

# DOKUMENTOINTI KUNTOUTTAVASSA SOSIAALITYÖSSÄ

Kevät 2012  
Pro Gradu  
Sosiaalityön koulutusohjelma  
Lapin yliopisto  
Lätti Maarit  
Tiiro Marjo

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä

Tekijät: Lätti, Maarit ja Tiiro, Marjo

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön informaatioteknologinen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu – työ  Sivulaudaturtyö  Lisensiaatintyö

Sivumäärä: 87

Vuosi: Kevät 2012

### Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia asiakkaan näkyvyyttä kuntouttavan sosiaalityön suunnitelmissa. Asiaa tutkittiin asiakaslähtöisyyden, vallan ja etiikan käsitteiden kautta. Tutkimustuloksia peilattiin Pro gradu-työssä käytettyyn teoriaan. Tutkimuksen teoreettisena perustana oli kuntouttava sosiaalityö ja osallisuus. Tutkimusaineisto koostui suuren kaupungin kahdestakymmenestä sosiaalityön suunnitelmasta. Suunnitelmat oli tehty sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Tutkimus oli kvalitatiivinen tutkimus sosiaalityön suunnitelmista ja analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia. Tulokset esitettiin laadullisesti kuvailemalla ja osittain kuvioiden ja taulukoiden avulla.

Tutkimustuloksissa asiakaslähtöisyyden osalta asiakkaan näkyminen suunnitelmissa on vähäistä. Suunnitelmat poikkesivat toisistaan, eikä asiakkaan osallisuutta oman asiansa hoidossa näkynyt suunnitelmissa. Lain vaatimaa hyvän sosiaalityön käytännön mahdollistavaa kuntoutumisprosessia ei saavuteta, kun asiakaslähtöisyys ei toteudu suunnitelmia laadittaessa. Aineistosta ilmeni, että sosiaalityöntekijät eivät käytä työhönsä kuuluvaa valtaa asiakkaan asioiden eteenpäin viemiseksi. Suunnitelmissa jäi usein sopimatta jatkotyöskentely tai tavoitteet työlle. Informaatioteknologia voi määritellä liikaa sosiaalityötä ja valta siirtyy pois sosiaalityöntekijältä. Suunnitelmista näkyi, että asiakkaan ongelma oli todettu mutta siihen ei ollut vastattu. Sosiaalityöntekijä joutuu eettisesti vaikeaan tilanteeseen, kun palvelujärjestelmä ei kykene vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Suunnitelman runkojen erilaisuus vaikutti asiakaslähtöisyyden, vallan ja eettisyyden osa-alueilla. Näkemyksemme mukaan rungolla on suuri merkitys suunnitelmaa laadittaessa. Jos asiakastietojärjestelmässä olisi selkeä ja hyvin suunniteltu runko, työntekijän olisi helpompi lähteä tekemään eettisesti laadukasta sosiaalityön suunnitelmaa. On tärkeää, että käytössä on asianmukainen ja lain vaatimukset täyttävä sosiaalityön suunnitelma.

Toimiessamme sosiaalityöntekijöinä kiinnostuimme dokumentoinnin merkityksestä sosiaalityössä. Tiedostimme sen, miten hyvin tehty dokumentointi tukee asiakastyötä ja mahdollistaa asiakaslähtöisen työskentelyn. Mielestämme tutkiva ja arvioiva työote mahdollistaa sosiaalityöntekijän oman työn kehittämisen. Kun tämä työote on osa jokapäiväistä työtä, kehittää se dokumentointia ja asiakaslähtöistä asiakastyötä. Nähdäksemme hyvin toteutettu dokumentointi tukee asiakaslähtöisen työskentelyn toteutumista parhaimmillaan. Kuntouttavan sosiaalityön avoimuuteen pyrkivä työote antaa dokumentaatiolle mahdollisuuden tukea asiakastyötä. Asiakas on tietoinen ja osallinen omien tietojensa käsittelyssä. Hän kokee voivansa vaikuttaa työskentelyprosessiin mikä voimaannuttaa ja kuntouttaa asiakasta. Teknologia on tullut sosiaalityöhön jäädäkseen. Toivomme, että hyvin suunniteltu teknologia kannustaa meitä sosiaalityöntekijöitä paremmiksi dokumentoijiksi. Laadimme työssämme asiakasdokumentointia siksi, että asiakkaan kuntoutus edistyy. Ei sen vuoksi että laki vaatii meitä niin tekemään. Dokumentoinnin tulee olla osa työskentelyprosessia, jossa toteutuu asiakaslähtöinen asiakkaan osallistuminen.

Valmiiden dokumenttien tutkiminen on ollut mielenkiintoista. Oma työ on tullut lähelle tutkimusta. Olemme pohtineet tutkimusta myös oman työkokemuksenkin kautta. Dokumentoinnin tärkeys on huomioitu sosiaalityössä, mutta sitä on tutkittu vähän. Käytännön sosiaalityössä dokumentoinnin merkitystä painotetaan yhä enemmän.

Avainsanat: kuntouttava sosiaalityö, dokumentointi, osallisuus, asiakaslähtöisyys, valta ja eettisyys

### Muita tietoja:

Suostumme tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

Suostumme tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Tutkimuksen toteuttaminen .....	4
2.1	Tutkimustehtävä.....	4
2.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	6
2.3	Aineiston analysointi .....	8
2.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	11
3	Kuntouttava sosiaalityö.....	16
3.1	Sosiaalityön suunnitelma osana kuntouttavaa sosiaalityötä .....	19
3.2	Kielen merkitys asiakastyössä .....	22
4	Asiakkuus kuntouttavassa sosiaalityössä.....	25
4.1	Asiakaslähtöisyys.....	25
4.2	Valta.....	29
4.3	Etiikka.....	33
5	Osallisuus.....	37
5.1	Osallisuuden ulottuvuuksia.....	38
5.2	Malli osallisuudesta .....	40
6	Dokumentointi .....	41
6.1	Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä .....	41
6.2	Asiakaslähtöinen dokumentointi.....	46
6.3	Teknologia dokumentoinnissa .....	49
7	Dokumentaatio sosiaalityön välineenä .....	51
7.1	Tutkimuksen taustaa .....	51
7.2	Asiakaslähtöisyys kuntouttavan sosiaalityön dokumenteissa.....	52
7.3	Dokumenteissa näkyvä valta.....	64
7.4	Eettisyys.....	71
8	Pohdinta .....	75
	Lähteet.....	81

## Kuvioluettelo

**Kuvio 1.** Elämänhallinta kuntouttavan sosiaalityön työprosessissa

**Kuvio 2.** Osallisuuden tikkaat Arnsteinia (1969, 217) mukailten

**Kuvio 3.** Dokumentointi osana asiakastyöprosessia

**Kuvio 4.** Runkojen 2, 4 ja 5 otsikot

**Kuvio 5.** Runkojen 1, 3, 6 ja 7 otsikot

## 1 Johdanto

Kuntouttavalle sosiaalityölle olennaisia piirteitä ovat asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus ja asiakkaan vahvistaminen hänen omassa elämäntilanteessaan. Kuntouttava sosiaalityö perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteiseen työskentelyyn ja siinä pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Sen tavoitteena on saada aikaan muutos asiakkaan elämäntilanteessa tai toimintaedellytyksissä vahvistamalla hänen omaa toimintakykyään ja vastuunottoaan. Pääsääntöisesti kuntouttava sosiaalityö edellyttää asiakkaan omaa motivaatiota, mutta työskentelyyn velvoittaminenkin on mahdollista. (Liukko 2006.)

Asiakastyön dokumentointi tarjoaa välineen tarkastella työntekijän omaa toimintaa ja toiminnan perusteita. Kirjoittamista voidaan käyttää myös ajatusten jäsentäjänä. Sosiaalityössä asiakirjatekstit ovat asiakkaan kannalta merkityksellisiä tekstejä. Niiden perusteella voidaan tehdä päätöksiä ja erilaisia päätelmiä asiakkaan tilanteesta. On siis tärkeää, että dokumentointi on tehty asiallisesti ja asiakaslähtöisesti. (Kääriäinen 2003.) Suunnitelmi- en teko sosiaalityössä on yksi vallankäytön muoto. Suunnitelmia tehtäessä tulisi huomioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne ja tarpeet. Tällä tavalla mahdollistetaan eettisyyden toteutuminen sosiaalityössä.

Dokumentoinnissa tulee kiinnittää huomiota myös kieleen ja käsitteisiin, joita sosiaalityöntekijä käyttää asiakkaan kanssa työskennellessä. Sosiaalityön suunnitelmien dokumentointi elämänalueiden mukaan rakenteistaa asiakastyötä uudella tavalla. Asiakkaan tulee tietää, että tapaamisessa esiin tulleita asioita kirjoitetaan näkyviksi asiakastietojärjestelmään. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus kommentoida jo keskeneräistä versiota. Asiakkaan ääni voidaan tuoda konkreettisesti näkyviin esimerkiksi kirjoittamalla tekstiin asiakkaan omia kuvauksia tilanteestaan. Myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän erilaiset näkemykset tulisi tuoda esille suunnitelmissa. Mitä enemmän huollollista ja kuntouttavaa tukea asiakas tarvitsee, sitä tärkeämpää on yleensä asiakkaan nykytilanteen tarkastelu hänen koko elämänsähistoriansa valossa. Yhdenmukaisesti asiakastietojärjestelmään dokumentoitu tieto mahdollistaa, että toiset asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät saavat helposti kuvan hänen tilanteestaan. (Vehkamäki 2004, 47; Kääriäinen 2005, 161-162.)

Kokemuksemme mukaan dokumentointikäytännöt vaihtelevat suuresti eri kuntien ja työntekijöiden välillä. Sosiaalitoimistoissa ei yleensä ole laadittu selkeitä ja yhtenäisiä ohjeita dokumentointiin liittyen. On olemassa sosiaalitoimistoja, joissa työntekijöillä on mahdollisuus ottaa kotikäynneille ja palavereihin mukaan kannettava tietokone. Tällöin dokumentointi voi tapahtua asiakkaan läsnä ollessa suoraan asiakastietojärjestelmään myös kotikäynneillä. Suunnitelmien laatimisessa on eroja sosiaalityöntekijöiden välillä.

Kuntouttava sosiaalityö tähtää muutokseen. Työtä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja periaatteena työssä on toiminnallinen tasa-arvo, subjektiivisuus, täysivaltainen osallisuus ja vastuullisuus. Asiakaslähtöisyys on sosiaalityön keskeinen periaate. Asiakkaan omien toimintojen ja valintojen tulisi vaikuttaa siihen miten asiakkaan asiassa edetään. Asiakkaan oma kyky tavoitteiden toteuttamisessa on keskeistä kuntouttavassa sosiaalityössä.

Työskentelyssä valta ja tieto kytkeytyvät toisiinsa. Työntekijät käyttävät valtaa siinä, kun he määrittelevät, opastavat ja tulkitsevat asiakkaan elämää. Käsittelemme valta-käsitettä teorian avulla ja tutkimme näkykö valta tutkimusaineistossa.

Sosiaalityössä käydään jatkuvasti eettistä pohdintaa ja työssä käytettävien menetelmien valikoima on laaja. Halusimme nostaa etiikan yhdeksi tutkimuksemme tarkasteltavaksi näkökulmaksi. Sosiaalityö on tarkasti määriteltyä ja ohjeistettua. Miten tämä näkyy dokumentoinnissa, kiinnosti meitä. Käsittelemme myös teknologian merkitystä dokumentoinnissa. Tutkimusaineistona meillä on kaksikymmentä sosiaalityön suunnitelmaa, jotka on poimittu satunnaisotannalla suuren kaupungin asiakastietojärjestelmästä.

Hanna Heinosen (2007, 11, 15) mukaan tieto ohjaa arkipäivän toiminnoista kertyvää toimintaa. Sosiaalityön käytännöistä nouseva tieto on tullut entistä merkittävämpään rooliin sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Tutkiva ja arvioiva sosiaalityön työote toimii kehittämistyön välineenä. Sosiaalityö pohjautuu tieteelliseen tietoon, ammatilliseen osaamiseen ja yhteisiin eettisiin periaatteisiin. Kun tutkiva ja arvioiva työote toteutuu, pystytään arvioimaan ammatillisuutta ohjaavien tavoitteiden toteutumista sosiaalityössä. Muutos työn tekeminen todentuu asiakastyössä, kun sosiaalityöntekijät arvioivat omia työkäytäntöjään ja heillä on valmius arvioida kriittisesti omia työtapojaan. Uusi tapa tehdä työtä kehittää samalla sosiaalityön tekemistä.

Pohtiessamme aihetta Pro gradu-tutkielmaan, päätimme perehtyä sosiaalityön dokumentaatioon. Kummallakin meistä on pitkä työkokemus sosiaalialan eri tehtävistä ja oma kiinnostuksemme aiheeseen heräsi käytännön kokemuksen myötä. Työelämässä olemme huomanneet, että dokumentointikäytännöt vaihtelevat sosiaalitoimistojen välillä. Lisäksi dokumentointi ja sen puute on ollut aina puheenaihe eri tehtävissä, joissa olemme sosiaalialalla toimineet.

Tässä tutkimuksessa haluamme syventää tietämystämme dokumentoinnista kuntouttavassa sosiaalityössä. Päädyimme tutkimaan asiakkaan näkyvyyttä dokumentoinnissa asiakaslähtöisyyden, vallan ja etiikan käsitteiden kautta. Nämä käsitteet ovat keskeisiä kuntouttavan sosiaalityön kontekstissa. Tarkastelemme dokumentaatiota kirjallisuuden ja tutkimusmateriaalin pohjalta.

## 2 Tutkimuksen toteuttaminen

### 2.1 Tutkimustehtävä

Anna-Liisa Lämsä (2009, 66) on pohtinut asiakirja-aineistoa tutkimuskohteena. Hän kuvailee hyvin niitä seikkoja, jotka puoltavat asiakirja-aineiston valintaa tutkimuskohteeksi. Asiakirjojen teksti on tarkistettua tekstiä, mihin asiakkaillakin on mahdollisuus vaikuttaa. Dokumentoijan tulisi laatia asiakirjoja niin, että ne kuvaavat mahdollisimman hyvin tehtyä työtä ja hänen tulee pyrkiä huomioimaan asiakkaat ammatillisessa tiedonmuodostuksessa. Asiakkaalle tulee aina ilmoittaa mitä asiakirjoja hänestä kirjoitetaan. Asiakkaalla on aina oikeus omiin asiatietoihinsa. Hyvin dokumentoitu tieto vähentää muistamisen taakkaa ja unohtamisen mahdollisuutta. Työntekijän on hyvä muistaa, että sosiaalityön suunnitelmista voidaan lukea vain se, mitä niihin on kirjoitettu.

Tietopohja sosiaalityössä eroaa muiden tieteenalojen tietopohjan jäsentymisestä. Käytännötutkimus on tullut tästä johtuen osaksi sosiaalityötä. Sosiaalityötä on pyritty yhä tarkemmin luokittelemaan ja jäsentämään viime vuosina valtakunnallisissa ja alueellisissa toimenpiteissä. Tietopohjan vahvistuminen ja vahvistaminen on edellytyksenä sosiaalityön ammatillisen identiteetin kasvulle. Tuotetun tiedon ydin käytännön sosiaalityössä on, että sosiaalityöntekijät motivoituvat dokumentoimaan omaa työtään. (Heinonen 2007, 27-28.)

Kun sosiaalitieteiden tutkimuksessa tarkastellaan dokumentteja, lähestytään niitä sisällöstä käsin. Keskiössä on kieli, joka ilmentää sekä ajatuksia että ilmaisuja. On useita eri tapoja tutkia dokumentteja ja niistä esille tulevia teemoja. Dokumenteilla on vaikutuksensa. Tutkija voi pohtia, miten dokumentit toimivat erilaisissa olosuhteissa. Tietoa joka on hankittu aistimalla, tekemällä tai harjaantumalla kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Kun tutkija on päässyt sisälle tutkimuskohteeseensa, havaitsee hän tuolloin toisten hiljaisen tiedon. Tutkimukseen kuuluva tieto on teoreettisuuden lisäksi käytännöllistä ja henkilökohtaista tietoa. Tämän oppii vain tutkimalla. Tieto siirtyy ammatilliselta toiselle muun muassa kirjoittamalla. (Vilkkä 2006, 32-33; Prior 2008, 76-77, 91.)



Asiakastyöstä laaditut dokumentit kannattelevat mukanaan valikoitua kertomusta sosiaalityöstä. Asiakirjat eivät koskaan tuo lukijalleen näkyviin kokonaisia elämäntarinoita. Ehyen tarinan lukeminen tai sellaisen kirjoittaminen pelkkien sosiaalityön asiakirjamerkintöjen varassa vaatisi runsaasti kuvittelua, arvailuja ja loputonta tulkintaa. Sosiaalityön suunnitelmat, niin kuin muutkin sosiaalivirastossa tehdyt muistiinpano- ja päätöstekstit ovat osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan todellisuutta, sosiaalityön arkea. Asiakirjatutkimuksessa tulee aina muistaa, että sosiaalityöntekijät esittävät asiakirjoissa sen, mitä asianmukainen työskentely edellyttää. Asiakirjat kertovat siitä, kuinka sosiaalityöntekijät toimivat sosiaalityön päämäärien mukaisesti. Näin ollen sosiaalityön dokumenttien käyttäminen tutkimuksen aineistona vaatii tutkijalta tietoisuutta siitä, mitä hän on tutkimassa. (Kääriäinen 2003, 17,20; 2006, 48.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarkastella, sitä miten asiakas näkyy kuntouttavan sosiaalityön dokumenteissa. Ensimmäisenä tutkimusongelmana haluamme tarkastella miten asiakaslähtöisyys näkyy dokumenteissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (22.9.2000/812) määrittelee asiakaslähtöisyyden perustaksi asiakkaan kohtelun niin, ettei hänen ihmisarvoaan tai itsemääräämisoikeuttaan ei loukata ja että hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Toisena ongelmana on tutkia miten valta näyttäytyy dokumenteissa. Michael Foucaultin (1986); Nigel Partonin ja Patrick O`Byrnen (2000) mukaan sosiaalityössä on kysymys vallan ja tiedon keskinäiseen sidokseen perustuvasta subjekteja tuottavasta työstä. Vallan ja tiedon sidoksella ohjataan ja hallitaan ihmisten elämää. Kirsi Juhilan (2009) mielestä asiakas on asiantuntija omassa asiassaan ja siksi hänen ääntään ja vahvuuksiaan on kuultava.

Tutkimuksen kolmantena ongelmana haluamme selvittää miten eettisyys toteutuu dokumentoinnissa. Sosiaalityön dokumentit ovat virallisia ja salassa pidettäviä asiakirjoja. Niiden laadinta on osa sosiaalityötä ja niiden avulla työ saadaan näkyväksi ja yhteisesti tarkasteltavaksi. Eri lait määrittelevät dokumentoinnin. Tiedon tallentaminen, käyttöönotto ja tiedonmuodostuksen tavat ovat tärkeitä asioita dokumentoinnissa.

Tutkimuksemme aineisto koostuu kahdestakymmenestä kuntouttavan sosiaalityön suunnitelmasta. Tutkimusluvan saimme alkukesästä 2011. Tämän jälkeen aineisto on kerätty suuren kaupungin aikuissosiaalityön dokumenteista. Tutkittavat dokumentit valittiin satunnaisotannalla. Aineisto oli valmiiksi tallennettu kaupungin sosiaalityön asiakastietojärjestelmään ja sen alkuperäinen pituus oli 28 sivua.

Suunnitelmista ei käy ilmi montako eri sosiaalityöntekijää on laatinut näitä kahtakymmentä suunnitelmaa. Ennen kuin tulostettu aineisto luovutettiin meille tutkijoille, niistä oli häivytetty kaikki henkilötiedot. Emme siis tiedä tutkittavien sukupuolta ja ikää. Nämä tiedot eivät ole tutkimuksemme kannalta merkityksellisiä.

Tutkimamme sosiaalityön suunnitelmat olivat laadittu kaupungin käytössä olevalla asiakastietojärjestelmällä. Jokainen sosiaalityöntekijä käyttää samaa ohjelmaa ja heillä on jokaisella käytössään oma tietokone. Uusille työntekijöille annetaan perehdytystä ja koulutusta. Informaatioteknologia on sosiaalityössä päivittäisessä käytössä, se on osa sosiaalityötä.

## **2.2 Tutkimusmenetelmän valinta**

Tutkimuksemme on kvalitatiivista tutkimusta. Perustana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on nimenomaan moninaisen todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on paljastaa ja löytää tosiasioita eikä niinkään todistaa jo olemassa olevien totuusväittämien paikkansapitävyyttä. Kvalitatiivista aineistoa voi analysoida oletuksesta, että tekstit ovat vääristelemättömiä kertomuksia todellisuudesta tai suhteellisemmasta oletuksesta. Tekstit ovat tietynlaisia siksi, että ne on rakennettu sellaisiksi tiettyä tarkoitusta silmällä pitäen. (Eskola & Suoranta 2005, 142–143; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 151–152.)

Kvalitatiivisen aineiston analyysitapoja on monia ja niitä kehitellään koko ajan lisää. Harvoin käytännössä pystyy soveltamaan vain yhtä analyysitapaa ja näin eri analyysintavat kietoutuvat toisiinsa. (Eskola ym. 2005, 161.) Tässä tutkimuksessa käytämme tutkimusmenetelmänä sisällönanalyysia. Haluamme tutkia tekstejä ja sitä, miten asiakas

näkyä kuntouttavan sosiaalityön dokumentoinnissa. Tarkastelemme asiaa asiakaslähtöisyyden, vallan ja eettisyyden näkökulmasta.

Tutkimusprosessin aikana laadullista tutkimusta tekevällä tutkijalla on tutkimusprosessin aikana useita hankalia tilanteita. Tutkijan täytyy ensiksi hahmottaa tutkimus ja sen tekeminen. Seuraavana on vuorossa aineiston kerääminen ja purkaminen. Aineiston purkaminen on työläin vaihe ja sen tekemiseen on useita tapoja. Käytettävä analyysimenetelmä vaikuttaa siihen, miten tutkija työstää tätä vaihetta. Analyysinvalinta on varsinkin aloittelevalle tutkijalle haasteellista. Aineistosta ei nouse itsestään esille tutkimustuloksia, vaan tutkijan on aktiivisesti työstettävä aineistonsa analyysia ja tulkintaa. (Eskola 2007, 159-160.)

Laadullisen aineiston analysointi yleisesti on luonteeltaan monivaiheista. Keskeisimmät osat ovat analyysi ja synteesi. Analysointi on erittelyä ja luokittelua, jonka jälkeen synteesissä pyritään luomaan kokonaiskuvaa ja uutta näkökulmaa. Tarkoituksena on luoda selkeä kuvaus tutkittavasta aiheesta. Sisällönanalyysin tarkoituksena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, informaatiota kadottamatta. Ensin aineisto hajotetaan osiin, sitten se käsitteellistetään ja lopuksi kootaan uudestaan uudella tavalla. Kun hajonainen aineisto on käsitelty, on helpompi tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110; Hirsjärvi & Hurme 2008, 143.)

Kieli ei heijasta sosiaalista todellisuutta puolueettomasti, vaikkakin se on sosiaalisen todellisuuden tuote. Kieli itsessään tuottaa tätä samaa todellisuutta. Eli kieltä ei voi irrottaa kontekstistaan hajottamatta todellisuutta, sillä kieli on osa sitä. Analyysin tavat ovat siis vahvasti aineistosidonnaisia, eivätkä niinkään sääntöihin sidottavissa. Kvalitatiivisia menetelmiä käyttävän tutkijan tutkimuskohteet näyttäytyvät tutkijalle lähes aina kielessä. Kieli on osa tutkimuskohdetta, sosiaalista todellisuutta. Kiinnostavaa onkin, miten kieltä käytetään erilaisissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa, mitä sillä kerrotaan ja kuvataan sekä mitä kielen käyttäminen saa aikaan. Kieli on siis varsin keskeinen seikka kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Eskola ym. 2005, 141–144.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele sen määrä vaan laatu. Tilastollisten yleistysten sijaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena on muun muassa ilmiön selittäminen ymmärrettäväksi niin, että se antaa mahdollisuuden ajatella toisin.

Tutkimusaineisto toimii nimenomaan apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä. Pienikin tutkimusaineisto riittää, mikäli analyysi tehdään perusteellisesti. (Tuomi ym. 2002, 85–86; Vilka 2005, 126–129.)

Työntekijöiden kirjoittamat dokumentit sopivat hyvin havainnoinnin kohteeksi ja ne jo itsessään sisältävät merkityksiä. Merkityksiä tulkittaessa on olennaista ymmärtää, että kaikilla asioilla on oma merkitysyhteytensä eli kontekstinsa. Merkityssuhteita on mahdollista lähestyä muun muassa sisällönanalyysillä, jota tässä tutkimuksessa käytämme tutkimuksellisenä työvälineenä. (Vilka 2005, 122–123,134–136.)

### **2.3 Aineiston analysointi**

Martti Grönforsin (2010, 167) mukaan tutkimuksen teoreettinen näkökulma vaikuttaa analyysimenetelmän valintaan. Myös aineiston laajuudella ja muistiinpanotavalla on oma merkityksensä. Tärkeää on, että kaikki olennainen aineisto on tullut huomioiduksi analyysissä. Tutkijan omalla osuudella on suuri merkitys laadullisen aineiston analyysissä.

Tutkimuksen tekeminen on päättämistä sekä isoista että pienistä kysymyksistä. Laadullista aineistoa analysoiva tutkija joutuu tekemään valintoja. Osan valinnoista voi tehdä jo ennen analyysiin ryhtymistä, mutta osa liittyy juuri siihen miten aineisto analysoidaan. Tutkijan tulee selvittää itselleen mitä hakee aineistostaan ja miksi hän on aineiston kerännyt. (Eskola 2007, 161-162.)

Sisällönanalyysillä etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia ja näitä koskeva tieto on esitettävissä sanallisina tulkintoina. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkijalla on tavoitteena löytää aineistosta esimerkiksi jonkinlainen toiminnan logiikka ja tutkimusaineiston keräämisen jälkeen lähdetään liikkeelle päätöksestä, mistä tätä toiminnan logiikkaa lähdetään etsimään. Seuraavaksi tutkimusaineistoa pelkistetään eli tutkimusaineistosta karsitaan tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio hävittämättä kuitenkaan tärkeää informaatiota. Eli tätä ennen tutkimusaineisto on tiivistettävä tai pilkottava osiin, jota ohjaa tutkimusongelma tai tutkimuskysymykset. (Tuomi ym. 2002, 102–115; Vilka 2005, 140.)

Tutkimuksessamme haemme sosiaalityön suunnitelmista ja kirjallisuudesta vastauksia kolmeen seuraavaan kysymykseen. Miten asiakaslähtöisyys näkyy kuntouttavan sosiaalityön dokumentoinnissa? Miten valta näyttäytyy dokumenteissa? Miten eettisyys toteutuu dokumentoinnissa? Tarkoituksenamme on tutkia suunnitelmista asiakaslähtöisyyteen, valtaan ja eettisyyteen liittyviä merkityksiä. Myös niitä asioita, jotka eivät näy tekstissä.

Jari Eskolan ym. (2005, 137) mukaan laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin avulla pyritään tiivistämään ja luomaan selkeä ja mielekäs kokonaisuus aineistosta kuitenkin sen sisältämää informaatiota kadottamatta. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on diskurssianalyysin tapaan tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja.

Sosiaalityön suunnitelmien tutkimisessa teemoittelu ja sitä kautta tehty tyypittely on meistä oikea analyysitavan valinta tähän tutkimukseen. Aloitimme analyysin tutustumalla perusteellisesti tutkimusaineistoon. Tutkimme dokumentteja aineistolähtöisesti. Tekstin analyysimenetelmäksi valitsimme tyypittelyn. Tyypittely selkeyttää aineistoa ja nostaa esiin tavanmukaisuuksia, mutta se tuo myös poikkeamat esiin. Erottelemme tekstiä etsimällä siitä tyypittelymme mukaisia ominaisuuksia.

Tutkimusaineistosta etsittävien tietojen perusteella tutkimusaineisto ryhmitellään uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Ryhmittely voi tapahtua esimerkiksi ominaisuuksien, piirteiden tai käsitysten mukaan. Nämä löytyvät analyysin kohteena olevasta analyysiyksiköstä, joka voi olla sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Seuraavaksi jokainen uusi ryhmä nimetään ryhmän sisältöä kuvaavalla kattokäsitteellä. Tutkimuksen tuloksena näistä uusista ryhmittelyistä muodostuu käsitteitä, luokitteluja tai vaikkapa teoreettisia malleja. Saatujen tuloksien perusteella taas yritetään ymmärtää tutkittavan kuvaamaa merkityskokonaisuutta. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi ym. 2002, 103–113; Vilka 2005, 140.)

Sisällönanalyysin ohella puhutaan joskus myös sisällön erittelystä. Tällöin tarkoitetaan kvantitatiivista dokumenttien analyysia, jossa kuvataan määrällisesti jotain tekstin tai dokumentin sisältöä. Tutkimusongelmasta riippuen voidaan esimerkiksi laskea tiettyjen sanojen esiintymistiheyttä tietyissä dokumenteissa. Sisällönanalyysista sen sijaan puhutaan, kun tarkoitetaan sanallista tekstin sisällön kuvailua. Sisällönanalyysillä voidaan siis tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä ja näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Sisällönanalyysia voidaan jatkaa tuottamalla esimerkiksi sanallisesti kuvatusta aineistosta määrällisiä tuloksia. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissa aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti, erona on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi ym. 2002, 107-116.)

Tyypittelyn pohjana on usein teemoitteluun perustuva taulukointi. Eskolan ym. (2005, 162, 178-179) mukaan kvalitatiivisen aineiston käsittelyn alkuvaiheessa tutkija joutuu sietämään epätietoisuutta siitä, mitä aineiston kanssa pitäisi oikeastaan tehdä. Teemoittelua pidetään suositeltavana aineiston analysointitapana jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa. Teemoittelun avulla tekstiaineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Vaikka laadullista aineistoa jäsentää miten tahansa, niin aina siitä riittää kirjoittamista loputtomiin.

Teemoittelussa ensimmäinen lähestymistapa aineistoon kulkee useimmiten tematisoinnin kautta, sillä määrällistä analyysia tavoitteleva tutkija valitsee yleensä jonkin analyysimenetelmään sopivamman tiedonhankintamenetelmän. Aineistosta voi nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Aineistosta voidaan poimia sen sisältämät keskeiset aiheet ja sitten esittää se kokoelmana erilaisia kysymyksenasetteluja. Tekstimassasta on ensin pyrittävä löytämään ja sen jälkeen erotettava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja empirian vuorovaikutusta, joka tutkimustekstissä näkyy niiden lomittumisena toisiinsa. (Eskola ym. 2005, 174-175.)

Teemoittelun ohella toinen perinteinen vaihtoehto aineiston ryhmittämiseksi on tyypittely. Tyypittely on sisällönanalyysin alla oleva menetelmä, missä tehdään ryhmittelyä tyy-

peiksi etsimällä samankaltaisuuksia. Aineistosta pyritään löytämään samankaltaisia tarinoita, esim. tyypillinen tilanteenkulku, henkilökuvaus jne. Aineistolle tehdään myös poikkeavien tapausten systemaattista etsintää. Tyypittely edellyttää kuitenkin aina jonkinlaista tarinajoukon jäsentämistä, tosin sanoen teemoittelua. (Eskola ym. 2005, 181.) Tyypittelyssä on kysymys aineiston ryhmittelystä tyypeiksi, selviksi ryhmiksi samankaltaisia asioita. Tämän tutkimuksen analyysissä tyypittelyn avulla pyritään kuvaamaan asiakkaan näkyvyyttä sosiaaliryöön suunnitelmissa.

Eskola ym. (2005, 182) erottaa kolme erilaista tapaa muodostaa tyyppiä:

1. Autenttinen, yhden vastauksen sisältävä tyyppi esimerkkinä laajemmasta aineiston osasta.
2. Yhdistetty, mahdollisimman yleinen tyyppi: mukaan otetaan vain sellaisia asioita, jotka esiintyvät suurella osalla tai kaikissa vastauksista.
3. Mahdollisimman laaja tyyppi, jolloin jotkut tyyppiin mukaan otettavat asiat ovat esiintyneet kenties vain yhdessä vastauksessa. Olennaisista tyyppissä on sen sisäinen loogisuus. Tyyppi on mahdollinen, vaikkakaan ei sellaisenaan todennäköinen.

Tyypittelylle ominaisia sanoja ovat keskeinen, olennainen, ominainen ja tyypillinen. Mutta mielenkiinto voi kohdistua myös seikkoihin, jotka saatetaan ajatella erikoisiksi, yksittäisiksi, oimittuisiksi ja keskimääräisestä poikkeaviksi. Tyypittelyssä astutaan tavallaan askel teemoittelua pidemmälle, sillä siinä kuvataan aineistoa lukuisten teemojen sijaan laajemmin. Tyypittelyn tavoitteena on muodostaa yleistämällä kohteesta ja sen ominaisuuksista tyyppiä. (Yhteiskuntatieteellinen tutkimusarkisto 2007.)

## **2.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Tutkija on tutkimuksen keskeisin tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden painotus on tutkijan oimissa valinnoissa ja koko tutkimusprosessissa. Tutkimusetiikan voidaan ajatella olevan sitä, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, noudattaa kestäviä tiedonhankintamenetelmiä, jotka tiedeyhteisö on hyväksynyt. Tutkijan tulee perustaa tiedonhankintansa asianmukaisiin lähteisiin ja osoitettava tutkimusmene-

telmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten johdonmukaista hallintaa. (Eskola ym. 2005, 210; Vilka 2005, 29-31.)

Koskaan tutkijan tekemät valinnat eivät ole neutraaleja. Tutkijan tekemät valinnat ottavat kantaa, tuottavat todellisuutta ja kuvaavat tutkimuskohdetta. Riippuen tutkijan näkökulmasta, tutkimus kertoo jotain ja jättää jotain kertomatta. Jokainen tutkimus syntyy tutkijan kautta. Kaikki tutkijan valinnat avaavat tutkimukselle uusia suuntia. Tutkijan tulee ajatella moniulotteisesti koko prosessin ajan, sensitiivisyyttä vaaditaan kulttuurisesti, historiallisesti kuin toiminnallisesti. Epäkunnioittava ja yksipuolinen tapa kirjoittaa voivat leimata tutkimusta. Subjektiiivisen sensitiivisyyden vaatimus eettisessä tutkimuksessa tarkoittaa tutkimuksen tekemisessä tapahtuvaa vastavuoroista tutkijasubjektin ja tutkimussubjektin kohtaamista (Pohjola 2003b, 54 - 57.)

Eskola ym. (2005, 210) kirjoittavat, että tutkija on lähtökohta tutkimuksen tekemiselle. Tutkijan subjektiviteetti on tutkimuksen keskeisin tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa luottavuuden arvioinnissa on painotus tutkijassa itsessä, hänen valinnoissa ja koko tutkimusprosessissa.

Tutkimusetiikka kulkee mukana koko tutkimusprosessin ajan ideointivaiheesta aina tiedottamiseen tutkimustuloksista. Tutkimukseen liittyvät valinnat ovat moraalisia valintoja. Etiikan voidaan ajatella olevan myös sitä, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvä tieteellinen käytäntö on sitä, että tutkija noudattaa kestäviä tiedonhankintamenetelmiä ja tutkimusmenetelmiä, eli sellaisia menetelmiä, jotka tiedeyhteisö on hyväksynyt. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimustulokset täyttävät tieteelliselle tutkimukselle asetetut tavoitteet, eli tutkimuksen pitää tuottaa uutta tietoa tai tuoda esiin, miten vanhaa tietoa voidaan hyödyntää taikka yhdistellä uudella tavalla. Tutkimusta tehdessään hyvän käytännön omaava tutkija noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä ja tutkimustuloksia esittäessään. Tutkimustuloksia ei saisi esittää kritiikittömästi eikä tuloksia saisi kaunistella tai keksiä. (Vilka 2005, 29–31, 40, 128–129; Hirsjärvi ym. 2007, 26.)

Eettistä pohdintaa voidaan käydä myös tutkimuskohteen valinnan vaikuttavuuden näkökannalta, onko tutkimuksen aihe hyödyllinen ja kenen näkökulmasta tämä hyöty katsotaan? Eettistä pohdintaa voidaan käydä myös suhteessa käytettävään tutkimusmenetel-



mään ja aineiston hankkimiseen, tutkimusraportin kirjoittamiseen, tutkimustulosten vaikutuksiin tai tieteellisen tiedon luotettavuuteen. (Kuula 2006, 11.)

Tutkimuksen kautta tuodaan näkyväksi ilmiöitä, joita ei muutoin olisi tarkoitettu näkyväksi. Tuotetaan kuvaa todellisuudesta, joten ei ole yhdentekevää millainen todellisuuden kuva tutkimuksen kautta syntyy. Eettistä pohdintaa vaatii myös eri käsitteiden käyttö ja luokittelu, sillä myös näiden kautta rakennetaan kuvaa todellisuudesta. Käytettyjen käsitteiden valinta kuvaa tutkittavan ilmiön ymmärtämisen lähtökohtia ja niiden sävyillä on myös oma merkityksensä. (Pohjola 2003a, 6-8; 2003b, 61-62.)

Metodikirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä käsitteillä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä sillä oli tarkoituskin mitata. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tulkintoja. Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja käsitteinä niiden ala vastaa lähinnä määrällisen tutkimuksen tarpeita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi onkin esitetty muita kriteerejä. Nämä kriteerit ovat saaneet monenlaisia tulkintoja ja suomalaisessa kirjallisuudessa lisäksi erilaisia käännöksiä. Luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa voidaan arvioida seuraavien käsitteiden avulla: uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys, luotettavuus, tutkimustilanteen arviointi, varmuus, riippuvuus, vakiintuneisuus, vahvistettavuus ja vahvistuvuus. (Hirsjärvi ym. 2007, 216; Tuomi ym. 2009, 133-137.)

Tutkimuksen tekijän tulisi tuntea aineiston hankintaa, käyttöä ja säilyttämistä säätelevät yksityisyyden suojan periaatteet. Tutkijan on kunnioitettava ja suojeltava tutkimuksen kohteena olevan henkilön yksityisyyttä. Tutkimusaineistoa tulisi käsitellä huolellisesti ja henkilötietojen käytön tulee olla perusteltua siinä määrin, että käytetään vain tutkimuksen toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja. Tutkijan on myös sitouduttava suunnitelmallisuuteen ja huolehdittava siitä, että tietoja ei käytetä muuhun kuin siihen tarkoitukseen, johon tutkittavat ovat alun perin antaneet suostumuksen (Kuula 2006, 64-68, 76-79, 87-88.)

Saurama (2002) toteaa tutkimuksessaan, että viranomaisten tuottamat asiakirjat ovat tuotettu hallinnon tarpeisiin ja kuvaavat tapahtumia hallinnon näkökulmasta. Tutkimuksemme aineistona käytämme dokumentteja, sosiaalityön suunnitelmia, joita tuotetaan tutkimuksestamme huolimatta. Tällaisen aineiston tutkiminen on haasteellista, koska niitä ei ole tuotettu tutkimuskäyttöön. Kuntouttavan sosiaalityön suunnitelmassa kartoitetaan nykytilanne, tavoite ja toimenpiteet, arviointi ja seuranta. Lisäksi siihen kirjataan yleensä suunnitelman seuraava tarkistusajankohta.

Sosiaalityön asiakastyössä tehdyt kirjoitukset rakentavat todellisuutta. Kirjoittamisen aikana tulevaisuus näyttäytyy avoimena, eikä voi tietää mitä kirjoitus tai suunnitelma saa aikaan. Sosiaalityön suunnitelmissa asiakkaan tilanne konkretisoituu sanoiksi, kuvauksiksi ja suunnitelmiksi. Sisällönanalyysi on teoriasidonnaista, teoria toimii apuna ja aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysiä. (Kääriäinen 2005, 161; Tuomi ym. 2009, 98.)

Tutkimuksemme aineistona ovat asiakkaille laaditut sosiaalityön suunnitelmat, jotka meille on tulostettu asiakastietojärjestelmästä. Suunnitelmista on häivytetty henkilötiedot, jotka eivät ole tärkeitä tutkimustulostemme kannalta. Tarkoitus ei ole tutkia asiakkaita, vaan heille tehtyjä suunnitelmia. Olemme käsitelleet aineistoja niin, etteivät ne ole joutuneet ulkopuolisen käsiin. Aineisto tullaan hävittämään kokonaisuudessaan, kun tutkimus on tehty ja tarkastettu. Oma asemamme sosiaalityöntekijöinä vaikuttaa varmasti näkökulmaamme ja tapaamme tulkita suunnitelmia. Jokaisella sosiaalityöntekijällä on oma mieltänsä suunnitelmien tarpeellisuudesta ja oma tyyliänsä kirjoittaa suunnitelmia, niin meidänkin. Olemme pyrkineet lukemaan suunnitelmia avoimin mielin vertailematta niitä omaan tapaamme kirjoittaa ja luoda suunnitelmia.

Tutkimusraportit saattavat poiketa toisistaan paljonkin. Tutkimusraportti toimii kommunikoinnin välineenä ja sen laatimisella on suuri merkitys tutkimukselle. Huonosti laadittu raportti ei anna hyvää kuvaa itse tutkimuksesta, vaikka se olisikin tehty laadukkaasti. Raportin kirjoittaja toimii kertojana lukijalle tutkittavan ilmiön kuvaamisessa. Tutkimusraportissa on oltava näkyvissä metodinen keskustelu, joiden avulla lukija ymmärtää tutkimuksen tekemiseen liittyviä asioita. Metodinen keskustelu liittyy toisiinsa myös teorian ja käytännön. Lisäksi se mahdollistaa tutkimustulosten itsenäisen arvioinnin. (Grönfors 2010, 169.)

Tutkija näkyy laadullisen tutkimuksen raportoinnissa enemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisissa menetelmissä on vähemmän normatiivisia ohjeita ja tästä johtuen tutkijan omien ratkaisujen pohdintaa on tutkimuksissa enemmän. Menetelmät ovat kiinteässä suhteessa teoriaan. (Eskola ym. 2005.)

Lukijan tulisi päätyä tutkimustekstissä samaan tulokseen kuin tutkimuksen tekijä. Jotta lukija voi päätyä samoihin tuloksiin, se edellyttää tutkimusprosessin periaatteiden ja kulun tarkkaa kuvausta. Tutkijan tulee siis antaa lukijoilleen riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty. Tutkimuksen tulokset tulevat selkeämmäksi ja ymmärrettävämmiksi, kun tekemiset on kerrottu tarkkaan ja näin lukijat voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. Lisäksi tarvitaan tulkinnan havainnollistamista tutkimustekstissä. Tutkimusraporttia kirjoittaessa tutkija lisää luotettavuutta tuomalla tulkintansa tueksi riittävän määrän aineistokatkelmia. (Eskola ym. 2005, 217, 220; Vilka 2005, 159–160.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteutus ja luotettavuus kulkevat käsi kädessä. Viime kädessä luotettavuuden arvioija laadullisessa tutkimuksessa on tutkija itse. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden lähtökohta on se, että tutkija myöntää olevansa keskeinen tutkimusväline. Arvioinnin kohteena ovat tutkijan tutkimuksessa tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Luotettavuuden arviointia tehdään koko prosessin ajan suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimukseen, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Siksi tutkijan tulee perustella ja kuvata tekstissään, mistä ja miten valintoja on tehty sekä miten lopullisiin ratkaisuihin on päädytty. Tutkijan tulee myös arvioida ratkaisujen tarkoituksenmukaisuutta tai toimivuutta tavoitteiden suunnassa. Lisäksi tarvitaan pohdintaa aineiston riittävydestä ja analyysin kattavuudesta. Näiden seikkojen takia kvalitatiivisen tutkimuksen raportit ovat usein henkilökohtaisia ja sisältävät paljon tutkijan omaa pohdintaa. (Eskola ym. 2005, 211, 216; Vilka 2005, 158–159.)

Laadullisen tutkimuksen tutkimusraportista tulisi selvittää tietyt kohdat, jotta se olisi luotettava. Ensiksikin selville pitäisi tulla tutkimuksen kohde ja tarkoitus eli tutkijan tulee kertoa, mitä on tutkimassa ja miksi. Toiseksi tutkijan tulee kuvailla omat sitoumuksensa tutkimuksessa. Tutkijan tulee kertoa, miksi tutkimus on hänen mielestään tärkeä, mitkä olivat oletukset tutkimusta aloittaessa ja miten oletukset ovat prosessin aikana muuttuneet. Kolmanneksi tutkimusraportissa tulee ilmetä, miten aineisto on kerätty ja miten sitä on analysoitu. (Tuomi ym. 2002, 140–141.)

### 3 Kuntouttava sosiaalityö

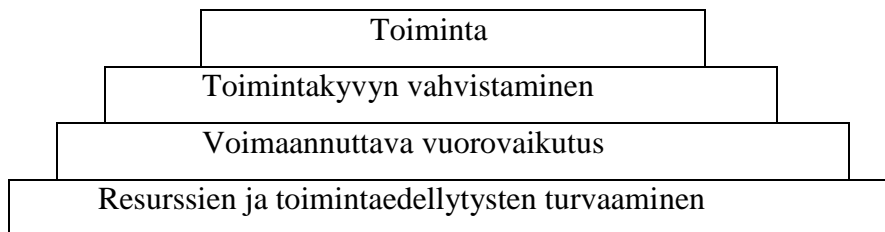
Kuntouttavan sosiaalityön käsite on omaksuttu sosiaalityön kenttään Suomessa 2000-luvulla oman aikansa yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Se taustoittuu yhtäältä valtaistumisen käsitteeseen ja käytäntöihin kuin myös kuntoutustyössä sovellettuihin suunnitelmallisen, moniammatillisen ja pitkäjänteisen asiakastyön malleihin. Sosiaalityön sisältä nousvien kehittämistavoitteiden vuoksi kuntouttavaa sosiaalityötä lähdettiin kehittämään, kun aiempi toimintatapa ei enää toiminut muuttuneessa yhteiskunnassa. Asiakkaan valtaistumista tuetut mallit, joita kehitettiin työllistymis- ja kehittämisprojekteissa ennakoivat 2000-luvun lainsäädännöllistä ja organisatorista muutosta. Uusien rakenteiden myötä kuntouttava sosiaalityö on saanut tilaa kuntien peruspalveluissa. (Tuusa 2003, 40.) Malli haastaa työntekijän toimimaan uudella tavalla ja luopumaan vanhoista toimintamalleista.

Kuntouttava sosiaalityö on muutokseen tähtäävää kuntoutumista edistävää työorientaatiota. Työ toteutuu yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasoilla. Periaatteina kuntouttavassa sosiaalityössä ovat tiedollinen ja toiminnallinen tasa-arvo, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus. Kulttuurillisten erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen kuuluvat myös kuntouttavaan sosiaalityöhön ja siinä korostuu pitkäjänteisyys. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan on sitouduttava kuntoutumisprosessiin. Työskentelyn edetessä sosiaalityöntekijän huomio kiinnittyy asiakkaan ulkoisesta elämänhallinnasta sisäiseen elämänhallintaan ja selviytymisen tukemiseen tulevaisuusorientoituneesti. (Liukko, 2006.)

Raunio (2009, 103 -104, 181) katsoo, että sosiaalityö ei ole vain ihmisten palvelutarpeiden tyydyttämistä, vaan myös ongelmatilanteiden selvittelyä ja muutoksen tavoittelua. Muutostyön onnistumisen edellytys on kuitenkin usko asiakkaaseen. Muutoksen mahdollisuutta ei saa pilata epäuskolla. Huomiota ei saisi kiinnittää pelkästään ongelmiin ja vaikeuksiin. Niiden vastapainona pitäisi nähdä myös asiakkaan voimavarat ja luoda asiakkaan toimintavoiman kasvulle mahdollisuuksia. Toiminnan tulee perustua asiakkaan kanssa yhdessä määriteltyyn tavoitteeseen. Sosiaalityöntekijä on ammatillinen asiantuntija ja hänen tehtävänä on muutoksen mahdollistaminen asiakkaan elämässä. Elämän kokonaisvaltainen muuttaminen on hyvin epätodennäköistä. Ongelmien purkamiseksi tulisi

mieltä, mihin asiakkaan ja hänen ympäristönsä kohdissa pitäisi vaikuttaa. Aluksi voidaan puuttua aineellisiin oloihin ja vasta sen jälkeen toimintatapojen muuttamiseen.

Eeva Liukko (2006, 84) on käsitellyt kuntouttavan sosiaalityön työprosessin jäsentymistä (kuvio1).



**Kuvio 1.** Elämänhallinta kuntouttavan sosiaalityön työprosessissa

Ensimmäisellä portaalla asiakkaalla tulee olla mahdollisuus toimia ja tehdä valintoja elämänsä suhteen. Toisella portaalla tulee vahvistaa asiakkaan tuntemusta sekä kokemusta omasta ihmisarvosta ja itsekunnioituksesta. Kolmannella portaalla sosiaalityöntekijän tulee tukea asiakkaan kykyjä ja oikeuksia tehdä päätöksiä sekä valintoja oman elämänsä suhteen. Alimmalla portaalla sosiaalityöntekijän tulee työskennellä asiakkaan kanssa sosiaalisten ja yhteiskunnallisten esteiden poistamiseksi. (Liukko 2006.)

Asiakkaiden voimavaraistamiseen tähtäävä muutostyö edellyttää Sampo Järvelän ja Maija Laukkasen (2000, 37) mukaan systemaattista ja porrastettua sosiaalisen kuntoutuksen palvelua. Lisäksi edellytetään aktivointia kannustavaa sosiaaliturvaa ja vahvaa moniammatillista panostusta ohjaukseen. Voimavaraistamisessa on kyse moni-ilmeisestä muutosprosessista, jossa asiakkaan muutokset kietoutuvat yhteen hänen psyykkisiä resurssejaan koskevien muutosten kanssa. Sosiaalityöntekijän tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakkaiden valintaan, heidän ohjaamiseensa palveluun, motivointiin ja tietoiseen muutostyöskentelyyn. Näin palvelu tukisi mahdollisimman hyvin asiakkaan voimavaraistamista.

Liukon (2006, 102) mielestä lähestyttäessä kuntouttavan sosiaalityön näkökulmasta asiakkaan elämäntilannetta, on kyettävä hahmottamaan mihin sosiaalityön omilla menetelmillä voidaan vaikuttaa ja mihin tarvitaan muiden tahojen palveluja. Kuntouttava sosiaalityö pystyy vastaamaan ongelman piilorakenteisiin, yksilöllisiin ongelman seurauksiin ja

asiakkaan kuntoutuksellisiin tarpeisiin. Asiakasohjaus ja erityispalvelut eivät riitä hoitamaan asiakkaan asioita vaan tarvitaan kuntouttavan sosiaalityön työtettä. Siinä kuullaan asiakkaan heikkoja signaaleja ja tarkastellaan yhteiskunnan toimintaa asiakkaalle sopivien kuntouttavien työmenetelmien, työvälineiden ja palvelujen rakentamiseksi.

Antti Särkelän (2001, 90) mukaan tavoitteiden on syytä olla konkreettisia ja liittyä johonkin toimintaan. Tavoitteiden tulisi olla asiakkaan kehitystä edistävää toimintaa ja siten kuntouttavaa. Tavoitteissa tulisi korostua jonkin uuden toiminnan alkaminen, ei vanhan loppuminen kuten juominen. Tavoitteiden tulisi liittyä asiakkaan arkeen ja niiden toteutumista seurataan asiakaskäynneillä.

Kuntouttavaa sosiaalityötä voidaan tehdä usealla sosiaalityön sektorilla. Työorientaatio vaatii tekijältään perehtyneisyyttä ja sitoutumista työskentelyyn. Yhä useammin sosiaalityössä ollaan tekemisissä muun muassa pysyvän ja pitkittyvän työttömyyden, köyhyyden, syrjäytymisen, perherakenteiden muutosten ja monikulttuurisuuden kanssa. Sosiaalityön tulee siis olla aktivoivaa ja kuntouttavaa. Tämä vaatii verkostoituvaa työtettä ja valmiuksia työskennellä nyky-yhteiskunnan tuottamien ongelmien ratkaisemiseksi. Ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltaisen toiminnan vaikeutuessa on kuntouttavan sosiaalityön näkökulma ajankohtainen. Sen tavoitteena on käynnistää muutos asiakkaan ajattelu- ja toimintatavoissa. Lisäksi se luo, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä. Kuntouttava sosiaalityö osaltaan ehkäisee syrjäytymistä, sekä tukee asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja. Se pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Työskentely etenee asiakkaan kanssa pienin askelin ja toimii asiakkaan oppaana hänen arkitilanteissaan. Aktivointi vaatii sosiaalityöntekijältä asiakaslähtöistä, mahdollistavaa asiantuntijuutta. Se haastaa työntekijän laittamaan itsensä likoon uudella tavalla, vaatii riisumaan viranomaisuuden suojaverkon. (Tuusa 2000, 34-35.)

Aktivoiva ja työllistymistä tukeva työote merkitsee asiakkaan piilevien voimavarojen käyttöön ottamista. Uusia ratkaisuja asiakkaan elämään etsitään yhdessä asiakasta motivoimalla ja tukemalla. Peilataan asiakkaan tiedostettuja ja tiedostamattomia mahdollisuuksia. Jotta työn yhteiset tavoitteet olisivat saavutettavissa, on esimerkiksi oltava hyvät yhteydet kaikkiin paikallisiin työllistymistä tukeviin toimijoihin. (Tuusa 2000, 40-41.)

### 3.1 Sosiaalityön suunnitelma osana kuntouttavaa sosiaalityötä

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 7.§: (22.9.2000/812) mukaan asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus-, tai muu vastaava suunnitelma, mikäli kyseessä ei ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jos suunnitelman laatiminen muuten on tarpeetonta. Suunnitelmassa voidaan yhdessä asiakkaan kanssa sopia siitä, mihin toiminnan aikana pyritään ja kuinka tavoitteen saavuttamiseksi edetään. Suunnitelman tarkoitus on turvata se, että asiakkaan toivomukset ja mielipide hänen asioissaan tulee otetuksi huomioon. Suunnitelmaa pitää tarkistaa määräajoin ja muuttaa joustavasti asiakkaan tarpeiden tai olosuhteiden muuttuessa. Hyvin tehty suunnitelma on dokumentti siitä, että asiakkaan tilannetta ja asioita on selvitelty ja mietitty yhdessä hänen kanssaan ja sovittu toimenpiteistä ja tavoitteista.

Suunnitelman tavoitteena on, että työntekijälle ja asiakkaalle syntyy yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja mihin on sitouduttu tavoitteen saavuttamiseksi. Kyseessä on yhdessä sovittu prosessi tai sopimus. Viime vuosina sosiaalityössä työntekijät ovat vaihtuneet, mutta useimmiten asiakkaat jääneet. Suunnitelmat ja muut hyvin tehdyt dokumentit työstä auttavat uutta työntekijää jatkamaan työskentelyä siitä, mihin edellisen työntekijän kanssa on päästy. Sosiaalityöntekijän vaihtuessa työprosessi ei katkea, kun dokumentointi on tehty asianmukaisesti. Toimiva suunnitelma näkyy sosiaalityöntekijän oman työn parempana jäsentymisenä ja asiakastyön selkiytymisenä. (Borg & Mannerström 2002, 16; Liukko 2006, 116; Juhila 2008a, 24.)

Asiakkaan kohtaaminen antaa sosiaalityössä kosketuspinnan asiakkaan elämään. Tällöin voidaan huomata esimerkiksi palvelujärjestelmän yksilölle tuottamat ongelmat. Toisaalta se antaa mahdollisuuden huomata myös asiakkaan voimavarat ja selviytymiskeinot. Keskusteluissa sanallistetaan asiakkaan kokemusmaailmaa, elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia ja niiden ratkaisukeinoja. (Hussi 2005, 99-100.) Sosiaalityöntekijä voi kirjata tämän myös osaksi suunnitelmaa sen ollessa dokumentti asiakkaan tilanteen selvittelystä. Sosiaalityön suunnitelmassa voidaan avata asiakkaan tilannetta sekä asiakkaan, että sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Asiakkaan näkemykset ja mielipiteet ovat yhtä tärkeitä ja huomioonotettavia kuin työntekijänkin ajatukset, ei ole olemassa yhtä ainoa oikeaa ratkaisua. Yhdessä laadittu suunnitelma herättää ajatuksia molemmissa ja keskustelujen perusteella laadittu suunnitelma on todellinen ja toteutettavissa.

Pekka Borgin ym. (2002, 12-14) mukaan toimivan suunnitelman laatimisessa ajoitus on tärkeää. Suunnitelman laatiminen on asiakkaalle tilanne, jossa hän voi kertoa elämästään ja tilanteestaan. Suunnitelman rakentuminen asiakkaan omille jäsenyksille ja kuvauksille hänen elämästään lisää sen toimivuutta. Suunnitelmassa pitää kuvata nykytilanne realistisesti. Vaikka asiakkaan elämässä voi olla paljon huolia ja vaikeuksia, pitäisi ne kuitenkin esittää neutraalisti. Haasteiden lisäksi siinä pitää näkyä myös asiakkaan voimavarat. Tavoitteita mietitään nykytilanteen pohjalta ja niiden pitääkin kytkeytyä nykytilanteeseen ollakseen toteuttamiskelpoisia. Suunnitelmaan kirjataan niitä tavoitteita, jotka asiakas kokee omikseen. Tavoitteiden pitää olla riittävän pieniä ja realistisia pysyäkseen asiakkaan ja työntekijän hallinnassa. Liian suuret ja monet tavoitteet saattavat haitata jatko-työskentelyä, jos niihin ei työskentelyn aikana ole mahdollista ylettyä. Tavoitteena työskentelyssä voi olla myös nykyisten hyvien ja toimivien asioiden ylläpitäminen ja säilyttäminen. Tavoitteiden määrittelyllä on keskeinen merkitys suunnitelmassa. Yhteiseen tavoitteeseen sitoutuminen on tärkeämpää kuin yhteinen näkemys ongelmasta.

Jotta suunnitelma olisi toteuttamiskelpoinen, tulee keinojen ja toimenpiteiden olla konkreettisia ja asiakkaan toimintakykyyn suhteutettuja. Niiden tulee olla myös tavoitteiden mukaisia. Niistä täytyy näkyä se, mitä tekee asiakas ja mitä työntekijä. Työnjako antaa asiakkaalle turvaa ja varmuutta siitä, että työntekijä on mukana toteuttamassa suunnitelmaa. Suunnitelmaa laadittaessa on myös realistisesti arvioitava, missä ajassa asetetut tavoitteet ovat toteutettavissa ja sovittava arviointiajankohta. Arvioinnissa suunnitelmaa voidaan joutua tarkistamaan ja tavoitteita uusimaan, koska elämä ei aina mene aivan suunnitelmien mukaan. Toteutumaton suunnitelma voi kertoa asiakkaan tuen ja työskentelyn painopisteen muuttumisen tarpeesta. (Borg ym. 2002, 14-15.)

Suunnitelman teossa on olennaista saada sekä asiakkaan että työntekijän tiedot ja tavoitteet täydentämään toisiaan ja sovitetuksi yhteen niin, että syntyy toteutettavissa oleva, realistinen suunnitelma. Asiakas voi kokea, että suunnitelman laatiminen ja sen mukainen toiminta edistää ja auttaa häntä. Suunnitelman tekeminen on neuvottelua, johon voidaan kirjata myös erilaiset näkökulmat tavoitteiden ja toimenpiteiden ollessa kuitenkin samansuuntaisia. Koska suunnitelma on myös sopimus, se velvoittaa molempia osapuolia. Asiakas voi kokea tämän raskaana ja tuntea onnistumisen ja toisaalta epäonnistumisen pelkoa. Sosiaalityöntekijän pitää tukea ja kannustaa asiakasta ja toisaalta myös valmistaa



mahdollisiin pettymyksiin. Toimiva suunnitelma pitää sisällään sen, että asiakkaan luottamus itseensä, toisiin ihmisiin ja yhteiskuntaan kasvaa. (Borg ym. 2002, 15-16.)

Sosiaalityön suunnitelma voi olla ankkurina, johon asiakastyö kiinnittyy. Kirjaamisen motiivina voi olla myös organisatoriset syyt, suunnitelma tehdään koska laki niin määrää. Suunnitelma parantaa myös kaikkien asianosaisten oikeusturvaa. Hyvin tehty suunnitelma voi motivoida asiakasta ja antaa toivoa. Jos suunnitelmaa ei kirjata, voivat tavoitteet ja työskentelyn suunta hämärtyä tai unohtua matkan varrella sekä asiakkaalta, että työntekijältä. Jos suunnitelmaa ei ole laadittu, myös työn arviointi vaikeutuu, koska silloin jää myös arviointien tekeminen sopimatta. (Muukkonen 2008, 43.)

Sosiaalityön suunnitelma on hyvä työväline silloin, kun se laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Se toimii ikään kuin sopimuksena vaikka varsinainen sopimus se ei voikaan olla. Oikean sopimuksen osapuolet ovat tasavertaisessa asemassa toisiinsa nähden. Suunnitelmassa sitoudutaan toimimaan tietyn yhdessä sovitun tavoitteen saavuttamiseksi. Sosiaalityön suunnitelmaan liittyy kuitenkin aina myös kontrolli, ja asiakas on altavastaajan asemassa suhteessa sosiaalityöntekijään. (Borg ym. 2002, 15-16; Muukkonen 2008, 44.)

Kaikissa suunnitelmien määrittelyissä korostetaan asiakkaan läsnäoloa ja yhteistyötä. Asiakkaan ja työntekijän ajatukset ja ehdotukset ovat tasa-arvoisia keskenään eikä ilman asiakkaan osallistamista suunnitteluun sitä voida tehdä. Ymmärtääksemme toista ihmistä meidän on suunniteltava yhdessä hänen kanssaan eikä häntä varten (Pohjola 1993, 72.) Yhteistyönä laadittu suunnitelma on merkki asiakkaalle, että hänen ajatuksensa ja mielipiteensä ovat merkityksellisiä ja tärkeitä. Suunnitelman tarkoitus on tehdä ratkaisuja asiakkaan elämään.

Soile Rantasalmen (2005, 81) mukaan sosiaalityön suunnitelman arvo mitataan sen käytännön toimivuudessa. Asiakkaan elämismailma näyttäytyy erilaisena asiakkaan arjessa ja ystäväpiirissä kuin sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Sosiaalityön suunnitelma tulisi laatia yhdessä asiakkaan kanssa niin, että se toimii molemmissa konteksteissa. Tämä vaatii todellista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa, se takaa yhteisen näkemyksen suunnitelmallisesta työstä. Suunnitelmallisen sosiaalityön sisältö lähtee asiakkaasta ja vastuullisesta yhteistyöstä, jossa asiakas voi saada käyttöönsä sosiaalityön tarjoamia välineitä.

Rantasalmi (2005, 81-82) pitää tärkeänä nykytilanteen kartoitusta, joka on pohjana suunnitelmalle, mitä tarkempi kartoitus on, sitä toimivampi suunnitelmasta tulee. Suunnitelman nykytilanteen kartoitus selkeyttää asiakkaalle ja työntekijälle tilannetta ja ongelmaa sekä paljastaa asiakkaan tavan määrittellä ja ymmärtää sitä. Samalla voidaan selvittää se mitä asiakas on halukas tekemään, mihin hän on motivoitunut parantaakseen elämäänsä. Suunnitelman yhteisen laatimisen tavoitteena on ymmärtää mahdollisimman hyvin asiakkaan näkökulma omaan elämäntilanteeseensa. Suunnitelmallinen työote pitäisi olla työskentelyssä mukana alusta alkaen, koska on helpompaa luoda jokin työkalutuuri kuin muuttaa sitä työskentelyn aikana.

### **3.2 Kielen merkitys asiakastyössä**

Konstruktiviseen ajattelutapaan perustuva sosiaalityön menetelmä perustuu kieleen, vuorovaikutukseen ja ratkaisukeskeisyyteen. Laatu ja arvo ovat tärkeitä asioita. Asiakastyössä hyväksyntä, ymmärtäminen ja keskustelu johtavat onnistuneeseen asiakassuhteeseen. Puhe ja kieli nostetaan tärkeäksi käsittämisen ja kontrolloinnin välineeksi. Kuuntelu nähdään hyvin keskeiseksi välineeksi sosiaalityön asiakastyössä, kuuntelu luo tilaa ajattelulle ja reflektiolle. (Parton & O`Byrne 2000, 11-13.)

Sosiaalityö rakentuu moninaisissa suhteissa, arvoissa ja ihmisten kohtaamisissa. Sosiaalityön merkityksellisyys muodostuu suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan. Konstruktionistiselle sosiaalityölle on olennaista kommunikaatio, jonka kautta käsitys todellisuudesta muodostetaan. Kieli on keskeisessä asemassa konstruktivisessa sosiaalityössä. Kielen ja puheen avulla tuotetaan erilaisia, keskenään kilpailevia systeemejä, jotka merkityksellistävät todellisuutta eri tavoin. (Parton ym. 2000, 46-47, 74, 96-97.)

Yhteisistä kokemuksista ja niiden tulkinnoista syntynyt tieto välittyy eteenpäin ja järjestyy kokonaisuudeksi kielen avulla. Jokapäiväisen elämän jäsentämiseksi ja yhtenäisen jatkuvan elämän rakentamiseksi tarvitaan kieltä. Se on mukana kaikessa kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ja sosiaalisessa toiminnassa. Kieli luo yhteiskuntajärjestelmän taustan. Se pitää yllä yhteiskunnallisia instituutioita ja ne siirtyvät seuraavalle sukupolvelle kielen avulla. (Saaristo & Jokinen 2004, 101.)

Nigel Parton ym. (2000, 116-117) esittävät mielenkiintoisen puhetyömenetelmän. Puheella saadaan aikaan muutos. Puheen tarkoituksena on auttaa sosiaalityön asiakkaita näkemään itsensä ja toimintansa ainutkertaisena tilanteena, johon he itse voivat vaikuttaa. Asiakasta kuunnellaan empaattisesti ja hyväksyvästi. Työntekijän on oltava aidosti kiinnostunut asiakkaan asiasta. Keskusteluun nostetaan eri teemoja, jotka liittyvät asiakkaan ongelmiin, kuten päihteidenkäyttö. Käsitellään yhtä ongelma-aluetta, eikä vaan monia ongelmia pintapuolisesti. Ristiriitaisia ajatuksia ja arvoja nostetaan esille niin, että ristiriita asian hyödyistä ja haitoista johtaisi muutosta puoltavaan ratkaisuun. Työntekijä avaa asiakkaan tilanteen erilaisessa valossa ja pyrkii saamaan asiakkaan näkemään kykynsä ja mahdollisuutensa työstää omaa tilannettaan positiivisempaan suuntaan ilman työntekijän osallisuutta. Mielestämme sosiaalityössä pitäisi ottaa enemmän huomioon asiakkaan omaa näkemystä ja kokemusta omasta tilanteesta ja kertoa omin sanoin omasta elämäntilanteestaan.

Neutraalin havainnointikielen puuttuessa työntekijän on muututtava tosiseikkojen kerääjästä tapahtumaan osallistujaksi. Asiakkaan kanssa keskusteleminen on samalla tapahtumien ja kokemusten jäsentämistä sekä niiden merkitysten ohjaamista ja muuttamista. Tällöin työntekijä ei enää voi jäädä neutraalisuuden taakse. Moniselitteisyys on yksi kielen perusominaisuuksista. Tietyn ilmaisun tai sanan merkitys liittyy käyttöyhteyteen, kielen kokonaisjärjestelmään tai kulttuuriseen järjestelmään. Kieli on myös keskeinen väline, kun rakennetaan todellisuutta. (Riikonen 1992, 9-10.)

Asiakkaalla on omat käsityksensä omista ongelmistaan, kuten työntekijälläkin. Esko Riikosta (1992, 15) on kiinnostanut asiakkaan ja työntekijän väliseen keskusteluun liittyvät tavat puhua. Asiakassuhteessa esiintyvät selitysmallit siirtyvät asiakkaan tapaan hahmottaa omaa tilannettaan.

Puheen ja keskustelun avulla luodaan asiakastyössä sosiaalista todellisuutta. Merkittävää on minkälaisen käsityksen asiakkaat muodostavat omasta tilanteestaan. Kuten myös vuorovaikutussuhteen muotoutuminen. Jotkut todellisuuteen kuuluvat käsitykset vakiintuvat ja syrjäyttävät toisia. Tämä voi näkyä kirjoittamattomana sääntönä siitä, mistä keskustellaan. Jos asiakassuhteessa tietämys painottuu asiantuntijan näkemykseen, jää vuorovaikutus puutteelliseksi. Kun asiakassuhde on vuorovaikutuksellinen, tulee

asiakkaan esittämät oleelliset asiat osaksi ongelman määrittelyä. (Mönkkönen 1996, 54-56.)

Anneli Pohjola (2010, 39-41) kirjoittaa palvelukielestä, johon vaikuttaa kielen kokonaisuudessa vaikuttavat ammattilaisten erikois- ja asiakkaiden maallikkokieli kuin myös tutkimuksen empiirinen ja teorioiden abstrakti kieli. Sosiaalityöllä on myös oma kielilajinsa, jonka avulla autetaan ihmisiä etenemään asiansa käsittelyssä. Myös yhteistyökumppaneilla on oma kielensä, joka luo todellisuutta ja kielenkäyttäjät on osa kuvaamaansa ongelmaa. Palveluiden käyttäjien tulee omaksua tämä kieli saadakseen asiansa hoidettua. Pohjola heittääkin mielenkiintoisen kysymyksen, ”miten heikoilla olevan asiakkaan voimavarat riittävät avun hakemiseen ja kaikkien kielilajien ymmärtämiseen?”

Asiakasta kuvataan paljon ongelmakielellä, johon sisältyy negatiivisia väritteitä. Näin voimavarat ja vahvuudet unohtuu ammattikielestä asiakkaan kanssa puhuessa. Pohjola (2010, 44) kirjoittaa, että kielen avulla työntekijä arvottaa asiakkaita yksisuuntaisesti ylhäältä alaspäin. Kieleen vaikuttaa tilannesidonnaisuus, eri tilanteet tuottavat erilaista kieltä. Järjestelmän kieli on virallista. Jos asiakkaan toiminta poikkeaa työntekijän ammatillisesta suunnitelmasta saattaa tilanteen toiminnallinen ja sanallinen määrittely joutua ristiriitaan. Jos asiakas ei ole tottunut määrittelemään henkilökohtaisia asioitaan kielellisesti voimistaa se entisestään tätä ristiriitaa ja asiakas ei tule autetuksi tällaisessa tilanteessa. Palvelutyön kieli nousee järjestelmän intresseistä ja kielen merkitys muuttuu käytön muuttumisen myötä. Palvelutyö pohjautuu kuitenkin asiakkaiden tarpeisiin. Mitä muutoksia tulisi tehdä, jotta asioita voitaisiin tarkastella asiakkaan eikä järjestelmän lähtökohdista.

Sosiaalityöhön liittyy olennaisesti kieli ja kirjoitettu teksti. Asiakirjojen kirjoittaminen kuuluu keskeisesti sosiaalityössä vaadittavaan ammattitaitoon. Osallistava asiakirja kirjoittaminen sisältää näkemyksen, että asiakkaat ovat läsnä teksteissä. Roose, Mottart, Dejonckheere, Nijnatten ja De Bie (2009, 322, 328-329) ovat tutkimuksessaan todenneet, että osallistava lähestymistapa ei ole itsestään selvää asiakirjoja kirjoitettaessa. Asiakirjojen laatiminen ei ole ainoastaan taitavaa kielen käyttöä, vaan niiden avulla voitaisiin aloittaa asiakkaan kanssa dialogi kohti muutosta asiakkaan elämäntilanteessa. Kieli joka

on konkreettista, kontekstiin sopivaa ja muotoiltu asiakkaan sanomaksi vähentää tulkinnan mahdollisuutta.

## **4 Asiakkuus kuntouttavassa sosiaalityössä**

### **4.1 Asiakaslähtöisyys**

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyys on tärkeää liittää 1990-luvun palvelujen tuottamisessa tapahtuneisiin muutoksiin. Palvelut tuotettiin aiemmin valtakunnallisesti standardoidusti. Muutoksen jälkeen palveluita alettiin tuottaa paikallisesti. Tällöin paikalliset olosuhteet, tarpeet, voimavarat ja painopisteet huomioidaan paremmin. Asiakkaan oikeus palveluihin määrittyy näin ollen paikallisten olosuhteiden ja palvelutarjonnan perusteella. (Raunio 2003, 28-29.)

Ilmari Rostila (2001, 36) määrittelee asiakaslähtöisyyden sosiaalityössä tavoitelähtöiseen sosiaalityöhön kuuluvaksi asiakkaan omien käsitysten ja toiminnan kunnioittamiseksi. Hän pitää tärkeänä sitä, että asiakas voi omalla toiminnallaan ja valinnoillaan vaikuttaa, missä järjestyksessä ja aikataulussa hänen asiassaan edetään. Työntekijän tulisi luottaa asiakkaan omaan kykyyn määritellä tavoitteet ja niiden toteuttamiseksi vaadittavat keinot.

Riitta-Liisa Kokko (2003) erottaa asiakaskeskeisyyden asiakaslähtöisyydestä. Asiakaskeskeisyydessä asiakas on toiminnan kohde, mutta asiakaslähtöisyydessä palvelu perustuu asiakkaan itse asettamiin lähtökohtiin. Toiminta on työntekijän ja asiakkaan välillä tasavertaista. Asiakaslähtöisyyden tavoitteena on luoda palveluprosessien ja organisaation tasolla rakenteita, jotka mahdollistaisivat asiakkaan aktiivisemmän osallisuuden.

Laissa määritellään asiakaslähtöisyyden perusta seuraavasti:

- Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan tai itsemääräämisoikeuttaan loukata ja että hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

- Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Laki siis määrittelee asiakaslähtöisyyden perustaksi asiakkaan kohtelun niin, ettei hänen ihmisarvoaan tai itsemääräämisoikeuttaan loukata ja että hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakaslähtöisyyden tulisi näkyä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdensuuntaisena dialogina. Palvelun ja toiminnan pitäisi vastata asiakkaan tarpeisiin hänen omasta näkökulmastaan käsin eli sosiaalityön tulisi perustua asiakkaan kanssa määriteltyyn tavoitteeseen.

Myös Talentian sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden (2005, 11) mukaan asiakaslähtöisyyden tulisi olla sosiaalityön keskeinen periaate. Käytännössä asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiointitavat ja työskentelymenetelmät vastaavat asiakkaiden tarpeita ja uskoa positiivisen muutokseen.

Suurimpana haasteena asiakaslähtöisyyden toteutumisessa ovat usein asiakkaiden vaihtelevat kyvyt, mahdollisuudet ja halut tasavertaiseen kumppanuuteen työntekijän kanssa. Vastavuoroisen luottamuksen rakentaminen pitäisi olla toimivan suhteen yksi perustekijä. (Payne, 1997.) Sosiaalityöntekijän tulisi heti työskentelyn alussa panostaa asiakassuhteen luomiseen. Tämä mahdollistaa luottamuksen syntymisen, mikä edesauttaa työskentelyn etenemistä.

Työntekijöillä on vahva pyrkimys ja halu asiakaslähtöiseen ja kokonaisvaltaiseen työotteeseen. Työresurssit ovat kuitenkin usein riittämättömät ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Asiakkaiden kokemus voi tällöin olla hyvin erilainen mitä sosiaalityöntekijöiden tarkoitus on. Sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa voi olla suunnitelmaa ohjaava, tukeva, etuja valvova ja /tai prosessia eteenpäin vievä. Tuki voi ulottua konkreettisiin tilanteisiin, joissa työntekijä toimii asiakkaan rinnalla palveluverkostossa tai verkostotaamisissa. Asiakasta tuetaan, rohkaistaan ja kannustetaan ilman kontrollia. (Tuusa 2005, 50-51.)

Pohjolan (2010, 48-49) mukaan asiakkaan itsemääräytymisoikeus liittyy oleellisenä asiaina asiakaslähtöisyyteen. Siihen sisältyy kansalaisten moraalisiin oikeuksiin liitettyjä yhteiskuntaa velvoittavia periaatteita. Ihmisillä on oikeus henkiseen ja fyysiseen vapauteen, oikeus osallisuuteen ja valtaan sekä oikeus tietoon.

Kuuntelemisen taito on keskeistä asiakaslähtöisyydessä. Asiakkaat kokevat kuitenkin joissakin tilanteissa, että työntekijä on vain kuuntelevinaan asiakasta. Hän joko ei ole läsnä tilanteessa tai on ymmärtävinään asiakasta. Asiakas kokee, ettei vastavuoroisuus kohtaamisessa toteutunut. Yhteinen ymmärrys syntyy luontevasta keskustelusta ja tasa-vertaisesta vuorovaikutuksesta, jossa kumpikin osapuoli on läsnä. Jokaisessa asiakassuhteessa asiakaslähtöisyys muodostuu erikseen. Sitä rakennetaan tunnustellen ja kuunnellen asiakasta. Asiakkaat ovat erilaisia, joten jokaisen yksilöllisyyttä tulee kunnioittaa (Laitinen 2008, 91-92.)

Asiakassuhde on tärkeä osa sosiaalityötä. Compton ja Galaway (1999, 101,185) kirjoittavat, että asiakassuhde perustuu muun muassa tunteiden, ajatusten ja havaintojen vuorovaikutussuhteisiin. Sosiaalityön asiakastyössä ongelmaratkaisuprosessit etenevät asiakassuhteen avulla. Asiakassuhteen alussa asetetaan tavoitteet, mitkä työskentelyn aikana pyritään saavuttamaan. Asiakassuhde kehittyy, kun työntekijä ja asiakas ovat yhdessä työskentelemässä ongelmanratkaisuprosessissa. Yhteistyön tekeminen luo asiakkaan ja työntekijän kumppanuutta. Siihen kuuluu, että sekä asiakas että työntekijä osallistuvat ongelmaratkaisuprosessin päämäärien toteuttamiseen.

Asiakassuhteen hyviä ominaisuuksia ovat muun muassa välittäminen, sitoutuminen, velvoitteet, odotukset, empatia, valta ja yhtäläisyys. Nämä ovat vuorovaikutteisen asiakassuhteen tärkeitä peruselementtejä. Lähtökohtana asiakassuhteessa on, että sekä asiakas että työntekijä ovat hyväksyneet tietyt reunaehdot. Asiakassuhteen alkuvaiheessa on yhdessä sovittava työskentelyyn liittyvistä sitoutumisesta ja velvoitteista, jotta suhteen tarkoitus saavutettaisiin (Compton ym. 1999, 176-177.) Osallistumalla työskentelyyn, asiakas ottaa samalla vastuuta omasta elämästään ja mihin suuntaan se kehittyy.

Yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä voi olla eri tavoin merkityksellinen. Sosiaalityössä yhteistyösuhteen rakentaminen ei aina ole helppoa. Yhteistyösuhde on sosiaalinen kokemus kummallekin osapuolelle. Se voi olla myös voimaannuttava sosiaalinen

kokemus. Asiakkaalle välittyy työntekijän aito halu olla auttamassa häntä. Lisäksi siihen liittyy välittämisen kokemus, toivo mahdollisuudesta muutokseen ja tunne ihmisarvon sekä yksilöllisyyden kunnioittamisesta. Edellytyksenä hyvälle vuorovaikutukselle on luottamuksen syntyminen. Suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on työväline, jonka avulla pyritään muutokseen. (Kananaja 2010, 129-131.)

Sosiaalityöntekijän kartoittaessa asiakkaan elämäntilannetta, hän ei pelkästään hanki tietoa asiakkaan tilanteesta. Työntekijän tapa selvittää asiakkaan tilannetta ja tavoitteita on samalla myös keino auttaa asiakasta itseään oman elämänsä tarkastelussa ja jäsentämisessä. Sosiaalityön luonteeseen liittyy sosiaalista vastavuoroisuutta. Tämä tarkoittaa sosiaalityön tarkastelemista myös asiakkaan osuutena. Miten hänen kokemukset ja toiminta vaikuttavat elämään. Sosiaalityö eroaa muista hyvinvointialan ammateista asiantunteumuksen osalta. Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena asiakkaan ja työntekijän yhteistyö, kun osa hyvinvointialan ammateista perustuvat ammattilaisten asiantuntijuuteen. (Kananaja 2010, 130.)

Hyvä yhteistyösuhde ei synny vaivattomasti. On olemassa tilanteita, joissa suhteen rakentumiselle on esteitä tai sen ylläpitäminen ei onnistu. Virkamiehenä toimiessaan sosiaalityöntekijä joutuu ottamaan vastaan asiakkaiden kritiikin ja tyytymättömyyden. Tärkeää näissä tilanteissa on, että asiakas saa oikean tiedon ja ymmärrettävät perustelut toiminnalle. Asiakkaalla on oltava tilaa tyytymättömyydelle ja hänelle annetaan tieto valitusmahdollisuuksista. Hän ei siis ole pelkästään ammattilainen joka auttaa ja tämä heijastuu myös työntekijän ja asiakkaan keskinäiseen suhteeseen. (Kananaja 2010, 131-132.)

Irma Kiikkala (2000, 116-121) näkee asiakaslähtöisyyteen kuuluvan neljä ulottuvuutta. Nämä ovat toiminnan arvoperusta, asiakasnäkemyks, toiminnan luonne ja työntekijän näkemys. Asiakaslähtöinen työskentely edellyttää myös sosiaalityöntekijän ammatillista kehittymistä. Asiakaslähtöisyyttä ja sen toteutumista sosiaalityössä on pohdittu pitkään. Se on ollut johtavana periaatteena ja tavoitteena, mutta todellisuudessa sen toteutuminen on ollut hidasta. Samat puutteet asiakaslähtöisyyden toteutumisessa on esitetty toistuvasti. Näitä ovat palveluiden organisointi, henkilöstön asenteet ja yhteistyön vähäisyys asiakkaiden kanssa. Asiakaslähtöisyyden kehittämisen tueksi on tullut informaatioteknologia. Asiakaslähtöisyyden kirjaaminen johtavana periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa hallitusohjelmaan on lisännyt sen painoarvoa. Johtavien työntekijöiden asenteet



vaikuttavat voimakkaasti siihen, kuinka asiakaslähtöisyyden periaatteita toteutetaan sosiaali- ja terveystalveissa. Asiakaslähtöisyyteen liittyy myös se, puhutaanko asiakkaasta, kuluttajasta vai kuntoutujasta. (Smale, Tuson, & Statham 2000, 84).

Työntekijöiden asiantuntemukseen luotetaan ja näin pitääkin olla. Asiakkaat odottavat, että työntekijät käyttävät asiantuntemustaan hänen asiansa hoitamiseen. On kuitenkin oltava tarkkana siinä, ettei asiantuntijuus nouse liian suureen asemaan. Asiakas saattaa helposti odottaa, että työntekijä ratkaisee hänen ongelmansa sen sijaan että itse tekisi sen. Pitkälle erikoistuneen palvelujärjestelmän toimintamalli saattaa jäädä asiakkaalle hyvin vieraaksi. Usein asiantuntijat määrittelevät asiakkaan tilannetta omalla ammattikielellään. Asiakas voi kokea, että hänen oma kokemuksensa jää tässä tilanteessa sivuun. Yhteistä kieltä asiakkaan ja työntekijän välille ei synny. Asiakas saattaa kokea että häntä ei ole kuunneltu tai otettu tosissaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 25-26.)

## **4.2 Valta**

Vallalla tarkoitetaan pyrkimystä hyödyntää, ohjata ja voimaannuttaa ihmisten kykyjä ja ominaisuuksia, jotka voivat olla sielullisia, ruumiillisia tai yhteisöllisiä. Valta ja tieto kytkeytyvät toisiinsa. Tieto synnyttää valtaa ja valta tietoa. Foucault (1986, 93); Parton ym. (2000, 52) ovat sitä mieltä, että juuri tällaisella vallan ja tiedon sidoksella ohjailaan ja hallitaan ihmisten elämää. Heidän mukaansa sosiaalityössä on kysymys vallan ja tiedon keskinäiseen sidokseen perustuvasta subjekteja tuottavasta työstä. Juhila (2009, 56) puolestaan kirjoittaa, että sosiaalityöntekijän roolina on ohjata asiakasta. Sosiaalityöntekijä toimii eräänlaisessa valtasuhteiden verkossa, jossa asiakkaan tulee olla aktiivinen tavalla tai toisella. Asiakas on joko ohjattavana tai ohjausta vastustavana osallisena valtapelissä, jonka kautta asiakas määrittelee itseään.

Sosiaalityöntekijät ovat ammattilaisia ja asiantuntijoita, jotka ovat työnsä kautta osa modernin yhteiskunnan hallinnallisuutta. He ohjaavat asiakkaiden elämää tiedon ja siihen liittyvien käytäntöjen kautta. Asiantuntijat saavat valtaa, kun he määrittelevät, opastavat ja tulkitsevat asiakkaidensa elämää. (Keskinen 2005, 94.)

Valta on aina läsnä, kun asiakkaat ja viranomaiset kohtaavat. Asiakkailla on kuitenkin useita kokemuksia kohtaamisista viranomaisten kanssa, joissa asiakaslähtöisyys ei ole toteutunut. Usein asiakkaiden kokemukset viranomaisen ylivoimaisuudesta ovat syntyneet, kun he ovat asioineet sosiaalitoimistossa tai työvoimatoimistossa. Tuki ja kontrolli yhdistyvät sosiaalityössä. Niitä ei pidä nähdä toisiansa poissulkevinä asioina. On suuri merkitys, missä tilanteissa ja millä tavoin ne ovat läsnä. Kontrolli voi olla asiakasta myönteisellä tavalla vahvistavaa ja tukevaa. Tällöin vastuutetaan asiakasta ottamaan vastuu omasta toiminnastaan. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan taitoa yhteensovittaa tuki ja kontrolli, etenkin kontrollin toteuttamisen menetelmistä. (Laitinen 2008, 92; Kananaja 2010, 132.)

Kun haetaan muutosta toiminnan avulla, siihen liittyy aina valta. Yleisesti ajatellaan että asiakkailla ei ole valtaa vaikuttaa omaan tilanteeseensa. On kuitenkin niin, että asiakkailla ei ole riittävästi voimavaroja tehdä muutosta. Asiakkaalla siis olisi mahdollisuus vaikuttaa omaan asiaansa, mutta hänellä ei siihen vain ole mahdollisuutta. Kyse ei ole vallasta, vaan mahdollisuudesta toteuttaa muutos. Vuorovaikutussuhteissa valta on keskeisesti läsnä. Valta on valtaa toisen yli ja sen keinoin vaikutetaan toisiin. Oletuksena on että valtaan liittyy jokin ristiriita ja tällöin se on läsnä tilanteissa joihin liittyy alistamisesta tai pakottamisesta johtuvaa vastustusta. Yleisesti ajatellaan että valta on jonkin omistuksessa. Ja se kenen näkemys voittaa, osoittaa missä vallan lähde on. (Hyväri 2001, 135-136.)

Juhila (2009, 16-18) painottaa myös pitkäjänteisyyttä ja kokonaisvaltaista paneutumista asiakkaan asiaan. Huonon ammatillisuuden elementit näkyvät siinä, että puututaan vaan johonkin asiakkaan asiaan tai elämän osa-alueeseen. Ongelmien kartoittamisen vaiheessa kartoitetaan vahvuuksia ja tätä tulisi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on asiantuntija omassa asiassaan, siksi hänen ääntään ja vahvuuksiaan on kuultava.

Työntekijä-asiakassuhde voi rakentua neljällä eri tavalla. Asioita voidaan tehdä yhdessä, asioita tehdään jonkun hyväksi, asioita tehdään jonkun puolesta jollekin toiselle tai mahdollistetaan asiakkaan oma toiminta. On tilanteita joissa käytetään monia tapoja ja tilanteita joissa pitäydytään yhdessä mallissa. Aina kaikki vaihtoehdot eivät ole edes käytettävissä. Sosiaalityöhön sekoittuu myös kontrollia, joka hämärtää suhteen laatua. (Smale ym. 2000, 31-38.) Esimerkkinä päihdeongelmainen asiakas. Hänen kuntoutumistaan voi-

daan seurata päihdeseulojen avulla. Asiakas voi kokea seurannan loukkaavana vallan käyttönä.

Asioiden laaja-alainen selvittäminen tulisi olla sosiaalityössä normaali toimintamalli. Käytännössä usein tilanteet vaihtelevat nopeasti, välttämättä ei ole mahdollista tarkastella asioita laajemmassa kontekstissa. Asiakkaan mukaan ottaminen mahdollistaa uudella tavalla kokonaisvaltaisen työskentelyn.

Mahdollistava palvelukulttuuri on sosiaalityössä työskentelyä, jossa valta otetaan työskentelyyn välineeksi ja käännetään toimimaan asiakkaan hyväksi. Vallankäytön suunnan voi valita, valta voi olla myös positiivista ja mahdollistavaa. Oleellista tässä on asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen niin, että se perustuu yhteisyydelle. Sosiaalityö nousee asiakkaan toimintayhteyksissä ja kokonaisuutta tulkitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Menettelyistä sovitaan yhdessä motivoimalla ja arvioimalla prosessia. Osallistuva asiakas toimii itse eikä ota passiivisesti apua vastaan. Kuinka paljon asiakas kuitenkin voi vaikuttaa omaan palveluunsa. Onko tasaveroinen asiakassuhde mahdollinen sosiaalityössä? (Pohjola, 2010, 55-56.) Tällä hetkellä työskentelykulttuuri sosiaalityössä ei anna välttämättä siihen hyviä mahdollisuuksia.

Jan Fookin (2002, 48-51, 71, 142) mukaan kriittisen sosiaalityön mukaisesti valta koetaan toisaalta henkilökohtaisesti, toisaalta se tuotetaan rakenteellisesti. Ihmiset voivat osallistua itseään alistavaan valtaan. Heillä voi olla itsepetokseen perustuvia uskomuksia paikastaan sosiaalisessa rakenteesta, omasta vallastaan ja muutoksen mahdollisuuksista. Sosiaalisen muutoksen on oltava sekä henkilökohtaista, että kollektiivista ja henkilökohtainen toimijuus on osa sosiaalista muutosta. Tiedolla on usein empiirinen todellisuus ja sen käyttämisen tulkinnat voivat olla sosiaalisesti ja henkilökohtaisesti rakentuneita. Viestinnällä ja vuoropuhelulla on tärkeä rooli yhteisten käsitysten muodostumiselle.

Vallan käsite liittyy auktoriteettiin, joka sosiaalityöntekijälle tulee ammattinsa tai asiakkaan kautta. Vaikuttamisen ja suostuttelun valta kuuluu sosiaalityöntekijälle. Hän on oman alansa asiantuntija, jonka oletetaan osaavan tehtävänsä. Lisäksi sosiaalityöntekijällä katsotaan olevan valtaa, kun asiakas hyväksyy työntekijän tiedottajan ja auttajan näkökulmasta. Asiakas joka tarvitsee apua, tarvitsee työntekijän

jolla on auktoriteettia auttaa häntä valtansa takia. Valta ja auktoriteetti tulevat aina olemaan asiakassuhteessa mukana. Jos asiakas kokee ettei työntekijällä ole auktoriteettia, voi hänelle syntyä epäily ja pelontunteita miten hänen asiaansa hoidetaan. (Compton ym. 1999, 180–181.) Työntekijän tulisi olla tietoinen miten hän käyttää valtaa asiakastyössään. Lisäksi työntekijän tulisi ymmärtää, mikä on auktoriteetin merkitys niin ammatillisessa mielessä kuin palvelujärjestelmässä.

Ammattiauttamiseen liittyvä tiedon valta saattaa myös olla esteenä dialogiselle vuorovaikutukselle ja asiakaslähtöisyyden toteutumiselle. (Mönkkönen 1996, 54). Jorma Hänninen (2004, 77, 81) toteaa sosiaalityön käyttävän valtaa hoitaessaan tärkeää yhteiskunnallista tehtävää. Vallankäyttöä on sosiaalityössä käytävä akateeminen keskustelu, jossa määritetään ja lajitellaan sosiaalityön asiantuntemusta. Asiakastyössä valta on läsnä monella tasolla, hienovaraisesta suostuttelusta aina pakkotoimiin saakka. Sosiaalityön perustehtävä on muutostyö, ja ilman valtaa perustehtävää ei pysty toteuttamaan.

Asiakkaalle on merkitystä sillä, mistä kohteesta valta tulee. Kyseessä voi olla palkitsemis-, rankaisu-, mallin-, asiantuntemus- tai legitiimivalta. Vallankäyttö saa asiakkaan reagoimaan tunnetasolla jollakin tavalla. Vallankäyttö tulkitaan myös siten, että asiakas kokee jollakin olevan valtaa suhteessa häneen. (Rainio 1968, 152-153, 155.)

Asiakas voi kokea asiantuntijavallan positiivisena, kun asian hoitaminen on johtanut asiakkaan kannalta hyvään lopputulokseen. Vallankäytön seurauksena asiakas saattaa lähetä itse hakemaan vaihtoehtoisia toimintamalleja. Tällöin hän lisää omaa asiantuntemustaan asiasta. Niin kauan kuin on erilaisia näkemyksiä, on myös vallankäyttöä. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on keskusteltava minkälainen vallankäyttö on tarpeellista. Onko toisenlaisella sosiaalisella vaikuttamisella saavutettavissa sama kuin vallankäytöllä. (Rainio 1968, 158-161.)

### 4.3 Etiikka

Sosiaalityössä kohdataan jatkuvasti eettistä pohdintaa ja harkintaa vaativia tilanteita. Jos asioita ei voi pohtia yhteisöllisesti, työntekijä voi jäädä yksin ristiriitaisten ja pulmallisten tilanteiden kanssa. Tällöin on vaarana eettinen kuormittuminen, mikä puolestaan voi heijastua ammatillisiin tavoitteisiin. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 1-2.)

Eettiset periaatteet liittyvät olennaisesti sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen. Sosiaalityössä on korostettava hyvántahtoisuutta ja ihmisystävyyttä, koska työ on ihmisten kanssa tehtävää työtä. Työssä käytettävien menetelmien valikoima on laaja. Hyvinvointieettiseksi periaatteeksi nousee paneutuva, tutkiva ja monipuolisesti asioita selvittävä työote. Tällä tavalla taataan ihmisarvon ja ihmisoikeuksien toteutuminen. (Niemelä 2011, 42.)

Kuntien sosiaalitoimen sosiaalityöntekijät tekevät työtään lakien säätelemissä puitteissa. Lainsäädäntö, yhteiskuntapolitiikka ja olemassa olevat resurssit luovat kunnallisen sosiaalityön mahdollisuudet ja rajat. Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön rajat kunnan sosiaalityössä tekevät vaikeaksi pitää kiinni sosiaalityön etiikan mukaisesta toiminnasta, joka korostaa asiakkaan tarpeista liikkeelle lähtevää auttamista. (Välimaa 2008, 175-176.)

Sosiaalityön eettisen perustan osalta moraalien, arvojen sekä eettisten periaatteiden erottaminen on tärkeää. Ihminen joutuu moraalisenä toimijana punnitsemaan sitä, mikä on oikea tapa toimia kussakin tilanteessa. Vaikeita tilanteita sosiaalityölle moraalisesti voivat olla ne, joissa sosiaalityöntekijä joutuu sovittamaan yhteen erisuuntaisia intressejä, esimerkiksi asiakkaan, hänen omaistensa ja työntekijän näkemysten erotessa toisistaan huomattavasti. Moraalisiin ongelmiin ei ole valmiita vastauksia, vaan kutakin tilannetta on aina punnittava erikseen ja ratkaisun tekeminen voi olla hankalaa. (Kananoja 2007, 99–101.)

Sosiaalityön arvot edellyttävät asettumista heikomman puolelle. Kuitenkin on muistettava, että yleisiä sääntöjä tai muiden ihmisten oikeuksia ei kuitenkaan voi rikkoa (Kananoja 2007, 101). Sosiaalityö on kaikkialla maailmassa sidottu arvoihin. Sosiaalityön arvot perustuvat ihmisten ihmisarvon, tasa-arvon sekä merkityksen kunnioittamiseen. Sosiaalityön perustana Sosiaalityön arvot ilmenevät kansallisissa sekä kansainvälisissä sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa. (IFSW).

Kananojan (2007, 99) mukaan ihmisten ihmisarvon, tasa-arvon sekä merkityksen kunnioittamista voidaan pitää sosiaalityön kannalta yleismaailmallisina keskeisimpinä sosiaalityön arvoina joiden perustalle kaikki sosiaalityö perustuu. Olennainen osa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää ja sosiaalityön perustaa ovat arvot. Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet koskettavat asiakastyötä, mutta myös kaikkia muita sosiaalityön tasoja, eri tehtäväalueita ja ammatillisia yhteistyösuhteita.

Kyösti Raunio nostaa myös (2003, 71–74) esille arvojen, eettisten periaatteiden ja tiedon kytkökset toisiinsa. Hänen mukaan sosiaalialan eettiset periaatteet on koottu yleismaailmallisista arvoista, joten arvot ovat eettisen ajattelun pohja. Eettiseen harkintaan on sidottuna myös sosiaalityön tieto. Ilman tietoa katoaa pohja eettiseltä toiminnalta. Pelkän eettisen toiminnan varassa sosiaalityötä ei voi tehdä.

Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet ovat yleispäteviä, ja ne on sidottu ihmisarvon kunnioittamiseen, ihmisoikeuksiin ja ihmisarvoon sekä yhteiskunnalliseen oikeudenmukaisuuteen. Eettisten ohjeiden avulla sosiaalialan ammattilainen miettii omia ratkaisujaan ja pyrkii eettisesti kestävään toimintaa. Eettiset ohjeet tuottavat sosiaalialan työhön oikeuksien ja vastuun pohtimista kuin myös riittävyden sekä kohtuullisuuden määrittelyä. Eettinen ohjeistus auttaa sosiaalialan työntekijää pohtimaan oman toiminnan ammatillisuutta, päätöksentekoa ja sen oikeudenmukaisuutta sekä päätöksenteon perusteita. Eettisten ohjeiden merkitys kasvaa muun muassa tilanteissa, joissa työntekijän ja asiakkaan näkemykset eroavat, tai jos asiakkaan tilanne on sellainen jossa on noudatettava pienimmän pahan periaatetta hyvän ratkaisun puuttuessa. Tällöin sosiaalialan ammattilaisen eettinen harkinta nousee ratkaisujen keskeiseksi periaatteeksi. (Talentian sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005, 5-6.) Eettisesti kestävä toiminta toteuttaa sosiaalityön arvoja ja moraalialaa (Kananoja 2007, 101).

Kunnan sosiaalityö on usein tarkasti määriteltyä ja ohjeistettua. Esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisen kriteerit ovat määritelty tarkasti. Asiakkaiden tilanteet vaihtelevat kuitenkin toisistaan suuresti ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen voi olla haastavaa. Asiakkaalle voi tulla tunne, että häntä kohdellaan eri tavalla kuin toisia asiakkaita.

Jörg Bergman (1998, 291-292) käsittelee kirjassaan sitä, kuinka sosiaalityöntekijät joutuvat työssään vaikeaan asemaan ajaessaan asiakkaan asiaa oman työideologiansa kautta. Yhteiskunta asettaa omat rajat sosiaalityöntekijän työlle. Raha on yksi ratkaiseva tekijä kuten myös poliittinen toiminta. Kun työn tekemisen puitteet ja ammattieettiset odotukset ovat ristiriidassa toisiinsa nähden, voi työntekijä joutua vaikeaan tilanteeseen.

Kuntouttavaa sosiaalityötä tekevien sosiaalityöntekijöiden on vaikea pitää kiinni sosiaalityön etiikasta, joka korostaa asiakkaan tarpeista liikkeelle lähtevää auttamista. Sosiaalityöntekijät joutuvat aikuisasiakkaiden kanssa työtä tehdessään ammatillisen etiikan ja institutionaalisen toiminnan väliseen ristiriitaan. Kunnalliseen sosiaalityöhön vaikuttaa yhteiskuntapoliittinen tilanne ja linjaukset. On siirrytty uusliberalistiseen, yksilön omaa vastuuta korostavaan ajatteluun. Asiakkaita vastuutetaan, korostetaan taloudellista voittoa ja tehokkuutta. Tämä on ristiriidassa sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden kanssa. Sosiaalityöntekijän tulisi asettua kuntoutusvaatimusten sijaan asiakkaan rinnalle auttavaksi ja tukea antavaksi kumppaniksi. Näin rakentuva sosiaalityö keskittyisi asiakasta ja hänen yhteisöä tukevien voimavarojen löytymiseen ja kehittämiseen (Välimaa 2008, 175-176.)

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus aidosti osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan etu on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan asiaa koskevassa käsittelyssä. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen mietintö 38/2000, 3.) Asiakkaan etu voi näyttäytyä ristiriitaisena. Päihdeongelmainen asiakas voi ajatella että päihdekuntoutus ei ole hänelle tarpeellista palvelua. Läheiset ja sosiaalityöntekijä voivat nähdä tilanteen täysin päinvastaisena.

Yksilön roolin korostaminen on tärkeää. Jos yksilö ei saa vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin, ei hänen uskonsa muuhunkaan vaikuttamiseen lujitu. Sosiaalityöllä onkin historiallisessa katsauksessa köyhälistön huolehtimisen sijaan tullut tehtäväksi nostaa asiakkaat täysivaltaisiksi kansalaisiksi. Tuo tehtävä ei ole hävinnyt mihinkään entistä modernimmassa yhteiskunnassa, jossa syrjäytyminen on noussut keskeiseksi sosiaalisiksi ongelmaksi. Asiakkaiden täysivaltaisen roolin ja osallistumisen korostaminen nähdään osaltaan tukevan kansalaisuuden ja elämänhallinnan vahvistamista. Useita erilaisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia tarvitaan juuri sen takia, että ”postmodernia elämää luonnehtii voimistuva yksilöllisyys”. Raunio mukaan ihmisillä on tällöin entistä yksilöllisempiä

lähtökohtia ja myös entistä yksilöllisemmät valinnat. Tällöin myös asiakkaan kohtaaminen edellyttää uudenlaista suhtautumista sekä yksilökohtaista palveluohjausta. Entistä itsetietoisempi ja päätöskykyisempi asiakkuus edellyttää enenevässä määrin asiakkaan aseman kunnioittamista ja hänen päätösvaltansa huomioonottamista. (Satka 1995; Niiranen 2002 72; Raunio 2003.)

Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet muodostavat lainsäädännön ohella dokumentoinnin tärkeän perustan. (Talentian sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005, 7-8). Kananen (2010, 120) esittää, että sosiaalityön eettisen perustan kannalta on tärkeää erottaa käsitteellisesti toisistaan sosiaalityön arvot, moraalit ja eettiset periaatteet. Arvot ovat sosiaalityön perusta. Sosiaalityöntekijän on hyvä muistaa tämä dokumentointia tehdessään. On tärkeää, että lain määrittelemät asiat ovat kunnossa. Arvojen ja eettisyyden näkökulma on myös tärkeä. Tällöin asiakkaan kohtaaminen ja voimaannuttaminen toteutuu asiakaslähtöisesti kuntouttavassa merkityksessä.

Moraali on kiinteä osa etiikkaa. Se sisältää yksilöiden ja yhteisöjen kulttuurisidonnaiset käsitykset hyvästä ja pahasta sekä oikeasta ja väärästä. Moraali syntyy kun ihminen toimiessaan joutuu ajattelemaan toisia ihmisiä ja ympäristöä sekä yhteiskunnan normeja, arvoja ja lainsäädäntöä. Ihmisillä on monenlaisia tarpeita, toiveita, haluja ja unelmia, joita hän pyrkii tyydyttämään. Näitä toiminnan tavoitteita kutsutaan arvoiksi. Käytännön tasolla arvojen sijaan normit säätelevät ihmisen toimintaa. Arvot ovat eräänlaisia suuntaviivoja ja normit ovat sääntöjä, mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Ihmisten toiminta rakentuu säännöille, periaatteille ja ohjeille. Normit mahdollistavat sosiaalisen toiminnan, jotta kokonaisuudet sujuisivat tavoitteiden mukaisesti. (Mäkinen 2006, 34-36.)

Richard Hugman ja David Smith (1996, 3-4) tuovat esille sosiaalityön arvoihin kuuluvia periaatteita. Näitä ovat asiakkaan yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus sekä asiakkaan hyväksyminen ihmisenä. Lisäksi sosiaalityöntekijän kunnioittava lähestyminen asiakasta kohtaan ja vaitiolovelvollisuus ovat olennaisia asioita sosiaalityössä. Edellä mainittujen periaatteiden avulla voidaan saavuttaa turvallinen ja luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. Moraalin ja etiikan välille on hyvä tehdä ero. Moraali on oikean ja väärän punnitsemista, jonka avulla voidaan arvostella tuomitsemalla asioita. Etiikka on puolueetonta ja tuomitsematonta. Eettiset periaatteet voivat antaa sosiaalityölle toiminnan suunnan. Eettisyys pyrkii luomaan tasa-arvoisia kohtaamisia asiakkaiden ja työntekijöi-



den välillä. Arvot ja etiikka luovat sosiaalityön eettisen ytimen. Arvojen muuttuessa myös työn luonne muuttuu. Tämä näkyy muun muassa teknologian mukaan tulossa sosiaalityöhön.

Sosiaalityössä eettiset periaatteet luovat viitekehysten sosiaalityön toiminnalle. Sosiaalityö ei olisi asiakastyötä ilman viitekehystä. Sen puuttuminen johtaisi epäluottamukseen, vastuuntunottomuuteen ja vallan väärinkäyttöön. Arvot ja etiikka ovat luoneet sosiaalityölle eettisistä asioista kiinnostuneen ytimen. Eettisyys on pyrkimys asiakkaan ja työntekijän tasa-arvoiseen kohtaamiseen. Eettiset periaatteet ohjaavat sosiaalityötä, mutta ne eivät ole ohjekirja joka toimii kaikissa tilanteissa.

## 5 Osallisuus

Pohjolan (2010, 27 - 28) mukaan asiakas on elämänsä toimija ja näin sen paras asiantuntija. Asiakas käsitteen tulisikin sisältää subjektiivinen ymmärrys asiakkaan elämän tilanteesta. Asiakkaaksi voi tulla kuka tahansa kansalainen, joka tarvitsee tukea ongelmallisessa elämäntilanteessaan kuten avioero, vaikea sairaus, työttömyys tai taloudellisesti vaikea tilanne. Toinen asiakkuuden näkökulma tulee lainsäädännöstä, sillä lain mukaan jokaisella kuntalaisella on oikeus saada kunnan järjestämiä palveluita ja tukea elämäntilanteen niin vaatiessa. Asiakas voi siis olla kuka tahansa kunnassa asuva kuntalainen. Sosiaalityössä autetaan ketä tahansa kansalaista, sen lisäksi sosiaalityö kantaa myös perinteisen vastuunsa heikompiosaisista, jotka samalla ovat kansalaisia.

Kuntouttavan sosiaalityön asiakkuus on näkyvää. Kuntoutuja tulisi nähdä subjektina, oman asiansa ja omien tarpeiden asiantuntijana. Pohjola (2010, 19) toteaa, että asiakas on noussut sosiaalityön keskusteluissa uudenlaiseen arvoon tavoiteltaessa asiakaslähtöistä työskentelyä. Asiakkaan käsite ja asiakaslähtöisyys ovat sosiaalityössä jollakin tavoin erityisessä merkityksessä. Asiakkaaseen liittyy ristiriitaisia ulottuvuuksia, jotka vaihtelevat kielteisestä arvottamisesta voimakkaan myönteiseen voimavaroja ja oikeuksia korostavaan näkökulmaan. Asiakaskäsitys rakentuu moninaisesti ja siihen kytkeytyy arvo-

asetelmia, moraalikäsitteitä ja ihmisen yhteiskunnallisia sidoksia ja arkielämän erisuuntaisia tulkintoja.

Historiallisesti asiakaskäsitys on ollut muutoksessa useiden vuosikymmenien aikana muun muassa lainsäädännöllisesti. Vaikuttavin asiakkaan asemaa parantava lain muutos on ollut laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista vuodelta 2000. Tähän säädökseen on jäsenetty asiakaskäsite sekä asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja palveluun. (Pohjola 2010, 27.)

Asiakaskäsitys on muuntunut ja vaihdellut eri aikakausilla paljon. Asiakkaan aseman vahvistuminen omien asioidensa asiantuntijana on tullut merkittävämmäksi sosiaalityössä. Jossakin määrin perinteiset ajattelumallit ja asiakas ongelmana elävät edelleen palvelujärjestelmässä. Työntekijän asiakastuntemus, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden huomioiminen ja kyky kohdata asiakas ihmisenä ovat keskeisimpiä palvelujärjestelmän haasteita. Asiakkaan näkeminen kokonaisuutena kytkeytyy asiakkaan toimijan rooliin, jolloin hänen tavoitteensa, unelmansa ja arvonsa tulisivat huomioiduksi asiakasprosessissa. Työn kohteena olevan ihmisen tilanteesta on olennaista tiedostaa siihen kietoutuvat yhteiskunnalliset ja yksilölliset vaikutussuhteet. (Pohjola 2010, 31.)

## **5.1 Osallisuuden ulottuvuuksia**

Juhilan (2006, 118) mukaan kumppanuussuhteeseen perustuvaa, toisen tiedon ja erot lähtökohdaksi ottavasta sosiaalityötä voidaan luonnehtia osallistavaksi. Osallistamiseen liittyvät molemmat sosiaalityön osapuolet. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijöitä omiin tietoihinsa ja sosiaalityöntekijät puolestaan pyrkivät tukemaan asiakkaiden mahdollisuutta täysivaltaiseen kansalaisuuteen.

Sosiaalityössä asiakkaan uusi asema subjektina on edelleen haastavaa nykymuotoiselle palvelujärjestelmälle. Asiakkaan tulisi voida osallistua aktiivisesti palveluiden kehittämiseen. Sosiaalityössä tulisi palveluita järjestää asiakkaiden tarpeeseen, ei järjestelmää tai palveluntarjoajia varten. Osallistuminen ja osallisuus ovat käsitteinä rinnakkain käytettyjä. Yhteistä niille on, että asiakkaalla nähdään olevan tärkeä rooli oman palvelutilanteen-

sa ja -kokonaisuutensa määrittelyssä. Asiakkaalla on merkittävä rooli sosiaalityönprosessissa aktiivisena toimijana. Osallistuva asiakas toimii ja on mukana työssä eikä hän ole vain passiivinen vastaanottava kohde. (Pohjola 2010, 57.)

Osallistuvan sosiaalityön voidaan katsoa olevan osallisuuden vahvistamista. Oleellista on asiakkaan omista lähtökohdistaan nostama tieto. Kuulluksi tulemisen lisäksi on tärkeää, että työntekijä ottaa tiedon vakavasti. Tämä voi olla merkittävä osallisuuden kokemus. Kun asiakkaan tieto tulee asiakkaan ja sosiaalityöntekijän dialogin keskeiseksi elementiksi, voidaan niitä arvioida ja myös muuttaa yhdessä. (Juhila 2006, 119.) Tiedon yhdessä arvioimisen tukena on ajantasainen dokumentaatio. Sosiaalityön suunnitelman laatiminen yhdessä tukee kuntoutumisprosessia. Asiakkaan tuottama tieto omasta elämäntilanteesta tulee näkyväksi. Hän saa kokemuksen prosessiin vaikuttamisen mahdollisuudesta.

Pohjola (2010, 58) näkee kuitenkin puheen asiakkaan osallistumisesta jääneen yleiselle tasolle. Palvelujärjestelmä asettaa asiakkaan osallistumiselle ehdot ja intressit, sillä riittävänä osallistumisena voidaan pitää asiakkaan osallistumista prosessiin, hänen kuulemistaan ja hänen tavoitteiden kirjaamista sosiaalityön suunnitelmaan. Asiakas on läsnä omaa palveluaan koskevassa keskustelussa ja suunnittelussa, mutta hänen roolinsa saattaa jäädä myötäilijäksi ja sivustaseuraajaksi. Asiakkaan kannalta heikoin vuorovaikutus tilanne on silloin, kun hän tulee olleeksi palvelutapahtumassa läsnä olevana, jonka ohi tai yli puhutaan tai toimitaan.

Dokumentointi tukee suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamista. Tämä vaatii sosiaalityöntekijän oman työskentelytavan muuttumista asiakasta osallistavaksi. Kun työskentely sisältää sekä keskustelun että dokumentoinnin yhdessä, saa asiakas oman äänensä kuuluville myös tekstissä. Työntekijän olisi kuitenkin löydettävä yhdessä asiakkaan kanssa sellaiset menetelmät, jotka auttaisivat kuntoutumisessa. Näin tulisi kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemus myös yhteisessä palaverissa.

Asiakassuhteessa osallistumista kehittyneempi toimintatapa on asiakkaan tasavertainen osallisuus palveluissa. Asiakkaan rooli on aktiivisempi, jolloin hän voi kokea aitoa kuulluksi tulemisen tunnetta. Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus rakentuu enemmänkin yhteistyösuhteeksi, jolloin heidän välillään voidaan muun muassa käydä yhteistyöneuvotteluja, toteuttaa yhteistä ideointia sekä käydä palaute- ja arviointi keskus-

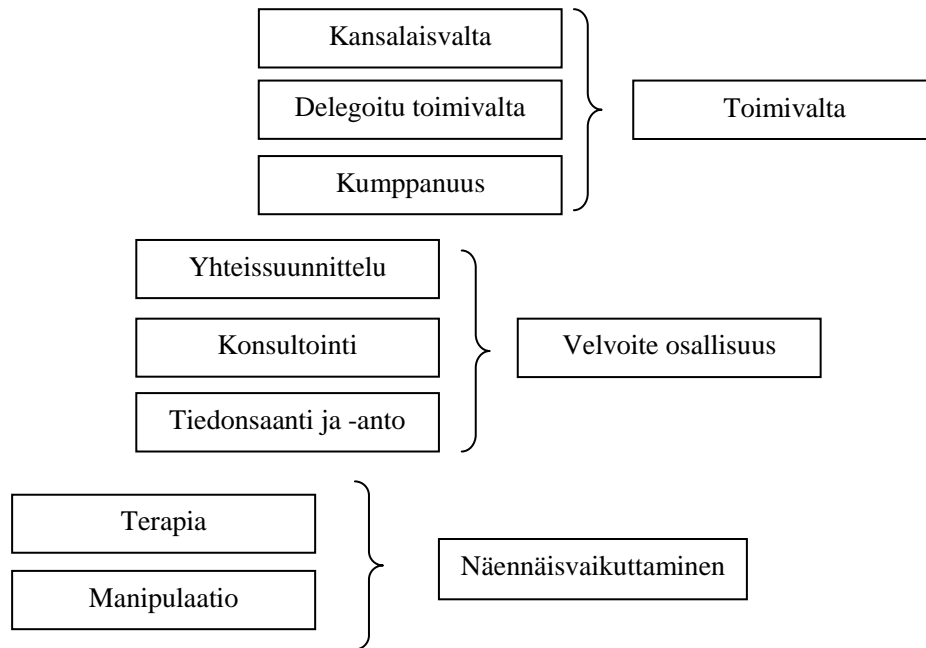
teluja. Osallinen asiakas on oikeasti mukana ja hänen mielipiteensä vaikuttavat palveluiden toteuttamisessa. Edistyneimmillään osallisuus saavuttaa asiakkaan ja työntekijän kumppanuuden asiakassuhteen vuorovaikutustilanteessa. (Pohjola 2010, 58.)

Asiakkaan osallisuus- kumppanuus, kuvataan uudeksi orientaatioksi sosiaalityössä. On kuitenkin ollut nähtävissä jo alan varhaisten edustajien tavassa tehdä työtä osallisuuden osuus. Kumppanuuden toteuttamiselle ei kuitenkaan ole kehitetty sopivia keinoja, jotka sopisivat viranomaisrooliin. Tarvitaan muutosta järjestelmäkeskeiseen orientaatioon. Pitää katsoa miten sosiaalityön kehittäjät ovat toimineet, mutta myös katsoa miten tulevaisuuden sosiaalityötä luodaan. (Kananaja 2010, 130.)

## **5.2 Malli osallisuudesta**

Osallisuuden ja osallistumisen ilmiö on yhteiskunnallisena valtarakenteiden ja niihin vaikuttamisen välineenä kiinnostanut tutkijoita kauan. Lähtökohtaisesti on ollut tarve pohtia kansalaisen mahdollisuutta osallistua omien asioiden päättämiseen kulloinkin vallitsevassa yhteiskunnassa. Osallisuutta on usein kuvattu porras- tai tikapuumalleilla. Näin on haluttu havainnollistaa vallan muuttumista ja lisääntymistä siirryttäessä askelmilla eteenpäin. Alimmalla portaalla yksilöllä on vähän tai ei lainkaan mahdollisuuksia vaikuttaa, ja mitä korkeammalle hän pääsee, sitä enemmän hänellä on valtaa. Yksilön osallisuuden voidaan arvioida lisääntyvän samassa suhteessa. (Oranen 2008, 9-10; Hotari, Oranen & Pösö 2009, 119, 125.)

Sherry Arnstein (1969, 217) on kehittänyt kahdeksanportaisen tikapuumallin kuvaamaan osallisuutta. Nämä kahdeksan määritelmää liittyvät edelleen ylemmän tason määritelmiin. Mallissa osallisuus lisääntyy alhaalta ylöspäin. Alimpina on näennäisvaikuttaminen, joka käsittää manipulaation ja terapian. Seuraavana on velvoite osallisuus, jossa asiakkaan osuus on neuvoo-antava. Tähän asteeseen kuuluvat tiedonsaanti ja -anto, konsultointi ja yhteissuunnittelu. Ylimpänä on kansalaisten toimivalta, johon kuuluvat kumppanuus, delegoitu toimivalta ja kansalaisvalta.



**Kuvio 2.** Osallisuuden tikkaat Arnsteinia (1969, 217) mukailleen

Nigel Thomas (2000; 2007, 204-205) toteaa Arnsteinin olleen huolissaan yläpuolella olevien vallasta suhteessa huono-osaisiin tai sitä vähän omaaviin, kun hän kirjoitti kansalaisten osallisuudesta yhteiskunnalliseen suunnittelun prosessiin. Keskustelun avaus lienee ollut enemmänkin retorinen keino saada aikaan pohdintaa ja haastaa sosiaalityössä työskentelevät tekemään osallisuudesta todellisuutta.

## 6 Dokumentointi

### 6.1 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä

Selkeästi jäsenneily ja toteutettu dokumentointi on Sirkka Rousun ja Tupu Holman (1999, 76) mukaan sosiaalityön asiakastyön laadunhallintaa. Lisäksi se on osa työntekijän ja asiakkaan oikeusturvaa. Sosiaalityön dokumentit ovat virallisia ja salassa pidettäviä asiakirjoja. Niitä laadittaessa pitää noudattaa voimassa olevia säännöksiä.

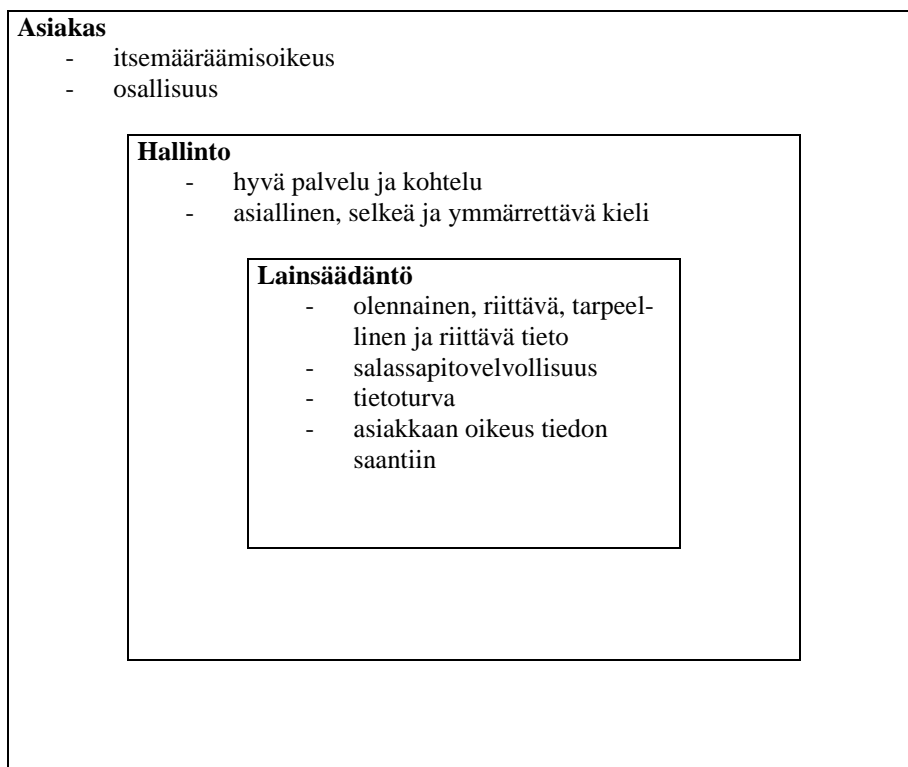
Suomalainen lainsäädäntö määrittelee sääntöjä ja ohjeita asiakirjahallintoon. Niiden tehtävä on turvata yksityishenkilöiden ja viranomaisten luottamuksellisia suhteita sekä lisätä yksityisyyden suojaa. Asiakirjojen laadinta on osa sosiaalityötä ja sen avulla työ saadaan näkyväksi ja yhteisesti tarkasteltavaksi. Lainsäädäntö velvoittaa päätösten antamista kirjallisina. Asiakirjojen laatijan on tärkeää tiedostaa, mitä asiakirjaa on laatimassa ja millaisia vaatimuksia asiakirjan laatiminen edellyttää. Hallintokäytäntöjen, asiakirjahallinnon ja dokumentoinnin kannalta merkittävimmät lait ovat hallintolaki (434/2003), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), henkilötietolaki(532/1999) ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). (Kääriäinen 2003, 4-5; 2006, 49-50.)

Julkisuuslaki (21.5.1999/621) säättää viranomaisten asiakirjojen julkisuudesta ja salassapidosta. Se koskee sekä manuaalisesti, että tietoteknisesti tallennettua tietoa. Tämä tarkoittaa tiedon koko elinkaarta; vastaanottamista, laatimista, tallentamista, saatavuudesta huolehtimista, säilyttämistä ja tiedon hävittämistä. Lain tavoitteena on edistää tiedonhallintatapaa. (Vehkamäki ym. 2004, 13; Kääriäinen 2005, 168; Lehmuskoski 2006, 57.)

Henkilötietolaki (22.4.1999/523) määrittelee millä tavalla henkilötietoja tulee käsitellä. Lain tarkoituksena on turvata henkilön yksityisyyden suoja, kun hänen henkilötietojaan käsitellään sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Lain perusteella henkilötietoja ovat kaikki henkilöä, hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavat tunnistettavat tiedot, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan samassa taloudessa asuvia koskeviksi tiedoiksi.

Sosiaalityöntekijän tekemät merkinnät asiakkaasta ovat henkilötietoja. Sosiaalityöntekijän tulee voida osoittaa, että dokumentoidut tiedot ovat virheettömiä ja henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta myös tarpeellisia. Dokumentoituja tietoja saa käyttää vain siihen tarkoitukseen mihin ne on kerätty. Tiedoista pitää myös selvittää mistä tieto on kerätty. Asiakkaalla on oikeus vaatia virheellisten tietojen korjausta ja hänellä on oikeus saada tietoonsa kaikki itseään koskevat asiakirjat. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tietää mihin hänen antamiaan tietoja tarvitaan, käytetään ja luovutetaan. Asiakkaan tulee tietää mihin tiedot tallennetaan, sekä mistä muualta häntä koskevaa tietoa voidaan ilman suostumista hankkia. Viranomaisen tulee käyttää selkeää kieltä dokumentoinnissa. Lisäksi viranomaisen on noudatettava huolellisuutta ja suunnitelmallisuutta, sekä korjattava vir-

heelliset tiedot aiempia tietoja hävittämättä. (Vehkamäki ym. 2004, 47; Kääriäinen 2005, 162.) Dokumentoinnin avulla asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään parantamaan. On tärkeä huomioida asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä dokumentoida sellaisina kuin hän ne esittää.



**Kuvio 3.** Dokumentointi osana asiakastyöprosessia

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) mukaan asiakkaalla on oikeus hyvää kohteluun huomioiden muun muassa ihmisarvo, vakaumus ja yksityisyys. Lisäksi työskentelyssä asiakkaan kanssa on huomioitava hänen toivomukset, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta sekä mielipide.

Asiakirjakirjoittaminen muokkaa käsitystä asiakkaan elämäntilanteesta ja siitä todellisuudesta, jossa hän elää. Merkittävää on, miten asiat kirjoitetaan. Miten asiakkaan oma ääni on esillä teksteissä? Näkyykö asiakkuus pelkästään huolten sävyttämänä tekstinä vai onko mukana myös voimavarakeskeistä tekstiä. Jos lukijalla ei ole muuta kontaktia asiakkaaseen kuin hänestä kirjoitettu teksti, syntyy mielikuva pelkästään tekstin perusteella. Dokumentoinnin tavoitteena on asiakkaan äänen kuuluville saaminen. Asiakkaan ja työntekijän yhdessä laatima dokumentaatio on avointa ja vuorovaikutteista. Haasteena on

luottamuksellisen yhteistyön syntyminen ja vuorovaikutteisen dokumentaation laatiminen.

Aino Kääriäinen (2003, 21-26) kirjoittaa dokumentoinnista seuraavasti. Sosiaalityön dokumentointi palvelee yksipuolisesti laillista ja hallinnollista tavoitetta. Ammatillinen dokumentaatio on kyky punnita yhtä aikaa erilaisia tarpeita ja näkökulmia, sekä laillisten edellytysten, yhteiskunnallisten rajoitusten ja suhteiden huomioimista. Dokumentit rakentavat ja ylläpitävät todellisuutta. Asiakirjat ovat työntekijän apuvälineitä, joilla voidaan todentaa asiakkaan tilannetta ja tarpeiden yksilöitymistä. Niillä kuvataan palveluprosesseja ja turvataan asiakastyön jatkuvuutta. On tärkeä miettiä dokumentoinnissa miten tieto tallennetaan, otetaan käyttöön ja mitkä ovat tiedonmuodostuksen tavat. Hyvästä asiakirjasta on helppo lukea mitä on havainnoitu ja kuinka saatua informaatiota on tulkittu. Harvoin on tarjolla ohjeita siitä, miten sosiaalityön asiakirjat tulisi tehdä. Kaikkien vain tulisi suoriutua niistä. Välineet ovat tiedonmuodostuksen voimavara ja ne muuttavat henkilön suorittaman tehtävän rakennetta niin, että tehtävä on paremmin hallittavissa tai ratkaistavissa.

Asiakastyön dokumentoinnin ohjeistus on edelleen sosiaalialalla vähäistä. Monesti asiakirjojen tekemiseen perehdyttäminen tapahtuu asiakastyön ohessa. Käytännössä kollega antaa oman työnsä ohessa ohjeistusta asiakirjojen tekemiseen. Myös aikaisemmat dokumentit saattavat toimia mallina. Ongelmana on, että edellisen kirjoittajan tyyli jatkuu mahdollisine virheineen ja puutteineen. Pulmallisena koetaan myös kirjoittamisen tyyli, sisältö ja tapa. Vaikka sosiaalityön asiakirjat ovat salassa pidettäviä saattaa tulla tilanteita, jolloin ne voivat joutua toisten viranomaisten luettaviksi. Tällöin kirjoittajalla ei ole mahdollisuutta selittää tuottamaansa tekstiä. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 19-20.)

Työhön perehdyttämiseen tulisi sisällyttää myös dokumentointia ja sen merkitystä sosiaalityölle. Opastamisessa olisi hyvä huomioida asiakaslähtöinen dokumentointi, sekä vallan ja etiikan merkitys siinä. Uuden työntekijän aloittaessa työt tulisi hänen voida tutustua asiakkaan tietoihin asiakirjoista. Jos dokumentointi on tehty puutteellisesti voi olla, että joku tärkeä tietoa ei tavoiteta uutta työntekijää. On myös mahdollista, että huono dokumentointitapa siirtyy sellaisenaan uudelle työntekijälle, jos hän perehtyy pelkästään aikaisempiin dokumentteihin.



Kirjoittaja tekee valintoja tehdessään kirjauksia. Sosiaalityöntekijä laatii erilaisia asiakirjoja työssään muun muassa päätöksiä, lausuntoja ja suunnitelmia. Kirjoittamiseen vaikuttavat työntekijän henkilökohtaiset valmiudet, aikaisemmin kirjoitetut tekstit ja työyhteisö. Tiedon muodostaminen sosiaalityössä pitäisi olla tietoista toimintaa, tietämisen näkyväksi tekemistä ja salaisen tiedon minimointia. Tekstit jäävät jäljelle tehdystä työstä ja niihin voidaan palata vielä kymmenien vuosien jälkeenkin. (Kääriäinen 2007, 249, 265.)

Määrittelemällä asioita tietynlaisiksi suljemme samalla pois toisenlaisia määritelmiä. Nykyisin on alettu enenevässä määrin kiinnittää huomiota siihen, kuinka toimintatavat ja kielellinen ilmaisu asettavat vuorovaikutuksessa toisen osapuolen tiettyyn asemaan. Tuottaessa esiin useampia näkökulmia, antaa mahdollisuuden monipuoliseen tietoon, jota vuorovaikutuksessa olevat voivat reflektoida. Asiakkaasta kerätään paljon tietoa, joka siirtyy asiakirjoissa eteenpäin. Kun asiakkaalla on useita asiakkuuksia palvelujärjestelmän sisällä, tieto hänen tilanteesta siirtyy työntekijöiden dokumentoinnin välityksellä eteenpäin. On huomioitava, että kulloisissakin asiakastilanteissa kirjattu tieto silloisine tulkintoineen vaikuttaa asiakassuhteen kokonaisuuteen. Se luo pohjaa tavoitteiden asettamiselle ja minkälaiseen muutokseen asiakkaan kohdalla uskotaan. Työntekijän on suhtauduttava asiakkaasta kerrottuun tietoon kriittisesti. Hänen on pyrittävä näkemään tieto asiana, joka on sidottu vuorovaikutukseen ja sen osapuoliin. (Mönkkönen 2007, 44- 46.)

Asiakirjojen laatimista määrittävät siis lait ja asetukset. Usein dokumentointia pidetään kuitenkin ammatilliseen sosiaalityöhön liittyvänä itsestään selvyytenä. Puutteellista dokumentointia ei ole sanktioitu. (Kääriäinen ym. 2006, 13.) Sosiaalityössä työtahti on usein kiivas. Käytännössä dokumentointiin ei varata riittävästi aikaa.

Miten sosiaalityössä saadaan toteutumaan asiakaslähtöinen dokumentointi? Tulisiko painottaa enemmän asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistoimintaa sekä vuorovaikutusta asiakastyönprosessiin kuuluvana työvälineenä. Jos asiakkaan rooli dokumentoinnissa olisi aktiivisempi ja asiakas näkisi hänestä kootut dokumentit, toteutuisi asiakaslähtöinen dokumentointi. Tällöin asiakkaalla olisi mahdollisuus korjata mahdolliset virheet ja sosiaalityöntekijän oma tulkinta tilanteesta ei ole liian voimakas.

## 6.2 Asiakaslähtöinen dokumentointi

Dokumentaatio on yksi keino tehdä näkyväksi asiakkaiden elämäntilanteita. Sosiaalityötä tehdään asiakkaita varten. Jokaisessa sosiaalityön yksikössä tehdään dokumentteja asiakkaiden kanssa tehtävästä työstä. Lisäksi hyvän dokumentoinnin voi nähdä turvaavan sekä asiakkaan oikeuksia että työntekijän mahdollisuuksia sosiaalityön asiakasprosessissa. (Kääriäinen 2003, 4; Kuusisto-Niemi, Rissanen & Saranto 2011, 258-259.) Dokumentoinnin avulla pyritään parantamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Hänen tarpeensa ja tavoitteensa pitää huomioida ja dokumentoida sellaisina kuin hän ne esittää.

Asiakastyössä laaditut dokumentit tuovat aina esiin valikoitua kertomusta sosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijä joutuu usein nopeasti tekemään päätöksen siitä, mitä ja miten työstään kirjoittaa. Samalla hän tulee tehneeksi valinnan dokumentoitavasta aineistosta. Sosiaalityön asiakasdokumentit jäävät pysyvästi kertomaan kohtaamisista, keskusteluista ja päätöksistä. Asiakirjamerkinnöistä tulee merkittäviä silloin, kun niitä käytetään asiakasta koskevien päätösten perustelun ja toimenpiteiden suunnittelussa. Asiakirjojen sanat avaavat lukijalleen merkityksien maailman, joka ohjaa tekstistä syntyviä tulkintoja. (Kääriäinen 2006, 45.) Sosiaalityössä on työntekijöiden vaihtuvuus suurta. Uusi työntekijä saattaa joutua tilanteeseen, jossa hän joutuu tekemään asiakasta koskevia päätöksiä edellisen työntekijän tekemän dokumentoinnin perusteella. Puutteellinen dokumentointi voi vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen.

Kääriäinen (2006, 48) toteaa, etteivät asiakirjat koskaan tuo lukijalleen näkyviin kokonaista elämäntarinaa. Dokumentit ovat katkelmallisia kuvauksia, jotka kertovat jotakin tehdystä työstä, kohtaamisista ja episodeista, mutta eivät paljasta kaikkea. Asiakirjat välittävät tarinaa ja kertovat siitä, mitä työntekijät ovat pitäneet tärkeänä työnsä tekemisen kannalta sekä millaisia retorisia ilmauksia ja kirjoittamisen tyylejä he ovat omanneet.

Kaikilla asiakirjoilla on jokin tehtävä, ja tämä tehtävä määrittelee asiakirjan sisältöä. Kirjoittajan valintoja ohjaa se, kenelle teksti kirjoitetaan tai mitä tarkoitusta varten tekstiä kirjoitetaan. Päivittäisen asiakaskohtaamisen muistiinpanojen kirjoittaminen on eri asia kuin kirjoittaa esimerkiksi lastensuojelupäätöksen perusteluja. Muistiinpanotekstin kirjoittaminen voi olla väljempää ja vuorovaikutuksellisempaa suhteessa asiakkaaseen kuin päätöstekstin laatiminen, jossa viranomaisen edellytetään ottavan selvästi kantaa asiak-

kaan tilanteeseen. Asiakastyössä kirjoitettuihin muistiinpanoteksteihin voi palata yhdessä asiakkaan kanssa, tehdä tilanteesta uusia tulkintoja ja muuttaa aiemmin syntyneitä ajatuksia. Päätöstekstin muuttaminen edellyttää virallista muutoksenhakua ja sen perusteet kumotaan ja asetetaan uudelleen arvioitaviksi. (Kääriäinen 2003, 4-5; 2006, 48-49.)

Sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakastyöstä sitä tietoa, jonka hän ajattelee olevan merkityksellistä. Tekstistä voi lukea vain sen tiedon mitä siihen on kirjoitettu. Teksti ei kuitenkaan ole työn tulos sosiaalityössä. Tekstiä tehdään siksi, että työ saadaan tehdyksi. Tallennetut tiedot ovat keskeisiä tekijöitä työntekijälle tietämisen ja reflektion välineenä. Työkäytäntöjen kehittämisen kannalta on hyvä välillä pohtia kirjoittamiseen ja lukemiseen liittyvää tematiikkaa. (Kääriäinen 2007, 247-248.)

Käytännön työelämässä kirjoittamiseen kiinnitetään edelleen vähän huomiota. Monesti työntekijät kokevat sen työhön kuuluvana pakkona, jota hoidetaan kaiken muun työn ohessa. Aikaa ei välttämättä ole pohdinnalle omassa työyhteisössä, saati sitten laajemmissa verkostoissa. Asiakaslähtöisessä dokumentoinnissa asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että sosiaalityöntekijä kirjaa sekä asiakkaan, että työntekijän näkökulman asiakirjoihin. Kun dokumentoinnista puhutaan avoimesti kannustaa se työntekijää ja asiakasta käsittelemään asiakassuhdetta. Tällöin asiakas saa tietää sen mitä työntekijä asiakkaan tilanteesta todella ajattelee.

Asiakas tulee näkyväksi, kun hänen asiansa dokumentoidaan. Kirjaaminen konkretisoi hänen tilanteensa ja on turvaamassa asiakastyön jatkuvuutta. Dokumentoitu teksti edustaa asiakkaan ja työntekijän kohtaamista. Asiakirjat ovat enemmän kuin pelkkien asiakastapahtumien kirjaamista muistiin. Ne toimivat tiedonmuodostuksen keskeisenä välineenä, joissa asiakkaan tilanne ja tarpeet yksilöidään. (Kääriäinen 2003, 23; 2005, 159, 162.) Dokumentointi muokkaa käsitystä asiakkaan elämäntilanteesta ja siitä todellisuudesta, jossa asiakas elää.

Asiakaslähtöinen dokumentointi on asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistoimintaa. Se toimii työvälineenä asiakastyön prosessissa. Avoin ja vuorovaikutteinen dokumentointi pyrkii keskittymään ja hahmottamaan asiakkaan elämäntilanteeseen. Tavoitteena on asiakkaan aseman parantaminen sekä hänen äänensä kuuluville saaminen. Erilaisia suunnit-

telmia laadittaessa tulee huomioida asiakkaan osallistuminen. Tätä painottaa myös laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista. (Tapola 2004, 11-12.)

Parton ym. (2000, 22) kirjoittavat siitä, miten työntekijöiden asiakastilanteista tekemät kirjaukset ovat kuvausta heidän subjektiivisista näkemyksistään asiakkaan elämäntilanteesta. Dokumentoidessaan asiakkaan tilanteesta kirjoittaja tekee asiakkaan näkyväksi. Kirjaaminen konkretisoi asiakkaan tilanteen sanoihin ja suunnitelmiin ja on osaltaan turvaamassa asiakastyön jatkuvuutta. Riippumatta siitä, mitä asiakastapaamisessa todellisuudessa tapahtuu tai mitä siitä kirjoitetaan, dokumentiksi laadittu teksti jää edustamaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamista.

Asiakirjat toimivat siis tiedonmuodostuksen apuvälineinä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden yksilöimisessä. Mikään teksti ei ole sellaisenaan todellisuuden kuva, vaan jokainen teksti kuvaa kirjoittajan omaa sisäistä todellisuutta. Asiakirjakirjoittamisen käytännöt ylläpitävät ja rakentavat käsityksiä asiakkaan elämäntilanteesta ja todellisuudesta, jossa asiakas elää. (Saukkonen 2001, 19; Kääriäinen 2003, 23; 2005, 159-162; 2007, 258.)

Kääriäinen (2005, 167) näkee, että asiakkaiden osallisuutta tiedonmuodostuksen prosessissa voidaan lisätä dokumentoinnin avulla. Sosiaalityöntekijän on kerrottava asiakkaalle asiakirjojen olemassaolosta. Työntekijän on uskallettava lukea ääneen asiakasta koskevia tekstejä. Asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus sanoa mielipiteensä asiakirjaan kirjoitettavasta tekstistä. Dokumentointitapoja muuttamalla tehdään asiakaskohtaamisista läpinäkyvämpiä.

Henkilöstön tulee nykyisin kyetä hyödyntämään tietoteknologiaa. Kasvavat ammattitaitovaatimukset, kyky muodostaa ja toimia tiimeissä sekä hallita työtä uudella tavalla asettaa uudenlaisia vaatimuksia työntekijöille. Tietotekniikka muuttaa töiden organisointia, työnkulkua ja työnjakoa. Se voi myös aiheuttaa stressiä. (Työ ja sosiaalishallinnon yhteistyöryhmän muistio, 1999.)

### 6.3 Teknologia dokumentoinnissa

1970-luvulta lähtien on tietoteknologia ollut sosiaalihuollon arkea. Internet antoi mahdollisuuden reaaliaikaiselle asiakastietojen vaihdolle eri toimintayksiköiden välille. Pian kuitenkin huomattiin, ettei saumaton tiedonkulku onnistu ilman valtakunnallista koordinaointia. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi tietoteknologian hyödyntämisstrategian vuonna 1996. Siinä todettiin, että sosiaalihuollon teknologinen kehittäminen on jäänyt terveydenhuollossa tapahtuvan kehittämistyön varjoon. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kansallinen määrittelytyö asetettiin tärkeimmäksi alueeksi sosiaalialan kehittämishankkeessa, joka käynnistyi vuonna 2005. Tässä hankkeessa sovitaan sosiaalihuollon tietojärjestelmissä käytettävistä termeistä, ydintiedoista ja asiakasdokumentaatiosta. (Työ ja sosiaalihuollon yhteistyöryhmän muistio, 1999.)

Sosiaalihuollossa siirtyminen sähköiseen asiakaskirjojen käsittelyyn on ollut hidasta. Tavoitteena sosiaalihuollon sähköiseen käsittelyyn siirtymisessä on toiminnan tehostuminen sekä asiakirjojen käsittelyn helpottuminen. (Pahlman 2007, 141.) Terveystieteiden alalta alkanut kehittäminen alkaa olla myös sosiaalitoimen arkipäivää.

Sosiaalityön ja teknologisten sovellusten tiivistä vuorovaikutusta ja uusien yhdistelmien kehittelyä peräänkuuluttavat Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2010, 9-10). He tarkoittavat tällä sekä sosiaalisten että teknologisten innovaatioitoimintojen yhteisten sisältöjen avaamista. Keskeisenä asiana nähdään tieto, tiedon tuottaminen ja tiedon käyttö. Yhteiskunnan nopea muutos ja muuttuva toimintaympäristö asettavat uusia kysymyksiä sosiaalityölle. Teknologian käyttö on kirjoittajien mukaan sosiaalityössä vasta alkuvaiheessa. Teknologisten sovellusten mahdollisuudet ovat laajat, esimerkiksi sähköiset asiakirjat, tietopankit ja -portaalit, virtuaaliset konsultaatio- ja työnohjauspalvelut. Lisäksi on tärkeää kehittää teknologiaa päätöksenteon ja palvelujen kehittämisen tueksi. Haasteena on tiedon ja teknologian sovellusten sopiminen käytännön sosiaalityöhön. Uusien tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys ja käytettävyys on muistettava. Kuten myös eri väestöryhmien tasa-arvoiset mahdollisuudet niiden käyttöön, sekä eettisyyteen ja tietoturvaan liittyvät kysymykset.

Omaksuessaan teknologiaa ihmiset samalla astuvat vapaaehtoisesti ja usein vähemmän harkitusti teknisten välineiden vaikutuspiiriin. Ne helpottavat entisten tapojemme ja ru-

tiineidemme jatkamista, mutta antavat myös mahdollisuuksia uusiin työtapoihin. Tekniset välineet tarjoavat ihmisille haasteita. Samalla kun vanhat työskentelytavat tuntuvat vanhanaikaisilta ja niiden käyttäjät syrjäytyvät, alkavat uudet käytännön asiantuntijat ja verkostot hallita toimintaa. Uusi toiminta muuttuu pakoksi koska vanhat tavat ovat työläisiä ja kalliita. (Nurmela, 2005.) Olemmeko tähän valmiita? Vai onko niin, että meillä ei ole vaihtoehtoa?

Ihmiset eivät muuta toimintatapaansa radikaalisti vaan pyrkivät sopeuttamaan uuden teknologian käyttöönsä. Toisaalta teknologia vahvistaa olemassa olevia sosiaalisia rakenteita ja voimistaa kulttuurisesti hallitsevia verkostoja suhteessa heikommassa asemassa oleviin. Manuel Castells (1996) uskoo, että informaatioyhteiskunta luo ihmisille uusia työpaikkoja sen sijaan että aiheuttaisi työttömyyttä. Syntyy uusia ryhmiä, itseohjautuvia tuottajia, suojattuja hallintobyrokraatteja ja rutiinitöitä tekeviä ”ihmisrobotteja”.

Kun tietoyhteiskunnassa siirretään palveluja ja toimintoja tekniikan varaan, on hyvä pohdittava onko oikein pakottaa ihmisiä tekniikan käyttäjiksi. Miten paljon ihmisille annetaan vapautta päättää itse ottavatko he teknisiä ratkaisuja käyttöönsä? Kun uudella tekniikalla korvataan vanhoja käytäntöjä, muutetaan samalla ihmisten ja muiden elävien olentojen elämää ja ympäristöä. Ihmisen tietoisuuden voidaan katsoa olevan merkittävästi sidoksissa ympäristöönsä, mukaan lukien sen teknisiin osatekijöihin. Kun tekniikka muokkaa ympäristöämme, samalla tietoisuutemme, ajattelumme ja toimintamme muuttuu. Tietotekniikkaa on perinteisesti kehitetty pitkälti tuottavuuden ja tehokkuuden näkökulmasta. Rutiinitehtäviä automatisoimalla on pyritty kustannussäästöihin ja nopeisiin suoritusaikoihin. Esimerkiksi tekniikan käyttöönotossa on otettava huomioon ammattilaisten näkökulma, asiakkaan näkökulma, omaisten näkökulma ja yhteiskunnallinen näkökulma. Näin päädytään tilanteeseen, jossa joudutaan kokonaiskuvan saamiseksi vertaamaan toisiinsa aivan erityyppisiä kriteerejä, kuten kustannussäästöjä sekä vaikutusta asiakkaan kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. (Isomursu 2008, 96-99.)

Castellsin (1996) käyttämä sana ihmisrobotti, ei kuulosta kovinkaan houkuttelevalta. Sosiaalityötä tekevien kohdalla tällaisesta rutiinistyöstä toivoisi välttävän. Koneen ei tulisi koskaan korvata täysin ihmistä, eikä koneen kautta tehtävällä työllä ole mielestämme samaa vaikuttavuutta kuin henkilökohtaisessa asiakastyössä.

## 7 Dokumentaatio sosiaalityön välineenä

### 7.1 Tutkimuksen taustaa

Tutkimusluvan saimme toukokuussa 2011. Tutkimuksemme aineisto koostuu kahdestakymmenestä kuntouttavan sosiaalityön suunnitelmasta. Aineisto on kerätty erään suuren kaupungin aikuissosiaalityön dokumenteista alkukesästä 2011. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme satunnaisotantaa. Aineisto oli valmiiksi tallennettu kaupungin sosiaalityön asiakastietojärjestelmään. Aineiston alkuperäinen pituus oli 28 sivua.

Analysoimme aineistosta asiakkaan näkyvyyttä asiakaslähtöisyyden, vallan ja etiikan näkökulmasta. Analysointivaiheessa kävimme kaikki suunnitelmat yksilöllisesti läpi ja poimimme niistä tutkimuksemme kannalta tärkeitä asioita. Suunnitelmat olivat osaltaan erilaisia ja siksi jaottelimme aineiston myös niiden erilaisten runkojen perusteella. Suunnitelmissa käytetään valmiita runkoja, jonka sosiaalityöntekijä voi valita itsenäisesti. Tässä aineistossa oli käytetty seitsemää erilaista valmista runkoa. Jokainen suunnitelma oli laadittu asiakastapaamisen perusteella. Lomakkeista ei selviä onko kirjaaminen tehty asiakkaan läsnä ollessa vai tapaamisen jälkeen.

Tutkimamme sosiaalityön suunnitelmat oli tehty kaupungin käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä on käytössään oma tietokone ja he käyttävät samaa ohjelmaa. Uudet työntekijät saavat perehdytystä ja koulutusta aloittaessaan työt. Informaatioteknologia on osa sosiaalityötä.

Teemoittelimme jokaisen suunnitelman tutkimiemme käsitteiden avulla. Teemoittelun jälkeen tyypittelimme aineiston siltä osin kuin se oli tarpeen ja mahdollista tutkimuksemme kannalta. Tämän jälkeen aloimme nostaa asioita teemoittain esille hakien tukea teoriasta, jota olimme käyttäneet tutkimuksessamme.

Tässä luvussa tulemme käsittelemään aineistomme pohjalta asiakkaan näkyvyyttä sosiaalityön suunnitelmien dokumentoinnissa. Olemme jaotelleet osiot asiakaslähtöisyyden, vallan ja eettisyyden alueisiin. Käymme läpi tutkimustuloksia peilaten niitä käyttä-

määmmme teoriaan. Mukana tekstissä on suoria lainauksia suunnitelmista ja ne kohdat on kursivoitu.

## **7.2 Asiakslähtöisyys kuntouttavan sosiaalityön dokumenteissa**

### **Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittaminen**

Asiakkaalla on oikeus saada lakiin perustuvat kuntouttavan sosiaalityön palvelut. Asiakirjojen laadinta on osa sosiaalityötä ja sen avulla työ saadaan näkyväksi ja yhteisesti tarkasteltavaksi. Asiakirjojen laatijan on tärkeää tiedostaa, mitä asiakirjaa on laatimassa ja millaisia vaatimuksia asiakirjan laatiminen edellyttää. (Kääriäinen 2003, 4-5; 2006, 49-50.)

Suunnitelma (3) oli tehty pariskunnalle, siinä oli käyty läpi pariskunnan taustatietoja taloudellisesta näkökulmasta. Suunnitelmassa ei näkynyt kuntouttavan sosiaalityön elementtejä, eikä siinä ollut sovittu työskentelyn jatkoa. Suunnitelmasta saatava tieto oli vähäinen ja jatkotyöskentelyn kannalta merkityksetön. Suunnitelman (18) asiakkaana oli jälkihuoltonuori. Suunnitelmasta selviää, että merkintää jälkihuollosta ei ole kirjattu suunnitelmaan. Suunnitelmassa kuitenkin näkyi selvästi asiakkaan tarve ja halu jälkihuollon palveluihin.

Lain mukaan asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen suunnitelmaan. Siitä tulisi näkyä asiakkaan kokonaistilanne ja miten siihen on sosiaalityön keinoin ja palveluin vastattu. Suunnitelmissa (3 , 18) ei toteutunut asiakkaan oikeus asianmukaiseen suunnitelmaan.

Aineistostamme tulee esille sosiaalityön dokumentoinnin moninaisuus. Aineistoa lukiessa pohdimme, ovatko sosiaalityöntekijät tietoisia lain edellyttämistä vaatimuksista sosiaalityön dokumentaatiossa. Sosiaalityön suunnitelmat olivat osittain puutteellisia ja eivätkä ne täytä laissa määriteltyjä velvoitteita. Aineiston perusteella arvioimme, että hallintolaki (434/2003), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä henkilötietolaki (532/1999) eivät toteudu kaikissa sosiaalityöntekijöiden laatimissa sosiaalityön suunnitelmissa.



Selkeästi jäsenneily ja toteutettu dokumentointi on Rousun ja Holman (1999, 76) mukaan sosiaalityön asiakastyön laadunhallintaa. Lisäksi se on osa työntekijän ja asiakkaan oikeusturvaa. Sosiaalityön dokumentit ovat virallisia ja salassa pidettäviä asiakirjoja.

Tutkimiemme sosiaalityön suunnitelmien otsikointi poikkesi toisistaan paljon. Suunnitelmissa oli käytetty seitsemää erilaista runkoa. Runkojen 2 ja 4 otsikointi oli suppeaa, rungossa 5 ei ollut lainkaan otsikoita. Näitä suunnitelmia oli yhteensä kolme kappaletta.

Runko 2	Runko 4	Runko 5	
Asuminen	1. Nykytilanne	-	
Tavoite	2. Tavoitteet	-	
Taloudellinen tilanne	3. Toimenpiteet ja työtavat	-	
1 suunnitelma	1 suunnitelma	1 suunnitelma	yht. 3

**Kuvio 4.** Runkojen 2, 4 ja 5 otsikot

Rungot 1, 3, 6 ja 7 oli jäsenneily otsikoiden mukaan. Kaikkien otsikoiden alle ei ollut kuitenkaan kirjattu tietoa. Suunnitelmia oli yhteensä seitsemäntoista kappaletta. Kolmessa suunnitelmasta seitsemästätoista oli kirjattu asiakkaan lupa siitä, että suunnitelman tietoja voidaan antaa yhteistyötahoille.

Runko 1	Runko 3	Runko 6	Runko 7
Taustatiedot/selvitys	Taustatiedot	1. Taustatiedot 1.1 Henkilön tiedot 1.2 Lähiomainen 1.3 Edunvalvoja	Asiakkaan ko- kema huoli ja avuntarve
Aikaisemmat palvelut	Palvelutarvearvio perhetilanne ja asu- minen sairaudet ja niiden tuomat haitat käytössä olevat lääk- keet työ ja opiskelu	2. Palvelutarvearvio 2.1 Sairaudet ja nii- den tuomat haitat 2.2 Käytössä olevat lääkkeet 2.3 Vankeusrangais- tukset 2.4 Perhetilanne ja asuminen 2.5 Työ ja opiskelu 2.6 Voimassa olevat palvelut ja etuudet	Verkoston ko- kema huoli ja avuntarve
Tavoitteet	Tavoitteet	3. Tavoitteet ja asi- akkaan toiveet	Perhesuhteet ja läheiset
Keinot ja palvelut	Keinot ja palvelut	4. Keinot ja palvelut	Asuminen
	Voimassa olevat pal- velut ja etuudet		Koulutus ja työ
Seuranta ja arviointi	Seuranta ja arviointi	5. Seuranta ja arvi- ointi	Taloudellinen tilanne
		6. Suostumukset	Sosiaaliset on- gelmat
Päiväys ja allekirjoi- tukset	Päiväys ja allekirjoi- tukset	Päiväys ja allekirjoi- tukset	Olemassa olevat palvelut ja ohja- uksen tarve
			Mitkä asiat asi- akkaan elämässä ovat tärkeitä ja tuottavat iloa?
			Asiakkaan tule- vaisuuden suun- nitelmat
			Jatkotoimenpiteet
12 suunnitelmaa	1 suunnitelma	1 suunnitelma	3 suunnitelmaa
			yht. 17

**Kuvio 5.** Runkojen 1, 3, 6 ja 7 otsikot

Mielestämme rungoissa oli puutteita ja näin ollen eivät täyttäneet hyvän suunnitelman edellyttämiä vaatimuksia. Runkoihin ei ollut selkeästi kirjattu kohtaa, josta näkyisi asiakkaan oma näkemys ja arvio palveluista. Tällöin asian esille ottaminen jää yksittäisen työntekijän vastuulle. Valmis otsikointi varmistaisi sen, että asiakkaan ääni kuuluisi hänen suunnitelmassaan.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus toimia ja tehdä valintoja elämänsä suhteen. Sosiaalityöntekijän tulee vahvistaa asiakkaan tuntemusta sekä kokemusta omasta ihmisarvosta ja itsekunnioituksesta. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä tukee asiakkaan kykyjä ja oikeuksia tehdä päätöksiä oman elämänsä suhteen. Sosiaalityöntekijän tulee myös työskennellä asiakkaan kanssa sosiaalisten ja yhteiskunnallisten esteiden poistamiseksi. (Liukko, 2006.)

Aineistosta on vaikea nähdä, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu. Se voi olla läsnä asiakassuhteessa, mutta tutkimusaineistossa sitä ei näy. Asiakkaan omaa mielipidettä ei ole selkeästi kirjattu suunnitelmiin tai jää epäselväksi, onko asiakkaan mielipidettä kysytty. Suunnitelmassa (16) on otsikko ”Asiakkaan kokema huoli ja avuntarve”. Otsakkeen alle on kirjattu luettelomaisesti asiakkaan sen hetkinen tilanne, eikä asiakkaan oma mielipide näy tekstissä millään tavalla.

### ***Asiakkaan kokema huoli ja avuntarve***

*Hakija asuu kriisiasunnossa ja tarvitsee vuokra-asunnon pian. Luottotiedot menneet. Hakija tehnyt useita hakemuksia eri vuokranantajille. Velkaantuminen. Ulosottoon ei saa vapaakuukautta. (soitto).*

Seitsemässä suunnitelmassa (2, 10, 12, 13, 14, 15, 19) tuli esille asiakkaan päihdeongelma. Neljässä (2, 10, 12, 13) niistä oli maininta asiakkaan päihdeongelmasta. Kolmessa (14, 15, 19) suunnitelmassa päihdeongelmaa ei ole erikseen tekstissä mainittu. Suunnitelman sisällöstä ja muiden palveluiden kirjauksista ymmärtää että asiakkaalla on päihdeongelma. Ainoastaan suunnitelmassa (10) on maininta, että asiakkaalla on asiakkuus päihdepalveluissa.

Keinoja ja jatkosuunnitelmaa päihdeongelman hoitamiseksi ei ole kirjattu suunnitelmiin selkeästi, esimerkki suunnitelmasta (13).

***Palvelutarvearvio***

*Asiakas itse kertoo, että käyttää huumeita, on käyttänyt jo useamman vuoden. On käyttänyt suonensisäisesti aineita. On ollut vieroitushoidossa puoli vuotta sitten. Kertoo edelleen, että hänellä on astma ja allergia. On allerginen siitepölylle. Lisäksi kertoo, että hänellä on hepatiitti ja epilepsia, johon hänen pitäisi käydä lääkityksen arvioinnissa.*

***Tavoitteet ja asiakkaan toiveet***

*Lähtitavoitteet X.llä on saada henkilökohtaiset tavaransa entisestä asunnosta. Kertoo tarvitsevänsä turvapaikan. Pelkää. Suunnittelee myöhemmin tulevaisuuttaan, opiskelua tai työtä.*

Sosiaalityön suunnitelmassa voidaan yhdessä asiakkaan kanssa sopia siitä, mihin toiminnan aikana pyritään ja kuinka tavoitteen saavuttamiseksi edetään. Suunnitelman tarkoitus on turvata asiakkaan toivomusten ja mielipiteiden huomioiminen. Vaikka sosiaalityöntekijä vaihtuisikin, ei työprosessi katkea. Suunnitelmaa pitää tarkistaa määräajoin ja muuttaa joustavasti asiakkaan tarpeiden tai olosuhteiden muuttuessa. Hyvin tehty suunnitelma on dokumentti siitä, että asiakkaan tilannetta ja asioita on selvitelty ja mietitty yhdessä hänen kanssaan ja sovittu toimenpiteistä ja tavoitteista. (Liukko 2006, 116; Juhila 2008a, 24.)

Esimerkki suunnitelmasta (12), jossa käy ilmi asiakkaan päihdeongelma. Tavoitteeksi on kirjattu itsenäinen päihdeettömän asumisen, mutta keinoissa ja palveluissa ei ole millään tavalla huomioitu asiaa. Seuranata ja arviointi on jätetty täysin asiakkaan vastuulle.

***Aikaisemmat palvelut***

*... A-killan ja seurakunnan palvelut...*

***Tavoitteet***

*Tuetaan hakija itsenäiseen päihdeettömään asumiseen.*

*Taloudellisen tilanteen vakiinnuttaminen*

***Keinot ja palvelut****Muuttotuki**Myönnetty vuokravakuus**Vuokra maksupalvelussa**Asumistuki suoraan vuokranantajan tilille**Toimeentulotuki, myös hammashoitoon****Seuranta ja arviointi****Sosiaalityön vastaanotto tarpeen mukaan.*

Kaikissa suunnitelmien määrittelyissä korostetaan asiakkaan läsnäoloa ja yhteistyötä. Asiakkaan sekä työntekijän ajatukset ja ehdotukset ovat tasa-arvoisia keskenään. Ilman asiakkaan mukanaoloa suunnitelmaa ei täytyä laadukkaan sosiaalityön kriteereitä. Päästäkseen yhteiseen ymmärrykseen suunnitelma on tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa eikä asiakasta varten. (Pohjola 1993, 72; Hussi 2005, 10.)

Joitakin suunnitelmia lukiessa tuli tunne siitä, että työntekijä on laatinut ne asiakastapaamisten jälkeen. Suunnitelmaa ei ole kirjoitettu asiakkaan kanssa yhdessä. Mietimme missä vaiheessa asiakas lukee suunnitelman. Kun suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, tulisi asiakkaan lukea ja hyväksyä suunnitelma. Näin suunnitelmaan voitaisiin kirjata jos asiakkaan ja työntekijän näkemykset olisivat eriävät. Jälkikäteen laadittu suunnitelma ei kunnioita asiakkaan itsemääräämisoikeutta eikä ole asiakaslähtöistä työskentelyä.

**Asiakkaan vaikutus palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen**

Kuntoutuja tulisi nähdä subjektina, oman asiansa ja omien tarpeiden asiantuntijana. Pohjola (2010, 19, 27-28) toteaa, että asiakas on noussut sosiaalityön keskusteluissa uudenaikaiseen arvoon tavoiteltaessa asiakaslähtöistä työskentelyä. Asiakkaan käsite ja asiakaslähtöisyys ovat sosiaalityössä jollakin tavoin erityisessä merkityksessä. Asiakas on oman elämänsä toimija ja näin sen paras asiantuntija.

Suunnitelmassa näkyi asiakkaan osallistuminen vaihtelevasti. Osassa niistä kuului asiakkaan oma ääni ja se oli kirjattu suunnitelmaan. Esimerkkinä suunnitelmat (9, 14,15).

*Asiakas kertoo taloudellisen tilanteensa olevan vaikea. On joutunut lainaamaan sukulaisiltaan ja tuttaviltaan. Puoliso on hakijan mukaan aina antanut rahaa hyvin niukasti, kertoman mukaan puoliso ei ole halunnut avioeroa. Suhteessa ollut väkivaltaa.*

*Asiakas on tyytyväinen asuntolassa oloon, koska saa kertomansa mukaan tarvitsemansa avun. Asiakas kertoo tarvitsevansa uusia vaatteita.*

*Asiakkaalla ei erityisiä toiveita, jää niitä miettimään ja esittää toiveitaan myöhemmin.*

Päättelemme tästä, että sosiaalityöntekijän tapa työskennellä näkyy suunnitelmien teossa. Kun asiakas on osallisena tekstissä, hän on osallisena työprosessissa.

Vaikuttavin asiakkaan asemaa parantava lain muutos on ollut laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista vuodelta 2000. Tähän säädökseen on jäsenetty asiakaskäsite sekä asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja palveluun. Asiakkaalla nähdään olevan tärkeä rooli oman palvelutilanteensa ja -kokonaisuutensa määrittelyssä. Asiakkaan pitäisi olla sosiaalityönprosessissa aktiivinen toimija. Osallistuva asiakas toimii ja on mukana työssä eikä hän ole vain passiivinen vastaanottava kohde. (Pohjola 2010, 27,57.)

Esimerkkinämme on raskaana olevan asiakkaan suunnitelma (1):

*...keskusteltiin mahdollisuudesta mennä ensikotiin, jos tulee jotain vaikeuksia. Keskusteltiin erilaisista äitiryhmistä/ Siskot-ryhmä esimerkiksi, johon äiti voisi osallistua syksyllä. Keskusteltiin elatustuen hakemisesta.*

Tekstissä ei näy asiakkaan mielipidettä siitä, onko tarjotut palvelut hänelle sopivia. Suunnitelmassa ei näy että asiakas olisi aktiivinen toimija, asiakkaan ääni palvelusuunnittelussa ei näy millään tavalla. Suunnitelmasta ilmeni, että asiakas ei ollut mennyt ehdotettuihin palveluihin.

Pohjola (2010, 58) näkee puheen asiakkaan osallistumisesta jääneen yleiselle tasolle. Palvelujärjestelmä asettaa asiakkaan osallistumiselle ehdot ja intressit, sillä riittävänä osallis-

tumisena voidaan pitää asiakkaan osallistumista prosessiin, hänen kuulemistaan ja hänen tavoitteiden kirjaamista sosiaalityön suunnitelmaan. Asiakkaan kannalta heikoin vuorovaikutustilanne on silloin, kun hän tulee olleeksi palvelutapahtumassa läsnä olevana, jonka ohi tai yli puhutaan tai toimitaan.

Asiakkaiden mukaan kuuntelun taito on keskeistä asiakaslähtöisyydessä. Joissakin tilanteissa asiakkaat ovat kokeneet, että työntekijä on kuuntelevinaan asiakasta. Yhteinen ymmärrys syntyy luontevasta keskustelusta ja tasavertaisesta vuorovaikutuksesta, jossa kumpikin osapuoli on läsnä. Asiakkaat ovat erilaisia, joten työntekijän tulee kunnioittaa jokaisen yksilöllisyyttä. (Laitinen 2008, 91-92.)

Suunnitelmassa (20) asiakas on siirtynyt asumaan palvelukotiin kotona tapahtuneiden väkivaltatilanteiden vuoksi. Työntekijä on ohjannut asiakkaan asumaan palvelukotiin. Suunnitelmasta selviää, että asiakas viettää edelleen aikaa väkivaltaisen miesystävänsä luona. Tiliotteista selviää että asiakas antaa rahaa miesystävälleen. Asiakkaan ja työntekijän välille ei ole syntynyt luontevaa vuorovaikutusta. Yhteistä näkemystä tilanteesta ei ole syntynyt.

***Tavoite:***

*Hakijan asuminen on turvattu palvelukodissa, pyritään estämään väkivaltatilanteet ennakkoon niin, että hakijalla on oma koti. Tuetaan hakijaa itseensä asumiseen. Tuetaan terveydenhoitomaksuissa.*

Tutkimusaineistostamme ei selviä, millä tavalla asiakas on ollut läsnä palvelutapahtumassa. Tästä johtuen aineistosta on vaikea päätellä asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus ei kuitenkaan tule selkeästi ilmi tehdyissä suunnitelmissa. Niissä ei kuitenkaan näy että asiakkaan yli olisi toimittu tai puhuttu.

**Vuorovaikutus ja yhteistyöprosessi**

Vastavuoroisen luottamuksen rakentaminen pitäisi olla toimivan suhteen yksi perustekijä. Jossakin määrin perinteiset ajattelumallit ja asiakas ongelmana elävät edelleen palvelujärjestelmässä. Työntekijän asiakastuntemus, asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden huomioiminen ja kyky kohdata asiakas ihmisenä ovat keskeisimpiä palvelujärjestelmän

haasteita. Asiakkaan näkeminen kokonaisuutena kytkeytyy asiakkaan toimijan rooliin, jolloin hänen tavoitteensa, unelmansa ja arvonsa tulisivat huomioiduksi asiakasprosessissa. (Payne, 1997; Pohjola 2010, 31.)

Aineistossa oli laadittu suunnitelma (19) ulkomaalaistaustaiselle henkilölle. Hänellä oli päihdeongelma, taloudellisia ongelmia, mielenterveysongelma ja sosiaalisen verkoston puute. Asiakas on kertonut työntekijälle tämän hetkistä elämäntilannetta avoimesti. Suunnitelmassa ei näy, että työntekijä olisi perehtynyt kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteeseen. Sellaisia tavoitteita ja keinoja, joiden avulla muutos mahdollistuisi, ei ole kirjattu suunnitelmaan. Tavoitteisiin on kirjattu:

*Hakijan elämäntilanteen pitäisi muuttua, jotta muita suunnitelmia voisi tehdä ja toteuttaa. Päihteiden käytön lopettaminen/vähentäminen.*

Keinoina ja palveluina suunnitelmassa asiakkaalle oli tarjottu toistaiseksi asumispalveluyksikköä, joka on tarkoitettu asunnottomille päihdeongelmallisille. Saman otsikon alle oli kirjattu:

*Kertoo saaneensa keskusteluapua asumispalveluyksikön ohjaajilta.*

Suunnitelmaan on kirjattu asiakkaan lukuisat ongelmat luettelomaisesti. Asiakkaan muita taustatietoja ja hänen voimavaroja ei ole kartoitettu. Suunnitelmasta ei näy että sosiaalityöntekijä olisi paneutunut asiakkaan asian hoitamiseen. Asiakaan ja työntekijän yhteistyösuhde ei näy suunnitelmassa. Kuntouttavan sosiaalityön työskentelyprosessin käynnistyminen on vaikeaa ja muutos asiakkaan tilanteessa epätodennäköistä.

### **Työntekijän asiantuntemus**

Rantasalmi (2005, 81-82) pitää tärkeänä asiakkaan nykytilanteen kartoitusta, joka on pohjana suunnitelmalle. Mitä tarkempi kartoitus on, sitä toimivampi suunnitelmasta tulee. Suunnitelman nykytilanteen kartoitus selkeyttää asiakkaalle ja työntekijälle tilannetta ja ongelmaa. Lisäksi se paljastaa asiakkaan tavan määritellä ja ymmärtää tilannettaan.



**Taulukko 1.** Nykytilanteen kartoitus

Vähän tai ei lainkaan		Laajemmin	
kartoitus puuttui	3	kartoitettu valmiin otsikon pohjalta	9
kartoitettu asumisen osalta	4		
kartoitettu suppeasti	4		
Yhteensä	11	Yhteensä	9 Yht. 20

Tutkimusaineistossamme yhteensä yhdeksästä suunnitelmassa asiakkaan nykytilannetta oli kartoitettu vähän tai ei lainkaan. Kolmessa suunnitelmassa ei ollut kartoitettu nykytilannetta ollenkaan ja neljässä suunnitelmassa oli kartoitus tehty ainoastaan asumisen osalta. Neljässä nykytilanteen kartoitus jäi suppeaksi.

Yhteensä yhdeksässä suunnitelmassa nykytilannetta oli kartoitettu laajemmin. Määrä on alle puolet tutkimusaineistostamme. Suunnitelmaa on vaikea lähteä rakentamaan jos alkutilannetta ei ole kartoitettu yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan asioiden hoitamista on haasteellista lähteä viemään eteenpäin, jos ei ole tietoa siitä mikä tilanne on työskentelyn alkuvaiheessa. Sosiaalityön suunnitelmassa pitää panostaa asiakkaan tilanteen kartoittamiseen, jotta työskentely on toimivaa ja tavoitteellista.

Työorientaatio vaatii tekijältään perehtyneisyyttä ja sitoutumista työskentelyyn. Aktivointi vaatii sosiaalityöntekijältä asiakaslähtöistä, mahdollistavaa asiantuntijuutta. Se haastaa työntekijän laittamaan itsensä likoon uudella tavalla, vaatii riisumaan viranomaisuuden suojaverkon. Sosiaalityöntekijän rooli asiakassuhteessa voi olla suunnitelmaa ohjaava, tukeva, etuja valvova ja /tai prosessia eteenpäin vievä. Tuki voi ulottua konkreettisiin tilanteisiin, joissa työntekijä toimii asiakkaan rinnalla palveluverkostossa tai verkostotapaamisissa. (Tuusa 2000, 34-35, 50-51.)

**Taulukko 2.** Suunnitelman laatijat

<b>Osallistujat</b>	
Asiakas ja sosiaalityöntekijä	13
Asiakas ja sosiaalityöntekijä, tapaamisen jälkeen puhelu toiselle viranomaiselle	2
Asiakas, viranomaisverkosto ja sosiaalityöntekijä	5
<b>Yhteensä</b>	<b>20</b>

Kolmetoista suunnitelmaa oli laadittu asiakastapaamisen pohjalta, tiedossa ei ole onko suunnitelma kirjattu tapaamisen aikana vai sen jälkeen. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän lisäksi ei ollut muita osallistujia. Suunnitelmissa saattoi kuitenkin olla mainintana toinen/toiset viranomaiset tekstissä, vaikka he eivät olleet osallistuneet suunnitelman tekemiseen. Kahden suunnitelman laatimisen jälkeen sosiaalityöntekijä oli ollut puhelimitse yhteydessä muihin viranomaisiin.

Viisi suunnitelmaa oli laadittu yhdessä viranomaisverkoston kanssa. Näissä suunnitelmissa näkyi asiakkaan kokonaistilanne selkeämmin ja asiakkaan tilannetta oli katsottu laajemmasta näkökulmasta. Asiakkaan tarpeeseen oli vastattu ja asiakkuudella oli jatkuvuutta.

Asiakkaat odottavat, että työntekijät käyttävät asiantuntemustaan hänen asiansa hoitamiseen. Asiantuntijuus ei saa nousta liian suureen asemaan. Asiakas saattaa helposti odottaa, että työntekijä ratkaisee hänen ongelmansa sen sijaan että itse tekisi sen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 25-26.)

Joihinkin suunnitelmiin sosiaalityöntekijä on kirjannut yksipuolisesti asiakkaan tilanteen. Näistä suunnitelmista näkyy, että asiakas itse ei ole aktiivisena suunnitelman teossa. Tällöin asiakas ei sitoudu kuntoutusprosessiin kun hän kokee että työntekijä toimii hänen puolestaan. Suunnitelmissa ei näy asiakkaan omaa osallistumista asiansa hoitamiseen. Esimerkkinä suunnitelmat (10, 12).

***Tavoitteet***

*Perheen asumisen sujuminen. Asiakkaan kuntoutuminen. Päihde- ja mielenterveyskuntoutuminen.*

***Tavoitteet***

*Tuetaan hakija itsenäiseen päihteettömään asumiseen. Taloudellisen tilanteen vakiinnuttaminen.*

Kun suunnitelmassa ei näy asiakkaan osallistuminen ja mielipide, asiakas saattaa kokea itsensä ulkopuoliseksi asiassaan. Työntekijä on työskentelyssä asiantuntijan roolissa, mutta asiantuntemus ei näy dokumentoinnissa. Asiakas voisi nähdä oman kuntoutumisensa selkeämmin, kun hän lukisi oman suunnitelmansa. Jos suunnitelmassa on todettu luettelomaisesti tavoitteet ja keinot niin itse kuntoutumisprosessi ei avaudu asiakkaalle.

**Informaatioteknologian merkitys asiakaslähtöisyydelle**

Kiikkala (2000, 116-121) näkee asiakaslähtöisyyteen kuuluvan neljä ulottuvuutta. Nämä ovat toiminnan arvoperusta, asiakasnäkemyks, toiminnan luonne ja työntekijän näkemys. Asiakaslähtöinen työskentely edellyttää myös työntekijän ammatillista kehittymistä. Informaatioteknologia on tullut asiakaslähtöisyyden kehittämisen tueksi.

Kun asiakastietojärjestelmä on hyvin suunniteltu, tukee se sosiaalityöntekijää tekemään työtä asiakaslähtöisesti. Oikeat välineet mahdollistavat laadukkaan palvelun asiakkaalle. Aineistostamme tuli esille sosiaalityön suunnitelmien erilaiset rungot. Jos asiakastietojärjestelmässä olisi käytössä yhtenäinen suunnitelman runko, tukisi se laadukasta dokumentaatiota sosiaalityössä. Vuonna 2005 sosiaalialan kehittämishankkeessa asetettiin tärkeimmäksi alueeksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kansallinen määrittelytyö.

Informaatioteknologia mahdollistaa eri viranomaisten välisen yhteistyön. Nurmela (2005) mukaan informaatioteknologia helpottaa entisten tapojemme ja rutiinidemme jatkamista sekä antaa mahdollisuuksia uusiin työtapoihin. Internet mahdollistaa reaaliaikaisen asiakastietojen vaihdon eri toimintayksiköiden välillä.

Aineistostamme kuitenkin vain kolmessa suunnitelmassa oli käytetty teknologiaa apuna asiakkaan tilannetta selvitettäessä. Teknologia antaa mahdollisuuden reaaliaikaiseen dokumentointiin yhdessä asiakkaan kanssa. Kotikäynneille on mahdollista ottaa mukaan kannettava tietokone ja toimistokäynnillä kirjaamisen pitäisi olla luontevaa. Asiakas voi perehtyä laadittuun suunnitelmaan samalla ja kertoa oman mielipiteen dokumentin sisällöstä. Näin toteutuu asiakkaan tasa-arvoinen osallistuminen ja vaikuttaminen asiansa suunnitteluun.

### **7.3 Dokumenteissa näkyvä valta**

#### **Lakiin perustuva valta**

Asiakirjojen laadinta on osa sosiaalityötä ja sen avulla työ saadaan näkyväksi ja yhteisesti tarkasteltavaksi. Lainsäädännön tehtävänä on turvata yksityishenkilöiden ja viranomaisien luottamuksellisia suhteita sekä lisätä yksityisyyden suojaa. Lainsäädännössä on ohjeet ja mallit miten sosiaalityön asiakirjoja dokumentoidaan. Sosiaalityöntekijän tulee tietää, mitä laki velvoittaa asiakirjan laatimisessa. Hallintokäytäntöjen, asiakirjahallinnon ja dokumentoinnin kannalta merkittävimmät lait ovat hallintolaki (434/2003), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), henkilötietolaki(532/1999) ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999). (Kääriäinen 2003, 4-5; 2006, 49-50.)

Asiakkaiden yksityisyyden suoja on huomioitu mielestämme hyvin. Tutkimusaineistosta ei ilmene, että dokumenteista saatu tietoa ei olisi suojattu. Asiakastietojärjestelmän avulla turvataan asiakkaan tietojen salassa pysyminen ja suunnitelmat tallennetaan salasanoilla suojattuun asiakastietojärjestelmään. Salatussa järjestelmässä viranomaiset jotka ovat saman organisaation työntekijöitä asiakkaan asiassa, pääsevät selaamaan asiakkaan tietoja tarvittaessa. Pohdimme kertovatko työntekijät asiakkaalle tästä mahdollisuudesta. Asiakkaan kannalta voi olla hyvä, että muut viranomaiset näkevät hänestä tietoja esimerkiksi työntekijän vaihtuessa tai asiakkuuden siirtyessä toiseen organisaatioon. Luottamuksellisen asiakassuhteen kannalta on tärkeää, että työntekijä kertoo asiakkaalle tästä käytännöstä.

Tutkimamme sosiaalityön suunnitelmien sisällöt poikkesivat merkittävästi toisistaan. Syynä tähän voi olla puutteellinen koulutus tai ohjeistus suunnitelmien laatimisessa. Suunnitelmissa näkyi että osa työntekijöistä noudattaa lain vaatimaa dokumentointitapaa, mutta osa suunnitelmista oli tehty puutteellisesti. Asiakastietojärjestelmä mahdollisti useamman rungon käyttämistä suunnitelmissa. Tästä johtuen sosiaalityöntekijä pystyy itse määrittelemään minkälaista runkoa hän suunnitelmaa tehdessään käyttää ja yksittäisen työntekijän valta lisääntyy. Lakiin perustuen työnantajan tulisi huolehtia yhtenäisistä käytännöistä. Näin asiakkaat olisivat keskenään tasa-arvoisessa asemassa ja työntekijän negatiivinen vallankäyttö vähenee.

Sosiaalityöntekijän roolina on ohjata asiakasta. Sosiaalityöntekijä toimii valtasuhteiden verkossa, jossa asiakkaalta odotetaan aktiivista roolia. Asiakas on joko ohjattavana tai ohjausta vastustavana osallisena valtapelissä, jonka kautta asiakas määrittelee itseään. (Juhila 2009, 56.)

Sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan ohjaajana näkyi vähäisesti dokumentoinnissa. Asiakkaan tilanne oli todettu suunnitelmissa, mutta asioiden eteenpäin vieminen ei näkynyt monessakaan suunnitelmassa. Suunnitelmassa (1) on asiakkaana raskaana oleva ja eronnut nuori maahanmuuttaja nainen. Suunnitelmaa laadittaessa hän on asunut sukulaisensa luona ja suunnitelmassa todetaan että sukulainen ei voi enää olla asiakkaan tukena. Asiakkaan kanssa on keskusteltu eri vaihtoehtoista tuen tarjoamiseksi.

### ***Tavoitteet***

*Asiakkaan jaksaminen ja selviytyminen lapsen synnyttyä.*

### ***Keinot ja palvelut***

*Neuvolan ja terveydenhuollon palvelut pääasiassa.*

*Mikäli jotain erityistä tulee jaksamisen osalta Ensikotiin voi lyhyeksi ajaksi mennä, jos äidin selviytyminen ja jaksaminen on erityisen vaikeaa, mutta pääsääntöisesti ensikoti ei ole muutoin paikka, jossa voi odottaa synnytystä tai jossa voi olla lapsen kanssa. Myös lastensuojelu on tällaisissa tapauksissa mukana lapsen synnyttyä.*

### *Seuranta ja arviointi*

*Ei erityistä seurantaa.*

*Mikäli jaksamisessa jotain erityisen vaikeaa, verkosto miettii jatkotoimenpiteitä.*

Me emme nähneet, että suunnitelma olisi asiakkaan kannalta johtanut mihinkään. Sosiaalityöntekijä ei ole käyttänyt työhönsä kuuluvaa valtaa ja asiakas jää ilman tarvitsemaansa palvelua.

Kananoja (2010, 132) kirjoittaa, että tukea ja kontrollia ei tulisi nähdä toisiaan poissulkevinä asioina sosiaalityössä. Merkitystä on sillä, missä tilanteissa ja millä tavoin ne ovat läsnä. Kontrolli voi olla asiakasta myönteisellä tavalla vahvistavaa ja tukevaa. Sosiaalityöntekijän ammattitaitoon liittyy taito yhteen sovittaa tuki ja kontrolli.

### **Taulukko 3.** Jatkotyöskentelystä sopiminen

<b>Seuranta tai jatkotoimenpiteet</b>	
sovittu	12
ei sovittu	8
yhteensä	20

Kahteentoista suunnitelmaan oli kirjattu, miten asiakkaan tilanteessa edetään jatkossa. Kahdeksassa suunnitelmassa ei ollut sovittu seurantaa tai jatkotoimenpiteitä. Seuranta ja arviointi kohdassa saattoi olla luettelo palveluista, mutta siihen ei ollut selkeästi kirjattu mitä niillä tarkoitettiin. Osassa suunnitelmia oli kirjattu vastuu asioiden hoitamisesta yksinomaan asiakkaalle. Näistä suunnitelmista kuitenkin näkyi, että tarve sosiaalityön tukeen oli olemassa. Suunnitelmissa (13, 14) oli todettu:

*Arviointi suoritetaan tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Suunnitelmaa tarkistetaan, mikäli asiakkaan palveluihin esitetään muutoksia.*

Kahdessatoista suunnitelmassa oli sovittu seurannasta ja jatkotoimenpiteistä. Yleisin tapa oli seuraavan ajan varaaminen sosiaalityöntekijälle. Suunnitelmissa oli maininta miten asiakkaan asia hoidetaan jatkossa ja keitä viranomaisia on mukana työskentelyssä.

## Rakenteellinen valta

Sosiaalityö käyttää valtaa hoitaessaan tärkeää yhteiskunnallista tehtävää. Vallankäyttöä on sosiaalityössä käytävä akateeminen keskustelu, jossa määritetään ja lajitellaan sosiaalityön asiantuntemusta. Asiakastyössä valta on läsnä monella tasolla, hienovaraisesta suostuttelusta aina pakkotoimiin saakka. (Hänninen 2004, 77.)

Sosiaalityöntekijä joutuu työssään pohtimaan, pystyykö hän tarjoamaan asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluita. Asiakkaan oikeus saada palvelua toteutuu sosiaalityöntekijän mahdollistamana. Kuinka paljon sosiaalityöntekijä pystyy vaikuttamaan riittäviin olemassa oleviin palveluihin ja asiakkaan oikeuksien toteutumiseen. Suunnitelmassa (18) on asiakkaana jälkihuoltoonori, jonka toimenpiteisiin ja työtapoihin on kirjattu:

*Palvelua ei voida käytännössä antaa, paitsi puhelinneuvonnan muodossa.*

Työntekijälle on turhauttavaa tehdä työtä, kun hän tunnistaa asiakkaan tarpeen mutta palvelurakenne ei anna mahdollisuutta palvelun tarjoamiseen. Valta siis koetaan henkilökohtaisesti, mutta se tuotetaan rakenteellisesti.

Suunnitelmista näkyi, että palveluita mietittiin yhdessä asiakkaan kanssa. Voiko asioiden eteenpäin viemättömyys johtua siitä, että sosiaalityöntekijällä ei ole riittävästi tietoa niistä palveluista joihin hän asiakasta ohjaa. Lisäksi se, mitä palveluita on käytössä vaikuttaa asiakkaan asioiden eteenpäin viemiseen ja oikeuksien toteutumiseen.

Fookin (2002) mukaan asiakkaat voivat osallistua itseään alistavaan valtaan. Heillä voi väärä käsitys omasta paikastaan sosiaalisessa rakenteessa, omasta vallasta ja muutoksen mahdollisuuksista. Esimerkkinä suunnitelma (5):

*Asiakas kertoo syyksi siihen, etteivät opinnot ole edenneet, sairastelleensa viime aikoina. Ei ole käynyt missään lääkärillä. Asiakas esittänyt aiemmin käynnillään asianajajan tositteen, jossa todettu, että asiakasta ei saa painostaa opintojen jatkamisella.*

Asiakkaan käsitys omasta tilanteestaan ei ole selkeä. Tästä johtuen hän ei ymmärrä miksi muutosta tilanteeseen pitäisi tulla ja saattaa toimia oman edun vastaisesti. Tähän voi olla syynä se, ettei asiakkaalla ole halua tai kykyä muutokseen. Työntekijän tulisi tässä tilanteessa käyttää ammattiin kuuluvaa valtaa, jonka avulla hän saisi asiakkaan ymmärtämään tosiasiallisen tilanteen.

Sosiaalityön perustehtävä on muutostyö, ja ilman valtaa perustehtävää ei pystytä toteuttamaan. Yleisesti ajatellaan, että asiakkailla ei ole valtaa vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Asiakkaalla on kuitenkin mahdollisuus vaikuttaa omaan asiaansa, mutta hänen riittämättömät voimavarat voivat olla tässä esteenä. Kyse ei ole vallasta, vaan mahdollisuudesta toteuttaa muutos. (Hyväri 2001, 135; Hänninen 2004, 81.)

Suunnitelmassa (17) asiakkaalle on tarjottu asuntoa nuorisotasuntosäätiön kautta. Sosiaalityöntekijä on myöntänyt vuokravakuuteen ja ensimmäiseen vuokraan maksusitoumuksen. Tämä mahdollisti asiakkaalle sen, että hän jäi miettimään ottaako tarjotun asunnon vastaan vai odottaako että saisi asunnon mieluisemmalta paikalta. Sosiaalityöntekijä on antanut mahdollisuuden nuorisotasuntosäätiön kautta tukeen ja ohjaukseen kerran viikossa.

Sosiaalityöhön kuuluva valta ajatellaan usein negatiivisena vallankäyttönä. Se voi olla myös positiivista ja mahdollistavaa valtaa. Sosiaalityöntekijä yhteiskunnallisena vaikuttajana yrittää saada asiakasta kiinnittymään yhteiskuntaan ja omaan elinympäristöön. Kun osittain syrjäytynyt asiakas saadaan osalliseksi omaan asiaansa, alussa negatiivisena nähty vallankäyttö muuttuu positiiviseksi vallaksi. Sosiaalityöntekijä on toiminut asiakkaan äänenä ja tätä kautta saanut asiakkaan asiaa vietyä eteenpäin. Avoin tiedottaminen palveluista antaa asiakkaalle kokemuksen siitä, että hän itse voi käyttää valtaa omien palveluidensa suunnittelussa ja toteuttamisessa.

### **Valta vuorovaikutussuhteessa**

Vuorovaikutussuhteissa valta on keskeisesti läsnä. Valta on valtaa toisen yli ja sen keinoin vaikutetaan toisiin. Oletuksena on, että valtaan liittyy jokin ristiriita. Tällöin voi tulla tilanteita joihin liittyy alistamisesta tai pakottamisesta johtuvaa vastustusta. Ammatiauttamiseen liittyvä tiedon valta voi olla esteenä dialogisen vuorovaikutuksen ja asiakaslähtöisyyden syntymiselle. Asiakastyössä luodaan sosiaalista todellisuutta puheen ja



keskustelun avulla. Vuorovaikutussuhteen muotoutumisella ja asiakkaan käsityksellä omasta tilanteestaan on tässä suuri merkitys. Jotkut todellisuuteen kuuluvat käsitykset vakiintuvat ja syrjäyttävät toisia käsityksiä. Asiakkaalle tämä näkyy siten, että on kirjoittamattomia sääntöjä mistä keskustellaan asiakaskäynnillä. (Hyväri 2001, 135; Mönkkönen 1996, 54-56.)

Suunnitelmissa ainoastaan suunnitelmassa (5) on käytetty lain mahdollistamaa sanktiota. Siinä on vähennetty asiakkaan toimeentulotuen perusosaa, koska asiakas ei ollut ensisijaisten etuuksien piirissä. Asiakkaan omaa mielipidettä ei ole kirjattu suunnitelmaan. Suunnitelmassa ei näy, millä tavalla asiakas on suhtautunut sanktioon ja vuorovaikutus jää näkymättömäksi suunnitelmassa.

Fookin (2002, 48-51, 71, 142) mukaan asiakkailla voi olla itsepetokseen perustuvia uskomuksia paikastaan sosiaalisessa rakenteessa, omasta vallastaan ja muutoksen mahdollisuuksista. Sosiaalisen muutoksen on oltava sekä henkilökohtaista, että kollektiivista ja henkilökohtainen toimijuus on osa sosiaalista muutosta. Tiedolla on usein empiirinen todellisuus ja sen käyttämisen tulkinnat voivat olla sosiaalisesti ja henkilökohtaisesti rakentuneita. Yhteinen käsitys muodostuu viestinnästä ja vuorovaikutuksesta.

Suunnitelmissa (2, 10, 12, 13, 14, 15, 19) oli maininta, että asiakas asui päihdeongelmaisille tarkoitettussa asuntolassa tai hän oli käyttänyt päihdehuollon palveluita. Perheväkivallasta oli maininta suunnitelmissa (9, 13, 20). Näissä suunnitelmissa ei näkynyt, että päihteiden käytöstä tai perheväkivallasta olisi keskusteltu suunnitelmaa laadittaessa. Suunnitelmista ei myöskään näkynyt asiakkaan omaa näkemystä tilanteesta. Vuorovaikutusta näihin asioihin liittyen ei suunnitelmiin ollut kirjattu. Asiasta on voitu keskustella, mutta sitä ei ollut kirjattu suunnitelmaan.

Viestinnällä ja vuoropuhelulla on tärkeä rooli yhteisten käsitysten muodostumiselle. Huonon ammatillisuuden elementit näkyvät siinä, että puututaan vaan johonkin asiakkaan asiaan tai elämän osa-alueeseen. Jos asiakas kokee, ettei työntekijällä ole auktoriteettia, voi hänelle syntyä epäily ja pelontunteita hänen asiansa hoitamisesta. Aineistomme pohjalta saa käsityksen että vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on vähäistä. Mietimme onko työtilanteessa vuorovaikutus ollut näin vähäistä vai onko se vain jäänyt kirjaamatta suunnitelmiin.

## **Miten informaatioteknologia määrittelee asiakastyötä**

Kasvavat ammattitaitovaatimukset, kyky muodostaa tiimejä ja toimia niissä, sekä hallita työtä uudella tavalla asettaa uudenlaisia vaatimuksia työntekijöille. Tietotekniikka muuttaa töiden organisointia, työnkulkua ja työnjakoa. Sosiaalihuollossa siirtyminen sähköiseen asiakaskirjojen käsittelyyn on ollut hidasta. Tavoitteena sosiaalihuollon sähköiseen käsittelyyn siirtymisessä on toiminnan tehostuminen sekä asiakirjojen käsittelyn helpottuminen. (Työ ja sosiaalihuollon yhteistyöryhmän muistio, 1999; Pahlman 2007, 141.)

Asiakastietojärjestelmien suunnittelussa tulisi olla mukana sosiaalityöntekijöitä, jotka käyttävät asiakastietojärjestelmää työssään. Käytännön työntekijöiden kokemukset ja asiantuntemus tulisi olla olennainen osa suunnittelua. Teknologia voi vaikeuttaa asiakastyön dokumentointia ja määrittellä työtä liikaa. Huonosti laadittu asiakastietojärjestelmä ohjaa työntekoa ja saa liikaa valtaa asiakastyön dokumentoinnissa. Osa sosiaalityön suunnitelmista oli suppeita ja asiakkaan tilannetta oli kartoitettu niukasti. Pohdimme kuinka suuri merkitys asiakastietojärjestelmällä on yksittäisen työntekijän toimintaan. Johtuuko suunnitelmien erilaisuus osaltaan asiakastietojärjestelmään sisältyvästä vallasta?

Sosiaalityön ja teknologisten sovellusten tiivistä vuorovaikutusta ja uusien yhdistelmien kehittelyä peräänkuuluttavat Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010, 9-10). He tarkoittavat tällä sekä sosiaalisten että teknologisten innovaatiotoimintojen yhteisten sisältöjen avaamista. Keskeisenä asiana nähdään tieto, tiedon tuottaminen ja tiedon käyttö. Yhteiskunnan nopea muutos ja muuttuva toimintaympäristö asettavat uusia kysymyksiä sosiaalityölle. On tärkeää kehittää teknologiaa päätöksenteon ja palvelujen kehittämisen tueksi. Uusien tietorakenteiden ja teknologioiden ihmisläheisyys ja käytettävyys on muistettava. Haasteena on tiedon ja teknologian sovellusten sopiminen käytännön sosiaalityöhön.

Informaatioteknologia voi olla yksi vallankäytön muoto. Huono ja kankea asiakastietojärjestelmä voi rajata asiakastyötä. Valmis asiakirjapohja on työväline sosiaalityöntekijälle. Huonosti suunniteltu asiakirjapohja voi suunnata työskentelyä liikaa. Asiakkaan tilannetta ei ole otettu kokonaisvaltaisesti huomioon. Sähköisten asiakirjojen suunnitteluun tulisi kiinnittää huomiota. Kankea ja ei-käyttäjätystävällinen asiakastietojärjestelmä vaikuttaa

työntekijän tekemään työtä heikentävästi. Järjestelmä määrittelee sosiaalityötä ja valtaa siirtyä liikaa teknologialle.

## 7.4 Eettisyys

### Eettinen kuormittuminen

Sosiaalityössä kohdataan jatkuvasti eettistä pohdintaa ja harkintaa vaativia tilanteita. Eettinen kuormittuminen voi heijastua ammatillisiin tavoitteisiin. Työntekijä voi jäädä yksin ristiriitaisten ja pulmallisten tilanteiden kanssa, jos asioita ei voi pohtia yhteisesti työyhteisössä. Ihminen joutuu moraalisen toimijana punnitsemaan oikeaa tapaa toimia kussakin tilanteessa. Moraalisesti vaikeaa sosiaalityölle voivat olla tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä joutuu sovittamaan yhteen erisuuntaisia intressejä. Näitä voivat olla tilanteet jossa asiakkaan, hänen omaistensa ja työntekijän näkemykset eroavat huomattavasti toisistaan. Moraalisiin ongelmiin ei ole valmiita vastauksia. Kutakin tilannetta on aina punnittava erikseen ja ratkaisun tekeminen voi olla haastavaa. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 1-2; Kananoja 2007, 99–101.)

Suunnitelmassa (18) on asiakkuudessa nuori raskaana oleva tyttö joka asuu yhdessä poikaystävänsä kanssa. Tytön äiti on ollut yhteydessä sosiaalitoimistoon, koska hän on ollut huolissaan tyttären taloustilanteesta ja siitä riittääkö rahaa ruokaan. Asiakas itse kieltää, että tällaista ongelmaa olisi. Samasta suunnitelmasta käy myös ilmi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan erilaiset intressit. Työntekijä on ollut huolissaan tulevien vanhempien taloudellisesta tilanteesta ja selviytymisestä vanhempina. Asiakkaan mielestä heillä ei ole avun tarvetta. Sosiaalityöntekijä on ehdottanut perhetyötä vauvan synnyttyä. Asiakas oli ilmoittanut, että he pärjäävät ilman ulkopuolista apua. Suunnitelmassa ei näy miten työntekijä on yhdessä asiakkaan kanssa lähtenyt asiaa hoitamaan. Suunnitelmaan on kirjattu tavoitteeksi:

*Jatkaa opintoja ja valmistua ammattiin. Suhde äitiin ja isään ja sukulaisiin tärkeitä. Pyritään ylläpitämään verkostoja tukemaan asiakasta sukulaisten tapaamisessa.*

Tässä tilanteessa sosiaalityöntekijä joutuu sovittamaan yhteen erisuuntaisia intressejä ja käymään eettistä pohdintaa tilanteen selvittelyssä. Tilanteesta on erilaiset näkemykset sekä asiakkaan ja äidin välillä, että asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämä vaatii työntekijältä eettistä pohdintaa miten asiakkaan tilannetta tulisi viedä eteenpäin ja miten asiakkaan tilannetta voidaan kokonaisvaltaisesti hoitaa. Asiakkaan tilanne on kirjattu suunnitelmaan. Tavoitteet ovat jääneet kokonaistilanteesta irralliseksi ja suunnitelmissa esiin tuleviin ongelmiin ei ole vastattu. Suunnitelmaa on lähdetty tekemään hyvin, mutta sen tekeminen on jäänyt kesken. Onko niin, että suunnitelmaan liittyvä eettinen kuormitus on ollut suurta ja asioiden loppuun vieminen on kärsinyt tästä.

### **Yhteiskuntapolitiikka ja sosiaalityön resurssit**

Sosiaalityöntekijät joutuvat asiakkaiden kanssa työtä tehdessään ammatillisen etiikan ja institutionaalisen toiminnan väliseen ristiriitaan. Kunnalliseen sosiaalityöhön vaikuttaa yhteiskuntapoliittinen tilanne ja linjaukset. Asiakkaita vastuutetaan, korostetaan taloudellista voittoa ja tehokkuutta. Tämä on ristiriidassa sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden kanssa. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään vaikeaan asemaan ajaessaan asiakkaan asiaa oman työideologiansa kautta. Yhteiskunta asettaa omat rajat sosiaalityöntekijän työlle. Poliittinen toiminta ja raha vaikuttavat sosiaalityön asemaan kunnassa. (Bergman 1998, 291-292; Välimaa 2008, 175-176.)

Suunnitelmissa todetaan asiakkaan palvelun tarve ja häntä ohjataan niihin. Epäselväksi jää hakeutuuko asiakas palveluun tai saako hän koskaan tarjottua palvelua. On myös mahdollista, että kuntasektorilla ei ole tarjolla riittävästi palveluita, esimerkiksi peliriippuvaisille. Työntekijä joutuu eettisesti vaikeaan tilanteeseen todetessaan ongelman, mutta ei kykene tarjoamaan siihen ratkaisua.

Yhteiskunta muuttuu nopeasti ja ongelmat sen myötä. Yhteiskuntapolitiikka ei pysy muutoksen mukana ja palveluiden kehittäminen on hidasta. Tästä johtuen sosiaalityöntekijän rooli on vaikea ja eettisesti ristiriitainen. Tutkimissamme suunnitelmissa näkyy palveluiden pirstaleisuus ja suunnittelemattomuus. Palvelurakenne ei ole selkeä kokonaisuus ja tämä vaikeuttaa asiakkaan palvelujen suunnittelua ja toteutumista.

Keskitetty ajanvarausjärjestelmä on esimerkkinä siitä, että palvelua ei ole lähdetty suunnittelemaan asiakaslähtöisesti. Tutkimistamme suunnitelmista sai käsityksen että asiakkaan ja työntekijän välille ei ollut muodostunut asiakassuhdetta. Myöskään jatkokyöskentelyä ei sovittu samalle sosiaalityöntekijälle. Toteutuvatko sosiaalityön eettiset periaatteet ja tuleeko asiakas todella kuulluksi, jos hän kohtaa joka asiakaskäynnillä eri sosiaalityöntekijän.

### **Ammatillisuus ja informaatioteknologia**

Eettiset periaatteet liittyvät olennaisesti sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen. Työntekijän kunnioittava lähestyminen asiakasta kohtaan ja vaitiolovelvollisuus ovat sosiaalityöhön olennaisesti kuuluvia asioita. Eettiset periaatteet antavat sosiaalityölle toiminnan suunnan ja ovat osa ammatillisuutta. Eettisyys pyrkii luomaan tasa-arvoisia kohtaamisia asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Arvojen muuttuessa myös työn luonne muuttuu. Tämä näkyy muun muassa teknologian mukaan tulossa sosiaalityöhön. (Hugman & Smith 1996, 3-4; Niemelä 2011, 42.)

Aineistostamme ei käy ilmi, millä tavalla suunnitelmia on laadittu. Onko suunnitelma tehty yhdessä asiakkaan kanssa vai onko työntekijä tehnyt sen yksin asiakastapaamisen jälkeen. Tasa-arvoinen asiakkaan kohtaaminen sisältää suunnitelman laatimisen asiakastapaamisella yhdessä asiakkaan kanssa. Tällöin asiakas voi vaikuttaa suunnitelman sisältöön. Laki vaatii sosiaalityöntekijää tekemään asianmukaisen sosiaalityön suunnitelman. Jos lähtökohtana suunnitelman teolle on pelkästään lain vaatima velvollisuus, se ei vie asiakkaan tilannetta eteenpäin. Eettisesti valveutunut sosiaalityöntekijä on ammatillinen ja asiakkaan asiaa eteenpäin vievä. Laki antaa raamit hyvälle asiakastyölle. Sosiaalityöntekijä vastaa lain vaatimasta työskentelystä unohtamatta sitä, mikä työn tavoite on.

Tutkimusaineistomme suunnitelmissa käytetty kieli oli ymmärrettävää ja selkeää. Suunnitelmia oli tehty eri tavoilla ja näin ollen niissä näkyy erilaisten työntekijöiden tapa tehdä työtä. Kaikki suunnitelmat oli tehty samaan asiakastietojärjestelmään.

Tutkimissamme suunnitelmissa oli käytetty seitsemää erilaista sosiaalityön suunnitelman runkoa. Vaikuttaako tämä osaltaan siihen, että suunnitelmat poikkesivat toisistaan. Osa suunnitelmista oli lyhyitä ja sisälsivät vähän informaatiota. Osa suunnitelmista oli moni-

puolisesti laadittuja. Mikä rooli asiakastietojärjestelmällä on suunnitelmien erilaisuuteen? Jos järjestelmään olisi luotu selkeä ja yksinkertainen runko suunnitelmalle, olisi työntekijän helppo lähteä laatimaan asiakaslähtöistä, eettisesti hyvin tehtyä suunnitelmaa. Helpokäyttöinen ja työtä tukeva asiakastietojärjestelmä tehostaa dokumentointia ja tekee työstä eettisesti laadukasta.

## 8 Pohdinta

Sosiaalityön käytännöstä esiin tuleva tieto on tullut näkyvämmäksi. Tutkivan ja arvioivan työotteen myötä on helpompi arvioida työn tavoitteiden toteutumista. Kun sosiaalityöntekijät arvioivat omia työkäytäntöjään säännöllisesti, kehittää se samalla asiakastyötä ja muutostyön tekeminen todentuu sosiaalityössä. (Heinonen 2007.)

Toimiessamme sosiaalityöntekijöinä kiinnostuimme dokumentoinnin merkityksestä sosiaalityössä. Tiedostimme dokumentoinnin tärkeyden ja sen, miten hyvin tehty dokumentointi tukee asiakastyötä ja mahdollistaa asiakaslähtöisen työskentelyn. Mielestämme tutkiva ja arvioiva työote mahdollistaa sosiaalityöntekijän oman työn kehittämisen. Kun tämä työote on osa jokapäiväistä työtä, kehittää se dokumentointia ja asiakaslähtöistä asiakastyötä. Se vaatii työtapojen muutosta, mikä puolestaan vie aikaa. Nähdäksemme hyvin toteutettu dokumentointi tukee asiakaslähtöisen työskentelyn toteutumista parhaimmillaan.

Kuntouttava sosiaalityö pyrkii osallistamaan asiakasta hänen oman tilanteensa työstämiseen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan on molempien sitouduttava sosiaalityön prosessiin. Näin saavutetaan työskentelylle laaditut tavoitteet. Dokumentointi on tärkeä osa tätä työtä. On siis merkittävää miten asiat dokumentoidaan. Jos teksti on voimakkaasti työntekijän näkökulmasta kirjoitettua, voi asiakkaan oma ääni olla olematon. Tällöin asiakkaan näkökulma jää ohueksi. Työntekijän tieto saa liian suuren merkityksen ja asiakkaan valta omaan asiaansa on vähäinen. Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija, ja vaikuttaa omalta osaltaan siihen mitä ja miten dokumentoidaan.

Kuntouttavan sosiaalityön avoimuuteen pyrkivä työote antaa dokumentaatiolle mahdollisuuden tukea asiakastyötä. Dokumentointikäytänteiden muuttuminen avoimemmaksi muokkaa samalla sosiaalityön eettistä ulottuvuutta. Asiakas on tietoinen ja osallinen omien tietojensa käsittelyssä. Hän kokee voivansa vaikuttaa työskentelyprosessiin mikä voimaannuttaa ja kuntouttaa asiakasta.

Rantasalmi (2005, 81-82) pitää tärkeänä nykytilanteen kartoitusta, joka on pohjana suunnitelmalle. Mitä tarkempi kartoitus on, sitä toimivampi suunnitelmasta tulee. Suunnitelman nykytilanteen kartoitus selkeyttää asiakkaalle ja työntekijälle tilannetta ja ongelmaa, sekä paljastaa asiakkaan tavan määrittellä ja ymmärtää sitä. Samalla voidaan selvittää, mitä asiakas on halukas tekemään ja mihin hän on motivoitunut parantaakseen elämäänsä.

Aineistossamme nykytilanteen kartoitusta oli tehty vähän. Aineistosta ei ilmene oliko asiakas entuudestaan tuttu sosiaalityöntekijälle. Luottamuksellinen asiakassuhde vaatii vuorovaikutusta, joka ei synny hetkessä. Vuorovaikutus ei näkynyt dokumenteissa. Tutkimusaineistomme dokumentit olivat mekaanista tekstiä ja osittain oli käytetty valmiita fraasitekstejä. Nykytilanteen kartoituksesta ei aina selvinnyt, mikä oli asiakkaan omaa kertomaa. Kun nykytilanteen kartoitus tehdään perusteellisesti, helpottaa se jatkotyöskentelyä ja tavoitteiden määrittelyä.

Särkelän (2001, 90) mukaan tavoitteiden on syytä olla konkreettisia ja liittyä johonkin toimintaan. Tavoitteiden tulisi olla asiakkaan kehitystä edistävää toimintaa ja siten kuntouttavaa. Tavoitteissa tulisi korostua jonkin uuden toiminnan alkaminen, ei vanhan loppuminen. Tavoitteiden tulisi liittyä asiakkaan arkeen ja niiden toteutumista tulisi seurata.

Tavoitteiden pitää olla riittävän pieniä ja realistisia pysyäkseen asiakkaan ja työntekijän hallinnassa. Tavoitteiden määrittelyllä on keskeinen merkitys suunnitelmassa. Liian suuret ja useat tavoitteet saattavat haitata jatkotyöskentelyä, jos niihin ei ole työskentelyn aikana mahdollista päästä. Tavoitteena työskentelyssä voi olla myös nykyisten hyvien ja toimivien asioiden ylläpitäminen ja säilyttäminen. Yhteiseen tavoitteeseen sitoutuminen on tärkeämpää kuin yhteinen näkemys ongelmasta.

Tutkimissamme suunnitelmissa tavoitteet oli kirjattu pääosin luetteloina ja suurina kokonaisuuksina. Suunnitelmia lukiessa jatkotyöskentely jäi epäselväksi tai sitä ei ollut kirjattu suunnitelmaan. Mietimme onko asiakkaalla ja työntekijällä ollut yhteinen näkemys asiakkaan tilanteesta, koska se ei näkynyt suunnitelmista. Pienemmät ja konkreettiset tavoitteet olisivat antaneet mahdollisuuden työskennellä asiakkaan kuntoutumista tukien.



Kun asiakkaan nykytilanteen kartoitus on tehty puutteellisesti, vaikuttaa se tavoitteiden määrittelyyn. Näissä suunnitelmissa näkyy huonosti asiakkaan kuntoutumisprosessi. Asiakastyön alkuvaiheessa hyvin tehty työ antaisi hyvän pohjan jatkotyöskentelylle. Sosiaalityön suunnitelma tarjoaa välineen asiakkaalle asioiden jäsentämiseen. Jos asiakkaan ongelma avataan selkeästi suunnitelman avulla, asiakas sitoutuu yhteiseen jatkotyöskentelyyn. Samalla motivoidaan asiakasta kuntoutumiseen, kun hän on aktiivinen toimija asiassaan. Asiakas saa kokemuksen siitä, että pystyy vaikuttamaan oman asiansa hoitamiseen.

Suunnitelmia lukiessamme mietimme, oliko suunnitelma tehty asiakaskäynnillä asiakkaan kanssa yhdessä vai sosiaalityöntekijä yksin asiakastapaamisen jälkeen. Tutkimissamme suunnitelmissa asiakkaan ääni näkyi vaihtelevasti. Kun suunnitelma laaditaan tapaamisella yhdessä asiakkaan kanssa, on asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa suunnitelman sisältöön. Suunnitelmaan voidaan kirjata eriävät näkemykset ja asiakkaan oma mielipide tulee näkyväksi. Asiakas on osallinen suunnitelman laatimisessa ja vastauksia asiakkaan ongelmaan etsitään yhdessä. Mitkä tekijät aiheuttavat muutoksen tarpeen ja mitkä ovat muutoksen esteet? Millä tavalla edistetään muutoksen toteutumista ja miten muutos saadaan aikaan?

Asiakaslähtöinen dokumentointi antaa mahdollisuuden välittömään palautteeseen. Sen avulla voidaan määritellä mitkä tapaamisella ilmenneet asiat ovat asiakkaalle tärkeitä. Huonosti keskustelevat asiakkaat voivat ilmaista itseään ja pohtia tilannettaan suunnitelman avulla.

Tutkimusaineistosta vallan osalta ilmeni, että suunnitelmissa sosiaalityöntekijöiden käyttämä valta oli vähäistä. Kun sosiaalityöntekijä lähtee asiakkaan asiaa käsittelemään liian asiakaslähtöisesti se voi johtaa siihen, että asiakas jätetään yksin vastaamaan asioistaan. Sosiaalityöntekijä voi kokea asiakkaan itsemääräämisoikeuden olevan niin suuri, että hän ei halua käyttää työhönsä kuuluvaa valtaa. Työntekijä voisi käyttää omaa ammatillisuuttaan määrätietoisesti asiakkaan asian hoitamisessa, vaikka asiakkaan oma näkemys poikkeaisikin työntekijän näkemyksestä.

Aineistostamme kävi ilmi, että osalla asiakkaista oli päihteiden väärinkäyttöä. Näissä suunnitelmissa ei selkeästi otettu kantaa päihdeongelman selvittelyyn. Mietimme mistä

johtuu, että päihdeongelmaisten asiaan ei puututtu suunnitelmissa. Onko syynä asian vaikea luonne ja miten päihdehoitoa on mahdollista tarjota asiakkaalle. Kuinka paljon yksittäinen sosiaalityöntekijä pystyy päättämään tarjottavista palveluista? Jos sosiaalityöntekijä ei voi tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemaansa palvelua, on asia helpompi ohittaa suunnitelmassa kuin ottaa siihen vahvasti kantaa. Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään eettisiä ristiriitoja, joilla on vaikutusta työssä jaksamiseen.

Tutkimuksemme osa-alueena oleva eettisyys oli mielestämme vaikeasti tutkittava käytävissämme olevassa aineistossa. Valmiita vastauksia eettisiin näkemyksiin ei ole olemassa. Tilanteet ovat erilaisia kuten myös ratkaisut joita kulloinkin tehdään. Sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen liittyy olennaisesti eettiset periaatteet. Eettisyys pyrkii luomaan tasa-arvoisia kohtaamisia asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Tutkimisamme suunnitelmissa ei ollut luettavissa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämän aineiston perusteella voimme todeta, että tältä osin sosiaalityön eettiset periaatteet eivät toteutuneet.

Tutkimiemme suunnitelmien rungot poikkesivat toisistaan, käytössä oli ollut seitsemän erilaista sosiaalityön suunnitelman runkoa. Näkemyksemme mukaan rungolla on suuri merkitys suunnitelmaa laadittaessa. Runko vaikutti asiakaslähtöisyyden, vallan ja eettisyyden osa-alueilla. Jos asiakastietojärjestelmässä olisi selkeä ja hyvin suunniteltu runko, työntekijän olisi helpompi lähteä tekemään eettisesti laadukasta sosiaalityön suunnitelmaa.

Nykyään kaikissa kunnissa käytetään sähköisiä asiakastietojärjestelmiä. Sosiaalityöntekijät eivät ole näitä ohjelmia suunnittelemassa, vaan sen tekevät ohjelmistotoimittajat. Asiakastyön dokumentoinnin tulisi kuitenkin tapahtua sosiaalityön omista periaatteista ja lähtökohdista käsin. Tutkimuksesta selvisi, että asiakastyössä käytettyjä sosiaalityön suunnitelman runkoja oli useita, ne poikkesivat sisällöltään toisistaan ja osa niistä oli puutteellisia. Sosiaalityöntekijän mukana olo asiakastietojärjestelmien suunnittelussa toisi mukaan sosiaalityön näkökulman ja mahdollistaisi dokumentoinnin tekemisen sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.

Kehitettäessä tekniikkaa sosiaalityön käyttöön tulee muistaa vastuu, joka näkyy tekoina ja toimintona. On muistettava esimerkiksi tietosuojaan liittyvä lainsäädäntö. Tieto on

valtaa ja suunnittelijoiden tulisi tietää omat rajansa. Kun hyödynnetään sosiaalityöntekijöiden osaaminen suunnittelussa, asiakastietojärjestelmät vastaisivat paremmin niihin vaateisiin, joita tarvitaan asiakkaiden tietojen dokumentointiin. Tätä kautta myös asiakaslähtöisyys, valta ja eettisyys tulisi huomioitua paremmin.

Sosiaalityöntekijöiden tietoteknologiseen koulutukseen ja osaamiseen on jatkossa kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Hyvä koulutus takaa koko tietoteknologisen kapasiteetin käytön. Mielestämme emme hyödynnä työssämme kaikkea osaamista ja olemassa olevaa teknologiaa. Eräänä syynä mahdollisesti on, että työntekijät eivät ole saaneet tarvittavaa koulutusta. Myös uusien asioiden käyttöönotto saatetaan kokea liian vaikeaksi.

Aineistossamme ei näy, että teknologiaa olisi käytetty eri sosiaalityön yksiköiden välillä. Mahdollisuuksia tähän olisi, esimerkiksi internet ja yhtenäiset asiakastietojärjestelmät. Kuinka paljon teknologian vähäiseen käyttöön vaikuttaa työntekijän asenne tai osaaminen? Dokumentoinnin tärkeys sosiaalityössä on huomattu ja siihen tullaan jatkossa panostamaan yhä enemmän. Teknologialla on suuri merkitys dokumentoinnin kehittämisessä ja se on jokaisen sosiaalityöntekijän hyväksyttävä.

Sosiaalityön suunnitelmat tehdään sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Suunnittelussa pitää huomioida tietoturvallisuus ja se miten tiedostot asianmukaisesti hävitetään. Järjestelmän tulee olla luotettava, jotta asiakkaan elämänhistoria säilyy. Näin asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Työntekijän vaihtuessa jatkotyöskentely on selkeämpää myös asiakkaan kannalta, kun asiakkaan tilanne on asianmukaisesti kirjattu ja tallennettu.

Teknologia on tullut sosiaalityöhön jäädäkseen. Se on työväline jota voimme hyödyntää työssämme. Toivomme, että hyvin suunniteltu teknologia kannustaa meitä sosiaalityöntekijöitä paremmiksi dokumentoijiksi. Näin pystyisimme tekemään työtä suunnitelmallisemmin. Laadimme työssämme asiakasdokumentointia siksi, että asiakkaan kuntoutus edistyy. Ei sen vuoksi että laki vaatii meitä niin tekemään. Dokumentoinnin tulee olla osa työskentelyprosessia, jossa toteutuu asiakaslähtöinen asiakkaan osallistuminen.

Tutkimuksemme tarkoituksena on ollut selvittää, mikä on asiakkaan rooli sosiaalityön dokumentoinnissa. Aineistomme perusteella toteamme, että asiakkaan osallisuus dokumentointiin liittyen on vielä vähäistä. Toivomme että teknologian kehittyminen toisi mukanaan paremman mahdollisuuden laadukkaaseen dokumentointiin. Sosiaalityöntekijät olisivat mukana dokumentoinnin kehittämistyössä ja ottaisivat ennakkoluulottomasti vastaan teknologian tuomat mahdollisuudet sosiaalityössä.

## Lähteet

- Arnstein, Sherry R. 1969:** A Ladder of Citizen Participation. *American Institute on Planners* 35(4), 216-224.
- Bergman, Jörg R. 1998:** Introduction. *Morality in Discourse*. Teoksessa Bergman, Jörg R. & Linell, Per (toim.): *Research on Language and Social Interaction* 31(3&4). Lawrence Erlbaum Associates Inc. Lontoo, 279-294.
- Borg, Pekka & Mannerström, Kaija 2002:** Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Selvityksiä* 2002:11.
- Castells, Manuel 1996:** The rise of the network society. *The Information Age I-III*. Blackwell. Oxford.
- Compton, Beulah & Galaway, Burt 1999:** *Social work processes*. 6<sup>th</sup> edition. Brooks/Cole publishing company. Pacific Grove. USA.
- Eskola, Jari 2007:** Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. WS Bookwell Oy. Juva, 159-183.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005:** *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Foucault, Michael 1986:** *Power/ Knowledge. Selected interviews & other writings 1972- 1977* by Michel Foucault. Toim. Colin Gordon. Pantheon Books. New York.
- Fook, Jan 2002:** *Social Work – Critical Theory and Practice*. Sage publications Ltd. Lontoo
- Grönfors, Martti 2010:** Havaintojen teko aineistokeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. WS Bookwell Oy. Juva, 154-170.
- Henkilötietolaki (22.4.1999/523):**  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>. Viitattu 10.9.2011.
- Heinonen, Hanna 2007:** Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä –tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Soccan ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja nro16, 2007. Yliopistopaino.  
[http://www.socca.fi/files/72/Tutkiva\\_arvioiva\\_tyote\\_sosiaalityontekijoiden\\_jasentamana.pdf](http://www.socca.fi/files/72/Tutkiva_arvioiva_tyote_sosiaalityontekijoiden_jasentamana.pdf). Viitattu 3.1.2012.

- Hotari, Kaisa-Elina & Oranen, Mikko & Pösö, Tarja 2009:** Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 117-132.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008:** Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007:** Tutki ja kirjoita. 13, osin uudistettu painos. Tammi. Helsinki.
- Hugman, Richard & Smith, David 1996:** Ethical issues in social work: an overview. Teoksessa Hugman, Richard & Smith, David (toim.): Ethical issues in social work. Professional Ethics. Routledge. T.J. Press (Padstow) Ltd, Padstow, Cornwall. Great Britain, 1–15.
- Hussi, Taina 2005:** Sosiaalinen raportointi moniäänisen tiedonmuodostuksen välineenä. Teoksesta Kopomaa Timo & Meltti Tero (toim.): Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Palmenia-sarja. Yliopisto-kustannus. Helsinki, 97-112.
- Hyväri, Susanna 2001:** Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidin koulutuskeskuksen julkaisu 3/ 2001. Tietosanoma Oy. Vammalankirjapaino Oy. Vammala.
- Hänninen, Jorma 2004:** Sosiaalityön miehet ja huoltapitävä valta. Teoksessa Kuronen, Marjo, Granfelt Riitta, Nyqvist Leo & Petrelius Päivi (toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. Ws Bookwell Oy. Juva, 77-100.
- IFSW, International Federation of Social Workers:**  
<http://www.ifsw.org/f38000027.html>. Viitattu 20.11.2011.
- Isomursu, Minna 2008:** Tekniikkariippuvuus tietoteknistyvässä yhteiskunnassa. Teoksessa Eloranta, Ville (toim.): Silmät auki! Tietoyhteiskunnan uhat ja mahdollisuudet. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2008 Edita Prima Oy, Helsinki. 95-101.  
<http://www.vtt.fi/inf/julkaisut/muut/2008/Tekniikkariippuvuus...pdf>. Viitattu 18.3.2011
- Juhila, Kirsi 2006:** Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2008a:** Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 14-47.
- Juhila, Kirsi 2008b:** Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 82-109.
- Juhila, Kirsi 2009:** Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel-Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS- kustannus. Jyväskylä, 47-66.

**Julkisuuslaki (21.5.1999/621):**

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. Viitattu 10.9.2011.

**Järvelä, Sampo & Laukkanen, Maija 2000:** Näkökulmia voimavaraistamiseen. Employment Integra-projektin empowerment-teematyöraportti. Employment-julkaisut nro 19. Työministeriö.

**Kananoja, Aulikki 2007:** Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, 98–116.

**Kananoja, Aulikki 2010:** Sosiaalityön asiakastyön menetelmät ja orientaatiot. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Helsinki, 119-135.

**Keskinen, Suvi 2005:** Perheammattilaiset ja väkivaltatyön ristiriidat. Sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Cityoffset Oy. Tampere.

**Kiikkala, Irma 2000:** Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna & Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.): Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammer-Paino Oy. Tampere, 112-121.

**Kokko, Riitta- Liisa 2003:** Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia 72/2003. Helsinki.

**Kuula, Arja 2006:** Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

**Kuusisto-Niemi, Sirpa & Rissanen, Sari & Saranto, Kaija 2011:** Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Ps-kustannus. Juva, 257-274.

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

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

**Kääriäinen, Aino 2006:** Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.): Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS- kustannus. Juva, 45-67.

- Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2006:** Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Yliopistopaino Kustannus. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2007:** Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana (toim.): Perhetyön tieto. Vastapaino. Tampere, 247-265.
- Laitinen, Maarit 2008: Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa.** Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto.  
[http://www.sosnet.fi/includes/file\\_download.asp?deptid=16345&fileid=14131&file=20081007100016.pdf&pdf=1](http://www.sosnet.fi/includes/file_download.asp?deptid=16345&fileid=14131&file=20081007100016.pdf&pdf=1). Viitattu 13.11.2011.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812**  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>. Viitattu 10.9.2011
- Lehmuskoski, Antero 2006:** Asiakastieto lastensuojelun laitoshuollossa. Pragmaattinen näkökulma lastensuojelun asiakirjoihin. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto. Terveystalouden ja -talouden laitos.
- Liukko, Eeva 2006:** Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA:n ja Heikki Waris-instituutin julkaisuja nro 9/2006. Yliopistopaino Kustannus. Helsinki.
- Lämsä, Anna-Liisa 2009:** Tuhat tarinaa lasten ja nuorten syrjäytymisestä. Lasten ja nuorten syrjäytyminen sosiaalihuollon asiakirjojen valossa. Verkkojulkaisu, Oulun yliopisto.  
<http://herkules oulu.fi/isbn9789514290213/isbn9789514290213.pdf>. Viitattu 5.1.2011
- Niemelä, Pauli 2011:** Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Ps-kustannus. Juva, 13-43.
- Niiranen, Vuokko 2002:** Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele. & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä, 63-80.
- Nurmela, Juha 2005:** Medioiden monimuotoistuminen ja kansalaisten vuorovaikutus 2000-luvun Suomessa. Teoksessa Kasvio, Antti & Nurmela, Juha & Viherä, Marja-Liisa, Hyvönen & Kaarina, Oksa, Jukka & Hietanen, Olli (toim.): Virtuaalihalleja ja hyvinvointi. Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehitys ja haasteet. Edita Prima Oy. Helsinki, 31-62.
- Muukkonen, Tiina 2008:** Suunnitelmallisen sosiaalityön prosessi. Teoksessa Muukkonen Tiina (toim.): Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 17/2008. Yliopistopaino Kustannus. Helsinki, 37-58.
- Mäkinen, Olli 2006:** Internet ja etiikka. Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski.



- Mönkkönen Kaarina 1996:** Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri, Anna (toim.): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Oy Edita Ab. Helsinki, 51-67.
- Mönkkönen Kaarina 2007:** Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Oranen, Mikko 2008:** Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelunkehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankkeen raportti. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 7. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki.  
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/1911491/mit%C3%A4%20mielt%C3%A4!%20raporttiCS3.pdf>. Viitattu 23.5.2011.
- Pahlman, Irma 2007:** Asiakirjajulkisuus ja tietosuoja sosiaali- ja terveydenhuollossa. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Parton, Nigel & O' Byrne, Patrick 2000:** Constructive social Work towards a new practice. Biddles Ltd. King's Lynn, Norfolk.
- Payne, Malcolm 1997:** Modern social work theory. Palgrave. Hampshire. New York.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003:** Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy. Helsinki.
- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja 2011:** Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Ps-kustannus. Juva, 7-10.
- Pohjola, Anneli 1993:** Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 55-89.
- Pohjola, Anneli 2003a.** Toimittajan johdanto. Eettisyys tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 5-9.
- Pohjola, Anneli 2003b.** Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 54-66.
- Pohjola, Anneli 2010:** Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki, 19-74.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen Aino & Kuusisto-Niemi Sirpa 2010:** Sosiaalityön, tiedon ja teknologina kohtaamisia. Teoksesta Pohjola, Anneli & Kääriäinen Aino & Kuusisto-Niemi Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia PS-kustannus. Juva, 9-20.

- Prior, Lindsay 2008:** Doing things with documents. Teoksessa Silverman, David (toim.): Qualitative research. Theory, Method and Practice. Sage. Great Britain, 76-94.
- Rainio, Kullervo 1968:** Valta ja vallan käyttö. Sosiaalipsykologinen tarkastelu. Werner Söderström osakeyhtiö. Porvoo.
- Rantasalmi, Soile 2005:** Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus – kehittämisen suuntaviivoja. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Pro gradu-työ.
- Raunio, Kyösti 2003:** Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Helsinki
- Raunio, Kyösti 2009:** Olennainen sosiaalityössä. Toinen, uudistettu painos. Helsinki. Gaudeamus.
- Roose, Rudi & Mottart, Andre & Dejonckheere, Nele & Van Nijnatten, Carol & De Bie, Maria 2009:** Participatory social work and report writing. Child and Family Social Work Volume 14, Issue 3, 322-330. EBSCO: Academic Search Elite.  
<http://web.ebscohost.com/login.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=91aca099-bce0-4dc1-9fa8-967123da4fbc%40sessionmgr114&vid=8&hid=113>. Viitattu 11.9.2011.
- Rostila, Ilmari 2001:** Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. Paino Kopijyvä Oy. Jyväskylä.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 1999:** Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Riikonen, Eero 1992:** Auttamistyön ongelmakäsitykset ja haastattelukäytännöt. Ongelmakielestä kompetenssikieleen. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 32/ 1992.
- Saaristo, Kimmo & Jokinen, Kimmo 2004:** Sosiologia. WS Bookwell Oy. Juva.
- Satka, Mirja 1995:** Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish Poor Law to professional social work. University of Jyväskylä. Jyväskylä.
- Saukkonen, Pauli 2001:** Maailman hahmottaminen teksteinä.. Tekstirakenteen ja tekstilajien teoriaa ja analyysia. Yliopistopaino. Helsinki
- Saurama, Erja 2002:** Vastoin vanhempien tahtoa. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2002:7.
- Smale, Gerald & Tuson, Graham & Statham, Daphne 2000:** Social work and social problems. Working towards social inclusion and social change. Palgrave. Hampshire, New York.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus 38/2000.**

- Särkelä, Antti 2001:** Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino. Tampere.
- Talentian sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005:** Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Tapola, Maria 2003:** Asiakastyön dokumentointi sosiaalityön kehittämisen välineenä. Finnsoc News 1/2003. Stakes. Helsinki, 14-16.
- Thomas, Nigel 2000:** Children, Family and the State. Decision-Making and Child Participation. St. Martin's Press. Gordonville, VA, USA.
- Thomas, Nigel 2007:** Towards a Theory of Children's Participations. International Journal of Children's Rights. Volume 15, Issue 2, 199-218. EBSCO: Academic Search Elite.  
<http://web.ebscohost.com/login.ezproxy.ulapland.fi/ehost/detail?vid=11&hid=7&sid=77ce2afc-7c9a-4401-b326-f210c53a486d%40sessionmgr4&bdata=JnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=25944918>. Viitattu 24.5.2011.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002:** Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus. Jyväskylä.
- Tuusa, Matti 2005:** Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Työ ja sosiaalishallinnon yhteistyöryhmän muistio 1999:** STM, tietotekniikan hyödyntämisstrategia
- Vehkamäki, Pirjo & Tamminen- Dahlman Anne 2004:** Julkisuus ja tietosuoja opetustoimessa. Opas koulujen ja oppilaitosten käyttöön. Opetushallitus. Tampere.
- Vilkka, Hanna 2005:** Tutki ja kehitä. Tammi. Helsinki.
- Vilkka, Hanna 2006:** Tutki ja havainnoi. Tammi. Vaajakoski
- Välimaa Outi 2008:** Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaisyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 175-176.
- Yhteiskuntatieteellinen tutkimusarkisto 2007:**  
<http://www.fsd.uta.fi/haku/tuloslht.html?q=tyypittely&cx=013166852501410591505%3Akwebko1pei>. Viitattu 20.10.2011.