

Asiakastyön dokumentointi sosiaalityössä

Lastensuojelun asiakkaat ja asiakkuudet asiakasasiakirjoissa

Tiina Laitinen, 8748

Pro Gradu

Syky 2013

Sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutusohjelma

Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakastyön dokumentointi sosiaalityössä. Lastensuojelun asiakkaat ja asiakkuudet asiakasasiakirjoissa.

Tekijä: Tiina Laitinen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö/e-osaamisen maisterikoulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu -tutkielma Laudaturtyö__

Sivumäärä: 67

Vuosi: 2013

Tiivistelmä:

Tämän tutkimuksen kohteena oli asiakastyön dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä. Aiheellaan tutkimus linkittyy osaksi ajankohtaista lastensuojelun ja dokumentoinnin kehittämistyötä sekä sosiaalityön dokumentointia ja asiakkuutta koskevaa tutkimusjatkumoa. Aineistona hyödynnettiin viiden lastensuojelun pitkäaikaisasiakkaan asiakaskertomuksia ja -suunnitelmia, jotka kerättiin erään kunnan lastensuojelun asiakastietojärjestelmästä. Teoreettisena ja metodologisena viitekehysenä hyödynnettiin kehysanalyysia sekä sosiaalityön piirissä käytyä keskustelua asiakkaasta ja asiakkuuden määrittymisestä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa siitä, mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakaskertomuksiin ja -suunnitelmiin sekä siitä, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään ja sen prosesseja sähköisissä asiakasasiakirjoissa. Tarkastelun kohteena oli sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tekemä työ, sen prosessit ja työn kuvaamistavat että lastensuojelun asiakkuuden rakentuminen sähköisissä asiakasasiakirjoissa. Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, millainen viitekehys sähköinen asiakastietojärjestelmä on lastensuojelun sosiaalityössä tehtävää asiakastyötä dokumentoitaessa.

Tutkimus tuotti tietoa siitä, mikä asiakastyön dokumentoinnin merkitys ja käytäntö 2010-luvun lastensuojelun sosiaalityössä on. Se osoitti, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät tekevät kirjauksia asiakas-suunnitelmiin tiedollisessa, toimijuuden-, tilanne-, ja ammatillisessa kehyksessä. Kussakin kehyksessä tehtävä dokumentointi rakentaa eri tavalla kuvaa asiakkaasta ja asiakkuudesta. Kullakin kehyksellä on myös funktionsa asiakastyöstä kirjaamisessa. Tässä tutkimuksessa tehty asiakaskertomusaineiston analyysi osoitti, että sosiaalityöntekijöiden tapa kirjata on henkilökohtainen, mutta kirjaamistavoista on löydettävissä yhteneväisyyksiä, jopa luokiteltavissa olevia sisältöjä. Tämän tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että lastensuojelun sosiaalityön moninaisuus on määriteltävissä tavalla, joka palvelee sosiaalityön dokumentoinnin kehittämistä. Dokumentointia kehitettäessä dokumentaatiota ohjaavien ja tukevien tietojärjestelmä-määritysten kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota. Sosiaalityön dokumentointia voitaisiin tietojärjestelmäratkaisuin ohjata niin, että järjestelmä ohjaisi työntekijää kirjaamaan asiakasasiakirjoihin myös eettisiä kysymyksiä, tunnekokemuksia, lainsäädännön asettamia reunaehdotuksia tai ristiriitoja, jotka ovat kaiken aikaa läsnä lastensuojelun sosiaalityössä. Kehittämistyön tulee lähteä käytännön sosiaalityöntekijöiden tarpeista, joihin myös dokumentoinnin mahdollistavien tietojärjestelmien tulee pystyä vastaamaan.

Avainsanat: Lastensuojelu, sosiaalityö, dokumentointi, sähköinen kirjaaminen, kehysanalyysi, asiakkaat

Muita tietoja: -

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjaston käytettäväksi (vain Lapia koskevat) _____

Sisälllys

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen tehtävät, aineisto ja menetöt	4
2.1 Tutkimustehtävät.....	4
2.2 Aineistona lastensuojelun asiakasasiakirjat.....	4
2.3 Kehysanalyttinen metodologia ja metodi.....	7
2.4 Aineiston analyysi ja tulkinta	17
2.5 Tutkijan asema ja tutkimuksen eettisyys.....	20
3 Lastensuojelun sosiaalityö, asiakkuus ja dokumentointi	23
3.1 Lastensuojelun tila ja kehittämisen tarve	23
3.2 Tiedonhallinnan ja dokumentoinnin kehittäminen	25
3.3 Lastensuojelun asiakas ja asiakkuus	28
3.4 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä	32
4 Asiakkaiden ja asiakkuuksien dokumentointi.....	39
4.1 Tiedollinen kehys	39
4.2 Toimijuuden kehys	41
4.3 Tilannekehys	45
4.4 Ammatillinen kehys.....	47
4.5 Kehysten suhteet	50
5 Tietojärjestelmä sosiaalityön dokumentoinnin raamittajana	53
6 Pohdinta.....	57
Lähteet.....	60
Liitteet.....	63

1 Johdanto

Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi sekä lapsiperheille suunnattujen palveluiden ja lastensuojelun sosiaalityö ovat olleet huolestuneen ja kriittisen keskustelun kohteena jo pitkään. Kuluneiden kahden vuoden aikana keskustelua ovat herättäneet niin nuorten syrjäytyminen, epäilyt venäläisten perheiden epäasiallisesta kohtelusta lastensuojelussa kuin sosiaalityöntekijöiden toiminta toukokuussa 2012 Helsingissä tapahtuneessa 8-vuotiaan Eerikan tapauksessa, jossa isä ja äitipuoli aiheuttivat raa'alla tavalla tytön kuoleman. Lastensuojelun nykytila keskusteluttaa Suomessa niin kansalaisia kuin ammattilaisia. Useat viranomaiset ovat käynnistäneet selvitystyön lastensuojelun puutteiden selvittämiseksi (Toimiva lastensuojelu 2012, 6).

Tämä tutkimuksen siemen alkoi itää syksyllä 2011, kun olin sosiaalityön opintoihini kuuluvalla käytännönopetusjaksolla kunnan lastensuojelussa. Käytännönopetusjaksoni ohjaaja pyysi minua tekemään kirjauksia asiakastietojärjestelmään samalla kun hän keskustelisi perheen kanssa sosiaalipäivystykseen tulleesta lastensuojeluilmoituksesta. Tietokoneen äärellä istuessani mietin, mitä asioita keskusteluista ja tapaamisesta kirjaisin, kenen näkökulmasta, kirjaisinko omia havaintojani, osallisten toteamuksia, käytyä keskustelua sanasta sanaan vai toteaisinko lyhyesti vain, mitä tapaamisessa on saatu selville tai sovittu.

Viranomaistyöluonteesta johtuen kirjallinen suunnittelu ja tallentaminen ovat keskeisessä asiassa sosiaalityössä, voidaan jopa puhua sosiaalityöntekijöiden työn dokumentoitumisesta (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 78). Sosiaalityöntekijät täyttävät asiakastyön dokumentoinnilla laillisia ja hallinnollisia velvollisuuksiaan. Dokumentit ja dokumentointi liittyvät asiakkaiden aseman parantamiseen ja asiakkaan äänen näkyväksi tekemiseen. Dokumentit myös palvelevat sosiaalityön käytännöllisiä tarpeita kuten

asioiden mieleen palauttamista, sosiaalityön tiedontuotantoa sekä tiedonvälittämistä työntekijältä toiselle.

Lastensuojelun sosiaalityön luonteesta johtuen asiakirjojen kieli ja sisältö voivat vaihdella rajusti juridis-hallinnollisen ja asiakaslähtöisen välillä. Se, mitä kirjataan ja kenen äänellä dokumentit kirjoitetaan, rakentaa keskeisellä tavalla kuvaa asiakkaasta ja asiakkuudesta. Kriittisissä tilanteissa, esimerkiksi kun tutkitaan palvelujärjestelmän tai viranomaisen oletettuja laiminlyöntejä, erilaiset asiakasdokumentit toimivat keskeisessä asemassa; käytäntöjä arvioidaan usein pelkästään kirjallisen dokumentaation perusteella (ks. Taylor 2008, 29), jolloin se, mitä ei ole kirjattu, ei käytännöllisesti katsoen ole olemassa.

Tilastoihin tallentuu ja median huomio kiinnittyy usein lastensuojelun sosiaalityön monimuotoisuuden ja vaihtuvien tilanteiden lopputulokseen, ei siihen, millaisten tapahtumien ja pitkien työprosessien kautta tilanteeseen on päädytty (Kääriäinen 2003, 168). Tämän tutkimuksen kohteena on lastensuojelun ammattilaisten tekemä työ, sen prosessit ja työn kuvaamistavat (ks. Kääriäinen 2003, 5) sellaisina kuin sosiaalityöntekijät ne kirjaavat asiakasasiakirjoihin. Tehtyä työtä ei voi kuvata eikä dokumentoida ilman asiakasta; asiakas ja asiakkuus ovat aina läsnä sosiaalityön asiakasasiakirjoissa. Siten tutkimuksen kohteeksi asettuvat myös lastensuojelun asiakas ja asiakkuuden määrittäminen asiakasasiakirjateksteissä. Tutkimuksessa analysoidaan sitä, mitä lastensuojelun sosiaalityön asiakasasiakirjoihin kirjoitetaan. Teoreettisena ja metodologisena viitekehyksenä toimii kehysanalyysi, jonka kautta kuvaan ja analysoin sitä, miten sosiaalityöntekijät käyttävät kehyksiä lastensuojelun sosiaalityön dokumentoinnissa. Tutkimusaineistonani on viiden pitkäaikaisen lastensuojelun asiakkaan asiakastietojärjestelmään talletetut asiakasasiakirjat.

Tutkimus rakentuu johdannon ja pohdinnan lisäksi neljästä kokonaisuudesta. Luvussa kaksi (2) asetan tutkimukselle tehtävät, esittelen tutkimusaineiston, erittelen tutkimuksessa käytetyn kehysanalyyttisen lähestymistavan mahdollisuudet ja rajoitteet aineiston analyysissä ja tulkinnassa, sekä kuvaan aineiston analyysiprosessin. Luvun loppuun pohdin omaa asemaani tutkijana sekä eettisiä kysymyksiä, joita tämän tutkimuksen tekemisessä on ollut välttämätöntä huomioida. Luvussa kolme (3) luon katsauksen lastensuojelun nykytilaan ja dokumentoinnin merkitykseen sosiaalityössä sekä tarkastelen lastensuojelun ja dokumentoinnin kehittämistyötä. Syvennyn luvussa kolme myös tämän tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin lastensuojelun asiakkaiden ja asiakkuuksien osalta. Luvussa neljä (4) jäsennän ja erittelen neljä kehystä, joiden kautta tulkitsen sosiaalityöntekijöiden dokumentoivan ja rakentavan lastensuojelun asiakkuuksia. Luvun neljä päättävässä alaluvussa kokoan yhteen ja tarkastelen kehysten keskinäisiä suhteita. Luku viisi (5) kytkee tutkimusaineistosta tekemäni havainnot ja tulkinnat tietojärjestelmäkontekstiin; luvussa tarkastelen, millainen viitekehys asiakastietojärjestelmä on lastensuojelutyötä dokumentoitaessa sekä miten sosiaalityön dokumentoinnille valtakunnallisesti asetetut tavoitteet toteutuvat tämän tutkimuksen valossa sosiaalityön dokumentoinnissa.

2 Tutkimuksen tehtävät, aineisto ja metodit

2.1 Tutkimustehtävät

Tälle tutkimukselle asetettu tehtävä on kaksiosainen. Pääkysymyksenä on, *mitä lastensuojelun sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakastietojärjestelmän asiakaskertomuksiin ja -suunnitelmiin?* Lisäksi tutkimuksella haetaan vastausta kysymykseen: *Miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään ja sen prosesseja sähköisissä asiakasasiakirjoissa?*

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa asiakastyön dokumentoinnin sisällöistä ja merkityksestä lastensuojelun sosiaalityössä. Empiirisen asiakasasiakirja-aineiston kautta tehtävä tarkastelu kytketään myös asiakastietojärjestelmään dokumentoinnin viitekehyksenä. Tavoitteena on peilata analyysin tuloksia tutkimuskirjallisuuteen sekä Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (Tikesos) lastensuojelun dokumentoinnille asettamiin tavoitteisiin. Tarkentaviksi tutkimuskysymyksiksi muotoutuvat siten: *Millainen viitekehys sähköinen asiakastietojärjestelmä on lastensuojelutyötä dokumentoitaessa? Miten sosiaalityön dokumentoinnille valtakunnallisesti asetetut tavoitteet toteutuvat sähköiseen asiakastietojärjestelmään dokumentoitaessa?*

2.2 Aineistona lastensuojelun asiakasasiakirjat

Tutkimuksen kohteena on arkaluontoinen tieto ja sen dokumentointi. Arkaluonteisen tiedon keräämisen eettiset periaatteet ja voimassaoleva lain tulkinta eivät salli lastensuojelun asiakkaana olevien lasten perhetaustaan ja asiakkuuden syihin liittyvien tietojen kokoamista valtakunnalliseen rekisteriin. Valtakunnallisesti voidaan tilastoida ainoastaan selkeät faktatiedot kuten ikä ja sukupuoli, ei esimerkiksi sosiaalityöntekijän tul-

kintaan perustuvaa asiakkuuden syytä. Arkaluonteisia tietoja voidaan koota ainoastaan tutkimustarkoituksiin, mitä edeltää erityinen lupamenettely. (Heino 2013, 96.)

Tämän tutkimuksen aineiston muodostavat viiden lastensuojelun pitkäaikaisasiakkaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään kirjatut asiakasasiakirjat: asiakassuunnitelmat ja -kertomukset kokonaisuudessaan. Sauraman (2002, 51) mukaan asiakirja- tai arkistoaineiston tutkimisen kiinnostavuus ja haasteellisuus syntyy siitä, että aineistoa ei ole tuotettu suoraan tutkimuskäyttöön. Asiakirja-aineistoa pidetään luotettavana aineistona verrattuna esimerkiksi haastatteluaineistoon. Asiakirjoihin suhtaudutaan usein objektiivisina ”totuudentorvina”, jotka kertovat, miten asiat ovat todellisuudessa olleet. Heino (1997, 92) kuitenkin huomauttaa useissa tutkimuksissa havaitun, että asiakirjakirjoittaminen tuottaa katkonaisen, aukollisen, epätäydellisen, asiakasnäkökulmaa painottamattoman ja ongelmakorosteisen konstruktion kohteestaan.

Aineisto on kerätty ja tulostettu yhdessä Suomen suurimmassa keskustaajamassa työskentelevien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toimesta. Se koostuu vajaasta 150 sivusta fonttikoolla 12, rivivälillä 1 kirjoitettua tekstiä. Ennen kuin aineisto voitiin tulostaa sähköisestä asiakastietojärjestelmästä, oli minun tutkijana annettava tutkimuslupa aineiston keräämiseksi ja tutkimuksen suorittamiseksi. Tutkimukselle myönnettiin tutkimuslupa 31. tammikuuta 2013. Aineiston jäljittämiseksi tein selvitystyötä tavoitellen sähköpostitse ja puhelimitse useampaa esimiestasolla työskentelevää sosiaalityöntekijää. Koska en saanut vastauksia heiltä, käännyin lopulta sähköpostitse sosiaalityön käytännönopetusjaksoni ohjaajan puoleen, joka lupasi välittää aineistonkeruupyntöni (liite 1) ja esitellä pyyntöäni omalle esimiehelleen. Toukokuun viimeisenä päivänä 2013 oli aineisto lopulta käsissäni.

Asiakaskertomukset

Asiakaskertomus A kuvaa lastensuojelun asiakkuutta 6 vuoden ja 2 kuukauden ajalta. Kyseessä on asiakkuuden alkaessa alle kouluikäisen pojan asiakaskertomus. Asiakaskertomus on kuvaus pojan elämästä, asiakkuuden vaiheista sekä hänelle ja hänen perheelleen järjestetyistä lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Asiakaskertomukseen on kirjattu asioita, kuvauksia, tapahtumia ja toimenpiteitä tarkoista yksityiskohtien kuvauksista ("[-] ja hänellä on korvakorut" tai: "kädet ovat huolestuttavan turpeat") laajoihin analyyttisiin arvioihin ("Työntekijällä jää huoli äidin elämänhallinnan tilanteesta [-]"). Kaikkiaan asiakaskertomus A sisältää 45 sivua tekstiä ja siihen on kirjannut merkintöjä 12 lastensuojelun sosiaalityöntekijää, sekä yksillä kirjauksilla kaksi (2) sosiaalipäivystyksen työntekijää. Toimijoina asiakaskertomuksessa ovat lapsi, äiti, isä, sijaisvanhemmat, lastensuojelun sosiaalityöntekijät sekä muut ammattilaiset (perheyöntekijä, a-klinikan sosiaalityöntekijä, aikuissosiaalityöntekijä).

Asiakassuunnitelma ja -kertomus B sisältävät 4-sivuisen asiakassuunnitelman sekä 15-sivuisen asiakaskertomuksen 4,5 vuoden ajalta. Asiakaskertomus on kuvaus kolmilapsisen perheen asiakkuudesta. Lasten vanhemmat ovat eronneet ja lapset asuvat äidin luona. Asiakaskertomukseen on kirjannut merkintöjä kuusi (6) lastensuojelun sosiaalityöntekijää sekä yksi (1) sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä.

Asiakassuunnitelma ja -kertomus C sisältävät 2-sivuisen asiakassuunnitelman sekä 11-sivuisen asiakaskertomuksen 1 vuoden ja 10 kuukauden ajalta. Asiakasasiakirjamerkinnot on tehty yhden lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimesta, minkä lisäksi yksi kirjaus on sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän tekemä.

Asiakassuunnitelman ja -kertomuksen D muodostavat 2-sivuinen asiakassuunnitelma sekä 6-sivuinen asiakaskertomus yläkouluikäisen lapsen ja hänen perheensä asiakkuudesta. Perheen asiakkuus on siirtynyt toiselta paikkakunnalta muuton vuoksi nykyisen kaupungin lastensuojeluun. Perheen lapsi on aiemmin asunut isänsä luona, nyt hän

asuu äitinsä kanssa. Asiakkuutta leimaavat useat lastensuojeluilmoitukset, joita lapsen äiti epäilee naapurin ilkeämielisyydeksi. Merkintöjä asiakaskertomukseen on kirjattu reilun 8 kuukauden ajalta. Asiakirjamerkintöjä on tehnyt kaksi (2) lastensuojelun sosiaalityöntekijää sekä kolme (3) sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijää.

Asiakaskertomus D on aineiston pisin asiakaskertomus. Sen pituus on 62 sivua ja siihen on dokumentoinut kolmen (3) vuoden ja kolmen (3) kuukauden aikana viisi (5) lastensuojelun sosiaalityöntekijää, sekä viisi (5) sosiaalipäivystyksessä työskentelevää sosiaalityöntekijää. Asiakaskertomukseen on liitetty suoraan pitkiä sähköpostiviestejä, joita lähinnä toinen perheen vanhemmista on lähettänyt sosiaalityöntekijälle. Asiakaskertomukseen liitettyinä autenttisine sähköpostiviesteinä ne kuvaavat toisen vanhemman näkemyksiä tilanteista. Tämän tutkimuksen analyysiprosessissa sähköpostiviestit on huomioitu ainoastaan tarinaa eteenpäin vievänä kerrontana, ei varsinaisina analyysin kohteena olevina kirjauksina.

2.3 Kehysanalyttinen metodologia ja metodi

Aineiston analyysini lähtökohtana on tilannemääritelmä: mitä tässä oikein on meneillään ("What is it that's going on here?") (Goffman 1986, 8). Goffmania tulkiten kysyn aineistoltani, mitä tähän oikein on kirjattu. Saman kysymyksen sosiaalityöntekijä joutuu itseltään kysymään, kun hän alkaa dokumenttien kautta tutustua asiakkaan tilanteeseen, aiempiin sopimuksiin ja lastensuojelun työntekijöiden asiakkaan kanssa tekemään työhön. Analysoin sitä, mitä ja miten sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaita ja heidän tilanteitaan asiakasasiakirjoihin. Teoreettiseksi tulokulmakseni aineistooni olen valinnut kehysanalyysin, mikä siirtää tarkastelun painopisteen yksittäisistä sosiaalityöntekijöistä (ja heidän kirjauksistaan) erilaisiin tapoihin ymmärtää ja puhua sosiaalityöstä (ks. Anis 2006, 123), sen asiakkaista ja asiakkuuksista. En ole kiinnostunut asiakkaista henkilötasolla vaan tarkasteluni taso liikkuu laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla. Kehysanalyysi toimii tutkimuksessa tulkinnan välineenä, jonka avulla analysoin sitä,

miten ulkopuolinen maailma ja kulloinkin läsnä oleva (lastensuojelullinen) tilanne muotoilevat sitä (ks. Puroila 2002a, 28), mitä asiakasasiakirjoihin kirjoitetaan.

Kehysanalyysi: ontologiset ja epistemologiset perusolettamukset

Frame-käsitteen ja kehysanalyysin lanseeraajana pidetään Erving Goffmania. Karvonen (2000, 79) sijoittaa Goffmanin taustat Chicagon koulun sosiologiaan ja symboliseen interaktionismiin. Goffmanin lähtökohtana on symbolisen interaktionismin käsite tilannemääritelmä (definition of the situation). Sosiaaliseen tilanteeseen tullessamme meidän on aina vastattava kysymykseen ”mitä tässä oikein on meneillään?” (What is it that’s going on here?) (Karvonen 2000, 79.) Goffmanin kehysanalyysi tarkastelee merkityksen muodostumisen yleisiä periaatteita (Puroila 2002b, 139).

Heiskala (1991, 101) puolestaan katsoo Goffmanin kehittämän kehysanalyttisen lähestymistavan sijoittuvan symbolisen interaktionismin ja strukturalismin väliin. Heiskala katsoo Goffmanin liikkuvan ”vuorovaikutuksen kontingenssin” alueella, jossa tilanteisuus – ei toimija tai rakenne – määrittää tarkasteluhorisontin. Symbolisesta interaktionismista kehysanalyttisen lähestymistavan erottaa käsitys, jonka mukaan merkitys ei ole toimijoiden vapaasti luomaa. Merkitysten tuottamista ja tulkintaa säätelevät kehykset, joiden valossa asiat ja ilmiöt saavat merkityksensä; kehykset, eräänlaiset objektiiviset merkitykset, ovat perustana subjektiivisten merkitysten muodostumiselle. Kehykset puolestaan ovat luonteeltaan objektiivisia, yliyksilöllisiä ja riippumattomia yksittäisten yksilöiden intentioista. Kehyksillä ei kuitenkaan ole yksiselitteistä ylivaltaa tulkintaan nähden, sillä eri kehyksiä kombinoimalla voidaan päätyä erilaisiin tulkintoihin. (Heiskala 1991, 101; Puroila 2002b, 140.)

Frame-käsitteen tausta on fenomenologiassa, hahmopsykologiassa, kognitiivisessa psykologiassa, symbolisessa interaktionismissa, sosiaalisen kognition tutkimuksessa sekä retoriikan tutkimuksessa. Frame on myös konstruktivistinen käsite. (Karvonen

2000, 83.) Konstruktionismi merkitsee äärimmillään sitä, että sosiaalinen todellisuus määritellään jatkuvasti ainutkertaisena, aina uudelleen jokaisessa sosiaalisessa kohtaamisessa rakentuvana. Sosiaalitieteiden tieteenfilosofisessa keskustelussa kannatetaan laajasti konstruktionistisia näkemyksiä, joiden mukaan todellisuus rakentuu subjektiivisesti, suhteellisesti ja jatkuvasti. Äärikonstruktionisteista poiketen osa sosiaalisen konstruktionismin edustajista tunnustaa myös todellisuuden objektivoitumisen rutinoitumisen, institutionalisoitumisen ja legitimaation kautta. Kehysanalyysin epistemologiset perusolettamukset ovat ristiriidassa äärikonstruktionististen olettamusten kanssa. Sen sijaan Goffman näkee sosiaalisen todellisuuden olevan suurelta osin sosiaalisesti rakentunut (Verhoeven¹ 1993, 324, Puroilan 2002a, 49 mukaan). Silti kehysanalyysin epistemologiset olettamukset ovat lähempänä positivistista kuin konstruktionistista tieteenfilosofiaa. (Puroila 2002a, 49.)

Kehysanalyysi nojaa positivistiseen tieteenfilosofiaan kytkeytyvään ontologiseen realismiin ja tieteen arvovapauden ihanteeseen (Puroila 2002a, 49). Kehysanalyysin epistemologiset lähtökohdat voidaan tiivistää olettamuksiin tieteellisen tiedon luonteesta, tiedon pätevyyden kriteereistä sekä tieteen ja arvojen välisestä suhteesta. Kehysanalyysin yhtenä lähtökohtana on arkitiedon ja tieteellisen tiedon välinen ero. Tieteellisen tiedon pätevyyden kriteeriksi ei riitä pelkkä praktinen käyttökelpoisuus, kuten pragmatistit ajattelevat, vaan tiede tähtää tiedon objektiivisuuteen ja systemaattisuuteen. Goffman onkin määritellyt itsensä positivistiksi (Verhoeven 1993, 330, Puroilan 2002a, 49 mukaan). Puroila kuitenkin näkee Goffmanin edustavan maltillista postpositivismia radikaalin positivismin sijaan. Objektiivinen todellisuus tai täydellisesti arvovapaa tiede eivät ole absoluuttisen mahdollisia Goffmanillekaan, mutta niihin tulee tieteellisessä tutkimuksessa pyrkiä. (Puroila 2002a, 48–50.)

¹ Verhoeven, Jef C. 1993: An Interview With Erving Goffman, 1980. *Research on Language and Social Interaction* 26(3), 317–348.

Kehysanalyttisen metodin muotoilu

Sitoutuminen kehysanalyysin ontologisiin ja epistemologisiin perusolettamuksiin antaa tutkijalle ”tulkintaa inspiroivia apuvälineitä”, mutta mitään systemaattista, kehysanalyysin perusoletuksista johdettua analyttistä viitekehystä ei löydy Goffmanin tuotannosta kuin sitä soveltaneista tutkimuksistaan. Kehysanalyysi tulee nähdä pikemminkin lähestymistapana kuin analyysimetodina, joka kuvaisi menettelytavat kehysten analysoimiseksi. (Puroila 2002a, 51–52.) Anna-Maija Puroila (2002a, 2002b) on kehittänyt kehysanalyysin teoreettisten perusolettamusten pohjalta menetelmällistä viitekehystä varhaiskasvatustyön kontekstissa. Tämän tutkimuksen metodia muotoillessani olen soveltanut Puroilan tapaa jäsentää kehysanalyttinen analyysiprosessi.

Perehdyttyäni kehysanalyysin mahdollisuuksiin ja rajoituksiin erityisesti metodin osalta pohdin pitkään, millä metodilla tai metodeilla alkaisin analysoida sitä, miten asiakkaista ja asiakkuuksista kirjoitetaan asiakastietojärjestelmään. Sen sijaan, että olisin suoraan rynnännyt tyypittelemään ja teemoittelemaan aineistoa – mikä on Puroilan (2002a, 52) mukaan useimmiten käytetty metodi kehysanalyttisissä tutkimusaineistojen analyysissä – halusin tehdä itselleni selväksi sen, miksi diskurssianalyysi on, tai miksi se ei ole sopiva metodi oman tutkimusaineistoni analyysimetodiksi. Jollain tavalla *kehys* ja *diskurssi*, puhetapa, näyttäytyivät minulle jo alkujaan lähikäsitteinä. Koska analysoin tutkimuksessani asiakasasiakirjatekstejä, koen tarpeelliseksi ottaa lyhyesti kantaa diskurssianalyysin soveltavuuteen aineistoni analysointiin. Myös kategorisaatio ja kategorian käsite¹ ovat lähellä kehyksen ja diskurssin käsitettä, tässä yhteydessä en kuitenkaan käsittele lähemmin. Kategorisointi liittyy totuudellisuuden tuottamiseen, ihmisten ja sosiaalisten ongelmien luokitteluun. Se on nimeämisprosessi, jossa nimeämisen kohde paitsi kuvataan, myös samalla luodaan – rakennetaan siitä tietty konstruktio (ks. Jokinen ym. 1995b, 17; Kääriäinen 2003, 76–78).

Diskurssianalyysi

Fairclough:n mukaan diskurssit ovat tapoja esittää maailman eri puolia: prosesseja, suhteita ja rakenteita sekä ajatuksia, tunteita ja uskomuksia. Diskurssit ovat siis eri näkökulmia maailmaan. Diskurssit ovat suhteessa toisiin diskursseihin. Diskurssit myös ilmentävät ihmisten erilaisia suhtautumistapoja maailmaan. Nämä suhtautumistavat ovat riippuvaisia ihmisten asemasta, sosiaalisesta ja persoonallisesta identiteetistä sekä sosiaalisista suhteista, joita ihmisillä on. Fairclough kiinnittää kiintoisalla tavalla diskurssien väliset suhteet osaksi ihmisten välisiä suhteita: sekä diskurssit että ihmiset voivat täydentää toisiaan, kilpailla toistensa kanssa, tehdä yhteistyötä, dominoida tai toimia erottautumisen välineenä suhteita muodostettaessa. Diskurssit eivät ole maailman kuva sinänsä vaan ne ovat myös projektiivisiä, kuvitteellisia ja esittävät mahdollisia maailmoja. Diskursseilla on myös kykyä muuttaa maailmaa. (Fairclough 2003, 124.)

Sosiaalitieteissä diskurssianalyttinen tutkimus nojaa paljon Michel Foucaultin näkemyksiin. Tällöin tutkijoiden huomio on sosiaalisen teorioissa, ja tekstien (kirjoitetun tai puhutun) yksityiskohtainen analyysi jää tekemättä. Toisessa ääripäässä taas ovat tekstuaalisesti orientoituneen diskurssianalyysin edustajat, jotka kiinnittävät huomionsa tekstin analyysiin, mutta eivät anna analyysissä painoarvoa sosiaalisen teorioille. Diskurssianalyysin eri versioiden voidaan katsoa jakautuvan näihin kahteen leiriin. (Fairclough 2003, 2–3.)

Norman Fairclough on halunnut ylittää edellä kuvatun jaon yhtäältä teoriaan painottuviin näkemyksiin ja toisaalta tekstuaalisesti orientoituneisiin näkemyksiin diskurssianalyysistä. Fairclough tunnetaan sosiaalisesti orientoituneen diskurssianalyysin kehittäjänä. Fairclough näkee, että kieli (language) on erottamaton osa sosiaalista elämää. Kieli kietoutuu yhteen sosiaalisen elämän elementtien kanssa, minkä vuoksi se tulisi aina ottaa huomioon sosiaalisen analysoinnissa ja tutkimuksessa. (Fairclough 2003, 2.) Myös Puroila (2002a, 56) on Goffmaniin viitaten kiinnittänyt tähän samaan huomiota todetessaan, että kulloinkin soveltamamme kehykset tuottavat tavan kielellisesti kuvata tapahtumaa, johon kehystä sovelletaan, mistä seuraa, että tietynlaisiin kehyksiin

liittyy aina tietynlainen kielellinen maailma ja tietynlaisten kielellisten ilmaisujen käyttö.

Diskurssista kehukseen – eroja ja yhteneväisyyksiä

Sekä diskurssi että kehys ovat käsitteinä konstruktionistisia (Karvonen 2000, 83). Jokisen ym. (1995a) toimittamassa teoksessa tutkijat tarkastelevat konstruktionistisen sosiaalisten ongelmien tutkimisen perinteen valossa kuuden pienoistutkimuksen kautta sosiaalityön käytäntöjä ja tulkintaprosesseja, joissa ongelma- ja asiakkuuskategorioita rakennetaan. Tekstien tutkimuksessa sosiaaliseen konstruktionismiin nojaavat teoriat korostavat sitä, miten tekstit aktiivisesti muokkaavat ja rakentavat sosiaalista maailmaa (ks. Taylor 2008, 25). Väljästi määritellen konstruktionistisesti orientoitunut tutkimus kiinnittää huomion niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa arkielämän moraalinen järjestys tuotetaan ja joissa sitä ylläpidetään (Jokinen ym. 1995b, 9).

Fairclough (2003) huomauttaa, että sosiaaliseen konstruktionismin teoriat ovat usein idealistisia, eivät realistisia. Realistit katsovat, että vaikka esimerkiksi sosiaaliset instituutiot ovat lähtökohtaisesti sosiaalisesti konstruoituja, ne muuttuvat perustamisensa jälkeen realiteeteiksi, jotka alkavat vaikuttaa ja rajoittaa sitä, miten instituutiot tekstuaalisesti tai diskursiivisesti esitetään. Tähän konstruktionismin ja realismin, tai subjektivismin ja objektivismin välimaastoon sijoittuu myös Erving Goffmanin kehysanalyysi (esim. Puroila 2002a, 26–28, 49).

Diskurssi on käsite, jota voidaan käyttää samaan tapaan kuin kehysten käsitettä. Molemmat käsitteet kattavat jotakuinkin saman alueen käsitteellistyksellään. Molemmat myös nojaavat sosiaaliseen konstruktionismiin. Diskurssin ja kehysten käsitteitä on tutkimuksissa käytetty vaihtelevin tavoin, minkä seurauksena ne ovat alkaneet muistuttaa toisiaan. Käsitteiden juuret ovat kuitenkin eri suunnilla. Diskurssin käsite tulee kielitieteen, strukturalismin ja semiotiikan suunnasta, kehys-käsitteen juuret taas ovat fenomenologiassa, hahmopsykologiassa, kognitiivisessa psykologiassa, symbolisessa

interaktionismissa, sosiaalisen kognition tutkimuksessa sekä retoriikan tutkimuksessa. Diskurssin käsite operoi erolla eli merkitysyksiköt saavat identiteettinsä siitä, miten ne eroavat toisistaan. Diskurssi perustuu kielipeliin tai sosiaalisiin käytäntöihin. Frame-käsite puolestaan operoi hahmojen tunnistamisella ja sen lähtökohtana on tilannekon-teksti ja sen ymmärtäminen. (Karvonen 2000, 83–84.)

Myös Günther on tarkastellut kehystä ja diskurssia lähikäsitteinä. Güntherille diskurssi on erityinen tapa kuvata, puhua ja kirjoittaa sekä merkityksellistää todellisuutta. Verrattuna diskurssiin kehysten käsite korostaa ihmisen toimintaa kulttuurissa, jossa hän elää ja toimii. Kehys voidaan määritellä niiksi kulttuurisesti rakentuneiksi tavoiksi, joilla työntekijät ymmärtävät ja havainnoivat ympäristöään sekä käsitteellistävät ja jakavat sitä koskevia merkityksiä. Kehyksen tunnistaa omista käsitteistään, kielestään, toimintaulottuvuuksistaan sekä työntekijän ja asiakkaan rooleista. (Ks. Günther 2012, 15, 18.)

Kehysanalyysi

Erving Goffmania voidaan pitää kehysanalyysin oppi-isänä. Kehyksen käsitteen määrittelyn hän aloittaa viittaamalla erilaisiin maailmoihin, joilla kullakin on oma olemassaolon muotonsa (ks. Goffman 1986, 4–5). Näitä erilaisten maailmojen todellisuuksia ei voida asettaa vastakkain vaan kukin niistä muodostaa oman omalakisien systeeminsä. Kehyksen rooli kehysanalyttisessä tutkimuksessa on kaksinainen. Yhtäältä kehukset luovat järjestystä sosiaaliseen elämään, toisaalta ne ovat moninaisia ja muuntuvia. Kehysten moninaisuus ja muuntuvuus osoittaa järjestyksen haavoittuvuuden, sosiaalisen elämän vaihtelevuuden ja monikerroksisuuden. (Puroila 2002a, 26, 48.)

Eri tutkimuksissa kehysten käsite on määritelty eri tavoin. Poikkeuksetta kaikissa tutkimuksissa viitataan kuitenkin Goffmanin (alkup. 1974, uudelleenpainettu 1986) kehysanalyysiin. Englanninkielinen *frame* on suomalaisissa tieteellisissä teksteissä vakiintuneesti käännetty sanoilla ”kehys” tai ”kehystäminen” (Karvonen 2000, 78). Paljolti samaa tarkoitetaan termeillä *framing* tai *framework*, mikä johtuu siitä, että kehys tai

kehystäminen on sosiaali- ja ihmistieteellisissä tutkimuksissa määritelty väljästi ja niitä on sovellettu lukuisten aihepiirien analyysiin ja monin eri tavoin. Selkeää ja yhtenäistä kuvausta siitä, miten kehykset sulautuvat osaksi tekstejä, miten kehykset tulevat näkyviksi teksteissä tai miten kehystäminen vaikuttaa ajatteluun, ei ole esitetty. (Entman 1993, 52–53; Puroila 2002a, 52.)

Kehysten analyysi valottaa sitä, miten puheen, lausahduksen tai tekstin sisältämä informaatio muuntuu kehysten välittämänä ihmisen tietoisuudeksi (Entman 1993, 52). Kehykset antavat merkityksen arkipäivän toimille (Goffman 1986, 26). Kehys kantavana rakenteena ei yleensä näy päällepäin vaan jää piileväksi (Karvonen 2000, 78). Tilanteen määrittämiseksi voidaan samanaikaisesti soveltaa useita kehyksiä, tai olla käyttämättä kehyksiä lainkaan (Goffman 1986, 26).

Puhuja tai tekstin kirjoittaja tietoisesti tai tiedostamatta valitsee, mistä kehyksestä käsin hän sanansa asettelee:

Kehystäminen on joidenkin puolien valitsemista havaitusta todellisuudesta ja niiden tekemistä muita näkyvämmäksi viestivässä tekstissä, niin että suositetaan ja edistetään tiettyä ongelmanmäärittelyä, kausaalista tulkintaa, moraalista arviointia ja/tai toimintasuositusta (Entman 1993, 52; suom. Karvonen 2000, 82).

Kehysanalyysiin nojaavaa empiiristä tutkimusta on tehty laajasti erityisesti sosiaalityö- ja humanististen tieteiden alalla (Entman 1993, 51). Myös kieli- ja viestintätieteissä on tutkittu tekstejä kehysanalyysin valossa. Anssi Peräkylä (1990) on tarkastellut kuolevan potilaan ja häntä hoitavan henkilökunnan sairaalassa saamia ja omaksumia määrittelyjä itsestään ja toisistaan. Peräkylä jäsentää kuolevan potilaan hoitoon liittyviksi kehyksiksi lääketieteellisen, käytännöllisen, maallikko-, ja psykologisen kehyksen. Anna-Maija Puroila (2002a) tarkastelee omassa tutkimuksessaan päiväkodeissa tehtävää varhaiskasvatustyötä viiden työtä jäsentävän kehyksen kautta, joita ovat opetussellinen, hoiva-, hallinnan-, käytännöllinen- sekä persoonallinen kehys. Anis (2006) taas on tarkastellut kehysanalyttisesti, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät jäsentävät

ja tulkitsevat maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tehtävän sosiaalityön erityisyyttä. Kirsi Günther (2012) puolestaan analysoi artikkelissaan mielenterveyskuntoutuksessa kirjattuja asiakassuunnitelmia siitä näkökulmasta, millaisia ammatillisia kehyksiä niihin on kirjattu. Hän jäsentää asiakassuunnitelmiin kirjautuneiksi ammatillisiksi kehyksiksi sairaanhoidollisen, arvioinnin ja kontrollin sekä avun ja tuen kehykset, jotka ovat yhtä aikaa läsnä mielenterveyskuntoutujien tukiasumisyhteisössä tehtävässä työssä. Myös Aino Kääriäisen (2003) tutkimus *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina* tulee hyvin lähelle oman tutkimuksen aihepiiriä. Kääriäisen tutkimus tarkastelee dokumentoinnin merkitystä lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa ja ammattikäytännöissä, kuitenkin diskurssianalyysin kautta.

Tässä tutkimuksessa analysoin kehyksiä, joiden kautta lastensuojelun sosiaalityön asiakas ja asiakkuus kirjoitetaan asiakaskertomuksiin ja -suunnitelmiin. Analyysin lähtökohdaksi otan Goffmanin kuvaamat ”erilaiset maailmat”, joita lähdän aineistolähtöisesti rakentamaan asiakasasiakirjoista. Katsettani suuntaa asiakkaaseen ja asiakkuuteen liittyvä teoreettinen jäsenitys. Kehyksen käsitteen sisältö tulee tarkentumaan tutkimusprosessin aikana vuoropuhelussa aineiston ja tutkimuskirjallisuuden kanssa.

Ajattelen, että pitkissä asiakassuhteissa ja niiden dokumenteissaⁱⁱ erilaiset, esimerkiksi aikaan, paikkaan, olosuhteisiin ja toimintayhteyksiin liittyvät tekijät, on kirjattu dokumentteihin. Kehysanalyysi tarjoaa analyysivälineet jäsentää sitä, millaisten kehysten varassa lastensuojelun sosiaalityöntekijät kuvaavat työtään ja miten lastensuojelun asiakkuus rakentuu asiakirjoissa.

”Kehys” on siinä mielessä ongelmallinen käänös, että se ohjaa ajattelemaan esimerkiksi taulun kehyksiä. Tällöin maalaus itse näyttäytyy muuttumattomana pääasiana ja erilaisilla kehyksillä on vain marginaalinen merkitys. Frame-käsitteen idea on päinvastainen: jokin yksittäinen saa merkityksensä vasta relationaalisesti tietyn kokonaisuuden osana. Kokonaisuus määrittää yksittäisen seikan olemusta. Osovampia suomenkie-

lisiä vastineita frame-käsitteelle voisivatkin olla ”kehikko”, ”runko” tai ”ranko”, jotka kuvaavat kehyksen luonnetta kantavana rakenteena, joka järjestää sisällön perustavasti tietynlaiseksi. Kehystäminen verbimuodossa tarkoittaa sekä ympäröimistä että kehyksillä varustamista. Kehystäminen voi olla myös ”muodostamista” ja ”järjestämistä”, tai kääntyä abstraktisti: laatia, muotoilla, pukea (-sanoiksi) tai lavastaa (-syylliseksi). (Karvonen 2000, 78.)

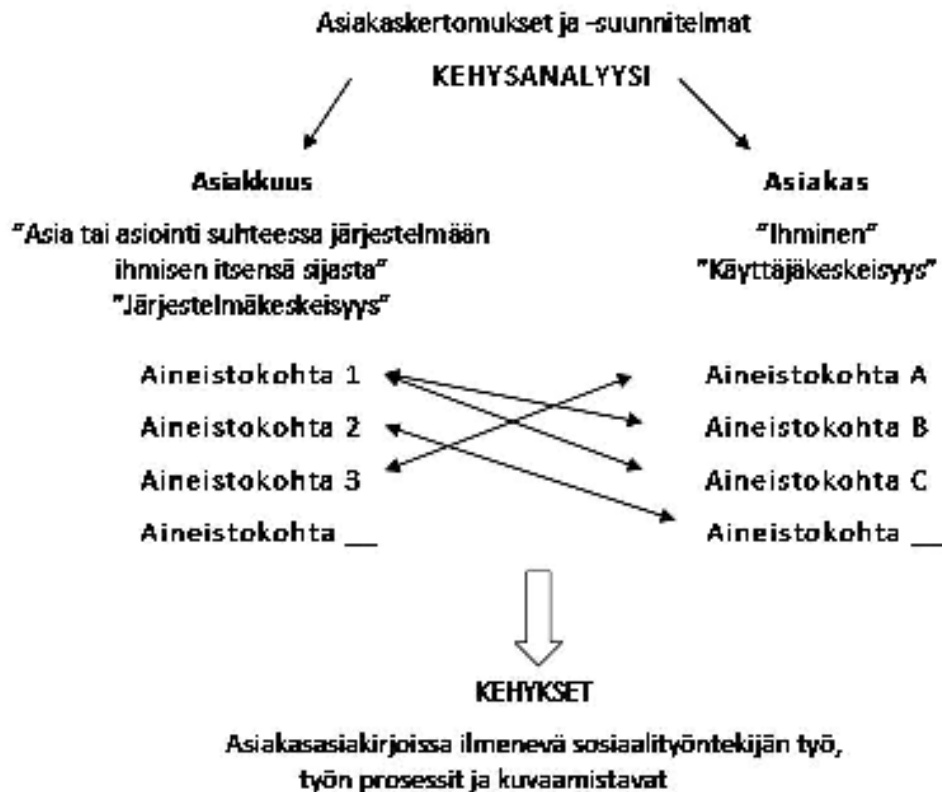
Kehyksellä on neljä eri funktiota, tehtävää. Yksittäiset lauseet voivat toteuttaa useampaa funktiota, mutta lauseet voivat myös olla toteuttamatta yhtäkään funktioista. Kehyksen taas voi sisältää kaikki tai vain osan seuraavista funktioista. *Ensinnäkin: kehykset määrittelevät ongelmia* osoittamalla, mitä seuraamusten syynä oleva toimija tekee; millä kustannuksilla ja millä hyödyillä. *Toiseksi: kehykset diagnostisoivat syitä* eli tunnistavat ne voimat, jotka luovat ongelman. *Kolmanneksi: kehykset tekevät moraalisia arvostelmia* arvioiden kausaalisia agentteja ja niiden aikaansaannoksia. *Neljänneksi: kehykset ehdottavat parannuskeinoja* ongelmiin, oikeuttavat menettelytapoja ja ennustavat niiden todennäköisiä vaikutuksia. (Entman 1993, 52; suomennokset ks. myös Karvonen 2000, 82.)

Tässä tutkimuksessa kehysten funktioita käytetään kehysten tunnistamisen ja rajaamisen välineinä. Kehyksen funktiot näyttävät soveltuvan oivallisesti lastensuojelun asiakasasiakirja-aineiston tarkasteluun; ne käyvät yksiin sosiaalityön dokumentoinnille asetettuihin odotuksiin ja tehtäviin (ks. alaluku 3.4). Lastensuojelua koskevat asiakirjatekstit toimivat sosiaalityöntekijöiden keskeisinä reflektointivälineinä, kun he määrittelevät asiakkaan tilannetta ja ongelmia tai hahmottavat mahdollisia syitä asiakkaan tilanteeseen. Lastensuojelun asiakasasiakirjoihin oletettavasti kirjataan myös moraalisia arvostelmia. Asiakasasiakirjat myös pyrkivät kokoamaan, perustelemaan ja oikeuttamaan vaihtoehtoja, joita asiakkaan tilanteeseen on löydettävissä.

2.4 Aineiston analyysi ja tulkinta

Tässä tutkimuksessa asiakirja ja dokumentointi ovat tutkimuksen aihe, ei lähde (ks. Kääriäinen 2003, 15; myös Taylor 2008, 27). Näkökulma on sosiaalityöntekijän tekemässä työssä, sen prosesseissa ja kuvaamistavoissa. Lastensuojelun asiakasasiakirjoihin kirjatut yksityiskohdat, kokemukset tai tarinat asiakkaiden arjesta ovat sisältöä, jota analysoin, ja jonka pohjalta tunnistan ja muotoilen asiakkaaseen ja asiakkuuteen liittyviä kehyksiä. Asiakkaiden elämismaailman ja arjen todellisuuden tutkimisen sijaan tämän työn kiinnostuksen kohde on siinä moninaisuudessa, joka sosiaalityöntekijän työhön ja päätöksentekoon liittyy; niissä kehyksissä, joiden varassa hän työtään harjoittaa. Nämä kehykset, sosiaalityöntekijöiden valitsemat tulkintatavat, heijastuvat suoraan lastensuojelun työorientaatioon ja tavoitteisiin (Anis 2006, 112).

Analyysia ohjaavina käsitteinä toimivat ”asiakkuus” ja ”asiakas”, jolloin tutkimuksen voidaan katsoa etenevän teoriasidonnaisen analyysin ohjaamana (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98). Aineiston analyysissä olen soveltanut sekä Puroilan (2002a, 58) tekemää jäsenystä kehysanalyttisestä analyysiprosessista että Kääriäisen (2003, 50–52) tapaa järjestää asiakirjojen muistiinmerkinnät puhujakategorioittain. Tämän tutkimuksen teoreettinen ja metodologinen viitekehys on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys.

Analyysiprosessin kulku

(1) Aloitin analyysin tutustumalla aineistoon yleisesti: luin asiakassuunnitelmat ja -kertomukset läpi perehtyen siihen, kuka oli kirjoittanut ja mitä oli kirjoitettu, ketkä olivat toimijoina sekä asiakastapauksessa että asiakaskertomukseen kirjaajina. (2) Seuraavaksi tein analyttistä lähilukua siten, että erottelin ja jäsensin asiakasta ja asiakkuutta koskevia aineistokohtia. Näiden erottelemisen ei ollut yksiselitteistä tai helppoa, mutta hyödynsin analyysini tukena Kääriäisen (2003, 50) tekemää jakoa työpuheeseen, viranomaispuheeseen ja asiakaspuheeseen, joiden kautta pystyin tekemään karkean eron asiakasta ja asiakkuutta koskevien aineistokohtien välille. Merkitsin asiakkaaseen ja asiakkuuteen viittaavat aineistokohtat asiakaskertomuksiin eri väreillä jatkotyöskentelyn helpottamiseksi. (3) Tämän jälkeen otin erilliseen tarkasteluun yhtäältä asiakkaaseen ja toisaalta asiakkuuteen kuuluviksi merkitsemäni viittaukset. Luin aineistokohtia kehyksen eri määritelmät mielessäni, jaottelin samankaltaisia aineisto-

kohtia ryhmiksi sekä pyrin nimeämään kullekin aineistokohtaryhmälle alustavan nimen, kehyksen. Tässä vaiheessa huomasin, että jaottelu asiakasta ja asiakkuutta koskeviin kehyksiin ei tulisi olemaan mielekäs, sillä aineistokohdat asettuivat luontevammin yli asiakas–asiakkuus -rajanvedon. Huomasin myös, että alustavasti nimeämäni kehykset eivät kaikki täyttäneet kehyksen tunnusmerkkejä, joten yhdistelin ja ryhmiä ja päädyin lopulta nimeämään neljä kehystä, joiden alle asiakasta ja asiakkuutta koskevat kirjaukset oli mahdollista sijoittaa. Tämän jälkeen peilasin kunkin kehyksen sisältöä aiempaan tutkimukseen lukien aineistoa läpi uudelleen ja uudelleen ja testasin tulkitöjeni pitävyyttä.

Analyysin tuotoksena jäsenen aineistosta asiakkuuteen ja asiakkaaseen kytkeytyviä kehyksiä, joiden voidaan katsoa ilmentävän lastensuojelussa samanaikaisesti ilmenevää järjestelmä- ja käyttäjä- (ihmis-)keskeisyyttä. Kehyksiä tunnistamalla, erittelemällä ja niiden keskinäisiä suhteita tarkastelemalla teen näkyväksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä, sen prosesseja ja kuvaamistapoja asiakirjoissa. Asiakkaiden elämän sijaan näkökulma on asiakirjojen tuottajissa, viranomaisissa, hallinnollisissa käytännöissä ja asiakirjan tuotantoprosessissa (Saurama 2002, 54).

Teoriasidonnaisessa analyysissä päättelyn logiikka on abduktiivista. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkijan ajattelu etenee yhdistellen samanaikaisesti aineistolähtöisyyttä ja teorian nojaavia valmiita malleja. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 99.) Abduktiivista päättelyn logiikkaa voi kuvata spiraalimaisena (ei-lineaarisenä): jokaiset kaksi askelta eteenpäin pakottavat palaamaan askeleen tai kaksi taaksepäin (esim. Berg 2001, 18–19). Tämän tutkimuksen viitekehyksessä spiraalimaisuus mahdollistaa sen, että lastensuojelun asiakkuudelle tullaan tutkimustuloksista kirjoitettaessa luoneeksi aineistolähtöinen sisältö.

Kääriäinen (2003, 127–137) on tarkastellut lastensuojelun asiakirjatekstejä myösⁱⁱⁱ pragmatiikkaan nojaten ja tehnyt näkyväksi asiakirjatekstien synnyssä vaikuttavia kontekstuaalisia ulottuvuuksia. Niitä ovat tilanteeseen (”tilannekonteksti”), puitteisiin (institutionaalisten käytänteiden konteksti) ja yleisiin olosuhteisiin (”sosiokulttuurinen konteksti”) liittyvät kontekstiulottuvuudet. Näitä asiakirjojen syntyyn vaikuttaneita tekijöitä ja kirjoittamiseen liittyviä reunaehtoja tulen käymään läpi tutkimuksessa, mutta ne eivät ole varsinaisesti tämän tutkimuksen kohteena. Niitä olisi lähestyttävä toisella tutkimusotteella kuin kehyksiä (Kääriäinen 2003, 16).

2.5 Tutkijan asema ja tutkimuksen eettisyys

Tiedostan sen, että tutkimusaineisto on syntynyt tietyssä paikassa ja ajassa, ja että asiakaskertomukset ovat yksittäisten asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisten kuvauksia. Aineisto on joidenkin sosiaalityöntekijöiden kirjaamaa dokumentaatiota, jonka sisältöä rajaa paitsi asiakkaaseen ja työntekijään liittyvät tekijät, myös organisatorinen ympäristö, jossa ne ovat syntyneet kuten myös asiakastietojärjestelmään tehdyt tietomääritykset.

Jo ennen asiakasasiakirja-aineistoon analyysiin ryhtymistä tiedostin rajoituksen, joka asiakaskertomusaineiston analyysiin ja tulkintaan aina liittyy. Tutkimuksen tuottama tulkinta aineistosta on moninkertaisesti tulkittua, joten analyysin tuottamat kuvaukset asiakkaiden elämäntilanteista voivat olla hyvinkin kaukana niistä tilanteista, joita todellisuudessa on ollut olemassa. Heino (1997, 29) kiteyttää yleensäkin viestinnän monimerkityksellisyyden toteamalla, että ”kertoja tarkoittaa yhtä, kirjoittaja kirjaa toistakin ja lukija tulkitsee myös kolmatta, ja kaikki osalliset käyttävät kirjoitettua ja julkaistua omiin tarkoituksiinsa”. Välttämättä eivät asiakkaat kuin sosiaalityöntekijäkään, jotka ovat asiakaskertomuksia kirjanneet, tunnista tilanteita tai itseään tässä tutkimuksessa esittämistäni tulkinnoista. Tämä johtuu jo siitä perusasetelmasta, että sosiaalisissa ti-

lanteissa – kun ne tapahtuvat – ihmisten käsitykset siitä, mitä tilanteessa tapahtuu, voivat erota toisistaan (Goffman 1986, 8).

Ensinnäkin asiakirjaan kirjattu teksti on puhtaasti sosiaalityöntekijän tulkinta ja näkemys tilanteesta. Dokumentoinnin tavoitteena olisi, että myös asiakkaan näkökulma kirjattaisiin näkyviin dokumentteihin, mutta aina ei asiakkaan näkökulma kirjaudu teksteihin. Näin ollen jo itse kirjaamistilanne rajaa tilanteesta dokumentoimista. Toiseksi: tässä tutkimuksessa tehty analyysi ja tulkinta ovat tutkijan tekemiä. Omaan tulkintaani vaikuttaa samanaikaisesti sekä omaan mieleeni tallennetut tietorakenteet tai informaation prosessoinnin periaatteet että asiakasasiakirjoihin kirjattu teksti.

Aineistosta tekemäni tulkinnat ja kuvaukset eivät välttämättä näyttäydy samanlaisena toiselle asiakirja-aineiston lukijalle tai käytännön sosiaalityöntekijöille, tai muuta niitä toimintakäytäntöjä, joita tekstit ovat jo lastensuojelussa synnyttäneet. Vaikeissa ja raskaissa työolosuhteissa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä yksittäisiin kirjauksiin kiinnittyvä analyysi voi tuntua epäolennaisuksiin takertumiselta, joka kadottaa työn pitkäjänteisyyden ja työtä jäsentävät laajemmat rakenteet (Jokinen ym. 1995b, 23). Toivon tutkimuksen kuitenkin tavoittavan edes osan siitä dokumentoinnin todellisuudesta, joka lastensuojelun sosiaalityössä on läsnä. Katson, että tutkimuksessa tekemäni tulkinnat eivät ole puhtaasti subjektiivisia. Koska olen tehnyt tulkintani teorian ja tutkimusmenetelmän ohjaamana, ylittyvät aineiston analysoinnissa subjektiivisen tulkinnan rajat.

Eettisesti aran tutkimusaineiston käyttöä säätelevät aineiston luvanvaraisuus ja salassapitosäädökset. Näillä pyritään estämään tutkimuksen käyttö yksittäisen ihmisen vahingoksi. (Saurama 2002, 54.) Tutkimuslupaa hakiessani minua kehoitettiin kiinnittämään tutkimuslupahakemuksessa erityistä huomiota tutkimuksen eettisiin kysymyksiin sekä erittelemään mahdollisimman tarkasti tutkimusaineiston käsittelyyn, säilytykseen ja hävittämiseen liittyvät yksityiskohdat.

Asiakasasiakirjoihin kirjattujen tietojen luottamuksellisuuden olen turvannut tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa aineiston säilytyksestä tutkimustulosten raportoimiseen. Aineiston olen käsitellyt anonymisti siten, että asiakkaita kuin asiakaskertomukseen kirjanneita sosiaalityöntekijöitäkään ei voida tunnistaa. Aineisto-otteissa olevat, hakasulkeisiin merkitsemäni kohdat ovat tunnistamisen estämiseksi tekemiäni muutoksia, tyypillisesti nimien muuttamista. Aineisto on ollut olemassa ainoastaan paperitilastoena ja sitä on säilytetty lukitussa laatikossa. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen olen huolehtinut tutkimusaineiston asianmukaisesta hävittämisestä. Tutkimustuloksista kirjoittaessani olen käyttänyt runsaasti suoria aineistolainauksia. Tällä olen halunnut tuoda esiin asiakasasiakirjoissa ilmenevän hengen, sekä tarjota lukijalle mahdollisuuden ”tarkistaa” tekemiäni tulkintojen pätevyys. Lainausten loppuun olen lisännyt viitteen kirjaimin (A, B, C, D, E) nimeämiini asiakaskertomuksiin sivunumeroineen^{iv}.

Sosiaalityöntekijän tulkinta asiakkaan tilanteesta syntyy monimuotoisessa ja moniulotteisessa prosessissa, jossa läsnä ovat niin sosiaalityöntekijän oma elämänsä historia, koulutuksen ja työhistorian kautta hankittu teoreettinen ja käytännöllinen asiantuntijuus, asiakkaan tilannetekijät, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille syntyvä vuorovaikutus sekä palvelujärjestelmään liittyvät mahdollisuudet ja reunaehdot. Se, mitä asiakasasiakirjoihin lopulta dokumentoidaan, on vain murto-osa siitä kokonaisuudesta ja prosessista, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas ovat olleet osallisina. Asiakasasiakirjoihin kirjaaminen on aina valintojen tekemistä.

Asiakaskertomuksia, samaa tekstiäkin, voi myös lukea eri kehyksistä käsin. Riippuen kehyksestä, jota käytetään, teksti saa oman erityisen merkityksensä. Analysoidessani aineistoa tämän tutkimuksen viitekehyksen (kuviot 1, sivu 18) valossa totesin analyysin edetessä, että asiakkuutta tai asiakasta voidaan itse asiassa tarkastella saman kehyksen valossa. Asiakas ja asiakkuus, vaikkakin teoreettisesti toisistaan erotettavissa, eivät oman tutkimusaineistoni ja -metodini perusteella ole erotettavissa toisistaan, vaan ne kulkevat rinnakkain.

3 Lastensuojelun sosiaalityö, asiakkuus ja dokumentointi

3.1 Lastensuojelun tila ja kehittämisen tarve

Lastensuojelun nykytilan peilaaminen lastensuojelun historiataustaan lisäisi ymmärrystä siitä, mikä lastensuojelun nykytila tällä hetkellä on. Tässä yhteydessä historialliseen tarkasteluun (esim. Saurama 2002, 29–35) ei ole mahdollisuutta, mutta kuvaan seuraavassa lyhyesti lastensuojelun tilaa sekä kehittämisen tarpeita ja -kohteita 2000-luvulla. Lastensuojelun tehtävät ovat eri aikakausina määrittyneet eri tavoin. Lastensuojelua on kehitetty niin pitkään kuin lastensuojelua yhteiskunnallisena ideologiana, toimintoina ja organisaatioina (ks. Toimiva lastensuojelu 2013, 6) on harjoitettu. Interventionistinen lastensuojeluinstituutio voidaan nähdä länsimaisen kulttuurin paradoksaalisena keksintönä, sillä se kehittyi samanaikaisesti, kun ydinperhe muotoutui ja sulkeutui yksityisyyteensä. Tietoisuus lapsen subjekti-asemasta on tänä päivänä laajempaa kuin koskaan aiemmin. Valtiovalta pyrkii periaatteellisesti tukemaan lapsen elämää ja hyvinvointia samalla kun kansalaiset suhtautuvat varauksellisesti valtion oikeuteen asettua heidän yläpuolelleen. (Saurama 2002, 20, 29.)

2000-luvun taitteen jälkeen – talouden laskukaudesta huolimatta ja ehkä erityisesti sen vuoksi – yhteiskuntapolitiikassa on jälleen syvennyttävä perheen ja yhteiskunnan vastuoroisiin suhteisiin. Nuorten syrjäytyminen ja mediassa laajasti puidut perhetragediat ovat järkyttäneet suomalaisia ja saaneet kansalaisetkin pohtimaan lastensuojelun tilaa. 2000-luvulle tultaessa lastensuojelun kehittämisellä ja tutkimuksella on pyritty toiminnan selkiyttämiseen lastensuojelulle itselleen sekä sen kautta myös yhteistyökumppaneille. Lastensuojelutyön kehittämisessä tärkeänä on nähty työn aiempaa tarkempi kohdentaminen, dokumentointi ja arviointi, kommunikaatiotaitojen parantaminen ja syventäminen sekä työn avoimuuden ja reflektiivisyyden sekä arjen konkreettisten tekojen vahvistaminen osana lastensuojelutyötä. (Bardy 2013, 4, 7.)

Lastensuojelun toimivuutta selvittämään asetettiin Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta toimikaudelle 10.9.2012–31.3.2013 (minkä jälkeen toimikautta jatkettiin 14.6.2013 saakka) tutkimaan selvitysryhmä, jonka puheenjohtajana toimi Aulikki Kananen. Selvitysryhmä on jatkanut työtä, joka alkoi 1970-luvulla lastensuojelun kriittisen arvioinnin lisääntymisen myötä. Kolmekymmentä vuotta on tehty työtä sen ratkaisemiseksi, mitkä ovat lastensuojelun paikkaajan tehtävät lasten ja perheiden palvelukokonaisuudessa sekä lastensuojelun toimintatavat, käytännöt ja resurssit. Ryhmän tekemät havainnot ja toimenpide-ehdotukset on tehty jo aiemmin, osin jo 1990-luvulla. (Toimiva lastensuojelu 2013, 6.)

Väliraportissaan (Toimiva lastensuojelu 2012, 8–9) selvitysryhmä nostaa lastensuojelun asiakkaiden tarpeen tulla kohdatuksi ja kuulluksi omana itsenään tärkeimmäksi asiaksi, kun lastensuojelun tilaa ja kehittämistarpeita arvioidaan. Ryhmä luovutti 19.6.2013 loppuraporttinsa peruspalveluministeri Susanna Huoviselle. Samalla selvitysryhmän alatyöryhmä luovutti luonnoksensa laatusuosituksiksi, joka on tarkoitettu ohjaamaan lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön tekemistä ja järjestämistä. Loppuraportissa (Toimiva lastensuojelu 2013) selvitysryhmä esittää kaikkiaan 54 toimenpide-ehdotusta, jotka ulottuvat lastensuojelun kaikille tasoille: asiakastyöhön, koulutukseen, toiminnan ohjaukseen ja kansalliseen johtamiseen. Yhtenäisen toiminnan tason varmistamiseksi työryhmä esittää lastensuojelutyöhön valtakunnallisesti yhtenäistä erikoistumiskoulutusta sekä yhtenäisiä arviointikäytäntöjä.

Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän raportin esittämien tulosten valossa tärkeää on myös kiinnittää huomio lastensuojelun dokumentointiin ja sen kehittämistarpeisiin. Sosiaalihuollon dokumentoinnin kehittäminen on keskeinen osa lastensuojelun asiakastyön kehittämistä. Suomessa myös sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos (2005–2011) on tehnyt laajamittaista asiakastietojärjestelmien kehittämistyötä, jonka yhtenä sisältöalueena on ollut sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen yhtenäistäminen.

3.2 Tiedonhallinnan ja dokumentoinnin kehittäminen

Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos) tiedonhallinnan kehittäjänä

Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos käynnistyi vuonna 2004 osana Sosiaalialan kehittämishanketta ja päättyi vuonna 2011. Hankkeen tärkeimmäksi tehtäväksi asetettiin sosiaalihuollon yhtenäisten ja kattavien asiakastietojärjestelmien kehittäminen niin, että työssä hyödynnettäisiin terveydenhuollossa aiemmin tehty työ ja turvattaisiin järjestelmien yhteensopivuus. (Sahala ym. 2011, 4.) Kehittämistyötä on tehty laajasti tiedonhallinnan eri näkökulmista. Lastensuojelun tiedonhallinnan näkökulmasta kiintoisa ”case” ovat Länsi- ja Keski-Uudenmaan kunnat, joissa Lastensuojelun tila 2009 ja 2010 -selvitysten myötä kävi ilmi konkreettinen tarve päästä yhdenmukaistamaan asiakastietojen sisältöjä ja dokumentointia ja sitä kautta myös kehittää tilastointia. Tuotoksena julkaistiin vuonna 2011 raportti Lastensuojelun sisältömäärittysten yhtenäistäminen Länsi- ja Keski-Uudellamaalla (Jäppinen ym. 2011, 6–7).

Tikesos-hankkeen painopisteitä olivat dokumentoinnin, asiakirjahallinnon, asiakastietojärjestelmien ja kansallisen arkkitehtuurin kehittäminen (Laaksonen ym. 2011, 8). Tavoitteena oli vahvistaa sosiaalihuollon yhtenäistä tietopohjaa ja dokumentaatiota, missä keskeiseen asemaan nousi asiakasasiakirjojen valtakunnallinen määrittelytyö (Sahala ym. 2011, 4; Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2012). Asiakasasiakirjojen sisällöllisen ja teknisen standardoinnin (ks. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2007, 14–15) tuotoksena hankkeessa julkaistiin muun muassa sosiaalipalvelujen luokitus ja sanasto, asiakastyön dokumentoinnin opas, sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmiä varten, palvelutehtäväkohtaiset tietosisältömäärittelyt, palvelutehtäväkohtaiset prosessikuvaukset sekä ehdotus sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytysajoiksi. Lisäksi hankkeessa on ollut tarkoituksena julkaista asiakirjatyypiluokitus, mikä tukisi yhdenmukaisten asiakirjatyypien käyttöönottamista sosiaalihuollon kaikissa palveluissa (Laaksonen ym. 2011, 41).

Tikesos-hankkeessa on tunnistettu ja määritelty 14 erilaista yleistä asiakirjatyyppeä. Sosiaalihuollon asiakirjatyypillä tarkoitetaan tiettyyn sosiaalihuollon käyttötarkoitukseen tarkoitettua asiakasasiakirjan mallia. Keskeisimpiä sosiaalihuollon asiakirjatyyppejä ovat kertomus, suunnitelma, päätös, selvitys ja arvio. Kertomus sisältää tapahtumatietoja; tietoja, joilla on jokin merkitys asiakkaan tilanteeseen ja hänen asioidensa edistämiseen. Sisällöltään yhtenäistetyt ja kansallisesti käyttöön otettavat asiakasasiakirjat voisivat käyttöönotettaessa luoda yhtenäistä tietopohjaa ja kehittää ammattilaisten dokumentointikäytäntöjä. (Laaksonen ym. 2011, 5, 41–45.)

Tikesos-hankkeessa tehdyssä asiakirjamallinnustyössä edellä mainituille asiakirjatyypeille on luotu tietty rakenne, joka sisältää valmiiksi yhtenäiset, samoissa asiakirjatyypeissä esiintyvät perustietoelementit (Jäppinen ym. 2011, 6). Mikäli asiakastietojärjestelmät saataisiin käyttämään näitä yhtenäisiä käsitteitä, termejä ja luokituksia ja asiakastieto saataisiin järjestelmiin asiakirjamallinnuksen mukaisessa rakenteistetussa muodossa, mahdollistuisi sekä tiedonsiirto eri yhteistyötahojen kanssa että vertailukelpoisen tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista, palveluiden kehityksestä sekä kuntalaisten hyvinvoinnin tilasta. Asiakirjarakenteiden ja muiden määritysten käyttöönotto voidaan myös nähdä valmistautumisena kansallisten palveluiden kuten sosiaalihuollon sähköisen arkiston käyttöönottoon sekä muiden kansallisten tietojärjestelmäpalveluiden hyödyntämiseen tulevaisuudessa. (Jäppinen ym. 2011, 6, 8).

Tikesos-hankkeen työn tuloksena syntynyt julkaisu *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa* (2011) kokoaa tiiviiksi paketiksi hyvän asiakastyön dokumentoinnin periaatteita. Se käsittelee tiedon saantiin, käyttöön ja luovuttamiseen, asiakastietojen käsitteilyyn, asiakastiedon sisältöön ja asiakirjojen merkityksiin liittyviä seikkoja, jotka ovat keskeisiä, kun tähdätään laadukkaaseen ja vaikuttavaan dokumentointiin sosiaalihuollossa. Julkaisu selkeyttää omalta osaltaan moniulotteisen lainsäädännön tulkintaa, erityisesti kun on kyse lastensuojelutyöstä. Siten se toimii paitsi konkreettisena tiedonhallinnan välineenä sosiaalihuollon työntekijälle, myös lisää ymmärrystä siitä, mikä merkitys dokumentoinnilla sosiaalihuollossa on.

Toimiva lastensuojelu -selvitystyö

Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän mukaan lasten ja perheiden tilanteiden arviointikäytäntöjä ja -menetelmiä on yhtenäistettävä. Työntekijäresursseja olisi lisättävä ja työntekijöiden osaamista vahvistettava lastensuojelun erikoistumiskoulutuksen avulla. Pitkän aikavälin tavoitteena on lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kokoaminen järjestelmäksi, jolla on yhteinen tietopohja, viitekehys ja systemaattisesti käytetyt yhteiset menetelmät. Myös lastensuojelun dokumentoinnissa tulisi mahdollisimman pitkälle soveltaa strukturoituja yhteisiä menetelmiä, joiden on osoitettu edistävän lasten ja perheiden hyvinvointia (Toimiva lastensuojelu 2013, 69–73).

Toimiva lastensuojelu -loppuraportin mukaan lähes puolet kuntakyselyyn vastanneista katsoo, että viranomaisten välisessä tietojenvaihdossa olevat ongelmat ovat sellaisia, että ne vaikeuttavat perheiden mahdollisuuksia saada apua riittävän ajoissa. Lastensuojelun viranomaiset saavat muilta viranomaisilta tietoa kohtuullisen hyvin suullisesti, mutta kirjallisen tiedon saaminen koettiin hieman vaikeammaksi. Viranomaisten välistä tietojen vaihtoa helpottaisivat ja tehostaisivat lainsäädännön selkiyttäminen sekä viranomaisten yhdessä luomat rakenteet ja selkeät sopimukset tietojen vaihtamiseksi. (Toimiva lastensuojelu 2013, 34, 38.) Nämä havaitut seikat ovat suoraan riippuvaisia tai niillä on suora vaikutus lastensuojelutyön dokumentoimiseen. Raportin pohjalta tärkeitä kysymyksiä ovat asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen ja vahvistaminen kirjaamisessa (esim. Laaksonen ym. 2011, 37–39; ks. myös Toimiva lastensuojelu 2013, 38), työntekijäresurssien määrän lisääminen, mikä mahdollistaisi huolellisemman ja perusteellisemman asiakastyön kirjaamisen, sekä sosiaalityöntekijöiden dokumentointiosaamisen vahvistaminen koulutuksella, mikä olisi askel yhtenäisempiin asiakastyön dokumentointikäytäntöihin. Lasten ja vanhempien kokemus osallisuudesta lisää lapsen tai vanhemman sitoutumista tarjottuihin palveluihin. Sosiaalityöntekijöiden punnittavaksi muun muassa jää, miten kirjata suullisesti toiselta viranomaiselta saatu tieto asiakkaan tietoihin sekä miten dokumentoida läpinäkyvästi tehty työ, jotta kirjattu teksti vastaisi myös asiakkaan näkemystä tilanteestaan.

Tämän tutkimuksen aihe linkittyy osaksi ajankohtaista lastensuojelun ja dokumentoinnin kehittämistyötä. Tuottamalla tietoa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden dokumentointikäytännöistä tutkimus lisää ymmärrystä siitä, miten lastensuojelun sosiaalityöntekijät kirjaavat sekä oman työnsä että asiakkuuden asiakasasiakirjoihin. Lastensuojelun dokumentointia on tutkittu asiakirjojen *sisältöä* analysoimalla, kuitenkin asiakirjojen tuottamiseen ja käyttämiseen, tai asiakasnäkökulmaan liittyvät käytännöt ovat saaneet vähemmän osakseen tutkijoiden kiinnostusta (Vierula 2012, 150).

3.3 Lastensuojelun asiakas ja asiakkuus

Lastensuojeluinstituutiosta keskusteltaessa puhe kääntyy usein vastentahtoisiin huostaanottoihin. Tällä painottumisella on vaikutuksensa myös siihen, millaisena lastensuojelun asiakkuus näyttäytyy; se nostaa esiin kaikkein vaikeimmissa olosuhteissa elävät lastensuojelun asiakkaat. On tutkittu (Heino 2013), että lastensuojelun asiakkaiden perhesuhteet, elämäntilanteet, kasvuolot ja hyvinvointi poikkeavat siitä, mitä ne ovat väestössä lapsilla keskimäärin. Lastensuojelutoimet kohdentuvat useimmiten alle kolmevuotiaisiin lapsiin. Huostaanotto taas kohdentuu erityisesti murrosikäisiin. Kun enemmistö väestön lapsista asuu kahden vanhemman perheessä, lastensuojelun asiakkuuden alkaessa vain joka kolmas asui ydinperheessä. Joka viides lastensuojelun asiakkaasta asui uusperheessä ja puolet lastensuojeluasiakkaiden lapsista asui yhden vanhemman perheessä. (Heino 2013, 93–95.)

Vaikka vastentahtoiset huostaanotot leimaavat lastensuojeluinstituutiota, eivät ne koskaan ole määrällisesti nousseet merkittävään asemaan (Saurama 2002, 28). Lastensuojelun asiakkaiden arkea leimaavat kuitenkin monenlaiset muutokset perheessä, asuinpaikassa ja arjen kasvuympäristöissä. Lastensuojelun asiakkaaksi tulevien lasten perheistä 45 prosenttia sai tai oli saanut toimeentulotukea ja vain 40 prosenttia lastensuojelun asiakkaaksi tulevista lapsista eli perheessä, jossa vanhempi kävi töissä, kun

suomalaisten lapsiperheiden äideistä 75 prosenttia ja isistä 90 prosenttia kävi töissä vuonna 2005. (Heino 2013, 93–95.) Lastensuojelua, kuten muutakin sosiaalityötä voidaan tarkastella normaalistamistyönä, jossa vanhempien elämää ohjataan ja kasvatuskäytäntöä arvioidaan kulttuurisesta viitekehyksestä (Saurama 2002, 26).

Sosiaalityön, lastensuojelun ja asiakkuuden määrittelyt ovat sopimuksellisia konstruktioita, jotka ovat sidoksissa aikakauden ajattelutapoihin (Pohjola 2003, 156–157). Myös dokumentointikäytännöillä tuotetaan kategorioita erilaisista asiakkaista ja asiakkuuksista (Taylor 2008, 38). Kyse on piilovallasta, joka on läsnä sosiaalityön dokumentointikäytännöissä. Ammatillisessa toiminnassa tavoitellaan neutraaliksi oletetun ammatti kielen käyttöä (Pohjola 1996, 81), mutta neutraaleista ja rationaalisista pyrkimyksistä huolimatta sosiaalityön tekstit voivat myös sisältää väkivaltaista kieltä asiakasta kohtaan (Saurama 2002, 26).

Sosiaalityön varhaisessa perinteessä korostettiin vahvasti asiakkaan asemaa. Asiakas oli se, joka määritteli sosiaalityön kohtaamissuhdetta. Modernisaation myötä sosiaalityö yhteiskunnallistui, byrokratisoitui ja sulautui osaksi julkis palvelujärjestelmää. Sosiaalityön ammatilliset arvot ja tavoitteet asettuivat vastakkain palveluvaltion teknisluonteisten toimintaehtojen sekä tehokkuutta ja hierarkkisuutta korostavien intressien kanssa. Tässä prosessissa ihminen (asiakas) piiloutui ja tilalle määrittyi asiakkuus. Ihmisen sijasta asiakkuudessa korostuu asia tai asiointi ja asema suhteessa järjestelmään. (Pohjola 1996, 55–56.) Näillä asiakkuuden määrittämiseen liittyvillä tekijöillä on heijastuksensa myös sosiaalityössä luotaviin dokumentteihin ja niihin käytäntöihin, joiden kautta dokumentteja laaditaan.

Paitsi aikakausi ja sen ajattelutavat, lastensuojelun asiakkuuden määrittämiseen vaikuttaa myös lähtökohta, josta asiakkuutta tarkastellaan. Niin sosiaalityö, lastensuojelu kuin asiakkuuskin voivat jäsentyä esimerkiksi hallinnollisista, juridisista, toiminnallisista, opillisista, koulutuksellisista, teoreettisista tai historiallisista lähtökohdista. Lähtö-

kohdan valinta vaikuttaa siihen, mitä määritelmään otetaan mukaan ja mitä siitä suljetaan pois. (Pohjola 2003, 157.) Sosiaalityössä asiakastyön eräs perusristiriita on, että eettis-humanistiset tavoitteet pyrkivät tai pyritään esineellistämään tehokkaiden universaalipalveluiden edessä (Pohjola 1996, 55–56). 1930-luvulla, kun huoltolait tulivat voimaan, juridis-hallinnollinen toimintamalli toi sosiaalityöhön uusina arvoina tarkkuuden ja muotoseikkojen noudattamisen. Jo tuolloin dokumentoinnin merkitystä alettiin korostaa erityisesti tehtyjen toimenpiteiden laillisuuden ja oikeaoppisuuden valvonnan välineinä. 1960-luvulta lähtien sosiaalityön kontrollihenkisyys sai vahvaa kritiikkiä osakseen, mikä johti sosiaalihuollon periaatteiden uudistamiseen erityisesti 1970- ja 1980-luvuilla. Uudet periaatteet koskettivat vahvasti myös dokumentointia: palveluhenkisyys, pyrkimys normalisuuteen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen kaikki kuvastivat uudenlaista asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi 1980-luvulla (sosiaalihuoltolaki ja henkilökisterilaki) ja 2000-luvun taitteessa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, henkilötietolaki sekä laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta) voimaan tulleet lait vahvistivat asiakkaan oikeuksia erityisesti häntä itseään koskevien asiakirjojen ja henkilötietojen tarkastamiseen liittyen. (Laaksonen ym. 2011, 7.) Myös lastensuojelulain (13.4.2007/417) 33§ määrittää, mitä tietoja lastensuojelun asiakkaista on kirjattava lastensuojeluprosessin kuluessa.

Heino (1997) on tutkinut prosessia, jossa lapsi tai perhe määrittyy sosiaalitoimistoissa tehtävässä sosiaalityössä lastensuojelun asiakkaaksi. Kohteena ovat olleet verbalisoimattomat ja dokumentoimattomat asiat, piiloiset puolet, joita asiakkuuden määrittämisprosessiin liittyy. Hän toteaa, että lastensuojelun asiakkuutta ei aiheuta yksi syy eikä sitä selitä yksi tapa vaan lastensuojelun asiakkuus määrittyy kokonaisuudessa, jossa lapsen ja perheen asiassa merkityksellisten henkilöiden ja tahojen välille syntyy määrittely- ja toimintasyteemi, joka on joka lapsen ja perheen kohdalla omanlaisensa. Heino kuvaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemää asiakkuuden määrittämistä *tunnustelutyönä*, jota tehdään erilaisilla kentillä tunnustelemalla erilaisia lapsen etua toteuttavia toiminnan mahdollisuuksia. Tunnustelua tehdään vuorovaikutussuhteissa ja se on samalla lastensuojelun asiakkuuden tuottamista. Se, miten sosiaalityöntekijä tulkitsee ja tuottaa lastensuojelun asiakkuuden, ei ole mielivaltaisen, yksiselitteinen

eikä helposti selitettävissä, vaan silläkin on kerroksellinen rakenteensa ja kompleksinen muotoutumisen prosessinsa. Asiakkuuden määrittelyprosessia Heino tarkastelee kognitiivisten, emotionaalisten ja moraalisten elementtien näkökulmasta. (Heino 1997, 25, 28–29, 365).

Asiakkaan ja asiakirjan välinen suhde ei ole yksiselitteinen. Suhdetta voidaan tarkastella Vierulan (2012) tapaan transformaatio- eli käänösprosessina, jossa asiakkaaksi tulevan arkipuhe muunnetaan sosiaalityön ammattikieleksi. Vallitsevilla kielellisillä käytännöillä on merkitystä sille, millaisen aseman yhteiskunnassa ja asiakkuudessa ihminen voi saada (Heino 1997, 23). Dokumentoidessaan sosiaalityöntekijä tekee tulkintoja ja valikointia, jolloin transformaatio tapahtuu. Asiakkaan arkipuheen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään tuottaa eräänlaisen käsitteellisen siirtymän, jossa asiakkaan arkipuhe kääntyy auttamisinstituution ammattikieleen. Näin ihminen muuttuu auttamisjärjestelmälle helpommin lähestyttäväksi, kun valitut puhe- ja dokumentointitavat ovat organisaation määrittelemiä. (Vierula 2012, 151.) Lastensuojelun asiakkuus voi eri auttajatahojen tai sosiaalityöntekijän mielessä muodostua ihmisen ominaisuudeksi, joka alkaa suunnata ammattilaisten toimintaa. Määrittäminen lastensuojelun asiakkaaksi on asiakkaan kannalta merkityksellinen: se voi oikeuttaa tiettyihin etuihin tai kapeuttaa toimintamahdollisuuksia tai vaihtoehtoja. (Heino 1997, 23.)

Sosiaalityön dokumentteja tuottavien ammattikäytäntöjen yleisyys vaihtelee eri työpaikoilla. *Päätöksiä* laaditaan yleisimmin sosiaalitoimistoissa: yhdeksän kymmenestä sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijästä tekee erilaisia päätöksiä lähes päivittäin. Ero on suuri verrattuna laitoksissa tai palveluyksiköissä tehtyihin päätösmääriin (1/4 sosiaalityöntekijästä laatii päätöksiä lähes päivittäin), tai kouluihin, terveydenhuoltoon, perheneuvoloihin tai A-klinikoihin, joissa alle kymmenesosa sosiaalityöntekijöistä tekee päätöksiä päivittäin. Sosiaalitoimistoissa, perheneuvoloissa, A-klinikoilla, laitoksissa ja palveluyksiköissä *asiakastyön suunnitelmia* tehdään lähes päivittäin, terveydenhuollossa hieman yli puolet työntekijöistä tekee kirjallisia suunnitelmia lähes päivittäin. *Virallisia muistiinpanoja* näissä yksiköissä työskentelevistä työntekijöistä tekee kolme neljäs-

tä työntekijästä liki päivittäin. Suunnitelmien ja virallisten muistiinpanojen tekemiseen verrattuna erilaisten *lausuntojen* tekeminen on epätyypillisempää sosiaalityöntekijöille: reilu kolmannes sosiaalityöntekijöistä laatii lausuntoja liki päivittäin laitoksissa, palveluyksiköissä ja sosiaalitoimistoissa kun esimerkiksi perheneuvoloissa tai terveydenhuollossa vain yksi viidestä tekee lähes päivittäin lausuntoja. Vähiten lausuntoja kirjoittavan koulun sosiaalityöntekijät, joista vain 15 prosenttia tekee lausuntoja liki päivittäin. (Karvinen-Niinikoski 2005, 78–79.)

Tässä tutkimuksessa erotetaan käsitteellisesti asiakas ja asiakkuus. Lähtökohtaisena erona pidetään sitä, että asiakas viittaa ihmiseen ja asiakkuus asiaan tai asiointiin ja asema suhteessa järjestelmään (ks. Pohjola 1996).

3.4 Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) 33§:n mukaan työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Laissa on varattu mahdollisuus antaa tarkempia säännöksiä asetuksen muodossa. Toistaiseksi tätä mahdollisuutta ei ole käytetty, mutta asetuksen asettamisen puolesta on tehty toimenpide-ehdotus. (Toimiva lastensuojelu 2013, 38.)

Lastensuojelun työntekijöiden kanssa asioineet kokevat usein, että lastensuojelun työkäytännöissä paperit ovat tärkeämpiä kuin ihminen itse. Asiakirjoihin kirjatut asiat saattavat alkaa elää omaa elämäänsä. Asiakkaat kokevat hyvin vaikeaksi muuttaa niin asiakirjoihin dokumentoituja kuvauksia ja tulkintoja asioista kuin mielikuvia, joita työntekijät ovat asiakirjojen perusteella muodostaneet heistä ja heidän tilanteistaan. (Toimiva

lastensuojelu 2012, 8–9.) Asiakkaiden oikeusturvan näkökulmasta ei ole lainkaan yhdenentekevää, mitä sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakasasiakirjoihin.

Dokumentointi vaatii aina työntekijältä eettistä harkintaa. Sosiaalihuollon dokumentointikäytännöissä eettisen toiminnan perusta on se, että asiakas otetaan mukaan asiakirjojen laatimiseen. Eettisyys dokumentointikäytännöissä tarkoittaa sitä, että asiakkaille kerrotaan asiakirjojen kirjoittamisesta, asiakkaalle näytetään häntä itseään koskevia asiakirjoja ja hänet otetaan mahdollisuuksien mukaan asiakirjojen kirjoittamiseen mukaan. Eettisyys tarkoittaa myös sitä, että asiakirjoihin kirjataan vain niitä asioita, joista on yhdessä keskusteltu, sovittu, tai joita on tärkeää tai välttämätöntä selvittää ja kuvata asiakkaan tilanteessa. (Laaksonen ym. 2011, 10.) Tähän pyrkii myös asiakaslain (812/2000) 13. pykälä, jonka nojalla sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mitä hänestä kirjoitetaan, mihin hänen antamia tietojaan käytetään ja mihin niitä luovutetaan.

Aina ei asiakirjoja kuitenkaan voida kirjoittaa yhdessä asiakkaan kanssa. Erityisesti lastensuojelutyössä tilanteiden äkillisyys ja kriittisyys voivat pakottaa tekemään kirjaukset ja päätökset ilman asiakkaan kuulemista^v. Lastensuojelun työntekijä voi joutua kirjaamaan asiakirjoihin tietoja ja tapahtumakuvauksia, joiden kirjaamista asiakas vastustaa, mutta jotka on tärkeä kirjata työntekijän oikeusturvan tai jonkun muun oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi. (Laaksonen ym. 2011, 10.)

Tekstit jäävät elämään vielä kauan sen jälkeen kuin niissä kuvatut tilanteet ovat tapahtuneet, tai kun tekstit on laadittu. Niiden perusteella ihmiset voivat tulla kategorisoiduiksi vaikeiksi tai yhteistyökyvyttömiksi vielä vuosia kirjaamisen jälkeenkin. (Taylor 2008, 37.) Kirjaukset ovat kuitenkin olleet kirjaushetkellä tärkeitä, jopa välttämättömiä tehdä, jotta asiakkaan asiaa on voitu käsitellä tai etuuksien saaminen turvata. Pohjola (1996, 79) huomauttaakin, että etuja voi jäädä saamatta, jos oikea, viranomaisten käyttämään ammattikieleen sisältyvä koodi jää kirjaamatta.

Sosiaalityön koulujen maailmanjärjestö IASSW:n ja kansainvälinen sosiaalityöntekijäjärjestö IFSW tekevät työtä, jonka tavoitteena on edistää keskustelua etiikasta sekä etiikan pohdintaa jäsenjärjestöissä, jäsenmaissa toimivien sosiaalityöntekijöiden keskuudessa sekä sosiaalityön oppilaitoksissa ja opiskelijoiden parissa. Järjestöt ovat ottaneet kantaa muun muassa sosiaalityön yleisiin eettisiin periaatteisiin sekä laatineet yleiset ammattieettiset ohjeet, jotka koskevat kaikkia sosiaalityöntekijöitä. (Statement of Ethical Principles 2012.) Kun tarkastellaan yleisiä ammattieettisiä ohjeita suhteessa sosiaalityön dokumentointiin, voidaan eettisestä dokumentoinnista puhua, kun sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus kehittää ja ylläpitää dokumentointitaitoja, kun hän dokumentoi rehellisesti ja puolueettomasti, säilyttää tietojen luottamuksellisuuden, eikä vähättele tai jätä kirjaamatta asiakkaan tarpeita tai etuja. Eettisesti toimiessaan sosiaalityöntekijä myös ilmaisee dokumentoidessaan eettisesti perusteltujen ratkaisujen syyt sekä ottaa vastuun valinnoistaan ja toimistaan. Sosiaalityöntekijän on myös hyväksyttävä, että nämä eri tahoihin (asiakkaat, kollegat, työnantaja, organisaatio, laki) kohdistuvat vastuut voivat olla keskenään ristiriidassa. (vrt. Statement of Ethical Principles 2012.) Dokumentoinnin kannalta tämä merkitsee, että sosiaalityöntekijä dokumentoi kaikki eri osapuolten näkökulmat siitä huolimatta, että ne ovat ristiriidassa keskenään tai vastoin sosiaalityöntekijän omaa mielipidettä tai etua.

Dokumentointi on luonnollinen osa sosiaalihuollon asiakastyötä. Asiakastyön hyvä dokumentointi on avain hyvään sosiaalityöhön. Carolyn Taylor kuitenkin huomauttaa, että tekstit ja kieli, jota dokumentoidessamme käytämme, eivät toimi läpinäkyvän ikunan tavoin maailmaan, josta kirjoitamme. Kirjaaminen on aina tiivistysten ja valintojen tekemistä menneistä tapahtumista, mikä tehdään usein sekä ajallisesti että tilallisesti etäällä tapahtumapaikasta. Tekstien kautta on mahdollista päästä käsiksi vain yhteen versioon todellisuudesta. (Taylor 2008, 26–27.) Dokumentoidessamme teemme asioita kielen välityksellä tai kuten Saurama (2002, 26; ks. myös Pohjola 1996, 79–82) toteaa: tekstien tuottamisessa on kyse tietovallasta ja tiedolla on aina tuottava merkityksensä. Näin ollen myös tekstejä itsessään voidaan tarkastella toimijoina. (Taylor 2008, 39.)

Organisaatiot, olivat ne yksityisiä tai julkisia, eivät voi toimia ilman dokumentteja; itse asiassa organisaatioita ylläpidetään dokumenteissa ja dokumenttien kautta. Dokumentit ovat keskeisessä asemassa, kun arvioidaan sosiaalityön laatua tai vastaavuutta hyväksytyihin menettelytapoihin, käytäntöihin tai hyviin käytäntöihin. (ks. Taylor 2008, 27; 29.) Sosiaalialan työntekijöiltä edellytetään ymmärrystä siitä, millainen tekstien merkitys on tiedon muodostuksessa. Asiakkaan asioiden ja työtilanteiden kirjoittaminen asiakirjoihin vaatii työntekijältä erityistä huolellisuutta ja osaamista.

Asiakastyön dokumentointiosaaminen edellyttää ymmärrystä omasta vastuusta ja roolista asiakirjojen laatijana. Kyse on ennemminkin asiakirjojen merkityksen ymmärtämisestä – ei niinkään henkilökohtaisista kirjoittamisen taidoista. (Laaksonen ym. 2011, 47.)

Lainaus kiteyttää, miten asiakastyön dokumentointiosaamisessa ei ole kyse henkilökohtaisiin ominaisuuksiin perustuvasta taidosta kirjoittaa vaan siitä, että työntekijä ymmärtää asiakirjojen ja dokumentoinnin merkityksen. Hyvin laaditut asiakirjat edistävät asiakkaan etua ja turvaavat asiakastyön sujuvuuden myös työntekijävaihdosten yhteydessä. Asiakastyön dokumentointi on keskeinen väline työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisessa. Lisäksi ajan tasainen dokumentaatio vapauttaa työntekijän jatkuvasta muistelemisen ja mielessä pitämisen taakasta. (Laaksonen ym. 2011, 5–6, 9–10.) Virheellinen tai puutteellinen dokumentaatio voi johtaa virheelliseen päätöksentekoon erityisesti lastensuojelussa, jossa varoittavien merkkien sekä lasta ja perhettä koskevien huolenaiheiden kirjaaminen on erityisen tärkeää (Taylor, 2008, 29), jotta perhettä voidaan tukea riittävän ajoissa.

Dokumentoinnin merkitys sosiaalityössä on ymmärretty eri tavoin eri aikoina. Ammatillistumisen alkuaikoina 1900-luvun alkupuolella dokumentoinnin nähtiin palvelevan teorianmuodostuksen, tutkimuksen ja opetuksen tarpeita². Sosiaalityön ammatillistumisen alkuajoista dokumentoinnin funktiot ja vaatimukset ovat kasvaneet. Kun aiemmin dokumentoinnin tehtävän nähtiin olevan asiakastyön diagnostinen, arvioiva, suunnitteleva ja intervention instrumentti, 1990-luvun puolesta välistä alkaen on alet-

² viitteet ks. Reamer 2005, 325

tu nähdä dokumentoinnin merkitys myös riskinhallinnan kannalta. Dokumenttien merkitys muistutusten ja kanteluiden käsittelyssä on myös käynyt ilmeiseksi. Riskinhallinnan tärkeyttä lisää myös teknologian ja asiakastietojärjestelmien kehittyminen ja sen mukanaan tuomat kysymykset yksilöiden tietoturvasta ja tietosuojasta: dokumentointi suojaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden oikeusturvaa. Tämän päivän sosiaalityöntekijöiden on välttämättä tunnetta alansa eettiset ja oikeudelliset normit. (Reamer 2005, 325–327.)

Frederic Reamer on koonnut laajan kirjallisuuden, oikeuden päätösten ja oman asiantuntijuutensa pohjalta sosiaalityön dokumentointiin riskinhallinnan standardit tai ohjeet. Nämä käytäntöä lähelle tulevat ohjeet koskettavat dokumentoinnin sisältöä, kieltä ja terminologiaa, uskottavuutta ja dokumentteihin pääsyä. Riskinhallinnan nähdään hyödyttävän erityisesti ohjauksen ja valvonnan sekä johtamisen tarkoituksena. Sosiaalityön dokumentoinnin nähdään tässä ajassa palvelevan 1) arvioinnin ja suunnittelun, 2) palveluiden tuottamisen, 3) palveluiden jatkuvuuden ja koordinaation, 4) johtamisen, 5) palveluiden arvioinnin ja 6) tilivelvollisuuden funktioita. (ks. Reamer 2005, 326.)

Tietojärjestelmän kirjaamiskäytännöistä puhuttaessa voidaan viitata hallinnan hallinnallistamiseen (governmentalisation of government), toisin sanoen, kuinka instituutiot yhä enemmän arvioivat niiden omia hallintojärjestelyjä. Tietojärjestelmä on väline dokumentoida ja arvottaa työntekijöiden työsuoritteita, ja mahdollistaa työntekijöiden toiminnan läpivalaisemisen ja laskennallistamisen. (Saario & Hämäläinen 2007, 150.)

Tekstit ovat erottamaton osa sosiaalista elämää ja niillä on seurauksensa. Tekstit opettavat uutta, vaikuttavat ja muuttavat ihmisen uskomuksia, asenteita ja arvoja, toimintaa, sosiaalisia suhteita ja materiaalista maailmaa. Tätä muutosprosessia välittää tekstin vastaanottajan merkityksenanto. (Fairclough 2003, 8.) Samalla tekstillä voi lukijoiden merkityksenannosta riippuen olla erilaiset seurauksensa. Myös yksittäinen tilanne, kuten sosiaalityön asiakastapaaminen, voi eri kirjaajasta riippuen saada erilaisia merki-

tyksiä; erilaisia asiakaskertomuksia. Carolyn Taylorin mukaan kiinnittämällä tutkimuksellisesti huomiota teksteihin voidaan lisätä ymmärrystä sosiaalityön kommunikatiivisista käytännöistä ja ammatillisesta kulttuurista. Ammatissa, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä kohtaavat katseilta ”piilossa”, dokumentoinnin merkitys asiakastyön näkyväksi tekemisessä on kiistaton. (Taylor 2008, 25; 28–29; 40).

Fook (2002) tarkastelee postmodernia aikaa ja kriittistä teoriaa muun muassa siitä näkökulmasta, mitä sosiaalityön kriittinen käytäntö voisi olla. Fookin (2002, 118–119) mukaan on tunnustettava, että asiakkaiden tilanteista tehdyt arvioinnit ovat yksittäisten sosiaalityöntekijöiden tekemiä ja että asiakaskertomuksiin kirjautuu kunkin sosiaalityöntekijän omia versioita asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan ja ammattilaisen näkemys tilanteesta voivat poiketa merkittävästikin toisistaan, kuten seuraavasta asiakaskertomuskirjauksesta käy ilmi:

Kysytty äidiltä perhetyöasiasta. Äidin mukaan hän ei halua, että perhetyö alkaa. Äiti kertoo, että ei halua, että perheeseen tulee ulkopuolinen kyttämään, [--] ei osaa puhua oudolle ihmiselle eikä hän näe hyötyä keskustelussa. Kerrottu äidille, että vastuullisena vanhempana äidin tulee ylittää epämukavuuskynnyksensä ja tehdä perheen eteen asioita, jotka eivät aina vanhemmasta tunnu mukavilta. Kerrottu äidille, että lastensuojelutarpeen selvityksessä esiin nousseet huolenaiheet vanhemmuudesta [--] ovat huolenaiheita, joita perhetyössä työstitään. Äiti sanoo, että miksi heille ei anneta edes mahdollisuutta kokeilla itse. [--] Äiti ei halua, että perhetyötä aloitetaan, äidin mukaan hän ei tässä vaiheessa koe perhetyötä tarpeelliseksi, [--] [lapsi] menisi sekaisin, jos heidän kotiinsa tulisi akkoja pyörimään [--] ei halua keskustelua ulkopuolisen kanssa, voi keskustella äitinsä kanssa jos kokee sen tarpeelliseksi. Kerrottu äidille, että sosiaalityöntekijä kirjaa asian ylös, äiti kieltäytynyt tarjotusta tuesta lastensuojelun avohuollon perhetyöpalvelusta perheen tukemiseksi. (Asiakaskertomus A, 19.)

Se, että asiakirjoihin talletetaan ammattilaisen näkemys tilanteesta, ei Fookia tulkiten ole ongelma niin kauan kun ammattilaisella on taito kääntää asiakkaan mahdollisesti eroava näkemys tilanteestaan ammattilaisen diskurssiin sopivaksi. Kyse ei nähdäkseen ole siitä, että asiakkaan oma näkemys sivuutettaisiin tai asiakas pakotettaisiin hyväksymään ammattilaisen näkemys. Postmodernista ja kriittisestä näkökulmasta sosiaalityöntekijöiden – arvioidessaan asiakkaiden tilanteita – tulisi kyetä muodostamaan ammatillisia narratiiveja, jotka auttavat asiakasta toimimaan eri konteksteissa. (Fook

2002, 118–119.) Nämä ammatilliset narratiivit on sosiaalityöntekijän kyettävä kääntämään ymmärrettäviksi asiakkaan kanssa kohdatessa, minkä edellä kuvattu asiakaskertomusote antaa ymmärtää. Vasta viimeisessä lauseessa sosiaalityöntekijän kirjoittaessa ”lastensuojelun avohuollon perhetyöpalvelusta perheen tukemiseksi” diskurssi vaihtuu ammatilliseksi diskurssiksi, jota ei lähtökohtaisesti odoteta käytettävän asiakkaiden kanssa keskusteltaessa, mutta jota voidaan käyttää asiakaskertomusta kirjattaessa.

Sosiaalityössä haasteena on, miten saada asiakas näkemään oman toimintansa haitallisuus, ja miten ”taivutella” asiakas toimimaan toisella tavalla, jolloin asiakas toimisi ammattilaisen rakentaman diskurssin sisällä. Fookin (2002, 119) mukaan tätä ”taivuttelea” edesauttaa se, että ammattilainen 1) hyväksyy sen, että ongelmalliset tilanteet voivat olla useista eri syistä johtuvia, 2) sallii sekä asiakkaiden tekemien että omien tilannemäärittystensä ja merkityksenantojensa muuttua, 3) osallistuu aktiivisesti ja reflektiivisesti ammatillisen narratiivin muodostamiseen, 4) hylkää ja välttää käyttämästä käsitteitä ja kategorioita, jotka eivät riittävän hyvin kuvaa asiakkaan tilannetta sekä muodostaa uusia, kuvaavampia käsitteitä asiakkaiden tilanteista, sekä 5) muodostaa asiakkaille identiteettejä, joiden on mahdollista muuttua sekä tehdä määrittelyjä, jotka voivat muuttua eri konteksteissa. Fookin huomiot peräävät sosiaalityöntekijältä reflektiivisyyttä, jonka nähdäkseni tulisi toteutua niin asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa kuin asiakastyöstä dokumentoitaessa.

Robert M. Entmanin mukaan kirjoittajan omia uskomuksia ohjaavat tietyt elämänhistorian aikana muotoutuneet kehykset. Näiden ”omien” kehysten ohjaamana kirjoittaja tekee tietoisia tai tiedostamattomia valintoja siitä, mitä hän lopulta kirjaa ja mitä jättää kirjaamatta asiakaskertomukseen. Valitessaan jonkin kehysten kirjoittaja tekee valinnan korostaa tekstissä joitain todellisuuden puolia ja taas häivyttää joitain todellisuuden puolia. Tällä kehystämällä kirjoittaja edistää ongelmanratkaisua ja kausaalisten tulkintojen tekemistä sekä moraalisten arvostelmien tai toimintasuositusten näkyväksi tekemistä. (Entman 1993, 52; myös Fook 2002, 119.)

4 Asiakkaiden ja asiakkuuksien dokumentointi

4.1 Tiedollinen kehys

Tiedollisessa kehyksessä asiakasasiakirjoihin talletetaan asiakkaaseen, asiakkuuteen tai tehtyyn asiakastyöhön liittyvät teot, tapahtumat ja sopimukset. Tiedollisen kehyksen kirjausten funktioina on tehdyn asiakastyön näkyväksi tekeminen. Asiakkuutta rakennetaan asiakkaan tarpeiden ja palvelujärjestelmän rajapinnalla, tarpeita ja tukitoimenpiteitä toisiinsa suhteuttaen ja perustellen. Tiedollisessa kehyksessä asiakas määritty lastensuojelun tukitoimenpiteiden kohteeksi.

Tiedolliseen kehykseen sijoittuvat kirjaukset jäsentävät asiakasta ja asiakkuutta ”faktatietojen” kautta. Kirjoitusasu on toteava:

Puhelu Pelastakaa Lapset ry:n työntekijä [nimi poistettu]:lle tukiperhehakemuksen vuoksi. [Työntekijän] mukaan tukiperhehakemus on vireillä ja tukiperhettä haetaan aktiivisesti lapsille./[sosiaalityöntekijän nimi] (Asiakaskertomus B, 8.)

Tiedollisessa kehyksessä tekeminen ja toiminta kirjataan tyypillisesti passiivissa. Ihminen (asiakas, sosiaalityöntekijä) kätketään kirjauksista jolloin syntyy vaikutelma konsensuksesta:

Sovitaan, että neuvolan perhetyö loppuu ja [--] asukastuvan kautta lastenhoitoapu jatkuu 1krt/vko lasten päivähoitoon lähtemiseen saakka. Lastensuojelun tukimuotona on sosiaalityöntekijän ohjaus ja neuvonta. Isän on äidin ensisijainen tuen antaja, mutta tarvittaessa äiti on yhteydessä ja voidaan neuvotella esim. siivous- tai mll:n lastenhoitoavun myöntämisestä lastensuojelusta. Sovitaan yhteydenpidosta tarvittaessa. Tehdään lapsille asiakassuunnitelmat tapaamisen pohjalta. (Asiakaskertomus C, 2.)

Dokumentoitaessa tiedollisessa kehyksessä moraaliset arvostelmat kätketään passiivimuotoon:

Äiti kokee ilmoittajan syytökset prostituutiosta loukkaavina ja miettii poliisiasian nostamista. Kerrottu äidille, että [lastensuojelu]ilmoitus anonyymi vaikkakin äidin epäilykset alakerran naapurista voinevat olla todenmukaisia. Keskusteltu äidin kanssa myös poliisin lausunnosta, jossa on useita merkintöjä viimeisten vuosien aikana äidin ja miesystävän välillä olleista väkivaltaisista tilanteista. Äiti on usein ollut tekijänä. (Asiakaskertomus D, 4.)

Yllä olevassa kirjauksessa sosiaalityöntekijä tulee lausuneeksi sen, että hän ei ole tuonut äidille ilmi anonyymien lastensuojeluilmoituksen tekijää, vaikkakin kirjaus ”epäilykset alakerran naapurista voinevat olla todenmukaisia” antaa ymmärtää, että äidin arvaus ilmoituksen tekijästä on oikea. Lisäksi sosiaalityöntekijä tulee kirjanneeksi sen, että hän on ottanut puheeksi ja käynyt läpi saapuneen poliisin lausunnon äidin väkivaltaisuudesta. Sosiaalityöntekijä ei kirjauksellaan ”osoita sormella”; tee moraalisia arvostelmia äidin mahdollisesta prostituutiosta tai väkivaltaisesta käyttäytymisestä vaan viittaa neutraalisti toisen viranomaisen laatimaan lausuntoon, josta on äidin kanssa keskusteltu. Sen tarkemmin passiivissa kirjattu kirjaus ei kerro, mistä, millaisilla äänenpainoilla ja millä seurauksilla äidin väkivaltaisuudesta kertovasta lausunnosta on asiakastapaamisessa keskusteltu. Kirjausta ei myöskään ole väritetty (ks. Taylor 2008, 32) tunnekuvauksilla tai viittauksilla sosiaalityöntekijän käsityksiin tai havaintoihin äidistä. Tällaisten viittausten tekeminen vähentäisi asiakastapaamisen neutraalia kuvaamista ja mahdollisesti vääristelisi faktoja tai tulisi paljastaneeksi sosiaalityöntekijän asenteen, jopa ennakkoluuloisuuden (ks. Taylor 2008, 32) koskien äidin syyttömyyttä tai syyllisyyttä.

Vaikka faktuaalinen teksti perustuu tosiasiatietojen kirjaamiseen usein virkakiielellä (ks. Heikkinen ym. 2000), Taylor huomauttaa, että myös faktuaalisten tekstien kirjoittaminen on oma taiteenlajinsa. Myös faktuaaliset tekstit täytyy kirjoittaa siten, että ne vakuuttavat lukijansa tekstien paikkansapitävyydestä. Vakuuttamisen tekniikoita voivat olla tekijän häivyttäminen teksteistä, passiivimuodon laaja käyttö ja viittaaminen standardoituihin metodeihin (tutkimusprosessissa). (Taylor 2008, 30). Vaikka Taylor kuvaa

faktuaalista kirjoittamista tutkimusprosessin ja tutkimusraporttien kirjoittamisen kautta, on sillä selkeästi yhteneväisyyksiä dokumentointikäytäntöihin tiedollisessa kehyyksessä.

4.2 Toimijuuden kehys

Toimijuuden kehyyksen funktiona on yhtäältä asiakkaan toimijuuden vahvistaminen. Toisaalta toimijuuden kehyyksessä tehdään näkyväksi sosiaalityöntekijän omaa toimijuutta. Toimijuuden kehyyksessä kirjatessaan sosiaalityöntekijä kirjaa asiakaskertomukseen tekemänsä interventiot, päätökset, ehdotukset – kaiken sen, mitä sosiaalityöntekijä on katsonut aiheelliseksi tehdä asiakkaan tilanteen kohentamiseksi. Nämä kirjaimalla sosiaalityöntekijä varmistaa, että moraalinen ja juridinen oikeutus sosiaalityöntekijän toiminnalle tulee perustelluksi (ks. Jokinen ym. 1995, 18). Erona tiedolliseen kehyykseen kirjauksissa painottuu asiakas ja työntekijä tuntevana, toimivana ja kokevana henkilönä. Toimijuuden kehyyksessä virkamieskieli ja asiakkuuden määrittäminen jäävät kirjauksissa sivuosaan.

Asiakas toimijana

Rahallisesti hän kertoo pärjänneensä ihan hyvin, tosin tiukkaa on ollut ja äiti on koettanut supistaa ruokamenoja. [--] Toimeentulotukea hän ei aio enää hakea, koska kokee, että siitä on vain enemmän haittaa kuin hyötyä. Tähän asti päätökset ovat olleet ylijäämäisiä ja pojan erityismenoja ei huomioida. Perhetyön äiti on kokenut todella hyväksi ja saanut sieltä paljon hyviä vinkkejä ja kokemuksia. (Asiakaskertomus B, 2)

Kirjaus nostaa esiin äidin toimijuuden suhteessa taloudelliseen toimeentuloon. Toimijuuden kehyyksessä äiti kuvataan asiakkaana, joka yrittää pärjätä – niukasti, mutta kuitenkin – ja joka on turhautunut toimeentulotuen hakemiseen saatuaan lukuisia epäviä toimeentulotukipäätöksiä. Kirjaus ”Tähän asti päätökset ovat olleet ylijäämäisiä ja pojan erityismenoja ei huomioida” voidaan asiakasnäkökulmasta tulkita perusteluksi

sille, miksi äiti ei enää halua hakea toimeentulotukea. Kirjauksen voidaan tulkita kuvaavan myös toimeentulotukiasiakkuutta, jolloin kirjaus näyttäytyy sosiaalityöntekijän kirjaamana ”lisäyksenä” (mahdollisesti sen jälkeen, kun lastensuojelun sosiaalityöntekijä on käynyt tarkistamassa asiakkaan toimeentulotukipäätösten sisällön) tai ”huomautuksena lukijalle” muuten äidin näkökulmasta kirjoitetun tekstiosuuden seassa. Myös toimimatta jättämisen (”Toimeentulotukea hän ei aio enää hakea[–]”) kirjaaminen voidaan tulkita dokumentoinniksi toimijuuden kehyksestä käsin.

Toimijuuden kehyksessä toimijoiksi asettuvat asiakaskertomuksissa useimmiten lasten vanhemmat. Lapsi, erityisesti pieni lapsi, toimijana jää taka-alalle, joskin viittauksia myös lapsen toimijuuteen löytyy. Lapsen toimijuus tulee esiin asiakaskertomuksissa tyypillisimmin vanhempien näkökulman kautta:

[Isä] kertoo, että [tytär] oli alkanut itkemään, kun ei ollut päässytkään isän mukaan. [–] [Isän] mukaan [tytär] ei lähde mielellään äidin luokse. (Asiakaskertomus E, 21.)

Vanhempien toimijuus tuodaan asiakaskertomuksissa esiin arjen toiminnan (pärjäämisen/ei-pärjäämisen) kuvausten kautta, jolloin vanhemmat joko kykenevät tai eivät kykene toimimaan lapsen edun mukaisesti. Yleisiä ovat myös kirjaukset vanhempien välisistä ristiriidoista. Toimijuuden kehyksessä kirjatessaan sosiaalityöntekijä tuo korostetusti esiin lastensuojelun asiakkaan omia näkemyksiä, kokemuksia ja toimintaa (ks. myös Anis 2006, 121), kun pohditaan sopivia lastensuojelun tukitoimia. Asiakkuus näyttäytyy pitkälle asiakkaan omana valintana. Toimijuuden kehyksessä kirjaaminen näin ollen varmistaa moraalisen oikeutuksen sosiaalityöntekijän valinnoille lastensuojelutoimenpiteiden valinnan osalta:

Todetaan, että äidillä on tietoa ja hän toimii hyvin lasten kanssa, mutta välillä hänellä on tarpeen saada tukea ja vahvistusta vanhemmuuteensa (Asiakaskertomus C, 6).

Sosiaalityöntekijän toimijuus

Toimijuuden kehiksen toisena funktiona on sosiaalityöntekijän oman työpanoksen kirjaaminen, tietyissä tilanteissa myös ”oman selustan turvaaminen”. Toimijuuden kehiksessä kirjoittaessaan sosiaalityöntekijä kirjaa oman toimijuutensa asiakasasiakirjoihin. Sosiaalityöntekijä voi asettua kirjoittamisessaan eri asemiin: omaa työtään hallitsevaksi tekijäksi, yhdeksi subjektiksi, osaksi asiakkaan kontekstia tai voimakkaan vie-raan puheen kirjoittajaksi (ks. Kääriäinen 2003, 49–50). Työntekijän toimijuus voidaan dokumentoida asiakaskertomuksiin *henkilökohtaisena toimijuutena*, kuten seuraavassa kirjauksessa, jossa sosiaalityöntekijä kirjaa tapaamisessa sovitun ja oman toimintansa sovittuun liittyen:

Sovimme, että teen asiasta lastensuojelun taloudelliset päätökset ja perhe pääsee hiihtolomareissulle (Asiakaskertomus B, 7).

Sosiaalityöntekijän kirjatessa oman toimijuutensa asiakaskertomuksiin kirjaukset tehdään tyyppillisesti joko minä- tai me-muodossa. Kirjaamistapa viittaa psykologis-sosiaaliseen kirjaamismuotoon, jossa kiinnostuksen kohteena on yksilöiden sisäinen maailma: kokemukset, ihmissuhteet, motivaatio ja niin edelleen (ks. Tapola 2002, 6). Tulkitsen sosiaalityöntekijöiden korostavan tällä kirjaustavalla yhtäältä omaa asiantuntijuuttaan ja toisaalta asiakkaan kanssa yhdessä, jopa tasaveroisesti toimimista ja asioista sopimista.

Toisaalta sosiaalityöntekijä voi kirjata oman toimijuutensa myös passiivissa, joka luo asiallisen ja raportoivan vaikutelman siitä, mitä työntekijän ja asiakkaan välisessä keskustelussa on keskusteltu:

[Äidille] kerrottu, että ak^{vi} on huolissaan [tyttären] kokemasta ja ehdottaa, että [äiti] pitäisi nyt taukoa [tyttären] tapaamisista, kuukauden verran (Asiakaskertomus E, 34).

Sosiaalityöntekijän oma toimijuus voidaan kirjata myös toiminnan henkilökohtaisuus piilottaen, organisaation tai ammattiryhmän edustajana, jolloin toimijana on *lastensuojelu* yksittäisen työntekijän sijasta:

[Äidille] luvattu taloudellista tukea lastensuojelusta lapsen menoihin, uimassa ja elokuvissa käyntiin (Asiakaskertomus E, 31), tai:

Tuetaan lastensuojelusta päiväkodin retkiä 20 eurolla kummallekin lapselle ja jatketaan päivähoitopalvelua avohuollon tukitoimena (Asiakaskertomus C, 8).

Tällainen passiivissa kirjaaminen tai oman henkilön häivyttäminen ilmentää Tapolan (2002, 5–6; ks. myös Taylor 2008, 30) tutkimuksessaan esittelemää juridis-poliisihallinnollista kirjaamismuotoa, jossa keskitytään ulkoisen maailman kuvaamiseen ja dokumentin laatija pyritään tekstuaalisin keinoin häivyttämään. Äärimmilleen vietyinä oman henkilön etäännyttäminen tehdään, kun sosiaalityöntekijä kirjaa itsensä yksikön 3. persoonassa asiakaskertomukseen:

Äiti yritti tavoitella sosiaalityöntekijää puhelimitse. Sosiaalityöntekijä [sukunimi] soitti äidille. Äiti varmisti huomisen ajan sosiaalityöntekijältä. (Asiakaskertomus B, 12.)

Ristiriitaisissa tilanteissa tai epäävän päätöksen ollessa todennäköinen sosiaalityöntekijä voi tehdä kirjaamisessaan siirtymän toimijuuden kehyksestä tiedolliseen kehykseen, kuten seuraavassa aineisto-otteessa:

19.3. Soitto äidille

Keskustellaan äidin taloudellisen tuen hakemuksesta. Kertoo, että hakee tukea halpaan hotellimajoitukseen, oman auton bensakuluihin, sekä kylpylä- ja [huvi]-puistokäyntiin. Kerron, että lastensuojelusta ei makseta taloudellista tukea oma-toimilomiin, ohjaan äitiä hakemaan tuettuja lomiam, joiden omavastuuosuudet ovat edullisia. Äidin mukaan heille on maksettu aiemmin tukea lomisiin. Lupaan konsultoida sos.tt tiimiä asiassa. (Asiakaskertomus B, 13.)

Edellä kuvatussa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijä kirjoittaa yksikön ensimmäisessä persoonassa ja samanaikaisesti viittaa omaan asemaansa lastensuojelun viranomaisena ("Kerron, että lastensuojelusta ei makseta [--]"), jolloin sosiaalityöntekijän viranhaltijana tekemä päätös saa asiakkaaseen nähden tiettyä vakuuttavuutta. Kielteiset päätökset perustellaan tyypillisesti organisaation ohjeisiin vedoten ("[--]lastensuojelusta ei makseta[--]") kun taas asiakkaan kannalta positiiviset teot ("[--]ohjaan hakemaan[--]"; "lupaan konsultoida[--]") kirjataan useammin sosiaalityöntekijän tekemiksi omiksi henkilökohtaisiksi ratkaisuuksi.

4.3 Tilannekehys

Tilannekehityksen funktiona on kontekstoida asiakkuus ajallisesti, paikallisesti ja eri suhteissa. Suhteella tässä yhteydessä viitataan suhteeseen esimerkiksi perheen, ystävien, sukulaisten, naapureiden kanssa, tai suhteessa lastensuojelun tukitoimiin ja muihin palveluihin. Tilannekehityksessä *asiakkuuden* kannalta keskeistä on kirjata ja tehdä näkyväksi muut lastensuojelun tukitoimet, palvelut sekä mahdolliset muiden palveluntuottajien asiakkaalle järjestämät palvelut. Tilannekehityksessä *asiakas* kuvataan perheen ja muiden sosiaalisten suhteiden jäsenenä.

Tilannekehityksessä sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakaskertomuksiin aikaan, paikkaan ja suhteisiin liittyviä kirjauksia. Aikaan liittyvät kirjaukset tuottavat menneisyyteen, nykyisyyteen tai tulevaisuuteen ajoittuvia kuvauksia asiakkaan tilanteesta. Paikkaan liittyvä asemointi puolestaan ilmenee asiakaskertomuksissa esimerkiksi fyysisen ympäristön kuvauksina, lastensuojelutarpeen tilan erittelynä, tai asiakkaan asemointina palvelujärjestelmään. Viimeksi mainitussa kertomus asiakkaasta kääntyy puheeksi asiakkuudesta.

Seuraavien asiakaskertomukseen peräkkäin kirjattujen kirjausten voi tulkita ilmentävän tilannekehityksessä kirjaamisen tapaa. Sosiaalityöntekijä voi katsoa merkityksellisenä kirjata paikkaan liittyviä fyysisen ympäristön kuvauksia esimerkiksi seuraavasti:

Kotona huomasi lasten luovat leikit ja sen mukana tullut epäjärjestys (Asiakaskertomus B, 6).

Kotikäynnillä lapset touhusivat omia juttuja tyttö mm. piirsi ja osoittautui taitavaksi piirtäjäksi (Asiakaskertomus B, 3).

Äidin ja lasten välinen vuorovaikutus näyttäytyy lämpimänä ja luontevana (Asiakaskertomus C, 2).

Seuraavissa sosiaalityöntekijän tekemissä kirjauksissa taas ilmenevät samanaikaisesti sekä ajallinen (nykyisyyteen ja tulevaisuuteen ajoittuva) että paikallinen (lastensuojelutarpeen tila) ulottuvuus:

MILL [sic] –lastenhoitoapu. Äiti soitti sos.tt. [x]:lle 16.1.2013. Hän pyytää, että lastensuojelun tukitoimenpiteenä [sic] lastenhoitoapua. Poika odottaa päivähoitopaikkaa, tyttö on eskarissa ja poika tokaluokalla. Äiti sanoi, että tarvitsee omaa aikaa jaksamisen tueksi.[--] (Asiakaskertomus B, 12.)

Puhelu [tukiperheasioista vastaavalle]: Tukiperheneuvottelu aika on sovittu [ajankohta ja kellonaika]. Äiti saapuu neuvotteluun klo. 14.00. [Tukiperheasioista vastaava] kysyi, onko lapsen kehityksessä jotain huomioitavaa. [Tukiperheasioista vastaava] sanoi, että lapset elävät vanhimman pojan sairauden ympärillä. Keskustelut painottuvat astmaan. Sos.tt. [nimi] sanoi, että ko. asiat on hyvä tuoda esille myös neuvottelussa, jos ilmenee huolen aiheita lapsien kasvussa ja kehityksessä. Pojalla on mennyt hyvin koulussa. Hän on aloittanut [x-nimisessä] koulussa. (Asiakaskertomus B, 12.)

Asiakaskertomuskirjauksia tehtäessä tyypillinen tapa on merkitä kirjauksen alkuun vahvennetulla tekstillä otsikko tai teema, jota kirjaus käsittelee. Kirjaamisen tapa itsessään paikantaa kirjauksen, ohjaa ja johdattaa lukijaa lukemisessa. Otsikot myös helpottavat tietojen löytämistä, kun sosiaalityöntekijä etsii tiettyjä kirjauksia asiakaskertomusten tietomassasta.

4.4 Ammatillinen kehys

Kerrottu äidille, että vastuullisena vanhempana äidin tulee ylittää ”epämukavuuskynnyksensä” ja tehdä perheen eteen asioita, jotka eivät aina vanhemmasta tunnu mukavilta (Asiakaskertomus A, 19).

Dokumentoidessaan asiakaskertomusta ammatillisessa kehyksessä sosiaalityöntekijä kirjaa asiakaskertomukseen ammatillisia perusteita toiminnalleen. Perusteiden kirjaaminen menee osittain päällekkäin toimijuuden kehyksessä (alaluku 4.2) kirjaamisen kautta tehtävän oman toiminnan moraalisen ja juridisen oikeuttamisen kanssa; ammatillisessa kehyksessä kirjatut perusteet painottuvat vahvemmin lakiin, eettisiin normeihin tai organisaation omiin sääntöihin tai toimintakulttuuriin. Asiakkuus muotoutuu oikeutena lastensuojelun apuun ja tukeen.

Ammatillisessa kehyksessä kirjaamisen funktiona on sosiaalityöntekijän tuottaminen kompetenttina ammattilaisena (vrt. Jokinen ym. 1995, 18). Ammatillisessa kehyksessä dokumentoidessaan sosiaalityöntekijä kirjaa perusteita toiminnalleen. Perusteita ei kuitenkaan tyypillisesti eksplikoida suoraan lakipykälillä tai muilla suorilla viittauksilla virallisiin ohjeistuksiin tai sääntöihin. Sen sijaan ammatillisessa kehyksessä asiakaskertomuksiin dokumentoidaan sosiaalityöntekijän ammatillinen *taito soveltaa* lakia, eettisiä normeja ja ohjeistuksia asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin.

Niin sanottu lakidiskurssi on vahvistunut lastensuojelussa jo 1990-luvulta (ks. Heino 1997, 21–22). Epäilemättä jokainen sosiaalityöntekijä on dokumentoidessaan tietoinen sekä lakien velvoittavuudesta että asettamista rajoituksista työlleen. Omaa työtä ei kuitenkaan yhdessäkään asiakaskertomuksessa perustella eksplikoidusti lakiin viittamalla. Sen sijaan sosiaalityöntekijän toiminnan taustalla oleva laki kirjataan asiakaskertomukseen velvollisuutena:

Äiti sanoo, että miksi heille ei anneta edes mahdollisuutta kokeilla itse. Kerrottu äidille, että lastensuojelusta velvollisuus tarjota sosiaalityöntekijän tarpeelliseksi arvioimaa avohuollon tukea perheelle. (Asiakaskertomus A, 19.)

Katson tämän lakiperustan näkymättömyyden johtuvan asiakastietojärjestelmän rakenteesta, jossa esimerkiksi lakiin perustuvien päätösten tekeminen on rakennettu tietojärjestelmään omaksi kokonaisuudekseen ja -prosessikseen; irralleen asiakaskertomuksen kirjoittamisesta. Siten asiakaskertomus toimii keskeisenä jo tehtyjen ja suunnitteilla olevien ammatillisten ratkaisujen tallettamispaikkana. Tehtyihin lupauksiin päätöksistä, tai päätöksiin suoraan voidaan viitata myös asiakaskertomuksessa, kuten seuraavissa aineistoesimerkeissä:

Konsultoitu sosiaalityön tiimiä. Linjaus on, ettei tal.tukea omatoimilomiin myönnetä. Tehty kielteinen päätös. (Asiakaskertomus B, 14.)

Luvattu taloudellista tukea 100 euroa, maksetaan äidin tilille, äiti toimittaa kuitenkin ostetusta pyörästä (Asiakaskertomus D, 3.)

Ammatillisessa kehityksessä sosiaalityöntekijällä olisi myös mahdollisuus harjoittaa reflektiivistä ammatillisuutta ja reflektiivistä kirjaamista. Reflektiivisessä ammatillisuudessa huomion keskipisteenä on asiakkaan sijaan sosiaalityöntekijä. Keskeistä on sosiaalityöntekijän omien ajatusten ja toiminnan tietoinen käsitteleminen; kokemuksellisen tiedon käsitteleminen ja tätä kautta tapahtuva oppimisprosessi. Kaikenlainen kirjoittaminen tukee omien kokemusten pohtimista. Reflektiiviset kirjaukset voivat saada faktuaalisen, relevatin, hyvin kirjoitetun ja täsmällisen ulkoasun, mutta niiden fokus on ammattilaisen subjektiivisissa kokemuksissa, ja tietoon ja tunteisiin kytkeytyvässä toiminnassa. (Tapola 2002, 99–100; Taylor 2008, 37.)

Tämän tutkimuksen aineiston valossa näyttää siltä, että sosiaalityöntekijät eivät tuo asiakaskertomuskirjauksissaan ilmi esimerkiksi tunteitaan, epävarmuuksia tai henkilökohtaista epäröintiä, jota väistämättä lastensuojelullisten kysymysten osalta ammattilaisen eteen tulee. Eräs sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä kuitenkin kirjaa väärinymmärryksensä asiakaskertomukseen:

Kysytty vielä puhelinasiasta ja [isä] kertoo, että hän ei ole aikonut ostaa [lapselle] puhelinta, joten todettu, että tässä sosiaalipäivystäjä kuullut/ymmärtänyt väärin; yksi puhelin on siis vain hankittu. /[sosiaalityöntekijän nimi] (Asiakaskertomus E, 13.)

Aiemmin sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä on kirjannut, että isä on kertonut menevänsä ostamaan lapselleen puhelinta, että voi edes soittaa lapselleen. Sen sijaan, että sosiaalityöntekijä olisi muuttanut asiakaskertomusta aiemman kirjauksen osalta (mikä olisi ollut mahdollista, kirjaus kun sisältyy yhteen samaan pitempään kirjaukseen), hän tekee päätöksen kirjata kuulleensa tai ymmärtäneensä väärin puhelimen hankkimisesta. Vaikka sosiaalityöntekijä tuo kirjauksella esiin oman erehtyväisyytensä, häivyttää hän itsensä henkilökohtaisesti puhumalla itsestään ”sosiaalipäivystäjänä”, joka kuuli/ymmärsi väärin. Ammatillisesta kehyksestä tarkasteltuna sanavalinta saa perustelunsa sillä, että sosiaalipäivystyksen työntekijät näyttäytyvät lastensuojelun asiakaskertomuksissa vierailijoina, enemmän tai vähemmän satunnaisina piipahtajina. Sosiaalipäivystyksen työntekijöillä on oma ammatillinen roolinsa osana lastensuojelun asiakkuutta ja organisaatiota, mutta he eivät välttämättä tunne asiakkaiden tilanteita pidemmältä ajalta, minkä vuoksi voivat myös erehtyä.

Niin sanottua hiljaista tietoa kirjautuu asiakaskertomuksiin. Hiljaisen tiedon kautta asiakaskertomustekstit tulevat lukijalle ymmärretyiksi ammatillisessa kehyksessä. Sen analysointi, missä kohtaa hiljainen tieto aktivoituu täydentämään asiakaskertomukseen kirjattua, olisi haastavaa, jopa mahdotonta, koska jokaisella asiakaskertomuksen lukijalla on oma kertynyt osaamisensa ja asiantuntemuksensa, jonka pohjalta asiakaskertomusta lukee. Asiakaskertomuskirjauksilta voitaneen vaatia kuitenkin sosiaalityöntekijän toiminnan ammatillisten perusteiden kirjaamista jollain vähimmäistasolla.

4.5 Kehysten suhteet

Edellä esiteltyjen kehysten pohjalta olen koonnut yhteen tämän tutkimuksen keskeiset tulokset, jotka on tiivistetysti esitetty seuraavassa kuviossa.

	Tiedollinen kehys	Toimijuuden kehys	Tilannekehys	Ammatillinen kehys
Funktio	Tallettaa asiakastyöhön liittyvät teot, tapahtumat ja sopimukset	Tekee näkyväksi asiakkaan ja työntekijän toimijuuden, varmistaa ratkaisujen moraalisen oikeutuksen	Kontekstoidaan ajallisesti, paikallisesti ja eri suhteissa	Tuottaa sosiaali-työntekijän kompetenttina ammattilaisena, tallettaa tehtyjen ratkaisujen perusteet
Asiakkuus	Tuen tarpeet suhteessa palvelujärjestelmään	Asiakkuus omana valintana	Suhde muihin tukitoimiin, palveluihin, palveluntuottajiin	Oikeus lastensuojelun apuun ja tukeen
Asiakas	Lastensuojelun tukitoimenpiteiden kohde	Toimija, jolla on omat näkemykset ja kokemukset	Asiakas osana perhettä ja muita sosiaalisia suhteita	Laillisten, eettisten, organisatoristen tai toimintakulttuuristen toimenpiteiden kohde

Kuvio 2. Kehysten funktiot sekä asiakkuuden ja asiakkaan kirjaaminen asiakaskertomuksissa.

Kuviossa 2 tehty tiivistys vastaa kehyskohtaisesti kysymyksiin mikä on kehiksen tehtävä (funktio), miten *asiakkuutta* kehiksessä rakennetaan sekä millainen identiteetti asiakkaalle annetaan kussakin kehiksessä. **Tiedollisen kehiksen** funktiona on tallettaa lastensuojelun asiakastyöhön liittyviä tekoja, tapahtumia ja sopimuksia. Asiakkuus

muotoutuu asiakkaan tarpeiden ja palvelujärjestelmän yhteensovittamisen kautta. Asiakas määrittyy lastensuojelun tukitoimenpiteiden kohteeksi. Sosiaalityöntekijät näyttävät hyödyntävän tiedollisen kehysten toteavaa ja faktatietoihin kiinnittyvää kirjoitusasua asiakaskertomuksissa esimerkiksi, kun he kirjaavat ristiriitaisia tilanteita tai perusteita epäävälle päätöksille. Asiakkaalle myönteisten ratkaisujen ollessa kyseessä tiedollista kehystä useammin nojaututaan **toimijuuden kehukseen**, joka nostaa esiin yhtäältä asiakkaan toimijana, jolla on omat kokemukset ja näkemykset, toisaalta sosiaalityöntekijän toimijuuden. Toimijuuden kehyksessä tehtävät kirjaukset tekevät myös näkyviksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemien ratkaisujen moraalisen oikeutuksen. Asiakkuus määrittyy tyypillisesti asiakkaalle myönteisenä, jopa oman valinnan kaltaisena. Erona tiedolliseen kehukseen toimijuuden kehyksessä sosiaalityöntekijän tekemissä kirjauksissa painottuu asiakas ja työntekijä tuntevana, toimivana ja kokevana henkilönä. Toimijuuden kehyksessä virkamieskieli ja asiakkuuden määrittäminen jäävät kirjauksissa sivuosaan.

Tilannekehysten tehtävänä on kontekstoida asiakkaan tilanne ja asiakkuus ajallisesti, paikallisesti ja suhteessa sekä asiakkaan sosiaalisiin verkostoihin että palvelujärjestelmään. Tilannekehyksessä asiakkuus rakentuu suhteessa lastensuojelun omiin ja muiden palveluntuottajien tukitoimiin. **Ammatillisessa kehyksessä** dokumentoidessaan sosiaalityöntekijä kirjaa asiakaskertomukseen ammatillisia perusteita toiminnalleen. Perusteiden kirjaaminen menee osittain päällekkäin toimijuuden kehyksessä kirjaamisen kautta tehtävän oman toiminnan moraalisen ja juridisen oikeuttamisen kanssa; ammatillisessa kehyksessä kirjatut perusteet painottuvat toimijuuden kehystä vahvemmin lakiin, eettisiin normeihin tai organisaatiokohtaisiin sääntöihin tai toimintakulttuuriin. Perusteita ei kuitenkaan eksplikoida suoraan lakipykälillä tai muilla suorilla viittauksilla virallisiin ohjeistuksiin tai sääntöihin vaan asiakaskertomuksiin dokumentoidaan sosiaalityöntekijän ammatillinen *taito soveltaa* lakia, eettisiä normeja ja ohjeistuksia asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Funktiona on sosiaalityöntekijän tuottaminen kompetenttina ammattilaisena. Asiakkuus muotoutuu oikeutena lastensuojelun tukitoimiin.

Kehykset ilmenevät lomittain asiakaskertomuksissa. Yhdessä kirjauksessa sosiaalityöntekijä voi tukeutua useampaan kehykseen riippuen kirjausten tarkoituksesta. Näitä siirtymiä tapahtuu asiakaskertomuksessa koko ajan, joista tämän tutkimuksen rajallisuuden johdosta oli mahdollista nostaa esiin vain murto-osa. Kehysten välisten suhteiden tarkemman analyysin sekä asiakaskertomusten syntyyn vaikuttaneiden laajempien yhteiskunnallisten tekijöiden analyysin jätän jatkotutkimusten tehtäviksi.

5 Tietojärjestelmä sosiaalityön dokumentoinnin raamittajana

Ennen 1970-lukua sosiaalityön tavoitteena oli luoda asiakkaasta kuva, joka oli yhtä aikaa subjektiivinen ja sosiaalinen. Vuorovaikutussuhde oli sosiaalityön keskeinen väline tai tekniikka tuohon aikaan. Sosiaalityössä tavoitteena oli ymmärtää tai selittää käyttäytymistä, vastata kysymykseen, *miksi* asiakas käyttäytyy, kuten käyttäytyy. 1970-luvulta alkaen yleistynyt teknologian käyttö on tukenut ja muovannut sosiaalityön tekemistä. Sosiaalityö on kohdannut ”elektronisen käänteen” (käsite Paul Michael Garrettin), mikä on merkinnyt sosiaalityön fokuksen siirtymistä asiakasta koskevan narratiivisen ja ymmärtämiseen pyrkivän kuvaamisen sijaan formaalin tiedon keräämiseen, jakamiseen ja arvioimiseen. Informaatioteknologian sekä tieto- ja viestintäteknologian yleistyminen tullee muokkaamaan sosiaalityön käytäntöjä entisestään. (Parton 2008, 254–260.) Elektroninen käänne on myös tuonut sosiaalityöhön moniammatillisuuden lisääntymisen kautta kiinnostuksen eri ammattikuntien väliseen tietojen vaihtoon, asiakastapausten hallinnan sekä datan keräämisen ja tallettamisen tietojärjestelmiin (Taylor 2008, 28).

Kun asiakastyö on dokumentoitu, on tehtyä työtä mahdollista suunnitella, toteuttaa ja seurata (Laaksonen ym. 2011, 9). Tietojärjestelmät dokumentoivat ja arvottavat työsuoritteita. Tietojärjestelmään kerätyt tiedot palvelevat usein ensisijaisesti hallinnollisia tarpeita, mutta sen vaikutusten ulottuminen myös sisällölliseen, suoraan asiakkaiden kanssa tehtävään työhön, on alettu huomioida (Saario & Hämäläinen 2007, 150), toisin kuin vielä 1970-luvulla (ks. Tapola 2002, 42). Erityisesti lastensuojelun asiakasasiakirjoja käytetään aktiivisesti sosiaalityössä ja siten niillä on toimeenpanevaa voimaa (Saurama 2002, 52).

Heino (1997, 93) tuo esiin dokumentoinnin ja sosiaalityön käytännön kannalta tärkeän asiakastietojärjestelmään liittyvän huomion: asiakirjajärjestelmässä ei välttämättä ole sellaista asiakirjaa, josta lukija saisi yhteenvedonomaista käsityksen asiakkaan kokonaistilanteesta. Pitkien, useita vuosia kestäneiden asiakkuuksien tarkastelua ja analysointia voikin haitata tiedon paljous. Tietotekniikka auttaa hallitsemaan tätä tiedon runsautta mahdollistamalla erilaisten koosteiden, yhteenvetojen, tiivistysten ja kvaalisten esitysten tekemisen asiakirjoihin tallennetuista tiedoista. (ks. Laaksonen ym. 2011, 9.) Tietojärjestelmä myös raamittaa ja luo rajoja toimintatavoille; tuottaa työn tekemisen tapoja. Kun työtä kirjataan (määrällisesti), asiakasvastaanotoista muotoutuu sisällöllisesti eriytettyjä ja kestoiltaan rajallisia, jolloin laaja-alainen orientaatio asiakkaan tilanteeseen voi olla vaikea säilyttää asiakastyössä. Koodikirjaus, jolla omaa työtä luokitellaan tietojärjestelmään, rakentaa tietojärjestelmästä eräänlaisen reflektioareenan, jossa työntekijä voi itse arvioida omaa tehokkuuttaan sekä kollektiivisella että yksilöllisellä tasolla. Tietojärjestelmä on väline dokumentoida ja arvottaa työntekijöiden työsuoritteita. Tietojärjestelmä myös mahdollistaa työntekijöiden toiminnan läpivalaisemisen ja laskennallistamisen, mikäli työntekijöillä on käytössä tietty tapa kirjata toiminnot. (Saario & Hämäläinen 2007, 149–150).

Lastensuojelussa työskennellään laajojen ja moniaineksisten asioiden parissa. Lastensuojelu sisältää laajan kirjon sosiaalipalveluja ja niissä syntyviä asiakirjoja. Lastensuojelussa on suuri tarve tietosisältöjen yhtenäistämiseksi. Kunnat ovat rakentaneet järjestelmiensä tietosisällöt omista lähtökohdistaan, mistä johtuen lastensuojelun asiakirjat eri kunnissa voivat olla hyvinkin erilaisia. Asiakastietojen yhtenäisyys edistää asiakkaan saamaa palvelua, alueellista tasavertaisuutta sekä lastensuojelun ammattilaisten työtä. Myös lastensuojelun suunnittelu, johtaminen ja päätöksenteko hyötyisivät tietosisältöjen yhtenäistämisestä, kun palveluiden vaikutusten arviointi helpottuisi ja kuntien välisten vertailujen tekeminen kävisi mahdolliseksi. (ks. Jäppinen ym. 2011, 7–8; 10; 12.)

Silti nähdäkseni on perusteltua kysyä, onko sosiaalityön taivuttava luokituksiin, jotka ovat poliittisesti ja organisaatioiden näkökulmasta tärkeitä. Arkaluonteisen tiedon keräämisen eettiset periaatteet ja voimassaoleva lain tulkinta eivät salli lastensuojelun asiakkaana olevien lasten perhetaustaan ja asiakkuuden syihin liittyvien tietojen koaamista valtakunnalliseen rekisteriin. Valtakunnallisesti voidaan tilastoida ainoastaan selkeät faktatiedot (kuten ikä ja sukupuoli), ei esimerkiksi sosiaalityöntekijän tulkintaan perustuvaa asiakkuuden syytä. (Heino 2013, 96.) Näin on syytä olla jatkossakin, jotta strukturoidun tiedon kerääminen ei johtaisi lastensuojelun asiakkaiden leimaamiseen tai kategorisoimiseen tietynlaisiksi tilastollisiksi tunnusluvuiksi. Muutokselle on jätettävä tilaa ja mahdollisuus sosiaalityön asiakkaista dokumentoitaessa.

Asiakaskertomus asiakastietojärjestelmän tyhjänä ja avoimena kenttänä mahdollistaa avoimen dokumentoinnin ja asiakasta koskevien kirjausten tekemisen asiakaslähtöisesti. On kuitenkin huomattava, että asiakaskertomus on myös osa suurempaa kokonaisuutta, joista osa sisältää myös strukturoidun tiedon keräämistä sekä asiakkaisiin että tehtyyn asiakastyöhön liittyvän tiedon luokittelua. Vaikkakaan eivät suoraan näkyvissä asiakaskertomuksessa, ovat nämä tiedon luokitteluun, työntekijän työpanoksen seurantaan, päätösten tekemisessä tarvittavaan asiakkaan tarpeiden luokitteluun nojaavat tietomääritykset jollain tavalla aina läsnä, kun kirjauksia asiakaskertomukseen tehdään.

Lastensuojelussa asiakaskertomus on tärkeä alusta, jolle sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakkuuteen liittyviä syitä, tietoa, toimintaa ja tilanteita niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Tämän tutkimuksen aineistosta ilmeni selvästi, että asiakaskertomusta ei kirjata pelkästään viranomaiskielellä, joka voi olla epäinformatiivista erikoiskieltä, vaan lastensuojelun asiakaskertomuksiin kirjataan lastensuojelun asiakkaiden ajattelutapoja, kielikuvia ja jäsennessmalleja (ks. myös Pohjola 1996, 80). Vaikka asiakkaaseen ja asiakkuuteen liittyvä asiakaskertomuksiin dokumentointi tehdään vapaamuotoisesti, on siinä havaittavissa tiettyä säännönmukaisuutta, jota olisi dokumentoinnin yhtenäistämiseen tähtäävien tavoitteiden valossa pystyttävä entisestään vah-

vistamaan. Tämän tutkimuksen valossa näyttää siltä, että sosiaalityöntekijöiden asiakaskertomuksiin tekemässä dokumentoinnissa ilmenevä säännönmukaisuus on seurausta ensisijaisesti sosiaalityöntekijöiden koulutuksesta, sosiaalityön tekemistä ohjaavasta lainsäädännöstä sekä asiakaskunnan tarpeiden yhteneväisyyksistä, ja vasta toissijaisesti asiakastietojärjestelmään jo tehdyistä määräyksistä. Tämä kertoo siitä, että sosiaalityöntekijöiden kirjaaminen ainakin asiakaskertomusten osalta on asiakas- eikä järjestelmälähtöistä. Tietojärjestelmään nykyisellään tehdyt määritykset kuitenkin jossain määrin, ikään kuin taustalla, rajaavat asiakaskertomuksiin kirjattavia merkintöjä, kuten edellisessä luvussa toin ilmi. Dokumentointia kehitettäessä näiden avointa dokumentaatiota ohjaavien ja tukevien määritysten kehittämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Sosiaalityöstä tehtävää dokumentointia voitaisiin tietojärjestelmäratkaisuin ohjata niin, että järjestelmä ohjaisi työntekijää kirjaamaan asiakasasiakirjoihin myös eettisiä kysymyksiä, tunnekokemuksia, lainsäädännön asettamia reunaehtoja tai ristiriitoja, jotka ovat kaiken aikaa läsnä lastensuojelun sosiaalityössä, mutta joita tällä hetkellä hyvin vähän kirjataan asiakasasiakirjoihin.

6 Pohdinta

Tässä tutkimuksessa lastensuojelun asiakaskertomuksia lähestyttiin teorialähtöisesti asiakkaan ja asiakkuuden määrittymisen kautta. Aineistosta jäsennettiin kehysanalyytisesti neljä kehystä, joiden kautta sosiaalityöntekijöiden tulkitaan dokumentoivan asiakkaita ja asiakkuuksia asiakaskertomuksiin. Jäsenneetyt kehykset ovat tutkijan tekemiä käsitteellisiä tulkintoja, joilla ei edes pyritä ottamaan haltuun sosiaalityön tai edes lastensuojelun kentän ja dokumentoinnin kokonaisuutta. Kehykset olisi ollut mahdollista jäsentää lukuisilla muillakin tavoilla. Yhtäläillä aineistoa olisi voinut tarkastella esimerkiksi ongelmatyön näkökulmasta (ks. Jokinen ym. 1995a), jolloin kohteena olisi ollut se, miten sosiaalityöntekijä määrittelee tai kategorisoi sosiaalisen ongelman kussakin asiakassuhteessa. Samalla olisi mahdollistunut sen analysointi, millaisena kukin asiakas tuotetaan asiakaskertomuksessa. Tällöin aineistonani olleet dokumentit olisivat toimineet tutkimuksessa *lähteen* asemassa.

Halusin kuitenkin tässä tutkimuksessa säilyttää lastensuojelun asiakirjojat ja dokumentoinnin *aiheena*, mistä seurasi, että ”ongelmakehyksen” tai ”ratkaisukehyksen” kaltaiset, lähelle yksittäisiä asiakastapauksia menevät kehykset eivät jäsenyneet tämän tutkimuksen tuloksiksi. Kiinnostukseni kohdistui sosiaalityöntekijän tekemään työhön ja kirjaamiskäytäntöihin. Tutkimusprosessin aikana pääsin syventämään omaa tietouttani sosiaalityön dokumentoinnista, mikä näkyi suoraan omassa työssäni sosiaalityöntekijänä. Uskon ja toivon, että tämän tutkimuksen kautta paitsi oma osaamiseni, myös tutkimusta lukevien ymmärrys dokumentoinnin merkityksestä sosiaalityön osana lisääntyi.

Tutkimus osoitti, että lastensuojelun sosiaalityössä asiakkuutta koskevat tulkinnat määrittyvät tilannekohtaisesti, sekä asiakkaan oman näkökulman ja toimijuuden että palvelujärjestelmälähtöisen asiakkuuden tasapainottelussa. Kehysanalyttinen näkökulma toi tutkimuksessa esiin sosiaalityöntekijöiden tulkintojen joustavuuden ja muun-

tuvuuden tilanteitten mukaan ja näiden kirjavan ilmenemisen asiakassuunnitelmissa. Tutkimus laajensi käsitystä sosiaalityön dokumentoinnin eri merkityksistä; dokumentoinnilla ei pelkästään välitetä informaatiota (esim. Taylor 2008, 25) vaan sillä myös aktiivisesti rakennetaan ja ylläpidetään lastensuojelun asiakkuutta. Kuten tutkimus osoitti, lastensuojelun sosiaalityö kuin sen kirjaamiskäytäntökin eivät rakennu vain yhden työtä tai dokumentointia jäsentävän periaatteen ympärille vaan dokumentointia ohjaavat niin tiedolliseen, toiminnalliseen, tilanteeseen sekä ammatilliseen kehukseen liittyvät jäsenyydet. Laaja-alaisen, eri näkökulmia erittelevä dokumentointi vaatii kuitenkin aikaa. Ajan antaminen dokumentoinnille on erittäin tärkeää niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijän oikeusturvan toteutumisen kannalta. Dokumentoinnin jättäminen tehtäväksi muiden kiireellisempien töiden jälkeen voi aikaansaada autoritatiivista, pelkkiin faktoihin nojaavaa kirjaamista, jossa konteksti ja ihmiset tunteineen, ajatuksineen ja näkemyksineen on kadotettu.

Sosiaalityöntekijä voi kirjata asiakkaan asiakaskertomukseen asiakkaalle ja itselleen useita eri identiteettejä riippuen tilanteesta, joka on käsillä. Tyypillistä on, että kirjauksissa asiakkaalle annetaan toimijan, jopa ratkaisijan identiteetti. Tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ”lukee” asiakkaan toimintakyvyn vajavaiseksi, tai aiheet jopa vilpillisiksi, asiakas siltikin kirjoitetaan asiakaskertomukseen toimijana, jolla on perusteet toiminnalleen. Tämä huomio tulee perustelluksi sillä, että sosiaalityön yhtenä työorientaationa, tai tapana ymmärtää sosiaalityön asiakkaita, on empowerment; asiakkaan oman toimijuuden tukeminen, voimaannuttaminen ja osallistaminen (esim. Anis 2006, 112–113).

Tämän tutkimuksen aineistona ollut asiakaskertomusaineisto osoitti, että sosiaalityöntekijöiden tapa kirjata on henkilökohtainen, mutta kirjaamistavoista on löydettävissä yhteneväisyyksiä, jopa luokiteltavissa olevia sisältöjä. Lastensuojelun sosiaalityön moninaisuus on määriteltävissä tavalla, joka palvelee myös dokumentoinnin kehittämistä. Tämä on rohkaiseva tulos suhteessa tietosisältöjen yhtenäistämiseen pyrkiviin tavoitteisiin. Sosiaalityön käytännöt helposti pakenevat ulkoapäin tulevia kategorisointeja

(Jokinen ym. 1995b, 11), mutta riittävän yleisen, mutta silti rajatun ja selkeän funktion sisältävien kehysten (tai ”otsikon”, ”kategorian” tai ”kokonaisuuden” – mitä nimitystä halutaankaan käyttää) jäsentäminen sosiaalityön eri osa-alueiden käytännöistä on avain myös lastensuojelun dokumentoinnin yhtenäistämiseen.

Kehysanalyttisen näkökulman tuominen asiakasasiakirjojen sisällölliseen ja tekniseen standardointiin (ks. Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2007, 14–15) voisi ainakin asiakaskertomusten osalta mahdollistaa tiedonhallinnan kehittämisen tavalla, johon jokaisella sosiaalityöntekijällä – ei pelkästään sosiaalityön e-osaajilla^{vii} – olisi käytännön asiantuntijana annettavaa. Sen sijaan, että asiakaskertomuksia kehitettäisiin vahvasti standardoituun malliin, tulisi tämän tutkimuksen perusteella pyrkiä Tapolan (2002, 33) esiin nostamaan vähemmän standardisoitua asiakaskertomusmalliin. Tällöin asiakaskertomus yksilöllistää asiakkaat, palvelut ja työntekijät, ja sallii työntekijän dokumentoida omaa ajattelua ja tilanteen yksilöllisesti tärkeitä piirteitä tavoilla, joita tässäkin tutkimuksessa nostettiin esille. Huolet ja ilot, pelot, paheksunta ja muut tunnekokemukset, jotka ovat koko ajan läsnä lastensuojelun sosiaalityössä ohjaamassa asiakkaiden ja työntekijöiden tekemiä ratkaisuja, eivät taivu luokiteltaviksi, mutta niiden kirjaamiseen voitaneen ohjata tietojärjestelmään liittyvin ratkaisuin. Eri osapuolten erilaisille tulkinnoille tulee jättää tilaa myös asiakastietojärjestelmän ratkaisuisissa, liian pitkälle standardoitu kirjaaminen kadottaa lastensuojelutyön todellisuuden. Vaikka hallinnollisten ja taloudellisten seikkojen huomioinen on tärkeää, ja sosiaalityöntekijät ovat tärkeässä asemassa hallinnollisia tavoitteita palvelevan, asiakkaita koskevan tiedon tuottajina, ei asiakastietojärjestelmiin tehtävä dokumentointi saa tyipistyä pelkästään näitä tavoitteita palvelemaan. Asiakastietojärjestelmän ja siihen tehtyjen asiakirjamäärittysten tulisi hallinnollisten ja taloudellisten tavoitteiden sijaan palvella ensisijaisesti asiakastyön dokumentointia sosiaalityössä.

Lähteet

- Anis, Merja 2006: Lastensuojelun ammattilaisten tulkintoja maahanmuuttajasosiaalityöstä. *Janus* 14(2), 109–126.
- Anis, Merja 2008: Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Väestöliitto. Helsinki.
- Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1. Viitattu 5.10.2013.
- Berg, Bruce L. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. 4th edition. Allyn & Bacon. Boston.
- Entman, Robert M. 1993: Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm. *Journal of Communication* 43(4), 51–58.
- Fairclough, Norman 2003: *Analyzing Discourse. Textual analysis for social research*. Routledge. London.
- Fook, Jan 2002: *Social Work. Critical Theory and Practice*. SAGE Publications. London.
- Goffman, Erving 1986: *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Northeastern University Press. Boston. 2. painos. 1. painos 1974.
- Günther, Kirsi 2012: Kirjatut ammatilliset kehykset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* 20(1), 15–31.
- Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla 2000: *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus. Helsinki.
- Heino, Tarja 1997: Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijän tuottama määräys lastensuojelun asiakkaaksi. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 77. Helsinki.
- Heino, Tarja 2013: Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1. Viitattu 5.10.2013, 84–107.
- Heiskala, Risto 1991: Goffmanista semioottiseen sosiologiaan. *Sosiologia* 2, 90–107.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) 1995a: Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 1995b: Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaali-*

set ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 9–31.

Jäppinen, Anu & Huovila, Mikko & Häkälä, Niina & Lehmuskoski, Antero & Laaksonen, Maarit & Turunen, Timo 2011: Lastensuojelun sisältömäärittysten yhtenäistämisen Länsi- ja Keski-Uudellamaalla. Raportti lastensuojelun asiakirjamäärittysten pilotointiprojektista, versio 1.0, 1.11.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/1f9424a3-868c-4484-b2d2-0847fa0e5156/Lastensuojelun+sis%C3%A4lt%C3%B6m%C3%A4%C3%A4ritysten+yhten%C3%A4ist%C3%A4minen+L%C3%A4nsi-+ja+KeskiUudellamaalla.pdf>. Viitattu 3.12.2012.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna 2005: Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki.
<http://pre20090115.stm.fi/hl1136808640322/passthru.pdf>. Viitattu 29.10.2013.

Karvonen, Erkki 2000: Tulkintakehys (frame) ja kehystäminen. Tiedotustutkimus 2000:2, s. 78–84.

Kääriäinen, Aino 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen, versio 1.0, 14.2.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveysministeriö.
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/fbf710a0-e1cd-4799-a05e-3913e8754992/Asiakasty%C3%B6n+dokumentointi+sosiaalihuollossa.pdf>. Viitattu 3.12.2012.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Parton, Nigel 2008: Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *British Journal of Social Work* (2008) 38, 253–269.

Peräkylä, Anssi 1990: Kuoleman monet kasvot. Vastapaino. Tampere.

Pohjola, Anneli 1996: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli 1996: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 53–95.

Pohjola, Anneli 2003: Sosiaalityön koulutuksen tila ja paikka. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS-kustannus, 145–165.

- Puroila, Anna-Maija 2002a: Kohtaamisia päiväkotiarjessa – kehysanalyttinen näkökulma varhaiskasvatustyöhön. *Acta Universitatis Ouluensis E* 51. Oulu University Press. Oulu.
- Puroila, Anna-Maija 2002b: Erwing Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Rovaniemi.
- Reamer, Frederic G. 2005: Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards. *Social Work* 50 (4), 325–334.
- Saario, Sirpa & Hämäläinen, Pertti 2007: Mielenterveystoimiston käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmien välittämänä. *Janus* 15 (2) 2007, 149–164.
- Sahala, Heli & Lehmuskoski, Antero & Laaksonen, Maarit & Kärki, Jarmo & Ailio, Erja & Mykkänen, Juha 2011: Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Hankesuunnitelman 2008-2011 toteutuminen. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/39900a33-acf5-426b-a94d-5acd3a127175/Tikesos-raportti+2008-2011.pdf>. Viitattu 3.12.2012.
- Saurama, Erja 2002: Vastoin vanhempien tahtoa. Helsingin kaupungin tietokeskus. *Tutkimuksia* 2002:7. Helsinki.
- Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaaliportin hankesivusto osoitteessa <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/tikesoshanke/>. Viitattu 3.12.2012.
- Statement of Ethical Principles. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>. Viitattu 2.11.2013.
- Tapola, Maria 2002: Prosessi, strukturoitu, avoin, asiakastyön dokumentaatio anglo-amerikkalaisessa sosiaalityökeskustelussa. Pro Gradu. Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalipolitiikan laitos. Helsingin yliopisto.
- Taylor, Carolyn 2008: Trafficking in Facts. *Writing Practices in Social Work. Qualitative Social Work* 7(1). SAGE Publications. Los Angeles, London, New Delhi and Singapore, 25–42.
- Toimiva lastensuojelu 2012. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämistä. Väli raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:28. Helsinki. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1845758. Viitattu 5.10.2012.
- Toimiva lastensuojelu 2013. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26809.pdf. Viitattu 5.10.2013.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* 20 (2) 2012, 149–167.

Liitteet

Liite 1. Aineistopyyntöanomus (sähköpostitse)

Hei,

olen tekemässä tutkimusta (Pro Gradu) Lapin yliopiston sosiaalityön laitokselle lastensuojelun sähköisestä dokumentoinnista. Sain tutkimukselle myönteisen tutkimuslupapäätöksen (allekirjoittajana palvelujohtaja [X]) tammikuussa 2013.

Tutkimukseni aineiston muodostavat asiakastietojärjestelmään kirjatut lastensuojelun sosiaalityön dokumentit: kymmenen (10) pitkäaikaisasiakkaan *asiakaskertomukset ja -suunnitelmat*.

Nyt tiedustelenkin, olisiko minun mahdollista saada kerätyksi aineisto teidän tiimin sosiaalityöntekijöiden avustuksella. Käytännössä pyytäisin tiiminne sosiaalityöntekijöitä pohtimaan omista asiakkaista niitä, joiden asiakkuudesta on kirjattu vuosien aikana runsaasti asiakaskertomusta. Asiakaskertomusten lisäksi tarvitsisin tutkimukseni aineistoksi myös näiden kymmenen asiakkaan asiakassuunnitelmat, mikäli sellaiset on asiakastietojärjestelmään kirjattu.

Paitsi asiakkaiden löytämisessä, tarvitsisin sosiaalityöntekijöiltänne apua aineiston tuostamisessa asiakastietojärjestelmästä, omat tietojärjestelmäoikeuteni kun eivät tällä hetkellä kata oikeuksia lastensuojelun asiakirjoihin pääsemiseksi. Työskentelen tällä hetkellä [X].

Jos aineiston keruussa avustaminen ei tunnu mahdottomalta, voisin tarvittaessa tulla myös pikaisesti pistäytymään esimerkiksi tiimikokouksessanne, ja kertomaan lisää tutkimuksesta. Halutessanne voin myös lähettää tutkimussuunnitelman sekä myönteisen tutkimuslupapäätöksen, joihin on tarkemmin kuvattu tutkimuksen tavoitteet, toteuttaminen ja mm. aineiston käsittelyyn liittyvät eettiset ja tietosuojakysymykset.

Ystävällisesti, Tiina Laitinen
puh. [X] (henk.kohtainen) / [X] (työ)

ⁱ Kategorisaatiolla tarkoitetaan yleisesti ottaen nimeämisprosessia, jossa nimeämisen kohde paitsi kuvataan myös samalla luodaan – rakennetaan siitä tietty konstruktio. Kategorisoinnilla on seurauksensa: ongelman nimeäminen avaa näkyviin ratkaisuvaihtoehdot ja sulkee pois toisia. (Jokinen ym. 1995b, 17.)

ⁱⁱ Tästä johtuen valitsin aineistokseni pitkien asiakkuuksien dokumentteja.

ⁱⁱⁱ Aino Kääriäinen (2003) analysoi väitöskirjassaan lastensuojelun asiakirjatekstejä kolmesta eri näkökulmasta: retorisen analyysin, temaattisen analyysin ja pragmaattisen näkökulman kautta.

^{iv} Asiakaskertomusten sivunumerot olen ilmoittanut niiden asiakirjatulosteiden pohjalta, jotka ovat olleet käytössäni. Sivunumeroilla ei ole vastaavuutta asiakkaiden todellisissa, asiakastietojärjestelmään kirjatuihin asiakaskertomuksiin. Sivunumerot voivat myös olla eri tulostajien asiakirjoissa riippuen tulostusasetuksista.

^v Joka tapauksessa asiakkaalle on myös kiireellisissä tilanteissa kerrottava työskentelyn kirjaimisesta ja asiakkaalla on oikeus tutustua häntä itseään koskeviin asiakirjoihin.

^{vi} Ak-lyhennettä käytetään asiakaskertomuksissa tarkoittamaan allekirjoittanutta.

^{vii} Lapin yliopiston sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutusohjelman 2011-2013 tavoitteena on kouluttaa moniosaajia julkisen sektorin informaatioteknologiaan ja e-osaamiseen liittyviin palvelutehtäviin. Koulutusohjelman pääaineen opinnot myötäilevät Lapin yliopiston sosiaalityön koulutusohjelmaa. Opiskelijat korvaavat osan sosiaalityön opintojen sisällöstä soveltavan informaatioteknologian sisällöillä.