

**Vilken betydelse har dokumentationsspråket enligt professionella som arbetar med svenskspråkiga brukare i Helsingfors?**

Fanny Laine & Sara Madsén  
Forskningsrapport  
SOSM-ST421  
Praktikforskning I & II  
Statsvetenskapliga fakulteten  
Helsingfors Universitet  
7.2.2021



## Sammandrag

Fakultet: Statsvetenskapliga fakulteten vid Helsingfors Universitet

Utbildningsprogram: Magisterprogrammet i sociala vetenskaper

Studieinriktning: Socialt Arbete

Författare: Fanny Laine & Sara Madsén

Arbetets titel: ”Vilken betydelse har dokumentationsspråket enligt professionella som arbetar med svenskspråkiga brukare i Helsingfors?”

Arbetets art: Praktikforskning

Månad och år: Januari 2021

Sidantal: 22 sidor + Bilagor

Nyckelord: Dokumentationspråk, Dokumentation, Socialt Arbete, Modersmål

Förvaringsställe: -

Övriga uppgifter: -

Sammandrag: Den här studien har utförts vid Familjecentret i Berghäll, där den svenska servicen för barnfamiljer i Helsingfors är centrerad. Syftet för studien är att undersöka hur professionella som jobbar med svenskspråkiga brukare upplever förändringen om att dokumenteringen i fortsättningen kommer att ske helt eller delvis på finska. I studien är vi intresserade av att undersöka vilka faktorer som framstår som viktiga i förhållande till dokumentationsspråket enligt professionella och vilka konsekvenser det eventuellt medför ifall svenskspråkig personal som arbetar med svenskspråkiga brukare i framtiden kommer att dokumentera på finska och att texterna i detta fall först i efterhand översätts till svenska.

# Innehållsförteckning

<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
<b>2 TIDIGARE FORSKNING OCH TEORETISK REFERENSRAM</b> .....	<b>2</b>
<b>3 FORSKNINGENS SYFTE OCH MÅLSÄTTNING</b> .....	<b>3</b>
3.1 FORSKNINGSPRÅG ..... 4	4
<b>4 FOKUSGRUPPER, INDIVIDUELLA INTERVJUER OCH INNEHÅLLSANALYS</b> .....	<b>5</b>
<b>5 FORSKNINGSETIK</b> .....	<b>6</b>
<b>6 FORSKNINGSPROCESSEN OCH PRAKTIKFORSKNINGENS KARAKTÄR</b> .....	<b>7</b>
6.1 ARBETSFÖRDELNING.....	8
<b>7 FORSKNINGSMATERIALET</b> .....	<b>8</b>
<b>8 ANALYS AV MATERIALET</b> .....	<b>9</b>
<b>9 RESULTAT</b> .....	<b>10</b>
9.1 DOKUMENTATIONSSPRÅKETS BETYDELSE OCH FAKTORER SOM FRAMSTÅR SOM VIKTIGA .....	10
9.1.1 Dokumentation är en väsentlig del av arbetet.....	10
9.1.2 Delaktighet .....	11
9.1.3 Rättighet till dokument på eget modersmål.....	13
9.2 KONSEKVENSER SOM KAN UPPSTÅ IFALL MAN BÖRJAR DOKUMENTERA PÅ FINSKA INOM DEN SVENSKA SERVICEN	13
9.2.1 Krav på språkkunskap och översättningskompetens .....	14
9.2.2 Undermåligt språk i klientjournalerna.....	17
9.2.3 Ojämlighet.....	18
9.3 SVÅRT ATT NÅ BESLUTFATTARE .....	18
<b>10 AVSLUTANDE DISKUSSION OCH REFLEKTIONER</b> .....	<b>20</b>
10.1 ATT UTNYTTJA PRAKTIKFORSKNINGENS RESULTAT .....	22
<b>KÄLLFÖRTECKNING</b> .....	<b>23</b>
<b>BILAGOR</b> .....	<b>24</b>

## 1 Inledning

Apotti är ett förändringsprojekt som utvecklar social- och hälsovårdens tjänster och tar i bruk ett enhetligt regionalt klient- och patientdatasystem. Projektet berör kommuner i Huvudstadsregionen och Nyland samt HNS. Apotti-projektet inleddes år 2012 och kommer att avslutas år 2021 då datasystemet tas i bruk i kommunerna. Enligt Oy Apotti Ab, som är företaget bakom projektet, är syftet för verksamheten att möjliggöra bättre mätning och utveckling av tjänsterna inom social- och hälsovården, att skapa kvalitetsmässiga stöd- och utvecklingstjänster samt främja digitaliseringen i kommunerna. I och med ibruktagandet av det nya klient- och patientdatasystemet som Apotti medför kommer dokumentationen inom social- och hälsovården att förnyas och ske i realtid tillsammans med brukaren. Det här betyder att brukare kommer att ha en mer aktiv och delaktig roll i dokumentationsprocessen samt kommer brukare att ha tillgång till sina egna uppgifter i realtid. För professionella kommer det också att bli enklare att behandla brukare på olika enheter eftersom alla har tillgång till samma information via det gemensamma klient- och patientdatasystemet. (Oy Apotti Ab 2020.)

Under lanseringsskedet av Apotti har svenskans ställning och möjligheten att dokumentera på svenska i det nya klient- och patientdatasystemet väckt kritik hos representanter för den språkliga minoriteten. Svenska Yle lyfter bl.a. fram problemet i sin artikel 9.6.2020 och skriver att systemet inte fungerar likvärdigt på svenska. I artikeln beskrivs det att det som det nu är, inom de delar av Helsingfors stads hälsovård där Apotti används, så att en svenskspråkig läkare kan ta emot en svenskspråkig patient och hela besöket kan skötas på svenska, men läkaren förväntas simultantolka och dokumentera hela besöket i Apotti på finska samtidigt. Ifall den svenskspråkiga patienten önskar få sina egna uppgifter på svenska, kommer de i efterhand att översättas till svenska av en översättare. (Svenska Yle 9.6.2020.)

Eftersom Apotti inte än har tagits i bruk inom socialvården i Helsingfors är det ännu oklart hur man kommer att dokumentera på svenska inom socialvården då Apotti tas i bruk. Det som ändå står klart är att vissa delar av datasystemet inte finns tillgängliga på svenska, så dokumenteringen kommer i varje fall att ske åtminstone delvis på finska. I den här studien är vi intresserade av att undersöka hur detta upplevs bland de professionella som berörs av den förändring som det nya klient- och patientdatasystemet kommer att medföra för den svenska servicen och dokumenteringen. Vi har utfört praktikforskningen vid vår egen arbetsplats vid familjecentret i Berghäll, där frågan om

dokumenteringsspråket väckt diskussion och vi har valt att göra praktikforskningen på basis av arbetsgemenskapens önskemål och vårt eget intresse att undersöka frågan närmare.

## 2 Tidigare forskning och teoretisk referensram

Aino Kääriäinen (2003) har i sin doktorsavhandling *”Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina : dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka”* undersökt vilken betydelse dokumentationen har för kunskapsbildning och arbetssätt inom barnskyddet. Avhandlingens resultat tyder på att dokumentationen och journalerna inom barnskyddet är skrivna ur många perspektiv och innehåller dynamiska beskrivningar av det praktiska arbetet. Förutom detta visar avhandlingens resultat även att dokumenteringen är ett centralt område för professionella att skapa och upprätthålla en gemensam förståelse om fenomen inom den egna branschen.

I sin doktorsavhandling *”Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta”* har Tarja Vierula (2017) forskat i barnskyddets klientjournaler ur föräldrarnas synvinkel. Avhandlingen består av nitton narrativa tematiska intervjuer av föräldrar till barn som använt barnskyddstjänster. Enligt Vierula innebär dokumentationsprocessen en informationstransformation gällande den information som behandlas i klientjournalerna. Forskningens centrala resultat är att informationstransformationen innebär en förändring i den språkliga och begreppsliga informationen som berör barnets föräldrars privatliv. Dokumentationen innebär även ett skifte i vem som äger och förvaltar informationen om brukarnas privatliv. Forskningsresultaten tyder på att informationstransformationen producerar positiva, neutrala och negativa upplevelser om maktförhållandet mellan dokumentet och brukaren. Enligt Vierula är det därför viktigt att ha ett bredare perspektiv på förhållandet mellan brukare och arbetare då man undersöker dokumentation och klientjournaler. På basen av forskningens resultat kan man även konstatera att dokumenten har flera betydelser och är bundna till föräldrarnas egna upplevelser om sin ställning som brukare av barnskyddstjänster.

Gunilla Englund (2008) har i sin pro gradu *”Det är som att komma hem” – Betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservice”* undersökt betydelsen av svenskspråkig service för medborgaren som har svenska som modersmål samt vikten av att få service på det egna modersmålet, i detta fall svenska. Englund poängterar vikten av att få service på det egna modersmålet och hur viktigt språkets betydelse är i ett möte mellan en klient och socialarbetare. I studien betonas att en god växelverkan i klientarbete baserar sig på ett jämlikt bemötande av klienten och betonar

vikten av ett gemensamt språk. I klientarbete är det viktigt att få ut så mycket information som möjligt i träffarna samt att klienten känner sig trygg, vilket sker via det gemensamma språket. (Englund 2008, 48). Englund har valt att göra en kvalitativ pilotstudie och samlat in sitt material genom personliga intervjuer med halvstrukturerade temaintervjuer. Englund samlade även in material om språkets betydelse för den finlandssvenska språkminoriteten inom socialservicen via projekt och utredningar, via biblioteken och universitetsbiblioteken samt artiklar från sociala tidskrifter. Hon har även jämfört material från Sverige där forskningar gjorts bland de finska invandrarna. (Englund 2008, 48).

Tankesmedjan Magma har undersökt och gett ut publikationer om hur den svenskspråkiga servicen inom bl.a. social- och hälsovård organiseras och upplevs i Svenskfinland. Björn Sundell och Michael Djupsjöbacka diskuterar i sina artiklar om vikten av att se språket som en kvalitetsfråga, inte endast som en lagstadgad rättighet. De menar att förutom att en klient är berättigad till god vård, är kommunikationen central. De poängterar betydelsen av att klienter och vårdpersonal måste kunna förstå varandra och att brister i kommunikationen kan få allvarliga konsekvenser (Sundell & Djupsjöbacka 2018, 6-7).

Linnéa Henriksson har forskat i hur svensk service påverkas av reform förändringarna i Finland. Tanken med dessa större enheter är att det skall vara mer kostnadseffektivt, enhetligt och bättre kvalitet på vården. Med strävan efter större enheter, är risken att svenskspråkig service blir bortglömt och försvinner i stora enheter (Henriksson 2011, 11-13).

Marina Lindell från Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi har tillsammans med justitieministeriet, Finlands Kommunförbund och Svenska kulturfonden utfört Språkbarometern 2016. Språkbarometern har även utkommit 2004, 2008 och 2012. Språkbarometerns syfte är att kartlägga hur medborgarna upplever att den svenskspråkiga social- och hälsovården fungerar i tvåspråkiga kommuner. Insamlingsmetoden är enkäter och Lindell påpekar hur viktigt det är för en medborgares grundtrygghet att få service på sitt modersmål (Lindell 2016, 7-10).

### 3 Forskningens syfte och målsättning

Den här studien har utförts vid Familjecentret i Berghäll, där den svenska servicen för barnfamiljer i Helsingfors är centrerad. Syftet för studien är att undersöka hur professionella som jobbar med

svenskspråkiga brukare upplever förändringen om att dokumenteringen i fortsättningen kommer att ske helt eller delvis på finska. I studien är vi intresserade av att undersöka vilka faktorer som framstår som viktiga i förhållande till dokumentationsspråket enligt professionella och vilka konsekvenser det eventuellt medför ifall svenskspråkig personal som arbetar med svenskspråkiga brukare i framtiden kommer att dokumentera på finska och att texterna i detta fall först i efterhand översätts till svenska.

Eftersom frågan berör flera yrkesgrupper från olika enheter var vår ursprungliga plan att utföra studien genom att göra två fokusgruppintervjuer, där den ena fokusgruppen består av representanter ur hälsovården och den andra av representanter ur socialvården (socialarbetare). Orsaken för den här uppdelningen är att svenskspråkig hälsovårdspersonal redan en tid har dokumenterat på finska, medan man inom socialvården hittills har dokumenterat på svenska. Respondenter ur hälsovården har härmed erfarenhet av dokumentering på finska medan respondenter ur socialvården först nu står inför förändringen att börja använda finska som dokumenteringsspråk. På grund av tidsbrist lyckades vi ändå inte utföra två fokusgruppsintervjuer, utan utförde intervjun med socialvården som en fokusgruppsintervju och gjorde två individuella intervjuer för respondenterna inom hälsovården.

Målsättningen för studien är att bidra med information om hur professionella upplever betydelsen om dokumentering på svenska. Då frågan är aktuell i och med att det nya klient- och patientdatasystemet, Apotti, kommer att tas i bruk är det viktigt för arbetsplatsen att få information om hur professionella upplever förändringen med tanke på utveckling av arbetssätt på arbetsplatsen.

### 3.1 Forskningsfrågor

Forskningsfrågorna för studien är;

*-Vilken betydelse har dokumenteringsspråket enligt professionella som arbetar på svenska med svenskspråkiga brukare?*

och

*-Vilka konsekvenser finns det ifall dokumenteringen inom den svenska servicen i fortsättningen utförs på finska?*

## 4 Fokusgrupper, individuella intervjuer och innehållsanalys

I det här kapitlet kommer vi att redogöra för de metodologiska val vi gjort inför vår praktikforskning. Vår ursprungliga plan var att utföra två fokusgruppsintervjuer, men blev under forskningsprocessen tvungna att frångå ifrån vår ursprungliga plan och utföra två individuella intervjuer, vilket gjorde att vi slutligen utförde tre intervjuer allt som allt. Nedan redogör vi härmed för såväl fokusgruppsintervjuer som individuella intervjuer.

Enligt Denscombe (2010, 237) utgör fokusgrupper ett särskilt sätt att utnyttja gruppdynamik. Denscombe nämner att tre viktiga och utmärkande drag för fokusgrupper är, att;

1. sammankomsten har ett fokus, där gruppdiskussionen baseras på en sak eller erfarenhet som gruppdeltagarna har en liknande kännedom om
2. särskild vikt läggs vid interaktionen inom gruppen som ett sätt att få fram information
3. moderatorns roll är att underlätta gruppinteraktionen

Enligt Denscombe (2010, 233) kan individuella intervjuer delas in i tre kategorier; strukturerade, semistrukturerade och ostrukturerade intervjuer. I vår praktikforskning använde vi oss av semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade individuella intervjuer innebär att intervjuaren har en tydlig intervjuguide med frågor som ska besvaras, men är på samma gång flexibel. Med detta menas att intervjuaren är beredd att låta informanten fördjupa sina tankar och svara utförligare samt "sväva" mellan frågorna. Enligt Denscombe (2010, 233) är individuella intervjuer bra då forskaren vill samla in datamaterial som baserar sig på t.ex. uppfattningar, åsikter eller känsliga frågor.

Intervjuerna har ett bandats in och transkriberats. Vi har analyserat det insamlade materialet med hjälp av kvalitativ innehållsanalys. Enligt Denscombe (2010, 307-309) är innehållsanalys en metod som hjälper forskaren att avslöja "dolda sidor" samt kvantifiera materialet. Innehållsanalys avslöjar vad som framstår som relevant i diskussionerna, de prioriteringar som skildras i materialet, de värderingar som framstår samt hur idéer hänger samman. Dessutom ger innehållsanalys forskaren en möjlighet att mäta vad materialet innehåller (speciella ord, idéer), hur ofta de förekommer, positiva och negativa åsikter om saken samt närheten mellan idéerna i materialet, logiska associationer.



## 5 Forskningsetik

För att följa god vetenskaplig praxis i vår praktikforskning och under intervjutillfällena har vi tagit i beaktande TENKs etiska anvisningar för vetenskaplig forskning (TENK 2019).

En av den viktigaste etiska ståndpunkten i en vetenskaplig forskning där man utför intervjuer är informerat samtycke (TENK 2019:29). Deltagarna har på förhand få ta del av studiens syfte och det har även betonats om att respondenternas deltagande är frivilligt, trots att det sker via arbetsplatsen. Denna information kommer ges till respondenterna skriftligt och deltagarna kommer även få ge sitt informerade samtycke skriftligt. Ståndpunkten kommer även ligga på att genomföra fokusgruppsintervjuerna på ett öppet och ärligt sätt. Respondenterna kommer ha rätt att få ta del av relevant information gällande studien, hur fokusgruppsintervjuerna praktiskt kommer genomföras och hur det insamlade materialet förvaras. Då våra deltagare är svenskspråkiga kommer informationen ges på svenska och risken för missförstånd och feltolkningar är små (TENK 2019, 29-30).

En annan viktig etisk ståndpunkt i vår studie är att skydda informanternas personuppgifter. Deltagarna i vår studie har rätt att få veta hur deras personuppgifter kommer behandlas under forskningsprocessen (TENK 2019,32-34) och informationen gällande detta kommer finnas i deltagarnas informationsbrev. Intervjuerna kommer bandas in och allt insamlat material kommer förstöras efter att forskningen är klar, vilket även kommer informeras om innan respondenten ger sitt informerade samtycke.

I forskningsrapporten nämns inga namn för att skydda respondenterna, men gällande detta finns det etiska utmaningar. Då den svenskspråkiga servicen är väldigt liten i Helsingfors och vi haft en fokusgruppintervju, finns det en risk att respondenterna inte kunnat eller viljat svara helt sanningsenligt på frågorna. Detta kan i sin tur ha påverkat det slutgiltiga resultatet. Forskningsfrågorna är dock inte av personliga eller privat karaktär, så det kan antas att respondenterna ändå svarat sanningsenligt. Det är även värt att nämna att en av forskarna till denna forskningsstudie jobbar som socialarbetare inom den svenskspråkiga enheten inom bedömning av stödbehov till barnfamiljer. Risken finns att respondenternas svar kan påverkas på basen av en redan etablerad relation som kollegor. Som tidigare nämnt är dock studiens syfte och intervjufrågorna inte av

personliga eller privat karaktär, vilket kan antas att den redan etablerade relationen inte kommer påverka deltagarnas svar.

## 6 Forskningsprocessen och praktikforskningens karaktär

Undersökningen har utförts i samband med studieperioden för praktikforskning som ingår i magisterstudierna inom läroämnet socialt arbete vid institutionen för socialvetenskaper vid Helsingfors universitet. Grunden för praktikforskning härstammar från det sociala arbetets forsknings- och utvecklingsarbete och innebär en process för inläring och kunskapsproduktion inom ämnet. Syftet för praktikforskning är att utveckla ett forskningsbaserat socialt arbete. (Satka m.fl., 2016, 8-10.) Studieperioden i praktikforskning ger studerande en möjlighet att tillsammans med aktörerna i arbetslivsgemenskapen reflektera kring utvecklingsförslag och problematiska eller krävande frågor i praktiken relaterade till dem. Samtidigt skapas möjligheter för hela arbetsgemenskapen att undersöka sitt arbete ur nya perspektiv och utveckla nya arbetssätt. (Lunabba m.fl., 2016, 26-27.)

Vi har utfört vår praktikforskning vid vår egen arbetsplats vid familjecentret i Berghäll, där den svenskspråkiga servicen för barnfamiljer finns centrerad. Frågan kring dokumentering på svenska har väckt diskussion i.o.m ibruktagandet av det nya klient- och patientdatasystemet Apotti. Det nya klient- och patientdatasystemet medför nya arbetssätt gällande dokumentering, då dokumentationen i fortsättningen kommer att ske i realtid tillsammans med klienten. Problemet på arbetsplatsen inom den svenskspråkiga servicen är att det nya klient- och patientdatasystemet innebär att dokumenteringen i fortsättningen kommer att ske helt eller åtminstone delvis på finska. Syftet för vår praktikforskning är att undersöka hur de professionella som arbetar på svenska med svenskspråkiga brukare upplever betydelsen av dokumenteringsspråket. Med praktikforskningen bidrar vi ur ett minoritetsperspektiv till den aktuella diskussionen och utvecklingen av dokumenteringssätt inom social- och hälsovården som Apotti medför.

Forskningsprocessen inleddes med att vi ansökte om forskningstillstånd i oktober 2020. Vårt forskningstillstånd blev beviljat i december 2020 och då började vi rekrytera personer för våra intervjuer. Vi hade informerat socialarbetare inom de svenska tjänsterna på förhand, så efter beviljat forskningstillstånd rekryterade vi lämpliga respondenter för vår första fokusgruppsintervju. Vi hade även varit i kontakt med representanter ur hälsovården på förhand men p.g.a att vårt

forskningstillstånd blev beviljat strax innan juledigheterna, hann vi inte ordna vår andra fokusgruppsintervju i december. Då eventuella respondenter återvänt från sina julsemestrar i januari, visade det sig dock att många hade fullbokade kalendrar till slutet av januari och vi insåg att det inte kommer att vara möjligt att arrangera den andra fokusgruppsintervjun inom utsatt tid. Därför valde vi att istället ordna två separata individuella intervjuer för de representanter ur hälsovården som visat intresse för vår undersökning och kunde ställa upp för intervju inom den tidsfrist som var nödvändig.

Vi har diskuterat praktikforskningen och dess utförande med ledande socialarbetare Monika Possauner vid flera tillfällen under hösten 2020 och i januari 2021. Monika Possauner har även fungerat som vår kontaktperson på arbetsplatsen. Idén för praktikforskningen har presenterats vid ett möte med arbetsgruppen svensk service i november 2020. Idén för praktikforskningen har även diskuterats med Monica Lindberg som är chef för rådgivnings- och familjearbete och som har informerat oss om hur dokumenteringen inom hälsovården utförs. Under praktikforskningen har vi fått handledning via en studerandegrupp samt av den lärare, i vårt fall Frida Westerback, som utsetts till handledare vid universitetet.

## 6.1 Arbetsfördelning

Praktikforskningen har utförts som pararbete och arbetsfördelningen har delats upp så jämnt som möjligt. Vardera av oss fungerade som moderator vid intervjuerna, så att den ena var moderator för två intervjuer och transkriberade en intervju medan den andre fungerade som moderator för en intervju och transkriberade två intervjuer. De övriga delarna av undersökningen skrevs tillsammans i den mån det var möjligt och båda korrekturläste och kompletterade rapporten innan den lämnades in.

## 7 Forskningsmaterialet

Det insamlade materialet består av en fokusgruppsintervju och två individuella intervjuer. Vår ursprungliga plan var att vi skulle utföra två fokusgruppsintervjuer, där ena gruppens respondenter var representanter från socialvården och den andra gruppen var representanter ut hälsovården. Den ursprungliga planen gick inte att genomföra på grund av tidsbrist som berodde av att vårt forskningslov blev godkänt en vecka innan julhelgen och flera möjliga respondenter var på semester fram till mitten av januari och hade inte mycket lediga tider i sin kalender efter detta. Därför valde vi att utföra den andra fokusgruppsintervjun som två individuella intervjuer istället.

Den första fokusgruppsintervjun utfördes i december 2020 och de två andra individuella intervjuerna utfördes i januari 2021. I det första intervjutillfället tillsammans med socialvården deltog två socialarbetaren och två ledande socialarbetare inom barnskyddet, alltså fyra respondenter, vilket även var önskad mängd. I de två individuella intervjuerna deltog representanter ur hälsovården. Vi skulle ha önskat att även haft en fokusgruppintervju med representanter ur hälsovården eller några till respondenter för en individuell intervju för att få ett mer omfattande resultat och fler synpunkter ur hälsovårdens perspektiv.

## 8 Analys av materialet

I det här kapitlet kommer vi att redogöra för valet och utförandet av analysmetod. Det insamlade materialet består av en fokusgruppsintervju och två individuella intervjuer. Intervjuerna genomfördes i december 2020 och januari 2021. Intervjuerna transkriberades och det transkriberade materialet består av 34 sidor text. Det insamlade materialet har analyserat och kategoriserats med hjälp av innehållsanalys. Då praktikforskningen har utförts som pararbete har vi först läst igenom materialet på egen hand och sedan regelbundet träffas för att diskutera och komma överens om återkommande teman och kategorier. Som grund för vår kategorisering har vi utgått ifrån våra forskningsfrågor och intervjufrågor.

De centrala forskningsfrågorna för vår undersökning var;

- 1. Vilken betydelse har dokumenteringsspråket enligt professionella som arbetar på svenska med svenskspråkiga brukare?*
- 2. Vilka konsekvenser finns det ifall dokumenteringen inom den svenska servicen i fortsättningen utförs på finska?*

Andra frågeställningar för undersökningen var;

- 1. Vilken betydelse har dokumentationsspråket i respondenternas arbete med svenskspråkiga klienter?*

*Vilka faktorer framstår som viktiga?*

2. *Vilka konsekvenser kan uppstå ifall dokumenteringen inom den svenska servicen i fortsättningen utförs på finska i realtid?*

*Hur påverkas respondenternas arbete ifall dokumentationen sker på finska i realtid?*

3. *Vilken betydelse upplever respondenterna att dokumenteringsspråket har för brukarnas delaktighet i processen?*

Med hjälp av dessa frågeställningar kom vi fram till allt som allt 7 teman som vi redogör för i följande kapitel.

## 9 Resultat

I det här kapitlet redogör vi för resultaten för vår praktikforskning. Vi har analyserat och kategoriserat det insamlade materialet med hjälp av innehållsanalys. Uppställningen är ordnad enligt våra forskningsfrågor och enligt de teman som framkommit under intervjuerna.

### 9.1 Dokumentationsspråkets betydelse och faktorer som framstår som viktiga

Under den här rubriken redogör vi för de teman som framkommit under intervjuerna och kan förknippas med vår första forskningsfråga som berör de faktorer som enligt våra respondenter anses viktiga i förhållande till dokumentationsspråket, som i detta fall är svenska.

#### 9.1.1 Dokumentation är en väsentlig del av arbetet

Det första temat som kunde urskiljas ur materialet var dokumentationens betydelse som en väsentlig del av socialt arbete. Under fokusgruppsintervjun med socialvården tog en av respondenterna upp att dokumentationsspråket har en stor betydelse då det är en väsentlig del av socialt arbete och att man inte kan särskilja dokumentation från annat socialt arbete speciellt då det gäller barnskyddsarbete.

*”De är ju av en stor betydelse för den här dokumentationen är ju en väsentlig del av socialt arbete. Alltså man kan inte särskilja dokumentation från annat socialt arbete när de gäller barnskyddsarbete. Att de som vi skriver, hmm, vårt arbete finns inte om inte de syns.”*

### 9.1.2 Delaktighet

Under fokusgruppsintervjun med socialvården togs temat om klientens delaktighet upp redan i början av intervjun. Respondenterna i fokusgruppen diskuterade att socialt arbete handlar om att brukarna är delaktiga i processen och att dokumentationen ska ske i realtid. Respondenterna tog upp att dessa två argument finns delvis i lagen och att de även hör till den etiska delen av socialt arbete. Följs inte dessa etiska principer blir det brister i hela socialarbetets profession. Respondenterna lyfte fram att ifall man pratar om klientens delaktighet är det viktigt att prata deras modersmål och att dokumentationen sker tillsammans med dem så att de kan se vad som dokumenteras. Klienten skall kunna förstå vad tankegången är och förstå hur de professionella har förstått deras tankegångar. Ifall detta sker på fel språk finns det stora risker att det blir missförstånd.

*”En del av socialt arbete har att göra med att de är deltagande. De att man gör klienterna delaktiga i processerna och att de ska vara i realtid. Och de här två argumenten finns ju liksom delvis i lagen o de hör ti den här etiska delen av socialt arbete. Och tummar man på de så tummar man ju på hela den här vår etiska socialarbetarprofession. Att om vi träffar klienter å sir att di ska vara delaktiga så ska vi ju nog prata på deras språk. Å de ska dokumenteras samtidit tisammans me klienten så di kan se va vi dokumenterar. Å kunna liksom förstå vår tankegång å förstå hur vi ha förstått deras tankegång å de måst göras liksom där på plats. Om de här görs på fel språk så finns de ju jätte stora möjligheter att de blir missförstånd ren i de skede.”*

Under fokusgruppsintervjun diskuterades det även att socialt arbete handlar om en dialog mellan den professionella och brukaren. Under klientmöten kommer det ofta upp uttryck på det egna modersmålet som inte direkt går att översätta till finska. Det påpekades att det inte bara är språket som skall översättas utan även nyanser, konstellation och kultur. Enligt respondenterna är det därför viktigt att kunna dokumentera på klientens eget modersmål.

*”Å sen e de i de här jobbe mycke sånhän dialog å så kommer på svenska såna uttryck som man int kan översätta ti finska å de blir liksom mera fattigt när man sen översätter de ti finska fö då blir de där va dom sen berätta om verkligheten eller barnen eller ungdomen nånting som de sen int riktigt går att översätta ti någo annat språk. Eller då måst man va jätte bra på finska eller såpas tvåspråkig att finns int liksom liknande i andra språket att de liksom sku bli som dom verkligen säger borde bli dokumenterat.”*

*”Joo att de är int bara dom där språkena som ska översättas utan de är hela den här konstellationen och kulturen som ska översättas”*

En av respondenterna från hälsovården tog även upp att ifall patienten skulle berätta om en svår situation som hen skulle vara tvungen att dokumentera, skulle respondenten utan tvekan vilja att patienten godkänner texten som skrivs och är delaktig i dokumentationen. Respondenten upplever att det då skulle vara väldigt svårt att dokumentera på finska och särskilt om patienten inte är särskilt stark på finska.

*” .. det är kanske mera en sån situation att om patienten sku berätta om nån svår situation och jag sku måsta dokumentera de sku jag ju utan vidare vilja ha det så att patienten godkänner allt det jag skriver, i en sådan situation sku det bli väldigt svårt att om jag skall skriva det sen på finska och det är en patient som inte är särskilt stark i finska. Där upplever jag att det inte är riktigt lätt.”*

Patientens delaktighet tas även i beaktande när patienten vägs, mäts och de tillsammans tittar på längd- och viktkurvor, men patienten ser inte den slutgiltiga texten. Under en vanlig hälsogranskning är det ofta frågor som skall besvaras men då det är ett annorlunda besök upplever respondenten att det är ytterst viktigt att patientens åsikt och syn på saken dokumenteras och att de godkänner vad som skrivs i patientens journal.

*”sen gör jag ju så att när jag mäter, väger dem och vi tittar tillsammans på läng- och viktkurvorna och vi diskuterar runt det här teman men de ser ju egentligen inte nånsin själva den där texten. Men då det är något annorlunda besök så då tycker jag det är ännu viktigare, att det kommer just brukarens åsikt och syn på saken och att dom liksom godkänner vad man skriver dit.”*

Under fokusgruppsintervjun med socialvården tog en av respondenterna upp att hen upplever att hörandet vid en omhändertagning är ett exempel på när socialarbetaren noggrant går igenom dokumentationen tillsammans med klienten. Under dessa tillfällen gås texterna väldigt noga igenom och kommenteras av klienten. Det kan handla om väldigt små nyanser som kan vara väldigt viktiga för klienten att få korrigerat för att få dem att känna att det är deras eget dokument. Socialarbetarna upplever att dokumenten synas väldigt noga och antar att samma sak kommer ske med varje anteckning som kommer finnas om klienten, vilket kommer ta mycket tid och betyder att mycket av det praktiska arbetet med klienterna kommer hamna i skymundan på grund av detta. Dock poängterar en av respondenterna att i och med i ibruktagande av dokumentation i realtid är det en stor sannolikhet att klagomålen minskar. Ifall klienterna kontinuerligt kan följa med hur deras sak utvecklas under processen och att de direkt kan be om korrigerings och ge feedback lär göra att klagomålen minskar drastiskt. Socialarbetaren sätter idag mycket tid på att göra korrigerings i efterhand.

*”Nå om man nu tänker på di här som e di klaraste gångerna som man går igenom dokumentation väldigt noga tillsammans med klienterna så e ju di här höranden vi omhändertagning å där synas å diskuteras ju no di här texterna väldigt noga å kommenteras att de ha varit så här å int så här å de kan handla om väldigt små nyanser som kan vara väldigt viktiga för klienterna att få korrigerat för att de ska känna att de deras egna dokument.. Så den erfarenheten finns de ju åtminstone.. Att sen när man en gång går igenom dokument så kollas dom no noggrant...”*

### 9.1.3 Rättighet till dokument på eget modersmål

Under flera av intervjuerna lyfte respondenterna fram att det är brukarnas rättighet att ha tillgång till dokument som berör dem på sitt eget modersmål. Under fokusgruppsintervjun med socialvården betonade respondenterna att klienten har en rättighet till sina texter på sitt eget modersmål och att det här inte ska förväxlas med frågan om språkkunskap.

*”Å sen tycker ja vi ska int gå in i den här språkkunskapsfrågan alls utan de e en rättighet vare sig du kan finska eller int så har du rätt att få dina dokument på svenska. Å de ska int vara fast på den enskilda människans kunskap om att man kan begära om dom eller kräva dom. De e fö mycke begärt.”*

Dessutom diskuterade respondenterna det att egenskaper i ett datasystem inte kan vara det som styr på vilket språk man dokumenterar.

*”Å man kan ju int ha ett datasystem som bestämmer om man skriver på svenska eller finska att ja tycker att den här utgångspunkten e lite fel att om klienten har rätt att få service på svenska å få texterna på svenska så fixa systeme. De kan int va ett datasystem som bestämmer å de kan int va nå data system som ändrar på lagliga rättigheter.”*

## 9.2 Konsekvenser som kan uppstå ifall man börjar dokumentera på finska inom den svenska servicen

Vår andra forskningsfråga var ”*Vilka konsekvenser finns det ifall dokumenteringen inom den svenska servicen i fortsättningen utförs på finska?*”. Under denna helhet kunde vi skilja på tre övergripande teman som vi redogör för nedan.



### 9.2.1 Krav på språkkunskap och översättningskompetens

Under fokusgruppsintervjun med socialvården var respondenterna eniga om att ifall dokumentationen ska ske i realtid på finska fast mötet går på svenska blir det ett helt annat arbete med fokus på översättning. Ifall ett möte går på svenska och ska dokumenteras på finska måste alla deltagande ha en så god finska att de är överens om vad som dokumenteras och de professionella måste ha tillräcklig kompetens att klara av att översätta det som diskuteras. Konsekvenserna av sådana möten är att språkfrågan blir väldigt stor och klientträffarna kräver otroligt mycket mer tid. är att en stor del av mötet går åt till att diskutera språk- och översättningsfrågan istället.

*”Alltså de blir ju ett helt annat arbete om du tänker dig att du sitter me din maskin å skärmen här framför dig å sen har du hela nätverket på möte där omkring å alla talar svenska å så ska du anteckna de samtidigt på finska å då ska ju alla närvarande kunna såpas mycke finska att de va du skriver är de som man ha kommit överens om att nog blir de ju helt ett.. alltså den där språkfrågan blir ju jätte stor å di här mötena kommer att ta alldeles fruktansvärt mera tid.”*

En av respondenterna från hälsovården tog upp att ifall man ska dokumentera på finska i realtid kan det påverka hela mottagningen och interaktionen med patienten. Ifall den professionella skall simultantolka under patientträffen tar det väldigt mycket tid av själva mottagningen och risken är att syftet samt fokuseringen blir på översättningen istället för på patienten. Respondenten säger att hen även tvivlar på att de professionella är så pass språkligt starka att det utan vidare är möjligt att översätta allting så att det blir rätt. Konsekvenserna kan bli klara syftningsfel, att tolkningen blir fel när texten läses i efterhand, viktig information uteblir, nyansskillnader och direkta fel.

*”Det kan påverka hela mottagningen. Om vi påriktigt skall agera simultantolk och vi skall sen liksom, det går ju hemskt mycket tid då av själva mottagningen och själva syftet. Fokuseringen kanske blir på själva översättningen och där tänker jag att det är ju inte det som är syftet utan en hälsogranskning skall vara en hälsogranskning och inte en lektion i finska. Jag tänker också att inte är vi nödvändigtvis själva heller språkligt så starka att vi skulle kunna utan vidare översätta allting och att det blir rätt. Där kan bli alldeles syftningsfel och det kan bli sen så att tolkningen blir sen fel då man senare läser texten.”*

En av respondenterna under de individuella intervjuerna upplever att ha patientträffar på svenska och vara tvungen att dokumentera på finska i realtid är förnedrande, kränkande och onaturligt då modersmålet både för den professionella och klienten är svenska. Denne tror även att det kommer väcka känslor som ilska bland patienter. Det skulle finnas en annan förståelse för detta ifall den professionella skulle ha en svag svenska och ändå försöka prata svenska och därefter dokumentera

på finska, men då bådas modersmål är svenska och ändå skall dokumentationen ske på ett annat språk blir fokus mera på en lektion i finska.

*”Jag tycker att det egentligen är förnedrande att man ska ta till ett egentligen för båda andra språk och jag kan tänka mig att det till och med väcker känslor ilska bland föräldrarna. Det är nog kränkande och onaturligt. Jag skulle förstå ännu om jag skulle ha en knagglig svenska och försöka serva på svenska och sen skulle jag skriva på finska, det skulle då finnas en större förståelse för det att jag gör det. Men då båda har svenska som modersmål och nu skall vi fylla i det här på finska så blir det nog som en lektion i finska.”*

Flera av respondenterna poängterade att många finlandssvenska barn inte behärskar finska. Till god dokumentationssed hör att man skall direkt kunna citera vad en klient säger. Vid träffar med exempelvis barn bör man direkt citera vad ett barn berättat och/eller beskrivit. Respondenterna säger att de citaten inte går entydigt att översätta och då blir det inte barnets citat som är översatt, vilket inte motsvarar vad barnen egentligen berättade. En av respondenterna från hälsovården säger att trots att denne behärskar både finska och svenska bra är dokumentationen någonting som tar tid och att allt inte går att direkt översätta. Respondenten säger att mycket dokumentation inom hälsovården går smidigt då det används mycket likande fraser och meningar, men då det handlar om att direkt översätta vad ett barn säger är det svårare att få ordagrant ner skrivet vad ett barn berättat på svenska till finska. Det blir inte lika exakt och respondenten säger att trots att all dokumentation bör skrivas på finska skriver respondenten direkta citat på svenska som barnet berättar och det är någonting som respondenten fortsättningsvis tänker göra när det nya patientprogrammet kommer tas i bruk.

*”Å som god dokumentationssed hör att man också gör direkta citat som direkt kan hänvisa ti de som då till exempel barnen ha sagt å beskrivi saker å dom citaten går ju int entydigt att översätta. De blir int deras citat på ett annat språk sen”*

Respondenterna för undersökningen är oroliga över ifall deras egen kapacitet kommer att räcka att prata på ett språk under möten och på samma gång dokumentera på ett annat språk. Risker är att hela kontexten blir fel och att felformuleringarna sårar klienten. Arbetet inom såväl social- som hälsovården kan redan vara krävande på det egna modersmålet. Det är inte alltid lätt för varken brukaren, eller den professionella att hitta rätt ord för rätt känsla. Enligt respondenterna kan man inte kräva att all svenskspråkig personal behärskar finska utmärkt. En av respondenterna poängterar dessutom att det inte finns sådana språkkrav inom social- och hälsovård att den professionella ska kunna översätta och simultantolka. De nuvarande kraven är att man skall behärska det andra inhemska

språket nöjaktigt. Respondenten säger att hen tror att beslutfattare inte förstår vilka krav detta sätter på den professionella.

*”Vi har nämligen inga såna språkrav att vi skall kunna översätta och simultantolka, att vi har ju på riktigt att vi skall kunna på en nöjaktig nivå det andra inhemska och det facto är det ju inte så hemskt högt krav inte, så sen har jag tänkt att det kan nog bli väldigt underligt.”*

Respondenterna under fokusgruppsintervjun diskuterade även vikten, när det gäller översättningarna, att de skulle vara viktigt att de utförs av riktiga människor och inte av en maskinell robot (som även diskuterats som en möjlighet). Respondenterna jämför att maskinell översättning eventuellt kan fungera för en läkare som skriver diagnoser och korta texter med direkt fakta, men att det i socialt arbete är mycket mera beskrivningar om människors känslor, händelseförlopp och känslomässiga konstellationer. Respondenterna menar att det redan finns utmaningar i att beskriva folks känslor på det egna modersmålet. Ett av förslagen av Apottis arbetsgrupp är att en robot skulle göra översättningarna. Enligt respondenterna betyder det att ifall en robot skulle översätta, skulle antagligen klagomålen öka och allt fler klienter kräva korrigeringar. De är alla eniga i åsikten att i ett tvåspråkigt land måste det finnas ett tvåspråkigt klientprogram. Tanken är att erbjuda klienterna en god service på klientens modersmål både tal och skrift och då måste det finnas professionella som behärskar det.

*”Jaa.. Om ja tänker på utmaningar så att sen börja korrigera sånt så de kan ju också vara ett fruktansvärt stort jobb... Att felena kan ju ha, va de nu heter, axelelera att de bara finns å följer me hela vägen. Å de där me robotöversättning va de ju nån som kasta fram faktist när de va någo av di här Apotti-mötena. Å ja tänker att om man liksom påriktit ha fundera på de så ställer vi oss ytterst kritiska eller jag åtminstone ti di här översättningarna.”*

Dessutom lyfte en av respondenterna inom hälsovården fram att man i hens jobb redan en tid dokumenterat på finska fastän man träffat en brukare på svenska och att översättandet redan i denna situation upplevts svårt. Respondenten uttrycker oro för vilken utmaning översättning i realtid kommer att medföra.

*” att härtills ha de ju nu ännu gått att man pratar på svenska å skriver på svenska å sen i själva verket dokumenterar på finska då patienten gått ut. Men sen att tänka att parallellt kan man ju int göra de int. Å de där å nu inför framtiden å Apotti så funderar vi ju nog mycke på svensk håll va de*

*kommer att bli att simultant skriva å de där då skriva på finska som de nu ser ut att de blir å ändå föra intervjun på svenska att de där de e ju nog en sak vi funderar mycke på”*

### 9.2.2 Undermåligt språk i klientjournalerna

En annan eventuell konsekvens som lyftes upp under intervjuerna var att översättning och/eller realtidsdokumentation på ett annat språk kan innebära att språket i klient/patientjournalerna blir dåligt och undermåligt. Under fokusgruppsintervjun med socialvården berättar en av socialarbetarna sin upplevelse om att på möten idag där det används tolk märks det redan stora brister. Ifall exempelvis en engelskspråkig tolk tolkar på ett klientmöte märker socialarbetaren ibland att det tolkas helt fel och meningen får en helt annan betydelse vilket kan vara rätt oroväckande när det gäller barnskyddsärenden. Respondenten menar att ifall människor vars jobb är att översätta inte får det rätt är det orimligt att begära att en icke utbildad person inom översättning skulle få det.

*”Att ja funderar ju att när vi jobbar me tolk på olika utländska språk eller man vet att man ha kanske haft tolk på engelska som man kanske förstår å då vet man ju att di kan ju tolka helt åt skogen å sen tänker man liksom att har vi samma på svenska så e de nog en jätte stor brist när vi pratar om barnskyddsaker som kan va hemskt stora saker om man till exempel anklagar nån för nånting som egentligen int alls e sagt i den ursprungliga meningen så ska svenskspråkiga då va i den situationen att de bli ganska oroväckande att hu de ska bli om int människor vars jobb e att översätta heller får de rätt. Å risk e också de att de blir direkta fel i di här översättningarna.. Int bara nyansskillnader”*

Många klienter läser noga igenom vad det står i dokumenten och ifall texterna är skrivna på ett undermåligt språk ger det ett oseriöst intryck. Om dokumentationen skulle snabbt översättas är risken för misstolkningar, variationer och fel överhängande. Detta kan vara ödesdigert inom socialt arbete då tolkningar kan spela en stor roll.

*”Å de ger ju ett väldigt underligt intryck av en myndighet att ge ut dokument me ett helt undermåligt språk. De reagerar man ju själv på om man får hem nånting som e skrivet på ett så barnligt sätt å i värsta fall helt obegripligt sätt så de e ju helt klart att man reagerar på de. Å den risken finns om de blir en väldigt snabb översättning också.”*

### 9.2.3 Ojämlighet

Ur det insamlade materialet framgår även att en konsekvens som upplevs av respondenterna är att dokumentation som endast görs på finska kan orsaka ojämlikhet för klienterna i de två officiella språkgrupperna. Alla professionella behärskar finska på olika vis. Vissa är kanske helt tvåspråkiga och har förmågan att hitta exakt samma innebörd i orden på båda språken medan andra inte har det. Vissa professionella klarar kanske av att hitta det rätta orden som exakt uttrycker den känslan eller den upplevelsen som en förälder eller barn har, medan andra professionella inte har den förmågan. Under fokusgruppsintervjun är alla fyra respondenter från socialvården eniga om att de ur ett klientperspektiv är ojämlikt och orättvist för svenskspråkiga brukare.

*”Å så tänker ja ju no också att de här blir ju nog den där faran att vi talar ju alla på olika sätt finska å svenska å vissa kanske e helt tvåspråkiga påriktit. En del har hela känslspråket så att de e svenska å finska e tekniskt å då blir de ju hemskt godtyckligt att hamnar man ti en sån socialarbetare eller ti vem de då fråga om som då klarar av att sen då hitta de där rätta ordet å int då bara ett ord som betyder samma utan ett ord som just uttrycker den känslan eller den upplevelsen som nån klient eller nåt barn har.. Å där tycker ja att de faktist blir ganska ojämlikt.”*

Dessutom lyfter respondenterna fram att kvaliteten på dokumentationen klienten får helt beror på vem du får som socialarbetare och vilken språkkunskap socialarbetaren i fråga har. Det går inte att ta för givet alla professionella är tvåspråkiga för det är långt ifrån sanningen. Professionella som jobbar med finskspråkiga klienter borde också behärska svenskan, vilket många inte gör. Det bör tas i beaktande att det finns en viss idé med att man har svenskspråkiga professionella att sköta svenskspråkiga klienters ärenden.

*”Man tänker ju då liksom att alla svenskspråkiga socialarbetare ska vara tvåspråkiga fullkomligt å de e långt ifrån sanningen.. Alla finskspråkiga socialarbetare e ju också ganska långtifrån tvåspråkiga fast di också borde ha nån form av examen i de i sin magisterutbildning att de här borde man också ta i beaktande att de finns en viss idé att man har svenskspråkiga socialarbetare att sköta svenskspråkiga klienter.”*

### 9.3 Svårt att nå beslutsfattare

Ett annat tema som inte direkt hörde till nån av våra intervjufrågor men togs upp under alla intervjuer var att språkfrågan överlag, samt den aktuella frågan om att få dokumentera på svenska var svår att få fram till beslutsfattarna i Helsingfors.

En av respondenterna ur hälsovården lyfte fram att det som arbetare är svårt att nå beslutfattare, då det gäller språkliga rättigheter. Respondenten betonade att det här fenomenet antagligen hänger ihop med det att Helsingfors är en så stor stad. Respondenten berättade att hen i sitt arbete ofta har kontakt med mindre tvåspråkiga kommuner och att det praktiska arbetet jämförs tillsammans med professionella som arbetar i de mindre kommunerna. Respondenten tog upp att det i de mindre tvåspråkiga kommunerna är enklare att få sin röst hörd och lyckas köra igenom förändringar i dylika sammanhang.

*” så har vi ju liksom lite samarbete med andra liknande enheter i mindre kommuner å vi brukar diskutera å kanske lite jämföra sånhän patientproblematik å sen just allt möjligt annat å där visar de sig ju nog att de där att i många andra kommuner så funkar de ju nog väldigt mycke mera flexibelt å för medborgarens väl i andra kommuner, att ja känner de nog väldigt ofta att de e så många nivåer ti dem som ha fatta beslutet att man int når beslutsfattarna å man kan int diskutera me dom om de här problemen som sen uppstå i praktiken. Att i små kommuner ser ja att den enskilda gräsrotsarbetaren kan få sin röst hörd på ett helt annat sätt”*

Under fokusgruppsintervjun med socialvården diskuterades samma fenomen samt att det egna klientelet består av en sårbar grupp som sällan har den förmåga som krävs för att föra vidare frågor som denna. Respondenterna ansåg även att det är orimligt att svenskans synlighet är beroende på klientens egen aktivitet. Inom barnskyddet finns det en stor klientgrupp som inte orkar ta kampen och hålla på med dessa frågor för att de har andra saker de måste prioritera före språkfrågan. Respondenterna underströk att ifall samhället väntar på att det skall komma medborgarinitiativ gällande detta, kommer svenskan att hamna i skymundan och att det borde vara de professionellas ansvar att föra fram dessa budskap.

*”Jaa å sen tycker ja ju att de e överhuvudtaget en sånhän rättvisefråga att om de ska vara fast på klienternas så att säga aktivitet som styr hu mycky vi ska göra den där svenskan synlig å vi har ju en del som e aktiva men inom barnskyddet har vi en stor klientgrupp som int orkar ta ställning å hålla på me just den här frågan.. Att om man väntar att de ska komma medborgarinitiativ i de här så kommer man att kunna hålla på me finskan hu länge som helst.. Att di här våra klienter har kanske andra saker di måst prioritera än att köra språkfrågan... Att de e ju nog liksom vår sak att föra fram de här budskapet.”*

## 10 Avslutande diskussion och reflektioner

Syftet för den här studien är att bidra med information om hur professionella som arbetar med svenskspråkiga brukare i Helsingfors upplever förändringen, som det nya klient- och patientdatasystemet Apotti medför, om att dokumentationen inom social- och hälsovård i fortsättningen kommer att ske helt eller delvis på finska. Inför denna studie var vi intresserade av att intervjua såväl representanter ur socialvården som hälsovården. Orsaken för att vi ville intervjua representanter ur båda branscherna var att svenskspråkig hälsovårdspersonal redan en tid har dokumenterat på finska, medan socialvården först står inför denna förändring i.o.m att det nya klient- och patient datasystemet Apotti tas i bruk. Den förändring som bägge yrkesgrupp står inför i samband med Apottis ibruktagande är att dokumentationen i fortsättningen kommer att ske i realtid tillsammans med klienten.

Vår ursprungliga plan var att utföra två fokusgruppsintervjuer med representanter ur socialvården i den ena intervjun och representanter ur hälsovården i den andra. På grund av att vårt forskningstillstånd blev beviljat nyss innan julhelgerna lyckades vi endast förverkliga den första fokusgruppsintervjun med fyra representanter ur socialvården. För att ha möjlighet att även intervjua representanter ur hälsovården var vi tvungna att ordna de sista intervjuerna som två individuella intervjuer istället för en fokusgruppsintervju. Fastän vi inte lyckades förverkliga intervjuerna enligt den ursprungliga planen, är vi nöjda över de resultat vi lyckades sammanställa. De flesta vi kontaktade angående vår studie var intresserade att ställa upp och tyckte att frågan om dokumentationsspråket var aktuell och viktig. De som avstod från att ställa upp för intervju, gjorde det främst p.g.a att de inte lyckades hitta en lämplig tidpunkt under arbetstid att ställa upp för intervju.

Fastän representanterna för våra intervjuer hade en delvis annorlunda bakgrund, med tanke på att en del representanter redan en tid har dokumenterat på finska fast de jobbar på svenska, visade det sig att representanterna ur de båda yrkesgrupperna var rätt eniga i förhållande till de frågor som ställdes under intervjuerna. Respondenterna ur hälsovården lyfte fram att fastän de redan dokumenterat på finska en tid upplevde de att detta varit möjligt eftersom de haft möjlighet att utföra dokumentationen efter att patienten lämnat mottagningen. De betonade att förändringen som Apotti medför i.o.m simultantolkning även kommer att förändra hela dokumentationen inom hälsovården.

Enligt resultaten i den här praktikforskningen ser respondenterna att dokumentationsspråket har en stor betydelse för hur arbetet utformas och kan inte särskiljas från det övriga arbetet som görs inom social- och hälsovården. Respondenterna betonade att få dokumentera på klientens modersmål är en rättighet som brukarna har och denna rättighet borde inte rubbas p.g.a ett datasystem.

Enligt våra respondenter är dokumentation på eget modersmål även viktig för brukarnas delaktighet. Det är av stor vikt att brukaren och den professionella förstår varandras tankegångar och att dokumentationen följer dessa tankegångar. Flera av respondenterna poängterade att många finlandssvenska inte har en stark finska och att då dokumentera på ett språk som inte är klientens modersmål minskar brukarens delaktighet och kan i värsta fall leda till att brukaren inte känner igen den text som berör en själv.

Under intervjuerna lyfte respondenterna fram att konsekvenserna ifall dokumentationen sker på finska som inte är klientens eller den professionellas modersmål kan vara missförstånd, feltolkningar, nyansskillnader och direkta fel. Missförstånd, speciellt inom barnskyddet kan leda till stor skada då tolkningar spelar stor roll. Respondenterna var av den åsikten att ifall det krävs översättningar skall det inte hänga på den professionella att översätta utan översättningen ska göras av en professionellt utbildad översättare. Alla respondenter var oroliga över huruvida den egna kapaciteten räcker till att översätta i realtid till ett språk som inte är deras modersmål och att de inte har den kunskapen som krävs. En översättning är inte bara att översätta text, utan hela konstellationen och samspelet med klienten skall översättas korrekt. En oro bland alla respondenterna är att fokus kommer att ändras från att ha en bra interaktion med klienterna till att stort fokus går åt till översättning och till att diskutera språkfrågan

Under de intervjuer vi gjorde var våra respondenter eniga kring de frågor som ställdes och man kunde inte skilja mellan direkta olikheter gällande de båda yrkesgrupperna. Det som bör uppmärksammas då man reflekterar kring resultaten av vår undersökning är att vi endast intervjuat ett fåtal respondenter ur vardera yrkesgrupp. Dessutom har representanterna ur socialvården intervjuats under en fokusgruppsintervju medan representanterna ur hälsovården intervjuades individuellt vilket kan ha påverkat på de slutliga resultaten och vi har under processen reflekterat kring ifall våra resultat och vår analys påverkats av att vi inte kunde utföra intervjuerna enligt vår ursprungliga plan.

I en fortsatt forskning kunde det vara intressant att undersöka hur frågan upplevs ur ett klientperspektiv. Det kunde även vara intressant att göra en liknande forskning då själva



ibruktagandet av Apotti gjorts och de professionella har en upplevelse av hur förändringen fungerat i praktiken. Utöver att endast intervjua professionella kunde det även vara intressant att undersöka själva klientjournalerna för att se ifall förändringen medfört direkta skillnader i själva texten i journalerna.

### 10.1 Att utnyttja praktikforskningens resultat

Den här praktikforskningen kan användas som en form av strukturellt socialt arbete för att föra fram vilka åsikter och hur förändringen i dokumentationssätt upplevs av professionella som jobbar på svenska med svenskspråkiga brukare inom social- och hälsovården i Helsingfors. Praktikforskningen kan även användas för att utveckla och utforma arbetssätten kring dokumentationen på arbetsplatsen.

## Källförteckning

- Apotti Oy 2020, *Apotti Oy*. Tillgänglig: <https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/> (Hämtad 6.10.2020).
- Berger, P.L. & Luckmann, T. 1967, *The social construction of reality : a treatise in the sociology of knowledge*, Doubleday, New York.
- Bergman-Pyykkönen, M., Haavisto, V., Julkunen, I., Karvinen-Niinikoski, S., Koskinen, R., Känkänen, P., Kääriäinen, A., Lindqvist, A., Lovio, I., Muukkonen, T., Muurinen, H., Palsanen, K., Poikela, R., Rosengren, Å, Satka, M., Saurama, E., Tulensalo, H., Westerback, F. & Yliruka, L. 2016, *Käytäntötutkimuksen taito*, Heikki Waris -instituutti, Helsinki.
- Denscombe, M. 2009, *Forskningshandboken : för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, 2 uppl., Studentlitteratur, Lund.
- Englund, G.E. 2008, *Det är som att komma hem : betydelsen av svenskspråkig service för klienter inom socialservice* <http://hdl.handle.net/10138/11343>.
- Henriksson, L. 2020, *En- eller tvåspråkiga lösningar*, Finlands svenska tankesmedja Magma.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009, *Tutki ja kirjoita*, 15 uppl., Tammi, Helsinki.
- Kääriäinen, A. 2003, *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina : dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*, Helsingin yliopisto.
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S. 2020, *Etiska principer för humanforskning och etikprövning inom humanvetenskaperna i Finland. Forskningsetiska delegationens anvisningar 2019*.
- Lindell, M. 2020, *Språkbarometern 2004–2016. Forskningsrapport.*, Justitieministeriet.
- Lunabba, H.T., Westerback, F.W. & Stoor, T. 2016, *Inledning : Uppror i elfenbenstornet: En bok om praktikforskning i socialt arbete*, Finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området <http://hdl.handle.net/10138/230915>.
- Sulkunen, P. & Törrönen, J. 1997, *Semioottisen sosiologian näkökulmia : sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*, Gaudeamus, Helsinki.
- Sundell, B. & Djupsjobacka, M. 2020, *God vård – också på svenska? Kvalitetsmätning och språkliga konsekvenser i ett nytt vårdlandskap*, Finlands svenska tankesmedja Magma.
- Svenska Yle & Othman, H. 2020, “*Det finns ingen logik i det*” - socialvården får skriva på svenska i Apotti men inte hälsovården. Tillgänglig: <https://svenska.yle.fi/artikel/2020/06/09/det-finns-ingen-logik-i-det-socialvarden-far-skriva-pa-svenska-i-apotti-men-inte> (Hämtad 6.10.2020).
- Vierula, T. & Vierula, T. 2017, *Lastensuojelun asiakirjat vanhemprien näkökulmasta*, University of Tampere; Tampere University Pre<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0565-9>

## Bilagor

### Bilaga 1. Informationsbrev för deltagande i forskningen dokumentationsspråkets betydelse för professionella

Syftet för studien är undersöka hur professionella som jobbar med svenskspråkiga brukare upplever förändringen om att dokumenteringen i fortsättningen kommer att ske helt eller delvis på finska. I studien är vi intresserade av att undersöka vilken betydelse dokumentationsspråket har enligt de professionella och vilka risker det eventuellt medför ifall svenskspråkig personal som arbetar med svenskspråkiga brukare i framtiden är tvungna att dokumentera på finska och att texterna i detta fall först i efterhand översätts till svenska.

Studien utförs vid Familjecentret i Kallio-Berghäll, där den svenska servicen för barnfamiljer i Helsingfors är centrerad. Forskningen är en del av Helsingfors universitets magisterstudier inom socialt arbete och de två som utför studien är socialarbets studerande och båda är även anställda på Familjecentret Kallio-Berghäll. Fokusgruppintervjun sker under ett tillfälle och beräknas ta maximum 90 minuter. Intervjun kommer utföras på deltagarnas arbetsplats, det vill säga Kallio-Berghälls familjecenter. **Deltagandet är ytterst frivilligt och respondenten kan när som helst dra sig ur processen.** Respondenten har även rätt att inte besvara frågor under intervjutillfället. Intervjuerna kommer bandas in och allt insamlat material kommer förstöras efter att forskningen är klar. I den färdiga forskningsrapporten kommer inga namn nämnas för att skydda deltagarnas identitet.

Målsättningen för studien är att bidra med information om hur professionella upplever betydelsen om dokumentering på svenska. Då frågan är aktuell i och med att det nya klient- och patientdatasystemet kommer att tas i bruk är det viktigt för arbetsplatsen att få information om hur professionella upplever förändringen med tanke på utveckling av arbetssätt på arbetsplatsen.

Eftersom frågan berör flera yrkesgrupper från olika enheter har vi valt att utföra studien genom att göra två fokusgruppintervjuer, där den ena fokusgruppen består av representanter ur hälsovården (rådgivningens hälsovårdare) och den andra av representanter ur socialvården (socialarbetare). Orsaken för den här uppdelningen är att svenskspråkig hälsovårdspersonal redan en tid har dokumenterat på finska, medan man inom socialvården hittills har dokumenterat på svenska. Den ena

fokusgruppen har härmed erfarenhet av dokumentering på finska och den andra gruppen står först nu inför förändringen att börja använda finska som dokumenteringsspråk.

För vidare information kan Ni ta kontakt med:

Sara Madsén

sara.madsen@helsinki.fi

Socialarbetare studerande på Helsingfors universitet

eller

Fanny Laine

fanny.laine@helsinki.fi

Socialarbetare studerande på Helsingfors universitet

## Bilaga 2. Samtyckesblankett

Syftet för studien är att undersöka vilken betydelse dokumentationsspråket har enligt professionella som arbetar med svenskspråkiga brukare i Helsingfors. I studien är vi intresserade av att undersöka vilken betydelse dokumentationsspråket har enligt de professionella och vilka risker det eventuellt medför ifall svenskspråkig personal som arbetar med svenskspråkiga brukare i framtiden är tvungna att dokumentera på finska och att texterna i detta fall först i efterhand översätts till svenska.

Jag ger mitt samtycke till att delta i forskningen. Jag har fått information om studiens syfte, ändamål och publicering. Jag ger även mitt samtycke till att intervjun kommer att bandas in och att den informationen jag delger får användas i studien. Jag är medveten om att jag när som helst under processen kan avbryta mitt deltagande.

Deltagare:

---

Plats och datum – underskrift – namnförtydligande

Forskare:

---

Plats och datum – underskrift – namnförtydligande

Forskare:

---

Plats och datum - underskrift - namnförtydligande

## Bilaga 3 Intervjufrågor

1. Vilken betydelse har dokumentationsspråket i ert arbete med svenskspråkiga klienter?

Vilka faktorer framstår som viktiga?

2. Vilka konsekvenser kan uppstå ifall dokumenteringen inom den svenska servicen i fortsättningen utförs på finska i realtid?

Hur påverkas ert arbete ifall dokumentationen sker på finska i realtid?

4. Vilken betydelse upplever du att dokumenteringsspråket har för klienternas delaktighet i processen?

4. Frågor eller egna tankar?