraa tilanteen toistuvuudesta kertova partikkeli *taas* sekä tapaa ilmaiseva, vakiintunut ja affektiivinen sanaliitto *pahemman kerran*.

Esimerkissä 13 on ilmaus *aamupuuro koskematta nenän alla*. Se sisältää merkitykseltään kieltohakuisen infiniittisen verbin *koskematta* sekä ilmauksen *nenän alla*, joka voidaan nähdä vakiintuneena affektisena rakenteena (vrt. *aamupuuro koskematta pöydällä*). Koskematta-sanaa käyttämällä luodaan kuvaa tapahtumista, jotka eivät ole sujuneet odotuksenmukaisella tavalla. Hajua kuvataan merkitykseltään negatiivisella adjektiivilla *hirveä*. Esimerkin 13 monet huutomerkit tuovat myös tekstiin affektisuutta.

Esimerkkeihin 12–13 on siis kasautunut monia kielellisiä keinoja, jotka tekevät tekstistä affektisen. Terveydenhuollon kirjaamisessa ohjeistetaan välttämään epäammatillisia sanoja ja huutomerkkejä, jotka voivat tuoda tekstiin asenteellisuutta (ks. Väisänen 1999: 137). Deskriptiiviset sanat (esim. *tökkiä*), affektiset sanonnat (esim. *nenän alla*) sekä lukuisat huutomerkit on mahdollista nähdä asenteellisina. Ilmausten täsmällinen tulkinta on kuitenkin tapauskohtaista, eikä tulkintoja voi aina tehdä kiistattomasti.

Arvioivat sanat

Asiakasta arvioidaan kotihoidon ongelmatilanteiden kirjauksissa monin eri tavoin. Seuraavissa esimerkeissä asiakkaan mielentilaa arvioidaan adjektiiveilla *vihainen*, *yhteistyöhaluton* ja *kiukkuinen*, verbillä *hermostua* ja adverbilla *ärtyisellä päällä*. Mielentilan arviot voivat saada lisämääritteitä, kuten *erittäin*, *täysin* ja *kovasti*. Asiakkaan toimintaa taas arvioidaan erityisesti kielloilla.

(14) Teuvo *vihainen* myöhäisen käyntiajankohdan vuoksi. Ei suostu lähtemään suihkuun, eikä myöskään lappupesuihin. Ruokailu ja kahvit. Vatsa ei ole toiminut. Ei suostu WC-käyntiin. Sanoo vatsan olevan kunnossa. Virtsamäärä 200ml, tummahkoa, ei sakkaumia.

(15) Hilma *erittäin yhteistyöHALUTON*. Vessaan lähdöstä kieltäytyi määrätietoisesti, sanoi ettei halua,ei ole hätä.Vaipat oli ottanut pois.Myöhemmin Pentin avulla lähti ja pissat tuli housuihin.Kävely rollaatto-

rin avulla huonoa kun oikea jalka jää jatkuvasti jälkeen.Rollaattori menee edellä ja Hilma meinaa kaatua.Lääkkeiden otto vaikeaa,aamulääkkeissä oli eilen mennyt 1/2 tuntia. Limaa nousee kovasti kurkusta.Aamupalalla omatoimisuutta esim. kahvin juonti onnistuu hyvin ja [X:n] otti itse.Lääkejako viikoksi.[Lääke X] jaettu pe,su,ti. Ohjeessa on jkt päivä.

(16) Asiakkaalle soitettu ma pp.kk.vvvv. Järjestetty KOHOn ja asiakkaan pojan toimesta siivouspalvelu, yhden kerran siivoojat käyneet ja sovitusti yrittäneet tulla ko. päivänä. Asiakas ei suostunut ottamaan siivousta vastaan, tästä syystä soitettu asiakkaalle. Asiakas kysyy kuka hänelle on tämän siivouksen järjestänyt, selitetty että asiakkaan koti on erittäin epäsiisti ja koska hän itse ei ole kyennyt siivousta järjestämään, niin tämä on sovittu KOHOn ja asiakkaan pojan kanssa. Tästä asiakas *hermostuu täysin*, ei pidä siitä että tällaista on hänen tietämättään sovittu hänen poikansa kanssa. Ei myöskään koe kotinsa olevan mitenkään siivouksen tarpeessa, toteaa myös ettei hoitajien tarvitse käydä jos kokevat hänen kotinsa epäsiistiksi. Tiedustelee allekirjoittaneen esimiehen yhteystiedot, annettu tstopäällikön yhteystiedot, sanoo soittavansa tälle ja valittavansa allekirjoittaneen toimista.

Esimerkissä 14 mielentilaa kuvataan adjektiiveilla *vihainen*, joka ilmaisee vastakohtaa adjektiiveille ”kiltti” ja ”lauhkea”, ja esimerkissä 15 adjektiivilla *yhteistyöhaluton*, joka ilmaisee yhteistyöhalukkuuden puuttumista. Esimerkin 15 *yhteistyöhaluton* on arviona lievempi kuin *vihainen*, koska se ei ilmennä vastakohtaisuutta, vaan puutetta (ks. Hakanen 1973: 54, 147–148). Arviota kuitenkin vahvistetaan intensiteettipartikkelilla *erittäin*, joka kertoo yhteistyöhaluttomuuden korkeasta asteesta (ISK 2004: 653–654). Lisäksi adjektiivin jälkiosa on kirjoitettu isoin kirjaimin: *yhteistyöHALUTON*. Esimerkissä 16 kerrotaan, että *asiakas hermostuu täysin*. Hoitaja arvioi asiakkaan hermostumisen astetta intensiteettipartikkelilla *täysin*, joka esittää teon tai tilan tapahtuvan kauttaaltaan (ISK 2004: 650). Affektiset arviot vahvistavat kuvaa asiakaskäynneistä, jotka eivät suju odotuksenmukaisesti ja vaativat siksi tarkkaa kuvailua.

Kieltomuodot

Ongelmatilanteita kuvataan yleisesti erilaisten kieltomuotojen avulla. Kieltomuotoisten verbien (esim. *ei halua*) lisäksi kieltoa ilmaistaan esimerkiksi infiniittisellä verbillä *syömättä* (esim. 17), finiittiverbillä *kieltäytyy* (esim. 18) sekä kieltohakuisilla sanoilla *mitään* ja *edes* (esim. 17–18).[4] Kieltohakuisuus tarkoittaa sitä, että jokin ilmaus esiintyy ensisijaisesti tai pelkästään kiellon vaikutusalassa. Kieltohakuisia voivat olla esimerkiksi jotkin liitepartikkelit (*-kään*), tietynlaiset verbit, adjektiivit ja adverbit. (ISK 2004: 1547–1548.)

Mielentilan arvion yhteydessä hoitajat kuvaavat usein asiakkaan toimintaa juuri kieltomuotoisilla verbeillä (ISK 2004: 1534): *ei halua* (esim. 17) tai *ei*

4 Lauseiden jako kielteisiin ja myönteisiin ei ole kieltä tarkasteltaessa yleensä riittävä, vaan myönteisten ja kielteisten lisäksi on erilaisia kielto- ja myöntöhakuisia lauseita (Kiuru 1977: 1–3).

usko (esim. 18). Kieltoa ilmaistaan myös tiivistämällä asiakkaan kielteisiä lausumia verbillä *kieltäytyi* (esim. 18). Kieltolausein kuvattu asiakkaan toiminta havainnollistaa, että asiakas on vihainen tai yhteistyöhaluton. Työntekijän kirjaama asiakkaan mielentilan arvio (*erittäin ärtyisällä päällä*) ja toiminnan kuvaus (*ei halua mitään syötävää, ei halua WC:hen*) tukevat toisiaan.

(17) Pöydällä ruoka *syömättä* ja *ei halua mitään syötävää ei edes* näkkileipää. *Ei halua* wc:hen. Jätetty iltalääkkeet esille. *Erittäin ärtyisellä päällä eikä anna koskea vatsaan*. Vrtsaa 300ml.

(18) Kieltäytyy täysin ruoasta, *edes* rahka *ei kelpaa*, koska "lihonut 2kg, *eikä halua joutua* uusia vaatteita ostamaan..." e.m. puhuttu, *mutt*ei *usko* olevan pikku lihomisen vain hyväksi. *kovasti on kiukkuinen*. Lääkehuolto.

Kieltomuotoisilla verbi-ilmauksilla (esim. *ei halua, ei kelpaa*) ilmaistaan syytä tekemättä jättämiseen (ks. Kiuru 1977: 270). Hoitajien esittämät arviot asiakkaiden mielentilasta *erittäin ärtyisellä päällä* (esim. 17) ja *kovasti on kiukkuinen* (esim. 18) selittävät osaltaan tekemättä jäämistä ja kertovat näiden asiakastilanteiden hankaluudesta.

Huutomerkit

Ongelmatilanteiden kuvauksissa esiintyy muiden arvioivien ainesten rinnalla huutomerkkejä, jotka ovat tulkittavissa kirjoittajan asenteen ilmaisijoiksi. Esimerkissä 19 huutomerkit ovat asiakkaan lääkkeiden ottoa ja fyysistä ympäristöä kuvaavien ilmausten jäljessä:

(19) Ruokailu, lääkehuolto ja wc-käynti. Aamupuuro koskematta nenän alla, kun hän on kuulemma kyllästynyt puuroon. *Aamulääkkeet oli ottamatta, verhot ja ikkunat kiinni! Roskat viemättä! (Hirveä haju wc:ssä!!)* Ei maistunut ruoka nytkään, vähän näykki vain kehoituksista huolimatta.

Lääkkeiden ottoa sekä fyysistä ympäristöä arvioidaan kieltoa ilmaisevilla infiniittisillä verbeillä: *aamulääkkeet oli* ***ottamatta*** ja *roskat* ***viemättä***. Tämä rakenne esiintyy tekstissä aiemminkin: *aamupuuro* ***koskematta*** *nenän alla*. Lisäksi fyysistä ympäristöä arvioidaan kertomalla, että verhot ja ikkunat ovat kiinni ja että wc:ssä haisee. Hajua kuvataan adjektiivilla *hirveä*, joka on affektinen sana (ISK 2004: 1616). Evaluoivat eli arvioivat ilmaukset päättyvät huutomerkkeihin, jotka vahvistavat ilmauksia. Toisaalta kirjaaja huutomerkkien avulla kiinnittää huomion asunnon tilaan.

Seuraavassa esimerkissä 20 hoitaja kertoo, ettei asiakas jaksa etsiä rahoja pesulamaksua varten. Asiakas kommentoi pyykkien hakua: pyykit saa ”s*itten kun rahat on kädessä*”. Tämän jälkeen hoitaja esittää rahojen etsimiseen liittyvän kysymyksen, joka päättyy kysymysmerkkiin ja huutomerkkiin.

(20) Martta ei nyt ”jaksa” etsiä rahoja pesulamaksua varten, sanoo vaan, että pyykit saa ”sitten kun rahat on kädessä”. *Pitääkö omaisen tulla etsimään rahat, jos Martta ei löydä niitä itse, eikä anna hoitajien tonkia laatikoitaan?!*

Kysymyksen perässä oleva huutomerkki ilmaisee hoitajan asennetta pesularahojen puuttumiseen. Tekstin affektiivisuus näkyy muissakin kohdin. Kielteisen ehtolauseen *jos Martta ei löydä niitä itse* neutraalia sävyä seuraa affektiivisempi rinnasteinen lause *eikä anna hoitajien tonkia laatikoitaan*. Deskriptiivinen *tonkia*-ilmaus voi viitata asiakkaan sanomaan: asiakas *ei anna* hoitajan etsiä pesularahaa, vaan pitää sitä tonkimisena. Esimerkin alussa on lainausmerkkien sisällä verbimuoto ”*jaksa*”. Lainausmerkkien tehtävä on tässä kommentoida niiden sisällä olevaa ilmausta, vaikka tässäkin voi olla kyse lainauksesta. Lainausmerkkien avulla hoitaja voi kuitenkin lisäksi tuoda esille, että kyse on jostakin muusta kuin jaksamisesta.

Esimerkissä 21 hoitaja kommentoi asiakkaan omaisen puhetta. Hoitaja siistii asiakkaan vuodetta ja vaihtaa hänelle vaipan. Tämän jälkeen hän havaitsee, että wc:stä puuttuu ”*peppupyyhe*”. Ratkaisuksi tähän asiakkaan äiti (Pirkko) ehdottaa, että asiakas voisi käyttää hänen pyyhettään. Asiakkaan äidin referoitu ehdotus päättyy kahteen huutomerkkiin, jotka ovat sulkujen sisällä.

(21) Sänkyä siistiessä sieltä löytyy ”pullea” pilleri ([lääke X]?). Poikkarin vaihto ja vaippahousujen vaihto. Wc:stä puuttuu ”peppu pyyhe”. *Pirkko tulee tyhjää naulaa katsomaan ja suosittaa omansa käyttöä (!!).* (Sanon, ettei sama käy ja hän käskee ottamaan pieniä tilkkuja yöpöydältään vaikka kaapissa pino pyyhkeitä.)

Huutomerkeillä hoitaja osoittaa, että asiakkaan äidin ehdotus vaatii huomiota. Niillä kommentoidaan ja asetetaan kyseinen ehdotus tarkastelun kohteeksi. Hoitaja jatkaakin tilanteen kommentointia sulkuihin kirjoittamallaan lauseella. Ensinnäkin hän kieltäytyy asiakkaan äidin ehdotuksesta. Tämän jälkeen hän referoi äidin uutta ehdotusta: *hän käskee ottamaan pieniä tilkkuja yöpöydältään* ja kommentoi sitä: *vaikka* kaapissa pino pyyhkeitä. Kommentti alkaa adverbiaalikonjunktiolla vaikka, joka osoittaa hoitajan kommentin ja äidin ehdotuksen olevan yhteensopimattomia (ks. ISK 2004: 1085–1086). Äidin ehdotus ottaa pieniä tilkkuja yöpöydältään on odotuksenvastainen, koska kaapissa on pino pyyhkeitä.

Myös esimerkissä 22 on useita huutomerkkejä, jotka ovat yhtä lukuun ottamatta asiakkaan joulunviettosuunnitelmista kertovien lauseiden perässä.

(22) Autettu rouvaa suihkutuksessa. Ei halunnut lakanoita vaihdettavan. Pyysin allekirjoituksen Kelan taksikyytipapereihin ja otimme myös kaksi laskua mukaan; *viety eteenpäin! Maija pyysi apua "joulu-ongelmaansa", eli hän tahtoisi jouluksi jonnekin täysihoitoon! Lupasimme tulostaa eri vaihtoehtoja netistä, joista rouva saa sitten itse päättää, mikä miellyttää eniten!*

Ensimmäinen huutomerkki on lauseessa, jossa hoitaja kertoo vieneensä asiakkaan laskuja eteenpäin. Asiayhteyden perusteella sen tehtävän voi tulkita toisia hoitajia informoivaksi: laskut on viety eteenpäin, niistä ei siis tarvitse enää huolehtia. Muut esimerkin huutomerkit liittyvät asiakkaan joulunviettoa käsitteleviin lauseisiin. Myös niiden tehtävän voi tulkita toisia hoitajia informoivaksi: asialle täytyy tehdä jotakin. Huutomerkkien informoivan tehtävän lisäksi ne saattavat toimia tässä affektiivisuuden osoittimina. Hoitaja kommentoi huutomerkeillä asiakkaan toivetta tämän joulunvietosta nimeten

sen ”jouluongelmaksi”. Lainausmerkeillä voidaan ottaa etäisyyttä kyseiseen ilmaukseen: joko se on alun perin peräisin asiakkaalta tai sitten kirjoittaja pehmentää ongelmaksi nimeämäänsä ilmaisua. Sitaatin jälkeen kirjoittaja kertoo, mitä jouluongelma tarkoittaa: *eli hän tahtoisi jouluksi jonnekin täysihoitoon!* Selitys päättyy huutomerkkiin: asiakkaan toive saa hoitajan kommentin. Kirjoittajan etääntyvä suhtautuminen asiaan näkyy esimerkin viimeisen virkkeen lopusta: *rouva saa sitten itse päättää, mikä miellyttää eniten!* Asiakkaaseen viitataan etäisesti *rouva*-sanalla, vaikka tähän aikaisemmin joulunvietosta puhuttaessa on viitattu etunimellä *Maija pyysi*. Jo aiemmin on havaittu, että haastavista tilanteista kirjoitettaessa kotihoidon teksteissä esiintyy usein muodollinen *rouva*-nimitys (ks. Karvinen tk.)

Kieli työvälineenä

Kirjaaminen, etenkään ongelmatilanteiden, ei ole helppoa. Tarkasteluni kuitenkin osoittaa, että ongelmista kirjoitetaan ja että kirjoittajat käyttävät kirjatessaan monia ilmaisukeinoja. Ongelmatilanteiden kirjaamiseen on myös olemassa vakiintuneita kielellisiä strategioita, joista esille nousevat etenkin referointi ja sen eri keinot. Aineistoni ongelmatilanteiden kuvaukset ja asiakkaiden referoinnit ovatkin tarkkoja ja monivivahteisia. Kirjausteksteissä hoitajat tuovat esille sekä asiakkaan että oman toimintansa osoittaen näin toimineensa asiakaskäynneillä ohjeiden ja säännösten mukaisesti.

Toisinaan tekstit ovat affektisia, ja kielenkäyttö voi kirjaamisohjeiden valossa tuntua jopa asiakasta leimaavalta. Esimerkiksi affektiset sanonnat (kuten *nenän alla*), lukuisat huutomerkit, kuvailevat ja värittyneet verbit (*tökkiä*) sekä tietyt adjektiivit (*hirveä*) voivat lain vaatimusten näkökulmasta olla arveluttavia valintoja. Vaikka kirjoittaja ei ehkä ole tarkoittanut ilmaustaan negatiiviseksi tai asenteelliseksi, lukijan silmissä sanavalinnat voivat saada tällaisen tulkinnan. Hoitotyön kirjaajilla tulisikin olla selkeää tietoa siitä, millaiset ilmaukset voivat olla riski ammatillisen uskottavuuden ja vuorovaikutuksen kannalta.

Pohtimisen arvoista voisi myös olla, mitä kirjaukset kertovat niistä syistä, joista ongelmatilanteet ja konfliktit syntyvät. Ongelmatilanteiden kirjauksiin piirtyy usein kuva siitä, miten hoitotilanne odotuksenmukaisesti sujuisi. Silloin monet asiakkaan arkiset ja intiimitkin toiminnot tapahtuisivat asiakaskäynnin aikana, hoitajan ohjauksen ja avun, mutta samalla myös kontrollin piirissä. Osa törmäystilanteista saattaakin syntyä siitä, että asiakasta hoidetaan hänen omassa kodissaan eikä julkisessa tilassa, kuten sairaalassa. Työntekijän täytyy toimia ammatillisesti julkisen kotihoidon edustajana ja toteuttaa suunnitelmaan kirjattuja asioita yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakas taas kohtaa työntekijän omassa kodissaan, jossa hän on aiemmin toiminut ilman apua ja oman näkemyksensä mukaan. Tällaisessa tilanteessa vuorovaikutuksen ja kielenkäytön tavat nousevat ymmärrettävästi hyvin tärkeään rooliin paitsi kirjaustilanteessa myös sitä edeltävässä ihmisten välisessä kohtaamisessa. – Kotihoitotyön arki on monitahoista, ja kotihoidon asiakkaina hyvin erilaisia ihmisiä vaihtelevissa ja vaikeissakin elämäntilanteissa. Siksi työnteki-

jän hyvätkään kielenkäyttö- ja vuorovaikutustaidot eivät aina riitä takaamaan asiakkaan kohtaamisen onnistumista. Niiden avulla törmäyksiä voi kuitenkin vähentää.

Kirjallisuus

Ensio, Anneli 1999: Hoitotyön käsitteet ja kieli hoitotyön kirjallisissa suunnitelmissa. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*, 18–26. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Haakana, Markku 2005: Sanottua, ajateltua ja melkein sanottua. Puheen ja ajatusten referointi valituskertomuksissa. Teoksessa Haakana, Markku & Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. SKS, Helsinki.

Hakanen, Aimo 1973: *Adjektiivien vastakohtasuhteet suomen kielessä*. SKST 1973. SKS, Helsinki.

Holt, Elizabeth 2000: *Reporting and reacting: Concurrent responses to reported speech. Research on Language and Social Interaction* 33(4), 425–454.

Ilveskivi, Paula 1997: *Potilaan oikeusasema tiedonsaantioikeuden näkökulmasta*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Kansaneläkelaitos, Helsinki.

ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Kalliokoski, Jyrki 1996: Kieli, tunteet ja ideologia uutistekstissä. Näkymiä tekstilajin historiaan ja nykyisyyteen. Teoksessa Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Teksti ja ideologia. Kirjoituksia kielestä ja vallasta julkisessa kielenkäytössä*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki.

Kalliokoski, Jyrki 2005: Referointi ja moniäänisyys kielenkäytön ilmiöinä. Teoksessa Haakana, Markku & Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. SKS, Helsinki.

Kiuru, Silva 1977: *Suomen kielen kieltohakuiset verbit: murreaineistoon perustuva syntaktis-semanttinen tutkimus*. SKST 335. SKS, Helsinki.

Kuiri, Kaija 1984: *Referointi Pohjois-Karjalan ja Kainuun murteissa.* SKS, Helsinki.

Laitinen, Lea 2005: Puhetta puheesta – kirjoittamalla. Miten 1800-luvulla referoitiin? Teoksessa Haakana, Markku & Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. SKS, Helsinki.

Lappalainen, Hanna 2005: Referointi ja variaatio. Sitaatit yksilöllisen variaation kuvastimina ja resursseina. Teoksessa Haakana, Markku & Kalliokoski, Jyrki (toim.) *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. SKS, Helsinki.

Pitkänen, Anneli 2003: *Potilaiden hoitajiin kohdistama väkivalta psykiatrisessa hoitotyössä.* Pro gradu -työ. Tampereen yliopiston hoitotieteen laitos, Tampere.

Puumi, Susanna 2008: *Väkivalta pois palvelutyöstä*. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

Sinivaara, Maria & työryhmä 2003: *Jorvin sairaalan kirjaamistyöryhmän loppuraportti*. Julkaisuja, Sarja B 02/2003. Hyks, Jorvin sairaala, Helsinki.

Väisänen, Sari 1999: Luovuus hoitotyöntekijän voimavarana suunnitelmallisessa hoitotyön kirjaamisessa ja hoitotyön toteuttamisessa. Teoksessa Hallila, Liisa (toim.) *Hoitotyön kirjallinen suunnitelma*. Kirjayhtymä Oy, Tampere.

Tietolaatikko

Affektiivisuus

Affektiivisella kielellä tarkoitetaan sellaista kieltä, jolla puhuja tai kirjoittaja osoittaa tunnepitoista suhtautumistaan johonkin asiaan. Affektiivisuuden kanssa suunnilleen samassa merkityksessä on käytetty myös sanoja ekspressiivisyys ja emotiivisuus. Affektiivisuus on tyypillistä syytösten, hellittelyjen ja kiusoittelun yhteydessä. Sitä esiintyy helposti myös silloin, kun pyydetään tai kehotetaan tekemään jotakin tai kun puhutaan arkaluontoisista asioista. Affektiivisuudella voidaan tarkoittaa myös puhujan ironista, ylimielistä, innostunutta, etäistä tai epäilevää ilmaisua.

Asiantiloihin kohdistuvaa affektiivisuutta voi ilmaista arvioimalla tai ottamalla kantaa ja vahvimmillaan päivittelemällä ja sadattelemalla. Selvästi affektiivisia ovat haukkuma-, voima- ja kirosanat sekä huudahdukset ja affektiset johdokset (esim. johdin *-nen* ilmaisee pienuutta > *kirjanen*). Lisäksi slangisanoihin ja kuvaileviin eli deskriptiivisiin sanoihin liittyy affektisia sävyjä (esim. *korsto*, *hörhelö*). Myös monet arvottavat adjektiivit (esim. *ihana*, *kauhea*) ovat affektiivisia.

Affektiivisuutta voi olla muotojen ja sanaston lisäksi esimerkiksi äänen sävyssä ja voimakkuudessa, eleissä ja ilmeissä. Myös eräitä kieliopillisia taivutusluokkia voi käyttää affektisesti. Esimerkiksi substantiivin monikon tunnus voi ilmaista rentoa asennoitumista: *Hyvät viikonloput*.

Kirjallisuus

ISK = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Lyons, John 1977: *Semantics. Volume 2*. Cambridge University Press, Cambridge.

Toimitus

Lopuksi

Jenni Viinikka

Elämän esirippu sulkeutuu

Kuolintodistuksen performatiivisuus

Kuoleminen on yleistä. Suomessa kuolee vuosittain noin 50 000 henkilöä, joka kymmenes minuutti joku. Valtaosa vainajista saa elämänsä viralliseksi päätökseksi kuolintodistuksen, vahvistetulle lomakkeelle laadittavan oikeuslääkinnällisen ja tilastollisen asiakirjan, joka laaditaan jokaisesta löytyneestä vainajasta.[1] Sen laatimista säätelevät laki kuolemansyyn selvittämisestä (459/1973) ja sosiaali- ja terveysministeriön antama asetus kuolemansyyn selvittämisestä (948/1973).

Kuolintodistuksesta ilmenee, että vainajan kuolemansyy on selvitetty asianmukaisesti. Kolmiosaiseen lomakkeistoon liittyy myös lupa ruumiin hautaamiseen tai luovuttamiseen opetus- tai tutkimuskäyttöön, ja lisäksi sillä ilmoitetaan kuolemasta Tilastokeskukseen ja Väestörekisterikeskuksen ylläpitämään väestötietojärjestelmään. Kun ihminen kuolee, hänen virallinen olemassaolonsa ei siis oikeastaan pääty hänen kehonsa fysiologiseen kuolemaan. Se päättyy institutionaaliseen kielenkäyttöön. Vasta sen laatimisen jälkeen kaikki yhteiskunnan viralliset järjestelmät tunnistavat kuolleen kuolleeksi.

Performatiivista paperia

Kuolintodistuksen virka elämän ja kuoleman välisenä portinvartijana on hyvin kouraantuntuva: sillä saadaan aikaan uusi institutionaalinen asiaintila, virallisesti päättynyt ja kaikkien säännösten mukaan loppuun viety ihmiselämä. Kielenkäyttö, jolla on näin voimakas asiaintiloja muuttava voima, voidaan ymmärtää performatiiviseksi eli kielellä todeksi tekemiseksi.

Performatiivisuusteorian juuret ovat englantilaisen filosofin J. L. Austinin (1962) pohdinnoissa. Hän havaitsi, ettei kieltä käytetä ainoastaan kielenulkoisen maailman kuvaamiseen, vaan lisäksi on olemassa ryhmä verbejä,

1 Koska lääkäri ei voi todistaa kuolleeksi vainajaa, jota hän ei ole nähnyt, kadonneesta ei voida laatia kuolintodistusta. Toinen vaihtoehto ihmisen elämän viralliseksi päätökseksi onkin käräjäoikeudessa tapahtuva kuolleeksi julistaminen. Siihen päädytään tilanteissa, joissa ei ole syytä olettaa kadonneen olevan elossa (laki kuolleeksi julistamisesta 127/2005). Suomessa vuosittain kuolleeksi julistettujen määrä kuolleiden kokonaismäärästä on kuitenkin häviävän pieni, vain joitakin kymmeniä.

jotka paitsi kuvaavat kielenulkoista asiaintilaa samalla myös muuttavat vallitsevaa todellisuutta. Selvimmin tällaisia ovat luonteeltaan niin sanotut eksplisiittisesti performatiiviset verbit. Ne saavat aikaan muutoksen asiaintiloissa siten, että samalla kerrotaan, mitä ollaan tekemässä: ***Tuomitaan*** *syytetty elinkautiseen vankeuteen,* ***Todetaan*** *keuhkokuume ja* ***Kastan*** *sinut Maaritiksi.* Tällaiset lauseet paitsi kertovat tuomitsemisesta, toteamisesta, kastamisesta ja julistamisesta myös oikeanlaisissa olosuhteissa aiheuttavat sen, että jonkun elämä jatkuu vankilassa, antibioottikuuri aloitetaan ja joku saa nimen. Kyse on lauseen ja teon ykseydestä: lause itsessään on se teko, josta se kertoo, eikä lauseen ja sen ilmaiseman teon välillä ei ole eroa, koska teko tapahtuu kielessä ja vain teon seuraukset tapahtuvat kielenulkoisessa maailmassa. Todellisuus on siis eksplisiittisen performatiivin lausumisen jälkeen aina erilainen kuin sitä ennen.

Eksplisiittisten performatiivien todellisuutta luovaa voimaa voi hahmottaa myös fiktion avulla. Siinä missä satumaailmassa taikasanat kuten *simsalabim, abrakadabra, ananasakäämä* ja *hokkuspokkus* saavat kielenulkoisessa maailmassa asioita ilmestymään, häviämään tai muuttamaan muotoaan, tosielämässä puolestaan eksplisiittisissä performatiiveissa on institutionaalista todellisuutta muuttavaa taikavoimaa. Esimerkkejä sanojen todellisuutta luovasta voimasta löytyy myös esimerkiksi *Raamatusta*: ”Jumala sanoi: ’Tulkoon valo!’ Ja valo tuli.” (1. Mooksen kirja, 1: 3). (Viinikka 2011: 19–26.) Niin ikään performatiivisuudesta on kyse myös kalevalaisissa luotteissa, taikavoimaisissa sanoissa, joita esimerkiksi Väinämöinen käyttää veneen valmistamiseen Kalevalan 16:nnessa ja 17:nnessä runossa.

Austin päätyi lopulta käsitykseen, että pohjimmiltaan kielenkäyttö on aina tekoja. Tämän näkemyksen mukaan esimerkiksi ilmauksien *Hiihtäminen parantaa kuntoa* ja *Anteeksi* performatiivisuus paljastuu johtolauseen verbistä, kun ilmaus referoidaan:[2] *Hiihtäminen parantaa kuntoa* → ***Väitän****, että hiihtäminen parantaa kuntoa; Anteeksi* → ***Pyydän*** *anteeksi*. Esimerkki-ilmauksissa tapahtuva kielellinen teko on siis väittämistä ja pyytämistä.

Epäonnistunut performatiivi

Eksplisiittisten performatiivien teho ei kuitenkaan toteudu miten tahansa. Haluttuun päämäärään päästään vain, jos performatiivin esittää asiaan valtuutettu pätevä henkilö oikein aikein ja oikeassa tilanteessa (Austin 1962: 14–15). Esimerkiksi näytelmässä tapahtuva vihkiminen tai sairauden toteaminen ei johda avioliiton juridisiin seuraamuksiin tai oikean lääkekuurin aloittamiseen. Tai jos hahmottelisin itselleni uskottavan lopun ja täyttelisin kuolintodistuslomakkeiston, minua ei alettaisi pitää kuolleena vaan tärähtäneenä. Mutta jos saman tekisi lääkäriystäväni työpaikallaan, performatiivisen toiminnan toteutumisen ehdot täyttyisivät jo siinä määrin, että alkaisi tapahtua. Melko pienellä viiveellä kuolintietoni etenisi väestötietojärjestelmästä vi-

2 Johtolause on eräänlainen lukuohje, jossa eksplikoidaan, minkälaiseen tulkintakehykseen referoitu repliikki tulee asettaa. Verbinä johtolauseessa on kommunikaatioverbi (esim. *ilmoittaa, kertoa, myöntää*), joka eksplikoi, minkälaisesta kommunikaation tavasta on kyse. (ISK 2004: 1414–1415.)

ranomaisille sekä erilaisille yhteisöille ja yrityksille, esimerkiksi pankkeihin. Elämästäni tulisi hankalaa, kun maksukorttini ja tilien käyttöoikeuteni lakkautettaisiin. Ylipäänsä edessä olisi eksistentiaalista hämmennystä, jos joku haluaisi tarkistaa henkilöllisyyteni väestötietojärjestelmästä. (Viinikka 2011: 27–29.) Kun tieto kuolemastani etenisi Verohallintoon, syntyisi kuolinpesä, ja omaisuuttani olisi mahdollista alkaa jakaa perintönä. Puolisoni saisi huomata siviilisäätynsä muuttuneen. Työnantajani ottamasta ryhmähenkivakuutuksesta hän saisi 16 360 euron suuruisen kertakorvauksen, noin 250 euroa jokaista menettämäänsä kiloa kohden. Kuolintodistustani vastaan hän voisi hakea muita mahdollisia vakuutuskorvauksia.[3]

Vyyhti alkaisi ehkä hiljakseen selvitä, kun hautausurakoitsija ei löytäisikään minua sairaalan ruumishuoneelta. Lääkäriystäväni olisi pahassa liemessä. Kaikesta huolimatta väärin perustein aikaan saatu institutionaalinen muutos olisi seuraamuksistaan huolimatta osittain epäonnistunut, sillä olisin edelleen elossa, vaikkei minulla enää olisikaan suomalaisessa yhteiskunnassa toimimisessa elintärkeää virallista identiteettiä. Vaikka institutionaalinen itsemurhani ehtisikin kehkeytyä pitkälle, toteutuakseen se lopulta kuitenkin vaatisi performatiivisen toiminnan ehtojen täydellisen täyttymisen – kirjoittajan vilpittömyyden, joka olisi mahdollinen vain silloin, jos todella olisin kuollut. (Viinikka 2011: 27–29.)

Institutionaalisen olemassaoloni rajojen koettelu osoittautuisikin epäonnistuneeksi performatiiviksi (ks. Austin 1962: 22). Siihen, että performatiivinen toiminta voi tällä tavoin mennä pieleen, on Austinin jälkeen kiinnittänyt huomiota filosofi Jacques Derrida (1982). Hänen mukaansa epäonnistuneet performatiivit ovat keskeinen osa performatiivisuutta, sillä ilman niitä ei olisi onnistuneitakaan performatiiveja. Siksi performatiivisen toiminnan toteutumisen kannalta tosissaan oloa tähdellisempää on Derridan (mts. 324–325) mukaan se, että performatiiveja voidaan toistaa. Käytännössä tällainen toiston keskeiseen asemaan nostava performatiivisuuskäsitys näkyy hahmottelemassani huijauksessa esimerkiksi siinä, että kulttuurissamme on laadittu kuolintodistuksia niin monta kertaa, että järjestelmän toimintatavat on mahdollista tietää riittävän hyvin tuon toiminnan jäljittelemiseksi. Performatiivit siis ammentavat voimansa aiemmista vastaavista performatiiveista. Toiston tärkeydestä huolimatta kuolintodistuksissa, kuten muissakin yhteiskunnan toiminnan kannalta keskeisissä teksteissä, olennaista on kuitenkin myös tarkoittaa sitä, mitä sanoo. Jotta kuolintodistus toimisi, tarvitaan sekä Derridan peräänkuuluttama toiston myötä muodostunut konventio että Austinin painottama vilpittömyys. (Viinikka 2011: 27–29.)

Yhteiskunnan toiminnan kannalta kuolintodistuksen laatiminen ei siis ole lääkärin työn ytimen ulkopuolella olevaa toisarvoista paperityötä. Institutionaalisella tasolla toimiviin performatiiveihin kytkeytyy vastuu, koska kuolintodistuksen kaltaisilla performatiivisilla papereilla on suora vaikutus siihen, millainen yhteiskunnallinen asema yksilöllä on ja miten häntä kohdellaan. Niiden kautta ollaan olemassa, muutetaan perimisjärjestyksiä, myönnetään

3 Monia vainajan asioita voi hoitaa virkatodistuksella, mutta kuolintodistusta tarvitaan yleensä esim. mahdollisten vakuutusasioiden hoitoon.

ja evätään rahaa, vangitaan ja vapautetaan. Performatiivisia asiakirjoja kirjoittavilla ei ainoastaan ole oikeus vaan myös velvollisuus niiden laatimiseen, ja kirjoittaja vastaa lain edessä toiminnastaan. Siksi ystävänikin välittömästi kieltäytyi keskustelemasta institutionaalisen olemassaoloni rajoja koettelevan testin toteuttamisesta. (Viinikka 2011: 27–29.)

Kuolintodistuksen tapahtumatiedot ja sähkösanomatyyli

Asiakirjana kuolintodistuslomakkeisto siis toimii performatiivisesti käynnistäessään kuolemisen institutionaaliset seuraamukset ja mahdollistaessaan ruumiin hautaamisen tai luovuttamisen opetuskäyttöön. Kuolintodistuksen performatiivisuus ei kuitenkaan rajoitu pelkästään tähän. Niiden kielessä esiintyy eksplisiittisiä performatiiveja.

Suomessa kuolintodistukseen kirjoitetaan aina tapahtumatiedot eli lyhyt potilaskertomus siitä, kuinka vainaja kuoli ja miten häntä hoidettiin. Vastaavaa potilaskertomusta ei tiettävästi rutiininomaisesti kirjoiteta jokaiseen kuolintodistukseen missään muualla kuin Suomessa:

1. 87-vuotias mies, verenpainetauti vuosia, aiemmin ei sepelvaltimo-oireita. Kävelylenkin jälkeen ilmaantunut voimakas, puristava rintakipu pp.kk.vv,[4] todettu jo ambulanssissa uhkaava, laaja etuseinäinfarkti, joka liuotettu streptokinaasilioutuksella, sairaalaan tullessa jo entsyymipäästö, TnT 2.0. Huolimatta hoitotoimenpiteistä sydämen pumppu pettänyt, ajauduttu exitukseen pp.kk.vv.

Kuolintodistus ja sen tapahtumatiedot laaditaan yleensä sanellen. Kuolintodistus sijoittuu kuitenkin kirjoitetun ja puhutun kielen välimaastoon, sillä valmis kuolintodistus on tarkoitettu luettavaksi. Kuolintodistuksen tapahtumatiedoissa käytettävä kieli poikkeaa tavallisesta kirjoitetusta kielestä, mutta on monin tavoin samanlaista kuin muissakin potilasasiakirjoissa. Prototyyppisestä kirjoitetusta kielestä poikkeavien ilmauksiensa vuoksi potilasasiakirjojen kieltä on luonnehdittu sähkösanomatyyliseksi. Tyyli syntyy muutaman kielenpiirteen toistumisesta: nominaalistamisesta (esim. *rintakipu*, *etuseinäinfarkti*, *streptokinaasiliuotus*, ks. Karvinen tk.), ilman *olla*-apuverbiä esiintyvistä NUT-partisiipeista (esim. *ilmaantunut, pettänyt, ajauduttu*) sekä potilaaseen ja hoitohenkilökuntaan viittaavien sanojen vähyydestä. (Pettinari 1988; Tiililä 2008: 898; Viinikka 2011: 33–55; Viinikka 2013: 2305–2306.)

Toisinaan tapahtumatiedoissa esiintyy myös tavallisia lauseita, joiden ytimenä toimii finiittimuotoinen eli persoona- ja aikamuotoa kantava verbi. Osa niistä on eksplisiittisiä performatiiveja. Kuolintodistuksen tapahtumatietojen tyypillisin eksplisiittisesti performatiivinen verbi on *todetaan*. Esimerkin 2 vainaja oli ollut lääkärissä uusimassa reseptejään, kun hänellä oli alkanut kuolemaan johtava aivoverenvuoto (*ICH, intracerebral hemorrhage*). Katkelma on kuolintodistuksen tapahtumatietojen lopusta, jossa selostetaan lääketieteellisen ruumiinvauksen (*obduktio*) löydöksiä:

4 Aineistoesimerkeissä toistuva merkintä *pp.kk.vv* tarkoittaa, että kyseissä kohdassa on alun perin ollut päivämäärä.

2. [– –] ICH:n etiologian selvittämiseksi tehty obduktio: **obduktiossa todetaan laaja-alainen ateroskleroosi**, painottuen koronaarisuoniin ja aortan distaaliosiin. **Sydänlihaksessa, septumin yläosassa todetaan kirjavuutta, joka herättää epäilyn akuutista sydäninfarktista**. Oikean puoleisessa keuhkoissa bronkiaalisesti märkäistä eritettä, sekä kudosnesteen sameutta sopien pneumoniaan. **Aivoissa todetaan oikeassa hemisfäärissä frontoparietaali lohkossa intra cerebraalinen lobaarivuoto**. [– –]

Ajatus siitä, että eksplisiittisellä performatiivilla tehty teko tapahtuu vain kielessä, ei tarkoita sitä, etteikö esimerkin 2 vainajan ruumiinavauksessa olisi näkynyt niitä kielenulkoisen maailman asioita, jotka kuolintodistuksen tapahtumatiedoissa ilmoitetaan: rasvakertymiä valtimoissa (*ateroskleroosi*), kirjavuutta sydämen väliseinässä sekä verenvuotoa aivokudoksen sisällä oikean aivopuoliskon otsa- ja päälakilohkojen alueella (*oikeassa hemisfäärissä frontoparietaali lohkossa intra cerebraalinen lobaarivuoto*). Kysymys on siitä, ettei itse toteamista kielellisenä tekona ole olemassa kielenkäytön ulkopuolella. Vaikka ihmisiä on kuollut esimerkiksi aivoverenvuotoihin silloinkin, kun niitä ei osattu diagnosoida eikä kuolintodistuksia kirjoitettu, kuolintodistuksessa kuvattua lääketieteellistä kuolemaa ei ole olemassa siitä kirjoitetun kuvauksen ja kuvauksen säännöt sanelevan instituutionalisen toiminnan ulkopuolella. Toisin sanoen kyse on siitä, että sitä, mitä ei ole todettu, ei ole virallisesti olemassa. Rasvakertymistä valtimoissa, sydänlihaksen kirjavuudesta tai aivoverenvuodosta tulee olemassa olevaa, sosiaalisesti hyväksyttyä ja mahdollisesti tulevassa toiminnasssa huomioon otettavaa lääketieteellistä faktaa vasta, kun niiden olemassaolon on virallisesti todennut asiaan valtuutettu lääkäri. (Viinikka 2011: 21–22.)

Tosielämän taikasanoja: kuolintodistuksen eksplisiittiset performatiivit

Esimerkissä 2 performatiiviverbit sijoittuivat kohtaan, jossa kerrotaan ruumiinavauksen löydöksistä. Ruumiinavausta ei kuitenkaan tehdä jokaiselle vainajalle. Yleensä eksplisiittisesti performatiivisia verbejä käytetään tapahtumatiedoissa varhemmin kohdissa, joissa ilmaistaan uusi kohtalokas löydös tai potilaan kuolema.

Esimerkissä 3 meneillään ovat aivoinfarktipotilaan viimeiset hetket. Vainaja oli potenut toispuolista halvausta, ja häntä on yritetty hoitaa sairaalassa. Potilaan tajunnantaso on sairaalahoidosta huolimatta heikentynyt, ja tilanteen syitä oli alettu selvittää:

3. [– –] Tajunnantaso edelleen laskenut, pp.kk.vv kaulavaltimoiden TT-angiossa molemmin puolin A. carotis internat tukossa. **Lisäksi nähdään koko vasemman aivojen hemisfäärin alueella laaja-alainen ödemaattinen harventuma tuoreeseen infarktiin sopien**. Oikeassa hemisfäärissäkin median ja anteriorin suonitusalueet infarktoituneet. [– –]

Katkelman alussa kuvataan potilaan vointia partisiippimuotoisella verbillä, joka ei ole merkitykseltään eksplisiittisesti performatiivinen (*laskenut*). Sen jälkeen kuvantamistutkimuksesta ja sen tuloksesta kerrotaan täysin verbittömästi *pp.kk.vv kaulavaltimoiden TT-angiossa molemmin puolin A. carotis*

internat tukossa. Se paljastaa potilaan sisempien kaulavaltimoiden (*A. carotis internat*) tukkeutumisen, mutta myös aivoinfarktin vasemmassa aivopuoliskossa: *Lisäksi **nähdään** koko vasemman aivojen hemisfäärin alueella laaja-alainen ödemaattinen harventuma*[5] *tuoreeseen infarktiin sopien*. Koska lääkärin työssä näköhavainto on monissa tilanteissa keskeinen päättelyn perusta (esim. kuolleeksi toteamisessa, ks. alaviitettä 1), potilasasiakirjoissa eksplisiittiseksi performatiiviksi on perusteltu tulkita myös *nähdä*-verbi. Usein riittävä näyttö varmaan diagnoosiin saadaan nimenomaan katsomalla erilaisia kuvia kuten röntgen-, magneetti- tai tietokonetomografiakuvia. Näkemisen ja toteamisen yhteys toimii siis myös toiseen suuntaan: käytännössä toteaminen tarkoittaa usein nimenomaan näkemistä.[6] (Viinikka 2011: 74.)

Esimerkin 3 kuvantamistutkimuksessa tehdään siis kaksi löydöstä: kaulavaltimoiden tukkeutuminen ja infarkti vasemmassa aivopuoliskossa. Ne molemmat liittyvät potilaan oireisiin: verta aivoihin kuljettavien kaulavaltimoiden tukkeutuminen on aiheuttanut aivoinfarktin, josta puolestaan johtuu potilaan tajunnantason heikkeneminen ja toispuoleinen halvaantuminen. Huomionarvoista esimerkissä 3 on se, että eksplisiittisellä performatiivilla ilmaistaan löydöksistä vain aivoinfarkti – selvittelyn alaisten oireiden on välitön aiheuttaja. Vaille performatiivin painoarvoa puolestaan jää kaulavaltimoiden tukkeutuminen, potilaan oireisiin aavistuksen kaukaisemmin liittyvä löydös.

Esimerkin 4 potilas oli puolestaan tuotu sairaalaan kuumeen ja hengitysteiden tulehduksen vuoksi. Sairaalassa hänelle on aloitettu suonensisäinen antibioottilääkitys (*i.v. G-Pen-antibiootti*), joka ei kuitenkaan ole tehonnut:

> 4. [– –] Aloitettu i.v. G-Pen-antibiootti, josta ensimmäinen annos annettu. Potilas ollut poliklinikkaseurannassa, tarkoituksena siirtyä vuodeosastolle jatkohoitoon. Hoitaja säännöllisesti käynyt potilaan luona, ja XX.XX[7] paikalle mennessä huomannut potilaan kuolleeksi. **Todetaan rauhallinen exitus**.[8]

Nyt eksplisiittinen performatiivi *todetaan* osuu aivan tapahtumatietojen loppuun kohtaan, jossa ilmaistaan potilaan kuoleman toteaminen. Katkelmassa havainnollistuu institutionaalisella tasolla toimiviin performatiiveihin implikoituva auktoriteetti sekä se, ettei kuka tahansa voi niitä käyttää. Vaikka hoitaja on ensimmäisenä havainnut potilaan kuoleman, hänen havaintoaan ei ilmaista eksplisiittisellä performatiivilla. Sitä käytetään ainoastaan kuoleman toteamiseen valtuuten toimijan eli lääkärin, havainnon raportoimiseen.

Esimerkissä 5 eksplisiittisiä performatiiveja esiintyy sekä diagnoosien tekemisen yhteydessä että potilaan kuoleman ilmaisemisessa. Potilasta oli vaivannut vatsakipu, jonka aiheuttajaa on jäljitetty sairaalassa röntgenkuvauksella:

---

5 Harventuma on merkki kudoskuoliosta eli infarktista. *Ödemaattinen harventuma* tarkoittaa sellaista infarktia, johon liittyy kudosturvotusta.

6 Näkeminen ja toteaminen ovat paitsi lääketieteen kielessä myös *Kielitoimiston sanakirjan* mukaan merkitykseltään muutenkin lähellä eksplisiittisesti performatiivisena pidetyn *todeta*-verbin merkitystä: Kielitoimiston sanakirjassa (2006) *nähdä*-verbin merkitykseksi on määritelty ”2. huomata, todeta, tajuta, käsittää, ymmärtää, oivaltaa, päätellä näkemästään”.

7 Kohdasta on poistettu kellonaika.

8 *Exitus* tarkoittaa kuolemaa.

5. [– –] Potilaalla pp.kk.vv edeltävänä yönä alkaneet kovat vatsakivut, jonka vuoksi potilas tullut sisätautipoliklinikan lähettämänä päivystykseen. **Pp.kk.vv illalla otetuissa natiivivatsaröntgenkuvissa nähdään runsaasti ilmaa vapaassa vatsaontelossa, pp.kk.vv pian puolenyön jälkeen nähdään yleistilaltaan huono potilas, jolla kliininen peritoniitti[9], hengityksen vajaatoiminta**. Potilas toivonut, ettei leikkaushoitoihin ryhdytä ja potilaan hoitotahtoa noudattaen ei leikkaushoitoon, eikä tehohoitoon ryhdytty, potilaan tila huononee nopeasti ja **exitus todetaan klo XX:XX aamuyöllä**.

Esimerkki 5 alkaa potilaan oireisiin keskittyvällä tarkastelulla, joka ei ole eksplisiittisesti performatiivista (*alkaneet kovat vatsakivut; potilas tullut*). Se kuitenkin väistyy, kun lääkärin toiminta esitetään eksplisiittisellä performatiivilla lauseessa *Pp.kk.vv illalla otetuissa natiivivatsaröntgenkuvissa nähdään runsaasti ilmaa vapaassa vatsaontelossa*. Jälleen ekspliittisellä performatiivilla siis ilmaistaan potilaan oireiden syy. Sen jälkeen käytetään uudestaan eksplisiittistä performatiivia, kun potilas todetaan huonokuntoiseksi ja ilmaistaan lisää kohtalokkaita diagnooseja: *pp.kk.vv pian puolenyön jälkeen nähdään yleistilaltaan huono potilas, jolla kliininen peritoniitti, hengityksen vajaatoiminta*. Tämän jälkeen katkelma palaa takaisin ei-performatiivisen toiminnan kuvaukseen (*Potilas toivonut; ei ryhdytty*).

Lääkärin roolisuoritus

Vaikka Austin lopulta päätyikin siihen, että kaikella kielenkäytöllä tehdään jotakin sillä hetkellä, kun kieltä käytetään, eksplisiittinen performatiivi ei voi olla kielelliseltä muodoltaan minkälainen tahansa. Huomionarvoista esimerkkien 2–5 eksplisiittisissä performatiiveissa onkin se, että niitä kaikkia yhdistää kaksi asiaa: verbit ovat preesensissä ja passiivissa.

Perusmerkityksessään preesens osoittaa ilmauksen esittämisajankohdan ja ilmauksen kuvaaman tilanteen yhtäaikaisiksi (*Nyt sataa lunta, Tuolta voittaja hiihtää!*). Passiivia puolestaan pidetään suomen kielen yleisimpänä keinona häivyttää verbin ilmaiseman toiminnan tekijä (ISK 2004: 1254). Kuolintodistus sen sijaan laaditaan jälkikäteen, ja virallisena asiakirjana sen laatijan identiteetti nimenomaan olisi keskeinen asia, sillä kuolintodistuksen kaltaisia performatiivisia asiakirjoja voi laatia vain asiaan valtuutetut henkilö. Mikä mieli on siis käyttää preesensiä ja passiivia?

Menneistä tapahtumista kertovien tekstien tavanomaisin aikamuoto on imperfekti, joka kytkee kerrotun menneeseen aikaan. Kun preesensiä käytetään menneistä asioista kertomiseen, sen on katsottu toimivan kuin kohtaus teatteriesityksessä. Se käynnistää menneen tilanteen autenttisuutta jäljittelevän esityksen ja luo vaikutelman kuin menneet tapahtumat olisivatkin vielä kirjoitus- ja lukuhetkelläkin meneillään. (Yli-Vakkuri 1986: 152; Fleischman 1990: 75–79; Laitinen 1998.) Tapahtumatiedoissa käynnistyy siis preesensmuotoisten eksplisiittisten performatiivien kohdalla menneen tilanteen objektiivisuutta jäljittelevä kielellinen esitys, jossa lääkäri asettaa oman institu-

9 *Peritoniitti* tarkoittaa vatsakalvotulehdusta.

tionaalisen toimintansa näyttämölle ja lukijan kuvaamiensa kohtalokkaiden hetkien silminnäkijäksi (Viinikka 2011: 57–100; Viinikka 2013).[10]

Vaikka passiivia puolestaan pidetäänkin yleisimpänä keinona taka-alaistaa verbin ilmaiseman toiminnan tekijä, suomen kielen passiivin merkityksessä on kuitenkin yleensä läsnä inhimillinen toimija.[11] Kyse on vain siitä, ettei verbin ilmaiseman toimijan yksittäistä identiteettiä haluta nostaa erityisesti esille. Yleensä kuitenkin asiayhteydestä käy ilmi se, kenestä on kyse. Passiivi sopii hyvin sellaisesta toiminnasta kertomiseen, jossa tekijän yksittäistä identiteettiä ei pidetä keskeisenä. Tämän vuoksi passiivin käyttö on myös virkakielelle tyypillistä: sen suosion on katsottu johtuvan nimenomaan institutionaalisen toiminnan kollektiivisesta luonteesta. (Heikkinen 2000: 85–87; ISK 2004: 1254; Tiililä 2007: 141.)

Kuolintodistuksen tapahtumatietojen eksplisiittisten performatiivien passiivimuotoisuus johtuukin siitä, että työhön perustuvan velvollisuuden vuoksi lääkärit eivät kirjoita lausuntoja yksityishenkilöinä tai oikeastaan edes yksittäisinä viranhaltijoina. Sen sijaan olennaista on se, että institutionaalinen toiminta on tekijästään riippumatta asianmukaisia. Sairaalahoidossa itse työ on sen yksittäistä tekijää tähdellisempää: sairaalassa diagnooseja ja toimenpiteitä tekevät vain henkilöt, joilla on valtuudet niiden tekemiseen. Siksi toiminnassa ei ole tarvetta korostaa tekijän identiteettiä esimerkiksi minämuodolla eli yksikön ensimmäisen persoonan käytöllä. Lisäksi potilaan hoitoon on osallistunut monia ihmisiä, joten siksikään lääkäri ei välttämättä viittaa suoraan itseensä. (Viinikka 2011: 68–70.)

Potilasasiakirjojen passiivin käytössä voi siis ajatella kuuluvan koko ammattikunnan yhteisen äänen. Suhteessa siihen yksikön ensimmäisen persoonan käyttö puolestaan tuntuisi jopa toiminnan uskottavuutta nakertavalta. Sävyeron voi havaita myös kokeilemalla, kumpi diagnoosin ilmaisutapa herättää mielikuvan luotettavuudesta ja virallisuudesta:

A. *Röntgenkuvassa **näen** keuhkosyövän.*
B. *Röntgenkuvassa **nähdään** keuhkosyöpä.*

Lopuksi

Kuolintodistuksen tapahtumatiedot ovat lääkärin tekemä taltiointi ihmisen elämän viimeisestä näytöksestä. Se on paperi, jossa lääkäri esittää loppusuoran siitä prosessista, jossa kukin on vääjäämättä osallisena.

Asiakirjana kuolintodistuslomakkeisto on paitsi dokumentti potilaan viime hetkistä myös performatiivinen teko, jolla saadaan aikaan yhteiskunnan tunnistama virallisesti päättynyt elämä. Vaikka laajasti ymmärrettynä kielenkäyttö on aina tekoja, jotkin kielenainekset nousevat performatiivisiin par-

10 Tämän ominaisuutensa vuoksi menneeseen viittaavaa preesensiä kutsutaan kielitieteessä *dramaattiseksi preesensiksi*. Kuolintodistuksen tapahtumatietojen eksplisiittiset performatiivit ovat siis paitsi eksplisiittisiä performatiiveja myös dramaattisia preesensejä.

11 Se, että suomen kielen passiivin merkityksessä on yleensä mukana ihmistarkoitteinen tekijä, näkyy esimerkiksi siinä, ettei passiivia voi muodostaa esim. säätilaa kuvaavista verbeistä (**Sadetaan, *Myrskytään*) (ISK 2004: 1261).

rasvaloihin toisia herkemmin etenkin silloin, jos kielenpiirre selvästi toistuu tietyssä yhteydessä (Laitinen 1998).

Kuolintodistuksen tapahtumatiedoissa eksplisiittiset performatiivit ovat tällaisia kielenpiirteitä. Niiden preesens- ja passiivimuotoisuudesta muodostuu monimerkityksinen kielellinen kudelma. Eksplisiittiset performatiivit tekevät tapahtumatiedoissa kielellisen teon – lääketieteellisen löydöksen tai kuoleman toteamisen – ja asettavat samalla lukijan kuvaamansa hetken todistajaksi. Eksplisiittisillä performatiiveilla on erityistä painoarvoa, koska kuka tahansa ei voi niitä uskottavasti käyttää. Niitä käyttämällä lääkärin voi tulkita kutsuvan lukijan todistamaan omaa institutionaalista roolisuoritustaan. Samalla eksplisiittiset performatiivit sulkevat elämän esiripun astumalla areenalle tapahtumatietojen tärkeimmissä kohdissa: hetkinä, jona tehdään kohtalokas diagnoosi tai todetaan potilas kuolleeksi.[12]

Kirjallisuus

Asetus kuolemansyyn selvittämisestä 948/1973.

Austin, John Langshaw 1962: *How to do things with words.* Oxford University Press, New York.

Derrida, Jaques 1982: *Margins of philosophy*. Engl. Alan Bass (alkup. 1972). Harvester Press, Brighton, Sussex.

Fleischman, Suzanne 1990: *Tense and narrativity. From medieval performance to modern fiction.* University of Texas Press, Austin.

Heikkinen, Vesa 2000: Tekstuaalinen pirunnyrkki. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla *Teksti työnä, virka kielenä*, 63–115. Gaudeamus, Helsinki.

ISK 2004 = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. SKST 950. SKS, Helsinki.

Kielitoimiston sanakirja 2006. Osa 2. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 140. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Helsinki.

Laitinen, Lea 1998: Dramaattinen preesens poeettisena keinona. Teoksessa Laitinen, Lea & Rojola, Lea (toim.) *Sanan voima. Keskusteluja performatiivisuudesta*, 81–136. Tietolipas 160. SKS, Helsinki.

Laki kuolemansyyn selvittämisestä 459/1973.

Laki kuolleeksi julistamisesta 127/2005.

Pettinari, Catherine 1988: *Task, talk and text in the operating room: a study in medical discourse*. Ablex, Norwood.

Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos.

Tiililä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. SKST 1108. SKS, Helsinki.

Tiililä, Ulla 2008: Auttajista lausuntoautomaateiksi? Lääkäreillä keskeinen rooli etuuksista päätettäessä. *Duodecim* 124:8, 896–901.

Viinikka, Jenni 2011: *Kuoleman kielissä.* Pro gradu tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten kielten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos, Helsinki.

12 Artikkeli perustuu Helsingin yliopistossa vuonna 2011 hyväksyttyyn pro gradu tutkielmaan *Kuoleman kielissä* (Viinikka 2011).

Viinikka, Jenni 2013: Kuolematonta proosaa. Dramaattinen preesens ja kuolintodistuksen tapahtumatietojen kieli. *Duodecim* 2013:21, 2303–2309.
Yli-Vakkuri, Valma 1986: *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö.* Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen julkaisuja 28. Turun yliopisto, Turku.

Kirjoittajat

Päivi Heiskanen, FM

Päivi Heiskanen (s. Kytövaara) teki suomen kielen pro gradu -työnsä toimeentulotukipäätöksistä, sivuaineenaan hänellä oli sosiaalityö. Heiskanen toimi Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeessa harjoittelijana vuonna 2009. Tällä hetkellä hän työskentelee talousyhdyshenkilönä.

Anna-Leea Honkala, FM

Anna-Leea Honkala on filosofian maisteri pääaineenaan suomen kieli. Honkala toimii S2-opettajana. Hän teki pro gradu -työnsä Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeeseen.

Saara Jylhä, FM

Saara Jylhä on valmistunut filosofian maisteriksi pääaineenaan suomen kieli. Jylhä teki pro gradu -työnsä toimeentulotukipäätöksistä. Hän on opiskellut erityispedagogiikkaa ja tehnyt freelancerina toimitus- ja kielikonsultointitöitä. Nykyisin Jylhä työskentelee suomen kielen kouluttajana Arffman Consulting Oy:ssä. Jylhä oli Vihdin kunnan kulttuuri- ja kansalaistoiminnan lautakunnan varsinaisena jäsenenä vuosina 2015–2016.

Kati Karvinen FM, terveydenhoitaja, kirjan toimittaja

Kati Karvinen on tehnyt suomen kielen alaan kuuluvan pro gradu -työnsä kotihoidon hoitokertomusteksteistä. Karvinen toimi myös Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeen korkeakouluharjoittelijana. Valmistumisensa jälkeen Karvinen on tehnyt mm. matrikkelitoimittajan, kotihoitajan, sihteerin ja tutkijan töitä.

Raija Koskinen, VTM

Raija Koskinen työskentelee sosiaalialan lehtorina Hämeen ammattikorkeakoulussa. Työnsä ohella hän toimii hallinto-oikeuksissa (Helsinki ja Hämeenlinna) sivutoimisena asiantuntijajäsenenä lastensuojelua, kehitysvammahuoltoa ja adoptiota koskevissa asioissa. Koskinen tekee väitöstutkimusta sosiaalityön oppiaineessa Helsingin yliopistossa ja toimii THL:n vierailevana tutkijana.

Emilia Laurila, FM

Emilia Laurila on koulutukseltaan filosofian maisteri. Hänen suomen kielen alaan liittyvä pro gradu -tutkielmansa (2008) on laadittu osana Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta. Laurila työskentelee äidinkielen ja kirjallisuuden opettajana ja S2-opettajana Vaasassa.

Essi Lehtinen, KTM ja FM

Essi Lehtinen on opiskellut pääaineinaan markkinointiviestintää ja suomen kieltä. Hän on työskennellyt mm. tiedottajana Oulun kaupungilla ja tehnyt suomen kielen kandidaatin- ja pro gradu -tutkielmansa virkakielestä. Lehtinen toimii äidinkielen ja kirjallisuuden opettajana Helsingissä.

Taina Lehtomäki, FM

Taina Lehtomäki on filosofian maisteri, pääaineenaan suomen kieli. Hän teki opinnäytteensä osana Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta. Lehtomäki toimii tiedottajana Pihlajalinna-konsernissa. Aiemmin hän on työskennellyt mm. Hämeen ammattikorkeakoulussa, Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa ja Aamulehdessä.

Salla Niemi, FM

Salla Niemi on viestintä- ja hyvinvointialan yrittäjä, joka tekee töitä mm. kustannustoimittajana. Niemi on valmistunut Helsingin yliopistosta pääaineenaan suomen kieli. Niemi teki pro gradu -työnsä osana Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta.

Jaana Nummijoki, fysioterapeutti, TtM

Jaana Nummijoki toimii kotihoitopäällikkönä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla, Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen Idän palvelualueella, kaakkoisessa kotihoitoyksikössä. Nummijoki on jatko-opiskelija Helsingin yliopiston, Kasvatustieteellisen tiedekunnan, Toiminnan, kehityksen ja oppimisen tutkimuskeskuksessa (CRADLE). Hän suorittaa filosofian tohtoritutkintoa, pääaineenaan aikuiskasvatustiede.

Annika Pihlajamäki, FM

Annika Pihlajamäki (s. Jaatinen) on koulutukseltaan filosofian maisteri, pääaineenaan suomen kieli. Hän työskentelee kustannustoimittajana ammattikirjallisuutta julkaisevassa kustantamossa. Pihlajamäen pro gradu -työ valmistui 2009 ja kuului Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeeseen.

Saija Pyhäniemi, FM, kirjan toimitussihteeri

Saija Pyhäniemi työskentelee opettajana Saudi-Arabiassa. Pyhäniemi on aiemmin työskennellyt Helsingin yliopistossa hallinto- ja opetustehtävissä sekä Kotimaisten kielten keskuksessa Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeessa.

Anne Maarit Qvist, YTM

Anne Qvist on toiminut Helsingin kaupungilla vuodesta 1995, työtehtävinään mm. sosiaalityöntekijä, johtava sosiaalityöntekijä, kehittämiskonsultti ja aikuissosiaalityön päällikkö. Qvist on koulutukseltaan yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaineena yhteiskuntapolitiikka (v. 1991), ja hänellä on sosiaalityöntekijän pätevyys (v. 1995).

Sirpa Saario, YTT

Sirpa Saario toimii tutkijatohtorina Tampereen yliopiston Yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa. Hän on väitellyt vuonna 2014 ja toimii sosiaalityön oppiaineen opetus- ja tutkimustehtävissä, joissa paneudutaan erityisesti hyvinvointiyhteiskunnan haavoittuvissa tilanteissa elävien ihmisten parissa tehtävään työhön.

Ulla Tiililä FT, dosentti, kirjan toimittaja

Ulla Tiililä toimii erityisasiantuntijana Kotimaisten kielten keskuksessa (Kotus). Hän veti Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta 2006–2013.

Jenni Viinikka, FM, urheiluhieroja

Jenni Viinikka on Kelan kielenhuoltaja. Vapaa-ajallaan Viinikka kirjoittaa suomen kielen alaan kuuluvaa väitöskirjaa. Viinikka on työskennellyt pitkään lääketieteen kielen sekä terveys- ja sosiaalialan tekstien parissa. Aiemmin hän on työskennellyt mm. tohtorikoulutettavana Helsingin yliopistossa sekä kielentarkistajana ja toimittajana Lääketieteellisessä Aikakauskirjassa Duodecimissa ja Suomen sairaanhoitajaliiton kustannus- ja koulutusyhtiössä.