

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
2 AMMATILLISUUS JA ASiantuntijuus	4
2.1 Sosiaalityön asiantuntijuus	4
2.2 Arviointi osana asiantuntijuutta	6
2.3 Tulkitsijan vastuu	8
3 SOSIAALITYÖN ASIAKKUUS	11
3.1 Asiakkuuden paikannuksia	11
3.2 Lastensuojeluasiakkuuden erityispiirteitä	12
3.3 Lastensuojelutarpeen selvitys	14
4 DOKUMENTOINTI LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖSSÄ	16
4.1 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä	16
4.2 Dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä	17
4.3 Asiakaskertomus asiakirjana	21
4.4 Asiakaskertomus lastensuojelun asiakirjana	22
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
5.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoite	26
5.2 Laadullinen tutkimus	26
5.3 Aineisto	30
5.3.1 Lastensuojelutarpeen selvitys tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa	30
5.3.2 Tutkimuksen käynnistyminen ja tutkimusaineiston kerääminen	32
5.3.3 Ensihavainnot aineistosta	34
5.4 Narratiivinen tutkimustapa	35
6 TUTKIMUSTULOKSET	40
6.1 Asiakaskertomusten rakenne	40
6.1.1 Ulkoasun merkitys	40
6.1.2 Perustiedot	41
6.1.3 Tiedot tapahtumasta	42
6.1.4. Paikallaolijat	43
6.1.5 Suunnitelmallisuus ja tavoitteet	44
6.2 Narratiivien maailma ja sisältöjen tarkempi analyysi	45
6.2.1 Byrokraattinen viestintä	46
6.2.2 Ohjaaminen muihin palveluihin - peruspalvelut perheen tueksi	49
6.2.3 Merkityksellinen mielipide- lapsen tai vanhemman mielipide	51
6.2.4 Vanhemman vastuutus	54
6.2.5 Kuulluksi tulemisen ja puheeksi ottamisen vaikeus - ristiriidat tekstissä	55
6.2.6 Asiakkuuden jatkuminen	58
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	62
LÄHTEET	69

1 JOHDANTO

Lastensuojelu on ollut viime aikoina esillä mediassa monista eri syistä. Välillä lastensuojelu saa kritiikkiä siitä, että se toimii liian herkästi ja vailla laillisia perusteita. Välillä lastensuojelua syytetään tehottomuudesta ja liian myöhäisestä puuttumisesta. Niin tai näin, lastensuojelu jää tuskin koskaan vaille kritiikkiä.

Lastensuojelutyö ja sen oikeutus ja perusteleminen on ongelmallista. Suurelle yleisölle lastensuojelu näyttäytyy peikkona, joka kiusaa ja puuttuu ihmisten asioihin mielivaltaisesti. Ongelmana lastensuojelutyössä kuten muussakin sosiaalityössä on työntekijöitä sitova vaitiolovelvollisuus. Työntekijä ei kykene julkisuudessa puolustamaan valintojaan ja päätöksiään eikä voi myöskään ruotia yksittäisten perheiden asioita. Lastensuojelun läpinäkyvyys syntyy laadukkaasta työstä ja asioiden perustelemisesta. On selvää, että lastensuojelun asiakkaina tulee aina olemaan ihmisiä, jotka eivät ymmärrä heitä koskevia päätöksiä. Lastensuojelu tulee aina saamaan osakseen kritiikkiä, koska lastensuojelutyössä joudutaan joskus tekemään vastentahtoisiakin päätöksiä.

Varmaa on kuitenkin se, että mitä paremmin ja laadukkaammin itse lastensuojelutyötä tehdään, sitä helpommin se on myös julkisuudessa perusteltavissa. Lastensuojelutyötä ei tehdä kuitenkaan julkisuutta varten vaan ihmisiä varten. Nämä ihmiset joko valikoituvat tai eivät valikoidu asiakkaiksi ja heillä on oikeus tietää, mihin heitä koskevat päätös tai päätökset perustuvat. Perusteet ja syyt toiminnalle tai toimimatta jättämiselle löytyvät, tai niiden pitäisi löytyä, asiakirjoista.

Lastensuojelussa asiakirjat ovat keskeisiä työn tekemisen kannalta. Dokumentoidut tiedot ja tapahtumat ohjaavat suunnitelmallista työskentelyä ja ovat luettavissa myös myöhemmässä työskentelyssä. Dokumentointi on ollut 2000-luvulla yksi lastensuojelutyön kehittämisen kohteista. Aino Kääriäinen (2003) on esimerkiksi tutkinut väitöskirjassaan lastensuojelun sosiaalityön dokumentointia. Hän jää kaipaamaan dokumenteista sosiaalityöntekijän omaa asiantuntevaa ammatillista puhetta. Tästä tutkimuksesta tulee kuluneeksi 12 vuotta. Lastensuojelun sosiaalityö ei ole ainakaan helpottunut vuosien saatossa. Päinvastoin se on monimutkaistunut ja juridisoitunut.

Tässä on suurin syy sille, miksi innostuin tekemään graduani dokumentoinnista. Lastensuojelun sosiaalityö on kenties haasteellisin sosiaalityön alueista. Yksi haasteista on juuri kirjaamisen vaikeus. Se, mitä sosiaalityöntekijä kirjaa asiakirjoihin, ei ole merkityksetöntä asiakkaan

tulevaisuuden kannalta. Kirjaaminen tekee näkyväksi sen työn mitä on tehty ja mihin on pyritty. Kirjaaminen auttaa tekemään työtä tavoitteellisemmin ja suunnitelmallisemmin. Ilman kirjaamista työ on pelkkää sanahelinää. Kirjaaminen edellyttää ammatillisuutta ja asiantuntijuutta, se ei ole vain sanojen suoltamista paperille. Jotta tavoitteita ja suunnitelmia on mahdollista laatia ja toteuttaa, se edellyttää arviointia. Urheilijakin asettaa itselleen tavoitteet ja suunnittelee harjoitusohjelman. Tavoitteiden ja harjoitusohjelman toteutumista arvioidaan aika ajoin, jotta tiedetään, pitääkö harjoitusohjelmaa muuttaa. Sosiaalityön mittaaminen on vaikeaa, mutta säännöllinen pysähtyminen asioiden ääreen tekee työstä taatusti tuloksellisempaa. Jos työtä tehdään miettimättä, pohtimatta ja perustelematta, on sen jälkikin huonompaa.

Tämän työn tarkoitus on tarkastella erään kunnan lastensuojelutarpeen selvitysten aikaisia asiakaskertomuksia. Tarkoitus on selvittää mitä asiakaskertomuksiin kirjataan lastensuojelutarpeen selvityksen aikana sekä sitä, miten niissä näkyy lastensuojelun sosiaalityöntekijän ammatillinen arviointi. Haen näitä arvioinnin muotoja narratiivisella tutkimusotteella.

Työni aluksi selvitän ammatillisuutta ja asiantuntijuutta sekä arvioinnin eri muotoja. Näiden jälkeen tuon esille sosiaalityön asiakkuuden määrittelyä sekä määrittelyn haastavuutta. Dokumentointi ja asiakaskertomus tuovat työssäni esille lastensuojelun dokumentoinnin erityiselementtejä. Menetelmän esittelyn jälkeen esittelen tutkimustulokset ja lopuksi pohdin tuloksia peilaamalla niitä sekä nykyiseen lastensuojelutyöhön ja sen reunaehtoihin että aiempiin tutkimuksiin.

2 AMMATILLISUUS JA ASIANTUNTIJUUS

2.1 Sosiaalityön asiantuntijuus

Tämän tutkimuksen taustalla on ajatus siitä, että lastensuojelun sosiaalityöntekijältä edellytetään asiantuntijuutta, jotta hän pystyy tekemään työtä hyvin. Sosiaalityötä kuvataan ongelmanratkaisutyönä ja ongelmanratkaisuprosessina. Sen tavoitteena on sosiaalisten ongelmien ratkaisun lisäksi myös lievittää ja ehkäistä niitä. Sosiaalityön kohteena ovat yksilöt ja perheet. Professioniasema voidaan saavuttaa, kun tietyllä ryhmällä on auktorisoitua eli asiantuntijatietoa, jota sovelletaan ongelmanratkaisuun. (Karvinen-Niinikoski 2010, 247.)

Anita Sipilä (2011, 33) tuo tutkimuksessaan esille sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden käsitteen eri näkökulmia. Hän kirjoittaa sosiaalityön olevan hyvinvointivajeen korjaamisen lisäksi sosiaalisten ongelmien ehkäisyä. Hän tuo esille myös professionaalisen harkinnan käsitteen. Sen hän katsoo olevan kriittistä suhdetta tietoon sekä tiedon lähtökohtien, merkitysten ja seurausten professionaalista arviointia.

Karvinen- Niinikoski (2010, 267–268) tuo esille, että sosiaalityön asiantuntijuus rakentuu monimutkaisissa suhteissa tilannekohtaisesti. Ei ole olemassa yhtä ainoaa tapaa tulkita tai menetellä vaan sosiaalityö rakentuu tässä ja nyt, siinä kontekstissa ja siitä ymmärryksestä mikä kussakin tilanteessa syntyy. Parhaimmillaan asiakas ja palvelu kohtaavat, pahimmillaan asiakas putoaa kaiken, jopa tarvitsemansa, avun ulkopuolelle.

Niin ikään Sipilän (2011, 19) mukaan professionaalinen sosiaalityö on asiakassuhdetyötä, johon liittyy työn kompleksisuus. Kompleksisuutta lisäävät markkinatalouden ja yksilöllisyyden keskinäiset jännitteet. Myös tasapainottelu tuen ja kontrollin välillä lisää sosiaalityön monimutkaisuutta. Sipilä tuo esille sosiaalityöhön olennaisesti kuuluvan arvioinnin, joka on sekä erilaisten ristiriitojen että intressien eettistä arviointia.

Sosiaalialan työn toimintaympäristön ristiriitaisuudesta kirjoittaa myös Päivi Aho (1999, 310–317.) Sosiaalinen rooli ja siinä selviytyminen, perustarpeiden tyydyttyminen sekä ihmisoikeuksien toteutuminen muodostavat risteyskohtia, joissa tulee vastaan yksilön ja yhteiskunnan oikeudet ja velvollisuudet sekä vastaavasti odotukset ja edellytykset.

Asiantuntijuuden voidaan katsoa olevan sosiaalialan ammateissa luonteeltaan erityistä. Erityisyys ei tarkoita kuitenkaan erikoistumista vaan yleisyyttä. Se tarkoittaa horisontaalista ja laajaa näkemystä tavoittelevaa, ei niinkään kapea-alaista erityisosaamista. (Sipilä 2011, 21–22.) Sipilä kritisoi sitä, että sosiaalihuoltolaki määrittelee sosiaalityön sosiaalipalveluksi. Hän pitää sosiaalityön asiantuntijuutta paljon laajempana kuin mihin palvelukäsite viittaa. (Sipilä 2011, 37.)

Asiantuntijuuden käsitettä yleisemmin on pohdittu myös aikuiskasvatustieteen kentällä. Kaija Collin (2007, 127–129) kirjoittaa myös siitä, miten asiantuntijuus on käsitteenä moniulotteinen. Toisaalta se nähdään professionaalisenä toimintana, toisaalta perinteisten ammattien ulkopuolelle jääväksi osaamiseksi. Collin jatkaa, että asiantuntijalla on tavallisesti tarkoitettu alan huippuosaajaa, jolla on akateemisen tiedon lisäksi runsaasti käytännön kokemuksen tietoa. Collin tuo esille, että nykyajan asiantuntijuus määrittyy aina sosiaalisen kontekstin kautta eli asiantuntijana voi toimia jossain toimintakontekstissa, mutta ei välttämättä toisessa.

Collin tuo myös esille, että vankkaa asiantuntijuutta edellyttävät tehtävät vaativat jo olemassa olevan hyvän tietopohjan lisäksi kykyä etsiä ja hankkia uutta tietoa, reflektiivisyyttä, kriittisen tiedon arviointia, kykyä tehdä eettisiä ratkaisuja sekä kommunikointi- ja yhteistyötaitoja. Lisäksi asiantuntijatehtävät edellyttävät kykyä uuden oppimiseen. (Collin 2007, 127–129.) Myös Sipilä (2011, 44–45) kirjoittaa tästä jatkuvasta oppimisprosessista sosiaalityössä, siihen palaan jäljempänä.

Juha Hämäläinen ja Pauli Niemelä (2014, 104–105) ottavat artikkelissaan kantaa uuden sosiaalihuoltolain tuomiin arvojen muutoksiin. Heidän artikkelinsa pohjautuu sosiaalihuoltolain uudistustyöryhmän raporttiin (STM 2012a). Hämäläinen ja Niemelä tuovat esille, että raportin mukaan sosiaalityöntekijän pätevyysvaatimukset jäävät häilyviksi uudessa laissa. Sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä rakenteellisessa sosiaalityössä korostetaan heidän mukaansa liiaksi ja samalla unohtuu tärkeä ja vaativa asiakastyö. Myös pyrkimys muuttaa ongelmalähtöistä ajattelua liiaksi tarve- ja voimavaralähtöiseksi saa heiltä moitetta. He tuovat esille, että palvelutarpeiden tunnistaminen edellyttää problematisointia, joka taas edellyttää tutkivaa työtettä.

2.2 Arviointi osana asiantuntijuutta

Ammatillisuus ja asiantuntijuus ovat läheisiä käsitteitä. Myös profession käsite liittyy läheisesti näihin. Kirjallisuudessa puhutaan myös ammatillisesta asiantuntijuudesta. Asiantuntijuus tuntuukin olevan käsitteenä laaja ja moniulotteinen.

Lastensuojelun sosiaalityössä edellytetään sosiaalityöntekijältä monenlaisia valmiuksia. Yksi niistä on arviointi. Arviointi on läsnä sosiaalityössä eri muodoissaan päivittäin. Tässä tutkimuksessa painopiste on kokonaistilanteen arvioinnissa, jolla tarkoitan asiakkaan ja asiakkuuden tilan ja tilanteen kokonaisvaltaista arviointia. Lastensuojelun sosiaalityöntekijänä tätä arviointia tehdään erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana on tehtävä arviointia siitä, tarvitaanko lastensuojelua perheen tilanteessa vai onko perhe autettavissa muilla keinoin. Tämä edellyttää tietoa myös muista kuin lastensuojelun palveluista. Lastensuojelutarpeen arviointi on liian suppea määritelmä kuvaamaan sitä arvioinnin käsitettä, jota omassa tutkimuksessani käytän. Seuraavaksi pyrin avaamaan arvioinnin käsitettä siten, kuinka tässä tutkimuksessa sen näen.

Ongelmanratkaisujattelu on jäänyt taka-alalle sosiaalisen tilanneselvityksen saatua jalansijaa. Siinä tärkeäksi nousevat refleksiivisyys ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen selvitys. Karvinen-Niinikoski (2010, 262) tuo esille, että nimenomaan huolellinen tilanneselvitys tuo esille sosiaalityön moniulotteisuuden. Sosiaalityö pitää sisällään eritasoisia näkökulmia ja erilaisia ongelmia. Tämä kokonaisvaltainen tilanneselvitys voidaan kiteyttää kolmeen vaiheeseen; voimavarojen kartoitukseen, tavoitteiden määrittelyyn sekä tavoitteet mahdollistavien keinojen asettamiseen. Tilanneselvitys on suomalaisen sosiaalityön tapa toimia.

Sipilä (2011, 41) kirjoittaa taidosta tehdä sosiaalinen diagnoosi. Tässä hän viittaa tilannearvion tekemiseen. Jotta kokonaiskuva tilanteesta voidaan muodostaa, edellyttää se saatujen tietojen yhdistämistä ja niiden tulkittamista aina suhteessa johonkin. Tämä tilannearviointi on siis hyvin moniulotteista.

Minna Niemi (2014, 245) on tutkinut päivystävien sosiaalityöntekijöiden tilannearvioita ja päätöksiä. Hänen mukaan haastateltujen sosiaalityöntekijöiden käsitykset sopivat yhteen viitekehyksen kanssa, joka katsoo palvelutarpeen arvioinnin ja selvittämisen olevan sosiaalisten ongelmien tulkintatyötä. Se edellyttää ymmärrystä yksilöiden käytöksestä ja elinolosuhteista sekä

siitä miten ihmiset toimivat suhteessa ongelmiin. Olennaista on myös huomioida yhteiskunnalliset ja rakenteelliset tekijät.

Sipilä (2011, 44–45) tuo esille yhtenä kokonaisuutena arvioinnin taidot. Hän kirjoittaa arvioinnin taidoista osana työn laajempaa kontekstia. Hän tuo esille, että yksi arvioinnin muoto on juuri asiakassuhteen arviointi. Sipilän mukaan kirjallisuus ei tee selkeää eroa arvioinnin, reflektiivisyyden ja kriittisen reflektiivisyyden välillä. Reflektiivisyys liittyy sosiaalityössä tapahtuvaan jatkuvaan oppimisprosessiin. Ammatillinen pätevyys ei ole pysyvä ominaisuus vaan oleellista on työntekijän tietoisuus tekijöistä, jotka ohjaavat omaa toimintaa.

Salme Kallinen-Kräkinin ja Jarmo Kärjen (2004) Sosiaalityön luokitus- raportissa nostetaan esille tilanneselvityksen ja tilanearvion tekemisen määritelmät. Luokituksen mukaan tilanneselvitys edeltää aina sosiaalityön jatkotyöskentelyä ja sen tarkoitus on luoda kuva asiakkaan elämäntilanteesta ja muutostarpeista. Tilanneselvityksen tavoitteena on selvittää ja jäsentää asiakkaan sen hetkinen tilanne sekä sosiaalityöntekijälle että asiakkaalle itselleen. Tilanneselvitys voi käyttää hyödykseen myös aiempia asiakaskirjoja. Väli raportissa jaetaan tilanneselvitys suppeaan ja laajaan, mutta siitä annetun palautteen mukaan aste-eroja kaivattiin sosiaalityöntekijöiden mielestä lisää. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2004, 74–75.)

Tilanearvion katsotaan sen sijaan olevan sosiaalityöntekijän ammatillinen päätelmä tai oletus asiakkaan tilanteesta. Ammatillisuus on sitä, että sosiaalityöntekijällä on kykyä antaa merkitys selvityksessä esille tulleille asioille suhteuttamalla ne sosiaalityön asiayhteyteen ja yhteiskunnan reunaehtoihin. Sosiaalityöntekijän tehtävä on arvioida toimintavaihtoehtot ja sosiaalityön mahdollisuudet auttaa asiakasta juuri siinä tilanteessa ja niissä vaikeuksissa. Tilanearvio edellyttää tietojen analysointia, asiantuntemusta ja tulkintaa. Aina sosiaalityöntekijän ja asiakkaan arviot asiakkaan tilanteesta eivät kohtaa. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2004, 75–76.)

Tätä arvioinnin teemaa tutkin gradussani tutkimalla lastensuojelutarpeen selvityksen aikana kirjoitettuja asiakaskertomuksia. Kutsun sitä tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijän ammatilliseksi arvioinniksi. Arvioinnista haen analysointia, perusteluja ja tulkintaa, joiden kautta näkyisi sosiaalityöntekijän asiantuntemus. Lastensuojelutarpeen selvitys on edellä mainitun luokituksen mukaan hieman harhaanjohtavakin nimitys sille tilanearvioinnille, mikä selvityksessä tehdään. Kysymys on selvityksestä, mutta se edellyttää arviointia. Lastensuojelussa, kuten muussakin

sosiaalityössä pelkkä kuvaus tilanteesta ei ole riittävää. Sen lisäksi vaaditaan ammatillista arviointia.

Sointu Möllerin (2005, 24–26) mukaan assessment-arviointi viittaa englanninkielisessä kirjallisuudessa laajempaan prosessiin sosiaalityön asiakastyössä. Kysymys on asiakkaan ja työntekijän välisestä työskentelystä, tiedon keräämisestä, jonka avulla pyritään löytämään vastauksia siihen, mitä pitäisi tehdä. Möller viittaa Rostilan (2001) määrittelyyn, jonka mukaan assessment-arviointi tarkoittaa asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuvaa prosessia, jossa kerätään ja analysoidaan tietoa. Näiden avulla muodostetaan moniulotteinen ongelman kuvaus. Möller lainaa tekstissään Thomas & Piersonin (1995, 28) toimittamaa sanakirjaa, jonka mukaan assessment-arviointi sisältää ainakin neljä elementtiä: kuvaus esimerkiksi asiakkaan elinolosuhteista, selitysehdotus mahdollisista syistä ja seurauksista, ratkaistavien ongelmien tai yksilön tai perheen heikkouksien ja vahvuuksien tunnistaminen sekä näiden evaluoimisen.

Assessment käännetään sanakirjan mukaan suomeksi myös käsitys. Puhumme usein lastensuojelutyön arkikielessä käsityksestä, vaikka se on kaukana edellä mainitusta assessment-arvioinnista. Käsitys-sana jättää kovin pintapuolisen kuvan ja jättää kokonaan huomioimatta prosessin, joka käynnistyy asiakas-työntekijä suhteessa. Käsitys on vain lopputulos- tai päätelmä asiasta.

2.3 Tulkitsijan vastuu

Elina Pekkarinen & Maria Tapola-Haapala (2009, 190) ovat kirjoittaneet siitä, miten suomalainen sosiaalityön konstruktivistinen tutkimus on tarkastellut sosiaalityössä tehtyjä tulkintoja asiakkaiden tilanteista. Lähtökohtana on pidetty muun muassa sitä, että mikään olosuhde itsessään tai käyttäytyminen ei ole sosiaalinen ongelma ennen kuin ne määritellään ongelmiksi. Konstruktivismiin kiinnostus kohdistuu asiakastyön vuorovaikutukseen ja huomion kiinnittämistä siihen sekä myös valtaan, joka asiakastyössä on läsnä. Konstruktivistinen ajattelu ei ole jäänyt ilman kritiikkiä. Kritiikki kohdistuu esimerkiksi siihen, että se opettaisi sosiaalityöntekijöille, että tilanteen mahdollisimman kattavaa ja totuudenmukaista kuvausta ei ole syytäkään pitää tavoitteena. Ei ole olemassa yhtä totuutta vaan hyvin monenlaisia tulkintoja yhdestä ja samasta tilanteesta.

Kriittinen realismi ottaa kantaa hiljaisen tiedon, intuition ja tunnetiedon osuuteen sosiaalityöntekijän työssä. Ei riitä, että vetoaa sanattomasti tietoon, joka ei ole näkyvässä. Päätökset on perusteltava ja perusteet on tehtävä ymmärrettäväksi ja käsitteellistettäväksi, jotta niitä on mahdollista arvioida. Sosiaalityöntekijän on pyrittävä mahdollisimman totuudenmukaiseen käsitykseen asiakastilanteesta. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 192.)

Puhdas empirismi, joka painottaa havaintoja, on kiinnostunut myös havaintojen taustalla olevista teorioista. Sosiaalityöntekijä toimii työssään omakohtaisten kokemusten, opittujen teorioiden sekä muodostamiensa ensivaikutelmien pohjalta. Nämä tekijät ovat läsnä kun työntekijä muodostaa asiakastyössä havaintoja ja tulkintoja. Teoriat mahdollistavat ennakoimaan tilanteita sekä myös ymmärtämään ilmiöitä, jotka tilanteessa vaikuttavat. Kriittinen realismi haastaa sovellettavien teorioiden käytön automaattisena tai totuttuna toimintana. Parhaimmillaan sosiaalityöntekijä kykenee soveltamaan tiedossa olevia teoriaperinteitä tilanteeseen sopivalla tavalla. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 192.)

Esimerkkinä kirjassa mainitaan tilanne, jossa asiakas luokitellaan päihdeongelmaiseksi. Perusteellinen asiakkaan tilanteen selvitys saattaa osoittaa, että pääongelma ei olekaan alkoholi vaan hoitamaton masennus. Tämä johtaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan pohtimaan, mistä masennus on lähtöisin. Parhaassa tapauksessa koko vyyhti alkaa purkautua tämän oivalluksen myötä. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 198.)

Sosiaalityöntekijän ammatillinen harkinta pitää sisällään pohdintaa siitä, mitä tietoja hän tarvitsee työtehtävänsä hoitamiseksi eli mitkä ovat asiakkaan kannalta tarpeellisia. Työskentelyn tulee olla suunnitelmallista ja tätä tukee myös suunnitelmallinen dokumentointi. Työntekijän tulee myös tiedostaa ja ymmärtää omien tulkintojen merkitys kirjaamiseen. Dokumentoinnin yhteydessä voidaan puhua sosiaalityöntekijöiden omien toimintatapojen ja ammatillisten lähtökohtien reflektoinnista. (Laaksonen ym.2011, 10–12.)

Suunnitelmallisuutta ei ole helppoa toteuttaa käytännössä. Asiakastilanteet ovat haasteellisia eikä kaikki mene aina suunnitelmien mukaan. Asiakkaiden kaaos saattaa siirtyä myös sosiaalityöntekijän kaaokseksi. Hyvä suunnitelma auttaa työntekijää hallitsemaan mahdollista kaaosta. Siksi siihen tulisi varata aikaa. Suunnittelu on ensisijaisesti sosiaalityöntekijän vastuulla. Työntekijä on ammattilainen, joka asettaa työlle raamit. Asiakkaalla itsellään ei välttämättä ole kykyä eikä voimavaroja tehdä suunnitelmaa. Suunnitelman laatiminen ei tarkoita sitä ettei siitä olisi

mahdollista poiketa. Suunnitelmasta poikkeaminen ei myöskään tarkoita epäonnistumista. Silloin pitää suunnitelman suuntaa vain tarkistaa. Lastensuojelun sosiaalityössä suunnitelma toimii kuitenkin työn runkona ja pohjana. Yksinkertaisimmillaan suunnitelma pitää sisällään seuraavat asiat; mitä tapahtuu, mitä työstetään, mihin pyritään, kuka tekee mitäkin, miten työskennellään ja miten työskentely etenee. Nämä asiat on syytä jakaa asiakkaan kanssa. (Möller 2004, 17–18.)

3 SOSIAALITYÖN ASIAKKUUS

3.1 Asiakkuuden paikannuksia

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on tuonut ja tuo edelleen muutoksia sekä asiakkuuksiin sosiaalihuollossa yleensä että lastensuojeluun. Aikaisemmin lastensuojelun asiakkaaksi on ”ajautunut” perheitä, jotka olisivat olleet autettavissa peruspalveluilla. Uuden sosiaalihuoltolain myötä painopistettä pyritään viemään ennaltaehkäisevään suuntaan. Lain tarkoitus on turvata palvelut lapsiperheille myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. Aika näyttää miten tämä tulee käytännössä toteutumaan.

Sosiaalityön asiakkuus käsitteenä saa monia eri ulottuvuuksia, kun sitä tarkastellaan eri näkökulmista. Asiakkuus itsessään määrittää asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen ja vaikuttaa kohtaamiseen heidän välillään. Asiakkuus määrittää tai sen pitäisi määrittää sosiaalityöntekijälle periaatteita, joiden mukaan työntekijä toimii ja työskentelee. Sosiaalityöntekijänä pitäisi olla näkemys siitä, millainen ihmiskäsitys hänellä on, millainen hän on sosiaalityöntekijänä ja millaista sosiaalityötä hän tekee. Sosiaalityöntekijän ammatilliset taidot tulevat testatuksi asiakkuuden kautta. Tähän liittyvät asiakkaan osallisuus, vuorovaikutus kohtaamisessa ja yhteinen työskentely, tilanteen jäsentäminen ja arviointi. (Laitinen & Pohjola 2010, 7–15.)

Myös lainsäädäntö luo reunaehdot sosiaalityölle, joten juridiset kysymykset ovat aina läsnä pohdittaessa asiakkuuden funktiota sosiaalityössä. Sosiaalityön oikeudellistumisesta on tullut osa tätä päivää. Lisäksi asiakkuuden keskeisiin teemoihin liitetään tutkimus ja kehittäminen. Sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa puhuttaessa sosiaalityön epäkohdista ja reunaehdoista, silloin kun ne hankaloittavat asiakkaan elämää. (Laitinen & Pohjola 2010, 7–15.)

Anneli Pohjola (2010, 29–39) kirjoittaa asiakkuuden luokituksista. Asiakas saatetaan nostaa jalustalle oman asiansa asiantuntijana, vaikka arvioinnin ja vastuun jättäminen hänelle ei tuota toivottua lopputulosta. Asiakas ei olisi hakenut apua, jos olisi itse pystynyt ratkaisemaan ongelmansa. Tämä ei suinkaan tarkoita, että asiakasta ei kohdeltaisi kunnioittavasti. Toisaalta asiakas saatetaan kategorioida ongelmista käsin, jolloin yksilöstä tulee helposti tapaus muiden joukossa. Nykyajan suuntaus korostaa asiakkuus-sosiaalityöntekijäsuhteessa kumppanuutta, joka yhdistää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän ratkaisemaan ongelmaa yhdessä. Kohteena on siis

asiakkaan tilanne, jonka ymmärtämiseksi on olennaista tunnistaa niin yhteiskunnan kuin yksilön suunnalta tulevat vaikutukset.

Samaa teemaa ovat tuoneet esille muutkin. Sosiaalityö nähdään asiakastasolla ammatillisuuteen ja vuorovaikutukseen perustuvana prosessina, jonka tehtävänä on ratkaista ongelma. Tämän prosessin tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti asiakkaan elämäntilanteeseen. Ihmisen kokonaistilannetta tarkastellaan siis hänen toimintaympäristössään. Väliraportissa yksilön voimavaroista puhutaan toimintaedellytyksinä, yhteiskunnan tuottamat esteet tai mahdollisuudet ovat sen sijaan ympäristötekijöitä. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2004, 19.)

Pekka Ojaniemi ja Kaisa-Maria Rantajärvi (2010, 219, 222) kirjoittavat alkuarvioinnin merkityksestä sosiaalityössä. Suunnitelmallinen sosiaalityö ja alkuarviointi kytkeytyvät kiinteästi toisiinsa. Alkuarviointi toimii parhaimmillaan riittävänä interventiona asiakkaan ongelmallisessa tilanteessa. Keskeinen tavoite sosiaalityössä onkin, että asiakkaan ongelma muuttuu hänen elämänsä kannalta parempaan suuntaan.

Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (1995, 9–31) ovat kirjoittaneet siitä, että konstruktionistisen näkökulman mukaan olosuhteet tai käyttäytyminen itsessään ei vielä aiheuta sosiaalisia ongelmia. Ne muodostuvat ongelmiksi vasta sitten, kun ne määritellään haitallisiksi joko asianosaiselle tai toiselle ihmiselle. Näin ollen sosiaalisiin ongelmiin on mahdoton päästä käsiksi ilman tulkinnallista riippuvuussuhdetta. Sosiaalityössä ongelman määrittelyn, syiden pohtimisen ja puuttumisen tavan katsotaan liittyvän toisiinsa. Erilaiset sosiaalityön toimenpiteet saattavat vaikuttaa hyvinkin ratkaisevasti asiakkaan elämään. Siinäkin mielessä kielen tai kirjoittamisen tasolla tapahtuvalla tulkinnalla on suuri merkitys kaikkiin sosiaalityön toimenpiteisiin.

3.2 Lastensuojeluasiakkuuden erityispiirteitä

Lastensuojeluprosessi käynnistyy yleensä pakon kautta. Joku tekee lastensuojeluilmoituksen, josta käynnistyy lastensuojelutarpeen selvitys, halusi asiakas tai ei. Sosiaalityössä kohtaamisen konteksti pitää sisällään eri asioita: tilan, paikan, erilaiset toimijat, joilla on erilaiset elämänhistoriat, ominaisuudet, tiedot ja taidot. Myös roolit ja valta ovat läsnä sosiaalityössä. Tieto on sidottu eri näkökulmiin ja identiteetteihin. Alkuarviointi pyrkii tarkentamaan asiakkaan ongelmallisen elämäntilanteen, ongelman syntymekanismit sekä erilaiset ratkaisuvaihtoehdot. Työskentelyä

ohjaavat alusta asti useat määrittelyt koskien ongelmaa ja toimijoita. Eri palvelujärjestelmät tuottavat erilaista tietoa siitä, mikä koetaan ongelmalliseksi ja miten siihen tulisi reagoida. Esimerkiksi koulussa nuoren käytös koetaan ongelmalliseksi, mutta kotona ja muissa ympäristöissä nuoren käytös ei herätä huolta. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 220–224.)

Ojaniemi ja Rantajärvi (2010, 224–229) korostavat alkuarviointivaihetta tiedonkeruuvaiheena. Tärkeää on olla avoin kaikelle tiedolle, mitä prosessin aikana tuotetaan ja saadaan. Tämä edellyttää tietynlaista epävarmuuden sietämisen tilaa. Lisäksi yhteisen tiedon etsiminen ja kerääminen edellyttävät hyvää ja luottamuksellista suhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä. Parhaimmillaan tietoa haetaan juuri asiakkaalta itseltään. Asetelma on jo toisenlainen, kun tietoa haetaan asiakkaasta. Lastensuojelussa on tavallista, että asiakas ottaa puolustavan asenteen. Tällaisessa tilanteessa korostuu asiakkaan kanssa yhdessä haettu tieto. Ojaniemi ja Rantajärvi puhuvat eietämisen tilasta, joka mahdollistaa työskentelyn aloittamisen puhtaalta pöydältä. Heidän mukaansa ratkaisuvaihtoehtojen miettiminen on hyvä jättää alkuarvioinnin päätösvaiheeseen. Ajatukset ja näkemykset ratkaisuvaihtoehdoiksi saattavat jäädä myös hyvin erilaisiksi eri toimijoiden kesken. Pahimmillaan suunnitelma tavoitteineen saattaa olla pelkästään työntekijän tekemä. Siksi asiakkaan omia toiveita ja tarvetta tulla kuulluksi ei pidä sivuuttaa. Asiakkaan on hyvä saada mahdollisuus määritellä itse itselleen ongelmalliseksi koetut asiat.

Kuten edelläkin on tullut esille, perustuu lastensuojelun väliintulo yleensä jonkun ulkopuolisen huoleen. Asiakas saattaa olla jo valmiiksi puolustusasemissa eikä omien ongelmien tunnistaminen saati tunnustaminen ole sellaisessa tilanteessa mahdollista. Ojaniemi ja Rantajärvi (2010, 230–236) tuovat esille lapsen keskeisen aseman sosiaalityössä. Alkuarviointiin kuuluu lapsen ja sosiaalityöntekijän henkilökohtainen tapaaminen. Lapsi on kuitenkin yhä edelleen usein näkymätön lastensuojelutyössä. Perhe ja vanhemmuus ovat tukemisen kohteita ja lapsi ikään kuin unohtuu. Lastensuojelutarpeen arviointi on haasteellinen tehtävä. Siinä on otettava huomioon lapsen tarpeiden lisäksi vanhempien tarpeet. Lähtökohtana on, että kun vanhempi voi hyvin, voi lapsikin hyvin. Tämä kuitenkin suuntaa työskentelyn tavoitteet usein vanhemman tilanteen korjaamiseen, ei lapsen.

Suunnitelmallinen alkuarviointi edellyttää suunnitelmallisen työskentelyn lisäksi kertyneen tiedon jatkuvaa dokumentointia. Dokumentointi prosessin eri vaiheissa auttaa jäsentämään työskentelyä ja tukemaan tiedonmuodostusta. Kun tavoitteet on asetettu selkeästi, on työskentelyn seuraaminenkin helpompaa. Dokumentoinnissa tulisi näkyä myös kaikkien toimijoiden ääni ja kokemukset.

Puutteellinen työn suunnittelu ja puutteellinen dokumentointi johtavat helposti tilanteeseen, jossa asiakkaan tilanne ei muutu. Suunnitelmallinen työ edellyttää myös jatkuvaa arviointia. Arvioinnin tulisi kohdistua ainakin siihen, tuleeko lapsi autetuksi ja hyötyykö lapsi työskentelystä. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 236–242.)

3.3 Lastensuojelutarpeen selvitys

Lastensuojeluilmoitus on lähtökohta asiakkuuden alkamiselle. Sosiaalityöntekijän tulee ilmoituksen vastaanotettuaan tehdä päätös siitä, pitääkö ilmoitus käsitellä kiireellisenä vai voiko sen käsittely odottaa. Seitsemän arkipäivän kuluessa pitää sosiaalityöntekijän tehdä päätös siitä, aloitetaanko ilmoituksen johdosta lastensuojelutarpeen selvitys. Mikäli selvitys aloitetaan, pitää sen valmistua kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta eli asian vireille tulosta. Kolmen kuukauden aikana sosiaalityöntekijän tulee tehdä päätös siitä, loppuuko vai jatkuuko asiakkuus.

Tähän väliin jäävää prosessia tai dokumentoinnin prosessia tulen tarkastelemaan gradussani. Tutkimukseni kohteena on asiakkaan (lapsen) asiakirjoista tarkemmin asiakaskertomus, joka on yksi dokumentoinnin asiakirjatyypeistä sekä tärkeä osa lastensuojelun työskentelyä.

Kirjaamisvelvollisuus sen sijaan syntyy siitä hetkestä, kun lastensuojeluasia tulee vireille. Lastensuojelun työntekijän velvollisuus on kirjata kaikki lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat seikat sekä myös toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen ja seurannan kannalta oleelliset tiedot. (Lastensuojelulaki 33§.)

Lastensuojelulaki 417/2007 toi mukanaan uudistuksia, joiden tarkoitus oli selkiinnyttää asiakkuuden alkamista ja parantaa asiakkaiden oikeuksia. Vuonna 2007 voimaan tulleen lain mukaan asiakkuus alkaa, kun lastensuojelutarpeen selvitys päätetään aloittaa. Selvitys on tehtävä lapsen tai vanhempien vastustuksesta huolimatta. (Räty 2010, 219–224.)

Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana on nimenmukaisesti tarkoitus selvittää ja arvioida lapsen suojelun ja tuen tarvetta suhteessa vanhempien kykyyn vastata näihin tarpeisiin. Sosiaalityöntekijä on vastuussa tästä selvityksestä ja selvityksen tulee valmistua kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun lastensuojeluasia on tullut vireille. Selvitys tehdään siinä laajuudessa kuin tilanne edellyttää ja sosiaalityöntekijä katsoo tarpeelliseksi. (Räty 2010, 221–224.)

Laki ei siis määrää, kuinka monta tapaamista selvityksen pitää sisältää tai keitä kaikkia on selvityksen aikana tavattava. Tämä jää työntekijän harkittavaksi. Vaikka ilmoitus selvitetäisiinkin yhden kerran tapaamisessa, on kysymys lastensuojelutarpeen selvittämisestä ja sen arvioimisesta onko tarvetta lastensuojelulle tai muille palveluille.

4 DOKUMENTOINTI LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖSSÄ

4.1 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä

Dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä kaikkien asiakassuhteessa syntyvien tiedostojen tallentamista. Erilaiset asiakirjat tukevat työntekijää lainmukaisissa työprosesseissa, päätösten valmistelussa sekä varsinaisessa päätösten teossa. (Laaksonen ym. 2011, 14.)

Dokumentointi on tiedon käsittelyn prosessi, jolla on vaikutuksia moneen asiaan. Dokumentoinnilla on useita eri tehtäviä. Asiakirjat helpottavat työn prosesseja ja työn suunnittelua. Dokumentointi ei ole siten vain asioiden kirjaamista vaan sillä on vaikutuksia työhön laajassa mittakaavassa. Hyvän asiakirjan tulisi sisältää asiakastietoja, joiden avulla voidaan suunnitella ja arvioida palveluja. Tämän lisäksi hyvän asiakirjan tulisi pitää sisällään hyvää kuvausta siitä, mitä on havainnointu ja kuinka saatua tietoa on tulkittu. Sosiaalityön näkökulmasta tämä on vain yksi siivu tiedonmuodostuksesta. Itse ajattelu ja toiminta jäävät piiloon. (Kääriäinen 2003, 23–26.)

Dokumentoinnilla on sosiaalityössä siis useita tärkeitä tehtäviä ja se on osa tiedonmuodostusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Dokumentointi on yksi keskeisimmistä välineistä sosiaalityöstä. Siitä huolimatta asiakastyön dokumentointia pidetään välttämättömänä pahana, joka vie aikaa varsinaisesta työstä. Dokumentointi on haasteellista ja sen taustalla vaikuttavat lainsäädännölliset vaatimukset. Parhaimmillaan dokumentointi kuitenkin palvelee sekä työntekijää että asiakasta. Se on tavoite, johon kaikella sosiaalityön dokumentoinnilla tulisi pyrkiä. (Kääriäinen 2005, 159–160.)

Kallinen-Kräkinin ja Kärjen (2004, 7) mukaan sosiaalityön kuvaaminen ja siinä käytetty kieli edistävät muun muassa sosiaalityön systemaattista dokumentointia. Sosiaalityöntekijän asiakastyöhön liittyviä toimintoja ja toimenpiteitä on kuvattu ja luokiteltu. Luokitus sisältää yksityiskohtaisia luokituksia lastensuojelutyöstä.

Luokitus ei pidä sisällään kuitenkaan dokumentointia omana toimintonaan. Tietojen kirjaaminen on osa tutkimus- ja kehittämistyötä, mutta ei osa varsinaista sosiaalityötä. Luokitusten mukaan

dokumentointi sisältyy eri vaiheisiin, esimerkiksi suunnitelmiin. Sitä ei ole siis erikseen luokiteltu osaksi sosiaalityöntekijän tekemää työtä. Kuitenkin esimerkiksi hakemuksen käsitteleminen on omana luokkanaan. (Kallinen-Kräkin & Kärki 2004, 69–93.) Mikäli dokumentointi olisi oma luokkansa, se voisi saada sille kuuluvan arvostuksen. Dokumentointi on osa sosiaalityötä, mutta se jää usein muun työn jalkoihin. Dokumentointi siirretään helposti myöhemmin tehtäväksi. Joskus käy myös niin, että dokumentointi on tekemättä pitkältä ajalta.

4.2 Dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä

Lastensuojelun dokumentointia on tutkittu myös dokumentointikäytäntöjen näkökulmasta. Saila Huuskonen, Johanna Korpinen ja Aino Ritala-Koskinen (2010, 325–327) ovat tutkineet dokumentointikäytäntöjä lastensuojelussa. Heidän mukaansa tavoiteltavan toimintakäytännön lisäksi on olemassa selityksiä sille, miten organisaatiossa toimitaan ja miten oma toiminta nähdään olemassa olevien reunaehtojen valossa oikeana ja ammatillisena tapana toimia. He tunnistivat omasta tutkimusaineistostaan neljä periaatetta, jotka ohjaavat sosiaalityötä. Ensimmäinen näistä on vuorovaikutukseen perustuva asiakassuhde, toinen asiakasta koskevan tärkeän tiedon dokumentointi, kolmas asiakkaan osallisuus ja viimeinen asiakastyön suunnitelmallisuus.

Aino Kääriäinen on väitöskirjassaan ”Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina” (2003) tutkinut lastensuojelun dokumentointia ja sen merkitystä tiedonmuodostuksessa ja ammattikäytännöissä. Kääriäinen tarkastelee lastensuojelun sosiaalityössä tuotettuja asiakirjoja, ei niinkään lastensuojelun sosiaalityötä. Täytyy muistaa, että lastensuojelun sosiaalityö on paljon muuta kuin mitä asiakirjojen muistiinpanojen tai päätösten tekstejä. Asiakirjamerkinnot ovat kuitenkin pysyvä jälki tehdystä työstä. Työntekijä tekee asiakirjoja laatiessaan erilaisia valintoja, joilla on vaikutusta asiakkaan elämään. Sosiaalityöhön kuuluu asiakirjojen kirjoittaminen osana tiedonmuodostuksen ja tiedonhallinnan prosessia. (Kääriäinen 2003, 3–5.)

Kääriäinen tuo väitöskirjassaan esille asiakirjojen laatimisen kolme erilaista tyyliä historiallisesta näkökulmasta. Jako on ruotsalaisen Tommy Lundströmin (1993) laatima. Esi-institutionaalinen tyyli on ollut lyhyt, vapaamuotoinen kuvaus, jossa ei esitetty syy-seuraussuhteita. Byrokraattinen tyyli vaikutti 1930–1980-luvuilla, jolloin dokumentointi on ollut mallinnettua ja työkäytännöt mahdollisimman yhdenmukaisia. Perheen arki pyrittiin kuvaamaan laajasti ja tarkkaan. Ammatillinen tyyli toi edelliseen lisäyksen tieteellisestä näkökulmasta. Dokumentoinnin

käytännöistä on tehty myös toisenlaista jakoa. Niin ikään ruotsalaiset Gunnar Bernler ja Lisbeth Johnsson (1993) kokosivat havainnoistaan toisenlaisen luokituksen. Asiakaskertomusten ideaalityypit jakautuivat henkilötietoasiakaskertomukseen, kuvaavaan asiakaskertomukseen, vuoropuheluasiakaskertomukseen ja elämäkerralliseen asiakaskertomukseen. (ref. Kääriäinen 2003, 21–23.)

Ristiriitaiset viestit ovat sosiaalityössä tavallisia. Ristiriidan kuvaaminen asiakirjatekstiin ei ole yksinkertaista. Viranomainen on vastuussa siitä, että hän ei esitä totuutena mitään, mikä ei vastaa tosiasioita. Samalla hän joutuu perustelemaan ja todentamaan toimintaansa asiakassuhteessa. Sen näkyväksi tekeminen kirjoittamalla on merkittävä keino toteuttaa työtä. Kirjoittaminen tai kirjoittamatta jättäminen ovat mahdollisuus myös vallan käytölle. Etenkin sosiaalityöntekijän vaihtuessa, nousevat työstä kirjoitetut muistiinpanot merkittävään asemaan. Sosiaalityöntekijän valinnoilla on siis merkitystä siihen, millainen kuva tilanteesta myöhemminkin luodaan. (Kääriäinen 2003, 151–152.)

Lastensuojelutekstien kirjoittaminen on taitolaji ja edellyttää asiantuntemusta. Tästä huolimatta uuden työntekijän perehdytys kirjaamiseen on olematonta tai sitä ei ole lainkaan. Dokumentointi edellyttää kirjoittajalta kykyä erottaa olennainen ja kirjoittaa ne oikeassa muodossa dokumentteihin.

Kääriäinen (2003, 166–167) jää kaipaamaan tutkimistaan lastensuojelun asiakirjojen teksteistä sosiaalityöntekijän asiantuntevaa ja ammatillista puhetta. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijällä on usein paras käsitys ja kokonaisvaltaisin kuva perheen tilanteesta. Kääriäinen tuo esille sosiaalityön juridisoitumisen, jossa sosiaalityöntekijä käyttää päätösten perusteluteksteissä lainauksia lakiteksteistä. Tämä irrottaa tekstin merkityksen arjesta. Kääriäinen korostaa tämän näkyneen päätösasiakirjoissa, ei niinkään muistiinpanoteksteissä.

Nostan esille Kääriäisen (2003, 167–168) tutkimuksesta muutaman kohdan. Hän tuo esille, että huolen teema nousee asiakirjoissa usein esille. Huoli saattaa myös hukkaa asiakirjatekstiin. Toinen asia, jonka haluan nostaa esille, on asiakirjojen kirjoittaminen työyhteisön ja yksilön näkökulmasta. Työyhteisöt muokkaavat tapoja kirjoittaa ja lukea lastensuojelun asiakirjoja. Toisaalta jokainen sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakirjaa henkilökohtaisella tavallaan. Kolmas asia, jonka haluan nostaa esille, on asiakirjojen lukutapa, josta Kääriäinen puhuu vastakarvaisena lukutapana. Tähän ”vastakarvaisuuteen” saattaa törmätä myös varsinaisessa tiedon tuottamisessa eli kirjoittamisessa. Lastensuojelun sosiaalityö on hektistä ja nopeasti muuttuvaa eikä sosiaalityöntekijä ole välttämättä

ehtinyt kirjaamaan aikaisempia tapahtumia ennen seuraavaa tapaamista. Kirjatessaan tällöin vanhempaa tapaamista sosiaalityöntekijällä on jo ”uudempi” käsitys tai tieto asiakkaan tilanteesta.

Aino Kääriäinen, Ansa Leinonen ja Hannele Metsäranta (2006, 7, 18) ovat kirjoittaneet oppaan, joka tarjoaa ideoita ja ohjeistuksia käytännön lastensuojelutyöhön. He kirjoittavat myös siitä, että tekstin kirjoittaminen ja lukeminen on syytä erottaa toisistaan. Lastensuojelutekstit eivät keskustele muiden tekstien kanssa eivätkä ne ole julkista tietoa. Kuitenkin on enemmän kuin tärkeää, että tekstit ovat ammatillisia ja analyttisiä. Lastensuojelutyössä, kuten kaikessa sosiaalityössä, dokumentointi on olennainen osa itse työtä. Kirjoittamisen avulla työtä tehdään näkyväksi. Asiakirjojen laatijan on hyvä tietää, mitä ja miksi asiakirjaa kirjoitetaan ja millaisia vaatimuksia tulee kulloinkin asiakirjoissa täyttää.

Sosiaalialalla ei ole juurikaan ohjeita asiakastyön dokumentointiin. Monet työntekijät ovat kertoneet opetelleensa kirjoittamaan asiakirjoja itsenäisesti tai työtoverin opastuksella sekä lukemalla aikaisempia asiakirjatekstejä. (Kääriäinen ym. 2006, 19.) Tässäkin on riskinsä. Summittaisesti saadut neuvot ja tiedot eivät juuri ole avuksi ongelmallisella lastensuojelun työkentällä. Tänä päivänä monet asiakkaat tietävät oikeutensa ja pyytävät turvakseen lakimiestä. On kaikkien oikeusturvan mukaista, että dokumentointi on laadukasta ja ammatillista.

Parhaimmillaan dokumentointi auttaa työntekijää prosessoimaan asiakkaan asiaa ja löytämään keinoja ymmärtää tilannetta laajemmin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä on myös hyvin usein yhteen kokoava koordinoija, jonka vastuulla on asioiden eteneminen. Dokumentointi työvälineenä antaa etäisyyttä tapaukseen, jolloin tilanteen arviointi saa uutta ulottuvuutta.

Vaikka lastensuojelutekstit eivät olekaan julkista tietoa, pitää aina muistaa se tosiseikka, että painettu sana on painettua, ja jokainen työntekijä on vastuussa omasta tekstistään. Tekstit eivät ole yhdentekeviä, niiden perusteella tehdyillä päätöksillä on kauaskantoisia seurauksia. Lastensuojelutekstit eivät tule koskaan julkisiksi sosiaalityöntekijän toimesta, lapsen vanhemman toimesta näin saattaa kuitenkin käydä. Lapsen edun mukaista tekstien osittainkaan julkaiseminen ei tietenkään ole.

Dokumentoitu teksti on sidottu aikaan ja paikkaan, sosiaalityöntekijä ei voi välttyä kontekstisidonnaisuudelta. Tekstiin vaikuttavat kirjoittajan läsnä olevat kokemukset ja käsitykset. Kirjoittajalla on tilannekontekstin lisäksi kaksi muuta ulottuvuutta, jotka ovat läsnä kirjoittamisessa.

Puitteet ovat osa sitä institutionaalista viranomaisverkostoa, jossa työntekijä työskentelee. Yleiset olosuhteet viittaavat yhteiskunnan ja kulttuurin ulottuvuuteen. (Kääriäinen 2005, 160.)

Tekstin tuottamisen konteksti on eri asia kuin tekstin käytön konteksti. Sosiaalityöntekijä joutuu harkitsemaan, mitä hän kirjoittaa ja miten hän kirjoittaa. Hän joutuu myös tekemään päätöksen milloin teksti on valmis; ovatko siinä hänen valitsemansa asiat vai muokkaako hän sitä vielä. Hän joutuu myös tekemään valintoja siitä, mitä ei pidä kirjoittaa. Sillä, mitä dokumentoituun tekstiin lopulta päätyy, on suuri merkitys asiakkaan kannalta. Ei siis ole yhdentekevää, miten ja millä ehdoilla dokumentointi tapahtuu. Teksti edustaa kirjoittamisensa jälkeen asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista, vaikka se on mahdollisesti vain osa todellisuutta. Tätä voisi kutsua asiakirjatodellisuudeksi. (Kääriäinen 2005, 160–162.) Todellisuus ei ole aina sitä miltä se näyttää.

Dokumentointiin tulisi työyhteisöissä kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. Hyvän dokumentoinnin tulisi olla tavoitetila työyhteisössä - ja organisaatiossa. Dokumentointitaito ei kehity hetkessä, kysymyksessä on pitkän ajan prosessi. Työkokemus vaikuttaa olennaisena osana asiakirjojen laatimisessa ja olennaisen tiedon ymmärtämisessä. Dokumentoinnin tulisi olla sellaista, että teksti kuvaa mahdollisimman hyvin tehtyä työtä. Niin ikään asiakastyön dokumentoinnissa on hyvä pyrkiä ottamaan huomioon asiakas. Vastuu kirjoitetusta tekstistä on suuri ja sillä on suuri merkitys asiakasta koskevassa päätöksenteossa. (Laaksonen ym. 2011, 53.)

Jokaisen työntekijän on hyvä päivittää osaamistaan koulutuksella, liittyy se sitten dokumentointiin, lainsäädäntöön tai oman itsensä kehittämiseen työntekijänä. Suuressa roolissa on myös työyhteisön ja johdon yhteinen innostus dokumentointia kohtaan. Mikäli dokumentointi koetaan välttämättömänä pahana, joka vie aikaa itse työltä, se ei voi saavuttaa tiedonmuodostuksessa sitä asemaa, joka sille kuuluisi. (Laaksonen ym. 2011, 51–53.)

Kieli on tietämisen ja ymmärtämisen väline sosiaalityön monimutkaisissa asiakastilanteissa. Sillä voidaan luoda myös uusia kuvauksia asioista ja yhdistää niitä aiempiin tapahtumiin. Asiakastyössä on äärimmäisen tärkeää kuvata totuudenmukaisesti asiakkaan saama palvelu ja tapahtumat. Kirjaaminen on samalla asiakasta koskevan tiedon ja koko prosessin näkyväksi tekemistä. Tämä vaatii työntekijältä osaamista. Sosiaalityöntekijän edellytetään ymmärtävän tekstien merkityksen tiedon muodostamisessa. Ajan tasalla olevat dokumentointitiedot palvelevat monella tasolla; se auttaa päätösten, suunnitelmien ja arviointien teossa ja palveluiden järjestämisessä sekä vapauttaa

työntekijän muistikapasiteettia. Työntekijän vaihtuessa ajantasaiset dokumentointitiedot ovat jo asiakkaan oikeuskin. (Laaksonen ym. 2011, 12.)

Viittasin aikaisemmin reflektioon, josta kirjoittaa myös Laura Yliruka (2005, 124–143.) Sosiaalityöntekijän on tärkeää avata ja arvioida omia ammatillisia käytäntöjä, jotta asiakas voi saada hyvää palvelua. Edellä mainittu on tärkeää myös yksilön ja työyhteisön oppimisen kannalta. Sosiaalityötä ajatellaan tehtävän omalla persoonalla, mutta reflektio ei saa jäädä henkilökohtaiseksi arvioksi omasta persoonasta, toiminta pitää ottaa huomioon.

Vaikka olisikin suotavaa laatia kaikista lastensuojelutarpeen selvityksistä kirjallinen lastensuojelutarpeen yhteenveto, näin ei käytännössä aina tapahdu. Etenkin asiakkuuden päättyessä kirjallinen yhteenveto jää usein tekemättä. Tällöinkin toki tiedot dokumentoidaan, kuten laki sanoo, asiakaskertomukseen. Asiakaskertomus sisältää tiedot siitä, mitä on tehty, mitä on tapahtunut, ketä on tavattu ja miten asioita on käsitelty. Asiakaskertomus sisältää sellaista tietoa, mikä ei näy muissa asiakirjoissa. Mielenkiintoni kohdistuu tähän asiakaskertomus-dokumenttiin.

4.3 Asiakaskertomus asiakirjana

Asiakaskertomus määritellään yleisemmin sosiaalihuollon yleisenä asiakirjatyypinä, johon palveluntarjoaja tekee merkintöjä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta sekä asiakkaaseen liittyvistä sosiaalihuollon palvelutapahtumista. Asiakaskertomus on luonteeltaan kronologisesti etenevää ja sisältää myös mahdollista historiatietoa aiemmasta sosiaalihuollon asiakkuudesta. Asiakaskertomuksella saadaan näkyväksi sellainen työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin. Asiakirjatyyppejä on erilaisia. Sosiaalihuollossa asiakaskertomuksen asiakirjatyyppejä ovat esimerkiksi adoptioneuvonnan asiakaskertomus tai päihdehuollon asiakaskertomus. (Laaksonen ym. 2011, 60, liite 1.) Tarkennettuna asiakirjatyypinä voidaan pitää myös lastensuojelun asiakaskertomuksen asiakirjaa. Asiakaskertomusta voi pitää eräänlaisena muistiinpano- ja työvälineenä.

Asiakaskertomus on usein muodoltaan vapaata asioiden kertomista eikä sen aina ymmärretä olevan virallinen asiakasasiakirja. Asiakaskertomus on kuitenkin yksi tärkeimmistä työskentelymuodoista, koska se kuvaa yleensä parhaiten asiakasprosessia. Siksi sitä kirjoittaessa olisi syytä pitää mielessä hyvän dokumentoinnin perusteet. Asiakaskertomuksen tulisi selventää tässä prosessissa asiakkaan

asian edistymistä, niin suhteessa tavoitteisiin kuin asiakkaan hyvinvointiin. (Laaksonen ym. 2011, 46–47.)

Asiakasprosessin aikana asiakaskertomukseen tulisi kirjata kaikki asiakasta koskevat toimenpiteet. Asiakaskertomuksessa kuvataan asiakkaan kanssa tehtävää työskentelyä ja asiakkaan asian hoitamista. Asiakaskertomus koostuu useista merkinnöistä ja tapahtumatiedoista. Tapahtumia voivat olla kotikäynnit, puhelut ja neuvottelut. Asiakkaan asiaa voidaan käsitellä myös siten, että asiakas ei ole läsnä. Myös tämä tulee kirjata asiakaskertomukseen ja asiakkaalle tulee tämä myös kertoa. Asiakkaalla on mahdollisuus tai pikemminkin oikeus saada tietää kuka, miten ja missä hänen asioitaan on käsitelty. Asiakaskertomuksen tapahtumatiedot ovat tietoja, joilla on merkitystä asiakkaan tilannetta arvioitaessa ja jotka vaikuttavat hänen asioidensa edistämiseen. Asiakaskertomus on myös henkilökohtainen, sinne ei saa kirjoittaa muiden asiakkaiden asioista. (Laaksonen ym. 2011, 46–47.)

4.4 Asiakaskertomus lastensuojelun asiakirjana

Ajan tasalla oleva asiakaskertomus on perusta kaikelle muulle dokumentoinnille ja erilaisille asiakirjoille. Tällöin se mahdollistaa ja tukee erilaisten päätösten, lausuntojen, hakemusten tai suunnitelmien tekemistä. Lastensuojelussa esimerkiksi hakemus perhetyöhön perustuu perheestä saatuihin tietoihin ja havaintoihin, jotka tulisi olla kirjattuna asiakaskertomukseen. Hakemus on laadittavissa myös sellaisen työntekijän taholta, joka ei tunne perhettä niin hyvin (esimerkiksi työntekijän vaihtuessa) asiakaskertomukseen hyvin ja asianmukaisesti tehtyjen kirjausten perusteella. Huostaanottoon ryhdyttäessä hyvä asiakaskertomus auttaa työntekijää sen valmistelussa. Silti uskallan epäillä, että monet työntekijät pitävät asiakaskertomuksen kirjoittamista välttämättömänä pahana.

Kääriäisen (2005, 159–171) mukaan asiakastyön kirjoittaminen edellyttää kirjoittajalta harkintaa siitä, mitä hän sanoo. Tai pikemminkin kirjoittaminen edellyttää harkintaa siitä, mitä teksti sanoo. Sosiaalityöntekijä tekee asiakirjaa kirjoittaessaan asiakasta näkyväksi muun muassa lainsäädännön ja suunnittelun näkökulmasta. Kuitenkin voisi ajatella, että sosiaalityöntekijän oman ajattelun näkyminen tekstissä olisi tarpeellista ja jopa suotavaa.

Kääriäinen, Leinonen ja Metsäranta (2006, 20–23) jakaa asiakirjojen kirjoittamisen lastensuojelutyössä osa-alueisiin, jotka helpottavat asiakastyön dokumentointia. Samalla hän kuitenkin korostaa kirjoittajan omaa ammatillisuutta ja luottamusta omaan kirjoittamiseen. Asiakastyön dokumentoinnin osa-alueet ovat Kääriäisen mukaan aika, tila ja tulevaisuus, oma kokemus ja näkemys, moniääninen teksti, yksityiskohdilla vaikuttaminen sekä ihmisille ja ihmisistä kirjoittaminen. Lisäksi hän nostaa esille asiakkaan mukaan ottamisen ja lapsen näkyväksi tekemisen asiakirjoissa.

Sosiaalityöntekijän tulee rohkeasti tuoda esille oma ammatillisuutensa. Työntekijä ei ole ulkopuolinen raportoija, vaan hänellä on tekstissä mahdollisuus analyttiseen ja järjestelmälliseen ajatteluun. Oma kokemus ja näkemys – teeman tarkoitus on tuoda esille työntekijän analyttinen, reflektiivinen ja järjestelmällinen työote. Kirjoitetun tekstin tulisi pitää sisällään myös ristiriitaista tietoa ja työntekijän tulkintaa. Kirjaaminen on parhaimmillaan väline työstää hankalia asiakasasioita ja työntekijän epävarmuutta. Kirjaamisessa pitäisi päästä oikeiden ja väärin asioiden vastakkainasettelusta. Kirjoittaminen on keskeisessä roolissa, kun sosiaalityön prosessissa epävarmuus muuttuu tiedoksi ja toiminnaksi. (Kääriäinen ym. 2006, 20–23.) Sosiaalityöntekijän tulkintoja tulee olla, mutta niiden pitää olla perusteltuja ja tukeutua konkreettisiin havaintoihin. Harkiten ja arvioiden kirjoitettu teksti edellyttää perusteluja ja perustelujen auki kirjoittamista.

Aika, tila ja tulevaisuus – teema hakee vastauksia kysymykseen miltä tilanne nyt näyttää. Se on kontekstisidonnaista. Asiakaskertomus kirjoitetaan aina tilanteessa, jossa tulevaisuus on avoin. Kukaan ei voi tietää varmaksi, mitä seurauksia tehdyillä valinnoilla tai päätöksillä on. Kirjoittaminen on aina kontekstisidonnaista, sen ei pidäkään olla irrallinen osa asiakkaan elämäntilannetta. (Kääriäinen ym. 2006, 20–21.)

Moniääninen teksti edellyttää sitä, että kirjoittaja tarkoituksellisesti nostaa eri osapuolten näkemykset ja mielipiteet esille. Lastensuojelutyössä tulee kiinnittää huomiota etenkin lapsen äänen kirjaamiseen. Myös muita sellaisia, joiden ääni jää helposti voimakkaampien varjoon, on syytä nostaa esille. (Kääriäinen ym. 2006, 21–22.) Moniäänisyys tarkoittaa myös muiden kuin asiakkaiden äänen esille tuomista, esimerkiksi muiden viranomaisten. Kirjaamisessa on tärkeä selvästi kirjata, kenen näkemyksestä on kysymys.

Yksityiskohdilla voidaan vaikuttaa siihen, kuinka todellisen kuvan tilanteesta voi muodostaa. Yksityiskohtien, esimerkiksi hajujen, ilmeiden ja tilanteiden kuvaaminen auttaa lukijaa pääsemään

paremmin tilanteen tasalle. Todellisten olosuhteiden tavoittaminen ja niiden auki kirjoittaminen toimii perusteena suunnittelulle ja päätöksenteolle. Pelkästään negatiivisten asioiden esiin tuominen antaa helposti lohduttoman kuvan perheen tilanteesta, joten yhtä tärkeää on muistaa kirjata asiat, jotka ovat hyvin ja toimivat. (Kääriäinen ym. 2006, 22.)

Asiakaskirjojen tekstin tulee sosiaalityössä olla ymmärrettävää, selkeästi kirjoitettua sekä konkreettista. Tekstin ei pidä sisältää lyhenteitä tai ammattislangia, joita vain ammattilainen ymmärtää. Teksti tulee suunnata asiakkaalle, ei instituutiolle, lakimiehille tai oikeuslaitokselle. (Kääriäinen ym. 2006, 22.) Myös erilaiset asenteelliset ilmaisut ja moraaliset kannanotot on syytä jättää kirjaamatta.

Lapsi on asiakas lastensuojelussa ja tämän pitäisi näkyä myös asiakirjoissa. Lapsen tilanne tulisi olla ensisijainen tarkastelun kohde työssä ja arvioinnissa. Lasta ei kuitenkaan tulisi käyttää ainoana tiedontuottajana perheensä tilanteesta. Lapsen kokemuksen esille tuominen on tärkeää, mutta vastuu tiedon tuottamisesta on muilla. Lapsen ääntä voi tuoda esille mm. kuvaamalla lasta ja hänen kanssaan tehtyä työtä ja kohtaamisia, joita työskentelyn aikana kertyy. (Kääriäinen ym. 2006, 23.) Lapsen äänen esiin tuominen ja ylipäättään lapsen tekeminen näkyväksi asiakirjoissa on teema, josta on paljon puhuttu viime vuosina. Siitä huolimatta lasta ei aina edes tavata lastensuojeluilmoituksen johdosta.

Lastensuojelun käsikirjan (2013) mukaan dokumentoinnissa on oleellista kirjata asiakasprosessin faktatiedot. Ensinnäkin tulisi kirjata mitä on sanottu, milloin on sanottu ja kuka on sanonut. Toiseksi tulisi kirjata mitä on tapahtunut ja mitä on tehty. Kaikki asiakkaan asiassa käydyt neuvottelut, tapaamiset, puhelut ja kotikäynnit sekä näissä sovitut asiat on syytä kirjata asiakaskertomukseen. Myös peruuntuneet tapaamiset sekä puhelut, joissa asiakasta ei ole tavoitettu, on hyvä kirjata. Asiakkaan elämästä kertovia asioita, kuten keitä perheeseen kuuluu, läheisverkosto, päiväkotitai koulu sekä arjen sujuminen ovat olennaisia kirjauksia asiakaskertomuksessa. Lastensuojelutarpeen selvityksen alkuvaiheessa voidaan ohjata muihin palveluihin sekä joskus myös jo tarjota lastensuojelun omia palveluja. Ehdotettujen, haettujen ja sovittujen palveluiden lisäksi on syytä kirjata tarkasti näkyviin myös se, miten asiakas on tukitoimiin suhtautunut ja onko hän ottanut niitä vastaan. Myös mahdollisesti jo käynnissäkin olevien tukitoimien hyöty on hyvä kirjata.

Asiakaskertomuksen kirjaamiseen ei ole täydellistä ja tyhjentävää ohjeistusta vaan työntekijä joutuu kirjatessaan tekemään erilaisia valintoja, jotka vaikuttavat siihen, millaisena asiakas näyttäytyy asiakirjan tekstinä. Dokumentointi on itsessään moniulotteinen prosessi, joka on osa sosiaalityöntekijän tiedonmuodostusta ja tiedonhallintaa. Tämä tuo oman haasteensa dokumentointiin etenkin lastensuojelussa, jossa perheeseen kohdistuvat toimenpiteet ovat pahimmillaan vakavaa puuttumista perheen asioihin. Nämä kaksi prosessia eli sosiaalityöntekijän arviointi ja dokumentointi tulisi toimia keskenään vuoropuhelussa.

Asiakaskertomukset syntyvät yleensä vuorovaikutuksessa. Niiden teksti syntyy tapaamisissa, puheluissa ja neuvotteluissa tuotetusta puheesta sekä havainnoista, joita sosiaalityöntekijä tekee. Asiakaskertomusten tekstit kirjoitetaan asiakkaalle ja asiakkaasta. Asiakaskertomusten tekstien tulisi palvella myös lastensuojelutarpeen selvitystä tekevää sosiaalityöntekijää ja muita sosiaalityöntekijöitä. Asiakaskertomusten tekstiä ei kirjoiteta hovin vuoksi. Asiakaskertomusten tekstillä tulisi olla tarkoitus ja merkitys. Sen pitäisi palvella suunnitelmallista työskentelyä ja auttaa arvioimaan yhdessä asiakkaan kanssa, millaisiin asioihin tulisi keskittyä ja mitkä keinot siinä auttavat.

Sosiaalityöntekijän kirjoittama teksti muodostaa yhden version asiasta. Sosiaalityöntekijällä on iso vastuu siitä, millaisen kuvan lukija tekstistä muodostaa. Teksti vaikuttaa sosiaaliseen todellisuuteen, mutta ei voi toimia neutraalina peilinä. Sosiaalityöntekijä on myös vastuussa siitä, mitä tekstiin kirjoitetaan. Kirjoitettu teksti on kertaalleen muodostunut valintojen kautta. Sosiaalityöntekijä arvioi sitä, mitkä asiat ovat asiakkaan asian käsittelyn kannalta relevantteja ja tarpeellisia ja kirjoittaa ne asiakaskertomukseen. Vaikka sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä objektiivisuuteen, ei subjektiivisuudelta voi täysin välttyä. Asiakaskertomukset toimivat tässä tutkimuksessa narratiiveina, tarinoina. Ne rakentavat asiakkaan sosiaalista todellisuutta sosiaalityöntekijän toimesta. Siksi pidän erityisen tärkeänä sitä, että sosiaalityöntekijän arvio kirjoitetaan näkyviin asiakaskertomukseen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoite

Kirjallinen lastensuojelutarpeen yhteenveto pitää sisällään sosiaalityöntekijän arviota ja johtopäätöksiä tilanteesta ja sen selvittämisestä. Yhteenvetoon tulee perustella miksi asiakkuus jatkuu tai päättyy. Edellä mainittujen asioiden tulisi näkyä myös asiakaskertomuksessa siitä huolimatta, että lastensuojelutarpeen kirjallinen yhteenveto jää laatimatta. Tarkoitukseni onkin tutkia, miten asiakaskertomuksen dokumentoinnissa näkyy sosiaalityöntekijän tekemä arviointi. Lisäksi tarkoitus on etsiä asiakaskertomuksen dokumentoinnista vastauksia siihen, mitä asiakaskertomukseen kirjataan.

Tutkimuskysymykset tässä työssä ovat seuraavanlaiset:

1. Mitä lastensuojelun sosiaalityössä kirjataan asiakaskertomukseen lastensuojelutarpeen selvityksen aikana?
2. Miten sosiaalityöntekijän ammatillinen arviointi näkyy asiakaskertomustekstissä lastensuojelutarpeen selvityksen aikana?

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakaskertomusten rakennetta ja mitä asioita niihin kirjataan lastensuojelutarpeen selvityksen aikana. Myös narratiivinen tekstien tarkastelu pyrkii osaltaan löytämään vastauksia siihen, mitä asiakaskertomukseen kirjataan. Lisäksi tarkoituksena on etsiä narratiivisen tutkimuksen keinoin sosiaalityöntekijän ammatillista arviota asiakaskertomusten teksteistä. Lastensuojelutarpeen selvityksestä ei tehdä aina yhteenvetoa, joten asiakaskertomus toimii jonkinlaisena yhteen kokoavana tekstinä asiakkaan asiassa ja samalla sosiaalityöntekijän suunnitelmallisena työvälineenä.

5.2 Laadullinen tutkimus

Tutkimustieto eroaa arkitiedosta siten, että tutkimustietoa tuotetaan systemaattisesti ja pyritään ilmiön ymmärtämiseen asiantuntijatoimintana. Tutkimuksen perusteltavuus, objektiivisuus ja

kommunikoitavuus ovat tieteellisen tutkimuksen yleisesti hyväksytyt kriteerit. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 9–11.)

Aineiston hankinta ja aineiston analysointi ovat osa tieteellistä tutkimusta. Nämä molemmat taas edellyttävät systemaattisia toimintatapoja, tutkimusmenetelmiä. Lähtökohtaisesti tutkimusongelma ohjaa valintoja, joita tutkija tekee tutkimuksen edetessä. Metodiset valinnat vaikuttavat siihen, millaista tietoa kulloinenkin tutkimus tuottaa. Valmis aineisto ei esimerkiksi anna mitä tahansa vastauksia. Tutkimusmenetelmät on perinteisesti jaettu laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin. Näiden kahden menetelmän yhdistämistä on aikanaan pidetty mahdottomana, mutta nykyään yhdistämistä käytetään monipuolistamaan ja tarkentamaan tuloksia. Tästä molemmat yhdistävästä menetelmästä käytetään nimeä ”mixed methods”. (Ronkainen ym. 2011, 45–47.)

Vaikka laadullisia ja määrällisiä tutkimustapoja on mahdollista nykyajattelun mukaan yhdistää, on erottelussa puolensa. Yhden menetelmän valitessaan tutkijan on helpompi tehdä tutkimusvalintoja sekä hahmottaa tutkimuksen toimintatapoja tietystä suunnasta.. Laadullinen ja määrällinen tutkimus kiinnittävät yksinkertaisesti huomion eri asioihin. Valinta määrittelee tavan tehdä tutkimusta ja tuottaa tuloksia läpi koko tutkimusprosessin. (Ronkainen ym. 2011, 79–80.)

Tutkimusmenetelmät viittaavat erityisiin menetelmällisiin tutkimustraditioihin sekä konkreettisiin aineiston hankinnan keinoihin. Tutkijan ei pidäkään sitoutua etukäteen tiettyyn traditioon vaan tehdä ratkaisuja tutkimuksen tavoitteen ja tutkimusongelmien myötä. Myös aineiston laatu rajaa mahdollisuuksia, aineistolta ei voi saada mitä tahansa tietoa. (Ronkainen ym. 2011, 46.)

Kvalitatiivinen tutkimus kuvaa Sirkka Hirsjärven, Pirkko Remeksen ja Paula Sajavaaran (2002,152–155) mukaan todellista elämää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole päämääränä teorian tai hypoteesin testaaminen. Tutkimuksen tehtävä on tarkastella aineistoa yksityiskohtaisesti monelta eri kannalta. Vaikka tutkittavaa kohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti, sisältää tämä kuvattava todellisuus erilaisia ulottuvuuksia. Kokonaisuutta ei voi mielivaltaisesti pilkkoa osiin vaan prosessi etenee tutkimusvaiheiden muokatessa toinen toistaan. Näin ollen tutkija ei voi myöskään olla täysin objektiivinen tutkimusta tehdessään. Toki, kuten aikaisemminkin on mainittu, objektiivisuuteen on pyrittävä.

Oman tutkimukseni lähtökohdat ovat laadullisissa tutkimusmenetelmissä. Pro graduni aiheeksi valitsin lastensuojelun dokumentoinnin, jolloin laadullinen tutkimusote oli luonteva lähestymistapa tutkimukseen. Ratkaisuja aineiston analysoinnista olen tehnyt tutkimuksen edetessä. Koska

tutkimuksen aineistona ovat valmiit, olemassa olevat tekstit, rajaa se tietyllä tapaa myös tutkimuksen suuntaa ja analysointia. Tutkimuksen aineistona ovat lastensuojelutarpeen selvityksen aikana kirjoitetut asiakaskertomukset. Kvalitatiivisen tutkimussuunnan valitessani, pidin tärkeänä sitä, että tutkimus kuvaa todellista elämää. Tässä tutkimuksessa sitä todellisuutta edustavat kirjoitetut tekstit ja sosiaalityöntekijän valinnat näissä teksteissä. Tarkoitukseni on tarkastella sosiaalityöntekijän tuottamaa asiakaskertomustekstiä, joka on syntynyt lastensuojelutarpeen selvityksen aikana, mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja käytännönläheisesti.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2002, 154) lainaavat ajatuksia Deyltä, jonka mukaan kvalitatiivinen tutkimus on oikeastaan suuntaus, joka pitää sisällään moninaisen kirjon erilaisia kvalitatiivisen tutkimuksen lajeja ja termejä. Näille kaikille tutkimussuuntauksille on kuitenkin yhteistä se, että ne korostavat merkityksellisyyden luonnetta sosiaalisten ilmiöitä tarkasteltaessa. Tämä merkityksellisyys tulee ottaa myös huomioon kun kuvataan, tulkitaan ja selitetään kommunikointia, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa.

Merkitysten keskeisyydestä kirjoittavat tekijät myös aikaisemmin mainitussa teoksessa Tutkimuksen voimasanat (Ronkainen ym. 2011, 81–82.) Kirjoittajien mukaan laadulliset tutkimussuuntauksat korostavat juuri merkityksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että todellisuutta ei voi koskaan kohdata sellaisenaan vaan erilaiset merkitykset ovat aina osa ihmisten kokemusta ja sen kertomista. Tällaisia merkityksiä voivat olla esimerkiksi ympäröivä kulttuuri, instituutiot tai vakiintuneet tavat ymmärtää, puhua ja käydä keskusteluja.

Asiakaskertomukset, joita kirjoitetaan lastensuojelutarpeen selvityksen aikana, eivät ole irrallisia kontekstistaan. Ne muodostuvat tietyn henkilön tai henkilöiden kertomina sekä myös tietyn sosiaalityöntekijän kirjoittamina. Kirjoittamiseen vaikuttavat etenkin ympäröivä työpaikan kulttuuri, organisaation tavat ja ohjeistukset sekä sosiaalityöntekijän oma arvomaailma, kokemukset ja ammattitaito. Prosessi, jossa sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakaskertomukseen asioita, on täynnä merkityssuhteita, joista osa tiedostetaan, osa on tiedostamattomia. Oma tutkimukseni ei keskity varsinaiseen kirjoittamisen prosessiin eli siihen, miten tieto päätyy asiakaskertomuksiin. Tutkimuksessani keskityn siihen mitä asiakaskertomuksiin on kirjoittamisen myötä valikoitunut eli mitä sosiaalityöntekijä on niihin kirjannut. Tutkimukseni kohteena ovat kirjoittamisen tuotokset. Lisäksi tutkimuksessani tarkastelen sitä, miten kirjoitetuissa teksteissä näkyy sosiaalityöntekijän ammatillinen arviointi asiakkaan tilanteesta.

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu, tutkimussuuntauksista riippuen, myös subjektiivisuus ja kokemuksen huomioiminen. Ihminen itse on kokijana, havainnoitsijana ja toimijana omassa elämismaailmassaan. Kolmas laadullisen tutkimuksen piirre on tutkijakeskeisyyden korostuneisuus. Tutkija on keskeinen henkilö tutkimuksessa ja hän tekee valintoja kaikkeen tutkimukseen liittyvässä. Tutkija vaikuttaa tuottamaansa tietoon, halusi tai ei. Tämä kuitenkin auki kirjoitetaan tutkimusprosessissa. (Ronkainen ym. 2011, 82.)

Muita kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat kokonaisvaltaisuus, aineiston suhteellisen pieni koko sekä ilmiön taakse meneminen. Kokonaisvaltaisuus viittaa merkitysten olemassaoloon sekä siihen, että ihmistä pitää aina katsoa kokonaisuutena, osana omaa elämismaailmaa ja todellisuutta. Tämä johtaa myös aineiston pienuuteen; merkitykset tulee ymmärtää osana kokonaisuutta ja asiayhteyttä. Tässä pienehkö aineisto tekee aineiston analysoinnista ja tulkinnasta hallittavampaa. Aineiston koko on perusteena myös sille, että laadullisen tutkimuksen perimmäinen tarkoitus on mennä ilmiön taakse. Tavoitteena on käsitteellistää ilmiö ja tehdä siitä ymmärrettävä siinä asiayhteydessä, jonne tutkija on sen sijoittanut. (Ronkainen ym. 2011, 83.)

Laadullisessa analyysissä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena. Laadullisessa analyysissä ei ole mahdollista lähteä tuottamaan tilastollisia todennäköisyyksiä. Laadullinen analyysi voidaan jakaa kahteen eri vaiheeseen; havaintojen pelkistämiseen ja arvoituksen ratkaisemiseen, vaikkakin nämä kaksi vaihetta sulautuvat saumattomasti toisiinsa ja ovat eroteltavissa vain analyttisesti. (Alasuutari 2011, 38–39.)

Tarkoitukseni on käyttää valmista, jo olemassa olevaa aineistoa, jota tulen käsittelemään laadullisin menetelmin. Aineisto on osaksi organisaatiolähtöistä, osaksi henkilökohtaista. Tästä syystä kirjoitettu teksti on pakotettu tavallaan tiettyyn kontekstiin, mutta kirjoitetussa dokumentissa näkyy kirjoittajan henkilökohtainen panos.

Tutkimukseni kohteena ovat lastensuojelun asiakirjat, tarkemmin siis lastensuojelutarpeen selvityksen aikana kirjoitetut asiakaskertomukset. Nämä asiakirjat ovat muodostuneet työntekijän kirjoittamina ja ne toimivat virallisina asiakirjoina. Asiakirjojen tekstit ovat eräänlaisia kertomuksia ja jokainen niistä on omalla tavallaan yksilöllinen. Kirjoittamista ohjaavat jollain tasolla kirjoittamattomat säännöt, jotka kullekin sosiaalityöntekijälle avautuvat hänen ymmärtämällään tavalla. Kirjoittamisessa pitäisi näkyä myös sosiaalityöntekijän arviointia tilanteesta. Taito kirjoittaa

myös on osa sosiaalityöntekijän ammatillisuutta. Kirjoitetun tekstin avulla sosiaalityöntekijä luo kuvaa asiakkaan tilanteesta. Sitä taustaa vasten ei ole yhdentekevää, millaista kirjoitettu teksti on.

Jari Eskola ja Juha Suoranta (2005, 138–141) tuovat esille, että kieli ei voi toimia sosiaalisen todellisuuden neutraalina peilinä. Teksti muodostaa yhden version asiasta. Tekstit muodostuvat eri tilanteista, mutta ne myös muokkaavat tilanteita. Keskeistä ei ole tarinan totuudenmukaisuus vaan se, miten se vaikuttaa sosiaaliseen todellisuuteen.

Asiakaskertomusten tekstit edustavat yhden työntekijän näkemystä tilanteesta. Vaikka asiakastapaamisissa on usein kaksi työntekijää paikalla, jää kirjoittaminen yleensä jommankumman vastuulle. Sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä, että asiakaskertomukseen kirjoitetaan tiedot ja asiat, jotka selvityksen aikana osoittautuvat tarpeellisiksi ja tilanteen kannalta relevanteiksi. Kirjoitettu teksti muodostuu asiakastilanteista eri muodoissaan ja niissä esille tulleista ja puhutuista asioista. Teksti vaikuttaa myös sosiaaliseen todellisuuteen kertomalla lukijalleen yhden version tapahtumista. Vaikka sosiaalityöntekijän ammattietiikkaan kuuluu lähes itsestäänselvyysnä totuudenmukaisuus ja objektiivisuus, ei subjektiivisuudelta voi kirjoittaessaan täysin välttyä. Kirjoitettu teksti on kertaalleen muodostunut valintojen kautta, sosiaalityöntekijä on päättänyt mitä hän kirjoittaa ja miksi hän kirjoittaa juuri valitsemansa asiat. Seuraavassa luvussa esittelen aineiston ja viimeisessä tutkimuksen toteuttamista koskevassa luvussa tulen kertomaan perusteluja, miksi valitsin narratiivisen lähestymistavan aineistoni käsittelyyn.

5.3 Aineisto

5.3.1 Lastensuojelutarpeen selvitys tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa

Tämä tutkimus on toteutettu keskisuuren suomalaisen kunnan lastensuojelussa. Seuraavaksi selvitän lastensuojelutarpeen selvityksen vaiheet tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa dokumentoinnin näkökulmasta.

Tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa tehdään lastensuojelutarpeen selvitykset erillisissä tiimissä. Alkuarviointitiimissä on tällä hetkellä 9 työntekijää, mutta pidempinä loma-aikoina selvityksiä ovat tehneet myös alueiden työntekijät.

Mikäli lastensuojelutarpeen selvitys jatkuu asiakkuutena, vaihtuu vastuusosiaalityöntekijäksi alueen sosiaalityöntekijä. Heti kun päätös lastensuojelutarpeen selvityksestä tehdään, luodaan asiakkaalle

myös asiakaskertomus. Asiakaskertomus tehdään jokaiselle lapselle erikseen eli saman perheen lasten tietoja ei tallenneta samaan asiakaskertomukseen. Asiakaskertomus on lapsikohtainen. Tutkimuksen kohteena olevassa kaupungissa on lastensuojelun sosiaalityössä käytössä Effica-järjestelmä, joka on otettu käyttöön vuonna 2006. Sitä on paranneltu ja päivitetty useaan otteeseen, mutta täysin ongelmitta ei ole niidenkään toimenpiteiden jälkeen vältytty. Kentältä kantautuneet mielipiteet järjestelmän toimivuudesta ovat sekä puolesta että vastaan. Lastensuojeluilmoitus kirjataan niin sanotuksi vireillepanoksi Effica-järjestelmään. Ilmoituksesta avataan lastensuojelutarpeen selvitys-kansio, jonne tehdään myös päätös selvityksen alkamisesta. Päätöstä ei erikseen postiteta huoltajille, vaan päätöksestä mainitaan ensimmäisessä ajanvarauskirjeessä.

Kun lastensuojelutarpeen selvitys päättyy, asiakkuus joko jatkuu tai päättyy. Myös näistä tehdään päätös, mutta tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa sitä ei pääsääntöisesti postiteta erikseen huoltajille. Asiakkuuden jatkumisesta tai päättymisestä kerrotaan huoltajille lastensuojelutarpeen selvityksen aikana sovitussa tapaamisessa. Tapaamisia selvityksen aikana voi olla yksi tai useampia, riippuen selvityksen laajuudesta. Kaikista lastensuojelutarpeen selvityksistä ei tehdä varsinaista lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedoa. Yhteenvedojen laatiminen on ollut työntekijäkohtaista. Yleisimmin yhteenvedot on laadittu niissä tapauksissa, joissa asiakkuus jatkuu.

Sosiaaliportti on Terveysten- ja hyvinvointilaitoksen nettiportaali, joka on tarkoitettu alan ammattilaisille kehittämisen ja asiakastyön tueksi. Sosiaaliportin lastensuojelun käsikirjan (2014) ohjeistuksen mukaan asiakkuuden päätös kirjataan perusteluineen asiakaskertomukseen ja todetaan, että aihetta lastensuojelun toimenpiteisiin ei ole. Samaisen ohjeistuksen mukaan asiakasta tulisi informoida lastensuojelun asiakkuuden päättymisestä kirjallisesti. Lastensuojelutarpeen yhteenvedon tulisi olla rakenteeltaan sellainen, että sosiaalityöntekijän kannanotto lastensuojelun asiakkuuden kriteereihin näkyy siinä. Yhteenvedoon voidaan kirjata myös, mikäli lapsi tai perhe ohjataan muiden kuin lastensuojelun palveluiden piiriin.

Lastensuojelun asiakaskertomuksen lisäksi lastensuojelutarpeen arviointivaiheessa käytettäviä asiakirjoja ovat ilmoitus (lastensuojeluilmoitus), arvio (yhteenvedo lastensuojelutarpeen selvityksestä) sekä päätös (lastensuojelutarpeen selvityksen alkamisesta). Asiakaskertomus on oleellinen osa tiedonmuodosta heti lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheessa.

Koska yhteenvedojen laatiminen on eri syistä johtuen sattumanvaraista, olen kiinnostunut tutkimuksessani asiakaskertomuksen teksteistä, mitä asioita niihin on kirjattu ja näkyykö kirjauksissa sosiaalityöntekijän ammatillinen arviointi.

5.3.2 Tutkimuksen käynnistyminen ja tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimuslupaa hain maaliskuussa 2013 ja se myönnettiin saman kuun aikana. Tutkimuslupan saatuani tein haun vuodelta 2012 koskien lastensuojelutarpeen selvityksiä. Kyseissä kunnassa oli tehty lastensuojelussa rakenteellinen uudistus vuoden 2011 lopussa. Tämän uudistuksen myötä lastensuojelutarpeen selvitykset siirtyivät kokonaan silloin perustetun akuuttitiimin vastuulle. Siihen saakka lastensuojelutarpeen selvitykset oli tehty alueiden sosiaalityöntekijöiden toimesta.

Lastensuojelutarpeen selvitykseen johtaneita lastensuojeluilmoituksia tehtiin tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa ja sen yhteistoiminta alueella vuonna 2012 yhteensä 827 kappaletta. Tulos tuli Effic -ohjelman hakutyökonetta käyttäen ja hakukriteereinä olivat lastensuojelutarpeen selvitykset, jotka olivat voimassa aikavälillä 1.1.2012–31.12.2012. Muiksi hakukriteereiksi valitsin käsittelijän, toisen käsittelijän, alkaen päivämäärän (mistä asti selvitys voimassa) sekä saakka päivämäärän (mihin asti selvitys on voimassa). Lapsen nimi oli pakollinen tieto ja johdatti minut hakemaan dokumentoitua tietoa oikean lapsen kohdalla. Tämän tehtyäni järjestin hakutyökonetta avukseni käyttäen lastensuojelutarpeen selvitykset alkaen -päivämäärän mukaiseen järjestykseen. Näin sekä käsittelijän nimi että lapsen nimi jäivät toissijaisiksi ja lista muokkautui muutoin hyvin sattumanvaraisesti. Tämä oli mielestäni yksinkertaisin tapa karsia pois vuonna 2011 alkaneet lastensuojelutarpeen selvitykset, jotka asettuivat edellä mainitulla tavalla listan alkupäähän. Sain yksinkertaisesti poistettu neljä kokonaista liuskaa nimiä/selvityksiä.

Näin tehtyäni sain vähennettyä 827 selvityksestä 238 selvitystä, jotka eivät mahtuneet aikavälille 1.1. - 31.12.2012. Jäljelle jäävistä 589 selvityksestä poimin manuaalisesti laskien joka 25. aloitetun lastensuojelutarpeen selvityksen. Koska olen itse työskennellyt kyseisen kunnan lastensuojelussa, karsin pois itse kirjaamani asiakaskertomukset. Mikäli selvitys oli omissa nimissäni, siirryin seuraavaan selvitykseen. Näin oli kolmen selvityksen kohdalla. Lisäksi yhden selvityksen kohdalla jouduin toimimaan samoin, koska olin osallistunut yhteen tapaamiseen kyseisessä selvityksessä.

Lopulliseksi selvitysten määräksi tuli 20 selvitystä, jotka olivat siis alkaneet ja päättyneet em. aikavälillä. Effic-ohjelma edellyttää tekemään jokaisesta aloitetusta selvityksestä ns. vireillepanon sekä selvitys-kansion, johon tehdään päätös selvityksen aloittamisesta ja päättymisestä. Selvitys siis päätetään vaikka asiakkuus jatkuisi. Tällöin tehdään päätös asiakkuuden jatkumisesta.

Tulostin jokaisen lapsen asiakastiedoista kirjatun dokumentoinnin, tarkemmin asiakaskertomuksen. Asiakaskertomus on lastensuojelutyössä käytössä päivittäin; se informoi tehdyistä toimenpiteistä ja suunnitelmista sekä tapahtumista. Se on kenties tärkein työväline dokumenttiviidakossa. Tulostin asiakaskertomukset paperille, koska näin oli mielestäni helpompi lukea tekstejä kokonaisuutena. Näin säästin lisäksi silmiäni, koska en joutunut lukemaan tekstejä näyttöpäätteeltä. Tulostus tuotti oman haasteensa. Paperia ja mustetta (luontoa) säästääkseni, tulostin asiakaskertomuksen kaksipuolisena eli molemmille puolille paperia. Tämä oli virhe, koska sekä kirjaamis- että tulostustapa vaikeutti huomattavasti lukemista. Vaikeus johtui nimenomaan siitä, että tekstiä piti lukea ”nurinpäin” eli alhaalta ylöspäin. Numeroin sivut helpottaakseni työskentelyäni. Tämä helpotti hieman lukemista.

Koska sama asiakaskertomus on käytössä asiakkuuden jatkuessakin, rajasin tulostusalueen lastensuojelutarpeen selvityksen ajanjaksoon. Tarkoitukseni on kuitenkin tutkia lastensuojelutarpeen selvityksen aikana kirjoitettua dokumentointia, ei enää asiakkuudessa olevien dokumentteja. Tässä tutkimuksessa haluan keskittyä lastensuojelutarpeen selvityksen aikana tapahtuvaan kirjaamiseen, koska sillä on oleellinen merkitys asiakkuuden jatkumisen tai päättymisen arvioinnissa.

Asiakaskertomukset olen numeroinut juoksevasti (1–20) ja määritellyt ne tapauksiksi. Näitä numeroita käytän analysoidessani asiakaskertomuksia. Tapaus yksi on siis asiakaskertomus numero yksi. En numeroinut dokumentteja tai tekstejä asiakaskertomuksen sisällä kirjoittajan mukaan, koska tarkoitukseni ei ole tutkia mitä kukin työntekijä kirjoittaa. Tarkoitukseni on tutkia, mitä yleensä kirjoitetaan eli dokumentoidaan. Lähtökohtainen ajatukseni on, että dokumentoinnissa on puutteita tai ainakin parannettavaa. Aineiston käsittelyn avuksi olen valinnut narratiivisen lähestymistavan, josta tarkemmin jäljempänä.

Numero 16 on jätetty kokonaan pois, koska asiakaskertomus on sellaisen lapsen, joka on muuttanut toiselta paikkakunnalta ja on jo asiakkuudessa. Asiakkaan kohdalla on tehty virheellinen päätös lastensuojelutarpeen selvityksestä vaikka asiakkuus on siirtynyt toiselta paikkakunnalta vanhana asiakkuutena.

Tutkimukseni lopullinen aineisto koostui siis 19 asiakaskertomuksesta, joka aineistona on suhteellisen pieni. Dokumentoitua tekstiä oli yhteensä noin 50 sivua. Dokumentteja oli kirjoittanut yhteensä 17 eri työntekijää. Kirjoittajat olivat joko sosiaalityöntekijöitä tai -ohjaajia. Dokumentteihin kirjanneet työntekijät eivät ole pelkästään akuuttitiimin työntekijöitä.

Asiakaskertomukset eivät itsessään ole strukturoituja vaan ne perustuvat varsin vapaamuotoiseen kirjoitusasuun ja kirjoittamiseen. Aineiston käsittely ja hallinta oli näistä tekijöistä johtuen hieman työlästä. Käyn läpi asiakaskertomusten rakennetta myöhemmässä luvussa, joka käsittelee varsinaisia tutkimustuloksia.

5.3.3 Ensihavainnot aineistosta

Suurin osa selvityksistä eli yksitoista selvitystä pitää sisällään useampia tapaamisia. Tapaamiset ovat olleet toimistolla tai perheen kotona. Selvityksen aikana on soitettu myös puheluita. Kahdeksassa selvityksessä tapaaminen on jäänyt yhteen ainoaan. Mikäli tapaaminen on ollut ainoa, se on pääsääntöisesti järjestetty toimistolla. Myös lyhyempien selvitysten aikana sosiaalityöntekijä on ollut yhteydessä puhelimitse, yleensä vanhempiin. Kolmessa selvityksessä ei ole tavattu lainkaan lasta. Muissa selvityksissä lasta on yleensä tavattu vanhempien läsnä ollessa. Muutaman isomman lapsen kohdalla on tavattu lasta yksinään. Joissakin asiakaskertomuksissa on kirjattu virheellisesti toisen lapsen (sisaruksen) asioista.

Lastensuojelutarpeen selvitys tulee tehdä ilman viivytyksiä. Sen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta eli lastensuojeluilmoituksesta. Suositeltavaa on, että lastensuojelutarpeen selvitys valmistuisi kuitenkin lyhyemmässä ajassa. Seitsemässä selvityksessä tämä määräaika ylittyi joistakin päivistä useaan kuukauteen. Pisimmillään selvitys kesti liki yhdeksän kuukautta.

Aineiston analyysin jaoin kahteen osaan: rakenteelliseen analyysiin ja varsinaisen sisällön analyysiin. Tein näin siksi, että niin lastensuojelutyössä kuin varmasti muussakin sosiaalityössä pohditaan paljon dokumenttien ulkoasua ja yhtenäisyyttä. Lisäksi ohjeistukset kirjaamiseen ovat yleensä vähäiset, jos niitä on ollenkaan. Tutkimuksessani mukana olleen kunnan lastensuojelutoimistossa on aika ajoin otettu puheeksi sitä, millä tiedoilla asiakaskertomus aloitetaan ja mitä etulehdelle kirjoitetaan. Kuitenkaan keskustelut eivät ole johtaneet konkreettisiin ohjeistuksiin. Kirjoittamistapa riippuu paljon siitä kuka kenenkin perehdyttää. Tutkimustuloksena tätä ei ole mahdollista käyttää, koska osa asiakaskertomusteksteistä jatkui asiakkuuden jatkuessa ja näin ollen etusivu ei ole tarkastellussa materiaalissa. Kuitenkin jonkinlaista osviittaa tarkastelu antaa.

Tutkimuskohteena olevan kunnan lastensuojelussa asiakaskertomus kirjataan siten, että aina ylimmäksi kirjataan uusin tieto tai tapahtuma. Tähän siirryttiin siksi, että sen katsottiin nopeuttavan työskentelyä. Lisäksi työntekijä näkee yhdellä vilkaisulla, mikä on viimeisin toimenpide asiakkaan kohdalla. Mikäli kirjaukset ovat ajan tasalla, tämä helpottaa sosiaalityöntekijän arviota tarvittavista toimenpiteistä. Osalla asiakkaista on pitkä asiakaskertomus, joten halutessaan lukijan on ”selattava” asiakaskertomus alkuun, jotta pääsee lukemaan ilmoituksen tai tapahtuman, jonka johdosta asiakaskertomusta on ryhdytty kirjoittamaan. Lukeminen näytöltä on tässä tapauksessa kuitenkin helpompaa kuin tulostetulta paperilta.

5.4 Narratiivinen tutkimustapa

Narratiivisuus on lähestymistapa, joka kohdistaa huomionsa kertomuksiin. Kertomukset toimivat tiedon välittäjinä ja rakentajina. Narratiivisuuden käsite on lähtöisin latinan kielestä, jossa sana *narratio* viittaa kertomukseen. Vaikka narratiivisuudella on pitkät perinteet filosofiassa sekä kirjallisuus- ja kielitieteissä, vasta 1990-luvulla narratiivisuuden käsite on tuotu sosiaalitieteisiin. Muutos on tuonut tutkimuksen kohti konstruktivismia. Narratiivisuuden käsitettä käytetään tieteellisessä keskustelussa monella eri tavalla ja käsitteen käyttö saattaa olla erilaista eri tieteenalojen ja koulukuntien välillä. (Heikkinen 2007, 142–144.)

Päivi Erikssonin ja Anne Kovalaisen (2011, 210–211) mukaan sosiaalitieteissä narratiivisuus viittaa tutkimukselliseen lähestymistapaan, jonka ontologiset ja epistemologiset juuret ovat konstruktionismissa. ”Narratiivinen tietäminen” (*narrative knowing*) hyväksyy sekä puhutun että kirjoitetun tekstin, sillä näiden avulla rakennamme ymmärrystä todellisuudesta. Narratiivisuus auttaa löytämään narratiivisuuden muotoja tulkintojen, ymmärrysten ja tiedonjakamisen prosesseista. Monet sosiaalitieteilijät ovat tehneet töitä kehittääkseen narratiivisen metodologian. Heidän mukaansa narratiivinen, verrattuna ei-narratiiviseen, tuo tarinoihin rikkautta ja houkuttelevuutta sekä tarjoaa viitekehysten. Sosiaalitieteilijöiden kiinnostus on yhtäläillä kohdistunut yksilön, ryhmän, organisaation ja kulttuurin analysoimiseen narratiivisesti. Heidän näkemyksensä mukaan narratiivinen tutkimus on metodologinen lähestymistapa, jonka avulla voi tutkia mitä tahansa empiiristä aineistoa. Myös Arja Jokinen ja Eero Suoninen (2000, 210) tuovat esille oman tutkimuksensa kautta narratiivisuuden käsitteen suhteellisen väljänä analyttisenä käsitteenä.

Myös Catherine Kohler Riesmann (2008, 11–14) kirjoittaa narratiivin analyysistä, että se pitää sisällään ison joukon metodeja, joilla voi tulkita hyvin erilaisia tekstejä; puhuttuja, kirjoitettuja ja visuaalisia. Tekstit voivat olla tuotettuja yksilön, tietyn ryhmän, kuntien, organisaatioiden tai valtioiden toimesta. Narratiivinen analyysi tutkii merkityksiä ja kieltä hakemalla vastauksia kysymyksiin miten ja miksi tarina on tuotettu, kenelle tarina on tarkoitettu ja mikä sen tarkoitus on. Narratiivinen analyysi edellyttää joidenkin tutkijoiden mukaan ”lähilukua” (close reading), mutta toisaalta osa tutkijoista kiinnittää huomiota enemmän huomiota kieleen, muotoon, sosiaaliseen kontekstiin ja kohdeyleisöön. Riesmann tuo esille ajalliset ja strukturaaliset piirteet, jotka ovat hänen mukaansa narratiivisen lähestymistavan pääpiirteet ja erottavat narratiivisuuden kategorisoinnista. Riesmannin mukaan erilaiset lähestymistavat tuottavat erilaista tietoa ilmiöstä ja jokainen niistä johtaa ainutlaatuihin näkemyksiin. Narratiivissa yksityiskohdat ja konteksti ovat etusijalla.

Eriksson ja Kovalainen (2011, 212) viittaavat teoksessaan *Qualitative Methods in Business Research* brittiläiseen sosiologiin Jane Eliotiin, joka on omassa teoksessaan kuvaillut narratiivien olevan peräkkäin, selkeässä järjestyksessä olevaa suullista tai kirjoitettua tekstiä, joka yhdistää tapahtumat merkityksellisellä tavalla määrätulle yleisölle ja tarjoaa oivalluksia maailmasta ja/tai ihmisten kokemuksista. Saman sosiologin teksteihin viitaten Eriksson ja Kovalainen jatkavat narratiivien eroavan muista suullisista ja kirjoitetuista teksteistä kolmella tavalla. Ensinnäkin narratiivit ovat ajallisia (temporal); niillä on alku, keskikohta ja loppu. Toiseksi ne ovat merkityksellisiä (meaningful); ne järjestävät keskeisellä tavalla sisällön ajalliseen järjestykseen, päättyen johtopäätökseen. Tästä syystä narratiiveilla on kausaalinen ulottuvuus. Kolmas ero on sosiaalisuus (social). Narratiivit on suunnattu tietyille yleisölle.

Riesmann (2008, 3–10) kirjoittaa samaan tapaan narratiivista. Hänen mukaansa narratiivi tarkoittaa sitä, että puhuja valikoi, järjestää, yhdistää ja arvioi tekstiään tietyille yleisölle. Narratiivi ei ole kiinnostunut yksilöistä sellaisenaan, sen sijaan narratiivi konstruoi yksilön tätä ympäröiviin asioihin. Myös Riesmann kirjoittaa narratiivin sisältävän monia eri merkityksiä ja sitä myös käytettävän eri koulukunnissa eri tavoin. Useimmiten narratiivi viittaa tarina-sanaan. Juonen ajallinen järjestys on Riesmannin mukaan suosituin tapa narratiivissa, mutta hänen mukaansa narratiivi voidaan koota myös jaksoittain. Narratiivi sisältää vaikutteita sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen avulla voidaan saada aikaan merkityksiä laajemminkin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että narratiivien tarkoituksellisuus olisi aina tietoista ja harkittua, lopputulos saattaa olla odottamaton. Narratiivin vaikutus on usein erilainen yksilölle kuin ryhmälle.

Samanaikaisesti kun narratiivin avulla käydään läpi menneisyyttä, se tarjoaa yksilölle mahdollisuuden tehdä menneisyydestä merkityksellistä. Näitä tarinoita tarkastellaan aina kontekstissaan. Narratiivisuus on alkanut kiinnostaa monia tutkijoita juuri siksi, että tarinat ilmentävät inhimillisiä kokemuksia.

Narratiivi eli kertomus pitää sisällään tilanteen, henkilöt ja juonen. Juoni paljastaa tapahtumaketjun, jossa tapahtumilla on syynsä ja vaikutuksensa. Juoni sisältää alkutilanteen ja päättyy lopussa tilanteeseen, jossa on saatu aikaan jonkinlainen ratkaisu tapahtumaan tai ongelmaan (Löytönen 2014.) Alasuutarin (2011, 129–141) mukaan tekstien rakenneyhtäläisyyksiä tai – eroja voi hakea myös muunlaisista kuin juonellisista tekstityypeistä. Aina kirjoituksissa ei ole nähtävissä varsinaista juonta. Sen sijaan kirjoitus saattaa sisältää kirjoittajan rakentaman struktuurin. Juonirakenneanalyysi edustaa tutkimusotetta, jossa teksteistä etsitään niissä itsessään olevia rakennepiirteitä ilman ulkoapäin tulevaa tyypittelyä ja koodausta.

Ammatillinen kohtaaminen pitää sisällään keskustelua, jonka auki kirjoittaminen asiakaskertomukseen on haastava tehtävä. Näissä kohtaamisissa, vuorovaikutusprosesseissa merkitykset valikoituvat, vakiintuvat ja muuttuvat. Sosiaalisessa konstruktionismissa puhuminen ja kirjoittaminen nähdään voimina, jotka muokkaavat sosiaalista todellisuutta aktiivisesti. Sosiaalinen todellisuus ei rakennu yksiselitteisesti vaan se mahdollistaa monia eri tulkintoja. Asiakkuuden päättymisen tai jatkumisen määräytyy osaksi niissä keskusteluissa, joita käydään asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Sosiaalityö ja eritoten lastensuojelutyö pitää sisällään monia erilaisia kielellisiä määrittelyprosesseja, joiden perusteella tehdään interventioita asiakkuudessa. (Jokinen & Suoninen 2000, 207–211.)

Vilma Hänninen (2009, 3–4, 11) on esittänyt tarinan toimivan tapahtumakulun tulkintana. Juonen tehtävä on siinä jäsentää tapahtumaketju rajalliseksi kokonaisuudeksi ja jossa tapahtumia yhdistävät syy-seuraussuhteet. Hännisen mukaan narratiivinen tutkimuksen vaarana on tarinallisuuden ylikorostaminen, analyysiin tulee valita myös vähemmän tarinallisia ja epätäydellisiä tarinoita. Hänen mukaansa samoista tapahtumista voi tehdä erilaisia tulkintoja ja nimenmaan tulkinnalla nostetaan esille olennaiset asiat tapahtumista.

Eskola ja Suoranta (2005, 22–24) kirjoittavat narratiivisuudesta avarakatseisena lähestymistapana. Heidän mukaansa hyvin erityyppisiä ilmiöitä voidaan tutkia narratiivisuuden näkökulmasta. Narratiivisuus on tapa tehdä loogisen ajattelun rinnalla tapa jäsentää kokemuksia. He kirjoittavat lukemisesta, jolla he viittaavat valmiin aineiston käsittelyyn narratiivisuuden näkökulmasta.

Olemassa oleva aineisto toimii yhtä lailla tarinoiden tuottajana kuin tutkimusta varten pyydetty aineistokin.

Tätä ajatusta vasten lastensuojelun asiakaskertomukset ovat tällaisia tarinoita. Sosiaalityöntekijän tekee oman tulkintansa tapahtumien ja kerrottujen asioiden pohjalta. Tulkinta ei ole irrallinen ajasta ja paikasta vaan tulkinta on altis monille eri tekijöille. Tarinat eli asiakaskertomukset rakentavat asiakkaan sosiaalista todellisuutta sosiaalityöntekijän toimesta. Siksi pidän tärkeänä sitä, että sosiaalityöntekijän arvio ja perustelut kirjoitetaan näkyviin asiakaskertomukseen.

Omassa tutkimuksessani narratiivisuuden käsite viittaa narratiivisen analyysitapaan, joka on keino selittää ja analysoida kerättyä aineistoa. Toisaalta väljästi tulkittuna omassa tutkimuksessani käytän narratiivista lähestymistapaa tai näkökulmaa, en tiukkaa narratiivista analyysimetodia. Tästä narratiivin väljästä tulkinnasta kirjoittavat myös monet tutkijat. Vaikka aluksi epäröin käyttää narratiivista lähestymistapaa aineistoni analysoinnissa, innostuin siitä tutustuttuani narratiivisuutta käsittelevään kirjallisuuteen perusteellisemmin. Jouduin kamppailemaan aluksi syvällä istuvan käsitykseni kanssa, jonka mukaan narratiivit ovat vain ja ainoastaan ensimmäisessä persoonassa tuotettuja omaelämäkertoja. Paremmiin asiaan perehdyttyäni, totesin narratiivin olevan paljon muutakin kuin tarinallisia kertomuksia.

Käytän asiakaskertomusten tekstien käsittelyssä siis narratiivista lähestymistapaa. Narratiivisella lähestymistavalla pyrin löytämään yksityiskohtia ja toisaalta kontekstin, mihin asiakaskertomusten teksti asettuu. Konteksti on sosiaalityöntekijän omaa sekä myös asiakkaan ja koko lastensuojeluprosessin tuottamaa. Asiakaskertomusten tekstit ovat ajallisia. Aika on olemassa ennen lastensuojeluilmoitusta ja sen jälkeen. Lisäksi koko lastensuojelutarpeen selvityksen aikana saattaa muuttua sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan suhtautuminen asiaan. Asiakaskertomusten tekstit ovat myös merkityksellisiä. Ne päättyvät tiettyyn johtopäätökseen riippumatta siitä, millainen prosessi tai tarina on alun ja lopun väliin jäänyt. Asiakaskertomuksenkin teksti syntyy sitä mukaa kun sosiaalityöntekijä saa tietoa lisää. Asiakaskertomusta kirjoitetaan yleensä aikajärjestyksessä, se käynnistyy aikaisemmista tapahtumista ja päättyy viimeisimpiin tapahtumiin. Tämä kausaalinen kirjoitustapa vaikuttaa myös sosiaalityöntekijän tietoon ja ymmärrykseen asiakkaan tilanteesta.

Lähtökohtana ovat siis tekstit, näkyykö kirjauksissa sosiaalityöntekijän arviointi lastensuojelun tarpeesta ja mitä asioita tekstistä nousee esille. Ajatuksen tasolla työntekijä on voinut ajatella mitä tahansa eli tehdä myös sanatonta arviointia tilanteesta. Se, onko tämä arviointi siirtynyt kirjoitettuun tekstiin, asiakaskertomukseen, on oma mielenkiintoni kohde.

Erityisesti lastensuojelutyö pitää sisällään kielellisiä määrittelyprosesseja, joiden perusteella tehdään interventioita asiakkuudessa. (Jokinen & Suoninen, 2000, 207.) Kielelliset määrittelyprosessit rakentuvat sosiaalityöntekijän toimesta asiakkaan tietoihin, omassa tutkimuksessani asiakaskertomukseen. Tarkoitukseni on nostaa esille asiakaskertomuksista näitä kielellisiä määrittelyprosesseja lähestymällä tekstejä narratiivisesti.

Tässä työssä olen siis tutkinut, mitä sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakaskertomukseen lastensuojelutarpeen selvityksen aikana ja miten sosiaalityöntekijän arviointi näkyy näissä asiakaskertomusteksteissä. Aineistona olen käyttänyt 19 lastensuojelutarpeen selvityksen aikana kirjoitettua asiakaskertomusta. Työni taustalla on ajatus siitä, että lastensuojelutyön suunnitelmallisuus edellyttää arviointia. Arvioinnin taito on osa asiantuntijuutta. Arvioinnin tulisi näkyä asiakaskertomuksessa osana sosiaalityön suunnitelmallisuutta.

Lastensuojelutarpeen selvitys käynnistyy lastensuojeluilmoituksesta. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien kyvyistä huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä tarvetta lastensuojelun toimenpiteille. Lastensuojelutarpeen selvitys on prosessi, josta sosiaalityöntekijä on vastuussa. Asiakaskertomus toimii eräänlaisena muistiinpanovihkona, jonne kirjoitetaan asiakastyön tapahtumat. Asiakaskertomus on työskentelyn väline. Sen avulla kenen tahansa sosiaalityöntekijän on voitava muodostaa käsitys perheen tilanteesta. Sosiaalityöntekijän tulisi jäsentää asiakassuhteessa syntyvää tietoa siten, että se palvelisi suunnitelmallista työskentelyä asiakkaan hyväksi.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Aineiston analyysi koostuu kahdesta eri osasta. Rakenteellisessa osiossa tarkastelen asiakaskertomusten ulkoista rakennetta, sen selkeyttä ja tekstin jäsentelyä. Seuraava luku käsittelee asiakaskertomusten rakennetta ja muotoa sekä asiakaskertomusten sisältöä yleisemmin.

6.1 Asiakaskertomusten rakenne

6.1.1 Ulkoasun merkitys

Rakenteellisessa osiossa tarkastelen kirjattuja asiakaskertomuksia ulkoasullisesta näkökulmasta sekä asiakaskertomusten rakennetta ja sisältöä yleisemmin, paneutumatta vielä varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Tämän rakenteellisen tarkastelun tavoitteena on löytää yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia lastensuojelun asiakaskertomuksesta. Tarvittaessa nostan esille mielestäni kömpelöitä ratkaisuja ja vastaavasti tuon esille hyviä kirjaamiskäytäntöjä liittyen esimerkiksi ulkoasuun ja luettavuuteen.

Tarkastelen rakenteellisia tekijöitä myös siitä näkökulmasta, että tekstejä ei kirjoiteta pelkästään sosiaalityöntekijöitä varten. Vaikka Kääriäinen (2006, 22) tuokin esille, että tekstejä ei kirjoiteta instituutioille, lakimiehille tai oikeuslaitoksille, palvelee asiakirjateksti parhaimmillaan kaikkia osapuolia tarvittaessa. Asiakirjoja saattavat lukea esimerkiksi hallinto-oikeuden jäsenet tai poliisi, joille nimet ja lyhenteet eivät avaudu samalla tavalla kuin paikalla olleille asiakkaille ja sosiaalityöntekijälle. Näin ollen hyvän dokumentoinnin mukainen kirjaaminen on asiakkaan edun mukaista myös tilanteissa, joissa asiakirjatekstit tulevat muiden kuin asiakkaan tai sosiaalityöntekijän luettavaksi.

Rakenteellinen tekstin tarkastelu kertoo osaltaan dokumentoinnin kulttuurista joka työyhteisössä vallitsee. Yhtenäiset säännöt ja ohjeistukset kertovat siitä, että dokumentointiin panostetaan ja sitä halutaan pitää yhdenmukaisena. Se tuo myös selkeyttä ulkoasuun ja antaa lukijalle mahdollisuuden löytää nopeammin eri teksteistä tarvittavan tiedon. Silmä harjaantuu nopeasti hakemaan olennaiset tiedot näyttöruudulta.

Kovin erilaiset ja sekavat käytännöt vaikeuttavat lukemista. Jos ulkoasu on kovin poikkeava tavanomaisesta, on olennaisten tietojen hakeminenkin hitaampaa. Erilaiset käytännöt vaikeuttavat

myös uuden työntekijän perehdyttämistä ja tämän myötä myös oikean kirjaustavan oppimista. Vaikka laki ei ohjaakaan kirjaamisen rakenteellisia tekijöitä, olisi suotavaa työpaikoilla pysähtyä miettimään, mitä ja millaisia ohjeita kirjaamiseen annetaan.

Kääriäinen (2006, 18–20) pitää tärkeänä, että asiakaskertomuksista selviää ketkä toimivat, milloin ja missä tapahtui sekä mitä sovittiin jatkosta. Kääriäinen jatkaa, että sosiaalialalla on asiakastyön dokumentointiin vähän ohjeita. Tästä syystä monet työntekijät ryhtyvät laatimaan asiakirjoja joko omin neuvoin tai kollegan opastuksella sekä lisäksi perehtymällä aikaisempiin asiakirjateksteihin. Näistä syistä kirjaamiseen saatu ohjeistus ja perehdytys jäävät usein hyvin sattumanvaraiseksi. Lisäksi aikaisemmat asiakirjatekstit saattavat luoda väärää kuvaa oikeanlaisesta kirjaamisesta.

6.1.2 Perustiedot

Tutkimuksessa olevan kaupungin lastensuojelun kirjoittamattoman ohjeistuksen mukaan asiakaskertomus aloitetaan otsikoinnilla Asiakaskertomus/Lastensuojelu, jonka jälkeen kirjataan lapsen nimi kokonaisuudessaan ja henkilötunnus. Vanhempien yhteystiedot on myös toivottu kirjattavan asiakaskertomuksen etusivulle ennen varsinaisen asiakaskertomuksen alkamista. Asiakkaiden (vanhempien) yhteystiedot on haastavaa pitää ajan tasalla. Puhelinnumerot muuttuvat joillakin useaan kertaan jo pelkästään lastensuojelutarpeen selvityksen aikana. Akuuteissa tilanteissa puhelinnumerot ovat tarpeen, varsinkin jos vanhempi tai vanhemmat pitää tavoittaa mahdollista kiireellistä sijoitusta mietittäessä. Tällöin mahdollisimman ajan tasalla pidetty asiakaskertomus myös yhteystietojen osalta on kultaakin kalliimpaa. Malliesimerkki:

ASIAKASKERTOMUS

Lastensuojelu

Virtanen Ville 010101-0101

Äiti Virtanen Tiina p. 050-0505

Isä Virtanen Väinö p. 040-0404

Kuudesta asiakaskertomuksesta löytyi ”oppien” mukaiset kirjaukset lapsen henkilötiedoista eli asiakirjasta selvisi kuka lapsi on kysymyksessä ja henkilötunnuksen perusteella myös ikä. Kolmen asiakaskertomuksen alussa oli lisäksi vanhempien puhelinnumerot ja näistä kahdessa lisätty myös vanhemman koko nimi puhelinnumeron yhteyteen. Osassa asiakaskertomuksia ei ole koko

kirjaamistapahtumaan kirjoitettu kertaakaan isän tai äidin nimeä. Jos nimeä ei lue asiakaskertomuksen alussakaan, täytyy mennä Efficatietojärjestelmässä eri ”ruutuun” eli perhetietoihin, josta vanhempien tiedot voi halutessaan tarkistaa. Välttämättä tätä vanhempien henkilötietoja ei löydy sieltäkään, koska käytännössä on ollut epäselvyyttä siitä, voiko perhetiedot lisätä lapsen kohdalle. Syy tähän on siinä, että aikuissosiaalityö käyttää samaa tietokantaa ja saadun palautteen mukaan he ovat toivoneet, että perhetietoja ei muuteta lastensuojelun toimesta. Monet lastensuojelun asiakkaat ovat myös toimeentulotukiasiakkaita.

6.1.3 Tiedot tapahtumasta

Kirjaus alkaa lähes aina ja poikkeuksetta päivämäärällä, joka on korostettu bold-toiminnolla. Päivämäärän alta alkaa suoraan kirjaus. Ensimmäinen lause tai kirjaus kertoo yleensä mikä tapahtuma (tapaaminen, kotikäynti, puhelu, neuvottelu, ilmoitus) on kysymyksessä. Lisäksi kirjaus tarkentaa esimerkiksi missä on tavattu ja minkälainen tapaaminen on kysymyksessä. Joissakin kirjauksissa on tuotu myös esille, onko tapaaminen yllättävä vai sovittu.

Pääasiassa lastensuojelutarpeen selvityksen aikana tapaamiset ovat sovittuja, mutta kysymyksessä saattaa olla myös yllätyskotikäynti tai päivystysluonteinen tapaaminen toimistolla. Tätä ei ole välttämättä aina kirjattu asiakaskertomukseen. Vastaavasti teksti ”*Toimistolla sovituksi...*” (tapaus 7) kertoo lukijalleen sen, että tapaaminen on ennalta sovittu ja kertoo siis osaltaan suunnitelmallisuudesta. Kun tekstissä nostetaan tämä esille, on lukijankin helppo ymmärtää tapahtumien kulku. Vain yhdessä kirjauksessa on kirjattu päivämäärän perään pelkästään ”*Tapaaminen*” eikä kirjauksesta käy ilmi missään vaiheessa, missä tapaaminen on ollut.

Lukija voi tosin päätellä seuraavasta kirjauksesta, jossa mainitaan alussa ”*Kotikäynti*”, että sana-tapaaminen viittaisi pelkästään toimistotapaamiseen.

Kirjaamistavoissa on eroavaisuuksia ja kirjavuutta jo näinkin pienessä aineistossa. Osa on erottanut kirjauksen tapahtuman luonteesta eri riville, osa on ”boldannut” tapahtuman ja osa taas kirjannut sen samalla riville normaalilla fontilla. Asiakaskertomuksia lukiessani erottuivat joukosta ne jotka olivat kirjanneet päivämäärän alle korostetusti tapahtuman. Esimerkiksi näin:

22.2.2012

Ilmoituksen käsittely/tsto:

Paikalla...

Edellä mainittu esimerkki helpottaa lukijaa löytämään joskus suurestakin tekstimassasta etsimänsä tai oleellisen tiedon juuri sillä hetkellä. Päivämäärän alla lyhyt kirjaus tapahtuman luonteesta helpottaa esimerkiksi sen tiedon hakemista, onko perheeseen tehty kertaakaan kotikäyntiä tai onko perhettä tavattu ylipäättään muutoin kuin erilaisten neuvottelujen yhteydessä.

6.1.4. Paikallaolijat

Seuraava rakenteellinen asia, jonka nostan esille, on kirjaukset koskien tavattavia henkilöitä. Teksteistä löytyi eroavaisuuksia kirjauksissa. Asiakkaista saatetaan mainita vain nuoren tai lapsen nimi, mutta vanhemmat on nimetty isänä ja äitinä, mainitsematta nimiä lainkaan. Koko asiakaskertomus saattaa olla kirjoitettu siten, että vanhempien nimiä ei ole mainittu kertaakaan tekstissä. Käytännössä tämä hankaloittaa muiden kuin lapsen oman vastuusosiaalityöntekijän työskentelyä, koska nimitiedot on haettava toisesta paikasta. Vastuusosiaalityöntekijälle perhe saattaa olla niin tuttu, että hän muistaa perheenjäsenet ilman kirjaamistakin. Sama huomio koskee myös soitettuja puheluita. Merkintä saattaa alkaa päivämäärällä ja kirjauksella ”*Puhelu äidille*”. (tapaus 1). Tämä merkintä ja muuten puutteelliset henkilötiedot jättävät kertomatta, kuka tämä äiti on, kenelle on soitettu. Vaikka on oletettavaa, että kysymys on lapsen äidistä, olisi nimi jokaisen tapahtumakirjauksen alussa paikallaan.

Nimien ja perhesuhteen mainitseminen joka tapahtuman alussa helpottaa työtä myös siksi, että nykyään perheet ovat paljon ns. uusioperheitä, lasten elämässä saattaa olla eronneiden vanhempien lisäksi nykyisiä puolisoita. Siksi nimi ja perhesuhde on syytä kirjata lapsen tietoihin kokonaisvaltaisemman näkemyksen mahdollistamiseksi.

Myös muiden tapaamisia koskevien kirjausten kohdalla jää kaipaamaan tarkempia tietoja. Kirjaus 15.5.12 (tapaus 1, s.7) ”*Tavattu perheneuvolassa*”, jonka jälkeen kirjaus jatkuu puhutuista asioista. Tekstistä ei ilmene, keitä paikalla on. Edellinen tapaaminen perheneuvolassa on ollut 17.4.12, joten kirjoittaja saattaa pitää osallistujien nimiä itsestään selvänä, koska edellisen tapaamisen kirjauksessa osallistujat on kirjattu tekstiin. Tämä edellinen kirjaus antaa hienosti tietoa myös siitä, että lastensuojelun työntekijä kutsuttu tapaamiseen, joka on perheneuvolassa.

”Tavattu perheneuvolassa perheneuvolan aloitteesta...”, kirjaus jatkuu läsnäolijoilla. Tämän jälkeen vielä jatkuu ”Perheneuvolan ajatuksena oli sovittaa vanhempien välejä ja päästä tapaamisasiassa sovintoon”.

Hyvään dokumentointiin kuuluu virka- tai työnimikkeen liittäminen nimeen, koska silloin lukijan on mahdollista tietää missä asemassa työntekijä on asiakasta tavannut. Joissakin teksteissä on mainittu työntekijöiden etu- ja sukunimen yhteydessä, että työntekijät ovat lastensuojelusta, mutta sen tarkemmin roolia ei ole välttämättä tuotu tekstissä esille. Joissakin teksteissä on sen sijaan kirjoitettu nimikkeet sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja etu- ja sukunimen eteen. Joissakin teksteissä on unohtunut mainita viranomaisten nimike (titteli) ja työpaikka, mutta suurimmaksi osaksi ne on muistettu kirjata hyvin tekstiin. Suurimmaksi osaksi unohdukset koskevat lastensuojelun työntekijöitä. Sen sijaan muiden kuin lastensuojelun työntekijöiden nimikkeet on kirjoitettu liiki poikkeuksetta selventämään, kenen kanssa on keskusteltu, esimerkiksi kuraattori, psykiatrinen sairaanhoitaja ja päiväkodin johtaja. Näissä kaikissa ei ole kuitenkaan nimen ja nimikkeen lisäksi kerrottu, missä yksikössä kyseinen henkilö on. Yksikkö saattaa käydä ilmi asiakaskertomuksen tekstistä jossain aiemmassa kohdassa, mutta vaatii lukijalta tekstin selaamista.

Esimerkiksi seuraavanlainen kirjaus (nimet muutettu) ”Paikalla Milla, äiti, Teija Kaski, Matti Ronkainen, Jenni Savioja ja Minna Pietilä...” ei kerro vieraille henkilölle, keitä nämä paikallaolijat ovat ja mikä heidän roolinsa on. Kirjauksessa tämä ei käy myöhemminkään ilmi.

6.1.5 Suunnitelmallisuus ja tavoitteet

Asiakaskertomusteksteistä ei selvinnyt rakenteellisella tarkastelulla, onko lastensuojelutarpeen selvityksestä tehty suunnitelma esimerkiksi tapaamisista ja niiden sisällöistä. Joissakin tapauksissa oli kirjattu asiakaskertomukseen esimerkiksi sovitusta kotikäynnistä tai muusta tapaamisesta. Voi olla, että suunnitelma lastensuojelutarpeen selvityksen etenemisestä on kirjattu toisaalle, esimerkiksi perheelle lähetettävään kutsuun. Asiakaskertomuksesta olisi hyvä käydä ilmi vähintään se, milloin seuraava tapaaminen on sovittu. Lastensuojelutarpeen selvitysten aikana perheessä saattaa kuohua ja myös muut kuin vastuussa oleva sosiaalityöntekijä toimivat perheen kanssa. Tällöin myös esimerkiksi päivystävien sosiaalityöntekijöiden on helppo tarkistaa asiakaskertomuksesta, mitä perheen kanssa on sovittu ja suunniteltu.

6.2 Narratiivien maailma ja sisältöjen tarkempi analyysi

Sisällöllisessä osiossa tarkastelen tekstejä lähestymällä niitä narratiivisesti. Pyrkimykseni on löytää vastauksia siihen, miten sosiaalityöntekijän arvio näkyy asiakaskertomusten teksteissä. Olen hakenut teksteistä erilaisia narratiiveja, erilaisia tarinoita siitä, miten sosiaalityöntekijä muodostaa tilanteesta arviota. Tutkin asiakaskertomusten tekstejä hakemalla niistä sosiaalityöntekijän näkemystä tilanteesta. Asiakaskertomukset eivät sisällä erityistä ”arvioinnin osiota”, arviointi on tavallaan piilossa. Arvioinniksi olen luokitellut kaikki sosiaalityöntekijän kirjoittamat huomautukset, kommentit, kannanotot, päätelmät, viittaukset ja kaiken sen tekstin, minkä ajattelen toimineen sosiaalityöntekijän arvioinnin taustalla. Asiakaskertomusten teksteistä haen perusteluja sosiaalityöntekijän päätökseen joko jatkaa asiakkuutta tai lopettaa se. Perusteluja päättää asiakkuus tai jatkaa sitä joko on tai ei ole olemassa.

Asiakaskertomukset ovat yksittäisiä tarinoita, kertomuksia tietyn perheen tilanteesta. Pyrin löytämään näistä yksittäisistä tarinoista yhteisiä tarinoita, jotka kertovat sosiaalityöntekijän arvioinnista. Aluksi korostin tekstistä sosiaalityöntekijän kirjauksia, jotka jollain tavalla ottivat kantaa tai perustelivat ratkaisua. Halusin löytää näin perustelut päätökselle lopettaa asiakkuus tai vastaavasti jatkaa asiakkuutta. Pian kuitenkin huomasin, että minun on käsiteltävä tekstejä kokonaisuutena. Tuntui mahdottomalta erottaa lauseita, jotka pelkästään toimivat perusteluina tehdyille ratkaisulle. Tästä syystä luin tekstin läpi useaan kertaan löytääkseni vastauksia siihen, millä perusteella sosiaalityöntekijä on päätöksen tehnyt.

Käytyäni tekstit läpi, löysin 15 tapausta, joissa asiakkuus päättyi yhden tai useamman tapaamisen jälkeen. Kolmessa tapauksessa asiakkuutta on selvityksen jälkeen jatkettu. Yhden tapauksen kohdalla jäi epäselväksi, jatkuuko vai päättyykö asiakkuus. Asiakkuuden päättymisen tai alkamisen on yleensä kirjoitettu selvästi asiakaskertomuksen loppuun.

Löysin teksteistä perusteluja tai linjauksia, jotka epäsuorasti tai suorasti perustelivat sosiaalityöntekijän päätöstä lopettaa asiakkuus tai jatkaa sitä. Tekstistä löytyi hyvin harvoin suoraa arviointia ja perusteluja. Pääsääntöisesti ne ovat tekstissä piilossa, ikään kuin rivien välissä. Seuraavassa luvussa käsittelen tarkemmasta sisällön tarkastelusta saamiani tuloksia.

6.2.1 Byrokraattinen viestintä

Byrokraattisessa arviossa on käytetty samankaltaista ilmaisua asiakkuuden päättämisen yhteydessä. Asia on ilmaistu usein virkamiesmäiseen tyyliin ja kiteytetty lopuksi yhteen, kahteen lauseeseen. Kirjaustapa on hyvin byrokraattinen. Tapa herättää tunteen kasvottomuudesta ja persoonattomuudesta. Ilmauksen taakse voi ikään kuin piiloutua; henkilökohtainen arvio tilanteesta jää sen taakse. Yleensä ilmaisussa on kirjoitettu, että tilanne tai asia ei herätä, synnytä tai nosta lastensuojelullista huolta. Tämä ilmaisu voi kertoa työyhteisön kirjoittamattomista ohjeistuksista. Uusi työntekijä lukee toisen, vaikka kokeneemmankin sosiaalityöntekijän kirjauksia ja päätyy ajattelemaan, että asia kuuluu ilmaista.

”Nyt pojan ja hänen elämänsä kohdalta ei synny lastensuojelullista huolta ja selvitys päätetään.” (tapaus 3)

”Perheen tilanne ei herätä lastensuojelullista huolta ja selvitys päätetään.” (tapaus 2)

Jälkimmäinen lainaus liittyy tapaukseen, jossa lastensuojeluilmoituksen mukaan isä on riehunut kotona vahvasti päihtyneenä ja poliisi on vienyt isän putkaan. Tapahtuneen jälkeen äidille on soitettu kaksi kertaa. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana on tavattu perhe kerran. Kirjauksesta käy ilmi, että perheessä on toinenkin alaikäinen. Se ei selviä, onko hänestä tehty lastensuojeluilmoitus. Tapaamisessa vanhempien mukana on kuitenkin vain yksi lapsi, 14-vuotias poika.

Lukijan pitää hakea tekstistä perusteluja siihen, miksi tilanne ei herätä lastensuojelullista huolta ja mitä se ylipäättään tarkoittaa. Lastensuojelullisella huolella saatetaan viitata siihen, että lastensuojelun viitekehyksestä käsin perheen tilanteesta ei tarvitse olla huolissaan. Sosiaalityöntekijä saattaa tarkoittaa, että lastensuojelullinen huoli on poistunut lastensuojelutarpeen selvityksen aikana. Huoli, joka on johtanut ilmoitukseen, on poistunut tai lieventynyt. Jos lastensuojelullista huolta ei olisi alun perin ollutkaan, ei ilmoitus olisi johtanut välttämättä lastensuojelutarpeen selvitykseen.

Sosiaalityöntekijä on kirjannut asiakaskertomuksen loppuun, mikä vaikutelma hänelle tapaamisen perusteella on jäänyt. Lastensuojelullista huolta ei ehkä siksi ole, että vanhemmat kertovat

tapahtuneen pysäyttäneen heitä. Sosiaalityöntekijä luottaa kenties intervention riittävyteen; asiaan on puututtu ja siitä on puhuttu.

”Perheen tilanne on selkeästi rauhoittunut/.../ Isä vaikuttaa oikeasti pysähtyneen joulunaikaisen käyttäytymisen jälkeen. Vanhemmat kokevat, että tapauksen jälkeen elämä kotona on mennyt parempaan suuntaan. Pojan ja isän välit ovat parantuneet joulun jälkeen.” (tapaus 2)

Muutos parempaan tulee esille vanhempien kertomana. Lapsen ääni jää uupumaan tekstistä kokonaan. Voi olla, että tapaamisella poika on puhunut, mutta se ei ole päätynyt tekstiin saakka. Kirjauksessa näkyy vanhempien ääni, lapsen mielipide on kirjattu vanhempien kertomana.

”Poika on vanhempiensa mukaan lyhyt vihainen, eikä muistele menneitä. /.../Äidin mukaan poika on eloisa ja kaipaisikin liikunnallista harrastusta.” (tapaus 2)

Kiinnitin huomiota siihen, että ”lastensuojelullisen huolen” tai pikemminkin sen puuttumisen taustalla on usein yhteistyökykyiset vanhemmat. Eräässäkin tapauksessa isä ehdottaa, että sosiaalityöntekijä tapaisi ensin poikaa (17 vuotta) ja vasta sen jälkeen heitä yhdessä. Isä mainitsee heidän olevan eriluonteisia, mutta välittää pojastaan eikä haluaisi tämän vielä muuttavan pois kotoa, ristiriidoista huolimatta. Vaikka viimeinen kirjaus antaa ymmärtää, että asiat eivät ole juurikaan muuttuneet selvityksen aikana, päättää sosiaalityöntekijä asiakkuuden. Toisaalta poika itse kertoo pärjäävänsä.

”Poika kertoi, että kotona ei ole mitään erikoista mutta muutoksiakaan ei ole ihmeemmin tapahtunut. Samoista asioista isän kanssa nahistellaan/.../Poika sanoo pärjäävänsä kotona, kunnes täyttää kahdeksantoista. Lastensuojelullista huolta ei ole. Päätetään asiakkuus.” (tapaus 20)

Myös seuraavassa esimerkissä molemmat vanhemmat ja poika (kahdeksan vuotta) ovat tapaamisessa paikalla ja asiakaskertomukseen kirjoitetun tekstin perusteella molemmat vanhemmat vaikuttavat yhteistyökykyisiltä. Koulusta tehdyn lastensuojeluilmoituksen mukaan äidin käytös on ollut erittäin hankalaa ja äiti olisi kieltänyt pojalle koulun puolesta tarjotut tukitoimet. Tapaamisella äiti kertoo sosiaalityöntekijälle, että erityisopettaja on tehnyt arvion pojasta ilman vanhempien suostumusta ja ilman, että olisi ottanut vanhemmat mukaan arvion tekemiseen.

”Tapaamisella vanhemmat eivät koe tarvetta lastensuojelun tuelle. Isä kertoo, että tilanne johtuu äidin ja koulun välisestä luottamuspulasta. Kerrottu vanhemmille, että kodin ja koulun väliset mahdolliset erimielisyydet on hoidettava koulun tai koulutusviraston kautta, lastensuojelu ei niitä voi selvittää. Tapaamisella ei nouse lastensuojelullista huolta. Lastensuojelutarpeen selvitystä ei jatketa, asiakkuus päättyy.” (tapaus 12)

Seuraavassa esimerkissä 13-vuotias poika on ollut kaverinsa luona, jossa pojat juoneet kaverin vanhempien alkoholijuomia luvatta. Poika on joutunut sairaalaan vahvan päihtymyksensä vuoksi. Poika oli maannut ulkona pakkasessa jonkin aikaa, koska kaverit eivät olleet saaneet häntä sisään. Päivystävä sosiaalityöntekijä on puhunut äidin kanssa seuraavana aamuna puhelimesta ja kirjannut tekstiin:

”Pojan tilanteesta jää selvä huoli ja lastensuojelutarpeen selvittäminen lienee paikallaan.” (tapaus 3)

Äiti on yöllä puhunut sairaalan työntekijälle huolestaan pojan koulunkäyntiin liittyen. Sosiaalityöntekijälle äiti on kertonut olevansa huolissaan poikansa asenteesta. Äiti on myös tuonut esille, että ei koe pystyvänsä rajoittamaan poikaa. Lastensuojelutarpeen selvityksestä vastaava sosiaalityöntekijä on soittanut äidille muutama päivä tapahtuman jälkeen. Siinä puhelussa äiti on kertonut keskustelleensa poikansa kanssa, joka ymmärtänyt tilanteen vakavuuden. Lisäksi äiti sanonut, että ei ole huolissaan pojasta. Sanoo tapahtuman olleen pelottava. Kirjauksissa on selkeä ero huolen asteesta. Kirjauksesta ei käy tarkemmin ilmi, mikä äidin huolen on poistanut.

Varsinaisessa tapaamisessa puhutaan ilmoitukseen johtaneesta tapahtumasta, pojan koulunkäynnistä ja kotiintuloajoista. Vanhemmat kertovat luottavansa poikaan tapahtumasta huolimatta. Sosiaalityöntekijä kirjoittaa, että tapahtuneesta on selkeästi keskusteltu ja sekä poika että vanhemmat ovat ottaneet siitä opikseen. Päivystävän sosiaalityöntekijän käsitys ”selkeästä huolesta” on lieventynyt matkan varrella. Saattaa olla, että tapahtuneesta oli päivystävän sosiaalityöntekijän soittaessa vielä niin vähän aikaa, että äiti oli vielä liian järkyttynyt käsitelläkseen tilannetta tunnekuohuita.

”Vanhemmille ja pojalla kerrotaan, että he voivat olla yhteydessä lastensuojeluun jos on jotain kysyttävää. Pojalle sanotaan, että jos tällaisia ilmoituksia tulee enemmän

niin silloin tilanteeseen puututaan. Nyt pojan ja hänen elämänsä kohdalta ei synny lastensuojelullista huolta ja selvitys päätetään.” (tapaus 3)

Sosiaalityöntekijä kertoo mahdollisuudesta olla yhteydessä lastensuojeluun tarvittaessa ja muistuttaa poikaa erikseen vielä lastensuojelun puuttumisesta mikäli samanlaisia ilmoituksia vielä tulee. Sosiaalityöntekijälle jää ehkä tapaamisen jälkeen vielä pieni epäily, että ilmoitus ei jää viimeiseksi. Toisaalta hän tarjoaa lastensuojelun palveluita siinäkin tilanteessa, että jollakin perheen jäsenistä olisi jotain kysyttävää. Toisaalta viittaus mahdollisuuteen ottaa yhteyttä lastensuojeluun saattaa olla pelkkä tapa. Tässäkin tapauksessa selvitys ja asiakkuus päättyvät, koska lastensuojelullista huolta ei ole.

6.2.2 Ohjaaminen muihin palveluihin - peruspalvelut perheen tueksi

Sosiaalityöntekijän viitatessa lastensuojelullisen huolen puuttumiseen, on perhettä usein ohjattu hakemaan kuitenkin muuta apua. Seuraavassa esimerkissä teini-ikäisellä tytöllä on ristiriitoja isän ja tämän puolison kanssa. Tytön vanhemmat ovat eronneet ja äiti asuu toisella paikkakunnalla. Äiti on ollut yhteydessä hätäkeskukseen, koska tyttö on soittanut äidille kertoen isän käyneen häneen käsiksi. Isä myöntää tapaamisella ottaneensa työstä kiinni ja taluttaneensa tämän huoneeseen. Isä kieltää käyneensä käsiksi. Osapuolilla on erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia asioista. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana on tavattu toimistolla erikseen äiti ja tyttö sekä isä ja tyttö. Lisäksi isän luokse on tehty kaksi kotikäyntiä, kotikäynnillä tavattu myös isän puoliso. Viimeisellä kotikäynnillä isä kertoo, että riitoja on edelleen ja tytön ja isän puolison välit ovat kireät. Sosiaalityöntekijä päätyy kuitenkin lopettamaan asiakkuuden ja ohjaa perhettä hakemaan apua sekä kuraattorilta että perheneuvolasta.

”Ohjattu perhettä varaamaan aikaa perheneuvolasta, isä lupaa aikaa varata. Tytön on pitänyt koululla mennä keskustelemaan myös kuraattorin kanssa. Lastensuojelullista huolta ei perheen tilanteesta tällä hetkellä jää. Lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakkuus lastensuojelussa päättyy.” (tapaus 18)

Edellä olevan lainauksen perusteella voisi ajatella, että vaikka jonkinasteista huolta lapsen tai perheen kohdalla jääkin, sosiaalityöntekijän arvion mukaan siihen on löydettävissä apua peruspalveluista. Näissä tapauksissa sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan kontrolloi, hakeutuuko perhe

palvelun piiriin. Vastuu palveluun hakeutumisesta jää vanhemmalle. Kuitenkin joissakin tapauksissa sosiaalityöntekijä ilmoittaa olevansa yhteydessä muihin palveluihin ja näin ollen ikään kuin varmistaa palvelut toisaalla. Tässä esimerkki siitä:

”Lastensuojelun työntekijöiden näkökulmasta lastensuojelun asiakkuutta ei ole tällä hetkellä syytä jatkaa ja tarvittaessa tyttö tapaa kuraattoria koulussa. Lastensuojelusta ilmoitetaan kuraattorille tytön mahdollisista käynneistä tarvittaessa. Lastensuojelun asiakkuus päätetään.” (tapaus 11)

Edellä olleessa lainauksessa mainitaan, että lastensuojelusta ilmoitetaan kuraattorille tytön käynneistä tarvittaessa kuraattorin luona. Asiakaskertomuksen kirjaukset päättyvät kuitenkin edellä mainittuun kirjaukseen eikä mainintaa ole siitä, että kuraattoriin olisi oltu yhteydessä.

”Perheen tilanne ei herätä lastensuojelullista huolta ja selvitys päätetään. Perheelle annetaan kuitenkin neuvoksi, että he voivat saada jatkossa apua perheneuvolasta ja kuraattorilta, jos tulee huolta lastenkasvatuksesta. Heille kerrotaan myös, että lastensuojeluun voi olla jatkossakin yhteydessä. (tapaus 2)

Kuraattorit ja perheneuvola ovat lastensuojelulle tärkeitä yhteistyötahoja. Ristiriidat kärjistyvät joskus perheenjäsenten välillä ja saattavat johtaa kärjistyessään tilanteeseen, jossa jokin tahoo tekee lastensuojeluilmoitukseen. Yhteyttä saattaa ottaa joku perheenjäsenistä henkilökohtaisesti, mutta yleisemmin yhteydenotto tapahtuu lastensuojeluilmoituksen merkeissä joko kuraattorin, terveydenhuollon tai poliisin kautta. Perheneuvolan ja lastensuojelun työnjaon tulisi olla selkeää, jotta perhettä ei turhaan luukutettaisi paikasta toiseen. Tosiasia kuitenkin on, että perheneuvolaan on useilla paikkakunnilla jonoa eikä perheen ole mahdollista saada apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Lastensuojelussa jonotusnumeroita ei jaeta. Kaikki ilmoitukset on käsiteltävä lain vaatimassa ajassa. Kiireellisissä tapauksissa lastensuojelun on reagoitava välittömästi.

Osa selvityksistä on käynnistynyt vanhemman oltua itse yhteydessä lastensuojeluun. Kaikki selvitykset, joissa vanhempi itse on ollut aloitteellinen lastensuojelun suuntaan, ovat pitäneet sisällään useampia tapaamisia. Vanhempi on ollut joko lähivanhempi tai muualla asuva vanhempi. Herääkin kysymys, onko sillä enemmän painoarvoa, jos vanhempi itse ottaa yhteyttä ja pyytää apua.

6.2.3 Merkityksellinen mielipide- lapsen tai vanhemman mielipide

Asiakkuuden päättymisen perusteena saattaa olla myös vanhempien tai lapsen oma halu ja toive. Päättäminen ei voi perustua pelkästään lapsen tai vanhempien mielipiteeseen. On kuitenkin lastensuojelulain hengen mukaista pyrkiä toimimaan yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Ensisijaisesti lastensuojelun tulisi perustua vapaaehtoisuuteen. Seuraavassa otteessa näkyy, miten päätöstä on ikään kuin vahvistettu kirjaamalla vanhemman mielipide asiakaskertomukseen:

”Muutoin lastensuojelutarpeen selvitystä ei enää jatketa ja pojan asiakkuus päättyy. Isäkin sanoo ettei ole huolissaan enää äidin kyvystä huolehtia lapsista.” (tapaus 1)

Edellä mainitussa esimerkissä viitataan isän kommenttiin siitä, että hän ei ole huolissaan äidin kyvystä huolehtia lapsista. Mielipiteen yhteydessä ei ole kuitenkaan enempää avattu, millaisista huolenaiheista on ollut kysymys ja miten ne ovat lastensuojelutarpeen selvityksen aikana muuttuneet. Koska huolta ei ole tullut muilta tahoilta, sosiaalityöntekijä saattaa luottaa isän arvioon siitä, että äidin tilanne on muuttunut paremmaksi. Sosiaalityöntekijän päätös lopettaa asiakkuus näyttäisi kirjauksen perusteella pohjautuvan isän mielipiteeseen äidin kyvystä huolehtia lapsista. Kotikäynnillä puolitoista kuukautta aikaisemmin äiti on kertonut olevansa väsynyt ja tarvitsevänsä omaa aikaa.

Lastensuojelutarpeen selvitys on käynnistynyt isän yhteydenotosta. Isä on ollut huolissaan äidin väsymyksestä ja tasapainottomuudesta. Vanhemmat ovat juuri eronneet. Isän ja lasten tapaamiset ovat epäsäännöllisiä eivätkä ole ennalta sovittuja. Isää on ohjattu tässä yhteydessä olemaan yhteydessä perheneuvolaan. Selvityksen edetessä lastensuojelu on osallistunut perheneuvolassa järjestettyihin tapaamisiin. Noin viisi kuukautta myöhemmin sosiaalityöntekijä päättää asiakkuuden perheneuvolan tapaamisessa. Sosiaalityöntekijän arvioon saattaa vaikuttaa isän mielipiteen lisäksi myös tapaamisten käynnistyminen. Äidiltä ei ole kysytty hänen mielipidettään omasta voinnistaan. Vain isän mielipide on kirjattu.

Eräässä asiakastapauksessa on aloitettu perhetyö jossain vaiheessa selvitystä. Kirjauksista saa käsityksen, että perhetyö olisi käynyt muutamia kertoja. Asiakaskertomusten kirjaukset ovat hieman sekavia ja tapahtumiin on hankala löytää jatkumoa. Lastensuojeluilmoituksen on tehnyt psykiatrinen sairaanhoitaja, jota äiti on tavannut. Äiti on saanut masennustestistä suuren pistemäärän ja psykiatrisen sairaanhoitajan mielestä perhe kaipaa apua arkeensa ja tukea

vanhemmuuteen. Perheessä kaksi lasta, toinen on iältään kolme vuotta ja toinen 10 kuukautta. Kirjausten mukaan perheeseen on tehty kaksikin kotikäyntiä. Isän läsnäolo on kirjauksessa näkymätön. Sosiaalityöntekijä on kirjannut äidin mielipiteenä, että äidin mielestä perhetyötä ei tarvita. Äiti on myös kertonut puhelussa tuntevansa olonsa paremmaksi. Kolme kuukautta myöhemmin tilanne on tältä osin ennallaan:

”Äiti ei tunne nyt tarvetta perhetyölle. Tytön päivähoito on hyvä asia. Täytämme loppuraportin ja sanon päättäväni asiakkuuden.” (tapaus 5)

Kirjaus antaa ymmärtää, että päivähoitopaikka haastavalle uhmaikäiselle on riittävä tukimuoto eikä perhetyötä tarvita. Äiti kertoo ystäväystyneensä muiden aikuisten kanssa. Sosiaalityöntekijä päättää asiakkuuden äidin mielipiteiden ja omien havaintojensa perusteella. Kirjausten perusteella sosiaalityöntekijä ei selvitä isän mielipidettä asiassa eikä myöskään ole yhteydessä psykiatriseen sairaanhoitajaan, jolta ilmoitus on alun perin tullut. Sosiaalityöntekijällä saattaa olla vahvakin käsitys siitä, että asiakkuutta ei tarvita. Tämä ei kuitenkaan täysin selviä kirjauksista.

Seuraavassa otteessa on kirjattu lapsen (17 vuotta) mielipide. Poika tuo esille, että isän kanssa on edelleen nahistelua samoista asioista. Lastensuojelutarpeeseen johtaneessa ilmoituksessa on kirjattu, että pojalla on ollut vaikeuksia tulla toimeen isänsä kanssa ja riidat ovat menneet painimiseksi. Poika itse on kertonut olevansa väsynyt tilanteeseen. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana on tavattu poikaa yksin kaksi kertaa ja kerran poika ja isä ovat olleet yhtä aikaa tapaamisessa. Lisäksi isän kanssa on puhuttu kerran puhelimesta.

”Poika kertoi, että kotona ei ole mitään erikoista mutta muutoksiakaan ei ole ihmeemmin tapahtunut. Samoista asioista isän kanssa nahistellaan./.../Poika sanoo pärjäävänsä kotona, kunnes täyttää kahdeksantoista. Lastensuojelullista huolta ei ole. Päätetään asiakkuus.” (tapaus 20)

Sosiaalityöntekijä katsoo tapaamisten ilmeisesti olleen riittävä interventio perheen tilanteessa. Tapaamisilla on käyty keskustelua asiakaskertomuksen mukaan asioista, jotka isän ja pojan välejä hiertävät. Muihin palveluihin isää ja poikaa ei ainakaan kirjausten mukaan ole ohjattu.

Mielipide voi olla yhteneväinenkin kaikilla osapuolilla. Seuraavassa otteessa on esimerkki siitä, että ilmeisestikin sosiaalityöntekijä, äiti ja poika ovat kaikki sitä mieltä, että lastensuojelua ei tarvita.

Sosiaalityöntekijä vahvistaa omaa kantaansa lisäämällä pojan ja äidin haluttomuudesta ottaa vastaan tukitoimia.

”Totesimme, etteivät lastensuojelun avohuollon tukitoimet kuitenkaan tässä vaiheessa tilanteeseen ole sopivia eivätkä poika ja äitikään niihin halua. Lastensuojelun asiakkuus päätettiin.” (tapaus 19)

Se ei käy kirjauksesta ilmi, mitä lastensuojelun avohuollon tukitoimia sosiaalityöntekijä on ajatellut ja miksi hän ajattelee niiden olevan sopimattomia. Se ei myöskään selviä, tietävätkö äiti ja poika mitä lastensuojelun avohuollon tukitoimet ylipäättään ovat. On tavallista, että viranomainen käyttää termejä ja sanoja, jotka eivät ole asiakkaalle tuttuja. Tässäkin sosiaalityöntekijä saattaa ajatella, että äiti ja poika tietävät, mitä ovat lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Toisaalta voi olla, että äiti ja poika luulevat kysymyksessä olevan huostaanoton. On hyvin tavallista, että lastensuojelun kohteena olevat henkilöt mieltävät lastensuojelun olevan yhtä kuin huostaanotto. Sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä avata lastensuojelun sanastoa asiakkaille, jotta väärinymmäryksiltä vältytään.

Viimeisestä tapaamisesta ennen asiakkuuden lopettamista ja selvityksen päättymistä sosiaalityöntekijä on kirjannut, että pojan suurin ongelma on se, miten tämä vastustaa kaveripiirin vaikutusta ja pysyy pois ”näistä touhuista”. Sosiaalityöntekijä on käyttänyt sanaa ”todettiin” passiivissa. Lukijalla syntyy käsitys, että myös tämä ajatus on kaikille yhteinen. Sosiaalityöntekijä tehostaa vielä omaa päätöstään kirjaamalla tekstiin huolen, joka ei kokonaan poistu selvityksen aikana. Vastuu annetaan ikään kuin pojalle itselleen:

”Huoleksi jää pojan vapaa-ajan hölmöilyt, tästä puhuttiin paljon ja poika lupasi jälleen parantaa tapojaan, mutta lähitulevaisuus näyttää miten asiat sujuvat.” (tapaus 19)

Aina ei kuitenkaan asioista olla samaa mieltä. Myös eriävät mielipiteet tulisi kirjata ylös. Seuraavassa esimerkissä on hienosti kirjattu, mitä mieltä äiti ja pojat ovat tukihenkilön hankkimisesta pojille.

”Äiti kertoi, että hänen mielestään olisi hyvä, jos pojat saisivat miespuolisen tukihenkilön (pojat olivat eri mieltä). Sovittiin, että selvitetään onko poikien mahdollista saada miespuolinen tukihenkilön.” (tapaus 13)

Sosiaalityöntekijä jatkaa selvittävänsä tukihenkilön mahdollisuutta poikien eriävän mielipiteen kirjattuaan. Sosiaalityöntekijä käyttää tässä passiivista ”sovittiin”, joka ei kerro sitä, onko poikien kanssa päästy kuitenkin yhteisymmärrykseen vai onko kysymys sosiaalityöntekijän ja äidin sopimisesta. Asiakaskertomus päättyy tähän kirjaukseen, joten tukihenkilöasia jää epäselväksi. Epäselväksi jää myös asiakkuuden jatko; jatkuuko vai päättyykö se. Sosiaaliefician mukaan asiakkuus on päätetty, mutta asiakaskertomuksesta asia ei selviä.

6.2.4 Vanhemman vastuutus

Vanhemman vastuutus kertoo siitä, että sosiaalityöntekijä muistuttaa tai korostaa sitä, että vanhemmalla on vastuu lapsen hoidosta ja huolenpidosta. Sosiaalityöntekijä arvioi, että vanhempi on kyllin vastuullinen ottaakseen kopin sosiaalityöntekijän heittävästä pallosta. Vanhempaa vastuutetaan etenkin tilanteissa, joissa etävanhempi on huolta aiheuttava tekijä. Seuraavassa lainauksessa on esimerkki tällaisesta. Lastensuojeluilmoitus on tullut sairaalasta, jonne äiti on toimitettu pahoinpideltynä ja vahvasti humaltuneena. Lastensuojelutarpeen selvityksen tapaamisessa sosiaalityöntekijä kysyy lähivanhemmalta toimivalta isältä, jättääkö tämä pojat päihtyneelle äidille tämän tapaamisviikonloppuna, jos on itse sopinut menoa. Isä ei myönnä, mutta sosiaalityöntekijä ei taida täysin vakuuttua asiasta, koska hän on kirjannut seuraavasti:

”Suuri huoli äidin tapaamisviikonlopuista. Isän tulee ymmärtää, ettei äiti ole kykenevä huolehtimaan lapsistaan humalassa.” (tapaus 8)

Vielä tässä tapaamisessa sosiaalityöntekijä ei tunnu luottavan isän kykyyn kantaa vastuuta siitä, että ei anna lapsia humalaisen äidin hoitoon. Lapset ovat kouluikäisiä ja sosiaalityöntekijä yrittääkin saada heitä kertomaan mielipidettään myöhemmin kotikäynnillä. Sosiaalityöntekijä on kirjannut, että lapset menevät mielellään äidin luokse vaikka äiti onkin kännissä. Sosiaalityöntekijä ehdottaa lasten kuullen isälle tapaamisten muuttamista valvotuiksi, mutta isän mukaan lapset ovat tottuneet äidin päihteiden käyttöön. Tämä lienee tottakin, mutta sosiaalityöntekijä kirjaa kenties oman selustansa turvaamiseksi seuraavasti:

”Kerroin lapsille, että äiti ei saa olla humalassa lapsia tavatessaan, ja että on isän velvollisuus arvioida äidin kunto lapsia jätettäessä. Ja että isällä on oikeus olla jättämättä poikia äidille, jos äiti on juonut.” (tapaus 8)

Sosiaalityöntekijä lopettaa puhelussa asiakkuuden. Hän kertoo isälle, että äidin kanssa ei ole päästy työskentelemään. Isän mukaan äidin päihtymyksestä ei ole tullut mitään tietoja eivätkä lapsetkaan ole puhuneet mitään äidin käytöksestä.

”Todettu, että perheen tilanne on nyt tasapainossa ja korostettu jälleen isän vastuuta siinä, jättääkö lapsia äidille vai ei./.../ Perheen tilanne tasoittunut, eikä äidistä ole tullut esiin huolta kevään jälkeen ja isää vastuutettu seuraamaan tilannetta ja ilmoittamaan muutoksista.” (tapaus 8)

Tässä sosiaalityöntekijä vastuuttaa vahvasti isää. Ehkä sosiaalityöntekijä on selvityksen aikana saanut vahvistusta siitä, että isä kykenee vastuun tästä kantamaan. Toisaalta hän viittaa siihen, että lastensuojeluilmoituksia äidistä ei ole kevään jälkeen tullut. Sosiaalityöntekijä tekee kantansa selväksi, että humalaiselle äidille ei tule lapsia jättää. Hän on kuitenkin kuullut myös lasten mielipiteen, jonka mukaan he menevät äidin luokse mielellään tämän humalatilasta huolimatta. Sosiaalityöntekijällä ei ole tässä kohtaa paljoakaan pelimerkkejä puuttua tämän enempää tilanteeseen. Ehkä hän jää pohtimaan, miten lasten murhetta äidin juomisesta voisi lievittää.

Vanhemman vastuutus vaikuttaisi näkyvän teksteissä enemmän niissä tapauksissa, joissa ilmoitus on tullut muualta kuin vanhemmalta itseltään. Sen sijaan vanhemman oltua itse yhteydessä lastensuojeluun, ei vastuuta otettu ehkä helpommin lastensuojelulle.

”Kerron myös mahdollisuudesta tutkintailmoituksen tekemiseen virka-aikaisessa./.../ Kerroin turvakodista. Kerroin myös hänen velvollisuuksistaan lasten äitinä ja huoltajana tarjota riittävän päihteetön ja turvallinen kasvuilmapiiri lapsille kotona.” (tapaus 2)

6.2.5 Kuulluksi tulemisen ja puheeksi ottamisen vaikeus - ristiriidat tekstissä

Jonkin verran asiakaskertomuksissa oli ristiriitaisia kirjauksia. Seuraavassa esimerkissä kuraattori on tehnyt lastensuojeluilmoituksen. Ilmoituksen mukaan äiti on ottanut tyttöä tukasta kiinni, koska tyttö on haistatellut äidilleen. Tyttö on kertonut pelkäävänsä. Koulu sujuu huonosti. Äiti ja tyttö tavataan toimistolla ja tämän yhden tapaamisen perusteella sosiaalityöntekijä päättää selvityksen ja

asiakkuuden. Sosiaalityöntekijä soittaa kuraattorille tapaamisen jälkeen ja kertoo äidillekin tehtäneen selväksi, että lasta ei saa kurittaa fyysisesti. Samalla sosiaalityöntekijä kertoo, että tytölle on puhuttu, että hän ei saa provosoida äitiä. Tapaamisen kirjauksessa tekstistä ei löydy selkeästi lausetta siitä, että äidille olisi fyysisen kurittamisen sanktioimista korostettu. Asiasta on saatettu äidille sanoa, mutta tekstiin sitä ei ole kirjattu. Selvityksen aikana tyttöä ei ole tavattu yksin vaan hän on ollut tapaamisessa äidin läsnä ollessa. Vaikka huolta on käsitelty, se on jäänyt varsin pintapuoliseksi. Lisäksi lukijalla syntyy ikävä käsitys siitä, että tyttöä on tilanteessa syyllistetty vaikka näin ei varmastikaan ole. Seuraava lainaus on kuraattorille soitetusta puhelusta:

”Kerrottu että ilmoitus käsitelty tytön ja äidin kanssa eikä lastensuojelulla ole tarjota heille sopivia palveluja. Tyttö käyttäytyy todella uhmakkaasti kotona ja äidin pinna ei kestä. Tytölle kerrottu että ei saisi turhaan provosoida äitiä mutta myös äidille tehty selväksi ettei lasta saa missään nimessä kurittaa fyysisesti.” (tapaus 4)

Myös toisessa asiakastapauksessa jää hieman epäselväksi, miten huolta on käsitelty vanhempien kanssa. Lastensuojelutarpeen selvitys on siirtynyt toisesta kunnasta, jossa ilmoituksen sisältö ollut varsin vakava. Perheen tytär kertonut opettajalle, että isä lyö remmillä kahdeksan vuotiasta veljeä. Perheessä on neljä lasta. Tapaamisessa vanhemmat ovat kieltäneet asian ja sanoneet tytön valehtelevan. Lastensuojelutarpeen selvityksessä perhettä tavattu kolme kertaa, kaksi tapaamisista on kotikäyntejä. Ensimmäisessä tapaamisessa huoli on otettu puheeksi, vanhemmat kiistävät eivätkä ymmärrä miksi tyttö on sellaisia puhunut. Vanhemmat tuovat esille, että pojalla on todettu ADHD.

Lapsia on tavattu kotikäynnillä ilman vanhempien läsnäoloa ja tapaamisessa on käytetty erilaisia työvälineitä. Asiakaskertomuksesta ei selviä, mitä lapset tapaamisessa tuottivat. Sosiaalityöntekijä päätyy asiakkuuden ja selvityksen päättämiseen.

”Keskusteltu perheen kanssa lastensuojelun tarpeesta. Selvitystyöntekijöiden mielestä vanhemmilla on paljon organisoitavaa perheensä pyöryksessä, mutta näyttäisi siltä, että he selviävät siitä hyvin. Äidillä varsinkin on hyvin selkeät näkemykset lasten tarpeista, kotikäynnin aikana hän ohjasi lapsia ja yhteistyö lasten kanssa näytti hyvältä. Isä keskittyi paljolti perheen nuorimpaan lapseen.” (tapaus 9)

Selvityksen aikana käy ilmi, että poika on vilkas jopa siinä määrin, että hänellä on diagnosoitu ADHD. Vanhemmat kiistävät fyysisen kurittamisen eivätkä ymmärrä, miksi sisko on sellaista kertonut. Selvityksen aikana on saatu selville monenlaisia asioita, mutta varsinainen huoli jää niiden alle. Sosiaalityöntekijälle on saattanut syntyä varmuus siitä, että kurittaminen ei pidä paikkaansa. Sitä ei kuitenkaan ole kirjauksissa avattu, miksi tyttö on sellaista kertonut. Sosiaalityöntekijän arviointi tilanteesta sekä perustelut jäävät lukijan silmissä aika ohkaisiksi huomioon ottaen lastensuojeluilmoituksen sisällön.

Lapsia ei ole tavattu kolmessa selvityksessä lainkaan. Vaikka en tässä omassa tutkimuksessani korostakaan lapsen osallisuutta, tuon tässä esille kuinka tärkeää lapsi olisi aina tavata. Eräässä tapauksessa kaksi vuotiaasta lapsesta ja hänen kolme vuotta vanhemmasta sisaruksestaan oli tehty nimetön lastensuojeluilmoitus. Ilmoituksen mukaan vanhempaa lasta on tönitty ja haukuttu kotona. Ilmoituksen mukaan isä olisi potkaissut poikaa. Vanhemmat saapuvat kumpikin toimistolle ilmoitusta selvittämään. Lapset eivät ole mukana. Sosiaalityöntekijä on kirjannut, että vanhemmat ovat ihmeissään ilmoituksesta. Lapset ovat päivähoitossa, äiti opiskelee ja isä käy töissä. Poika on vilkas, mutta hänellä ei ole diagnoosia. Sosiaalityöntekijän kirjaus tapaamisesta on muutaman rivin mittainen ja loppuun kommentti selvityksen päättymisestä:

”Vanhemmat kertovat, että heillä nousee ääni herkästi, mutta muunlaista kaltoinkohtelua he eivät myönnä. Tapaamisessa ei noussut huolta kodin olosuhteista. Selvitys päättyy.” (tapaus 14)

Nimettömänä tehdyt ja sisällöltään melko ylimalkaiset lastensuojeluilmoitukset ovat hankalia käsiteltäviä lastensuojelun näkökulmasta. Ilmoitus ei kerro juuri mitään ja ilmoittajan anonyymiys tekee käsittelystä hankalan. Usein tapaamisella vanhemmat keskittyvät miettimään, kuka ilmoituksen on tehnyt ja itse asia jää vähemmälle huomiolle. Vaatii työntekijältä jämakkaa ja asiantuntevaa otetta pitää keskustelu kasassa ja saada omalle arviolle tärkeitä asioita läpikäytyä. Arvion pohjaksi jää helposti tuntemukset tapaamisesta ja tarkempi selvittely jää usein tekemättä. On hyvä miettiä, mikä tapaamisessa herättäisi sosiaalityöntekijän huolen niin, että hän päättää jatkaa selvitystä. Lastensuojeluilmoituksia tulisi todennäköisesti muualtakin, jos kaltoinkohtelu olisi todellista. Ei pidä kuitenkaan luottaa sokeasti siihen, että näin tapahtuu. Mietin kirjausta lukiessani, olisiko tässä tapauksessa ollut tarpeen varmistaa asia vähintään lasten päivähoitosta. Lastensuojelutarpeen selvityksessä on tärkeää tavata lapsi. Lapsi on tavattava jo linkin mukaan.

Vaikka lapsi olisi pieni, voi hänen käytöksensä ja vanhempien reaktiot lapseen antaa arvokasta lisätietoa.

6.2.6 Asiakkuuden jatkuminen

Itkuinen äiti - päiväkotikäinen lapsi

Asiakkuus jatkui kolmessa tapauksessa lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen. Ensimmäisessä tapauksessa äiti oli itse yhteydessä lastensuojeluun pyytäkseen apua jaksamiseensa vanhempana. Äiti on yksinhuoltaja ja opiskelee lukiossa. Verkostot ovat pienet, äidin oma äiti hoitaa lasta äidin ollessa koulussa. Ensimmäisellä tapaamisella äiti on ollut kovin itkuinen. Sosiaalityöntekijälle äiti kertoo käyvänsä keskustelemassa vastaanottoryhmässä. Ennaltaehkäisevä perhetyö on käynyt aikaisemmin, lopetettu äidin parantuneen tilanteen vuoksi. Äiti toivoisi tukiperhettä lapselle, jotta voisi joskus hengähtää ja lukea rauhassa läksyjä. Sosiaalityöntekijälle ei nouse tapaamisella huolta äidin vanhemmuudesta tai kyvystä huolehtia lapsesta. Sosiaalityöntekijä on kirjannut asiakaskertomukseen seuraavaa:

”Äiti itkee melkein koko tapaamisen ajan./.../Ensimmäisen tapaamisen perusteella huoli äidin jaksamisesta on kova. Tyttö ja äiti tulevat tarvitsemaan lastensuojelun avohuoltoa tuekseen.” (tapaus 6)

Äidin itkuisuuden vuoksi sosiaalityöntekijä soittaa vastaanottoryhmään aikaistaakseen äidin aikaa sinne. Sosiaalityöntekijä lupaa selvittää myös mahdollista tukiperhettä. Noin viikon kuluttua lastensuojelusta tehdään kotikäynti. Kirjauksen mukaan äiti ei ole enää niin itkuinen ja hän näyttää pirteämmältä. Äidin kanssa sovitaan, että tukiperheeseen järjestetään tutustumiskäynti. Sosiaalityöntekijä päättää lopettaa selvityksen ja jatkaa asiakkuutta.

”Lastensuojelutarpeen selvitystä ei ole tarpeen jatkaa enää. Tytöllä alkaa lastensuojelun avohuollon asiakkuus...” (tapaus 6)

Käytännössä sosiaalityöntekijä tekee arvionsa asiakkuuden jatkumisesta kohtuullisen vähin tiedoin verrattuna moneen muuhun selvitykseen. Joku äidin tilanteessa saa sosiaalityöntekijän tekemään arvion, jonka mukaan perhe hyötyisi tukiperheestä. Se voi olla äidin itkuisuus tai pienet verkostot.

Äiti on myös itse yhteydessä lastensuojeluun; kertooko se todellisesta avuntarpeesta? Lastensuojelua sekä halutaan että myös inhotaan. Lastensuojeluun saatetaan olla yhteydessä taloudellisen tuen toivossa tai siksi, että lapsi pääsisi kesätyöhön tai saisi tukiperheen. Jollekin lastensuojelu on punainen vaate, josta ei pyydetä apua mistään hinnasta.

Ohitettu vanhempi - teini-ikäinen tyttö

Myös toisessa tapauksessa äiti pyytää itse apua teini-ikäisen tyttärensä kanssa. Äiti kertoo, että ei saa otetta tyttöön eikä tämä käy koulua. Vajaa kaksi viikkoa äidin yhteydenotosta, työstä tehdään kiireellinen sijoitus tämän tultua päihtyneenä kotiin. Tyttö kertoo itse juovansa liki joka viikonloppu eivätkä vanhemmat puutu hänen mukaansa siihen. Tyttö kertoo myös vanhemmillaan olevan enemmän tai vähemmän alkoholin käyttöä. Sijoituksen aikana on kolme palaveria, joista ensimmäisessä on myös isä paikalla. Näiden lisäksi sosiaalityöntekijä tapaa tyttöä kaksi kertaa vastaanottokodissa. Sosiaalityöntekijä käy myös useita puheluita sijoituksen aikana. Sosiaalityöntekijä on kirjannut viimeisen palaverin tiimoilta seuraavaa:

”Käyty läpi sijoituksen aikana saavutetut tavoitteet. Tyttö selkeästi reippaampi, avoimempi ja iloisempi kuin sijoituksen alussa./.../ Nostettiin esiin alkoholin puuttuminen nyt tytön elämästä ja sen vaikutus mielialaan.” (tapaus 10)

Aloituspalaverista on kirjattu asiakaskertomukseen, että vanhemmat tarvitsevat apua rajojen asettamisessa työlle. Kirjattu on myös, että tytön tulee muuttaa ajatuksiaan päihteiden käytöstä. Kirjaus ei selkeästi kerro, mitkä tavoitteet sijoitukselle on asetettu. Kuitenkin päätöspalaverissa viitataan siihen, että sijoituksen aikana on saavutettu tavoitteita.

Toisessa palaverissa äiti kertoo, että on pitkään pyytänyt apua tytön asioissa. Äiti kertoo olleensa yhteydessä nuorisopsykiatriselle, kouluun ja lastensuojeluun. Äiti on sitä mieltä, että heitä ei ole silloin autettu kun on apua pyytänyt. Äiti vaikuttaa kirjausten mukaan pettyneeltä saamaansa apuun:

”Äidin käytös muuttui palaverissa uhkaavaksi, joten selkeää keskustelua vaihtoehtoista tytön tukemiseksi ei voitu käydä.” (tapaus 10)

Sosiaalityöntekijä on myös kirjannut samaisesta palaverista, että äiti ei hyväksy sijoitusta vaikka on sitä alun perin toivonut. Asiakkuuden jatkuminen on oikeastaan jo päätetty eikä äidille jää todellisia vaihtoehtoja:

”Kerrottiin kiireellisen sijoituksen jälkeisistä vaihtoehtoista tytön kohdalla. Todettiin, että (päivämäärä) tulee ratkaista tarvitaanko tytön kohdalla sijoituksen jatkoa avohuollon tukitoimena vai onko tytön elämänhallinta parantunut siinä määrin, että tyttö voi palata kotiin. Huolta aiheuttaa äidin välinpitämätön asenne tytön alkoholinkäyttöä kohtaan.” (tapaus 10)

Asiakkuuden jatkumisesta on käyty keskustelua ennen viimeistä neuvottelua vastaanottokodin työntekijän kanssa. Äitiin tai isään ei ole kirjausten mukaan oltu yhteydessä näiden kahden neuvottelun välillä. Puhelusta vastaanottokotiin sosiaalityöntekijä on kirjannut seuraavaa:

”Alustavasti keskusteltu ratkaisusta, että tyttö kotiutuu (päivämäärä) ja hän siirtyy muutostiimin asiakkuuteen./.../ Huoli vanhempien kyvystä ja kiinnostuksesta asettaa työlle rajat jatkuu edelleen. Tytön asia viedään muutostiimiin ennen kiireellisen päätöspalaveria.” (tapaus 10)

Näin myös ilmeisesti on tehty, koska viimeisestä palaverista sosiaalityöntekijä on kirjannut työskentelyn päättyvän akuuttitiimissä ja perheellä olevan uusi sosiaalityöntekijä.

”Selvitys päättyy, tyttö siirtyy asiakkuuteen muutostiimiin.” (tapaus 10)

Kirjausten perusteella perheen kanssa on työskennelty tiiviisti. Kuitenkin olennainen on unohtunut; vanhemmille ei ole kerrottu samoja tietoja kuin muille osapuolille. Tytönkin kanssa on puhuttu asiakkuuden jatkumisesta, mutta vanhemmille tätä ei ole kerrottu. Epäluottamusta on kirjausten mukaan ollut nähtävissä äidin puolelta lastensuojelun sosiaalityöntekijään sijoituksen edetessä. Mietin tilannetta, jossa äiti pyytää asiakirjoja luettavakseen. Hän ei välttämättä ilahdu siitä, että esimerkiksi asiakkuudesta on puhuttu vastaanottokodin työntekijän ja tytön kanssa, mutta ei hänen.

Väistelevät vanhemmat - teini-ikäinen poika

Kolmas asiakkuuteen johtanut selvitys on käynnistynyt poliisin ilmoituksesta. Poika (15 vuotta) on ollut kotona alaikäisen päihtyneen veljensä kanssa, joka on viety poliisin säilöön rikoksesta epäiltynä. Asunto on sekainen ja likainen, äiti matkoilla. Perheen muita lapsia on ilmeisesti asiakkuudessa. Seuraava kirjaus ilmoituksen jälkeen on noin puolentoista kuukauden kuluttua. Tuolloin on tavattu isää muiden lasten asioissa. Isä ei ole huolissaan poikien eikä omasta alkoholinkäytöstään. Äiti on tavattu isän tapaamisen jälkeen noin kahden ja puolen kuukauden kuluttua muiden lasten asioissa. Hänen kanssaan on sovittu kotikäyntiaika, jonka äiti myöhemmin peruu. Uusi lastensuojeluilmoitus tulee pojasta melkein viiden kuukauden kuluttua ensimmäisestä. Ilmoitus tulee koulusta, jossa huolta pojan mielialasta, luvattomista poissaoloista sekä yleisestä lapsen hyvinvoinnista ja huolenpidosta. Sosiaalityöntekijä on kirjauksen mukaan konsultoinut kollegaansa, toista lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Tämän lisäksi avohuollon asiakkuuden alkaminen on kirjattu lyhyesti:

*”Aloitetaan avohuollon asiakkuus. Soitettu äidille ja lähetetty päätöspaperit.”
(tapaus 15)*

Perustelut asiakkuuden jatkumiseen on ehkä tässä tapauksessa niiden tietojen varassa, mitä muista perheen lapsista on jo olemassa. On kuitenkin myös lapsen ja perheen oikeusturvan mukaista tehdä perustelut asiakkuudelle selväksi. Pojasta tullut uusi lastensuojeluilmoitus ilmeisesti auttoi sosiaalityöntekijää tekemään ratkaisun, mutta perusteluja hänellä ei siihen ole. Sosiaalityöntekijä konsultoi toista sosiaalityöntekijää ja arvioi ilmeisesti lapsen asiakkuuden tarpeen tämän ja muun olemassa olevan tiedon perusteella.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimukseni tarkoitus oli löytää vastauksia siihen, mitä lastensuojelun asiakaskertomuksiin kirjataan lastensuojelutarpeen selvityksen aikana. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia, miten sosiaalityöntekijän ammatillinen arviointi näkyy asiakaskertomusten teksteissä lastensuojelutarpeen selvityksen aikana. Tulokset osoittivat, että kirjauksissa on sekä eroja että samankaltaisuuksia. Käytin asiakaskertomuksissa narratiivista analyysitapaa, jonka avulla nostin esille erilaisia tapoja arvioida asiakkaan tilannetta. Narratiivisen analyysin keinoin hain ja löysin yksityiskohtia, mutta samalla myös kontekstin, johon asiakaskertomusten tekstit asettuivat.

Tässä luvussa tulen käsittelemään keskeisimmät tutkimuksen tulokset, joita ovat byrokraattinen viestintä, ohjaaminen muihin palveluihin, lapsen ja vanhemman mielipide, vanhemman vastuutus, kuulluksi tulemisen ja puheeksi ottamisen vaikeus sekä asiakkuuden jatkuminen. Pysin sitomaan tulokset sosiaalityön arkeen pohtien samalla syitä tulosten taustalla. Tämän jälkeen tuon esille lyhyesti kirjaamisen problematiikkaan liittyviä kysymyksiä sekä peilaan tutkimustuloksia tämän päivän lastensuojelun tilaan. Lopussa käyn vielä läpi havaintojani dokumentoinnin merkityksestä niin sosiaalityön peruskoulutuksessa kuin perehdyttämisessä. Päätän työni pohtimalla tutkimukseni yleistettävyyttä sekä omaa oppimismatkaani.

Byrokratia on sekä ystävä että vihollinen. Parhaimmillaan byrokratia palvelee sekä työntekijää että asiakasta. Pidän hyvänä byrokratiana esimerkiksi sitä, että asiakas saa sekä kielteiset että myönteiset päätökset itselleen ajallaan ja sitä, että kaikkia kohdellaan tasa-vertaisesti, asemasta riippumatta. Huono byrokratia syö laadukkaan asiakkaan kohtaamisen ja etäännyttää työntekijän ja asiakkaan valovuosien päähän toisistaan. Epävarman työntekijän on helppo piiloutua byrokratian taakse. Se mahdollistaa päätöksen tekemisen ilman perusteluja.

Tutkimuksessani toisiaan noudattaneet lauseet lastensuojelullisesta huolesta kertovat osaltaan työyhteisön kirjaamisen kulttuurista. Vaikka tästä kirjaustavasta ei ole todennäköisesti käyty keskustelua työyhteisössä sen enempää kuin muistakaan kirjauksen tavoista, siitä on jostain syystä muodostunut yhteinen tapa kirjata. Havaintoni oli myös se, että tätä ilmaisua käytettiin usein tapauksissa, joissa vanhemmat olivat yhteistyökykyisiä lastensuojelun kanssa. Jäin miettimään, voisiko tämä johtua siitä, että lastensuojelutarpeen selvitys on tällä ilmaisulla ikään kuin helppo

päättää. Olisiko huoli, myös lastensuojelullinen huoli, olemassa, jos vanhemmat suhtautuisivat lastensuojeluun vihamielisesti ja olisivat haluttomia selvittämään tilannettaan?

Olisi mielenkiintoista kuulla, mitä sosiaalityöntekijät vastaavat, jos heiltä kysytään mikä on lastensuojelullinen huoli tai miksi sitä ei kyseisessä tapauksessa ole. Epäilen, että osa sosiaalityöntekijöistä ei osaisi vastata siihen. Osa kenties osaisivat analysoida, mitä ovat juuri siinä tapauksessa miettineet. Tätä jän kaipaamaan teksteistä. Jos lauseyhteyteen kirjataan perustelut lastensuojelullisen huolen puuttumiseen tai olemassaoloon, ollaan jo ammatillisen arvioinnin tiellä.

Palveluiden tarpeen arviointi on yksi osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tulee olla todellinen multiosaaja palveluihin ohjaamisessa. Hänellä tulee olla tietoa kaikista lapsille ja aikuisille suunnatuista palveluista, ei vain lastensuojelun omista. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä toimii usein jonkinlaisena edunvalvojana tai asianajajana, jotta perhe saa heille kuuluvia peruspalveluja. Lapsi tai vanhemmat eivät välttämättä tiedä, mitä palveluja heidän olisi mahdollista saada. Sosiaalityöntekijälle palveluverkosto saattaa näyttäytyä niin itsestäänselvänä, että hän ei aina huomaa ohjata perhettä hakemaan palveluita. Olen törmännyt omassa työssäni lastensuojelussa siihen, että tavallisella kansalaisella on yllättävän vähän tietoa sosiaali- ja terveyshuollon palveluista.

On mielenkiintoista nähdä, miten uusi sosiaalihuoltolaki tulee tätä painopistettä muuttamaan. Uuden sosiaalihuoltolain myötä perheillä pitäisi olla mahdollisuus esimerkiksi kotipalveluun ja tukihenkilöön ilman lastensuojelun asiakkuutta. Tähän asti lastensuojelu on ollut eräänlainen ”likasanko”. Lastensuojeluun on ohjattu perheitä, jotka olisivat tulleet autetuksi peruspalveluilla, mutta näitä palveluita ei ole ollut saatavilla tai perhe ei ole osannut niitä vaatia. Edelleen lastensuojelun asiakkuuteen otetaan mielestäni liian helposti perheitä, joille riittäisivät peruspalvelut, jos niitä olisi lain mukaan saatavilla.

Ehkä uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojelun sosiaalityöntekijät tulevaisuudessa ohjaavat ja neuvovat perheitä hakemaan palveluita ja vaatimaan kielteisiä päätöksiä. Toisaalta uusi sosiaalihuoltolaki saattaa tulevaisuudessa vähentää lastensuojeluilmoituksia.

Lapsen tai vanhemman mielipiteellä saattaa olla merkitystä sosiaalityöntekijän harkitessa asiakkuuden jatkamista tai päättämistä lastensuojelutarpeen selvityksen aikana. Omista

tutkimustuloksistani ei voi tehdä yleistystä, mutta tämä oli nähtävissä sosiaalityöntekijän kirjauksissa.

Sekä lastensuojelutarpeen selvityksessä että varsinaisessa avohuollon asiakkuudessakin tulisi pyrkiä yhteistyöhön vanhempien ja myös lapsen kanssa. Jos asiakas on vastahakoinen lastensuojelun asiakkuuteen, onko asiakkuutta järkevää jatkaa? Sosiaalityöntekijän on aina arvioitava onko lapsen tilanne sellainen, että asiakkuutta on jatkettava vanhempien vastustuksesta huolimatta. Vanhemman mielipide ei siten saa olla ainoa kriteeri arvioitaessa asiakkuuden tarvetta. Siksi sosiaalityöntekijän olisi syytä aina perustella myös oma mielipiteensä. Oman tutkimukseni myötä heräsi itselleni kysymys; kumman mielipide painaa enemmän, lapsen vai vanhemman?

Asiakkaan osallisuutta korostetaan nykyajan sosiaalityössä. Korostaisin sitä enemmän päätösten ja ratkaisujen läpinäkyvyyttä. Perhe ei aina ymmärrä, mistä lastensuojelussa on kysymys. Lastensuojelun termit ja avohuollon palvelut eivät välttämättä kerro mitään asiakkaalle. Vastentahtoisuus saattaa usein johtua siis myös tietämättömyydestä. Kuka meistä ei pelkäisi tai jännittäisi tuntematonta?

Paljon puhutaan vanhempien vastuusta ja toisaalta siitä, että vanhemmat vierittäisivät vastuuta pois itseltään. Siitä ei ole pitkä aika, kun lehtien palstoilla vanhemmat kritisoiivat koulua siitä, että koulussa ei opeteta esimerkiksi käytöstapoja. Lastensuojeluunkin tulee puheluita, joissa yleensä eronnut vanhempi vaatii lastensuojelua sanomaan suorat sanat toisen vanhemman toiminnasta. Tämä voidaan kutsua vastuun siirtämiseksi.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan, missä määrin vastuuta vanhemmalle voi antaa, oli kysymys yhdestä vanhemmasta tai molemmista vanhemmista. Vastuun antamisen korostaminen asiakaskertomuksissa saattaa olla sosiaalityöntekijän tapa turvata oma selusta. Toisaalta se myös antaa vanhemmalle itselleen tilaisuuden korjata olemassa oleva tilanne. Se voi kertoa sosiaalityöntekijän ajatuksesta vahvistaa vanhemmuutta.

Vanhemmat ovat ensisijaisesti vastuussa lapsestaan; hänen huolenpidostaan ja kasvatuksesta. Yhteiskunta on toisaalta velvollinen tukemaan heitä tässä tehtävässä. Tasapainottelu näiden kahden välillä saattaa olla haastavaa kokeneemmallekin sosiaalityöntekijälle. Oman tutkimukseni pienehköstä aineistosta nousi esille se, että etenkin vanhemman oltua itse yhteydessä

lastensuojeluun vastuuta ei jätetty pelkästään vanhemmalle. Sosiaalityöntekijä saattaa ajatella, että vanhemman ollessa yhteydessä lastensuojeluun, on hätäkin todellinen.

Asiakaskertomusteksteissä oli jonkin verran ristiriitaisia kirjauksia. Lisäksi näytti siltä, että kaikkia huolenaiheita ei aina ollut käsitelty. Lastensuojeluilmoituksessa saatettiin mainita fyysinen kuritus ja asiakaskertomustekstissä saattoi olla kirjaus siitä, että vanhempaa on muistutettu sen olevan lainvastaista. Asiakaskertomusten kirjausten mukaan fyysinen kuritus on saatettu käsitellä hyvin pinnallisesti. Saattaa olla, että asiasta on enemmän puhuttu kuin mitä kirjattu. Näissä tapauksissa on kuitenkin äärimmäisen tärkeää huolehtia kirjausten oikeellisuus sekä se, että kaikki mitä on puhuttu, tulee myös kirjattua.

Eerika-tapaus muistuttaa meitä kaikkia siitä, että näiden asioiden sivuuttaminen saattaa johtaa kohtalokkaisiin seurauksiin. Itse mietin omaa aineistoa läpikäydessäni, olisiko joku keino varmistaa, että asia ei tule liian herkästi sivuutettua. Lastensuojelussa ei ole kehitetty juurikaan mittaristoa, jolla voisi tehdä riskianalyysia tällaisista asioista. Tosin ammattitaitoinen sosiaalityöntekijä ottaa huomioon erilaisia tekijöitä ja tiedostaa, minkälaisen lasten tai vanhempien kohdalla riski fyysiseen kurittamiseen on suurempi; esimerkiksi lapsen vamma tai sairaus voi olla tällainen riski yhtä lailla kuin perheen heikko taloudellinen tilanne.

Asiakkuus jatkui ainoastaan kolmessa tapauksessa, joten mitään yleistävää kuvaa niistä on sen perusteella mahdotonta saada. Asiakkuudet jatkuivat erilaisista syistä, mutta ammatillista arviota jäin kaipaamaan näissä asiakaskertomuksissa. Lukijana joutuu tulkitsemaan aika paljon, jos tämä ammatillinen arvio puuttuu. Yhdessä tapauksessa näistä, jossa asiakkuus jatkui, oli muodostunut lastensuojelutarpeen aikana asiakaskertomuksen tekstiä jo useita sivuja. Näin oleellisen löytäminen on lukijalle jo paljon hankalampaa. Kuvaavaa oli, että asiakaskertomustekstistä puuttui kokonaan tieto kiireellisestä sijoituksesta. Tosin tieto oli arvattavissa kun luki tekstiä eteenpäin. Olisi kuitenkin selkeämpää kaikille, että tieto on helposti löydettävissä asiakaskertomuksesta. Yksi asiakkuus jatkui vaikka lasta ei ollut edes tavattu. Lastensuojelutarpeen selvitys pitää tehdä tarvittavassa laajuudessa, mutta tässä tapauksessa perusteluja asiakkuuteen ei kirjauksissa ollut lainkaan. Sosiaalityöntekijällä on saattanut olla hyvinkin paljon tietoa lapsesta ja perheen tilanteesta, mutta nämä olisi ollut hyvä kirjata näkyviin myös asiakaskertomukseen.

Aineistonani toimineet keskisuuren suomalaisen kunnan asiakaskertomukset kertovat kenties osaltaan siitä, missä tilassa suomalainen lastensuojelu on. Kiire, suuret asiakasmäärät ja kuntien yhä

kiristynvä talous vaikuttavat varmasti myös dokumentointiin. Kiire ja suuret asiakasmäärät vaikuttavat osaltaan siihen, että asioita ei ehditä kirjaamaan eikä ainakaan laadukkaasti. Idealistinen ihanne siitä, että kirjauksia tehtäisiin yhdessä asiakkaan kanssa, on kaukana siitä todellisuudesta, jossa sosiaalityöntekijä päivittäin työskentelee. Kuntien kiristynvä talous vaikuttaa palveluiden tarjontaan myös lastensuojelussa. Kuntien omat palvelut eivät riitä takaamaan riittäviä palveluja ja ostopalveluiden käyttöä rajataan kuntien johtavien virkamiesten toimesta. Uskaltaako yksittäinen sosiaalityöntekijä kirjata asiakaskertomukseen, että joku perhe tarvitsee esimerkiksi perhetyötä, jos ylhäältä annettu ukaasi on kieltänyt perhetyön ostamisen ja kunnan oma perhetyö on tukossa? Ohittaako sosiaalityöntekijä mieluummin asiakkaan tarpeen ja jättää sen kirjaamatta?

Varsinaista ja selkeää arviointia asiakaskertomuksissa oli vähän. Arvioinnin vähäisyys on ymmärrettävämpää asiakassuhteen alussa, kun tietoakin on vielä vähän. Lastensuojelutarpeen selvityksen jatkuessa kuvittelisi kuitenkin arvioinnin astuvan voimakkaammin mukaan. Toisaalta arviointia on, mutta se on piilossa. Jäin kuitenkin edelleen pohtimaan, miksi asiakaskertomukseen ei kirjata asiantuntevaa ja ammatillista puhetta. Kääriäisen (2003) tutkimus on jo 12 vuotta sitten osoittanut, että tämä puhe puuttuu lastensuojelun asiakirjojen teksteistä. Mikään ei ole siis muuttunut vai onko?

Lastensuojelun työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja uudet noviisit työntekijät ovat ihmeissään suurten asiakasmäärien kanssa. Perehdytys on puutteellista tai sitä ei ole lainkaan. Uuden ja kokemattoman työntekijän on mahdotonta päästä työhön sisälle pikkuhiljaa omia vahvuuksiaan ja asiantuntijuuttaan kasvattaen.

Aineistossa olevat asiakaskertomukset sivuavat ainakin ohuesti asioita, joita Kääriäinen (2003) tuo väitöskirjassaan esille. Asiakaskertomukset sisältävät paljon faktatietoa, mutta toisaalta se tieto toimii myös työskentelyn pohjana. Faktatiedon hyväksikäyttö jää hieman lapsipuolen asemaan. Faktatieto kasvattaa helposti tekstimassaa ja vaikeuttaa näin oleellisten asioiden esiin nostamista. Sitä siis tarvitaan, mutta mihin sitä tietoa käytetään?

Lapsen äänen esille tuomista lastensuojelussa on edelleen syystäkin korostettu. Näissäkin asiakirjoissa lapsen ääni tuli esille sattumanvaraisesti. Toki hieman vanhemman lapsen mielipiteellä saattoi olla jopa merkitystä asiakkuuden päättymiselle. Systemaattinen lapsen äänen kuuleminen ja sen kirjaaminen ei ainakaan näissä asiakaskertomuksissa noussut esille.

Sosiaalityöntekijän ajanpuute aiheuttaa sen, että pitkiä asiakaskertomustekstejä ei ehditä lukea ja etenkin työntekijän vaihtuessa tilanteen ”haltuunotto” ja ymmärryksen luominen on vaikeaa. Miten kirjaamiskäytäntöjä sitten tulisi muuttaa niin, että se palvelisi enemmän ja paremmin tavoitteellista ja suunnitelmallista sosiaalityötä? Dokumentoinnin taitoja voi harjoitella. Mielestäni oleellinen taito kuitenkin puuttuu, jos tekstiä tuotetaan ohjeistuksen mukaan oikein ja taidolla, mutta ilman asiantuntevaa ääntä.

Asiakaskertomuksen läpinäkyvyys ontuu, jos asiakkaan saamia palveluja ja asiakassuhteen tapahtumia ei ole kirjattu totuudenmukaisesti tai riittävästi. Sosiaalityöntekijän pitää ymmärtää mikä merkitys tekstiin kirjoittamisella tai siitä poisjättämisellä on asiakkaan elämässä. Arvioinnin tekeminen ei ole helppoa. Se vaatii rohkeutta ja uskallusta sanoa mielipiteensä. Analysointia, perusteluja ja tulkintaa esiintyi asiakaskertomusissa vähän.

Dokumentointi kuuluu suunnitelmalliseen sosiaalityöhön sekä arviointiin etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa. Riittävä ja oikeanlainen dokumentointi mahdollistaa tavoitteiden selkiytymisen sekä asiakkaalle että työntekijälle. Sosiaalityöntekijä on oman alansa asiantuntija. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 243.) Asiantuntijuus tulisi voida valjastaa asiakkaan käyttöön parhaimmalla mahdollisella tavalla. Siksi sen tulisi näkyä myös sosiaalityöntekijän kirjauksissa. Sosiaalityöntekijän täytyisi rohkeammin uskaltaa tuoda esille näkemyksiä. Sosiaalityöntekijän ammattitaitoa on se, että hänen hallussaan olevaa tietoa voidaan soveltaa kunkin asiakkaan tilanteessa.

Lastensuojelun dokumentoinnin haasteellisuus tulee varmasti jatkossakin pysymään osana sosiaalityöntekijän työtä. Dokumentoinnista pidetään koulutuksia, mutta esimerkiksi dokumentointia työpaikan sisällä käsitellään suhteellisen vähän. Tämä kertoo ehkä myös dokumentoinnin arvostuksesta. Mikäli se on välttämätön paha, ei sen kehittämistäkään pidetä tärkeänä.

Dokumentointi lastensuojelussa kaikissa muodoissaan haukkaa kuitenkin ison osan sosiaalityöntekijän työajasta, halusimme tai emme. Siksi sen tarkoituksenmukaisuus ja käytettävyys ovat asioita, joita kannattaa pohtia jokaisessa työyhteisössä. Dokumentointi on jo niin itsestään selvää, että se jää huomaamattomaksi osaksi varsinaisesta sosiaalityöstä. Jokainen työntekijä tuskailee viivästyneiden kirjaamisten kanssa ja liki jokainen työntekijä on napannut dokumentointiin varattua aikaa asiakkaiden tapaamiseen ja neuvotteluihin.

Hyvät ja yhteiset dokumentointitavat työpaikalla ja säännöllinen dokumentoinnin arvioiminen ovat välttämättömiä, jotta työntekijä selviää suurten asiakasmäärien tuottamasta dokumentointituskasta. Dokumentointi on mahdollisuus, joka parhaimmillaan antaa työhön lisäresurssia ja tuo jänteveyttä sosiaalityöhön.

Omassa työyhteisössäni haluaisin virittää keskustelua dokumentoinnin tärkeydestä ja siitä, mitä sillä halutaan saavuttaa. Miksi asiakaskertomusta kirjoitetaan ja mitä sillä halutaan saavuttaa? Ovatko jotkut lastensuojelun asiakirjat enemmän merkittäviä kuin toiset?

Valmis tutkimusaineisto oli helppo tapa hankkia aineistoa. Aineisto on valmis työstettäväksi sellaisenaan. Omassa tutkimuksessani aineiston määrä oli suhteellisen pieni. En kuitenkaan usko, että suurempi aineisto olisi tuonut tutkittavaan asiaan paljoakaan lisäarvoa. Tekstit noudattivat samankaltaista linjaa sekä sisältönsä ja rakenteensa puolesta. Lisäksi itse sosiaalityöntekijänä työskennelleenä voin sanoa, että tästä aineistosta poikkeavia tekstejä en ole juurikaan nähnyt. Tosin itselleni heräsi mielenkiinto siihen, ovatko tekstit toisella paikkakunnalla toisenlaisia? Mitä jos dokumentoinnin kulttuuri onkin erilainen toisessa kaupungissa? Toisaalta tieto siitä, että koko maassa sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja asiakasmäärät ovat suuret puoltaa ajattelemaan, että eroja ei juuri olisi.

Tutkimuksen teko oli haastavaa, mutta antoisaa. Koen olevani vielä melkoinen noviisi tutkimuksen tekijänä. Tämä tutkimusentekoprosessi opetti kuitenkin paljon tutkimuksen tekemisestä. Tutkimuksen kenttä on laaja ja se sisältää runsaasti eri tapoja tehdä tutkimusta. Tutkijana olen helposti innostuva ja siksi olikin haastavaa pitää tässä työssä punainen lanka käsissä. Tutkimuksen fokuksen pitäminen ydinasioissa on asia, josta aika ajoin muistutin itselleni. Tutkimusmatka oli kaikenkaikkiaan antoisa ja opettava.

LÄHTEET

Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: WSOY.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Collin, Kaija (2007) Työssä oppiminen. Teoksessa Kaija Collin & Susanna Paloniemi (toim.) Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttinä. Jyväskylä: PS-kustannus, 123-154.

Eriksson, Päivi & Kovalainen, Anne (2011) Qualitative Methods in Business Research. : London: Sage.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2005) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, Hannu L.T. (2007) Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 142-158.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2002) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huuskonen, Saila, Korpinen, Johanna & Ritala-Koskinen, Aino (2010) Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 319-347.

Hämäläinen, Juha & Niemelä, Pauli (2014) Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 80-105.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9-31.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) Rikoksesta resurssi. Narratiivien rakentuminen sosiaalityön kohtaamisessa. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 207-236.

Kallinen-Kräkin, Salme & Kärki, Jarmo (2004) Sosiaalityön luokitus – luonnos 2003. Väliraportti Sosiaalityön luokitus-projektista, asiakastyön luokitusluonnos ja ensimmäiset luokituksen testaustulokset. Helsinki: Stakes.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247-276.

Kääriäinen, Aino (2005) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 159-171.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin Yliopisto.

Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele (2006) Lastensuojelun dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL – Raportti 54/2011. Tampere: Juvenes Print Tampereen Yliopistopaino.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7-15.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Möller, Sointu (2004) Sattumista suunnitelmallisuuteen. Lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa. Opas- ja käsikirjat 1/2004. Jyväskylä: Pesäpuu.

Möller, Sointu (2005) Arviosta sanoisin. Tutkimus lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän arvioinnin mallintamisesta. Tutkimuksia 1/2005. Jyväskylä: Pesäpuu.

Niemi, Minna (2014) Päivystävien sosiaalityöntekijöiden tilanearviot ja päätökset osana sosiaalihuoltoa. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 241-260.

Ojaniemi, Pekka & Rantajärvi, Kaisa-Maria (2010) Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219-244.

Pekkarinen, Elina & Tapola-Haapala, Maria (2009) Kriittinen realismi sosiaalityössä – tiedontuotannosta emansipaatioon. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus, 183-207.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Riesmann, Catherine Kohler (2008) Narrative methods for the human sciences. California: Sage.

Ronkainen, Suvi, Pehkonen, Leila, Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija (2011) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.

Räty, Tapio (2010) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Yliruka, Laura (2005) Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylynd & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 124-143.

INTERNET

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2014) Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 5.11.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/haasteita/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2014) Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 5.11.2013
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-I/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/lainedellytykset/>

Löytönen, Teija (2014) Sosiaalisen konstruktionismin lähtökohdat. Viitattu 26.11.2014.
<http://www.xip.fi/tutkija/0402b.htm>

Hänninen, Vilma (2009) Mitä ihmettä on narratiivinen tutkimus? Metodifestivaalit Jyväskylä 29.5.2009. Viitattu 3.12.2014. www.jyu.fi/ytk/laitokset/ihme/metodifestivaali/ohjelma/.../hanninen2

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 3.12.2014.

http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf