

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa

Tekijä: Hannele Hansén-Haug

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutusohjelma

Työn laji: Pro gradu –työ Sivulaudaturtyö ___ Lisensiaatintyö ___

Sivumäärä: 111 + 6 liitettä

Vuosi: 2014

Tiivistelmä:

Tutkimus käsitteli asiakastyön dokumentointia vastaanottokeskuksissa tietojärjestelmiä hyödyntäen. Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa tapahtuu Umarek-asiakastietojärjestelmän avulla. Umarek on osa UMA-järjestelmää, joka on valtakunnallisesti käytössä maahanmuuttoasioissa. Tutkimussessani etsin vastausta tutkimuskysymyksiini, joilla halusin selvittää, miten vastaanottokeskuksissa dokumentoidaan asiakastyötä? Hyödynnetäänkö kaikkia Umarek-asiakastietojärjestelmän ominaisuuksia ja miten asiakastyön dokumentoinnissa käytettävät toiminto- ja kohdeluokitukset toimivat käytännössä? Tutkimusotteeni oli kvantitatiivinen. Tutkimuksen kohderyhmänä oli vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät: etuuskäsittelijät, sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Asiakastyön dokumentointia vastaanottokeskuksessa selvitin kysymyslomakkeen avulla, jossa kysyin taustamuuttujiin, vastaanottorahan ja asiakastyön dokumentointiin, vastaanottokeskuksen sosiaalityössä käytössä olevaan luokitukseen, sekä Umarekin käytettävyyteen liittyviä kysymyksiä. Aineiston analysoin SPSS-ohjelman avulla. Kyselylomake lähetettiin 22 aikuispuolen vastaanottokeskukseen ja seitsemään alaikäisyksikköön. Lähetin 74 kyselylomaketta vastaanottokeskusten työntekijöille maaliskuussa 2014. Kyselylomakkeen laadin Webropol-kyselyohjelmalla. Vastauksia sain 41, joten vastausprosentti oli 55.

Asiakastyön dokumentoinnissa vastaanottokeskuksissa pidetään tärkeänä dokumentoinnin lainmukaisuutta, objektiivisuutta, ajantasaisuutta, tarkkuutta ja riittävän selkeää ohjeistusta, sekä jatkuvuutta. Valitettavasti kaupunkien ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa käytetään kaupungin omia asiakastietojärjestelmiä (ATJ, Pro Consona, Effica), eikä vastaanottokeskusten Umarek-asiakastietojärjestelmää. Umarek-asiakastietojärjestelmää ei hyödynnetä riittävästi asiakastyön dokumentoinnissa, koska se on täysimittaisessa käytössä vain valtion ja Punaisen Ristin ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa. Se, että puolet vastaanottokeskuskentästä ei käytä Umarekia, tekee sen käytön turhaksi myös niitten osalta, jotka käyttävä järjestelmää jokapäiväisessä työssään. Vastaanottokeskusten toiminto- ja kohdeluokitukseen suhtauduttiin kentällä positiivisesti, mutta niiden hyödyntäminen täysimittaisesti esimerkiksi vastaanottokeskusten toiminnan tilastoinnissa, vastaanottotyön ohjauksen ja suunnittelun apuna, sekä toiminnan kehittämisessä kärsii myös siitä, että vain puolet vastaanottokeskuksista dokumentoi asiakastyötä Umarekin sosiaalityön muistiinpanoihin.

Olisi erittäin tärkeää, että eri vastaanottokeskuksissa noudatettaisiin yhteisesti sovittuja käytäntöjä ja hyödynnettäisiin nimenomaan Umarek-asiakastietojärjestelmää asiakastyön dokumentoinnissa. Tällöin asiakkaat olisivat yhdenvertaisessa asemassa ja tarvittava tieto on käytettävissä uudessa keskuksessa asiakkaan siirtyessä keskukselta toiseen. On suuri puute, etteivät kaupunkien ylläpitämien vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät käytä Umarekia, vaan heillä merkinnät jäävät kaupunkien omiin tiedostoihin. Umarek-asiakastietojärjestelmä tulee saada täysimittaiseen käyttöön koko vastaanottokeskusjärjestelmässä ja kaikissa vastaanottokeskuksissa ylläpitäjätahosta riippumatta. Vastaanottokeskuksissa olisi käytössä yhtenäinen, tietoturvallinen ja toimiva asiakastietojärjestelmä, mutta sitä ei osata riittävästi hyödyntää. Tarvitaan yhteisten päätösten noudattamista käytännössä, sillä sähköiset tietojärjestelmät tukevat vastaanottojärjestelmän toimintaa ja sen ohjausta.

Avainsanat: Dokumentointi, vastaanottokeskukset, turvapaikkamenettely, UMA-asiakastietojärjestelmä, Umarek, informaatioteknologia, tietoyhteiskunta, kvantitatiivinen kyselytutkimus

Muita tietoja: -

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto	3
2.1 Tutkimuksen tavoite	3
2.2 Kvantitatiivinen tutkimusote	8
2.3 Kyselylomakkeen laatiminen	9
2.4 Tutkimusasetelma ja -kysymykset	12
2.5 Tutkimuksen kohderyhmä	15
3 Vastaanottokeskukset tutkimuksen toimintaympäristönä	17
3.1 Suomen maahanmuuttopolitiikka	17
3.2 Maahanmuuttajakäsitteitä ja akkulturaatio	21
3.3 Turvapaikkamenettely	26
3.4 Vastaanottokeskukset	31
3.5 Umarek-asiakastietojärjestelmä UMAN osana	34
4 Asiakastyön dokumentointi tietojärjestelmiä hyödyntäen	36
4.1 Tieto, teknologia ja sosiaalityö	36
4.2 Asiakastyön dokumentointi	44
4.3 Dokumentointiin liittyvä lainsäädäntö	48
4.4 Sosiaalihuollon luokitustyön kehitys	56
4.5 Vastaanottokeskusten sosiaalityön luokitus	60
5 Aineistotulokset	62
5.1 Taustamuuttajat	62
5.2 Vastaanottorahapäätösten teko Umarekilla	69
5.3 Asiakastyön dokumentointi Umarekissa	73
5.4 Toiminto- ja kohdeluokitukset vastaanottokeskuksen sosiaalityössä	83
5.5 Umarekin käytettävyys	92
6 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	96
Lähteet	106
LIITE 1. Tutkimuksen aikataulu	112
LIITE 2. Tutkimuslupa	113
LIITE 3. Kyselylomake asiakastyön dokumentoinnista	115
LIITE 4. Kohde- ja toimintoluokitukset vastaanottokeskuksissa	123

Luettelo tutkimuksessa esiintyvistä kuvioista ja taulukoista:

<i>Kuvio 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan paradigma viitekehyyksenä (soveltaen Kuusisto-Niemi & Saranto 2012, 142)</i>	4
<i>Kuvio 2. Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa -tutkimuksen kulku</i>	6
<i>Kuvio 3. Tutkimusasetelma ja kysymyslomakkeen sisällön jäsenness</i>	13
<i>Taulukko 1. Kyselyyn osallistuneet vastaanottokeskukset</i>	16
<i>Kuvio 4. Ulkomaalaisten määrän kehitys Suomessa 1990–2013 (Tilastokeskus)</i>	20
<i>Kuvio 5. Turvapaikkaprosessi pelkistettynä (Migri)</i>	27
<i>Kuvio 6. Ulkomaalaisviraston käsittelemät turvapaikkahakemukset vuosina 1990–2013 (Migri)</i>	28
<i>Kuvio 7. Migrin tekemät päätökset vuosina 2000–2013</i>	29
<i>Kuvio 8. Migrin tekemät myönteiset turvapaikkapäätökset vuonna 2013</i>	30
<i>Kuvio 9. Migrin tekemät kielteiset turvapaikkapäätökset vuonna 2013</i>	30
<i>Taulukko 2. Suomen vastaanottokeskusten ja ryhmäkotien paikkaluvut (tilanne 31.12.2013)</i>	31
<i>Kuvio 10. Suomen vastaanottokeskukset ja alaikäisyksikköjen sijainnit (Migrin vastaanottoyksikön tilannekatsaus 2013)</i>	33
<i>Kuvio 11. Maahanmuuttopalvelujen laajuus UMA -järjestelmän kannalta</i>	34
<i>Taulukko 3: Dokumentointiin keskeisesti liittyvät säädökset</i>	49
<i>Kuvio 12. Asiakaskohdittaisen sosiaalityön luokitukset (Kärki 2012, 13–17)</i>	58
<i>Kuvio 13. Vastaanottokeskusten ylläpitäjätahot (N=41)</i>	62
<i>Kuvio 14. Vastaajien määrät vastaanottokeskustyyppin mukaan (N=41)</i>	63
<i>Kuvio 15. Vastaajat asiakaskohderyhmän mukaan ryhmiteltynä (N=41)</i>	64
<i>Taulukko 4. Luokiteltu ikä (N=41)</i>	65
<i>Kuvio 16. Vastaajat tutkinnon mukaan ryhmiteltynä (N=41)</i>	66
<i>Kuvio 17. Vastaajien koulutustaso ylläpitäjätahon mukaan ryhmiteltynä (N=41)</i>	66
<i>Kuvio 18. Vastaajat tehtävänimikkeen mukaan ryhmiteltynä (N=41)</i>	67
<i>Kuvio 19. Vastaajat tehtävänimikkeen ja tutkinnon mukaan ryhmiteltyinä (N=41)</i>	68
<i>Kuvio 20. Vastaanottorahapäätösten teko Umarek -asiakastietojärjestelmässä (N=39)</i>	70
<i>Taulukko 5. Vastaanottorahapäätösten tekeminen tehtävänimikkeen mukaan</i>	71
<i>Taulukko 6. Vastaanottorahan perusosa 1.1.2014 lähtien</i>	71
<i>Taulukko 7. Yksintulleen alaikäisen käyttöraha 1.1.2014 lähtien</i>	72
<i>Kuvio 21. Asiakastyön dokumentointi Umarek-asiakastietojärjestelmässä</i>	73
<i>Kuvio 22. Asiakastyön dokumentointia koskevat väittämät (N=40)</i>	76
<i>Kuvio 23. Lainmukaisuus ylläpitäjätahon mukaan ryhmiteltynä</i>	79
<i>Kuvio 24. Sanapilvi asiakastyön dokumentoinnista</i>	80
<i>Taulukko 8. Asiakirjojen laatiminen asiakastyössä (N=40)</i>	82
<i>Kuvio 25. Toimintoluokituksen käyttö keskiarvoina ilmaistuna (N=36)</i>	84
<i>Kuvio 26. Kohdeluokituksen käyttö keskiarvoina ilmaistuna (N=36)</i>	88
<i>Kuvio 27. Sosiaalityön luokitusta koskevat väittämät (N=38)</i>	91
<i>Kuvio 28. Umarekin käytettävyyden väittämät (N=41)</i>	93
<i>Kuvio 29. Suhtautuminen Umarekin tehokkuuteen iän mukaan luokiteltuna (N=41)</i>	94

Kansikuva: Sanapilvi vastaanottokeskuksessa eniten käytetyistä toimintoluokituksista

1 Johdanto

Sosiaalityö ja tieto liittyvät oleellisesti toisiinsa. Sosiaalityön tiedossa olennaista onkin se, millaiseen tietoon, tiedon tuottamiseen, tietoteknisten mahdollisuuksien kehittämiseen ja tiedonhallintaan sosiaalityötä tulevaisuudessa rakennetaan. Sosiaalityössä nämä tiedon eri sisällölliset ulottuvuudet, uusiutuva tieto ja uudenlaiset työmenetelmät merkitsevät tiedon saamista sellaiseen muotoon, että sitä voidaan hyödyntää. Tämä merkitsee sosiaalityön, tiedon ja teknologisten sovellutusten tiivistä vuorovaikutteisuutta ja uusien yhdistelmien kehittämistä, mikä tarkoittaa sosiaalisen ja teknologisen innovaatiotoiminnan yhteistä sisällöllistä avaamista, jossa keskeisenä on tieto, tiedon tuottaminen ja tiedon käyttö. (Pohjola ym. 2010, 9–11.)

Tutkimusaiheeni on asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa Umarek -asiakastietojärjestelmässä. Vastaanottokeskuksissa on aiemmin ollut käytössä Marek -asiakastietojärjestelmä vuosina 1998 – 2011. Toukokuussa 2011 otettiin käyttöön uusi Umarek -asiakastietojärjestelmä, joka on UMA:n osajärjestelmä. UMA on Ulkomaalaisasioitten hallintajärjestelmä ja se on käytössä muun muassa rajalla, ulkomaalaispoliiseilla, vastaanottokeskuksessa ja ELY -keskuksissa. Kaikki kansainvälistä suojelua hakeneet henkilöt rekisteröidään UMA -järjestelmään, joka on valtakunnallisesti yhtenäinen järjestelmä maahanmuuttoasioissa ja toimii verkossa ajantasaisena. Maahanmuuttoviraston (Migri) tilastokatsauksen 2013 mukaan Suomessa jätettiin 3238 kansainvälistä suojelua koskevaa uutta hakemusta. Tutkimuksen toimintaympäristönä toimii Suomen vastaanottokeskukset ja kohderyhmänä vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät.

Olen SIMOIII sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutuksen opiskelija ja opintoihin oleellisena osana kuuluvat myös informaatioteknologian opinnot. Tutkimuksessa tulee näkyä myös IT -näkökulma. Tutkimusaihe on hyvin ajankohtainen, koska valtakunnallisessa sosiaalialan tietoteknologia (Tikesos) -hankkeessa ollaan viimeinkin siirtymässä toteuttamisvaiheeseen. Asiakastyön dokumentointia on yhtenäistetty Tikesos -hankkeessa (Ailio & Kärki 2013, 40–49). Henkilökohtainen kiinnostukseni aiheeseen

perustuu siihen, että olen ollut alusta asti mukana vastaanottokeskuksen Umarekin edeltäjän Marek -asiakastieto-ohjelman käytössä.

Luvussa kaksi asetan tutkimuksen tavoitteet ja esitän tutkimuskysymykset, sekä esittelen käyttämäni kvantitatiivisen tutkimusotteen. Kuvaan tarkemmin kyselylomakkeen laadintaa ja aineiston keruuta Webropolin avulla. Luvun lopuksi esittelen tutkimusasetelman ja tutkimuksen kohderyhmän.

Kolmannessa luvussa esittelen tutkimuksen toimintaympäristöä - Suomen vastaanottokeskusjärjestelmää ja aloitan kontekstin kuvaamisen maahanmuuttopolitiikasta, tarkastelin maahanmuuttajakäsitteitä, sivuan monikulttuurisuutta ja akkulturaatiota. Lähemmin käsittelen turvapaikkamenettelyä ja turvapaikkatilastoja, jonka jälkeen siirryn käsittelemään vastaanottokeskuksia ja luvun lopussa esittelen lyhyesti UMA- ja Umarek-järjestelmän.

Luvun neljä alussa esittelen yleisellä tasolla teknologian käyttöä sosiaalityössä kansallisen ja kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Asiakastyön dokumentointi tapahtuu yleisesti asiakastietojärjestelmien avulla. Tarkastelen dokumentointiin liittyvää lainsäädäntöä, joka raamittaa asiakastyön dokumentointia. Luvun lopuksi kuvailen sosiaalihuollon luokitustyön kehitystä ja vastaanottokeskusten omaa sosiaalityön luokitusta.

Viidennessä luvussa kuvailen tutkimuksen aineistotulokset alkaen taustamuuttujista. Tämän jälkeen käsittelen vastaanottorahaan ja Umarekin avulla tapahtuvaan asiakastyön dokumentointiin liittyviä tutkimustuloksia. Tarkastelen tarkemmin vastaanottokeskuksen sosiaalityössä käytössä olevia toiminto- ja kohdeluokituksia, sekä Umarekin käytettävyyteen liittyviä tuloksia. Lopuksi tarkastelen tutkimusaineistosta saamiani tutkimustuloksia suhteessa asettamiini tutkimuskysymyksiin.

2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

2.1 Tutkimuksen tavoite

Tavoitteenani on tutkia vastaanottokeskuksissa käytössä olevaa Umarek -asiakastietojärjestelmää ja sen avulla tehtävää asiakastyön dokumentointia kyselylomakkeen avulla. Käytän kvantitatiivista tutkimusmetodia, mutta lomakkeella kysyn myös avoimia kysymyksiä, joita analysoin myös kvalitatiivisesti.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

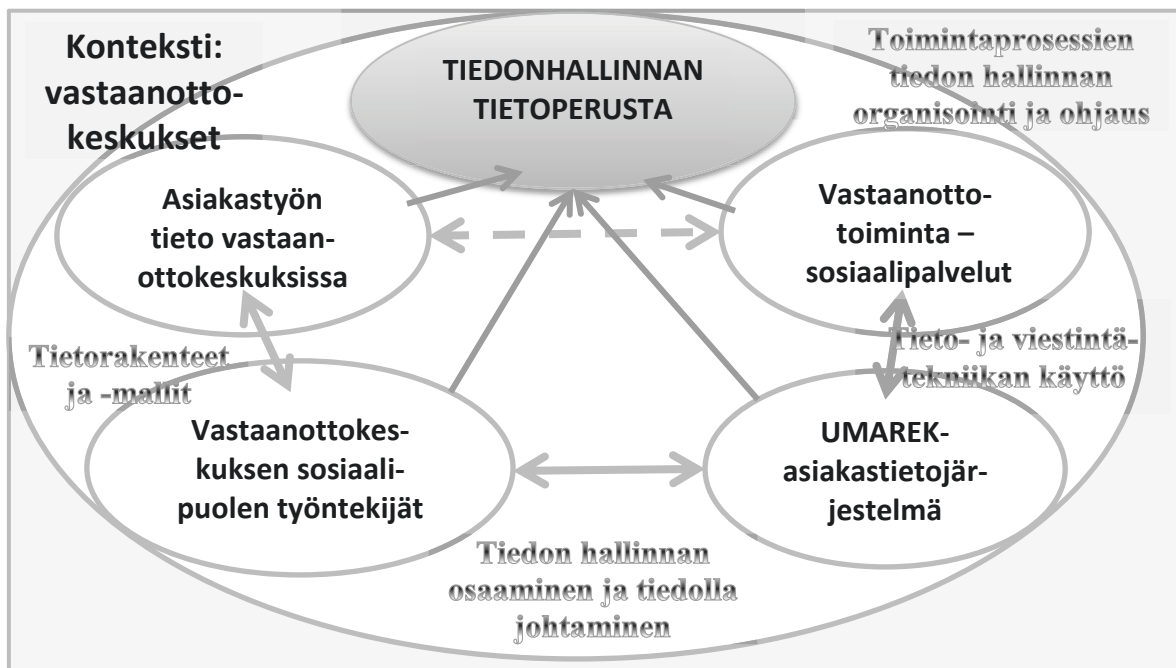
1. *Miten vastaanottokeskuksissa dokumentoidaan asiakastyötä?*
2. *Hyödynnetäänkö kaikkia Umarek -asiakastietojärjestelmän ominaisuuksia?*
3. *Miten asiakastyön dokumentoinnissa käytettävät toiminto- ja kohdeluokitukset toimivat käytännössä?*

Kartoitan tutkimuksessani sitä, kuinka laajasti sosiaalityöntekijät vastaanottokeskuksissa kirjaavat asiakastapaamiset Umarekin sosiaaliasiaan ja kuinka paljon he hyödyntävät sosiaaliasian eri *toimenpide*- valikkoa, sekä *sosiaalityön muistiinpanot* -osiota. Jos sosiaalityöntekijät eivät jostakin syystä kirjaa muistiinpanoja Umarek-järjestelmään, selvitan mikä kirjaus- ja luokitustapa heillä on käytössä ja miksi he eivät kirjaa Umarek -järjestelmään. Migrin sosiaalityöntekijöitten työkokouksessa syksyllä 2012 sovittiin, että merkinnät tehdään Umarek-järjestelmään ja tapaamiset kirjataan eri toiminto- ja kohdeluokitukseen.

Umarek on turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa käytettävä asiakastietojärjestelmä. Umarekin käyttöä ohjaa Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746 eli Vastaanottolaki. Uusi Umarek-järjestelmä otettiin käyttöön vastaanottokeskuksessa toukokuussa 2011. Turvapaikanhakijoita koskevat tiedot siirrettiin konversioajossa suoraan vanhasta Marek-asiakastietojärjestelmästä. Vastaanottokeskuksen henkilökunnalla on erilaisia käyttäjärooleja ja käyttövaltuuksia Umarekissa.

Rajaan oman tutkimustehtävän koskemaan vain vastaanottokeskusten (vok) asiakastyön dokumentointia ja lähinnä dokumentoinnin kirjaamista Umarek -asiakastietojärjestelmään, sekä tämän järjestelmän hyödyntämistä vastaanottokeskusten asiakastyössä sosiaalipuolen työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena on omalta osaltaan edistää hyvää asiakastyön dokumentointia vastaanottokeskuksen sosiaalityössä ja Umarekin hyödyntämistä siinä.

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä toimii sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys, joka on esitetty kuviossa 1. Siinä on nimetty tutkimuksen keskeiset osa-alueet: tieto, toiminta, toimijat ja menetelmät. Tiedonhallinnan tutkimus on esimerkki monitieteisyydestä, jossa eri alojen kysymyksenasetteluja, menetelmiä ja teoreettisia lähtökohtia tarkastellaan yhteisen tutkimusongelman tai alueen kautta. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2012, 142.)



Kuvio 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan paradigma viitekehyksenä (soveltaen Kuusisto-Niemi & Saranto 2012, 142)

Tutkimukseni kontekstina toimivat Suomen vastaanottokeskukset. Tiedonhallinnan toimintaympäristö muodostuu neljästä elementistä, joiden väliset yhteydet muodosta-

vat tutkimuksen kentän. **Toimijoilla** tarkoitan tutkimuksessani vastaanottokeskuksen sosiaalialan ammattilaisia, jotka tuottavat vastaanottokeskuksissa sosiaalipalveluja turvapaikanhakijoille. **Tiedon** ymmärrän hierarkkisenä jatkumona datasta viisauteen ja tiedon arvoketjuna. Tutkimuksessani kyseessä on lähinnä asiakastyön tieto, joka saadaan dokumentoimalla muun muassa asiakastapaamisilla. **Toiminnalla** tarkoitan tässä yhteydessä vastaanottokeskuksen (sosiaali-) palvelujen suunnittelua, toteutusta ja käyttöä. **Menetelmillä** tarkoitetaan toiminnassa syntyneiden tietojen käsittelyyn, tallentamiseen ja välittämiseen liittyviä teknisiä ja sosiaalisia toimintatapoja. Vastaanottokeskuksissa on käytössä asiakastiedon kirjaamiseen yhteinen Umarek - asiakastietojärjestelmä. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 22; 2012, 142.)

Debra Parker-Oliver ja George Demiris (2006, 129) määrittelevät sosiaalityön tiedonhallinnan sosiaalityön sekä tietojen käsittelyn- ja tietojärjestelmätieteen yhdistelmäksi, jossa kerätään ja tulkitaan tehokkaasti tietoja sosiaalityön toimintaympäristössä työskenteleviä ammattilaisia varten hyödyntäen informaatioteknologian sovellutuksia.

Tieteellinen tutkimustyö liikkuu kolmiossa, jonka muodostavat **ongelma, aineistot ja menetelmät**. On muistettava pitää nämä osatekijät toisiinsa nähden tasapainossa ja tutkimusongelma on siinä keskeisessä asemassa. Tietyn tieteen alan teoria (tutkimusongelma), tässä tapauksessa sosiaalityön, joka pitää sisällään tieteen ontologian eli kyseisen tieteen alan keskeiset käsitteet, empiirisen ilmiön (tutkimusaineisto), jota tutkitaan, sekä tietyn metodologian, jonka avulla tutkitaan tätä sosiaalityön ilmiötä. (Uusitalo 1991, 49; Heikkilä 2002, 23.)

Kyösti Raunio (2013) tarkoittaa tutkimusmenetelmillä tai metodeilla konkreettisissa tutkimuksissa käytettäviä menetelmiä, kuten haastattelu tai kysely. Usein termit sekoitetaan keskenään ja puhutaan metodologiasta, kun tarkoitetaan metodeja. Metodeista puhuttaessa tarkoitetaan paitsi tutkimuksen konkreettisen toteuttamisen menetelmiä myös perusnäkemysiksi. Raunio (2013) painottaa, ettei tutkimusmenetelmillä kuiten-

kaan tarkoiteta epistemologisia ja ontologisia tietämistä ja todellisuutta koskevia perusnäkömää, teoreettis-metodologisia lähtökohtia tai paradigmoja¹. Tutkimusotteen valinta johtaa väistämättä myös tieteenteoreettisiin valintoihin. Pirkko Anttilan (2007, 36) mukaan tutkimusotteen valinta liikkuu akselilla objektiivinen - subjektiivinen horisontaalisesti ja vertikaalisesti akselilla käytännön-läheinen -teoriahakuinen. Tuolloin positivis-empiirinen paradigma edustaa objektiivista ja teoriahakuista tutkimusotetta ja tulkinnallis-hermeneuttinen paradigma teoriahakuista subjektiivista tutkimusta. Sen sijaan kriittis-realistinen paradigma edustaa objektiivista ja käytäntöhakuista tutkimuksellista otetta, jota oma tutkimukseni lähinnä edustaa.

Tutkimusprosessi lähti liikkeelle tutkimusongelman määrittelemisestä. Kuvio 2. havainnollistaa tutkimusprosessin vaiheet ja menetelmät, joiden avulla etsin tutkimusongelmaan vastausta.



Kuvio 2. Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa -tutkimuksen kulku

¹ **paradigmalla** (vakiintunut tieteen traditio) tarkoitetaan kunkin alan tutkijayhteisössä vallitsevia yhteisiä uskomuksia ja sopimuksia siitä, millaisena nähdään sen alan ongelmat ja niiden käsittely lähestymistapoineen ja metodeineen (Räsänen 2009)

Aikaisemmin ei vastaavaa tutkimusta ole tehty vastaanottokeskusten osalta, koska koko järjestelmäkin on ollut niin vähän aikaa käytössä. Tutkimusongelmana on asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa. Yleisesti puhutaan tutkimusasetelmasta, joka on niiden menettelytapojen kuvaus kokonaisuudessaan, joiden avulla saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Käytän tutkimuksessani kvantitatiivista tutkimusotetta, mutta avointen vastausten analyysin osalta myös kvalitatiivista tutkimusotetta. Jos metodologia ymmärretään kapeassa merkityksessä - niin määrällisen ja laadullisen tutkimuksen elementtien yhdistämiseen voi suhtautua käytännöllisesti, mikäli näitä menetelmiä yhdistelemällä saadaan parempia tuloksia. Voidaan tietenkin puhua myös triangulaatiosta tai kyseessä on vain vallaton metodologinen elektismi (Hakala 1996, 158).

Tutkimuksen aikataulu on liitteessä 1, siitä ilmenee tutkimuksen aikataulu pääpiirteittäin. Alustavan tutkimussuunnitelman tein jo keväällä 2013, jolloin aloitin pro gradu – seminaari-istunnoissa käymisen. Syksyllä 2013 suoritin metodologia opintoja ja tutustuin alustavasti dokumentointiin liittyvään kirjallisuuteen. Jäin opintovapaalle 1.1.2014 alkaen ja aloitin varsinaisesti opinnäytetyöni tekemisen. Tutkimussuunnitelma valmistui lopulliseen muotoonsa tammikuussa 2014, jonka jälkeen hain tutkimuslupaa Maa- ja metsätalouden tutkimuskeskuksesta. Tutkimuslupa-anomus on Liitteessä 2.

Tammikuussa loppupuolella suunnittelin kohderyhmälle saatekirjeen. Helmikuussa 2014 laadin kyselylomakkeen Webropol-muotoisena verkkokyselynä tutkimuskysymyksiäni pohjalta. Konsultoin ohjaavaa opettajaa laadittuani kyselylomakeluonnoksen. Sain ohjaajalta hyviä kommentteja ja tein korjaukset lomakkeeseen. Tämän jälkeen kävin intensiivistä sähköpostien vaihtoa Migrin ylitarkastajan kanssa kysymyslomakkeeseen liittyen. Sain monia hyviä vinkkejä ja korjausehdotuksia ylitarkastaja Olli Snelmannilta. Virallisen vahvistuksen tutkimuslupa-anomukseeni sain 28.2.2014, kun kyselylomake sai viimeisen silauksen. Lähetin kolme testilomaketta, joilla varmistin lomakkeen toimivuuden. Aloitin tiedonkeruun 10.3.2014. Kysely sulkeutui 4.4.2014. Osallistuin kvantitatiivisen tutkimuksen työpajaan 2.4. - 16.5.2014 Rovaniemellä, joten minulla oli tut-

kimusaineisto käytössä työpajatyöskentelyssä. Siirsin tutkimusaineiston SPSS-ohjelmaan, jonka avulla tein aineiston analyysia.

2.2 Kvantitatiivinen tutkimusote

Käytän tutkimuksessani kvantitatiivista tutkimusotetta, mutta käsittelen tässä yhteydessä lyhyesti myös kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusotteen eroja. Hannu Uusitalo (1991, 81) kirjoittaa näiden tutkimustyyppien keskeisistä eroista. Aineiston keräyksessä ja analyysissa erot ovat olennaisia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkimusaineisto edustaa tilastollisesti havaintoyksiköiden muodostamaa perusjoukkoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on aineiston teoreettinen edustavuus, eli aineistossa tulee olla esillä tutkimusongelman kannalta olennaiset piirteet. Kvantitatiivisen tutkimuksen tausta on usein aiemmissa tutkimuksissa ja teorioissa, sekä hypoteesien esittäminen niitten pohjalta. Havaintoaineiston on sovelluttava määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. Harvoin pystytään tutkimaan koko perusjoukkoa, jolloin siitä otetaan otos, jonka perusteella tilastollisten analyysikeinojen avulla tulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostuu tutkimusongelman ennakkosuunnittelu, joka on erittäin tärkeää.

Kvantitatiivisen tutkimuksen hyvinä puolina voidaan pitää sitä, että havaintojen teko on pitkälle standardisoitua ja tilastolliset menetelmät ovat selvästi eksplikoitavissa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan koota suuria aineistoja, jolloin saadaan tietoa määristä, yleisyyksistä ja muutoksista. Voidaan tuottaa ainakin näennäisesti yksiselitteistä tietoa nopeasti verrattuna henkilökohtaisiin haastatteluihin. Kvantitatiivisen tutkimuksen ongelmina voi olla esimerkiksi mittaamisen ongelma, miten valita oikea mitta-asteikko – nominaali-, ordinaali- vai intervalliasteikko? Muuttujan mitta-asteikko on tärkeä, koska se määrittää, millaiset matemaattiset operaatiot, tilastolliset tunnusluvut ja tilastolliset analyysimenetelmät ovat mahdollisia. Myös se, kuinka arkaluonteisia asioita voidaan mitata tai kausaalisuhteiden ongelmallisuus, syyt ja seuraukset voivat

mennä ristiin. Kyselylomakkeiden valmiit vastausvaihtoehdot eivät jätä tutkimuskohteelle juuri liikkumavaraa ja vaarana voi olla liika yleistäminen. (Uusitalo 2001, 82–83.)

Tutkimus on aina kysymysten esittämistä ja että nämä tutkimusotteet vastaavat eri kysymyksiin. Riippuu tutkimuskysymyksistä, millaisen aineiston avulla pystyy parhaiten vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Antti Kariston ja Ullamaija Seppälän (2004, 39) mukaan tutkimusmenetelmät ovat työkaluja, joista on valittava sopivin – vispilällä ei kannata lähteä leikkaamaan lihaa eikä keittiöveitsellä vatkaamaan kermaa. Töttö (2000) sen sijaan vertaa valintaa kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen välillä - valintaan sahan ja kirveen välillä, joista toinen puree poikkisyin ja toinen syiden myötäisesti. Toisinaan saattaa olla hyödyksi kerätä erilaisia aineistoja ja käyttää erilaisia menetelmiä sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivista tutkimustapaa.

Aineiston käsittely alkaa, kun kyselylomakkeet on palautettu. Kyselylomakkeen vastaukset koodataan, tallennetaan ja syötetään havaintomatriisin muotoon SPSS -ohjelmalla datalomakkeelle. Havaintomatriisi on taulukko, jossa vaakarivit vastaavat tilastoyksiköitä ja pystysarakkeet muuttujia. Yhdellä rivillä on yhden tutkittajan/vastaajan tiedot ja yhdessä sarakkeessa kaikilta vastaajilta samaa asiaa koskeva tieto eli yhden kysymyksen vastaus kuten esimerkiksi sukupuoli ja ikä. Muuttujat määritellään siten, että jokaista lomakkeen vastausta varten on oma muuttuja. Huolellisesti suunniteltujen lomakkeiden tiedot on helppo syöttää, kun muuttujat on määritelty. (Heikkilä 2002, 123.) Kaikkia vastauksia käsitellään *luottamuksellisesti* tutkimusetiikan sääntöjen mukaisesti. Yksittäiset vastaajat tai heidän yksikkönsä eivät ole niistä tunnistettavissa. Aineiston analyysissä etsitään vastauksia tutkimuskysymyksiin.

2.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Tiedonkeruuvälineenä tutkimuksessani käytän kyselylomaketta. Heikkilän (2002, 47–48) mukaan kysymykset kannattaa suunnitella huolellisesti, sillä kysymysten muoto on yksi suurimmista virheiden aiheuttajista. Tutkimuslomakkeen laatiminen etenee vai-

heittain. Ensin nimetään tutkittava asiat, suunnitellaan lomakkeen rakenne ja muotoilun kysymykset. Lopuksi ennen lomakkeen varsinaista käyttöönottoa se on syytä testata. Testin perusteella voi lomakkeen rakennetta ja kysymyksiä vielä korjata. Mahdollisten korjausten jälkeen kyselylomake on valmis.

Heikkilän (2002, 48–79) mukaan hyvä tutkimuslomake on selkeä ja houkuttelee vastaamaan, teksti ja kysymykset ovat hyvin aseteltu, sekä vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset. Laadin ensin kysymyslomakkeen Word-muotoon, jonka jälkeen aloitin kysymyslomakkeen tekemisen Webropolissa suoraan. Hyvillä kysymyksillä on tiettyjä yhteisiä ominaispiirteitä. Tärkeää on kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Kaikki kysymykset tulee olla tarpeellisia ja hyödyllisiä tutkimusongelmaan nähden. Kysymykset tulee esittää kohteliaasti ja kohteliaasta esitystapaa mietittäessä tulee harkita, käyttääkö teitittelyä vai sinuttelua. Kumpaan vaihtoehtoon päätyykin on syytä käyttää sitä johdonmukaisesti kautta koko kyselylomakkeen. Kysymykset eivät saa olla liian pitkiä tai liian monimutkaisia, eivät myöskään johdattelevia. Kysymyksen tulee olla ymmärrettävä, selkeä ja yksiselitteinen. Epämääräisyyttä tulee välttää ja selkeys on tärkeintä. Jos haluaa päteviä tuloksia - on kysymysten merkittävä samaa kaikille vastaajille. Monimerkityksellisiä sanoja (usein, tavallisesti, yleensä) tulisi välttää. Lyhyet kysymykset ovat parempia kuin pitkät, koska niitä on helpompi ymmärtää. Lomakkeessa on hyvä olla vaihtoehto, joka ei pakota valitsemaan mielipidettä. Lopuksi kannattaa tarkistaa sanojen valinta ja käyttö, mikäli käyttää ammattikieltä tulee käsitteet määritellä. Kysymysten määrää ja järjestystä kannattaa harkita. Perusohjeena voidaan pitää sitä, että yleisimmät kysymykset ovat kyselyn alkupuolella ja spesifiset loppupuolella. Lopuksi tulee tarkistaa, miten pitkä lomakkeesta tulee, kun kaikki kysymykset kootaan yhteen. Suosituksena on, että lomakkeen täyttämiseen menisi noin 15–20 minuuttia. (Heikkilä 2002, 57; Hirsjärvi ym. 2000, 189–191.)

Kysymyksiä voidaan ryhmitellä sisällön perusteella monin eri tavoin. *Täsmälliset tosiasiakysymykset*, kuten ikä tai kotipaikka, eivät edellytä mielipiteitä, vaan tarkkoja faktoja. Kysymyksiä laatiessa on varmistettava kysymyksen asettelun yksiselitteisyys ajan ja paikan suhteen. *Arvionvaraiset tosiasiakysymykset* ovat usein määriä tai useutta

mittaavat kysymykset (kuten kuinka usein... tai milloin viimeksi...). Kannattaa erikseen harkita, annetaanko valmiit vastausvaihtoehdot vai esitetäänkö kysymys avoimena. *Käyttäytymisen syitä* mittaavat kysymykset vaativat usein kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, mutta vastaajien valmiudet vastata avoimena esitettyihin kysymyksiin vaihtelevat ja kysymykset saattavat jäädä usein vastausta vaille. *Asenteita, arvoja ja mielipiteitä* mitataan usein Likertin asteikollisilla kysymyksillä. Yleensä esitetään useita samaa asiaa käsitteleviä väittämiä, joiden avulla selvitetään vastaajien johdonmukaisuutta. *Sosiaalisia suhteita* voidaan mitata sosiometrisin menetelmin. (Heikkilä 2002, 55–56.)

Kysymyksiä voi muotoilla monella tapaa. Yleensä käytetään kolmea muotoa:

1. *Avoimet kysymykset, joissa esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten.*
2. *Monivalintakysymykset, joissa tutkija on laatinut valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastin tai rengastaa lomakkeesta valmiin vastausvaihtoehdon.*
3. *Asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymystyyppi.*

Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä todella on mielessään, kun taas monivalintatyyppiset kysymykset rajoittavat vastaajan valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin. Monivalintakysymykset tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia ja tuottavat vastauksia, joita on helpompi käsitellä ja analysoida. (Hirsjärvi ym. 2000, 184–188.) Kysymyslomake ei siis ole sattumanvarainen kysymyskokoelma vaan harkittu ja jäsenelty kokonaisuus (Alkula ym. 2002, 130). Vaikeinta tutkimuksessa lienee sosiaalitieteiden käsitteiden, jotka ovat varsin abstrakteja, saattaminen mitattavaan muotoon. Alkula ym. (2002, 75–76) erottaa neljä eri vaihetta *operationalisoinnissa*, jotka ovat: käsitteiden yleinen hahmottaminen ja määrittäminen, osa-alueiden määrittäminen, siirtyminen teoreettisesta kielestä konkreettiseen arkikielen ja indikaattoreihin ja operationalisoinnin tarkka kuvaaminen.

Arto Selkälä (2008, 220–221) tarkastelee lomaketutkimusta tutkimuskäytäntönä. Hän pohtii tutkijan tutkimusprosessin kuluessa tekemien valintojen suhdetta tutkimustuloksiin. Lomaketutkimus tutkimuskäytäntönä edustaa teknisesti pitkälle kehittyntä

menetelmää, jolla on taipumus ohjata tutkijan ajattelua sen sisältämien piirteiden suuntaan. Kun muuttujien edustamat merkitykset tai tiedot ymmärretään sosiaalisen maailman todellisiksi ominaisuuksiksi, on näiden välille helppo luoda myös kausaalisuhteita. Alkuperäisestä yhteydestään irrotettua muuttujaa voidaan pitää toisen muuttujan syynä tai seurauksena, jos muuttujan ominaisuudet ajatellaan kiinteiksi sosiaalisessa maailmassa esiintyviksi asioiksi. *Kausaaliajattelu, teoreettinen lähestymistapa ja interaktionäkökulma* ovat kaikki mahdollisia näkökulmia lomakeaineiston käsittelyyn ja tulosten tulkintaan.

Selkälä (2008, 222–228) jatkaakin kysymällä, millaisia seurauksia eri lähestymistapojen käytöstä konkreettisesti on ja miten tulokset ja tulkinta muuttuvat näiden eri lähestymistapojen myötä? Mikäli tutkija käyttää *kausaliajattelua* hän voi periaatteessa irrottaa minkä tahansa kysymyksen kyselylomakkeelta ja tarkastella sen yhteisvaihtelua tai korrelaatiota jonkin toisen kysymyksen kanssa. Jos tutkija tuntee elaboraatiologiikan², hän alkaa pohtia, voisiko korrelaation takana olla joitakin kolmansia tekijöitä, jotka mahdollisesti saavat yhteisvaihtelun aikaan. *Teoreettisesti orientoitunut* tukija sen sijaan kysyy, voiko havaitun korkean yhteisvaihtelun taustalle hahmottaa muunkinlaisia tekijöitä, jotka eivät välttämättä ole suorassa kausaalisessa yhteydessä tarkasteltuihin muuttujiin. *Interaktionäkökulman* sisäistänyt tukija sen sijaan edeltävistä näkökulmista poiketen kiinnittää huomion myös lomakkeen kysymysten esitystapaan ja siihen millaisen kokonaisuuden osana kysymykset on esitetty, koska esitystapa on saatanut vaikuttaa vastaajan vastaamiseen. Kysymysten asettelulla saattaa olla vaikutusta yksittäisten kysymysten vastauksiin ja yhteisvaihteluun.

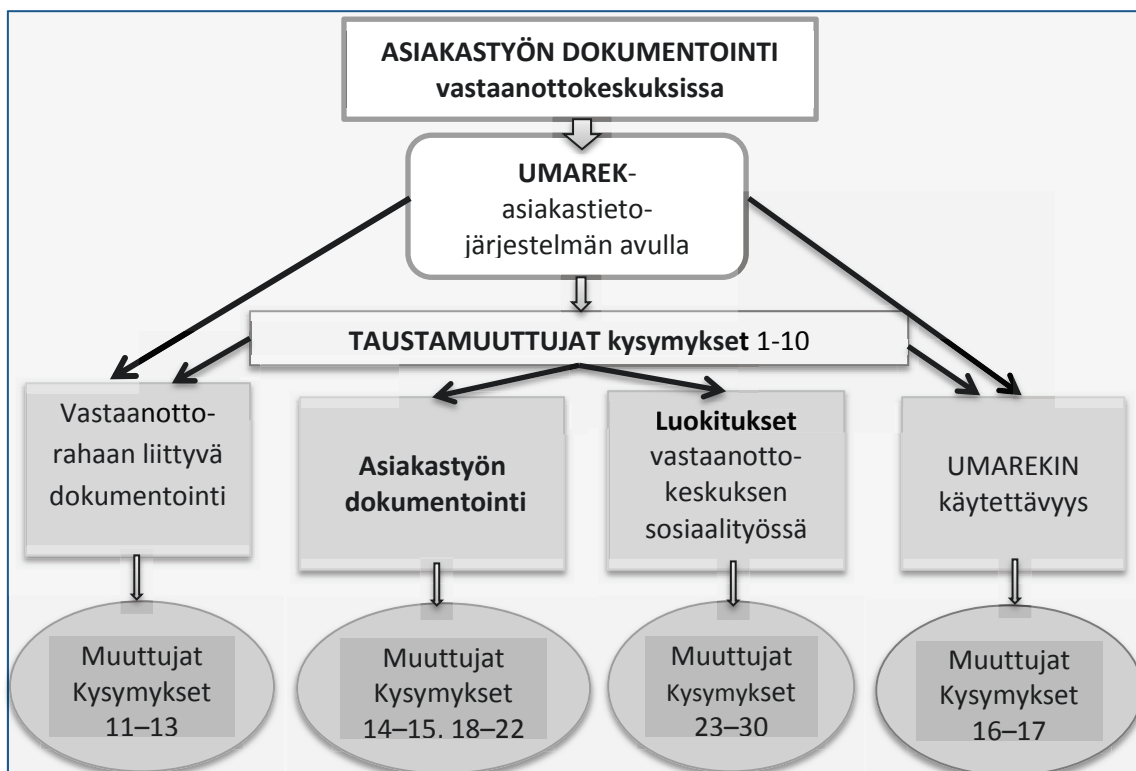
2.4 Tutkimusasetelma ja -kysymykset

Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksessa kyselylomakkeen teemat olivat:

² Elaboratio on kahden muuttujan välisen riippuvuuden tarkastelua kolmannen muuttujan luokissa (Selkälä 2008, 224).

1. *Taustatiedot* (10 kysymystä)
2. *Vastaanottorahaan liittyvät kysymykset* (kolme kysymystä)
3. *Vastaanottokeskuksen asiakastyön dokumentointiin liittyvät kysymykset* (seitsemän kysymystä)
4. *Umarekin käytettävyyteen liittyvät kysymykset* (kaksi kysymystä)
5. *Sosiaalityön luokituksiin ja muistiinpanoihin liittyvät kysymykset* (kahdeksan kysymystä)

Yhteensä kysymyslomakkeessa oli 30 kysymystä. Laitimani kyselylomake on liitteenä 3. Tutkimusasetelma ja kyselylomakkeen sisällön jäsenys selviää kuviosta 3. Lähdin liikkeelle kysymyslomakkeen laadinnassa *taustatietojen* kysymisestä.



Kuvio 3. Tutkimusasetelma ja kysymyslomakkeen sisällön jäsenys

Taustatietoina kysyin aluksi vastaanottokeskuksen, jossa vastaaja työskentelee, ylläpitäjätaho; onko vastaaja transit-keskuksesta, odotusajan vokiasta vai alaikäisyksiköstä, sekä tarkensin asiakasryhmää, joiden kanssa vastaaja työskentelee. Näillä kysymyksillä on merkitystä tulosten analysointivaiheessa. Työkokemus, sukupuoli, ikä ja koulutus, sekä tehtävänimike ovat yleisiä taustamuuttujia.

Seuraavaksi kyselylomakkeella on kysymyksiä (11–13) vastaanottorahapäätöksiin liittyen. Tehdäänkö vastaanottorahapäätökset Umarek-asiakastietojärjestelmää hyödyntäen, tekevätkö sosiaalityöntekijät myös peruspäätöksiä vai onko vastaanottokeskuksessa erikseen etuuskäsittelijä? Lisään tähän yhteyteen myös avoimen kysymyksen, jossa on mahdollista vastata, mikäli vastaanottokeskuksessa ei tehdä vastaanottorahapäätöksiä Umarekilla.

Kyselylomakkeen kysymyksillä (14–15, 18–22) haluan kartoittaa vastaanottokeskusten Umarek-asiakastietojärjestelmän täysimittaista hyödyntämistä asiakastyön dokumentoinnissa. Kysyn muun muassa, kirjataanko asiakkaan työntekijätiedot, osataanko tehdä kutsuja ja merkitäänkö esimerkiksi alkuinfot ja asiakastapaamiset toteutuneiksi. Lisäksi kysyn, mitä tietoja kirjataan asiakastietojen huomautuksiin tai sosiaalityön huomautuksiin, päivitetäänkö asiakkaan ja lakimiehen yhteystietoja. Nämä vaikuttavat hyvin yksityiskohtaisilta kysymyksiltä, mutta vastaukset kertovat, missä määrin yhteisesti sovituista merkintätavoista pidetään kiinni. Kysyn lisäksi avoimilla kysymyksillä, kaivataanko lisäohjeistusta sosiaalityön dokumentointiin ja liittyykö vastaanottokeskuksessa tehtävään sosiaalityön dokumentointiin joitain erityispiirteitä. Tavoitteena olisi, että kaikki vastaanottokeskukset käyttäisivät Umarekia ja hyödyntäisivät kaikkien ominaisuuksia. Tämän kysymyspatteriston lopuksi selvitän, mitä muita sähköisiä tai manuaalisia asiakastyön dokumentointitapoja vastaanottokeskuksessanne on käytössä.

Kyselylomakkeessa esitän vielä parisenkymmentä väittämää koskien asiakastyön luokitusta ja sosiaalityön muistiinpanojen kirjaamista ja dokumentointia Likert-asteikkoa hyödyntäen. Väittämien laatimisessa käytin apuna dokumentointiin liittyvää ohjeistusta ja kirjallisuutta (Kääriäinen 2003; Karvinen-Niinikoski ym. 2003), sekä erityisesti Frederic G. Reamerin (2005) artikkelia eettisestä ja riskinhallinnan näkökannalta hyvästä dokumentoinnista.

Kysymyslomakkeen neljännen osion kysymykset (23–30) liittyvät Umarekin sosiaaliasiaan ja sosiaalityön muistiinpanoihin, sekä luokituksiin. Kysyn Likertin asteikkoa käyttäen mielipidettä vastaanottokeskuksissa käytössä olevasta toiminto- ja kohdeluokituksesta. Kysymykset olen muotoillut hyödyntäen Jarmo Kärjen (2012), Heli Santamalan (2006) ja Salme Kallinen-Kräkinin (2001) luokitusta koskevia kirjoituksia. Koska luokitus on ollut vastaanottokeskuksissa käytössä vasta vuoden 2012 loppupuolelta, kysyn lisäksi avoimilla kysymyksillä, viittä eniten käyttämää luokitusta ja tiedustelen, puuttuuko jokin luokitus. Näihin toiminto- ja kohdeluokituksen yleisiin kysymyksiin yhdistin vastaanottokeskusten omia luokitukseen liittyviä arvionvaraisia tosiasiakysymyksiä. Kysymällä, kuinka usein kukin luokitus on käytössä. Näitten kysymysten avulla voidaan määrittää vastaanottokeskuksissa tapahtuvan asiakastyön sisältöä.

Migrin pyynnöstä kysyn vielä kysymyksiä (16–17) Umarek -asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä. Käytettävyydellä tarkoitetaan tässä yhteydessä järjestelmää käyttävien ihmisten toimintatapojen, odotusten ja tavoitteiden yhteensopivuutta. Kysymysten muotoilussa hyödynsin Jacob Nielsenin (1993; 1994) ja Ben Shneidermanin (1998) heuristiikkaa³.

2.5 Tutkimuksen kohderyhmä

Lähetin kyselylomakkeen Webropolin kautta vastaanottokeskuksen kaikille sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille ja etuuskäsittelijöille. Yhteensä lähetin 74 kyselylomaketta. Kyseessä oli kokonaistutkimus. Lähetin Webropolin kautta kaksi muistutusviestiä ja yhden sähköpostiviestin vastaanottokeskusten johtajille, jotta he kehottaisivat sosiaalipuolen työntekijöitä vastaamaan kyselyyni. Maaliskuun loppupuolella olin myös puhelimitse yhteydessä joihinkin vastaanottokeskuksiin lisätäkseeni osallistumisaktiivisuutta.

³ Oppi ongelmanratkaisun menetelmistä, keksimistaito (Nurmi ym. 1998,79)

Taulukosta 1. ilmenee eri ylläpitäjätahojen tutkimukseen osallistumisprosentti- ja lukumääräosuudet. Määräajassa kyselyyn vastasi 41 henkilöä. Tämä on yli 55 prosenttia kaikista vastaanottokeskuksista työskentelevistä sosiaalipuolen työntekijöistä. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä.

Taulukko 1. Kyselyyn osallistuneet vastaanottokeskukset

Vastaanotto- keskus ylläpitäjätaho	Aikuispuoli + alaikäis- yksiköt	Kysely lähetetty	Osuus sosiaalipuolen työntekijöistä	Vastaajat (N)	Osuus vastaajista	Vastaus- prosentti
Valtio	3 + 1	16	22 %	13	32 %	81 %
Kunta	9 + 3	38	51 %	18	44 %	47 %
SPR	10 + 3	20	27 %	10	24 %	50 %
Yhteensä	22 + 7	74	100 %	41	100 %	55 %

Valtion vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät vastasivat kyselyyn kiitettävästi, suhteessa hieman enemmän kuin heidän osuutensa oli kaikista vastaajista. Molemmissa valtion ylläpitämissä vastaanottokeskuksessa Umarek-asiakastietojärjestelmä on täysimittaisessa käytössä, mikä saattoi osaltaan lisätä osallistumisaktiivisuutta. Kunnallisten vastaanottokeskusten osuus kaikista työntekijöistä on hieman yli puolet, osuus vastaajista ja varsinainen vastausprosentti jäivät kuitenkin alle puoleen. Puolalaisen Ristin ylläpitämien vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät vastasivat kyselyyn miltei samassa suhteessa kuin heidän suhteellinen osuutensa kaikista vastaajista. Kyselyyn vastanneiden voidaan katsoa edustavan hyvin koko kohderyhmää.

3 Vastaanottokeskukset tutkimuksen toimintaympäristönä

3.1 Suomen maahanmuuttopolitiikka

Koska ulkomaalaisten oikeudellinen asema ei ole yksiselitteinen, kuvaan ja määrittelen turvapaikanhakijoiden eli kansainvälistä suojelua hakevien erityisasemaa muun maahanmuuttajapolitiikan ja monikulttuurisuuden kontekstissa päätyen vastaanottokeskusten toimintaympäristöön. Turvapaikanhakijat ovat hyvin ”marginaalinen” ryhmä suhteessa kaikkiin, niin työn, opiskelun kuin perheenkin perässä, Suomeen muuttaneisiin ulkomaalaisiin. Usein turvapaikanhakijoiden oleskelu jää myös lyhytaikaiseksi. Heidän oikeudellinen asemansa on lainsäädännöllisesti hyvin tarkkaan määritelty Ulkomaalaislaissa 30.4.2004/301.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa (2011, 28–30) todetaan maahanmuuton osalta, että maahanmuuttajat ovat pysyvä ja tervetullut osa suomalaista yhteiskuntaa. Hallituksen keskeisenä toimintana hallituskaudellaan on maahanmuuttajien kotoutuminen ja syrjinnän torjunta. Maahanmuuttopolitiikan linja tukee suvaitsevan, turvallisen ja moniarvoisen Suomen rakentamista, sekä lisää Suomen kansainvälistä kilpailukykyä. Suomi sitoutuu EU:n yhteisen turvapaikka- ja maahanmuuttopolitiikan linjauksiin kehittää sitä inhimillisemmäksi ja toimivammaksi, sekä syventää myös pohjoismaista yhteistyötä maahanmuuttoasioissa. Suomi jatkaa samaa linjaa kiintiöpakolaispolitiikassa yhteistyössä YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n (*United Nation High Commission for Refugees*) kanssa. Hallitus haluaa helpottaa pakolaisten ja myönteisten turvapaikanhakijoiden hallittua kuntaan sijoittamista yhteistyösopimuksin muun muassa sitoutumalla kuntakorvausten tason nostamiseen vaiheittain. Turvapaikkahakemusten käsittelyä nopeutetaan maahanmuuttoviranomaisten moniviranomaismallin eli MPR:n avulla. Se on maahanmuuttoviraston, poliisin ja rajavartiolaitoksen yhteistoiminta-malli. Vastaanottojärjestelmän kustannuksia sopeutetaan turvapaikanhakijamääriin ja käsittelyaikojen lyhenemisiin. Käännytykset pannaan toimeksi nopeammin ja maitten välisillä palautussopimuksia solmitaan, jos lähtömaan olosuhteet ovat parantuneet ja paluu on

mahdollista. Alaikäisten säilöön ottaminen kielletään. Perheenyhdistämisissä pyritään yhteneväisyyteen muiden Pohjoismaiden kanssa, myös EU:n perheenyhdistämisdirektiivin säännökset huomioiden. Vahvistetaan maahanmuuttajien kiinnittymistä suomalaiseseen työelämään ja panostetaan kotouttamiskoulutukseen.

Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategia on päivitetty kesäkuussa 2013. Maahanmuuttostrategiaan pohjautuva toimenpideohjelma valmistui alkuvuodesta 2014. Strategia on yksi hallituksen kärkihankkeista. Siihen on kirjattu tavoitteet, joiden toteuttamiseksi varsinaiseen toimenpideohjelmaan on koottu konkreettisia toimenpiteitä. Toimenpideohjelma on aikataulutettu ja siihen on kirjattu myös vastuutaho.

Maahanmuuton tulevaisuus 2020-strategiassa (9–11, 15–17) arvioidaan Suomeen kohdistuvaa muuttoliikettä sekä liikkuvuuden merkitystä yhteiskunnalle, jossa eläköityvien ikäluokkien määrä kasvaa merkittävästi. Strategiassa tarkastellaan maahanmuuttoa, liikkuvuuteen ja kotoutumiseen liittyviä kysymyksiä, sekä linjataan Suomen maahanmuuttopolitiikan kehityssuunnat ja tavoitteet. Sen keskeisiä suuntaviivoja ovat: Suomi on turvallisesti avoin, jokainen löytää paikkansa ja moninaisuus on arkea. Kohti 2020 -lukua lähestyttäessä globaali liikkuvuus lisääntyy, väestön huoltosuhde heikenee ja moninaisuus yhteiskunnassa lisääntyy. Siihen sisältyy kuitenkin myös yhteiskunnallisen eriarvoistumisen vaara. Suomi on sitoutunut osana kansainvälistä yhteisöä suojelemaan jatkossakin niitä, jotka joutuvat lähtemään kotiseudultaan vainon, vakavien ihmisoikeusloukkausten tai aseellisen selkkauksen vuoksi. Maahanmuuttokysymykset ovat osa eri hallinnonalojen ja viranomaisten toimintaa. Maahanmuuttohallinnon työnjakoa ja vastuita on selkiinnytettävä ja poikkihallinnollista yhteistyötä tehostettava. Maahanmuuttoa koskevaa tilasto- ja tutkimustiedon saatavuutta ja käyttöä on kehitettävä. Maahanmuuttohallinnon lupamenettelyä tullaan joustavoittamaan ja tekemään selkeämmäksi. Kaikki lupahakemukset käsitellään viivytyksettä ja kohtuullisessa ajassa. Viranomaisten on tehtävä saumatonta yhteistyötä hakemuksen vireillepanosta päätökseen saakka. Maahanmuuttohallinnon viranomaiset käsittelevät ulkomaalaisasioita sähköisen asiankäsitteilyjärjestelmän UMAN avulla. Päätösten laatua seurataan ja päätöksenteossa otetaan huomioon ihmisten yksilölliset tarpeet. Selkeillä

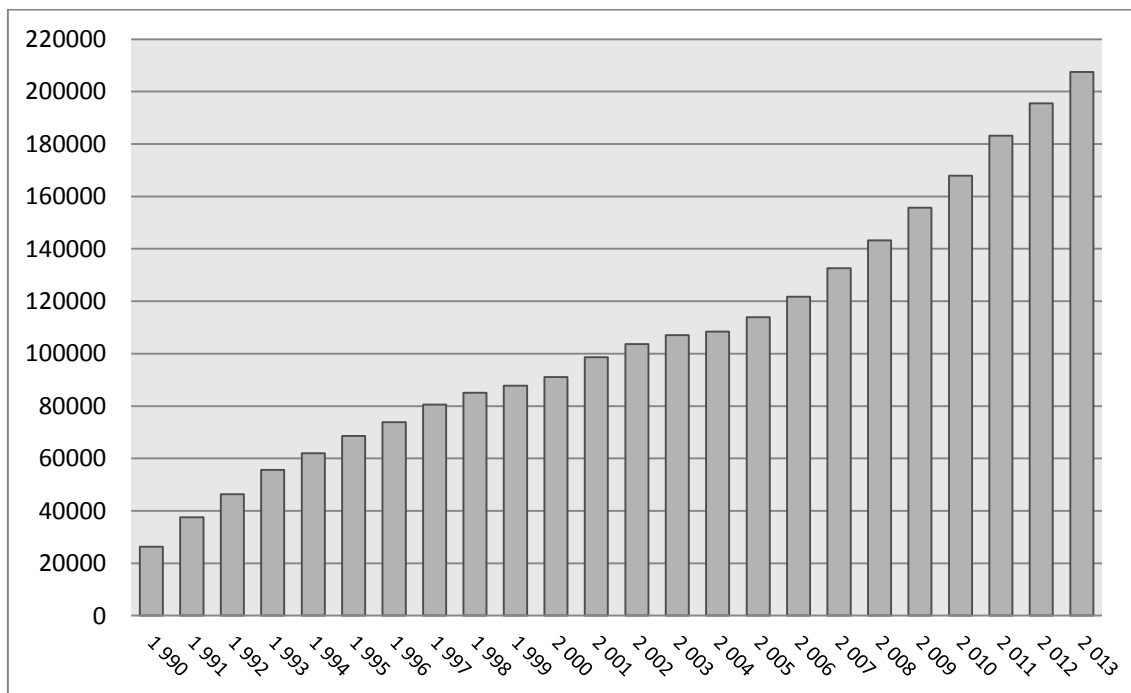
säännöksillä ja toimivalla paluujärjestelmällä varmistetaan, ettei Suomeen synny ilman maassaolo-oikeutta oleskelevien ihmisten joukkoa.

Suomen maahanmuuttohallinto on monitoimijaista ja poikkihallinnollista. Vuoden 2008 alussa maahanmuuttoasiat siirtyivät *Sisäasiainministeriön* alaisuuteen. Se vastaa maahanmuuttopolitiikan sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskevan lainsäädännön valmistelusta. Se edustaa Suomea maahanmuuttoasioissa Euroopan unionissa ja kansainvälisessä yhteistyössä. *Rajavartiolaitos* valvoo maahantuloa ja maasta poistumista sekä tekee passitarkastuksia. Rajavartiolaitos selvittää yhdessä poliisin kanssa turvapaikanhakijan henkilöllisyyttä ja matkareittiä. Tarvittaessa Rajavartiolaitos tekee viisumipäätöksiä rajalla. *Migri*, joka toimii sisäasiainministeriön alaisuudessa, myöntää ensimmäiset oleskeluluvat, käsittelee turvapaikkahakemukset, ohjaa vastaanottokustusten toimintaa, päättää käännättämisestä ja karkottamisesta, vastaa kansalaisuus-hakemusten käsittelystä ja muukalaispassien myöntämisestä. *Poliisi* valvoo ulkomaalaislain 30.4.2004/301 noudattamista, vastaanottaa ulkomaalaisten lupahakemuksia, tekee turvapaikanhakijoiden matkareittikuulustelut, myöntää jatko-oleskeluluvat ja rekisteröi EU-kansalaiset. Poliisi hoitaa karkotus- ja käännetyispäätösten täytäntöönpanot. *Ulkoasiainministeriö* vastaa viisumipolitiikasta. Suomen ulkomaan edustustot myöntävät viisumeita ja ottavat vastaan kansalaisuusilmoituksia sekä oleskelulupahakemuksia. (Maahanmuuttovirasto Maahanmuutosta kansalaisuuteen 2014, 2–3.)

Työ- ja elinkeinoministeriö johtaa kotouttamisasiota. Yhdessä sisäasiainministeriön kanssa se seuraa työvoiman maahanmuuton määrää ja rakennetta, sekä kehittää seurantavälineitä. *ELY -keskusten* maahanmuuttoyksiköt hoitavat maahanmuuttoon, kotouttamiseen ja hyviin etnisiin suhteisiin liittyviä tehtäviä aluetasolla. *Opetus- ja kulttuuriministeriö* kehittää maahanmuuttajien koulutusta eri koulutusasteilla. Sen toimialaan kuuluvat myös maahanmuuttajien kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotyö, sekä uskonto-asiat. Maahanmuuttajien koulutusasiat ja ulkomaalaisten tutkintojen tunnustamiset kuuluvat *Opetushallitukselle*. *Sosiaali- ja terveysministeriö* edistää maahanmuuttajien terveyttä ja hyvinvointia. STM:lle kuuluvat myös maahanmuuttajien toimeentuloon liittyvät kysymykset. STM kehittää sosiaali- ja terveystalvveluja niin, että niissä otetaan

huomioon maahanmuuttajien tarpeet. *Kunnat* hoitavat kuntalaisille, kuten myös maahanmuuttajille, kunnan peruspalvelut. Ne päättävät itsenäisesti kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden vastaanotosta kuntaansa. Monet kunnat ovat määritelleet omissa kotouttamisohjelmassaan kotouttamisen periaatteet. *Vähemmistövaltuutettu* edistää etnisten vähemmistöjen ja ulkomaalaisten asemaa, yhdenvertaisuutta ja oikeusturvaa sekä hyviä etnisiä suhteita. Hän raportoi myös ihmiskaupasta. Monet eri *kansalaisjärjestöt* tuottavat palveluja, auttavat ja neuvot turvapaikanhakijoita sekä osallistuvat kotouttamiseen. Niiden asiantuntemusta tarvitaan maahanmuuttoasioissa muun muassa lainvalmistelun ja maahanmuuttopolitiikan kehittämisessä. (Maahanmuuttohallinto 2014.)

Kuviosta 4. näkyy, kuinka Suomessa vakinaisesti asuvien ulkomaalaisten määrä on vähitellen viime vuosien aikana lisääntynyt. Tilastokeskuksen ja Väestörekisterikeskuksen tietojen mukaan vielä 1990 Suomessa oli 26 300 ulkomaalaista, ulkomaalaisten määrä lisääntyi tasaisesti kahden vuosikymmenen ajan ja vuoden 2013 lopussa Suomessa oli 207 511 ulkomaalaista, mikä on 3,8 prosenttia koko väestöstä.



Kuvio 4. Ulkomaalaisten määrän kehitys Suomessa 1990–2013 (Tilastokeskus)

Myös Suomen vastaanottamat pakolaiset ovat vastaavasti lisääntyneet vuosien 1973–1977 Chilen pakolaisista, joita oli vain 182, luku on noussut vuosien aikana jo Työministeriön tilastojen mukaan 42 524 pakolaiseen eri puolilta maailmaa vuoden 2013 loppuun mennessä. Näissä tilastoissa ovat mukana kuntien vastaanottamat kiintiöpakolaiset, sekä turvapaikanhakijat, jotka ovat saaneet myönteisen päätöksen, joko turvapaikan tai oleskeluluvun suojelun tarpeen tai humanitaaristen syiden vuoksi. Tämä tilasto sisältää myös perheenyhdistämishojelman puitteissa maahan saapuneet. Sisäministeriö etsii kuntia, jotka olisivat halukkaita ottamaan vastaan Syyrian kiintiöpakolaisia, mutta talouden ahdingossa olevista kunnista harva kunta ottaa vastaan pakolaisia. Näin Yle uutisoi 13.12.2013.

3.2 Maahanmuuttajakäsitteitä ja akkulturaatio

Maahanmuuttaja (immigrant/emigrant) on yleiskäsite, jota käytetään kuvamaan kaikkia eri syistä maasta toiseen muuttavia henkilöitä, mutta kuka on pakolainen? YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n toimintaa koskevan asetuksen, pakolaisten oikeusasemaa koskevan yleissopimuksen vuodelta 1951 ja sen pöytäkirjan vuodelta 1967 määritelmän mukaan

pakolainen on henkilö, jolla on "perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansalaisuuden, tiettyyn yhteiskuntaryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemättömän vainon tai vainon pelon takia haluton turvautumaan kotimaansa suojaan" (Tietoa pakolaisuudesta...2014).

Pakolaisella on luonnollisesti oikeus turvapaikkaan. Tarkemmin heidän oikeuksiaan rajaavat ihmisoikeudet, joihin kuuluvat muun muassa liikkumisvapaus, oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisena sekä oikeus perhe-elämään. Taloudelliset ja sosiaaliset oikeudet koskevat myös pakolaisia. Pakolaisilla on oikeus terveydenhuoltoon, työhön ja lapsilla on oikeus käydä koulua. (Tietoa pakolaisuudesta...2014).

YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n mukaan 86 prosenttia maailman pakolaisista asuu kehitysmaissa. Tilastojen mukaan konfliktien ja vainon vuoksi pakenemaan joutuneita oli

vuoden 2013 lopulla yhteensä noin 51,2 miljoonaa, joista 16,7 miljoonaa kotimaansa ulkopuolelle paenneita ja maansisäisiä pakolaisia oli 33,3 miljoonaa, sekä 1,2 miljoonaa turvapaikanhakijaa. Vuonna 2013 eniten pakolaisia tuli Afganistanista noin 2,6 miljoonaa, Syyriasta 2,5 miljoonaa ja Somaliasta 1,1 miljoonaa. Yksin, ilman huoltajaa, tulleet alaikäiset jättivät vuoden 2013 aikana noin 25 300 turvapaikkahakemusta 77 maassa. Eniten alaikäisiä hakijoita oli Afganistanista, Etelä-Sudanista ja Somaliasta. (UNHCR Global Trends 2013.) Teollistuneissa maissa⁴ jätettiin vuoden 2013 aikana arviolta 612 700 turvapaikkahakemusta, joista eniten Saksassa 109 600, seuraavaksi eniten hakemuksia jätettiin Yhdysvalloissa 91 300, Ranskassa jätettiin 60 100. Turvapaikanhakijoiden lähtömaita olivat Syyria, Venäjä, Afganistan, Irak ja Serbia suuruusjärjestyksessä (UNHCR Asylum Trends 2013, 3.)

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolla on YK:n pakolaisasian päävaltuutetun myöntämä pakolaisen asema ja jolle on myönnetty maahantulolupa vuosittain valtion tulo- ja menoarvion yhteydessä päätettävän pakolaiskiintiön puitteissa. Maahanmuuttoasioista vastaavat ministerit päättävät vuosittain maat ja kohteet, joista kiintiöpakolaiset valitaan Suomeen. Migri vastaa lopullisista valinnoista, jotka perustuvat pakolaisleireillä tehtyihin haastatteluihin. Niissä selvitetään pakolaisten henkilötiedot, pakolaisuuden syyt sekä sopeutumismahdollisuudet suomalaiseen yhteiskuntaan. Myös suojelupoliisi tutkii Suomeen tulevien kiintiöpakolaisten taustan. Suurin osa viime vuosina Suomeen tulleista kiintiöpakolaisista on iranilaisia, irakilaisia ja entisen Jugoslavian alueelta olevia. Vuodesta 2001 kiintiö on ollut 750 pakolaista.

Kataisen hallituksen hallitusohjelma (2011, 29) edellyttää, että kiintiö pidetään jatkossakin tällä tasolla. 30.10.2013 Sisäasiainministeriö ja Työ- ja elinkeinoministeriö tiedottivat, että Sisäministeriö on tehnyt päätöksen vuoden 2014 pakolaiskiintiön kohdentamisesta. Pakolaiskiintiö on nyt 1050 henkilöä. Poikkeuksellisesti Syyrian konfliktista ja laajasta humanitaarisesta kriisistä johtuen kiintiö on 300 henkilöä suurempi kuin

⁴ 44 teollistunutta maata mukaan lukien 38 Euroopan maata, USA, Kanada, Australia, Uusi Seelanti, Japani ja Etelä-Korea

edellisvuosien kiintiöt. Kokonaisuutena kiintiössä otetaan vastaan 500 syyrialaista pakolaista. Suomi jatkaa pääsääntöisesti samojen pakolaisryhmien - afgaanipakolaisia Iranista, kongolaisia eteläisestä Afrikasta ja sudanilaisia Egyptistä - vastaanottamista kuin edellisinäkin vuosina. Uutena ryhmänä otetaan vastaan syyrialaisia pakolaisia. Suomi varautuu vuosittain 100 hätätapakukseen, jotka ovat kiireellistä sijoitusta vaativia pakolaisia. Pakolaiskiintiön kohdentamispäätös perustuu YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n ehdotukseen. Kiintiöstä päättää eduskunta vuosittaisen talousarvion yhteydessä.

Vastaanottokeskustyössä vieraiden kulttuurien kohtaaminen on arkipäivää. Vastaanototyötä tehdään monikulttuurisessa ympäristössä. Monikulttuurisuus on ollut jo jonkin aikaa muotitermi. Sanaa on käytetty eri merkityksissä, jolloin painopiste on ollut milloin monietnisyydessä, monikansallisuudessa milloin kansainvälisyydessä. Monikulttuurisuuden taustalla on ajatus tasa-arvosta. Sen mukaan kulttuurit voivat elää rinnakkain menettämättä keskeisiä ominaispiirteitään. Kyse ei siis ole sopeuttamisesta tai sulauttamisesta. Kulttuuri on tiedon, uskomusten ja arvojen järjestelmä, jota kautta ihmiset rakentavat kokemuksiinsa ja havaintojaan, toimivat ja suorittavat valintoja vaihtoehtojen välillä. Kulttuuri siirtyy tiedonvälityksen ja oppimisen kautta. Monikulttuurisuudella tarkoitetaan eri kulttuurien tasa-arvoista rinnakkaiseloja. Suomalaisen kulttuurin välittäjinä vastaanottokeskuksen henkilökunnalla on tärkeä rooli. Vastaanototyössä tarvitaan kulttuurisensitiivisyyttä, sillä tarkoitetaan avoimuutta, kykyä kuunnella ja katsella. Tarvitaan erilaisuuden sietokykyä ja sen kasvattamista, mutta aina tulisi korostaa myös samanlaisuutta, eri kulttuurien samanlaisia piirteitä. Monikulttuurinen vastaanototyö toimii sillanrakentajana; se edistää kulttuurien välistä yhteistyötä ja molemminpuolista kunnioitusta ja yhteisymmärrystä, edistää suvaitsevaisuutta myös ympäröivässä yhteiskunnassa. Miten monikulttuurisuus toteutuu käytännössä ja monokulttuurisuus väistyy, riippuu maassa harjoitetusta pakolais- ja maahanmuuttopolitiikasta. (Sosiaalityö vastaanottokeskuksessa 1995, 7.)

Monesti arkipuheessa toteamme vain, että ulkomaalaisilla on erilainen kulttuuri. Mitä sana kulttuuri oikeastaan tarkoittaa? Kulttuuri on tiettyyn yhteiskuntaan tai yhteisöön kuuluvien ihmisten elämäntapa. Kulttuuria on se monisäikeinen kokonaisuus, joka koostuu niistä tiedoista, uskomuksista, moraalikäsitteistä, laeista, tavoista ja tottumuksista, joita ihminen yhteisönsä jäsenenä on omaksunut. Kulttuuri on se ruoka, jota syömme, ja tapa, jolla sitä valmistamme. Kulttuuri on opittua ja sukupolvien aikana hankittua. Kulttuuri ei siirry geneeissämme, vaan se välittyy yhteiskunnasta, johon olemme sattuneet syntymään. Tätä kulttuurin välittymistä kutsutaan sosialisatioksi. Kasvatus on olennainen osa sosialisatiota. (Alitolppa-Niitamo 1993, 19.)

Annika Forsanderin (2001) mukaan maahanmuuttajien *akkulturaatio*- ja integraatiokeskustelussa keskeisenä ongelmana on ollut käsitteiden eri tasojen määrittely. Olisi syytä erottaa puhutaanko yksilöllisistä sopeutumisstrategioista vai rakenteellisista, yhteisöllisestä tasosta suhteessa valtaväestöön. Suomessa eniten siteerattu on John Berryn ym. (1987) nelikenttämalli (integraatio, assimilaatio, separatismi, marginalisuus) akkulturaatioasenteista. Akkulturaatiolla tarkoitetaan uuteen kulttuuriin sopeutumista ja sitä muutosprosessia, jonka maahanmuuttaja tai turvapaikanhakija joutuu käymään läpi sopeutuessaan uuteen kulttuuriin. Marginalisaatio on akkulturaation ei-toivottu vaihtoehto: maahanmuuttaja elää elämänsä yhteiskunnan rajamailla ilman kiinnekohtaa omaan kulttuuriseen taustaansa ja uuteen kulttuuriseen ympäristöön. (Liebkind 1994, 25; 2001, 44; Onnismaa 2000, 183.)

Tapaa, jolla etninen kulttuurivähemmistö suhtautuu hallitsevaan ryhmään, sanotaan akkulturaatioasenteeksi. Jokaisen etnisen ja kulttuurivähemmistön on mietittävä, miten tärkeänä he pitävät oman kulttuurinsa ja kulttuuri-identiteettiä ja miten tärkeänä he kokevat hyvät suhteet valtaväestöön (Alitolppa-Niitamo 1993, 32.) Akkulturaatioasenteet ovat kaksisuuntaisia, sillä molemmat toistensa kohtaavat kulttuurit vaikuttavat toisiinsa yhtä paljon. Käytännössä toinen kulttuureista on kuitenkin hallitsevampi. (Berry ym. 1987.)

Marginalisoituminen eli vieraantuminen (anomia) on kyseessä silloin, kun oma kulttuuri torjutaan, muttei myöskään omaksuta enemmistökulttuurin tapoja. Tällöin vähemmistön jäsen ikään kuin putoaa kahden kulttuurin väliin. Hän ei hyväksy kumpaakaan kulttuuria, mutta ei myöskään tule hyväksytyksi kummassakaan kulttuurissa. (Berry ym. 1987; Liebkind 1994, 26.)

Assimilaatio eli sulautuminen merkitsee oman kulttuurin hylkäämistä ja enemmistökulttuurin omaksumista sen tilalle. Tämä voi tapahtua joko vapaaehtoisesti maahanmuuttajan omasta halusta tai se aiheutuu tilanteesta, jossa heille ei anneta mahdollisuutta säilyttää omaa kulttuuriaan ja kulttuuri-identiteettiään. Varsinkin nuoret ovat alttiita tällaisille asenteille. Tällöin he menettävät oman kulttuurin hallinnan ja ovat alttiita erilaisille sopeutumisongelmille. (Berry ym. 1987; Alitolppa-Niitamo 1993, 23; Liebkind 1994, 26; 2001, 44.)

Päinvastainen tilanne on silloin, kun maahanmuuttaja arvostaa omaa syntyperäistä kulttuuriaan niin, että haluaa säilyttää sen ja kehittää sitä ja samalla haluaa välttää yhteyttä valtakulttuuriin. Tällöin on kyse valtakulttuurista eristäytymisestä eli *separaatista*. Siinä tapauksessa että maahanmuuttaja on halukas sekä säilyttämään omaa alkuperäistä kulttuuriaan että olemaan tiiviissä kanssakäymisessä uuden kulttuurin kanssa, on sopeutumisen mallina - integraatio valtakulttuurin ja alkuperäiskulttuurin välillä. Tuloksena on onnistunut kaksikulttuurisuus. Tällöin maahanmuuttaja säilyttää jossain määrin omaa kulttuuriperinnettään ja yhteyksiä omaan kulttuuriryhmäänsä, mutta on samalla hyväksynyt ja omaksunut joitakin enemmistökulttuurin normeja ja tapoja, näin hän toimii tasavertaisena jäsenenä valtakulttuurin sosiaaliverkostossa. (Berry ym. 1987; Alitolppa-Niitamo 1993, 32; Liebkind 1994, 37; 2001, 44.)

Suomenkieliseksi vastineeksi integraatio⁵sanalle on muodostunut sana kotoutuminen. Suomessa maahanmuuttoa koskevissa asiakirjoissa integraatiolla tarkoitetaan prosessia, jonka tuloksena maahanmuuttajat tulevat suomalaisen yhteiskunnan täysivaltaisiksi, toiminnallisiksi jäseniksi. Suomen viranomaiset ovat tulkinneet integraation pitkään assimilaatioon, sulauttamiseen rinnastettavaksi ilmiöksi. Käsitys on sittemmin muuttunut. (Martikainen ym. 2006, 20–21.)

3.3 Turvapaikkamenettely

Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan ulkomaalaislaissa 30.4.2004/301 kansainvälistä suojelua hakenutta henkilöä. Turvapaikanhakija kuuluu turvapaikanhakijoiden vastaanoton piiriin, kunnes hänelle on myönnetty oleskelulupa tai hän on poistunut maasta. Turvapaikanhakijat odottavat turvapaikkahakemuksessa käsittelyä vastaanottokeskuksissa.

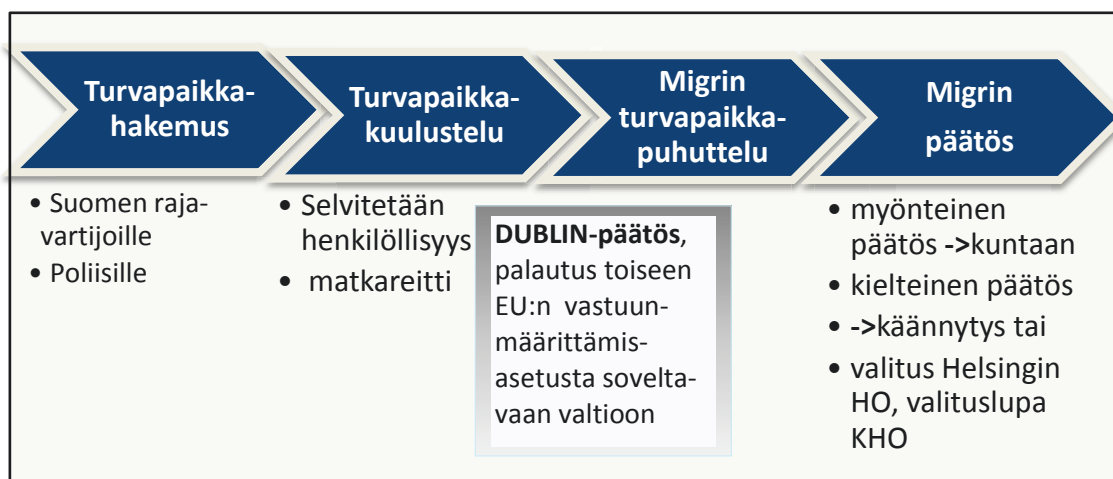
Seuraavaksi käsittelen lähemmin turvapaikkamenettelyä ja -prosessia. Turvapaikkahakemus on jätettävä maahan tullessa tai mahdollisimman pian maahan tulon jälkeen. Turvapaikanhakijan pakolaisuus todetaan vasta hakemukseen annetulla päätöksellä, joten tulisi välttää ”pakolainen” sanaa ennen kuin päätös on annettu. Päätöksen turvapaikkahakemukseen tekee Migri. Hakemus jätetään joko passintarkastajalle tai poliisille, joka myös suorittaa turvapaikkatutkinnan. Poliisi tai rajavartija selvittää turvapaikanhakijan henkilöllisyyttä ja matkareittiä muun muassa lähettämällä sormenjälkiverailupyynnöitä muihin Euroopan maihin.

EU-maat ovat ns. Dublin-asetuksessa sopineet siitä, mikä maa on velvollinen tutkimaan turvapaikkahakemuksen, jos hakija on ollut useassa EU-maassa (myös Norjassa). Jos selviää, että henkilö on hakenut turvapaikkaa esimerkiksi Ruotsista ennen Suo-

⁵ lat. integro tarkoittaa ”yhdistän kokonaisuudeksi, jossa osat säilyvät muuttumattomina” (Liebkind 1993, 36)

meen tuloaan, hänet yleensä lähetetään Ruotsiin turvapaikanhakuprosessiin. Eurodac -sormen-jälkirekisteri on käytössä koko EU:n alueella. Vuoden 2003 alusta alkaen on jokaiselta turvapaikanhakijalta (yli 14-vuotiailta, Suomessa otetaan kaikilta) otettu sormenjäljet hänen hakiessaan turvapaikkaa. Sormenjälkiä vertailemalla voidaan välittömästi määrittää, mikä maa on vastuussa turvapaikkahakemuksen käsittelystä eli minkä EU-maan kautta hakija saapui unionin alueelle, tai onko hän hakenut turvapaikkaa jossain muussa maassa. (Lukkaroinen 2005, 16.)

Kuviosta 5. selviää turvapaikkaprosessin vaiheet:

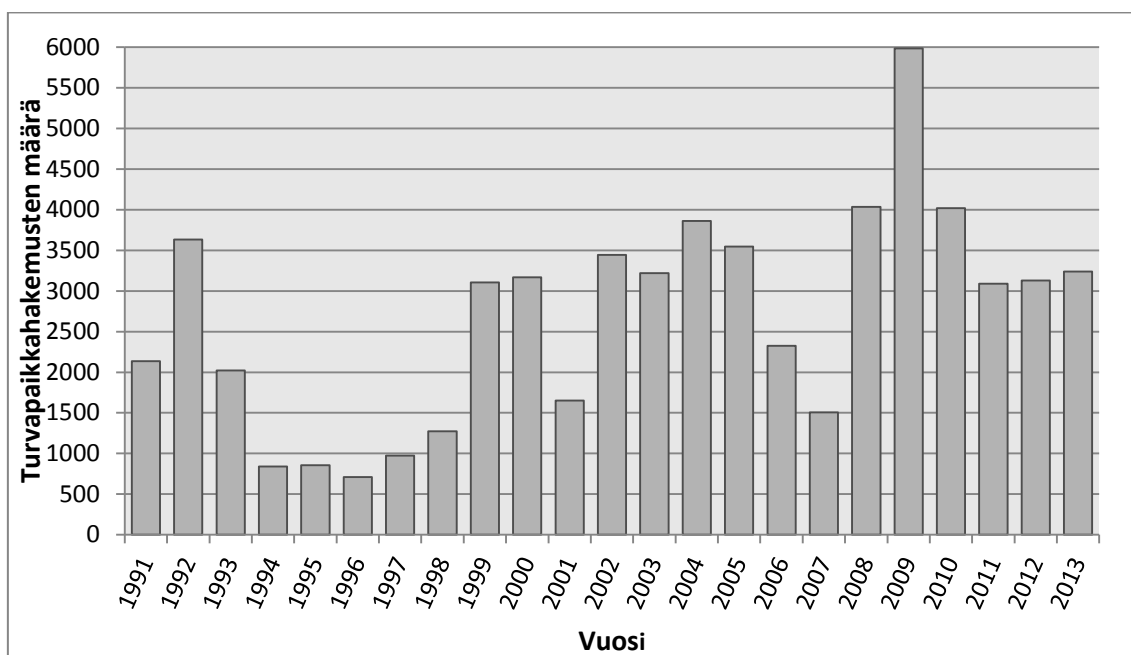


Kuvio 5. Turvapaikkaprosessi pelkistettynä (Migri)

Varsinaisen turvapaikkapuhuttelun vainon perusteiden osalta tekee Migri. Puhuttelun jälkeen Migri tekee asiassa päätöksen. Jos päätös on myönteinen, hakija saa yleensä joko pakolaisstatuksen tai oleskeluluvan suojelun tarpeen vuoksi. Oleskelulupa voidaan myöntää myös yksilöllisistä inhimillisistä syistä. Kielteinen päätös voidaan tehdä joko nopeutetussa tai normaalissa menettelyssä tai hakemus voidaan jättää tutkimatta. Päätöksen laatu vaikuttaa mm. siihen, miten henkilön maasta poistaminen voi tapahtua. Turvapaikkahakemus voidaan jättää tutkimatta, jos: hakija on saapunut turvallisesta turvapaikkamaasta, jossa hän olisi voinut saada turvapaikan tai oleskeluluvan suojelun tarpeen perusteella ja jonne hänet voidaan palauttaa, hakija voidaan lähettää toiseen EU-valtioon, joka on vastuussa turvapaikkahakemuksen käsittelystä. Turvapaikkahakemus voidaan käsitellä nopeutetussa menettelyssä, jos

- 1) hakija hakee turvapaikkaa Suomesta toisen kerran jo saatuaan kielteisen päätöksen,
- 2) hakija on tullut Suomeen ns. turvallisesta alkuperämaasta tai
- 3) hakemus katsotaan ilmeisen perusteettomaksi.

Migrin vastaanottamien turvapaikkahakemusten määrä on vaihdellut vuosittain: alimmillaan hakemusten määrä oli vuonna 1996, jolloin jätettiin vain 711 hakemusta. Vuonna 2009 turvapaikkahakemusten määrä oli suurimmillaan ja hakemuksia jätettiin lähes 6000. Vuonna 2010 turvapaikkahakemusten määrä kääntyi taas laskuun (- 33 %) ollen 4018. Kuviosta 6. käy ilmi turvapaikkahakemusten määrissä vuosittain tapahtuneet vaihtelut. Vuonna 2013 turvapaikanhakijamäärät nousivat jälleen noin 5 prosenttia. Hakijoita oli vuonna 2013 yhteensä 3238. Alaikäisiä, ilman huoltajaa maahan saapuneita turvapaikanhakijoita vuonna 2013 saapui 156.



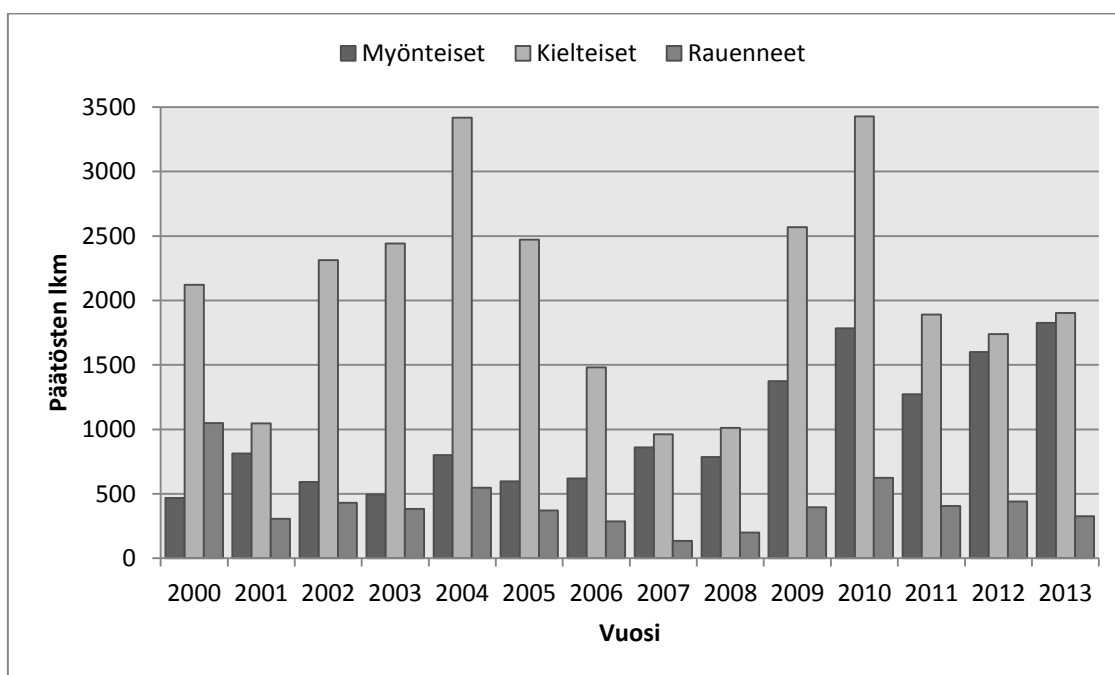
Kuvio 6. Ulkomaalaisviraston käsittelemät turvapaikkahakemukset vuosina 1990–2013 (Migri)

Vuoden 2013 Migrin tilastoissa suurin turvapaikanhakijaryhmä kansallisuuksien mukaan jaoteltuna oli irakilaiset, jotka jättivät 819 turvapaikkahakemusta, toiseksi suurin ryhmä oli venäläiset 246 ja kolmanneksi suurin ryhmä oli somalit 217. Verrattuna mui-

hin länsimaihin Suomeen tulee vuosittain varsin vähän turvapaikanhakijoita. UNHCR:n vuoden 2013 tilastojen mukaan Ruotsissa käsiteltiin 54 260 turvapaikkahakemusta, Norjassa 11 470 ja Tanskassakin 7 540.

Migri teki vuonna 2013 yhteensä 4055 turvapaikkapäätöstä tilastojensa mukaan. Myönteisiä päätöksiä tehtiin 1827, joka on 45 prosenttia kaikista tehdyistä päätöksistä. Turvapaikkahakemuksista raukesi 325 (8 %) esimerkiksi siksi, että turvapaikanhakija perui hakemuksen tai katosi prosessin aikana.

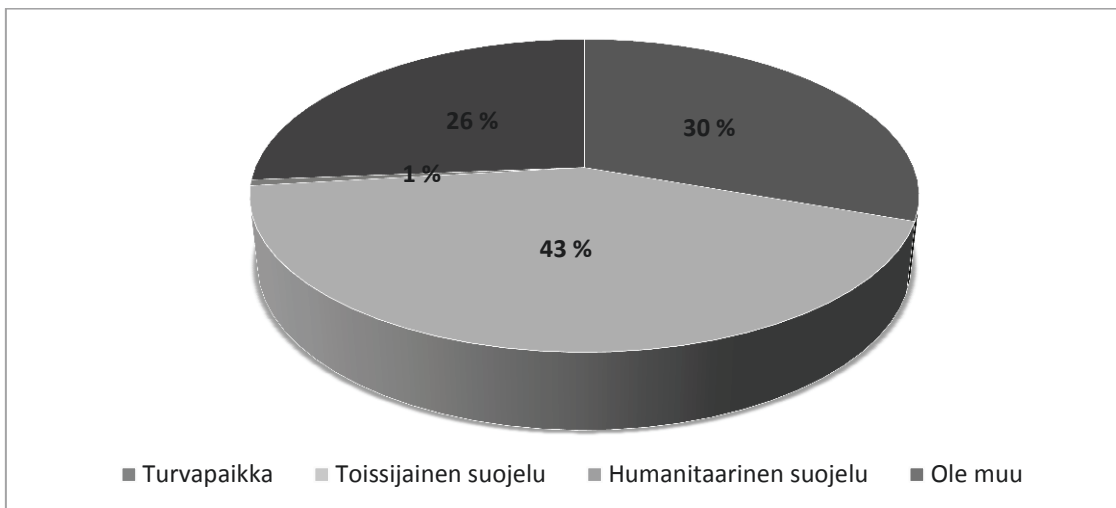
Kuviosta 7. selviää Migrin tekemien myönteisten, kielteisten ja rauenneitten turvapaikkapäätösten osuus vuosina 2000–2013.



Kuvio 7. Migrin tekemät päätökset vuosina 2000–2013

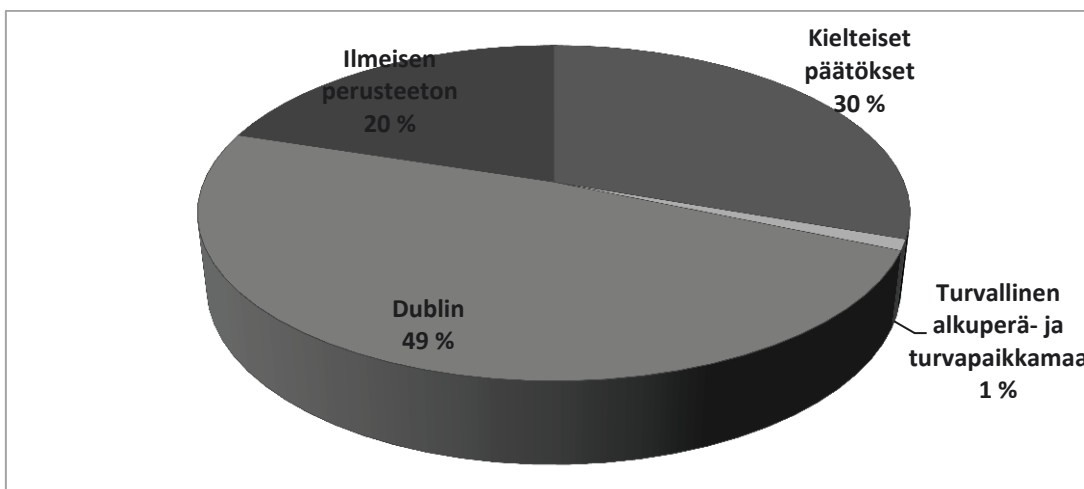
Kolmena viime vuotena myönteisten ja kielteisten päätösten osuus on vakiintunut tasolle, jossa myönteisiä ja kielteisiä päätöksiä suunnilleen saman verran. Aiempina vuosina selkeästi suurin osa päätöksistä oli kielteisiä.

Kuviossa 8. on esitetty myönteiset turvapaikkapäätökset statuksen mukaan prosenttiosuuksina. Turvapaikka myönnettiin 556 henkilölle ja oleskeluluvan toissijaisen suojelun perusteella sai 780 henkilöä. Oleskeluluvan humanitaarisen suojelun perusteella sai vain 11 henkilöä ja muusta syystä 480 henkilöä.



Kuvio 8. Migrin tekemät myönteiset turvapaikkapäätökset vuonna 2013

Kielteisiä päätöksiä tehtiin vuonna 2013 yhteensä 1903, joka on 47 prosenttia kaikista tehdyistä päätöksistä. Kuviossa 9. näkyy kielteisten turvapaikkapäätösten kokonaisjakauma ratkaisun mukaan prosenttiosuuksina. Kielteisiä päätöksiä oli 578, turvallinen alkuperä- tai turvapaikkamaa oli syynä kielteiseen päätökseen 20 päätöksessä, Dublin-tapauksia oli 923 ja ilmeisen perusteettomia hakemuksia oli yhteensä 382.



Kuvio 9. Migrin tekemät kielteiset turvapaikkapäätökset vuonna 2013

Migrin tilastotietojen mukaan turvapaikkahakemusten keskimääräinen käsittelyaika on lyhentynyt ja oli vuonna 2013 keskimäärin 190 vuorokautta. Käsittelyaika lasketaan hakemuksen vireillepanosta ensimmäiseen ratkaisuun.

3.4 Vastaanottokeskukset

Hakemuksen käsittelyn ajaksi turvapaikanhakijat majoitetaan vastaanottokeskuksiin. Vastaanottokeskusten lukumäärä riippuu turvapaikanhakijoiden määrästä. Vuoden vaihteessa 2013–2014 Suomessa on yhteensä 22 turvapaikanhakijoille tarkoitettua vastaanottokeskusta sivutoimipisteineen. Taulukossa 2. on Suomessa alkuvuodesta 2014 toimineet yksiköt.

Taulukko 2. Suomen vastaanottokeskusten ja ryhmäkotien paikkaluvut (tilanne 31.12.2013)

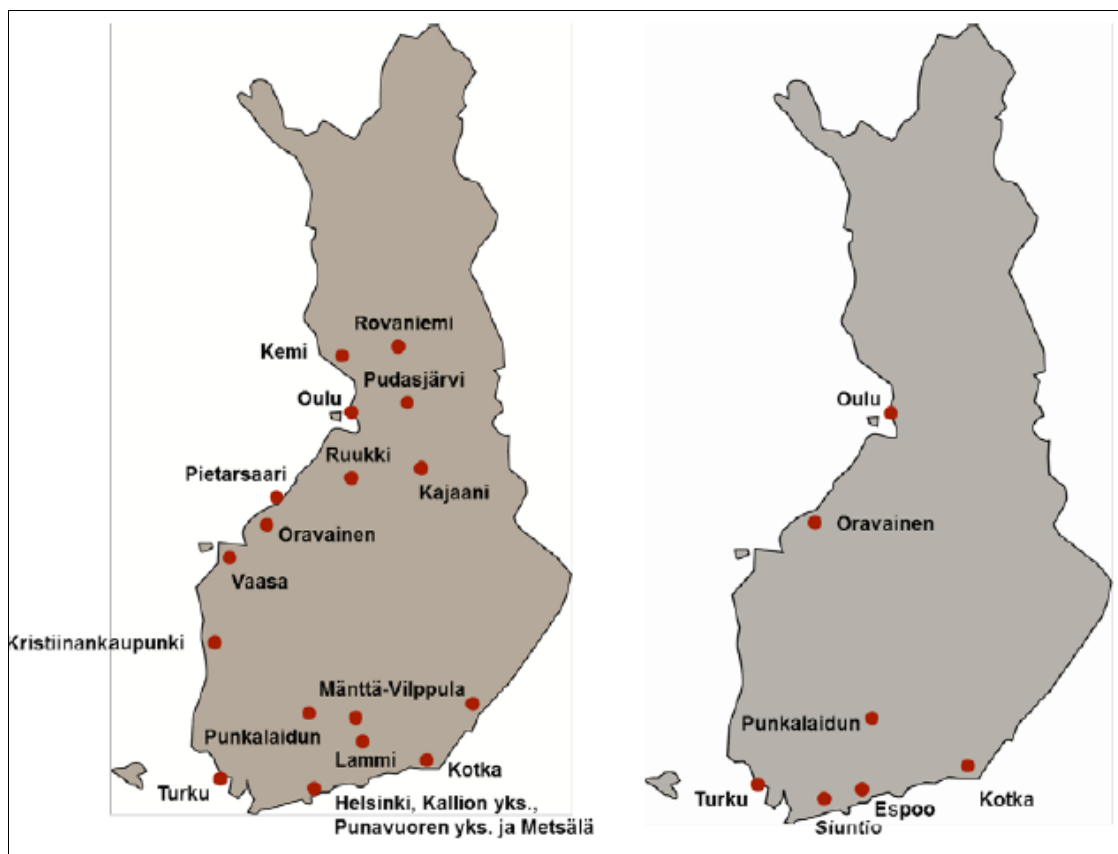
VASTAANOTTOKESKUS	Toimipiste	Paikat	RYHMÄKOTI	Paikat
Helsingin vok	Kallio	200	Espoo/Ingas	21
	Punavuori	200		
Joutsenon vok	Konnunsuo	300		
Kajaanin vok	Kalliokatu	100		
Kemin vok SPR	Oklaholman katu	120		
Kotkan vok	Sammonkatu	150	Koivula	14
Kristiinankaupungin vok SPR	Kristiinan	150		
Lammin vok SPR	Lammi	150		
Metsälän vok	Avoin yks.	46		
	Säilö	40		
Mänttä-Vilppulan SPR	Mänttä-Vilppula	150		
Oravaisten vok	Masuunitie	150	Ruths	14
	Pietarsaari	110		
Oulun vok	Heikinharju	260	rk+tukari	21
	Pudasjärvi	110		
Rovaniemen vok SPR	Vaaranlaita	100		
Ruukin vok SPR	Tuomiojantie	100		
Siuntion vok SPR	Siuntio	20	Harjulinna	28
Tampereen yks.maj.	yksikkö	50		
Turun vok SPR	Pansion yks.	150	rk+tukari	28
	Punkalaitumen yks.	120	Punkalaidun	14
Vaasan vok	Vaasa	150		
Tilanne 31.12.2013	Yht. 22	2876	Yht. 7	140

Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa ja sijoittamista vastaanottokeskuksiin turvapaikahakemuksen ajaksi määrittää Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746. Lain 13 §:ssä käsitellään vastaanottopalveluja, joita järjestää se vastaanottokeskus, jonka asiakkaaksi kansainvälistä suojelua hakeva tai tilapäistä suojelua saava rekisteröidään. Vastaanottopalveluihin kuuluvat majoitus, vastaanotto- ja käytöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut, sekä työ- ja opintotoiminta. Vastaanottopalveluina voidaan järjestää myös ateriat. Ilman huoltajaa oleville lapsille tarkoitetuissa ryhmäkodeissa ja tukiasuntoloissa voidaan järjestää täysi ylläpito.

Oulun vastaanottokeskus ja Joutsenon vastaanottokeskus Konnunsuolla ovat *valtion ylläpitämiä* vastaanottokeskuksia. Oulun vastaanottokeskuksella on toimipiste myös Pudasjärvellä. *Kunnalliset* vastaanottokeskukset sijaitsevat Helsingissä (Kallion eli Kaarlenkadun ja Punavuoren toimipisteet), Kajaanissa, Kotkassa, Oravaisissa, Pietarsaaressa ja Vaasassa. Kristiinankaupungissa, Lammilla, Mänttä-Vilppulassa, Rovaniemellä, Kemissä, Ruukissa, Tampereella (yksityismajoitusyksikkö), Turussa ja Punkalaitumella toimivat *Punaisen Ristin* ylläpitämät keskuksat. 30-paikkainen *säilöönottoyksikkö* toimii Metsälän vastaanottokeskuksen yhteydessä 40-paikkaisena, tämän lisäksi Metsälän vastaanottokeskuksessa on myös 46-paikkainen avoin yksikkö. Vastaanottokeskusten joukossa on myös erityisesti ilman huoltajaa tulleille lapsille tarkoitettuja yksiköitä. Ryhmäkoteihin majoitetaan ilman huoltajaa tulleita alle 16-vuotiaita ja tukiasumisyksiköihin 16–17-vuotiaita. Alaikäisten, ilman huoltajaa maahan tulleitten lasten ryhmäkoteja on yhteensä seitsemän. Ne sijaitsevat Kotkassa, Espoossa, Siuntiossa, Turussa, Punkalaitumella, Oravaisissa ja Oulussa.

Migrin vastaanottoyksikön tilannekatsauksessa vuoden 2013 tilastojen mukaan vastaanottojärjestelmässä oli kirjoilla keskimäärin 3536 turvapaikanhakijaa, heistä alaikäisiä keskimäärin 95. Kaikista turvapaikanhakijoista 2570 asui vastaanottokeskuksista ja yksityismajoituksessa 966, mikä on 27 prosenttia kaikista turvapaikanhakijoista. Tammiukuussa 2014 vastaanottokeskuksissa mukaan lukien perhe- ja ryhmäkodit majoituskapasiteettia oli yhteensä 2876 paikkaa.

Kuviosta 10. käy ilmi paikkakunnat, joissa sijaitsee vastaanottokeskus tai alaikäisyksikkö. Vastaanottokeskukset ovat kuvassa vasemmalla ja alaikäisyksiköt oikealla. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto järjestetään vastaanottokeskuksissa. Kartalla entinen Ruovesi on nykyinen Mänttä-Vilppulan vastaanottokeskus. Punkalaitumen vastaanottokeskuksen alaikäisyksikkö lakkautettiin 1.2.2014 ja Siuntion vastaanottokeskus lakkautettiin 1.5.2014. Ruukin vastaanottokeskus lakkautetaan marraskuussa 2014, koska turvapaikanhakijamäärät ovat laskussa ja vapaita paikkoja vastaanottokeskusjärjestelmässä on runsaasti. Ruukin lisäksi Maahanmuuttovirasto lopettaa myös Punkalaitumen vastaanottokeskuksen. Espoon ryhmäkodista vähennetään tarvittaessa seitsemän majoituspaikkaa. (Yle uutiset 7.5.2014.)



Kuvio 10. Suomen vastaanottokeskukset ja alaikäisyksikköjen sijainnit (Migrin vastaanottoyksikön tilannekatsaus 2013)

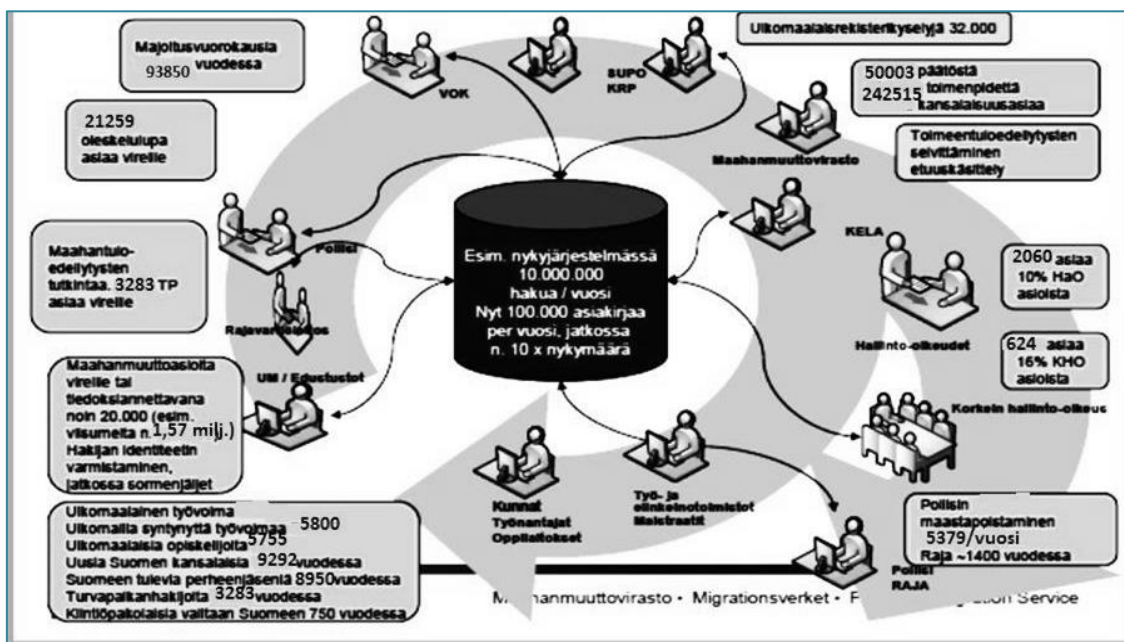
Vastaanotto on kaksivaiheinen. Uusi turvapaikanhakija majoitetaan ensiksi transit-keskukseen, jossa turvapaikanhakija asuu siihen saakka kunnes poliisi ja Migri ovat suorittaneet turvapaikkakuulustelun ja -tutinnan. Transit-keskuksia ovat Helsingin,

Turun, Oulun ja Joutsenon vastaanottokeskukset. Migrin puhuttelun jälkeen turvapaikanhakija siirretään niin kutsuttuun odotusajan vastaanottokeskukseen odottamaan turvapaikkapäätöstä.

3.5 Umarek-asiakastietojärjestelmä UMan osana

UMA on maahanmuuttoviranomaisten yhteinen sähköinen asiankäsittelyjärjestelmä. Sitä kehittämällä pyritään vastamaan maahanmuuttopalveluiden kehittämishaasteisiin siirtymällä paperiperusteisesta asiankäsittelystä ja useista järjestelmistä yhtenäiseen sähköiseen asiankäsittelyyn. UMan käyttöönotto on tehostanut ja kehittänyt maahanmuuttopalveluiden työtapoja ja maahanmuuttoasioiden sujuvaa asiankäsittelyä. Sen avulla käsitellään kansalaisuusasiat, oleskelulupa- ja turvapaikkahakemukset sekä maastapoistamis- ja turvaamistoimiasiat. UMan käyttöönoton myötä siirryttiin eri virastojen erillisten tietojärjestelmien käytöstä yhteiseen UMA-järjestelmän tukemaan sähköiseen asiankäsittelyjärjestelmään, jolla on noin 40 käyttäjä-sidosryhmää.

Kuviossa 11. näkyy koko maahanmuuttopalvelujen laajuus UMA-järjestelmän kannalta.



Kuvio 11. Maahanmuuttopalvelujen laajuus UMA-järjestelmän kannalta

Kuvioon 11. on päivitetty tiedot vuoden 2013 Migrin tilastojen pohjalta. Tämän tutkimuksen kannalta keskeistä on vastaanottokeskusten käytössä oleva Umarek-asiakastietojärjestelmä. Vastaanottokeskuksen Umarek-järjestelmässä käsitellään kansainvälistä suojelua hakevien asiakkaitten majoitus- ja sosiaalipalvelut, sekä ihmiskaupan auttamisjärjestelmä (IKU) -asioita. Umarekin tietojärjestelmäselosteessa (2011) määritellään Umarek – Maahanmuuttoviraston ylläpitämäksi vastaanoton asiakas- ja edustajarekisteriksi, jotka sisältyvät UMA-tietojärjestelmään. Vastaanotto- ja transit -keskusten osarekistereitä pidetään kansainvälistä suojelua hakevien ja tilapäistä suojelua saavien vastaanottopalveluiden järjestämistä sekä ihmiskaupan uhreille tarkoitettujen palvelujen ja tukitoimien järjestämistä varten. Tämän osarekisterin ylläpidosta vastaa näitä palveluja tarjoava vastaanottokeskus. Valtakunnallista edustajaosarekisteriä pidetään ilman huoltajaa olevien lasten edustajatoiminnan ohjausta, suunnittelua ja seurantaa varten, sekä ilman huoltajaa olevien lasten edustajatoiminnan käytännön hallinnointia varten.

UMA on asiakäsittelyjärjestelmä, jossa asiakastiedot syntyvät asiakkaan asian avaamisen yhteydessä. Yleensä poliisi tai raja laittaa turvapaikanhakijan asian vireille. Tuolloin turvapaikanhakija saa niin kutsutun Migrin asiakasnumeron. Tyypillisesti yhdellä asiakkaalla on Umarekissa avattu ensin kansainvälisen suojelun asia, kun asiakas hakee turvapaikkaa. Kun turvapaikanhakija majoitetaan vastaanottokeskukseen, hänelle avataan majoitus- ja sosiaalipalveluasiasia. Näihin asioihin tehdään sen jälkeen toimenpiteitä, kuten esimerkiksi asiakkaan rekisteröinti, rekisteröinnin päättäminen, vastaanottorahahakemus ja -päättös. Majoitus- ja sosiaaliasian käsittelyvastuu on sillä vastaanottokeskuksella, jonka kirjoilla turvapaikanhakija on. Kansainvälisen suojelun asian käsittelyvastuu sen sijaan on Migrillä, poliisilla tai rajalla riippuen asianprosessin käsittelyvaiheesta. Asiakkaan siirtyessä toiseen vastaanottokeskukseen siirretään niin majoitus- ja sosiaaliasia vastaanottavan keskuksen saapuvat työjonoon.

UMA-järjestelmän *sosiaalipalvelutoiminnot*, joista tärkeimmät ovat vastaanottorahatiedot, sosiaalityön haastattelu ja -muistiinpanot, on tarkoitettu vastaanottokeskuksen sosiaalityön tueksi ja niitä käyttävät Umarekin käyttäjät käyttöoikeuksiensa mukaisesti.

4 Asiakastyön dokumentointi tietojärjestelmiä hyödyntäen

4.1 Tieto, teknologia ja sosiaalityö

Anneli Pohjola ym. (2010, 10) toteavat, että sosiaalityö kiinnittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen, sillä sen ytimessä ovat aina ihmiset tiedon haltijoina, käyttäjinä ja tuottajina – kansalaisen, asiakkaan, työntekijän tai tutkijan rooleissa. Sosiaalityössä niin asiakas- kuin tutkimusprosessi on tietotyötä, jossa tuotetaan, käsitellään ja hyödynnetään tietoa. (Pohjola 1999, 88, 104.) Sosiaalityön työprosessien tueksi on jo jossain määrin tuotettu uudenlaisia dokumentaatorakenteita, sähköisiä asiakasasiakirjoja, tietopankkeja ja -portaaleja, virtuaalisia konsultaatio- tai työnohjauspalveluita sekä työprosessien mallinnuksia (ks. Niskala 2004; Vesterinen 2007). Erilaiset tietokannat ja asiantuntijärjestelmät sekä verkkokonsultaatio, mahdollistavat sosiaalityössä ammatillisen tiedon kumuloitumisen. Tietojärjestelmien avulla voidaan asiakkaille antaa neuvontaa ja he voivat myös asioida verkossa. (Ks. Nikunlassi 2008; Kilpeläinen & Mustakangas-Mäkelä 2009.)

Teknologian kehittyminen ei ole irrallinen muusta yhteiskunnallisesta kehityksestä, vaan se on siihen hyvin kiinteästi sidoksissa. Jussi T. Koski (1999, 48) kirjoittaa, ettei edes tietoyhteiskunta – käsitteen sisällöstä ole päästy yksimielisyyteen. Euroopan komission mukaan tietoyhteiskunnassa käytetään tehokkaasti tietoverkkoja ja tietoteknologiaa, sekä tuotetaan paljon tieto- ja viestintäpalveluja. Suomikin on siirtynyt ”kolmannen aallon” yhteiskuntavaiheeseen, josta käytetään tietoyhteiskunnan ohella nimityksiä informaatio-, vuorovaikutus-, automaatio-, palvelu-, aineettomien tarpeiden-, kommunikaatio-, jälkiteollinen- ja postmoderni yhteiskunta. Tietoyhteiskunta on siis vain yksi nimitys nykyistä tai tulevaa yhteiskuntamuotoa kuvaavien nimitysten joukossa. (Mannermaa 1997, 2–3.)

Etenkin tulevaisuuden tutkimus 1960- ja 1980-luvulla ja sen klassikot kuten Daniel Bell (1973) toivat esille uutta jälkiteollisen yhteiskunnan tuleamista, Alvin Toffler (1980) kiihdyvää kehitysvauhtia ja yhteiskuntakehityksen kolmatta aaltoa, John Naisbitt ja Patricia

(1990) kehityksen megatrendejä ja Yoneji Masuda (2004) tietoyhteiskunnan tulemista. Masudaa pidetään informaatioyhteiskunta termin luoja (Koski 1999, 50). Nämä tutkijat ovat tuottaneet visionäärisiä kuvauksia siitä, mihin suuntaan kehitys on yleismaailmallisesti kulkemassa. Suomessakin yhteiskuntapolitiikan saralla tietoyhteiskunnasta on tullut kansallisten ja ylikansallisten strategioiden kulmakivi (Hautamäki 1996).

Pekka Kortelainen (2010, 21–44) tarkastelee sosiaalihuollon tietotekniikan kansallista kehittämistyötä. Jo 1990-luvulla toteutettiin hajanaisia hankkeita, mutta varsinainen kansallinen kehittämistyö käynnistyi vasta vuonna 2004 Sosiaalialan tietoteknologiahankkeena. Vuosina 2005 – 2011 sosiaalialan tietoteknologiahankkeen (Tikesos) tehtävänä oli kehittää sosiaalialan omista tarpeista lähtevää tietoteknologiaa asiakastyön tueksi. Hanke käynnistyi vuonna 2005 osana sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan kehittämishanketta, jota Sosiaali- ja terveysministeriö toteutti yhteistyössä Suomen Kuntaliiton, Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sekä Itä-Suomen yliopiston kanssa. Hankkeen kolmikantamalli oli toteutustapana poikkeuksellinen. Hankkeessa kehitettiin asiakastietojärjestelmien yhteen- toimivuutta, asiakastyön dokumentointia ja sosiaalihuollon palvelurakenteita. Sähköisten asiakirjojen sisältöjä ja rakenteita, asiakirjahallintoa ja järjestelmäarkkitehtuuria yhtenäistettiin. Hankkeen myötä Suomeen on rakennettu Kansallinen Terveysarkisto (KanTa) ja siihen liittyvät palvelut. Sosiaalialan vastaava hanke KanSa ei ole vielä näin pitkällä, mutta kehittäminen jatkuu.

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan ja sähköisen asiakastiedon käsittelyn sekä kokonaisarkkitehtuurin jatkokehittämisestä vastaa Tikesos -hankkeen jälkeen THL:n *Oper*-yksikkö. Tikesos -hankkeessa kehittämisen painopiste on ollut asiakastietojen yhdenmukaistamisessa ja tiedon saatavuuden parantamisessa. Hanke on tehnyt kansallisia määräyksiä, jolla on tavoiteltu asiakastiedon käsittelyn ja sisältöjen parempaa yhtenäisyyttä. Sosiaali- ja terveysministeriö on linjannut hankkeen määritysten laajamittaisen toimeenpanon tapahtuvan vuoden 2015 jälkeisenä aikana. Vuosien 2012–2015 aikana tavoitteena on saattaa kansallinen määrittelytyö pääosiltaan loppuun ja hankkia keskeisimmät kansalliset tietojärjestelmäpalvelut. Tulevien vuosien aikana on myös val-

misteltava sosiaalihuollon tiedonhallintaa koskeva lainsäädäntö, jotta kansallisten palveluiden käyttöönotto voisi tapahtua laajamittaisesti vuodesta 2016 eteenpäin. (Huovila ym. 2011, 6.)

Parker-Oliver ja Demiris määrittelevät Kathleen Youngia⁶ (2000) mukaillen, että tietojenkäsittely (*informatics*) on tiedettä, joka käsittelee ja prosessoi dataa, muuttaa sen tiedoksi, joka voidaan laittaa tietokantaan ohjaamaan päätöksiä. Tietojenkäsittelyn komponentteja ovat data, informaatio ja tieto. Data on muuttuja, jota voidaan objektiivisesti kuvailla, informaatio on dataa, joka on muotoiltu johonkin muotoon ja tieto on tulkinta informaatiosta loogisissa kehyksissä, joka sallii päätöksen teon. Youngin (2000) mukaan tietojenkäsittely edellyttää, että informaatio on tarkkaa, virheetöntä ja tarkoituksellista. Se täytyy jakaa oikean henkilön kanssa oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja oikea määrä. Tarkoitus on informoida päätöksen tekijöitä ja laajentaa tietoa aikeessa tarjota tehokasta ja hyvin hallittuja palveluja. (Parker-Oliver & Demiris 2006, 128). Nämä ovat kovia vaatimuksia teknologialle ja teknologisille sovelluksille, kun miettään tiedon muuttamista muotoon, jolla sitä voidaan kuvata niin, että huomioidaan myös oikea-aikaisuus, tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus.

Erkki Karvonen kirjoittaa artikkelissaan *Informaation metaforat* Fritz Machlupiin (1983) vedoten, että informaatioteoriassa tehdyn väärinimeämisen myötä informaatio - sanasta on tullut ”epäonnistunut, harhaanjohtava ja käyttökeltoton”. Nykyistä tai ainakin tulevaa yhteiskuntaamme on luonnehdittu tietoyhteiskunnaksi tai informaatioyhteiskunnaksi ja siksi olisi hyvä tietää, mitä tiedon ja informaation käsitteillä oikein tarkoitetaan. Kommunikaatio tai viestintä puolestaan nivoutuu läheisesti yhteen informaation kanssa. Karvosen mukaan näiden käsitteiden käytössä vallitsee suurenmoisen sekasotku ja käyttötavat vaihtelevat tutkijasta toiseen kovastikin. Englanninkielessä käytetään ilmaisuja ”*information society*” ja ”*information age*” viittamaan samaan asiaan, mistä Suomessa käytetään termiä ”tietoyhteiskunta”. Perintei-

⁶ Young, Kathleen, M. 2000: *Informatics for healthcare professionals*. F. A. Davis. Philadelphia.

sessä arkikielenkäytössä informaatio ja tieto eivät ole kovin kaukana toisistaan. Meillähän on esimerkiksi ”opastus” tai ”info” josta neuvotaan tie ja josta saadaan tietää asioita. Karvonen jatkaa, että tältä pohjalta ajatellen informaatioyhteiskunta on tietojen kertomisen, viestimisen, neuvomisen ja opettamisen yhteiskunta.

”Jälkiteollisen yhteiskunnan” käsitteen tunnetuin lanseeraaja Daniel Bell (1973) on todennut, että nykyisen viestintäteknologisen vallankumouksen ytimessä ei ollut mitään erityinen teknologia, vaan Claude Shannonin (Shannon & Weaver 1963) alunperin vuonna 1949 julkaisema ajatus matemaattisesta kommunikaatioteoriasta. Tämä teoria tuki Wienerin (1948) esittämää yleisempää kybernetiikan teoriaa. Bellin mukaan Shannonin matemaattista muotoilua voitiin välittömästi soveltaa alan teollisuudessa. Jos oikein ymmärsin Karvosen artikkelia niin paras kohta siinä on se, että Shannonin ”informaatiolla” sen paremmin kuin ”kommunikaatiollakaan” ei ole paljoakaan tekemistä sen kanssa mitä ihmiset normaalisti tarkoittavat näillä eli itse asiassa Shannonin ja Weaverin käsitteen valinta oli harhaanjohtava. Täsmällisesti ottaen Shannonin teoria on tilastollinen teoria ”signaalien siirrosta”. Kyse on fyysisestä prosessista, jossa luodaan, säilytetään, siirretään ja toisinnetaan signaaleja. Shannonin näkemyksen mukaan kommunikaatiosysteemissä on viisi osaa: informaatiolähde, lähetin, kanava, vastaanotin ja määräasema.

Karvonen toteaa, että epäilemättä elämme nykyään tässä mielessä informaatioyhteiskunnassa, mutta tämä on kaukana tietoyhteiskunnasta kuten suomenkielinen vastine uskaliaasti väittää. Osumampaa olisi nimittää tällaista yhteiskuntaa tietotekniikkayhteiskunnaksi tai automaatio- ja datayhteiskunnaksi. Nämä eivät kuitenkaan ole läheskään niin ”myyviä” termejä kuin tietoyhteiskunta, joka on sävyltään hyvin positiivinen. Karvonen jatkaa, että alun alkaenkin mentiin metsään, kun muualla ”laskijaksi” (computer, Rehner) nimitetty laite nimettiin meillä ”tietokoneeksi”. Esimerkiksi venäjänkielinen vastine ATK:lle oli ”elktrovystshislitel'naja mashina” eli elektroninen laskukone. Saattaa olla, ettei tätä termiä enää käytetä myöskään Venäjällä, mutta 1980-luvun alkupuolella se oli käytössä.

Karvosen mukaan tiedon hierarkia etenee seuraavasti: *data* on yksinkertaisia tietoalkioita, *informaatio* on yhdistettyjä tietoalkioita ja tietorakenteita, *tietämys* on tulkittua ja ymmärrettyä tietoa ja *viisaus* kokemukseen ja arvoihin perustuvaa tietoa. Tietoa kuvataan eri tekniikoiden avulla eri tarkoituksia varten. Näiden kuvausmenetelmien tarkoituksena on pohjimmiltaan selkeyttää ja yhtenäistää kielenkäyttöä. Niiden avulla kuvataan ilmiöiden erityispiirteitä suhteessa muihin ilmiöihin ja täsmennetään käsitteiden sisältöä tiedon käyttäjille. (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2010, 51.)

Myös Ari-Veikko Anttiroikon (1998) mukaan tietoyhteiskunnan käsite on perusteiltaan kapea-alainen. Hän jakaa tietoyhteiskunta -käsitteen käytön viiteen ideaalityyppiin. Tietoyhteiskuntaa on määritelty visionääristen näkymien, teknologisen kehityksen, virtuaalitodellisuuden, teknokraattis-byrokraattisten ohjelmien ja informationaalisen kehityslogiikan kannalta. Anttiroiko pitää viimeksi mainittua parhaimpana lähtökohtana, koska se tarjoaa kehityksen myös muiden määritelmien ymmärtämiselle. Tämän määritelmän mukaan tietoyhteiskunta on sellainen yhteiskuntamuodostuma, jossa *informationaalinen kehityslogiikka* (ks. Castells 1996) määrittää ratkaisevasti aineellisten ja henkisten voimavarojen käyttöä ja kohdentumista.

The National Association of Social Work (NASW) ja Association of Social Work Boards (ASWB) tekivät yhdessä aloitteen, joka loi paljon kaivatun standardin teknologian käyttöön sosiaalityössä. (Ks. myös Parker-Oliver & Demiris 2006, 127). Sosiaalialan tiedonhallinnan tutkimusohjelmaa laadittaessa (2008) on tullut esille, että sosiaalialalla tehdään suhteellisen vähän tiedonhallintaan liittyvää tutkimusta. Pääosassa tutkimuksia on tehty USA:ssa ja Iso-Britanniassa. Standardin tavoitteena on ylläpitää ja parantaa tekniikkavälitteisten palveluiden laatua, auttaa sosiaalityöntekijöitä ottamaan tekniikka käyttöön ja auttaa heitä arvioimaan tekniikan käyttömahdollisuuksia työssään. Lisäksi pyritään välittämään tietoa sosiaalityössä käytetyistä teknisistä sovelluksista eri tahoille. (Kortelainen 2010, 18–19; Kuronen & Isomäki 2010, 187.)

Rebecca Sager Ashery (2001) uskoo teknologian etäännyttävän sosiaalityöntekijät asiakkaista. Hän tuo esille, että sosiaalityöntekijöiden ajatellaan perinteisesti olevan ihmisläheisiä ja siksi he torjuvat teknologiset innovaatiot. Choi ym. (2002) huomasivat, että vaikka sosiaalityöntekijät ovat halukkaita käyttämään tietokoneita, niin ahdistuneisuus koneita kohtaan voi vaihdella työnkuvan, laitteiden saatavuuden, käytön määrän ja koulutuksen mukaan. He päättelivät, että tätä ahdistusta voidaan vähentää koulutuksella. (Parker-Oliver & Demiris 2006, 127.)

Kuusisto- Niemi ja Lehmuskoski (2010, 47) tuovat esille John O. Looneyn (2005, 5–33) viitaten tekijöitä, joiden vuoksi uuden tekniikan käyttöönotto sosiaalityössä on ollut hidasta muihin tietoammatteihin verrattuna. Sosiaalityö on perinteisesti aliresursoitua, joka vaikuttaa tekniikan käyttöönottoon ja toiseksi sosiaalityön työtapoja on vaikea automatisoida tietojärjestelmien avulla muun kuin talouden ja hallinnon osalta. Lisäksi tietojärjestelmät eivät ole voineet vastata haasteeseen, joka aiheutuu eri maiden moninaisista tavoista organisoida sosiaalityötä. Sosiaalityön prosessi voi olla jopa asiakkaan elämänmittainen ja sukupolven ylittävä, jolloin tietojärjestelmien elinikä on tähän verrattuna lyhyt eikä eri aikoina eri palveluissa syntynyt tieto ole yhteensopivaa.

Kuusisto-Niemi ja Lehmuskoski (2010, 47–48) toteavat, että sosiaalihuollon palveluissa myös käsiteltävää asiakastietoa pyritään yhtenäistämään kansallisella tasolla ja samalla yhtenäistetään tiedon käsittelijöiden käsitystä siitä, mitä tiedolla kuvataan. Käytännön sosiaalityössä asiakastietoja käsitellään yhä enemmän tietotekniikan avulla ja tietojärjestelmien kehittämisessä tietoa kuvataan tietomalleina. Näitä reaalityodellisuuden ilmiöitä voidaan havainnollistaa sekä graafisesti, että sanallisesti ja perinteisiä tiedon kuvaamisen tekniikoita ovat muun muassa *asiasanoitus*, *terminologinen sanastotyö ja luokittelu*. Tietotekniikka mahdollistaa nykyisin myös tiedon suoran ohjelmallisen käsittelyn ja *ontologiat* ovat koneellisesti käsiteltäviä tiedon semantiikan kuvauksia, jotka tehostavat automaattisen päättelyn avulla tiedonhallintaa.

Parker-Oliver ja Demiris (2006, 127, 130) toteavat, että vaikka teknologian käyttö sosiaalityössä ei ole uusi ilmiö, se on kuitenkin kiistelty asia. Heidän mukaansa perinte-

seen kasvokkaiseen työskentelyyn nähden teknologiaan siirtyminen herättää huolta. Teknologian puolestapuhujat näkevät teknologian hyvinä puolina sen, että pääsy palveluiden piiriin helpottuu ja se on kustannustehokkaampaa. Lisäksi he kokevat, että asiakkaat saavat paremman yksityisyyden suojan, eivätkä leimaudu niin helposti. Toisaalta teknologian huonoina puolina nähdään teknologiset vaikeudet, jotka vaikeuttavat kommunikoimista ja kanssakäymistä. Kriitikot myös korostavat eriarvoisuutta, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta päästä palveluiden piiriin ja toisaalta voi olla ihmisiä, joilla ei ole taloudellisesti mahdollisuutta hankkia esimerkiksi tietokonetta ja Internet-yhteyttä. Toisaalta taas silloin kun tietokoneita käytetään julkisissa tiloissa, kuten kirjastoissa yksityisyyden suoja on heikko. Yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen kanssakäyminen vähenee, kun toimitaan tietokoneiden välityksellä.

Eettisestä näkökulmasta teknologian käytön haasteena on myös ihmisten salassa pidettävien tietojen suojeleminen, silloin kun työ tapahtuu tietokoneella. Erityisen haasteellista tietojen suojaamisen on silloin, kun tiedon liikkuminen tapahtuu Internetin välityksellä. Tapausmuistiinpanojen ja Web-pohjaisten haastattelu tallenteiden hallinnointi voivat muodostua taakaksi, koska turvallisuuden ja yksityisyyden vaatimukset ovat niin korkeat. Toisaalta nimettömyyden ajatellaan myös suojaavan yksityisyyttä ja parantavan niiden pääsyään palveluihin, joilla ei muuten ole mahdollisuutta niihin päästä. Yksilöt, jotka ovat leimattuja, ujoja tai he häpeävät jakaessaan henkilökohtaisia ongelmiaan voivat Internetissä toimia anonyymisti ja on todettu, että he juuri ovat halukkaampia osallistumaan ryhmiin, jotka käsittelevät arkoja aiheita. (Parker-Oliver & Demiris 2006, 130.)

Parker-Oliverin ja Demirisin (2006, 130) mukaan sosiaalityössä on hyvin keskeistä osata arvioida visuaalisesta nonverbaalista käytöstä. Sosiaalityöntekijät ovat koulutettuja asiakkaiden nonverbaalisten vihjeiden havainnointiin kun he ovat kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa, käyttäen sitä tärkeänä osana kokonaisarviointissa. Tämän kasvotusten tapahtuvan interaktion puuttuminen haittaa sosiaalityöntekijän kykyä kerätä täyttä kuvaa asiakkaasta ja rajoittaa tärkeitä työkalua arviointiin. Toinen haaste näissä virtuaaliyhteisöissä on identiteetin määrittelyn ongelma. Toisaalta nämä Web-

pohjaiset työkalut antavat myös mahdollisuuksia samanhenkisten ihmisten ryhmien muodostamiseen Internetin välityksellä.

Marjo Kuronen ja Hannakaisa Isomäki (2010, 185–186) pohtivat ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuuksia sosiaalityössä. Heidän mukaan informaatioteknologian käyttöönotto ja siihen liittyvä osaamisen vahvistaminen ja tehokkaampi hyödyntäminen ei ole ensisijaisesti vain tietotekninen kysymys, vaan informaatioteknologiaa tulee hyödyntää sosiaalityössä työntekijöitä ja asiakkaita palvelevalla tavalla. Tietojärjestelmien käyttöä tulee tarkastella asiakastyön näkökulmasta, asiakassuhteen yhtenä elementtinä ja vuorovaikutuksen osapuolena.

Kansainvälistä tutkimuskirjallisuutta informaatioteknologian käytöstä sosiaalityössä on julkaistu muun muassa Yhdysvalloissa ja Isossa-Britanniassa. Suomessa on keskusteltu enemmän sosiaalityön tiedontuotannosta ja dokumentoinnista. (Pohjola ym. 2010, 19.) Yhtenä vallitsevana näkökulmana tutkimuksessa on sosiaalityöntekijöiden informaatioteknologian käytön esteet ja edellytykset, sekä tietty IT-vastaisuus ja -kriittisyys. Etenkin brittiläiset sosiaalityöntekijät ovat suhtautuneet hyvinkin kriittisesti informaatioteknologian käyttöönottoon sosiaalityössä. Lester Parrott ja Iolo Madoc-Jones (2008, 183–184) korostavat, että sosiaalityön narratiivisuus ja kasvokkainen vuorovaikutus on hankala yhdistää informaatioteknologian logiikkaan, mekanistiseen prosessointiin ja systematisointiin, joka on ristiriidassa sosiaalityötä luonnehtivien piirteiden, kuten myötätunnon, kunnioituksen, empatian ja ihmisten välisen suhteen kanssa. Onhan internetiä kehitetty alun alkaen sotilaallisista ja teknisrationaalisista lähtökohdista. Kun taas sosiaalipalveluiden asiakkaitten taustat ovat marginaalissa ja köyhyydessä. Köyhyys ja sosiaalinen syrjäytyminen rajoittavat näitten ryhmien sitoutumista teknologian käyttöön. Informaatioteknologiasta on sosiaalityössä tullut enemmän hallinnollinen kuin professionaalinen työväline uuden NPM (*New Public Management*) -politiikan myötä.

Parrot ja Madoc-Jones (2008, 187) kirjoittavat myös informaatioteknologian positii-visista käyttömahdollisuuksista ja esittävät, että sosiaalityöntekijöiden tulisi ottaa ne

haltuun ja käyttöön asiakkaita käytännössä, sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti valtaistavalla (*empowerment*) tavalla.

Informaatioteknologia ja erilaiset tietojärjestelmät voivat muuttaa sosiaalityön luonnetta, tiedontuotantoa, asiakastyötä ja asiakassuhdetta, jopa sosiaalityön teoreettista perustaa. Ihmisläheisten tietojärjestelmien kehittäminen tulee tapahtua sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden ehdoilla (Kuronen & Isomäki 2010, 192.) Ihmisläheisten tietojärjestelmien kehittäminen sovellutusten rakentaminen tulisi olla monitieteinen prosessi.

Kuronen ja Isomäki (2010, 198) toteavat, että ihmisläheisen tietojärjestelmien suunnittelun malleissa pääpaino on prosessin alkupuolella, inhimillisen toiminnan sosiokulttuurisessa analyysissä, käsiteltävän tiedon luonteessa ja käyttötarkoituksessa. Vastan jälkeen tulee teknisen toteutuksen vuoro. Tietojärjestelmien kehittämisessä keskeiseksi lähtökohdaksi on otettava käyttäjien tarpeet ja lähtökohdat. Tekninen toteutus tulee mukauttaa ihmisläheisten periaatteiden mukaisesti tuotetulle näkemykselle tietojärjestelmistä – ei toisinpäin.

4.2 Asiakastyön dokumentointi

Dokumentoinnilla tarkoitan asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista. Erilaiset asiakirjat tukevat työntekijää lainmukaisissa työprosesseissa, niihin liittyvässä päätöksenteossa sekä päätösten valmistelussa. Asiakkaalle erilaisilla asiakirjoilla voidaan kuvata ja todentaa asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua. Dokumentoinnin avulla lisätään asiakkaan luottamusta sosiaalityön ja vastaanottokeskuksen työprosesseihin. *Kirjaamisella* tarkoitan tietojen vientiä asiakirjoihin kirjoittamalla. (Snellman 2011, 4; Laaksonen ym. 2011, 14).

Dokumentointi kuului hyvin vahvasti *case work* -sosiaalityöhön ja sosiaalisen diagnoosin laadintaan jo 1900-luvun alkupuolella. Tuolloin sosiaalityön dokumentoinnilla oli

suuri merkitys etenkin sosiaalityön teorian muodostumisessa, tutkimuksessa ja ope-
tuksessa. (Laaksonen ym. 2011, 7; Richmond 1922; Reamer 2005, 325.)

Jill Kaglen (1991, 2–5) mukaan dokumentointia tarvitaan sosiaalityössä muun muassa asiakkaan ja tämän palvelutarpeen tunnistamisessa, sekä tarjottujen palvelujen ja palveluprosessin kuvaamisessa. Hyvä dokumentointi turvaa myös asiakastyön jatkuvuutta ja helpottaa ammatillista yhteistyötä ja tiimityöskentelyä. Dokumentointi voi olla työntekijän ja asiakkaan välisen kommunikaation tukena. Dokumentointi mahdollistaa myös palvelujen arvioimisen. Dokumentointia voi hyödyntää myös uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämisessä, sekä käyttää työnohjauksen ja konsultaation apuna. Dokumentoitua tietoa voidaan hyödyntää myös hallinnollisia tai tutkimuskäyttötarkoituksia varten.

Reamer (2005, 326) puolestaan näkee sosiaalityön dokumentoinnilla olevan kuusi ensisijaista tehtävää, jotka ovat:

- 1) *arviointi ja suunnittelu*
- 2) *palveluiden tuottaminen*
- 3) *palvelujen jatkuvuus ja niiden koordinointi*
- 4) *johtaminen*
- 5) *palvelujen arviointi*
- 6) *tilintekovelvollisuus.*

Nykyään asiakastyön dokumentoinnissa korostuu riskinhallinnan näkökulma. Tällä tarkoitetaan niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvan takaamista erinäisissä oikeustapausten ja kantelujen käsittelyissä. Sosiaalityöntekijöiden on oltava hyvin perillä eettisistä ja oikeudellisista normeista suhteessa dokumentointiin. Suomalaisen sosiaalityöntekijän on tärkeää tuntea Talentian ammattieettiset ohjeet ja suomalainen lainsäädäntö, joka liittyy asiakastyön dokumentointiin.

Reamerin (2005, 328–333) kiteyttää riskinhallintaan liittyvät ohjeensa dokumentoinnissa neljään erilaiseen kategoriaan: *sisältöön, kielenkäyttöön ja terminologiaan, luotettavuuteen ja asiakirjojen ja muistiinpanojen saatavuuteen*. Sosiaalityöntekijän tulee löytää sopiva tasapaino liiallisen ja liian niukan kirjaamisen välillä. Käytännön työnteki-

jän peukalosääntönä dokumentoinnissa voidaan pitää sitä, että tapauksesta on kirjattu riittävän yksityiskohtaisesti, jotta palvelut voidaan järjestää ja voidaan turvata oma selusta valitusten ja oikeustapausten varalta. Sosiaalityöntekijöiden tulee dokumentoidessaan pyrkiä yksiselitteiseen ja selkeään kielenkäyttöön, esimerkiksi lyhenteiden käyttöä tulee välttää. Johtopäätökset tulee olla havainnollisesti ja yksiselitteisesti kuvattu. Leimaavaa ja panettelevaa kielenkäyttöä tulee välttää, kirjausten tulee perustua tosiasioihin. Dokumentoinnin luotettavuutta lisää niiden ajantasaisuus, mutta kaikesta ennustamista tulee välttää. Myös muistiinpanojen luettavuuteen ja kieliopilliseen oikeellisuuteen on syytä kiinnittää huomiota, jotta työtoveritkin ymmärtäisivät kirjaukset samalla tavalla kuin niiden kirjoittaja. Koska erehtyminen on inhimillistä, tulee omat ilmiselvät virheet myöntää ja korjata ne aina tarvittaessa. Asiakastiedot ovat luottamuksellisia ja salassa pidettäviä, joten tietojen luovuttamisen suhteen tulee olla tietoinen lainsäädännöstä, asiakkaan tietoturvasta ja -tietosuojasta.

Aino Kääriäinen on tutkinut väitöskirjassaan lastensuojelun sosiaalityön dokumentointia. Tutkimustuloksissaan, miksi asiakirjoja kirjoitetaan niin kuin kirjoitetaan - Kääriäinen (2003, 159) toteaa seuraavaa:

- *Kirjoittaminen on aikaan, paikkaan ja tapoihin sidottua. Kirjoittaja liittyy samanaikaisesti useisiin kontekstiulottuvuuksiin, jotka vaikuttavat tekstin syntyyn sekä eksplisiittisesti että implisiittisesti.*
- *Kirjoittamista säätelevät erilaiset ohjeet ja normit sekä lainsäädäntö.*
- *Muistiinpanojen kirjoittaminen on osa sosiaalityöntekijän tiedonmuodostusta. Niiden kirjoittaminen on dynaaminen prosessi, jossa erilaiset näkökulmat ja mahdollisuudet tehdään näkyviksi.*
- *Tiedon ja tietämisen merkitys sosiaalityössä sekä samanaikainen epävarmuuden läsnäolo tuovat omat ulottuvuutensa kirjaamiskäytäntöihin. On dokumentoitava epävarmuus näkyväksi, jotta tietämisen mahdollisuudet tulisivat arvioitaviksi.*
- *Kirjoittamistapojen samanlaisuus tuottaa ja turvaa ammattikunnan sisäistä yhteistä ymmärrystä. Se on yhteistä intentionaalisuutta – pyrkimystä ymmärtää samalla tavalla ja pyrkimystä myös kirjoittaa samalla tavalla.*
- *Sosiaalityö on käytännöllistä ja asiakirjojen laatiminen on osa tätä käytäntöä. Asiakirjoja kirjoitetaan, jotta työ, johon ne kuuluvat, saataisiin tarkoituksenmukaisesti tehdyksi.*

Sosiaalityön dokumentoinnin tavat ovat hyvin käytännönläheisiä. Sosiaalityön dokumentit ja tekstit toimivat sosiaalityössä, toisaalta lainsäädännön asettamana velvolli-

suutena dokumentoida työtä, mutta toisaalta ne toimivat tiedonmuodostuksen välineinä käytännön asiakastyössä.

Asiakirjoissa ilmenevä tiedonmuodostuksen dynamiikka syntyy kirjoittamiskäytäntöjen, kirjoittamisen ja lukemisen, sekä toimintakäytäntöjen yhteisessä alueessa. Sosiaalityön tiedonmuodostuksessa dokumentointi on mitä keskeisin tiedon prosessoinnin alue. Se on sosiaalityön tekemisen ja tiedonmuodostuksen väline. Dokumentoinnin avulla saadaan ymmärrystä, tietoja kerätään ja tallennetaan sekä suunnitellaan tulevaa toimintaa. Sosiaalityön asiakirjoja kirjoitetaan tietyn sosiokulttuurisen kontekstin sisällä, ja tämä vaikuttaa myös teksteihin. Samalla asiakirjojen tekstit sekä ylläpitävät että uusintavat työkulttuuria. Dokumenttien tuottamisen ja tiedonmuodostuksen dynamiikan olemassaolon ymmärtäminen mahdollistaa myös dokumentoinnin kehittämisen. (Kääriäinen 2003, 170–171.)

Tikesos -hankkeessa on tehty sanasto- ja käsitetyötä jo pitkään asiakastyön dokumentoinnin yhtenäistämiseksi valtakunnallisesti. Hankkeen puitteissa on julkaistu *Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmiä varten* vuonna 2008. *Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto*, *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto* ja *Tietokomponenttien sanasto*, *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa* -opas on julkaistu vuonna 2011, sekä *Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut* -oppaan vuonna 2012. Tilanne ohjeistuksen osalta on oleellisesti parantunut Tikesos-hankkeen myötä.

Asiakastyön dokumentointi tapahtuu tietojärjestelmiä hyödyntäen. THL:n *ICT sosiaalihuollossa vuonna 2011* -raportti 2/2012 on uusi valtakunnallinen tilannekatsaus vuoden 2011 alussa Suomessa tarjottavista sähköisistä asiakaspalveluista ja sosiaalialan asiakastietojärjestelmistä sekä niiden toimivuudesta sosiaalihuollon toimintaympäristössä. Kartoitukseen vastasi yhteensä 457 sosiaalipalveluja tuottavaa organisaatiota. Julkisten sosiaalipalvelujen osalta vastaukset kattoivat noin 63 prosenttia Suomen väestöstä. Aiemmin vastaava kartoitus on tehty vuonna 2001.

ICT sosiaalihuollossa raportti (2012, 62–63) osoittaa, että valtaosassa kunnista on käytössä asiakastietojärjestelmä. Vain pienimmillä kunnilla ei ole lainkaan tietojärjestelmää sosiaalipalvelujen käytössä. Suosituimmat ohjelmistotoimittajat ovat Tieto Oyj ja Logica Oy. Logican Pro Consona on suosituin kuntien määrän mukaan laskettuna, mutta Tieto Oyj:n Effica on kuitenkin käytetyin käyttäjävolyymiltaan. Myös niiden kuntien määrä on lisääntynyt, jotka käyttävät useampaa kuin yhtä asiakastietojärjestelmää. Yksityisillä on käytössä asiakastietojärjestelmiä rajoitetummin ja eri sovellutuksia on enemmän. Kuntien sosiaalitoimen työntekijöiden mahdollisuus käyttää asiakastietojärjestelmiä riippuu siitä, mikä sosiaalipalvelu on kyseessä. Kaikissa sosiaalipalveluissa ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää. Lähes kaikkien kuntien toimeentulotuen, päivähoiton ja sosiaalityön ammattilaiset dokumentoivat asiakastietojaan asiakastietojärjestelmiin. Sen sijaan esimerkiksi adoptioeuvonnassa, pitkäaikaistyöttömien työllistämässä ja maahanmuuttajien kotouttamispalveluissa yli neljännekseltä puuttuu mahdollisuus dokumentoida asiakastietojärjestelmään. (Kärki ym. 2012, 29.)

4.3 Dokumentointiin liittyvä lainsäädäntö

Sosiaalihuollossa tarvitaan asiakkaasta runsaasti erilaista tietoa, jota voidaan joutua hankkimaan ja luovuttamaan eri tilanteissa. Toisinaan tietoa tarvitsee asiakas itse, toisinaan taas toinen viranomainen. Aiemmin asiakasta koskevat tiedot tallennettiin asiakaskansioihin ja nykyään yhä enenevässä määrin erilaisiin tietoteknisiin järjestelmiin. Sosiaalihuollon dokumentointia ja tietosuojaperiaatteita määrittelevät lait ovat *Henkilötietolaki 22.4.1999/523*, *Julkisuuslaki 21.5.1999/621* ja *Sosiaalihuollon asiakaslaki 22.9.2000/812*, sekä *Hallintolaki 6.6.2003/434*. Hannu Sorvari (2001, 13) painottaa, että Sosiaalihuollon asiakaslain keskeinen tavoite on yksityisyyden kunnioittaminen ja asiakkaan yleinen itsemääräämisoikeus. Tarkoituksena on, että asiakas osallistuisi itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan tarpeet, mielipiteet ja kokemukset tulisi ottaa huomioon aikaisempaa laajemmin. Sekä salassapidon, tietosuojan että itsemääräämisoikeuden avulla suojataan ja korostetaan ihmisarvoon liittyviä oikeushyviä, ku-

ten kunniaa ja vapautta. Nämä asiat pohjautuvat Suomen perustuslakiin ja yleisiin ihmisoikeussopimuksiin.

Taulukkoon 3. on koottu kaikki keskeisimmät dokumentointiin liittyvät lait.

Taulukko 3: Dokumentointiin keskeisesti liittyvät säädökset

Säädös	Lain tarkoitus on
Perustuslaki 11.6.1999/731	turvata ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapauden ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa.
Henkilötietolaki 22.4.1999/523	toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista.
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621	toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan.
Hallintolaki 6.6.2003/434	toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa; edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812	edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.
Lastensuojelulaki 13.4.2007/417	turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159	edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä.
Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634	tehostaa julkisen hallinnon toimintaa sekä parantaa julkisia palveluja ja niiden saatavuutta säätämällä julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta ja tietojärjestelmien yhteentoimivuuden edistämisestä ja varmistamisesta.

Taulukossa 3. ovat kaikki lait, jotka liittyvät oleellisesti asiakastyön dokumentointiin ja asiakastiedon saantiin, käyttöön ja luovuttamiseen. Sosiaalialan tietoteknologia (Tikesos) hankkeessa julkaistun oppaan *Asiakastyön dokumentoinnista sosiaalihuollossa* (2011) lähtökohta on hyvin pitkälle juridishallinnollinen.

Perustuslain (11.6.1999/731) 10. pykälän mukaan yksityisyyden suoja on perusoikeus: jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta sääde-

tään tarkemmin lailla, mutta jo perustuslain mukaan jokaisella henkilöllä on myös tiedollinen itsemääräämisoikeus, joten hän voi lähtökohtaisesti asettaa itsestään kerättävän ja luovutettavan tiedon rajat. Jokaisella on oikeus vaikuttaa ja päättää itseään koskevien tietojen käsittelystä, ellei tätä oikeutta ole lainsäädännöllä rajoitettu. Jokaisella on oikeus järjestää yksityiselämänsä ilman perusteetonta ulkopuolisten puuttumista. Yksityisyyden suojaan kuuluu myös, että jokaisella on oikeus tulla arvioiduksi oikeiden ja tarpeellisten tietojen perusteella. Sosiaalityöntekijän tehtävä on ristiriitainen: laki vaatii, että sosiaalityössä pitää kunnioittaa ihmisen yksityisyyttä, mutta samalla sosiaalityössä voi olla pakko tunkeutua ihmisen yksityiselle alueelle. (Sorvari 2001, 20–21.)

Yksityisyys ja henkilötietojen suoja toisaalta sekä asiakirjojen ja viranomaistiedon julkisuus toisaalta ovat molemmat siis perustuslailla suojattuja perusoikeuksia. Molemmista, niin tietosuojasta kuin julkisuudesta, säännellään tarkemmin yksityiskohtaisessa yleislaissa. Henkilötietolaki (22.4.1999/523) on tietosuojan yleislaki, jossa on säännökset henkilötietojen käsittelyn perusteista. Henkilötietolain 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on toteuttaa *yksityiselämän suoja* ja *muita yksityisyyden suoja* turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolain 2 luvun alussa on määritelty henkilötietojen käsittelyn yleisperiaatteita: huolellisuus- (5 §) ja suunnittelovelvoite (6 §) ja käytötarkoitussidonnaisuus (7 §). Näihin voidaan vielä lisätä tietojen laatua koskevat periaatteet eli tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimukset (9 §) sekä lain 32 §:ssä säännelty velvoite suojata tiedot ja tietojärjestelmät. Tämä laki antaa yleisiä periaatteita, joita henkilötietoja käsittelevän on noudatettava, kuten esimerkiksi antaa asiakkaalle oikeuden tulla informoiduksi henkilötietojen käsittelystä, tarkastaa tietonsa henkilörekisteristä ja vaatia korjausta omiin henkilötietoihinsa. Tietojen luovuttamiseen tarvitaan asiakkaan suostumus (12 § 1). Henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella. Suostumuksen tulisi olla nimenomainen ja käytännössä kirjallinen, asiakkaan suostumuksellakaan ei ole luvallista käsitellä tarpeetonta tietoa. Työntekijän tulee kirjata ainoastaan sellaisia tietoja, jotka ovat kunkin henkilörekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia. (Sorvari 2001, 63–81.)

Demokratian ylläpidossa on tärkeätä, että hallintoviranomaisten vallankäyttöä ja sen laillisuutta voidaan myös kontrolloida julkisuusperiaatteen avulla. Julkisuuslaki (21.5.1999/62) on julkisuusperiaatteesta säätävä yleislaki, jossa on muun muassa keskeisimmät salassapitosäännökset. Salassapidolla suojataan joko tärkeää *yleistä* tai tärkeää *yksityistä* etua. Yleisenä etuna esimerkiksi voisi olla valtion turvallisuus tai rikosten selvittäminen, yksityisenä etuna voidaan pitää esimerkiksi liikesalaisuutta. Sosiaalihuollon toimintaympäristössä painottuu kuitenkin se, että suojelukohteena oleva etu voi olla myös henkilön tai tämän perheen salaisuus. Tieto on voitu määrätä salassa pidettäväksi siksi, että sen paljastaminen voi aiheuttaa henkilölle vahingollista leimautumista. Tällöin tiedon paljastuminen loukkaa usein myös yksityiselämän ydinalueen arkaluonteisimpia osia. (Sorvari 2001, 44–45.)

Julkisuuslain 24 §:n 25 kohdan perusteella salassa pidettäviä ovat

”asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai työhallinnon henkilöasiakkaasta sekä tämän saamasta etuudesta tai tukitoimista taikka sosiaalihuollon palvelusta tai työhallinnon henkilöasiakkaan palvelusta taikka tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamastaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen palvelusta taikka tietoja henkilön seksuaalisesta käyttäytymisestä ja suuntautumisesta.”

Hallintolaki (6.6.2003/434) on keskeisin ja kattavin hallinnon toimintaa säätelevä yleislaki. Lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa, sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Laki sisältää säännökset hallintoasioiden vireillepanossa ja käsittelyssä noudatettavista menettelyistä sekä asiakirjojen lähettämiseen ja tiedoksiantoon liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista. Laissa säädetään myös viranomaisten toimintaa koskevista laadullisista vähimmäisvaatimuksista. Hallintolain toiseen lukuun ”Hyvän hallinnon perusteet” on kirjattu säännökset, jotka koskevat yleisiä hallintoperiaatteita. *Hallinnon oikeusperiaatteisiin* (6 §) kuuluu se, että viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. *Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus* (7 §) tarkoittaa sitä, että asi-

ointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää maksutonta *neuvontaa* (8 §) sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (9 §). Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa tehtävä yhteistyötä toisen viranomaisen (10 §) kanssa tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa.

Sosiaalihuollon asiakaslaki 22.9.2000/812 on niin sanottu erityislaki ja esimerkiksi julkisuuslakiin ja henkilötietolakiin verrattuna ensisijainen. Lakien keskinäinen etusijajärjestys voi olla monimutkainen kysymys ja Sorvari (2001, 23–24) painottaa, että lakien etusijaisuusongelmaa ei pitäisi liioitella, sillä valtaosassa tapauksista sovellettava laki on selkeä tai vaihtoehtoisesti useakin laki voi antaa samansuuntaiset toimintaohjeet.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa 22.9.2000/812 14 §:n salassapitovelvollisuus on tavoitteiltaan julkisuuslain kaltainen:

”Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä.”

Edellä esitettyjen sosiaalihuollon asiakaslain ja julkisuuslain määrittelemisen salassapitosäännösten ohessa sosiaalihuollon toiminnassa on tärkeä merkitys asiakasrekistereiden hallinnoinnin asianmukaisuudella. Osittain tätä koskevat tietosuojaperiaatteet on kirjoitettu sisään sosiaalihuollon asiakaslakiin, mutta sääntelyn hallinta edellyttää henkilötietolainsäädäntöön tutustumista. Henkilötietojen keräämistä ja niiden kaiken tyyppistä käyttöä säännellään juridisesti. Tätä sääntelyä nimitetään *tietosuojaksi* (Sorvari 2001, 62).

Sosiaalihuollon asiakaslain 22.9.2000/812 mukaan, 17 §:llä on lastensuojelussa erityistä merkitystä, koska tämän pykälän mukaan

”voidaan salassa pidettävien tietoja antaa asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi, vaikkei 16 §:ssä tarkoitettua suostumusta ei voida saada taikka jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa nimenomaisesti kieltää tiedon luovuttamisen, sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja saa antaa asiakirjasta salassapitovelvollisuuden estämättä tietoja, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Tietoja saa kuitenkin antaa vain, jos... tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi.”

Esimerkiksi lapsen oma vaatimus asian salassapidosta voidaan syrjäyttää lastensuojelullisella perusteella, jopa lapsen huoltajan mielipide voidaan ohittaa tällä perusteella. Lainsäätäjä on halunnut korostaa lapsen edun merkitystä. Kyseessä voi olla lapsen ja vanhemman etujen ristiriita silloin, kun arvioidaan lastensuojelun tarvetta. Myös lastensuojelulain 13.4.2007/417, 40. pykälän mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon, koulutoimen, poliisitoimen ja seurakunnan palveluksessa ja luottamustoimessa olevilla on *ilmoitusvelvollisuus*, kun työntekijä on virkaa tai tointa hoitaessaan saanut tietää ilmeisesti perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluilmoitus tehdään lain mukaan sosiaaliviranomaiselle eli vakavissa tapauksissa tietoa paitsi saa antaa, myös tulee antaa lastensuojeluviranomaiselle. Tarve tietojen antamiseen voi olla lievempikin kuin lastensuojeluilmoituksen edellyttämät perusteet esimerkkinä voisi mainita vaikka huolen lapsen koulunkäynnistä. (Sorvari 2001, 150–151).

Tapio Rädyn (2007, 254) mukaan asiakaslain 17 §:n säännös oikeuttaa luovuttamaan tiedot sosiaalihuollon järjestäjän tai toteuttajan intressissä. Tiedon luovutus voi tapahtua myös tiedon vastaanottavan tahon intressissä, jolloin tiedon luovutuksella mahdollistetaan vastaanottavan tahon tehtävien suorittaminen. Kysymys voi siten olla lapsen sosiaalihuollon tarpeen selvittämisestä (sosiaalihuollon järjestäjän intressi) tai esimerkiksi tarpeenmukaisen koulutuksen järjestämisestä lapselle (tiedon vastaanottavan tahon intressi). Arvion intressin painavuudesta ja tiedon luovutuksen edellytyksistä ja välttämättömyydestä tekee kuitenkin aina sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja eli lastensuojelussa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun työnteki-

jöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettusta vireille tulosta lähtien kaikki ... *tarpeelliset* tiedot.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (9.2.2007/159) tarkoituksena on edistää asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Tällä lailla luotiin yhtenäinen sähköinen potilastietojen käsittely- ja arkistointijärjestelmä terveydenhuollon palvelujen tuottamiseksi potilasturvallisesti ja tehokkaasti sekä potilaan tiedonsaantimahdollisuuksien edistämiseksi. Laissa on tarkat säännökset sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisen käsittelyn yleisistä vaatimuksista, joilla turvataan näiden tietojen käytettävyys, eheys ja säilyminen sekä asiakkaan yksityisyyden suoja näiden tietojen käytössä.

Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634 on merkittävä laki julkishallinnon niin kuntien kuin valtion tietojärjestelmien yhteentoimivuuden parantamiseksi. Lain 3. luvussa määritellään tietojärjestelmien yhteentoimivuutta. Julkisen hallinnon on suunniteltava ja kuvattava kokonaisarkkitehtuurinsa sekä noudatettava laadittua ja ylläpidettyä sitä ja sen edellyttämiä yhteentoimivuuden kuvauksia ja määrittämiä. Julkisen hallinnon tietojärjestelmien tulee olla yhteentoimivia. Pykälässä 8 määritellään myös toimialakohtainen tietojärjestelmien yhteentoimivuutta.

Päivi Sinko (2004, 7–9,21–23) pohtii, mistä lastensuojelutyön juridisoitumisessa oikeastaan on kysymys ja miten se vaikuttaa yleensä sosiaalityöhön. Sinko etsii tutkimuksessaan vastausta lastensuojelun juridisoitumiselle juridiikan puolelta, oikeusvaltioajattelusta ja siihen kiinteästi liittyvästä ihmis- ja perusoikeuksien korostamisesta. Tätä kehitystä edesauttoi muun muassa Suomen liittyminen Euroopan Neuvostoon ja YK:n lasten oikeuksien yleissopimus 1989, valitusoikeus Euroopan ihmisoikeustuomioistuimeen, median kasvava rooli yhteiskunnassa ja uusi perustuslaki 11.6.1999/731. Samanaikaisesti uudistusten myötä kansalaiset ovat tulleet entistä tietoisimmiksi omista oikeuksistaan. Lastensuojelulain 13.4.2007/417 myötä juridiikka on tullut osaksi lastensuojelun arkea ja lastensuojelutarpeen tarkka kirjallinen dokumentointi ovat nyt

keskeisessä asemassa, koska näytön kerääminen ja kirjaaminen mahdollisia myöhempiä juridisia prosesseja varten ovat välttämättömiä toimenpiteitä.

Sinkon (2004, 87–97) näkemys lastensuojelutyön juridisoitumisen vaikutus dokumentointiin – faktojen kirjaamiseen ja totuuteen – on mielenkiintoinen. Dokumentointi ei ole ongelmaton alue lastensuojelussa, koska usein joudutaan tekemään nopeita ja tiedostamattomia päätöksiä, joiden kirjaaminen ei ole helppoa. Jo se, mistä näkökulmasta kirjoitetaan, on merkittävä valinta. Juridiikka vaatii näyttöä ja tosiasioita. Asiakaskertomuksiin kirjattavat asiat tulee perustua tosiasioihin ja todellisuuteen. Sosiaalityössä sen sijaan ajatus kaikille yhteisen todellisuuden olemassaolosta tuntuu lähes mahdottomalta sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksen mukaan. Ihmistyössä on usein totuuksia yhtä monta kuin on kertojaakin, jokainen katsoo asiaa omasta näkökulmastaan. Sinko pohtiikin, kuinka muuntaa yksilöllinen ja konstruoitu totuus juridiseksi faktaksi ja tosiasiaperusteluksi. Törmäämme siis tässä yhteydessä monisyiseen tieteenfilosofiseen ja tietoteoreettiseen ongelmaan. Sosiaalityön ja etenkin lastensuojelun dokumentteihin tulee kirjoittaa hyvin konkreettisia havaintoja ja olla selvillä siitä, milloin kyseessä on fakta ja milloin mielipide. Dokumentoinnin tulee perustua tosiasioihin, jotka tulee perustella ja argumentoida.

Dokumentointiin vaikuttaa merkittävästi sosiaalityön juridisoituminen ja se on hyvä tiedostaa kirjatessa tietoja asiakastietojärjestelmiin. Asiakkaalla on *oikeus* tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan ja mihin tarkoitukseen niitä käytetään, sekä mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan. Lisäksi mistä muualta ja mitä asiakasta koskevia tietoja voidaan suostumuksesta riippumatta hankkia. Tärkeää on myös asiakkaan oikeus tarkistaa omat tietonsa ja vaatia tietojen korjaamista. Asiakkaan tulee tietää, mihin rekisteriin tiedot tallennetaan ja mihin ja keneen asiakas voi ottaa yhteyttä, jos haluaa lisätietoja asiakirjoihinsa liittyvissä asioissa. Työntekijällä sen sijaan on *velvollisuus* käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä, noudattaa kaikin puolin huolellisuutta ja suunnitelmallisuutta asiakirjoja laatiessaan, sekä kerätä vain työtehtäviensä hoitamisessa tarvittavia tietoja. Työntekijän tulee pyrkiä virheettömyyteen ja korjata virheelliset tiedot, aiempia tietoja hävittämättä. Luovuttaa asiakkaalle viivytyksettä häntä kos-

kevat asiakirjat, mikäli asiakas niitä pyytää. Työntekijän tulee toimia yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa lain asettamia ehtoja noudattaen. Dokumentoinnin kannalta tärkeintä on laatia toiminnasta ajantasaisia asiakirjoja. (Kääriäinen ym. 2007, 18.)

Vastaanottokeskuksen toimintaympäristössä toimintaa säätelee Vastaanottolaki 17.6.2011/746 ja turvapaikanhakijoiden oikeudellista asemaa määrittää Ulkomailaissa 30.4.2004/301. Viime vuosina tilanne ohjeistusten osalta on parantunut myös merkittävästi vastaanottokeskuksissa tehtävässä sosiaalityössä. Migri on ohjeistanut vastaanottokeskuksia ohjeistuksellaan *Asiakastyön dokumentointi osana vastaanottokeskuksissa tehtävää sosiaalityötä*. Ohjeistus on laadittu *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa* -oppaan (2011) pohjalta noudatettavaksi Umarek -asiakastietojärjestelmän kirjauksissa. Vuonna 2013 valmistui myös ohje *Asiakassuunnitelman laatiminen vastaanottokeskuksissa*. Ohjeistus mahdollistaa vastaanottokeskusten yhteneväiset asiakastyön kirjaamistavat Umarekia hyödyntäen. Tutkimuksen pohjalta on tarkoitus kehittää tai ainakin toimittaa Migrin saataville myös konkreettisia kehittämisehdotuksia Umarek -järjestelmän laajamittaisen käytön edistämiseksi.

4.4 Sosiaalihuollon luokitusyön kehitys

Kärjen (2012) mukaan sosiaalihuollon luokitusyön lähtökohtana oli se, ettei Suomessa ollut valtakunnallisesti käytössä yhtenäistä ja kattavaa sosiaalityön luokitusta ja sosiaalityön termistö oli vakiintumatonta. Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa oli myös varauksellista suhtautumista rakenteista ja määrällistä tiedonmuodostusta kohtaan. Stakeksissa alkoi sosiaalityön luokitus-projekti jo vuonna 1998, jolloin selvitettiin luokitus-tarpeita ja vuonna tehtiin luokittelutilannekartoitus. Varsinainen kehittämistyö Stakeksissa käynnistyi vuonna 2001. Ensimmäinen asiakaskohtainen sosiaalityön luokitus valmistui vuoden 2005 lopussa. (Ks. myös Kallinen-Kräkin 2001, 11.)

Käytännön työ luokituksen kehittämiseksi tapahtui ammatillisen sosiaalityön asiantuntijatyöryhmissä akateemisena tutkimuksena. Asiantuntijatyöryhmissä pohdittiin, mitä

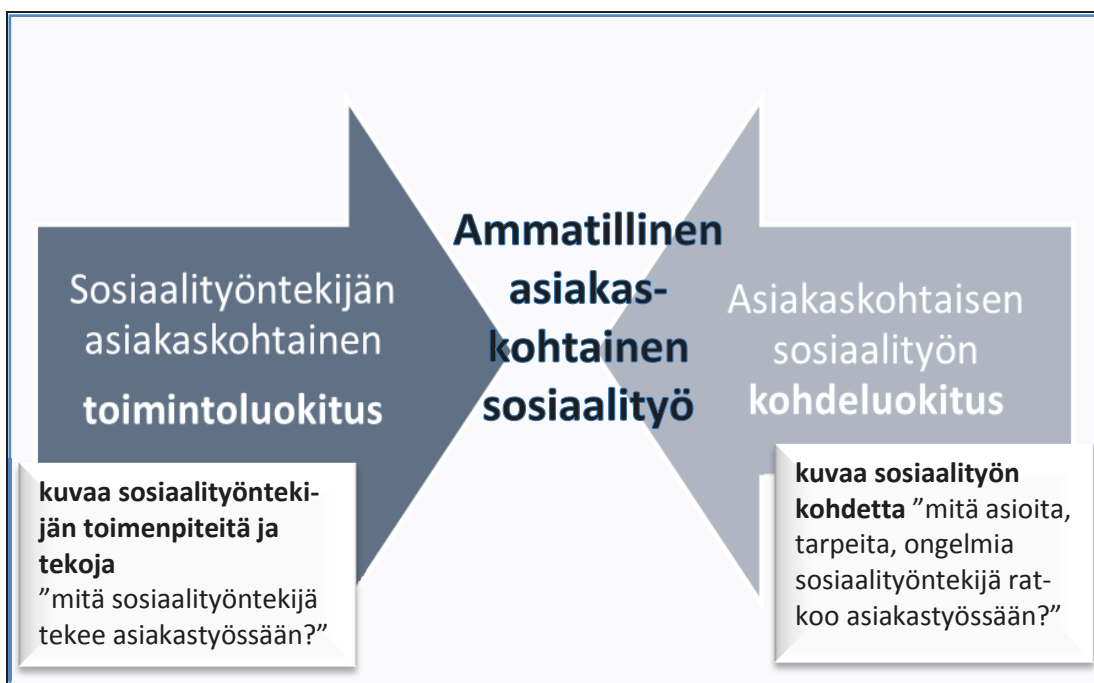
sosiaalityöntekijä tekee asiakastyössään, mitä toimenpiteitä ja tekoja. Pohdittiin myös sosiaalityön kohdetta: mitä asioita, tarpeita ja ongelmia sosiaalityöntekijä ratkoo asiakastyössään. Luokitusta testattiin käytännössä vuosien 2003–2005 aikana ja siitä pyydettiin asiantuntijalausuntoja vuonna 2004. Yleisluokitusta kehitettiin ohjausryhmässä ja ydinryhmässä. Luokitusryhmissä oli lastensuojelun, terveydenhuollon, aikuissosiaalityön, puolustusvoimien, kasvatusta- ja perheneuvolan ja koulujen, poliisilaitoksen, vanhustenhuollon, kehitysvamma- ja vammaispalvelun, vankeinhoidon ja kriminaalihuollon, kuntoutuksen ja päihdehuollon, sekä monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijaedustus. (Kärki 2012, 9–10.)

Keskeisiä periaatteita sosiaalityön luokittelussa on sosiaalityön eettisten periaatteiden kunnioittaminen, luokituksessa käytettyjen käsitteiden määrittely, luokituksen selkeys ja helppokäyttöisyys. Luokituksen tulee olla hierarkkinen ja looginen kokonaisuus, jossa eri luokat sulkevat toisensa pois eli luokituksessa ei ole päällekkäisyyttä, sekä luokkien sisällöt ovat rajatut. Luokat tulee olla tasapainoisia toisiinsa nähden ja niitä on pystyttävä myöhemmin täydentämään. Luokituksessa on huomioitava yhtymäkohdat muihin sosiaali- ja terveydenhuollon luokituksiin. Luokituksen tulee olla hyödynnettävissä tietoteknologian avulla. (Kallinen-Kräkin 2001; Santamala 2006, 30–31; Kärki 2012, 11–12.)

Kärjen (2012, 22–26) mukaan on päätettävä, mihin tarkoituksiin luokituksilla halutaan tietoa kerätä. Luokituksia kannattaa käyttää siten, että se palvelee nimenomaan tiettyjä etukäteen määriteltyjä tiedonkeruutarkoituksia. Kohdeluokitusta voidaan käyttää esimerkiksi yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen kuvaamiseen, seurantaan ja arviointiin, asiakaskunnan tarpeiden kuvaamiseen, sekä asiakkaaksi tulo- tai käyntisyystietona tietyin rajoituksin. Toimintoluokitusta voidaan käyttää esimerkiksi palveluprosessissa tehdyn työn kuvaamiseen, seurantaan ja arviointiin. Luokitusten tärkein käyttötarkoitus on asiakastyön dokumentaatioissa. Ne on tarkoitettu tiedontuottamiseen sosiaalityöntekijän tekemästä asiakastyöstä (toimintoluokitus) ja sosiaalityön asiakkaina olevien ihmisten elämäntilanteista (kohdeluokitus). Luokituksia käytetään yhdessä osana jokaisen asiakkaan palvelutapahtumien kirjaamista. Luokituksia tulee käyttää järjes-

telmällisesti – valitaan sopivat luokat molemmista luokituksista, jokaisessa toteutu-
neessa asiakaspalvelutapahtumassa.

Kuviossa 12. on havainnollistettu sosiaalityöntekijän asiakaskohtaiset toiminnot ja asia-
kaskohtaisen sosiaalityön kohde. Toiminnot sisältävät sosiaalityöntekijän työskentelyn,
toimenpiteet ja toimintamuodot asiakkaan hänen ympäristönsä välisen suhteen vai-
kuttamiseksi. Kuvaus niistä sosiaalityöntekijän toiminnoista eli sosiaalityöntekijän te-
kemästä työstä, jolla pyritään vaikuttamaan asiakkaan elämäntilanteeseen.



Kuvio 12. Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset (Kärki 2012, 13–17)

Asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokituksessa kuvataan asiakkaan ja hänen ympä-
ristönsä välisessä suhteessa ilmenevä tarve, puute, ongelma, uhka tai voimavara. Ku-
vausta sellaisista asiakkaan elämäntilanteeseen kuuluvista asioista ja ilmiöistä, joihin
sosiaalityö suuntautuu.

Toimintoluokituksen käyttö asiakastyössä tapahtuu siten, että sosiaalityöntekijä valit-
see luokituksesta sen luokan, joka parhaiten kuvaa sitä toimintaa, jota hän teki tietyssä
palvelutapahtumassa. Mikäli siihen liittyi useita toimintoja, valitaan kaikkia niitä vas-

taavat luokat. Valintojen määrää voidaan rajata. On tärkeää etukäteen määritellä ”palvelutapahtuma” tai vastaava ajallisesti rajattu sosiaalityön ajanjakso, jota luokituksella halutaan kuvata. Kohdeluokituksen osalta sosiaalityöntekijä valitsee luokituksesta sen luokan, joka kuvaa tietyssä palvelutapahtumassa tehdyn sosiaalityön kohdetta, jos työtä tehtiin palvelutapahtuman aikana usean asian kanssa, valitaan kutakin asiaa vastaava luokka. Valitaan vain ne luokat, joihin sosiaalityö tarkoituksellisesti ja tosiasiallisesti kohdistui. (Kärki 2012, 29–30.)

Anna Väinälä (2010,79–80) tarkastelee Helsingin kaupungin sosiaaliviraston palveluluokituksen roolia ja sen ylläpitämisen vaativuutta. Sosiaalialan palvelujen luokittelun merkitys korostuu sosiaalipalvelujen tuotteistamisessa, arvioinnissa, tilastoinnissa ja kustannuslaskennassa. Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa on kehitetty palveluluokitusta jo parinkymmenen vuoden ajan ja se on toiminut monipuolisena työvälineen viraston tiedon hallinnalle. Luokitus oli tuolloin 2010 ainutlaatuinen koko Suomessa, koska kansallinen sosiaalipalveluiden luokitus oli silloin vielä kesken.

Yhteisesti hyväksytyt käsitteet ja määritelmät helpottavat ja nopeuttavat tiedon hallintaa, eli tietojen määrittelyä, hallussapitoa ja käyttöä. Ne vähentävät myös virheitä ja väärinkäsityksiä, sekä auttavat saavuttamaan entistä parempia tuloksia. Käsitteet ja luokitukset ovat osa yhteiskunnallista rakennetta ja kehitystä, joiden mukaisesti niitä on myös päivitettävä ja uusittava. Käsitelmäärittely sisältää yhteisesti sovittuja kompromisseja, joiden käyttöön kaikki sitoutuvat. Luokituksen tarkkuustason valitseminen on tasapainoilua riittävän yleisen ja yksityiskohtaisen asioiden ja ilmiöiden jäsentämisen kanssa. Luokituksen tasojen määrä ja monimutkaisuus vaikuttavat sen käytettävyyteen. Luokitus tulisi rakentaa mahdollisimman selkeäksi ja helposti käytettäväksi sille määriteltyjen käyttötarkoitusten mukaisesti. Etenkin sosiaalihuollon ongelmana on, etteivät luokitteluperiaatteet ole valtakunnallisesti kaikilta osin yhtenäisiä. (Väinälä 2010, 85.)

Jotta luokitusten käyttö olisi yhdenmukaista, on yhteisistä pelisäännöistä sovittava. On sovittava siitä, että käytetäänkö molempia luokituksia kaikkien asiakkaiden kohdalla ja

jos ei, mitkä ovat poikkeukset. On erikseen sovittava, mitkä palvelutapahtuma luokituksilla kirjataan esimerkiksi asiakastapaaminen, käynti, puhelu ja/tai neuvottelu. Joskus on ongelmallista tietää, kenen asiakasrekisteriin milloinkin kirjataan, esimerkiksi perheasiakkuudessa luokat voidaan valita sen henkilön näkökulmasta, jonka tietoihin asiakkuus kirjataan. (Kärki 2012, 36.)

4.5 Vastaanottokeskusten sosiaalityön luokitus

Vastaanottolaissa 17.6.2011/746 sen 25. pykälässä määritellään vastaanottokeskuksissa tehtävän sosiaalityön ja -palvelujen sisältöä seuraavasti:

”Kansainvälistä suojelua hakevalla, tilapäistä suojelua saavalla ja ihmiskaupan uhrilla, jolla ei ole kotikuntalaissa tarkoitettua kotikuntaa Suomessa, on oikeus saada sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:ssä tarkoitettuja sosiaalipalveluja, jos sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi ne välttämättömiksi sinä aikana, jona henkilö on oikeutettu vastaanottopalveluihin.

Sosiaalihuoltolain 18 §:ssä tarkoitettua sosiaalityötä tekee vastaanottokeskuksessa sosiaalihuollon ammattihenkilö. Työhön kuuluu neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.”

Seuraavaksi tarkastelen sosiaalityön luokituksia vastaanottokeskusten asiakastyön kannalta. Kyseisessä vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöiden työkokouksessa marraskuussa 2012 sovittiin, että Umarekissa otetaan käyttöön toiminto- ja kohdeluokitukset. Maahanmuuttoviraston on ohjeistanut vastaanottokeskuksissa tapahtuvaa sosiaalityön dokumentointia ohjeella: Asiakastyön dokumentointia osana vastaanottokeskuksissa tehtävää sosiaalityötä. UMA-asiakastietojärjestelmän Umarek osioon lisättiin *sosiaalityön muistiinpanot*-toimenpide. Se on tarkoitettu ensisijaisesti vastaanottokeskusten sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille, eikä se näy muille käyttäjärooleille.

Vastaanottokeskusten sosiaalityö on luokiteltu myös toiminto- ja kohdeluokituksiin, molempia on tällä hetkellä käytössä 18. Liitteessä 4. olen kuvannut luokitusten sisältöä tiivistetysti. Tutkimuksen aineistotulokset osiossa toiminto- ja kohdeluokitukset vas-

taanottokeskustyössä käydään läpi kaikki käytössä olevat toiminto- ja kohdeluokitukset. Niistä saa hyvän kokonaiskuva vastaanottokeskuksissa käytettävistä luokituksista. Sosiaalityöntekijä voi valita kirjatessaan sosiaaliasiaan sosiaalityön muistiinpanoja sekä asiakaskohtaisen sosiaalityön kohde- että toimintoluokituksen. Umarekissa valinta tehdään ”leijuvalikosta”, työntekijän ei tarvitse itse muistaa luokituksia. Jos tapaamisella käsiteltiin eri luokituksiin liittyviä asioita, valikosta on mahdollista valita kolme eri luokitusta.

Nämä asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset ovat suunniteltu käytettäväksi vastaanottokeskusten sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan ammatillisen työn kuvaamisessa, dokumentaatioissa ja kehittämisessä. Luokituksista osa on niin sanotusti kansallisia yleisluokituksia (noin 60 prosenttia) eli niitä voidaan käyttää kuvaamaan sosiaalityötä riippumatta siitä, missä organisaatiossa sosiaalityöntekijä työskentelee. Luokituksista 40 prosenttia on tehty erityisesti kuvamaan vastaanottokeskuksissa tapahtuvaa sosiaalityötä. Luokitusten tavoitteena on tarjota käsitteellinen perusta ja yhteinen kieli sosiaalityöntekijän asiakaskohtaisten toimintojen ja asiakastyön kohteena olevien ilmiöiden kuvaamiseen ja ymmärtämiseen. (Snellman 2012, 15.)

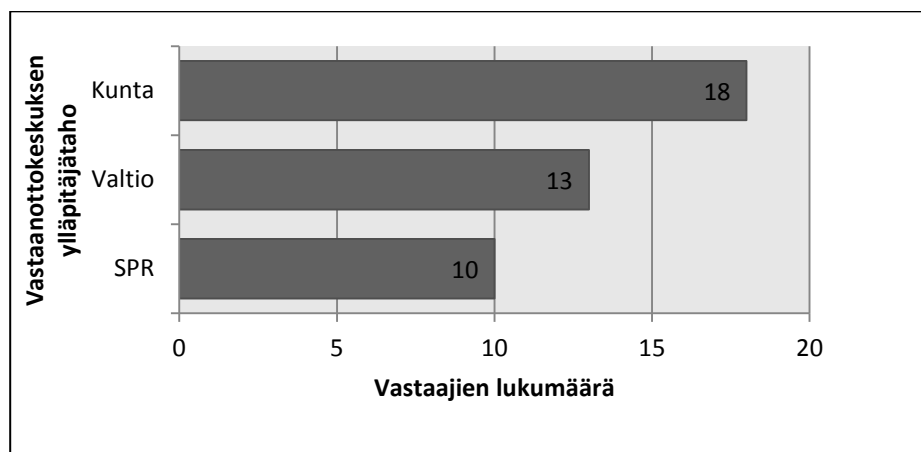
Sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan työhön kuuluu asiakaskohtaisen työn lisäksi paljon muutakin, mutta luokituksessa rajoitutaan kuvaamaan lähinnä *suoraa asiakaskohtaista sosiaalityötä*. Luokituksen ulkopuolelle jäävät muun muassa: asiakastapaamisiin valmistautuminen, varsinainen kirjaaminen ja dokumentointi, talous- ja henkilöstöhallintoon kuuluvat asiat, sekä perehdyttäminen, kouluttaminen ja opiskelijoiden ohjaus. Esimerkiksi puhelimesta tai sähköpostitse tehtävä työ huomioidaan ja luokitus merkitään, jos se on asiakasprosessin kannalta olennaista. (Snellman 2012, 22–23.)

5 Aineistotulokset

5.1 Taustamuuttujat

Aloitan tutkimustulosten tarkastelun taustamuuttujista. Taustamuuttujien esittely tapahtuu tutkimusasetelman ja -kysymyslomakkeen mukaisessa järjestyksessä.

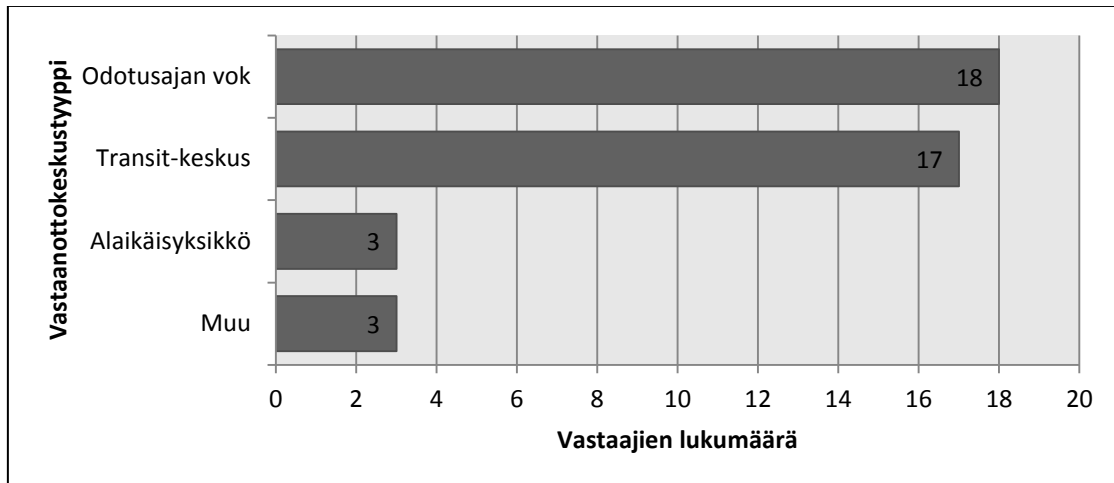
Kuviosta 13. selviää vastaanottokeskusten ylläpitäjätahot ja vastaajien lukumäärät. Kunnallisissa vastaanottokeskuksissa työskenteli 18 vastaajaa (44 %). Valtion vastaanottokeskuksissa työskenteli 13 vastaajaa (32 %) ja Punaisen Ristin ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa työskenteli kymmenen vastaajaa eli vajaa neljäsosa vastaajista.



Kuvio 13. Vastaanottokeskusten ylläpitäjätahot (N=41)

Vastaanottokeskuksia on niin sanottuja *transit-keskuksia* ja *odotusajan vastaanotto-keskuksia*. Transit-keskuksissa ollaan niin kauan, että Migri on puhutellut turvapaikanhakijan, jonka jälkeen siirrytään niin kutsuttuihin odotusajan vastaanotto-keskuksiin. Periaatteessa transit-keskuksissa oloaika pitäisi jäädä suhteellisen lyhyeksi, mutta käytännössä se on voinut venähtää jopa yli vuodeksi. Tilanne keväällä 2014 on oleellisesti parantunut käsittelyaikojen suhteen. Migri ohjaa asiakkaita tiettyihin keskuksiin asiakasmäärän vaihtelun mukaisesti. Transit-keskusten paikkaluku on suurempi kuin odotusajan vastaanotto-keskuksissa. Odotusajan vastaanotto-keskuksessa asutaan siihen saakka, kunnes Migri on tehnyt päätöksen turvapaikkahakemukseen.

Kuviossa 14. on kuvattu vastaajien määrän jakautuminen vastaanottokeskustyyppiin mukaan.

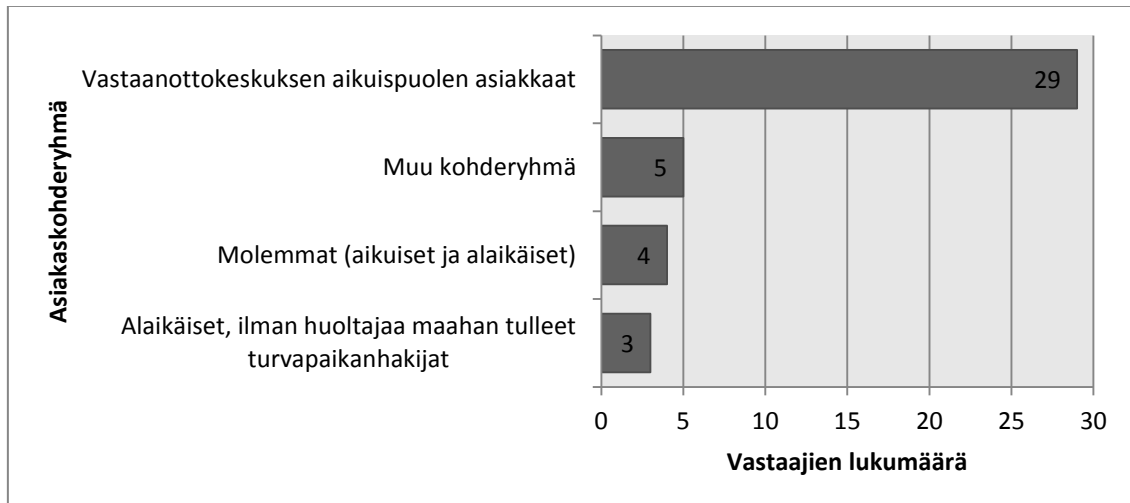


Kuvio 14. Vastaajien määrät vastaanottokeskustyyppiin mukaan (N=41)

Odotusajan vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät ovat vastanneet kyselyyn hieman paremmin. Pelkästään alaikäisyksikössä työskenteli vastaajista vain kolme. Muut kolme vastaajaa työskentelivät ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmässä ja Tampereen yksityismajoitusyksikössä. Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmää hallinnoi Joutsenon vastaanottokeskus. Vuoden 2013 syksyyn saakka alaikäisten ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä toimi Oulun vastaanottokeskuksen yhteydessä, mutta myös alaikäisten ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän toiminta on keskitetty nykyisin kokonaan Joutsenon vastaanottokeskukseen Konnunsuolle.

Asiakaskohderyhmä vastaanottokeskuksissa on 71 prosenttisesti aikuisia turvapaikanhakijoita. Varsinaisesti vain alaikäisten, ilman huoltajaa maahan tulleitten, turvapaikanhakijoiden kanssa työskenteli seitsemän prosenttia vastaajista. Noin kymmenellä prosentilla vastaajista oli sekä aikuisia että alaikäisiä turvapaikanhakijoita asiakkaina. Kuvioista 15. ilmenee sama asia lukumäärinä. Viisi vastaajaa (12 %) ilmoitti asiakkaikseen muun kohderyhmän. Avoimista vastauksista ilmenee, että pääasiassa kyseessä oli *ihmiskaupan uhrit*, heistä osa myös turvapaikanhakija. Muun kohderyhmän valinneista

vastaajista yksi vastaajista kertoi työskentelevänsä perheitten kanssa ja toinen yksityismajoituksessa asuvien turvapaikanhakijoiden kanssa.



Kuvio 15. Vastaajat asiakaskohderyhmän mukaan ryhmiteltynä (N=41)

Aikuiset turvapaikanhakijat voivat olla yksinäisiä, yksinhuoltajia tai perheellisiä. Tärkein erottelava tekijä vastaanottokeskusjärjestelmässä lasten osalta on se, ovatko he tulleet maahan huoltajiensa kanssa vai ilman huoltajaa. Ilman huoltajaa maahan tulleille alaikäisille hankitaan edustaja ja heidät majoitetaan alaikäisyksikköihin.

Asiakasmäärissä oli suurta hajontaa: pienin asiakasmäärä oli seitsemän nimenomaan alaikäisyksikössä ja suurimmillaan 282 asiakasta aikuispuolella. Suurimmat asiakasmäärät olivat etuuskäsittelijöillä. He tekivät vastaanottorahapäätökset kaikille vastaanottokeskuksessa asuville asiakkaille. Sen sijaan asiakkaat jakautuivat useamman sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kesken suurissa transit-keskuksissa. Asiakkaita yhdellä työntekijällä oli keskimäärin 95.

Kyselylomakkeella kysyttiin vastaajien työkokemusta eri tehtävistä vuosina. Keskiarvoksi tuli 15 ½ vuotta. Kokeneimmalla työntekijällä oli työkokemusta yhteensä 38 vuotta ja vähiten kokemusta omaavakin oli työskennellyt kaksi vuotta. Vastaanotto-keskustyön kokemus oli keskiarvona 6 ½ vuotta. Vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät ovat kokeneita alan ammattilaisia.

Kysely lähetettiin 68 naiselle ja kuudelle miehelle. Vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät ovat pääasiassa naisia. Siten myös tutkimukseen osallistuneet vastaajat olivat 90 prosenttisesti naisia ja miehiä vastaajista oli vain kymmenen prosenttia. Sukupuolta ei ollut näin ollen mielekästä käyttää taustamuuttujana lähemmässä tarkastelussa.

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien syntymävuotta. Vastaajien syntymävuosi keskiarvona ilmaistuna on 1971. Nuorin vastaajista oli 23-vuotias ja vanhin 64-vuotias. Luokittelin vastaajien iän Taulukkoon 4.

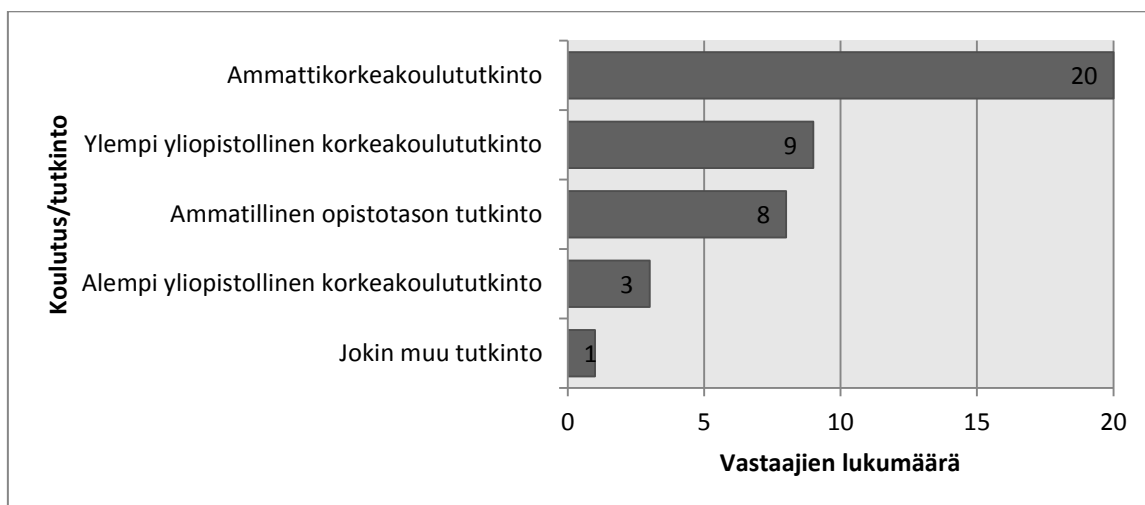
Taulukko 4. Luokiteltu ikä (N=41)

IKÄ	Lukumäärä	Prosenttia
20–30 vuotta	4	9,8 %
31–40 vuotta	16	39 %
41–50 vuotta	10	24,4 %
yli 50 vuotta	11	26,8 %
Yhteensä	41	100 %

lältään vastaajat olivat keskiarvolla ilmaistuna noin 43-vuotiaita. Suurin osa vastaajista (noin 65 %) oli keski-ikäisiä, nuoria alle 30-vuotiaita oli kymmenkunta prosenttia ja yli 50-vuotiaita hieman yli neljännes.

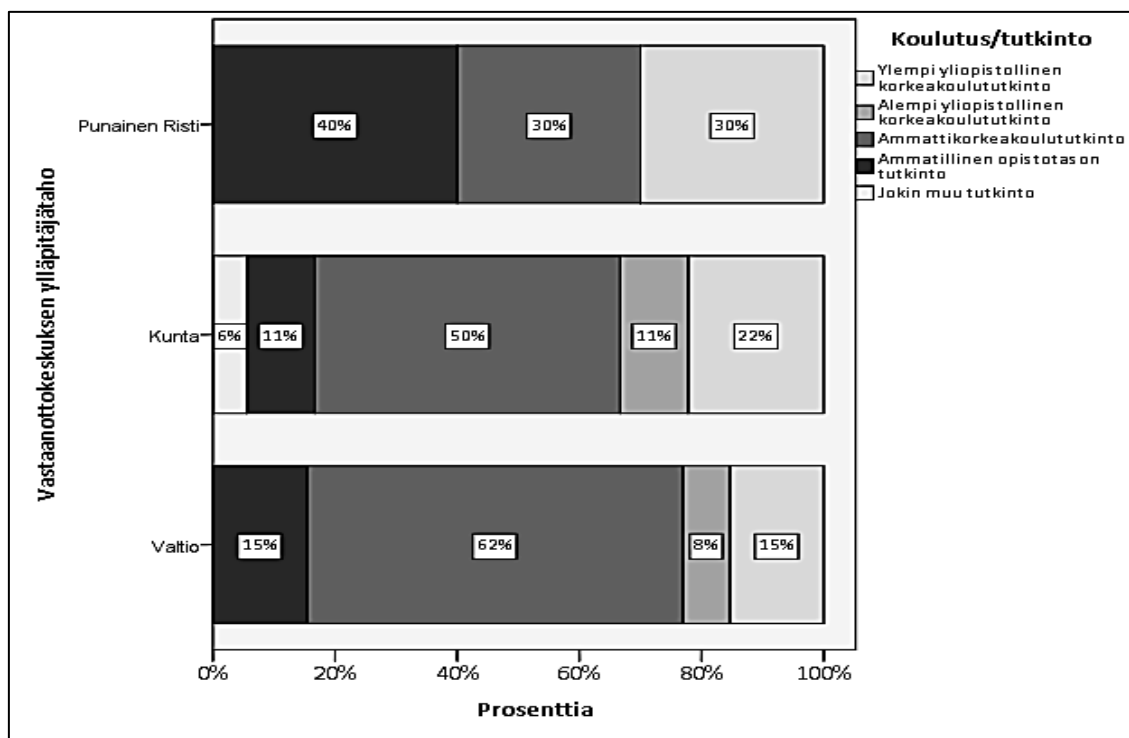
Vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijöiden koulutustaso on hyvä, mikä selviää Kuviosta 16. *Ammattikorkeakoulututkinnon* on suorittanut lähes puolet vastaajista. Miltei kaikilla vastaajilla ammattikorkeakoulututkinto oli sosionomin tutkinto, kahdella vastaajista oli suoritettuna sosionomi - ylempi ammattikorkeakoulututkinto. *Ylemmän yliopistollisen korkeakoulututkinnon* oli suorittanut yhdeksän vastaajaa, mikä on 22 prosenttia kaikista vastaajista. Maisterin tutkinnoista oli yleisin yhteiskuntatieteiden maisterin tutkinto pääaineena sosiaalityö. *Ammatillisen opistotason tutkinnon* on suorittanut kahdeksan, mikä oli liki 20 prosenttia vastaajista. Yleisin ammatillinen opistotason tutkinto oli ylioppilasmerkonomi tai merkonomi, sekä sosiaalikasvattajan tutkinto. *Alemman yliopistollisen korkeakoulututkinnon* oli suorittanut kolme (noin 7 %). Alemmat yliopistolliset korkeakoulututkinnot olivat sosiaalityön kandidaatti, lastentar-

hanopettaja ja humanististen tieteiden kandidaatti. Yksi vastaajista oli suorittanut jonkin muun tutkinnon, tämä tutkinto oli markkinointisihteerin tutkinto.



Kuvio 16. Vastaajat tutkinnon mukaan ryhmiteltyinä (N=41)

Kuviossa 17. on yhdistetty vastaanottokeskuksen ylläpitäjätaho ja sosiaalipuolen työntekijöiden koulutustaso suoritettujen tutkinnon mukaan ryhmiteltyinä.



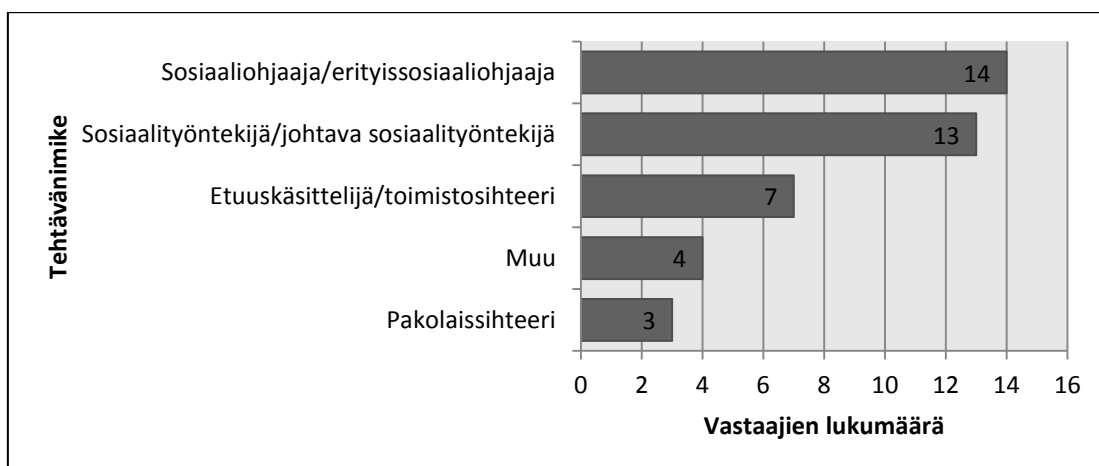
Kuvio 17. Vastaajien koulutustaso ylläpitäjätahon mukaan ryhmiteltyinä (N=41)

Punaisen Ristin vastaanottokeskuksessa työskentelevillä sosiaalipuolen työntekijöillä 30 prosentilla on ylempi yliopistollinen korkeakoulututkinto. Ammattikorkeakoulututkinnon on suorittanut myös 30 prosenttia ja 40 prosentilla on ammatillinen opistotason tutkinto.

Kunnallisissa vastaanottokeskuksissa työskentelevillä tutkintotausta on kirjavampi. Sekä alemman yliopistollisen korkeakoulututkinnon että ammatillisen opistotason tutkinnon suorittaneita on kymmenisen prosenttia molempia. Myös jokin muu tutkinto on edustettuna. Ylemmän yliopistollisen korkeakoulututkinnon suorittaneita on 22 prosenttia vastaajista. Ammattikorkeakoulututkinnon on suorittanut puolet.

Valtion vastaanottokeskuksissa on vähiten ylemmän yliopistollisen korkeakoulututkinnon suorittaneita vain 15 %. Alemman yliopistollisen tutkinnon on suorittanut kahdeksan prosenttia vastaajista. Selvästi yleisin tutkinto on ammattikorkeakoulututkinto (62 %). Ammatillisen opistotason tutkinnon on suorittanut myös 15 prosenttia.

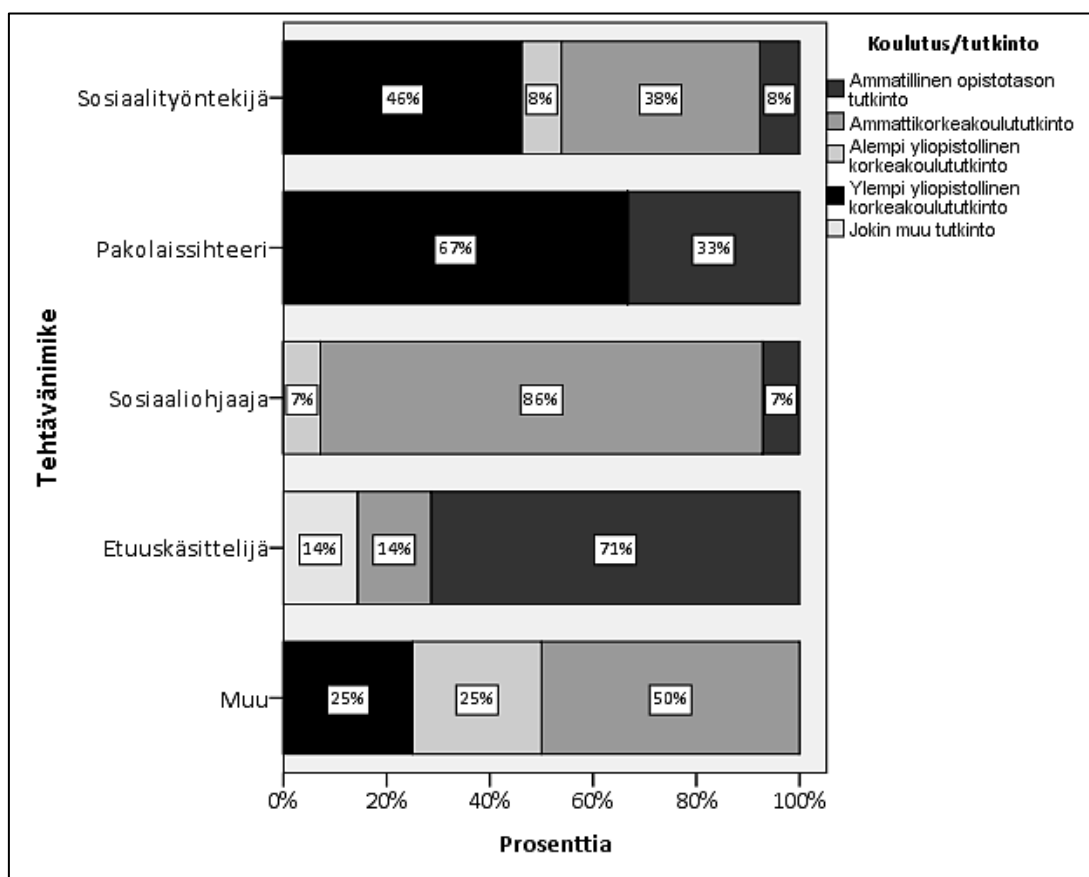
Kuviossa 18. vastaajat on ryhmitelty tehtävänimikkeen mukaan. Vastaajien keskuudessa yleisin nimike oli sosiaaliohjaaja/erityissosiaaliohjaaja. Erityissosiaaliohjaajan nimike on käytössä vain Joutsenon vastaanottokeskuksessa.



Kuvio 18. Vastaajat tehtävänimikkeen mukaan ryhmiteltynä (N=41)

Sosiaaliohjaajan nimikkeellä työskenteli 14 vastaajaa (34 %). Seuraavaksi yleisin tehtävänimike oli sosiaalityöntekijä/johtava sosiaalityöntekijä. Heitä oli yhteensä 13, joista 11 oli sosiaalityöntekijöitä ja kaksi vastaavaa sosiaalityöntekijää. Etuuskäsittelijä/toimistosiihteereitä vastaajista oli seitsemän (17 %). Punaisen Ristin ylläpitämässä vastaanottokeskuksissa käytetään sosiaalityöntekijästä nimikettä pakolaissihteeri. Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmässä työntekijät käyttävät tarkastajan nimikettä. Kolme vastaajista työskenteli ohjaajan nimikkeellä, he toimivat sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijän sijaisina.

Kuviossa 19. on yhdistetty tehtävänimike ja tutkinto.



Kuvio 19. Vastaajat tehtävänimikkeen ja tutkinnon mukaan ryhmiteltyinä (N=41)

Etuuskäsittelijä/toimistosiihteerin tutkinto oli yleisimmin ammatillinen opistotason tutkinto. Sosiaaliohjaajilla selvästi yleisin tutkinto oli ammattikorkeakoulututkinto. Kahdella pakolaissihteerillä oli ylempi yliopistollinen korkeakoulututkinto ja yhdellä amma-

tillinen opistotason tutkinto. Sosiaalityöntekijä/johtava sosiaalityöntekijän nimikkeellä työskentelevillä oli vajaalla 50 prosentilla ylempi yliopistollinen korkeakoulututkinto, muutamalla alempi yliopistollinen korkeakoulututkinto ja ammattikorkeakoulututkinto 38 prosentilla vastaajista.

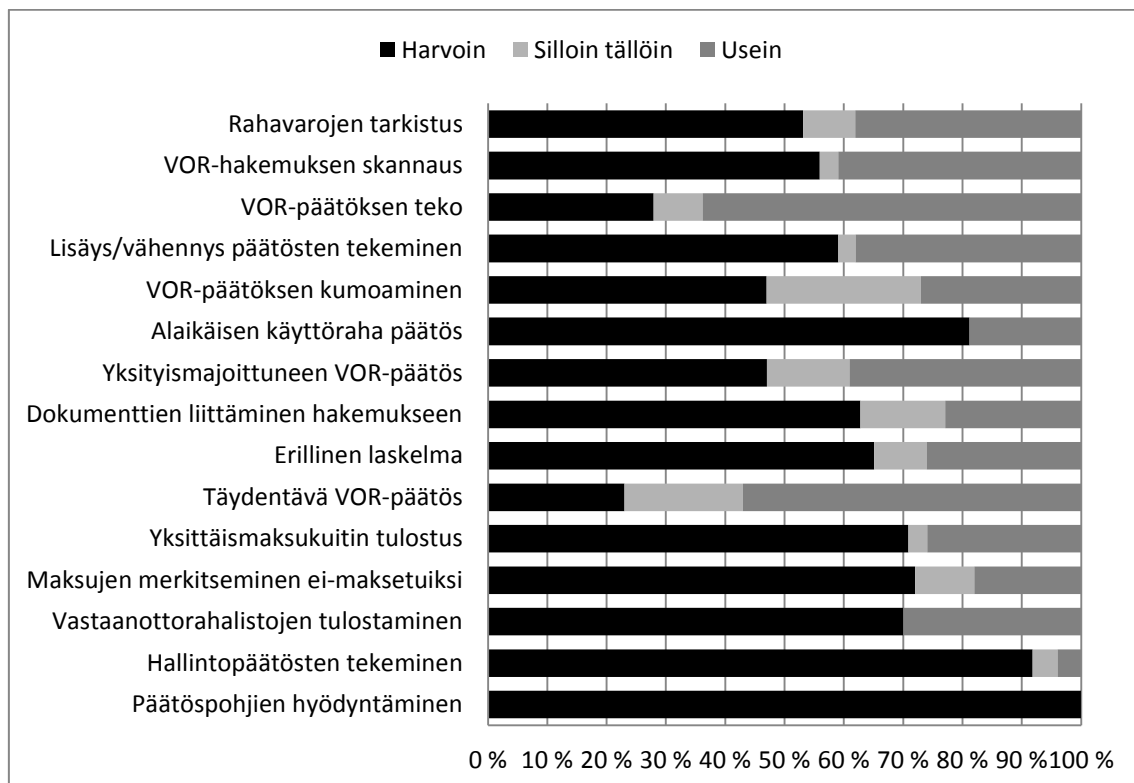
5.2 Vastaanottorahapäätösten teko Umarekilla

Kysymyslomakkeessa kartoitin Umarekin eri ominaisuuksien käyttöä vastaanottorahapäätösten teossa. Kysymykset on laadittu loogisesti siten, miten vastaanottorahapäätöksen tekeminen Umarekissa etenee: tarkistetaan hakijan rahavarat, skannataan hakemus, tarvittaessa tehdään erilliset laskelmat ja liitetään dokumentit hakemukseen, tehdään päätös, tulostetaan maksukuitti, tarvittaessa kumotaan päätös ja merkitään maksu ei-maksetuksi, mikäli asiakas ei ole jostain syystä nostanut rahaa. Uuden turvapaikanhakijan rahavarat tarkistetaan UMA:sta poliisin tai rajan tekemästä majoitusasi-an vireillepanosta. Lisäksi vastaanottorahahakemus-lomakkeessa kysytään hakijan omia rahavaroja. Kaikissa vastaanottokeskuksissa on käytössä yhtenäinen hakemus-pohja. Lisäys/vähennyspäätöksistä yleisin on hätämuonan perintä asiakkaalta.

Kuvioon 20. on koottu frekvenssitaulukoiden pohjalta yhteenveto Umarekin-asiakastietojärjestelmän käytöstä vastaanottorahapäätösten tekemisessä. Yhdistin viisiportaisen Likert-asteikon kolmiportaiseksi, jotta taulukosta tulisi selkeämmin luettava. Vastausvaihtoehto *En osaa sanoa* (arvo 6) on SPSS:ssä systemaattisesti koodattu puuttuvaksi tiedoksi ja siten se ei vaikuta keskiarvoihin. En osaa sanoa vastausten osuus oli liki viidesosa vastaajista. Näitten En osaa sanoa - vastausten määrä selittyy avointen kysymysten avulla. Ne vastaajat, jotka eivät käytä Umarekia, käyttävät kunnan omaa asiakastietojärjestelmää päätöksen tekoon.

Vastaajista (64 %) teki vastaanottorahapäätöksiä Umarekilla, täydentäviä vastaanottorahapäätöksiä (57 %) ja yksityismajoittuneiden vastaanottorahapäätöksiä (39 %). Alakäisten yksin maahan tulleitten turvapaikanhakijalasten käyttörahapäätöksiä tehtiin

harvoin (19 %), koska alaikäisyksiköitä on vähän ja lasten määrä on pieni. Hallintopäätöksiä tehtiin hyvin vähän ja muita Umarekin päätöspohjia ei hyödynnetty. Hallintopäätöksenä tehdään esimerkiksi päätökset asiakasmaksujen perimisestä asiakkaalta, jolla itsellään on ansiotuloja. Hallintopäätöspohjia olisi tarkoitus myös hyödyntää ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän päätösten teossa.



Kuvio 20. Vastaanottorahapäätösten teko Umarek -asiakastietojärjestelmässä (N=39)

Kuten Kuviosta 20. selkeästi näkyy, ettei Umarekia hyödynnetä riittävästi vastaanottorahapäätösten teossa. Osa käyttää päätöksen teossa kunnan asiakastietojärjestelmiä. Selvittääkseni tarkemmin asiaa, tein vastaanottorahapäätösten tekemisestä ristiintaulukoinnin tehtävänimikkeen mukaan.

Taulukosta 5. ilmenee, että etuuskäsittelijät tekevät useimmin päätöksiä, kuten myös Punaisen Ristin keskuksen pakolaissihteerit. Etuuskäsittelijät tekevät yleensä peruspäätökset, mutta pienemmissä keskuksissa ei ole erikseen etuuskäsittelijöitä. Sosiaa-

liohjaajat ja etenkin sosiaalityöntekijät tekevät pääsääntöisesti täydentävät vastaanottorahapäätökset. Luokittelin muuttujat uudelleen viisiportaisesta kolmiportaiseksi.

Taulukko 5. Vastaanottorahapäätösten tekeminen tehtävänimikkeen mukaan

		Tehtävänimike					Yhteensä
		Etuus- käsittelijä	Sosiaali- ohjaaja	Pakolais- sihteeri	Sosiaali- työntekijä	Muu	
VOR- päätöksen teko	Harvoin	0	5	0	3	2	10
		0 %	45 %	0 %	25 %	67 %	28 %
	Silloin tällöin	0	0	0	3	0	3
		0 %	0 %	0 %	25 %	0 %	8 %
	Usein	7	6	3	6	1	23
		100 %	55 %	100 %	50 %	33 %	64 %
Yhteensä	Lkm %	7	11	3	12	3	36
		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Vastaanottorahan maksu turvapaikanhakijoille perustuu Vastaanottolakiin 17.6.2011/746 pykälään 19. Vastaanottoraha turvaa välttämättömän toimeentulon ja edistää itsenäistä selviytymistä. Perusosa kattaa vaatemenot, vähäiset terveydenhuollomenot, paikallisliikenteen ja puhelimen käytöstä aiheutuvat menot ja vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot sekä ruokamenot silloin, kun vastaanottokeskus ei järjestä ateriapalvelua. Täydentävä vastaanottoraha kattaa henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat tarpeelliseksi harkitut menot. Liitteiden liittäminen ja erillisen laskelman tekeminen liittyy lähinnä yksityismajoittuneen vastaanottorahapäätöksen tekemiseen siinä tapauksessa, että turvapaikanhakijan avopuolison tulot vaikuttavat hakijan vastaanottorahan suuruuteen. Erillistä laskelmaa vaatii myös työssäkäyvien vastaanottorahapäätös, mikäli työtulo on hyvin pieni ja erotuksen osalta maksetaan lisäksi vastaanottorahaa.

Taulukoista 6. selviää vastaanottorahan ja käyttörahan suuruus vuoden 2014 alusta.

Taulukko 6. Vastaanottorahan perusosa 1.1.2014 lähtien

	€/kk	Täysi ylläpito vastaanottokeskuksesta
Yksinasuva ja yksinhuoltaja	314,71 euroa/kk	92,25 euroa/kk
Muut yli 18-vuotiaat	265,89 euroa/kk	75,97 euroa/kk
Perheensä kanssa asuva lapsi	200,77 euroa/kk	59,69 euroa/kk

Vastaanottoraha on sidottu elinkustannusindeksiin kuten toimeentulotukikin ja vuosittain siihen tulee pieniä korotuksia, mikäli indeksi nousee.

Taulukoista 7. selviää alaikäisyksiköissä maksettavan käyttörahan suuruus vuoden 2014 alusta.

Taulukko 7. Yksintulleen alaikäisen käyttöraha 1.1.2014 lähtien

	Ateriat vastaanottokeskuksesta
alaikäinen, alle 16-vuotias	27,13 euroa/kk
alaikäinen 16–18 -vuotias	48,84 euroa/kk

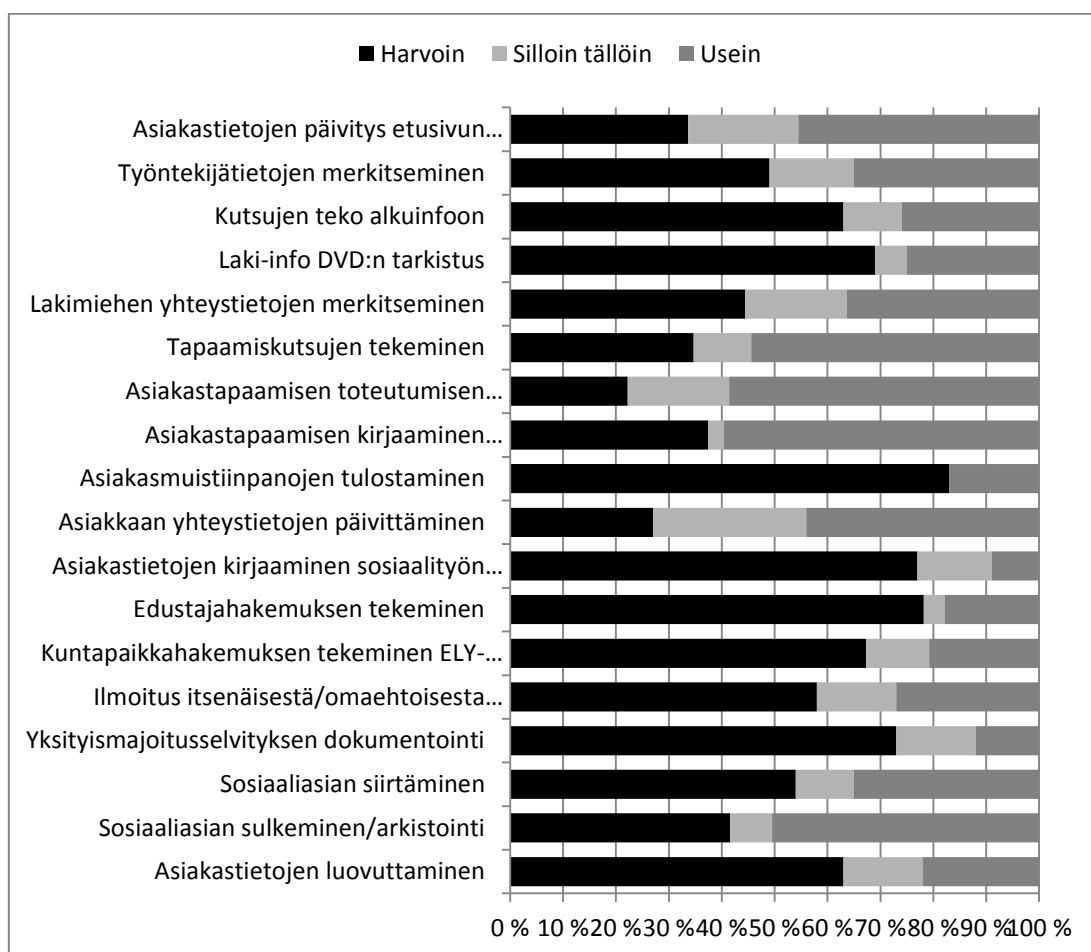
Yli 16-vuotiaiden tukiasumisyksikössä asuvalle yksintulleelle lapselle maksetaan käyttörahan sijasta vastaanottorahaa. Se on sama kuin aikuisella yksin asuvalla eli 314,71 euroa kuukaudessa tai ateriapalvelut tarjoavassa vastaanottokeskuksessa 92,25 euroa.

Vastaajat tekevät keskimäärin 30 vastaanottorahapäätöstä kuukaudessa. Hajonta tämän vastauksen kohdalla oli suuri, määrät vaihtelivat nolosta aina 200 päätökseen. Alaikäisyksikössä päätösten määrä on hyvin pieni, koska asiakkaitakin on vähän. Vaihtelua selittää se, että etuuskäsittelijä tekee peruspäätökset sellaisissa vastaanottokeskuksissa, jossa on erikseen etuuskäsittelijä. Suurissa transit-keskuksissa etuuskäsittelijä tekee vastaanottorahapäätökset. Paikkaluvultaan pienemmissä vastaanottokeskuksissa ei ole erikseen etuuskäsittelijää, jolloin sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä tekee kaikki päätökset. Vastaanottoraha maksetaan kahdessa erässä kahden viikon välein. Pääsääntöisesti kuukauden 1. ja 16. päivä. Umarekista voidaan tulostaa maksulistat kaikista voimassa olevista päätöksistä. Mikäli turvapaikanhakija ei jostain syystä nosta vastaanottorahaansa maksupäivänä tai mahdollisimman pian, päätös kumotaan ja vastaanottoraha kirjataan ei-maksetuksi.

Kyselylomakkeen kysymykset koskien vastaanottorahapäätösten tekoa ja asiakastyön dokumentointia Umarekissa on loogisesti rakennettu siten, että on pyritty kattamaan kaikki Umarek-asiakastietojärjestelmässä käytössä olevat ominaisuudet. Tutkimus vastaanottokeskuksen asiakastyön dokumentoinnista on näin ollen hyvin käytäntölähtöinen.

5.3 Asiakastyön dokumentointi Umarekissa

Kaikki asiakaskohtainen dokumentointi on tarkoitus tehdä Umarekin avulla. Kuvio 21. on koottu yhteen asiat, joita Umarek-asiakastietojärjestelmässä voidaan tehdä asiakastyön dokumentointiin liittyen. Yhdistin viisiportaisen Likert-asteikon kolmiportaiseksi, jotta taulukosta tulisi selkeämmin luettava. Sosiaalityöntekijöiden työkokouksessa syksyllä 2012 sovittiin yhtenäisistä merkitsemis- ja kirjaamiskäytännöistä.



Kuvio 21. Asiakastyön dokumentointi Umarek-asiakastietojärjestelmässä

Asiakastietoja (46 %), asiakkaan yhteystietoja (44 %) ja lakimiehen yhteystietoja (36 %) päivitetään hyvin Umarek-asiakastietojärjestelmään. Kutsuja tehdään työntekijöitten tapaamisiin (55 %) ja alkuinfoihin (26 %) ja tapaamiset merkitään toteutuneeksi (58 %) hyvin sekä asiakastapaamiset kirjataan sosiaalityön muistiinpanoihin (59 %). Myös

työntekijätietoja merkitään kohtalaisesti (35 %), Niitä tulisi vain muistaa päivittää myös silloin, kun asiakas on siirtynyt toisesta vastaanottokeskuksesta. Työntekijätietojen merkitseminen on erityisen tärkeää, jos vastaanottokeskuksen sosiaalipuolen asioita hoitaa useampi henkilö. Jos työntekijätiedot on merkitty, voi Umarekista tulostaa aina ajantasaiset työntekijäkohtaiset asiakasnimilistat. Myös muissa vastaanottokeskuksissa voidaan hyödyntää tätä tietoa, jos täytyy ottaa yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään ilman, että tarvitsee soittaa useammalle ihmiselle turhaan.

Asiakasmuistiinpanoja ei ole tarvetta tulostaa, joten niitä tulostetaan (83 %) harvoin. Useimmiten vasta sitten, kun asiakas muuttaa pois vastaanottokeskuksesta. Jos asiakas siirtyy toiseen vastaanottokeskukseen, asiakkuuden siirto tapahtuu Umarekissa (35 %) vastaanottavan keskuksen työjonoon. Jos asiakas käännytetään tai hän muuttaa kuntaan – vastaanottokeskuksen asiakkuus päättyy ja sosiaaliasia suljetaan (51 %).

Edustajahakemuksia tehtiin vähän (18 %), mutta tämä alhainen osuus selittyy sillä, että alaikäisiä, ilman huoltajaa maahan tulleita turvapaikanhakijoita on vähän. Kuntapaikkahakemukset (21 %) ja ilmoitukset itsenäisestä tai omaehtoisesta muutosta kuntaan (27 %) tehdään nykyisin Umarek-asiakastietojärjestelmän avulla sähköisesti suoraan ELY-keskukseen. Sosiaalityön huomautuksiin (9 %) asiakkaan etusivulla kirjataan vähän tietoa. Yksityismajoituspalvelusta (12 %) hyödynnettiin vähän, mikä johtunee siitä, että yksityismajoitus on kuitenkin harvinaisempi majoittumisen muoto. Kaiken kaikkiaan Umarekin käyttöä voitaisiin tehostaa, kuten Kuviosta 21. selkeästi käy ilmi.

Avoimella kysymyksellä haluttiin tarkentaa sitä, mihin tieto asiakirjojen luovuttamisesta (22 %) merkitään. Ne, jotka olivat vastanneet luovuttavansa harvoin asiakastietoja ulkopuolisille viranomaisille, kertoivat kirjaavansa ne asiakas-välilehden huomautuksiin. Yleisintä oli kirjata merkintä tietojen luovuttamisesta Umarekin sosiaaliasiaan sosiaalityön muistiinpanoihin tai muuhun käytössä olevaan asiakasohjelmaan kuten ATJ:n tai Pro Consonaan. Pari vastaajaa kertoi kirjaavansa tiedon asiakastietojen luovuttamisesta asiakirjojen siirtosuostumuskaavakkeeseen, asiakkaan asiakirjoihin tai asiakkaan asiakaskansioon. (Ks. tarkemmin Laaksonen ym. 2011, 16–27.)

Asiakastyön dokumentointiin liittyen kysyttiin myös: ” *Mitä asiakirjoja hallinnoit ja pidät yllä manuaalisessa (=paperi) muodossa?*” avoimena kysymyksenä. Kysymykseen vastasi 34 henkilöä. Tämän kysymyksen osalta oli vaihtelua tehtävänimikkeen mukaan. Esimerkiksi *etuuskäsittelijät* säilyttivät paperiversioina vastaanottorahahakemuksia ja - päätöksiä, täydentävän vastaanottorahapäätöksiä, sekä tiliotteita, palkkalaskelmia, kuitteja, laskelmia ja muita selvityksiä.

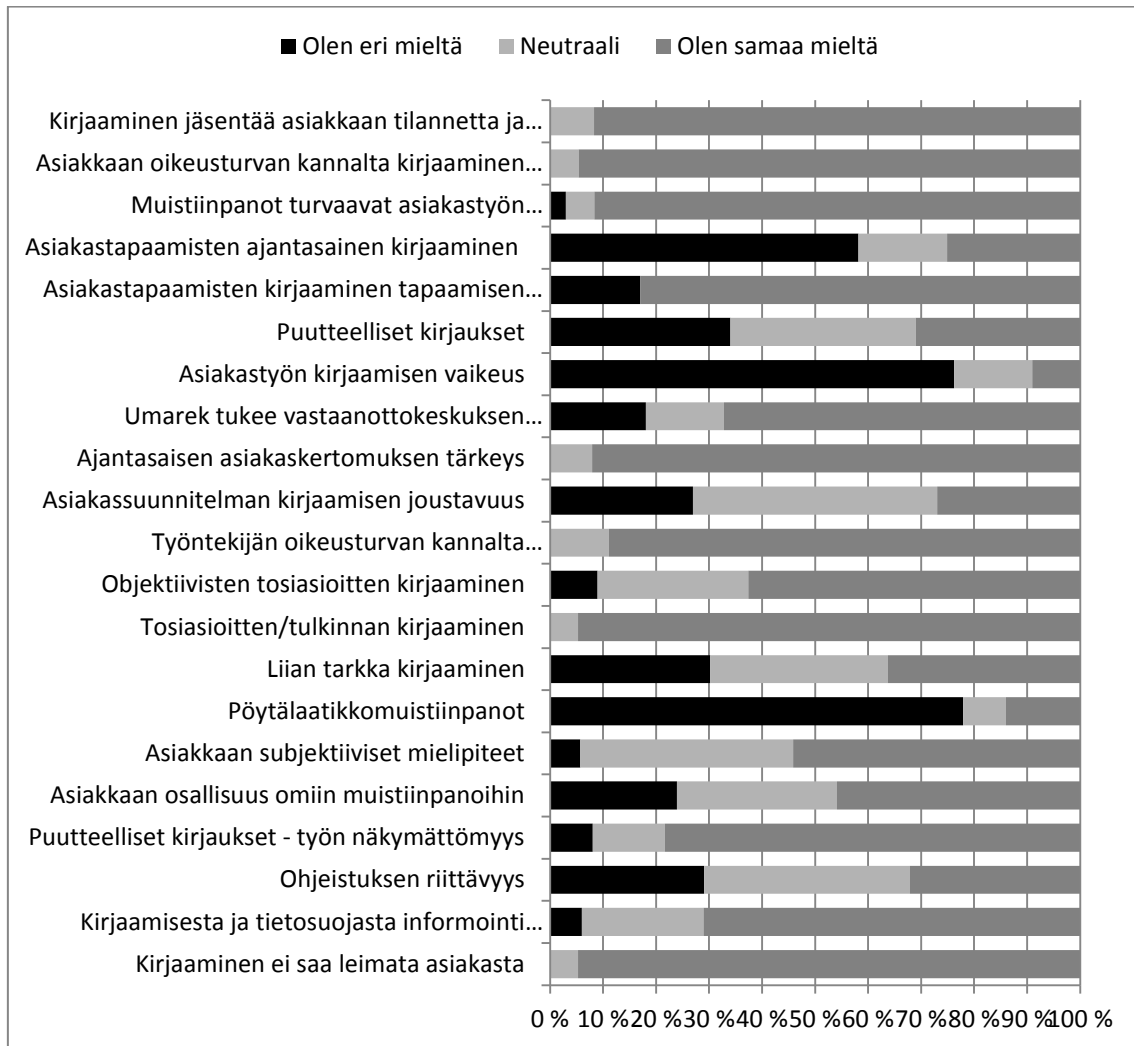
Myös *sosiaalihjaajat ja sosiaalityöntekijät* säilyttivät paperiversiona asiakkaan vastaanottorahaan liittyviä dokumentteja. Yksityismajoituksessa asuvien asiakkaiden yksityismajoitushakemukset, mahdolliset vuokrasopimukset ja talonkirjaotteet tai muut selvitykset asumisesta säilytetään asiakaskansioissa, kuten myös työssäkävien työso-
pimukset. Turvapaikanhakijoiden työ- ja opintotoimintasopimuksia säilytetään sosiaa-
lityön asiakaskansioissa. Suomessa syntyneiden lasten syntymätodistukset, Migrin
oleskelulupapäätökset niin myönteiset kuin kielteisetkin, sekä kopiot esimerkiksi Hal-
linto-Oikeuden ja Korkeimman Hallinto-Oikeuden päätöskopiot säilytetään asiakkaan
asiakaskansiossa, kuten myös IOM:n⁷ vapaaehtoisen paluun hakemukset, kuntapaik-
kahakemukset ja Punaisen Ristin henkilöhakuun liittyvät dokumentit. Asiakkaat toimit-
tavat sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille kopioita opiskelutodistuksista tai esimerkiksi
kotimaansa henkilödokumentteja. Alkuperäiset toimitetaan yleensä ulkomaalaispolii-
sille ja Migriin.

Alaikäisyksikköjen sosiaalityöntekijät puolestaan säilyttivät alaikäisten, yksin maahan
tulleitten turvapaikanhakijoiden hoito- ja kasvatussuunnitelmat, Migrille osoitetut lau-
sunnot, suostumukset asiakirjojen siirtoon, edustajan suostumus ja käräjäoikeuden
edustajahakemukset.

Mielipideväittämät asiakastyön dokumentoinnin osalta on laadittu asiakastyön doku-
mentointia käsittelevän teorian ja lainsäädännön asettamien vaatimusten pohjalta.

⁷ International Organization for Migration

Asiakastyön dokumentointia kartoitin mielipideväittämien avulla, jotka ovat Kuviossa 22. Uudelleen luokittelin väitteet kolmiportaiseksi viisiportaisesta Likert-asteikosta.



Kuvio 22. Asiakastyön dokumentointia koskevat väittämät (N=40)

Useimpien väitteiden kanssa oltiin samaa mieltä, kuten kuviosta ilmenee. Väittämän ”Asiakkaan tilannetta kirjatessa on tärkeää erottaa, mitkä ovat tosiasioita ja mikä työntekijän tulkintaa” kanssa oltiin 95 prosenttisesti samaa mieltä. Kuten myös siitä, ettei kirjaaminen saa leimata asiakasta. Niin asiakkaan kuin työntekijän oikeusturvaa pidettiin erittäin tärkeänä. (Ks. Reamer 2005, 325–327.) Kirjaamisen katsottiin jäsentävän asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta (92 %). Asiakastyöstä tehdyt kirjaukset te-

kevät työn näkyväksi ja jäsentävät asiakkaan tilannetta (Kääriäinen 2004, 102). Ajan tasalla olevaa asiakaskertomusta (92 %) pidettiin tärkeänä ja sosiaalityön muistiinpanot turvaavat asiakastyön jatkuvuutta (95 %). Asiakasta on myös informoitava kirjaamisesta ja tietosuojasta, sen sijaan asiakkaan osallisuuteen omiin muistiinpanoihin suhtauduttiin neutraalimmin. Niin objektiiviset tosiasiat (63 %) kuin asiakkaan subjektiiviset mielipiteetkin (54 %) on tärkeä kirjata sosiaalityön muistiinpanoihin. Asiakastapaamisten kirjaaminen oli yleisempää tapaamisen jälkeen kuin ajantasaisesti heti tapaamisen aikana.

Asiakassuunnitelman kirjaamiseen sosiaalityön muistiinpanoihin suhtauduttiin aika neutraalisti. Asiakastyön kirjaamista ei pidetty vaikeana ja puutteellisia kirjauksiakaan ei pidetty ongelmana. Avoimessa vastauksessa selvennettiin, että on *tärkeää yleensäkin kirjata ja parempi kirjata edes "huonosti" kuin ei ollenkaan*. Epävirallisia muistiinpanoja pidetään vieläkin jonkin verran "pöytälaatikossa" (14 %).

Jotta analyysi ei jäisi pelkästään kuvailevalle tasolle, kokeilin myös faktorianalyysia⁸ näitten väitteiden analysoinnissa. Liitteestä 5. selviää tarkemmat testitulokset: kommunaliteetit ja rotatoitu komponenttimatriisi. Kommunaliteetit asettuvat välille 0,624–0,978 eli ne ovat korkeita. Rotatoidussa komponenttimatriisissa erottuu kaikkiaan seitsemän pääkomponenttia, jotka selittävät yhdessä 84,17 prosenttia muuttujien yhteisvaihtelusta, mutta koska käyttökelpoisten faktoreiden selitysprosentti tulisi olla vähintään 10 prosenttia, muodostin vain viisi faktoria. Näiden faktoreiden yhteinen selitysprosentti on 72 prosenttia.

<i>I Faktori:</i>	<i>LAINMUKAISUUS</i>	22 %
<i>II Faktori:</i>	<i>OBJEKTIIVISUUS</i>	16 %
<i>III Faktori:</i>	<i>AJANTASAISUUS</i>	13 %
<i>IV Faktori:</i>	<i>NAPAKKUUS (Tarkkuus-joustavuus-selkeys)</i>	11 %
<i>V Faktori:</i>	<i>JATKUVUUS</i>	10 %

⁸ SPSS:ssä faktorointimenetelmän oletuksena on pääkomponenttimenetelmä (principal component method), jota kaikki eivät pidä varsinaisena faktorianalyysina. Teoriassa pääkomponenttianalyysissa muodostetaan komponentteja, jotka ovat muuttujien lineaariyhdistelmiä, faktorianalyysin taustalla on tilastollinen malli (Selkälä 2014).

Jatkoanalyysia varten muodostin viisi summamuuttujaa:

Ensimmäinen faktori, jonka nimesin **lainmukaisuudeksi**, sisältää viisi yksittäistä muuttujaa, jotka olivat: asiakkaan oikeusturva ja osallisuus omiin sosiaalityön muistiinpanoihin, työntekijän oikeusturva, asiakkaan informointi kirjaamisesta ja tietosuojasta, sekä väitteen - kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta. Mitä paremmin sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakkaan tilanteen ja tarpeet sitä paremmin toteutuu asiakkaan oikeus tiettyihin lain edellyttämiin palveluihin.

Toinen faktori – **objektiivisuus** muodostui neljästä muuttujasta: objektiivisten tosiasioiden kirjaaminen, tosiasioitten ja tulkintojen erottamisesta, puutteellisista kirjauksista ja siitä, ettei kirjaaminen saa leimata asiakasta. Kirjatessa asiakkaan tilannetta tulee pysyä tosiasioissa ja havainnoissa, kirjaamisen tulee olla hyvin konkreettista.

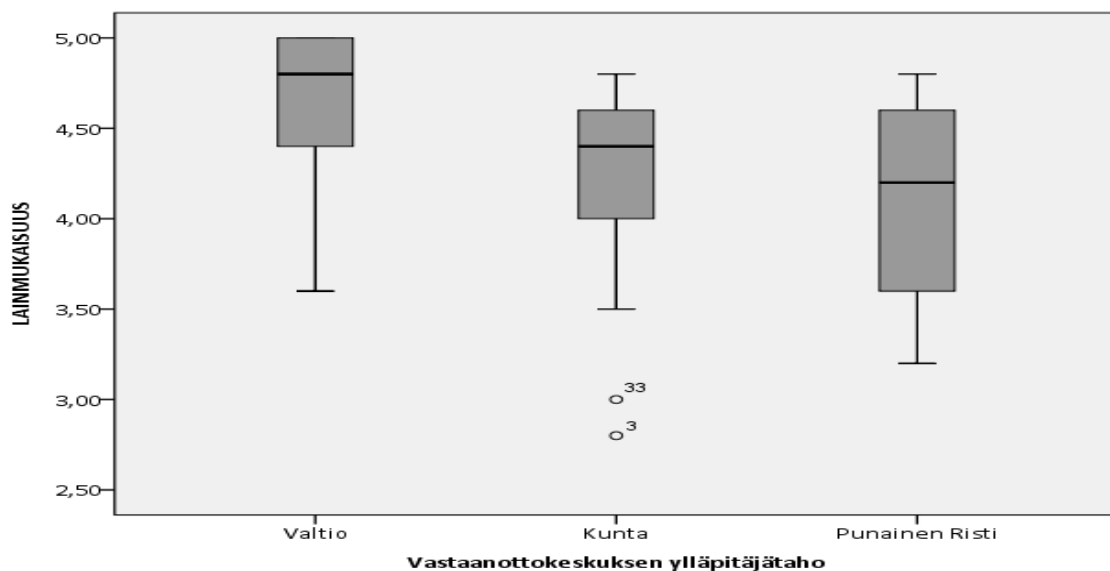
Kolmannen faktorin nimesin **ajantasaisuudeksi**, koska se muodostui muuttujasta - ajantasainen asiakaskertomus on tärkeää ja Umarekin käytöstä vastaanottokeskuksen sosiaalityön kirjauksista. Mikäli kirjaukset tehdään tapaamisten jälkeen ajantasaisesti Umarekiin - on asiakaskertomus aina ajan tasalla.

Neljäs faktori oli kaikista vaikein nimetä, koska siinä yhdistyi kolme ensi tuntumalta erilaista muuttujaa: väittämä liian tarkka kirjaaminen saattaa johtaa virhetulkintoihin, asiakassuunnitelman tekemisen joustavuus ja riittävän selkeä ohjeistus. Ensin ajattelin nimetä tämän faktorin tasapainoiluksi, näitten eri asioiden välillä, mutta päädyin nimeämään tämän summamuuttujan **napakkuudeksi**.

Viides faktori oli helppo nimetä **jatkuvuudeksi**, koska se koostui muuttujista: sosiaalityön muistiinpanot turvaavat asiakastyön jatkuvuutta ja asiakaskirjausten tekemisestä asiakastapaamisen aikana.

Summamuuttujien nimeämisen jälkeen analysoin niitä taustamuuttujien suhteen. Muodostin jokaisesta summamuuttujasta laatikkojana-kuvion suhteessa taustamuuttu-

jiin. Esitän tässä yhteydessä vain tärkeimmät ja eniten eroja esille nostavat asiat. Kuvista 23. selviää, että valtion ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa pidettiin lainmukaisuutta selvästi tärkeimpänä. Väittämän kanssa eri mieltä on koodattu ykkösellä ja samaa mieltä viitosella.



Kuvio 23. Lainmukaisuus ylläpitäjätahon mukaan ryhmiteltynä

Laatikkojanakuvioiden tarkastelu *lainmukaisuus*-summamuuttujasta osoitti lisäksi, että vastaanottokeskustyypin mukaan luokiteltuna lainmukaisuus oli keskimääräistä tärkeämpää myös alaikäisyksiköissä ja IKU-auttamisjärjestelmässä. Työkokemuksen myötä lainmukaisuuden merkitys väheni. Tehtävänimikkeen mukaisessa tarkastelussa etuus-käsittelijät olivat olleet selvemmin eri mieltä lainmukaisuutta kuvaavien väitteiden kohdalla ja tarkastajat samaa mieltä.

Liitteeseen 6. on koottu laatikkojana-kuvioita, joita tässä analysoin lyhyesti. *Objektiivisuuden* osalta ei löytynyt selviä eroja mielipiteitten välillä, vaikka tein laatikkojanakuviot kaikkien taustamuuttujista erikseen. Joskin ihan nuorimmat ja vähimmän kokemusta omaavat olivat eniten samaa mieltä objektiivisuus-väittämien kanssa.

Kuviosta erottuu selvästi tärkeimpänä asiana kirjausten ajantasaisuus. Dokumentointi on tärkeää myös niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvan vuoksi. Asiakastyön dokumentointi takaa myös työn jatkuvuuden ja hyvän tiedon kulun myös silloin, kun asiakas siirtyy vastaanottokeskuksesta toiseen. Asiakkaan kanssa sovitut asiat on myös kirjattava. Kirjausten on oltava luotettavia ja objektiivisia, sekä perustua tosiasioihin ja havaintoihin.

Kirjausten tulee olla selkeitä, asiallisia, napakasti ja tiivisti kirjoitettuja, sekä helppolukuisia. Eräs vastaaja totesi:

”Pitää erottaa asiakkaan subjektiivinen kokemus objektiivisista faktoista. Samoin työntekijän subjektiiviset tulkinnat.”

Tulkinnallisuuden puolesta puhuu seuraava vastaaja:

”Riittävän avoimesti tulkitseva, ei ”totuuksiin” pyrkivä.”

Toistamiseen avoimissa vastauksissa tuli esille, että kaupunkien ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa kirjaukset tehdään kaupungin asiakastietojärjestelmiin:

*”Meillä käytetään **ATJ** järjestelmää, koska kaupungillekin on tärkeää että meidän työ näkyy.”*

*”Vastaanottokeskuksessamme käytetään kirjaamiseen **Pro Consona** järjestelmää, ei Umarekin sosiaalityön osiota.”*

Seuraava vastaaja huomioi tiedonkulun myös eri työntekijäryhmien välillä:

*”Käytämme työssämme myös **Efficaa**, johon dokumentoin niin että myös ohjaajat näkevät sen ja pidän tärkeänä että alaikäisten kanssa työskentely on mahdollisimman paljon tiimityötä jonka vuoksi teen muistiinpanot niin että niistä on hyötyä myös ohjaajille.”*

Taulukosta 8. selviää, kuinka paljon vastaanottokeskuksissa asiakastyötä dokumentoidaan erilaisiin asiakirjoihin. Nämä arviot, suunnitelmat, lausunnot, lähetteet ja yhteenvedot perustuvat hyvin laadittuun asiakaskertomukseen. Niiden tekeminen on vaikeaa, jos asiakastyötä ei ole dokumentoitu koko asiakasprosessin ajan. (Laaksonen ym. 2011, 46–50, 10; vrt myös Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 78.)

Taulukko 8. Asiakirjojen laatiminen asiakastyössä (N=40)

DOKUMENTOINTI	Kyllä	En	En osaa sanoa	Yhteensä
Arviointien tekeminen	18	19	3	40
Suunnitelmien laatiminen	29	9	2	40
Lausuntojen kirjoittaminen	22	15	3	40
Lähteitten kirjoittaminen	11	24	5	40
Yhteenvedojen tekeminen	23	15	2	40
Yhteensä	103	82	15	200

Hieman yli puolet vastaajista laati kyseisiä asiakirjoja. Eniten laadittiin erilaisia suunnitelmia ja kirjoitettiin lausuntoja, sekä tehtiin yhteenvedoja ja arviointeja. Vähiten kirjoitettiin lähteitä. Ristiintaulukointi tehtävänimikkeen mukaan toi esiin sen, että etuus-käsittelijät tekevät vähiten kyseisiä asiakirjoja. Koulutuksen mukaan ristiintaulukointi vahvisti saman asian. Ristiintaulukointi asiakaskohderyhmän mukaan osoitti, että alaikäisyksiköissä tehdään enemmän lausuntoja ja suunnitelmia.

Vain kymmenen vastaajaa vastasi avoimeen kysymykseen, jolla haluttiin selvittää, millaisiin sosiaalityön dokumentointiin liittyviin asioihin kaivattiin lisäohjeistusta. Ohjeistusta pidettiin nykyisellään riittävänä, mutta toivottiin, että eri vastaanottokeskusten kirjaamistavat voisivat olla vieläkin yhtenäisempiä.

Eräs vastaajista totesi:

”Uman järjestelmää en osaa edes käyttää, mutta kahteen paikkaan en muutenkaan jaksaisi kirjata.”

Esille nousi ohjeistuksen tarve *vammaisten palvelusuunnitelmiin* tehtäviin dokumentointiin liittyen. Yksi vastaaja toi esille ohjeistuksen tarpeen sen suhteen, että kirjaukset täyttäisivät parhaiten lain vaatimukset.

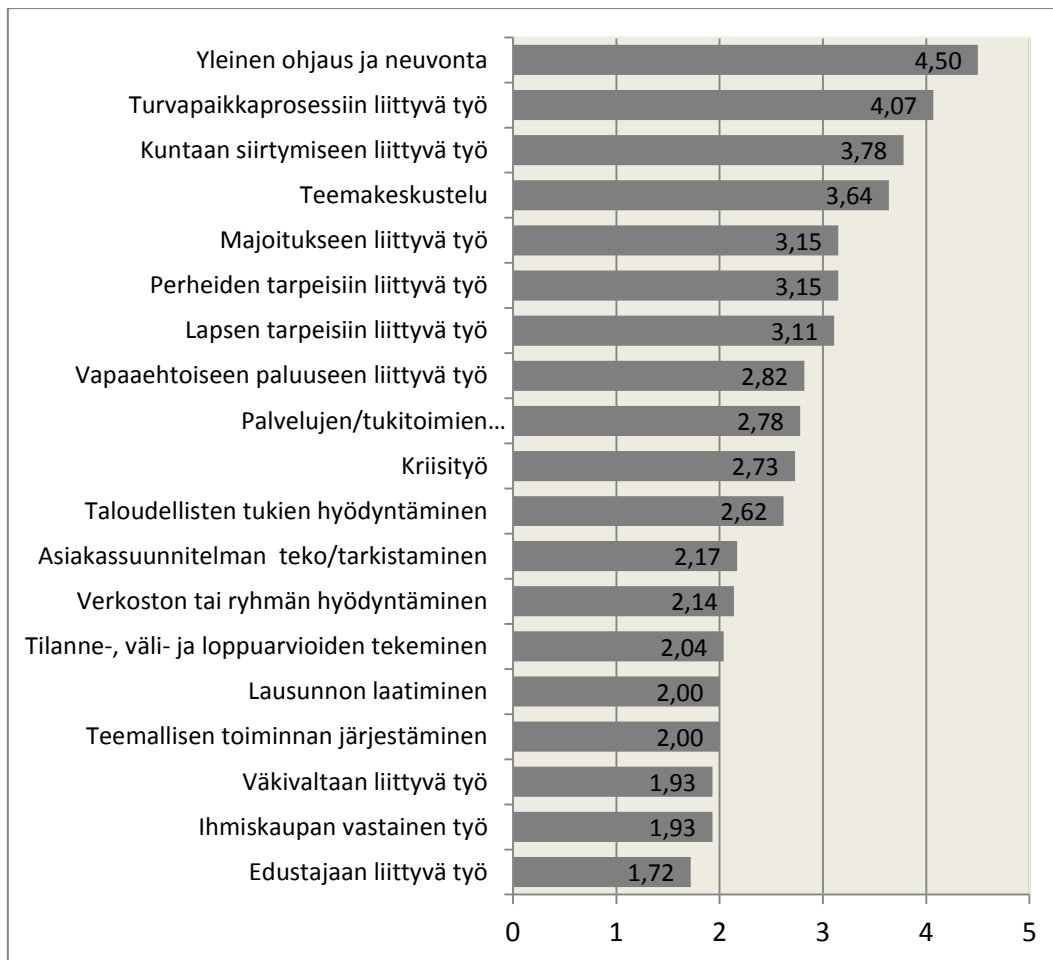
Avoimeen kysymykseen vastaanottokeskuksissa tehtävään sosiaalityön dokumentoinnin *erityispiirteistä* sain kahdeksan vastausta. Vastaanottokeskuksen sosiaalityö ja sen dokumentointi ei eroa muusta sosiaalityön dokumentoinnista erään vastauksen mukaan. Näin voidaan ilmeisesti tulkita myös se, ettei tähän kysymykseen vastattu kovin aktiivisesti. Muutamia erityispiirteitä kuitenkin mainittiin, kuten tulkin käyttö, joka mahdollistaa asiakastapaamisilla kirjaamisen samanaikaisesti. Merkille pantavaa on

myös se, että asiakkaitten asiat liittyvät useimmiten turvapaikkaprosessiin ja muitten viranomaisten toimintaan, joihin ei itse pysty vaikuttamaan. Vastaanottokeskuksen sosiaalityötä pidettiin myös lyhytjännitteisenä ja sen vuoksi työntekijöillä on vähäiset mahdollisuudet suunnitelmallisuuteen. Vaihtuvuuden ja siirtojen vuoksi asiakkaan kokonaistilanne saattaa jäädä hämäräksi ja tärkeitä tietoja tai suunnitelmia ”*putoaa matkan varrelle*”. Erityisesti Jos käytössä ei ole Umarekin sosiaalityön ohjelma (kuten kunnallisissa vastaanottokeskuksissa) on tietojen siirtyminen haasteellista. Tiedon rakentuminen asiakastapaamisten perusteella on välillä äärettömän aikaa vievää. Ulkopuolisia tosiasioita ei aina muisteta kirjata auki, koska ne ovat vastaanottokeskuksissa työskenteleville itsestään selvyyksiä.

5.4 Toiminto- ja kohdeluokitukset vastaanottokeskuksen sosiaalityössä

Toiminto- ja kohdeluokituksen avulla saa kuvan vastaanottokeskuksissa tehtävän sosiaalityön sisällöstä. Kyselylomakkeella kysyttiin, kuinka usein vastaanottokeskuksen asiakastyössä käytetään toimintoluokituksia. Toimintoluokituksella kuvataan sosiaalityöntekijän tekemää työtä.

Kuvioon 25. on koottu yhteen toimintoluokituksen käytön keskiarvot. Arvo 1 sai merkityksen harvoin ja arvo 5 usein. Tähän kysymykseen vastasi 36 vastaajaa. *En osaa sanoa* vastaukset vaihtelivat seitsemästä 13 vastaajaa. Etuuskäsittelijät ja osittain sosiaalipuolen työntekijät, jotka eivät käytä Umarekia sosiaalityön muistiinpanojen kirjaamisessa, jättivät systemaattisesti vastaamatta tähän kysymykseen. En osaa sanoa vastaukset eivät vaikuta keskiarvoihin, koska ne on koodattu puuttuviksi arvoiksi. Liitteessä 4. on lyhyesti ohjeistettu luokitusten käyttöä.



Kuvio 25. Toimintoluokituksen käyttö keskiarvoina ilmaistuna (N=36)

Kuvaan toimintoluokituksen avulla tässä yhteydessä vastaanottokeskuksissa tehtävän työn sisältöä. Selvästi suurin keskiarvo on *yleisellä ohjauksella ja neuvonnalla* (4,50). Yleiseen ohjaukseen ja neuvontaan kirjataan muun muassa sosiaalityön alkuinfojen pitäminen kaikille uusille turvapaikanhakijoille. Tähän kirjataan myös muu yleinen ohjaus- ja neuvontatyö, jolle on vaikea löytää muuta toimintoluokitusta.

Toiseksi suurimman keskiarvon sai *turvapaikkaprosessiin liittyvä* (4,07) sosiaalityöntekijöiden tekemä työ. Turvapaikkaprosessityöllä tarkoitetaan turvapaikanhakijan prosessiin liittyvää selvitys- ja neuvontatyötä. Turvapaikanhakijaa tiedotetaan turvapaikkaprosessin vaiheista ja etenemisestä. Tehdään yhteistyötä turvapaikanhakijan lakimiehen kanssa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi Migriin tai ulkomaalaispoliisiin.

Kolmanneksi suurimman keskiarvon sai *A-lupalaisten kuntaan muuttoon* liittyvä työ (3,78). Tällä tarkoitetaan asiakkaan avustamista kuntaan siirtymisessä. Pidetään A-lupainfo, jossa selvitetään A-lupalaisen oikeuksia, etuisuuksia ja velvollisuuksia, tehdään kuntasijoitushakemus A-luvan saaneen asiakkaan kanssa. Ohjataan ja neuvotaan oleskeluluvan saamiseen liittyvissä asioissa. Opastetaan asunnon saannissa ja asumiseen liittyvissä asioissa oleskeluluvan saamisen jälkeen. (Snellman 2012, 22.)

Teemakeskusteluja (3,64) käydään myös usein. Teemakeskustelu on erilaisista aiheista käytävä, tavoitteellinen ja jäsentynyt vuoropuhelu asiakkaan kanssa. Teemakeskustelu voi olla yksilöasiakaskeskustelu, keskustelu perheen kanssa, keskustelu ystävän kanssa tai keskustelu ryhmän kanssa, myös kurinpidollinen keskustelu. Asiakkaalle annettava sellainen opastus, ohjaus tai neuvonta, joka voi koskea palveluja, tukitoimia tai taloudellisia etuuksia. Yleinen ohjaus ja neuvonta voi myös olla asiakkaan konkreettista opastamista ja toimintamallien tarjoamista. Ei kuitenkaan niin kutsuttu ”auttava keskustelu” tai kriisityö, koska niille on oma luokitus. (Snellman 2012, 20.)

Majoitukseen liittyvä työ (3,15) sai myös kohtuullisen korkean keskiarvon. Majoitusasiat kuuluvat pääsääntöisesti ohjaajien vastuulle, mutta asiakkaat kääntyvät usein sosiaalityöntekijän puoleen näissä asioissa. Halutaan vaihtaa huonetta terveydellisistä syistä tai on tullut riitoja osastolla. Ongelmia esiintyy etenkin laitospaikoissa vastaanottokeskuksissa. Yksityismajoitushaastattelut, talonkirjaotteet ja erilaiset asumiseen liittyvät selvittelyt kuuluvat tähän kohdeluokitukseen.

Lapsityö (3,11) ja *perheisiin liittyvä työ* (3,15) on olennainen osa vastaanottokeskuksessa tehtävää sosiaalityötä. Tämän työn tavoitteena on taata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeleluun. Pyritään siihen, että lapsen etu toteutuu myös vastaanottokeskusympäristössä. Lapsiperheille annetaan psykososiaalista tai muuta tukea arjessa selviytymiseen eri elämäntilanteissa. Erityisen haavoittuvassa asemassa oleville järjestetään *palveluja ja tukitoimia* (2,78). Hyödynnetään eri palveluita ja tukitoimia asiakkaan auttamiseksi ja

asian edistämiseksi. Selvitellään palveluun pääsymahdollisuuden tai tukitoimien saantimahdollisuuksia. Asiakkaalle kerrotaan tietyn palvelun tai muun tukijärjestelyn olemassaolosta, sisällöstä, saatavuudesta tai niihin liittyvistä laeista, menettelytavoista ja periaatteista. Tarvittaessa tehdään päätös asiakkaan palvelun tai tukitoimen saamisesta tai toteutumisesta (ns. hallintopäätös). Tämä koskee vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuvaa tai ulkopuolelta ostopalveluna hankittavaa toimintaa. (Snellman 2012, 21.)

Vapaaehtoiseen paluuseen liittyvä työ (2,82) sai myös kohtalaisen keskiarvon. Sosiaalityöntekijät ja -sosiaaliohjaajat tiedottavat ja neuvovat vapaaehtoiseen paluuseen liittyvissä asioissa, sekä auttavat hakemuksen teossa ja muissa järjestelyissä.

Alhaisemmat keskiarvot saivat tiettyjen erityisryhmien kanssa tehtävä työ, kuten ihmiskaupanvastainen työ (1,93). Myös väkivaltaan liittyvä työ (1,93) oli melko harvinaista. Edustajaan liittyvät tehtävät (1,72) ja esimerkiksi lapsen etuun liittyvä lausuntojen laatiminen (2,00) kuuluvat olennaisesti alaikäisyksikköjen sosiaalityöntekijän tehtäviin.

Tämän lisäksi toimintoluokitusten osalta kyselylomakkeessa pyydettiin nimeämään viisi keskeisintä toimintoluokitusta sen mukaan, miten ne kuvaavat työn sisältöä. Kysymykseen vastasi 20 henkilöä. Avointen vastausten analyysissä käytin apuna Tagxedon sanapilvi-ohjelmaa. Näin pystyin visuaalisesti huomaamaan heti useimmin nimetyt toimintoluokituksen. Kansikuvassa on Tagxedolla luotu sanapilvi eniten käytetystä toimintoluokituksesta.

Avoimissa vastauksissa saatiin seuraava tärkeysjärjestys sosiaalityön tekemälle työlle:

- I. Turvapaikkaprosessiin liittyvä työ*
- II. Yleinen ohjaus ja neuvonta*
- III. Perheiden ja lasten tarpeisiin liittyvä työ*
- IV. Teemakeskustelu*
- V. Kuntaan siirtyminen*

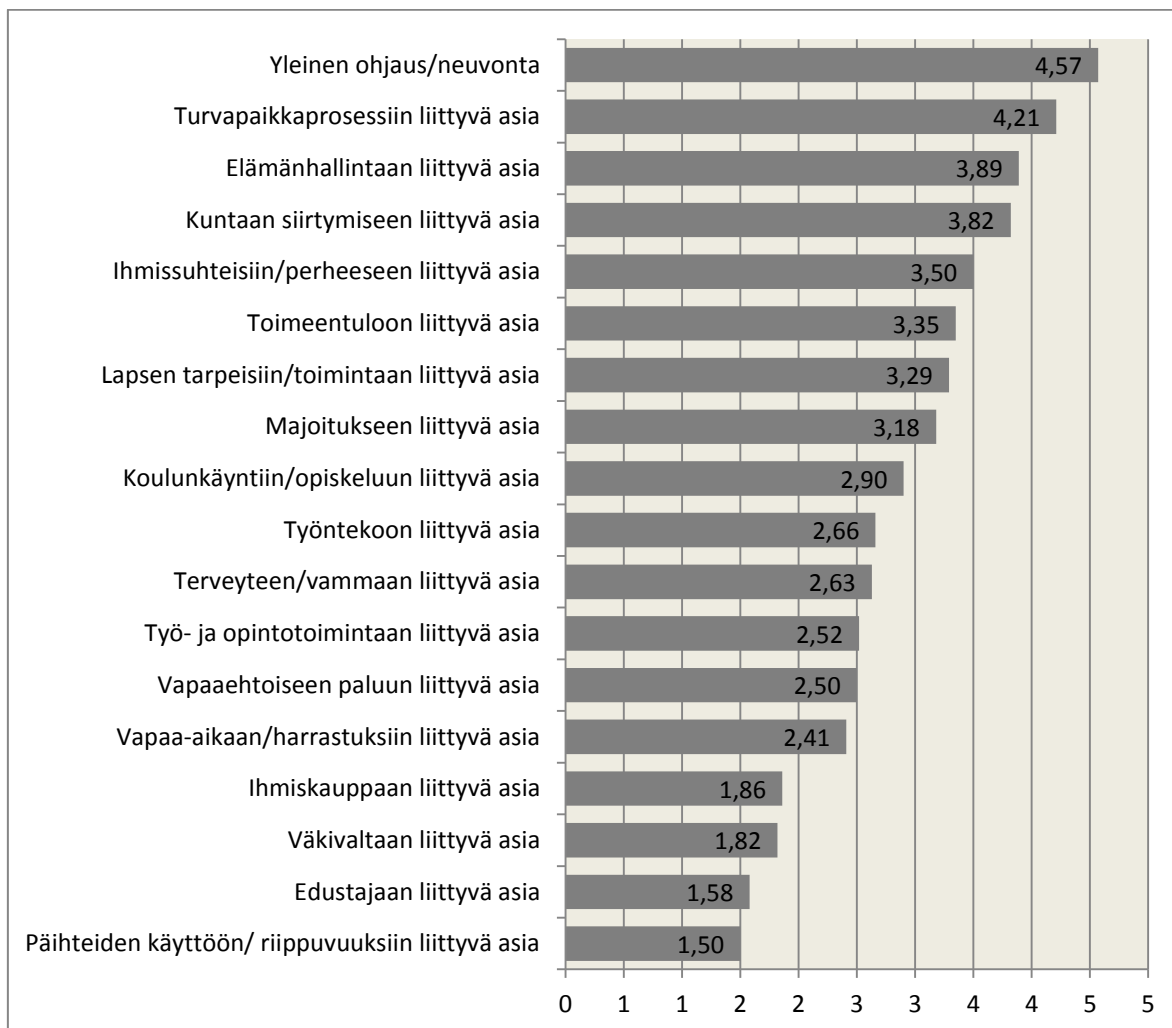
Tämä sopii yhteen myös keskiarvojen perusteella tehtyyn tarkasteluun, samat toimintoluokitukset nousivat esille, joskin osittain hieman eri järjestyksessä.

Avoimella kysymyksellä haluttiin kartoittaa, puuttuuko toimintoluokitukselta jokin luokitus, joka kuuluu vastaanottokeskuksessa tehtävään sosiaalityöhön. Yleisesti ottaen oltiin tyytyväisiä toimintoluokitukseen, eikä toimintoluokituksia varsinaisesti kaivattu lisää. Muutama vastaajista oli kirjannut tähän kohtaan, ettei käytä Umarekin muistiinpanoja eikä toimintoluokituksia, koska käytössä on eri asiakastieto-ohjelma. Toimintoluokitukseen kaivattiin seuraavia uusia luokituksia: *Psykoedukaatio*, *Psykososiaalinen tukityö* ja *Mielenterveystyö*. Nämä kirjataan nykyisen toimintoluokituksen puitteissa joko (4) Teemakeskusteluun tai (6) Kriisityöhön. *Alkuinfo* on sovittu yhteisesti kirjattavaksi toimintoluokitukseen (19) Yleinen ohjaus ja neuvonta. *Yksityismajoitukset* kirjataan (11) majoitustyöhön. *A-lupa info* kirjataan (14) Kuntaan siirtyminen ja *Vastaanottorahaan liittyvän asian* toimintoluokitus on (1) Taloudellinen tuki. IKU - auttamisjärjestelmä tekee tämänhetkisen suunnitelman mukaisesti sosiaalityön muistiinpanoihin kaikki asiakkaaseen liittyvät kirjaukset kohtaan (15) Ihmiskaupan vastainen työ tuon yhden otsikon alle.

Kuvio 26. havainnollistaa vastaanottokeskuksen asiakastyössä käytettävät kohdeluokitukset. Kohdeluokitus kuvaa asiakkaan asiaa asiakastapaamisilla.

Kohdeluokituksessa korkeimman keskiarvon sai *yleinen ohjaus ja neuvonta* (4,57). Seuraavaksi suurin keskiarvo oli *turvapaikkaprosessiin* liittyvissä asioissa (4,21). *Elämönhallintaan* liittyvät asiat (3,89) olivat kolmanneksi eniten esillä asiakastapaamisilla. Tämä kohdeluokitus kuvaa turvapaikanhakijan henkisiä valmiuksia ja voimavaroja selviytyä elämän eri tilanteissa, tehdä valintoja sekä näkemystä omasta merkityksellisyydestään. Voi myös kuvata turvapaikanhakijan kokemusta tai käsitystä itsestään, identiteetistään, arvomaailmastaan, osallisuudestaan ja paikastaan tilanteessa. Tässä luokituksessa voidaan kertoa turvapaikanhakijan tiedoista, taidoista ja kyvyistä toimia tarkoituksenmukaisesti sosiaalisissa tilanteissa tai vallitsevissa vastaanottokeskus olosuhteissa. Voidaan myös kuvailla turvapaikanhakijan kykyä ja rajoituksia suoriutua ja selviytyä sujuvasti päivittäisessä elämässä joko itsenäisesti tai avustettuna. Tämä luokitus kuvaa turvapaikanhakijan suhtautuminen yleensä elämään ja näkemys itsestään toimivana, ajattelevana ja tuntevana yksilönä. Tässä voidaan kertoa turvapaikanhakijan toiminta-

motivaatiosta, tulevaisuudesta, suhtautumisesta elämänmuutoksiin ja osallisuuden kokemisesta. Odottamattoman, rasittavan, uhkaavan tai järkyttävän tapahtuman/muutoksen kohtaamisesta aiheutunut elämäntilanne, jossa ihmisen aiemmat toimintamallit tai ongelmanratkaisumekanismit eivät toimi enää mielekkäästi. Tässä voidaan kuvailla myös aikaisemman elämän tai nykyisen tilanteen vaikutukset ihmisen hyvinvointiin. (Snellman 2012, 18.)



Kuvio 26. Kohdeluokituksen käyttö keskiarvona ilmaistuna (N=36)

Kuntaan siirtymiseen liittyvät asiat (3,82) esiintyivät myös usein asiakastapaamisen aiheena. Kuntaan siirtyminen aloitetaan aina A-lupainfolla. Asiakkaan kanssa keskustellaan kuntaan sijoittumiseen liittyvistä tarpeista ja ohjauksen tarpeesta liittyen oleskeluvan saamisen jälkeisiin menettelyihin. Neuvotellaan asunnon hankkimiseen liittyvistä asioista. Kuntaan siirtyminen vaatii pääsääntöisesti useamman tapaamiskerran asiak-

kaan kanssa, vaikka ohjaajat avustaisivatkin asunnon etsimisessä, kuten omaehtoisessa muutossa tehdään.

Sosiaalityöntekijän tapaamisilla keskustellaan usein *ihmissuhteista ja perheeseen* liittyvistä asioista (3,50), sekä *lapsen tarpeista* ja niihin liittyvistä asioista (3,29). Asia voi koskea turvapaikanhakijan ja muitten ihmisten välisiä vuorovaikutussuhteita sekä vuorovaikutuksessa muodostuvaa ja ylläpidettävää verkostoa; parisuhdetta, perhettä, lapsia, ystäviä ja sukulaisia. Voidaan käsitellä turvapaikanhakijan edellytyksiä, kykyjä tai mahdollisuuksia solmia ja ylläpitää ihmissuhteita, toimia ryhmätilanteissa sekä sosiaalisissa rooleissa. Voidaan käsitellä yleensä vastaanottokeskuksessa olemista. Keskustellaan turvapaikanhakijan sosiaalisista verkostoista, jotka hän kokee merkitykselliseksi tietyssä asiayhteydessä. (Snellman 2012, 18.)

Toimeentuloon (3,35) ja majoitukseen (3,18) liittyvät asiat nousevat usein esille sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisilla. Asiakastapaamisilla käsitellään usein myös koulunkäyntiin ja opiskeluun (2,90), työntekoon (2,66) ja työ- ja opintotoimintaan (2,52) liittyviä asioita. Turvapaikanhakija haluaa tietoa työntekoon liittyviä asioita tai tarvitsee apua esimerkiksi työnhakemisessa tai työsuhteasioissa. Turvapaikanhakija haluaa keskustella työ- ja opintotoimintaan liittyvistä asioista. Hän saattaa tarvita neuvoa ja opastusta vastaanottokeskuksen työtoiminnasta, vapaaehtoistoiminnasta tai esimerkiksi vastaanottokeskuksen järjestämästä suomen kielen opetuksesta. Turvapaikanhakija voi tarvita tietoa erilaisten oppilaitosten tai koulutustarjoajien järjestämästä opetuksesta ja niihin osallistumisesta, sekä opiskelupaikan järjestämisestä. Tapaamisilla selvitetään turvapaikanhakijan fyysisiä ja psyykkisiä edellytyksiä, taitoja ja kykyjä käydä koulua tai opiskella ottaen huomioon hänen perhetilanteensa, terveydentilansa, turvallisuudentunteensa ja muut yksilölliset voimavaransa. (Snellman 2012, 18.)

Sosiaalityöntekijän tapaamisille keskustellaan turvapaikanhakijan suoriutumiseen ja sosiaaliseen selviytymiseen vaikuttavista terveydellisistä tekijöistä (2,63). Käsitellään turvapaikanhakijan mielenterveyteen liittyvää asiaa, vammaa tai fyysistä sairautta, kehitysvammaa, muuta kehitykseen liittyvää vaikeutta. Näitä asioita hoidetaan yhteis-

työssä terveydenhoitohenkilöstön ja vastaanottokeskuksen ohjaajien kanssa. Vapaa-ajan toiminnan järjestäminen ja harrastuksiin ohjaaminen (2,41) kuuluu ohjaajien tehtävän kuvaan, eikä niinkään sosiaalipuolelle. Edustajiin (1,58) ja ihmiskauppaan liittyvät asiat (1,86) ovat esillä lähinnä alaikäisyksiköissä ja IKU-auttamisjärjestelmässä. Myös väkivaltaan (1,82) ja päihteiden käyttöön ja riippuvuuksiin (1,50) liittyvät asiat ovat harvemmin esillä asiakastapaamisilla.

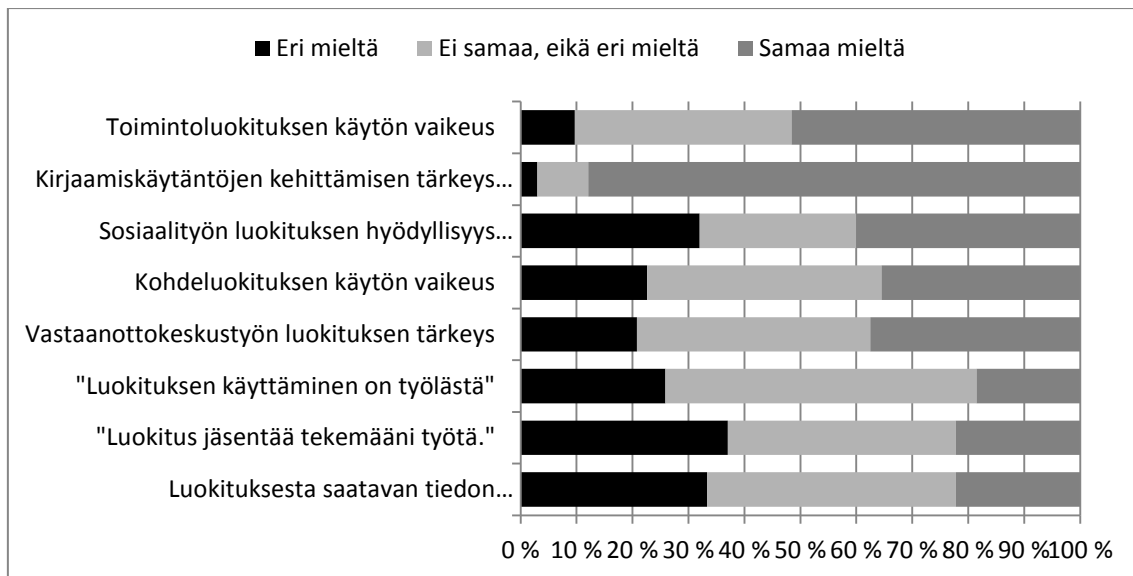
Myös kohdeluokituksen osalta pyydettiin nimeämään viisi tärkeintä asiaa, joiden parissa sosiaalipuolen työntekijät työskentelevät. Avointen vastausten perusteella seuraavat kohdeluokitukset tärkeysjärjestyksessä ovat:

- I. *Turvapaikka prosessiin liittyvät asiat*
- II. *Elämönhallintaan liittyvät asiat*
- III. *Yleinen ohjaus ja neuvonta*
- IV. *Työntekoon, opiskeluun ja kouluun liittyvät asiat*
- V. *Kuntaan siirtymiseen liittyvä asia.*

Avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää asiakaskohtaisen kohdeluokituksen kattavuutta. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kohdeluokitus on riittävän kattava, eikä siitä puutu mitään. Yksi vastaajista kaipasi erikseen kohdeluokitusta *Psykososiaalinen tukityö*. Osa vastaajista vastasi, ettei käytä kohdeluokitusta, koska Umarek ei ole käytössä sosiaalityön ohjelmana.

Kallinen-Kräkinin (2001, 48) mukaan sosiaalityön luokituksen voidaan katsoa toimivan eräänlaisena työkalupakkina mm. sosiaalityön näkyväksi tekemisessä, jäsentämisessä, tilastoinnissa, tiedontuotannossa, arvioinnissa ja tiedonvälityksessä. Tietoteknologian hyödyntäminen sosiaalityön luokituksen myötä on mahdollista tiedon keräämisessä, analysoimisessa, jalostamisessa ja tiedonvälityksessä.

Lopuksi kartoitin vielä muutaman luokitusta koskevan väitteen avulla vastaajien mielipidettä luokituksesta yleensä. Kuvioista 27. näkyvät väittämät ja niiden saamat prosenttiosuudet.



Kuvio 27. Sosiaalityön luokitusta koskevat väittämät (N=38)

Yleisesti ottaen pidettiin hyvin tärkeänä vastaanottokeskusten kirjaamiskäytäntöjen kehittämistä (88 %). Toimintoluokituksen käyttöä (52 %) pidettiin vaikeampana kuin kohdeluokituksen (36 %) käyttöä. Sosiaalityön luokitusta pidettiin melko hyödyllisenä (40 %) ja tärkeänä (38 %) vastaanottokeskustyössä. Luokituksesta saatavan tiedon hyödynnettävyyteen suhtautui 44 prosenttia neutraalisti, luokituksen käyttämistä ei kuitenkaan pidetty työläänä, vaan siihenkin (56 %) suhtauduttiin neutraalisti.

Väitettä luokitus jäsentää asiakastyötä kommentoitiin seuraavasti:

"Väite sai minut ajattelemaan, että toisaalta voi auttaa, mutta voi myös piilottaa ja auttaa unohtamaan monta muuta asiaa jota epäsuorasti käsiteltiin tapaamisen aikana – voi yksinkertaistaa liikaa."

Vastaajat olivat tämän väitteen suhteen eri mieltä 37 prosenttisesti.

Luokitukseen suhtauduttiin suhteellisen neutraalisti, mutta luokituskriittisyyttäkin esiintyi, vaikka periaatteessa pidettiin kirjaamiskäytäntöjen kehittämistä tärkeänä.

Yksi vastaajista kommentoi kohde- ja toimintoluokituksia seuraavasti:

"En mielestäni tarvitse kohde- ja toimintaluokituksia. olen ajatellut, että niistä on hyötyä Migrille, mutta ei yksittäiselle työntekijälle."

Migri on kartoittanut Umarekin tilasto- ja raportointitarpeita vastaanottokeskusentäl-
tä muun muassa TIETOVOK-hankkeen yhteydessä vuonna 2013. Umarekin raportoin-
tiosiota kehitetään edelleen yhteistyössä käyttäjäkunnan kanssa. Toistaiseksi sosiaali-
työn luokituksen käytöstä ja niistä otetuista tilastoista Migri ei vielä ole raportoitunut.

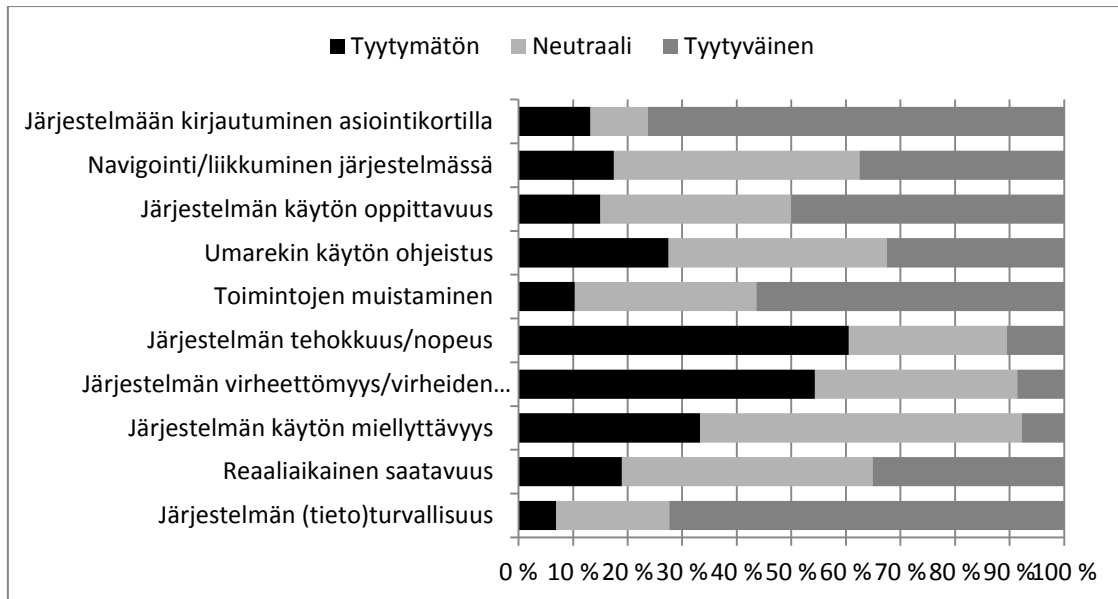
5.5 Umarekin käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitan tässä yhteydessä järjestelmää käyttävien työntekijöiden
toimintatapojen, odotusten ja tavoitteiden yhteensopivuutta. (Nielsen 1994; Shnei-
derman 1998). Käytettävyys on moniulotteinen järjestelmän ominaisuus, jota ei voi
suoraan mitata. Nielsenin (1993, 25–27) mukaan käytettävyys ei ole vain yksittäinen
käyttöliittymän ominaisuus, vaan siihen sisältyy perinteisesti viisi mitattavissa olevaa
ominaisuutta, jotka ovat:

- *opittavuus; kuinka helppoa järjestelmää on oppia käyttämään*
- *käytön tehokkuus; kuinka tehokasta järjestelmän käyttö on*
- *muistettavuus; kuinka helppo järjestelmän toimintoja on muistaa, vaika järjestelmän käytössä olisikin taukoja; onko järjestelmä intuitiivinen*
- *virheettömyys; käyttäjän virheiden ehkäisy sekä virheistä toipumisen helppous*
- *subjektiivinen miellyttävyys; järjestelmän käyttämisen miellyttävyys; pitääkö käyttäjä järjestelmästä*

Käytettävyys on siis suhteellisen laaja käsite, joka periaatteessa kertoo, kuinka helposti
käyttäjä oppii käyttämään järjestelmää, kuinka tehokkaasti järjestelmää voi käyttää ja
kuinka miellyttävä järjestelmä on käyttää (Nielsen & Mack 1994, 3). Käytettävyys tosin
on vain osa järjestelmän käyttökelpoisuutta järjestelmän hyödyllisyyden kanssa ja sitä
sovelletaan systeemin niihin puoliin, joiden kanssa ihminen voi olla tekemisissä. (Niel-
sen 1993, 24–25.)

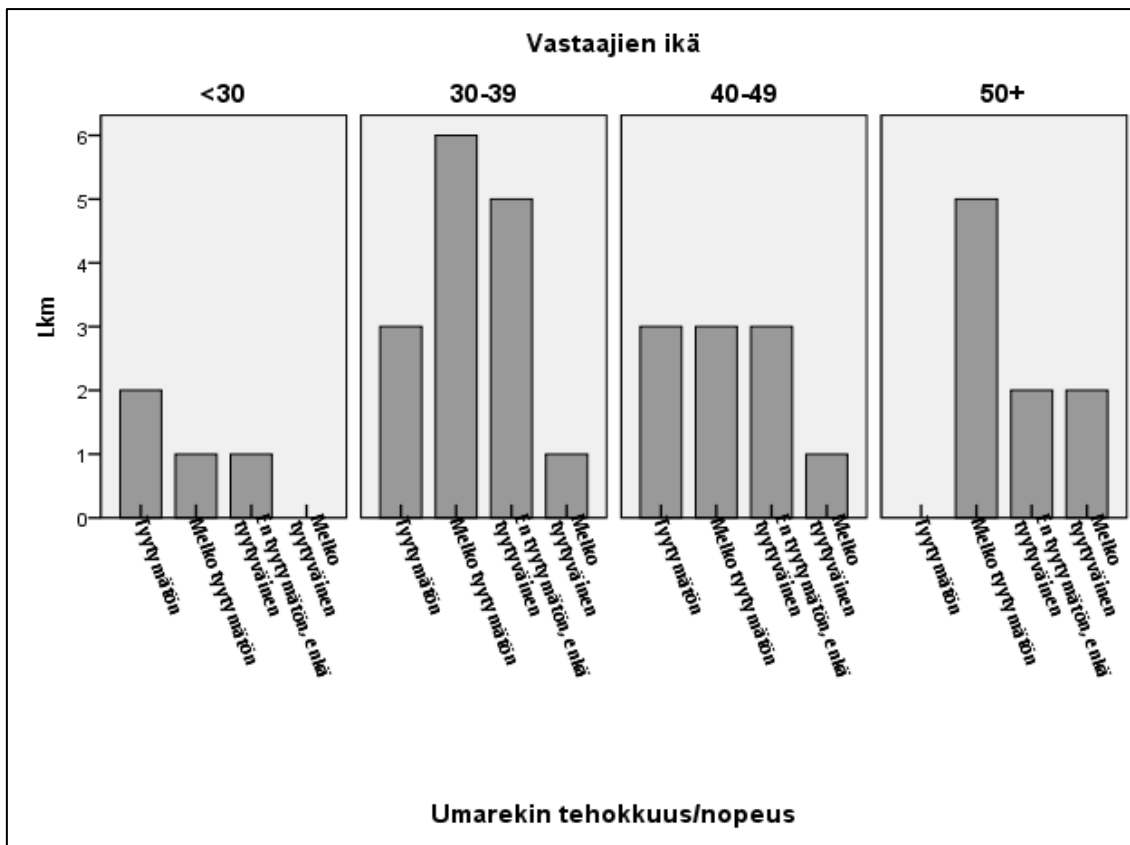
Kuviosta 28 selviää vastaajien tyytyväisyys Umarekin käytettävyyteen vastaanottokes-
kuksen sosiaalityön dokumentoinnissa. Luokittelin arvot uudelleen kolmiportaiseksi.



Kuvio 28. Umarekin käytettävyys (N=41)

Umarek-asiakastietojärjestelmän tietoturvallisuuteen luotettiin ja järjestelmään kirjautumiseen asiointikortilla oltiin tyytyväisiä. Umarekin käytön ohjeistukseen ja reaaliaikaiseen saatavuuteen suhteuduttiin neutraalisti. Umarekin toimintojen muistamiseen ja käytön oppittavuuteen oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Umarekin käyttöä ei pidetty miellyttävänä, eikä oltu tyytyväisiä Umarek-järjestelmän virheettömyyteen ja virheiden käsittelyyn. Erityisesti Umarekin tehokkuuteen ja nopeuteen oltiin tyytymättömiä.

Kuviossa 29. selviää tarkemmin suhtautuminen Umarekin tehokkuuteen ja nopeuteen ikäryhmittäin. Nuoremmassa ikäluokassa oltiin selvästi tyytymättömpiä Umarekin tehokkuuteen. Vain muutama vastaaja oli melko tyytyväinen Umarekin tehokkuuteen, eikä kukaan ollut täysin tyytyväinen.



Kuvio 29. Suhtautuminen Umarekin tehokkuuteen iän mukaan luokiteltuna (N=41)

Avoimissa vastauksissa esitettiin useita kehittämistoiveita Umarekin käyttöominaisuuksien suhteen. Kaikkiaan 17 vastaajaa kommentoi Umarekin käytettävyyttä. *Nopeutta* toivottiin lisää. Vaikka tilanne on päivitysten myötä parantunut, joskus esiintyy edelleen häiritsevää hitautta. Liian paljon vahvistamisia, joka hidastaa ja tekee Umarekin ”jäykäksi” ohjelma. Toivottiin turhien klikkausten poistamista asiakirjojen tallentamisessa ja tulostamisessa. Monet yksinkertaiset toiminnot kuten tapaamiskutsujen tekeminen ja tulostaminen on monivaiheista ja aikaa vievää. Ohjelmistossa on tiettyjä toimintoja, jotka eivät ole tarpeeksi kehittyneet. Lisäksi päivitysten yhteydessä jotkut toiminnot ovat voineet mennä takapakkia. Umarekissa on vastaajien mukaan ollut viime aikoina todella paljon häiriöitä, jotka ovat estäneet normaalin työn. UMAN käyttökatkot ja ongelmat käyttöoikeuksissa tuottavat ongelmia. Joskus asiakkaan tietoihin ei vain pääse, jos UMA ei toimi. Siksi toimintavarmuuteen toivottiin parannusta. Umarek on yleinen ulkomaalaisasioiden rekisteri tai siksi alun perin luotu, eikä siksi ole

pystytty huomioimaan tarpeeksi "käyttömukavuutta" ja toimivuutta sosiaalityön tarpeisiin ja asiakastekstien dokumentointiin sekä tiedon löytämiseen.

Yksi vastaaja kirjoitti:

"Ohjelma on myös turhan herkkä menemään jumiin. Yksikin hiiren nap-sautus väärään aikaan väärässä paikassa voi aiheuttaa sen, että päätös jää jumiin kesken-tilaan, antaa virheilmoituksia ja tarvitaan Umatukea."

Vastaajien mukaan Umarekin asioiden siirtely työjonoista toisiin on kömpelöä, esimerkiksi muuttavan asiakkaan majoitusasia menee suljettaessa automaattisesti "asiakkuus päättynyt" -työjonoon, josta se pitää siirtää "arkistoitavana" -työjonoon. Asiakkaan lopullinen uloskirjaaminen on aika monen mutkan takana. Tämä asia on korjattu Umarekin päivityksestä sosiaaliasian osalta. Vastaajien avoimissa vastauksista selvisi monia Umarekin käytettävyyden ongelmia, mistä syystä Umarekin käytettävyyteen ei kukaan ollut täysin tyytyväinen.

6 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Anneli Pohjolan ym. (2010, 9–11) mukaan sosiaalityö on tietotyötä, jossa tuotetaan tietoa erityisesti asiakkaan asiasta. Sosiaalialalla työskennellään pääsääntöisesti asiakastiedon kanssa, mutta tämän lisäksi ammattilainen tarvitsee tietoa myös sosiaalityön menetelmistä, palvelujärjestelmästä, yhteistyötahoista ja lainsäädännöstä. Sosiaalityö perustuu myös tietoon työn sisällöstä ja toteutustavoista sekä ymmärrykseen sosiaalityön merkityksestä yksilölle ja yhteiskunnalle. Sosiaalialalla organisaatiot toimivat tiedon varassa ja uutta tietoa syntyy jatkuvasti. Sosiaalityössä laajalla tiedonhallinnalla pyritään asiakkaiden parempaan sekä tasa-arvoisempaan palvelun, virheiden välttämiseen ja toiminnan tehokkaaseen ohjaukseen. (Heikkonen & Ylönen 2010, 115–116.)

Vastaanottokeskuksissa sosiaalityön asiakastiedot kirjataan Umarek-asiakastietojärjestelmään. Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa -tutkimuksen keskeisimmät johtopäätökset tutkimusasetelman mukaisiin kysymyksiin olivat seuraavat:

Taustamuuttujien analysointi osoitti, että vastaanottokeskuksen sosiaalipuolen työntekijä on

<i>nainen</i>	<i>(90 %)</i>
<i>työskentelee vastaanottokeskuksen aikuispuolella</i>	<i>(71 %)</i>
<i>asiakkaita hänellä on keskimäärin 95</i>	
<i>suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon (sosionomi)</i>	<i>(49 %)</i>
<i>työskentelee kunnallisessa vastaanottokeskuksessa</i>	<i>(44 %)</i>
<i>työskentelee odotusajan vastaanottokeskuksessa</i>	<i>(44 %)</i>
<i>työskentelee tehtävänimikkeellä sosiaaliohjaaja</i>	<i>(34 %)</i>
<i>työkokemusta yhteensä keskimäärin 15 ½ vuotta</i>	
<i>kokemusta vastaanottokeskustyöstä 6 ½ vuotta</i>	
<i>syntynyt 1970-luvun alkupuolella</i>	
<i>iältään 42-vuotias</i>	

Tyypillinen vastaanottokeskuksen sosiaalipuolen työntekijä on koulutukseltaan sosionomi, iältään nelikymppinen, hyvän työkokemuksen omaava nainen, joka työskentelee kunnallisessa, odotusajan vastaanottokeskuksessa aikuispuolella tehtävänimikkeellä sosiaaliohjaaja.

Umarekin vastaanottorahapäätösten tekoa ja eri toiminnallisuuksia koskeviin kysymyksiin vastasi 39 vastaajaa. Eniten Umarekin vastaanottorahapäätösoiota hyödynsivät etuuskäsittelijät ja pakolaissihteerit. Sosiaaliohjaajat käyttivät hieman enemmän Umarekia vastaanottoraha-asioissa kuin sosiaalityöntekijät. Sosiaaliohjaajista 55 prosenttia teki vastaanottorahapäätöksiä melko usein tai usein, sen sijaan sosiaalityöntekijöistä puolet. Umarekin käyttöä vastaanottorahapäätösten teossa voitaisiin tehostaa. Kaikissa vastaanottokeskuksissa ei käytetä vastaanottorahapäätösten tekemiseen Umarekia, vaan kyseisessä kunnassa käytössä olevaa kunnan asiakastietojärjestelmää. Avoimissa vastauksissa mainittiin kuusi kertaa ATJ, kolme kertaa Pro Consona ja kolme kertaa Effica. (Vrt. Kärki ym. 2011, 28, 62.) Nämä olivat yleisimmin käytössä olevia asiakastietojärjestelmiä siinä tapauksessa, ettei vastaanottorahapäätösten tekemiseen käytetty Umarek- asiakastietojärjestelmää.

Vastaajat esittivät useita käytännönläheisiä kehittämisehdotuksia Umarekin vastaanottoraha-osion suhteen.

- ✓ *Maksujen merkitseminen ei-maksetuiksi*
- ✓ *Mahdollisuus poistaa virheellisesti tallennettuja asiakirjoja*
- ✓ *Oletusarvona tulisi tarjota peruspäätöstä, ei "päätös alaikäisen käyttörahasta"*
- ✓ *Tekstien leikkaaminen ja liimaaminen kätevämmäksi*
- ✓ *Edellisen päätöksen teksti seuraavan päätöksen pohjaksi*
- ✓ *Päätöspohjien helpompi muokkaaminen ja täydentäminen*
- ✓ *Sähköinen allekirjoitus*
- ✓ *Maksetut maksut aikajärjestykseen*
- ✓ *Lisäys/vähennyspäätös ei toimi jaksotettuna pitemmälle ajalle*
- ✓ *Joissakin tapauksissa Umarek ei pyöristä senttejä oikein*
- ✓ *Systemaattinen virhe maksusummassa seuraavassa maksujaksossa, jos on käytetty ensin päivämaksua. (Heitto yhden päivämaksun verran uusissa päätöksissä.)*
- ✓ *Nopeutta ja tehokkuutta lisää*

Joitakin vastaajien esittämistä kehittämisehdotuksista on jo huomioitu ja korjattu Uman päivitysversioissa.

Asiakastyön dokumentointiin liittyvät vastaukset olivat tutkimuksen keskeisintä antia. Kysymysten asettelussa pyrin huomioimaan kaikki Umarekin toiminnallisuudet, jotka

liittyvät vastaanottokeskuksen asiakastyön dokumentointiin. Yleisesti ottaen Umarekin eri toiminnallisuuksia käytettiin hyvin. On kuitenkin huomioitava se, että tutkimuksen kohderyhmä oli heterogeeninen, eikä esimerkiksi etuuskäsittelijöillä ole kaikkiiin sosiaaliansian toiminnallisuuksiin käyttöoikeuksia, kuten sosiaalityön muistiinpanoihin, eikä sosiaalityön huomautuksiin. Esimerkiksi edustajahakemuksia tehdään vain alaikäisyksikössä alaikäisille, yksin ilman huoltajaa maahan tulleille turvapaikanhakijoille. Kuntapaikkahakemuksia ja ilmoituksia itsenäisestä tai omaehtoisesta kuntaan muutosta tekevät vain sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat.

Asiakastyön dokumentoinnissa tärkeitä asioita selvitettiin väittämien ja avointen kysymysten avulla. Tutkimustulosten perusteella tärkeimmiksi tekijöiksi muodostuivat dokumentoinnin *lainmukaisuus, objektiivisuus, ajantasaisuus, napakkuus ja jatkuvuus*. Niin asiakkaan kuin työntekijänkin kannalta asiakastyön dokumentointi on tärkeää. Dokumentoinnilla jäsennetään asiakkaantilannetta ja palvelutarvetta, mitä paremmin sosiaalityöntekijä tuntee ja ymmärtää asiakkaan tilanteen sitä paremmin toteutuu asiakkaan oikeus tiettyihin lain edellyttämiin palveluihin. Asiakkaan tilannetta dokumentoidessa tulee pysyä tosiasioissa ja havainnoissa, kirjaamisen tulee olla hyvin konkreettista. Mikäli asiakastyö dokumentoidaan jo tapaamisten aikana tai välittömästi tapaamisten jälkeen ajantasaisesti Umarekiin – asiakaskertomus on aina ajan tasalla. Sosiaalityön muistiinpanot turvaavat asiakastyön jatkuvuutta, mikä on erittäin tärkeää vastaanottokeskustoiminnassa, koska turvapaikanhakijat siirtyvät transit-keskuksista odotusajan keskuksiin ja asiakaskunnan vaihtuvuus on suurta.

Jonkin verran yllättävänä voidaan pitää tutkimustulosta, jonka mukaan vastaanottokeskuksen sosiaalityö ja sen dokumentointi ei eroa muusta sosiaalityön dokumentoinnista. Vastauksissa nousi esille vastaanottokeskuksen sosiaalityön lyhytjännitteisyys ja vaihtuvuus. Tähän avoimeen kysymykseen tuli vähän (8) vastauksia.

Toiminto- ja kohdeluokitukset ovat olleet käytössä vastaanottokeskusten sosiaalityössä vain vajaat kaksi vuotta. Luokituksen avulla kuvataan vastaanottokeskuksen asiakas kohtaista sosiaalityötä. Toimintoluokitus kuvaa sosiaalityöntekijän toimenpiteitä ja

tekoja asiakastyössä, kohdeluokitus sen sijaan kuvaa sosiaalityön kohdetta, asiakkaan asiaa. Luokituksia koskeviin kysymyksiin vastasi 36 vastaajaa eli etuuskäsittelijät eivät vastanneet näihin kysymyksiin, koska heillä ei ole käyttöoikeutta sosiaalityön muistiinpanoihin. Luokitusta koskevien kysymysten perusteella saa myös hyvän kokonaiskäsityksen vastaanottokeskusten asiakaskohtaisten sosiaalityön sisällöstä. Luonnollisesti turvapaikkaprosessiin liittyvä työ oli tärkeässä asemassa. Yleisellä ohjauksella ja neuvonnalla on myös keskeinen asema, tähän luokkaan kirjataan muun muassa vastaanottokeskuksissa pidettävät alkuinfot uusille turvapaikanhakijoille. Elämänhallintaan, ihmissuhteisiin ja perheeseen liittyviä asioita käsiteltiin usein asiakastapaamisella.

Vaikka dokumentoinnin ja kirjaamiskäytäntöjen kehittämistä pidettiin kautta linjan hyvin tärkeänä, niin suhtautuminen luokituksiin oli kaksijakoista. Muun muassa väittämään luokituksesta saatavan tiedon hyödynnettävyydestä jätti vastaamatta yli puolet. Selvästikin Migrin olisi jatkossa syytä informoida paremmin, kuinka luokituksia hyödynnetään tilastoinnissa ja raportoinnissa, sekä työn kehittämisessä.

Umarekin käytettävyyteen liittyviin kysymyksiin vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Liki neljännes oli kokonaisuudessaan tyytymätön Umarekin käytettävyyteen, kolmasosa vastaajista suhtautui neutraalisti ja hieman yli neljännes oli tyytyväisiä Umarekin käyttöominaisuuksiin. Tyytyväisempiä oltiin järjestelmään kirjautumiseen ja sen tietoturvallisuuteen, sekä toimintojen muistettavuuteen ja järjestelmän käytön opittavuuteen. Tyytymättömiä oltiin järjestelmän nopeuteen ja virheitten käsittelyyn. Neutraaleinta oli suhtautuminen käytön miellyttävyyteen ja sen reaaliaikaiseen saatavuuteen.

Kysyin avoimella kysymyksellä *kehittämisehdotuksia* Umarekin käyttöominaisuuksien suhteen. Tähän kysymykseen vastattiin aktiivisesti, koska Umarekissa on toimintoja, joiden suhteen kaivattiin muutoksia ja tehtiin useita kehittämissuhteita:

- ✓ *Mahdollisuus muokata muistiinpanoja jälkikäteen*
- ✓ *Osoitehaku*

- ✓ *Reaaliaikainen kaikkien oleskelulupapäätösten saatavuus myös muiden kuin turvapaikkaa koskevat päätökset*
- ✓ *Mahdollisuus nähdä enemmän hyödyllisiä tietoja*
- ✓ *Parannuksia edustajarekisteriin (18-vuotissyntymäpäivä automaattiseksi edustajuuden loppumispäiväksi)*
- ✓ *Ryhmäkutsujen tekeminen*
- ✓ *Välitallennukset ja turhat klikkaukset pois*
- ✓ *Useamman asiakkaan tietojen tarkastelu yhtä aikaa*
- ✓ *Tilastoinnit Migrille suoraan Umasta (Migri kysyy tietoja eri tavalla kuin mitä Umarekista saa ulos!)*
- ✓ *Ohjaajien käyttöön samantyyppinen kirjauskohta kuin sosiaalityölle*

Eräs vastaajista huomautti, että sosiaalityöntekijän muistiinpanoihin voidaan kirjoittaa liian vähän merkkiä ja tilaa on niin vähän. Tämä puute on korjattu jo syksyllä 2013.

Yksi vastaaja kommentoi UMAN käyttöoikeuksia:

”Meillä on oikeus nähdä tiettyjen muiden viranomaisten asiakkaastamme kirjaamat tiedot. Emme kuitenkaan voi nähdä niitä UMassa, vaan meidän täytyy pyytää Migriä katsomaan tämä tieto ja kertomaan sitten meille. Tämä on järjetöntä ajantuhlausta.”

Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän tarkastajat hoitavat asiakkaiden auttamisen hallinnollista puolta. Umarekia ei kuitenkaan ole luotu tätä tarkoitusta varten, joten useat toimenpiteet ovat tarkastajien mielestä heille sopimattomia ja asiakirjojen nimikkeet valikoissa epärelevantteja. Vastaajien mukaan UMAN virheiden ja puutteiden korjaaminen on hidasta, ja koska asiakasmäärät IKU-auttamisjärjestelmässä ovat pieniä, niin nämä asiat eivät ole ensimmäisenä päivityslistalla.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, *miten vastaanottokeskuksissa dokumentoidaan asiakastyötä*, sain vastauksen, joka minulla oli hypoteettisesti tiedossa jo ennen tutkimusta. Valitettavasti kaupunkien ylläpitämissä vastaanottokeskuksissa käytetään kaupungin omaa asiakastietojärjestelmää (ATJ, Pro Consona, Effica), eikä vastaanottokeskusten omaa Umarek-asiakastietojärjestelmää. Tilanne on ollut sama jo Umarekin edeltävän Marekin kohdalla. Joten tilanne ei ole muuttunut yli 15 vuoteen.

Seuraavassa muutamia otteita Webropol-vastauksista, joista ilmenee, etteivät kaikki vastaanottokeskukset käytä Umarekia asiakastyön dokumentoinnissa:

”Kyselyyn vastaaminen oli vaikeaa, koska emme käytä kirjaamiseen Umarekin sosiaalityön osiota vaan käytössä on toinen ohjelma.”

”En käytä juurikaan Umarekia, vaan meillä on käytössä Pro Consona-asiakastietojärjestelmä, johon kirjaan kaikki asiakasta koskevat tapahtumat, suunnitelmat ym. Sen vuoksi vastaukseni ovat puutteelliset.”

”Emme käytä Umarekia kirjaamisissa paljoa, koska käytämme muita järjestelmiä vastaanottorahan maksuun ja sosiaalityönmuistiinpanoihin.”

Umarek otettiin yhteisesti käyttöön jo toukokuussa 2011, mutta eräs vastaaja kommentoi:

”UMAssa olevien ongelmien ja niiden korjaamisen vuoksi olemme vasta huhtikuussa 2014 siirtymässä sosiaalityön muistiinpanojen kirjaamiseen UMAan. Emme ole käytännössä käyttäneet näitä vielä, muuta kuin keuhollisesti.”

UMA toimii verkossa, joten ihmettelen, miten verkkoyhteyksiä ei ole saatu toimimaan kolmeen vuoteen? Yhdestä vastauksesta ilmeni, että tulevaisuudessa UMAan on tarkoitus kirjata kaikki asiakastiedot sekä -dokumentit. Tällä hetkellä se ei kuitenkaan toimi, joten tähän ei ole siirrytty. Eräs vastaajista kertoi vielä käyttävänsä Word 2013-versiota sosiaalityön muistiinpanojen kirjaamiseen.

Vastauksena toiseen tutkimuskysymykseen on valitettavasti todettava, että Umarek-asiakastietojärjestelmää ei hyödynnetä riittävästi asiakastyön dokumentoinnissa, koska se on täysimittaisessa käytössä vain valtion ja Punaisen Ristin ylläpitämässä vastaanottokeskuksissa. Se, että puolet vastaanottokeskuskentästä ei käytä Umarekia, tekee sen käytön turhaksi myös niitten osalta, jotka käyttävä järjestelmää jokapäiväisessä työssään.

Olisi erittäin tärkeää, että eri vastaanottokeskuksissa noudatettaisiin yhteisesti sovittuja käytäntöjä ja hyödynnettäisiin nimenomaan Umarek-asiakastietojärjestelmää asiakastyön dokumentoinnissa. Tällöin asiakkaat ovat yhdenvertaisessa asemassa ja tarvit-

tava tieto on käytettävissä uudessa keskuksessa asiakkaan siirtyessä keskuksesta toiseen. On suuri puute, etteivät kaupunkien ylläpitämien vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijät käytä Umarekia, vaan heillä merkinnät jäävät kaupunkien omiin tiedostoihin. Monissa vastauksissa kommentoitiin, että olisi tärkeää että kaikki keskuksset käyttäisivät Umarek-asiakastietojärjestelmää, koska tiedonsiirto on välillä todellinen ongelma. Jos kaikki vastaanottokeskukset käyttäisivät yhtä ja samaa tietojärjestelmää sosiaalityön dokumentoinnissa, silloin järjestelmästä saisi enemmän irti. Moniin eri järjestelmiin kirjaus on hankalaa ja monimutkaista, sekä aikaa vievää.

Yhdyn täysin tähän vastaajan kommenttiin:

”Vastaanottokeskusmaailma on niin pieni, että meidät kaikki pitäisi velvoittaa käyttämään Umarekia. Se on ihan hyvä ohjelma, kaikilla käytössä ja sen avulla asiakastyön kirjaaminen ja kommunikointi vastaanottokeskusten välillä on mahdollista.”

Kolmas tutkimuskysymys koski *sosiaalityön toiminto- ja kohdeluokituksia*. Vastaanottokeskusten toiminto- ja kohdeluokituksiin suhtauduttiin kentällä positiivisesti, mutta niiden hyödyntäminen täysimittaisesti esimerkiksi vastaanottokeskusten toiminnan tilastoinnissa, vastaanottotyön ohjauksen ja suunnittelun apuna, sekä toiminnan kehittämisessä kärsii myös siitä, että vain puolet vastaanottokeskuksista dokumentoi asiakastyötä Umarekin sosiaalityön muistiinpanoihin.

Luokituksen osalta yksi vastaajista kommentoi seuraavasti:

”Pro Consonassa kirjaamisten luokittelu on toisenlaista. Siellä vaihtoehtoina on mm. toimistotapaaminen, puhelinkeskustelu, taustatiedot, verkostoyhteistyö, kannanotot... Ne ovat minusta aika luontevia vaihtoehtoja/luokitteluja.”

Tutkimukseni ei liene ihan turha, koska yksi vastaajista kirjoitti avoimessa palautteeseen:

”Olet hyvällä ja tärkeällä asialla.”

Umarek-asiakastietojärjestelmä tulee saada täysimittaiseen käyttöön koko vastaanottokeskusjärjestelmässä ja kaikissa vastaanottokeskuksissa ylläpitäjätahosta riippumat-

ta. Vastaanottokeskuksissa olisi käytössä yhtenäinen, tietoturvallinen ja toimiva asiakastietojärjestelmä, mutta sitä ei osata riittävästi hyödyntää. Tarvitaan yhteisten päätösten noudattamista käytännössä. Ihmettelen, miksi kaupunkien ylläpitämässä vastaanottokeskuksissa käytetään eri järjestelmää. Vastaanottokeskusten asiakkaat - turvapaikanhakijat eivät ole kuntalaisia, eikä heillä ole sosiaaliturvatunnustakaan, joten heitä ei tarvitse kirjata kaupungin tietojärjestelmiin. Migrin tilastojen mukaan viime vuosina kansainvälistä suojelua hakevista noin puolet saa kielteisen päätöksen (ks. Kuvio 7).

Tarvitaan yhteistä tahtoa ja johdon päätöksiä Umarekin käyttöön otosta niissä vastaanottokeskuksissa, joissa se ei vielä ole käytössä. Asioita voidaan muuttaa ja asioihin tulee voida vaikuttaa. Kaksinkertainen kirjaaminen moniin eri järjestelmiin ei ole missään tilanteessa järkevää. Umarekin kehittämistyön jatkuvuus on turvattava ensisijaisesti sen kokonaisvaltaisella käytöllä. Maahanmuuttostrategiaan pohjautuvassa toimenpideohjelmassa (2014, 15) on erikseen mainittu, että UMA-rekisteriä kehittämällä voidaan lisätä toiminnan vaikuttavuutta ja tuottavuutta.

Tietoyhteiskuntastrategian 2007 - 2015 (2006, 26) visiossa vuodelle 2015 nähdään, että tieto- ja viestintäteknikka ovat saumaton osa organisaatioiden arkipäivää ja tieto, osaaminen sekä teknologia nähdään voimavarana, joita hyödynnetään laajasti julkishallinnossa, myös sosiaalialalla. Sosiaalialalla Tikesos -kehittämistyössä (vrt. Kuvio 1) on *toiminta*-arkkitehtuurin osalta luokiteltu palveluja, kuvattu palveluprosesseja, yhtenäistetty hallintovaatimuksia ja kehitetty yhtenäisiä kirjaamisen tapoja. *Tiedon* osalta on kuvattu käsitteet ja sanastot, tehty yhtenäiset luokitukset ja tietosisällöt sosiaalialalle, sekä yhtenäistetty asiakirjarakenteita. *Teknologian* osalta on kehitelty yhtenäisiä standardeja, sekä turvatun tiedonjaon varmistamiseksi mm. viestinvälityksen osalta ja tunnustamisen osalta. *Tietojärjestelmien* osalta tässä vaiheessa on kehitetty lähinnä vain perustietovaranto KanTaa ja e-reseptiä. Varsinaisesti sosiaalipuolella kehitystyö on järjestelmien osalta alkuvaiheessaan. (Huovila ym. 2011, 33).

Sen sijaan vastaanottokeskuksen toimintaympäristössä on käytössä jo Umarek-asiakas-tietojärjestelmä, joka kaikilta osiltaan (toiminta, tieto, tietojärjestelmät ja teknologia) täyttää Tietohallintolain (10.6.2011/634) yhteentoimivuuden vaatimukset. Nämä yhteentoimivuuden kuvaukset ja määrittelyt koskevat niin valtion hallintoa kuin myös kuntapuolta. Umarek tulee ottaa käyttöön myös vastaanottorahapäätösten teossa ja sosiaalityön muistiinpanojen osalta kaikissa vastaanottokeskuksissa, jolloin siitä saadaan suurin hyöty myös vastaanottotoiminnan ohjauksessa, hallinnoinnissa ja raportoinnissa.

Ohjeistamalla dokumentointia erilaisten tietoteknisten järjestelmien tai muiden mallien avulla, ohjailaan samalla työntekijän tapaa tehdä asiakastyötä (Kääriäinen 2004, 102). Umarekissa sosiaalityön muistiinpano -osiossa voi kirjata asiakastapaamisten sisällön vapaamuotoisesti ja vasta lopussa valitaan sisällön mukaan toiminto- ja kohde- luokitus. Tämä ei millään tavalla kahlitse sosiaalityöntekijän vapautta dokumentoida asiakastapaamisia, päinvastoin se saattaa jäsentää asiakastyön tekemistä. Vaikka uusien tietoteknisten sovellutusten käyttöönotto lisää jännitteitä ammatillisen ja byrokrattisen selontekovelvollisuuden suhteen, on myös teknologian käytön edut tunnus-tettava. Se vaatii teknologian käyttäjien mukaan ottamista ja sitouttamista jo suunnit-telu- ja resursointivaiheessa, varsinaisessa teknologian käyttöönotossa ja asianmukai-sissa käyttäjäkoulutuksissa. (Burton & van den Broek 2009, 1326, 1340.)

Kääriäinen (2003) tutki väitöskirjassaan lastensuojelun sosiaalityön dokumentointia. Hänen tutkimustulokset siitä, miksi asiakirjoja kirjoitetaan niin kuin kirjoitetaan, pitävät paikkansa myös omassa tutkimuksessani. Dokumentointi on aikaan, paikkaan ja tapoihin sidottua, sekä niillä on erilaisia kontekstuaalisia ulottuvuuksia. Tutkimukseni toi-mintaympäristönä olivat vastaanottokeskukset, joilla on omat institutionaaliset käytän-teensä. Dokumentointia säätelevät erilaiset ohjeet ja normit sekä lainsäädäntö, tämän lisäksi vastaanottokeskuksilla on oma erityislainsäädäntönsä, Migrin antama ohjeistus ja oma vastaanottokeskusten sosiaalityön luokitus. Sosiaalityön muistiinpanojen kir-joittaminen on osa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän tiedonmuodostusta. Muistiinpanojen kirjoittaminen on dynaaminen prosessi, jossa niin työntekijän kuin

turvapaikanhakija asiakkaan erilaiset näkökulmat ja mahdollisuudet kirjataan näkyviksi. Tiedon ja tietämisen merkitys vastaanottokeskuksen asiakastyössä sekä samanaikainen epävarmuuden läsnäolo tuovat omat ulottuvuutensa vastaanottokeskuksen dokumentointikäytäntöihin. Dokumentointitapojen yhteneväisyys tuottaa ja turvaa vastaanottokeskusten sosiaalipuolen työntekijöiden yhteistä ymmärrystä. Se on tarkoittaa pyrkimystä ymmärtää ja kirjoittaa samalla tavalla asiakastyöstä. Vastaanottokeskuksen sosiaalityö on käytännöllistä ja asiakirjojen laatiminen on osa tätä käytäntöä. Asiakirjoja kirjoitetaan ja asiakastyötä dokumentoidaan asiakastietojärjestelmiin, jotta työ, johon se kuulu, saataisiin tarkoituksenmukaisesti tehdyksi. (Kääriäinen 2003, 131, 156–157, 159; 2004, 100–102.)

Tällä tutkimuksellani olen halunnut korostaa vastaanottokeskuksessa tehtävän sosiaalityön dokumentoinnin merkitystä. Asiakastyön dokumentointi ei ole vai välttämätön paha, vaan sillä on suuri merkitys sosiaalityön tiedontuotannossa niin sosiaalityöntekijöille kuin turvapaikanhakija asiakkaillemme. Dokumentointi on keskeinen osa myös vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan työtä, vaikka se tapahtuisi asiakastietojärjestelmän avulla.

Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa -tutkimus on ainutlaatuinen, eikä vastaava tutkimusta vastaanottokentässä ole aiemmin tehty. Tutkimuksen teko tutkimussuunnitelmasta, kyselylomakkeeseen ja tutkimusaineiston analyysiin saakka on ollut haasteellinen, mutta mielenkiintoinen prosessi. Tutkimukseen osallistumisprosentti oli vaarassa jäädä alhaiseksi ja minun täytyi lähettää Webropolin kautta useita muistutusviestejä ja olla vielä puhelimitsekin yhteydessä muutamiin vastajiin. Myös se, että vastaajat edustivat useaa eri ammattiryhmää, vaikkakin kaikki vastaanottokeskuksen sosiaalipuolen työntekijöitä, aiheutti jonkin verran ongelmia tutkimustulosten analysoinnissa. Jouduin joustamaan tutkimusaikataulun tavoitteistani, mutta muutoin tutkimus eteni suunnitelman mukaisesti. Tutkimusta tehdessäni sain hyödyntää käytännön työkokemustani vastaanottokeskustyöstä ja kaikkia saamiani oppeja osaamisen maisterikoulutuksesta.

Lähteet

- Ailio, Erja & Kärki, Jarmo 2013: Sosiaalihuollon asiakastietomalli. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 5 (2-3), 40–49. <http://ojs.tsv.fi/index.php/stty/article/view/8171/6234>. Viitattu 13.1.2014.
- Alitolppa-Niitamo, Anne 1993: *Kun kulttuurit kohtaavat*. Suomen Mielenterveysseura. Otava. Helsinki.
- Alkula, Tapani & Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1999: *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. WSOY. Helsinki.
- Anttila, Pirkko 2006: *Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen*. Akatiimi. Hamina.
- Anttiroiko, Ari-Veikko 1998: *Tietoyhteiskunnan käsite*. <http://www.uta.fi/~kuaran/tieto.html>. Viitattu 21.12.2013.
- Ashery, Rebecca Sager 2001: The utilization of technology in graduate schools of social work. *Journal of Technology in Human Services*, 18(1/2), 5–18.
- Asiakassuunnitelman laatiminen vastaanottokeskuksissa 2013: Maahanmuuttoviraston ohje. Migri. Helsinki.
- Bell, Daniel 1973: *The Coming of Post-Industrial Society*. Basic Books. New York.
- Berry, John.W. & Kim, Uichol & Minde, Thomas & Mok, Doris 1987: Comparative Studies of Acculturative Stress. *International Migration Review*, 21 (3) 1987, 491–511. <http://www.jstor.org/pss/2546607>. Viitattu 5.1.2014.
- Burton, Judith & van den Broek, Diane 2009: Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *The British Journal of Social Work*. Volume 39 (7), 1326–1342.
- Castells, Manuel 1996: *The Rise of the Network Society*. Volume I of *The Information Age. Economy, Society and Culture*. Blackwell. Oxford.
- Choi, Gil & Ligon, Jan & Ward, Jim 2002: Computer anxiety and social workers: Differences by access, use, and training. *Journal of Technology in Human Services*, 19(1), 1–12.
- Ensi vuoden pakolaiskiintiössä otetaan vastaan 500 syyrialaispakolaista. TEM-tiedote 30.10.2013. http://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi_2013?113256_m=112276. Viitattu 21.1.2014.
- Forsander, Annika 2001: *Etnisten ryhmien kohtaaminen*. Teoksessa Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Hautaniemi, Pertti et al. (toim.): *Monietnisyyden, yhteiskunta ja työ*. Palmenia-kustannus. Helsinki.
- Hakala, Juha T. 1996: *Opinnäyte ja sen ohjaaminen*. Johdatus tutkimusprosessin hallintaan. Gaudeamus. Helsinki.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Hautamäki, Antti 1996: *Suomi teollisen ja tietoyhteiskunnan murroksessa* Tietoyhteiskunnan sosiaaliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset Suomen itsenäisyyden juhlarahasto SITRA 154. Helsinki.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- Harva kunta ottaa vastaan pakolaisia - ”Kuntamme ei ole sopiva paikka”. *Yle-uutiset* 13.12.2013: http://yle.fi/uutiset/harva_kunta_avaa_ovensa_pakolaisille_-_kuntamme_ei_ole_sopiva_paikka_/6961253. Viitattu 20.1.2014.
- Heikkilä, Tarja 2002: *Tilastollinen tutkimus*. Edita. Helsinki.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010: *Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä*. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): *Sosiaalinen työ, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä, 113–130.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000: *Tutki ja kirjoita*. 6. uudistettu laitos. Kirjayhtymä. Helsinki.

- Huovila, Mikko & Mykkänen, Juha & Lehmuskoski, Antero & Sahala, Heli 2011: Sosiaalihuollon kansallinen kokonaisarkkitehtuuri. Kehittämispolku 2012–2020. SOSIAALIALAN TIETOTEKNOLOGIAHANKE SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ, Suomen kuntaliitto, Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/05bdf2e1-c91c-4616-9158d9ba31ec9ff4/Kehitt%C3%A4mispolku+2012-2020.pdf>. Viitattu 25.5.2014.
- Kagle, Jill Doner 1991: Social work records. Waveland Press, Inc. Illinois.
- Kallinen-Kräkin, Salme 2001: Sosiaalityön luokituksen lähtökohdat. Aiheita 12/2011. Stakes. Helsinki.
- Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015. Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Karisto, Antti & Seppälä Ullamaija 2004: Maukas gradu. Valmistusvihjeitä tutkielman tekijöille. Vastapaino. Tampere.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009: Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. PS -kustannus. Jyväskylä.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tapola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna 2005: Konstikas sosiaalityö 2003 Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Helsinki.
- Karvonen, Erkki. Informaation metaforat: tietoyhteiskuntaretoriikan perustavien käsitteiden analyysiä ja kritiikkiä: <http://www.uta.fi/~tierka/infme.htm> . Viitattu 21.8.2014.
- Kilpeläinen, Arja & Mustakangas-Mäkelä, Anne (toim.) 2009: Tietoteknologia järjestötyössä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Kortelainen, Pekka 2010: Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto- Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 21–44.
- Koski, Jussi, T. 1999: Infoähky ja muita kirjoituksia oppimisesta, organisaatioista ja tietoyhteiskunnasta. Gummerus. Jyväskylä.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hanna-Kaisa 2010: Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 185–209.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Saranto, Kaija 2009: Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinta – Paradigma tieteenalan perustana. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 1 (1), 19–23.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Saranto, Kaija 2012: Tiedonhallinnan koulutusohjelma arvioitavana – kokemuksia kansainvälisestä akkreditoinnista. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 4 (2), 140–144.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Lehmuskoski, Antero 2010: Asiakastiedon kuvausmenetelmät sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto- Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 47–77.
- Kärki, Jarmo 2007: Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset. Ohjeita ja luokituksia 2007:2. Stakes. Helsinki.
- Kärki, Jarmo 2012: Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset & kirjaaminen. THL. Seminaariesitys vastaanottokeskusten sosiaalityöntekijöiden työkokouksessa 2.11.2012. Helsinki.
- Kärki, Jarmo 2012: Asiakastietojärjestelmät ja tiedonsaanti sosiaalihuollossa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 4 (2), 124–132.
- Kärki, Jarmo & Laaksonen, Maarit & Hyppönen, Heidi 2012: Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Raportti 2/2012. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.

- Kääriäinen Aino 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikanlaitoksentutkimuksia 1/2003. Helsinki.
- Kääriäinen, Aino 2004: Asiakirjat lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Janus 12 (1), 97–104.
- Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2007: Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. 3. uudistettu painos. Palmenia. Helsinki.
- Laaksonen, Maarit & Suhonen, Marko & Paakkanen, Esa & Mykkänen, Juha & Satama, Riikka 2013: Kansallinen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (KanSa). Yhteenveto toteutusvaihtoehtoista ja linjauksista. THL työpaperi 5/2013. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/103122/URN_ISBN_978-952-245-829-2.pdf?sequence=1 Viitattu 10.1.2014.
- Laaksonen, Maarit & Suhonen, Mari & Suhonen, Sirpa 2012: Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen raportti 1/2012. 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. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 54/2011. Helsinki.
- Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (Vastaanottolaki) 17.6.2011/746.
- Laki ulkomaalaisrekisteristä (1270/1997).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Lehmuskoski, Antero & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2012: Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaitokset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf Viitattu 13.1.2014.
- Lehmuskoski, Antero & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2008: Sosiaalialan sanasto asiakastiedonjärjestelmää varten. Raportteja 30/2008. Stakes. Helsinki.
- Liebkind, Karmela 1994: Maahanmuuttajat ja kulttuurien kohtaaminen. Teoksessa Karmela, Liebkind (toim.): Maahanmuuttajat. Kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Liebkind, Karmela 2001: Pohdimme käsitteitä osa 4. Integraatio, assimilaatio ja akkulturaatio. Monitori 4, 44–45.
- Lukkaroinen, Riitta 2005: ”Muutos on pysyvä olotila” - Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset”. Työpoliittinen tutkimus 292/2005. Työministeriö. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Maahanmuuttohallinto 2014: <http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttohallinto>. Viitattu 20.1.2014.
- Maahanmuuton tulevaisuus 2020 – strategia. Toimenpideohjelma 2014. http://www.intermin.fi/download/51993_maahanmuuton_tulevaisuus_2020_toimenpideohjelma.pdf?0553ee480322d188. Viitattu 26.5.2014.
- Maahanmuuton tulevaisuus 2020 – työryhmän ehdotus. Maahanmuutto. Sisäasiainministeriön julkaisu 5/2013. Sisäasiainministeriö. Helsinki.
- Maahanmuuttovirasto. Maahanmuutosta kansalaisuuteen – johtava asiantuntija, yhteistyökumppani ja palveluosaaja 2014:

- http://www.migri.fi/download/49949_yleisesite_fi.pdf?f7242f49cd4ed188. Viitattu 14.8.2014.
- Maahanmuuttovirasto 2013: Maahanmuuton vuosikatsaus 2013. http://www.migri.fi/download/45914_Turvapaikanhakijat.pdf?294019d62cf5d088. Viitattu 16.2.2014.
- Maahanmuuttovirasto 2011. Tietojärjestelmäseloste Umarek. 1.9.2011.
- Maahanmuuttovirasto 2013: Vastaanottoyksikön tilastokatsaus 2013. http://www.migri.fi/download/50609_Tilastokatsaus_vastaanotto_2013.pdf?51e22cea88f7d088. Viitattu 3.2.2014.
- Maailman pakolaistilanne 2012. <http://www.pakolaisapu.fi/fi/tietoa/tietoa-pakolaisuudesta/maailman-pakolaistilanne.html>. Viitattu 20.1.2014.
- Machlup, Fritz 1983: *Semantic Quirks in Studies of Information*. Teoksessa: *The Study of Information. Interdisciplinary messages*. Ed. by Frits Machlup and Una Mansfield. John Wiley & Sons. New York etc.
- Mannermaa, Mika 1997: Tietoyhteiskunta on ideologinen ilmiö. *Futura* Vol. 16, 3/97, 19–25.
- Martikainen, Tuomas & Sintonen, Teppo & Pitkänen, Pirkko 2006: Ylirajainen liikkuvuus ja etniset vähemmistöt. Teoksessa; Martikainen, Tuomas (toim.): *Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla*. Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n julkaisuja. SKS. Helsinki.
- Masuda, Yoneji 2004: *Image of the Future Information Society*. Routledge. London and New York.
- Naisbitt, John & Aburdene, Patricia 1990: *Megatrendit 2000*. WSOY. Helsinki.
- NASW & ASWB 2005: *Standards for Technology and Social Work Practice*. <http://www.socialworkers.org/practice/standards/naswtechnologystandards.pdf>. Viitattu 22.5.2014.
- Nielsen, Jakob 1993: *Usability Engineering*. Academic Press, Boston.
- Nielsen, Jakob 1994: *Ten Usability Heuristics*. http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html. Viitattu 6.3.2014.
- Nielsen, Jakob & Mack, RL 1994: Teoksessa Nielsen, Jakob & Mack, RL (Eds.): *Usability inspection methods*. John Wiley & Sons. New York, NY.
- Niskala, Asta (toim.) 2004: Sosiaalityön prosessien rakentuminen harvaanasutulla maaseudulla. Teoksessa *Sosiaalityön paikallisten käytäntöjen mallinnus*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oulu, 132–145.
- Nikunlassi, Yrjö 2008: *Sosiaalitoimen verkkoneuvonta*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 29. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Nurmi, Timo & Rekiaro, Ilkka & Rekiaro, Päivi 1998: *Sivistyssanakirja*. Gummerus. Jyväskylä.
- O’Looney, John 2005: *Social Work and the New Semantic Information Revolution*. *Administration in Social Work* Volume 29, Issue 4, 2005, 5–34.
- Onnismaa, Jussi & Pasanen, Heikki & Spangar, Timo (toim.) 2000: *Ohjaus ammattina ja tieteenalana II – ohjauksen toimintakentät*. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Pakolaistilanne vuonna 2012: <http://www.pakolaisapu.fi/fi/tietoa/tietoa-pakolaisuudesta/pakolaisuus-suomessa.html>. Viitattu 20.1.2014.
- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George 2006: *Social Work Informatics: A New Specialty*. *Social Work*, 51 (2), 127–134.
- Parrott, Lester & Madoc-Jones, Iolo 2008: *Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice*. *Journal of Social Work* (2008) 8(2), 181–197.
- Pohjola, Anneli 1999: *Tiedontuotanto sosiaalityössä*. Tutkiva ammattikäytäntö. Teoksessa Eija Nurminen (toim.): *Sosiaalityö ristipaineissa*. Helsingin yliopiston avoin yliopisto. Helsinki, 88–105.

- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa. 2010: Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Ps -kustannus. Jyväskylä, 9–20.
- Raunio, Kyösti 2013: Tutkimusmenetelmiä käsittelevää kirjallisuutta. Tampereen yliopisto. http://www.uta.fi/yky/sty/yhteystiedot/raunio/menet_kirjall.pdf. Viitattu 12.1.2014.
- Räsänen, Henrik 2009: Tutkimus- ja kehittämishankkeiden tieteellinen viitekehys. johdanto. http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/koulutus/Ylempi_AMK_tutkinto/kudos/menetelmat/1_Tutkimus-_ja_kehittaemishankkeet_johdanto.pdf. Viitattu 8.1.2014.
- Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>. Viitattu 20.1.2014.
- Reamer, Frederic G. 2005: Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards. Faculty Publications. Paper 163. <http://digitalcommons.ric.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1162&context=facultypublications>. Viitattu 31.1.2014.
- Richmond, Mary 1922: What is Social Case work. Russell Sage Foundation. New York. <http://www.historyofsocialwork.org/PDFs/1922,%20Richmond,%20what%20is%20social%20casework%20OCR%20C.pdf>. Viitattu 21.5.2014.
- Ruukin vastaanottokeskus lopetetaan 2014. http://yle.fi/uutiset/ruukin_vastaanottokeskus_lopetetaan/7225684. Viitattu 7.5.2014.
- Räty, Tapio 2007: Lastensuojelulaki Käytäntö ja soveltaminen. Edita. Helsinki.
- Santamala, Heli 2006: Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia luokituksen käytöstä asiakastyössä. Pro gradu-tutkielma. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Selkälä, Arto 2008: Tutkijan valintojen seurauksista lomaketutkimuksessa. Teoksessa Lempiäinen, Kirsti & Löytty, Olli & Kinnunen, Merja (toim.): Tutkijan kirja. Vastapaino. Tampere, 219–230.
- Shannon, Claude & Weaver, Warren 1963: The Mathematical Theory of Communication. University of Illinois Press. Urbana.
- Shneiderman, Ben 1998: Shneiderman's "Eight Golden Rules of Interface Design". <http://faculty.washington.edu/jtenenbg/courses/360/f04/sessions/schneidermanGoldenRules.html>. Viitattu 6.3.2014.
- Sinko, Päivi 2004: Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asian-tuntijuuden määrittelyssä. Palmenia-kustannus. Helsinki.
- Snellman, Olli 2012: Asiakastyön dokumentointi osana vastaanottokeskuksissa tehtävää sosiaalityötä, Umarek T547 Sosiaalityön muistiinpanot. Maahanmuuttoviraston ohjeistus. Migri. Helsinki.
- Sorvari, Hannu 2001: Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa. Tammer-Paino Oy. Tampere. Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.
- Sosiaalityö vastaanottokeskuksessa 1995: Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 1995:4, Helsinki.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.
- Tapola, Maria 2003: Dokumentointi asiakastyön kehittämisen välineenä. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77527/Finsoclehti_1_03.pdf?sequence=1. Viitattu 21.5.2014.
- Tagxedo. <http://www.tagxedo.com/app.html>. Viitattu 4.5.2014.
- Tietoa pakolaisuudesta 2014. <http://www.pakolaisapu.fi/fi/tietoa/tietoa-pakolaisuudesta.html>. Viitattu 18.8.2014.
- Tilastokeskus. Ulkomaiden kansalaiset 2013. http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset. Viitattu 20.5.2014.

- Toffler, Alvin 1980: *The Third Wave*: Pan Books Ltd in association with William Collins Sons & Co. Ltd. London.
- Töttö, Pertti 2000: *Pirullisen positivismin paluu. Laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Vastapaino*. Tampere.
- Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.
- UNHCR Global Trends 2013: *War's Human Cost*. <http://www.unhcr.org/5399a14f9.html> . Viitattu 20.6.2014.
- UNHCR Asylum Trends 2013: *Levels and Trends in Industrialized Countries*. <http://www.unhcr.org/5329b15a9.html>. Viitattu 19.5.2014.
- Uusitalo, Hannu 2001: *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdanto tutkielman maailmaan*. WSOY. Helsinki.
- Vapaaehtoinen paluu Suomessa. <http://vapaaehtoinenpaluu.fi/fi/node/55>. Viitattu 16.8.2014.
- Väinälä, Anna 2010: *Sosiaalipalvelujen luokittelu - case Helsingin sosiaalivirasto*. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. PS-kustannus. Jyväskylä, 79–110.
- Wiener, Norbert 1948: *Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and the Machine*, MIT Press. Cambridge.

LIITE 2. Tutkimuslupa



14.01.2014

Maahanmuuttovirasto
Ylitarkastaja Olli Snellman
PL 18

00581 Helsinki

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Olen tekemässä Lapin yliopistossa sosiaalityön pro gradu -tutkimusta vastaanottokeskusten asiakastyön dokumentoinnista. Olen Oulun vastaanottokeskuksen aikuispuolen sosiaaliohjaaja, mutta tutkimuksen teon aikana olen palkattomalla opintovapaalla. Anon tutkimuslupaa tutkielman aineiston keräämiseen vastaanottokeskusten työntekijöiltä, ensisijaisesti sosiaalityöntekijöiltä, -ohjaajilta ja etuuskäsittelijöiltä kevään 2014 aikana.

Tutkimus on *kvantitatiivinen tutkimus*, jonka empiirisen aineiston keräisin – vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöille sähköpostin kautta lähettämällä – kyselylomakkeella. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakastyön dokumentointia ja Umarek -asiakastietojärjestelmän hyödyntämistä vastaanottokeskuksissa. Aineiston analysoin SPSS -ohjelmalla tilastollisen analyysin menetelmin. Tutkimuksen työnimi on: **Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa.**

Valtakunnallisesti Sosiaalialan tietoteknologia (Tikesos) -hankkeessa ollaan vasta siirtymässä varsinaiseen toteutusvaiheeseen, mutta kaikissa Suomen vastaanottokeskuksissa ja maahanmuuttohallinnon alalla on jo muutaman vuoden ajan ollut käytössä yhtenäinen UMA -asiakastietojärjestelmä. Tämän vuoksi on erityisen mielenkiintoista ja ajankohtaista tutkia, kuinka yhteneväistä asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa oikeastaan on ja hyödynnetäänkö asiakastietojärjestelmää kaikilta osin.

Kaikissa tutkielman tekemisen vaiheissa noudatan hienovaraisuutta ja tutkimuksen tekemisen eettisiä periaatteita, muun muassa luotettavuutta, puolueettomuutta ja anonyymiyttä sekä salassa pidon velvoitteita. Yksittäiset vastaajat tai heidän yksikkönsä eivät ole niistä tunnistettavissa. Tutkimus tehdään kevään 2014 aikana siten, että kyselylomake valmistellaan helmikuussa, itse kysely lähetetään vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijöille maaliskuun aikana, aineisto analysoidaan huhti-toukokuun aikana ja tutkimustulokset, sekä johtopäätökset kirjoitetaan touko-kesäkuussa. Tutkimus valmistuu kesäkuussa 2014. Tarkempi aikataulu on tutkimussuunnitelmassa, joka on liitteenä.

Tutkimus painetaan Lapin yliopiston painossa. Se tarkastetaan ja hyväksytään tiedekuntaneuvoston kokouksessa ja valmistumisen jälkeen tutkimus on saatavilla Lapin yliopiston kirjastossa sekä sähköisessä Doria tietokannassa (www.doria.fi). Toimitan tutkimuksesta oman kappaleen Maahanmuuttovirastolle ja kyselyyn vastanneille työntekijöille sähköisenä versiona.

Lisätietoja voi kysyä sekä tutkimuksen tekijältä että ohjaajalta.

LIITE 1. Tutkimussuunnitelma

Opiskelija:

Lapin yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön e-osaamisen maasterikoulutus (SIMO)
Hannele Hansén-Haug
Kolamäentie 5 as 3
90900 Kiiminki
Puh. 040-5618341
thuttuhi@ulapland.fi

Tutkimuksen ohjaaja:

Lapin yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön koulutusohjelma
Professori Petri Kinnunen
PL 122
96101 Rovaniemi
Puh. 050-542 3512
petri.kinnunen@ulapland.fi

Oulu, 14.1.2014

Hakijan allekirjoitus _____

Nimen selvennys: Hannele Hansén-Haug

_____ Hyväksytty tutkimus-lupa-anomuksen mukaisena

_____ Hylätty liitteessä esitettyjen perusteiden nojalla

Helsinki, ____ . ____ . _____

Luvan myöntäjän allekirjoitus _____

Nimen selvennys: _____

LIITE 3. Kyselylomake asiakastyön dokumentoinnista



Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa

Kysely koostuu erilaisista kysymyksistä. Vastaa kyselyyn valitsemalla se vaihtoehto, joka on mielestäsi sopivin. Kysymyksissä, joihin on varattu tyhjää tilaa, pyydän sinua kirjoittamaan oman vastauksesi sille merkitylle alueelle.

I TAUSTATIEDOT

1. Vastaanottokeskus, jossa työskentelet, ylläpitäjätaho? *

- Valtio
- Kunta
- Punainen Risti
- Muu taho, mikä?

2. Missä olet töissä tällä hetkellä? *

- TRANSIT-keskuksessa
- Odotusajan vastaanottokeskuksessa
- Alakäisyksikössä
- Muussa, missä?

3. Asiakasryhmät, joiden kanssa työskentelet tällä hetkellä? *

- Vastaanottokeskuksen aikuispuolen asiakkaat
- Alaikäiset, ilman huoltajaa maahan tulleet, turvapaikanhakijat
- Muu, ketkä?

4. Montako asiakasta sinulla on (tilanne maaliskuussa 2014)?

5. Kuinka paljon sinulla on työkokemusta yhteensä? *

On tärkeä kirjata asiakkaan subjektiiviset mielipiteet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan osallisuutta omiin muistiinpanoihin tulee lisätä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jos asiakastyötä ei kirjaa, työ jää näkymättömäksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalityön dokumentoinnin ohjeistus vastaanottokeskuksissa on riittävän selkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerron asiakkaalle kirjaamisesta ja tietosuojasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaaminen ei saa leimata asiakasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Mainitse 1-5 selkkaa, joita pidät tärkeinä vastaanottokeskuksessa tehtävää sosiaalityötä dokumentoidessasi?

20. Kirjaatko asiakkaistasi ja heidän tilanteestaan:

	Kyllä	En	En osaa sanoa
a) Arvioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Suunnitelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Lausuntoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Lähetteitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Yhteenvetoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Millaisiin sosiaalityön dokumentointiin liittyviin asioihin kaipaisit lisäohjeistusta?

22. Liittyykö vastaanottokeskuksissa tehtävään sosiaalityön dokumentointiin joihin erityispiirteitä?

23. Kuinka usein vastaanottokeskuksen asiakastyössäsi käytät seuraavia toimintoluokituksia?

TOIMINTOLUOKITUS (Sosiaalityöntekijän tekemä työ)

	1 Harvoin	2	3	4	5 Usein	En osaa sanoa
Taloudellisten tukien hyödyntäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakassuunnitelman tekeminen tai tarkistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilanne-, väli- tai loppuarvion tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teemakeskustelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teemallisen toiminnan järjestäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kriisityö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen tarpeisiin liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheiden tarpeisiin liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkoston tai ryhmän hyödyntäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelujen tai tukitoimien käyttäminen/järjestäminen käyttäminen/järjestäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Majoitukseen liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lausunnon laatiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapaikkaprosessiin liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntaan siirtymiseen liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmiskaupan vastainen työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaaehtoiseen paluuseen liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edustajaan liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väkivaltaan liittyvä työ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen ohjaus ja neuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Nimeä 5 keskeisintä toimintoluokitusta sen mukaan, miten ne kuvaavat työsi sisältöä:

I

II

III

IV

V

25. Puuttuuko toimintoluokituksesta jokin luokitus, joka kuuluu vastaanottokeskuksessa tehtävään sosiaalityöhön? Mikä?

26. Kuinka usein vastaanottokeskuksen asiakastyössäsi käytät seuraavia kohdeluokituksia?

KOHDELUOKITUS Asiakkaan asia

	1	2	3	4	5	Usein	En osaa sanoa
Elämänhallintaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimeentuloon liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Majoitukseen liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmissuhteisiin/perheeseen liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väkivaltaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekoon liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja opintotoimintaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulunkäyntiin/opiskeluun liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajan- tai harrastustoimintaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveysteen tai vammaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päihteiden käyttöön tai riippuvuuksiin liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsen tarpeisiin ja toimintaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvapaikkaprosessiin liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntaan siirtymiseen liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmiskauppaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaaehtoiseen paluuseen liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edustajaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väkivaltaan liittyvä asia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen ohjaus ja neuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Nimeä 5 kohdeluokitusta sen mukaan, miten ne kuvaavat asioita, joiden parissa työskentelet:

I

II

III

IV

V

28. Puuttuuko kohdeluokituksesta jokin luokitus, joka kuvaa vastaanottokeskuksessa tehtävän sosiaaliryhmän kohdetta? Mikä?

29. Mitä mieltä olet seuraavista luokitusta koskevista väitteistä?

	1 Olen eri mieltä	2	3	4	5 samaa mieltä	En osaa sanoa
Asiakkaiden kanssa tekemääni työtä on vaikea kuvata toimintoluokituksen avulla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaaliryhmän kirjaamiskäytäntöjen kehittäminen vastaanottokeskuksissa on tärkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaaliryhmän luokittelusta on hyötyä vastaanottotyössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden asioita on vaikea kuvata kohdeluokituksen avulla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeää, että vastaanottokeskuksen asiakastyöllä on oma luokitus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luokituksen käyttäminen on työlästä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luokitus jäsentää tekemääni työtä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luokituksesta saatavaa tietoa voi hyödyntää monin eri tavoin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa vastaanottokeskuksen asiakastyön dokumentoinnista tai tästä kyselystä?

LIITE 4. Kohde- ja toimintoluokitukset vastaanottokeskuksissa

LUOKITUS	SISÄLTÖ
1. Elämänhallinta	Ihmisen henkiset valmiudet ja voimavarat selviytyä elämän eri tilanteissa, tehdä valintoja sekä näkemys merkityksellisyydestään. Ihmisen kokemus tai käsitys itsestään, identiteetistään, arvomaailmastaan, osallisuudestaan ja paikastaan tilanteessa. Ihmisen tiedot, taidot ja kyvyt toimia tarkoituksenmukaisesti sosiaalisissa tilanteissa tai vallitsevissa olosuhteissa (mm. alkuunfoihin liittyvä asiat). Ihmisen kyvyt ja rajoitukset suoriutua ja selviytyä sujuvasti päivittäisessä elämässä joko itsenäisesti tai avustettuna. Ihmisen suhtautuminen elämään ja näkemys itsestään toimivana, ajattelevana ja tuntevana yksilönä. Toimintamotivaatio, näkemys tulevaisuudesta, suhtautuminen elämänmuutoksiin ja osallisuuden kokeminen. Odottamattoman, rasittavan, uhkaavan tai järkyttävän tapahtuman/muutoksen kohtaamisesta aiheutunut elämäntilanne, jossa ihmisen aiemmat toimintamallit tai ongelmanratkaisumekanismit eivät toimi enää mielekkäästi. Aikaisemman elämän tai nykyisen tilanteen vaikutukset ihmisen hyvinvointiin.
2. Toimeentulo	Ihmisen tai perheen taloudelliset voimavarat ja valmiudet huolehtia niistä. Ihmisen henkilökohtaiset edellytykset, taidot tai mahdollisuudet huolehtia omista ja/tai hänen perheensä raha-asioista Taloudelliset selviytymisvaikeudet, joissa tulot eivät riitä kattamaan menoja. Tiedolliset puutteet liittyen raha- ja tukiasioihin.
3. Majoitus	Asumiseen, asuntoon, vastaanottokeskuksen asuinolosuhteisiin liittyvät asiat ja ilmiöt. Yksityismajoitusasiat ja – ilmiöt. Asunnon puuttuminen. Ongelmat asumisessa.
4. Ihmissuhteet ja perhe	Ihmisten väliset vuorovaikutussuhteet sekä vuorovaikutuksessa muodostuva ja ylläpidettävä verkosto; parisuhde, perhe, ystävät, sukulaiset. Ihmisen edellytykset, kyvyt tai mahdollisuudet solmia ja ylläpitää ihmissuhteita, toimia ryhmätilanteissa sekä sosiaalisissa rooleissa. Oleminen vastaanottokeskuksessa. Ihmisen elinpiiriin (sosiaalinen verkosto) kuuluvien henkilöiden joukko tai ryhmä, jonka hän kokee merkitykselliseksi tietyssä asiayhteydessä.
5. Väkipalta	Aktiivinen ja passiivinen väkipalta tai niiden uhka (fyysinen, henkinen tai seksuaalinen väkipalta). Asiakas väkivallan tekijä tai uhri. Perhe- ja lähisuhdeväkipalta. Kunniaväkipalttaan liittyvät ilmiöt.
6. Työnteko	Työntekoon liittyvät asiat, työnhakeminen ja työsuhdeasiat.
7. Työ – ja opinto-toiminta	Työ – ja opintotoimintaan liittyvät asiat. Vastaanottokeskuksen sisäiset toiminnot.
8. Koulunkäynti ja opiskelu	Erilaisten oppilaitosten tai koulutustarjoajien järjestämään opetukseen osallistuminen. Ihmisen fyysiset ja psyykkiset edellytykset, taidot ja kyvyt käydä koulua tai opiskella ottaen huomioon hänen perhetilanteensa, terveydentilansa, turvallisuudentunteensa ja muut yksilölliset voimavaransa. Koulu- tai opiskelupaikan järjestäminen.
9. Vapaa- aika ja harrastustoiminta	Osallistuminen erilaisiin harrastustoimintoihin, yhdistys-, järjestö-, kerho- tai ryhmämuotoiseen toimintaan tai aatteelliseen toimintaan. Työ- ja opintotoimintaan kuulumaton toiminta Vastaanottokeskuksen ulkopuolinen toiminta. Aktiviteettien puuttuminen.
10. Terveys ja vammat	Ihmisen suoriutumiseen ja sosiaaliseen selviytymiseen vaikuttavat terveydelliset tekijät. Mielen terveyteen liittyvä asia, vamma tai fyysinen sairaus, kehitysvamma, muu kehitykseen liittyvä vaikeus.
11. Päihteiden käyttö ja riippuvuudet	Päihdyttävien aineiden käyttäminen sekä liiallinen ja pakonomainen riippuvuus jostakin aineesta, tavasta tai mielihyvän kokemuksesta. Alkoholin käyttö, huumausaineiden käyttö, päihdyttävien aineiden sekakäyttö, muu riippuvuus.
12. Lapsen tarpeet ja toiminta	Lapsen tai nuoren tasapainoisen elämisen, kasvun ja kehityksen edellytykset tai rajoitteet sekä lapsen toiminnallinen suhde ympäristöönsä. Lastensuojelulliset tarpeet. Muut erityiset tarpeet.
13. Turvapaikka-prosessi	Turvapaikkaprosessiin liittyvä tiedollisen ohjauksen ja neuvonnan tarve. Turvapaikkaprosessin eteneminen.
14. Kuntaan siirtyminen	Kuntaan sijoittumiseen liittyvät tarpeet, ohjauksen tarve liittyen oleskeluluvan saamisen jälkeisiin menettelyihin. Neuvonta asumiseen liittyen.
15. Ihmiskauppa	Ihmiskauppaan liittyvä tarve; hyväksikäyttö, riistäminen, epäily, uhriutumisen.
16. Vapaaehtoinen paluu	Vapaaehtoiseen paluuseen liittyvä ohjauksen ja neuvonnan tarve (myös työntekijästä lähtöisin oleva), avun tarve käytännön järjestelyissä. Hakemuksen laatiminen.
17. Edustaja-asia	Edustajan saamiseen ja vaihtamiseen liittyvät asiat, edustajan perehdytys – ja koulutustarpeet, yhteistyötarpeet edustajaan liittyvissä asioissa.
19. Yleinen ohjaus	Yleinen ohjaus ja neuvonta

TOIMINTO	SISÄLTÖ
1. Taloudellinen tuki	Rahallisten tukien, avustuksien tai etuuksien käyttäminen asiakkaan auttamiseksi. Täydentävät vastaanottorahapäätökset.
2. Asiakas-suunnitelma	Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen yhteistyön tarkoituksen, tavoitteiden, toiminta-tapojen ja vastuiden määrittäminen ja niistä sopiminen. Uuden tai tarkentavan asiakas-suunnitelman tekeminen, aiemmin laaditun suunnitelman tarkistaminen, täsmentäminen tai muuttaminen. Palvelusuunnitelman laatiminen mallin mukaan tai vapaammin.
3. Arvio	Tilanne- ja väliarvio on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteinen jäsenyys asiakkaan elämän-tilanteesta, olosuhteista ja avuntarpeesta. Sen osa-alueet: tilanneselvitys sekä yhteenveto tai johtopäätökset. Asiakkuuden päättäminen on suunnitelmallisen työn viimeinen vaihe. Loppuarviointi on yhteinen kokonaiskatsaus asiakassuhteeseen.
4. Teemakeskustelu	Erilaisista aiheista käytävä, tavoitteellinen ja jäsentynyt vuoropuhelu asiakkaan kanssa; yksilö-asiakaskeskustelu, keskustelu perheen kanssa, keskustelu ystävän kanssa, keskustelu ryhmän kanssa. Yleinen ohjaus ja neuvonta; Asiakkaalle annettava opastus, ohjaus tai neuvonta, joka voi koskea palveluja, tukitoimia tai taloudellisia etuuksia. Yleinen ohjaus ja neuvonta voi myös olla asiakkaan konkreettista opastamista ja toimintamallien tarjoamista. Kurinpidollinen keskustelu. Ei ns. auttava keskustelu tai kriisityö.
5. Teemallinen toiminta	Käytännöllisen toiminnan ja harjoittelun järjestäminen, minkä tarkoituksena on auttaa asiakasta kehittämään arjen selviytymistaitojaan ja löytämään voimavaroja vaikeuksien ratkaisemiseen ja elämässä pärjäämiseen. Työ – ja opintotoimintaan liittyvä työ- ja ohjeistus, harrastus – ja vapaa-ajantoimintaan ohjaaminen tai sen järjestäminen.
6. Kriisityö	Asiakkaan elämönhallinnan tukemiseksi tapahtuva sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus-tilanne, jossa korostuvat asiakkaan psykososiaalinen tuen tarve, asiakkaan kokemuksen jakaminen ja luottamus. Sekä pitkäkestoinen huonovointisuus, että äkilliset kriisitapahtumat. Apu mielenterveysongelmissa. Erilaisten ahdistavien tai yllättävien elämäntilanteiden, tunteiden ja menetyksien käsittelemisen. Asiakasta tukevalla keskustelulla lievennetään tilanteen vaikutusta ja pyritään rauhoittamaan asiakasta, helpottamaan stressiä ja ahdistusta. Terapeuttishenkinen auttava keskustelu.
7. Lapsityö	Työ, jonka tavoitteena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasa-painoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsen etu.
8. Perhetyö	Perheelle (perheeseen kohdistuva) annettava psykososiaalinen tai muu tuki arjessa selviytymiseen eri elämäntilanteissa.
9. Verkostotyö	Tavoitteellinen yhteistoiminta eri toimijoiden kanssa asiakkaan suunnitelman toteuttamiseksi vastaanottokeskuksen sisällä tai ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Verkoston kokoaminen on asiakkaan tilanteeseen liittyvien eri henkilöiden etsimistä, valitsemista, yhteydenpitoa ja koollekutsumista. Koordinointi on yhteistyöverkosto- tai ryhmä-työskentelyn suunnittelemista, sopimista, rajausta, ohjausta ja arviointia siinä, mikä on kunkin verkoston jäsenen rooli, asema ja tehtävä asiakkaan asioiden edistämiseksi. Osallistuminen ryhmään tai yhteistyöverkoston, jossa asiakkaan tilannetta pohditaan ja keskustellaan, työskentely verkostossa. Ammatillinen konsultaatio, jossa kysytään neuvoa konsultilta.
10. Palvelut ja tukitoimet	Palveluiden tai tukitoimien hyödyntäminen asiakkaan auttamiseksi tai hänen asiansa edistämiseksi. Palveluun pääsymahdollisuuden tai tukitoimien saantimahdollisuuden selvittäminen. Tietyn palvelun tai muun tukijärjestelyn olemassaolosta, sisällöstä, saatavuudesta tai niihin liittyvistä laeista, menettelytavoista ja periaatteista kertominen ja tiedottaminen. Päätöksen tekeminen asiakkaan palvelun tai tukitoimen saamisesta tai toteutumisesta (ns. hallintopäätös). Ostopalvelut!
11. Majoitustyö	Asiakkaan majoitukseen liittyvät asiat, selvitykset, yksityismajoitushaastattelut, neuvominen ja ohjaus.
12. Lausunto	Asiakkaan tai perheen tilanteesta laadittava lausunto. Esimerkiksi lapsen etuun liittyvä lausunto.
13. Turvapaikka-prosessityö	Asiakkaan turvapaikkaprosessiin liittyvä selvitys – ja neuvontatyö. Asiakkaille annettava tiedotus turvapaikkaprosessin vaiheista ja etenemisestä. Yhteistyö lakimiehen kanssa.
14. Kuntaan siirtyminen	Kuntasijoitushakemuksen tekeminen. Oleskeluluvan saamisen jälkeisiin menettelyihin liittyvä ohjaus ja neuvonta. Asumiseen liittyvä työ oleskeluluvan saamisen jälkeen.
15. Ihmiskauppatyö	Tiedottaminen, tunnistaminen, auttamisjärjestelmään ohjaaminen.
16. Vapaaehtoinen paluu IOM	Tiedottaminen ja neuvominen. Hakemuksen tai muiden järjestelyiden tekeminen.
17. Edustajiin liittyvä työ	Edustajiin liittyvä toiminta; edustajien rekrytointi ja opastaminen. Asiakkaan tilanteen läpikäyminen edustajan kanssa.
19. Yleinen ohjaus	Alkuinfot, muu yleisluonteinen ohjaus ja neuvonta

LIITE 5. Faktorianalyysi

Communalities		
	Initial	Extraction
Muistiinpanot turvaavat asiakastyön jatkuvuutta	1,000	,821
Asiakkaan oikeusturva	1,000	,867
Asiakastapaamisten kirjaaminen ajantasaisesti	1,000	,877
Asiakastapaamisten kirjaaminen tapaamisen jälkeen	1,000	,894
Puutteelliset kirjaukset	1,000	,786
Asiakastyön kirjaamisen vaikeus	1,000	,624
Umarek tukee vastaanottokeskuksen sosiaalityötä	1,000	,890
Ajantasaisen asiakaskertomuksen tärkeys	1,000	,978
Asiakassuunnitelman kirjaamisen joustavuus	1,000	,853
Työntekijän oikeusturva	1,000	,851
Objektiivisten tosiasioitten kirjaaminen	1,000	,937
Tosiasioitten/tulkinnan kirjaaminen	1,000	,906
Liian tarkka kirjaaminen	1,000	,805
Pöytälaatikkomuistiinpanot	1,000	,888
Asiakkaan subjektiiviset mielipiteet	1,000	,863
Asiakkaan osallisuus omiin muistiinpanoihin	1,000	,849
Puutteelliset kirjaukset - työn näkymättömyys	1,000	,883
Ohjeistuksen riittävyys	1,000	,896
Kirjaamisesta ja tietosuojasta informointi asiakkaalle	1,000	,671
Kirjaaminen ei saa leimata asiakasta	1,000	,900
Kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta	1,000	,636

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Pattern Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Asiakkaan oikeusturva	,855						
Asiakkaan osallisuus omiin muistiinpanoihin	,815	-,345					
Työntekijän oikeusturva	,798						
Tosiasioitten/tulkinnan kirjaaminen	,770	,410					
Kirjaaminen jäsentää asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta	,734						
Kirjaaminen ei saa leimata asiakasta	,500	,418				-,344	,321
Objektiivisten tosiasioitten kirjaaminen		,960					
Liian tarkka kirjaaminen		,663		,481			
Puutteelliset kirjaukset	-,474	,562					,308
Ajantasaisen asiakaskertomuksen tärkeys	,360		,917				
Umarek tukee vastaanottokeskuksen sosiaalityötä			,852				
Asiakastyön kirjaamisen vaikeus			-,695				
Asiakassuunnitelman kirjaamisen joustavuus				,897			
Kirjaamisesta ja tietosuojasta informointi asiakkaalle	,303			-,605			
Asiakastapaamisten kirjaaminen tapaamisen jälkeen					-,880		,315
Asiakastapaamisten kirjaaminen ajantasaisesti					,846		
Ohjeistuksen riittävyys			,486	,482	-,510	,340	
Asiakkaan subjektiiviset mielipiteet			-,339			,840	
Puutteelliset kirjaukset - työn näkymättömyys						,810	
Pöytälaatikkomuistiinpanot							,932
Muistiinpanot turvaavat asiakastyön jatkuvuutta		,358			,330	-,336	,430

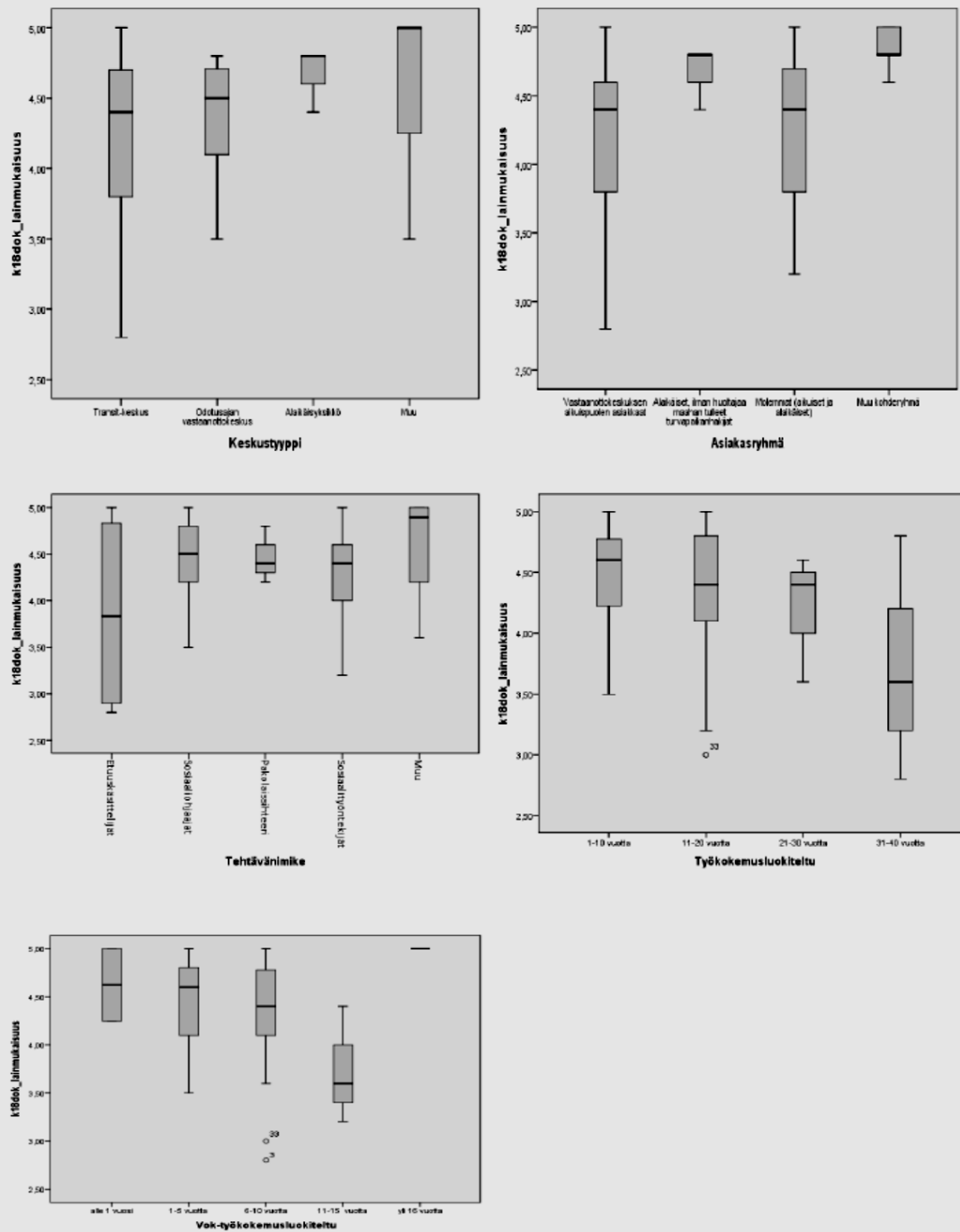
Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

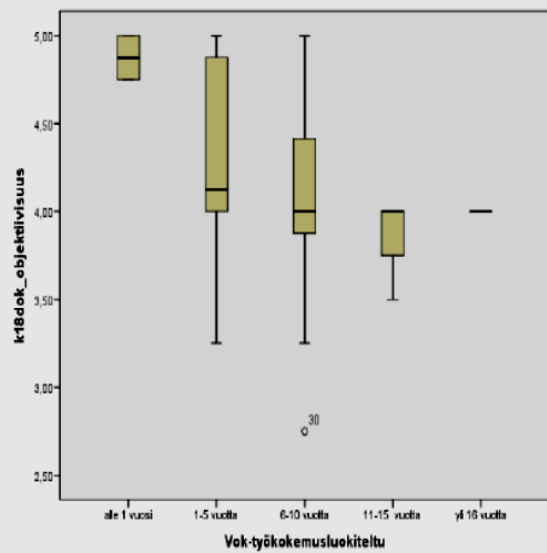
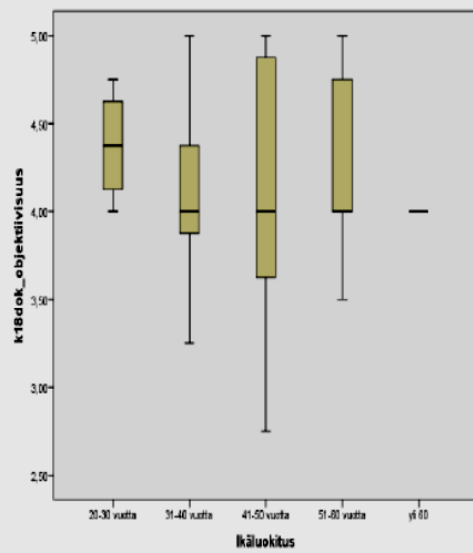
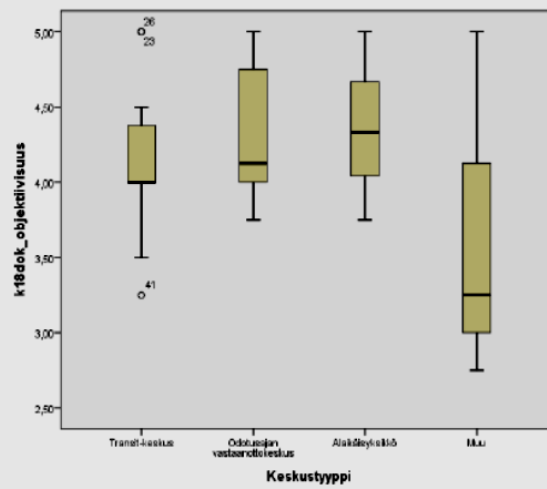
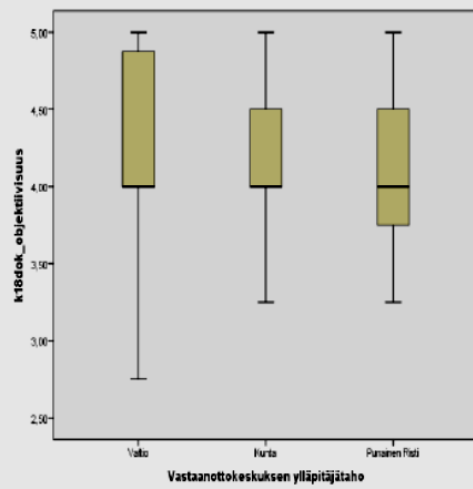
a. Rotation converged in 16 iterations.

LIITE 6. Summamuuttujien kuvailua laatikkojana-kuvioiden avulla

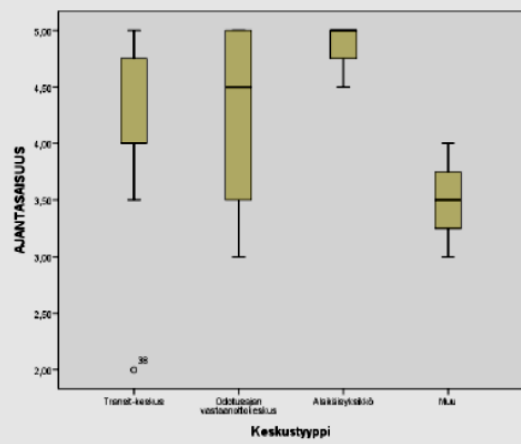
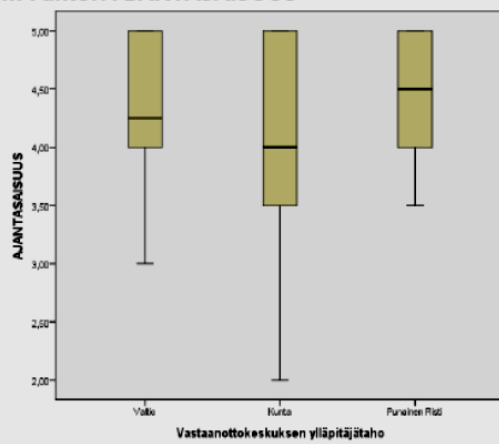
I Faktori: LAINMUKAISUUS

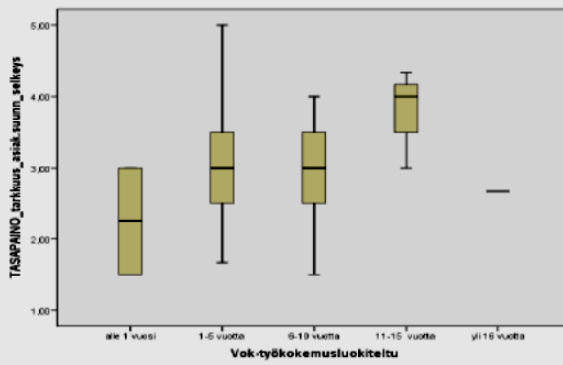


II Faktori OBJEKTIIVISUUS



III Faktori AJANTASAISSUUS





V Faktori JATKUVUUS

