

AIKUISEN SOSIAALITYÖN ASIAKKAAN ELÄMÄ DOKUMENTEISSA

Erityistä tukea tarvitsevat aikuissosiaalityön asiakkaat Helsingissä

NOORA TÖRNQVIST
Tampereen yliopisto, Pori
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2018

Tampereen yliopisto, Pori
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

TÖRNQVIST, NOORA: Aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämä dokumenteissa. Erityistä tukea tarvitsevat aikuissosiaalityön asiakkaat Helsingissä.

Pro gradu -tutkielma, 73 s.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Lasse Rautniemi

Toukokuu 2018

Tämän pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on kuvata aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämää siten kuin se on luettavissa sosiaalityön dokumenteista, ja etsiä asiakkaiden elämäkuvauksista yhteneväisiä erityispiirteitä. Tutkimukseni kohderyhmä muodostuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan perhe – ja sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön tiimien asiakkaista, joille sosiaalityöntekijä on laatinut tilanearvion alkuvuoden 2017 aikana. Tutkimukseni aineistona ovat näiden asiakkaiden tilanearvioidokumentit, joita tutkimuksessani oli mukana 35 kappaletta. Aineistoni analyysimenetelmänä on diskurssianalyysi. Asettamani tutkimuskysymys on, miten aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan dokumenteissa ja millaisia elämänhallintaan liittyviä diskursseja on aikuissosiaalityön asiakkaan elämässä.

Tutkimuksellinen viitekehyseni on sosiaalinen konstruktionismi. Tutkimukseni lähtökohdat sijoittuvat aikuissosiaalityön tehtävänkuvaa ja aikuissosiaalityössä parhaillaan käynnissä oleva muutokseen. Toimeentulotukityön siirrettyä kunnilta Kelan tehtäväksi vuonna 2017 on aiheuttanut kuntien sosiaalityölle painetta uudistumiseen ja kehittymiseen. Tutkimukseni keskeisiä käsitteitä ovat sosiaalityössä tapahtuvan dokumentoinnin lisäksi tilanearviointi ja asiakasprosessin kulku sosiaalityössä sekä elämänhallinnan käsite.

Tilanearvioteksteistä havaitsin kolme erilaista elämänhallinnan problematiikkaan liittyvää diskurssia, jotka nimesin puutteiden diskurssiksi, päihteiden diskurssiksi ja epäselvien tilanteiden diskurssiksi. Diskurssien muodostumisen taustalla oli tilanearvioidokumenteissa yleisesti käytetty ongelmalähtöinen kerrontatyyli, joka huomioi varsin niukasti asiakkaan elämässä olevat positiiviset asiat ja voimavarat. Tekstejä hallitsi ongelmia luetteloiva kerrontatapa eikä kaikista teksteistä löytynyt lainkaan positiivisten asioiden tai voimavarojen kuvausta.

Tulosten perusteella voin päätellä, että erityistä tukea tarvitsevan aikuissosiaalityön asiakkaan elämäntilanne näyttäytyy ongelmallisena. Toisaalta kyse voi olla myös siitä, että voimavarojen kirjaus tilanearvioidokumenteihin oli vähäistä. Ongelmia löytyi yhtäaikaaisesti usealta elämäalueelta, joka viittaa yleisesti puutteelliseen elämänhallintaan. Elämäalueilla esiintyvät ongelmat liittyivät kaikissa tapauksissa asunnon tai jonkin muun elämän perustarpeen puutteellisuuteen. Tulosten perusteella näyttää siltä, että puutteiden myötä kapeutunut arki ja vaihtoehtojen vähyys ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat negatiivisesti yksilön elämänhallinnan kokemukseen. Asiakkaiden elämään liittyy useassa tapauksessa päihteet, jotka yleensä haittaavat elämänhallintaa. Elämäntilanteisiin liittyy hyvin usein epäselvyyksiä tai ristiriitaisuuksia, jotka vaikeuttavat tulevaisuuden suunnittelua ja yleistä elämänhallintaa.

Avainsanat: aikuissosiaalityö, dokumentointi, diskurssianalyysi, elämänhallinta, tilanearvio

University of Tampere, Pori
Faculty of Social Sciences

TÖRNQVIST, NOORA: The life of an adult social work client in documents. Adult social work clients in need of special support in Helsinki.

Master's Thesis, 73 pages

Social Work

Supervisor: Lasse Rautniemi

May 2018

The purpose of this master's thesis is to describe the life of an adult social work client as it can be interpreted from social work documents, and to find commonalities in the client life stories. The target group of my research consists of the clients of the adult social service teams within family- and social services in the social and health care sector of City of Helsinki for whom a social worker had drafted a situation assessment during early 2017. The basis for my research are these situation assessment documents, 35 documents in total were included. The method used in this research is discourse analysis. The research questions how the lives of adult social work clients are described in the documents and what kind of discourse related to life management is included in the life of an adult social work client.

The research framework is social constructivism. The basis of the study can be found in the job description of adult social work and on the ongoing changes in adult social work. The transfer of social assistance from the municipalities to Kela in 2017 has put pressure on the renewal and development of municipal social work. The key concepts of my research are, in addition to documentation in social work, situation assessment and the path of the client process in social work on top of the concept of life management.

The situation assessment documents have outlined three different discourses related to the problems in life management, and I have named these the deprivation discourse, intoxicants discourse and the discourse of ambiguous situations. On the back of the formation of these discourses is the commonly used, problem-focused narrative, which in a very limited manner takes into account the positive aspects and resources in the client's life. The documents were dominated by a cataloging narrative, and some documents did not include any descriptions of positive aspects or resources.

Based on the results I can conclude that the life situation of an adult social work client in need of special support manifests itself as problematic. Problems were found simultaneously in multiple areas of life, which generally refers to inadequate life management. In all cases, the problems were related to deprivation in housing or some other basic need of life. Based on the results, it seems that everyday life limited by deprivations and the general lack of options are factors that negatively affect an individual's experience of life management. In many cases, clients' lives are linked to intoxicants, which usually hinder life management. Their lives are very often characterized by confusions or contradictions, which complicate planning of the future and general life management.

Keywords: adult social work, documentation, discourse analysis, life management, situation assessment

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET	4
2.1 Aikuissosiaalityö muutoksessa.....	4
2.2 Aikuissosiaalityö	7
2.3 Sosiaalityössä dokumentointi ja asiakasprosessi kietoutuvat yhteen	8
2.4 Tilannearvio asiakasprosessin osana saa erilaisia sisältöjä	12
2.5 Elämänhallinta käsitteenä.....	17
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	21
3.1 Tutkimustehtävä	21
3.2 Viitekehystenä sosiaalinen konstruktionismi	22
3.3 Tutkimusmenetelmänä diskurssianalyysi.....	24
4 TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSI.....	27
4.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineisto.....	27
4.2 Analyysin toteutus.....	30
4.3 Tutkimuksen eettisyys.....	31
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	33
5.1 Elämäntilanteet näyttäytyvät ongelmakeskeisinä.....	33
5.2 Elämänhallinnan diskurssit.....	39
5.2.1 Puutteiden diskurssi.....	40
5.2.2 Päihteiden diskurssi	47
5.2.3 Epäselvien tilanteiden diskurssi.....	51
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	59
6.1 Tutkimustulosten yhteenveto	59
6.2 Tutkimustulokset teorian tiedon valossa	63
6.3 Tutkimuksen yhteiskunnallinen merkitys ja ajatuksia jatkotutkimuksista.....	68
LÄHTEET.....	71

TAULUKOT

<i>Taulukko 1: Tilannearvion rakenne Kuvaja ym. (2007) mukaan</i>	<i>15</i>
<i>Taulukko 2: Tilannearvion sisältö Rostilan (2001) kuvausta makailleen</i>	<i>17</i>

1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityö on suuren muutospaineen alla toimeentulotuen siirryttyä kunnilta Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta alkaen. Aikuissosiaalityön tehtävänkuvan uudelleenmuotoutuminen ei tapahdu hetkessä, vaan sen uudestisyntyminen tulee jatkumaan vielä pitkän aikaa. Aikuissosiaalityön tehtävänkuvaan on liittynyt aiemmin vahvasti toimeentulotukityö ja tästä syystä niin sanotun Kela-siirron jälkeiset kehittämispaineet kohdistuvat nimenomaan aikuissosiaalityöhön. Toimeentulotuen siirtymisen kunnilta Kelan tehtäväksi voidaan nähdä aikuissosiaalityön kehittymisen ja työnkuvan kirkastamisen mahdollisuutena. Työskentelen itse Helsingin kaupungin aikuissosiaalityössä, jossa pääsen seuraamaan muutoksen tuomia uusia mahdollisuuksia aitiopaikalta.

Pro gradu -tutkielmani aiheena on aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämä ja elämän erityispiirteet siten kuin ne näkyvät sosiaalityön dokumenteissa. Tavoitteenani on tuottaa tietoa aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämästä sosiaalityössä syntyneiden dokumenttien välityksellä. Erityisenä mielenkiinnon kohteena tutkimuksessani ovat erityistä tukea tarvitsevat aikuissosiaalityön asiakkaat. Tutkimuskysymykseni on, miten aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan dokumenteissa ja millaisia elämänhallintaan liittyviä diskursseja on aikuissosiaalityön asiakkaan elämässä. Tutkimuskohteenani ovat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan perhe – ja sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön tiimien asiakkaat, joille sosiaalityöntekijä on laatinut tilanearvion alkuvuoden 2017 aikana. Tutkimukseni aineistona ovat nämä sosiaalityöntekijöiden laatimat tilanearvioidokumentit, joita analysoin diskurssianalyysillä.

Helsingin sosiaalitoimistoissa alkuvuosi 2017 oli suurten muutosten aikaa. Helsingin kaupunki uudisti aikuissosiaalityön sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtävärakenteet sekä asiakasohjauksen käytännön samaan aikaan kun toimeentulotuki siirtyi Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta alkaen. Samalla muuttui koko aikuissosiaalityön organisaatio Helsingin sosiaalitoimistoissa. Yksi uudistetun asiakasohjauksen käytännön tavoitteista oli, että erityistä tukea tarvitsevat sosiaalityön asiakkaat kyettäisiin tunnistamaan entistä paremmin heti asiakkuuden alkuvaiheessa. Työskennellessäni Helsingin aikuissosiaalityössä olen huomannut, että erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisessa ja ohjautumisessa sosiaalityöntekijöiden asiakkuuteen on ollut haasteita jo pidemmän aikaa, johon tällä uudistuksella nyt tartuttiin. Tutkimukseni tulosten avulla voidaan mahdollisesti entistä paremmin tunnistaa erityistä tukea tarvitsevat aikuissosiaalityön asiakkaat ja kehittää edelleen sosiaalityön käytäntöjä.

Toimeentulotuen siirtyminen Kelan tehtäväksi ei ole ollut ainoa muospainetta tuova seikka sosiaalityölle. Tulossa olevaan sote-uudistukseen liittyvän keskustelun lisäksi myös keväällä 2015 voimaan astunut uusi Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on ollut käynnistämässä sosiaalityön muutosta. Uusi Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sääntelee aiempaa tarkemmin sosiaalityön asiakasprosessin kulkua sekä muun muassa palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelman sisältöä. Lisäksi laki painottaa verkostojen kanssa tehtävää sosiaalityötä sekä sosiaalista kuntoutusta ja ottaa kantaa myös rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen sosiaalisia ongelmia ennaltaehkäisevänä keinona. (SHL 2014/1301; HE 164/2014 vp)

Tutkimusaiheeni kannalta huomionarvoista on, että Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee yllättävän yksityiskohtaisesti sosiaalityön asiakasprosessin kulun sekä sosiaalityön asiakkaalle annettavan palvelutarpeen arvioinnin sisällön. Lakiin kirjattujen uusien säännöksiin tarkoitus on nopeuttaa asiakasohjausta oikeiden palvelujen piiriin ja lyhentää asiakkuuden kestoa. Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus palvelutarpeen arviointiin ja laissa säädetään erikseen, että lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön palvelutarpeen arvioinnin laatijalla tulee olla sosiaalityöntekijän kelpoisuus. (SHL 2014/1301; HE 164/2014 vp). Laki ei määrittele tarkasti keitä ovat ” muut erityistä tukea tarvitsevat henkilöt”, vaan tämä määrittely jää kuntien tehtäväksi. Toivoin, että tämä tutkimukseni voi antaa oman panoksensa erityistä tukea tarvitsevien aikuissosiaalityön asiakkaiden tunnistamiseen.

Johdantotekstin jälkeen tutkimukseni jatkuu luvulla 2, jossa esittelen tutkimukseni lähtökohdat ja keskeiset käsitteet. Luku alkaa aikuissosiaalityössä parhaillaan käynnissä olevan muutoksen tarkastelulla sekä aikuissosiaalityön perinteen ja periaatteiden avaamisella. Alaluvussa 2.3 nostan esiin sosiaalityön dokumentoinnin ja asiakasprosessin käsitteet, jotka sosiaalityössä katsotaan toisiinsa niin vahvasti kietoutuneiksi ettei niiden käsitteleminen erillisinä käsitteinä ole mielekäästä. Luku jatkuu tilanearvioinnin tarkasteluna, joka on yksi sosiaalityössä käytetty työväline. Luvun 2 viimeinen alaluku avaa elämänhallinnan käsitettä, joka on tutkimukseni kannalta merkityksellinen käsite siitä syystä, että tutkimuskysymykseni etsii elämänhallintaan liittyviä diskursseja aikuissosiaalityön asiakkaan elämästä tilanearvioidokumenttien välityksellä.

Luku 3 esittelee tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen ja luku esittelee tutkimukseni taustalla olevan laajemman näkökulman sekä tutkimusmenetelmän. Luku 3 alkaa tutkimuskysymyksen ja perusteluiden esittämisellä. Tämän jälkeen tarkastelen sosiaalista konstruktionismia, joka toimii tutkimukseni laajana tutkimuksellisenä viitekehyksenä. Tutkimusmenetelmäni on diskurssianalyysi, jonka esittelen alaluvussa 3.3. Luvun 4 alussa käyn läpi tutkimukseni kohderyhmän, aineiston ja aineiston

analyysin toteutuksen. Luvun 4 päätteeksi pohdin tutkimukseni eettisyyttä, joka on tärkeä elementti tutkimuksessani käytetyn eettisesti arkaluonteisen aineiston vuoksi.

Luvussa 5 esittelen tutkimukseni tulokset. Aineiston analyysiluku jakautuu kahteen alalukuun, joista jälkimmäinen erittelee edelleen omiksi alaluvuikseen kolme erilaista elämänhallinnan diskurssia. Nämä kolme elämänhallinnan diskurssia ovat puutteiden diskurssi, päihteiden diskurssi ja epäselvien tilanteiden diskurssi. Lopuksi luvussa 6 esitän yhteenvedon ja pohdintaa tutkimustuloksistani sekä esitän ajatuksia jatkotutkimusaiheista.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET

Aikuissosiaalityössä parhaillaan käynnissä oleva muutos on yksi tutkimukseni tärkeimmistä lähtökohdista, sillä toimeentulotukityön siirryttyä kunnilta Kelan tehtäväksi vuonna 2017 on aiheuttanut kuntien sosiaalityölle painetta uudistumiseen ja kehittymiseen. Aloitan tämän luvun aikuissosiaalityön muutoksen tarkastelulla. Tutkimukseni kohdistuu aikuisikäisten sosiaalityön asiakkaiden elämän erityispiirteisiin ja luku jatkuu aikuissosiaalityön perinteen ja periaatteiden avaamisella. Tutkimukseni aineistona ovat aikuissosiaalityön sähköiseen asiakastietojärjestelmään tallennetut tilannearviodokumentit, josta syystä olen nostanut esiin sosiaalityön dokumentoinnin ja asiakasprosessin teemat alaluvussa 2.3. Tämän jälkeen siirryn tilannearvioinnin tarkasteluun yhtenä sosiaalityön työvälineenä. Luvun viimeinen alaluku 2.5 avaa elämänhallinnan käsitettä, joka on tutkimukseni kannalta tärkeä käsite, sillä tutkimuskysymykseni etsii elämänhallintaan liittyviä diskursseja aikuissosiaalityön asiakkaan elämästä tilannearviodokumenttien välityksellä.

2.1 Aikuissosiaalityö muutoksessa

Aikuissosiaalityö, kuten sosiaalityö yleensäkin, on jatkuvan kehittymisen ja muutoksen prosessissa. Toimeentulotuen siirryttyä kunnilta Kelan tehtäväksi vuonna 2017 on aiheuttanut erityisesti aikuissosiaalityön tehtävänkuvaan suuria kehitysodotuksia. Toimeentulotuen siirtyminen pois kuntien sosiaalityöstä voidaan nähdä aikuissosiaalityön kehittymisen ja työnkuvan kirkastamisen mahdollisuutena. Terveiden – ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalipolitiikan tutkimusyksikkö aloitti vuonna 2016 seurantatutkimuksen, jonka tarkoituksena on selvittää toimeentulotukityön siirrosta syntyneitä vaikutuksia kuntien sosiaalityölle (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen & Saikku 2016). Tutkimuksessa mainitaan, että tapahtunut Kela-siirto on aloittanut merkittävän periaatteellisen muutoksen koko sosiaaliturvajärjestelmässä sekä kuntien sosiaalityössä. Perustoimeentulotuesta on tullut yksi Kelan verkossa haettavista etuuksista ja sen aiempi vahva sidos aikuissosiaalityöhön on lieventynyt merkittävästi. (Blomgren ym. 2016, 3–5.)

Terveiden – ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalipolitiikan tutkimusyksikön seurantatutkimuksessa tutkittiin aikuissosiaalityön käytäntöjä kahdellatoista paikkakunnalla ja yhdessä liikelaitoskuntayhtymässä. Tutkimukseen liittyvät haastattelut toteutettiin kuntien sosiaalitoimistoissa syksyllä 2015. Mukana oli erikokoisia kuntia eri puolilta maata, suurimpina pääkaupunkiseudun kunnat Espoo ja Vantaa. Helsinki ei ollut mukana tutkimuksessa. Tutkimuksen mukaan kuntien sosiaalityö etsii uudelleen

paikkaansa yhteiskunnassa ja samalla sen tehtävä sekä menetelmät ovat suuren muutoksen edessä. Sosiaalityön ja sosiaaliturvan palvelujärjestelmän jatkuvasta muutoksesta on tullut eräänlainen pysyvä tila. Tukijärjestelmän muutokset ja vaihtuva aktivointipolitiikka näkyvät käytännön sosiaalityössä henkilöstön epävarmuutena tulevaisuutta kohtaan, velvoitteiden täyttämisenä ja organisatiomuutoksina. Lain velvoittamaan tavoitteelliseen prosessityöhön ei nähdä olevan riittäviä resursseja, sillä käytössä olevat sosiaalityön menetelmät nähdään liian toimisto – ja toimeentulotukikeskeisinä. Muutosta on kuitenkin tapahtumassa, sillä kuntien sosiaalityössä on havahduttu sosiaalityön uudistamisen tarpeeseen, johon liittyy ajatus entistä asiakas- ja verkostolähtöisemmästä sosiaalityön sisällöstä. (Blomgren ym. 2016, 5;14; 20–21.)

Tulevaisuuden aikuissosiaalityössä tulee toivottavasti korostumaan aiempaa enemmän analyttinen yhteiskunnallisen tilanteen yhteenveto, vahva rakenteellisen sosiaalityön osaaminen ja sosiaalityön suhde sosiaalipolitiikkaan. Edellä mainitsemani Terveiden – ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimuksen mukaan kuntien sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ennen muutoksen alkua on ollut lähinnä asiakkaita sopeuttamaan pyrkivää ja tätä pyrkimystä toteutettiin aktivoivien toimenpiteiden ja toimeentulotuen keinoin. Jos sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ei tästä laajene, niin sen asema on vaarassa heikentyä. Sosiaalityön käytäntöjen muutoksen tulisi tähdätä siihen, että sosiaalityö tavoittaisi myös heikoimmassa asemassa olevat palveluja tarvitsevat asiakkaat entistä paremmin. Palvelutarpeen arviointiin ja sosiaaliseen kuntoutukseen liittyviä käytäntöjä oli aloitettu kehittämään vasta muutamissa kunnissa ennen niin sanottua Kela-siirtoa. Kokonaisuutena kehitystyötä on edessä vielä paljon. Ennen toimeentulotuen siirtymistä kunnilta Kelan tehtäväksi oli runsaasti epäselvyyttä muun muassa siinä miten Kela ja kuntien sosiaalitoimet kommunikoivat keskenään ja miten erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat kyetään tunnistamaan ja saattamaan kuntien sosiaalityön asiakkaiksi. (Blomgren ym. 2016, 4–5.)

Seuraavaksi tarkastelen hieman sitä, miten Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastossa on vastattu aikuissosiaalityön kehittämispaineisiin toimeentulotuen siirryttyä Kelan tehtäväksi. Helsingin sosiaalitoimi ei ollut mukana edellä mainitussa Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalityön käytäntöjä selvittävässä tutkimuksessa, mutta käytännön työssä tekemiäni havaintojen mukaan myös Helsingin aikuissosiaalityössä on ollut esillä samat muutospaineet ja kehittämisen teemat kuin edellä viittaamassani tutkimuksessa. Helsingin aikuissosiaalityössä palvelutarpeen arviointiin liittyviä työskentelykäytäntöjä on viety eteenpäin jo vuosien ajan, joka on suurin ero tutkimukseen osallistuneisiin kuntiin nähden. Avaan Helsingin aikuissosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin mallia tarkemmin tämän tutkimusraporttini alaluvussa 2.4.

Helsingin kaupunki uudisti aikuissosiaalityön sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtävärakenteet sekä asiakasohjauskäytännön samaan aikaan kun toimeentulotuki siirtyi Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta alkaen. Samalla muuttui koko aikuissosiaalityön organisaatio Helsingin sosiaalitoimistoissa. Apuna tässä yhteenvedossa olen käyttänyt organisaatiomuutoksen suunnittelutyöryhmän työpapereita, jotka on annettu sähköpostitse tiedoksi aikuissosiaalityön henkilöstölle tammikuussa 2017. Oleellisin muutos oli, että aikuissosiaalityössä siirryttiin erillisistä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tiimeistä moniammatillisiin tiimeihin, joissa työskentele sekä sosiaalityöntekijöitä että – ohjaajia.

Helsingin sosiaalitoimistojen vuoden 2017 alussa käyttöön otetun asiakasohjauskäytännön mukaan uuden aikuissosiaalityön asiakkaan alkuarviointi laaditaan sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan parityönä. Samalla tavoin toimitaan, jos asiakkaan tilanne muuttuu merkittävästi. Alkuarvioinnin perusteella seulotaan erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, joiden katsotaan hyötyvän muutokseen tähtäävästä sosiaalityöstä ja sosiaalisesta kuntoutuksesta. Yksi uudistetun asiakasohjauskäytännön tavoitteista oli, että erityistä tukea tarvitsevat sosiaalityön asiakkaat kyetään tunnistamaan entistä paremmin heti asiakkuuden alkuvaiheessa. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät ja heidän omatyöntekijäksi nimetään sosiaalityöntekijä. Muiden asiakasryhmien kanssa työskentelevät sosiaaliohjaajat. Sosiaalityön erityistä tukea tarvitseville asiakkaille tehdään alustavan palvelutarpeen arvioinnin lisäksi laaja tilanearvio ja sosiaalityön suunnitelma dokumentoituna asiakkaan tietoihin. Juuri näitä aikuissosiaalityön uudistuksen jälkeen laadittuja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tilanearvioidokumentteja käytän tämän tutkimukseni aineistona.

Helsingin aikuissosiaalityössä on ollut käytössä vuodesta 2007 alkaen Helsingin aikuissosiaalityön tilanearvio-oppaan mukainen tilanearviomalli (ks. tarkemmin Kuvaja, Luhtasela, Mustonen, Borg & Liukonen 2007). Opas esittelee perusteellisen selvityksen tilanearviomallista ja sen soveltamisesta käytännön asiakastyöhön. Oppaan mukaan tilanearvio on yhdessä asiakkaan kanssa tehty kokonaisjäsenitys asiakkaan elämäntilanteesta ja olosuhteista, jossa korostuu asiakkaan omat voimavarat samalla huomioiden asiakkaan toimintaympäristöt ja ongelmat. Tilanearvio on eräänlainen analyysi asiakkaan elämäntilanteesta, joka tuo esiin merkityksellisiä asioita asiakkaan elämästä. (Kuvaja ym. 2007, 1–5.) Oppaan mukaisen tilanearvion sisältö muotoutuu eri elämänalueita kuvaavien otsikoiden kautta, joiden alle ryhdytään kokomaan tekstiä yhdessä asiakkaan kanssa. Tilanearvioidokumentti tallennetaan asiakkaan tietoihin Helsingin sosiaali- ja terveystoimen käyttämään sähköiseen asiakastietojärjestelmään (ATJ).

2.2 Aikuissosiaalityö

Koko sosiaalityön historian ajan on tehty aikuissosiaalityötä (Jokinen & Juhila 2008, 7; Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 211). Aikuissosiaalityö ilmionä ei ole uusi, mutta vasta 2000-luvulla siitä on noussut erityinen keskustelun ja kehittämisen aihe. Perinteisenä sosiaalityön areenana lastensuojelun sosiaalityö on ollut tunnetumpi ja vasta myöhemmin aikuissosiaalityölle on ryhdytty määrittämään omaa sisältöä ja profilia. Aiemmin aikuissosiaalityö profiloitiin vain toimeentulotuen jakamiseksi, mutta nykyään tämä kuvaus ei ole enää riittävä ja ajanmukainen. (Jokinen & Juhila 2008, 7.) Toimeentulotuen laskentatehtäviä on jo pidemmän aikaa siirretty kuntien etuuskäsittelijöille, jolloin aikuissosiaalityön sisällön kehittäminen on saanut tilaa. Selkeää ja yksiselitteistä määritelmää aikuissosiaalityölle ei ole pystytetty edelleenkään esittämään. (Kananoja ym. 2011, 212). Vuonna 2017 perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi, jonka myötä aikuissosiaalityö on alkanut muotoutua uudelleen.

Yleisesti aikuissosiaalityöksi kutsutaan sitä lakisääteistä työtä, jota tehdään kunnallisissa sosiaalitoimistoissa ja joka keskittyy erityisesti aikuisväestöstä nouseviin kysymyksiin (Juhila 2008, 26; Kananoja ym. 2011, 212). Niin kuin kaikkea sosiaalityötä yleensä, myös aikuissosiaalityötä kehystää sosiaalihuollon lainsäädäntö. (Juhila 2008, 26) Aikuissosiaalityön määrittelyä ei ole pystytty rajaamaan selkeästi. Sen rinnalla käytetään joskus työikäisten palvelut –käsitettä, joka rajaa selkeämmin pois ikääntyneiden palvelut eli gerontologisen sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön. Aikuissosiaalityön rinnalla käytetään usein käsitteitä sosiaalityö, perussosiaalityö, muutossosiaalityö, kuntouttava sosiaalityö ja empowerment –tyyppistä työskentelyä. (Kananoja ym. 2011, 212.)

Kirsi Juhila (2008, 16–17) on tutkinut, miten kunnat määrittelevät aikuissosiaalityötä verkkosivuiltaan. Tutkimus antaa aikuissosiaalityölle kolme tyypillistä elementtiä: ongelma, tavoite ja välineet. (Ks. myös Kananoja ym. 2011, 211–213). Aikuissosiaalityö on asiakkaan tukemista, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa elämän ongelmatilanteissa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen tai elämänhallintaan liittyvät vaikeudet. Aikuissosiaalityössä on kyse suunnitelmallisesta pitkäjänteisestä työstä, joka perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä laadittuun suunnitelmaan. Kyse on yksilö – ja perhelähtöisestä työstä eikä esimerkiksi rakenteellisesta näkökulmasta lähtevästä sosiaalityöstä. Juhilan mukaan kuntien esittelemä aikuissosiaalityön malli on tuttu jo 1900 –luvun alussa vaikuttaneen Mary Richmondin kehittämästä case work -työskentelystä. (Juhila 2008, 16–17.)

Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalityön määritelmän mukaan sosiaalityön taustalla vaikuttaa ihmisoikeuksien toteutuminen ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalityö on asiantuntijatyötä, joka pyrkii ehkäisemään, vähentämään tai poistamaan sosiaalisia ongelmia. Sosiaalityöllä varmistetaan, että kaikkein vaikeimmassakin asemassa tai tilanteessa olevat ihmiset saavat tarvittavan avun. Sosiaalityöllä pyritään ratkaisemaan asiakkaiden erityisiä työllistymiseen, kouluttautumiseen, toimeentuloon, hyvinvointiin ja osallisuuteen liittyviä ongelmia. (Sosiaalipalvelut 2016.)

Juhilan (2008, 15) mukaan aikuissosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä. On kuitenkin hyvä huomioida, että aikuissosiaalityötä tehdään kuntien sosiaalitoimistojen lisäksi myös julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä ja diakoniatyössä (Jokinen & Juhila 2008, 7 -8). Sosiaali- ja terveysministeriön määritelmän mukaan sosiaalityötä toteutetaan osana muita palveluja tai yksinomaan sosiaalityön palveluna ja sitä tehdään yksilöiden, perheiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan rakenteiden tasolla (Sosiaalipalvelut 2016).

Juhila (2008, 43–45) jakaa aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön kolmeen pääkenttään, jotka jakautuvat erilaisiin alatehtäviin ja –palveluihin. Aikuissosiaalityö kunnallisena perustoimintana sisältää kuntouttavan työtoiminnan, mielenterveys- ja päihdetyön, asumiseen liittyvän työn sekä alue- ja yhdyskuntatyön sekä vuoteen 2016 asti toimeentulotukityön. Kunnat vastaavat yhä täydentävän – ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä, vaikka perustoimeentulotuki siirtyi Kelan tehtäväksi vuonna 2017. Moniammatillisten ja erityisten julkisten areenoiden kenttään kuuluu kuntouttava työ työvoiman palvelukeskuksissa, päihdetyön, kriminaali- ja vankeinhoitotyön, terveydenhuollon sosiaalityön, mielenterveystyön ja maahanmuuttajatyön. Muiden hyvinvointiyhteiskunnan areenoiden kenttä sisältää sosiaalisten järjestöjen palvelut, diakoniatyön ja sosiaaliset yritykset. Toivottavaa on, että eri kenttien palvelut linkittyvät toisiinsa ja tekevät toistensa kanssa yhteistyötä. (Juhila 2008, 43–45.) Huomionarvoista on, että Juhila käyttää aikuissosiaalityön termiä ainoastaan puhuessaan kunnallisesta sosiaalityön työkentästä, johon myös tämä tutkimukseni kohdistuu.

2.3 Sosiaalityössä dokumentointi ja asiakasprosessi kietoutuvat yhteen

Dokumentoinnilla tarkoitetaan asiakirjojen kirjoittamista tai laatimista sekä asiakastyössä syntyneiden tietojen, kuvien tai äänitteiden tallentamista. Erilaiset dokumentit ovat työntekijän välineitä työprosessin aikana muun muassa päätöksenteossa. Asiakkaalle asiakirjat kuvaavat ja todentavat asiakasprosessin tapahtumia. Asianmukainen dokumentointi lisää asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon

toimijaa kohtaan. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011,14.) Aino Kääriäisen (2016, 189) mukaan dokumentoinnin käsite sisältää asiakirjojen laatimisen lisäksi niihin tallennettujen tietojen lukemisen ja analyttisen tarkastelun. Dokumentointi voidaan käsittää kokonaisuutena, johon liittyy asiakirjojen merkitys asiakastyön prosessissa ja asiakkaiden elämässä. Dokumentointi tulisi nähdä kokonaisvaltaisena tiedonmuodostuksen prosessina eikä vain tekstintuottamisena ja tapahtumien muistiin kirjaamisena. (Kääriäinen 2016, 189.) Tutkimuksessani käytän aineistona aikuissosiaalityössä tietojärjestelmään kirjoittamalla dokumentoituja asiakirjatekstejä. Tietojärjestelmään tallentuu useita erilaisia tekstityyppejä. Tutkimuksessani olen kiinnostunut tilanearvioteksteistä, joiden tarkoitus on hahmottaa asiakkaan kokonaiselämäntilanne.

Sosiaalityön dokumentointi ei ole uusi käsite, vaikka nykypäivänä se liitetään tiiviisti tietotekniikkaan ja kehittyviin sähköisiin dokumentointiohjelmiin. Jo 1800-luvun lopulla kehittynyt sosiaalityöhön paljon vaikuttanut psykososiaalinen case work -perinne korosti sosiaalityön dokumentointia. Jo tällöin dokumentointi nähtiin tärkeänä apuvälineenä asiakkaan tilanteen ymmärtämiseen eli niin sanotun sosiaalisen diagnoosin laatimiseen. Juridis-hallinnollisessa sosiaalihuoltoperinteessä dokumentointi nähdään edellä mainitun sijaan merkityksellisenä toimenpiteiden laillisuuden valvonnan välineenä, johon liittyy muutoseikkojen noudattaminen ja tarkka kirjaaminen. (Laaksonen ym. 2011, 8–11; Karvinen-Niinikoski & Tapola 2002, 9–10.) Synnöve Karvinen-Niinikosken ja Maria Tapolan (2002, 10) mukaan sosiaalityön case work -perinteestä ovat lähtöisin dokumentoinnin tärkeimmät merkitykset, jotka ovat sosiaalinen tilanearvio ja työprosessikuvaus eli tutkimuksellisen arviointitiedon tuottaminen, työnohjauksen merkitys eli asiakastyön ohjausmateriaalin tuottaminen sekä hallintoon ja päätöksentekoon liittyvän materiaalin tuottaminen.

Nykypäivänä dokumentointi on erottamaton osa sosiaalityötä ja sosiaalihuollon toteuttamista (esim. Laaksonen ym. 2011, 8; Kääriäinen 2016, 189). Työn dokumentointi mahdollistaa sosiaalityön suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Dokumentit toimivat työvälineinä, joiden avulla tehtyihin toimiin ja niiden perusteisiin voidaan palata sekä arvioida jälkikäteen tehtyjen toimien onnistumista. Dokumentoinnilla tehdään työ näkyväksi paitsi asiakasta ja muita työntekijöitä varten, niin myös työntekijää itseään varten. (Laaksonen ym. 2011, 8–11; 14) Dokumentit rakentavat kuvaa sosiaalityön asiakkaan arkielämässä tekemistä ratkaisuksista ja niihin tallentuu tietoja tapahtumista, paikoista sekä asiakkaan ja työntekijän pyrkimyksistä käsillä olevassa tilanteessa (Kääriäinen 2003, 14–15). Dokumenteilla on myös tärkeä merkitys sosiaalityön hallinnon ja kehittämisen kannalta, koska dokumenttien kautta työtä voidaan ohjata ja seurata (Tiililä 2007, 213). Sosiaalityön dokumentointia ohjaavat muun muassa lainsäädännön asettamat velvoitteet sekä koulutuksen ja kansallisten kehittämis-

hankkeiden tarpeet (Kääriäinen 2016, 189). Haasteena onkin saada dokumentointi palvelemaan samanaikaisesti ja monipuolisesti sosiaalityön tutkimusta sekä käytännön asiakastyötä (Karvinen-Niinikoski & Tapola 2002, 9).

Dokumentoinnilla on aina vaikutus asiakkaan elämään ja työntekijän työskentelyyn asiakkaan kanssa. Dokumentointia tehtäessä tulisi huomioida mihin dokumentoinnilla voidaan ja halutaan vaikuttaa. Ennen kaikkea tulisi pohtia mihin sillä vaikutetaan joka tapauksessa. (Kääriäinen 2016, 189.) Sosiaalityöntekijän dokumentointitaitoihin kuuluu tietämys siitä, mitä tarkoitusta varten hän kokoaa tietoa ja taito dokumentoida vain työskentelyn kannalta oleelliset tiedot. Kirjaamista tehdessä ei voida välttää sitä, että tapahtumat saavat aina jonkin merkityksen ja ne liitetään johonkin asiayhteyteen. Teksti ei synny ilman tekijää, josta syystä dokumenttien kirjoittajan tulee tiedostaa omat lähtökohdansa jotka vaikuttavat havaintojen tekemiseen tapaan ja tilanteiden tulkintaan. Vaikka asiakirjateksti sinällään koskee ensisijaisesti asiakasta, niin tekstissä on väistämättä mukana myös työntekijä havainnoijan, tulkitsijan ja päätöksen tekijän roolissa. Dokumenttien kirjoittajan on tiedostettava oma vastuunsa ja vaikutuksensa, jotta tapahtumat tulevat kirjatuksi mahdollisimman totuudenmukaisesti. (Laaksonen ym. 2011, 11–12.)

Kuten aiemmin mainitsin, onnistuneella dokumentoinnilla on asiakkaan luottamusta lisäävä vaikutus. Onnistuneen dokumentoinnin edellytys on, että asiakas otetaan mukaan dokumentoinnin laatimiseen. Tärkein asiakkaan osallisuutta lisäävä tekijä on, että asiakkaalle kerrotaan konkreettisesti, miten ja millaisia tietoja tapaamisen ja työskentelyn kulusta kirjoitetaan sekä annetaan dokumentit asiakkaan itsensä luettavaksi. Asiakkaan ja työntekijän kirjoittaessa dokumenttia yhdessä asiakkaan osallisuus toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Vahva asiakkaan osallisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että dokumentteihin kirjataan vain asiakkaan haluamat asiat. Asiakirjoihin kirjataan asiakkaan näkökulman lisäksi myös työntekijän perusteltu näkökulma, vaikka ne olisivat keskenään täysin erilaisia. (Laaksonen ym.2011, 42–43.)

Sosiaalityössä dokumentointityön merkitys päätöksenteossa on suuri ja yksittäinen työntekijä on merkittävässä asemassa asiakkaan saaman palvelun dokumentoimisessa (Kääriäinen 2016, 191). Sosiaalityön dokumentoimiseen vaikuttaa yleisten käytäntöjen lisäksi lainsäädäntö, joka määrittelee varsin yksityiskohtaisesti dokumentoitavien asiakirjojen sisältöä. Vuonna 2015 uudistettu asiakirjalaki velvoittaa sosiaalihuollon työntekijän tallentamaan asiakasta koskeviin asiakirjoihin työn suunnittelun, toteuttamisen, järjestämisen, seurannan ja valvonnan kannalta riittävät tiedot. Laki määrittelee, mil-

laista tekstiä asiakirjoihin tuotetaan. Lain mukaan asiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla ymmärrettävää ja asultaan selkeää ja tekstissä tulee käyttää vain yleisesti tunnettuja käsitteitä tai lyhenteitä. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.)

Tarja Vierula (2012, 164) vie ajatuksen asiakkaan osallisuudesta dokumentointiin pidemmälle kuin mitä asiakirjojen kirjoittaminen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyönä olisi. Hän ehdottaa mahdollisuutta asiakkaan omaan rinnakkaiseen kirjaamiseen suoraan sosiaalityöntekijän käyttämään asiakastietojärjestelmään. Tällöin asiakas voisi kirjoittaa itse asiakasprosessiinsa liittyvät merkinnät ilman, että sosiaalityöntekijä tulkitsee ja valikoi dokumentoitavia asioita. Asiakkaan rinnakkaiset kirjaukset eivät poistaisi sosiaalityöntekijän laatimia institutionaalista valtaa käyttäviä kirjauksia, mutta asiakkaan oma kirjaamismahdollisuus näyttäytyisi vallan jakamisena työntekijä – asiakassuhteessa. Samalla asiakas pääsisi todellisesti osalliseksi dokumentointiin ja omaan asiakasprosessiinsa. (Vierula 2012, 164.)

Asiakkaan todellinen osallisuus oman asiansa dokumentoinnissa parantaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä luottamussuhdetta sekä lieventää asiakkaan ja asiakirjan välistä jännitteistä suhdetta. Vierula (2012) on tutkinut lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita, joihin sisältyy käsitys siitä mitä dokumentti merkitsee asiakkaalle ja miten se vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja toimintaan. Toisin sanoen asiakas ja dokumentti ovat eräänlaisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Vierulan tutkimus selvittää, millaiseksi ja millaisin seurauksin lastensuojelun sosiaalityön asiakkaan henkilökohtainen tieto muuttuu, kun siitä on muodostunut henkilöä käsittelevää institutionaalista kirjoitettua tietoa. Vierulan tutkimuksen tulokset osoittavat, että sosiaalityön dokumenteilla itsellään voi olla merkityksiä ja niistä aiheutuvia seurauksia. Sosiaalityön asiakkaat eivät välttämättä koe samankaltaista dokumenttia samalla tapaa, vaan dokumenttien kokeminen on yksilöllistä. Dokumentointia tehdessä sosiaalityöntekijän tulisi huomioida muiden seikkojen rinnalla myös asiakasasiakirjasuhteiden laadussa tapahtuva yksilöllinen vaihtelu, jotta asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla. (Vierula 2012, 150–164.)

Vierulan (2012, 151) mukaan onnistunut dokumentointi tukee asiakasprosessin sujumista, mutta epäonnistuessaan dokumentointi voi vaikeuttaa sitä merkittävästi ja aiheuttaa asiakkaalle ongelmien syvenemisen tunteen. Myös Vierula korostaa dokumentoinnin ja sosiaalityön prosessien kietoutumista toisiinsa vahvasti eikä näitä prosesseja voida siksi käsitellä erillisinä toisistaan. Tästä syystä avaan seuraavaksi sosiaalityön asiakasprosessin ydinkohtia.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus jakaa sosiaalipalveluiden asiakasprosessin kuuteen osaan. Prosessin osat ovat: 1) asian viereille tulo 2) palvelutarpeen arviointi 3) palvelusuunnitelman tekeminen 4) asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen 5) vaikutusten arviointi ja 6) asiakkuuden päättäminen. Suosituksen mukaan eri vaiheiden tulee kytkeytyä yhteen ja muodostaa selkä kokonaisuus. Tavoitteena on muutos asiakkaan vallitsevaan tilanteeseen. Koko prosessilla on vastuuhenkilö, joka tekee jatkuvaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta prosessiin osallistuvien eri tahojen kanssa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22–27).

Sosiaalityön asiakasprosessin tulee näyttäytyä asiakkaalle elämäntilannetta jäsentävänä ja omaa elämäntilannetta vahvistavana kokemuksena eikä vain sarjana erillisiä sosiaalityöntekijän toteuttamia toimia. Prosessissa korostuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyön ja pohdinnan vuorovaikutus sekä yhteinen ymmärrys siitä miksi ja miten työskennellään. Sosiaalityön prosessissa on kaksi työskentelyyn merkittävästi vaikuttavaa elementtiä. Ensimmäinen on asiakkaan ja työntekijän välinen hyvä yhteistyösuhde. Toinen tärkeä elementti on asiakkaan ja työntekijän yhdessä luoma ymmärrys lähtötilanteesta sekä sen kautta muodostetusta arviosta, mihin työskentelyllä haetaan muutosta ja millä keinoin. Alkutilanteen kartoitus ja tilannearviointi ovat tärkeä osa koko sosiaalityön prosessia ja on samalla ammatillisen sosiaalityön perusosaamista. (Kananoja ym. 2011, 143–146.)

2.4 Tilannearvio asiakasprosessin osana saa erilaisia sisältöjä

Kuten edellä mainitsin, niin huolellisesti dokumentoitu tilannearvio nousee yhdeksi tärkeäksi sosiaalityön työvälineeksi ja sillä on suuri merkitys sosiaalityön asiakasprosessissa (Kuvaja ym. 2007; Kananoja ym. 2011). Myös laki (SHL 2014/1301) toteaa yksiselitteisesti, että tilannearviointi on dokumentoitava asiakkaan tietoihin. Seuraavaksi tarkastelen palveluntarve – tai tilannearvion sijoittumista sosiaalityön asiakasprosessiin sekä sen yleistä sisältöä. Tilannearvio ja palveluntarpeen arvio tarkoittavat yleensä käytännössä samaa asiaa, josta syystä käytän molempia termejä asiayhteydestä ja lähteestä riippuen.

Sosiaalityö alkaa uuden asiakkaan elämäntilanteen kartoittamisella ja tilannearvio syntyy aikuissosiaalityön asiakasprosessin alkuvaiheessa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Tilannearvioinnin vaihe voi joskus kestää useamman tapaamisen ajan, jonka jälkeen tilannearvioinnista edetään yleensä suunnitelmaan. Tilannearviointi on koko asiakasprosessin tavoitteellisuuden, suunnitelmallisuuden ja interventioiden perusta. (Kuvaja ym. 2007, 1–4.) Ilmari Rostila käyttää sosiaalityön asiakasprosessista nimitystä ongelmaratkaisutyöskentely, jonka arviointivaiheessa määritellään työlle tavoite.

Tämä vaihe on kaikkien muiden vaiheiden ja koko lopputyöskentelyn perusta. Arviointi – ja suunnitteluvaihe tapahtuvat osittain samanaikaisesti eikä niitä voida täysin erottaa toisistaan. (Rostila 2001, 60, 64.)

Rostilan (2001, 66) mukaan tilannearviointi on samanaikaisesti prosessi ja lopputulos. Tilannearvio ”tuotteena” päättyy siinä vaiheessa, kun suunnittelu ja niin sanotun tavoitesopimuksen laatiminen alkaa. Samansuuntainen tilannearviovaiheen päättäminen mainitaan myös lakitekstissä ja Aikuissosiaalityön tilannearvio-oppaassa (Kuvaja ym. 2007), joka on Helsingin kaupungin sosiaalitoimistoissa käytössä oleva opaskirja tilannearvion käytöstä asiakastyössä. Arvion prosessimainen luonne tarkoittaa sitä, että arviointitehtävää jatketaan koko työskentelyprosessin ajan silloin kun kohdataan uusia haasteita tai saadaan uutta tietoa asiakkaan tilanteesta (Rostila 2001, 66). Myös Kuvajan ym. (2007, 1–4) mukaan tilannearviointi voidaan tarvittaessa tehdä uudestaan asiakasprosessin aikana, jolloin saadaan tietoa asiakkaan tilanteesta tapahtuneista muutoksista ja sitä voidaan hyödyntää sosiaalityön vaikuttavuuden arviointitehtävissä.

Tällä hetkellä Helsingin aikuissosiaalityön käytännön työssä palvelutarpeen arvion ja tilannearvion termejä käytetään osin päällekkäin. Palvelutarpeen arvio kuvaa yleensä suppeaa arvioita asiakkaan palveluntarpeesta, jonka jälkeen tehdään tarvittaessa laajempi tilannearvio. Lakitekstissä mainitaan ainoastaan palvelutarpeen arvion termi. Lain mukaan palvelutarpeen arviointi tulee tehdä kaikille sosiaalihuollon asiakkaille, jollei arvioinnin tekeminen ole perustellusti tarpeetonta. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukainen ja dokumentoitu palvelutarpeen arviointi. (SHL 2014/1301.) Lain mukaan palvelutarpeen arvioinnin tehtävänä on selvittää, onko henkilöllä tuen tarvetta ja jos on, onko tuen tarve tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. Jos palvelutarpeen arvioinnissa tuen tarve määritellään toistuvaksi tai pitkäaikaiseksi, käytetään palvelutarpeen arviota asiakassuunnitelman pohjana. Lakia pohjustavan Hallituksen esityksen (HE 164/2014 vp) mukaan asiakkuuden alkuvaiheessa toteutetulla palveluntarpeen arvioinnilla on suuri merkitys, koska sen avulla asiakas ohjautuu sopivien palvelujen piiriin. Jos palvelutarpeen arviointi on asiakkaan tilanteen selvittämisen ja jatkotyöskentelyn kannalta riittävä tukimuoto, ei erillistä asiakassuunnitelmaa tarvitse tehdä (HE 164/2014 vp).

Asiakkaan elämäntilanteen kartoitus on ennen kaikkea tarkoitettu auttamaan asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa ja jäsentämisessä (Kananaja ym. 2011, 137). Myös Rostilan (2001, 64–68) ja Antti Särkelän (2011, 66–67) mukaan tilannearvioinnin taustalla on idea, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tehtävä on selkeyttää sekä asiakkaalle että itselleen, mikä on asiakkaan tilanne, ongelma ja miten asiakas nämä määrittää ja ymmärtää. Tilannearvioinnin tavoitteena on ymmärtää, miten asiakas itse hahmottaa oman elämäntilanteensa (Rostila 2001, 64–68; Sär-

kelä 2001, 64–68). Rostilan mukaan tilannearviointia voidaan sanoa eräänlaiseksi sosiaalisiksi diagnoosiksi. Perinteisestä asiantuntijalähtöisestä diagnoosista se eroaa siinä, että asiakas osallistuu itse tilanteensa arviointiin ja diagnoosin laatimiseen. (Rostila 2001, 67–68).

Helsingin aikuissosiaalityön tilannearvio-oppaassa (Kuvaja ym. 2007, 1–5) tilannearvio nähdään työvälineenä sosiaaliammattilaisten tapahtuvaan asiakastyöhön. Oppaassa tilannearvioksi määritellään yhdessä asiakkaan kanssa tehty kokonaisjäsenitys asiakkaan elämäntilanteesta ja olosuhteista, jossa korostetaan vahvuuksia samalla kiinnittäen huomiota toimintaympäristöihin ja ongelmiin. Tilannearvio on analyysi asiakkaan elämäntilanteesta ja nostaa esiin merkityksellisiä asioita. (Kuvaja ym. 2007, 1–5.) Samalla selvitetään, onko asiakkaalla jo omia ratkaisuehdotuksia ongelmaansa ja mikä on asiakkaan oma motivaatio sen ratkaisemiseksi (Kuvaja ym. 2007, 7–10; Särkelä 2001, 64–68).

Kuten aiemmin totesin, tulee tilannearvioidokumentti laatia aina yhteistyössä asiakkaan kanssa kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja omia toiveita sekä huomioida asiakkaan voimavarat ja vahvuudet. Kuvaja ym. (2007) ja Rostila (2001) kehottavat keräämään tilannearvioon mahdollisimman paljon ja monipuolisesti tietoja asiakkaasta. Tämä on ristiriidassa lakitekstin (SHL 2014/1301) kanssa, jonka mukaan asiakkaasta kerätään vain kunkin asian hoitamiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot. Myös oman kokemuksen mukaan asiakkaat ovat joskus kyseenalaistaneet heidän mielestään epäoleellisten tietojen keräämisen ja tuntevat sen epämiellyttäväksi.

Vaikka Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa keräämään asiakkaasta vain asian hoitamisen kannalta välttämättömät tiedot asiakkaasta, kehottaa laki samalla laatimaan palvelutarpeen arvioon yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lain mukaan palvelutarpeen arvioita tehdessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä huomioitava asiakkaan omat toiveet, mielipiteet ja henkilökohtaiset tarpeet. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee palvelutarpeenarviolle sisällön, jossa on neljä kohtaa: 1) yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen tarpeesta 2) sosiaalityöntekijän tai ohjaajan johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä 3) asiakkaan oma näkemys palvelutarpeesta 4) asiakkaan ja työntekijän arvio nimetyn omatyöntekijän tarpeesta. Hallituksen esitys (HE 164/2014 vp) tarkentaa, että asiakkaan näkemys tulisi kirjata tilannearvioon aina, ellei se ole täysi mahdotonta siksi, ettei asiakas halua tai kykene tähän osallistumaan.

Kuntien sosiaalityössä on käytössä erilaisia tilannearvion laatimiseen tarkoitettuja malleja, joiden tarkoituksena on auttaa sosiaalihuollon työntekijöitä palvelutarpeen – tai tilannearvion laatimisessa. Kuntien käytössä olevia tilannearviomalleja on esitelty julkisesti varsin vähän. Jenni Vartiainen (2014) pro gradu – tutkimus esittelee kaksi erilaista Länsi-Suomen kaupungeissa käytössä olevaa tilannearviomallia, joista toinen on samankaltainen kuin Helsingissä käytössä oleva malli ja toinen

on lomakemuotoinen valmiisiin vastausvaihtoehtoihin perustuva malli. Tarkastelen tässä tutkimuksessa Helsingin aikuissosiaalityössä laadittuja tilannearvioidokumentteja ja seuraavaksi esittelen lyhyesti Helsingin aikuissosiaalityössä käytössä olevan tilannearviomallin. Nostan rinnalle myös Ros-tilan (2001) esittämän kolmeen avainkysymykseen perustuvan mallin tilannearvion sisällöstä.

Helsingin aikuissosiaalityössä käytössä oleva tilannearviomalli on esitelty perusteellisesti Helsingin sosiaaliviraston julkaisemassa Aikuissosiaalityön tilannearvio-oppaassa (Kuvaja ym. 2007). Oppaan mukaisen tilannearvion sisältö määrittyy eri otsikoiden mukaan, joiden alle ryhdytään kokomaan tekstiä yhdessä asiakkaan kanssa. Taulukossa 1 esitetään oppaan mukainen tilannearvion rakenne ja määritellyt otsikot. Taulukkoa vastaava tilannearviorakenne löytyy Helsingin sosiaali- ja terveystoimen käyttämästä asiakastietojärjestelmästä (ATJ). Tietojärjestelmässä on valmiina kuvion isoilla kirjaimilla ja lihavoinnilla kirjoitetut otsikot, joiden alla on tilaa tietojen vapaamuotoiselle kirjaamiselle. Otsikoiden alle kirjoitetaan asiakkaan ja työntekijän yhdessä tekemä tulkinta ja käsitys kustakin aiheesta (Kuvaja ym. 2007, 15).

JOHDANTO	Palveluun hakeutumisen syyt ja taustatekijät
ELÄMÄNALUEET	PERHE- JA IHMISSUHTEET, ASUMINEN, KOULUTUS, TYÖ, TALOUDELLINEN TILANNE, TERVEYS, PÄIHTEIDEN KÄYTTÖ, ARKIELÄMÄ JA VAPAA-AIKA =>Kaikkien eri elämäalueotsikoiden alle kirjoitetaan niitä koskevat tiedot
MUUT TIEDOT	Tiedot, jotka eivät sovi esitettyjen elämäalueotsikoiden alle
YHTEENVETO	Elämäntilanteen kokonaisarvio ja johtopäätökset

Taulukko 1: Tilannearvion rakenne Kuvaja ym. (2007) mukaan

Tämän tutkimukseni aineistona ovat Helsingin alueen sosiaalitoimistoissa asiakastietojärjestelmään dokumentoidut 30–64 vuotiaiden asiakkaiden tilannearviot. Helsingin tilannearviomalli julkaistiin vuonna 2007 ja vasta viime vuosina siitä on tullut vakiintunut sosiaalityön työväline käytännön sosiaalityöhön. Tilannearvion tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan elämäntilanne ja elämässä olevat ongelmakohdat, joiden vuoksi asiakas on päätenyt sosiaalityön asiakkuuteen. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisessa huolellisesti dokumentoitu tilannearvio on ensisijaisen tärkeä.

Tilannearviota kirjoittaessa tulisi asiakkaan voimavarojen tulla esille kaikissa kirjattavissa teksteissä eri elämänalueilla, josta syystä voimavaroille ja vahvuuksille ei ole annettu omaa otsikkoa (Kuvaja ym.2007, 15). Myös Rostilan (2001, 67–73) mukaan tilannearvioinnissa tulisi korostua asiakkaan voimavarat ja vahvuudet. Tilannearvion kirjoittaminen ei ole vain faktatietojen keräämistä, vaan siinä tulee olla mukana myös asiakkaan kokemukset ja esitetyjä faktoja tulkitaan aina suhteessa johonkin (Kuvaja ym.2007, 15; Rostila 2001, 67–73). Tilannearvioinnin tulisi olla monipuolista, jolla tarkoitetaan tilanteen kaikkien eri puolien huomioimista ilman että niitä tarkastellaan toisistaan irrallaan. Työntekijän tehtävänä on avata asiakkaalle näkökulmia, joita asiakas ei ole itse havainnut. (Rostila 2001, 67–73.) Tilannearvioinnissa asiakkaan oma näkökulma on tärkein lähtökohta ja asiakkaan omin sanoin kerrotut halut, toiveet ja ongelmat ovat tilannearvion tärkein aineisto. Asiakaslähtöisyydestä huolimatta sosiaalityöntekijän tulisi samalla osata käyttää myös omaa tietämystään. Kerätyistä tiedoista muodostetaan lopulta jäsenelty kokonaiskuva, niin sanottu sosiaalinen diagnoosi. (Rostila 2001, 67–73.)

Vaikka tilanne – tai palvelutarpeen arvio mainitaan useissa sosiaalityön oppikirjoissa, niin sen sisältöä on eritelty yksityiskohtaisemmin eritelty varsin vähän. Ilmari Rostila (2001) on avannut tilannearvion sisältöä ja hän sijoittaa tilannearvion laajempaan arvioinnin vaiheeseen sosiaalityön prosessissa. Tilanteen arviointivaiheen tavoitteena on kerätä kaikki tarpeellinen tieto asiakkaasta ja luoda kerättyjen tietojen pohjalta tilannearvio. Tilannearvioon sisältyy ongelman, toimintajärjestelmien sekä resurssien selvitys ja erittely. Lisäksi arviointivaiheeseen kuuluu hyvän suhteen luominen asiakkaaseen ja motivoida asiakasta sekä asettaa tavoitteet. (Rostila 2001, 60–67.)

Rostila (2001, 66–67) ei esitä selkeää mallia tai kuvausta tilannearvion sisällöstä, mutta korostaa tilannearvioinnin eri aiheiden kietoutumista toisiinsa. Hän asettaa kolme avainkysymystä, jotka ohjaavat tilannearvion tekemistä ja joiden kautta muita tilannearviossa selvitettäviä asioita tarkastellaan. Avainkysymysten kautta muodostetaan kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja arvioidaan mahdollisia toimintavaihtoehtoja. Taulukon 2 yläreunassa on esitetty Rostilan kolme tilannearvion avainkysymystä. Vaakatasossa keskelle taulukkoa on koottu ne aihealueet, jotka kartoitetaan avainkysymykset huomioiden. Taulukon alareunassa on kerättyjen tietojen avulla muodostettu kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta.

Mitä ongelmia asiakas itse kokee itsellään olevan ? Mitä lainsäädäntöön liittyviä oikeuksia ja velvoitteita tilanteeseen liittyy ? Mitä terveyteen ja turvallisuuteen liittyviä riskejä tulee ottaa huomioon ?		
Asiakkaan ongelmat <ul style="list-style-type: none"> • Ongelman vaikeustaso ja kesto • Milloin ja missä tilanteissa ongelma esiintyy • Mitä tunteita ja merkityksiä ongelma saa • Mitkä resurssit vaikuttavat ongelmaan- • Mitkä ovat seuraukset- 	Asiakkaan vahvuudet ja resurssit <ul style="list-style-type: none"> • Selviytymiskyvyt • Taidot • Arvot • Motiivit • Yhteisön resurssit • Tukiverkostot • Kulttuurinen – ja sosiaalinen pääoma- 	Asiakkaan tarpeet <ul style="list-style-type: none"> • Mitä tukea asiakas tarvitsee kehittyäkseen-
Yhteenvetona muodostuu kokonaiskuva ja tulkinta asiakkaan elämäntilanteesta		

Taulukko 2: Tilannearvion sisältö Rostilan (2001) kuvausta mukailten

2.5 Elämänhallinta käsitteenä

Elämänhallinnan käsite on tutkimukseni kannalta oleellinen, sillä tarkentavana tutkimuskysymyksenäni on, millaisia elämänhallintaan liittyviä diskursseja löytyy aikuissosiaalityön asiakkaan elämästä tilannearviodokumenttien välityksellä. Elämänhallintaan liittyvä kysymys on nostettu tutkimuksessani esille siitä syystä, että sosiaalityön asiakkailta ilmenee yleisesti elämänhallinnan problematiikkaan liittyviä tai sitä uhkaavia tekijöitä. Elämänhallinnan termiä käytetään yleiskielessä usein mitä erilaisimmissa yhteyksissä. Elämänhallinnan käsite esiintyy useaan kertaan myös Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301), mutta lakitekstissä tai sitä taustoittavassa hallituksen esityksessä elämänhallinnan käsitettä ei avata lainkaan. Myös Juho Saari (2015, 108 – 110) on havainnut, että elämänhallinnan käsite esiintyy kaikkiaan kuudessa eri erityisryhmiin tai - tilanteeseen liittyvässä laissa, mutta käsitteen määrittely ei näissä yhteyksissä perustu yksityiskohtaiseen määrittelyyn vaan jonkinlaiseen intuitioon ja elämänhallinnan käsitettä käytetään ennemminkin määrittelemään muita käsitteitä.

Saari (2015, 108 – 110) liittää elämänhallinnan käsitteen yhteiskunnalliseen kontekstiin siten, että yksilön valinnat selittävät yhteiskunnassa esiintyvää huono-osaisuutta. Toisin sanoen Saaren mukaan yksilön poikkeavaa käytöstä yhteiskunnassa selittää puutteet yksilön elämänhallinnassa. Yksilöllisellä tasolla elämänhallinta määrittyy yksilön kykynä vaikuttaa omilla päätöksillään ja toiminnallaan omaan elämäänsä. Saaren mukaan huono-osaisuuteen liittyvässä politiikassa on kyse ensisijaisesti

yksilön poikkeavan käytöksen hallinnasta sekä yksilön toimintakyvyn säilyttämisestä, palauttamisesta ja parantamisesta.

Saari (2015, 108 –112) korostaa, että elämänhallintaan liittyy kiinteästi myös toimintakyvyn käsite, joka tarkoittaa sitä, että ihmisen elämänhallintaa tukee hänen kykynsä suunnata hallussa olevat resurssit toiminnoiksi. Näitä resursseja voivat olla esimerkiksi asunto, työ tai koulutus. Saari tiivistää, että yksilön hyvinvointiin ei riitä vain se, että näitä resursseja on olemassa joko julkisen vallan toimesta tai itse hankittuina, vaan olennaista on yksilön kyky hyödyntää näitä resursseja käytännössä. Resurssien hyödyntämisen kyky liittyy olennaisesti yksilön elämänhallintaan. Ihmisen elämänhallinta paranee, kun hän kykenee systemaattisesti kääntämään saatavilla olevat resurssit toimintakyvyksi ja pystyy sitoutumaan itselleen asettamiinsa tavoitteisiin pitkäjänteisesti. Saaren mukaan elämänhallinnassa esiintyvät ongelmat liittyvät yksilön madaltuneeseen kykyyn luoda resurssit toiminnoiksi ja sitoutua omiin elämäntavoitteisiin. Esimerkkinä tästä hän mainitsee asunnottoman ihmisen, joka on tavallisesti hyvin tietoinen omalle hyvinvoinnille olennaisista toimintakyvyistä, mutta hänellä on ongelmia sitoutua pitkäjänteisesti näiden toimintakykyjen ylläpitoon. (Saari 2015, 108 –112.)

J.P. Roos (1987, 64–67) on tutkinut suomalaisten elämää laajan elämäkertatutkimuksen kautta ja toteaa elämänhallinnan ulottuvuuden olevan yksi keskeisimmistä elämänkulkua leimaavista seikoista. Elämänhallinta tai – hallitsemattomuus vaikuttaa koko ihmisen elämäntapaan. Hän kuvaa, kuinka elämäkerroista voi selvästi havaita onko ihminen kokenut elämänsä sarjaksi tapahtumia, joihin hän ei ole voinut itse vaikuttaa vai kokeeko ihminen elämänsä olevan hänen omassa vaikutusvallassaan eikä elämässä ole tapahtunut juurikaan odottamattomia asioita. Jälkimmäisen kaltainen elämänkerran tyyppi kuvaa suurempaa elämänhallintaa kuin ensimmäinen. (Roos 1987, 64–67.)

Roos (1987, 64–67) määrittelee elämänhallinnan käsitteen jakamalla sen ulkoiseen – ja sisäiseen elämänhallintaan. Ulkoisesta elämänhallinnasta on kyse silloin, kun yksilö on voinut pääpiirteittäin ohjata oman elämänsä tapahtumia eikä hänen elämänsä ole ollut vaikuttamassa merkittävässä määrin hänestä itsestään riippumattomia tekijöitä. Hyvän ulkoisen elämänhallinnan merkkejä voivat olla yhtäältä se, että yksilön elämässä ei ole tapahtunut mitään elämänkulkuun merkittävästi vaikuttaneita tapahtumia ja toisaalta se, että yksilön itse itselleen asettamat tavoitteet ovat pääosin toteutuneet. Ulkoisen elämänhallinnan tavoittelulla tarkoitetaan yksilön pyrkimystä aineellisesti ja henkisesti turvattuun asemaan elämässään. Sisäisellä elämänhallinnalla tarkoitetaan ihmisen kykyä sopeutua kulloinkin vallitsevaan elämäntilanteeseen ja tapahtumiin. Hyvän sisäisen elämänhallinnan omaava ihminen sopeutuu ja hyväksyy elämänkulkunsa tapahtumat, vaikka tapahtumat olisivat dramaattisiakin. (Roos 1987, 64 –67.) Toisin sanoen ihmisen hyvä sisäinen elämänhallinta vaikuttaa merkittävästi ulkoiseen elämänhallintaan, koska hyvän sisäisen elämänhallinnan omaava ihminen ei koe olevansa pelkästään

ulkoisten tekijöiden sattumanvaraisen vaikutuksen kohteena. Aiemmin tässä kappaleessa esittämäni Saaren (2015) määritelmä elämänhallinnan käsitteestä on samankaltainen kuin J.P. Roosin jo 80-luvulla esittämä määritelmä. Molempien määritelmien mukaan elämänhallinnassa esiintyvät ongelmat liittyvät yksilön puutteelliseen sopeutumiseen vallitseviin resursseihin ja vaikeuksiin toimia omassa elämässään hyödyntäen olemassa olevia resursseja suunnitelmallisesti.

Liisa Keltinkangas-Järvinen (2008, 252–255) nimeää tarpeen hallita omaa elämäänsä yhdeksi ihmisen perustarpeeksi. Hänen määritelmänsä elämänhallinnan käsitteelle sisältää samoja elementtejä kuin edellä esittämäni määritelmät. Mahdollisimman suurta elämänhallintaan ilmentävän yksilön tavoitteena on muuttaa omalla toiminnallaan olosuhteita toisenlaisiksi tai vaihtoehtoisesti hän sopeutuu eli muuttaa omaa tulkintapaansa asioista. Elämänhallinnan käsitettä voidaan avata tarkastelemalla ihmisen korkeaa elämänhallintaa matalan elämänhallinnan vastaparina. Kun yksilön elämänhallinta on korkea, ihminen uskoo siihen, että voi itse vaikuttaa asioihin ja muokata vallitsevaa tilannetta itselleen paremmin soveltuvaksi. Yksilö kokee olevansa itse vastuussa elämästään ja pyrkii suunnitelmallisesti asettamiinsa päämääriin. Korkean elämänhallinnan omaava ihminen ei esimerkiksi ajattele, että hänelle sattuu jatkuvasti vahinkoja, vaan että hän on tehnyt virheratkaisuja joiden syitä hän osaa analysoida. Matalan elämänhallinnan omaava ihmisen sen sijaan kokee, että hänelle vain tapahtuu sattumalta erilaisia asioita eikä näe tapahtumilla olevan yhteyttä omaan toimintaansa. Matalaan elämänhallintaan viittaa yksilön kokemukset jatkuvista onnettomuuksiin joutumisesta, muiden aiheuttamista vaikeuksista tai epäoikeudenmukaisuuksista, pysäkillle liian aikaisin tai myöhään saapuvista busseista ja niin edelleen. (Keltinkangas-Järvinen 2008, 252–257.)

Yksilön elämänhallinta ei ole vain korkea tai matala, vaan se voi vaihdella tilanteesta, paikasta ja ajasta riippuen. Elämänhallinta voi olla korkealla jollakin elämänalueella, kuten vaikkapa työssä, mutta jossakin toisaalla se voi olla hyvinkin matala, esimerkkinä ihmissuhteet. Ihmisen elämänhallinnan tunne voi myös olla liian korkea, jolloin yksilö ajattelee olevansa itse vastuussa kaikista elämäntapahtumistaan. Liian korkea elämänhallinnan tunne kääntyy ihmistä itseään vastaan eikä tukeakaan enää yllättävien tapahtumien sattuessa, joka voi johtaa masennukseen. Hyvällä tasolla oleva elämänhallinta ei myöskään aina tarkoita sitä, että elämänhallinnan saavuttamiseksi olisi käytetty vain hyviä keinoja eikä oman elämänsä taitavasti hallitseva ihminen elä välttämättä yhteiskunnassa yleisesti hyväksyttävää niin sanottua hyvää elämää. (Keltinkangas-Järvinen 2008, 256–257.)

Tiivistetysti elämänhallinnassa on kyse siitä, miten ihminen selviytyy ja sopeutuu kulloiseenkin tilanteeseen sekä siitä, miten hän kykenee hyödyntämään saatavilla olevat resurssit oman elämänsä edistämiseen. Lisäksi elämänhallintaa kohottaa realistinen tietoisuus asioista, joihin ihminen itse omalla toiminnallaan voi vaikuttaa. On selvää, että osa ihmisestä kokee elämänsä aikana asioita ja

tilanteita, joista selviytyäkseen he voivat tarvita tavallista vahvempia elämänhallinnan kykyjä. Elämänhallinnan kyvyt liittyvät olennaisesti sosiaalityön yhteydessä usein esitettyyn kysymykseen siitä, miksi ihmiset selviytyvät vaihtelevalla tavalla, vaikka heillä olisi suunnilleen samat lähtökohdat.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni taustalla olevan laajemman teoreettisen näkökulman sekä tutkimusmenetelmän. Aloitan luvun tutkimuskysymyksen esittämällä perusteluineen. Luku jatkuu tutkimuksellisen viitekehysten eli sosiaalisen konstruktionismin perinteen tarkastelulla, jonka jälkeen esittelen tutkimusmenetelmänä käyttämäni diskurssianalyysin.

3.1 Tutkimustehtävä

Tutkimuskysymykseni on, *miten aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan dokumenteissa ja millaisia elämänhallintaan liittyviä diskursseja on aikuissosiaalityön asiakkaan elämässä.* Olen nostanut aikuissosiaalityön asiakkaiden elämänhallintaan liittyvien diskurssien etsimisen tarkentavaksi tutkimuskysymykseksi siitä syystä, että työssä saamani kokemuksen ja tutkimukseni teoriakirjallisuuden mukaan sosiaalityön asiakkaaksi päätyminen taustalla on yleensä jokin elämänhallinnan problematiikkaan liittyvä tai sitä uhkaava tekijä. Tästä syystä tutkimukseni esiolettamuksena on, että tutkittavista tilannearviodokumenteista löytyy erilaisia asiakkaiden elämänhallintaan ja sen ongelmiin liittyviä aihealueita eli diskursseja.

Tutkimukseni aineistona ovat Helsingin sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityössä vuoden 2017 alkupuolella laaditut tilannearviodokumentit, joihin on kirjattu asiakkaan kokonaiselämäntilanne. Dokumentit on poimittu ajanjaksona, jolloin aiemmin alaluvussa 2.1 kuvailemani aikuissosiaalityön muutoskausi oli äskettäin alkanut. Tällöin Helsingin sosiaalitoimistoissa oli juuri otettu käyttöön uusi asiakasohjauskäytäntö ja samaan aikaan toimeentulotukityö siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta alkaen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämästä ja elämän erityispiirteistä dokumenttiteksteistä nousseiden diskurssien kautta. Tutkimuksessani muodostuneiden diskurssien avulla voidaan mahdollisesti entistä paremmin tunnistaa erityistä tukea tarvitsevien aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluntarpeita ja kehittää edelleen sosiaalityön käytäntöjä.

3.2 Viitekehyksenä sosiaalinen konstruktionismi

Tutkimuksellinen viitekehykseni on sosiaalinen konstruktionismi, jonka tulkintatavan mukaan yksilölle näyttäytyvä todellisuus rakentuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kielen kautta. Lähestymistapana sosiaalinen konstruktionismi on vastakohta teorioille, jotka katsovat sosiaalisuuden olevan yksilöstä lähtöisin. (Helkama, Myllyrinne & Liebkind 2001, 69; 225.) Myös Peter L. Berger ja Thomas Luckman (1966/2002, 21–88) tekevät eron yksilöstä lähtöisin oleviin teorioihin, mutta eivät aseta sosiaalista konstruktionismia vastakohtaksi aiemmille yksilölähtöisille teorioille. Sen sijaan sosiaalinen konstruktionismi on kehittynyt yksilölähtöisten teorioiden pohjalta. Sosiaalinen konstruktionismin mukaan ihminen ei ole vain sosiaalisten rakenteiden tuote, vaan ihminen nähdään yhtäaikaaisesti sosiaalisen maailman tuotteena ja tuottajana. (Berger & Luckmann 1966/2002, 21–28.)

Vivien Burr (2004, 133) nimeää sosiaalisen konstruktionismin filosofisen ajattelun synnyn olevan Michel Foucault'n dekonstruktionistisessä teoriassa ja Jacques Derridan filosofiassa, jotka molemmat käsittelevät muun muassa käsitteellisen luokittelun ja todelliseksi koetun maailman keskinäistä suhdetta. Sosiaalinen konstruktionismi linkittyy sosiaalityön laajemmassa teoriaperinteessä postmoderniin sosiaalityöhön. Postmodernismille on tyypillistä, että olemassa oleva teoriatietoa arvioidaan uudelleen ja luodaan tätä kautta uusia toimintamalleja ja teorioita. Niin postmodernissa sosiaalityössä kuin sosiaalisessa konstruktionismissakin sosiaalityön katsotaan rakentuvan käytännön toiminnan kautta, johon vaikuttaa asiakkaan, työntekijän ja yhteistyötahojen keskinäinen vuorovaikutus. Postmodernin sosiaalityön teoriat syntyvät sosiaalisena konstruktiona. Sosiaalityö itsessään muodostuu käytännön asiakastyössä, johon vaikuttaa kulloinenkin yhteiskunta ja kulttuuri. Sosiaalityön teoriat ovat eräänlaisia yhteisesti sovittuja kielellisiä kuvauksia. (Payne 2005, 15–22.)

Vivien Burr'n (2003, 2-5) mukaan sosiaalisella konstruktionismilla on eri lähtökohtia, joita kaikkia yhdistää olemassa olevaan tietoon kriittisesti suhtautuminen sekä yhteiskunnallisten ja kulttuuristen seikkojen vaikutus todellisuuden rakentumiseen. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan todellisuus ja tieto muodostuvat ihmisten vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen kautta (Burr 2003, 2–5; Jokinen 1999, 38–41). Asioiden ja ilmiöiden nimeäminen eli merkityksellistäminen sekä siihen liittyvät tavat ovat pitkän historiallisen prosessin tulos. Tässä prosessissa ihmisten välisellä kanssakäymisellä on merkittävä rooli. (Jokinen 1999, 38–41.)

Sosiaalisessa konstruktionismissa tietäminen syntyy ihmisten vuorovaikutuksessa, jolloin siihen kietoutuvat vahvasti sosiaaliset, kulttuuriset ja historialliset merkitykset. Todellisuutta ei voi ymmärtää

ilman näiden merkitysten tiedostamista. (Payne 2005, 17; 58.) Uusi tieto muodostuu vuorovaikutusprosessin tuloksena ja näin ollen uuden tiedon tuottamisprosessi sekä sosiaalinen kanssakäyminen liittyvät saumattomasti yhteen (Burr 2003, 2–5). Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Eero Suonisen mukaan (1993, 9) mukaan tajuaminen tai tietämisen syntyminen perustuu kielen luomiin käsitteellisiin luokituksiin ja merkityksiin. Heidän mukaansa kielen käyttäminen on todellisuuden rakentamista ja kieli on osa todellisuutta. Vivien Burr (1995, 1-8) tähdentää, että tästä johtuen sosiaalisen konstruktionismin kiinnostuksen kohteena on erityisesti ihmisten tuottama kieli, joka yleensä ilmenee puheen ja tekstin muodossa. Sosiaalisen konstruktionismin todellisuus on kielellisten neuvottelujen tulos, josta johtuen todellisuuksia voi olla useita ja todellisuus elää vuorovaikutuksen myötä (Burr 1995, 1-8).

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan ihminen syntyy tietyn kulttuurin piiriin valmiiksi rakennettuun maailmaan ja alkaa käyttää tämän kulttuurin kieltä. Yksilö ei voi elää irrallaan yhteisön vaikutuksesta. Ihmisen itsensä katsotaan olevan sosiaalisen vuorovaikutuksen tuote eikä ihminen kykene kehittymään ihmiseksi ilman inhimillisessä ympäristössä tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta. Yksi parhaista tavoista ymmärtää ihmistä on tutustuminen merkitysjärjestelmään, jota yksilö omalla vuorovaikutuksellaan muodostaa ja ylläpitää. Ihmisten tärkein merkitysjärjestelmä on kieli. Maailman muuttuessa kaikki vaikuttaa sosiaalisiin konstruktioihin ja siihen miten ympäröivä maailma rakentuu. (Berger & Luckmann 1966/2002,47;63; Helkama ym. 2001, 69.) Ihminen on siis sosiaalinen tuotos ja yhteiskunta puolestaan on rakentunut ihmisten tuotteena. Yhteiskunnan rakentuminen perustuu tulkintoja tuottaviin yksilöihin ja heidän toimintoihinsa ja yhteiskunta pysyy koossa ja muuttuu yksilöiden toimien välityksellä. (Berger & Luckmann 1966/2002, 74; 21-28.)

Sosiaalisessa konstruktionismissa kieli on kietoutunut monisyisellä tavalla ihmisen mieleen ja ympäröivään maailmaan. Todellisuus konstruoituu eli merkityksellistyy puheen ja kirjoituksen kautta usealla eri tavalla, jotka voivat olla päällekkäisiä. (Juhila 2016, 371.) Kielen käyttäminen on yleiseksi muodostunut käytäntö, jossa merkityksellistämisen lisäksi tapahtuu asioiden uudelleen jäsentämistä ja muuntamista. Konstruoitumisen idea on siinä, ettei mitään käsitettä voida pitää itsestään selvänä vaan se voidaan aina merkityksellistää eli selittää uudelleen. Esimerkiksi omassa kulttuurissamme tuttu sana ”kenkä” voidaan joutua selittämään käytännönläheisesti intiaanikulttuuriin kuuluvalla henkilölle. Merkitykset rakentuvat aina osana sosiaalisia käytäntöjä, jolloin ne eivät ole sattumanvaraisesti yksilöstä lähtöisin. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 26–29.)

Yksilön kohtaamat asiat ovat aina jollakin tapaa ennalta merkityksellistyneitä, josta syystä niin sanottua puhtaasti koettua maailmaa ei ole olemassa. Kohdattua tietoa ei tule pitää itsestään selvytenä, vaan asioihin tulisi suhtautua kriittisesti. (Burr 1995, 1-8). Yksilön kohtaamat asiat ovat valmiiksi järjestäytyneitä esineiden ja asioiden järjestelmiä. Kieli toimii yhtenä arkielämän järjestelmänä, jonka

avulla välittyy tietoa. Yksilön kokema todellisuus rakentuu yksilön oman kokemusmaailman läpi, mutta samaan aikaan yksilö jakaa maailmana muiden yksilöiden kanssa ja on jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäröivän maailman kanssa. On muistettava, että toisen yksilön kokema todellisuus poikkeaa aina omasta todellisuudesta, sillä jokainen yksilö muodostaa oman todellisuutensa oman kokemusmaailmansa läpi. Samalla kuitenkin yksilöiden erilaiset kokemukset todellisuudesta, merkitykset, ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. (Berger & Luckmann 1966/2002, 32–34.)

Kuten edellä totesin, sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksessä todellisuus ja tieto muodostuvat ihmisten vuorovaikutuksen ja kanssakäymisen kautta. Tutkimuksessani tarkastelen tietoa, joka on muodostunut sosiaalisen vuorovaikutuksen tuotteena ja tutkimuskohteena oleva tieto on ihmisten merkitysjärjestelmän eli kielen tuote. Tutkimukseni mielenkiinto kohdistuu siihen, miten tutkimuskohteena olevissa kielen tuotteissa eli teksteissä todellisuus muodostuu. Metodologiseksi lähestymistavaksi tähän tutkimukseen valitsin diskurssianalyysin, jonka avulla tutkin kielellisiä prosesseja sekä niiden tuotteina olevia tekstejä. Sosiaalinen todellisuus ja vuorovaikutus rakentuvat kielen ja tekstien kautta, joka on sosiaalisen konstruktionismin ja samalla tämän tutkimuksen ydinajatus.

3.3 Tutkimusmenetelmänä diskurssianalyysi

Valitsin diskurssianalyysin tutkimukseni analyysimenetelmäksi, sillä tavoitteenani on kuvata sosiaalisen elämän asiakkaiden elämää dokumenttien avulla eikä esimerkiksi arvioida tai pohtia asiakkaiden elämäntilanteisiin johtaneita syitä. Diskurssianalyysin avulla tutkittavista dokumenteista etsitään yhteeneviä aihealueita, jotka kuvaavat asiakkaan elämäntilannetta. Löydetyille yhteneväisille aihealueille annetaan merkitys eli diskurssi. Erityisesti tutkittavista dokumenteista etsitään sellaisia aihealueita, jotka voidaan liittää elämänhallintaan. Tutkimukseni esiymmärryksenä oli tutkimuskirjallisuuden ja työkokemukseni perusteella, että diskursseja voisi muodostua esimerkiksi päihteidenkäytön, työttömyyden tai sosiaalisten suhteiden ympärille. Näin syntyneiden diskurssien kautta saadaan tietoa aikuisen sosiaalisen elämän asiakkaan elämästä.

Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Eero Suonisen (1993, 17) mukaan diskurssianalyysi ei ole selkeästi rajautuva tutkimusmenetelmä, vaan väljä teoreettinen viitekehys, joka mahdollistaa monia erilaisia tarkastelun näkökulmia ja menetelmällisiä sovelluksia. Diskurssianalyysissä tutkijan tavoitteena on käydä tekstiä läpi siten, että hän löytää yhtenäisen puhettavan ja osoittaa sen merkityksen eli diskurssin. Tekstissä voi olla useita erilaisia diskursseja ja niiden välillä voi olla jännitteitä. (Helkama ym.

2001, 43.) Diskurssianalyysi on aineistolähtöinen analyysimenetelmä, joka tässä yhteydessä tarkoittaa sitä, ettei aineistoa tulkita tai jäsennetä ulkopuolisista teorioista käsin (Jokinen 1999, 38–39).

Diskurssianalyysin teoreettinen viitekehys sijoittuu sosiaaliseen konstruktionismiin. Sekä sosiaalinen konstruktionismi että diskurssianalyysi tutkivat molemmat sosiaalisen todellisuuden rakentumista kielenkäytössä ja ovat kiinnostuneita tekstien ja puheen tutkimuksesta. Diskurssianalyysi on metodinen lähestymistapa, kun taas sosiaalinen konstruktionismi on teoreettis-metodologinen viitekehys. Diskurssianalyysissä sosiaalisen konstruktionismi tulee esille muun muassa tutkimuskohteen valinnassa ja tutkimuskysymyksen muotoilussa. (Jokinen 1999, 38–41; Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, 9–10.)

Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2008, 161–194) mukaan diskurssianalyysissä tutkimuskohde on aina jonkin sosiaalisesti rakentuvan inhimillisen käytännön selvittäminen. Analyysin avulla tehdään tulkintoja todellisuudesta eli tutkitaan sitä, miten asiat ovat. Diskurssianalyysissä tekstiä tai kieltä voidaan pitää eräänlaisena todellisuuden kuvana tai sen rakentamisena. Tulkintojen tekemisen taustalla on ajatus kielen käytön ja yhteiskunnan yhteen kietoutumisesta. Diskurssianalyysi ei halua erottaa kielen käyttöä ja todellisuudetta ja se pyrkii käsittelemään aineistoa autonomisena kulttuurituotteena. (Eskola & Suoranta 2008, 161–194.) Diskurssianalyysin yhtenä päätavoitteena on tehdä näkyväksi yksilö – ja yhteiskuntatason vuorovaikutuksessa syntyviä ja uudistuvia merkityssysteemejä (Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, 17–19).

Diskurssianalyysi on kielen käytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tutkimusta, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä. Sosiaalinen todellisuus hahmottuu moninaisena, useiden rinnakkaisten tai keskenään kilpailevien systeemien kenttänä, joka merkityksellistää maailmaa, sen suhteita ja prosesseja eri tavoin. Näitä merkityssysteemejä kutsutaan diskursseiksi tai tulkintarepertuaareiksi. (Jokinen ym. 1993, 9–10; 24–26.) Diskurssianalyysissä aineistoa voidaan lukea tavoitteena ymmärtää kielen kuvaama tai heijastava monimutkainen maailma tai vaihtoehtoisesti tavoitteeksi voidaan asettaa maailman merkityksellistämisen kielen kautta. Kumpikin tulkinta on diskurssianalyysissä yleisesti käytettyjä. (Juhila 2016, 371–372.) Tässä tutkimuksessani keskityn jälkimmäiseen tavoitteeseen eli asioiden merkityksellistämiseen kielen kautta.

Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tutkimuskohteina ovat kielelliset prosessit ja niiden tuotteet, joiden kautta sosiaalinen todellisuus ja vuorovaikutus rakentuvat kulloisessakin sosiaalisessa ympäristössä (Jokinen 1999, 38–41; Jokinen ym. 1993, 9–10). Kieltä käyttäessä tarkoitus ei ole vain kuvata asioita, vaan samalla jäsentää ja uudistaa todellisuutta kielen kautta. Kielen käyttämisen kautta asiat

konstruoituvat eli merkityksellistyvät. (Jokinen ym. 1993, 18–19.) Diskurssit ovat tutkimuksen tekijän oman tulkinnan ja päättelyn tuloksia eikä niitä löydy suoraan tutkittavasta aineistosta. Tulkinnan lopputuloksia voi olla useita, sillä teksti- tai puheaineisto voi olla moniselitteistä. Diskurssianalyysissä asioita ei kirjata vain mekaanisesti ylös tutkimusraporttiin, vaan perusteltu tulkinta pohjautuu tutkijan ja aineiston väliseen vuorovaikutukseen. (Jokinen ym. 2016, 35.)

Kieli ei vain kuvaa sosiaalista todellisuutta, vaan tuottaa ja muokkaa maailmaa sellaisena kuin se koetaan. Diskurssianalyysissä ollaan kiinnostuneita siitä, miten toimijat kielenkäytöllään tekevät asioita ymmärrettäviksi. Samaa asiaa tai ilmiötä voidaan tuottaa tai tehdä ymmärretyksi monella eri tapaa eikä oleteta olevan olemassa yhtä ja yksiselitteistä totuutta. Analyysitavassa on keskiössä se, miten kuvaukset ja selitykset tulevat ymmärretyiksi erilaisissa tilanteissa ja konteksteissa sekä millaisia lopputulemia eri puhetavat tuottavat. Diskurssianalyysille on siis tyypillistä tutkia erilaisia tapoja, joilla yksilöt kuvaavat asioita ja nimeävät niille syitä. On tärkeää huomata, että diskurssianalyysi tutkii tekstejä sellaisina kuin ne ovat eikä pohdi syitä teoille tai ilmiöille. (Jokinen, Juhila & Suoninen 1999, 18–19; Jokinen 1999, 38; Suoninen 1999, 18–20.)

Kuten edellä totesin, niin diskurssianalyysissä yhdeksi päätavoitteeksi voidaan asettaa yksilö – ja yhteiskuntatason vuorovaikutuksessa syntyvien merkityssystemien näkyväksi tekeminen ja niiden auki kirjoittaminen. Tekstien kautta asiat konstruoituvat eli saavat merkityksiä. Sosiaalityön dokumentteihin vaikuttaa kiehtovalla tavalla sekä yhteiskunta – että yksilötason vuorovaikutus ja dokumentit ovat tämän vuorovaikutuksen tuotteita. Tutkimukseni tuo esiin ja sanoittaa dokumenttien tuottamaa tietoa aikuissosiaalityön asiakkaan elämästä diskurssianalyttisen analyysin kautta.

Tutkimusmenetelmäksi valitsemani diskurssianalyysin avulla tutkimukseni tuottaa tietoa aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämästä ja elämään liittyvistä erityispiirteistä sekä sosiaalityöntekijöiden tavasta tulkita näitä. Tavoitteenani on tiedon tuottaminen ja ilmiön kuvaaminen, josta syystä diskurssianalyysi sopii menetelmänä erinomaisesti tutkimuksessani tavoittelemaani tapaan tuottaa tietoa sosiaalityön asiakkaista. Diskurssianalyysin avulla pystyn vastaamaan tutkimuskysymykseeni, jonka tavoitteena on kuvata aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita tilannearvioidokumenttien avulla ja etsiä asiakkaiden elämäntilanteista yhteneväisiä aihealueita, jotka mahdollisesti ovat johtaneet asiakkaan sosiaalityön asiakkuuteen. Toisin sanoen etsin asiakkaiden elämäntilanteita kuvaavista teksteistä asiakkaan elämänhallintaan liittyviä yhteneväisiä aihealueita eli diskursseja. Tutkimuksessani muodostuneiden diskurssien avulla voidaan mahdollisesti entistä paremmin tunnistaa erityistä tukea tarvitsevien aikuissosiaalityön asiakkaiden palveluntarpeita ja kehittää sosiaalityön käytäntöjä.

4 TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSI

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni kohderyhmän, aineiston ja aineiston analyysin toteutuksen kulun. Viimeisessä aluvussa 4.3 pohdin tutkimukseni eettisyyttä. Olen panostanut tutkimusprosessini aikana erityisen huolella asiakkaiden tietosuojaan ja yksityisyyteen, sillä tutkimuksessani käytetyt asiakasdokumentit ovat eettisesti arkaluonteista aineistoa.

4.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineisto

Tutkimukseni kohderyhmänä ovat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan perhe – ja sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön tiimien 30 – 64 vuotiaat aikuiset asiakkaat, joille sosiaalityöntekijä on laatinut tilanearvion ajalla 1.2. – 30.6.2017. Tutkimuksessani analysoitavia tilanearvioidokumentteja oli mukana 35 kappaletta. Ikäryhmän rajausta perustuu siihen, että nuorten sosiaalityöhön kuuluvat alle 30-vuotiaat henkilöt ja vastaavasti vanhuspalveluiden sosiaalityön piiriin kuuluvat yli 65-vuotiaat henkilöt. Dokumenttien keräämiselle asetettu ajanjakso perustuu uuden asiakasohjauksmallin käyttöön ottoon Helsingin sosiaalitoimistoissa alkuvuodesta 2017 alkaen. Samaan aikaan Helsingin sosiaalitoimistojen uusien asiakasohjaukskäytäntöjen käyttöön ottamisen kanssa toimeentulotukityö siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi. Aikuissosiaalityön käytäntöjen muutosta Helsingin sosiaalitoimistoissa olen avannut tarkemmin aluvun 2.1 lopussa. Tilanearvioidokumentin sisältöä ja käytäntöä olen selvittänyt aluvussa 2.4.

Helsingin kaupungin myöntämän tutkimusluvan yhteydessä minulle nimettiin Helsingin kaupungin tietohallinnosta yhteyshenkilö, johon olin yhteydessä tutkielmani rajausten mukaisen dokumenttiaineiston saamiseksi. Tutkimusluvan yhteydessä minulle myönnettiin oikeus käyttää tutkimustarkoituksessa jo olemassa olevia käyttöoikeuksiani Helsingin sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmässä (ATJ). Tietohallinnon yhteyshenkilön kautta sain listan Helsingin aikuissosiaalityön asiakkaiden henkilötiedoista, joille oli sosiaalityöntekijän toimesta aloitettu ja hyväksytty tilanearvio aikavälillä 1.2. – 30.6.2017.

Tietohallinnosta saamallani henkilötietolistalla olivat mukana asiakkaat, joille oli laadittu tilanearvio Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön Etelän-, Lännen- ja Idän alueen toimipisteissä. Henkilötietolistan perusteella tulostettuja tilanearvioidokumentteja oli alkujaan 62 kappaletta, joista karsiutui osa pois erilaisista syistä, jotka olen eritellyt tarkemmin seuraavassa aluvussa 4.2. Tutkimukseksi

analyysissa oli mukana 35 tilannearviiodokumenttia. Pohjoisen alueen toimipisteen asiakkaat olivat toiveeni mukaisesti rajattu pois listauksesta, koska työskentelen itse tällä alueella aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijän tehtävissä. Yhteensä kaikissa toimipisteissä Helsingin kaupungin aikuissosiaalityössä aikavälillä 1.2. – 30.6.2017 oli laadittu yhteensä 280 tilannearviiodokumenttia, joista sosiaalityöntekijän laatimia oli 156 kappaletta. Loput tilannearviot olivat sosiaaliohjaajan laatimia.

Tutkimukseni asiansanoiksi määrittyivät *sosiaalityö, aikuissosiaalityö, dokumentointi, tilannearvio, palvelutarpeen arviointi, diskurssianalyysi ja elämänhallinta*. Tutkimusta varten hain teoria-aineistoa pääasiassa näitä hakusanoja käyttäen sekä niiden yhdistelmillä erilaisista sähköisistä tietokannoista. Tärkeimpiä käyttämiäni hakuportaaleja olivat Google Scholar-hakupalvelu sekä Tampereen yliopiston kautta käytettävissä olevat Andor-hakupalvelu ja Tamcat. Tutkin asiansanat myös Finto –haun kautta, joka on suomalainen sanasto- ja ontologiapalvelu. Hyödynsin tekemieni aineistohakujen kautta löytyneiden teosten, oppaiden, työpapereiden ja tutkimusten lähdeluettelot.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jossa käytetään valmista olemassa olevaa luonnollista aineistoa eli sosiaalityössä syntyneitä ja tallennettuja tilannearviiodokumentteja. Erityisesti diskurssianalyysissä suositaan luonnollisia aineistoja, jotka ovat olemassa tutkijasta riippumatta ja joita ei ole varta vasten tuotettu tutkimustarkoitusta varten. Luonnollisia olemassa olevia aineistoja voivat olla viranomaisdokumenttien lisäksi esimerkiksi erilaiset ääni- ja videotallenteet keskusteluista sekä erilaiset tekstit, kuten romaanit, lehtiartikkelit ja mielipidekirjoitukset. (Juhila & Suoninen 1999, 237.)

Aino Kääriäisen (2003, 14) mukaan yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa dokumenttiaineistojen merkitys on aina ollut vahva. Karvinen-Niirikosken ja Tapolan (2002, 10) mukaan sosiaalityön dokumenttien tutkimus voidaan jakaa kahteen osaan tiedonintressien ja lähtökohtien perusteella. Ensimmäiseen tutkimusalueeseen kuuluu yhteiskunnan, sosiaalityön ja sen asiakkaita koskevan faktatiedon kerääminen. Toisaalta näitä samoja dokumentteja voidaan tutkia sosiaalisen todellisuuden ja ongelmien tarkastelun kannalta. Vieläkään ei ole selvää minkälaista sosiaalityön dokumentoinnin pitäisi olla, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin sosiaalityön tiedon tuottamiseen. Karvinen-Niirikoski ja Tapola (2002, 10) toteavatkin että dokumentaation kehittäminen itsessään olisi tärkeä sosiaalityön dokumentaatioon liittyvä tutkimuskohde.

Kuten alaluvussa 2.3 sosiaalityön dokumentointiperinteen avaamisen yhteydessä mainitsin, niin kirjoittajan valintojen merkitys dokumentoidun asiakaskirjan tekstiin on vahva. Kirjoittajana sosiaalityöntekijälle jää vastuu siitä, mitä asioita asiakirjaan kirjataan ja mitä ei kirjata. Kuten muussakin tutkimuksessa, niin myös dokumenttien tutkimuksessa pitää ottaa huomioon valikoitumiseen liittyvät

seikat. Dokumentteja kirjoittaessa valikointia tapahtuu väistämättä ja dokumenteissa tulee huomioida, etteivät kaikki tekstit ole välttämättä kirjoitettu neutraalisti todellisuutta kuvaten. Dokumenttien tutkimuksen kritiikkinä on esitetty, että sillä on ihmisiä marginalisoiva vaikutus. (May 2001, 197–198.)

Kääriäisen (2003, 15) mukaan erityisesti Jennifer Platt (1981) on tuonut esille, etteivät dokumentit ole luotettavia tutkimustiedon lähteitä. Kääriäinen (2003) jatkaa, että Plattin (1981) mukaan dokumenttien kirjoittamisessa tapahtuu paljon virheitä liittyen kirjoittajana omiin tavoitteisiin ja heikkouksiin tai kirjoittajan puutteelliseen kykyyn havainnoida ja kuvata asioita kirjoittamalla. Tässä suhteessa täydellisen virheettömiä dokumentteja ei todennäköisesti ole olemassakaan. Dokumenttien lukemiseen ja tulkitsemiseen sekä niiden kirjoittajaan vaikuttavat aina ympäröivät olosuhteet ja tilanteet, joka liittyy läheisesti sosiaalisen konstruktionismin viitekehykseen. Dokumenttien tutkijan tulee hyväksyä, että dokumenttien lukemiseen ja tulkintaan liittyy mahdollisuus toisin ymmärtämisestä. Samanlainen mahdollisuus väärin ymmärtämiselle on myös kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. (Kääriäinen 2016, 193-194.)

Käyttäessäni tutkimukseni aineistona sosiaalityöntekijöiden kirjoittamia asiakirjatekstejä minun on hyväksyttävä ja tiedostettava mahdollisuus, että tekstit eivät välttämättä kuvaa asiakkaan elämäntilannetta sellaisena kuin se todellisuudessa on. Tutkimuksen konstruktionistinen viitekehys tukee ajatusta siitä, että dokumenttien kirjoittamiseen ja lukemiseen on vaikuttamassa yhtäaikaaisesti useita eri tekijöitä eikä niitä voida koskaan hahmottaa yksiselitteisesti. Jokainen kirjoitettu tai luettu teksti on yksilöllinen kokemus. Tutkimuksen analyysimenetelmäksi valitsemani diskurssianalyysi sopii tutkimuksessani käytettävän dokumenttiaineiston analysointiin, sillä diskurssianalyysi tutkii tekstejä sellaisina kuin ne ovat. Samalla diskurssianalyysi kunnioittaa aineistolähtöisenä analyysimenetelmänä aineistoa eikä pyri tulkitsemaan aineistoa eri sosiaalityön teorioiden kautta. Tutkimukseni lukijan on hyvä tiedostaa, että tilannearviodokumenteista löytämäni yhteneväiset aihealueet eli diskurssit asiakaiden elämänhallintaan liittyen ovat tutkijana omaa tulkintaani, johon liittyy kiinteästi konstruktionistisen viitekehyksen periaatteet. Tällä tarkoitan sitä, että tutkimuksessa analysoimistani tilannearviodokumenteista olisi voitu saada myös toisenlaisia tulkintoja ja diskursseja kuin mitä tässä tutkimuksessani olen saanut.

4.2 Analyysin toteutus

Tutkimuksessani analysoitavien tilannearvioidokumenttien lukumäärä oli 35 kappaletta. Aineisto hankinnasta kirjoitin aiemmin alaluvun 4.1 alussa. Tulostin Helsingin kaupungin tietohallinnolta saamani henkilötietolistan mukaiset tilannearviot yhden päivän aikana omassa työpisteessäni heinäkuussa 2017. Henkilötietolistan mukaisesti tulostettuja tilannearvioidokumentteja oli aluksi kaikkiaan 62 kappaletta, joista osa karsiutui pois. Tulostamisen jälkeen kävin kaikki 62 tilannearviotekstiä läpi ja merkitsin käsin kirjoittamalla tulostettuihin dokumentteihin asiakastietojärjestelmää apuna käyttäen tiedon tutkittavan samassa taloudessa asuvasta puolisoista tai alaikäisistä lapsista. Merkitsin myös dokumentteihin tutkittavan sukupuolen ja syntymävuoden. Samalla poistin yliviivaustussia käyttäen jokaisesta dokumentista asiakkaan henkilötiedot ja tilannearvion laatineen sosiaalityöntekijän tiedot.

Tutkimuksessani analysoitavien tilannearvioidokumenttien lukumääräksi jäi 35 kappaletta, koska osa tulostetuista dokumenteista karsiutui pois. Jouduin karsimaan dokumentteja useista eri syistä. Kaksi karsituista tilannearvioidokumenteista oli laadittu yli 65 -vuotiaalle asiakkaalle, jotka eivät kuuluneet kohderyhmääni 30 – 65 vuotiaat. 11 tilannearviotekstiä jäi pois siitä syystä, että ne olivat selvästi suppeita tai puutteellisia ja pituudeltaan alle yhden sivun mittaisia. Päädyin karsimaan pois myös tilannearviot, jotka oli tehty asiakkaalle, joka asui yhteistaloudessa puolison tai alaikäisten lasten kanssa. Näitä oli 14 kappaletta. Analyysin selkeänä pitämisen vuoksi otin analysoitavaan aineistoon mukaan vain yksinasuvalle asiakkaalle laaditut tilannearvioidokumentit, koska halusin kunkin tekstin koskevan vain yhden henkilön elämäntilannetta. Tavallisesti myös muiden perheenjäsenten tilannearviointi kirjataan samaan dokumenttiin yhdessä asiakkaaksi merkityn avainhenkilön kanssa. Yksinasuvalla tarkoitan tässä yhteydessä myös asunnotonta henkilöä tai muun aikuisen henkilön kuin puolison kanssa samassa asunnossa asuvaa henkilöä. Analysoitavat 35 tilannearvioidokumenttia käsittivät yhteensä noin 64 tekstisivua, joiden teksti on kirjoitettu fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1. Tekstisivut eivät ole täysiä, sillä tilannearvioteksteissä on useita väliotsikoita, jolloin otsikon ja leipätekstin väleihin jää välilyöntejä.

Ennen varsinaisen aineiston analyysityön aloittamista numeroin analysoitavat tilannearviot numeroilla T1-T35. Aineiston numeroinnin tein satunnaisessa järjestyksessä. Analyysin aluksi luin kaikki tilannearvioidokumentit läpi useaan kertaan. Toisen lukukerran jälkeen aloin tekemään muistiinpanoja käsin kirjoittamalla erilliselle paperille sekä dokumenttien marginaaleihin. Aineiston lukemista ja havaintojen kirjoittamista tein useiden viikkojen aikana pitäen välillä lukemisessa päivien kestäviä taukoja. Tein havaintoja teksteissä toistuvista aihealueista ja niihin liittyvistä puhetavoista sekä etsin

erityisesti elämänhallintaan liittyvää puhetta ja merkityksiä. Samanaikaisesti pohdin ja kirjoitin ylös mahdollisia teksteistä nousevia diskursseja.

Analyysissä käytän suoria lainauksia eli sitaatteja, jotka ovat osia laajemmasta tekstistä ja joista olen poistanut tunnistettavat tiedot kuten paikannimet ja ajankohdat. Lainauksissa olen korvannut tunnistettavat tiedot xxx-symbolilla. Joissakin tekstioitteissa olen jättänyt osan tekstistä pois lainatun tekstin keskeltä, jolloin olen merkinnyt poistetun tekstin --- -symbolilla. Edellä mainitun --- -symbolin kohdalla poistetulla tekstillä en ole arvioinut olevan merkitystä analyysille. Olen valinnut käytettävät sitaatit siten, että ne kuvaavat mahdollisimman hyvin kulloistakin diskursssia.

4.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksessani käytetyt asiakasdokumentit ovat eettisesti arkaluonteista aineistoa ja asiakkaiden tietosuojaan sekä yksityisyyteen liittyvät seikat on huomioitu tutkimukseni eri vaiheissa. Tutkimusprosessin alussa huolehdin tarkoin asiakkaan ja dokumentin kirjoittaneen työntekijän tunnistetietojen poistamisesta sekä harkitsin erityisen huolellisesti esimerkiksi suorien lainausten käyttöä tutkimustuloksissa. Mikäli suorien lainausten käyttö oli välttämätöntä, niin poistin niistä yksityiskohtaiset tiedot, kuten esimerkiksi paikkojen nimet. Tutkimukseni eettisyyden kannalta merkittävä huomio on, että tutkimukseni tarkoituksena ei ole tarkastella yksittäisen asiakkaan elämää, vaan tarkoituksena on löytää dokumenteista yhteneviä merkityksiä eli diskursseja. Tutkimus fokusoituu diskursseihin eikä yksittäisen dokumentin tietoja nosteta esille tutkimuksessa. Tutkimusjoukosta on rajattu pois oman työskentelytiimini asiakkaat, koska tutkimuksen luotettavuuden kannalta ei olisi ollut tarkoituksenmukaista tarkastella dokumentteja joita tutkijana olen ollut itse laatimassa.

Tutkituissa dokumenteissa esiintyvää yksittäistä asiakasta tai sosiaalityöntekijää ei voida tunnistaa, koska heti dokumenttien tulostaminen jälkeen poistin kaikki henkilötiedot ja näin ollen aineiston analysointivaiheessa henkilötietoja ei voitu enää yhdistää analysoitavaan dokumenttiin. Myös muut dokumenttitekstien yksittäiset tunnistettavat tiedot (esimerkiksi vuosiluvut tai paikannimet) poistin ennen tutkimusraporttitekstiin kirjaamista siten, että yksityisyyden suoja ja yksityiset edut ja oikeudet eivät vaarantuneet. Tähän kiinnitin erityistä huomioita silloin, kun käytin tutkimustuloksissa suoria lainauksia dokumenttiteksteistä.

Säilytin tutkimuksessa käytettyjä dokumentteja lukitussa kaapissa työhuoneessani Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen toimistotiloissa. Dokumentteihin diskurssianalyysia varten tehtävät

merkinnät tehtiin käsin kirjoittaen suoraan dokumenttipapereihin. Dokumentit hävitettiin heti tutkimuksen analyysivaiheen valmistuttua laittamalla ne salassa pidettävälle materiaalille tarkoitettuun paperinkeräysastiaan, joka sijaitsi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tiloissa olevassa työpisteessäni.

Käytettävistä dokumenteista tai asiakkaista ei ole talletettu kirjallista listausta eikä tutkimukseni tekemisen yhteydessä ei syntynyt rekisteriä, jonka tietojen kautta yksityistä luonnollista henkilöä voitaisiin tunnistaa. Tietoja käytettiin vain tätä pro gradu -tutkimustani varten eikä niitä käytetä muuhun tarkoitukseen. Tutkimuksessani on huomioitu henkilötietolakiin (523/1999) sekä muut lakeihin ja asetuksiin sisältyvät henkilötietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä ja luovuttamista koskevat säädökset sekä eettiset periaatteet. Tietojen säilyttämisessä ja tutkimuksen tekemisessä on varmistettu, etteivät salassa pidettävät ja muut yksityiset tiedot paljastu ulkopuolisille tahoille. Tutkimukseen myönnetty Helsingin kaupungin tutkimuslupa esitetään tutkimukseni liitteenä ja valmis tutkimusraportti annetaan luonnollisesti Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.

Hain pro gradu -tutkielmalleni tutkimusluvan Helsingin kaupungilta ja Helsingin kaupungin sosiaalitoimen aikuispalvelupäällikkö myönsi minulle tutkimusluvan maaliskuussa 2017. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä oli tieteellisen tutkimuksen tutkimusrekisteriote ja tutkimussuunnitelma. Tutkimusrekisteriotteessa perusteltiin muun muassa henkilötietojen käsittelyn tarkoitus, rekisterin tietosisältö, rekisterin suojaus ja tietojen mahdollinen siirtäminen. Tutkimusluvan yhteydessä minulle myönnettiin tutkijan katseluoikeus tietojen hakua varten Helsingin sosiaalitoimen käyttämään asiakastietojärjestelmään (ATJ) sekä oikeus tehdä tietopyyntö tutkimuksen kohderyhmästä Helsingin kaupungin Tietohallinnolle.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä tutkimukseni tulokset esittävässä luvussa vastaan asettamaani tutkimuskysymykseen eli miten aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan dokumenteissa ja millaisia elämänhallintaan liittyviä diskursseja on aikuissosiaalityön asiakkaan elämässä. Luvun alussa selvitän tutkimusaineistoni perusteella yleisesti sitä, miten asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan tilannearvioteksteissä ja millaisina elämäntilanteet näyttäytyvät näiden tekstien valossa. Tämä luvun ensimmäinen alaluku toimii pohjana toiselle alaluvulle, jossa esittelen teksteistä muodostuneet neljä elämänhallintaan liittyvää diskurssia. Kaikki teksteistä esiin nousseet kolme diskurssia liittyvät elämänhallinnassa esiintyviin ongelmiin, sillä tilannearviotekstit olivat yleisluonteeltaan ongelmiin keskittyneitä. Ensimmäisessä alaluvussa erittelen tarkemmin diskurssien muodostumisen taustalta löytyvää ongelmakeskeistä, positiiviset asiat niukasti huomioivaa ja voimavarat lähes unohtavaa kerrontatyyliä.

5.1 Elämäntilanteet näyttäytyvät ongelmakeskeisinä

Tilannearvioteksteissä asiakkaiden elämäntilanteiden kuvaus näyttäytyi ongelmakeskeisenä. Elämäntilanteista kuvattiin teksteissä pääasiassa ongelmien kautta ja kokonaiskuva teksteistä muodostui ongelmälähtöiseksi. Tästä syystä myös teksteistä muodostuneet diskurssit ovat rakentuneet elämänhallintaan liittyvien ongelmien ympärille, sillä positiivisia asioita ja voimavaroja huomioivaa kerrontaa esiintyi tutkimissani teksteissä niukasti. Muodostuneet diskurssit esittelen tarkemmin alaluvussa 4.2. Seuraavaksi erittelen hieman sitä, miten asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaiskuva muodostui teksteissä ongelmälähtöiseksi.

Tutkimissani teksteissä esiintyi kauttaaltaan runsaasti eri elämänaalueilla ilmenevien ongelmien luettelointia ja erilaisten ongelmien nimeämistä. Usein asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät pääongelmat tai osa niistä määriteltiin jo tilannearviodokumentin alkuun kirjatussa johdantotekstissä. Kuten aiemmin alaluvussa 2.4 selvitin, niin Helsingin aikuissosiaalityössä käytössä olevassa tilannearviomallissa johdantotekstiin kirjataan sosiaalityöhön hakeutumisen syyt ja taustatekijät. Kaikkiin tilannearvioihin ei ollut kirjattu johdantotekstiä lainkaan. Asumiseen liittyvät ongelmat yhdistettynä terveydellisiin ongelmiin olivat niitä ongelmaryhmiä, jotka olivat nimetty yleisimmin tilannearvion alkuun kirjattuun johdantotekstiin. Lisäksi johdantoteksteistä löytyi viittauksia taloudellisiin ongelmiin.

Seuraavassa tilannearvion johdantotekstissä asiakas määrittelee ongelmikseen asumiseen ja terveyteen liittyvien pulmien lisäksi parisuhteen päättymisen. Ihmissuhteisiin liittyviä ongelmia ei yleensä ilmaistu tilannearvion johdantoteksteissä, vaikka niihin liittyvää puhetta tuotettiin muussa tilannearviotekstissä runsaasti. Alla olevassa tekstiotteessa sairaus merkityksellistyy asiakkaan kaikkien ongelmien taustasyöksi, sillä parisuhteen päättymisen syynä on puolison väsyminen asiakkaan hoitamiseen sairauden vuoksi. Parisuhteen päättymisen vuoksi asiakas on jäänyt vaille asuntoa, mutta todellinen syy asunnottomuuteen on sairaus. Tekstissä tulee esille asiakkaan oma kerronta tilanteestaan ”Asiakas --- kertoo”, ”Hän kertoo” ja ”sillä hän tarvitsee apua” ilmausten kautta.

”Asiakas --- ja kertoo jääneensä asunnottomaksi. Parisuhde --- avopuolison kanssa on päättynyt. Hän kertoo sairastavansa perinnöllistä xxx xxxsairautta, joka alkanut oireilla pahasti vuonna 20xx. --- avopuoliso uupui hänen hoitamiseensa. ---, sillä hän tarvitsee apua suurimmassa osaa päivittäisissä toimissa.” (T17)

Myös seuraavassa tilannearvion johdannossa on annettu tilaa asiakkaan omalle kerronnalle ilmaisujen ”ottanut yhteyttä” ja ”Ei ollut jaksanut hoitaa” kautta. Vaikka tekstiotteessa asiakkaan ongelmaksi määrittyy taloudellinen tilanne, niin ilmaisu ”ei ollut jaksanut hoitaa asioita” viittaa terveydellisten ongelmien olemassa oloon, mutta niitä ei ole eritelty tarkemmin johdannossa. Kyseisessä tilannearviossa terveydellisiin ongelmiin palataan myöhemmin ja asiakkaalla on muun muassa diagnoosi pitkäaikaisesta masennuksesta.

”Asiakas ottanut yhteyttä taloudellisen tilanteen takia. Ei ollut jaksanut hoitaa asioita, sähköt poikki ja vuokravelkaa.” (T21)

Asiakkaan oman äänen esille tuleminen tilannearvioteksteissä on tärkeää, josta olen kertonut aiemmin enemmän alaluvuissa 2.3 ja 2.4. Tilannearviotekstien johdannoissa oli kuitenkin tavallista, että sosiaalityöntekijän merkitys asiakkaan ongelmien määrittelijänä korostui enemmän kuin asiakkaan oma kerronta. Tämä johdantotekstissä alkanut ilmiö jatkui tavallisesti kautta koko tilannearvion. Seuraavaksi esittelen muutaman tekstiotteen tilannearvioiden johdantoteksteistä, joissa ilmenee samoihin elämänalueisiin liittyviä ongelmia kuin edellisissä tekstiotteissa kuvasin, mutta ongelmien määrittäjänä on asiakkaan sijasta tilannearviotekstin kirjoittanut sosiaalityöntekijä.

Seuraavan tilannearvion johdantotekstin kirjoittanut työntekijä määrittelee asiakkaan ongelmiksi vuokranmaksun sekä asiakkaan kyvyt selviytyä itsenäisesti talousasioissa. Työntekijä määrittelee asiakkaan ongelmat asiakkaan puolesta, josta kertoo eniten käytetyn kirjoitustyylin ilmaukset ”mutta ei itse oikein niitä ymmärrä” ja ”vaikka niitä yritetty asiakkaalle selvittää”. Päättäneen tutkintavankeuden sosiaalityöntekijä määrittelee muista ongelmista erilliseksi ongelmaksi, joka osaltaan vaikuttaa

negatiivisella tavalla asiakkaan elämäntilanteeseen ja lisää jo ennestään olemassa ollutta ohjauksen tarvetta. Ilmaisun ”*Tarvitsisi hieman ohjausta nyt*” kuvaa, että sosiaalityöntekijän mielestä asiakas on vain lyhytaikaisen neuvontaluonteisen asiakkuuden tarpeessa. Aiempi teksti kuitenkin kuvaa samanaikaisesti asiakkaan vaikeuksien jatkuneen jo pidempään, johon ilmaus ”*vaikka niitä yritetty asiakkaalle selvittää*” suoraan viittaa.

”Asiakkaan etuusasiat kunnossa, mutta ei itse oikein niitä ymmärrä. ---. Vuokran maksun kanssa ongelmia, ja epäselvyyksiä, mikä oma osuus, vaikka niitä yritetty asiakkaalle selvittää. Tarvitsisi hieman ohjausta nyt vaikeassa elämäntilanteessa, ollut tutkintavankeudessa josta vapautunut xx.xx.20xx.” (T10)

Myös seuraavassa tilannearvion johdantotekstin sitaatissa sosiaalityöntekijä määrittelee asiakkaan elämäntilanteen ongelmat. Sosiaalityöntekijän määrittelystä kertovan tekstityylin tunnusmerkeiksi tunnistan tässä sitaatissa erityisesti lauseet aloittavat ilmaisut ”*Asiakas on*”, ”*Hän ei ole pystynyt*” ja ”*Asiakas pystyy lähinnä*”. Sosiaalityöntekijä korostaa lyhyen tekstin aikana useaan kertaan, että asiakkaalla on ollut samanlaisia asumiseen ja terveyteen liittyviä ongelmia jo huomattavan pitkään. Tästä kertovat ilmaukset ”*pitkäaikainen sosiaaliviraston asiakas*”, ”*Jo vuonna*”, ”*jo silloin*”, ”*siis noin x vuoteen*” ja ”*ainakin vuonna*”. Sosiaalityöntekijä merkityksellistää asiakkaan terveyteen liittyviä ongelmia oireiden ja alentuneen toimintakyvyn kuvauksen kautta.

”Asiakas on pitkäaikainen sosiaaliviraston asiakas. Jo vuonna 20xx häntä on tavattu ja jo silloin asunnon kuntoon on kiinnitetty huomiota. Hän ei ole pystynyt siivoamaan asuntoa siis noin x vuoteen itse, minkä vuoksi asuntoon onkin tehty raivaussiihoukset ainakin vuonna xxx, xxx ja xxx. Asiakas pystyy lähinnä itse pesemään pyykkiä, mutta sen ripustaminen on vaikeaa kun ei pysty kumartumaan. Syö ja juo itsenäisesti, pystyy nousemaan sängystä myös. Muihin arjen askareisiin tarvitsisi apua.” (T13)

Joskus johdantotekstissä sosiaalityöntekijä määrittelee asiakkaan ongelmaksi ytimekkäästi tulottomuuden tai ”*vain toimeentulotuella*”(T31) elämisen. Seuraava sitaatti on tilannearvion johdantoteksti kokonaisuudessaan.

”Kyseessä tuloton xx-vuotias asiakas.” (T30)

Edellä esittämäni sitaatit olivat kaikki tilannearvioiden johdantoteksteistä. Kokemukseni mukaan asiakkailla on yleensä itsellään ainakin jonkinlainen käsitys siitä, miksi he ovat tulleet sosiaalityönteki-

jän asiakkaaksi. Juuri tämä asiakkaan omalla äänellä kerrottu käsitys asiakkuuden alkamisen pääsyyistä olisi hyvä kirjata tilannearvion johdantoon edes lyhyesti, josta olen kirjoittanut jo alaluvun 2.4 yhteydessä.

Tutkimissani dokumenteissa johdantotekstin jälkeisissä varsinaisissa tilannearvioteksteissä ongelma-keskeinen kirjoitustyyli jatkui. Ongelmien luettelointia esiintyi erityisesti terveyteen ja ihmissuhteisiin liittyvissä aiheissa tilannearvioissa. Varsinkin terveysongelmat usein vain lueteltiin, jopa lääkkeiden yksityiskohtaiset nimet ja annostukset mainiten, ilman että niihin olisi välttämättä enää viitattu muissa tilannearvioinnin kohdissa tai tilannearvion loppuun kirjatussa yhteenvedossa. Seuraavassa muutama sitaatti esimerkkinä sairauksien ja lääkityksen luetteloinnista.

”Paljon terveydellisiä ongelmia: määrittämätön masennus, määrittämätön rytmihäiriö, endometrioosi, ärtyvän suolen oireyhtymä. --- Ranteissa ja nilkoissa monenlaista vai-vaa nivelkipuja, kulumia, tulehdusta. --- Lisäksi on allergioita mm. ruoka-aine, eläin, hajusteet. Astmalääkitys on vaikei astmadiagnoosia.” (T3)

”Asiakkaalla on xxxx-luvun alusta todettu skitsofrenia ---. Ollut xx vuotta vahvalla psyykelääkityksellä. --- Lääkityksenä xxx, xxx ja xxx.” (T4)

Joihinkin sairauksiin liittyviin teksteihin oli kirjattu sosiaalityöntekijän omia havaintoja asiakkaan terveydentilasta tai toimintakyvystä. Yleisimmin sosiaalityöntekijän havainnot liittyivät asiakkaan liikkumisen tai työkykyyn vaikuttaviin seikkoihin. Sosiaalityöntekijä saattoi todeta esimerkiksi, että asiakas *”liikkuu huonosti”* (T5). Alla olevassa tilannearvion sitaatissa sosiaalityöntekijä määrittelee asiakkaan oireilun niin voimakkaaksi, ettei asiakas ole työkykyinen. Työkyvyttömyyteen vaikuttavia seikkoja ei eritellä tai kuvata kyseisessä tilannearviossa tarkemmin kuin tässä sitaatissa on esitetty.

”Asiakas on sairastanut parikymmentä (tutkijan lisäys:vuotta) masennusta, johon on ollut lääkitys. ---. Asiakas on tällä hetkellä voimakkaasti masentunut ja ahdistunut niin, että ei ole tällä hetkellä työkykyinen.” (T9)

Seuraavassa tekstiotteessa sosiaalityöntekijä on kuvaillut käytännön esimerkkejä käyttäen asiakkaan sydänvaivoja ja niiden merkitystä asiakkaan arkielämään. Sydänvaivojen merkitys asiakkaan toimintakykyyn korostuu työntekijän tekemien havaintojen kautta ja voi samalla auttaa asiakasta huomioimaan itse sairauksiensa tuomat rajoitteet elämässään.

”Sinulla on ollut kaksi sydäninfarktia xxx – xxx välisenä aikana. Sinulla on xxxlääkitys, xxxlääkitys, xxxlääkitys, xxxlääkitys ja xxxlääkitys. --- Kävelit tapaamisellemme xxx:sta ja yskit melko paljon tapaamisemme aikana. Vaikutit myös hengästyneeltä. Mietit itse vaikuttiko toisen infarktin syntymiseen stressi. Sinulle on tehty pallolaajennus. Lisäksi sinulla on nivelrikko. Xxx silmässäsi on kaihi, joka on vaikuttanut jo näkökenttään.” (T7)

Sosiaalityöntekijät olivat kirjanneet tilannearvioteksteihin kohtalaisen niukasti havaintojaan asiakkaiden toimintakyvystä sairauksiin liittyen, vaikka tilannearvioteksteissä oli runsaasti terveydentilaan, sairauksiin, hoitotahoihin ja lääkityksiin liittyvää tekstiä. Terveydentilasta kertovat tekstit olivat enimmäkseen toteavia ja luettelomaisia. Asiakkaan kannalta voisi olla merkityksellistä, jos sosiaalityöntekijä erittelisi terveydentilan vaikutusta toimintakykyyn enemmän. Tämä voisi tukea asiakasta erottamaan paremmin omien elämänongelmiensa syy – seuraussuhteita, joka saattaisi vaikuttaa positiivisella tavalla asiakkaan yleiseen elämänhallintaan.

Tilannearvioteksteissä ihmissuhteisiin liittyi ongelmasävytteistä tai neutraalia puhetta. Useassa tilannearviossa ihmissuhteet oli kirjattu toteamuksenomaisesti, kuten ”*Yksi tytär, joka valmistuu nyt xxx:ksi. Äiti on läheinen, enoon on yhteydessä. Kaveripiiriä on ja käy ulkona heidän kanssaan. Yksin asuva.*” (T25). Toteamuksena kirjattuihin ihmissuhdeongelmiin ei välttämättä enää viitattu lainkaan tilannearvion muissa kohdissa, kuten loppuyhteenvedossa. Useissa tilannearvioissa tuli esille asiakkaan kokemus ihmissuhteiden niukkuudesta, joka koettiin vaihtelevasti ongelmaksi. Parisuhteen päätyminen eroon tai puolison kuolemaan oli mainittu useissa tilannearvioissa, vaikka erotapahtumasta oli saattanut kulua joskus hyvinkin pitkä aika. Ensimmäisessä tekstiotteessa erotilanne näyttyy riitaisana, mutta useammin erotilanne kuvataan teksteissä neutraalina tapahtumana, jolla ei ole vaikutusta asiakkaan tämän hetkiseen elämäntilanteeseen. Toinen sitaatti kuvaa asiakkaan elämäntilanteen vaikeutumista puolison kuoleman myötä ja asiakas tarvitsee arkisissa toiminna ystävän apua selviytyäkseen.

”Eronnut, x lasta. Eron 20xx jälkeen tuli riitaa ja tapaamissopimus meni pieleen. Kerroo, että käräjäoikeuden päätös siitä, että lapset äidille. --- Asiakas on tuonut esiin sitä, että lasten äiti ei anna tavata lapsia.” (T10)

”Asiakkaan puoliso on kuollut xxxkuussa 20xx, jonka jälkeen asiakas on jäänyt asumaan vuokra-asuntoon yksin. Asiakas on kertonut, että melko lähellä häntä asuu ystävä, joka auttaa tarvittaessa esimerkiksi kaupassa käymisessä.” (T16)

Seuraavassa tekstiotteessa ihmissuhteet eivät määriy ongelmaksi asiakkaan elämässä, vaikka ensimmäisessä tekstiotteessa asiakas kuvaa suhdettaan äitiinsä etäiseksi. Etäistä äitisuhdekuvausta tasapainotetaan tuomalla isovanhempien rooli merkitykselliseksi.

Naimaton, ei lapsia. Äiti ja velipuoli asuvat xxx:ssa. Välejään äitiinsä kuvaa etäiseksi. Veli on lisäksi melko paljon asiakasta nuorempi (xxx). Muutama hyvä ystävä ja isovanhemmat kokee läheisiksi. Isovanhemmat asuvat Xxx:ssa ja kertoo heitä näkevänsä noin kuukauden välein. (T15)

Havaitsin tutkimistani teksteistä, että tilannearvioiden johdantoon oli kirjattu vain yhdessä tapauksessa (T28) viittaus päihteiden käyttöön tai päihdeongelmaan, vaikka itse tilannearvioiteksteissä päihteistä kertovaa tekstiä oli paljon ja päihteet näyttäytyivät tekstien perusteella yhtenä yleisimpänä ongelmaryhmänä. Päihteisiin liittyvissä teksteissä esiintyi runsaasti syy-seuraussuhteita pohtivaa ja merkityksellistävästä kuvausta, kuten alla olevasta sitaatista ilmenee. Useassa tapauksessa asiakkaat nimesivät itse päihteidenkäytön ongelmakseen. Mahdollinen päihdehoitohistoria oli yleensä kirjattu luettelomaisesti tekstiin sosiaalityöntekijän äänellä. Päihteitä elämänhallinnan ongelmana analysoin tarkemmin kohdassa 4.2.1.

”Elämä on asiakkaan mukaan mennyt ikään kuin sykleissä, joiden aikana hänellä on ollut rankkoja päihteidenkäytön jaksoja ja lyhyitä taukoja niiden välissä. Asiakas toi esiin että päihteiden liikakäyttö on estänyt käsittelemästä psyykettä kuormittavia tekijöitä. Asiakas kokee päihteiden käytön kertomansa mukaan olevan oire käsittelemättömistä asioista. Päihteidenkäyttö on taas tuonut mukanaan erilaisia tekijöitä, kuten ongelmia ihmissuhteissa. Asiakas kertoo, että päihteet ovat pitkään olleet itsehoitokeino käsittelemättömiin asioihin. Asiakas toi esiin, että onnellisilla ihmisillä ei ole tarvetta olla koko ajan kännissä.” (T2)

Asiakkaan omalla äänellä kirjattua kerrontaa tuli eniten esiin päihteiden käytöstä kertovissa teksteissä. Asiakkaan oman äänen näkyväksi tekeminen on yksi tärkeistä hyvän dokumentoinnin periaatteista, kuten aiemmin alaluvussa 2.3 olen kertonut. Erityisesti asiakkaan elämäntilanteen kokoavissa tilannearvioidokumenteissa tulisi huomioida asiakkaan oman äänen esille tulemisen lisäksi asiakkaan olemassa olevat voimavarat, josta olen kertonut enemmän tilannearvioita avaavassa alaluvussa 2.4. Tutkimissani teksteissä asiakkaan voimavaroja suoraan kuvaavaa tekstiä löytyi erittäin vähän. Ainoastaan yhdessä tilannearviotekstissä oli mainittu voimavara -sana ja jossa puhe voimavaroista oli koottu yhteen lyhyeen lauseeseen. *”Juttelemme, että asiakkaalla voimavaroina nyt uusi asunto, paikkakunta, oma analyttisyys ja sinnikkyys, opiskelu ja ystävät.” (T20)*

Edellisen tilannearvion lisäksi kaikkiaan viidestä muusta tilannearviotekstistä löytyi selkeästi voimavaroja kuvaavaa puhetta. Myös näissä teksteissä asiakkaan voimavaroihin liittyvä kuvaus jäi yhteen tai kahteen lauseeseen, kuten kahdesta alla olevasta sitaatista ilmenee. Toisessa sitaatissa viitataan asiakkaan hyvään toimintakykyyn, mutta toimintakykyä ei muualla tilannearviotekstissä ollut eritelty tarkemmin.

”Asiakas on miellyttävä, hyvässä vuorovaikutuksessa ja orientaatiossa. Vaikka velkoja on tullut, tapa jolla hän kuvaa hoitaneensa kaikki sairauden selvittelyt, työn, arjen ja monisukupolviset veloitteet siinä lomassa, osoittaa hyviä hallinnan taitoa ja sinnikkyyttä.” (T17)

”Asiakas on toimintakykyinen ja kuten itsekin toteaa, pystyy hakemaan töitä, täyttää hakemuksia ja hoitamaan omia asioitaan.” (T12)

Niukan voimavaroihin liittyvän kuvauksen lisäksi tilannearvioteksteissä esiintyi positiivisesti asioita huomioivaa kerrontaa niin ikään niukasti. Yleisimmin positiivisesti sävyttyneet asiat liittyivät vapaa-aikaan tai ihmissuhteisiin, josta esimerkiksi ilmaukset ”*Virittelee nyt liikuntaharrastusta*” (T21) ja ”*--- ystäväverkostot auttavat.*”(T22) kertovat. Yksinkertaisimmillaan asiakkaan elämän positiiviset asiat saattoivat liittyä ensisijaisten etuuksien saamiseen, kuten seuraavassa sitaatissa kuvataan.

”Tapaamisella Xxx on positiivisella mielellä, sillä Kelasta on tullut 3 kuukaudeksi myönteinen perustoimeentulotukipäätös” (T8)

Joskus myös jokin taakse jäänyt vaikeus on kääntynyt asiakkaan elämään positiivisesti vaikuttavaksi asiaksi, jollaiseksi seuraavassa tekstiotteessa psykoterapia merkityksellistyy. Ilman psykoterapiaa asiakas ei olisi ehtinyt saada opintojaan ajoissa valmiiksi.

”Opinnot sujuneet hyvässä tahdissa ja saanut vähän jatkoaikaa opintotuessa psykoterapiasta johtuen. ---. Kaikenkaikkiaan odottaa tulevaisuutta valmistumisensa jälkeen ja kokee olleensa hiukan onnekaskin työelämässä.”(T15)

Tutkimieni tekstien perusteella voin todeta, että asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan tilannearvioissa erilaisten ongelmien kautta. Tavallisesti samalla asiakkaalla esiintyi ongelmia usealla elämänalueella yhtäaikaisesti, joka viittaa yleisempään elämäntilanteen problematiikkaan. Elämäntilanteet muodostuivat ongelmakeskeisiksi siitä syystä, että tekstien yleinen kerrontatyyli oli ongelmia luetteleiva eikä kaikista teksteistä löytynyt lainkaan positiivisia asioiden kuvausta saatikka voimavaroja etsivää kerrontaa. Tilannearvioista sai vaikutelman, että asiakkaan elämän ongelmien määrittelijänä toimi yleensä sosiaalityöntekijä eikä asiakas itse.

5.2 Elämäntilanteiden diskurssit

Tässä alaluvussa esittelen tutkimistani tilannearvioteksteistä nousseet kolme elämäntilanteiden diskurssia, jotka ovat puutteiden diskurssi, päihteiden diskurssi ja epäselvien tilanteiden diskurssi. Teksteistä nousi esille nämä kolme erilaista elämäntilanteeseen liittyvää puhetapaa, joista ensimmäistä puutteiden diskurssiksi nimeämäni puhetapaa löytyi ainakin jollain tasolla kaikista analysoimistani teks-

teistä. Päänteiden diskurssiin kuuluvaa kuvausta esiintyi paljon, mutta ei kuitenkaan kaikista tilannearvioista. Niissä tilannearvioissa joissa päänteisiin liittyyvää kuvausta esiintyi, oli sitä runsaasti. Myös epäselvien tilanteiden diskurssiin sopivaa kuvausta esiintyi yleisesti tilannearvioissa paljon ja kuvaus oli monikerroksista.

Koska tilannearviotekstit olivat yleisluonteeltaan ongelma-keskeisiä, niin myös kaikki teksteistä löytämäni diskurssit liittyvät elämänhallinnan ongelmiin. Diskursseja määrittellessäni etsin ensin teksteistä puhetapoja, jotka kuvaavat miten elämänhallinnan puute näkyy tai miten elämänhallinnan puutetta esiintyy. Tämän jälkeen etsin teksteistä puhetapoja, jotka kuvaavat miten elämänhallinta paranee tai miten elämänhallintaa ylläpidetään. Elämänhallintaa tukevaa puhetapaa löytyi teksteistä runsaasti, vaikka samaan aikaan teksteistä löytyi niukasti voimavaroja ja positiivisia asioita kuvaavaa tekstiä. Vaikka yksilön voimavarat liittyvätkin elämänhallinnan käsitteeseen, niitä ei kuitenkaan tule pitää samana asiana. Elämänhallinnan käsitteen olen määritellyt aiemmin tarkemmin kohdassa 2.5.

5.2.1 Puutteiden diskurssi

Puutteiden diskurssilla tarkoitan asunnon tai muun elämän perustarpeen, kuten työn, rahan, koulutuksen, terveyden tai ihmissuhteiden puutetta, joka vaikuttaa elämänhallintaan. Tämän diskurssin kautta kuvaan tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja siitä, miten asunnon tai muun elämän perustarpeen puuttuminen näyttäytyy suhteessa elämänhallintaan. Elämän perustarpeilla tarkoitan asioita, joita yhteiskunnassamme pidetään yleisesti hyvään elämään kuuluvina.

Puutteiden diskurssissa asunnottomuus tai muut asumiseen liittyvät puutteet kytkeytyivät selkeimmin ja yleisimmin elämänhallinnan problematiikkaan. Usein jo pelkästään asunnottomuuden kirjaaminen tilannearvioon muodostuu merkitykselliseksi elämänhallintaan liittyen. Monessa tekstissä asunnon puuttuminen tai muut asumiseen liittyvät ongelmat muodostuvat teksteissä edellytykseksi muiden elämänalueiden hallinnan paranemiselle. Teksteissä asunnottomuus voi määrittyä esteeksi muun muassa koulutukseen hakeutumiselle, ihmissuhteiden ylläpidolle tai terveyden hoitamiselle, jotka omalta osaltaan vaikuttavat merkittävästi elämänhallintaan.

Useammassa tilannearviossa jokin asumiseen liittyvä ongelma määrittyi ensisijaisesti ratkaistavaksi ja josta kaikkien muiden elämänalueiden ongelmat olivat riippuvaisia. Tällöin pelkästään asumisasian ratkaisu muodostui elämänhallinnan kohentamisen kannalta riittäväksi tekijäksi. Seuraavassa tekstiotteessa oman asunnon puuttuminen merkityksellistyy esteeksi hakeutua mielenterveyspalveluihin

tai opiskelemaan sekä oman lapsen tapaamiselle. Tämä merkityksellistyminen tapahtuu ilmaisuissa ”kunhan hän saa ensin asumiseen liittyviä asioita kuntoon” ja ”näkee oman asunnon olevan pohja oman elämän rakentumiselle”. Sosiaalityöntekijän kirjaus ”mistä syntyy kuva asiakkaan suhtautuvan tulevaisuuteen positiivisesti” merkityksellistää taitavasti asiakkaan toiveiden ja haaveiden olemassaolon positiiviseksi tulevaisuuteen suhtautumiseksi vaikeasta elämäntilanteesta huolimatta. Tämä antaa asiakkaalle toivoa paremmasta arjesta ja auttaa näin tukemaan elämönhallintaa.

”Asiakas on kertonut varatuilla ajoilla että hänellä on masennusta ja ahdistusta. Asiakas on kertonut hakeutuvansa hoidon piiriin mielenterveyteen liittyvissä asioissa, kunhan hän saa ensin asumiseen liittyviä asioita kuntoon. --- Asiakas on tapaamisilla puhunut tavoitteista ja haaveista, mistä syntyy kuva asiakkaan suhtautuvan tulevaisuuteen positiivisesti. Asiakas näkee oman asunnon olevan pohja oman elämän rakentumiselle niin, että hän voisi tavata lastaan ja aloittaa mahdollisesti jonkin opiskelua tai työllisyyttä edistävän toiminnan.”(T23)

Myös seuraavassa tilannearviotekstissä erityisesti asiakas itse näkee asunnon saaminen ratkaisuna muille ongelmilleen, joka tulee lauseen ”Asiakas kokee asunnon löytymisen ja asumiseen liittyvät asiat tällä hetkellä tärkeimmiksi” kautta hyvin esille. Kuitenkin ilmaisujen ”ei koe tällä hetkellä tärkeäksi” ja ”Asiakas kokee” käyttäminen tekstissä paljastaa, että sosiaalityöntekijä ei näe asiakkaan ongelmien ratkaisujen olevan pelkästään asunnon saamisesta riippuvaisia. Tekstissä asiakkaan arkielämä määrittyy haasteelliseksi ja ei-normaaliksi asunnottomuuden kautta. Tekstissä asiakas rinnastaa normaalin arjen määritelmän päihdeettömään arkeen, mutta samanaikaisesti asunnottomuus määrittyy esteeksi päihdehoitoon sitoutumiselle. Asunnon löytyminen muodostuu tekstiotteessa avaintekijäksi muun elämönhallinnan edistämiseksi ja joka asetetaan muiden elämänalueiden kohentamisen edelle.

”Tällä hetkellä asiakas elää arkea ystävänsä asunnossa, joka tuo omat haasteensa arkeen. Asiakas kokee, että asunnottomuus vaikeuttaa päihdehoitoon sitoutumista, työsäkäyntiä ja asioiden hoitoa yleisesti.” --- ”Asiakkaan toiveena on päästä kiinni normaaliin arkeen, johon ei kuuluisi päihdeet. Asiakkaalla on toiveena mieltä uudelleen kouluttautumista jossain vaiheessa, mutta sitä asiakas ei koe tällä hetkellä tärkeäksi. Asiakas kokee asunnon löytymisen ja asumiseen liittyvät asiat tällä hetkellä tärkeimmiksi. (T2)

Asunnottomaksi päätyminen määrittyi teksteissä tavallisesti vuokranmaksuvaikeuksien, parisuhteen päättymisen tai jo lapsuudessa alkaneen huono-osaisuuden lopputulokseksi. Seuraavassa tekstiotteessa asunnottomuuden syyksi määrittyy ero puolisoista ja samalla koko perheestä, joka tekstissä korostuu ilmaisun ”perheen yhteisestä kodista” kautta. Elämäntilanteen hallitsemattomuus korostuu

”siellä täällä” oleskelun sekä lapsen tilanteeseen liittyvien vakavien ongelmien kautta. Sosiaaliyöntekijän määritelmän mukaan asiakkaan elämänhallintaan liittyvät ongelmat johtuvat puutteellisesta kielitaidosta, palveluverkostojen tuntemattomuudesta ja heikosta terveydentilasta. Asiakas itse taas määrittelee ensisijaisiksi ongelmikseen asunnottomuuden ja sen, ettei koe voivansa tavata lapsiaan.

”Asiakas joutunut lähtemään eron myötä perheen yhteisestä kodista 20xx. Tämän jälkeen hän on oleskellut siellä täällä. --- Asiakas on pitkään asunnottomana ollut henkilö, jonka tilanne on äskettäin kriisiytynyt tyttären itsemurhayrityksen myötä. Tarvitsee tukea omien asioidensa hoitamisessa, sillä puutteellinen kielitaito, palveluverkostojen tuntemattomuus ja heikko terveydentila vaikeuttaa asioiden itsenäistä selvittämistä. Asiakas itse toivoo sosiaalivirastolta apua asumistilanteensa ratkaisemiseksi, jotta tällä olisi edes joku paikka, jossa voisi olla ja pystyisi tapaamaan lapsiaan.” (T5)

Asunnottomuuden ohella myös asumisen tavoissa ja kyvyissä ilmenevät puutteet merkityksellistyivät teksteissä elämänhallintaan kytkettyviksi seikoiksi. Muutamassa tilannearviotekstissä asumisolosuhteiden likaisuus ja epäjärjestys liittyivät vahvasti vakaviin toimintakyvyn ja elämänhallinnan ongelmiin. Tässä tekstisitaatissa kuvataan suoraan, että ”Asiakkaan asuminen on vaikeaa” koska asiakas ei kykene toimintakyvyn puutteistaan johtuen huolehtimaan asunnostaan ja pitämään sitä asumiskelpoisena. Asiakkaan elämänhallinnan parantamiseksi esitetään tuettuun asumiseen hakeutumista. Alentunutta kykyä itsenäiseen asumiseen kuvataan tekstissä asunnon likaisuuden ja raivaussiivouksen tarpeen kautta.

”Asiakkaan asuminen on vaikeaa, koska asunto on likainen ja täynnä tavaraa. --- Hän ei ole kyennyt pitämään asunnostaan huolta eikä siivoamaan sitä, mikä aiheuttanut raivaussiivouksen tarpeen. Asiakkaalla on psyykkisen hoidon tarpeen lisäksi myös monia liikkumiseen ja arkeen liittyviä rajoitteita, jonka vuoksi tarvitsee tuettua asumista.” (T13)

Asuminen sai toisaalta teksteissä myös elämänhallintaa ylläpitävän tai tukevan merkityksen, joskaan tätä kuvausta esiintyi asumiseen liittyen vähemmän kuin asumisen ongelmien elämänhallintaa vähentävää merkitysulottuvuutta. Alla olevassa tekstiotteessa kuvataan, kuinka asiakas on paljon kotona ja ylläpitää ”viimeisen päälle” kodin siisteyttä, jonka tulkitsen elämänhallintaa tukevaksi merkitykseksi tekstissä. Kodin siisteyden ylläpito ei kuitenkaan tuo riittävästi sisältöä asiakkaan elämään, jonka vuoksi hän kokee kotona ollessaan ”kuin seinät kaatuisi päälle”. Asiakkaan kokeman tekemisen puute näyttäytyy tekstissä työttömyyden ja sosiaalisen kanssakäymisen niukkuuden kautta, joihin palaan vielä myöhemmin tämän saman diskurssin yhteydessä. Elämänhallintaa kuitenkin tukee ystävien tapaaminen. Elämänhallintaa lisääviksi tekijöiksi tekstissä määritetty työkokeilupaikan ja ryhmämuotoiseen harrastustoiminnan etsiminen.

”Asiakas kertoo, että viettää paljon aikaa kotona. Tykkää pitää kodin viimeisen päälle siistinä ja hoitaa poikansa koiraa. Viime aikoina asiakas kertoo, että on tuntunut siltä kuin seinät kaatuisi päälle koska ei ole mitään tekemistä. Tapaa kuitenkin välillä myös ystäviään. Keskustelimme tapaamisella mahdollisuudesta jonkinlaiseen ryhmä- tai harrastustoimintaan jatkossa. Asiakas kehotuksestani katsoo kansanopiston kursseja, jotka häntä voisivat kiinnostaa. Voisi näin löytää sosiaalista tekemistä itselleen. --- Ensimmäisenä sosiaalityön suunnitelmana on kartoittaa asiakkaalle yhdessä te-toimiston kanssa mahdollisuuksia tätä itseään miellyttävään työkokeiluun ---. Lisäksi voidaan edistää asiakkaan toimintakykyä ja sosiaalista elämää esim. harrastus – tai kansalaisopiston tms. maksuissa tukemalla.” (T26)

Erilaiset sairaudet eli toisin sanoen puutteet psyykkisessä ja fyysisessä terveydessä vaikuttivat asiakkaiden elämänhallintaan ja johon liittyvää puhetta esiintyi teksteissä runsaasti. Aihealueina asumisen ongelmat ja sairauspuhe esiintyivät teksteissä usein lomittain, joskaan ei aina. Asumiseen liittyvistä ongelmista erityisesti vuokranmaksuvaikeuksia esiintyi asiakkaiden elämässä paljon ja usein vuokranmaksuvaikeudet saattoivat olla asiakkaan ainoa asumiseen liittyvä ongelma. Usein vuokranmaksuvaikeuksien takaa löytyi sairautta tai puutetta riittävästä toimeentulosta, yleensä nämä kummatkin syyt. Seuraavan tekstiotteen alussa asunnottomuuden syyksi nimetään vuokrasopimuksen päättyminen. Kuitenkin todellisuudessa asunnottomuuden taustatekijöiksi tekstissä merkityksellistyvät velat, maksuhäiriömerkintä ja taloudelliset vaikeudet, jotka kaikki alkoivat alun perin terveysongelmien myötä.

”Jäänyt asunnottomaksi xxxkuussa 20xx kun omistaja otti asunnon omaan käyttöön. ---. Asustellut tämän jälkeen ystävien luona ja välillä sukulaisten luona käynyt muualla Suomessa. Maksuhäiriömerkintä mikä vaikeuttaa asunnon saantia. Tätä ennen asunut omistusasunnossa n.x vuotta. Osti sen olleessaan vakituksessa työssä mutta joutui myymään kun alkoi sairastella eikä pystynyt enää ko. työhön.” (T3)

Myös alla olevassa tilanearviotekstissä sairaudelle on annettu vuokranmaksua ja sitä kautta elämänhallintaa vaikeuttava merkitys. Tekstin perusteella voidaan päätellä, että vuokranmaksuissa on yhä ajoittain ongelmia, vaikka terveydentila on kohentunut.

”Asiakas on maksanut viime aikoina vuokrat ajallaan. Muutama vuosi sitten vuokranmaksussa oli ongelmia sairauden pahenemisen vuoksi. Nyt vuokranmaksussa saattaa tulla viivästymisiä kelan hakemusten käsittelyjen vuoksi. (T9)

Seuraavassa tekstiotteessa sairaus määrittänyt elämää rajoittavaksi tekijäksi, joka vaikuttaa merkittävästi elämän perustarpeisiin, kuten ihmissuhteisiin ja ruokakaupassa käymiseen. Tekstistä saa käsi-

tyksen, että elämänlaatu on huonontunut entisestään, koska ”kuntosaliharrastuskin” on loppunut ilmeisesti muiden arjen toimintojen vähenemisen ohella. Päivittäin toistuva ja elämää rytmittävä koirien ulkoilutus saa tässä elämänhallintaa tukevan merkityksen.

”Asiakkaan vapaa-aika rajoittuu aika lailla kotiin, koska asiakas ei pysty liikkumaan ulkona. Asiakas ei jaksa ylläpitää sosiaalisia suhteita sairauden johdosta. Asiakas lähinnä ulkoiluttaa koiria ulkona. Joskus ruokakauppaankin meno on vaikea. Kuntosaliharrastuskin jäänyt viime aikoina.” (T9)

Teksteissä puute rahasta tai riittävästä toimeentulosta liittyi usein sairauksiin eli puheeseen puutteellisesta fyysisestä tai psyykkisestä terveydentilasta. Lähes yhtä paljon puutteellinen toimeentulo linkittyi puheeseen puuttuvasta koulutuksesta tai työstä. Alla olevassa tekstisisäatissa asiakkaan arki määrittäytyy sairauksien kautta ja arkea kuvataan epävarmaksi tasapainoiluksi. Sairauden tuomien rajoitteiden ohelle myös puute rahasta vaikuttaa kaventavasti arjen toimintakykyyn, koska asiakkaalla ei ole varaa hankkia arkea ja elämänhallintaa helpottavia apuvälineitä.

”Hän kuvaa, että ensimmäiset (tutkijan lisäys: kivut) pahenevat, kun liikkuu ja jälkimmäisen (tutkijan lisäys: kivun) vuoksi olisi puolestaan liikuttava. Arki on tasapainoilua näiden välillä. Apuvälinekeskuksesta hän on saanut ---, mutta esimerkiksi apuvälineet keittiöön pitäisi itse maksaa.” (T8)

Seuraavasta tilannearvion tekstiotteesta ilmenee, että asiakkaalta puuttuu ammatillinen koulutus ja peruskoulun suorittamista sosiaalityöntekijä ei pidä riittävänä töihin pääsyn kannalta, jonka tekstin ilmaisu ”ainoastaan” paljastaa. Tekstiin kirjattu ilmaisu ”nyt kun työnhaku on voimassa” kertoo siitä, että asiakas ei ole ollut työnhakijana vaikka sosiaalityöntekijän mielestä olisi pitänyt olla. Tekstistä välittyy mielikuva nuorehkosta henkilöstä, jonka elämänhallinta on ollut viime vuosina heikkoa koulutuksen ja töiden puutteen vuoksi. Työhaun voimassaolo ja yhteishaussa opiskelemaan hakeminen näyttäytyvät tekstin perusteella elämänhallintaan tukevin tekijöinä.

”Asiakas kertoo suorittaneensa ainoastaan peruskoulun. On aloittanut ammattikoulun xxx-linjan, mutta keskeyttänyt koulun. Xxx-koulu jäänyt kesken vain muutaman kurssin osalta. Asiakas miettii tällä hetkellä mahdollisuuksia uudelleen kouluttautumiseen. Asiakas on hakenut yhteishaussa nyt xxxalalle ja xxxalalle aikuislinjalle. --- Asiakkaan kanssa sovittu, että hän pitää työhaun voimassa te-toimistossa ja yrittää saada ajanvarausta te-toimistoon, nyt kun työnhaku on voimassa. Asiakkaan kanssa sovittu, että hänestä tehdään mahdollisesti lähete työvoiman palvelukeskukseen kesällä, jos asiakas ei pääse opiskelemaan.” (T30)

Tilannearvioteksteistä tuli esille, että puute rahasta vaikutti asiakkaiden arkielämää kapeuttavalla tavalla, johon liittyy kuvausta esiintyi teksteissä suhteellisen runsaasti. Yksinkertaisimmillaan ilmiö tulee esille tämän tilannearvioon kirjatun lauseen kautta: ”*Asiakas viettää paljon aikaa kotona. Ei varaa tehdä mitään erityistä.*” (T14). Velat ja riittävän toimeentulotulon mahdollistavan työn puute merkityksellistyvät seuraavassa tekstiotteessa asiakkaan elämää haittaaviksi tekijöiksi. Työ ja elintason parantaminen talouden kohenemisen määrittävät elämänhallintaa parantaviksi tekijöiksi, mutta samanaikaisesti asiakas määrittelee itsensä pakotetuksi pysyttelemään työelämän ulkopuolella ulosottovelkojen vuoksi.

”Asiakas kokee elämänsä kannalta ratkaisevaksi ongelmaksi ulosotossa olevat velkansa. Kertoo olevansa turhautunut, kun elämässä ei ole muuta kuin 20 tuntia päivässä kotona oleilua ja harrastukset. Ulosoton takia ei kuitenkaan motivaatiota hakeutua töihin, koska kokee että taloudellisesti ei voi elintasoaan parantaa.” (T12)

Joskus työttömyys ja etuuksien hakeminen voivat muodostua asiakkaan elämänhallintaa ylläpitäviksi asioiksi, kuten seuraavassa tekstiotteessa käy ilmi. Päivittäinen asiointi toimistoissa tuo asiakkaalle sisältöä ja rytmiä elämään sekä vahvistaa osallisuutta yhteiskuntaan.

”Xxx kuvaa, että on liikkeellä koko päivän. Lähtee jo aamulla Xxx:lle ja kuulostaa aktiivisesti hoitavan myös asioitaan: käy pankissa, Kelalla, Te-toimistossa paikan päällä toimistossa. Hän seuraa aktiivisesti yhteiskunnallisia asioita ja menossa olevaan Kela- ja toimeentulotukiuutisointia. Hänellä on hyvä kyky hoitaa asioitaan sinnikkäästi ja hän jaksaa seurata, että päätökset eri tahoilta ovat oikein/sovitusti ja toimeenpanot päätösten mukaisia.” (T29)

Viimeisenä puutteiden diskurssin aihealueista tuon esille sosiaalisen kanssakäymisen - tai ihmissuhteiden niukkuuden. Tähän aihealueeseen lukeutuu myös erotilanteesta juontavat elämänongelmat, joita kuvasin jo aiemmin asumiseen liittyvien ongelmien yhteydessä. On yleisesti tiedossa, että hyvät sosiaaliset verkostot ja ihmissuhteet parantavat yksilön elämänlaatua ja tätä kautta luonnollisesti tukevat elämänhallintaa. Tekstien välityksellä tuli esiin, että elämänhallintaa heikensivät erityisesti tuoreet erotilanteet tai yhteiselämän päättymisen puolison kuolemaan. Ihmissuhteista kertovissa kuvauksissa teksteissä toistui usein etäiset välit lähisukulaisiin tai se, että lähisukulaisia ei ollut lainkaan tai he olivat jo kuolleet. Ystäviä saattoi olla muutama. Muutama asiakas luonnehti itseään erakoksi tai kertoi kokevansa olevansa yksinäinen. Myös sairauden tai päihteettömän elämän koettiin vähentäneet sosiaalista kanssakäymistä, kuten seuraavista kahdesta lyhyestä tekstiotteesta tulee ilmi.

”Asiakas kertoo ystävyysuhteiden vähentyneen sairastumisen vuoksi. Kaksi läheistä ystävää.” (T9)

”Asiakas kertoo, että tällä ei ole parhaillaan yhtään raitista kaveria, jota tapaisi.” (T12)

Seuraavassa tilannearvion tekstiotteessa sosiaalityöntekijä kuvaa ensin asiakkaan elämänalueiden olevan tasapainossa. Sosiaalityöntekijä kuitenkin tuo taitavasti esiin huolensa asiakkaan sosiaalisen kanssa käymisen niukkuudesta, vaikka asiakkaalle itselleen asia ei näyttäytyä ongelmana. Tekstissä tulee esille sosiaalityöntekijän arvelua siitä, että sairaus toimii sosiaalisia suhteita rajoittavana tekijänä, joka näkyy toteamuksen *”On selvä, että terveydentila masentaa.”* kautta. Tekstissä julkisella paikalla kirjastossa käyminen merkityksellistyy vahvasti elämänhallintaa tukevaksi tekijäksi asiakkaan elämässä.

”Arki, vapaa-aika, opiskelu, työ ja pitkälti ihmissuhteet tuntuvat limittyvän vahvasti. Huolestuttavaa ehkä se, että Xxx kuvaa käyvänsä vain pari kertaa kuussa ”ihmisten parissa”. Hän on kuitenkin hyvin sosiaalinen, hyvät vuorovaikutustaidot omaa, läsnäolevan ja tasapainoisen oloinen -joten hän vaikuttanee valinneen elämäntyyliinsä. Hän kertoo vapaa-ajastaan, että Xxx:n kirjasto on hänen toinen olohuoneensa ja hän käy Xxx:ssa niin usein kuin terveys sallii.” (T18)

Tämä tilannearvioteksteistä muodostamani puutteiden diskurssi kuvasi teksteistä löytyviä tulkintoja siitä, miten asunnon tai muun elämän perustarpeen puuttuminen näyttäytyy asiakkaiden elämässä ja suhteessa heidän elämänhallintaansa. Tässä diskurssissa asunnottomuus tai muut asumiseen liittyvät puutteet esiintyivät yleisimmin asiakkaiden elämäntilanteissa ja kytkeytyivät selkeimmin elämänhallintaan. Usein asunnon puuttuminen tai muut asumiseen liittyvät ongelmat muodostivat esteen sille, ettei muilla elämänalueilla ilmenneitä ongelmia voitu saada hallintaan. Yleensä jokin asumiseen liittyvä ongelma määrittyi ensisijaisesti ratkaistavaksi ja josta kaikkien muiden elämänalueiden ongelmat olivat riippuvaisia.

Puutteiden diskurssin aihealueista asumisen ongelmat ja sairauspuhe esiintyivät teksteissä usein loimittain. Erilaiset sairaudet eli toisin sanoen puutteet psyykkisessä ja fyysisessä terveydessä vaikuttivat asiakkaiden elämänhallintaan ja johon liittyvää puhetta esiintyi teksteissä runsaasti asumisen ongelmien ohella. Samalla puhe puutteellisesta toimeentulosta linkittyi teksteissä erilaisiin terveydellisiin pulmiin sekä puheeseen puuttuvasta koulutuksesta tai työstä. Tilannearviotekstien kautta tuli esille, että puute rahasta vaikutti asiakkaiden arkielämää kapeuttavalla tavalla. Tähän liittyvää kuvausta esiintyi teksteissä suhteellisen runsaasti. Myös sosiaalisen kanssa käymisen niukkuus ja sosi-

aalisten suhteiden vähyys ilmeni yhtenä asiakkaiden arjen kokemusta kapeuttavana tekijänä. Ylipääntänsä tutkimieni tekstien perusteella vaikuttaa siltä, että arjen kapeutuminen ja vaihtoehtojen niukkuus voivat olla tekijöitä, jotka vaikuttavat negatiivisesti yksilön elämänhallinnan kokemukseen.

5.2.2 Päihteiden diskurssi

Päihteiden diskurssilla tarkoitan tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja siitä, miten päihteet ja päihteiden käyttö vaikuttavat elämänhallintaan. Päihteisiin ja päihteiden käyttöön liittyvää puhetta oli tilannearvioteksteissä runsaasti ja se nousi aineistosta vahvasti esille. Tästä syystä päihteiden käyttö muodosti selkeästi oman diskurssinsa, vaikka osa tähän diskurssiin sijoittamistani tekstiotteista voisivat sopia myös muihin nimeämiini diskursseihin. Tilannearvioteksteissä päihteidenkäyttö nousi esiin yhtenä yleisimpänä elämänhallintaan liittyvää tekijänä ja useissa teksteissä päihteet määrittivät elämänhallintaa haittaavaksi tekijäksi. Teksteistä tuli esille yleisesti puhetapa, joka linkittää päihteidenkäytön muuhun ongelmalliseksi koettuun elämäntilanteeseen.

Asiakkaat perustelivat päihteidenkäyttöä tai sen alkamista teksteissä muun elämäntilanteen ongelmallisuudella. Teksteissä päihteiden käytön syyksi merkityksellistyvät muun muassa parisuhteen päättymisen ja yksinäisyys. Alkoholin käytön jatkumista erotilanteen jälkeen saatettiin perustella sosiaalisen kanssakäymisen tarpeena, kuten alla olevassa tekstiotteessa kuvataan. Alun perin asiakkaan alkoholin ongelmakäyttö on alkanut avioerosta, jota todennäköisesti työsuhteen päättymisen on entisestään lisännyt alkoholin käyttöä. Asiakkaan alkoholinkäytöllä on ollut suora vaikutus elämänhallintaan työpaikan menettämisen myötä. Nykyistä alkoholin käyttöään asiakas kuvaa pehmentävällä ilmauksella ”*Ei kuitenkaan koskaan juo yksin*” ja tekstistä tulee vaikutelma, että alkoholin käyttö jatkuu yhä runsaana. Toisaalta pehmentävän ilmauksen saattaa olla osoitus käytön vähenemisestä.

”Ongelmat töiden suhteen alkoivat asiakkaan avioeron aikoihin xxx, jolloin myös alkoholia kului runsaammin. Asiakas oli tuolloin viikon luvatta poissa työpaikaltaan ja työsuhde katkaistiin. ---. Alkoholin kanssa asiakkaalla on ollut ongelmia. Suurimmillaan käyttö on ollut eron aikoihin. Viime aikoina asiakas kertoo käyttävänsä alkoholia sosiaalisesti paikallisessa baarissa. Ei kuitenkaan koskaan juo yksin. Kännejä tulee juotua silloin tällöin.” (T26)

Muutamista tilannearvioista tuli selkeästi ilmi, että asiakkaalla ei ole aikomusta vähentää tai lopettaa päihteidenkäyttöään, koska päihteet ovat edellytys heidän toimintakyvylleensä, jonka esimerkiksi ilmaus ”*Asiakkaan mukaan hän ei voi toimia kunnolla ilman ---*” (T4) osoittaa. Tässä kerrontatyyppissä

päihteet saavat omalla erikoisella tavallaan asiakkaan elämänhallintaa tukevan merkityksen. Seuraavassa sitaatissa asiakas määrittelee Subutexin käyttämisen olevan välttämätöntä hänen toimintakyvyllään. Sanavalinta ”Tällä hetkellä” kertoo, että asiakas on käyttänyt tai käyttää myös muita päihteitä. Tekstistä saa vaikutelman, että asiakas ei miellä alkoholia päihteeksi lainkaan, koska käyttää ”alkoholia lähinnä itsehoitokeinona”. Tilanearviossa jää epäselväksi mitä asiakas tällä tarkemmin tarkoittaa, mutta todennäköisesti alkoholi toimii yleisenä lääkkeenä asiakkaan pitkään ongelmallisena jatkuneessa elämäntilanteessa.

”Asiakas kertoi, että hänellä on ollut päihteidenkäyttöä 80-luvulta saakka. Tällä hetkellä kertoo käyttävänsä Subutexia että kykenee hoitamaan asioita ja kanssakäymiseen ihmisten kanssa. Asiakas kertoo käyttävänsä alkoholia lähinnä itsehoitokeinona.” (T11)

Seuraavassa tekstiotteessa asiakas määrittelee itsensä ei-onnelliseksi ihmiseksi, koska hänellä on tarve selvittämättömien elämänongelmiensa vuoksi käyttää päihteitä. Tekstissä päihteidenkäyttö määrittyy ongelmalliseksi koettujen asioiden oireeksi ja hoitokeinoksi. Samalla kuitenkin päihteidenkäyttö estää asiakasta käsittelemästä elämässä ongelmalliseksi kokemiaan asioita, joka vaikuttaa tätä kautta elämänhallintaan negatiivisella tavalla. Asiakas määrittelee itse päihteidenkäyttönsä aiheuttaneen hänelle ihmissuhdeongelmia. Sitaatin viimeisen lauseen kautta asiakkaan omalle tahtotilalle ja toiveelle raitistumisesta annetaan elämänhallintaa tukeva merkitys.

”Asiakas toi esiin että päihteiden liikkakäyttö on estänyt käsittelemästä psyykettä kuormittavia tekijöitä. Asiakas kokee päihteiden käytön kertomansa mukaan olevan oire käsittelemättömistä asioista. Päihteidenkäyttö on taas tuonut mukanaan erilaisia tekijöitä, kuten ongelmia ihmissuhteissa. Asiakas kertoo, että päihteet ovat pitkään olleet itsehoitokeino käsittelemättömiin asioihin. Asiakas toi esiin, että onnellisilla ihmisillä ei ole tarvetta olla koko ajan kännissä. --- Asiakas kertoi, että hänellä on tahtotila ja toive päästä elämään sellaista elämää, että hyvinolontunteen saisi joistain muusta kuin päihteistä” (T2)

Edellisessä sitaatissa asiakas merkityksellistää päihteiden käyttönsä vahvasti ongelmakseen ja sosiaalityöntekijän on helppo tukea asiakkaan arviota omasta elämäntilanteestaan. Joissakin tilanearvioteksteissä esiintyi kuvausta, jonka perusteella voi päätellä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemysten eroavan liittyen asiakkaan päihteidenkäyttöön ja siitä johtuviin ongelmiin. Seuraavassa tekstiotteessa sosiaalityöntekijä merkityksellistää asiakkaan toistuvat kaatumiset päihdeongelmasta johtuviksi. Asiakas ei itse pidä kaatumisten ja loukkaantumisten syynä alkoholin käyttöä eikä alkoholin

käyttö siten määräyty asiakkaalle itselleen ongelmaksi. Asiakkaan omaa näkemystä tukemaan on tekstissä tuotu esiin myös asiakkaan äidin käsitys aikuisen lapsensa päihteidenkäytöstä. Äidin mielipiteen kirjaaminen tilannearvioon korostaa syntyneitä ristiriitaisia käsityksiä asiakkaan päihteidenkäytöstä.

”Asiakas on kaatunut uudelleen (tutkijan lisäys: sosiaalityön) asiakkuuden alkamisen jälkeen ---. Asiakas on ollut vahvasti päihtynyt kun hänet oli viety sairaalaan kaatumisen jälkeen. ---. Asiakas kertoi kotikäynnillä, että hän käyttää alkoholia kohtuudella. -- -. Asiakas on ollut kaatumisen hetkellä xxx sairaalasta saadun tiedon mukaan 1,8 promillen humalatilassa. Asiakkaan äiti oli asiasta kuullessaan ollut ihmeissään, että poikansa on ollut humalassa. Äidin mukaan asiakas ei käytä alkoholia.” (T16)

Päihteisiin liittyvässä tekstissä tärkeä ja runsaasti esiintyvä aihealue on päihdekuntoutus. Päihdekuntoutusta kuvaava teksti ei aina linkity elämänhallintaa tukevaksi elementiksi, vaikka ensioletuksena näin voisi uskoa. Päinvastoin päihdekuntoutukseen hakeutuminen tai sen aloittaminen saattoi näyttytyä epäselvyyttä ja epävarmuutta herättävinä elämänvaiheina, joka ainakin hetkellisesti saattoi vaikuttaa heikentävästi asiakkaan elämänhallinnan tunteeseen. Alla olevassa tilannearvion tekstiotteessa asiakas on parhaillaan päihdekuntoutukseen liittyvässä toimenpiteessä ja tekstissä kuvataan epävarmuuden tunteita hoidon jatkamisen suhteen. Myös päihdekuntoutuksen myötä muuttuva arki tuntuu asiakkaasta raskaalta kohdata. Tekstiotteesta tulee esille ilmauksen ”Asiakkaasta tuntuu” kautta, että asiakas kokee päihdehoitoon sitoutumisen myötä lisääntyvän kontrollin omaa elämänhallinnan kokemusta vähentävänä tekijänä.

”Asiakas on kertonut, että hän tarvitsee tukea elämänmuutoksessa ja arjessa, sillä asioiden hoito ja päihdehoitoon sitoutuminen tuntuvat raskailta asioilta ilman tukea. Asiakas ei eritellyt kuitenkaan tarkemmin sitä, millaista tukea hän tarkoittaa. ---. Tällä hetkellä korvaushoidon arviointi alkanut, mutta asiakas miettii, onko se oikea ratkaisu. Asiakkaasta tuntuu, että korvaushoidon suunnitelmaan liittyy sanktioita ja liiallista kontrollia. Asiakas on kertonut, että hän on suunnitellut käyvänsä korvaushoidossa korkeintaan kaksi vuotta suunnitelman mukaisesti. Hoitokontakti tällä hetkellä xxx:ssa ja xxx:ssa liittyen korvaushoidon arviointiin.” (T11)

Päihdehoitoon sitoutuminen ja sen kautta lisääntyvä kontrolli näkyy myös seuraavassa tekstiotteessa asiakkaan näkökulmasta oman elämänhallinnan kokemusta vähentävänä tekijänä. Erona edellisen asiakkaan tilanteeseen on, että tässä asiakas kokee, ettei hänellä ole tarvetta päihdehoitoon ja ei siksi halua sitoutua siihen. Tekstiotteesta tulee myös esille sosiaalityöntekijän ja asiakkaan erimielisyys asiakkaan tilanteesta. Tekstin kirjoittanut sosiaalityöntekijä antaa kuitenkin tekstissä päihteiden käytön olemassaololle vahvan merkityksen muun muassa kuvaamalla yksityiskohtaisesti poliisin asiak-

kaalle antamia ohjeita. Sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan päihdehoitoon sitoutuminen on asiakkaan elämäntilanteessa ensisijaista, mikäli asiakas haluaa edetä toiveissaan päästä elämässään eteenpäin.

”Asiakas on menettänyt ajoluvan toistaiseksi. Asiakkaalla on mahdollisuus saada ajolupa takaisin esittämällä päihdelääkärin todistus poliisille. ---. Poliisista on ohjeistettu menemään xxx päihdepoliklinikalle, jossa asiakas käynyt. Asiakas on kertonut päihdepoliklinikalla, että hän haluaa tavata lääkärin ajolupa-asiassa. Asiakas on kertonut, että hänellä ei ole päihdehoidon tarvetta. Asiakas on ohjattu xxx yksityiselle lääkäriasemalle, jossa asiakas on käynyt kerran päihdelääkäri xxx:n vastaanotolla. Lääkäri ei jatka asiakkaan hoitoa ennen, kuin ensimmäinen lasku on maksettu ---. Asiakas on kertonut, että hän ei käytä päihteitä tällä hetkellä. ---. Asiakas on halukas kertomansa mukaan etenemään elämässään niin, että pääsisi mahdollisesti joskus takaisin työelämään.” (T10)

Päästyään päihdehoidon suunnitteluvaiheen yli itse päihdehoidossa oleminen ja päihteettömyyttä tukeviin vertaisryhmiin osallistuminen saivat tilannearvioteksteissä elämänhallintaa lisäävän merkityksen. Tämä merkitys korostui, jos tilannearviotekstiin oli erikseen kirjattu täydentävän toimeentulotuen myöntäminen esimerkiksi päihdehoidon aiheuttamiin matkakuluihin. Seuraavassa tekstiotteessa päihdekuntoutukseen liittyvät käynnit näyttäytyvät asiakkaan arkea rytmittävinä ja tätä kautta elämänhallintaa tukevinä elementteinä. Käyntien toistuvuus ja jatkuvuus korostuvat tekstissä. Myös vertaisryhmien sosiaalisille suhteille annetaan elämänhallintaa lisäävä merkitys.

”Asiakas on ollut viime vuoden aikana kaksi kertaa päihdehoidossa xxx:ssa ja xxx:ssa. Asiakas on tällä hetkellä xxx A-klinikan asiakas, jossa tapaa työntekijää joka toinen viikko. Asiakas on käynyt viimeisen vuoden AA-ryhmissä. Vertaisryhmät auttaneet asiakasta raitistumisessa. Asiakkaalle on suunniteltu A-klinikalta lähetettä xxx:n kahden viikon avokuntoutukseen. ---. Asiakas käy päivittäin AA-ryhmissä, hoidoissa ja hoitoryhmissä, joka antanut uutta sisältöä elämään ja uusia ihmiskontakteja.” (T1)

Yllättäen päihdekuntoutukseen sitoutumisen lisäksi myös jokin asiakkaalla todettu sairaus sai useammassa tilannearviotekstissä päihteettömyyttä tukevan ja samalla elämänhallintaa lisäävän merkityksen. Myös sairauden tutkimukset ja niihin pääsemisen odottaminen muodostuivat merkitykselliseksi päihteettömyyden ja elämänhallinnan lisäämisessä. Yhdessä tilannearviossa (T35) päihteettömyyttä tukeva ulkopuolinen tekijä oli ehdonalainen vankeus. Seuraavissa kahdessa lyhyessä tekstiotteessa sairaus määrittänyt päihteiden käytön estäväksi tai sitä vähentäväksi tekijäksi.

”Kertoo vähentäneensä alkoholinkäyttöä, koska lääkäri on tasapaino-ongelman vuoksi kehottanut lopettamaan tai vähentämään. Ottaa lauantaisin usein saunakaljoja, mutta on pystynyt myös pitämään viikkojen taukoja juomisesta. Ei juo koskaan ns. kunnan kännejä, käytön takia.” (T31)

”Aiemmin kävi lähibaarissa, mutta epilepsian diagnosoinnin jälkeen ei ole alkoholia käyttänyt.” (T6)

Tällä päihteiden diskurssilla kuvasin teksteistä löytyviä tulkintoja päihteiden ja päihteiden käytön vaikutuksista elämänhallintaan. Yleisesti tilannearvioteksteissä päihteidenkäyttö nousi esiin yhtenä yleisimpänä elämänhallintaan liittyvää tekijänä. Usein päihteet määrittyivät elämänhallintaa haittaavaksi tekijäksi ja päihteidenkäyttö linkittyy vahvasti muuhun ongelmalliseksi koettuun elämäntilanteeseen. Elämäntilanteissaan asiakkaat perustelivat päihteidenkäyttöä tai sen alkamista muun elämäntilanteen ongelmallisuudella, kuten parisuhteen päättymisellä ja yksinäisyydellä.

Muutamissa tilannearvioteksteissä asiakkaat kokivat päihteet välttämättömäksi edellytykseksi heidän toimintakyvylleen. Tässä kerrontatyyppissä päihteet muodostivat omalla tavallaan elämänhallintaa tukevan merkityksen. Samoin päihdekuntoutusta kuvaavasta tekstistä muodostui yllättäen ulottuvuus, jossa päihdekuntoutus ei muotoutunutkaan ennakko-odotusteni mukaisesti elämänhallintaa tukevaksi elementiksi. Päihdekuntoutukseen hakeutuminen tai sen aloittaminen saattoi vaikuttaa heikentävästi asiakkaan elämänhallinnan tunteeseen. Päihdehoidossa oleminen ja päihteettömyyttä tukeviin vertaisryhmiin osallistuminen saivat tilannearvioteksteissä kuitenkin elämänhallintaa lisäävän merkityksen. Yllättäen myös jokin asiakkaalla todettu sairaus ei päihteisiin liittyessään muodostunut elämänhallintaa heikentäväksi seikaksi, vaan sitä tukevaksi. Teksteistä löytyi useampi elämäntilanne, jossa sairaus määrityi päihteiden käytön estäväksi tai sitä vähentäväksi tekijäksi.

5.2.3 Epäselvien tilanteiden diskurssi

Epäselvien tilanteiden diskurssilla tarkoitan tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja epäselvistä tai ristiriitaisista tilanteista asiakkaan elämässä. Tilannearvioteksteistä tuli esille sellaisia elämäntilanteita, jotka näyttäytyivät asiakkaalle itselleen tai tilannearvion kirjanneelle työntekijälle epäselvinä. Joskus elämäntilanne jäi epäselväksi molemmille osapuolille tai sosiaalityöntekijän ja asiakkaan käsitykset saattoivat olla keskenään poikkeavia. Epäselviin elämäntilanteisiin saattoi liittyä myös keskeneräisyyttä, jossa jotakin asiaa oli yritetty selvittää jo pidemmän aikaa siinä kuitenkaan etenemättä.

On selvää, että elämäntilanteen epäselvyys tai siinä esiintyvät suoranaiset ristiriidat vaikeuttavat elämänhallintaa ja tulevaisuuden suunnittelua. Parhaimmillaan epäselvän tai ristiriitaisen elämäntilanteen kirjaaminen tilannearvioon voi kannustaa asiakasta pohtimaan omaa elämäntilannettaan joka tukee

elämänhallintaa. Epäselvän tai ristiriitaisen tilanteen kirjaaminen tilannearviotekstiin asiakkaalle ymmärrettävällä ja tahdikkaalla tavalla vaatii työntekijältä taitoa. Tilannearvioteksteihin ei yleensä ollut kirjattu suoraan mainintaa tilanteen ristiriitaisuudesta tai asiakkaan ja työntekijän eriävistä näkemyksistä, mutta niitä tuotiin esille muilla tavoin. Muutamassa tilannearviossa epäselvyyden aiheutti todennäköisesti asiakkaan puutteellinen suomen kielen taito, mutta selvästi kielitaidon puute määrittyi vain yhdessä tutkitussa tekstissä epäselvän tilanteen syyksi. Alla sitaatti tilannearviosta, jossa kielitaidon puute määrittyi jo tilannearvion johdantotekstissä epäselvän tilanteen syyksi. Epäselväksi tilanne määrittyy, koska tekstissä käytetään ilmauksia *"Ilmeisesti"* ja *"puhui jotain"*.

"--- joutuu lähtemään alivuokra-asunnostaan xx.x.2017 lukien. --- Ilmeisesti tullut Turusta, koska puhui jotain Turusta. Kielitaito erittäin huono, tarvitaan tulkki." (T22)

Vaikka sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla olisikin yhteinen kieli, niin silti ei ollut epätavallista, että tekstien perusteella asiakkaan elämäntilanne jäi ainakin sosiaalityöntekijälle epäselväksi. Seuraavassa tekstiotteessa kuvataan, kuinka asiakas jatkuvasti yrittää etsiä halvempaa asuntoa siinä onnistumatta ja asunnon löytyminen vaikuttaa epätoivoiselta. Samalla asiakas *"yrittää kuntoilla"* ja tekstistä tulee vaikutelma, että asiakas käy kuntosalilla korkeintaan satunnaisesti. Asiakkaan todellinen arkielämä jää tilannearvion kirjoittaneelle sosiaalityöntekijälle epäselväksi, jonka ilmaisu *"Asiakkaan mukaan arki menee"* paljastaa muun käytetyn kirjoitustyylin ohella.

"Asiakas on yrittänyt saada vaihdettua halvempaa asuntoa Xxx:n kautta. Lisäksi asiakas on yrittänyt etsiä halvempaa asuntoa eri paikoista. Asiakas on käynyt asumisneuvojan luona xx.x.2017, jossa yritetty laajentaa asuntohakua ja katsoa kaikki mahdolliset vaihtoehdot. --- Asiakkaan mukaan arki menee halvempaa asuntoa etsiessä. Asiakas yrittää kuntoilla. Kuukausikortti kuntosalille xxeur/kk." (T30)

Tässä sitaatissa taas tilannearvion kirjannut sosiaalityöntekijä on varsin suorasukaisesti kirjoittanut, että *"Asiakkaasta ei saa selvää"* ja asiakkaan tilanne jää sosiaalityöntekijälle epäselväksi. Myös asiakkaan näkökulmasta tilanne lasten tapaamisiin liittyen näyttäytyy epäselvänä ja asiakas on epä tietoinen oikeuksistaan.

"Asiakas arvelee, että hänellä on tapaamisoikeus, mutta äiti ei anna tavata (lapsia, tutkijan lisäys). 1,5h tapaamisella asiakas toistuvasti palaa kysymykseen lasten tapaamisesta. Asiakkaasta ei saa selvää tapaako lapsia vai ei." (T10)

Seuraavassa tekstiotteessa pitkäaikaisesti asunnottomana olleen asiakkaan todellinen asumistilanne ja tuen tarpeet määrittyvät sosiaalityöntekijälle epäselvinä. Tekstistä välittyy vaikutelma, että sosiaa-

lityöntekijä olettaa asiakkaan ainakin joskus asuneen tosiasiallisesti jossakin, johon viittaa sosiaalityöntekijän käyttämä ilmaisu ”virallisten tietojen mukaan”. Asiakas kuvaa tämän hetkisen asumisensa olevan ”väliaikaista majailua”, mutta saman aikaisesti asiakas ei tuo kuitenkaan selkeästi esiin tarvetta omalle asunnolle tai muunlaisille tukitoimille. Jää epäselväksi, asuuko asiakas todellisuudessa ystävänsä luona, mutta ei jostain syystä halua kertoa siitä. Sosiaalityöntekijä asettaa lopulta ”mahdollisen” asunnon hankkimisen asiakkaan elämäntilanteessa etusijalle.

”Asiakas on ollut asunnottomana virallisten tietojen mukaan vuodesta 20xx. ---. Asiakas kertoo majailevansa tällä hetkellä ystävänsä luona, mutta se on väliaikainen ratkaisu. Asiakkaan kanssa on keskusteltu oman asunnon hakemisesta varatuilla ajoilla. Asiakas on kertonut, että hän tarvitsee tukea elämänmuutoksessa ja arjessa, sillä asioiden hoito ja päihdehoitoon sitoutuminen tuntuvat raskailta asioilta ilman tukea. Asiakas ei eritellyt kuitenkaan tarkemmin sitä, millaista tukea hän tarkoittaa. Tapaamisilla ei ole käynyt täysin selväksi se, että liittyykö tuen tarve nimenomaisesti asumiseen liittyviin asioihin vai onko se jotain muuta tukea. Mahdollisen asumiseen liittyvän tuen tarpeen selvittämiseksi asiakkaalle on varattu aika asumisen tuen tarpeenarvioon x.x.” (T11)

Toisinaan tilannearvioteksteistä välittyi vaikutelma siitä, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän käsitykset asiakkaan elämäntilanteesta poikkesivat toisistaan. Seuraavassa tekstiotteessa asiakas kuvaa olevansa erakko ja samaan aikaan tilannearvion kirjoittanut työntekijä merkityksellistää tekstin kautta asiakkaalla olevan ystäviä joiden kanssa on tekemisissä. Saman tilannearvion muissa kohdissa ystäviltä saatuun apuun viitataan elämänhallintaa tukevana voimavarana.

”Kertoo olevansa erakko, eikä osaa itse hakea etuuksia. Asiakas on saanut apua ystävältään palveluihin hakeutumisessa.” (T11)

Alla olevaan tilannearvioon sosiaalityöntekijä on kirjannut, että ”asiakas kokee itse” arkielämänsä niukaksi jonka syyksi asiakas määrittää sosiaalisten kontaktien vähäisen määrän. Sosiaalityöntekijä tuo tekstin kautta selkeästi esiin, että asiakkaalla on hänen mielestään riittävästi sosiaalisia kontakteja ja arkielämän sisältöä, joita on myös täydentävällä toimeentulotuella tuettu. Sosiaalityöntekijän käyttämät ilmaukset ”Käy kuitenkin”, ”Harrastaa myös” ja ”Lisäksi käy” tuovat esiin sosiaalityöntekijän eriävän kannan asiaan. Merkityksellistä sosiaalityöntekijän kannan määrittämisessä voi myös olla, että kaikki asiakkaan harrastamat urheilulajit ovat joukkuelajeja.

”Asiakas kokee itse arkielämänsä olevan niukkaa eikä sosiaalisia kontakteja ole kovin paljon. Käy kuitenkin muutaman kerran viikossa urheiluharrastuksissa pelaamassa xxx ja xxx (tutkijan lisäys: joukkuelajeja). Harrastaa myös xxx (tutkijan lisäys:joukkuelaji), kuntosalilla käymistä ja ulkoilua kävellen. Lisäksi käy parissa eri vertaisryhmässä --- sekä silloin tällöin Xxx ry:n tiloissa ja on aiemmin ottanut myös osaa Xxx järjestämiin

retkille. Urheilharrastuksia ja vertaisryhmissä käymistä on sosiaaliviraston toimesta tuettu täydentävällä toimeentulotuella (matkakortti ja harrastusmaksut).” (T12)

Muutamassa tilannearviossa asiakkaan ja työntekijän erilaiset käsitykset asiakkaan elämäntilanteesta ja tulevaisuuden tavoitteista ilmenivät ulosottovelkoihin ja työllistymiseen liittyvän puheen kautta. Edellisen tilannearvio-ote (T12) jatkuu kuvauksella, että ”*Ulosoton takia ei kuitenkaan motivaatiota hakeutua töihin, koska kokee että taloudellisesti ei voi elintasoaan parantaa.*” (T12) Seuraavassa tilannearvion loppuyhteenvedon tekstiotteessa työntekijä esittää määritelmän asiakkaan tilanteesta, jonka perusteella syntyy vaikutelma siitä, että työntekijän mielestä asiakkaan tulisi pyrkiä kohti työllistymistä ja ainoastaan tällöin suunnitelmallinen sosiaalityö on mahdollista.

”Asiakas on toimintakykyinen ja kuten itsekin toteaa, pystyy hakemaan töitä, täyttää hakemuksia ja hoitamaan omia asioita. --- Sosiaalityöntekijän tapaamisia voidaan jatkossa järjestää tarvittaessa asiakkaan halukkuuden mukaan. Jatkossa mahdollista myös suunnitelmallisempaan työskentelyyn, mikäli asiakas itse on tähän motivoitunut.” (T12)

Ylipääntensä ulosotto- ja velkatilanteet sekä koulutus ja työelämä olivat aihealueita, joihin liittyi yllättävän paljon tilanteen epäselväksi jättävää kuvausta. Taloudelliset ongelmat ovat yleisiä aikuissosiaalityön asiakkailla ja ulosotto- ja muut velat toistuivat tilannearvioteksteissä. Toisinaan niiden olemassaolo tai kokonaissumma jäi epäselväksi, kuten sitaattit ”*Asiakkaalla on ollut ulosotossa velkoja, mutta ilmeisesti vanhentuneet.*” (T21) ja ”*Ulosotossa velkoja, joiden määrästä asiakkaalla ei ole ihan tarkkaa tietoa.*” (T10) osoittavat. Myös koulutus- tai työhistoria saattoi jäädä tilannearvioissa epäselväksi. Seuraavista tekstiotteista ei kuitenkaan tule ilmi, onko asiakas ollut haluton kertomaan näistä asioista vai onko työntekijä katsonut tarpeettomaksi kirjata tarkempia tietoja tilannearvioon. Alla olevassa tekstiotteessa myös kouluttautumissuunnitelmat jäävät epäselviksi, koska asiakkaan kuvataan *haaveilevan esimerkiksi jostakin ammatista.*

”Asiakas käynyt peruskoulun ja kymppiluokan. Taustalla joitain keskeytyneitä opintoja ammattiopistossa. On kertonut haaveistaan opiskella esimerkiksi xxx:ksi tulevaisuudessa.” (T23)

Asiakkaan elämäntilanne saattoi näyttäytyä joissakin tapauksissa suorastaan ristiriitaiselta ja joissa asiakkaan elämäntilanteessa näyttäytyi toisensa poissulkevia elementtejä. Seuraavassa tilannearvion loppuyhteenvedossa asiakkaan elämäntilanne ja työkyky näyttäytyy ristiriitaisena ja elämäntilanne jää epäselväksi sekä asiakkaalle itselleen että sosiaalityöntekijälle. Tilannearvion kirjoittaneen sosiaalityöntekijän kanta on, että ”*asiakkaan kuntoutuminen työelämään ei ole mahdollista*” kun taas

Duurin eli työvoiman palvelukeskuksen työntekijän mukaan ”asiakas olisi kykenevä osallistumaan jatkossa työtoimintaan” eli työllistymiseen tähtäävään toimenpiteeseen. Asiakkaan oma näkemys omasta elämäntilanteestaan ja työkyvystään jää tekstiotteessa epäselväksi, sillä tekstin perusteella saa vaikutelman, että asiakas myötäilee kulloisenkin työntekijän mielipidettä eikä asiakas ole tosiasiaassa tullut tilannearviossa kuulluksi omassa asiassa.

”Tehdään lähete työkykyselvitykseen. Vaikuttaa siltä, että asiakkaan kuntoutuminen työelämään ei ole mahdollista. Asiakas itse kokee, että työllistyminen ei tule olemaan mahdollista. --- Suurimpana esteenä työtoimintaan pääsulle oli kuitenkin tuolloin asiakkaan ja työntekijöiden eriävät näkemykset asiakkaan alkoholinkäytöstä, ja hänet päätettiin ohjaamaan tuolloin päihdepalvelujen pariin ja kehoitettiin palaamaan tarvittaessa uudemman kerran keväällä 20xx asiaan. --- Duurin sosiaaliohjaajan ja asiakkaan oman arvion mukaan asiakas olisi kykenevä osallistumaan jatkossa työtoimintaan. Asiakkaan tavoitteena on, että työtoiminta tukisi häntä osaltaan päihteiden käytön vähentämisessä ja parantaisi hänen fyysistä kuntoaan. Hän haluaa osallistua työtoimintaan x pv/vk, x h/päivässä.” (T31)

Seuraavassa tekstiotteessa tilannearvion laatinut sosiaalityöntekijä on kirjannut esiin selkeän ristiriitaisuuden asiakkaan tilanteessa, jossa asiakas etsii täydellistä terapeuttia. Terapeutin etsimisprosessi näyttäytyy asiakkaan elämässä ikään kuin umpikujatilanteelta, joka lisää hänen epätietoisuutta ja hämmennystä elämänvalintojensa suhteen. Sosiaalityöntekijä tuo tekstissä esille omaa näkemystään, jonka mukaan asiakkaan elämäntilanteen ongelmat olisivat ratkaistavissa terapian ja terapeutin valinnan kautta. Samalla teksti kuvaa hyvin sitä, että sosiaalityöntekijä ei voi tehdä ratkaisuja asiakkaan puolesta, vaikka asiakas sitä toivoisi. Sosiaalityöntekijä kuitenkin johdattelee asiakasta vahvasti tekemään ratkaisun terapeutin suhteen.

”Asiakas on muistiinpanojen mukaan etsinyt terapeuttia jo pidempään, sillä ei ole kertomansa mukaan löytänyt sopivaa. Asiakas kertoo etsivänsä täydellistä terapeuttia, mutta on kuitenkin sitä mieltä, että täydellistä terapeuttia ei ole olemassa. ---. Asiakas toi tapaamisella esiin että hänellä on masennusta ja ahdistusta, eikä hän tiedä mitä tulisi tehdä elämällään. Asiakkaalla hoitokontakti masennuksen ja ahdistuksen myötä Xxx:ssa. Asiakkaalla on mahdollisuus saada terapeutista apua Kelan tukeman terapian myötä, mikäli hän löytää itsensä mielestä sopivan terapeutin.” (T33)

Tilannearvioissa tuli esille runsaasti terveydentilaan liittyviä epäselviä tilanteita. Teksteistä ilmeni, että asiakas saattoi olla kokonaan vailla sairauden diagnoosia ja hoitoa, vaikka oireet vaikuttivat merkittävällä tavalla toimintakykyyn ja kokonaistilanteeseen. Seuraavan sitaatin perusteella voin tulkita asiakkaan joskus aikaisemmin käyneen ensin kuvattujen oireidensa vuoksi lääkärissä, mutta jäänyt tällöin jostakin syystä vaille diagnoosia ja jatkotutkimuksia. Käden vuoksi asiakas ei tilannearvioon kirjattujen tietojen mukaan ollut käynyt koskaan lääkärissä.

”Ei diagnooseja eikä lääkitystä, mutta asiakkaan toimintakykyä rajoittaa merkittävästi tasapainovaikeus. Kävely on vaikeaa, hidasta ja leveäraiteista. Lääkärissä todettu, että viivakävely ei onnistu. Jos asiakas esimerkiksi vilkaisee sivulle, tasapaino järkkyy helposti. On siis käveltävä hyvin hitaasti ja varovaisesti. Asiakas kertoo lääkärin joskus sanoneen, että syy voisi olla pikkuaivoissa. Lisäksi asiakkaalla xxx käsi ”romuna”, ---.” (T31)

Elämönhallinnan ongelmista voi kertoa myös diagnosoitujen sairauksien hoitamatta jättäminen, joka ilmenee muun muassa sitaatin *”Asiakas on kertonut tapaamisilla, että hänellä on aikoinaan diagnosoitu masennus, joka on jäänyt hoitamatta.”*(T2) kautta. Tekstistä ei kuitenkaan käy ilmi, onko sairaus jäänyt hoitamatta siksi, ettei asiakas ole itse hakeutunut hoitoon vai onko hänet jostain syystä jätetty hoidon ulkopuolelle. Julkisen terveydenhuollon toimintatavat näyttäytyivät yllättävän monessa tilanearviossa epäselvien tai ristiriitaisen elämäntilanteiden taustalla. Seuraavassa tekstiotteessa asiakas on ristiriitaisessa tilanteessa, koska työvoimatoimisto vaatii lääkärinlausuntoa asiakkaan työkyvyttömyydestä ja jota asiakas on toistuvasti yrittänyt saada tuloksetta, joka tulee esille ilmaisujen *”yrittänyt saada”* ja *”yrittää pyytää”* kautta. Asiakas on ajautunut tahtomattaan taloudelliseen ahdinkoon, sillä hänelle ei makseta nykyisessä tilanteessaan sairaus- eikä työttömyysetuutta.

”Asiakas on sairastanut xxx vuotta masennusta, johon on ollut lääkitys. Sairauden tila edennyt aaltoilevasti, pahentuen 20xx niin, että on joutunut tukeutumaan sairaalahoittoon. Tästä johtuen asiakkaalla oli vuoden tauko psykiatrian poliklinikan käynneissä. ---. Asiakas ei ole tällä hetkellä työkykyinen ja näin ollen häntä ei tule velvoittaa ilmoittautumaan TE-toimistoon työnhakijaksi. Asiakas on psykiatrian poliklinikan asiakas, jossa asiakas on yrittänyt saada lääkärinlausuntoa sairauslomasta. Lääkäri ei ole suostunut kirjoittamaan vielä sairauslomaa, koska asiakkuus jatkunut vuoden tauon jälkeen vasta alkuvuodesta 20xx. Seuraava aika lääkärille xxxkuussa, jolloin asiakas yrittää pyytää arviota työkyvystä Kelaa varten.” (T9)

Muutaman tilanearvion kautta käy ilmi, että asiakas ei toiveistaan huolimatta ole päässyt psykiatrisen poliklinikan asiakkaaksi, jolloin teksteistä välittyy psyykkisen sairauden hoitamatta jättäminen. Eräässä tilanearviossa (T21) päihdehoito asettuu psykiatrisen hoidon edelle eikä asiakas tekstin antaman vaikutelman mukaan ole lainkaan psykiatrisen hoidon piirissä vaikka sitä selkeästi tarvitsisi aiemmin diagnosoitujen psyykkisten sairauksiensa vuoksi. Teksteistä ilmeni myös sairauden hoidon alkamisen odottamiseen liittyviä tilanteita, jotka saattoivat vaikeuttaa tulevaisuuden suunnittelua ja sitä kautta elämönhallintaa. Seuraavassa tekstiotteessa tulkitsen sairauden diagnoosin olevan tiedossa asiakkaalla, mutta se on jäänyt tilanearvion kirjoittaneelle sosiaalityöntekijälle epäselväksi.

”Asiakkaan molemmat jalat vammautuneet työtapaturman seurauksena (tarkka diagnoosi epäselvä). Asiakas liikkuu huonosti. Molemmat jalat tarkoitus operoida ja asiakas odottaa leikkaukseen pääsyä.”(T5)

Erilaiset äkilliset elämänmuutokset, kuten läheisen kuolema tai seuraavan tekstiotteen ero parisuh- teesta, voivat näyttäytyä tilannearviotekstien välityksellä epäselvinä elämäntilanteina. Muutokseen liittyvissä tilanteissa itse epävarmuutta tuova tekijä ei kuitenkaan yleensä jää tilannearvioteksteissä epäselväksi. Seuraavassa tilannearvion tekstiotteessa asiakas kuvaa itse tilannettaan että ”*hän on elä- män isossa tienhaarassa*” avioeron myötä. Tilannearvion loppuosassa kuvataan, kuinka asiakas on hoitanut itsenäisesti asioitaan ja tekstistä välittyy vaikutelma, että avioero on loppujen lopuksi lisän- nyt asiakkaan elämönhallintaa. Avioerotilanne ei suinkaan aina näyttäytynt elämönhallintaa lisää- vänä muutoksena teksteissä, vaan tuoreeseen eroon saattoi liittyä kuvausta esimerkiksi psyykkisen voinnin huononemisesta ja sosiaalisen elämän rajoittumisesta (esim. T27).

”Eronnut viime xxx suomalaisesta miehestään ja asuu nyt ensimmäistä kertaa elä- mään yksin. Tuntenut vuosia miehensä ja asuivat avioiduttuaan xxx ensin Xxx:ssa asi- akkaan perheen luona ja muuttivat sitten Suomeen, Xxx:een. --- Asiakas ei koe, että voisi palata kotimaahansa ja on elämän isossa tienhaarassa, kuten itse kuvaa.” (T20)

Myös muutokset taloudellisessa tilanteessa tai etuuksien hakemisessa voivat aiheuttaa epäselviä elä- mäntilanteita ja tulevaisuuden kokemista epävarmana. Kotona asuvien lasten täysi-ikäistyminen mää- rittyi muutamassa tilannearviossa taloudellista epävarmuutta tuovaksi tekijäksi ja aiheutti hämmen- nystä asiakkaan elämässä. Seuraavassa tekstiotteessa tilannearvion kirjoittanut sosiaalityöntekijä val- mistelee asiakasta taloudellisen tilanteen muutokseen tulevaisuudessa. Tekstistä välittyy vaikutelma, että sosiaalityöntekijä on huolissaan asiakkaan rahojen riittävydestä ansiosidonnaisen päätyttyä.

”Kertoo, että arjen elämiseen on laskujen jälkeen jäänyt jo pitkään perustoimeentulo- tuen verran. Keskustelemme, että mahdollinen muutos ansiosidonnaiselta työmarkkina- tuelle xxxkuussa on silti iso muutos elämässä.” (T19)

Tämän epäselvän tilanteiden diskurssin kautta toin esille tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja epäselvistä tai ristiriitaisista tilanteista asiakkaiden elämässä. Elämönhallintaa voivat heikentää oman elämäntilanteen ja tulevaisuuden epämääräisyys tai niissä esiintyvien suoranaisten ristiriitaisuuksien ilmeneminen. Teksteissä sosiaalityöntekijät olivat käyttäneet joskus hyvinkin suoria ilmauksia siitä, että asiakkaan tilanne on jäänyt työntekijälle epäselväksi. Sosiaalityöntekijällä on tärkeää olla taito kirjata epäselvät tai etenkin ristiriitaiset tilanteet asiakkaalle ymmärrettävällä ja kunnioittavalla ta- valla. Onnistunut tilannearvioteksti voi toimia asiakkaalle elämäntilannetta selkiyttävänä ja sitä kautta elämönhallintaa tukevana keinona.

Tilannearvioteksteistä tuli esille elämäntilanteita, jotka näyttäytyivät tilannearvion kirjanneelle sosi- aalityöntekijälle epäselvinä ja joskus vaikutelmaksi jäi, että tilanne oli epäselvä myös asiakkaalle

itselleen. Tutkimistani teksteistä löytyi myös kuvausta siitä, että asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä oli asiakkaan elämäntilanteesta erilaiset käsitykset. Lisäksi muutamien asiakkaiden elämäntilanteeseen liittyi voimakkaita ristiriitaisuuksia, jotka olivat tämän diskurssin yksi mielenkiintoisimmista ulottuvuuksista. Myös äkilliset elämänmuutokset, kuten läheisen kuolema, ero parisuhteesta tai taloudellisen tilanteen muutos voivat näyttäytyä tilannearviotekstien välityksellä epäselvinä elämäntilanteina. Näissä tilanteissa itse epävarmuutta tuova tekijä ei kuitenkaan jäänyt tilannearviotekstin perusteella epäselväksi.

Terveystila ja sairauden hoito näyttäytyi tässä diskurssissa yksittäisenä aihealueena, johon liittyi paljon epäselviä tilanteita. Joidenkin tekstien välityksellä sai vaikutelman, että asiakas oli kokonaan vailla sairauden hoitoa. Samaan aikaan tekstien perusteella jäi monessa tapauksessa epäselväksi se, että onko sairaus jäänyt hoitamatta asiakkaasta johtuvasta vai terveydenhuollon toimintatavoista johtuvasta syystä. Tekstien perusteella tuli kuitenkin esille, että julkisen terveydenhuollon toimintatavat näyttäytyivät monen tilannearviossa epäselväksi jääneen sairaudenhoitoon liittyvän epäselvyyden taustalla.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimusraporttini viimeisessä luvussa esitän tuloksistani kattavan yhteenvedon ja pohdin saamiani tuloksia raportissa aiemmin esittämäni teoretiedon valossa. Luvun lopussa pohdin tutkimukseni osallistumista laajempaan yhteiskunnalliseen keskusteluun sekä esitän muutamia ajatuksiani jatkotutkimusaiheista.

6.1 Tutkimustulosten yhteenvedo

Tämän pro gradu -tutkielmani tarkoituksena oli kuvata aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämää siten kuin se on luettavissa sosiaalityön dokumenteista, ja etsiä asiakkaiden elämäkuvauksista yhteneväisiä erityispiirteitä. Tutkimukseni kohderyhmä muodostui Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan perhe – ja sosiaalipalveluiden aikuissosiaalityön tiimien asiakkaista, joille sosiaalityöntekijä oli laatinut tilanearvion alkuvuoden 2017 aikana. Tutkimukseni aineistona olivat näiden asiakkaiden tilanearvioidokumentit, joita tutkimuksessani oli mukana 35 kappaletta. Analysoin tutkimusaineistoni diskurssianalyysillä, jonka avulla muodostin tietoa aikuisten sosiaalityön asiakkaiden elämästä. Aineistolle asettamani tutkimuskysymys oli, miten aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita kuvataan dokumenteissa ja millaisia elämäntilanteita liittyviä diskursseja on aikuissosiaalityön asiakkaan elämässä.

Nostin aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita liittyvien diskurssien etsimisen tarkentavaksi tutkimuskysymykseksi siitä syystä, että käytännön aikuissosiaalityössä tekemieni havaintojen perusteella sosiaalityön asiakkuuden taustalla on yleensä jokin elämäntilanteen ongelma joko yhdellä tai useammalla elämäntilanteella. Tutkimuksessa käyttämäni teoriakirjallisuus myös vahvisti havaintoni oikean suuntaiseksi. Tästä syystä tein tutkimukseni sillä oletuksella, että tutkittavista tilanearvioidokumenteista löytyy erilaisia asiakkaiden elämäntilanteen ongelmiin liittyviä aihealueita eli diskursseja. Tilanearvioteksteistä muodostui kolme erilaista elämäntilanteen ongelmiin liittyvää diskurssia, jotka nimesin puutteiden diskurssiksi, päihteiden diskurssiksi ja epäselvien tilanteiden diskurssiksi.

Diskurssien muodostumisen taustalla oli tilanearvioidokumenteissa yleisesti käytetty ongelmalähtöinen kerrontatyyli, joka huomioi varsin niukasti asiakkaan elämässä olevat positiiviset asiat ja voimavarat. Tekstejä hallitsi ongelmia luetteloiva kerrontatapa eikä kaikista teksteistä löytynyt ollenkaan

positiivisten asioiden tai voimavarojen kuvausta. Oli yleistä, että samalla asiakkaalla oli ongelmia usealla elämänalueella yhtäaikaaisesti, joka viittaa yleisesti heikentyneeseen elämänhallintaan. Kauttaaltaan tutkimissani tilannearvioidokumenteissa oli yleistä, että asiakkaan elämän ongelmien määrittelijänä toimi sosiaalityöntekijä eikä asiakas itse.

Koska tilannearviotekstit olivat yleisluonteeltaan ongelmiin keskittyneitä, niin myös kaikki tekstien perusteella muodostamani diskurssit kiinnittyivät asiakkaiden elämäntilanteissa ilmenneisiin ongelmiin ja etsivät tekstistä yhteneväisiä puhetapoja. Toisin sanoen jokaisella diskurssilla oli oma tapansa lähestyä analysoitavaa tekstiä. Osa teksteissä esiintyneistä kuvauksista sopi useamman kuin yhden diskurssin alle ja muutamaa tekstiotetta olenkin käyttänyt esimerkkinä kahdessa eri diskurssissa. Hahmotellessani kunkin diskurssin sisältöä, etsin teksteistä ensin kuvausta siitä, miten madaltunut elämänhallintaa tulee esille tekstin kautta. Tämän jälkeen keskityin tarkkailemaan teksteistä puhetapoja, jotka liittyvät elämänhallinnan kohentamiseen tai ylläpitämiseen.

Analysoidessani tilannearvioidokumenteja, pidin samalla mielessäni tutkimusraporttini alaluvussa 2.5 avaamani elämänhallinnan käsitteen. Juho Saaren (2015, 108–112) mukaan elämänhallinnan ongelmat aiheutuvat yksilön madaltuneesta kyvystä luoda olemassa olevat resurssit toiminnoiksi ja sitoutua omiin elämäntavoitteisiin. Vastaavasti ihmisen elämänhallinta paranee, kun hän osaa kääntää nämä resurssit toimintakyvyksi ja pystyy sitoutumaan itselleen asettamiinsa tavoitteisiin pitkäjänteisesti. Lisäksi elämänhallinnassa on kyse siitä, miten ihminen selviytyy ja sopeutuu vallitsevaan ympäröivään tilanteeseen. Elämänhallintaa tukee myös ihmisen realistinen tietoisuus asioista, joihin hän itse omalla toiminnallaan voi vaikuttaa.

Tutkimistani dokumenteista muodostin kolme tutkimuskysymyksen analyysiin soveltuvaa diskurssia. Näistä ensimmäistä puutteiden diskurssiksi nimeämäni puhetapaa löytyi jollain tasolla kaikista analyysissa mukana olleista dokumenteista. Puutteiden diskurssin kautta kuvasin tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja siitä, miten asunnon tai muun elämän perustarpeen puuttuminen näyttäytyy suhteessa elämänhallintaan. Asunnon lisäksi muita yhteiskunnassamme yleisesti hyvään elämään kuuluvia perustarpeita ovat muun muassa myös työ, raha, koulutus, terveys ja ihmissuhteet, jotka kaikki vaikuttavat omalta osaltaan yksilön elämänhallintaan.

Puutteiden diskurssissa asunnottomuus tai muut asumiseen liittyvät puutteet esiintyivät yleisimmin asiakkaiden elämäntilanteista kertovissa tilannearvioidokumenteissa. Asumisessa esiintyvät puutteet kytkeytyivät selkeimmin elämänhallintaan ja yleensä asunnon puuttuminen tai muut asumiseen liittyvät ongelmat muodostivat esteen sille, ettei asiakas kokenut voivansa saada muilla elämänalueilla

ilmenneitä ongelmia hallintaan. Tämä tarkoitti sitä, että asumiseen liittyvä ongelma määrittyi ensisijaisesti ratkaistavaksi muihin ongelmiin nähden ja josta kaikkien muiden elämänalueiden ongelmat olivat riippuvaisia. Asunnottomuus määrittyi teksteissä esteeksi muun muassa koulutukseen hakeutumiselle, ihmissuhteiden ylläpidolle tai terveyden hoitamiselle. Tämän diskurssin kautta tuli esille, että puute rahasta vaikutti asiakkaiden arkielämää kapeuttavalla tavalla. Toimeentulovaikkeuksien lisäksi sosiaalisen vuorovaikutuksen niukkuus ilmeni yhtenä asiakkaiden arjen kokemuksesta kapeuttavana tekijänä. Tutkimieni tekstien perusteella vaikutti siltä, että arjen kapeutuminen ja vaihtoehtojen vähäisyys ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat negatiivisesti yksilön elämänhallinnan kokemukseen.

Päihteiden diskurssiin kuuluvaa kuvausta esiintyi teksteissä paljon ja päihteet nousivat aineistosta vahvasti esille, mutta ei kuitenkaan kaikissa tutkimissani tilannearvioissa. Niissä tilannearvioissa joissa päihteisiin liittyvää kuvausta esiintyi, oli sitä runsaasti. Päihteiden diskurssi kuvaa tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja siitä, miten päihteet ja päihteiden käyttö vaikuttavat elämänhallintaan. Teksteissä päihteet määrittyivät elämänhallintaa pääasiassa haittaavaksi tekijäksi muutamaa mielenkiintoista poikkeusta lukuun ottamatta. Teksteissä esiintyi paljon puhetapaa, jossa asiakkaat perustelivat päihteidenkäyttöä tai sen alkamista muiden elämänalueiden ongelmilla.

Kuten edellä jo viittasin, niin päihteet eivät aina merkityksellistyneet teksteissä elämänhallintaa haittaavaksi. Toisinaan päihteet muodostivat omalla erikoisella tavallaan elämänhallintaa tukevan merkityksen, sillä muutaman tilannearviotekstin kuvauksen perusteella asiakkaat kokivat päihteet välttämättömäksi edellytykseksi heidän toimintakyvylleen. Myös päihdekuntoutuksen suunnitteluun tai sen alkamiseen liittyi yllättäen merkitys, jossa päihdekuntoutus vaikutti heikentävästi asiakkaan elämänhallinnan tunteeseen. Sen sijaan päihdehoidossa oleminen tai päihteettömyyttä tukeviin vertaisryhmiin osallistuminen saivat tilannearvioteksteissä elämänhallintaa lisäävän merkityksen. Mielenkiintoinen havainto oli myös se, että sairaus saattoi määrittää päihteiden käytön estäväksi tai sitä vähentäväksi tekijäksi, jolloin sairaus sai eräänlaisen elämänhallintaa tukevan merkityksen.

Myös epäselvien tilanteiden diskurssiin sopivaa kuvausta esiintyi yleisesti tilannearvioissa runsaasti ja kuvauksesta löytyi monia ulottuvuuksia. Epäselvien tilanteiden diskurssilla kuvasin teksteistä löytyneitä tulkintoja asiakkaan elämässä olevista epäselvistä tai ristiriitaisista tilanteista. Tutkimieni dokumenttien kautta tuli esille asiakkaiden elämäntilanteita, jotka näyttäytyivät tilannearvion kirjanneelle sosiaalityöntekijälle epäselvinä. Välillä tilanne jäi epäselväksi myös asiakkaalle itselleen. Elämäntilanteisiin saattoi liittyä myös voimakkaita ristiriitaisuuksia, jotka olivat tämän diskurssin mielenkiintoisimpia havaintoja. Tällöin asiakkaan elämäntilanteessa ilmeni jopa toisensa poissulkevia elementtejä, jotka yleensä asiakas oli itse itselleen asettanut.

Epäselvään diskurssiin kuului myös kuvausta tilanteesta, jossa asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä oli asiakkaan elämästä erilaiset käsitykset ja jolloin tekstissä esiintyi sosiaalityöntekijän argumentteja oman käsityksensä puolesta. Tässä diskurssissa tuli esille yksittäisenä aihealueena terveydenhoito, johon liittyi paljon epäselviä tilanteita. Pahimmillaan asiakas vaikutti olevan kokonaan vailla diagnosoitua sairautensa hoitoa. Usein teksteissä jäi epäselväksi se, että onko sairaus jäänyt hoitamatta asiakkaasta johtuvasta syystä vai terveydenhuollon toimintatavoista johtuvasta syystä. Tekstien perusteella vaikutti siltä, että julkisen terveydenhuollon toimintatavat ovat monen epäselvän sairaudenhoitotilanteen taustalla.

Sosiaalityöntekijät olivat harvemmin kirjanneet suoraa mainintaa asiakkaan elämäntilanteesta näytettyistä ristiriitaisuuksista tai asiakkaan ja sosiaalityöntekijän eriävistä näkemyksistä, vaan niitä tuotiin esille tekstissä muilla tavoin. Muutamia tekstejä kuitenkin löytyi, joissa sosiaalityöntekijän suoria ilmauksia löytyi. Sosiaalityöntekijälle on tärkeä taito osata kirjata epäselvät tai etenkin ristiriitaiset tilanteet asiakkaalle ymmärrettävällä ja kunnioittavalla tavalla tilannearvioon. Onnistunut epäselvän tai ristiriitaisen elämäntilanteen kirjaaminen voi kannustaa asiakasta pohtimaan omaa elämäntilannettaan uudesta näkökulmasta, joka puolestaan tukee asiakkaan elämönhallintaa. Elämäntilanteen epäselvyys ja tulevaisuuden suunnitelmien epämääräisyys eivät voi olla vaikuttamatta elämönhallintaan heikentävästi.

Yhteenvetona voin tutkimukseni tulosten perusteella todeta, että erityistä tukea tarvitsevan aikuisosiaalityön asiakkaan elämäntilanne näyttäytyy ongelmallisena. Ongelmia löytyi yhtäaikaaisesti usealta elämänalueelta, joka viittaa yleisesti puutteelliseen elämönhallintaan. Elämänalueilla esiintyvät ongelmat liittyivät kaikissa tapauksissa asunnon tai jonkin muun elämän perustarpeen puutteellisuuteen. Yleisimmät puutteet liittyivät asumiseen, joka myös vaikutti eniten muilla elämänalueilla koettuun elämönhallintaan. Tulosten valossa näytti siltä, että puutteiden myötä kapeutunut arki ja vaihtoehtojen vähyys olivat tekijöitä, jotka vaikuttivat negatiivisesti yksilön elämönhallinnan kokemukseen. Erityistä tukea tarvitsevan aikuissosiaalityön asiakkaan elämään liittyi useassa tapauksessa päihteet, jotka yleensä haittasivat elämönhallintaa. Elämäntilanteisiin liittyi hyvin usein epäselvyyksiä tai ristiriitaisuuksia, jotka vaikeuttivat tulevaisuuden suunnittelua ja yleistä elämönhallintaa.

6.2 Tutkimustulokset teorian tiedon valossa

Helsingin aikuissosiaalityön tilannearvio-opas määrittelee tilannearvion yhdessä asiakkaan kanssa tehdyksi kokonaisjäsennykseksi asiakkaan elämäntilanteesta ja olosuhteista, jossa korostetaan asiakkaan omia voimavaroja huomioiden yhtäaikaista asiakkaan toimintaympäristöt ja ongelmat. Oppaan mukaan tilannearvio on analyysi asiakkaan elämäntilanteesta ja tuo samalla esiin merkityksellisiä asioita asiakkaan elämästä. (Kuvaja ym. 2007, 1–5.) Tämä Helsingin aikuissosiaalityön tilannearvio-opaan mukainen tilannearviomalli on ollut vuodesta 2007 alkaen käytössä Helsingin aikuissosiaalityön toimistoissa. Opas selvittää seikkaperäisesti perustellen onnistuneen tilannearvion laadinnan ja dokumentoinnin sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tutkimustulosteni valossa vaikuttaa kuitenkin siltä, että käytännön sosiaalityössä laadittujen tilannearvioidokumenttien sisältö poikkeaa jonkin verran oppaan mukaisesta tilannearvioinnista.

Tutkimissani tilannearvioidokumenteissa vallitsi ongelmakeskeinen kirjoitustyyli, joka toisinaan muodostui suoranaiseksi ongelmien luetteloinniksi. Oletan tämän ongelmiin keskittyvän kirjoitustyylin johtuvan ainakin osittain kiireestä ja suurista asiakasmääristä sosiaalityöntekijää kohden. Kiireessä sosiaalityöntekijä todennäköisesti tulee poimineeksi asiakkaan kertomuksesta vain toimenpiteitä vaativat epäkohdat, jotka tallentuvat kirjoitettuun dokumenttiin. Tilannearviointi on kuitenkin koko asiakasprosessin aloittava kulmakivi (Kuvaja ym. 2007; 1–4; Rostila 2001, 60), jonka vuoksi sen huolelliseen laatimiseen tulisi panostaa kiireestä huolimatta.

Ongelmiin keskittyvä tilannearvioidokumentti saattaa johdatella koko sosiaalityön asiakasprosessin näyttäytymään vain erillisinä peräkkäisinä sosiaalityöntekijän toteuttamina korjaustoimina, johon muun muassa Kananoja ym. (2001, 143–146) viittaa. Voi olla mahdollista, että tutkimukseeni valikoituneille asiakkaille on laadittu sähköiseen asiakastietojärjestelmään erillinen sosiaalityön suunnitelman dokumentti, jossa asiakasprosessin kulun lähtökohdat muotoutuvat suotuisammaksi kuin mitä tutkimani tilannearviotekstit antavat olettaa. Pelkästään tutkimuksessa mukana olleiden tilannearvioiden perusteella voidaan sosiaalityön asiakasprosessissa päätyä helposti tilanteeseen, jossa asiakkaan yksittäisiä ongelmia hoidetaan toisistaan erillisinä asioina kerta toisensa jälkeen. Jos asiakkaan elämäntilannetta ei oteta huomioon kokonaisvaltaisesti ja korjataan vain yksittäisiä ongelmia, niin varsinaiset syyt näiden ongelmien taustalta jäävät löytymättä ja sosiaalityön asiakkuus pitkittyy. Tutkimustulosteni valossa erityisen tuen tarpeessa olevalla aikuissosiaalityön asiakkaalla on yleensä saman aikaisesti ongelmia usealla elämänalueella. Jos näiden ongelmien taustalla todennäköisesti olevaan puutteelliseen elämänhallintaan ei puututa, niin tuloksena on toistuvien ongelmien jatkuva kehä.

Tilannearvion ja sen myötä koko sosiaalityön asiakasprosessin tulisivat olla asiakkaalle elämäntilannetta jäsentäviä ja asiakkaan omaa elämäntilannetta vahvistavia elementtejä. Onnistuneessa tilannearviossa ja siitä juontuvassa asiakasprosessissa korostuvat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän hyvä vuorovaikutus sekä yhteinen ymmärrys siitä miksi ja miten työskennellään. (Kananaja ym. 2011, 143–146.) Tilannearviota kirjoittaessa ei kerätä vain faktatietoja asiakkaasta ja näitä esitettyjä faktoja tulkitaan aina suhteessa johonkin ja samalla sisällytetään tekstiin myös asiakkaan oma kokemus tilanteestaan (Kuvaja ym. 2007, 15; Rostila 2001, 67–73). Ilmari Rostila (2001, 67–73) täsmentää tätä kuvausta vielä edelleen siten, että tilannearvioinnin tulisi olla monipuolista eli tilanteen kaikkien eri puolien huomioimista ilman että niitä tarkastellaan toisistaan irrallaan. Samalla sosiaalityöntekijän tehtävänä on avata asiakkaalle näkökulmia, joita asiakas ei ole itse havainnut. Antti Särkelä (2001, 64–68; myös Kuvaja ym. 2007, 7–10) lisää tilannearvion tavoitteisiin vielä asiakkaan omien ratkaisuehdotuksien ja oman työskentelymotivaation selvittämisen, joita esiintyi tutkimissani tilannearvioteksteissä hyvin vähän tai ei lainkaan.

Huolellisesti laaditun tilannearvioidokumentin kautta asiakkaan kokonaiselämäntilanne hahmottuu, jonka myötä sosiaalityön asiakasprosessilla on mahdollisuus muodostua asiakkaan elämäntilannetta aidosti eteenpäin vieväksi. Tutkimuksessani mukana olleiden tilannearvioidokumenttien sisältöä voisi kehittää siten, että jatkossa aikuissosiaalityössä kiinnitettäisiin enemmän huomiota tilannearvioiden kirjoitustapaan. Yksinkertaisilla kirjoitustyylin muutoksilla voitaisiin vaikuttaa merkittävästi tilannearvioiden saamaan sisältöön. Tutkimustulosteni perusteella näytti siltä, että tällä hetkellä tilannearvioteksteissä oli varsin vähän asiakkaan toimintakykyä havainnoivaa ja analysoivaa kirjoitusta. Tätä kirjoitustapaa esiintyi selkeästi muutamassa tilannearviossa, jossa sosiaalityöntekijä kuvasi asiakkaan terveydentilasta tekemiä havaintoja suhteessa siihen, miten ne vaikuttivat asiakkaan arjen toimintakykyyn. Uskon, että tällä toimintakykyihin huomiota kiinnittävällä kirjoitustavalla tilannearvioista voisi muodostua kokonaiselämäntilannetta paremmin kuvaavia dokumentteja. Ehdottamani kirjoitustapa saattaa auttaa asiakasta erottamaan paremmin omien elämänongelmiensa syy – seuraussuhteita, joka puolestaan voisi vaikuttaa positiivisella tavalla asiakkaan yleiseen elämänhallintaan.

Tutkimissani tilannearvioidokumenteissa oli yleistä, että asiakkaan elämän ongelmien määrittelijänä toimi sosiaalityöntekijä eikä asiakas itse. Voi olla, että tämä tyyli korostui siitä syystä, että tekstit painottuivat ongelmien luettelointiin vailla asioiden syy-seuraussuhteiden analyysia. Kuten aiemmin arvelin, niin ongelmiin keskittyvän kirjoitustyylin taustasyynä voi olla kiire. Helsingin kaupungin Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas (Kuvaja ym. 2007, 7), kuten myös Rostila (2001, 67–73) painottavat, että tilannearvioinnissa asiakkaan oma näkökulma on tärkein lähtökohta ja asiakkaan omin sa-

noin kerrotut halut, toiveet ja ongelmat ovat tilannearvioin tärkein aineisto. Saman aikaisesti sosiaalityöntekijän tulisi osata käyttää myös omaa tietämystään. Tutkimustulokseni osoittavat, että asiakkaan ääni voisi näkyä tilannearvioteksteissä enemmän, jolloin tilannearvioista muodostuisi asiakkaalle merkityksellisempiä.

Asiakkaan oma ääni ja näkemykset omasta elämäntilanteestaan tulevat esille, kun asiakas otetaan mukaan dokumentoinnin laatimiseen. Kun asiakas ja sosiaalityöntekijä kirjoittavat dokumenttia yhdessä, asiakkaan osallisuus toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Yhdessä kirjoittaminen on tässä yhteydessä kuvaannollista ja käytännössä yhdessä kirjoittamisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle kerrotaan konkreettisesti, miten ja millaisia tietoja tapaamisen ja työskentelyn kulusta kirjoitetaan sekä annetaan dokumentit asiakkaan itsensä luettavaksi. (Laaksonen ym. 2011, 42–43.) Tämä kuvaannollinen tapa kirjoittaa yhdessä on myös Aikuissosiaalityön tilannearvio-oppaan suosittelu tapa (Kuvaja ym. 2007, 7–9). Tarja Vierula (2012, 164) vie ajatuksen asiakkaan osallisuudesta dokumentointiin konkreettiselle tasolle ja hän ehdottaa mahdollisuutta asiakkaan omaan rinnakkaiseen kirjaamiseen suoraan sosiaalityöntekijän käyttämään asiakastietojärjestelmään. Tällöin asiakas voisi kirjoittaa itse asiakasprosessiinsa liittyvät merkinnät ilman, että sosiaalityöntekijä tulkitsee ja valikoi dokumentoitavia asioita. Tämä voisi olla tulevaisuudessa hyvinkin mahdollista, sillä asiakastietojärjestelmien tietotekniikka kehittyi kaiken aikaa tähän suuntaan.

Edellä kuvattu asiakkaan vahva osallisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että dokumentteihin kirjataan vain asiakkaan haluamat asiat. Asiakirjoihin kirjataan asiakkaan näkökulman lisäksi myös työntekijän perusteltu näkökulma, vaikka ne olisivat keskenään täysin erilaisia. (Laaksonen ym. 2011, 42–43.) Yhtenä tutkimustuloksenani oli epäselvien tilanteiden diskurssi, joka kuvasi tilannearvioteksteistä löytyviä tulkintoja epäselvistä tai ristiriitaisista tilanteista asiakkaan elämässä. Nämä tilanteen aiheutuivat muun muassa siitä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan käsitykset olivat keskenään poikkeavia. Tämän diskurssin löytyminen osoittaa, että tutkimuksessa mukana olleisiin tilannearvioihin oli kirjattu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän eriäviä käsityksiä. Ristiriitaisen tilanteen kirjaaminen tilannearviotekstiin asiakkaalle ymmärrettävällä ja tahdikkaalla tavalla vaatii työntekijältä taitoa ja parhaimmillaan epäselvän tai ristiriitaisen elämäntilanteen kirjaaminen tilannearvioon voi kannustaa asiakasta pohtimaan omaa elämäntilannettaan joka tukee elämäntilannetta.

Asiakkaan elämäntilanteen kartoitus on tarkoitettu auttamaan asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa ja jäsentämisessä (Kananoja ym. 2011, 137). Tilannearvioinnin taustalla on idea, jonka mukaan sosiaalityöntekijän tehtävä on selkeyttää sekä asiakkaalle että itselleen, mikä on asiakkaan tilanne, ongelma ja miten asiakas nämä määrittää ja ymmärtää. Tilan-

nearvioinnin yhtenä tärkeänä tavoitteena on ymmärtää, miten asiakas itse hahmottaa oman elämäntilanteensa. (Rostila 2001, 64–68; Särkelä 2001, 64–68.) Epäselvien tilanteiden diskurssin myötä tutkimistani tilannearvioteksteistä tuli esille paljon elämäntilanteita, jotka näyttäytyivät asiakkaalle itselleen tai tilannearvion kirjanneelle työntekijälle epäselvinä. Joskus elämäntilanne jäi epäselväksi molemmille osapuolille. Tulkitsen, että ainakin osassa näistä epäselvistä tilanteista asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen oli jäänyt tilannearviota tehdessä ikään kuin keskeneräiseksi. Erilaisia elämänongelmia ja muita seikkoja oli saatettu kirjata tekstiin runsaastikin, mutta asioiden syy-seuraussuhteiden analyysi oli jäänyt jostakin syystä vaillinaiseksi eikä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistä käsitystä päässyt siksi muodostumaan.

Helsingin Aikuissosiaalityön tilannearvio-oppaassa (Kuvaja ym. 2007) annetun ohjeen mukaan asiakkaan voimavarat tulisi kirjata esille kaikissa tilannearvion osa-alueissa erikseen, jolloin voimavarat tulisivat esille tasaisesti kaikkiin elämän osa-alueisiin liittyen. Oppaan esittämässä tilannearviomallissa voimavaroille ei ole varattu omaa otsikkoa tai osoitettu asiakastietojärjestelmän sähköisessä tilannearviopohjassa sille nimettyä kirjoitustilaa. Voimavarojen tulisi näyttäytyä tilannearvion kirjauksessa kaikkien elämänalueiden kiinteänä osana, josta syystä oppaassa on päädytty tähän ratkaisuun. (Kuvaja ym. 2007, 15.) Tutkimissani teksteissä asiakkaan voimavaroja suoraan kuvaavaa tekstiä löytyi erittäin vähän. Ainoastaan yhdessä tilannearviotekstissä oli mainittu voimavara -sana ja jossa puhe voimavaroista oli koottu yhteen lyhyeen lauseeseen. Positiivisia asioita huomioivaa kerrontaa esiintyi aavistuksen enemmän, mutta kokonaiskuvassa sekin jäi niukaksi. Mielestäni Helsingin aikuissosiaalityön käyttämää tilannearviomallia olisi syytä kehittää siten, että siihen lisättäisiin voimavaroille kokonaan oma otsikkonsa, jolloin voimavarojen esille tuominen tilannearviossa ei voisi unohtua niin kuin tällä hetkellä saattaa tapahtua.

Vaikka olen yhtä mieltä siitä, että tilannearvioissa tulisi tuoda enemmän esille asiakkaan voimavaroja ja huomioida asiakkaan elämässä olevia positiivisia asioita, niin niiden kirjaamiseen tulisi suhtautua kuitenkin maltillisesti. Voimavarojen kirjaaminen tilannearviotekstiin voi muodostua helposti teennäiseksi. Tarkoitin tällä sitä, että mikäli asiakkaan elämäntilanteeseen ei oikeasti liity realistisia voimavaroja tai positiivisia asioita, niin silloin niitä ei tule dokumenttiin kirjata. Voimavarojen tulisi olla sellaisia, että asiakkaalla on realistiset mahdollisuudet kääntää ne oman hyvinvointinsa hyödyksi, johon ajattelutapaan olen viitannut elämänhallinnan käsitteen yhteydessä tutkimusraporttini alaluvussa 2.5. Ylenpalttista voimavarojen kirjaamista ennen pohtisin mieluummin toimintakykyihin huomioita kiinnostavan kirjoitustavan lisäämistä tilannearvioteksteissä, jonka ajatuksen esitin jo aiemmin tässä pohdintatekstissä. Onnistunut dokumentointi lisää asiakkaan luottamusta sosiaalityöntekijää kohtaan

sosiaalihuollon toimijaa kohtaan (Laaksonen ym. 2011, 14). Aino Kääriäinen (2016) toteaa kokoa-
vasti, että dokumentoinnilla on aina vaikutus asiakkaan elämään ja työntekijän työskentelyyn asiak-
kaan kanssa. Dokumentointia tehtäessä tulisi huomioida mihin dokumentoinnilla voidaan ja halutaan
vaikuttaa. Ennen kaikkea tulisi pohtia mihin sillä vaikutetaan joka tapauksessa. (Kääriäinen 2016,
189.)

Tutkimukseni aineiston analysoimisen yhteydessä pohdin sitä, että olivatko ainakin osa tilannearvi-
oista tehty enemmän organisaatioita kuin asiakasta varten. Tilannearvioiden yksikkö – ja työntekijä-
kohtaiset määrät päätyvät tilastotietoihin, joista tehdään aika ajoin yhteenvetoja. Luetteloiva ongel-
makeskeinen dokumentointitapa viittaa siihen, että tilannearvio saatetaan ainakin välillä nähdä pel-
kästään organisaation velvoittamana työvaiheena eikä tärkeänä sosiaalityön työvälineenä. Toki orga-
nisaation taholta tuleviin odotuksiin liittyy myös Sosiaalihuoltolaki (SHL 2014/1301), joka velvoittaa
dokumentoimaan tilanne- tai palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan tietoihin. Kuitenkaan useat tutki-
muksessani analysoimani tilannearviot eivät sisältäneet kaikkia lain määrittelemiä palvelutarpeen ar-
vioinnin kohtia. On toki mahdollista, että kyseiset lain velvoittamat palvelutarpeen arvioinnin tiedot
on kirjattu asiakastietojärjestelmässä asiakkaan tiedoissa muihin kohtiin kuin tilannearvioidokument-
tiin. Tilannearvio on usein ainoa dokumentti, joka asiakkuuden alkuvaiheessa tulostetaan asiakkaan
itsensä luettavaksi ja myös asiakkaalle tulisi tehdä näkyväksi lain velvoitteiden täyttyminen hänen
asiassaan. Sosiaalihuoltolain (SHL 2014/1301) velvoittama palvelutarpeen arvioinnin sisältö voisi
tulla nykyistä huolellisemmin kirjatuksi tilannearvioidokumenttiin, jos Helsingin aikuissosiaalityön
käytössä olevaan tilannearviomalliin lisättäisiin valmiit alaotsikot lain velvoittamille aiheille.

Olen tässä pohdinnassani esittänyt muutamia tarkennusehdotuksia Helsingin aikuissosiaalityössä
käytössä olevaan tilannearviomallin rakenteeseen. On kuitenkin muistettava, että mitä monimutkai-
semmaksi ja yksityiskohtaisemmaksi valmis tilannearviopohja muotoutuu, niin sitä enemmän se vai-
kuttaa sosiaalityöntekijöiden kirjaamisen tapaan. Jo nyt sosiaalityöntekijät joutuvat dokumentoides-
saan tilannearviota huomioimaan niin yhteiskunnan, organisaation kuin asiakkaan tarpeet ja tasapai-
noilemaan näiden tarpeiden välillä. Myös asiakastietojärjestelmän tekninen rakenne ohjaa omalta
osaltaan sosiaalityöntekijöiden tapaa kirjoittaa tilannearviota. Vaikka Helsingin aikuissosiaalityön ti-
lannearvion malli sinällään on mielestäni toimiva ja sen avulla on mahdollista kartoittaa asiakkaan
elämäntilanne kokonaisvaltaisesti, niin tällä hetkellä käytössä oleva sähköinen asiakastietojärjestelmä
ei tuo esiin tämän mallin monipuolisia mahdollisuuksia. Asiakastietojärjestelmä on teknisiltä ominai-
suuksiltaan kömpelö ja työstämismuutoksissa se jopa piilottaa tilannearvion eri osa-alueet toisiltaan,
josta syystä asiakkaan kokonaiselämäntilanteen hahmottaminen ja asioiden syys-seuraussuhteiden

pohtiminen voivat jäädä puutteelliseksi. Toisin sanoen järjestelmä saattaa tukea tätä havaitsemani ongelmakeskeistä kirjoitustapaa.

6.3 Tutkimuksen yhteiskunnallinen merkitys ja ajatuksia jatkotutkimuksista

Tutkimukseni aineistona käyttämäni Helsingin sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön asiakkaiden tilannearvioidokumentit on laadittu vuoden 2017 alkupuolella, jolloin aikuissosiaalityön muutos oli juuri alkanut. Toimeentulotukityö siirtyi kunnilta Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alusta alkaen, joka on aiheuttanut suuren muospaineen koko aikuissosiaalityön kenttään ja joka jatkuu vielä pitkään. Samalla kun toimeentulotukityö siirtyi Kelan tehtäväksi, niin Helsingin sosiaalitoimistoissa otettiin käyttöön uusi asiakasohjauskäytäntö ja myös aikuissosiaalityön organisaatio uusittiin. Yksi keväällä 2017 alkaneen uuden asiakasohjauskäytännön tavoitteista oli, että erityistä tukea tarvitsevat sosiaalityön asiakkaat kyettäisiin tunnistamaan entistä paremmin heti asiakkuuden alkuvaiheessa. Muiden kuin erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelee sosiaaliohjaaja.

Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisessa ja ohjautumisessa sosiaalityöntekijöiden asiakkuuteen on ollut haasteita jo pidemmän aikaa, jonka olen huomannut työskennellessäni Helsingin aikuissosiaalityössä niin sosiaalityöntekijän kuin sosiaaliohjaajan tehtävissä. On hyvä, että asiakasohjausmallin uudistamisella ryhdyttiin kehittämään tätä käytännön työssä esiin tullutta epäkohtaa Helsingissä. Tutkimustulosteni avulla on hahmottunut muutamia erityistä tukea tarvitsevien aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteiden erityispiirteitä, jotka voisivat toimia apuna tämän asiakasryhmän entistä paremmassa tunnistamisessa jo asiakkuuden alkuvaiheessa. Lisäksi tuloksistani voi olla hyötyä aikuissosiaalityön käytäntöjen sekä palvelujen kohdistamisen kehittämisessä. Tutkimustuloksistani voisi mahdollisesti olla hyötyä myös Helsingin aikuissosiaalityön vuonna 2017 uudistetun asiakasohjausmallin onnistumisen arvioinnissa. Haluan kuitenkin korostaa, että tutkimukseni tarkoituksena ei ollut suorittaa tätä arviointia tai ottaa siihen muulla tavoin kantaa, vaan tuottaa mahdollista arviointia varten tietoa aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteista Helsingissä.

Yksi laajemman yhteiskunnallisen keskustelun kannalta huomionarvoinen tutkimustulokseni oli, että tilannearviotekstien perusteella näytti siltä, että julkisen terveydenhuollon toimintatavat ovat monen epäselvän sairaudenhoitotilanteen taustalla. Tulokset eivät kuitenkaan suoraan osoittaneet julkisen terveydenhuollon toimintavoissa olevan haasteita, sillä samaan aikaan tekstien perusteella jäi useammassa tapauksessa epäselväksi se, että onko sairaus jäänyt hoitamatta asiakkaasta johtuvasta vai ter-

veydenhuollon toimintatavoista johtuvasta syystä. On kuitenkin totta, että sosiaalitoimen ja terveydenhuollon yhteistyötä on yritetty viime vuosien aikana parantaa käytännön työn tasolla ainakin Helsingissä ja työssä saamani kokemuksen mukaan yhteistyössä on myös hieman edistytty. Tutkimissani tilannearvioissa aikuissosiaalityön asiakkailla esiintyi runsaasti fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen liittyviä ongelmia, josta syystä sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoiden yhteistyö on tärkeää. Tulevaisuudessa Helsinkiin perustettavat niin kutsutut hyvinvointikeskukset tulevat yhdistämään sosiaali- ja terveystalvet entistä tiiviimmäksi kokonaisuudeksi. Ensimmäinen terveys- ja hyvinvointikeskus avattiin Helsingin Kalasatamaan helmikuussa 2018.

Terveyden – ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalipolitiikan tutkimusyksikkö aloitti vuonna 2016 seurantatutkimuksen, jonka tarkoituksena oli selvittää toimeentulotukityön siirrosta syntyneitä vaikutuksia kuntien sosiaalityölle. Tutkimuksessa esitettyjen taustatietojen mukaan pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneilla asiakkailla esiintyy yleisesti pitkittynyttä työttömyyttä yhdistettynä erilaisiin elämänhallinnan ongelmiin, jotka lisäävät entisestään sosiaalisen tuen ja etuuksien tarvetta. (Blomgren ym. 2016, 12–13). Tutkimukseni tulokset tukevat tätä esitettyä tietoa. Tulokseni osoittivat muun muassa, että puutteet elämän perustarpeissa kapeuttavat arkea ja yksilön käytössä olevia vaihtoehtoja, jotka vaikuttivat negatiivisesti yksilön elämänhallinnan kokemukseen. Myös Vuokko Niiranen (2002, 63) toteaa, että yhteiskunnan huono-osaisimmat ovat heikossa asemassa myös valintojen tekemisessä. Valinnanvapauden kapeutumisen myötä marginalisoituminen lisääntyy ja samalla vaikuttaminen ja osallisuus kansalaisuuteen vähenee. (Niiranen 2002, 63.) Yhteiskunnasta syrjäytymistä voidaan ehkäistä sillä, että asiakkaan osallistumiselle annetaan tilaa. Asiakkaan osallistumista voidaan tukea pienilläkin osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemusta lisäävillä toimilla, joilla voi olla asiakkaalle elämänhallintaa ja täysivaltaista kansalaisuutta eheyttävä vaikutus. (Niiranen 2002,63; Niiranen 1999, 64.) Aikuissosiaalityössä onnistuneella tilannearvioindokumentoinnilla voi olla juuri tällainen asiakkaan osallistumista lisäävä vaikutus.

Tutkimukseni sivusi monia sellaisia aihepiirejä, joista olisi hedelmällistä tuottaa lisää tietoa uusien tutkimusten kautta. Jo pelkästään sosiaalityön dokumentointiin liittyviä tutkimusideoita tuli mieleeni useita oman tutkimusprosessini aikana. Samaa aineistoa käyttämällä olisi ollut mielenkiitoista tutkia tarkemmin esimerkiksi asiakkaan omaa kuulluksi tulemisen kokemusta tilannearvioissa. Sosiaalityön asiakkaiden elämän voimavaroja selvittävän tutkimuksen kautta voisi myös saada tietoa aikuisen sosiaalityön asiakkaan elämään liittyvistä erityispiirteistä. Näiden tutkimusideoideni takana on ajatus siitä, että jos tavoitteena on kehittää tilannearviointia entistä asiakaslähtöisemmäksi ja voimavaroja huomiovammaksi, niin näistä aiheista tulisi ensin tuottaa tietoa suhteessa sosiaalityön tilannearviointiprosessiin.

Tutkimukseni sosiaalityön asiakasdokumentit olivat tuotettu Helsingin sosiaalitoimen eri toimipisteissä ja mukana oli useamman eri sosiaalityöntekijän laatimia dokumentteja. Tuotettuun tekstiin vaikuttaa aina tekstin laatijan lisäksi monet muut seikat. Tilannearvioiden dokumentoinnissa saattaisi olla toimistokohtaisia eroavaisuuksia kirjaamiskulttuurissa, joka olisi tutkimusaiheena erittäin mielenkiintoinen ja josta suomalaista tutkimusta on löydettävissä vain vähän. Nyt tutkimani aineisto olisi ollut tämän tyyppiseen tutkimukseen mielestäni hieman liian suppea ja lisäksi olin joutunut rajaamaan aineiston ulkopuolelle yhden toimipisteistä kokonaan. Aiemmin tässä pohdintatekstissä toin myös esille ajatuksen, jossa arvelin sähköiseen asiakastietojärjestelmään liittyvien rajoitteiden tuottavan tietyn tyyppistä dokumentointia. Olisi avartavaa tutkia miten ja missä määrin erilaiset järjestelmät ja organisaatiobyrokratia ohjaavat sosiaalityöntekijää tiettyyn tapaan kirjoittaa asiakastyön välineeksi tarkoitettua dokumenttia. Kiihtyvää tahtia digitalisoituvassa yhteiskunnassamme erilaiset toimintoja ohjaavat järjestelmät yhä yleisempiä, josta syystä tämä aihe olisi erittäin ajankohtainen.

LÄHTEET

- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (2002) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Tiedonsosiologinen tutkielma. Helsinki: Gaudeamus
- Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi. *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 2016:4*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Burr, Vivien (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge
- Burr, Vivien (2003) *Social Constructionism*. London: Routledge.
- Burr, Vivien (2004) *Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä*. Tampere: Vastapaino
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- HE 164/2014 vp. *Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi*.
- Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela (2001) *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita.
- Jokinen, Arja (1999) *Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 37–53.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja (1999) *Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin*. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 37–53
- Jokinen, Arja (2016) *Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin*. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 249-266.
- Juhila, Kirsi (2008) *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat*. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, Kirsi (2016) *Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät*. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 369-408.
- Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999). *Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 233–252.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirkko (toim.) (2011) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Tapola, Maria (2002). Dokumentointi sosiaalityössä–perinteitä ja haasteita. Julkaisussa: Ulla Ryyänen & Riitta Vornanen (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Talentia lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura, 9-12.

Keltinkangas-Järvinen, Liisa (2008). Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY

Kuvaja, Anne & Luhtasela, Leena & Mustonen, Tiina & Borg, Pekka & Liukonen, Ritva (2007) Aikuissosiaalityön tilannearviopas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: Oppaita ja työkirjoja 2007:6. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

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

Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press, 189–197.

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 laitos. Raportti 54/2011. Helsinki.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

May, Tim (2001) Social Research. Issues, Methods and Process. Maidenhead: Open University Press.

Niiranen, Vuokko (2002). Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63-80.

Niiranen, Vuokko (1999) Municipal democracy and citizens' participation. Citizens' views on municipal decision-making and possibilities to affect local social policies. Teoksessa Luc Rouban (toim.) Citizens and the new governance. Beyond new public management. EGPAYearbook. Amsterdam: IOS Press, 55–67.

Payne, Malcolm (2005) Modern social work theory. London: Palgrave Macmillan.

Platt, Jennifer (1981) Evidence and proof in documentary research: 1. Somespecific problems of documentary eesearch. Teoksessa: Bryman, Alan & Burgess, Robert G. (toim.) Qualitative Research. Cambridge: Sage Publications, 206–223.

Roos, J. P. (1987). Suomalainen elämä. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Saari, Juho (2015). Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävä-rakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Sosiaali – ja terveysministeriö.

SHL 2014/1301. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalipalvelut (2016) Sosiaali- ja terveysministeriö. < <http://stm.fi/sosiaalipalvelut> >. Viitattu 20.10.2016.

Suoninen, Eero. (1999) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 17–36.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Vartiainen, Jenni (2014) ”Enemmän just semmoinen ongelmalista, kuin että mitä hyvää sussa on” - Nuoret aikuiset kanssakertojina aikuissosiaalityön tilannearvioita tutkittaessa. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma.

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