

Julia Heikkilä

ASIAKAS SOSIAALITYÖN DOKUMENTOINNISSA

Asiakkaan näkökulma sekä työntekijän keinot tukea
osallisuutta

Kirjallisuuskatsaus

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Kandidaatin tutkielma

Huhtikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Julia Heikkilä: Asiakas sosiaalityön dokumentoinnissa – asiakkaan näkökulma sekä työntekijän keinot tukea osallisuutta

Kandidaatin tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Huhtikuu 2021

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaisia näkemyksiä sosiaalityön asiakkaat antavat asiakastyön dokumentoinnille. Lisäksi tarkoituksena on tarkastella dokumentoinnin asiakasosallisuuden haasteita sekä löytää keinoja, joilla työntekijä voi tukea asiakasosallisuuden toteutumista sosiaalityön dokumentoinnin prosessissa. Dokumentointi eli asiakastietojen kirjaaminen on keskeinen osa sosiaalityön käytäntöä. Asiakirjat ovat väline työn suunnitteluun, arvioimiseen, kehittämiseen sekä päätöksentekoon. Sosiaalityöntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus asiakastietojen kirjaamiseen. Dokumenttien kautta luodaan kielellistä todellisuutta, jolloin dokumentoinnilla voi olla kauaskantoisia seurauksia asiakkaan elämään.

Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä esittelen osallisuuden käsitettä sekä asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen merkitystä dokumentoinnin kannalta. Eettisen, asiakasta kunnioittavan dokumentoinnin haasteellisuus korostuu jokaisen osapuolen tulkitessa tilanteita omasta viitekehyksestään. Asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa korostuvat luottamuksellisuuden, läpinäkyvyyden ja avoimuuden tärkeys. Myös työntekijän tunnetaidot, läsnäolo ja empaattisuus ovat keskeisiä asiakassuhteen elementtejä.

Tutkielma on toteutettu laadullisena kirjallisuuskatsauksena, ja tutkimusaineisto koostuu yhdeksästä tutkimusartikkelista. Artikkeleista neljä on kotimaisia ja viisi kansainvälisiä tutkimusartikkeleita. Aineisto on analysoitu teemoittelun menetelmällä. Dokumentoinnin asiakasnäkökulmaa koskevan tutkimustiedon puutteellisuuden vuoksi aiheen tarkastelu koostuu pääasiassa lastensuojelun kontekstiin sijoittuvista tutkimustuloksista. Yksi tutkielman keskeisistä huomioista on sosiaalityön dokumentoinnin asiakasnäkökulman tieteellisen tutkimuksen puute. Asiakasnäkökulman huomioiminen dokumentoinnissa edellyttää lisätutkimusta.

Tutkimustulokset osoittavat, että dokumentointi saa asiakkaiden tarkastelun myötä näkemyksiä neutraalina osana käytännön työtä, asiakkaiden voimaannuttajina, työntekijän mielivaltana sekä emotionaalisen kivun tuottajina. Tulokset ilmentävät, että dokumentoinnin asiakasosallisuus tulee haastetuksi työntekijän valta-aseman, sähköisten kirjaamisjärjestelmien, tiedon tuottamisen ja tulkinnan haasteiden sekä osallisuuden käsitteen moninaisen ymmärtämisen kautta.

Konkreettisine keinoina asiakasosallisuudelle esitetään rinnakkaisdokumentointi, jossa asiakas pääsee itse tuottamaan rinnakkaisdokumenteja viranomaisdokumenttien ohelle. Työntekijän keinot tukea dokumentoinnin asiakasosallisuutta edellyttävät muun muassa työntekijän valta-aseman huomiointia sekä ymmärrystä dokumentoinnin merkityksestä ja asiakasosallisuuden omaehtoisuudesta.

Avainsanat: dokumentointi, sosiaalityö, asiakasosallisuus, asiakkaan näkökulma, keinot, asiakassuhde

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 DOKUMENTOINTI, OSALLISUUS JA ASIAKASSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ.....	3
2.1 Dokumentointi ja sosiaalityö	3
2.2 Osallisuuden käsite ja sosiaalityö	4
2.3 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde	6
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	9
3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	9
3.2 Aineisto ja aineistonkeruu	10
3.3 Katsaus tutkimusmenetelmään	11
4 ASIAKKAIDEN NÄKEMYKSIÄ DOKUMENTOINNISTA	13
4.1 Dokumentit neutraalina osana käytännön työtä.....	13
4.2 Dokumentit voimaannuttajina	14
4.3 Dokumentit työntekijän mielivalta	15
4.4 Dokumentit kivun tuottajina.....	16
5 ASIAKASOSALLISUUDEN HAASTEET JA KEINOT SEN TUKEMISEEN	17
5.1 Työntekijän valta-asema haastaa osallisuutta.....	17
5.2 Sähköiset kirjaamisjärjestelmät osallisuuden haasteena.....	18
5.3 Tiedon tuottamisen ja tulkinnan haasteet	19
5.4 Useat tavat osallistua	21
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	23
LÄHTEET	26

1 JOHDANTO

Asiakastietojen kirjaaminen eli dokumentointi on olennainen osa sosiaalityön käytäntöä. Asiakasdokumentit välittävät tietoa työntekijöiden työn suunnitteluun, tiedonmuodostukseen, päätöksentekoon ja arviointiin (Kääriäinen 2016, 189), mutta myös asiakkaiden ymmärrykseen tehdyistä tulkinnoista ja päätöksistä. Dokumentoinnilla on lakisääteinen perusta toimiessaan sekä työntekijän että asiakkaan oikeusturvana (esim. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Kirjaamisen vaikuttavuutta ja sisältöä on tutkittu paljon työmenetelmänä ja erityisesti työntekijän näkökulmasta. On huomattavaa, että asiakkaiden näkemykset ja ajatukset dokumentoinnin sisällöstä ja tarkoituksesta ovat jääneet vähäisiksi, osittain jopa olemattomiksi. Kuitenkin juuri asiakkaat ovat toiminnan ja kirjausten kohteina, minkä takia heidän osallisuutensa myös tiedon virallistamisen osalta tulisi varmistaa.

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää tutkimuskirjallisuuden kautta, millaisia näkemyksiä sosiaalityön asiakkailla on asiakasdokumenteista sekä millaisena asiakasosallisuus yleisesti näyttäytyy sosiaalityön dokumentoinnissa. Olen kiinnostunut selvittämään, missä määrin asiakas on tietoinen asiakasdokumenttien sisällöistä, ja millaiset mahdollisuudet asiakkaalla on osallistua hänestä koostettavan tiedon tuottamiseen. Tutkimusaineistojen kautta pyrin löytämään keinoja, joilla työntekijä voi tukea asiakkaan osallisuutta dokumentoinnin prosessissa. Tarkastelen asiakasosallisuuden toteutumista asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen kautta.

Vaikka dokumentointia on tutkittu ja ohjeistettu sisällön ja työmenetelmien kautta, sen käytännöt ovat vaihtelevat ja epämääräiset. Laajasti vakiintuneita ja järjestelmällisiä kirjaamiskäytäntöjä ei ole. Dokumentointiin jää paljon vapaata tiedon tuottamista ja näin ollen tilaa työntekijän ammattieettiselle harkinnalle (THL 2021). Erityisesti dokumentointikäytäntöjen epämääräisyys ja epä johdonmukaisuus herätti oman kiinnostukseni aiheeseen. Sosiaalityön käytännön harjoittelua suorittaessani hämmästyin selkeän kirjaamisohjeistuksen puutteellisuudesta. Työntekijöiden kirjaustavat sekä kiinnostus ja arvostus dokumentointia kohtaan vaihtelivat kokemukseni mukaan suuresti. Myös kirjallisuudessa on huomioitu, kuinka dokumentoinnista välittyy kuva hallinnollisena välttämättömyytenä, joka on toisarvoisessa asemassa asiakkaiden kohtaamiseen nähden (Prince 1996). Haluan tehdä katsaukseni kautta näkyväksi dokumentoinnin merkittävää asemaa ja roolia työn

keskiössä. Haluan painottaa kirjoitetun kielen valtaa todellisuuden rakentajana. Kirjoitettu kieli tekee työn näkyväksi ja parhaimmillaan tukee luottamuksellista asiakasvuorovaikutusta.

Dokumentointi on ajankohtainen aihe, joka vaatii laajaa tieteellistä tarkastelua ja käytäntöön perehtymistä. Sosiaalialan kirjaamiskäytännöt ovat parhailaan murroksessa dokumentoinnin siirtyessä määrämuotoiseen kirjaamiseen, jossa asiakastiedot kirjataan Kanta-palveluun myös asiakkaiden vapaaseen tarkasteluun. Kirjaamisuudistuksen tarkoituksena on lisätä kirjaamisen yhdenmukaisuutta. (Orava 2019.) On mielenkiintoista jäädä seuraamaan, millaisia seurauksia määrämuotoisella kirjaamisella tulee olemaan dokumentoinnin käytäntöihin ja eettisyyden toteutumiseen.

Olen jakanut tutkielmani kuuteen lukuun. Johdannon jälkeen esittelen tutkielmani teoriapohjan ja keskeiset käsitteet. Esittelen dokumentoinnin asemaa sosiaalityössä, osallisuuden käsitteen monitasoista määrittelyä sekä dokumentoinnin asiakasosallisuuden kannalta merkittävää asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta. Dokumentoinnin tarkastelussa huomioin läpinäkyvän ja luottamuksellisen kirjaamisen haasteet. Osallisuuden käsitettä määrittelen lainsäädännön sekä sosiaalityön arvojen ja tavoitteiden kautta. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen suhteen esittelen huomioimalla sen tasot yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena auttamissuhteena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Tasojen esittelyn kautta haluan tehdä näkyväksi asiakkaan ja työntekijän suhteeseen vaikuttavat raamit ja rakenteet sekä hienovaraiset ja tilannekohtaiset tekijät. Luvussa kolme esittelen tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja kirjallisuuskatsauksen tutkimusmenetelmänä. Esittelen myös aineiston, sen valintakriteerit ja aineistonkeruuprosessin. Varsinaisen tutkimusanalyysin olen jakanut kahteen erilliseen kappaleeseen. Luvussa neljä esittelen tuloksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni sosiaalityön asiakkaiden antamista näkemyksistä dokumentoinnille. Viidennessä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni asiakasosallisuuden haasteista sekä työntekijän keinoista tukea asiakasosallisuutta. Tämän luvun kappaleet olen jaotellun siten, että aluksi esittelen asiakasosallisuuden haasteita ja kappaleiden lopussa tuon esiin työntekijän keinoja vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Viimeisessä luvussa pohdin analyysini tuloksia käsittelemäni teorian valossa.

2 DOKUMENTOINTI, OSALLISUUS JA ASIAKASSUHDE SOSIAALITYÖSSÄ

2.1 Dokumentointi ja sosiaalityö

Sosiaalityön dokumentoinnin tarkoituksena ja velvoitteena on tuottaa asiakasta koskevaa tietoa palveluiden ja etuuksien järjestämiseen vaikuttavista tiedoista sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen ja seurannan kannalta oleellisista tiedoista. Dokumentteihin kirjataan tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset. Asiakastietojen kirjaamisen tarkoituksena on helpottaa työtä, kun tietoihin on asiakirjojen kautta helppo palata. Dokumentit toimivat työn arvioinnin tukena sekä havainnollistamisen välineinä. Asiakirja on myös työväline, jonka avulla asiakkaan kanssa voidaan käydä läpi asiakkuudessa tapahtunutta, sen nykyisyyttä sekä tulevaisuutta. (Laaksonen ym. 2011, 10–11.)

Dokumentointi vaatii erityistä huomiota eettisyyden tarkastelussa. Asiakasdokumenteissa pyritään tiedon kautta jäsentämään asiakkuudessa näkyvää, tapahtuvaa, koettua ja ajateltua (Kääriäinen 2016, 190). Asiakastietojen dokumentointi jäsentää kielellistä todellisuutta ja rakentaa asiakkaan henkilöhistoriaa. Asiakkaan kertoma vaikuttaa olennaisesti siihen, mitä työntekijä kirjaa asiakaskertomukseen. Myös työntekijän omilla tulkinnoilla, arvoilla ja kirjaamisosaamisella on suuri vaikutusvalta dokumenttien sisältöön kirjoittamisen ollessa jatkuvaa valintojen tekoa. (Emt., 189.) Eettisyyden kautta korostuu luottamuksen suhde kirjaamiseen. Läpinäkyvä dokumentointi on keino lisätä asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseihin (Laaksonen ym. 2011, 14). Luottamussuhteen rakentumisen kannalta on tärkeää tiedostaa, missä määrin asiakkaan ja työntekijän näkemykset asiakkuudessa jaetusta ja sovitusta ovat yhteneväiset ja kuinka asiakas voi luottaa siihen, että työntekijä on kunnioittava ja hänen puolellaan. Dokumentointiin liittyy aina subjektiivista tulkintaa ja inhimillistä väärinymmärrystä jokaisen tulkitessa vuorovaikutusta omasta viitekehystänsä. Työntekijän ja asiakkaan erilaiset näkemykset kirjaamisen sisällöstä saattavat vaikuttaa merkittävästi luottamukseen ja yhteiseen ymmärrykseen asiakassuhteessa. Dokumentoinnin asiakasosallisuuden kautta on mahdollisuus avata vuorovaikutuksen läpinäkyvyyttä sekä tukea yhteisymmärrystä asiakkuuden tarkoituksista ja tulkinnoista.

2.2 Osallisuuden käsite ja sosiaalityö

Asiakasosallisuus on laaja käsite, jolla ei ole yksiselitteistä ja yleisesti hyväksyttävää määrittelyä. Käsite saa erilaisten lähestymistapojen kautta useita määrittelyjä, näkökantoja, tasoja ja tavoitteita. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Leemann ja Hämäläinen (2015) määrittelevät asiakasosallisuuden tarkoittavan asiakkaan osallistumista aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Asiakasosallisuus voidaan jakaa kahdella tasolla osallistumiseen oman palvelun suunnitteluun tai palveluiden suunnitteluun yleisellä tasolla. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin on olennaisessa osassa palvelun asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisten palveluntarpeiden huomioimista. (Emt., 1–4.) Osallisuuteen liittyvällä asiakaslähtöisyyden käsitteellä viitataan palvelujen saatavuuteen, asiakkaiden oman äänen kuulumiseen, asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin sekä asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Yksinkertaisimmillaan asiakaslähtöisyydellä viitataan palveluun, jossa asiakas on toiminnan keskiössä. (Norlamo-Saramäki 2009, 41–42.)

Osallisuuden merkitystä ilmentää sen säädelty ja turvattu asema lainsäädännössä. Osallisuus saa oikeudellista määrittelyä kuntalaissa (410/2015), jonka 22 § velvoittaa kuntaa tarjoamaan kuntalaisilleen laajat osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet, joilla pyritään edistämään muun muassa asukkaiden osallistumista palvelujen suunnitteluun ja heidän mielipiteensä kuulemiseen ennen päätöstentekoa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta sekä oikeuksista (812/2000, 8 §) velvoittaa järjestämään asiakkaalle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lain tarkoituksena on myös edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta (emt., 1 §). Osallisuuden velvoite saa erityistä määrittelyä sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), jonka tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (1 §). Osallisuuden määrittely sosiaalihuoltolaissa viittaa asiakkaan omatoimisuuden ja itsenäisen suoriutumisen turvaamiseen (Närhi 2017). Osallisuus käsittää sekä yhteenkuulumisen tunteen että mahdollisuuden toimia ja vaikuttaa omassa asiassaan, yhteisöissä ja yhteiskunnassa (STM 2017, 25).

Asiakasosallisuuden rinnakkaistermeinä käytetään usein osallisuutta ja osallistumista. Laajasti ymmärrettävä osallisuus edellyttää lähtökohtaisesti asiakkaan mukana olon vaikuttavan palveluprosessiin, kun taas osallistuminen viittaa asiakkaan aktiiviseen osallistumiseen päätöksentekoon. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2.) Närhi ym. (2014) määrittelevät yksilön tunnetta kuvaavan osallisuuden *involvement* käsitteen kautta. Määrittelyn kautta osallisuus nähdään yksilön

kiinnittymisenä yhteisöön tai mukanaolona yhteisöllisesti tärkeissä prosesseissa. Käsite sisältää näkemyksen omakohtaisesta sitoutumisesta, asioihin vaikuttamisesta sekä vastuun ottamisesta seurauksista. Sitoutumisen ja yhteisöön kuulumisen kautta käsite laajentuu yksilön identiteetin määrittelyyn. (Emt., 232–233.)

Osallisuuden edistäminen nähdään sosiaalityön keskeisenä arvona ja tavoitteena. Osallisuuden ydin on asiakkaan tiedottamisessa häntä koskevissa asioissa, asiakkaan mahdollisuudessa ilmaista oma mielipiteensä sekä asiakkaan mahdollisuudessa vaikuttaa omaan elämäänsä. Osallisuuden vastakohtana pidetään syrjäytymistä ja osattomuutta. (Talentia 2017, 16.) Juhila (2006) määrittelee osallisuuden kumppanuussuhteeseen perustuvan *participatory* käsitteen kautta, jolloin huomioidaan osapuolien tiedot ja erot työn lähtökohtana. Osallistuminen koskee suhteen molempia osapuolia. Asiakas jakaa omaa elämäänsä koskevaa tietoaan, kun taas työntekijä pyrkii tukemaan asiakkaan ratkaisuja hänen kansalaisoikeuksiaan tukevalla tavalla. (Emt., 118.)

Osallistavan sosiaalityön lähtökohtana nähdään täysivaltaisen kansalaisuuden idea, jossa kansalaisuus voidaan jaotella oikeuksiin ja käytäntöihin. Oikeudet painottavat yksilönvapautta, sosiaalisia oikeuksia sekä lakiin pohjautuvia kansalaisoikeuksia. Käytäntöjen kautta kansalaisuus ilmenee yksilön aktiivisena, kollektiivisena toimintana elämän olosuhteiden parantamisen puolesta. Täysivaltainen kansalaisuus huomioi sosiaalityön osapuolet tasavertaisina osallistujina. (Lister 1998, 26–28.) Kuten sosiaalityö yleensäkin, myös osallistava sosiaalityö on interventionaalista eli merkitsee väliintuloa asiakkaan elämään. Osallistava sosiaalityö pyrkii interventioihin asiakasta rohkaisevalla tavalla ja hänen omia kykyjään vahvistamalla. Osallistavan työn keskiössä on asiakkaan omista lähtökohdistaan nostama tieto. Yksinkertaisimmillaan osallistava sosiaalityö on osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen suuntaan ja suuntaan liittyviin elämänpoliittisiin ratkaisuihin. (Juhila 2016, 119–120.)

Osallistavan sosiaalityön toteuttamisen keskeisin väline on interventionaalinen valtautuminen (*empowerment*) (Juhila 2016, 120). Askheim (2003) määrittelee valtautumisen tarkoittavan vallan siirtämistä. Vallan antamisen pitäisi kohdistua niille, joilla sitä ei ole, tai joiden pitäisi sitä itse ottaa. Keskeistä käsitteelle on myönteinen näkemys siitä, että ihmisillä on käytössään erilaisia resursseja ja mahdollisuuksia osallistua elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimintoihin. Valtaistuminen jaetaan yksilölliseen ja rakenteelliseen ulottuvuuteen, jolloin se saa roolit sekä päämääränä että välineenä. Yksilöulottuvuuden kautta valtautuminen on henkilökohtaisen elämän osallisuuden vahvistamista, kun taas rakenteellinen ulottuvuus on oman elämän osallisuutta heikentävien rakenteiden epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista. (Emt., 230–231.)

2.3 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

Koska dokumentointi on kiinteä osa asiakkuuden käytäntöä, sitä ei voida tarkastella huomioimatta asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta. Asiakkuuden taustavaikuttajien ja vuorovaikutustapojen kautta on mahdollista joko heikentää tai tukea asiakassuhteen luottamusta (Järvinen 2015) ja näin ollen myös dokumentoinnin yhteisymmärrystä ja läpinäkyvyyttä. Tämän otsikon alla esittelen tutkimuskirjallisuuden kautta näyttäytyviä asiakassuhteen tasoja ja elementtejä. Jokisen (2016) jaottelua mukaillen tarkastelen asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta yhteiskunnallisen, institutionaalisen, ammatillisen auttamissuhteen sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaan suhteen kautta, jotka kietoutuvat asiakkuudessa yhteen samalla säilyttäen omat erityispiirteensä. Suhteissa painottuvat osapuolten erilaiset roolit, yhteiskunnallinen tilanne, asiantuntijuuden määräytyminen, eettisyys, dialogisuus sekä kohtaaminen.

Yhteiskunnallisen suhteen kautta painottuu asiakkaan rooli kansalaisena ja työntekijän rooli viranomaisena. Suhteessa tulevat näkyväksi ajan eetos, yhteiskunnan arvot ja aatteet sekä lain asettamat velvoitteet kansalaisten toiminnalle. Laki asettaa vaatimukset sille, kuinka asiakkaan on tultava autetuksi ja kohdelluksi palvelujärjestelmässä. Yhteiskunnalliset arvot määrittävät sosiaalityön paikan, lainsäädännön asettamat tehtävät sekä vastuut. (Jokinen 2016, 139.) Yhteiskunnallista arvomaailmaa ilmentää vallalla oleva uusliberalistinen julkisjohtaminen, joka asettaa sosiaalityön huolenpitovastuun arvon ristituleen taloudellisen tehokkuuden ja tulospyrkimysten kanssa. Tulospyrkimykset velvoittavat asiakasta yhä enemmän aktiiviseen osallistumiseen, joka nähdään edellytyksenä palvelun saamiselle. Sosiaalityö on velvoitettu toimimaan arvojaan vastaan, mikä asettaa kitkaa myös asiakassuhteelle. Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen raamit rakentuvat yhteiskunnallisen määrittelyn kautta. (Emt., 139–140.)

Institutionaalisisessa suhteessa painottuvat asiakkaan ja työntekijän roolit sekä näihin kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet. Työntekijän toiminnan oikeudet ja velvoitteet määräytyvät organisaation reunaehtojen ja normien mukaan. Asiakkaan velvollisuutena on toimia annettujen ohjeiden mukaisesti saadakseen tukea, sosiaalietuksia ja -palveluita. Institutionaalisen suhteen kautta vahvistuvat työntekijän valtaulottuvuus ja suhteen epäsymmetrisyys, kun työntekijän asema instituution edustajana eroaa merkittävästi asiakkaan asemasta. (Jokinen 2012.) Suhteeseen liittyy työntekijän valta asemoida asiakas tiettyyn viitekehykseen, jolloin asiakas tulee usein määritellyksi ongelmanäkökulmasta. Myös asiakasta kuvaava kieli voi olla ongelmanäkökulmaan asemoivaa. (Pohjola 2010, 43.) Suhteen vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys korostuu erityisesti osallisuuden,

tietotaidon ja instituution käytäntöjen tuntemisen suhteen sekä myös tiedoissa ja oikeudessa tietoon (Heritage 1997, 236–240, ref. Jokinen 2016, 141). Valtaulottuvuus tulee näkyväksi työntekijän mahdollisuudessa tehdä asiakkaan elämän kannalta merkittäviä lainsäädännöllisiä päätöksiä esimerkiksi etuuskäsittelyn ja interventioiden kautta. Toisaalta valta voi näyttäytyä myös asiakkaan kannalta positiivisena asiana, kun hienovarainen suostutteleva valta johtaa asiakkaan tilanteen muutokseen ja identiteetin vahvistumiseen. (Suoninen & Jokinen 2005.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde pohjautuu asiakkaan avun tarpeeseen, jolloin heidän välilleen rakentuu ammatillinen auttamissuhde. Asiakkuudessa korostuvat sosiaalityön eettiset arvot, periaatteet ja tietopohja, jotka perustuvat vastavuoroisuuteen, kunnioitukseen, luottamukseen, rehellisyyteen, avoimuuteen, empatiaan ja itsemääräämisoikeuteen (ks. esim. Talentia 2017). Itsemääräämisoikeuden arvo tulee määritellyksi myös lain kautta, kun laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 8 §) velvoittaa huomioimaan asiakkaan omat toivomukset ja näkemykset sekä kunnioituksen itsemääräämisoikeuteen. Sosiaalityön tutkimuksessa on yhä enemmän alettu puhua dialogisesta, jaetusta asiantuntijuudesta, jossa korostuu vastavuoroisen asiakassuhteen tärkeys. Jaetun asiantuntijuuden keskiössä ovat yhdessä rakennettu tieto ja ymmärrys sekä asiakkaan toimijuus ja osallisuus. (Jokinen 2016, 142–143; Järvinen 2015; Mönkkönen 2002, 56–57.) Hänninen ja Poikela (2016) esittävät toimintalähtöisen ja dialogisen vuorovaikutuksen pyrkivän tavoitteelliseen muutostyöhön ja asiakkaan voimaantumiseen (Hänninen & Poikela 2016, 154). Toisinaan vastavuoroisuutta tavoittelevaa asiakassuhdetta haastaa asiakkuuden vastentahtoisuus, jolloin suhteessa on kohdattava tuen ja kontrollin ristiriita. Myös aiemmat kielteiset kokemukset palvelujärjestelmän asiakkuudesta saattavat aiheuttaa kitkaa asiakassuhteeseen. (Törrönen 2012, 184.)

Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukselliset tekijät tulevat näkyviksi vastavuoroisessa ja luottamuksellisessa kohtaamisessa, jota sekä asiakkaat että työntekijät pitävät merkittävänä muutosprosessia edistävänä tekijänä (Pohjola 2010, 43–44). Vaikka kohtaaminen tapahtuu käsillä olevassa hetkessä, siinä rakennetaan aktiivisesti myös tulevaisuutta asiakkaalle sekä asiakassuhteelle (Jokinen 2016, 144). Hänninen ja Poikela (2016) esittävät onnistuneen kohtaamisen edellytykseksi työntekijän läsnäolon, empaattisuuden ja tunteiden huomioimisen. Läsnä oleva työntekijä unohtaa itsensä ja keskittyy asiakkaaseen vahvistaen suhteen luottamusta ja tunnetta työntekijän aidosta kiinnostuksesta. Empatian kautta työntekijä pyrkii osoittamaan ymmärrystään asiakkaan sisäiseen maailmaan. (Hänninen & Poikela 2016, 159–160.) Myötätunnon ja empatian osoittamisen kautta suhteessa mahdollistuu myös ristiriitaisten tunteiden ja vaikeiden asioiden käsittely. Sosiaalityön kontekstissa vuorovaikutus nähdään työn välineenä, jonka kautta tuotetaan palvelua, kuullaan

asiakasta, mahdollistetaan asiakkaan osallisuus ja erityisesti tunne siitä, että asiakas on toimijana omassa prosessissaan. Vuorovaikutuksessa yhteensovittamisen kohteena ovat arjen konkreettisuus, merkityksenanto ja tilanteissa syntyvät tunteet. Onnistunut vuorovaikutus edellyttää asiakkaan kokeman ja työntekijän tulkitseman avuntarpeen kohtaamista sekä tunteiden tunnistamista. (Emt., 149–154.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, millaisia näkemyksiä ja kokemuksia sosiaalihuollon asiakkailta on kirjaamisesta ja sen roolista osana työprosessia. Tämän lisäksi pyrin selvittämään tapoja, joilla työntekijä voi edesauttaa dokumentoinnin läpinäkyvyyttä ja asiakasosallisuuden toteutumista osallistavien käytäntöjen ja asiakasnäkökulman huomioinnin kautta. Suuntaan tarkastelun erityisesti dokumentoinnin eettisyyteen. Olen kiinnostunut selvittämään, millä tavoin asiakkaiden näkemykset ja dokumentoinnin osallistavat käytännöt sekä niistä poikkeaminen vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen rakentumiseen sekä asiakkaan kunnioittamiseen. Lähestyn aiheitani seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

- 1) *Millaisia näkemyksiä sosiaalityön asiakkaat antavat dokumentoinnille?*
- 2) *Millaisin keinoin sosiaalityöntekijä voi tunnistaa asiakasosallisuuden haasteet ja tukea osallisuuden toteutumista dokumentoinnin prosessissa?*

Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tarkastelu on olennaisessa osassa dokumentoinnin eettisyyden toteutumista. Asiakas on todellisuutta ilmentävien dokumenttien keskiössä, mutta asiakirjatekstin tuottamisen ensisijaisessa vastuussa on sosiaalityöntekijä. Osapuolien poikkeavat näkemykset asiakkuuden tavoitteista saattavat toisinaan heikentää dokumentoinnin yhteisymmärrystä interventionaalisessa sosiaalityössä. Kuten edellä teoriaosuudessa esitin, työn eettinen dokumentointi asettaa työntekijälle suuren vastuun asiakkuuden tilanteiden ja tapahtumien tulkitsijana. Dokumentointi on jatkuvaa valintojen tekoa, ja työntekijän tekemiin valintoihin vaikuttaa keskeisesti myös se, millaista tietoa asiakas jakaa elämästään. Avoin ja todenmukainen kirjaaminen edellyttää asiakkaan ja työntekijän luottamuksellista vuorovaikutusta. Asiakassuhteen toimivuuden kannalta keskeistä on, kuinka asiakas tulee kohdatuksi palvelujärjestelmässä. Haastavien asioiden äärellä tehtävässä sosiaalityössä korostuu tunnetyö. Tunteiden huomioiminen luo asiakassuhteeseen luottamusta ja turvallisuutta, jolloin mahdollistuu osapuolien yhteinen ymmärrys. Näin ollen mahdollistuu myös dokumentoinnissa saavutettava yhteisymmärrys. Suuntaan tarkasteluni asiakkaan ja työntekijän toimivan vuorovaikutuksen kannalta keskeisiin tekijöihin dokumentoinnin prosessissa.

3.2 Aineisto ja aineistonkeruu

Aloitin tiedonhaun etsimällä aiheitani koskevia suomenkielisiä kirjoituksia Google Scholarin avulla nähdäkseni, millaista materiaalia aiheesta on saatavilla. Hakujen avainsanoina käytin käsitteitä *dokumentointi*, *asiakasosallisuus* ja *sosiaalityö* sekä näiden lukemattomia variaatioita. Täsmällisempiä hakuja tein Andorista ja Finnasta. Vieraskielisiä aineistoja löysin parhaiten yliopiston hakupalveluista EBSCOhost ja ProQuest -tietokantojen kautta. Vieraskielisissä hakulausekkeissa käytin muun muassa käsitteitä *”client participation”*, *involvement*, *documentation*, *”report writing”* ja *”social work”*.

Parhaimmat aineistot löysin helmenkasvatustekniikalla, jonka kautta yksi hyvä aineisto johdatti useampien aiheitani tukevien lähteiden äärelle. Kun pääsin käsiksi yhteen kiinnostavaan artikkeliin, moni hakusivusto ehdotti sivupalkeissa muita aiheeseen liittyviä artikkeleita. Samoin opinnäytetöiden lähdeluettelot ja saman kirjoittajan eri teokset toimivat hyvinä laajennettuina tiedonlähteinä. Haasteita koin erityisesti tiedon rajaamisessa ja tutkimuskysymykseni kannalta olennaisten aineistojen löytämisessä. Tietoa etsiessä harhauduin helposti sivupoluille, kun vastaan tuli mielenkiintoisia aineistoja, jotka eivät kuitenkaan suoraan vastanneet omaan aiheeseeni. Haasteita tuotti myös omien tutkimuskysymysten osalta puutteellinen tutkimusaineisto. Dokumentoinnin asiakasnäkökulmaa koskevaa tutkimusta löytyi vain lastensuojelun asiakkaista.

Rajasin aineistoni yhdeksään tieteelliseen artikkeliin, jotka toivat tuloksia tutkimuskysymyksiini. Aineiston rajauskriteereinä pidin artikkelin tieteellistä vertaisarviointia, artikkelin saatavuutta sekä aineiston 2000-luvun jälkeistä julkaisuajankohtaa. Artikkeleista neljä on kotimaisia ja viisi englanninkielisiä. Tutkimusaineisto on osittain yhteneväinen molempiin tutkimuskysymyksiini. Lopullisen materiaalin kokosin otsikkojen ja sisältöjen perusteella tutkielmaani sopiviksi. Tutkimusaineiston puutteellisuuden vuoksi päädyin rajaamaan artikkelit pääasiassa lastensuojelun kontekstiin. Asiakasnäkökulmaa koskeva aineisto käsittelee lastensuojelun kirjaamista, mutta muuten tutkielma käsittää dokumentoinnin prosessin yleisenä sosiaalihuollon kirjaamistyönä. Näin ollen kaikki dokumentointia käsittelevä kirjallisuuteni ei ole sidottu lastensuojelun kontekstiin. Mukana on artikkeli, joka sijoittuu sairaalan sosiaalityön kontekstiin sekä joitakin artikkeleita, jotka käsittelevät dokumentointia yleisesti.

Lastensuojelun kontekstissa dokumentointi saa moniulotteisia piirteitä, kun asiakaskuntana ovat lapset ja perheet sekä heidän monipuoliset ja usein laajat verkostonsa. Asiakasdokumentit eivät koske lastensuojelussa vain asiakkuudessa olevaa lasta, vaan myös hänen huoltajiaan ja muuta

läheisverkostoaan. Tämä asettaa lastensuojelun asiakkaan kirjaamisprosessiin lisäjännitettä, kun mukana on paine huomioida salassapitoa ja tietojen luovuttamista koskevat säännökset useiden asianomaisten näkökulmasta. Lastensuojelun dokumentointiin tuo erityisyyttä myös alaikäisen lapsen asema ja asiakasosallisuuden erityinen huomiointi lapsuuden elämänvaiheessa.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseni aineisto on tutkimusta dokumentoinnin asiakasnäkökulmasta. Mukana ovat Erosen (2008) sekä Vierulan (2012; 2014; 2015) artikkelit, joissa tarkastellaan kirjaamiskäytäntöjen toteutumista sekä kirjausten herättämiä tunteita ja ajatuksia lastensuojelun kontekstissa. Artikkelit sisältävät näkökulmaa lastenkodissa asuneilta nuorilta (Eronen 2008) sekä lastensuojelussa olevien lasten vanhemmilta dokumenttien lukutavoista (Vierula 2015), asiakirjojen kautta ilmentyvän todellisuuden kokemisesta (Vierula 2014) sekä asiakasvanhempien ja asiakirjojen välisistä suhteista (Vierula 2012). Aineistoni on tutkimuskysymyksen osalta vähäistä tieteellisen tutkimuksen puutteellisuuden vuoksi. Dokumentoinnin asiakasnäkökulman tutkiminen koostuu tällä hetkellä pääasiassa edellä mainituista tutkimuksista. Kirjaamisen asiakasnäkökulmaa käsittelevää tieteellistä tutkimusta on tehty vain lastensuojelun kontekstissa. Aineiston puutteellisuudesta huolimatta pidän tärkeänä nostaa esiin juuri asiakasnäkökulman ja sen piirteiden tarkastelun. Haluan tehdä näkyväksi asiakasnäkökulman tutkimuksen huomattavan puutteellisuuden.

Toisen tutkimuskysymykseni kautta tarkastelen dokumentoinnin eettisyyden toteutumista sekä työntekijän keinoja mahdollistaa asiakkaan osallisuus kirjaamisprosessiin. Huomioin asiakasosallisuuden haasteet eettisen kirjaamisen kannalta. Tutkimuskysymyksen aineistona on edellä mainittujen lisäksi tutkimusta asiakkaan näkökulmasta ja äänen kuulumisesta (Martinell Barfoed 2009; Roose ym. 2008) sekä avoimuuden ja läpinäkyvyyden merkityksestä ja toteutumisesta dokumentoinnissa (Cumming ym. 2007; Devlieghere & Roose 2009). Mukana on tutkimus, jossa käsitellään sosiaalityön dokumentoinnin roolia normaaliuden määrittelijänä sekä vahingollisten stigmojen ja kategorioiden luojana sekä ylläpitäjänä (Hennum 2011).

3.3 Katsaus tutkimusmenetelmään

Toteutan tutkielmani laadullisena review -tutkimuksena aiemman aihetta koskevan kirjallisuuden pohjalta. Tässä aiemman tutkimuksen pohjalta tehtävässä kirjallisuuskatsauksessa teen tutkimuskysymysteni mukaisia ryhmittelyjä ja johtopäätöksiä valitsemistani aineistoartikkeleista. Kallion (2006) mukaan review-tutkimukselle on ominaista kokonaiskuvan luominen valitusta

aihepiiristä. Menetelmä rakentuu tutkielman tekijän pohdinnan ja oivallusten varaan. Review-tutkimukseen liitetään myös kritiikki, jonka kautta tarkastellaan aihetta käsittelevän tutkimuksen lähestymistapaa ja näkökulmia. (Kallio 2006, 20–21.) Tässä tutkielmassa lähestyn aineistoani rakentamalla synteesiä dokumentoinnin asiakasosallisuuden asiakasnäkökulmasta ja osallisuuden eettisyyden haasteista sekä työntekijän keinoista tukea asiakasosallisuutta. Tutkielmani perustuu aineiston esittelyyn, yhdistelyyn ja luokitteluun, mutta myös aiheen kriittiseen pohdintaan ja arviointiin.

Valitsin analyysitavakseni aineiston teemoittelun. Teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimusaiheelle keskeisiä seikkoja, joita voidaan pienempien teemoiteltujen alaluokkien kautta vertailla, yhdistellä ja analysoida (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Olennaista teemoittelussa on, että teemat syntyvät analyysin tuloksena, eivätkä tutkijan ennako-oletuksiin pohjautuen. Teemat ovat eri aineistoissa toistuvia, tutkimusongelman kannalta olennaisia nostoja. Käsiteltävä aineisto ohjaa teemoittelua. (Juhila 2021.) Teemoittelu soveltui tutkielmani analyysiin, sillä menetelmän kautta sain koottua suuresta tietomäärästä pienemmät kategoriat, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Molempien tutkimuskysymysten kautta pyrin löytämään aineistosta piirteitä tai menetelmiä, joten teemakategorioiden luominen tuntui loogiselta tavalta jaotella aineistoa.

Aloitin aineiston analyysin lukemalla kaikki artikkelit läpi, ja tein muistiinpanoja tutkimuskysymysteni kannalta olennaisista huomioista. Aineistoni oli monelta osin samansuuntainen, joten tutkimuskysymyksiin sopivien teemojen löytäminen ja yhdisteleminen eteni hyvin. Artikkelien läpikäymisen jälkeen olin saanut koottua paljon tutkimukseni kannalta olennaista materiaalia. Muistiinpanojeni pohjalta yhdistelin teemoja pienemmiksi kokonaisuuksiksi. Lopullisten teemojen valitseminen oli haastavaa, sillä teemat olivat samansuuntaisia ja osittain päällekkäisiä. Valitsin ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni aineiston pohjalta neljä teemaa, joihin sain koottua merkittävimmät havainnot tutkimusaineistosta. Teemoiksi valikoituivat dokumentit neutraalina osana käytännön työtä, dokumentit voimaannuttajina, dokumentit työntekijän mielivaltana sekä dokumentit kivun tuottajina. Toisen tutkimuskysymyksen analyysin rakensin neljän alaotsikoidun teeman alle. Tämän kysymyksen teemoiksi valikoituivat työntekijän valta-asema haastamassa osallisuutta, sähköiset kirjaamisjärjestelmät osallisuuden haasteena, tiedon tuottamisen ja tulkinnan haasteet sekä asiakkaan useat tavat osallistua.

4 ASIAKKAIDEN NÄKEMYKSIÄ DOKUMENTOINNISTA

Dokumentoinnin asiakasnäkökulman tiedostaminen ja asiakkaan tarinaa kunnioittavan kirjaamisen elementtien tunnistaminen ovat tärkeässä asemassa työntekijän onnistuneessa kirjaamisessa. Työntekijän ollessa kirjaamisen päävastuussa, on olennaista, että asiakkaalla on luottamus siihen, että kirjaaminen toteutuu yhteisen ymmärryksen pohjalta ja asiakkaan elämäntarinaa kunnioittavalla tavalla. Kunnioittavan kirjaamisen lähtökohtana voidaan pitää sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus tunnistaa itsensä tehdyistä kirjauksista ja kokea tulleen arvostetuksi kirjoitetun kielen kautta (Roose ym. 2009, 329). Seuraavaksi erittelen aineiston pohjalta nostamani teemoja, jotka ilmentävät asiakkaiden erilaisia tapoja suhtautua asiakasdokumentteihin. Esittelen myös kunkin teeman kautta välittyviä asiakassuhteen elementtejä. Nostamani teemat ovat dokumentit neutraalina osana käytännön työtä, dokumentit voimaannuttajina, dokumentit työntekijän mielivaltana ja dokumentit kivun tuottajina.

4.1 Dokumentit neutraalina osana käytännön työtä

Aineiston pohjalta nostamassani neutraalissa roolissa korostui työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde ja läpinäkyvä vuorovaikutus. Asiakkaat näkivät dokumentoinnin institutionaalisenä välttämättömyytenä ja asiakkuuteen kuuluvana itsestäänselvyyttenä, jolla ei nähty olevan suurempaa vaikutusta asiakkaan sen hetkiseen elämään. (Esim. Vierula 2015, 139.) Suhtautumistavassa korostui asiakkaiden luottamus puhuttuun tietoon ja aiempiin kohtaamisiin työntekijän kanssa, joissa asiakkuuden päätökset on tehty yhteisessä ymmärryksessä. Asiakkailla oli luottamus siihen, että heillä on tarvittaessa mahdollisuus korjata ja muuttaa jo kirjoitettua tietoa. Asiakirjat näyttäytyivät jo tiedetyn tiedon muokkaamisena kirjalliseen muotoon. (Vierula 2012, 162.)

Neutraali suhtautumistapa esiintyi pääasiassa avohuollon asiakkuuksissa, joissa asiakaskokemukset näyttäytyivät myönteisinä. (Vierula 2012, 157; Vierula 2015, 140.) On huomattavaa, että asiakkuuden muoto ja jatkuvuus määrittivät kirjaamisen kokemista neutraalina. Luottamus avunsaantiin, työntekijän asiantuntijuuteen ja instituutioon korostuivat myönteisessä valossa (Vierula 2015, 139). Dokumenttien käytännöllinen rooli koski tiedon pysyvyyttä ja olemassaoloa konkreettisena todistusaineistona, joista voi tarkistaa sovitut asiat ja tiedon oikeellisuuden. Näin ollen dokumentit

nähtiin käytännöllisinä muistin apuvälineinä ja myös vanhempien kasvatuksen apuvälineinä, kun dokumenttien kautta mahdollistuu sovittujen asioiden ja suunnitelmien todeksi osoittaminen jälkikasvulle. Tutkimus huomioi asiakasnäkökulman neutraalin suhtautumistavan olevan yhdenmukainen Lastensuojelun käsikirjan asettamiin tavoitteisiin dokumentoinnin suunnitelmallisuudesta sekä tietojen säilyttämisestä ja välittämisestä (Vierula 2012, 156–157.) Eettiset ohjeistukset näyttäytyivät olevan linjassa asiakkaan kirjaamistoiveiden kanssa.

4.2 Dokumentit voimaannuttajina

Toiseksi teemaksi nostamani voimaannuttava suhtautumistapa dokumentteihin näkyi myötämielisyytenä ja hyväksyntänä kirjoitetuille asiakaskirjoille. Asiakkaat hyväksyivät kirjaukset osaksi tarinaansa ja henkilöhistoriaansa, sekä kokivat dokumenttien sisällön vastaavan todellisuutta. (Esim. Eronen 2008, 24; Vierula 2014, 350–351.) Dokumentit nähtiin objektiivisena ja asiallisena kerrontana. Voimaannuttavassa suhtautumistavassa korostui kerronnan tyyli. Kirjoitustapaa kuvattiin kauniiksi ja kunnioittavaksi, ja dokumenteissa oli huomioitu asiakas tekstin tulevana lukijana. (Vierula 2014, 350–351.) Dokumenttien hyväksymistä esitettiin Vierulan (2014) tutkimuksessa oman tarinan omistamisen kautta, jolla viitattiin haastateltavan oikeuteen kokea henkilökohtaisen elämänsä tapahtumat subjektiivisesti. Kirjauksen mahdollistama oman tarinan omistaminen teki kirjauksesta luotettavan. (Emt., 447–351.)

Aineistoissa nousi esiin dokumenttien rooli asiakkaan itseymmärryksen lisääjänä. Eronen (2008) tutkimuksessa dokumenttien läpikäyminen yhdessä työntekijän kanssa todettiin lisäävän asiakkaan ymmärrystä omasta elämästään sekä johtavan voimaantumiseen (Emt., 32). Myös Vierulan (2015) tutkimuksessa dokumentit saivat roolin asiakkaan itseymmärryksen lisääjinä erityisesti tilanteissa, joissa ensireaktio dokumenttiin oli ollut kielteinen. Dokumenteille huomioitiin erilaiset näkökulmat sekä tulkinnan mahdollisuudet, ja suhtautumistapaa sääteleviksi tekijöiksi huomioitiin ajan ja paikan vaihtelut. Tekstiä uudelleen läpikäymällä dokumentit alkoivat saada uusia näkökulmia ja myönteisempiä, uutta ymmärrystä luovia tasoja (Emt., 141–142). Voimaannuttavalle suhtautumistavalle tyypillistä oli, että asiakkaalla oli vuosia jatkunut sijaishuollon asiakkuus (Eronen 2008; Vierula 2015).

4.3 Dokumentit työntekijän mielivaltaana

Kolmanneksi aineistossa esiintyväksi dokumentoinnin rooliksi nostan suhtautumistavan, jossa dokumentit nähtiin työntekijän mielivaltaisina kirjoituksina ja valheellisina totuuksina asiakkaan elämästä. Dokumenteissa nähtiin asiavirheitä ja kirjaamisen sävy koettiin loukkaavana ja epäkunnioittavana (esim. Vierula 2012, 161.) Kirjoitustyyliä ja sanavalinnoille annettiin painoarvoa tekstin tulkinnassa (Eronen 2008, 27; Vierula 2014, 351). Merkittävänä koettiin myös suhde tekstin kirjoittaneeseen työntekijään (Eronen 2008, 26–27) sekä vaihtuvien työntekijöiden vaikutukset kirjaamisen vääristäjänä ja yksipuolistajina (Vierula 2014, 353). Negatiiviset asiat näyttäytyivät asiakkuuden keskiössä, ja asiakkaat kokivat, että positiivinen muutospuhe oli puutteellista. (Vierula 2012, 161; Vierula 2014, 355.)

Asiakassuhteen osalta dokumenttien mielivaltaiseksi koetussa roolissa korostuivat erot asiakkaan ja työntekijän välisessä valta-asemassa. Asiakkuudessa painottui läpinäkyvyyden ja asiakkaan tiedon puute. Asiakkaat kokivat epäselvyyttä kirjaamisen pyrkimyksistä, asiakirjojen säilytysajoista sekä siitä, kenellä on pääsy asiakirjoihin (Vierula 2012, 161–162.) Tiedollista valta-asemaa korosti dokumenteissa käytetty viranomaiskieli, jonka koettiin muuttavan tekstin asiakkaalle tunnistamattomaan ja vaikeaselkoiseen muotoon (Vierula 2014, 354–355). Valta-asemaa korosti myös työntekijän kirjoittaman tekstin pysyvyys, josta kokemaansa virheellisyyteen asiakkaat eivät uskoneet voivansa vaikuttaa (Vierula 2012, 162). Työntekijän kirjausvalta näyttäytyi asiakkaalle kirjausten tulkinnanvaraisuutena, puutteellisuutena ja ihmetyksenä kirjaustavoista sekä työntekijän tekemistä valinnoista, joihin ei selvityksestä huolimatta koettu saavan vastausta. Asiakkaat kokivat raskaan asiakasprosessin keskellä voimattomuutta sekä sivuutetuiksi tulemista ja osattomuutta. (Vierula 2015, 140.)

Dokumentit saivat Vierulan (2012) tutkimuksen perusteella aktiivisen ja toiminnallisen roolin asiakkaan omien oikeuksien ja todenmukaisuuden tavoittelussa. Dokumenteista tuli konkreettinen instrumentti, jonka avulla asiakkaat hakivat huostaanoton purkua ja tekivät hallintokanteluita (Vierula 2012, 160). Kirjausten toiminnallisen roolin kautta korostui niiden merkitys tunteiden käsittelyn välineinä. Valheellisina ja virheellisinä koetut asiakirjat herättivät asiakkaissa vihaa ja katkeruutta (Vierula 2015, 142). Dokumentit saivat roolin myös laajempina rakenteellisen ja yhteiskunnallisen muutoksen saavuttamisen välineinä, joilla vanhemmat pyrkivät saamaan huostaan otettujen lasten vanhempien äänet kuuluviin laajemmalla tasolla. (Vierula 2012, 160–161.)

Dokumenttien koetun virheellisuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kautta vanhemmat tavoittelivat asiakkaiden aseman muutosta.

Mielivaltaisiksi koettuja asiakirjoja ei hyväksytty osaksi omaa elämäntarinaa ja dokumentteja kritisoitiin huolimattomuudesta ja virheellisyydestä. Esiin nousi myös asiakkaiden kokemus yksipuolisesta kirjaamisesta, jonka koettiin väärentävän vanhemman kokemaa todellisuutta. Yksipuolisen kirjaamisen koettiin vaikuttavan vahingollisesti huostaan otettujen lasten tulkintaan heidän vanhempiensa toiminnasta. Vanhemmat kokivat tulleen kirjauksissa sivuutetuiksi erityisesti suhteessa lastensa sijaisvanhempiin. Dokumentoinnin mielivaltaiseksi koetussa roolissa korostui asiakkaiden epäluottamus lastensuojeluun, työntekijöihin ja asiakirjojen paikkansapitävyyteen. Asiakkuudet tässä teemassa koostuivat pääosin huostaanotoista. (Vierula 2014, 351–354.)

4.4 Dokumentit kivun tuottajina

Neljänneksi dokumentoinnin suhtautumistavaksi nostan asiakirjojen roolin emotionaalisen kivun tuottajina. Kivun tuottajina dokumentit olivat vaikeiden, pääasiassa negatiivisten tunteiden esiin tuojia, eikä asiakirjoja haluttu hyväksyä osaksi omaa henkilöhistoriaa. Kirjausten herättämät tunteet olivat voimakkaita ja dokumenttien lukeminen tuntui vaikealta eikä kirjauksiin haluttu useinkaan palata (Vierula 2012, 157–158.) Asiakirjan tuottama kipu aiheutui niissä kuvattavien vaikeiden tilanteiden tuomista muistoista ja tapahtuneen todellisuuden tunnistamisesta. Kirjatun totuuden koettiin satuttavan ja asiakirjojen koettiin haavoittavan olemassaolollaan. Asiakirjojen läpikäymisen kautta asiakkaat kohdistivat itseensä negatiivisia tunteita, kuten syyllisyyttä, häpeää, vihaa, kiukkua ja katkeruutta. (Emt., 157–159.)

Asiakassuhteen osalta asiakkaat kokivat työntekijän kyvyttömyyttä ottaa vastaan heidän kipeitä tunteitaan. Asiakkaat kokivat, että heidän vihaansa vastattiin vihalla ja surun tuoma itku kiellettiin. (Vierula 2012, 157–158.) Kivun tuojina asiakirjat saivat myös roolin yksityisyyden menetyksen välineenä. Dokumentit koettiin asiakkaan traumaattisena päiväkirjana, jonka yksityiskohtaisesta sisällöstä päätti asiakkaan sijasta työntekijä (Vierula 2012, 158–159; Vierula 2015, 140). Kipua tuovat dokumentit sijoittuvat huostaanottoihin ja sijaishuollon asiakkuuden vaiheisiin (Vierula 2012, 157; Vierula 2015, 139).

5 ASIAKASOSALLISUUDEN HAASTEET JA KEINOT SEN TUKEMISEEN

Tässä luvussa esittelen aineiston kautta rakentunutta kuvaa asiakasosallisuuden toteutumista dokumentoinnin prosessissa. Keskityn kuvaamaan pääasiassa sitä, kuinka asiakasosallisuuden haasteet näyttäytyvät asiakkaan ja työntekijän erilaisten roolien valossa. Asiakkaan osallisuuden haasteiden kuvaamisen ohella esittelen aineiston pohjalta löytämiäni keinoja, joilla sosiaalityöntekijä voi tunnistaa osallisuuden haasteet ja tukea asiakasosallisuuden toteutumista dokumentoinnissa. Luvussa tarkasteluni pääpaino on asiakasosallisuuden näyttäytymisessä yleisellä tasolla yhteiskunnan normien ja tavoitteiden sekä työntekijöiden näkemysten kautta.

5.1 Työntekijän valta-asema haastaa osallisuutta

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni kautta kuvaamassani mielivaltaiseksi koetussa dokumentoinnin roolissa asiakkaat kokivat täyttä osattomuutta asiakirjojen laatimiseen. Myös Hennumin (2011) tutkimuksessa näyttäytyi vanhempien ulossulkeminen ja heidän oman äänensä vaimentaminen asiakirjoista. Dokumentoinnin kohteena olleet vanhemmat ja lapset tulivat kuulluiksi vain suullisesti, eivätkä he korjausyrityksistään huolimatta päässeet osallisiksi dokumentointiin ilman asianajajan kirjaamisavustusta. Vanhempien sanalla ei nähty olevan yhtä suurta painoarvoa kuin työntekijän näkemyksillä, ja oman näkemyksensä esiin tuomista vaativat vanhemmat kuvattiin yhteistyöhaluttomina. Vanhemmilla oli mahdollisuus saada äänensä kuuluviin vain asianajajan kautta. (Emt., 340.) Kirjaamisessa korostui työntekijän valta-asema.

Aineistoissa korostui myös lapsen vajavainen rooli dokumentoinnissa. Roosen ym. (2009) tutkimuksessa lasten ja vanhempien näkemykset kirjattiin raportteihin eri tavoilla erilaisia sanamuotoja käyttäen. Vanhempien näkökulmaa kuvattiin toiminnallisilla verbeillä heidän suorana puheenaan, kun taas lapsen näkökulma tuli kuvatuksi epäsuorasti työntekijän termien kautta. Lapsia ei nähty raporteissa aktiivisina toimijoina, vaan heidän näkemyksensä tuli ilmi työntekijän oletusten ja arveluiden kautta. (Emt., 327.) Hennumin (2011) tutkimuksessa nostettiin esille puutteet lapsen mahdollisuudessa osallistua kirjaamiseen. Tutkimuksessa analysoiduissa dokumenteissa ei ollut lainkaan lasten omaa näkemystä kuvaavia kirjauksia. Lapsen näkemys tuli osoitetuksi ainoastaan

lainauksissa, jotka eivät olleet lapsen mielestä paikkansapitäviä, ja joiden muuttamishdotuksia ei otettu vastaan. Vaikka lasten oikeudet ja mukanaolo on alettu viime vuosina tiedostaa yhä laajemmin lainsäädännössä, lapset eivät näyttäneet aktiivisina osallistujina omaa elämäänsä kuvaavissa dokumenteissa. (Emt., 337–340.)

Aineistoissa korostuivat asiakkaan ja työntekijän erilaiset roolit vallan sekä dokumentoinnin tulkinnan suhteen. Työntekijän tiedollinen valta-asema korostui aiemmin esittämässäni dokumentoinnin mielivaltaiseksi koetussa roolissa, jolloin asiakkaat kokivat, ettei heillä ole tietoa ja ymmärrystä kirjaamisen pyrkimyksistä tai viranomaisen käyttämästä kielestä. Työntekijän valta-asemaa ilmentäen aineistoissa huomioitiin myös asiakkaan näennäinen osallisuus dokumentointiin. Roosen ym. (2009) tutkimuksen tulokset huomioivat, ettei asiakkaan äänen kuuluminen kuvasta aina asiakkaan omaa mielipidettä, vaan saattaa heijastella työntekijän näkemyksiä ja oikeutuksia tehdyille päätöksille ja kirjauksille. Asiakirjojen epäjohdonmukaisen rakenteen, sosiaalityön vahvan moraalisen diskurssin ja sanavalintojen kautta työntekijä saattaa liittää asiakkaan näkemyksen vastaamaan omaansa. (Emt., 328.) Näin ollen työntekijän valta-asema korostuu ammatillisen argumentoinnin kautta ja asiakkaan näkemys tulee perustelluksi työntekijän tulkinnan kautta. Vaikka dokumentoinnin tuottaman tiedon keskiössä on asiakas, asiakaskuvaukset saattavat palvelella ensisijaisesti viranomaisia, eivätkä muita asianomaisia. Työntekijän keinona on tärkeää osata tunnistaa dokumentointiin sisältyvä mikrovalta ja sen moninaiset vaikutukset lapsiin ja perheisiin, joiden tarinaa kirjoitetaan. (Vierula 2014, 345–356.)

5.2 Sähköiset kirjaamisjärjestelmät osallisuuden haasteena

Aineistossa pohdittiin teknologian vaikutuksia dokumentoinnin asiakasosallisuuteen. Devliegheren ja Roosen (2019) tutkimuksessa haastateltavat työntekijät kokivat, että sähköiset kirjaamisjärjestelmät velvoittavat asiakasosallisuuteen, kerronnan täsmällisyyteen ja avoimuuteen. Sähköiset järjestelmät edellyttävät tapahtumien läpi käyntiä yhdessä asiakkaan kanssa ja saattavat poistaa työntekijän tiedostamattomia ja perusteettomia näkemyksiä asiakkaan tilanteesta. Tutkimuksessa huomioitiin myös sähköisten kirjaamisjärjestelmien tuomat eettiset haasteet. Raporttien kerronnan nyanssien ja tilannekohtaisten merkitysten nähtiin olevan vaarassa hukkuu järjestelmän velvoittamiin kirjaamisrakenteisiin. (Emt., 212–213.) Tällöin myös tehtyjen päätösten ja virallistetun todellisuuden avoimuus uhkaavat jäädä toteutumatta.

Myös Martinell Barfoed (2019) huomioi digitaalisten kirjaamisjärjestelmien haastavan asiakkaan oman tarinan esiin tuloa ja äänen kuulumista järjestelmäkielen ollessa suppeaa ja kategorisoivaa. Kaavamaisten rakenteiden ja järjestelmien nähtiin tuottavan asiakasta tekstimuotoon, jolloin asiakkaan oma ääni oli vaarassa jäädä huomioimatta. Tämän todettiin edellyttävän työntekijältä kykyä suhtautua kriittisesti omaan kirjaamiseensa sähköisten järjestelmien ja kaavamaisten rakenteiden kautta. Kirjaamisessa on huomioitava sosiaalityön konteksti ja asiakkaan henkilökohtaisen tarinan erityisyys. (Emt., 198–203.)

Avoimuus ja vuorovaikutuksen läpinäkyvyys tunnustettiin aineistoissa laajalti dokumentoinnin ja asiakasosallisuuden edellytyksinä. Asiakassuhteen avoimuuden nähtiin vaarantuvan asianmukaisen eettisen dokumentoinnin puuttuessa. Aiemmin esiteltyssä luvussa dokumentoinnin asiakasnäkökulmasta avoimuus liitettiin luottamukselliseen dokumentointitapaan, jossa dokumentointi näyttäytyi jo ennalta sovitun ja tiedetyn tiedon vahvistamisena asiakirjoihin. Tätä kautta työntekijän asiakasosallisuutta tukeviksi keinoiksi voidaan esittää asiakkaan tiedottaminen ja vuorovaikutuksen läpinäkyvyys. Vierula (2015, 143) esitti dokumentoinnin avoimuutta rakentavaksi tavaksi dialogisen ihmettelyn, jossa asiakkaan ja työntekijän yhteinen asioiden pohtiminen johtaa yhteisymmärrykseen ja luottamuksen vahvistumiseen. Vuorovaikutuksen vahvistamisen keinoksi nostettiin myös asiakassuhteen dialogisuus, jolloin myös vanhemmilla on mahdollisuus ottaa kantaa ja vaikuttaa dokumentteihin (Vierula 2014, 357–358). Läpinäkyvän dokumentoinnin rakentumisessa aineistossa nostettiin esille myös perheen ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen sekä dokumentoidun tiedon käyttämisen ehdoista neuvottelu (Vierula 2012, 164). Osallisuus edellyttää asiakkaan osallistumisen mahdollistamista.

5.3 Tiedon tuottamisen ja tulkinnan haasteet

Työntekijän rooli asiakasdokumenttien tuottajana näyttäytyi aineistossa monitasoisena ja hienovaraisuuteen edellyttävänä. Useissa tutkimuksissa korostui sanavalintojen ja nyanssien merkitykset tekstin tuottamisessa (esim. Eronen 2008; Hennem 2011; Roose 2009). Vierulan (2014) tutkimuksessa asiakkaat kiinnittivät huomiota tekstin asiasisällön lisäksi erityisesti tapaan ja tyyliin, jolla tekstiä ja todellisuutta tuotettiin. Asiakasnäkökulman kautta valottui dokumenteille annettu rooli kunnioittavasta ja voimaannuttavasta kirjaamisesta, jonka piirteiksi nostettiin erityisesti kannustava muutospuhe ja positiiviset huomiot. Työntekijän kirjaamiselta toivottiin vanhempien näkökulman laajempaa esiin tuomista sekä pienten yksityiskohtien kuvaamista osana todenmukaista kokonaisuutta. (Vierula 2014, 349–357.)

Roose (2009) osoitti dokumentoinnin asiakasosallisuuden haasteiden ilmentyvän tekstin epäjohdonmukaisen rakenteen, asiakasnäkökulman puutteiden sekä epäselvien viittausten ja ilmausten kautta. Asiakkaan näkökulma oli vaikea hahmottaa dokumenteista. Tutkimus korosti adverbien, adjektiivien ja kielellisten yhteyksien merkitystä tekstin vaikuttavuuden sekä painoarvojen määrittelyssä. Aineiston mukaan hyvä teksti jättää mahdollisimman vähän harkinnanvaraa ja on muodoltaan selkeää ja johdonmukaista. Työntekijän kirjaamisen haasteena nähtiin myös sosiaalityön diskurssi ja moraaliset arvot, jotka saattavat sumentaa työntekijän ja asiakkaan välistä yhteisymmärrystä. Asiakkaalle vieras järjestelmäkieli saattaa näyttäytyä yksinomaan työntekijän näkökulmana asiakkaan tilanteesta. (Emt., 326–328.)

Tiedon tuottamisen eettisyys tuli haastetuksi myös Hennumin (2011) tutkimuksessa, joka osoitti työntekijän dokumenttien kategorisoivan ja rakentavan asiakkaan sosiaalista luokkaa tekstin kautta. Työntekijän kirjoittamien asiakirjojen tunnekieli ja moraalinen tuomitseminen pyrkivät perustelemaan ja oikeuttamaan lastensuojelun toimenpiteitä, mutta saattavat samalla ylläpitää lapsen elämän ja tulevaisuuden kannalta vahingollisia luokitteluja. Kirjoittaessaan työntekijöillä on selvät oletukset perhe-elämän ja lapsen edun normaalista, johon asiakkaiden tulee pyrkiä. Tutkimuksen kautta kyseenalaistettiin, tulevatko sosiaalityön ammatillisen normaalin rajat ja pyrkimykset riittävästi perustelluksi asiakkaille. Hennumin (2011) mukaan lapsen tarinan yksilöllisyys uhkaa kadota luokitteluihin, joita järjestelmän muovaamat sosiaalisesti leimaavat kategoriat tarjoavat. (Emt., 341–344.)

Asiakkaan osallisuus dokumentointiin ilmeni aineistossa erilaisina käytäntöinä. Asiakkaan osallisuus voi olla kirjoitetusta raportista keskustelua asiakkaan kanssa tai raportin kirjoittamista asiakkaan läsnä ollessa, jolloin hän voi itse olla osallisena kirjoittamisprosessiin (Roose ym. 2009, 325). Työntekijät kuvasivat käyttävänsä asiakkaan käyttämiä sanavalintoja ja kysyivät lupaa kirjoittaa toisin, jos asiakkaalla oli vaikeuksia muodostaa sisältöä (Devlieghere & Roose 2019, 212). Sanavalintojen ja kielellisten nyanssien huomiointi näyttäytyivät konkreettisina keinoina, joilla asiakkaan näkökulma voitiin saattaa tekstin tuottamisen keskiöön.

Vierula (2012) nosti esille idean rinnakkaisdokumentoinnista, jossa asiakkaalle tarjoutuisi mahdollisuus tuottaa asiakastietojärjestelmään oma versio asiakkuuden tapahtumista viranomaisdokumentoinnin ohella. Rinnakkaisdokumentoinnin kautta mahdollistuisi omaehtoinen asiakasosallisuus, kun asiakkaan ääni pääsisi kuuluviin sellaisenaan. Asiakkaan oikeus tekstin tuottamiseen kaventaisi työntekijän valta-asemaa, kun asiakkaalla olisi rinnakkaistekstinsä kautta oikaisumahdollisuus työntekijän dokumentoimiin asiavirheisiin. Rinnakkaistekstien kautta

asiakkaalle avautuisi myös mahdollisuus voimaantumiseen ja itseymmärryksen lisäämisen tilanteiden tulkinnan ja sanoittamisen kautta. (Emt., 164.)

Aineisto valotti asiakasasiakirjojen monitasoista ja merkittävää roolia yksilön henkilökohtaisen elämän rakentajana. Dokumenttien rooli todellisuutta ilmentävänä tekstinä asettaa tarpeita ja vaatimuksia myös tekstin tulkinnalle. Eronen (2008) huomioi eletyn elämän muistelun tärkeyden oman identiteetin vahvistajana ja itseymmärryksen lisääjänä. Dokumenttien läpikäyminen asiakkuuden aikana sekä sen jälkeen mahdollistaisi oman elämän ja sen tapahtumien ymmärtämisen ja uudelleen arvioimisen. Huomionarvoista on myös oman tarinan jatkuvuus, joka kietoutuu osaksi muiden teksteissä mainittujen tarinoita ja kulttuurista jatkuvuutta. (Emt., 32.)

Vierula (2015) huomioi työntekijän tuen merkityksen asiakirjojen läpikäymisessä. Asiakassuhteen läpikäyminen dokumenttien kautta yhdessä työntekijän kanssa asiakkuuden päättymisen jälkeen mahdollistaisi asiakkaan voimaantumisen. Yhdessä lukeminen esitettiin turvallisen vaihtoehdon myös tunnereaktioiden kohtaamisessa, jolloin asiakkaan ei tarvitse käydä raskasta prosessia läpi yksin. Tällöin poistuu uhka vahingollisen identiteetin ja minäkertomuksen syntymisestä virheellisten kirjausten kautta. Yhdessä lukeminen mahdollistaisi uudenlaisten kertomusten ja todellisuuden syntymisen. (Emt., 143–144.)

5.4 Useat tavat osallistua

Aineistossa otettiin esille näkökulma yhteiskunnan määrittämistä edellytyksistä ja vaatimuksista asiakasosallisuudelle. Roose ym. (2009) huomioivat osallisuuden velvoitteen määräytyvän asiakkaan vapautumisen ja voimaantumisen kautta. Näkemyksen mukaan osallisuus edellyttää asiakkaan aktiivista toimijuutta sosiaalityön prosesseissa, jolloin asiakkaan on opittava toimimaan itsenäisenä kansalaisena. Osallisuudesta tulee asiakkaan velvoite ja taito, joka on omaksuttava toimiakseen asiakkuuden normien mukaan. (Emt., 323.) Eettinen aktiivisen osallisuuden velvoite on ristiriidassa aineistosta nousseen näkemyksen kanssa siitä, kuinka osallisuutta tulisi olla myös valinta ja mahdollisuus olla osallistumatta. Kuten edellisessä luvussa esitettiin, dokumentit saivat roolin emotionaalisen kivun tuottajina. Aineistossa pohdittiin, annetaanko asiakirjoista haavoittuvalle asiakkaalle myös mahdollisuus unohtaa. (Vierula 2015, 144.)

Roose ym. (2009, 323–324) huomioivat vallan jakamisessa idean asiakasosallisuudesta pedagogisena prosessina, jossa työntekijät opettelevat yhdessä asiakkaan kanssa jakamaan valtaa. Kun vanhemmat ovat asiakkuudessa tietoisina ja osallisina, heidän on helpompi sitoutua toimintaan, mikä helpottaa yhteisymmärrystä ja yhteistä työskentelyä. Olennaista ei tällöin ole aktiivinen osallistuminen palveluun, vaan asiakkaan ymmärrys palvelun sisällöstä ja vaikutuksista. Osallisuuden ydin on kyseenalaistaa sosiaalityön interventiot asiakkaan jokapäiväiseen elämään. (Roose ym. 2009, 323–324.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä tutkielmassa olen pyrkinyt yhdistelemään tutkimustietoa dokumentoinnin asiakasnäkökulmasta, kirjaamisen eettisyyden haasteista sekä keinoista, joilla sosiaalityöntekijä voi edesauttaa asiakasosallisuuden toteutumista dokumentoinnin prosessissa. Aineistossa korostui asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen elementit luottamuksellisuuden ja työn läpinäkyvyyden osilta. Luottamuksellinen asiakassuhde mahdollisti luottamuksellisen ja myöntyväisen suhtautumistavan myös kirjoitettuihin dokumentteihin. Asiakkaan omaehtoiset tarpeet huomioiva ja asiakkaan tasolle tuleva kohtaaminen koettiin dokumentoinnin asiakasosallisuuden edellytyksenä. Myös asiakkaan tunteiden huomioiminen ja vastaanottaminen nostettiin keskeisiksi toimivan asiakassuhteen tekijöiksi. Osattomuutta ja tunteiden laiminlyöntiä kokeneet asiakkaat kokivat dokumentit ja työntekijät epäluotettavina. Sosiaalihuollon asiakkaiden antamat näkemykset dokumentoinnille näyttäytyivät moninaisina, ja tulkintaan vaikutti suuresti asiakkuuden muoto sekä aikaperspektiivi. Dokumentointi sai myönteisempiä näkemyksiä avohuollon asiakkuuksissa, kun taas mielivaltaista kirjaamista koettiin pääasiassa huostaan otettujen asiakkuuksissa. Aikaperspektiivi näyttäytyi siten, että ajan kuluminen sai asiakkaat uudelleen arvioimaan asiakkuuttaan ja näkemään dokumentit aiempaa myönteisemmässä valossa.

Jokaisessa artikkelissa korostui, kuinka sosiaalihuollon dokumentit rakentavat merkittäväällä tavalla asiakkaan tarinanomaista henkilöhistoriaa. Dokumenttien kautta luodaan todellisuutta ja tehdään kauaskantoisia päätöksiä. Sosiaalityön luonne on merkitysten antamisessa, mutta kuten teoria ja aineisto osoittavat, asiakas tulee usein määritellyksi ongelmanäkökulmasta. Työntekijällä on valta ja vaara tehdä asiakkaan kannalta vahingollisia kielellisiä valintoja lokeroimalla asiakasta hänen haasteidensa kautta. Sosiaalityössä toimitaan vahvasti ammattieettisten periaatteiden ja määrittelyjen mukaan, mutta kuten tulokset valottivat, perustelut saattavat jäädä asiakkaalle tunnistamattomiksi, sillä vaikeaselkoista viranomaiskieltä ei aina avata asiakkaalle tunnistettavaan muotoon. Aineistoissa esitettiin myös työntekijän haasteet kunnioittavaan kirjaamiseen sekä asiakkaiden toiveet positiivisten huomioiden esiin tuomisesta. Kirjatessa on huomioitava, ettei ongelmanäkökulman tarvitse olla ainoa näkökulma asiakkaan tilanteeseen.

Teoriaosuudessa esittelin asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen elementtejä osana toimivaa asiakassuhdetta. Toimivassa vuorovaikutuksessa korostuvat asiakkaan tunteiden huomiointi, empaattisuus sekä läsnä oleva kohtaaminen. Aineistossa nousi esiin kohtaaminen, jossa

asiakas oli kokenut, ettei työntekijä ollut hyväksynyt hänen tunnereaktiotaan, vaan suru, viha ja pettymys oli täytynyt piilottaa. Tunteiden laiminlyönti johti asiakkaan epäluottavaiseen suhtautumiseen dokumentteja ja työntekijöitä kohtaan. Jos tunnettyö, ja sen kautta asiakkaan kunnioitus ja empatia eivät välity kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, on syytä pohtia, kuinka työntekijä osaa tulkita ja huomioida tunteet mahdollisimman objektiivisesti ja kunnioittavasti kirjoitetun kielen kautta. Tunnetaidot näyttäytyivät työntekijän keskeisinä taitoina myös kunnioittavan kirjaamisen näkökulmasta.

Kuva asiakasosallisuudesta näyttäytyi aineistoissa moniulotteisena, mutta vahvasti määriteltynä. Vaikka osallisuuden käsitteen määrittely on monisyinen, asiakkaan osallisuuden määrittely sosiaalityössä näyttäytyi aktiivisen kansalaisuuden edellytyksenä niin teoreettisen viitekehyksen kuin tutkimustulosten kautta. Aktiivisen kansalaisuuden ja osallisuuden ohella aineistosta nousi näkemys osallisuudesta, jossa valitaan olla osallistumatta. Aineisto osoitti dokumenttien saavan roolin kivun tuottajina, jolloin kirjauksiin ei haluttu palata niiden tuottamien negatiivisten tunteiden vuoksi. On huomattava, että osallisuuteen kuuluu olennaisesti myös se, että asiakkaalle on tarjottava mahdollisuus olla osallistumatta. Asiakkaan osallistumattomuuden mahdollistamisessa voi toisinaan olla asiakasosallisuuden ydin.

Aineiston niukkuuden vuoksi dokumentoinnin asiakasnäkökulman käsittely jäi pintapuoliseksi ja vajaaksi. Jatkotutkimus on aiheen ymmärtämisen ja eettisen dokumentointityön kannalta välttämätöntä, ja jatkotutkimukseen löytyy aihetta useasta näkökulmasta. Olisi tärkeää saada lisää tietoa asiakkaiden näkemyksistä myös muilta sosiaalityön kentiltä kuin lastensuojelusta. Tutkielmaa käsittelevä aineisto – ja pääosin kaikki dokumentoinnin asiakasnäkökulmaa koskeva tieteellinen tutkimus koskee lähinnä lastensuojelun näkökulmaa. Olisi mielekästä saada tutkimustietoa siitä, millaisena asiakkaat kokevat dokumentoinnin tavoitteet ja sisällön esimerkiksi aikuissosiaalityössä, jossa työn kohteena on täysivaltainen asiakas, eivätkä dokumentit tule tarkastelluksi ensisijaisesti vanhempien, vaan kirjausten kohteena olevan asiakkaan näkökulmasta. Kiinnostavaa olisi myös saada tutkimusta sosiaalityön ympäristöistä, joissa asiakkaat eivät kykene itse vastaamaan omista päätöksistään. Mahdollistuvatko dokumentoinnin tavoitteet asiakkaan osallistumisesta ja tiedottamisesta esimerkiksi vammaissosiaalityössä? Myös asiakkaan ja asiakaskirjan kirjoittaneen työntekijän antamien tulkintojen ja merkitysten rinnakkainen tutkiminen toisi tärkeää tietoa, jonka pohjalta voisi löytää keinoja kehittää kirjaamisen ja tulkitsemisen yhteisymmärrystä. Tärkeää olisi myös sairaalassa tapahtuvan työn dokumentoinnin tutkimus, kun mukana on arkaluontoisia potilastietoja ja vaara tehdä diagnoosia ja tulkintaa muustakin kuin sosiaalityölle kuuluvista tiedoista. Mitä sairaalatyössä on tarpeen kirjata ja millä tavalla?

Lisätutkimus olisi aiheellista myös lapsen näkemysten huomioidessa. Aineiston tarkastelussa lapsen näkökulma loisti poissaolollaan. Kuva lapsen osallisuudesta dokumentoinnin prosessiin näyttäytyi vajaan siitäkkin huolimatta, että Hennemmin (2011) tutkimuksen mukaan lapsilla ilmeni näkemystä ja halukkuutta osallistua omasta elämästään raportoimiseen. Aineisto osoitti, ettei lasta nähdä dokumentoinnissa aktiivisena toimijana. Vaikka myös lapsen osallisuuden merkitys tiedostetaan, se ei toteudu käytännössä.

Aineistoni mukaan sähköisten kirjaamisjärjestelmien kaavamaisuus saattaa olla uhka asiakkaan omaehtoisen näkökulman esiin tuomiselle. Yhdenmukaisuuteen velvoittavien rakenteiden esitettiin haastavan dokumentoinnin läpinäkyvyyttä, mikä vie tilaa narratiiviselta kerronnalta ja asiakkaan tarinan yksilöllisyydeltä. Aineiston tulosten valossa on mielenkiintoista herättää pohdinta käynnissä olevasta sosiaalialan kirjaamisuudistuksesta, jonka tavoitteena on yhdenmukaistaa alan kirjaamiskäytäntöjä. Uudistusta perustellaan läpinäkyvyyden ja luottamuksen lisäämisellä, kun asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus päästä lukemaan kirjauksiaan. Uuden järjestelmän käyttöön ottaminen sosiaalityön hektisessä arjessa herättää kysymyksiä järjestelmän sisärajasta ja riittävästä resursoinnista sen opastukseen. Koska dokumentoinnilla on maine institutionaalisenä välttämättömyytenä, on myös syytä pohtia työntekijöiden asennetta uudistuvaan kirjaamiseen ja omista totutuista kirjaamiskäytännöistä luopumiseen – tai ainakin niiden jalostamiseen. On pohdittava, millainen vapaa tila asiakkaan näkemyksille on varattu määrämukaisessa järjestelmässä ja kuinka motivoituneita työntekijät ovat käyttämään tätä vapaata tilaa. Ensiarvoisen tärkeä kysymys on se, kuinka uusi järjestelmä mahdollistaa asiakkaan todenmukaisen ja omaehtoisen osallisuuden kirjaamiseen.

LÄHTEET

- Askheim, Ole Petter (2003) Empowerment as Guidance for Professional Social Work: An Act of Balancing on a Slack Rope. *European Journal of Social Work* 6(3), 229–240.
- *Cumming, Sue & Fitzpatrick, Eileen & McAuliffe, Donna & McKain, Silvana & Martin, Catherine & Tonge, Angela (2007) Raising the Titanic: Rescuing Social Work Documentation from the Sea of Ethical Risk. *Australian Social Work* 2(6), 239–257.
- *Devlieghere, Jochen & Roose, Rudi (2019) Documenting Practices in Human Service Organisations through Information Systems: When the Quest for Visibility Ends in Darkness. *Social inclusion* 7(1), 207–217.
- *Eronen, Tuija (2008) Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus* 16(1), 19–34.
- *Hennum, Nicole (2011) Controlling Children's lives: covert messages in child protection service reports. *Child and Family Social Work* 16(3), 336–344.
- Heritage, John (1997) Conversation analysis and institutional talk: analyzing data. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Analysis: Issues of theory and method*. London: Sage, 222–245.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 148–158.
- Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutio ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit – johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 227–266.
- Jokinen, Arja (2016) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.

- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2021) Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/> Viitattu 19.4.2021.
- Järvinen, Minna-Kaisa (2015) Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Acta Universitatis Tamperensis 2013. Tampere: Tampere University Press.
- Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen & Kaija Hänninen & Päivi Jouttimäki & Tiina Lehto-Lunden & Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 189–190.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 14.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 1–2. Saatavilla www.thl.fi/sokra.
- Lister, Ruth (1998) In from the Margins. Citizenship, Exclusion and Inclusion. Teoksessa Barry, Monica & Hallet, Christine (toim.) Social Exclusion and Social Work. Issues on Theory, Policy and Practice. Dorset: Russel House Publishing, 26–38.
- *Martinell Barfoed, Elizabeth (2019) Digital Clients: An Example on People Production in Social Work. Social inclusion 8(1), 196–206.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio. Kuopion yliopisto.
- Norlamo-Saramäki, Tuija (2009) Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus, 41–42.

- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22(3), 232–233.
- Närhi, Kati (2017) Osallisuus ja sosiaalihuoltolaki. *Sosiaalityö muutoksessa – uutta ajattelua asiakastyöhön*. 22.2.2017. Jyväskylän yliopisto.
- Orava, Marjo (2019) Laadukas kirjaaminen tuo sosiaalialan näkyväksi. *Suunta: Etelä-Karjalan ammatillinen verkkolehti* 26(4). <https://www.saimia.fi/suunta/laadukas-kirjaaminen-tuo-sosiaalialan-tyon-nakyvaksi/> Viitattu 10.2.2021.
- Pohjola, Anneli (2010) *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Prince, Katie (1996) *Boring records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. London and Bristol: Jessica Kingsley Publishers.
- *Roose, Rudi & Mottart, Andre & Dejonckheere, Nele & van Nijnatten, Carol & De bie, Maria (2009) Participatory social work and report writing. *Child & family social work* 14(3), 322–330.
- Suoninen, Eero & Jokinen, Arja (2005) Persuasion in social work interviewing. *Qualitative Social Work* 4(4), 469–487.
- Talentia (2017) *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf Viitattu 9.4.2021.
- THL (2021) *Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Törrönen, Maritta (2012) *Sosiaalityö ja arkinen hyvinvointi – vastavuoroisuuden dialektiikka*. *Janus* 20(2), 182–191.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) Finlex
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) Finlex
- Kallio, Tomi J. Laadullinen review-tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. *Hallinnon tutkimus* 25(2), 20–21.
- Kuntalaki (410/2015) Finlex

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka Anna (2006) KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/> Viitattu 13.03.2021.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Finlex

STM (2017) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

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

*Vierula, Tarja (2014) Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. Janus 22(4), 343–360.

*Vierula, Tarja (2015) Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina. Yhteiskuntapolitiikka 80(2015):2, 134–146.