

**ASIAKASOSALLISUUDEN LISÄÄMINEN
LASTENSUOJELUN ASIAKASKIRJAUSTEN AVULLA
Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä**

Minna Makkonen
Pro gradu-tutkielma
Sosiaalityö
Jyväskylän yliopisto /
Kokkolan yliopistokeskus
Chydenius
Elokuu 2013

TIIVISTELMÄ

Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjausten avulla. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä.

Minna Makkonen

Sosiaalityön pro gradu-tutkielma

Jyväskylän yliopisto

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Ohjaajat: Aila-Leena Matthies ja Helky Koskela

Elokuu 2013

92 sivua, 5 liitettä

Lastensuojelutyössä, kuten muussakin sosiaalityössä, pyritään tukemaan asiakkaan omaa osallistumista ja vaikuttamista lastensuojelun toteuttamisessa. Tutkielmassani tutkin asiakkaan kokemuksia osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä. Lisäksi tutkin sosiaalityössä harvemmin työmenetelmänä käytetyn, niin sanotun avoimen dokumentoinnin merkitystä asiakkaalle sekä sen mahdollista yhteyttä asiakasosallisuuden kokemuksiin. Avoin dokumentointi tarkoittaa niukimmillaan, että asiakkaalle annetaan säännöllisesti häntä koskevat asiakaskirjaukset, mutta sitä voidaan toteuttaa myös laajemmin, esimerkiksi tekemällä asiakkaan kanssa yhdessä asiakaskirjaukset. Tutkimuksessani vertaan myös vanhempien ja nuorten kokemusten eroja.

Usein sosiaalityötä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta ja työprosessien toimivuuden kannalta. Tutkimukseni lähtökohtana on asiakkaan äänen esille nostaminen. Tutkimuskohteen muodostavat Helsingin kaupungin, Maunulan lastensuojelutyöryhmän asiakkaat. Tutkimusaineistona käytin asiakaspalautekyselylomakkeita, jotka lähetettiin postitse syksyllä 2011 edeltävän vuoden aikana asiakkaina olleille vanhemmille ja yli 15-vuotiaille nuorille. Kyselylomakkeen palautti 54 asiakasta. Kyselylomakkeen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun työskentelystä sekä avoimesta dokumentoinnista. Lomake sisälsi 15 kysymystä, jotka olivat kahta avointa kysymystä lukuun ottamatta asteikollisia strukturoituja kysymyksiä. Analysointiin käytin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Strukturoitujen kysymysten analysoinnin suoritin t- ja u-testien avulla, vertaamalla asiakaskirjaukset saaneiden ja ei-saaneiden asiakkaiden kokemusten eroja osallisuudesta työskentelyyn. Avointen kysymysten vastausten tutkimiseen käytin laadullista sisällönanalyysia, jolla analysoin luokittelun avulla asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä.

Asiakasosallisuuden ja avoimen dokumentoinnin yhteys näkyi selkeästi strukturoitujen kysymysten vastauksissa. Asiakkaat, jotka olivat saaneet asiakaskirjaukset luettavakseen, kokivat olleensa paremmin osallisina työskentelyssä, kuin ne, jotka eivät olleet saaneet kirjauksia. Avointen kysymysten vastauksista nousi esille asiakkaiden itselle tärkeinä pitämiä asioita, kuten asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ja kohtaaminen. Nuoret tiesivät vanhempia heikommin asiakkuutensa syyt sekä he kokivat vanhempia harvemmin olleensa täysin osallisina työskentelyssä. Tämän tutkimuksen perusteella tulisi kiinnittää enemmän huomiota sekä vanhempien että nuorten tiedonsaannin toteutumiseen, jolloin heidän kokemuksensa osallisuudesta vahvistuisi. Asiakaskirjausten antamisen sekä riittävän tapaamismäärän lisäksi nuorten kohdalla tulisi kehittää uudenlaisia, nuorille soveltuvampia keinoja työskennellä heidän kanssaan.

Avainsanat: lastensuojelu, asiakas, sosiaalityö, osallisuus, avoin dokumentointi

Sisältö

1.	JOHDANTO	2
2.	ASIAKASOSALLISUUS LASTENSUOJELUTYÖSSÄ	4
2.1	Lastensuojelun asiakas	5
2.2	Osallisuus, osallistaminen ja asiakaslähtöisyys	6
2.3	Kohtaaminen ja vuorovaikutus	9
2.4	Valta asiakastyössä	11
2.5	Asiakastyön eettisyys	13
3.	DOKUMENTOINTI	14
3.1	Sosiaalityön dokumentointi	15
3.2	Avoim dokumentointi	17
3.3	Avoimen dokumentoinnin taustaa	20
3.4	Tutkimuksia avoimesta dokumentoinnista ulkomailla ja Suomessa	21
3.5	Avoim dokumentointi Maunulan lastensuojelutyössä	26
4.	VAIKUTTAVUUDEN VAATIMUS LASTENSUOJELUTYÖSSÄ	30
4.1	Vaikuttavuuden arviointia	30
5.	TUTKIMUSTEHTÄVÄ, AINEISTO JA METODOLOGISET VALINNAT	35
5.1	Tutkimuksen tavoitteet	35
5.2	Aineistona asiakaspalautekysely	37
5.3	Tutkimusaineiston tallennus	42
5.4	Tutkimusmenetelmien yhdistäminen	43
5.5	Analyysimenetelmät	45
5.5.1	Eksploratiivinen faktorianalyysi	46
5.5.2	Summamuuttujien muodostaminen	48
5.5.3	T-testi ja U-testi	48
5.5.4	Sisällönanalyysi	49
5.6	Tutkimusmenetelmän ja käytetyn aineiston luotettavuus ja eettisyys	50
6.	AINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET	53
6.1	Asiakkaan kokemuksia avoimesta dokumentoinnista	54
6.2	Asiakkaan kokemuksia osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä	63
6.3	Dokumenttien saamisen ja asiakasosallisuuden yhteys	76
7.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	80
7.1	Lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia	80
7.1.1	Kohtaaminen ja vuorovaikutus	81
7.1.2	Tiedonsaanti ja sen merkitys	82
7.1.3	Asiakasosallisuuden lisääminen	85
7.2	Tutkimusprosessin arviointia ja eettistä tarkastelua	87
7.3	Pohdinta	89
	Lähteet	93
	Liitteet	103

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden määrät vuosina 2005–2011	39
TAULUKKO 2. Vastaajat vuonna 2011	54
TAULUKKO 3. Informointi kirjausten saamisesta (N=50)	55
TAULUKKO 4. Kirjausten saaminen luettavaksi (N=50).....	55
TAULUKKO 5. Asiakkaiden kokemuksia asiakaskirjausten saamisesta	56
TAULUKKO 6. Vanhempien ja nuorten tiedonsaannin vertailu	59
TAULUKKO 7. Kirjausten saamisen ja tiedonsaannin vertailu	59
TAULUKKO 8. Dokumentointiin liittyviä kokemuksia	61
TAULUKKO 9. Asiakkaan kokemuksia lastensuojelun työskentelystä sekä huolesta koskien lasta (N=50–54).....	64
TAULUKKO 10. Faktorianalyysi (Oblimin rotaatio) asiakkaan kokemuksista lastensuojelun työskentelystä.....	66
TAULUKKO 11. Kysymykset, joista on muodostettu tavoitteiden asettamisen ja kuulluksi tulemisen osa-alueita mittaavat summamuuttujat	67
TAULUKKO 12. Vanhempien ja nuorten osallisuuden kokemusten vertailu	68
TAULUKKO 13. Lastensuojelun työskentelyyn liittyviä kokemuksia.....	71
TAULUKKO 14. Kirjausten saamisen ja osallisuuden kokemusten vertailu	77

1. JOHDANTO

Sosiaalityössä on puhuttu eri aikoina eri nimillä asiakkaan näkökulman huomioimisesta. Tästä on käytetty muun muassa nimityksiä: asiakaskeskeisyys, asiakaslähtöisyys, asiakkaan ja työntekijän kumppanuus sekä asiakkaan asiantuntijuus omassa asiassaan. Asiakaslähtöisyys käsitteenä yleistyi 2000-luvun alussa. (Pohjola 2010, 45–47.) Sanaan liittyy vahvasti asiakkaan itsemääräämisoikeus, johon sisältyy oikeus osallisuuteen, valtaan sekä tietoon. Nämä eivät ole itsestään selvyyskysymyksiä, vaan ne on jouduttu turvaamaan erillisen lain avulla (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8§). Asiakasosallisuutta ja ylipäättään lastensuojelutyötä on vaikea mitata, ja vielä vaikeampaa on osoittaa työn vaikuttavuutta. Viime vuosina valtion ja kuntien toiminnoissa on koettu suuria muutoksia, jotka ovat lisänneet tuottavuuden vaadetta. Tuloksellisuuden tavoittelu on näkynyt lastensuojelutyössä huomattavasti lisääntyneenä tarpeena selkiyttää toimintaa. Työn selkiyttämiseen on pyritty lisäämällä dokumentointia ja arviointia. (Bardy 2009, 4.) Tuottavuuden ja tuloksellisuuden vaatimuksia ei tulisi nähdä vain resurssien alasarjona vaan niiden aiheuttamat muutokset työssä voivat myös lisätä ja parantaa työn vaikuttavuutta ja sitä kautta hyödyllisyyttä. Dokumentoinnin kehittäminen lastensuojelun asiakastyössä on eräs hyöty, joka on seurausta toiminnan selkiyttämisen tarpeesta. Dokumentointi on välttämätön osa tämän päivän lastensuojelutyötä, sillä sen avulla voidaan suunnitella ja seurata lastensuojelun toimintaa. (Laaksonen ym. 2011, 10.)

Lastensuojelutyöhön sisältyy viranomaisvalta ja kontrolli. Tämän vuoksi työn eettisyyttä tulee tarkastella jatkuvasti. Lastensuojelutyö on juridisoitunutta ja työtä on määritelty tarkasti laissa. Samanaikaisesti laki sitoo työntekijää sekä tuo valtaa, joka menee yksilön itsemääräämisoikeuden ja yksityisyydensuojan edelle. Oikeudellistumisen ja siihen liittyvän näyttöperusteisuuden vuoksi asiakaskirjauksilla on suuri merkitys lastensuojelun työntekijöille sekä asiakkaille (Kääriäinen 2003, 3–4). Viimekädessä vastentahtoinen huostaanotto ratkaistaan oikeudessa pitkälti dokumenttien perusteella, siten yksittäinen työntekijä, joka kirjaa asiakastapaamisen asiakastietojärjestelmään, käyttää valtaa päättäessään, mitä kirjoittaa.

Helsingiläisessä, Maunulan lastensuojelun työryhmässä, pohdittiin vuonna 2004, miten selvitä työstä, jossa kiire ja haasteelliset asiakkuudet olivat lisääntyneet. Työntekijät toivat

lisäksi esille muutostoiveita kirjausten käsittelyyn. Vuosien varrella kertyneiden asiakaskirjausten käsittely vasta oikeussalissa oli erittäin raskasta kaikille osapuolille. Näistä huolista ja toiveista alkoi dokumentointihankkeen kehittäminen. (Pyykönen 2012, 6, 14.) Työtapaa on muokattu ja hiottu käytännön tarpeista lähtien. Hankkeesta kehittyi pikkuhiljaa jokapäiväinen, työn arjessa mukana kulkeva työkäytäntö. Tutkielmassani käytän tästä työtavasta nimitystä avoin dokumentointi.

Avoin dokumentointi tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että lastensuojelun asiakas saa systemaattisesti kaikista tapaamisista tehdyt muistiinpanot itselleen. Asiakas voi tällöin tarkistaa, mitä työntekijä on hänestä kirjannut. Dokumenttien luovuttamista asiakkaille normaalina työhön sisältyvänä rutiinina, on esitetty Pohjoismaissa jo 1980-luvulla. Näin toimittaessa, asiakas ei koe itsestään tehtyjen kirjausten lukemista niin raskaina, kuin jos hän joutuisi kerralla lukemaan monen vuoden takaisia kirjauksia (Egelund & Halskov 1984, 104–105; Tapola 2005b). Usein lastensuojelun asiakastapaamiset ovat niin tunnekuormittuneita, etteivät kaikki keskustellut asiat jää ihmisten mieleen. Antamalla kirjaukset asiakkaille, tekevät ne töitä myös asiakastapaamisten välillä pitämällä yllä tapaamisessa käytyä keskustelua. Avoimen dokumentoinnin tavoitteena on antaa asiakkaalle enemmän valtaa ja tietoa omassa asiakkuudessaan sekä tehdä lastensuojelutyötä avoimemmaksi ja ymmärrettävämmäksi.

Tutkielmani aiheena on asiakasosallisuus ja avoin dokumentointi lastensuojelun asiakastyössä. Tarkoitukseni on tarkastella lastensuojelun asiakkaan kokemuksia näistä aiheista sekä selvittää onko asiakkaan mahdollisilla osallisuuden kokemuksilla yhteyttä työtapaan, jossa käytetään dokumentointia työvälineenä. Teoreettisena taustana ja viitekehyksenä toimivat aiemmin tehdyt tutkimukset ja teoriat osallisuudesta ja sosiaalityön dokumentoinnista lastensuojelutyössä sekä näiden kokonaisuuksien nivoutumisesta yhteen. Aineistona käytän asiakaspalautekyselylomakkeita, jotka on kerätty kohdennetusti Helsingin kaupungin Maunulan lastensuojelutyöryhmän asiakkailta. Asiakaspalautekyselyt on lähetetty vuonna 2011 postitse edellisen vuoden aikana asiakkaina olleille vanhemmille ja yli 15-vuotiaille nuorille. Vertailen myös vanhempien ja nuorten kokemusten eroja lastensuojelun työskentelystä.

Osallisuuden kokemiseen vaikuttavat hyvin monet tekijät, joiden erittelemineen, saati yhteyden löytäminen toiseen tai kolmanteen tekijään ei ole helppoa. Tällaisen tunne-asian

mittaamisessa jää aina tilaa tulkinnalle ja mahdollisille tutkijalta piiloon jääneille muille muuttujille, jotka saattaisivat tuoda erilaisen lopputuloksen. Tämän haasteen tiedostaen, olen asettanut tutkielmani lähtökohdaksi tuoda lastensuojelun asiakasnäkökulmaa enenevästi esille ja esittää suuntaa antavia, kaikelle pohdinnalle avoimia tuloksia. Tarkoitukseni ei ole etsiä eksaktia totuutta, vaan tuoda oman lisäni lastensuojelutyöstä, asiakkaista ja menetelmistä käytyyn keskusteluun. Lastensuojeluun liittyvät olennaisesti valta ja juridisuus, joiden vastapainoksi työntekijöiden tulee korostaa työssään eettisyyttä ja osallisuutta. Miten nämä näkyvät arkityössä? Jäävätkö ne enemmän aatteen tasolle ja miten asiakas tämän kokee? Olisiko sittenkin syytä tarkastella osallisuutta asiakkaan näkökulmasta, miten työntekijä voisi olla osallisena asiakkaan elämässä? Miksi asiakkaan tulee osallistua työntekijän tarjoamaan työskentelyyn? Asiakasosallisuutta ja dokumentointia on tutkittu monesta eri näkökulmasta, mutta varsinkin dokumentointiin liittyvissä tutkimuksissa asiakas on harvemmin ollut tutkimuskohteena. Tämän vuoksi oma kiinnostukseni kohdistuu asiakkaiden kokemusten selvittämiseen.

Tutkimukseni etenee seuraavanlaisesti: Luvussa kaksi jäsenän tutkielmassa käyttämiäni keskeisiä käsitteitä, kuten osallisuutta ja kohtaamista lastensuojelun työssä. Luvussa kolme esittelen tämän tutkimuksen viitekehyksenä toimivia aiempia tutkimuksia sosiaalialan dokumentoinnista sekä sen historiaa. Neljännessä luvussa tarkastelen vaikuttavuuden vaatimusta nykypäivän sosiaalityössä ja mitä se aiheuttaa sosiaalityön kentällä. Tutkielmani metodologisia ja teoreettisia valintoja sekä aineistoa ja analyysimenetelmiä esittelen luvussa viisi. Kuudennessa luvussa analysoin ja kerron tutkimuksen tuloksista. Seitsemännessä luvussa teen johtopäätöksiä, sekä vertaan niitä aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Lopuksi pohdin lastensuojelun nykytilaa, sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2. ASIAKASOSALLISUUS LASTENSUOJELUTYÖSSÄ

Tutkimukseni aineisto koostuu lastensuojelun asiakkailta kerätyistä asiakaspalautekyselylomakkeista, joissa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun

työskentelyn eri osa-alueiden sujuvuudesta. Tutkin kyselylomakkeeseen vastanneiden asiakkaiden kokemuksia heidän osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä. Tämän vuoksi on perusteltua määritellä aluksi, mitä tarkoitan lastensuojelun asiakkaalla ja asiakkuudella. Sanat lastensuojelu, asiakas ja osallisuus voidaan ymmärtää monella eri tavalla ja ne saavat erilaisia merkityksiä eri konteksteissa. Tutkielmassani käytän niitä yhdessä ja myöhemmin tarkastelen lisäksi sosiaalityön dokumentointia. Tässä luvussa täsmennän aluksi, mitä tarkoitan lastensuojelun asiakkuudella lastensuojelutyössä. Tämän jälkeen tarkastelen lähemmin asiakasosallisuutta ja asiakkaan kohtaamista. Lopuksi pohdin vallan ja eettisyyden ilmenemistä lastensuojelutyössä.

2.1 Lastensuojelun asiakas

Lastensuojelu on laaja käsite ja saadakseni sen mahtumaan muutamaan lauseeseen, joudun pilkkomaan ja pelkistämään sitä huomattavasti. Bardy (2009, 39, 41) katsoo lastensuojelun ytimen olevan: ”Lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista”. Lastensuojelutyö on lakisääteistä toimintaa, jota säädellään erityisesti lastensuojelulalla (417/2007). Pekkarisen (2011, 34) mukaan lastensuojelutyö on eettisesti haastavaa ja monialaista, koska siihen liittyvät asiat ovat ristiriitaisia ja työhön liittyy vahvasti päätöksenteon epävarmuus. Lastensuojelutyö on osa sosiaalityötä, jonka muun muassa Juhila (2006, 13–14, 17–18) määrittelee neljän erilaisen tulkinnan ja näkökulman kautta. Yhteiskuntapoliittisesti katsottuna sosiaalityötä pidetään liittämisen- ja kontrollisuhteena, jossa yksilö pyritään liittämään valtaväestöön. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta katsottuna sosiaalityö on pikemminkin kumppanuussuhde, jossa asiakkaiden osallisuus ja erilaisuuden hyväksyminen koetaan tärkeäksi. Näiden lisäksi on huolenpitosuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä, joka on asiakasta vähemmän velvoittavaa sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaa sosiaalityötä, jossa asiakkaan ja työntekijän roolit vaihtelevat ja joka voi sisältää näitä kaikkia eri muodoissa.

Lastensuojelulaissa puhutaan lastensuojeluasiakkuudesta. Asiakkaana on lapsi, vaikka lapsen lisäksi työskennellään myös tämän huoltajien kanssa. (417/2007, 26§–27§.) Sana asiakas tulee latinankielisestä *clientum* sanasta, joka tarkoittaa ”henkilöä joka nojaa toisiin” (El Nasr 1989, 312; Pohjola 2010, 20). Englanninkielinen *client* sana tarkoittaa asiakkaan

lisäksi holhokkia tai suojattia. Aiemmin Suomessakin käytettiin sosiaalityön asiakkaista nimitystä huutolainen, irtolainen, holhokki tai huollettava, jotka antavat edelleen oman leimansa nykyajan sosiaalityön asiakkaalle. Nykyään Suomessa asiakkaalla voidaan tarkoittaa hyvinvointipalveluiden käyttäjän lisäksi markkinapalveluiden kuluttajaa. Tätä sanaa onkin joskus mietitty käytettäväksi myös hyvinvointipalvelujen käyttäjästä, toisaalta esimerkiksi sana toimeentulotuen kuluttaja ei sovi käytettäväksi. (Pohjola 2010, 20–22.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2008), asiakkaaksi on määritelty henkilö, joka hakee tai saa sosiaalihuollon palveluja. Käytän tässä tutkielmassani sanaa asiakas, koska se on yksinkertainen, kuvaa asiakkuussuhdetta ja se on tällä hetkellä Suomessa yleisin käytetty sana sosiaalialan palvelujen käyttäjästä. Lastensuojelun asiakkaalla tarkoitan lapsen ja nuoren lisäksi perheen aikuisia, joiden kanssa usein työskennellään tiiviimmin, kuin pienten lasten kanssa. Nuorten kanssa saatetaan sitä vastoin työskennellä hyvinkin paljon, jolloin työn painopiste on nuoren kohtaamisissa.

2.2 Osallisuus, osallistaminen ja asiakaslähtöisyys

Tarkastelen seuraavaksi termejä, joita käytetään hyvin laajasti ja osittain jopa hieman sekavasti sosiaalialan teoksissa. Lähtökohtaisesti keskityn sanaan osallisuus, joka nousee tutkimuksessani yhdeksi pääteemoista. Käytän tutkimuksessani sanaa osallisuus, joka on noussut viime vuosina hyvin suosituksi sanaksi sosiaalialalla. Aiemmin suosittua empowerment sanaa ei juuri enää käytetä, joten myös itse jätän sen vähemmälle huomiolle, mutta sivuan sitä muutamassa kohden.

Asiakkaan kohtaamisesta subjektina on puhuttu pitkään sosiaalialalla. Asiakkaan aseman vahvistamisesta alettiin puhua 1990-luvulla, jolloin sanat asiakkaan osallistuminen ja osallisuus tulivat sosiaalityön piiriin (Pohjola 2010, 56–57). Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Suomessa käytetty sana osallisuus, kuvaa monipuolisemmin osallisuuden eri ulottuvuuksia, kuten kuulumista, vaikuttamista ja kiinnittymistä, kuin Englannissa käytössä oleva sana *participation* (Kiilakoski ym. 2012, 18).

Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa (Sirviö 2010; Laitila 2010, 8–9.) Palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuus ovat keskeisiä tavoitteita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Osallisuutta korostava ajattelu sisältää demokraattisen näkökulman, jossa korostetaan asiakkaan äänen kuulemista ja heidän valtaistumistaan (Hänninen ym. 2007; Laitila 2010, 8.) Pelkästään asiakkaan äänen kuuleminen ei ole osallisuutta, vaan asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus toimia, joka käytännössä edellyttää vallan jakamista (Kiilakoski ym. 2012, 15). Rushin (2004; Laitila 2010, 8) mukaan demokraattisessa tai empowerment -mallissa pidetään tärkeänä vallan tasa-arvoisempaa jakautumista, kansalaisoikeuksien toteutumista, kansalaisuutta ja yhtäläisiä mahdollisuuksia. Samoin Juhila (2006, 118–120) puhuu osallisuudesta ja valtautumisesta. Hänen mukaansa sosiaalityön keskeinen lähtökohta ja tavoite on tukea asiakasta täysivaltaiseen kansalaisuuteen, joka sisältää yksilön oikeuden vapauteen ja sosiaalisiin oikeuksiin, sekä aktiiviseen ja sosiaaliseen elämään. Tällä hän ei poista sosiaalityön luonnetta interventiotyönä, vaan väliintulo tulee tehdä asiakasta osallistavasti kannustaen ja rohkaisten.

Ihmisen identiteetin kehittymisen kannalta on erittäin tärkeää saada olla mukana ja osallisena asioiden käsittelyssä. Osallisuuden kokemukselle voidaan luoda edellytykset vuorovaikutuksen avulla. (Hotari ym. 2009, 117–118.) Niemelän (2004, 304–305) mukaan erityisesti lastensuojelutyössä on vielä puutteita vanhempien tukemisessa omassa ihmiskasvussaan, jotta vanhemmilla olisi voimavaroja toteuttaa vanhemman rooliaan. Hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän moraalinen kysymys onkin, miten lisätä ihmisten toimintakykyä, autonomisuutta ja psykososiaalista kyvykkyyttä. Tämä sama haaste näkyy laajalti sosiaalipalveluissa. Hussi (2005, 42–43) toteaa, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole kielellisten resurssien ja voimavarojen suhteen tasaväkisiä työntekijöiden kanssa. Valtakysymykset voivat tulla esille esimerkiksi arvioitaessa sosiaalityön palveluja, jolloin asiakas saattaa pelätä, että negatiivisen palautteen antaminen vaikuttaa myöhemmin saatuun palveluun. Asiakkaiden osallisuudelle sosiaalityössä on tarvetta, eikä sitä ole riittävästi otettu huomioon sosiaalipalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Osallisuuden puute tulee hyvin esille Pohjolan (2010, 51) mukaan sosiaalityöhön liittyvien lakisääteisten palvelusuunnitelmien kautta, joita on tutkittu paljon. Usein suunnitelmat on laadittu työntekijälähtöisesti. Asiakkaan kanssa on käyty keskusteluita, mutta hän ei ole

ollut osallisena suunnitelman laadinnassa. Asiakkaiden osallistamisen riskinä voi Rosen (2002; Hussi 2005, 42) mukaan olla asiakkaiden näennäinen valtaistaminen, joka luo vain illuusion vaikuttamisen mahdollisuudesta. Mikäli asiakkaalle annetaan vaikuttamisen mahdollisuus, pitää työntekijän ottaa vastuu, että näin myös tapahtuu. Osallisuuden lisäksi puhutaan ajoittain jaetusta asiantuntijuudesta, jolla tarkoitetaan sellaista tietoa, jonka asiakas ja työntekijä jakavat keskenään. Toisaalta samaa asiaa voidaan kutsua avoimeksi asiantuntijuudeksi, jossa korostuu asiantuntemuksen tilannekohtaisuus ja paikallisuus. Avoin asiantuntijuus sisältää kaikkien osallisten tietojen ja taitojen tasa-arvoisuutta, jolloin ilman ”maallikkojen” osallistumista työ ei ole mahdollista. Siinä ei tavoitella yksittäisen toimijan tai instituution asiantuntijuutta vaan tietoa, joka on kaikkien jaettavissa. (Saaristo 2000, 147–148; Hussi 2005, 10–11.)

Eräs tapa kuvata osallisuutta ja yhdessä tehtävää työtä on asiakaslähtöisyys. Suomessa asiakaslähtöinen työote on ollut 1980-luvulta lähtien yksi sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisiä periaatteita (Kiikkala 2000; Laitila 2010, 23). Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan valtakunnallisessa suosituksessa todettiin vuonna 1999, että asiakaslähtöisyyden tulee olla julkisten palvelujen kehittämistavoitteena. Asiakaslähtöisen toiminnan tarkoituksena on, että asiakkaiden ja ammattilaisten välille syntyy aitoa, tasa-arvoista ja kahdensuuntaista vaikuttamista ja vuoropuhelua. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut tulisi räätälöidä vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja ottamaan huomioon hänen lähiyhteisönsä ja ympäristönsä. (STM ym. 1999, 11.)

Hyvää tarkoittavan asiakaskeskeisen ideologian varjopuolena on, että sosiaali- ja terveysalalla ammattilaiset varovat tuomasta esiin omia näkökantojaan (Mönkkönen 2007, 80). Tämä on ehkä yleisempää terapeuttista työtettä vaativassa työssä, kuten perheneuvolassa tai psykiatrisessa hoitotahossa. Lastensuojelussa työntekijän oma näkemys saattaa tulla hyvin esille asiakastapaamisella, mutta hän ei välttämättä kirjoita sitä asiakaskirjaukseen, koska sehän on jo hänellä hyvin omassa tiedossa (Kääriäinen 2003, 166). Tähän työntekijän varovaisuuteen omien näkemysten esittämisessä ja kirjaamisessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta asiakaskeskeisyys ei tekisi työskentelystä liian ”ilmavaa”. Tällä tarkoitan, että asiakas saattaa kokea jopa jääneensä ilman tukea, kun hän ei saa kaipaamaansa ohjausta ja neuvontaa.

Tutkielmassani tarkoitan osallisuudella ja asiakasosallisuudella asiakkaan osallistumista ja vaikuttamista lastensuojelun työskentelyyn. Osallisuus kuvaa mielestäni hyvin vaikuttamista ja yhdessä tekemistä. Sanaa asiakasosallisuus voidaan kritisoida siitä, että se saattaa antaa mielikuvan asiakkaan passiivisuudesta, jolloin häntä tulisi osallistaa omien asioidensa käsittelyyn. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna lastensuojelun asiakkuus merkitsee lähes aina jonkinasteista kriisiä tai ongelmaa perheessä. Useimmiten asiakas itse ei ole toivonut asiakkuutta lastensuojeluun, eikä hän välttämättä halua päästää vierasta työntekijää sisälle oman elämänsä asioihin. Tällöin asiakas ei koe tarvetta osallistua työntekijöiden ehdottamaan työskentelyyn. Itse lähdän ajatuksesta, että asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan vaikuttamismahdollisuutta työskentelyyn, olipa asiakkuus hänen toivomaansa tai ei. Asiakkaalla tulee olla tiedossa ja käytettävissä kaikki työntekijän tiedossa olevat perheeseen liittyvät asiat, myös työntekijän ajatukset ja mielikuvat perheen tilanteesta. Ilman näitä tietoja, ei asiakas voi olla täysivaltaisesti osallisena lastensuojelun työskentelyssä.

2.3 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Lastensuojelutyö on haasteellista ja ajoittain lastensuojelun asiakkuus ei perustu vapaaehtoisuuteen, vaan lain nojalla tehtyyn interventioon perheen elämään. Tämä tuo oman jännitteensä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen rakentamiselle. Ilman asiakkaan osallisuutta ja motivaatiota työskentelyyn, on yhteistyö perheen kanssa lähes mahdotonta. Osallisuuden saavuttaminen sisältää paljon asiakkaan kohtaamista, vuorovaikutusta, suunnitelmallista työprosessia ja motivointia. Psykologian tutkija Jaakko Seikkula (1991, 223; Pohjola 2010a, 43) on sanonut viisaasti asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta: *”Tärkeää ei ole niinkään se, onko hoitomenetelmä oikea; tärkeintä näyttää olevan se, että eri kielten välinen dialogi syntyy uudelleen”*. Mitkään työmenetelmät tai ulkoiset puitteet eivät riitä korvaamaan huonoa kohtaamista ja vuorovaikutuksen puutetta.

Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu dialogisuus. Se sisältää puhetta, kuuntelua, keskustelua ja ennen kaikkea toinen toiselta oppimista. Hyvässä dialogissa voidaan muuttaa omaa mielipidettä ja asennetta, se on eräänlainen luottamuksellinen suhde toiseen osapuoleen. Hyvän vuorovaikutuksen aikaansaaminen vie aikaa ja siihen tarvitaan molempien

luottamus. Lyhyissä asiakassuhteissa on vaara edetä liian nopeasti ja ohjata tai neuvoa asiakasta, joka ei ole vielä valmis sellaiseen ohjaukseen. Dialogisessa suhteessa tarvitaan enemmän aikaa, jotta tilanne ei lukkiutuisi liian nopean etenemisen vuoksi. (Mönkkönen 2007, 88–89, 92–93.) Aikaresurssin niukkuus on erittäin suuri haaste lastensuojelutyössä. Työntekijöillä ei ole aikaa tavata asiakkaita riittävän usein. Asiat joudutaan tiivistämään muutamaan tapaamiseen ja monesti nämä vähät tapaamiset ovat suuren verkoston kanssa järjestettyjä, jolloin rauhallinen ja yksityinen dialogi jää entistä vähäisemmäksi. Lastensuojelutyössä joudutaan usein ottamaan puheeksi vaikeita ja arkoja asioita, jopa asiakkaiden vastustuksesta huolimatta. Mönkkösen (2007, 95) mukaan asiakkaan huomioiminen ja tilan antaminen hänen tunteilleen auttavat häntä luottamaan työntekijään. Työntekijän on mahdollista asettua asiakkaan kanssa tilanteeseen siten, että yhdessä ihmetellen vaikeaa asiaa käydään läpi. Tällöin ei asetuta asiakkaan yläpuolelle vaan ollaan hänen rinnallaan pohtimassa tilannetta.

Asiakastilanteista ja vuorovaikutuksen toimimisesta on tehty muun muassa Lapin sosiaalitoimistojen asiakkaille vuosina 2007–2008 laaja asiakastyytyväisyyskysely (Kemppainen ym. 2010; Hokkanen 2012, 118), johon vastasi yli 3000 asiakasta heti työntekijän tapaamisen jälkeen. Tuloksena oli, että vuorovaikutuksen toimiminen palvelutilanteessa oli yhteydessä vaikuttavaan auttamistyöhön. Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakkaiden mukaan dialogisuus väheni asiakkuuden jatkuessa pidempään. Tähän vaikutti muun muassa se, että ensimmäistä kertaa asioivan kohdalla kartoitetaan tarkemmin hänen taustaansa, jolloin tapaamiset olivat pitkiä. Asiakkuuden jatkuessa tapaamiset lyhenivät. (Hokkanen 2012, 146–147.) Tästä päätellen asiakkaan tapaamiseen käytetty aika on hänelle tärkeä ja sen avulla lisätään yhteistä ymmärrystä. Suuret asiakasmäärät ja liian vähäinen aika, eivät tue hyvän vuorovaikutuksen syntymistä. Tutkielmassani tutkin, voidaanko vuorovaikutuksen ja dialogisuuden syntymistä edistää antamalla asiakkaalle tapaamisista tehdyt muistiinpanot. Asiakkaan saadessa enemmän tietoa ja mahdollisuuden kommentoida tai korjata kirjauksia, saattaisi se lisätä myös kokemusta vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa.

2.4 Valta asiakastyössä

Lastensuojelutyö on usein mediassa esillä negatiivisten asioiden tiimoilta. Englantilaisen tutkimuksen (Franklin & Parton, 2001; Parton & Kirk 2010, 32) mukaan 1997–1998 mediassa esillä olleissa sosiaalityöhön liittyvissä kirjoituksissa toistuivat sanat: epäpätevä, huolimaton, epäonnistunut, tehoton, väärin arvioitu. 75 % näistä negatiivisista adjektiiveista liittyi lapsista kirjoitettuihin artikkeleihin, kuten pahoinpitely, pedofilia ja sijaisvanhemmuus. Tähän kritiikkiin haluttiin vastata ja sosiaalityötä Englannissa pyrittiin muuttamaan siten, että se tulisi näkyvämmäksi, suunnitelmallisemmaksi, seurattavammaksi ja tehokkaammaksi. (Parton & Kirk 2010, 32–33.) Vuosien 2012–2013 aikana on myös Suomessa uutisoitu muun muassa venäläisten peloista Suomen lastensuojelujärjestelmää kohtaan. Venäläisen lapsiasiamiehen Pavel Astahovin mukaan Suomessa otetaan huostaan venäläisiä lapsia huomattavasti useammin kuin suomalaisia. (Niemeläinen 2012.) Otsikoihin nousi myös keväällä 2012 suomalaisen 8-vuotiaan tytön kuolema Helsingissä, josta oli median tietojen mukaan tehty useita lastensuojeluilmoituksia ennen tytön kuolemaa. Sosiaaliviranomaisten mahdollisia laiminlyöntejä asiassa tutkittiin. (Vähäsarja 2012.) Tämäntapainen uutisointi lisää ihmisten pelkoa ja vääriä uskomuksia lastensuojelutyötä kohtaan. Sen vuoksi ei ole samantekevää, miten lastensuojelun asiakkaan kohtaaminen ja työn läpinäkyvyys toteutuvat.

Median luoman mielikuvan lisäksi, lastensuojelutyössä on todellisia asiakkaihin suoraan vaikuttavia seikkoja, joissa valtasuhde tulee näkyväksi. Lastensuojelutyössä näkyvät herkästi yhteiskuntapoliittiset muutokset, jotka heijastuvat suoraan asiakkaan arkielämään. Tuloksellisuuden tavoittelu on lisännyt sosiaalityön arvioinnin tarvetta ja tähän on tuonut oman lisänsä nykYTEknologia ja vaatimus asioiden kirjaamisesta. Työn lisääntyminen ei kuitenkaan ole lisännyt vastaavasti työntekijöiden määrää, joka näkyy asiakkaille työntekijöiden kiireenä ja tapaamisten vähenemisenä. Asiakkaiden kanssa tulee tehdä asiakassuunnitelmia, jotka vähäisten tapaamisten vuoksi saattavat sisältää työntekijän asettamia tavoitteita ja sen vuoksi ne voivat tuntua asiakkaasta kontrolloimisena ja puuttumisena heidän elämäänsä. Asiakkaiden kokiessa tullessa huonosti kohdelluksi, johtaa se valitukseen ja oikeuskäsittelyihin. Sosiaalityön oikeudellistuminen on lisääntynyt ja sen myötä sosiaalityöntekijöiden ennakkoon perustelut ja puolustautumiset dokumentoinnin avulla (Juhila 2006, 96–98). Tämä on parantanut asiakkaiden

oikeusturvaa ja vähentänyt mielivaltaista kohtelua, mutta toisaalta Vabø (2005, 176; Juhila 2006, 98) näkee lisääntyneen byrokratian voivan kääntyä asiakasta vastaan. Hänen mukaansa asiakas saattaa nähdä vaikeaselkoisia dokumentteja kirjoittavan sosiaalityöntekijän vaikeasti lähestyttävänä ja jopa epäluotettavana.

Kirjoitettua tekstiä arvostetaan ja sitä pidetään usein koskemattomana ja totena. Tämän vuoksi kirjoittamista on käytetty ja käytetään edelleen vaikuttamisen ja samalla vallan käytön välineenä. Kirjoittajalla on vallankäytön mahdollisuus valitessaan ne asiat, joita asiakkaan asiakirjaan kirjoittaa. Lastensuojelun kirjauksilla on erityisen suuri merkitys asiakkaiden kannalta. Kirjaukset vaikuttavat viranomaisten päätöksiin, jotka taas vaikuttavat suuresti lapsiperheen elämään. (Kääriäinen 2004, 97.) Prince (1996, 8, 11) kannustaa työntekijää avoimuuteen asiakaskirjausten kanssa, koska se hänen mukaan lisäisi parhaimmillaan jaettua ymmärrystä ja asiakkaalla olisi enemmän tilaa tehdä omia ratkaisujaan. Tämä vähentäisi valtasuhteen epätasapainoa, joka sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan alkuasetelmassa väistämättä on, koska asiakas tulee usein vähin voimin hakemaan apua ammattilaiselta, jolla on takanaan organisaatio, toimisto ja muut työntekijät. Vallan käyttö sosiaalityössä voi olla molemminpuolista, koska usein myös asiakas käyttää valtaa sosiaalityöntekijää kohtaan (Juhila 2006, 144). Asiakas voi esimerkiksi uhkailla ottavansa asianajajan mukaan tapaamisiin tai kertoa medialle asiastaan. Hän voi vihamielisellä tai muunlaisella tunteikkaalla käytöksellä luoda sellaisen tilanteen, ettei se tue dialogisuutta vaan tapaaminen keskittyy asiakkaan käytökseen ja tunteisiin.

Hieman erilainen näkökulma valtakeskusteluun on se, että työhön sisältyvä valta voidaan mainiosti ottaa työskentelyn välineeksi toimimaan asiakkaan hyväksi, ei asiakasta kohtaan. Tähän liittyy voimavaraistava, vahvistava sekä valtaistava (empowerment) työskentely, joiden avulla työntekijältä tuleva valta(istaminen) muuttuu asiakkaan lähtökohdista nousevaksi valtaistumiseksi. (Pohjola 2010, 55.) Juhila (2006, 120–122) käyttää empowerment-käsitettä kuvaamaan, miten sosiaalityöntekijä voi edistää asiakkaan valtautumista tukemalla tätä ottamaan valta vastaan. Toisaalta Juhila pohtii onko se todellista valtautumista, koska tällöin sosiaalityöntekijällä on valta antaa eli valta jää edelleen sosiaalityöntekijälle.

Tutkielmani näkökulmana ovat asiakkaan kokemukset osallisuudesta, vuorovaikutuksesta ja lastensuojelun työskentelystä ylipäätään. Vallan käyttö liittyy olennaisesti lastensuojeluun, jossa mahdollistetaan lain turvin perheen yksityisyyteen puuttuminen. Tämä luo niin suuren epätasapainon työntekijän ja asiakkaan valtasuhteeseen, että sen tasapainottamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Tutkielmassani tutkin asiakkaiden kokemuksia avoimesta dokumentoinnista, jonka eräs tarkoitus on antaa asiakkaille tietoa ja siten lisätä heidän valtaansa omassa asiassaan. Mutta voiko siinä käydä juuri päinvastoin? Lannistavatko virkakielellä kirjatut asiakaskirjaukset asiakkaan niin, ettei hän jaksa oikaista niissä olevia asiavirheitä? Voivatko dokumentit jopa lisätä epäluottamusta työntekijöitä kohtaan? Näitä asioita tarkastelen lähemmin tutkielmani analysointi osuudessa, luvussa 6.

2.5 Asiakastyön eettisyys

Ihmis- ja perusoikeuksia on määritelty erilaisilla laeilla, mutta hyväkään laki ei takaa sen eettistä noudattamista. Ylipäätään lain soveltaminen käytäntöön on hyvin vaihtelevaa ja lakia voidaan tulkita monella eri tavalla. Tämän vuoksi sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n ammattieettinen lautakunta (2005, 5–9) on koonnut sosiaalialan ammattilaisten eettiset periaatteet ohjeiksi yksiin kansiin. Sosiaalialan perustana ovat ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Asiakastyössä näihin arvoihin sisältyvät asiakkaan itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus eli asiakkaan osallisuuden vahvistaminen, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeus yksityisyyteen eli asiakassuhteen luottamuksellisuuteen. Näiden lisäksi työntekijän tulee edistää asiakkaiden sosiaalista oikeudenmukaisuutta estämällä eri tasoilla esiintyvää syrjintää.

Monet työntekijät kokevat sosiaalityön eettisyyden yksilöllisenä asiana ja siten joskus jopa taakkana työtä tehtäessä. Työntekijä voi uupua, kun ei pystykään saavuttamaan eettisiä ihanteitaan. Tällöin tulisi huomata sosiaalityön rakentuvan aina vuorovaikutuksessa, johon vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan ohella ympäröivä yhteiskunta poliittisine ja kulttuurisine suuntauksineen. (Juhila 2006, 248–249.) Sosiaalityössä tulee usein ristiriitaisia asioita eteen. Eettiset kysymykset nousevat esille esimerkiksi silloin, kun työntekijä pyrkii

auttamaan asiakasta, mutta organisaation tiukan taloudellisen linjauksen vuoksi asiakas ei saa työntekijän mielestä riittävästä tukea. Pienissä kunnissa esimerkiksi voidaan kieltää loppuvuodesta lasten sijoittamiset säästösyistä. Mänttari-van der Kuip (2013, 16) puhuu sosiaalityössä lisääntyvästä organisatorisesta tilivelvollisuudesta, jolloin sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan asianajajasta on muuttumassa pikkuhiljaa kuntien kirstunvartijoiksi. Juhila (2006, 114–115, 251–252) tarkastelee eettisyyden ristiriitaa sosiaalityön asiakaslähtöisyyden tavoitteista käsin. Työntekijän työskennellessä esimerkiksi perheen kanssa, joutuu hän olemaan jokaisen perheenjäsenen ”puolella” olematta toista vastaan. Mikäli perheessä on väkivaltaa tai muu lasta vahingoittava tilanne, joutuu työntekijä asettumaan lapsen puolelle ja tällöin työskentely ei ole enää vanhemman / vanhempien kannalta katsottuna asiakaslähtöistä.

Tällaisten haasteellisten ja moninaisten ongelmien edessä sosiaalityöntekijä tarvitsee tuekseen eettistä pohdintaa ja arviointia, jotka ovat vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan moraalikäsitteiden kanssa. Työntekijän tulee uskalltaa tutkia omia asenteitaan, arvojaan ja toimintaansa, jotka tukevat eettisyyttä asiakastyössä. (Kaikko 2006, 77–78.) Tutkielmassani käsittelem useassa kohdassa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta sekä lastensuojelutyöhön liittyvää vallan käyttöä, jonka vuoksi asiakastyön eettisyyden pohtiminen kuuluu osana tutkielmaa. Asiakkaan näkökulmasta eettisyyden pohdinnan tulisi kuulua jokapäiväiseen lastensuojelun työskentelyyn siten, että myös hän pääsisi osallistumaan arvokeskusteluun ja tuomaan omia näkemyksiään esille. Tällöin työskentely olisi entistä avoimempaa ja enemmän yhdessä pohdiskelua. Työntekijän heittäytyminen kaikkitietävästä viranomaisesta, asiakkaan kanssa eettisiä asioita yhdessä pohtimaan, saattaisi lisätä dialogisuuden ja yhdessä toimimisen edellytyksiä.

3. DOKUMENTOINTI

Tässä luvussa tarkastelen sosiaalityön ja erityisesti lastensuojelun dokumentointia. Dokumentilla voidaan tarkoittaa monenlaista asiakirjaa. Tässä tutkielmassani tarkoitan dokumentoinnilla asiakastietojärjestelmään tallennettuja muistiinpanoja tapaamisista,

puheluista ja muusta tehdystä työstä sekä asiakassuunnitelmia, lausuntoja ja erilaisia päätöksiä. Määrittelen tässä luvussa tarkemmin, mitä avoin dokumentointi tarkoittaa sekä esittelen sen historiaa ja aiheeseen liittyviä tutkimuksia, joita vertailen myöhemmin oman tutkimukseni tuloksiin.

3.1 Sosiaalityön dokumentointi

Sosiaalityön dokumentoinnin historia ulottuu niinkin kauas menneisyyteen, kuin 1800-luvun lopulle, jolloin Yhdysvalloissa vaikuttaneeseen case work -työtavassa kiinnitettiin dokumentointiin erityistä huomiota. Niitä pidettiin tärkeinä muun muassa työnohjauksen kannalta sekä työntekijöiden kehittymiseen ymmärtämään paremmin asiakastilanteita. Suomessa dokumentointiin kiinnitettiin huomiota 1930-luvulla, jolloin huoltolakien myötä korostui juridis-hallinnollinen työtapa. Dokumentit toimivat tuolloin laillisuuden valvonnan välineinä. (Laaksonen ym. 2011, 8.)

Tunnettu sosiaalityön kehittäjä Mary Richmond perusteli dokumentoinnin käyttötarkoituksia vuonna 1925 artikkelissaan *Why case records?* monin eri tavoin, jotka pätevät edelleen tämän päivän sosiaalityöhön. Dokumentit säilyttävät ja siirtävät tietoa. Asiakaskirjausten avulla työntekijä muistaa asiakkaan asiat ja hän voi tapaamisten välillä pohtia ja suunnitella työskentelyä sekä niitä käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Dokumenttien avulla tieto ei häviä, vaikkei työntekijä olisi paikalla ja niiden välityksellä tieto siirtyy toiselle työntekijälle helposti. Asiakkuuden päätyttyä ja sen mahdollisesti alkaessa useiden vuosien päästä uudelleen, säilyy tieto dokumenteissa. Dokumentteja voi käyttää tutkimuksen aineistona sekä sosiaalityön ja sen menetelmien tietämyksen lisäämiseksi. (Richmond 1925; Tapola 2005b.)

Dokumentointi helpottaa ja tukee monin tavoin sosiaalityötä. Tämän lisäksi se lisää asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa, mikäli työskentelyn aikana esiintyy erimielisyyksiä tai asia etenee oikeuden käsittelyyn. Erityisesti Yhdysvalloissa kannustetaan lukuisten oikeuskäsittelyiden vuoksi sosiaalityöntekijöitä huolelliseen dokumentointiin. (Reamer 2005, 325, 328.) Oikeudellistuminen on näkyvässä Suomessakin, jossa dokumentointia ohjaa muun muassa lastensuojelulaki (417/2007, 33§). Se velvoittaa työntekijöitä

kirjaamaan asiakasasiakirjoihin asiakkuuden alusta alkaen kaikki tarpeelliset tiedot, jotka vaikuttavat lapsen tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan. Eräs uuden lastensuojelulain tuoma kirjaamisvelvoite on tehdä kirjallinen lastensuojelutarpeen selvitys lapsen tilanteesta tästä tehdyn ilmoituksen perusteella (417/2007, 26§, 27§). Lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen ja sen kirjaaminen vievät huomattavan paljon aikaa ja monissa kaupungeissa, kuten Helsingissä, selvitykset tehdään erillisissä arviointiyksiköissä.

Tietotekniikan ja -järjestelmien kehittymisen myötä lähes kaikki sosiaalityön kirjaus tehdään nykyään sähköisesti (Laaksonen ym. 2011, 9). Tämä on verrattain uusi asia, koska esimerkiksi Helsingin sosiaalitoimessa asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön vasta vuonna 1990 (Sosiaalityöntekijä 4/1990, 14; Tapola 2005b). Asiakastietojärjestelmä ei kuitenkaan takaa sujuvaa dokumentointia. Tähän on usein käytännön esteenä dokumentoinnille varattu riittämätön aika sekä tietojärjestelmien jäykkyys, joita ei vielä ole saatu palvelemaan asiakastyötä. (Väinälä 2008, 30–31.) Teknologian kehittymisen myötä työn dokumentointi on noussut entistä tärkeämmäksi. Aiemmin sosiaalityössä on keskitytty työntekijä-asiakas suhteeseen ja etsitty vastausta kysymykseen miksi asiakas käyttäytyy tietyllä tavalla. Tämä työmuoto on alkanut häviämään ja työntekijät viettävät entistä enemmän aikaa dokumentoinnin ja hallinnollisten tehtävien parissa. (Parton & Kirk 2010, 32–33.)

Teknologia auttaa ja tukee työntekoa, mutta toisaalta se myös hallitsee ja vie kohtuuttomasti työntekijän työaikaa. Asiakastietojärjestelmien käytön lisääminen on lisännyt tarvetta kehittää järjestelmistä käyttäjäystävällisempiä ja asiakastyöhön soveltuvampia. Suomessa toteutettiin vuosina 2005–2011 laajamittainen Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos, jonka aikana kehitettiin sosiaalialan dokumentointia, asiakirjahallintoa ja asiakastietojärjestelmiä. Tavoitteena oli tehostaa sosiaalipalveluiden toteuttamista sekä lisätä asiakkaiden saaman palvelun laatua. (Sahala ym. 2011, 5.) Tällaisia hankkeita tarvitaan jatkossakin, jotta teknologia ei määrittäisi liikaa työntekijän työtä, vaan se olisi apuväline. Asiakkaille erilaiset tietojärjestelmät eivät tule niin näkyviksi tai tarpeellisiksi, kuin työntekijöille. Asiakkaan kannalta tärkeintä lienee se, että dokumentit ovat selkeästi luettavissa. Esimerkiksi jos asiakkaan saaman taloudellisen tuen päätösteksti tulostuu pienellä kirjasinkoolla tai on sekavasti tietojärjestelmän syöttämän automaattisen pykälätekstin seassa, ei se palvele asiakasta. Asiakas hyötyy myös selkeistä

ja helppokäyttöisistä käyttöjärjestelmistä, jotka säästävät työntekijän aikaa muulle työlle, kuten asiakastapaamisille.

3.2 Avoin dokumentointi

Käytän tutkielmassani sanamuotoa avoin dokumentointi. Nimityksen valinta ei ollut helppoa, koska taustaselvitystä tehdessäni, esille tulleet nimitykset dokumenttien käyttämisestä sosiaalityössä työvälineenä vaihtelivat. Prince (1996) käyttää nimityksiä avoin dokumentointi (*open recording*) sekä osallistava dokumentointi (*participative recording*). Tapolan (2005b) käyttämät nimitykset ovat avoin dokumentointi ja asiakaslähtöinen dokumentointi. Nimeämisen lisäksi työtavan määrittelyssä on monia sisällöllisiä eroavaisuuksia. Työntekijöillä on erilaisia tapoja käyttää dokumentteja työssään. Esimerkiksi osa työntekijöistä antaa kirjaukset tietyille asiakkaille, joiden kanssa kokee niistä olevan eniten hyötyä ja osa terapeuttista työtä tekevistä tekee kirjauksia yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin tämä on itse luomassa omaa kertomustaan. (Prince 1996, 24.)

Dokumenttien käyttämistä sosiaalityössä työvälineenä on vaikea määrittellä tarkasti monien eri näkökulmien ja käyttötapojen vuoksi. Jouduin pohtimaan, mitä erilaiset nimitykset todella tarkoittivat ja miten ne sopivat tarkastelemaani tietyn lastensuojelutyöryhmän käyttämään dokumentointityötapaan. Määrittely moniselitteisestä sanasta oli haasteellista, mutta kiehtovaa. Alkuun nimitin työtapaa osallistavaksi dokumentoinniksi, kuten Maunulan lastensuojelutyöryhmän johtava sosiaalityöntekijä Riikka Pyykönen teki julkaisussaan Dokumentit töissä - osallistava dokumentointi (2012). Pian huomasin, ettei tämä nimitys avautunut ulkopuolisille. Lisäksi jäin pohtimaan sanaa osallisuus, joka ei mielestäni täysin kuvannut tutkimaani Maunulan lastensuojelun työntekijöiden käyttämää työtapaa, jossa ei esimerkiksi kirjoiteta dokumentteja yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöistä dokumentointia en myöskään kelpuuttanut, koska se kuvastaa asiakkaasta lähtevää dokumentointia eli samoin kuin osallistavassa dokumentoinnissa, olisi tässäkin yhtenä oletuksena asiakkaan ja työntekijän yhteinen kirjausten tekeminen. Suuntasin katseeni avoimen dokumentoinnin juurille. Tutustuin tarkemmin Englannissa yleisimmin

käytettyihin nimityksiin osallistava- ja avoin dokumentointi Princen (1996) ja Tapolan (2005b) avulla.

Princen mukaan monet sosiaalialan ammattilaiset mieltävät dokumentoinnin pakollisena ja ikävänä velvollisuutena, mutta kun asiaa tutkii pintaa syvemmältä, saa siihen monia uusia ulottuvuuksia. Prince on tutkinut sosiaalityön asiakaskirjauksetkäytäntöjä ja asiakkaan osallisuutta dokumentointiin. Hän on erityisen kiinnostunut yhteistyön lisäämisestä asiakkaan ja työntekijän välillä dokumentoinnin avulla. (Prince 1996, 1.) Tämän lisäämiseksi Prince esittää monia erilaisia tapoja hyödyntää avointa dokumentointia. Hän muun muassa esittää seuraavia toimenpiteitä asiakkaan osallistamiseksi sosiaalityön dokumentointiin: Asiakasta tiedotetaan oikeudesta saada lukea omat asiakaskirjaukset. Asiakkaalle selitetään, mitä kirjauksiin on kirjoitettu ja tarjotaan hänen nähtäväkseen viimeisimmät kirjaukset aina seuraavan tapaamisen yhteydessä. Asiakkaan kanssa neuvotellaan siitä, mitä kirjauksiin tulisi kirjoittaa. Asiakkaan läsnä ollessa voidaan kirjoittaa tapaamisen yhteenveto ja lukea sitä ääneen, jolloin asiakas voi tehdä heti korjauksia tai omia ehdotuksia kirjaukseen. Asiakasta voidaan pyytää kirjoittamaan oma yhteenveto tapaamisesta, joka liitetään työntekijän yhteenvetoon. Asiakas voi pitää omia kirjauksia esimerkiksi päiväkirjan muodossa, joka tukee ja täydentää työntekijän kirjauksia. Princen mukaan ensimmäinen kohta ilmentää asiakkaan tiedonsaantioikeutta. Muut kohdat kuvastavat yhteistyötä asiakkaan kanssa ja asiakasosallisuutta kuvastaa erityisesti neuvottelu kirjausten sisällöstä ja asiakkaan mukaan ottaminen kirjausten tekemiseen. (Prince 1996, 196.)

Tapolan (2005b) mukaan avoin dokumentointi -termillä tarkoitetaan valmiin dokumenttitekstin esittelemistä asiakkaalle. Tämän lisäksi asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä monin eri tavoin. Päädyin näiden määritelmien kautta käyttämään tutkielmassani tarkastelemasta työtavasta nimitystä avoin dokumentointi. Maunulan lastensuojelun työryhmän käyttämän työtavan intensiivisyys vaihtelee kiireestä, asiakkaasta ja tilanteesta johtuen, jonka vuoksi en halunnut nimen antavan väärää mielikuvaa työtavasta. Dokumenttien käyttö Maunulan lastensuojelussa ei ole jatkuvasti asiakasta osallistavaa tai yhdessä tekemistä, mutta siihen sisältyy vakiintuneesti työn avoimuus, koska dokumentit annetaan aina asiakkaalle. Kerron tästä työtavan käytöstä tarkemmin luvussa 3.5.

Sosiaalityön dokumentoinnin käyttämisestä työvälineenä on olemassa monia tapoja ja ohjeita. Wilczynski (1981, 313–316) suosittelee asiakaskirjausten tekemistä siten, että asiakas aktiivisesti osallistuu kirjausprosessiin. Wilczynskin mukaan asiakaskirjaukset lisäävät struktuuria asiakkaan tapaamisiin ja luovat työn jatkuvuutta tapaamisten välille. Lisäksi kirjaukset antavat mahdollisuuden käyttää niitä terapeuttisina välineinä asiakasprosessissa siten, että kirjaukset lukemalla asiakkaan on mahdollista nähdä ja tunnistaa omia toimintamallejaan, jotka saattavat olla toistuvia hänen elämässään. Kirjoitustavan pohdintaan kannustaa Tebb (1991, 425, 430), joka kehottaa sosiaalityöntekijöitä käyttämään ongelma-keskeisen kirjaamisen sijasta asiakaslähtöistä mallia dokumenttien laadinnassa. Tebbin mukaan asiakaslähtöisen dokumentoinnin tavoitteena on, että työntekijän ajatukset tulevat asiakkaan tietoon, jolloin asiakas ja työntekijä käyvät keskustelua samoista asioista. Se kannustaa heitä työskentelemään yhdessä muutoksen aikaansaamiseksi.

Tällainen ajatusten näkyväksi tekeminen on Princen (1996, 183) mukaan tärkeätä, koska se vähentää sosiaalityön salamyhkäisyyttä ja kehittää työntekijää, sillä avoimuus haastaa työntekijää ottamaan asiakkaan kanssa puheeksi asioita, joita aikoo kirjoittaa kirjauksiin. Freed (1978; Tapola 2005b) kannustaa puolestaan kirjoittamaan dokumentit yhdessä asiakkaan kanssa, mikä tukee työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja samalla työntekijän ajatukset asiakkaan tilanteesta tulevat paremmin esille. Joissakin tapauksissa kirjoittaminen saattaa olla vähemmän verbaalisille asiakkaille helpoin tapa kommunikoida, ilmaista itseään ja pohtia tilannettaan (Tuzil 1978; Tapola 2005b).

Nämä erilaiset nimitykset ja toimintatavat pitävät sisällään yhteisen ajatuksen asiakkaan kanssa jaetusta ja tehdystä dokumentoinnista sekä vuorovaikutuksen lisäämisestä asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaan kannalta katsottuna avoimen dokumentoinnin avulla hänellä on edes jonkinlainen mahdollisuus tietää ja vähintään seurata tai jopa vaikuttaa siihen, mitä hänestä kirjoitetaan tai mitä hänen tulevaisuudestaan suunnitellaan. Viranomaistyö voi olla hyvin työntekijäkeskeistä, jolloin asiakas jää ikään kuin ulkopuolisenä seuraamaan mitä tapahtuu. Asiakaskirjausten saamisen lisäksi asiakkaan pitäisi päästä vaikuttamaan, mitä hänestä tai hänen perheestään kirjoitetaan.

3.3 Avoimen dokumentoinnin taustaa

Avoimen dokumentoinnin historiaan liittyy vahvasti lainsäädännölliset uudistukset läntisissä valtioissa, jotka saivat alkunsa sosiaalityöhön kohdistuneen 1970-luvulta alkaen kasvaneen kritiikin myötä. Sosiaalityön harkinnanvaraisuuteen ja itse työhön haluttiin saada parempia keinoja ja työkaluja, jotta työ tuottaisi näkyvämpiä tuloksia. (Parton & Kirk 2010, 32–33.) Yhdysvalloissa astui 1970-luvun puolivälissä voimaan laki yksilön oikeudesta saada häntä koskevat asiakirjat itselleen. Tästä käytettiin nimitystä ”*open access*” tai ”*client access*”. (Gelman 1992, 73–79.) Englannissa samanlainen laki (*Access to Personal Files Act*) astui voimaan 1987 erään lastenkodissa lapsuutensa asuneen miehen, Graham Gaskinin kymmenen vuoden oikeustaistelun myötä. Gaskin sai vasta vuosien oikeusprosessin jälkeen lukea itsestään aikoinaan kirjoitetut dokumentit. (Prince 1996, 20–21.) Nämä tekijät olivat taustalla avoimen dokumentoinnin yleistymiseen.

Englannissa 1970–1980-luvuilla tehtyjen useiden tutkimusten tulosten perusteella suositeltiin lisäämään lastensuojelutyössä avoimempaa dokumentointia siten, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus lukea omat asiakaskirjaukset ja hän saa halutessaan osallistua kirjausten tekemiseen. Tavoitteena oli lisätä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta, sekä auttaa asiakasta ymmärtämään paremmin lastensuojelun työprosessia. (Prince 1996, 22.) Suomessa asiakkaiden oikeutta tutustua omiin asiakirjoihin lisättiin 1980-luvulla (Tapola 2005b). Samoihin aikoihin Suomessa sosiaalihuollon lainsäädännöllisten uudistusten jälkeen 1970- ja 1980-luvuilla nousivat sosiaalityössä tärkeiksi lähtökohdiksi palveluhenkisyys, valinnanvapaus, pyrkimys normaalisuuteen, luottamuksellisuus, omatoimisuuden lisääminen ja ennaltaehkäisy. Samoihin aikoihin yhdysvaltalainen case work -menetelmä lisäsi Suomessa sosiaalityön psykososiaalista työtettä ja sen myötä asiakkaiden sosiaalisen tilanteen dokumentointiin alettiin kiinnittää huomiota. (Laaksonen ym. 2011, 8–9.)

Asiakkaan laajempi oikeus saada nähdä itseään koskevat asiakaskirjaukset tuli lakisääteiseksi Suomessa vasta vuosina 1999–2000 (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 6§, 11§-13§, Henkilötietolaki 523/1999, 26§, Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 812/2000, 11§). Asiakkaiden oikeutta omiin asiakaskirjoihinsa voidaan vieläkin lain mukaan rajata, mikäli se on vastoin heidän etuaan. Henkilötietolakiin

sisältyvällä tarkastusoikeuden rajoituksella voidaan oikeutta itseä koskevien asiakirjojen tarkastamiseen rajoittaa jos tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa henkilön terveydelle tai hoidolle tai jonkun toisen henkilön oikeuksille. (Henkilötietolaki 523/1999, 27§.) Lastensuojelussa tällainen tilanne voisi tulla vastaan esimerkiksi psyykkisesti sairastuneen alaikäisen lapsen halutessa lukea omat asiakaskirjauksensa, jolloin hän saisi kirjausten kautta tietoon itseään tai vanhempia koskevia asioita, jotka voisivat vaurioittaa hänen psyykkistä hyvinvointiaan.

Payne (1989, 108, 118) korostaa asiakkaan omien kirjausten saamisen olevan merkittävä eettisestä ja filosofisesta näkökulmasta. Paynen mukaan demokraattisessa yhteiskunnassa osallistuminen viralliseen työskentelyyn tulee olla mahdollista. Kansalaisyhteiskunnan perusteella asiakirjojen vapaa saanti sekä osallistuminen päätösten tekoon vähentää byrokratiaa ja viranomaisten vallankäyttöä sekä lisää asiakkaan osallisuutta ja tasavertaisuutta työntekijän kanssa. Dokumenttien saamista on laissa vahvasti tuettu, tästä huolimatta harva saa dokumenttejaan eri viranomaisten kanssa asioidessaan. Dokumentteja kirjataan monissa eri paikoissa, kuten työvoimatoimistossa, kelassa, neuvolassa, päivähoitossa, koulussa ja lääkärissä. Lastensuojelun asiakkuus on tästä vielä astetta erityisempi sen vahvan interventio oikeuden vuoksi, jolloin asiakaskirjausten saamisen pitäisi olla itsestään selvyyttä. Asiakkaan saattaa olla vaikea erikseen pyytää eri tahoilta omia dokumenttejaan, hän saattaa ajatella, ettei halua olla ”vaikea” asiakas. Dokumenttien saaminen voi olla myös vaivalloista, joskus asiakkaalta vaaditaan kirjallinen pyyntö ennen dokumenttien luovuttamista. Asiakkaan kannalta olisi yksinkertaisinta saada automaattisesti itseään koskevat dokumentit, ilman erillistä pyyntöä. Asiakkaalla tulee olla myös oikeus kieltäytyä vastaanottamasta dokumentteja, jotka hän saattaa kokea työläiksi lukea.

3.4 Tutkimuksia avoimesta dokumentoinnista ulkomailla ja Suomessa

Sosiaalitoiminnan dokumentoinnista löytyy parhaiten englanninkielisiä julkaisuja ja tutkimuksia 1970–1980-luvuilta, jolloin lakimuutokset nostattivat asiakaskirjaukset ja asiakaslähtöisyyden puheenaiheeksi (Tapola 2005a, 82). Sosiaalialan dokumentoinnista on tehty jonkin verran myös suomalaisia tutkimuksia ja tutkielmia, lähinnä 2000-luvulla.

Nämä tutkimukset koskevat enimmäkseen kirjauksia, kirjausten sisältöä sekä asiakastyön prosessin etenemistä. Mukana on myös muutama asiakasnäkökulmasta tehty tutkimus. Tutkimukset ovat pääasiassa väitöskirjatutkimuksia, joiden lisäksi dokumentoinnista löytyy muita sosiaalialan opintoihin liittyviä tutkielmia ja julkaisuja. Seuraavaksi esittelen ulkomaisia tutkimuksia ja sen jälkeen siirryn suomalaisiin tutkimuksiin.

Englannissa ja Yhdysvalloissa esitettiin 1970–1980-luvuilla monia huolenaiheita mahdollisista haitoista, joita voisi aiheutua asiakkaiden oikeudesta lukea omia asiakaskirjauksia. Dokumenttien lukemisen uskottiin voivan aiheuttaa psyykkisiä ongelmia ”hauraille” asiakkaille. Asiakkaiden ennakoitiin hyödyntävän dokumenttien avointa saatavuutta siten, että he voisivat manipuloida työntekijöitä kirjaamaan itselleen suotuisia asioita. Dokumenttien pelättiin vaarantavan niissä mahdollisesti esiintyvien ulkopuolisten ihmisten oikeusturvaa, esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekijöiden tai huolissaan olevien sukulaisten nimien tullessa esille dokumentoiduissa kertomuksissa. Lisäksi asiakirjoissa arveltiin olevan asiakkaan luettavaksi epäsoveliaan materiaalia, muun muassa rasistista tai muuta epäeettistä tekstiä. (Wilson 1978; Gelman 1992, 73–79.) Nämä pelot väistyivät kokemusten ja tutkimusten myötä. Niissä toimipaikoissa, joissa lakia noudatettiin ja asiakkaita kannustettiin lukemaan heistä tehtyjä kirjauksia, tulokset olivat hyvin positiivisia.

Gelman (1992) luettelee useita erilaisia 1970–1980-luvuilla tehtyjä tutkimuksia sosiaalialan eri toimipisteissä (mm. Golodetz ym. 1976; Stein ym. 1979; Roth ym. 1980; Dixon & Flanagan 1984; Doel & Lawson 1986), jotka vahvistavat kirjausten vapaalla saatavuudella olleen myönteisiä vaikutuksia asiakastyöhön. Tutkimuskohteina olivat muun muassa lastensuojelun, vammaispalvelun ja mielenterveyspalvelun toimipisteitä. Tutkimukset sisälsivät pääosin useita työntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluita, joiden avulla tietoa kokemuksista kerättiin. Osassa tutkimuksista käytettiin myös dokumentteja aineistona, mutta siinä oli haasteena asiakaskirjausten harvalukuisuus, koska tietokoneen käyttö yleistyi vasta 1990-luvulla. (Gelman 1992, 73–79.) Nykypäivänä dokumentteja tutkitaan paljon erilaisten kirjausten perusteella, eikä materiaalista ole enää samanlaista pulaa.

Eräässä amerikkalaisessa avointa dokumentointia koskevassa tutkimuksessa (Freed 1978) sosiaalityöntekijät olivat alkuun hyvin epäluuloisia antamaan dokumentteja asiakkaille. He

uskoivat kirjausten lukemisen voivan aiheuttaa haittaa herkille asiakkaille. Tutkimuksen käynnistymisen jälkeen työntekijät kertoivat kokeneensa luottamuksen ja yhteisymmärryksen asiakkaan ja heidän välillä kasvaneen. Työntekijöiden kirjoitustaito kehittyi ja he kirjoittivat yhä enemmän tarkemmin pohdittua tekstiä. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden oikeus saada kirjaukset luettavakseen antoi sosiaalityöntekijöille arvokkaan työvälineen lisätä ja parantaa kommunikointia asiakkaiden kanssa. (Freed 1978; Prince 1996, 23.)

Englannissa tehdyn laajan tutkimuksen (Gelman 1987; Gelman 1992, 73–79) mukaan asiakkaiden kokemukset dokumenttien saamisesta olivat myös erittäin rohkaisevia. Työntekijöiden ja asiakkaiden välit olivat avoimet ja suorat niissä tapauksissa, joissa asiakkaat saivat kirjaukset itselleen. Eräs mielenkiintoinen tutkimustulos oli, että nuoret menettivät nopeasti kiinnostuksen dokumentteihin, tutustuttuaan niihin muutaman kerran. Poikkeuksen muodostivat ne tapaukset, joissa nuoret otettiin mukaan kirjoittamaan omia kirjauksia. Alkuun se tuntui nuorista hankalalta ja vaikealta, mutta lopuksi se tuotti heille mielekkäämmän ja tyydyttävämmän asiakassuhteen. Tutkimus koostui monesta erillisestä tutkimuksesta, joille oli yhteistä, että ne osoittivat kirjausten antamisella asiakkaille olleen merkittävä vaikutus kirjausten laadun paranemiseen sekä asiakassuhteen kehittymiseen paremmaksi. Nämä asiat lisäsivät asiakkaan osallistumista työskentelyyn. Lisäksi kirjausten saamisen todettiin lisänneen asiakkaiden tyytyväisyyttä työskentelyyn ja sen myötä oikeudenkäyntien määrä vähentyi, joka oli eräs hyvin tärkeä tutkimustulos. (Gelman 1987; Gelman 1992, 73–79.)

Edellä mainitut tutkimukset toteutettiin pitkälti haastattelemalla työntekijöitä ja tutkimalla dokumentteja. Asiakkaiden näkökulmaa tutkittiin poikkeuksellisesti eräässä toisessa englantilaisessa tutkimuksessa (Prince 1996, 63, 88–92), jossa haastateltiin kahtakymmentä lastensuojelun asiakkaana olleen perheen vanhempaa vuosina 1989–1991. Tutkimus koski asiakkaiden näkökulmaa lastensuojelun sosiaalityön kirjauksiin. Useimmat heistä eivät olleet saaneet luettavakseen kirjauksia asiakkuuden aikana. Monet vanhemmat kertoivat pelänneensä sosiaalityöntekijöiden tuomitsevan heidät kirjauksissa yksilöinä sekä vanhempina. Heiltä kysyttiin haluaisivatko he lukea heistä kirjoitetut asiakaskirjaukset. Suurin osa halusi nähdä dokumentit, koska he halusivat tietää mitä työntekijät heistä ajattelevat. Samalla asiakkaat toivoivat pääsevänsä osallisiksi työprosessiin, joka koski heidän perhettään. Heiltä tiedusteltiin myös halukkuutta kirjoittaa kirjauksia yhdessä

työntekijän kanssa. Tästä vain muutama oli kiinnostunut. He perustelivat sitä sillä, että se on työntekijän työtä ja että he eivät osaa muokata ajatuksia kirjoitettavaan muotoon niin hyvin kuin työntekijä. Tutkimuksessa todettiin asiakaskirjausten voivan toimia ikään kuin peilinä asiakkaille. (Prince 1996, 63, 88–92.)

Aino Kääriäinen on yhdistänyt väitöskirjassaan Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina (2003), asiakirjausprosessin sekä dialogisuuden ja osallisuuden asiakkaan ja työntekijän välillä. Kääriäisen tutkimus on suomalaista sosiaalityön asiakirjakirjoittamista käsittelevä ja analyysoiva tutkimus. Hän tutkii dokumentoinnin merkitystä sosiaalityön tiedonmuodostukseen ja ammattikäytäntöihin lastensuojelun asiakirjausten avulla. Tutkimuksessa tarkastellaan dokumentointia, kysymällä aineistolta mitä, miten ja miksi lastensuojelun sosiaalityön asiakirjoja kirjoitetaan. (emt. 2003, 5, 176.) Kääriäisen mukaan asiakkaan osallisuuden nimissä monet sosiaalialan ammatti-ihmiset välttävät suorien ohjeiden antamista. Hän havaitsi tutkimuksessaan, että asiakirjoista jää usein sosiaalityöntekijän näkökulma kirjoittamatta. Lisäksi kirjauksissa käytetään paljon yksityiskohdilla vaikuttamista, jolloin tekstien totuudellisuutta on vaikea kumota. Dokumentit ovat osa sosiaalityön käytäntöjä ja ne ovat myös keskeinen osa ammattikunnan yhteisen ymmärryksen muodostumisessa. (Kääriäinen 2004, 103–104.)

Tuija Eronen on tutkinut väitöskirjassaan Lastenkoti osana elämäntarinaa (2012), lastenkodissa asuneiden lasten elämää dokumenttien ja muistelun avulla. Hän on tehnyt narratiivisen tutkimuksen, jossa pääpaino on asiakasnäkökulmassa. Lastenkodin dokumentteja tutkiessaan, hän huomasi, että niitä on kahdenlaisia. Osa oli institutionaalisia dokumentteja, jotka olivat viranomaisten tekemiä ja paljolti tehtyjen päätösten perusteluja. Osa dokumenteista sisälsi kirjoitettua ja kuvattua materiaalia, jotka olivat yksilöllisen ja yhteisöllisen muistin kannattelua varten tehtyjä. Eronen pohtii tutkimuksen lopussa, voisiko lastenkodissa dokumentoinnin avulla lisätä työntekijöiden ja lasten yhteistä ymmärrystä. Toisaalta hän miettii tulisiko lasten lapsuutta suojella ja antaa heidän elää suhteellisen tavallista lapsuutta ilman tietoisuutta jatkuvasta arvioinnista, mikä ilmenisi dokumenteista. Eronen toteaa lopuksi, että yhdessä muistelu ja kerronta ovat tärkeitä lapsen minä -kuvan rakentamiseksi, kun taas tietojärjestelmään kirjatut asiakaskirjaukset ovat enemmänkin institutionaalisia dokumentteja ja siten liian kapea-alaisia tukemaan lasten kasvussa. (Eronen 2012, 5–7, 118.)

Tarja Vierula (2010) tutkii tekeillä olevassa väitöstutkimuksessaan muun muassa lastensuojelun dokumentointia asiakasnäkökulmasta. Hän tutkii asiakkaan roolia ja osallisuutta dokumenttien tekemisessä. Hän perustelee tutkimusta mm. lastensuojelun toimenpiteiden vaikutusten ja osuvuuden selvittämisellä. Vierulan mukaan asiakirjoja ja dokumentointia on sosiaalityön tutkimuksessa lähestytty yleensä institutionaalista näkökulmasta. Tällöin asiakkaan ja asiakirjojen välisen suhteen tarkastelu on jäänyt kokonaan tutkimuksellisen keskustelun ulkopuolelle. Vierula tutkii millaisia asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita lastensuojelussa voi olla ja millaisia tehtäviä asiakirjoille näissä suhteissa vanhempien kokemuksellisesta näkökulmasta rakentuu. (Vierula 2010.)

Edellä mainittujen lisäksi löytyy muutamia tutkimuksia sekä pro gradu-tutkielmia, jotka sivuavat asiakaslähtöistä dokumentointia sekä asiakasosallisuutta. Muun muassa Laitila tutkii väitöskirjassaan Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä (2010), miten asiakkaat kokevat oman osallisuutensa työskentelyyn. Tutkimuksessa Laitila toteaa, että asiakkaiden tiedonsaantia omassa asiassa tulisi huomattavasti lisätä, jotta heidän olisi mahdollista olla osallisina omassa kuntoutumisessaan. Esimerkiksi omien hoito- ja kuntoutussuunnitelmien saaminen ei aina toteudu. (Laitila 2010, 165.) Pro gradu-tutkielmista mainitsemisen arvoinen on Tapolan tutkielma: Prosessi, strukturoitu, avoin-asiakastyön dokumentaatio angloamerikkalaisessa sosiaalityö-keskustelussa (2003). Tapola on kerännyt sosiaalityön dokumentointia koskevan kattavan kirjallisuuskatsauksen aineiston 1970–1980 luvun englanninkielisistä sosiaalityön lehtien artikkeleista, jolloin siitä käytiin runsasta keskustelua. Tapola kuvaa artikkelien kautta, kuinka monissa maissa lainsäädännön avulla lisättiin avointa dokumentointia sosiaalityössä.

Pro gradu-tutkielmassaan Vanhemmuuden näyttäytyminen huostaanotto-prosessissa dokumentoitujen asiakirjojen valossa (2010), Lankila tarkastelee huostaanottoon liittyviä dokumentteja. Hän on kiinnostunut erilaisista vanhemmuuden rooleista ja siitä, miten vanhemmuus näyttäytyy dokumenttien kautta kuvattuna. Samoin Lähti ja Tiiri käsittelevät pro gradu-tutkielmassaan Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä (2012) sosiaalityön dokumentteja. He selvittivät, miten asiakas näyttäytyy sosiaalityöntekijän kirjaamissa suunnitelmissa. Tutkielman tuloksena oli, että asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa oli hyvin vähäistä ja että suunnitelmissa oli paljon laadullisia eroja. Tutkielman tekijät tunnustivat tarvetta kehittää sosiaalityön dokumentointia laadukkaammaksi ja

asiakaslähtöisemmäksi. He toteavat, että dokumentoinnin ollessa osa työskentelyprosessia, toteutuisi myös asiakkaan osallistuminen. (Lätti & Tiiri 2012, 79–80.)

Pääosin ulkomaisissa tutkimuksissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja avoimuutta dokumentoinnissa, kun suomalaisissa tutkimuksissa pohditaan, mitä ja miten dokumentteja tulisi kirjoittaa. Selkein ero ulkomaalaisten ja suomalaisten tutkimusten välillä on, että ulkomaalaisissa tutkimuksissa on käytetty huomattavasti enemmän resursseja tutkimuksiin. Ne ovat enimmäkseen yliopistojen ja monien tahojen yhteistyössä tehtyjä laajoja tutkimuksia, kun taas suomalaiset tutkimukset perustuvat yksittäisen tutkijan ja opiskelijan erilliseen opinnäytetyöhön. Tämä ehkä osaltaan selittää sen, että ulkomailla tehdyissä tutkimuksissa on pystytty panostamaan aineiston monipuolisuuteen ja tällöin asiakasosallisuuskin on tullut näkyvämmäksi.

3.5 Avoin dokumentointi Maunulan lastensuojelutyössä

Sosiaalityössä puhutaan ajoittain hiljaisesta tiedosta, jolla tarkoitetaan itsestään selvänä pidettyä ja usein tekemiseen liittyvää tietoa ja taitoa (Raunio 2009, 151). Hiljaisen tiedon käsite vahvistui ja laajeni 2000-luvun alussa. Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005, 452) kritisoivat sosiaalityön toiminnan perustelua hiljaisella tiedolla. He näkevät sen olevan tärkeä osa sosiaalityötä, mutta työntekijällä tulee aina olla eettinen velvollisuus tehdä ajattelunsa ja havaintonsa näkyväksi. Tämä tapahtuu parhaiten dokumentoinnin ja avoimuuden avulla, jolloin tieto ei jää työntekijän omaksi tiedoksi. Seuraavaksi tarkastelen, miten avoimen dokumentoinnin avulla voidaan toteuttaa tiedon jakamista työssä. Aluksi esittelen Helsingin Maunulan lastensuojelutyöryhmän käyttämästä dokumentointi työtavasta kirjoitetun tuoreen opinnäytetyön sekä julkaisun. Tämän jälkeen käsittelen tarkemmin mitä kyseinen työtapa käytännössä tarkoittaa.

Maunulan lastensuojelun työryhmässä työskentelevä sosiaaliohjaaja Miia Holmberg on tarkastellut dokumentointi työtapaa lähemmin työntekijöiden näkökulmasta ylempään amk-tutkintoon sisältyvässä opinnäytetyössään Asiakastyön muistiinpanot työvälineenä lastensuojelun avohuollossa (2012). Holmberg toteutti opinnäytetyönsä toimintatutkimuksena, seuraamalla Maunulan työryhmää sen kehittäessä työtapaa vuosina

2008–2009 sekä tutustumalla vuoden 2009 asiakaskyselypalautteisiin. Holmbergin mukaan työntekijät kokivat työtavan käyttämisen myötä kirjatun kielen ja tekstin sisällön kehittyneen. Dokumentit toimivat työntekijöiden mukaan lisäksi apuna asiakkaiden kohtaamisessa, työn suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä. (Holmberg 2012, 6, 47–49.)

Edellä kuvatun opinnäytetyön lisäksi Maunulan lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä Riikka Pyykönen on kirjoittanut työryhmän käyttämästä dokumentointi työtavasta julkaisun *Dokumentit töissä - osallistava dokumentointi* (2012). Pyykönen kuvailee Maunulan lastensuojelun työryhmän kehittämän dokumentointityötavan alkuvaiheita sekä työntekijöiden kokemuksia työtavasta. Hän kertoo kuulleensa dokumenttien käyttämisestä työvälineenä vuonna 1995, jolloin hän työskenteli sosiaalityöntekijänä. Tuolloin muutama Helsingin perheneuvolan työntekijöistä käytti työssään systeemistä narratiivista perheterapiaa. Työtapaan liittyen he kirjoittivat perheterapiaistunnon jälkeen kirjeen perheelle, jossa oli työntekijän tulkinta käydystä keskustelusta. Kirje lähetettiin perheen kotiin, jolloin perhe sai rauhassa lukea sen ja seuraavalla tapaamisella kirje luettiin ääneen, jolloin se toimi kyseisen tapaamisen keskustelun avaajana. Pyykönen otti työtavan omaksi työkäyttännökseen ja siirryttyään johtavaksi sosiaalityöntekijäksi Maunulan lastensuojelun työryhmään vuonna 2003, hän sai työntekijät innostumaan ja kokeilemaan työtapaa. Suunnitelmallisemmin työtavan käyttö alkoi kehittämishankkeena vuonna 2005. Hankkeen alkuaikoina työtapaa muokattiin moneen kertaan vastaamaan käytännön tarpeita ja pikkuhiljaa se muuttui hankkeesta pysyväksi työtavaksi. (Pyykönen 2012, 11.)

Oma kiinnostukseni tätä työtapaa kohtaan, jota kutsun avoimeksi dokumentoinniksi, liittyy siihen, että työskentelin kyseisessä työryhmässä sosiaalityöntekijänä vuosina 2010–2012. Aloitin tuolloin avoimen dokumentoinnin käyttämisen työssäni ja olen jatkanut sitä työryhmän vaihtumisen jälkeenkin. Tämän vuoksi käytän ajoittain tässä tutkielmassa myös omaa kokemustani työtavan käytännön toteutumisesta sekä työntekijöiden näkemyksistä kertoessani. Mukana on myös osittain koko työryhmän näkökulmaa, koska kehitimme työtapaa jatkuvasti yhdessä arkisen työn ohessa, sekä erillisillä kehittämisspäivillä. Työryhmämme esitteli työtapaa julkisesti Talentian sosiaalipäivillä vuonna 2010 sekä pääkaupunkiseudun sosiaalipäivillä vuonna 2011. Lisäksi työtapaa on viety eteenpäin Helsingin kaupungin sisällä lastensuojelun eri työryhmille. Dokumenttien käyttämistä työvälineenä ovat käyttäneet yksittäiset työntekijät eri työryhmissä aiemminkin, mutta

hieman eri tavalla, eikä niin systemaattisesti, kuin Maunulan työryhmä käyttää. Seuraavaksi tarkastelen Maunulan lastensuojelun työryhmän tapaa käyttää dokumentointia työssä. Kertomani perustuu osittain omiin ja osittain työryhmän yhteisiin kokemuksiin.

Avoin dokumentointi tarkoittaa Maunulan lastensuojelun työryhmän käyttämänä sitä, että asiakas saa aina tapaamisista tehdyn kirjauksen itselleen. Usein asiakas on jännittynyt tapaamisella, eikä muista jälkikäteen tarkalleen mitä puhuttiin, jolloin hän voi tarkistaa asian saamastaan kirjauksesta. Seuraavan tapaamisen alussa saatetaan lukea edellisen tapaamisen kirjaus asiakkaan luvalla ääneen, jolloin asiakas voi kertoa oman mielipiteensä kirjatusta asiasta sekä kertoa mahdollisista virheistä tai lisätä jonkin itselleen tärkeän näkökulman. Samalla tapaamiseen sillä kertaa osallistuvat muut ihmiset pääsevät yhteisen tiedon ja puhuttujen asioiden äärelle. Korjaukset ja täsmennykset tehdään seuraavaan kirjaukseen, eikä työntekijän havaintoja tai aiemmin saamaa käsitystä poisteta vaan uuteen kirjaukseen kirjataan, kuka haluaa tehdä korjauksen ja mitä hän haluaa korjata. Tällöin kirjauksen lukija voi itse tehdä tulkintansa siitä, miten tilanne ja muutokset kirjauksessa ovat edenneet. Toisin sanoen kirjauksissa näkyy yleensä eri osallistujien näkemykset ilman, että otetaan kantaa kenen näkemys on oikea.

Lastensuojelutyössä tulee usein eteen tilanteita, jolloin lapsen etu ei työntekijän arvion mukaan toteudu, eivätkä vanhemmat näe tai koe mitään ongelmaa olevan. Tästä seuraa helposti tilanne, jossa työntekijä yrittää saada näkyväksi lapselle vahingollisen elämäntilanteen esittämällä epäkohdat ja vanhemmat asettuvat puolustuskanalle ja kieltäytyvät näkemästä asioita työntekijän esittämästä näkökulmasta. Tämä vastakkainasettelu työntekijän ja asiakkaan välillä rajoittaa työskentelyä hyvin paljon. Tämän lisäksi sosiaalityössä on jatkuva aikapula, jolloin tapaamisia ei ole riittävästi asioista keskustelemiseen. Yhteisen ymmärryksen syntymiseen pyritään Maunulan lastensuojelussa vaikuttamaan avoimen dokumentoinnin avulla. Työntekijä pystyy jatkamaan tapaamisen jälkeen työskentelyä lähettämällä asiakaskirjaukset asiakkaalle. Lisäksi työntekijä on saattanut kirjata tapaamisen jälkeen mietityttämään jääneitä asioita, ikään kuin kirjeenä ja pohdintana asiakkaan tiedoksi, johon asiakas voi puhelimitse tai seuraavalla tapaamisella kertoa oman näkemyksensä. Dokumenttien avulla voidaan jatkaa vuorovaikutuksen ja yhteisymmärryksen tavoittelua, vaikka tapaamisia ei olisi riittävän usein.

Työntekijöiden tavoitteena avoimen dokumentoinnin avulla on, että asiakkaat ovat alusta asti tietoisia työntekijöiden huolista ja näkökulmista, jolloin he pääsevät reaaliajassa kommentoimaan ja osallistumaan heitä koskeviin asioihin. Tällöin ei pääse syntymään mahdollottoman suurta vastakkainasettelua asiakkaan ja työntekijän välillä, vaan esille tulleet eriävät näkökulmat voidaan käsitellä heti. Avoin dokumentointi sisältää ajatuksen vallan ja asiantuntijuuden jakamisesta. Lisäksi sitä voidaan hyödyntää dokumentointiin liittyvän narratiivisuuden eli kertomuksellisuuden avulla, joka luo uusia ja loputtomia mahdollisuuksia edetä asiakastyössä.

Avoimen dokumentoinnin avulla lastensuojelutyöstä pyritään tekemään avoimempaa, asiakkaan osallisuutta lisäävää, tasa-arvoisempaa ja suunnitelmallisempaa. Työskentelin ennen Helsinkiin siirtymistä monta vuotta keskikokoisessa kaupungissa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä ja siellä tätä työkäytäntöä ei ollut. Siellä asiakkaiden asianajajat vaativat kirjauksia usein siinä vaiheessa, kun asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemykset erosivat toisistaan. Alkaessani käyttää avointa dokumentointia työssäni, en ole saanut kertaakaan asianajajalta asiakirjapyyntöä. Johtavan sosiaalityöntekijä Riikka Pyykösen mukaan Maunulan työryhmän osalta vastentahtoiset huostaanotot ovat vähentyneet työtavan käyttöönottamisen jälkeen. Tämä voi tietenkin olla myös sattumaa, mutta joka tapauksessa suuntaus on hyvä. Muutos saattaa kertoa siitä, että asiakkailta on ollut luottamus siihen, ettei heiltä ole jäänyt olennaisia tietoja saamatta.

Maunulan lastensuojelun työntekijöiden myönteisistä kokemuksista on tietoa ja siitä on monen vuoden ajalta kerättyä kokemustietoa, koska työtapaa alettiin toteuttaa käytännössä jo vuonna 2005. Asiakkaiden näkökulma ja kokemukset ovat jääneet yksittäisiksi ja satunnaisiksi palautteiksi työntekijöille sekä työntekijöiden kokemuksiin onnistuneesta asiakastyöstä. Asiakkailta on kerätty tyytyväisyyskyselyitä postitse säännöllisesti, mutta vastausten tarkempi analysointi on jäänyt tekemättä. Tämän tutkielman yhtenä tavoitteena on kyselylomakkeiden vastausten perusteella tutkia, millainen merkitys avoimella dokumentoinnilla on lastensuojelun asiakkaille.

4. VAIKUTTAVUUDEN VAATIMUS LASTENSUOJELU- TYÖSSÄ

Yhteyden etsiminen työmenetelmän ja sen vaikuttavuuden välillä on arviointia ja vaikuttavuuden mittaamista. Etsin tässä tutkielmassa mahdollista yhteyttä avoimen dokumentoinnin ja osallisuuden kokemusten välillä. Vaikuttavuuden tutkiminen ei kuitenkaan ole päätarkoitukseni, vaan pyrin tuomaan asiakkaan näkökulmaa esille tietyn työmenetelmän avulla. Aiheeni kuitenkin sivuaa vahvasti arviointia ja vaikuttavuutta, joten käsittelen näitä aiheita lähemmin tässä luvussa.

4.1 Vaikuttavuuden arviointia

Vaikuttavuus (*effectiveness*) on eräs arvioinnin avainkäsite. Suomessa valtio ja kunnat alkoivat käyttää sitä yleisesti 1980-luvun lopulla, jolloin se miellettiin yhdeksi osatekijäksi julkisen sektorin toiminnan tuloksellisuutta. 1980-luvun lopulla valtiovarainministeriö käynnisti julkisen sektorin tuloksellisuuteen pyrkiviä hankkeita. Tuloksellisuuteen sisältyivät tuottavuus, taloudellisuus, vaikuttavuus ja kustannusvaikuttavuus. Vaikuttavuuden katsottiin viittaavan siihen, miten hyvin palvelutarve kunnissa tulee tyydytetyksi sekä miten työsuoritteet vastaavat asetettuja tavoitteita. (Rajavaara 2007, 12–15, 129.) Muualla Euroopassa arviointi oli ollut jo pitkään osa valtioiden toimintaa. Arvioinnin leviämistä Suomeen saattoi hidastaa se, että hyvinvointivaltio sai laajaa kannatusta, jolloin verovaroin kustannettuja julkisen sektorin toimintoja ei kyseenalaistettu (Purola ym. 1987; Rajavaara 2007, 15).

Suomalaisista valtaosa kannattaa hyvinvointivaltion ylläpitämistä verovaroin. Enemmistö väestöstä olisi valmis korottamaan veroja, jotta sosiaali- ja peruspalvelut turvattaisiin. (Vaarama ym. 2010, 278.) Tästä huolimatta vaikuttavuuden arvioinnista tuli lakisääteinen 1990–2000-luvuilla ja tuolloin se levisi kaikkiin julkisen sektorin toimintoihin. Nykyään vaikuttavuudella täytyy perustella suurinta osaa julkisen sektorin toimintaa. Vaikuttavuuden lisääntyminen saattaa kertoa yhteiskunnassa lisääntyvästä epävarmuudesta hyvinvointivaltion toimintoja ja palveluja kohtaan. (Rajavaara 2007, 12–16, 24.)

Arvioinnin vaade on edennyt myös työntekijöihin, joita kehoitetaan arvioimaan työmenetelmien tuloksellisuutta ja työskentelemään vaikuttaviksi tiedetyin menetelmin (Paasio 2003; Rajavaara 2007, 15).

Vaatimus kehittää työmenetelmiä ei välttämättä tule aina johdolta ja päättäjiltä suoraan. Työn kehittämisen tarpeeseen voi johtaa pelkästään kustannusten ja resurssien vähentäminen. Julkisen sektorin resursseja on vähennetty 1990-luvun laman jälkeen, vaikka asiakasmäärät ja tarve eivät ole vähentyneet. Tällainen ristiriita ohjaa ja osittain pakottaa työntekijöitä uudistamaan tapaa tehdä työtä, jotta työmäärästä selviää. Tämä ei välttämättä ole huono asia, vaan sen voi nähdä kehityksenä ja mahdollisuutena uusien ja toimivimpien työmenetelmien löytämiseksi. Erityisesti lastensuojelutyössä työmenetelmän tuloksellisuus ja vaikuttavuus on myös asiakkaan etu. Lapsen nopean kasvun ja kehityksen vuoksi tuen vaikuttavuudella on suuri merkitys hänen tulevaisuuttaan ajatellen. Ongelmaksi muodostuu vaikuttavuuden rinnalla oleva tehokkuusajattelu. Lastensuojelutyössä saatetaan perhettä tukea tietyllä menetelmällä tietyn ajan. Esimerkiksi perheelle tarjotaan perhetyötä kotiin tueksi, mutta vain tietyn ajanjaksolle. Tällaiset työskentelyn ajanjaksot määritellään usein asiakassuunnitelmaan etukäteen. Lastensuojelun perhetyön tarve on suuri ja sen vuoksi työskentelyn tulee olla suunnitelmallista ja mahdollisimman lyhytaikaista. Asiakasperhe alkaa usein vasta työskentelyn loppuvaiheessa uskaltautua avaamaan elämänsä työntekijöille, jolloin todellinen työskentely onnistuisi paremmin. Vuoropuhelu ja asiakkaan kuuleminen tehokkuuden ja arvioinnin keskellä tukisivat parhaiten vaikuttavuuden lisäämistä.

Yhteiskuntapoliittisten toimien vaikuttavuudesta käytetään monenlaisia nimityksiä. Voidaan puhua vaikutuksesta, muutoksesta, seurauksesta, merkityksestä, hyödyistä tai onnistumisesta. Vaikuttavuus sanaa pidetään yleisimmin päämääränä, johon hyvinvointivaltion hallinnon tulee pyrkiä. Vaarana on, että tällöin muut hyvinvointivaltion päämäärät, kuten tasa-arvo, demokratia ja oikeudenmukaisuus voivat jäädä vähemmälle huomiolle. (Kuusela 2001, 72; Rajavaara 2007, 16.) Muutosten seurauksia ja hyötyjä arvioitaessa tulisi kuunnella niitä ihmisiä, joihin muutokset vaikuttavat eniten. Ruohonjuuritason työntekijöitä ja kuntalaisia, jotka käyttävät palveluja. Tällöin oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja demokratia eivät jäisi muiden arvojen jalkoihin.

Julkisen sektorin vaikuttavuuden arviointiin liittyy monenlaisia mielipiteitä. Lääketieteessä vaikuttavuustietoa ei kyseenalaisteta. Lääkkeiden ja hoitojen arviointi on itsestään selvää, mutta yhteiskunnallisten ilmiöiden ja käytäntöjen arviointia ei voida suorittaa laboratoriossa, jolloin niiden arviointi ei ole kovin yksinkertaista. Hyvinvointivaltion vaikuttavuutta selvitetään monin eri tavoin, kuten tutkimuksin, selvityksin, seurantojen avulla, barometreillä, systemaattisin katsauksin, hyvien käytäntöjen avulla, tarkastuksilla, kehittämällä tietojärjestelmiä ym. (Rajavaara 2007, 17–19, 24.) Mittojen ja kriteerien laatiminen esimerkiksi lastensuojelutyön vaikuttavuuden arvioimiseksi on monisyistä. Miten voidaan arvioida ystävällisen ja kiireettömän kohtaamisen vaikutusta? Entä onko hukkaan heitettyä aikaa tavata lasta useammin, kuin yhden kerran, jotta työntekijä oikeasti tutustuisi lapsen näkemyksiin? Kuka näitä arvioi ja miltä arvopohjalta arviointi tehdään? Lastensuojelutyö on lakiperustaista ja siihen on määritelty paljon velvollisuuksia työntekijöille huolehtia lapsen kasvun turvaamisesta. Tilastoja seuraamalla nähdään ainoastaan työskentelyn kesto ja mahdolliset tukitoimet, joita on perheelle annettu. Sijoituksen estäminen säästää rahaa, mutta tällöin avohuollon tukitoimiin voi mennä huomattava summa rahaa, joka ei näytä säästämiseltä. Jottei tulosten seuraaminen jäisi vain taloudellisten mittareiden varaan, tulisi seurantaa laajentaa koskemaan asiakkaiden kokemuksiin. Yhtenä mahdollisuutena voisi olla asiakkaan äänen lisääminen dokumentaatioon ja niiden lisääntynyt tutkiminen.

Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden tutkimiseen on käytetty monenlaisia arviointimalleja ja tapoja. 1980-luvulla puhuttiin tuloksellisuuden arvioinnista ja kustannusvaikutuksista. Tuolloin mittareina käytettiin paljolti tilastoja ja muita määrällisiä tutkimusmenetelmiä. 1990-luvulla tuloksellisuuden arviointi eteni tulosohjaukseksi, jossa verovarot haluttiin kohdentaa aikaansaannosten ja tulosten perusteella. 2000-luvulla Suomeen rantautui Yhdysvalloista niin sanottu tasapainotettu tulosmittaristo, jossa huomioidaan taloudellisen arvioinnin lisäksi myös laadullisia ja inhimillisen pääoman kehitystä kuvaavia mittareita. (Rajavaara 2007, 129, 140–144.)

Vuorovaikutuksellinen tutkimus alkoi nousta sosiaalitieteissä 1960- ja 1970-luvuilla. Tutkimusmenetelmää kutsuttiin toimintatutkimukseksi, jossa tutkittavaa kohdetta tutkittiin jonkin tapauksen tai tilanteen havainnoinnin avulla. Tämä tutkimustapa lähestyi osallistavaa ja vuorovaikutteista mallia. Tässä lähtökohtana ei ole arvioinnin tekeminen, mutta samalla tutkimukset sisältävät vaikuttavuuden arviota. (Rajavaara 2007, 146, 148.)

Yhdysvalloissa sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia on toteutettu 1960-luvulta lähtien. Tuolloin ihmisoikeusaktivisti ja sosiaalityön professori Joel Fischer pyrki tuomaan esille tarvetta arvioida vaikuttavaa sosiaalityötä (Alkin & Christie 2004; Korteniemi ym. 2012, 92). Suomessa sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi on edelleen hyvin vähäistä. Sosiaalityön vaikuttavuutta on perinteisesti tarkasteltu taloudellisin mittarein, jotka eivät kuvaa todellista sosiaalityön vaikuttavuutta, asemaa ja merkitystä. 1980-luvun lopulla käynnistettiin muun muassa Helsingin sosiaalivirastossa vaikuttavuushanke, joka hiipui 1990-luvun laman myötä. Vaikuttavuus- ja arviointitutkimus kehittyi uudelleen vasta 2000-luvulla, tuolloinkin sosiaalipalveluissa on keskitytty arvioimaan lähinnä palveluiden toimivuutta. Hyvin toimiva palvelu ei kuitenkaan välttämättä tarkoita, että palvelulla saavutettaisiin siltä odotettuja tuloksia. Esimerkiksi työvoimatoimiston asiakas voi olla hyvin tyytyväinen palveluun ja kokea saaneensa tukea, vaikka hän ei olisikaan työllistynyt. Vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseksi on tärkeitä kokeilla käytännössä erilaisia mittareita, joita voidaan testata ja edelleen kehittää. (Korteniemi ym. 2012, 89–92.)

Hokkasen (2012, 116) mukaan nimenomaan asiakas olisi paras henkilö arvioimaan, onko työskentelyllä ollut vaikutusta hänen elämäänsä. Asiakaspalautteiden tulosten tulkinta ja niiden monipuolinen hyödyntäminen ovat jääneet lähinnä tyytyväisyyden mittaamisen tasolle, vaikka niitä voisi hyödyntää huomattavasti monipuolisemmin vaikuttavuutta mitattaessa. Pohjola (2010, 19) toteaa sosiaalityön asiakasnäkökulman olleen perinteisesti suomalaisessa sosiaalityössä lähes näkymätöntä. Ennemmin on tarkasteltu palveluita, säädöksiä, järjestelmän rakennetta sekä työntekijöiden toimintaa. Viime vuosina sosiaalityössä on noussut tavoitteeksi uusi asiakaslähtöinen työkuultuuri.

Tästä on hyvänä esimerkkinä Helsingin kaupungin teettämä kuntalaisten tyytyväisyyskyselyt vuodesta 1983 alkaen. Viimeisin lomakekysely toteutettiin 2012 ja siihen vastasi yli 1500 asukasta. Kysymykset koskivat kaupungin tuottamia palveluita. Aukkaiden arvio sosiaalityön tilasta ei ollut mairitteleva, se sijoittui sijalle 57/66. Tämän alle sijoittuivat perheneuvola (58/66), toimeentulotuki (59/66) ja vammaispalvelut (62/66). Huonoimman arvion sai pientalotontin saanti ja parhaimman arvion juomaveden laatu. (Keskinen 2013, 10.) Tutkimustulokset ovat kaupungin eri hallintokuntien käytettävissä (emt. 2013, 4), mutta selvityksestä ei ilmene, miten saatuja tuloksia olisi hyödynnetty.

Sosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen on tärkeätä, koska se on lakisääteistä ja se on osa julkista palvelujärjestelmää. Sosiaalityö on tilivelvollinen toiminnastaan monille tahoille, kuten toimintaorganisaatioille, päätöksentekijöille, veronmaksajille sekä asiakkailleen. Sosiaalityössä kohdataan paljon ongelmallisia tilanteita ja työ rakentuu osittain interventioden ja muutoksen hakemiseen asiakkaan elämässä. Vaikuttavuus rinnastetaan usein tehokkuuteen ja taloudellisuuteen, joita vierastetaan sosiaalityössä. Vaikuttavuuteen liittyy myös näyttöön perustuva käytäntö (*evidence-based practice*), joka tarkoittaa sellaisten käytäntöjen suosimista sosiaalityössä, jotka on pystytty todentamaan vaikuttaviksi tutkimusten avulla. (Pohjola 2012, 9–11.)

Vaikuttavuustutkimukset ovat osa näyttöön perustuvan käytännön tietopohjaa, joka on työmenetelmänä levinnyt laajalti Yhdysvaltoihin, Englantiin ja Pohjois-Eurooppaan. Työtavan kehitti alkujaan amerikkalainen Mary Richmond, joka julkaisi 1917 Sosiaalinen diagnoosi-nimisen kirjan. (Shaw ym. 2010, 234–235.) Riskinä näyttöön perustuvassa käytännössä on, että siinä saatetaan jättää ympäristössä olevat työn toteuttamisen edellytykset liian vähäiselle huomiolle, keskittymisen kohdentuessa tieteellisen tiedon hankintaan. Organisatoriset ja hallinnolliset tekijät tulisi aina ottaa huomioon, jotta työmenetelmän käyttämiselle olisi täydet edellytykset. (Raunio 2011, 134.)

Sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, jossa asiakastyön ajatellaan olevan hyvin yksilöllistä ja tapauskohtaista, jolloin sen vaikuttavuuden mittaamisen systemaattisesti ja isolla otannalla ei ole koettu onnistuvan. Sosiaalialalle on tästä huolimatta noussut uutena asiana hyvät käytännöt-ohjelman myötä uudenlainen vaikuttavuuteen perustuva työkäytännöistä tiedottaminen. (Pohjola 2012, 19.) Hyvät käytännöt-ohjelma oli Stakesin (nykyinen Terveiden ja hyvinvoinnin laitos = THL) koordinoima hanke vuosina 2004–2007, jonka jälkeen se on vakiintunut THL:n toiminnaksi. Tavoitteena on koota ja levittää tietoa tutkituista ja hyväksi koetuista käytännöistä sosiaalityössä. (Sosiaaliportti 2012.) Tämä on hyvin lähellä näyttöön perustuvaa käytäntöä, mutta tässä hyödynnetään sosiaalityössä toimiviksi havaittuja työtapoja, kun taas näyttöön perustuvassa käytännössä vaikuttavuuden pitää olla tutkimuksellisesti osoitettavissa. (Pohjola 2012, 19–20.)

Näyttöön perustuvan käytännön lisäksi toteutetaan tutkimukseen perustuvaa sosiaalityötä (*research-based social work*). Sillä tarkoitetaan sosiaalityön vaikuttavuutta tutkimuksesta saadun tietoperustan pohjalta. Tämä tukee samalla sosiaalityön kehittymistä sekä

vaikuttavuuden arviointia. (Pohjola 2012, 21.) Sosiaalityöntekijöiden tulisi hyödyntää laajemmin ja rohkeammin tutkimustietoa. Suomalainen sosiaalityön tutkimus on enimmäkseen kuvailevaa, jolloin lukija ei saa selkeää vastausta, miten tulosten perusteella tulisi toimia, jotta työllä olisi vaikutusta. (Hietamäki & Karttunen 2010, 16.)

Tutkimukseni aiheena on selvittää lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia avoimesta dokumentoinnista sekä asiakkaiden kokemuksista osallisuudestaan työskentelyssä. Vertaan tutkimuksessani myös aikuisten ja nuorten kokemusten eroavaisuuksia. Tutkimuksessani etsin tietoa avoimen dokumentoinnin vaikuttavuudesta asiakkaan näkökulmasta. Tutkimukseni noudattaa näyttöön perustuvan käytännön periaatteita. Käytän sen lisäksi aiemmin tehtyjä tutkimuksia oman tutkimukseni viitekehyksenä eli samalla toteutan tutkimukseen perustuvan sosiaalityön periaatteita. En kuitenkaan pidä vaikuttavuuden tutkimista pääasiana tutkielmassani, vaan pyrin lisäämään tietoa asiakkaiden toiveista ja kokemuksista. Toiveet ja kokemukset eivät siten välttämättä ole suoraan yhteydessä työn vaikuttavuuteen, mutta ne tuovat tietoa siitä, mikä on asiakkaan näkökulmasta hyvää työskentelyä ja miten asiakaspalvelua voitaisiin ylipäättään kohentaa.

5. TUTKIMUSTEHTÄVÄ, AINEISTO JA METODOLOGISET VALINNAT

Tässä luvussa esitän tutkimukseni tavoitteet ja sille asettamani tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen kuvailen käyttämäni aineistoa ja tutkimuskohdetta. Seuraavaksi esittelen ja perustelen valitsemiani tutkimus- ja analysointimenetelmiä. Lopuksi pohdin tutkimusmenetelmien ja aineiston luotettavuutta ja eettisyyttä.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkielmani tavoitteena on tutkia lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia osallisuudestaan työskentelyssä ja avoimesta dokumentoinnista sekä tutkia onko niiden välillä yhteyttä.

Tarkoitukseni on laajentaa ja lisätä tietoa lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista. Tutkin tätä aihetta analysoimalla Helsingin kaupungin, Maunulan lastensuojelun työryhmän asiakkailta postitse kerättyjä asiakaspalautekyselyitä vuodelta 2011.

Esitin tutkimukselle seuraavat kysymykset:

1. Kokeeko asiakas olevansa osallisena lastensuojelun työskentelyssä?
2. Millainen merkitys lastensuojelun dokumenttien saamisella on asiakkaalle?
3. Onko dokumenttien saamisella ja asiakasosallisuudella yhteyksiä, jos on, millaisia?

Ensimmäinen tutkimuskysymykseneni koskee asiakkaiden mahdollisia osallisuuden kokemuksia lastensuojelun työskentelyssä. Kokeeko lastensuojelun asiakas olevansa osallisena työskentelyssä vai onko työskentely työntekijälähtöistä? Mitkä tekijät vaikuttavat osallisuuden kokemiseen tai sen puuttumiseen? Toisen tutkimuskysymyksen avulla tutkin asiakkaiden kokemuksia dokumenttien saamisesta itselleen ja niiden saamisen merkitystä asiakkaalle. Kokeeko asiakas dokumenttien saamisen positiivisena asiana vai heikentääkö dokumenttien lukeminen esimerkiksi asiakkaiden luottamusta viranomaisia kohtaan? Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla tutkin avoimen dokumentoinnin ja asiakasosallisuuden mahdollista yhteyttä. Asiakaspalautekysely on kerätty asiakasperheiden vanhemmilta sekä asiakkaana olevilta 15–21-vuotiailta nuorilta. Tämän vuoksi tutkin esittämiäni tutkimuskysymysten lisäksi, esiintyykö vanhempien ja nuorten välillä eroavaisuutta avoimen dokumentoinnin tai osallisuuden kokemuksissa.

Tutkimuskysymysten asettelun pohjana minulla oli teoriataustan lisäksi omakohtainen lastensuojelun sosiaalityöntekijän työkokemus. Työssäni olin jo vuosien ajan kokenut tarvetta lisätä ja parantaa asiakasosallisuutta, jota myös pyritään eri tavoin kehittämään, mutta asiakkaiden oma näkemys asiasta puuttuu. Halusin tutkia osallisuuden kokemusta ja siihen mahdollisesti vaikuttavia asioita nimenomaan asiakasnäkökulmasta, jota ei mielestäni ole riittävästi tutkittu. Avoimen dokumentoinnin tutkiminen tässä yhteydessä tuntui luontevalta. Tutustuessani aiempiin tutkimuksiin avoimesta dokumentoinnista ja omakohtaisen työkokemukseni perusteella avoimen dokumentoinnin yhteys asiakasosallisuuteen näyttäytyi merkittävältä. Toisaalta aiheesta tehdyt tutkimukset ovat pääosin kymmenien vuosien takaisia ja ne ovat perustuneet useimmiten dokumenttien sekä työntekijöiden näkökulmaan, harvemmin asiakkaiden, varsinkaan nuorten, kokemuksiin.

Osallisuuden ja avoimen dokumentoinnin yhteyden tutkiminen asiakkaan kokemusten perusteella vaikutti tärkeältä lisältä aiempien tutkimusten rinnalle. Ennako-oletukseni oli, että asiakasosallisuuden ja avoimen dokumentoinnin välillä löytyy yhteys. Tutkielman aihe koskettaa vahvasti omaa työtäni, joten en pystynyt suhtautumaan siihen täysin neutraalisti. Tästä tietoisena, pyrin pitämään itseni valppaana ja mieleni avoimena kaikille vastakkaisille tutkimustuloksille.

5.2 Aineistona asiakaspalautekysely

Tutkimusaineistoni koostuu Helsingin kaupungin, Maunulan lastensuojelun työryhmän laatimista, ja syksyllä 2011 postitse alueensa lastensuojelun asiakkailta kerätyistä asiakaspalautekyselyistä. Maunulan työryhmä lähetti ja keräsi asiakaspalautelomakkeita asiakkailtaan ensimmäisen kerran vuonna 2005, jolloin työryhmässä aloitettiin avoimen dokumentoinnin käyttö työvälineenä. Kyselylomakkeita on lähetetty asiakkaille sen jälkeen säännöllisin väliajoin. Tarkoituksena on seurata säännöllisesti asiakkaiden kokemuksia työskentelystä sekä avoimesta dokumentoinnista. Kerron seuraavaksi tarkemmin asiakaspalautekyselylomakkeen taustasta, kohteesta, vastaajista, keräämistavasta sekä kyselylomakkeen sisällöstä.

Työskennellessäni Maunulan lastensuojelun työryhmässä vuosina 2010–2012 tutustuin avoimen dokumentoinnin käyttämiseen työvälineenä sekä osallistuin asiakaspalauteiden sisällön muokkaamiseen, keräämiseen ja saatujen vastausten koontien läpikäymiseen. Työryhmässä nousi tuolloin esille tarve analysoida palautuneet vastaukset huolellisemmin, jotta niistä olisi tukea työn kehittämiseksi. Pohtiessani aihetta pro gradu tutkielmaani, päädyin hyödyntämään tätä valmista aineistoa ja sain tutkimusluvan Helsingin kaupungilta palautuneiden lomakkeiden käyttämiseen tutkielmassani. Käyttämäni aineisto oli siten valmiiksi kerättyä ja vaikka olin ollut mukana aineiston hankinnassa, en tuolloin tiennyt tekeväni aiheesta tutkielmaa. Hirsjärven (2000, 173) mukaan tällaista valmiiksi kerättyä, analysoimatonta aineistoa kutsutaan sekundaariaineistoksi. Mikäli olisin tutkielmaani varten muokannut kyselylomakkeen kysymykset itse ja sitten kerännyt aineiston, kutsuttaisiin sitä Hirsjärven mukaan primaariaineistoksi.

Maunulan työryhmän johtava sosiaalityöntekijä Riikka Pyykönen on pitänyt vuosien kuluessa tarkkaa kirjanpitoa kaikista asiakaspalautekyselyihin liittyvistä toimenpiteistä. Hän on kirjannut moniin työryhmän muistioihin kyselylomakkeiden lähetystavat, määrät ja tiiviit koonnit vastauksista. Muistioiden ansiosta kyselylomakkeisiin liittyvät vaiheet ovat olleet hyvinkin tarkasti seurattavissa. Hän on säilyttänyt lähes kaikki alkuperäiset palautuneet kyselylomakkeet paperiversiona sekä koneelle tallennettuina koonteina. Palautuneita kyselylomakkeita ei ole aiemmin tutkittu perusteellisesti, vaan Pyykönen on koonnut jokaisen vuoden vastaukset tiivistänyt ne siten, että ne on voitu käydä työryhmässä päällisin puolin, yhdessä arvioiden ja keskustellen läpi. Vuoden 2009 vastauksista on lisäksi tehty opinnäytetyönä kuvaileva koonti (Holmberg 2012). Saatujen vastausten perusteella työtappaa ja asiakastyötä on kehitetty vuosien aikana. Asiakaskirjauksiin on esimerkiksi pyritty lisäämään positiivisia ja voimavaroihin liittyviä asioita, koska asiakkaat ovat moittineet liian negatiivista kirjaustappaa.

Tutkimukseni kohderyhmään kuuluivat Maunulan lastensuojelun työryhmän asiakkaat, jotka vastasivat nimettöminä asiakaspalautekyselyyn, joka toteutettiin survey-tutkimuksena postitettujen kyselylomakkeiden avulla. Sana survey-tutkimus tulee englanninkielestä ja sillä tarkoitetaan kyselyä, haastattelua tai havainnointia, jossa aineisto kerätään standardoidusti tietyltä perusjoukolta. Kysymykset tulee esittää kaikille vastaajille täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi 2000, 180.) Anonyymi asiakaspalautelomake soveltuu hyvin mielipiteiden mittaamiseen, koska vastaajat voivat nimettöminä ilmaista todellisen näkemyksensä. Tähän saattaa tosin vaikuttaa vastaajan kulttuuristausta. Aholan (1998; Ahola 2007, 53–55) mukaan esimerkiksi suomalaiset kertovat amerikkalaisia avoimemmin aroista aiheista henkilökohtaisessa haastattelutilanteessa, kuin etäisemmiksi kokemissaan kyselytutkimuksissa.

Kysely lähetettiin vuosina 2005, 2007, 2009, 2010 ja 2011 postitse palautuskuoren kera, jokaiselle Maunulan työryhmän lastensuojelun asiakasperheelle. Erilliset kyselylomakkeet lähetettiin saatekirjeen kera (vuoden 2011 malli liitteenä 2) molemmille vanhemmille samassa kirjekuoressa varustettuina yhdellä palautekuorella. Mikäli vanhemmat olivat eronneet, lähetettiin kyselylomake etävanhemmalle vain siinä tapauksessa, että tämä oli osallistunut lastensuojelun tapaamisiin ja työskentelyyn. Lisäksi vuodesta 2009 lähtien kyselylomake lähetettiin erikseen 15–21-vuotiaille nuorille, joiden tapaamisen päätavoitteena oli ollut selvittää nuoren ajatuksia ja kokemuksia. Nuorten alaikärajan

määrittelyssä päädyttiin 15 ikävuoteen, koska tämän ikäisten kanssa työskennellään usein yksilöllisemmin, kuin sitä nuorempien kanssa. Nuorten yläikäraja määräytyi sen perusteella, että jälkihuoltonuoria eli 18–21-vuotiaita sijoitettuna olleita oli aiemmin muutamia alueen työntekijöiden asiakkuudessa. Pääosin jälkihuoltonuorten sosiaalityö on Helsingissä keskitetty erilliseen jälkihuoltoyksikköön. Taulukossa 1 näkyy eri vuosina vastanneiden määrät ja lähetettyjen kyselylomakkeiden määrät frekvensseinä sekä suluissa vastausprosentteina.

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneiden määrät vuosina 2005–2011

	2005 N	2007 n	2009 n	2010 n	2011 n	Yhteensä N
Isä	2	4	4	4	7	21
Äiti	16	15	24	18	34	108
Nuori 15-21v.	0	0	6	3	13	22
Lähetetyt yhteensä	71	85	138	186	280	740
Vastanneet yhteensä	18 (25 %)	19 (22 %)	34 (25 %)	25 (13 %)	54 (19 %)	150 (20 %)

Isien osuus vastaajista on jäänyt vuosittain hyvin alhaiseksi, joka ehkä kertoo siitä, että naisvaltaisella sosiaalialalla on perinteisesti totuttu asioimaan naisten kesken. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä 90 % on naisia. Tutkimusten mukaan lastensuojelussa työskennellään useammin äitien, kuin isien kanssa. (Heino ym. 2011, 135.) Asiakasperheissä on paljon yksinhuoltajaperheitä, joka osaltaan selittää äitien runsaamman lukumäärän, vaikkakin viime vuosina isien osuus yksinhuoltajina on hieman noussut. Yhdistin vanhempien vastaukset ja vertasin niitä nuorten vastauksiin. Nuorten vähäisen vastaajamäärän vuoksi yksikin vastaus oli merkittävä analyysia tehtäessä. Nuorten vastauksia ei voi yleistää koskemaan koko perusjoukkoa, vaan ne koskevat vain tähän lomakekyselyyn osallistuneita, mutta niitä voi pitää suuntaa antavina. Pienestä vastaajamäärästä huolimatta nuorten vastauksilla oli merkitystä ja niiden avulla pääsin hiukan kurkistamaan nuorten kokemusmaailmaan.

Keskityin tässä tutkimuksessa tarkemmin vuoden 2011 kyselyyn, koska se oli tuorein ja vastanneiden määrä oli suurin. Lisäsyynä valintaani käyttää vain yhden vuoden

kyselylomakkeita, oli kysymysten ja vastaajaryhmien vaihtelu eri vuosina. Vasta vuodesta 2009 lähtien kyselylomakkeessa kysyttiin kokemuksista muistiinpanojen saamisesta. Olisin voinut verrata vuoden 2010 ja 2011 vastauksia keskenään, jotka alustavien koontien ja tarkastelun jälkeen näyttivät olevan hyvin pitkälti samankaltaisia molempina vuosina. Ongelmaksi muodostui se, että niissä saattoi olla samojen asiakkaiden vastauksia, jolloin osan vastaukset olisivat tulleet kahteen kertaan huomioiduiksi ja se olisi saattanut vääristää tuloksia.

Kyseessä on kokonaistutkimus, jota voidaan käyttää, jos perusjoukko ei ole liian suuri. Kokonaistutkimuksessa jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla tulee olla yhtä suuri mahdollisuus vastata. Maunulan lastensuojelun yhden työryhmän alueen väestöpohjaan kuului vuonna 2010 noin 20 000 asukasta, joista viidesosa oli alle 21-vuotiaita (Helsingin tietokeskus 2010). Vuonna 2011 asiakaskyselylomake lähetettiin postitse Maunulan työryhmän lastensuojelun asiakkuudessa aikavälillä 1.5.2010–30.9.2011 olleille 208 vanhemmalle ja 72 nuorelle, jotka olivat iältään 15–21-vuotiaita. Aikaväli määräytyi edellisen kyselyjakson päättymisen mukaan. Tyypillisesti survey-tutkimuksessa aineisto kerätään tietynä aikana, tietyltä kohdejoukolta ja se mahdollistaa laajan otannan (Cohen ym. 2000, 169–171). Kyselylomake lähetettiin samoille asiakkaille monena vuotena jos he olivat olleet useita vuosia asiakkaina. Lähetetyistä 280 kyselylomakkeesta muodostuu tämän tutkimuksen perusjoukko. Asiakasperheiden määrät vaihtelevat jatkuvasti, koska asiakkuus voi kestää pari tapaamista tai vuosikausia. Tutkimuksessa käyttämäni perusjoukon luku 280 kertoo ainoastaan asiakkaina olleiden perheiden vanhempien ja työntekijöiden tapaamien nuorten lukumäärän tietyllä aikavälillä. Lastensuojelun asiakkuus saattaa olla monilapsisessa perheessä joko yhdellä tai useammalla lapsella, riippuen perhettä koskevasta huolesta. Siten tilastot asiakkaiden lukumäärästä ei kerro perheiden lukumäärää ja päinvastoin.

Kyselylomakkeet postitettiin lokakuussa 2011, palautekuoren, kyselylomakkeen (liite 1) ja saatekirjeen (liite 2) kera. Palautusaikaa annettiin pari viikkoa ja asiakkaita muistuteltiin tapaamisten yhteydessä palauttamaan kyselylomakkeita. Palautusajan jälkeen vastaanotettiin vielä muutamia vastauskuoria. Tutkimuksen aineiston otos muodostuu vastanneista asiakkaista, joita oli 54, joista aikuisten vastauksia palautui 41 (20 %) ja nuorten 13 (18 %). (Holopainen ym. 2004, 14–15.) Otos on perusjoukkoa edustava, mutta melko pienen vastaajamäärän vuoksi siitä ei voida tehdä yksiselitteisesti koko

perusjoukkoon yleistettäviä päätelmiä. Osasyys vastausprosentin alhaisuuteen voi johtua siitä, että monen lastensuojelun asiakkaan elämä on kriisissä ja osalla saattaa olla mielenterveys- ja päihdeongelmia. Lisäksi palautuneiden lomakkeiden vähäiseen lukumäärään saattoi vaikuttaa se, että asiakkaille annettiin lyhyt aikaväli palauttaa kyselylomake, eikä vastauksia erikseen ”karhuttu”. Kyselyn mukana olleessa saatekirjeessä (liite 2) kannustettiin asiakkaita vastaamalla kehittämään ja vaikuttamaan lastensuojelupalveluiden laatuun jatkossa, lisäksi siinä mainittiin, että kyselylomakkeita saatetaan käyttää myöhemmin tutkimusaineistoina opinnäytetöissä. Hirsjärven (2000, 183) mukaan suurelle yleisölle lähetetyistä kyselylomakkeista palautuu parhaimmillaan 30–40 %, joten pidän 19 vastausprosenttia tyydyttävänä. Varmempi tapa saada asiakkaita vastaamaan kyselylomakkeeseen olisi tapaamisen lopussa erikseen varattu aika lomakkeen täyttämistä varten. Lomakkeen voisi jättää esimerkiksi odotustilassa olevaan postilaatikkoon, jolloin postitusvaihe jäisi kokonaan pois.

Suurin osa asiakaspalautekyselyn kysymyksistä on suunniteltu vuonna 2005, jolloin niiden tarkoituksena on ollut saada tietoa asiakkaiden kokemuksista lastensuojelun työskentelystä. Kysymyksiä on muokattu hieman eri vuosina ja kysymysten määrä on vaihdellut 14–15 välillä. Vuonna 2009 kyselylomakkeeseen on lisätty monivalintakysymys (13), jonka tarkoituksena on ollut tarkastella erityisesti muistiinpanojen saamista. Itse osallistuin vuoden 2011 kysymysten muokkaamiseen, mutta tuolloin en aavistanut käyttäväni myöhemmin kyselylomakkeita aineistona omassa tutkielmassani.

Kyselylomakkeen strukturoidut asteikolliset kysymykset (1–10 ja 14) on laadittu 5-portaisella Osgoodin semanttisen differentiaalimenetelmällä, jossa ääripäinä ovat vastakkaiset adjektiiviparit ja jolla voidaan mitata asenteita ja käsityksiä (Holopainen ym. 2004, 33–35). Kyselylomakkeen asteikollisten kysymysten ääripäinä ovat muun muassa: ei ollenkaan–erittäin hyvin ja ei–kyllä. Mittari on kyselylomakkeen kaikissa asteikollisissa kysymyksissä samansuuntainen, pienimmän arvon ollessa kielteisin ja suurimman arvon myönteisin, joten niitä ei tarvinnut erikseen kääntää samansuuntaisiksi jatkoanalyysia varten. Osgoodin asteikko on toisaalta järjestysasteikko, mutta se voidaan tulkita myös välimatka-asteikoksi, jolloin voidaan laskea muuttujan keskiarvo ja mediaani. Välimatka-asteikossa tulee välimatka väittämien välillä olla yhtä suuri. (Holopainen ym. 2004, 33.) Osgoodin asteikon tulee olla pariton, jotta keskimmäisen luokan neutraalisuus säilyy samantyyppisesti kuin tunnetummassa Likertin asteikossa. Heikkoutena Osgoodin

asteikossa on sen pakottaminen vastaajan ottamaan kantaa kysytyyn asiaan. Tätä on puolusteltu neutraalilla keskiluokalla sekä sillä, että vastaajan on aina mahdollista jättää vastaamatta kysymykseen. (Valli, 2001, 106–107.)

Kyselylomake (liite 1) jakautuu seuraaviin osiin:

- Alussa tiedustellaan taustatietona vastaajan roolia perheessä: äiti, isä, nuori, joku muu.
- Kysymyksillä 1–10 sekä 14 pyritään selvittämään asteikollisten strukturoitujen kysymysten avulla asiakkaan kokemuksia lastensuojelun työskentelystä.
- Kysymyksillä 11–12 kysytään asiakasmuistiinpanoihin liittyen, siitä tiedottamisesta sekä onko asiakas saanut luettavakseen muistiinpanot.
- Kysymys 13 on monivalintakysymys, jossa tarkastellaan pääasiassa muistiinpanojen saamisen kokemuksia. Tähän kysymykseen liittyy myös avoin vastauskohta, johon vastaajan on mahdollista lisätä muita mieleen tulevia asioita.
- Kysymys 15 on avoin kysymys, jossa pyydetään lisäpalautetta työntekijöille.

5.3 Tutkimusaineiston tallennus

Tutkimuksen kvantitatiivisen aineiston osalta suoritin tilastolliset analyysit SPSS Statistics 18.0 PC-ohjelmalla. Tulosten graafiseen esittämiseen käytin Wordin taulukko-ohjelmaa. Aloitin aineistoon tutustumisen siten, että numeroin, tarkistin ja laskin jokaisen vuoden vastaukset erikseen. Lomakkeissa oli yllättävän paljon tyhjiä kohtia, joita vastaaja ei ollut huomannut tai oli tarkoituksella jättänyt täyttämättä. Syöttäessäni jokaisen lomakkeen tietoja havaintomatriisiin, jouduin tekemään päätöksiä lomakkeissa esiintyvistä epäselvistä vastauksista. Jos vastaaja oli ympyröinyt kaksi numeroa, huomioin pienimmän numeron vastaukseksi. Näitä oli vain kahdessa lomakkeessa. Samoin kahdessa lomakkeessa oli vastaajaksi merkitty isä ja nuori sekä äiti ja nuori. Näissä tein valinnan aikuisen mukaan eli päättelin aikuisen olleen vastuussa vastauksista. Havaintomatriisin täyttämisen jälkeen tarkistin sen tilasto-ohjelman avulla ja korjasin muutaman näppäilyvirheen.

Avointen kysymysten vastaukset litteroin ja tallensin tietokoneeni Word -tekstitiedostoon. Kyselylomakkeen kahteen avoimeen kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 41. Kolme

asiakasta vastasi molempiin kysymyksiin. Muutama vastaus oli hyvin pitkä, kirjoituksen jatkuessa lomakkeen toiselle puolelle. Yleisimmin vastaukset olivat muutaman sanan tai lauseen pituisia ja niistä puolet oli positiivisia kommentteja ja puolet negatiivisia, osan sisältäessä sekä hyviä että huonoja kokemuksia työskentelystä. Koodasin avoimet vastaukset kyselylomakkeeseen tekemäni numeroinnin mukaisesti sekä lisäsin vastauksiin vastaajan suhteen lapseen (äiti, isä, nuori), erottaakseni ne toisistaan. Siteerasin muutamia vastauksia tutkimuksessani, jotta pystyin havainnollistamaan tarkemmin vastaajien näkemyksiä.

5.4 Tutkimusmenetelmien yhdistäminen

Toteutin tutkimuksen käyttämällä sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista lähestymistapaa. Tutkimukseni aineisto koostui lastensuojelun asiakkailta kerätyistä asiakaspalautekyselylomakkeista. Kyselylomakkeiden strukturoitujen vastausten analysoinnin suoritin kvantitatiivisin analysointimenetelmin, tilasto-ohjelman avulla, jolloin sain tarkempaa tietoa vastausten jakautumisesta, määristä ja yhteyksistä toisiinsa. Avointen kysymysten vastausten analysoinnin toteutin laadullisen menetelmän, sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksessani kvantitatiivinen lähestymistapa on aineiston analysoinnissa pääosassa, mutta kvalitatiivisen sisällönanalyysin avulla sain aineistosta esille tärkeitä johtolankoja, joita ilman tulosten syvempi ja monipuolisempi tulkinta olisi jäänyt tekemättä.

Kahden erilaisen, mutta toisiaan täydentävän ja syventävän menetelmän yhdistämisestä käytetään monenlaisia nimityksiä, kuten metodien yhdistäminen, monimetodisuus, kiteyttäminen tai triangulaatio (Hirsjärvi ym. 2000, 215). Näistä nimityksistä käytän viimeksi mainittua tutkielmassani. Triangulaation avulla voidaan yhdistää kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja sen avulla voidaan selittää sosiaalitieteissä kokonaisvaltaisemmin ihmisen käytöksen kompleksisuutta ja rikkautta, kuin mitä yhden menetelmän avulla pystyttäisiin. (Cohen ym. 2000, 112.) Kyselylomakkeen avointen vastausten analysointiin olisin voinut käyttää myös pelkästään tilastollisia menetelmiä, kuten kvantitatiivista sisällön erittelyä, mutta halusin syventää vastauksia monipuolisemmin. Laadullisen tarkastelun kautta, sisällönanalyysilla tehtyjen luokittelujen

avulla asiakkaiden vastaukset alkoivat ikään kuin elää ja kertoa todellista tarinaansa. Jokivuori ja Hietala (2007, 21–22) kuvaavat äärimmilleen pingotetun objektiivisuuden vaatimuksen ja aineistolähtöisyyden kuuluneen aiemmin survey-tutkimukseen, jonka tutkimusmenetelmä oli aina puhtaasti tilastollinen. Nykyään käytetään enenevästi laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistämistä. Esimerkiksi Alasuutari (2011, 214) kehottaa käyttämään kvalitatiivista ja kvantitatiivista analyysia toistensa jatkumona, mikäli tutkijalla on käytettävissä useita keskenään vertailukelpoisia havaintoyksiköitä. Alasuutari puhuu myös johtolankojen etsinnästä, jolloin tutkimusmenetelmien yhdistämisellä voidaan saada monipuolisemmin ja enemmän havaintoja, joiden avulla ratkaista tutkimuksessa piilevä ”arvoitus”.

Käyttäessäni tutkimuksessani triangulaatiota, jouduin soveltamaan kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen lähestymistavan asettamia ehtoja. Alasuutarin (1993, 211, 236) mukaan laadullisen tutkimuksen rakentuessa, voivat ennakkohypoteesit osoittautua vääriksi tai mahdottomiksi tutkia ja sen vuoksi tutkimuksen lähtökohtia tulee tarkistaa moneen kertaan. Määrällisen tutkimuksen lähtökohta on vastakkainen. Siinä pyritään asettamaan tutkimushypoteesi etukäteen, jopa ennen aineiston hankintaa, jotta se takaisi tulosten luotettavuuden säilymisen (Eskola & Suoranta 2001, 19). Aineistoni koostuessa asiakaspalautekyselyistä, jotka olivat valmiiksi kerättyinä, jouduin myös tilastollisen analyysin kohdalla lähestymään aihetta aluksi aineistosta käsin.

Triangulaatio kehitettiin sosiaalitieteisiin jo 1950-luvulla ja Denzin kehitti sitä edelleen 1970-luvulla. Denzinin mukaan triangulaation avulla tutkija ei sitoudu vain yhteen näkökulmaan, jolloin tutkimuksesta saadaan luotettavampi ja totuudenmukaisempi. (Denzin 1978; Tuomi & Sarajärvi 2009, 143–145.) 1980-luvulla triangulaation ajateltiin tuovan tutkimukseen ennemminkin syvyyttä ja kokonaisuuden parempaa hahmottamista, kuin tutkimuksen totuudellisuutta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 143–145). Nykyään triangulaatiolla tavoitellaan näitä molempia eli tutkimuksen luotettavuuden lisäämistä sekä mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan saamista tutkimuskohteesta ennakoimattomine ulottuvuuksineen (Viinamäki 2007, 176).

Triangulaatiosta erotetaan yleisimmin neljä päätyyppiä: aineisto-, tutkija-, teoria- ja metodologinen triangulaatio. Käytän tutkimuksessani metodologista triangulaatiota, jonka avulla tutkimuskohdetta voidaan tutkia toisiaan täydentävillä erilaisilla aineistonhankinta ja

tutkimusmenetelmillä. (Denzin 1978; Viinamäki 2007, 180, 184.) Metodologinen triangulaatio voidaan jakaa metodin sisäiseen sekä metodin väliseen alaluokkaan. Tutkimukseni analysointi perustuu metodin sisäiseen menetelmään, jossa yhden metodin sisällä voidaan suorittaa erilaisia analyysimenetelmiä. Esimerkiksi kyselytutkimuksessa voi olla avoimia ja asteikollisia kysymyksiä, joiden tutkimiseen käytetään eri menetelmiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 145.)

Metodologista triangulaatiota on kritisoitu siitä, että erilaiset tutkimusmenetelmät perustuvat erilaisiin ihmiskäsityksiin ja sen vuoksi niitä ei voi sovittaa yhteen. Tutkimusmenetelmät tulkitsevat eri tavoin tutkimuskohdetta. Tämän pelätään johtavan käsitteellisiin sekaannuksiin, ristiriitojen hyväksymiseen sekä teoriattomaan tietoon, jonka vuoksi metodisten ratkaisujen puhdasoppisuus saattaa kärsiä. Tästä huolimatta muun muassa Eskola ja Suoranta (2001) kannustavat triangulaation käyttämiseen, koska yhdistämällä eri menetelmiä voidaan saada moninaisempia ja mielenkiintoisempia tuloksia, kuin käyttämällä yhtä menetelmää. (Eskola & Suoranta 2001, 71–72.) Päädyin kahden menetelmän yhdistämiseen aineiston analysoinnissa, koska vain siten koin saavani tarpeeksi syvällisesti ja toisaalta tarkasti selvitettyä avointen ja strukturoitujen kysymysten tulokset.

5.5 Analyysimenetelmät

Tässä luvussa kuvailen aluksi aineiston järjestämiseen käyttämiäni analysointimenetelmiä. Tämän jälkeen esittelen tutkimuksen pääasialliset kvantitatiiviset analyysimenetelmät t- ja u-testit sekä lopuksi avointen kysymysten vastausten analysointiin käyttämäni kvalitatiivista sisällönanalyysia.

Ennen varsinaisia analyysieja, käytin aineistoon tutustumiseen ja kuvailemiseen pääasiassa ristiintaulukointia, jota voidaan käyttää kahden tai useamman muuttujan välisen yhteyden havainnollistamiseksi. Ristiintaulukoinnilla voidaan tehdä myös erilaisia tarkentavia testejä, esimerkiksi Khiin neliö-testi, joka on jakauman (*frekvenssien*) yhteensopivuustesti. Sitä käytetään myös muuttujien riippumattomuustestinä, jolla voidaan tarkastella onko

muuttujien välillä yhteyttä. Sen avulla voidaan testata ovatko tutkitut muuttujat perusjoukon tasolla toisistaan riippumattomia. (Metsämuuronen 2009, 563, 570–571.)

5.5.1 Eksploratiivinen faktorianalyysi

Kyselylomake sisälsi useita samantyyppisiä kysymyksiä eli muuttujia, joita halusin yhdistää saadakseni aineiston tiiviimpään ja siten käsiteltävämpään muotoon. Käytin tähän tarkoitukseen faktorianalyysia, joka on monimuuttujamenetelmä, jonka avulla isommasta muuttujajoukosta pyritään löytämään yhteisiä piirteitä. Lähtökohtana ovat muuttujien väliset suhteet eli korrelaatiot. Faktorianalyysia käytetään usein apuvälineenä selvittäessä tutkittavan aineiston suuria linjoja. Se on välivaihe, josta analyysia jatketaan summamuuttujien avulla. (Jokivuori & Hietala 2007, 90, 112.) Faktorianalyysissa on kaksi erilaista lähestymistapaa. Selkeiden ennalta asetettujen hypoteesien mittaamiseen käytetään konfirmatorista faktorianalyysia ja muissa tapauksissa käytetään eksploratiivista eli kartoittavaa faktorianalyysia. (Tähtinen ym. 2011, 167.) Käytin tutkimuksessani eksploratiivista faktorianalyysia, joka soveltuu erinomaisesti mittarin rakentamiseen, koska sen avulla suuresta muuttujien joukosta voidaan rakentaa muutama luotettava osamittari, jolla tutkittavasta ilmiöstä saadaan tarkempi tieto. Muuttujien tulee olla vähintään hyvällä järjestysasteikolla mitattuja. (Metsämuuronen 2009, 649.) Käytän eksploratiivisesta faktorianalyysista lyhyempää nimitystä faktorianalyysi.

Faktorianalyysiin tarvitaan yleensä suuri aineisto. Metsämuuronen (2009, 666) mukaan otoskoko tulisi olla 300 tai jos tätä pienempää otosta käytetään, tulisi muuttujien korrelaatioiden olla korkeat. Toiset tutkijat hyväksyvät vähäisemmän otoskooksi 100 havaintoa (Tähtinen ym. 2011, 167). Päädyin silti tähän analyysimenetelmään, koska päätarkoitukseni oli käyttää analyysia vain apuvälineenä uusien mittareiden rakentamiseen.

Faktorianalyysin avulla pyritään löytämään sellaiset yhdistelmät, jotka parhaiten selittävät muuttujien välistä vaihtelua (Metsämuuronen 2009, 666–667). Muuttujien painoarvot eli lataukset kunkin faktorin kohdalla kertovat, kuinka voimakkaasti muuttuja latautuu eri faktorille. Faktorien ajatellaan olevan koordinaatistolla, jossa kukin faktori on oma akselinsa, jota voidaan kääntää tai kiertää, tätä kutsutaan rotaatioksi. Rotaation avulla saadaan muuttujat latautumaan mahdollisimman voimakkaasti yksittäisiin faktoreihin.

(Tähtinen ym. 2011, 169.) Rotaatiomenetelmiä ovat suora- ja vinokulmaiset rotaatiot. Suorakulmaisista yleisimmin käytetään Varimax rotaatiota ja vinokulmaisista Oblimin rotaatiota, joista käytin viimeksi mainittua analyysissä, koska se sallii faktoreiden korreloivan keskenään eli faktorit voivat olla riippuvaisia toisistaan. Rotaation valintaan vaikuttaa korrelaation lisäksi tutkittavan ilmiön taustateoria. Mikäli teorian mukaan muuttujien eri piirteet ovat lähellä toisiaan tai kun teoriaa ei ole, tulee valita vinokulmainen rotaatiomenetelmä. (Jokivuori & Hietala 2007, 95.)

Faktorin latausten perusteella voidaan arvioida faktorin ”hyvyyttä”, jota mitataan ominaisarvolla. Ominaisarvo kuvaa faktorin kyvyn selittää muuttujien vaihtelua. Tämä lasketaan eri muuttujien latausten perusteella kyseisillä faktoreilla. Faktorin ominaisarvon tulisi olla vähintään yksi tai hieman alle jos faktori on helposti tulkittavissa. Kommunaliteetiksi nimitetään eri faktoreille tulevien latausten neliöiden summaa. Mikäli muuttuja latautuu voimakkaasti jollekin faktorille, lähenee kommunaliteetti arvoa yksi. Faktorianalyysissä oletetaan muuttujien latautuvan vähintään yhdelle faktorille 0,30 arvon verran, muutoin muuttuja kannattaa poistaa analyysistä. (Metsämuuronen 2009, 554–555, 669.)

SPSS -ohjelmisto sisältää monta erilaista menetelmävaihtoehtoa faktorianalyysin muuttujien latausten etsimiseen (Metsämuuronen 2009, 673). Näitä menetelmiä kutsutaan ekstraktointimenetelmiksi ja niiden tarkoitus on määrittää malliin tulevat faktorit ja niiden yhteydet eli lataukset, mallissa oleviin muuttujiin. Näistä pieneen otoskokoon soveltuvia ovat Unweighted least squares (ULS) ja Generalized least squares (GLS). GLS on menetelmä, jossa muuttujia painotetaan siten, että muuttujat, joilla on eniten yhteistä varianssia, saavat suurimman painotuksen. Tätä menetelmää käytetään niissä tapauksissa, joissa normaalijakaumaoletus ei täysin toteudu. ULS on painottamattomien neliösummien menetelmä, jolla pyritään minimoimaan havaitun ja mallin tuottaman korrelaatiomatriisin välisten neliöityjen erotusten suuruuden eli jäännöstermien matriisiin pyritään saamaan mahdollisimman pieniä arvoja. (Nummenmaa 2009, 344–345.) Analyysivaiheessa päädyin monen kokeilevan faktorianalyysin jälkeen käyttämään ULS -menetelmää, jonka avulla sain monipuolisimman tuloksen käyttämistäni muuttujista.

5.5.2 Summamuuttujien muodostaminen

Faktorianalyysin avulla sain selvitettyä ne muuttujat, jotka mittaavat samaa ilmiötä. Monen muuttujan tutkimisen helpottamiseksi käytetään yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa yleisesti summamuuttujia, joiden avulla voidaan tiivistää aineistoa. Summamuuttuja yhdistää muuttujia, jotka mittaavat samaa asiaa. Uutta mittaria rakentaessa tulee ensin varmistaa mittarin luotettavuus, tällöin testataan mittarin reliabiliteetti eli toistettavuus. (Tähtinen ym. 2011, 48–52.) Reliabiliteetin laskemiseen käytetään yleisimmin Cronbachin alfaa, jolla lasketaan mittarin sisäinen konsistenssi (Metsämuuronen 2009, 544). Yleensä alfa-kertoimen alarajana on pidetty arvoa 0,6 ja sen ylittävät arvot kuvaavat mittarin luotettavuutta (Metsämuuronen 2000, 40). Toisaalta reliabiliteettikertoimen ylittäessä reilusti arvon 0,9, ei se välttämättä enää kuvasta luotettavuutta. Kyse voi olla liian suuresta määrästä muuttujia tai sitten pienessä määrässä muuttujia on liikaa samankaltaisuutta. (Tähtinen ym. 2011, 53–54.)

Faktorianalyysin tuloksia voidaan käyttää jatkoanalyysin tarpeisiin kahdella tavalla. Suoraan faktoripistemäärille laskettaviin muuttujiin tai rakentamalla kärkimuuttujista summamuuttuja siten, että muuttujien pisteet lasketaan yhteen. Summamuuttujat voidaan rakentaa sum- tai mean -menetelmän avulla. Sum -menetelmä laskee yksittäisten muuttujien arvot yhteen ja mean -menetelmä on keskiarvoestimoitu summamuuttuja, jonka vaihteluväli pysyy 1–5 asteikollisella muuttujalla samana eli 1,00–5,00. (Jokivuori & Hietala 2007, 116–117.) Käytin analysoinneissa molempia menetelmiä summamuuttujien muodostamisessa.

5.5.3 T-testi ja U-testi

T-testiä käytetään kahden ryhmän keskiarvojen vertaamiseen, jolloin saadaan selville eroavatko ryhmät toisistaan. T-testi on parametrinen testi, jonka käytön edellytyksenä on tarkasteltavan ilmiön normaalijakaumaoletus eli otoksen tulisi olla normaalisti jakautunut. T-testissä otoskoon tulisi olla yli 20. Mikäli otos jää tätä pienemmäksi, tulee käyttää parametrittomia testejä, kuten Mann-Whitneyn u-testiä, jossa taustajakauman ei tarvitse olla tiedossa. (Metsämuuronen 2009, 385–386.) T-testiä voidaan käyttää pientenkin aineistojen analysointiin, mikäli normaalijakaumaoletus toteutuu. Jakauman toteutumisen

voi tarkistaa esimerkiksi Kolmogorov-Smirnovin testillä otoskoon ollessa yli 50 tai Shapiro-Wilk testillä jos otoskoko on alle 50. T-testillä voidaan verrata kahden riippumattoman ryhmän keskiarvojen eroja sekä toistettujen mittausten eroja. (Tähtinen ym. 2011, 64, 91–94.)

Mann-Whitneyn u-testiä käytetään, mikäli t-testin edellytykset eivät toteudu. U-testissä vertailtavien ryhmien tulee olla riippumattomia toisistaan. U-testiä voidaan käyttää rajatapauksissa t-testin varmistamiseksi, jolloin tilastollisen merkitsevyyden eli p-arvon avulla nähdään tuleeko u-testillä tarkempi analyysituloks. (Tähtinen ym. 2011, 94, 97.) Testin p-arvolla eli tilastollisella merkitsevyydellä voidaan arvioida havainnon todennäköisyyttä omassa jakaumassaan, nollahypoteesin hylkäämistä tai nollahypoteesin virheellisen hylkäämistä todennäköisyyttä (Metsämuuronen 2009, 422–423). P-arvojen tasoja tulkitaan seuraavanlaisesti: $p < 0,05$ = tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä, $p < 0,01$ = tulos on tilastollisesti merkitsevä ja $p < 0,001$ = tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä (Tähtinen ym. 2011, 65). Käytin tutkimuksessani t-testejä, joiden merkitsevyyden varmistin u-testeillä.

5.5.4 Sisällönanalyysi

Määrällisen tutkimuksen tuoman objektiivisuuden ja etäisemmän otteen lisäksi halusin saada tutkimukseeni läheisemmän ja intiimimmän otteen, tai kuten Hakala (2001, 18) toteaa: ”tutkija pyrkii soluttautumaan jonkinlaiseksi sisäpiiriin tarkkailijaksi”. Käytin kyselylomakkeen avointen vastausten analysointiin sisällönanalyysia, jota käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää lähes kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sitä voidaan pitää väljänä teoreettisena viitekehyksenä, joka on liitettävissä erilaisiin analyysikonaisuuksiin sekä yksittäisenä metodina. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Eskolan (2007, 162) mukaan laadullinen tutkimus voi olla aineistolähtöistä, teoriasidonnaista tai teorialähtöistä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 96–97) puhuvat teoriaohjaavasta tutkimuksesta, jossa aineiston analyysivaihe etenee aineistolähtöisesti ja teoria liitetään mukaan analysoinnin loppuvaiheessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 99). Aloitin avointen kysymysten vastausten analysoinnin aineistolähtöisesti, josta etenin teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin.

Sisällönanalyysiin voi liittyä osittain määrällisiä ja osittain laadullisia osuuksia. Aluksi aineisto pelkistetään siten, että kaikki tutkimukselle epäolennainen tieto karsitaan pois tiivistämällä, pilkkomalla ja koodaamalla teksti osiin sisällön erittelyn menetelmällä, jolla tarkoitetaan tekstin sisällön kuvaamista tilastollisesti. Tätä työvaihetta ohjaa ennalta asetettu tutkimustehtävä. Tämän jälkeen aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka ryhmitellään ja yhdistetään omiksi luokikseen. Sen jälkeen aineistosta erotellaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan teoreettiset käsitteet. Lopuksi yhdistellään käsitteet ja siten saadaan asetettuun tutkimustehtävään vastaus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106, 108–113.) Käytin tutkimuksessani laadullista luokittelua kyselylomakkeen avointen vastausten analysointiin.

5.6 Tutkimusmenetelmän ja käytetyn aineiston luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja sen eettisyyden tarkastelu ovat tärkeitä osa-alueita koko tutkimuksen ajan, ei ainoastaan tutkimuksen lopussa. Tutkimukseni perustui asiakkaiden näkökulman tutkimiseen asiakaspalautekyselyn avulla. Kyselylomakkeen mukana lähetettiin saatekirje (liite 2), jossa tiedotettiin saatujen vastausten mahdollisesta käytöstä tutkimuksen aineistona. Kyselylomakkeiden heikkoutena oli kysymysten väärän tulkinnan mahdollisuus. Kotiin lähetetyissä kyselyissä ei voida varmistaa, miten vastaajat ovat kysymykset ymmärtäneet, onko kysely täytetty huolella ja rehellisesti vai ohimennen hutaisten. (Hirsjärvi 2000, 182.)

Lomakkeissa kysymysten monitulkintaisuus tuli esille siten, että joidenkin kysymysten kohdalle vastaajat olivat kirjoittaneet kysymysmerkin kysymyksen perään tai vastakysymyksen, kuten esimerkiksi kysymykseen: ”Onko sinulla ollut mahdollisuus esittää ratkaisuehdotuksia?” vastaaja oli kirjoittanut: ”*Ratkaisuehdotuksia mihin?*” Kysymysten tulkintaa heikensi lisäksi se, että kyselylomakkeita lähetettiin ilman käännoästä myös ulkomaalaistaustaisille, joilla ei välttämättä ollut riittävää kielitaitoa kysymysten ymmärtämiseen. Joistakin avointen kysymysten vastauksista näkyi kirjoituksen perusteella ulkomaalaistaustaisuus. Samoin nuorilla saattoi olla vaikeuksia ymmärtää kysymyksiä, kuten eräs nuori, joka kirjoitti viimeiseen palautekohtaan: ”*Tämä kaavate oli minulle vaikea.*”

Avointen kysymysten vastauksista näkyi muutaman vastaajan kohdalla suuri tunnelataus viranomaisia tai senhetkistä elämäntilannettaan kohtaan. Olisikin mielenkiintoista tehdä sama kysely samoille henkilöille eri vuosina, jolloin heidän kokonaisnäkemysensä tulisi paremmin esille, eikä vastausta sävyttäisi yksi hetkellinen tunnekuormitus. Tällainen suuri tunnelataus näkyi muutamassa vastauksessa. Valtaosa vastauksista oli neutraalimpia, jolloin kokonaistulos ei liene vääristynyt liikaa.

Asiakaspalautekyselyissä vastaamistilanteella ja ajankohdalla on mielestäni merkitystä. Mikäli kysely tehtäisiin välittömästi asiakastapaamisen jälkeen, koskisi palaute tarkemmin juuri tapahtunutta kohtaamista. Kotiin postitettuna viimeisestä kohtaamisesta on voinut kulu useita kuukausia, jolloin palaute todennäköisemmin koskee laajemmin lastensuojelutyötä ja saatua palvelua. Tutkimuksissa tutkija käyttää valtaa valitessaan, mitä hän huomioi ja mitä jättää huomioimatta. Valitsin asiakaskyselylomakkeista oman kiinnostukseni vuoksi tarkastelun kohteeksi osallisuuden, vaikka osa vastaajista saattoi pitää jotakin muuta kohtaa huomattavasti tärkeämpänä. Tutkijana pystyin vaikuttamaan, miten painotan tutkimaani asiaa. Aluksi kiinnitin huomiota avoimissa vastauksissa vain kriittisiin vastauksiin, tämän huomattessani pyrin tasapainoisempaan tarkasteluun. Lisäksi huomasin monesti tarkastelevani asioita sosiaalityöntekijän perspektiivistä käsin, enkä asiakkaan, joka oli päätavoitteeni. Painotuksen pitäminen asiakkaan näkökulmassa vaati itseltäni jatkuvaa valppautta.

Kvantitatiivisen tutkimuksen reliaabelius eli mittaustulosten pysyvyys ja toistettavuus sekä validius eli käytetyn menetelmän tai mittarin pätevyys ovat tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tärkeitä tarkastelun alueita (Hirsjärvi 2000, 213). Määrällisessä tutkimuksessa tämä korostuu, koska siinä mitataan erilaisilla mittareilla tutkittavia asioita ja tutkimuksen tulisi olla toistettavissa toisen tutkijan tekemänä samalla aineistolla. (Tähtinen ym. 2011, 52.) Tutkimuskysymysten muotoilu ja oikeiden kysymysten valinta mittaamaan tutkittavaksi valitsemaani aihetta oli hyvin vaativa vaihe tutkimuksessani. Kyselylomakkeen kysymysten käyttäminen osallisuuden ja avoimen dokumentoinnin mittaamiseen vaati itseltäni aikaa ja kvantitatiivisten menetelmien opettelua.

Asiakaspalautteen kysymykset oli laadittu alun perin asiakastyytyväisyyden näkökulmasta. Kyselylomakkeen kysymysten rakentaminen siten, että tietäisi mitä haluaa tutkia, saattaisi

olla helpompaa, kuin valmiin aineiston käyttäminen tietyn asian tutkimiseen. Kysymysten laatijan tulisi tietää etukäteen, mitä haluaa kysymyksillä mitata. Tästä hyvänä esimerkkinä toimii kysymys 11: ”Onko sinulle kerrottu, että sinulla on mahdollisuus saada tapaamisia koskevat asiakirjat?”, jolloin kysyttiin ovatko työntekijät informoineet asiakasta riittävästi, ei sitä, tietääkö asiakas oikeudesta saada dokumentteja itselleen, joka olisi myös ollut kiinnostava tieto. Mikäli kysymys olisi alkanut sanoilla: ”Onko sinulla tiedossa, että...”, olisi se antanut vastauksen yleisestä tietämyksestä dokumenttien saamisesta. Dokumentointiin liittyviä kysymyksiä olivat 11, 12 ja 13 (liite 1). Kysymyksen 13 otsikossa kysyttiin asiakirjoista ja muistiinpanoista, mutta itse vastausvaihtoehdoissa vain hieman yli puolessa mainittiin muistiinpanot. Siten pystyin käyttämään ainoastaan näitä kohtia halutessani varmistaa mittarin validiteetin ja tutkimuksen reliabiliteetin.

Hokkasen (2012, 146–149) mukaan asiakaskyselyissä olisi otettava huomioon, että yleensä 70–80 % vastaajista on tyytyväisiä palveluun. Tämän vuoksi tuloksista tulisikin tulkita vain täysin tyytyväiset tyytyväisiksi ja muut tyytymättömyyden eri asteiksi. Tyytymättömyyden syiden tarkastelu antaisi siten tärkeämpää informaatiota palveluiden parantamiselle. Hokkanen suosittelee huomioimaan tyytyväisyyskyselyiden analysoinnissa tämän tyytyväisyysarhan ja kompensoimaan sitä pitämällä arviointiasteikon arvot omina arvoinaan ilman niiden yhdistämistä. Lisäksi hän kehottaa konteksti- ja teoriasidonnaisen tulosten tulkintaan, joka tuottaa todellisemman tuloksen, kuin pelkkä numeraalisten asteikkojen tulkinta. Tämä ohje huomioida vain täysin tyytyväiset tyytyväisiksi oli mielestäni merkittävä tulkitessani vastauksia. Noudatin ohjetta suurimmassa osassa analyysia, mutta muutamassa kohdassa jouduin luokittelemaan eli yhdistämään vastausvaihtoehtoja, jotta tulosten tulkinta olisi helpompaa.

Aineistoni koko (N=54) asetti rajoituksia erilaisten analysointimenetelmien tieteelliselle luotettavuudelle. Useimmat kvantitatiiviset analysointimenetelmät vaativat suuren aineiston, mieluiten yli 100 otosta, jotta ne olisivat luotettavia. Esimerkiksi survey-tutkimuksen analysoinnissa usein käytetty faktorianalyysi vaatii vähintään 100 ja mielellään yli 200 tapausta antaakseen luotettavan tuloksen (Tähtinen ym. 2011, 137). Käytin tästä huolimatta sitä tässä tutkimuksessa, mutta lähinnä aineiston jäsentämiseen sekä summamuuttujien muodostamiseen, en niinkään analysointiin. Alasuutari (2011, 214) ei näe otoskoon pienuutta ongelmana. Vähäinenkin määrä havaintoja tuottaa johtolankoja

tutkimukseen. Mitä voimakkaampia muuttujien väliset tilastolliset yhteydet ovat, sitä merkittävämpiä johtolankoja saadaan.

Tutkielmani aineistoa olen käsitellyt täysin anonymisti. Työskentelin itse asiakaspalautekyselyiden lähettämisen aikana kyseisessä lastensuojelun työryhmässä, joten osa vastaajista saattoi olla omia asiakkaitani. Vastauksista tätä en kuitenkaan pystynyt toteamaan. Kaksi itselleni tuntematonta vastaajaa oli kirjoittanut loppuun nimensä ja kahdessa vastauksessa oli mainittu työntekijä nimeltä. Poistin nämä tunnistetiedot kopiaimistani lomakkeista, ennen kuin aloitin niiden analysoinnin. Muutamasta avoimen kysymyksen vastauksesta kävi ilmi asiakkaan ongelmallisen tilanteen syy, esimerkiksi erotilanne tai ongelmat murrosikäisen nuoren kanssa, mutta ei tarkkoja yksityiskohtia. Jätin nämä varmuuden vuoksi siteeraamatta tutkielmassani. Näitä edellä mainittuja lukuun ottamatta palautuneet lomakkeet olivat anonymoituja. Aineiston säilytän tutkimuksen teon ajan kotonani omassa laatikossa ja hävitän lomakkeet silppurilla heti tutkielmani valmistumisen jälkeen.

6. AINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET

Tutkielmani tutkimuskysymykset koskivat asiakkaiden kokemuksia osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä ja dokumenttien saamisen merkitystä asiakkaalle sekä avoimen dokumentoinnin yhteyttä osallisuuden kokemuksiin. Aloitin näiden kysymysten jäsentelyn avoimen dokumentoinnin kautta, johon liittyviä kysymyksiä analysoin ensimmäisessä luvussa. Tämän jälkeen analysoin asiakkaan osallisuuden kokemuksiin liittyviä kysymyksiä ja lopuksi tutkin, löytyikö näiden väliltä yhteyksiä. Tutkin lisäksi avoimen dokumentoinnin ja asiakasosallisuuteen liittyvien kysymysten kohdalla, vanhempien ja nuorten kokemusten mahdollisia eroavaisuuksia. Lopuksi tarkastelen, miten tiedonsaanti itseään koskevissa asioissa liittyy lasten ja nuorten osallisuuden kokemuksiin ja millaisia mahdollisia esteitä lasten tiedonsaannille voi olla.

6.1 Asiakkaan kokemuksia avoimesta dokumentoinnista

Aiemmat tutkimukset, sekä Maunulan lastensuojelun työntekijöiden omakohtaiset kokemukset, viittaavat siihen, että työntekijälle dokumenttien käyttämisellä työskentelyvälineenä on iso merkitys. Osana työskentelyä, voidaan avoimella dokumentoinnilla muun muassa kehittää työtä, auttaa työntekijöitä kehittymään työssään ja pitää työskentelyä avoimena. Tästä näkökulmasta tietoisena, lähdin tutkimaan millainen merkitys dokumenttien saamisella on asiakkaalle. Kokeeko asiakas hyötävänsä avoimesta dokumentoinnista, onko dokumenttien saamisesta haittaa vai onko dokumenttien saaminen asiakkaalle täysin merkityksetöntä? Etsin näihin kysymyksiin vastauksia kyselylomakkeen kysymysten 11, 12 ja 13 avulla, jotka koskivat dokumentaatiota. Aluksi esittelen tarkemmin vuoden 2011 kyselyyn vastanneiden määriä sekä dokumentointiin liittyviä kysymyksiä. Näiden jälkeen tutkin onko dokumenttien saamisella yhteyttä asiakkaiden tietoutteen asiakkuutensa syistä. Lopuksi tutkin dokumentointiin liittyvien avointen kysymysten vastausten avulla, millaisia merkityksiä asiakkaat itse tuottavat avoimesta dokumentoinnista.

TAULUKKO 2. Vastajat vuonna 2011

	N	%
Isä	7	13
Äiti	34	63
Nuori 15-21v	13	24
Yhteensä	54	100

Kyselyyn vastanneista (N=54) yli puolet oli äitejä ja neljäsosa nuoria (taulukko 2). Isien vähäisen määrän (13 %) vuoksi yhdistin vanhempien vastaukset ja vertasin niitä useassa kohden nuorten vastauksiin. Nuorten aktiivisuus vastata lomakekyselyyn oli yllättävän suuri. Nuorten huomioimista työskentelyssä on pohdittu Maunulan lastensuojelun työryhmässä ja sitä on pyritty lisäämään avoimen dokumentoinnin avulla. Nuoren tapaamisen jälkeen hänelle lähetetään tai annetaan muistiinpano tapaamisesta ja se käydään yhdessä läpi seuraavalla tapaamisella. Nuoren tapaamisen kirjauksia ei automaattisesti luovuteta vanhemmille, vaan ne jäävät nuoren omaksi tiedoksi, ellei nuoren ja vanhempien kanssa ole toisin sovittu. Kyselylomakkeen kysymyksillä 11 ja 12 (taulukot 3 ja 4)

selvitettiin oliko asiakkaille kerrottu muistiinpanojen saamisen mahdollisuudesta ja olivatko he saaneet muistiinpanoja luettavakseen. Näihin molempiin kysymyksiin vastasi 50 asiakasta

TAULUKKO 3. Informointi kirjausten saamisesta (N=50)

11. Onko sinulle kerrottu, että sinulla on mahdollisuus saada tapaamisia koskevat asiakirjat?		Vanhemmat % (n)	Nuori 15-21v % (n)	Yhteensä % (n)
	ei ole kerrottu		24 (9)	25 (3)
on kerrottu		76 (29)	75 (9)	76 (38)
Yhteensä		100 (38)	100 (12)	100 (50)

Lähes neljäsosa vastaajista ilmoitti, ettei hänelle oltu tiedotettu mahdollisuudesta saada dokumentteja luettavakseen (taulukko 3). Vanhempien ja nuorten tiedonsaanti ei eronnut toisistaan. Taulukosta 4 on nähtävissä kuinka moni vastaajista sai luettavakseen asiakaskirjaukset.

TAULUKKO 4. Kirjausten saaminen luettavaksi (N=50)

12. Oletko saanut luettavaksi työntekijän tapaamisista kirjoittamat asiakirjat?		Vanhemmat % (n)	Nuori 15-21v % (n)	Yhteensä % (n)
	en ole saanut*		16 (6)	25 (3)
olen saanut**		84 (32)	75 (9)	82 (41)
Yhteensä		100 (38)	100 (12)	100 (50)

*Koostuu vastausvaihtoehdoista: en ole saanut, olisin saanut, mutta en halunnut

**Koostuu vastausvaihtoehdoista: joskus, olen saanut

Yli 80 % asiakkaista oli saanut työntekijän heidän perheestään tekemiä kirjauksia luettavakseen ainakin joskus. Asiakkaista 18 % vastasi, ettei hän ollut saanut tai halunnut kirjauksia itsellensä. Kirjausten saamisessa luettavaksi oli jonkin verran eroa vanhempien ja nuorten välillä. Neljäsosa nuorista ilmoitti, ettei ollut saanut tai halunnut kirjauksia luettavakseen, kun aikuisista vain kuudesosa ei ollut saanut kirjauksia. Kirjausten saamisen tiedottamisesta riippumatta asiakkaat saivat vaihtelevasti kirjauksia. 76 % vanhemmista ilmoitti, ettei hänelle oltu kerrottu mahdollisuudesta saada kirjauksia (taulukko 3), kuitenkin jopa 84 % vanhemmista sai kirjaukset luettavakseen (taulukko 4).

Muistiinpanojen saamisesta tiedottamisen sekä niiden lukemisen lisäksi kyselylomakkeessa oli monivalintakysymys 13: Mitä kokemuksia sinulla on ollut siitä, että olet saanut sosiaalityöntekijän / sosiaaliohjaajan kirjaamat muistiinpanot? Kysymyksen ohjeistuksena oli: Jos olet saanut perhettäsi koskevat asiakirjat luettavaksi / nähtäväksi, niin vastaa vielä seuraavaan kysymykseen. Lisäohjeena oli: Laita rasti itsellesi sopiviin vaihtoehtoihin. Osa vastaajista valitsi monta väittämää ja osa vain yhden, jonka vuoksi tarkastelin kysymyksiä erillisinä. Tämän kysymyksen kaikki väittämät eivät koskeneet suoraan dokumentointia, joten ei ole varmuutta, ovatko kaikki vastaukset annettu nimenomaan dokumentoinnin näkökulmasta. Niiden väittämien, joissa on mainittu erikseen sana muistiinpano, voidaan katsoa koskevan dokumentointia. Vastaajista 41 (76 %) ilmoitti saaneensa muistiinpanot ja he kaikki vastasivat myös kysymykseen 13, jota esittelen seuraavassa taulukossa.

TAULUKKO 5. Asiakkaiden kokemuksia asiakaskirjausten saamisesta

13. Mitä kokemuksia sinulla on ollut siitä, että olet saanut sosiaalityöntekijän / sosiaaliohjaajan kirjaamat muistiinpanot?	Vanhemmat %*(n=32)	Nuori 15-21v. %*(n=9)	Yhteensä %***(N=41)
a) Olen ymmärtänyt työntekijän näkemyksen tilanteesta	81 (26)	89 (8)	83 (34)
b) Mielenpiteeni on näkynyt muistiinpanoissa	72 (23)	56 (5)	68 (28)
c) Olen saanut oikaista asioita	63 (20)	33 (3)	56 (23)
d) Olen kokenut olevani osallisena työskentelyssä	75 (24)	56 (5)	71 (29)
e) Muistiinpanot ovat selkiyttäneet minua ymmärtämään perhettäni koskevia asioita	50 (16)	44 (4)	49 (20)
f) Muistiinpanojen saaminen on lisännyt luottamustani työntekijöihin	60 (19)	44 (4)	56 (23)
g) Olen kokenut työskentelyn avoimeksi	75 (24)	33 (3)	66 (27)
h) Muistiinpanojen saaminen on aiheuttanut epäluottamusta työntekijöitä kohtaan	6 (2)	22 (2)	10 (4)
i) Perheeni voimavarat ovat tulleet esille muistiinpanoissa	60 (19)	67 (6)	61 (25)
j) Muistiinpanoista ei ollut minulle mitään hyötyä	9 (3)	11 (1)	10 (4)

* % on laskettu kyseisen kohdan rastiittaneista vastaajista, vanhemmat ja nuoret erikseen.

** % on laskettu vastanneiden kokonaislukumäärästä (N=41).

Taulukosta 5 näkyy, että kysymyksiin vastasi 9 nuorta ja 32 vanhempaa. Suuri osa vastaajista (83 %) koki ymmärtäneensä työntekijän näkemyksen tilanteesta ja 71 % koki olleensa osallisena työskentelyssä. Suoranaisesti dokumentointiin liittyvissä kysymyksissä (13b, 13e, 13f, 13h, 13i, 13j) eniten ”ääniä” saivat muistiinpanoihin liittyvät positiiviset kohdat, mutta osalla (10 %) oli myös kokemuksia muistiinpanojen hyödyttömyydestä sekä niiden aiheuttamasta epäluottamuksesta työntekijöitä kohtaan. Vanhempien ja nuorten kokemuksissa oli joidenkin väittämien kohdalla huomattavia eroja. Vanhemmista yli 70 % koki, että heidän mielipiteensä näkyi muistiinpanoissa, kun taas nuorista vain hieman yli puolet oli samaa mieltä. Lisäksi vanhemmat (75 %) kokivat huomattavasti nuoria (33 %) useammin lastensuojelun työskentelyn avoimeksi.

Pystyäkseni tutkimaan kysymyksen 13 dokumentointiin liittyviä väittämiä laajemmin, muodostin väittämistä sekä negatiivisia että positiivisia kokemuksia kuvaavat summamuuttujat. Aluksi luokittelin tyhjät kohdat arvoksi 0 ja valitut kohdat arvoksi 1. Tämän jälkeen muodostin sum -menetelmällä myönteisiä kokemuksia kuvaavan summamuuttujan kysymyksistä 13b, 13e, 13f ja 13i. Sum -menetelmällä yksittäisten muuttujien arvot lasketaan yhteen (Jokivuori & Hietala 2007, 116–117). Summamuuttujan pienin arvo oli 1, mikäli vastaaja valitsi yhden summamuuttujaan kuuluvan väitteen eli muuttujan. Suurin arvo oli 4, joka tuli vastaajan valitessa kaikki summamuuttujaan kuuluvat neljä muuttujaa. Dokumentoinnin myönteisiä kokemuksia kuvaavaan summamuuttujaan oli vastannut 26 vanhempaa ja 7 nuorta. Tein myös toisen summamuuttujan koskien dokumentoinnin negatiivisia sekä hyödyttömyyden kokemuksia koskevista kysymyksistä k13h ja k13j. Tämän summamuuttujan pienin arvo oli 1 ja suurin arvo 2, muuttujien lukumäärän mukaisesti. Summamuuttujaan tuli vanhemmilta neljä vastausta ja nuorilta kaksi. Vastausten vähäisyyden vuoksi en käyttänyt tätä summamuuttujaa jatkoanalysoinnissa.

Kyselylomakkeen laatimisessa oli painotettu monivalintakysymyksen väittämissä positiivisia olettamia, jolloin yksi negatiivinen ja yksi hyödyttömyyttä kuvaava väittäminen saattoivat ”hukkuu” vastaajan silmissä muiden väittämien joukkoon. Väittämiin olisi ehkä voinut lisätä muutaman kielteisiä tunteita kuvaavan olettaman, kuten suuttumuksen tai voimattomuuden. Lisäksi tässä kohtaa olisi voitu mitata enemmän suoraan dokumentteihin

liittyviä asioita, kuten muistiinpanojen vaikeaselkoisuutta tai yksipuolisuutta kuvaavia väittämiä.

Avoimen dokumentoinnin myönteisten kokemusten summamuuttujan muodostamisen jälkeen vertasin vanhempien ja nuorten vastauksia toisiinsa t-testiä käyttäen. Tutkin, oliko muistiinpanojen myönteisissä kokemuksissa eroa vanhempien ja nuorten välillä. Summamuuttujan keskiarvoa katsottaessa, asteikon vaihteluväli oli 1–4. Vanhempien vastausten keskiarvoksi muodostui 2,92 ja nuorten 2,86 ($p=0,888$). Nuoret kokivat hieman vanhempia vähäisemmin muistiinpanojen saamisen myönteiseksi. Molemmat ryhmät olivat valinneet keskimäärin kahdesta kolmeen vaihtoehtoa kysymyksen 13 avoimen dokumentoinnin myönteisistä väittämistä. Tarkistin t-testin tilastollisen merkitsevyyden vielä u-testillä ($p=0,835$), joka vahvisti t-testin tuloksen.

Seuraavaksi selvitin kysymysten 1–10 jatkoanalysointia varten, tulisiko aineiston analyyseissa käyttää parametrittomia vai parametrisia menetelmiä. Parametrisia menetelmiä käytettäessä aineiston jakauman tulee noudattaa normaalia populaatiojakaumaa. Mikäli aineiston keskiarvojen jakauma poikkeaa normaalijakaumasta, tulee käyttää parametrittomia menetelmiä. (Nummenmaa 2009, 248.) Otoksen koon ollessa 50 tai sen alle, tulee käyttää Shapiro-Wilk -testiä ja otokseen ollessa yli 50 käytetään Kolmogorov-Smirnov -testiä (Tähtinen 2011, 64). Tein normaalijakaumaoletustestin kyselylomakkeen kysymyksille 1-10 ($N=50-54$). Kolmogorov-Smirnov -testin sekä Shapiro-wilk -testin mukaan muuttujien 1–10 jakauma poikkesi tilastollisesti merkitsevästi ($p<0,001$) normaalijakaumasta ja sen vuoksi käytin näiden muuttujien jatkoanalysoinnissa t-testin rinnalla u-testiä, joka on parametriton testi. (Nummenmaa 2009, 144–145.)

Dokumentointiin liittyen tutkin vanhempien ja nuorten eroja tiedonsaannissa sekä kirjausten saamisen vaikutusta tiedonsaantiin. Suoritin t- ja u-testin kysymykselle: oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi on lastensuojelun asiakkaana. Vertasin t-testin avulla tiedonsaannin keskiarvojen eroja vanhempien ja nuorten kesken ja tarkistin tuloksen u-testillä (taulukko 6).

TAULUKKO 6. Vanhempien ja nuorten tiedonsaannin vertailu

	Vastaaja (N=54)	n	Keski- arvo*	Keski- hajonta	T-testin p-arvo	U-testin p-arvo
1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi on lastensuojelun asiakkaana?						
	Vanhemmat	41	4,22	1,107	0,075	0,073
	Nuoret	13	3,54	1,391		

*Vaihteluväli 1–5, ääripäissä vaihtoehdot: en ollenkaan–erittäin hyvin

T-testin mukaan vanhempien ja nuorten tiedonsaannissa oli jonkin verran eroa. Vanhemmat (n=41, keskiarvo=4,22) ilmoittivat tietävänsä paremmin lastensuojelun asiakkuuden syyt, kuin nuoret (n=13, keskiarvo=3,54). U-testi vahvisti t-testin tuloksen. Tässä kohden palaan hetkeksi aiemmin huomaamaani eroon nuorten ja vanhempien kirjausten saamisessa (taulukko 4), jolloin nuoret ilmoittivat saaneensa kirjaukset luettavakseen vanhempia harvemmin. Lähdin tutkimaan olisiko kirjausten saamisella merkitystä tiedonsaantiin. Tein t-testin kirjausten saamisen ja tiedonsaannin vertailemiseksi (taulukko 7).

TAULUKKO 7. Kirjausten saamisen ja tiedonsaannin vertailu

	Kirjausten saaminen (N=50)	n	Keski- arvo*	Keski- hajonta	T-testin p-arvo	U-testin p-arvo
1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi on lastensuojelun asiakkaana?						
	Kyllä**	41	4,24	1,044	0,092	0,035
	Ei***	9	3,22	1,563		

*Vaihteluväli 1–5, ääripäissä vaihtoehdot: en ollenkaan–erittäin hyvin

**Koostuu kysymyksen 12 vastausvaihtoehdoista: joskus, olen saanut

***Koostuu kysymyksen 12 vastausvaihtoehdoista: en ole saanut, olisin saanut, mutta en halunnut

Kirjaukset saaneiden ja ei-saaneiden asiakkaiden keskiarvoja tarkasteltaessa taulukosta 7, nähdään, että kirjaukset saaneilla (n=41, keskiarvo=4,24) asiakkailla oli selkeästi paremmin tiedossa asiakkuuden syyt, kuin niillä asiakkailla, jotka eivät olleet saaneet tai halunneet kirjauksia (n=9, keskiarvo=3,22). T- ja u-testien merkitsevyysarvot erosivat toisistaan. Tällöin on varmempaa tehdä tulkinta u-testin mukaan, koska kyse on pienestä aineistosta, joka ei ole normaalisti jakautunut (Tähtinen ym. 2011, 97). U-testin mukaan ero kirjaukset saaneiden ja ei-saaneiden välisessä tiedonsaannissa oli tilastollisesti melkein merkitsevä (p=0,035).

Tutkin t-testin lisäksi vielä ristiintaulukoinnin avulla (liite 3) tarkemmin kirjausten saaneiden ja ei-saaneiden vastaajien lukumäärät sen suhteen miten hyvin asiakas oli tiennyt asiakkuuden syyt. Avoimen dokumentoinnin puolesta puhuu se, että kirjaukset saaneissa (n=41) ei ollut yhtään asiakasta, joka ei olisi tiennyt lainkaan asiakkuuden syitä ja 58 % heistä tiesi asiakkuuden syyt erittäin hyvin. Niistä asiakkaista, jotka eivät olleet saaneet tai halunneet kirjauksia (n=9), vain 22 % tiesi asiakkuuden syyt erittäin hyvin ja sama määrä asiakkaista ei tiennyt lainkaan syytä asiakkuuteen.

Jatkoin aineiston analyysia tutkimalla seuraavaksi avointen kysymysten vastauksia. Suoritin analysoinnin laadullisen sisällönanalyysin avulla luokittelemalla vastauksia. Kävin kaikki avoimet vastaukset yksitellen läpi, koodasin ja järjestelin vastaukset aiheen mukaisesti negatiivisiin ja positiivisiin kokemuksiin. Tämän jälkeen aloitin aineiston pelkistämisen (*redusoinnin*) siten, että alleviivasin eri väreillä tiettyjä toistuvia aiheita. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Avointen kysymysten vastaukset sisälsivät huomattavan paljon tunnepitoista tekstiä, esimerkiksi sydämellisyys, mukavuus ja inhimillisyys mainittiin useita kertoja. Samoin negatiivisissa vastauksissa käytettiin tunnesanoja, kuten tuska, kärsimys ja syyttäminen. Näistä olisi voinut nostaa esille hyvinkin mielenkiintoisia teemoja, kuten vallan ja syyllisyyden, mutta tässä kohden jouduin tekemään vahvan valinnan siitä, mitä halusin aineistolta etsiä. Tätä päättäväistä valinnan tekemistä suosittelevat muun muassa Tuomi ja Sarajärvi (2009, 92), Eskola (2007, 162) sekä Hakala (2001, 22). Siispä valitsin vain selkeästi dokumentointiin ja lastensuojelun työskentelyn osallistavuuteen liittyvät vastaukset. Näistä muodostin pelkistettyjä ilmauksia, jota jatkoin aineiston ryhmittelyllä (*klusteroinnilla*). Yhdistin samat asiat omiksi luokikseen eli alaluokiksi. Tämän jälkeen jatkoin luokkien nimitysten käsitteellistämällä (*abstrahoinnilla*), kunnes sain muodostettua aineiston pääluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113.) Selkeä päätökseni pysytellä dokumentointiin ja osallisuuteen liittyvissä teemoissa horjui analysoinnin edetessä. Analysoidessani myöhemmin työskentelyn osallistavuuteen liittyviä kysymyksiä (luku 6.2), huomasin liittäväni osallisuuden kokemuksiin monia asiakkaiden esittämiä tunnepitoisia kokemuksia.

Dokumentointiin liittyviä avoimia vastauksia oli muutama. Monivalintakysymyksen (13) lopussa oli avoin kysymys: jotain muuta, mitä? Vastauksia tuli tähän kohtaan 7, joista neljä koski dokumentointia. Kyselylomakkeen lopussa oli myös avoin kysymys (15): muuta

palautetta työntekijöille, mitä? Tähän kohtaan tuli vastauksia 34, joista yksi liittyi dokumentointiin. Yhteensä näihin kahteen avoimeen kysymykseen oli vastannut 38 asiakasta, joista kolme oli vastannut molempiin kysymyksiin. Taulukosta 8, näkyy pelkistämäni dokumentointiin liittyvät viisi vastausta, joista muodostin luokittelun avulla yhden pääluokan: Dokumentteihin liittyvät virheet ja kehittämistoiveet.

TAULUKKO 8. Dokumentointiin liittyviä kokemuksia

Asiakkaan kokemuksia dokumenteista (N=5)*	Yhdistetty käsite	Pääluokka
En lukenut papereita.	Muistiinpanoista ei hyötyä	
Dokumentti lähetetty entiselle puolisolalle asiakkaan toiveen vastaisesti.		
Virheitä muistiinpanoissa.	Kirjauksiin liittyvät virheet	Dokumentteihin liittyvät virheet ja kehittämistoiveet
Asiakas joutunut oikaisemaan muistiinpanoja.		
Lapsen kuullen ei pitäisi kaikkea lukea.	Lapsen huomioiminen muistiinpanojen lukemisessa	

*Dokumentointiin liittyvien vastausten lukumäärä.

Dokumentointiin liittyvät avoimet vastaukset tulivat lähinnä äideiltä, vain yksi vastaus oli nuorelta, joka kirjoitti, ettei ollut lukenut kirjauksia lainkaan. Muutama asiakas kritisoi avoimeen dokumentointiin liittyviä epäkohtia. Kommentit olivat arvokkaita ja osoittivat, että avoin dokumentointi ei aina toimi asiakkaiden mielestä heitä tukien. Eräs äiti kritisoi sitä, että tietoa oli lähetetty lapsen isälle vanhempien erosta ja äidin pyynnöstä huolimatta.

”Ei oltu huomioitu erittäin tärkeää tietojen luovutuskieltoa isälle. Sai silloin oleellista tietoa. Paha moka.” (äiti)

Oman elämän raskaasta tilanteesta kertoi toisen äidin kommentti:

”Muistiinpanoissa oli selviä virheitä, mutta en kyennyt niitä oikaisemaan, kun elämäni oli kaaoksessa ja huomio ja voimat oli pakko pitää oikeasti tärkeissä asioissa.” (äiti)

Tutkiessani tarkemmin näiden kahden vastaajan muita vastauksia, kävi ilmi, että kyseiset äidit olivat kokeneet dokumentointiin liittyvistä epäkohdista huolimatta työskentelyn positiivisena. Ensimmäinen äiti oli kokenut kaiken muun myönteisenä, paitsi tietojen antamisen entiselle puolisolleen, jonka vuoksi hän koki muistiinpanojen aiheuttaneen epäluottamusta työntekijöitä kohtaan. Tietojen antaminen huoltajalle perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, § 11), jonka mukaan lapsen huoltajilla, vaikka he olisivat eronneet, on oikeus saada lastaan koskevat asiakirjat. Avoimen dokumentoinnin käytäntöjä mietittäessä voidaan pohtia, onko tarvetta erikseen lähettää kaikki kirjaukset etävanhemmalle, ellei tämä niitä erikseen pyydä. Mikäli huoli lapsesta on suuri, on vanhempien erimielisyyksistä huolimatta tärkeitä, että myös etävanhempi on tietoinen tilanteesta.

Kaksi asiakasta kertoi dokumenteissa olleista virheistä. Kääriäinen (2003, 180) kehottaakin kirjoittamaan sosiaalityössä tekstiä ihmisille, mieluiten asiakkaille, jolloin jo kirjoittaessa tekstistä muodostuu ymmärrettävämpi ja asiakkaan näkökulmasta totuudellisempi. Asiakkaan kokemus, ettei jaksaa oikaista virhettä, on varmasti yleinen kokemus. Varsinkaan, kun omassa elämässä on tarpeeksi muutakin tekemistä, ei kirjausten oikaisemiseen tahdo riittää voimia. Tässä kohden voisi miettiä erilaisia työtapoja, joilla varmistaa kirjausten paikkansa pitävyys, vaikkapa käymällä edellisen tapaamisen muistiinpano yhdessä asiakkaan kanssa läpi. Tällöin asiakkaan ei tarvitsisi erikseen ottaa yhteyttä työntekijään. Eräs äiti esitti kehittämisehdotuksena, että lapsen kuullen ei luettaisi kaikkia asiakirjauksia. Lapsen kuullen lukemisessa tulisi aina huomioida lapsen ikä, kehitystaso ja asiasisältö.

Yhteenvetona voidaan dokumentointiin liittyvien strukturoitujen vastausten analyysien perusteella todeta, että 90 % muistiinpanot saaneista asiakkaista koki muistiinpanojen saamisen positiivisena asiana. Asiakaskirjausten saamisella oli myös selkeä yhteys lastensuojelun asiakkuuden syiden tietämiseen. Vanhempien ja nuorten kokemuksissa oli muutamia huomattavia eroja. Nuoret kokivat lähes kaikissa vastauskohdissa vanhempia vähäisemmin muistiinpanojen hyödyttäneen heitä. Nuoret tiesivät vanhempia harvemmin asiakkuuden syitä ja he kokivat huomattavasti harvemmin työskentelyä avoimeksi. Lisäksi nuoret kokivat vanhempia harvemmin mielipiteensä näkyvän muistiinpanoissa. Avoimissa vastauksissa dokumentoinnista oli hyvin vähän kommentteja. Eräs kiinnostava kommentti

liittyi lapsen kuullen asiakaskirjausten lukemiseen. Äiti toivoi, että lasta suojattaisiin aikuisten asioilta. Dokumenttien saamisen merkitys asiakkaalle jäi avointen vastausten perusteella vähäiseksi. Avoimen dokumentoinnin merkitys asiakkaalle kulminoitui sen välilliseen hyödyllisyyteen tiedonlisäämisessä sekä erityisesti vanhempien kokemuksiin muistiinpanojen hyödyllisyydestä.

Tulokset nuorten harvemmasta kirjausten saamisesta, heidän aikuisia heikompi tietous asiakkuutensa syistä sekä äidin kommentti halusta suojata lasta aikuisten asioilta, johdattivat minut tutkimaan nuorten osallisuuden kokemuksia luvussa 6.2 sekä myöhemmin erityisesti nuorten tiedonsaannin toteutumisen esteitä luvussa 6.3.

6.2 Asiakkaan kokemuksia osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä

Tässä luvussa tutkin, kokevatko asiakkaat ja erityisesti nuoret olevansa osallisina lastensuojelun työskentelyssä ja mitkä seikat vaikuttavat mahdolliseen osallisuuden kokemiseen? Kyselylomakkeen kymmenen ensimmäistä kysymystä sekä kysymys 14 koskivat asiakkaan kokemuksia ylipäätään lastensuojelun työskentelystä, joita kuvailen aluksi. Sen jälkeen kerron, miten muodostin faktorianalyysin avulla asiakasosallisuuteen liittyviä summamuuttujia, joiden avulla tutkin vanhempien ja nuorten osallisuuden kokemusten eroja. Lopuksi analysoin sisällönanalyysin luokittelun avulla avointen kysymysten vastauksia liittyen osallisuuden kokemuksiin ja työskentelyyn.

Taulukossa 9 esittelen tarkemmin kyselylomakkeen kysymysten 1–10 ja 14 vastausjakaumia prosentteina sekä keskiarvoina. Taulukon lukemisen selkeyttämiseksi luokittelin vastausvaihtoehdot 1–5 kolmeen eri luokkaan. Vastausvaihtoehdot 1–2 muodostivat luokan 1, keskimäinen muodosti luokan 2 ja vaihtoehdot 4–5 muodostivat luokan 3. Mittarin asteikon ääripäinä olivat vastakkaiset adjektiiviparit, muun muassa: ei ollenkaan–erittäin hyvin, en ollenkaan–erittäin huolissani, ei–kyllä. Tarkemmin kaikki vastausvaihtoehdot näkyvät liitteenä 1 olevasta kyselylomakkeesta. Kysymysten tarkoituksena oli mitata asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun työskentelystä.

TAULUKKO 9. Asiakkaan kokemuksia lastensuojelun työskentelystä sekä huolesta koskien lasta (N=50–54)

Kysymykset 1-10, 14	Vastausluokat (luokiteltu mittarin skaala 1–5)			Keskiarvot (vaihteluväli 1–5)
	1* % (n)	2** % (n)	3*** % (n)	
1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi / lapset on / ovat asiakkaana?	15 (8)	13 (7)	72 (39)	4,06
2. Oletko huolissasi lapsesta / nuoresta?	33 (18)	30 (16)	37 (20)	3,00
3. Onko Sinulla ja sosiaalityöntekijällä / sosiaalihojajalla yhteneväinen huoli lapsesta / nuoresta?	28 (15)	26 (14)	46 (25)	3,22
4. Asetettiinko tavoitteet lastensuojelun työskentelylle yhdessä kanssasi?	22 (12)	13 (7)	65 (35)	3,63
5. Oliko asetetut tavoitteet ymmärrettäviä?	17 (9)	13 (7)	70 (37)	3,81
6. Oletko tyytyväinen asetettuihin tavoitteisiin?	18 (10)	15 (8)	67 (36)	3,81
7. Kuinka hyvin mielipidettäsi kuultiin tapaamisilla?	14 (7)	8 (4)	78 (40)	4,04
8. Onko Sinulla ollut mahdollisuus esittää ratkaisuehdotuksia?	12 (6)	18 (9)	70 (36)	3,92
9. Miten työntekijät ovat olleet tavoitettavissa?	25 (13)	15 (8)	60 (30)	3,43
10. Suhtautuiko sosiaalityöntekijä / sosiaalihojaja arvostavasti sinuun / lapseesi / perheeseesi?	24 (12)	8 (4)	68 (34)	3,72
14. Oletko tyytyväinen saamaasi palveluun Maunulan lastensuojelussa?	16 (8)	14 (7)	70 (36)	3,78

*Koostuu vastausvaihtoehdoista 1–2, skaalassa oli nimettynä ääripään arvot: en ollenkaan, ei ollenkaan, ei

**Koostuu vastausvaihtoehdosta 3

***Koostuu vastausvaihtoehdoista 4–5, skaalassa oli nimettynä ääripään arvot: erittäin hyvin, erittäin huolissani, täysin yhteneväinen, erittäin ymmärrettäviä, erittäin tyytyväinen, kyllä

Taulukossa 9 näkyvistä vastausjakaumista erottuu, että pääpaino vastauksissa oli vastausluokka kolmessa, jossa ollaan lähimpänä samaa mieltä esitetyn kysymyksen kanssa. Vastaajista 60–78 prosenttia oli täysin, tai melkein täysin samaa mieltä lähes kaikista esitetystä kysymyksistä. Asiakkaiden mielestä parhaiten lastensuojelun työskentelyssä toteutuivat tiedonsaanti lapsen asiakkuuden syistä (k1, keskiarvo 4,06) sekä asiakkaan mielipiteen kuuleminen (k7, keskiarvo 4,04).

Vähiten asiakkaat kokivat olevansa huolissaan lapsesta (k2, keskiarvo 3,00). Toisaalta tässä kohden vastaukset jakautuivat tasaisimmin siten, että kolmasosa vastanneista ei ollut lainkaan, tai oli hyvin vähän huolissaan lapsesta, reilu kolmasosa oli erittäin, tai aika huolissaan lapsesta ja loput jonkin verran. Asiakkailta ei myöskään ollut kovin

yhteneväistä huolta työntekijän kanssa lapsesta (k3, keskiarvo 3,22). Tämänkin kohdan vastaukset jakautuivat aika tasaisesti, kuitenkin painotuksen ollessa enemmän vastausluokka kolmessa (46 %). Vahvimmin mielipiteet jakautuivat asteikon ääripäihin kysymyksissä mielipiteen kuulemisesta (k7) ja työntekijän arvostavasta suhtautumisesta (k10). Näistä kysymyksistä keskiluokan 2, jota osa vastaajista saattoi pitää neutraalina, oli valinnut vain 8 prosenttia vastaajista, kun muiden kohtien keskiluokkaan vastanneiden määrät vaihtelivat 13–30 prosentin välillä. Kysymysten 1–10 ja 14 yhteinen keskiarvo oli 3,67. Keskiarvo kuvasti vastausten jakautumista eri vastausluokkiin ja osan olleen täysin eri mieltä esitettyyn kysymykseen nähden.

Saadakseni aineistoa tiiviimpään muotoon ja siitä esille mittareita, joilla mitata osallisuuden kokemuksia, suoritin kyselylomakkeen kymmenelle ensimmäiselle kysymykselle eksploratiivisen faktorianalyysin (taulukko 10). Faktorianalyysiin käytettävien muuttujien tulisi täyttää normaalijakaumaoletus, joka ei tässä tapauksessa täyttynyt. Hyödynsin tästä huolimatta faktorianalyysia, koska päätarkoitukseni oli käyttää sitä vain apuvälineenä uusien mittareiden rakentamiseen, ei itse analysointiin.

Monen kokeilevan faktorianalyysin jälkeen päädyin käyttämään ULS -menetelmää kolmella pakotetulla faktorilla. Se oli ainoa analyysimenetelmä, joka antoi tulokset kolmelle faktorille latautuneita muuttujia, jolloin uusien mittareiden rakentamisen lisäksi sain tarkempaa informaatiota muuttujista. Käyttäessäni Oblimin-rotatiota, katsoin rotaation tulokset ryhmämatriisista. Muuttujat valitaan niiden saamien latausten perusteella ja latauksen tulisi olla vähintään 0,5. (Jokivuori & Hietala 2007, 95, 98–101.) Kommunaliteetti, joka kertoo muuttujan sopivuudesta faktoriratkaisuun, oli jokaisessa tekemässäni analyysissa yli 0,3, jota pidetään kommunaliteetin raja-arvona, jotta muuttuja voi olla analyysissa mukana. Ominaisarvo, joka kuvaa faktorin sopivuutta, oli kaikissa tekemissäni analyysissa vain kahden faktorin osalta yli 1, jota pidetään ominaisarvon alarajana. Kaiser-Meyes-Olkin -indeksin (KMO) arvo oli 0,84 ja Bartlettin sfäärisyystestin tulos oli $p < 0,001$ eli tilastollisesti erittäin merkitsevä. Nämä molemmat tulokset kertoivat muuttujien korrelaatiomatriisin sopivan hyvin faktorianalyysiin. (Jokivuori & Hietala 2007, 96–99.)

TAULUKKO 10. Faktorianalyysi (Oblimin rotaatio) asiakkaan kokemuksista lastensuojelun työskentelystä

Kysymykset 1–10	Kommu- naliteetti	Tavoitteiden asettaminen	Huoli lapsesta	Kuulluksi tuleminen
5. Oliko asetetut tavoitteet ymmärrettäviä?	,952	1,015		
1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi / lapset on / ovat asiakkaana?	,584	,788		
6. Oletko tyytyväinen asetettuihin tavoitteisiin?	,845	,716		,257
4. Asetettiinko tavoitteet lastensuojelun työskentelylle yhdessä kanssasi?	,854	,693		,288
9. Miten työntekijät ovat olleet tavoitettavissa?	,526	,401	,164	,337
2. Oletko huolissasi lapsesta / nuoresta?	,644		,803	-,123
7. Kuinka hyvin mielipidettäsi kuultiin tapaamisilla?	,879	,236		,760
8. Onko Sinulla ollut mahdollisuus esittää ratkaisuehdotuksia?	,758	,167	-,141	,751
3. Onko Sinulla ja sosiaalityöntekijällä / sosiaalihojaajalla yhteneväinen huoli lapsesta / nuoresta?	,596		,471	,598
10. Suhtautuiko sosiaalityöntekijä / sosiaalihojaaja arvostavasti sinuun / lapseesi / perheeseesi?	,386			,557
Ominaisarvo		5,884	1,270	,816
Selitysaste (yht. 79,7 %)		58,8 %	12,7 %	8,2 %

Faktorianalyysi (taulukko 10) tuotti kolme ulottuvuutta, jotka kuvasivat asiakkaiden kokemuksia työskentelystä. Muuttujien kommunaliteettien arvot vaihtelivat välillä 0,386–0,952 eli kaikki 10 muuttujaa tulivat hyvin selitetyiksi valitussa faktoriratkaisussa. Vähiten selittyi: suhtautuiko työntekijä arvostavasti sinuun (k10, 39 %) ja parhaiten selittyi: oliko asetetut tavoitteet ymmärrettäviä (k5, 95 %). Faktorianalyysin kaikki kolme faktoria yhdessä selittivät 79,7 % valittujen muuttujien varianssista. Nimesin faktorit niille latautuneiden muuttujien sisällön mukaisesti. Ensimmäiselle faktorille latautuivat parhaiten muuttujat (k4, k5, k6), jotka kuvasivat ja mittasivat lastensuojelun työskentelyn tavoitteita, joten nimesin tämän faktorin tavoitteiden asettamiseksi. Ensimmäiselle faktorille latautui myös hyvin muuttuja: tiedon saanti asiakkuudesta (k1), mutta koska se ei liittynyt tavoitteiden asettamista kuvaavaan teemaan, en käyttänyt sitä myöhemmin summamuuttujien muodostamisessa.

Toiselle faktorille latautui selkeimmin: oletko huolissasi lapsesta (k2), jonka jätin pois jatkoanalysoinnista, koska se ei ollut relevantti muuttuja asettamieni tutkimuskysymysten kannalta. Kolmannelle faktorille latautuivat parhaiten muuttujat (k7, k8), jotka kuvasivat asiakkaan mielipiteen kuulemista sekä mahdollisuutta esittää ratkaisuehdotuksia. Tämän faktorin nimeksi annoin kuulluksi tuleminen. Kolmannelle faktorille latautuivat aika hyvin myös muuttujat (k3, k10), joissa kysyttiin huolesta koskien lasta sekä työntekijän suhtautumisesta asiakkaaseen. Näiden latausten arvot jäivät selkeästi pienemmiksi kuin k7 ja k8 muuttujien, eivätkä ne liittyneet kuulluksi tulemisen teemaan, joten jätin muuttujat k3 ja k10 pois summamuuttujien muodostamisesta. Tähtinen (2011,56) toteaa, että analyysit ja matemaattiset laskelmat ovat tutkijalle apuväline, silti tutkijalle jää vastuu mittarin loogisuuden ja tarkoituksenmukaisuuden varmistamisesta.

Tein faktorianalyysin ehdottamille muuttujille reliabiliteettianalyysin käyttämällä Crohnbachin alfaa. Siten sain yhdistetyn summamuuttujan reliabiliteetin eli mittarin luotettavuuden varmistettua. Testasin faktorin 1 tavoitteiden asettamista kuvaavat muuttujat (k4, k5, k6). Näiden muuttujien alfa-kerroin oli 0,946, jota pidetään erittäin hyvänä arvona. Testasin myös faktorin 3 kuulluksi tulemista kuvaavat muuttujat (k7, k8), joiden alfa-kertoimeksi tuli 0,888. Alfaa voi kasvattaa lisäämällä siihen uusia muuttujia, mutta se ei välttämättä kerro mittarin luotettavuudesta (Metsämuuronen 2009, 545). Muuttujien alfa-kertoimen perusteella pystyin jatkamaan faktorianalyysin ehdottamien muuttujien yhdistämistä summamuuttujiksi. Työskentelyn osallistavuuden mittaamiseksi muodostin kaksi summamuuttujaa kysymyksistä 4, 5 ja 6 sekä 7 ja 8 (taulukko 11).

TAULUKKO 11. Kysymykset, joista on muodostettu tavoitteiden asettamisen ja kuulluksi tulemisen osa-alueita mittaavat summamuuttujat

Osallisuuden kokemus	Kysymykset	Reliabiliteetti*	Keskiarvo**	Keski-hajonta
Tavoitteiden asettaminen	k4, k5, k6	0,946	3,74	1,28
Kuulluksi tuleminen	k7, k8	0,888	3,98	1,18

*Alfa arvo

**Vaihteluväli 1–5

Taulukossa 11 näkyy faktorianalyysin avulla muodostetut tavoitteiden asettamisen ja kuulluksi tulemisen osa-alueita kuvaavat summamuuttujat, sekä niille latautuneet muuttujat eli kysymykset. Näistä muuttujista muodostin summamuuttujat mean -menetelmällä, koska sillä muodostetun summamuuttujan puuttuvat vastaukset korvataan keskiarvolla, joka saadaan muista vastauksista (Jokivuori & Hietala 2007, 116–117). Taulukossa näkyy lisäksi summamuuttujien reliabiliteetit, jotka muodostin reliabiliteettianalyysin avulla sekä summamuuttujien keskiarvot ja keskihajonnat. Tavoitteiden asettamisen ja kuulluksi tulemisen teemojen keskiarvo oli lähempänä neljää, vaikka keskihajontaluku osoitti mielipiteiden jakautuneen myös ääripäihin. Muodostamieni summamuuttujien teemojen alfa arvot olivat yli 0,8, joka kertoi mittarien luotettavuuden olevan korkea. Tutkin seuraavaksi t-testin avulla nuorten ja vanhempien välisiä eroja osallisuuden kokemisessa (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Vanhempien ja nuorten osallisuuden kokemusten vertailu

Osallisuuden kokemus	Vastaaja (N=51–54)	n	Keski-arvo*	Keski-hajonta	T-testin p-arvo	U-testin p-arvo
Tavoitteiden asettaminen	Vanhemmat	41	3,78	1,295	0,636	0,512
	Nuoret	13	3,59	1,256		
Kuulluksi tuleminen	Vanhemmat	39	3,97	1,192	0,948	0,917
	Nuoret	12	4,00	1,206		

*Vaihteluväli 1–5

T-testin mukaan tavoitteiden asettamisessa ei ollut merkittävää eroa vanhempien (n=41, keskiarvo=3,78) ja nuorten (n=13, keskiarvo=3,59) välillä. Samoin vanhemmat (n=39, keskiarvo=3,97) ja nuoret (n=12, keskiarvo=4,00) kokivat tullessaan kuulluiksi lähes yhtä hyvin. Testin mukaan vanhempien ja nuorten välillä oli vain hyvin pientä eroa osallisuuden kokemisessa. Tarkistin t-testien tulokset u-testeillä, jotka vahvistivat tulokset.

Aineistoni avulla pääsin kurkistamaan tarkemmin nuorten, 15–21-vuotiaiden asiakkaiden kokemuksiin osallisuudesta työskentelyyn. T-testi (taulukko 12) osallisuuden kokemuksista näytti hyvin pientä eroavaisuutta nuorten ja vanhempien vastauksissa. Tutkin tarkemmin ristiintaulukointien avulla (liitteet 4 ja 5) osallisuuteen liittyviä kysymyksiä, joissa nuorten ja vanhempien täysin tyytyväinen arvio erosi eniten. Suurin eroavaisuus oli

kysymyksessä 4: asetettiin tavoitteet työskentelylle yhdessä kanssasi. Vanhemmista (n=41) 41 % koki tavoitteiden asettamisen onnistuneen erittäin hyvin, kun taas nuorista (n=13) vain 15 % koki samoin. Aiemmin tekemäni t-testi (taulukko 12) ei näyttänyt tätä eroa näin tarkkaan, koska siinä katsottiin keskiarvoja, ei tarkkoja vastausten jakautumisia. Toisinpäin suuri eroavaisuus vastausten jakautumisessa vanhempien ja nuorten kesken näkyi kysymyksessä 7: kuinka hyvin mielipidettäsi kuultiin. Nuorista (n=12) jopa 67 % koki mielipiteensä tulleen kuulluksi erittäin hyvin, kun vanhemmista (n=39) näin koki 44 %.

Tämä vanhempien ja nuorten kokemusten eron merkittävyys valkeni minulle vasta Hokkasen (2012, 148–149) ohjeen myötä, jossa hän opastaa asiakastyytyväisyyskyselyiden tulosten tulkinnan tekemistä. Hokkanen kehottaa tulkitsemaan kaikki muut vastaukset, paitsi täysin tyytyväiset, tyytymättömyyden eri asteina, koska yleensä 70–80 % vastaajista on tyytyväisiä palveluun ja siten tyytymättömyyden syiden tarkastelu antaa tärkeämpää informaatiota palveluiden parantamiselle. Tästä näkökulmasta katsottuna kyselyyn vastanneista nuorista peräti 85 % koki, että tavoitteiden asettaminen yhdessä sujui vähemmän täydellisesti eli he eivät kokeneet olleensa täysin osallisina tässä osassa työskentelyä. Mielenkiintoista oli, että tästä huolimatta nuoret kokivat tullessa paremmin kuulluiksi, kuin vanhemmat. Nuorten osuus vastaajista oli joidenkin kysymysten kohdalla hyvin pieni, jolloin jokaisen nuoren vastaus saattoi muuttaa vastausjakamaa hyvinkin paljon. Tästä huolimatta nuorten näkökulma aiheeseen kiinnosti minua ja pidän jokaisen nuoren vastausta merkittävänä ja arvokkaana lisänä selvitettäessä heidän kokemuksiaan.

Osallisuuden kokemus on hyvin subjektiivinen tunne, johon vaikuttavat monet tekijät, kuten ihmisen elämäkokemus, kulttuuri ja ympäröivän yhteiskunnan arvot ja käsitykset. Lastensuojelun työskentelyn kokeminen osallistavana koskee Juhilan (2006, 118) mukaan sekä työntekijää että asiakasta. Asiakkaat sallivat työntekijän osallistuvan heidän elämäänsä ja työntekijät pyrkivät siihen, että asiakkaiden täysivaltainen kansalaisuus toteutuu. Parhaimmillaan osallisuus tarkoittaa, että asiakas ja työntekijä työskentelevät tasaveroisina kumppaneina. Mönkkönen (2007, 28–29) korostaa vuorovaikutusosaamisen taitojen tärkeyttä asiakastyössä, jonka vaativinta osa-aluetta on dialoginen vuorovaikutus. Asiakastyössä tilanteet ja ihmiset vaihtuvat, jolloin vuorovaikutuksen taitoa ei voi opetella ulkoa.

Esteenä avoimen dialogisuuden ja vuorovaikutuksen syntymiselle voi ilmetä ”väistelevää kommunikaatiota”, jota Bardyn (2004, 196) mukaan voi lastensuojelutyössä esiintyä sekä työntekijällä että asiakkaalla. Taustalla voi olla asiakkaan häpeä ja syyllisyys epäonnistuneesta elämästä tai työntekijän liiallinen sensitiivisyys, jolloin tämä varoo ottamasta toiselle arkoja asioita puheeksi. Vuorovaikutukseen pääseminen vaikeiden elämäkokemusten ja joskus suoranaisten vihamielisyyden vuoksi on ajoittain hyvin haasteellista sosiaalityössä. Granfelt (2005, 248) neuvoo työntekijää tutustumaan omaan sisäiseen maailmaansa, jotta hän pystyisi käyttämään itsensä erilaisia puolia luovasti ollessaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa.

Vuorovaikutuksen tärkeys näkyi erittäin selkeästi kyselylomakkeen avoimen kysymyksen vastauksissa, joita esittelen seuraavaksi. Kyselylomakkeen kahteen avoimeen kysymykseen tuli vastauksia 41, joista 34 koski kokemuksia lastensuojelun työskentelystä (taulukko 13). Kolme vastaajaa oli vastannut molempaan avoimeen kysymykseen. Taulukossa 13 esitetyt luvut ilmaisevat vastausten lukumäärää, ei vastaajien määrää.

TAULUKKO 13. Lastensuojelun työskentelyyn liittyviä kokemuksia

Asiakkaan kokemuksia työskentelystä (N=34)*	Yhdistetty käsite	Pääluokka
<p>Työntekijä syyllistänyt vanhempia ja nuorta (mainittu kaksi kertaa).</p> <p>Työntekijä ymmärtämätön, etäinen, tunteeton, epäasiallinen, puolueellinen ja virkaintoinen.</p> <p>Työntekijä vertaillut nuorta asiakasta muihin, täydellisempiin nuoriin.</p> <p>Työntekijä ammattitaidoton ja valehdellut asiakkaalle.</p> <p>”Fuck sossu” (mainittu kaksi kertaa).</p> <p>Huono kohtelu, asiakkaan haukkuminen.</p>	Syyllistäminen, ymmärtämättömyys	
<p>Työntekijän jumiutuminen asiakkaan menneisyyden ongelmiin.</p> <p>Ei annettu avohuollon tukitoimia.</p> <p>Vammaispalvelun toimimattomuuden vuoksi lastensuojelun asiakkuus.</p> <p>Lapsen tapaaminen eri aikaan kuin vanhempien tapaaminen</p> <p>Työntekijöiden jatkuva vaihtuminen ja huono tavoitettavuus.</p> <p>Tapaamisen peruuntuminen ei tullut asiakkaalle perille.</p> <p>Työntekijän tulisi pitää aktiivisemmin yhteyttä asiakkaaseen.</p>	Kritiikkiä työskentelystä	Kohtaamisen haasteet ja kehittämisehdotukset (n=17)
<p>Luottamussuhde, sydämellisyys, inhimillisyys.</p> <p>Turvallista avautua työntekijälle.</p> <p>Työntekijä kuunnellut ja hänellä on ollut ”sydän paikallaan”.</p> <p>Ymmärtämys molemmin puolin ollut hyvä.</p> <p>Työntekijän hyvä kontakti nuoreen.</p> <p>Hyvä ja rakentava yhteistyö</p> <p>Matala kynnyks asioida uudelleen.</p> <p>Hyvä palvelu.</p>	Luottamuksellisuus, empatia, dialogisuus	Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen tuki (n=17)
<p>Työ ollut hyvää ja asiallista, helppo hoitaa asioita.</p> <p>Kiitos työntekijälle jaksamisesta.</p> <p>Kiitos (mainittu kuusi kertaa)</p> <p>Saatu kannustavaa palautetta työntekijältä.</p> <p>Työntekijä pitänyt asiakkaan puolia.</p> <p>Kotiin viety työ hyvä, saatu tukea lapsen hoito- ja kasvatustyöhön.</p> <p>Auttavuus, apu ja tuki.</p>	Rohkaiseminen, auttaminen	

*Työskentelyyn liittyvien kokemusten vastausten lukumäärä.

Taulukossa 13 näkyy asiakkaiden kokemuksia työskentelystä. Aluksi yhdistelin pelkistettyjä ilmauksia kokemuksista, jotka ryhmittelin kielteisiin ja myönteisiin kokemuksiin. Näistä muodostin ala- ja yläluokkien avulla yhdistettyjä käsitteitä. Lopuksi muodostin kaksi pääluokkaa lastensuojelun työskentelystä, jotka olivat: Kohtaamisen haasteet ja kehittämis ehdotukset sekä Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen tuki. Molempiin pääluokkiin tuli 17 vastausta. Osa vastauksista käsitti sekä hyviä että huonoja kokemuksia, jolloin jaottelin vastauksen sen pääpainotuksen mukaisesti. Vanhemmat kirjoittivat kielteisiä kommentteja yhteensä 11 ja nuoret kuusi. Myönteisiä kommentteja tuli vanhemmilta 15 ja nuorilta kaksi. Kielteisten kokemusten vastaukset oli huomattavasti pidemmin ja tunteikkaammin kirjoitettuja, kuin myönteisten kokemusten vastaukset.

Nuorten ja vanhempien lastensuojelun työskentelyyn liittyvät avoimet vastaukset erosivat jonkin verran toisistaan. Nuorten vastauksista 75 % koski kohtaamisen haasteita ja kehittämis ehdotuksia, kun vanhempien kommentteista niitä oli 42 %. Nuorten ja vanhempien vastaukset olivat kahta vastausta lukuun ottamatta asiallisia ja sisälsivät hyviä perusteluja omalle mielipiteelle. Nuorten kirjoitukset eivät olleet kovin pitkiä, toisin kuin muutaman vanhemman vastaus, joka jatkui lomakkeen toiselle puolelle.

Työskentelyyn liittyvissä kokemuksissa nousi hyvin vahvasti esille työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen liittyvät asiat. Kohtaamisen haasteisiin sisältyvissä vastauksissa, asiakkaat kuvailivat kokemuksiaan muun muassa heidän syyllistämistään ja epäasiallisesta kohtelustaan sekä työntekijän etäisyydestä. Vastauksista nostan esille esimerkit nuoren ja äidin kokemuksista syyllistetyksi ja haukutuksi joutumisesta:

”Minua verrattiin työntekijän omaan (muka täydelliseen) lapseen ja se ei ole mielestäni hyväksyttävää... vanhempieni myös syytettiin vaikka olisi pitänyt keskittyä kannustamiseen eikä syyllisten etsimiseen...” (nuori)

”Jos lapsella on diagnostisoitu sairaus, pitäisi hoito ja palvelut kehittää sen mukaan eikä niin että lapsi joutuu lastensuojeluun. Minut haukuttiin ja vammais stt oli hiljaa. En niin järkyttävää kohtelua ole saanut mistään.” (äiti)

Pohjola ja Laitinen (2010, 311) toteavat, että työntekijä saattaa määritellä asiakkaan kielteisesti tämän ongelmallisen tilanteen vuoksi. Asiakas saatetaan mieltää ensisijaisesti raskaan työn kohteeksi, jolloin ihmisen kohtaaminen unohtuu ja hänet mielletään hankalaksi asiakkaaksi. Asiakaspalautekyselyn avoimista vastauksista näkyy asiakkaiden subjektiivinen kokemus kohtelustaan. Jokainen meistä voi kokea saman kohtaamistilanteen hieman erilaisena, johtuen sen hetkisestä olotilasta, käsittelyssä olevista asioista sekä aiemmista kokemuksista. Jokaisen asiakkaan oikeutena on saada vähintään asiallista kohtelua, varsinkin asioidessaan lastensuojelun viranomaisten kanssa, jolloin käsiteltävät asiat ovat erittäin herkkiä ja monisyisiä. Edellä olleesta äidin kommentista näkyy huonon kohtelun kokemuksen lisäksi eräs tämän päivän ongelmakohta lastensuojelun työkentällä. Peruspalvelut ovat niin huonosti resursoituja, että viimesijaiseen lastensuojeluun tulee sellaisia asiakkaita, joiden kuuluisi saada tukea ja palvelua muualta.

Kohtaamisen ongelmien lisäksi asiakkaat esittivät muutamia tärkeitä kehittämissuhteita, jotka koskevat sosiaalityötä laajasti. Osa kyselyyn vastanneista asiakkaista koki sosiaalityöntekijän kiireisenä ja vaikeasti tavoitettavana, koska tällä ei ollut riittävästi aikaa tapaamisiin tai muuhun yhteydenpitoon. Seuraavassa nuoren kokemus:

”Työntekijä ollut erittäin vaikeasti tavoitettavissa ja lähes poikkeuksetta tärkeissä kokouksissa läsnä on ollut ”korvaava” työntekijä.” (nuori)

Erityisesti lastensuojelutyössä lasten omat tapaamiset olisivat ehdottoman tärkeitä. Ne kuuluvat lapsikeskeiseen lastensuojelutyöhön, jossa lapsi on ensisijainen asiakas, ei tämän vanhempi (Tulensalo & Muukkonen 2005, 306). Tästä huolimatta lastensuojelun sosiaalityöntekijä ei ehdi tavata lapsia ja nuoria niin usein, kuin olisi tarpeellista. Lastensuojelun asiakkaiden määrä on kaksinkertaistunut viimeisten kymmenen vuoden aikana ja lähes kolmikertaistunut viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana (Sosiaali- ja terveystieteen tutkimuskeskus 2010, 74). Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia toteutti vuoden 2013 alussa kyselyn sosiaalityöntekijöille, josta ilmenee monen kunnan lastensuojelun erittäin huono tilanne suurten asiakasmäärien, riittämättömien avoimuuden tukitoimien, peruspalveluiden sekä lasten ja nuorten hoito- ja terapiapalveluiden vuoksi (Sinko & Muuronen 2013, 37). Nämä tilastotiedot ja tulokset vahvistavat asiakkaiden kokemusten työntekijän kiireestä olevan hyvin todellisia joka puolella Suomea.

Haasteellisesta lastensuojelun tilasta huolimatta puolet avointen kysymysten vastauksista olivat hyvin positiivisia. Näistä muodostin pääluokan, joka käsitti fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen tuen kokemuksia (taulukko 13). Tähän pääluokkaan liittyvät vastaukset sisälsivät erilaisia luottamuksellisuuteen, dialogisuuteen ja empatiaan liittyviä tunteita, joista oli useita mainintoja, kuten sydämellisyys, ymmärrys ja luottamus.

”On ollut mukavaa ja turvallista avautua teille. ei ole jäänyt mitään moitittavaa ☺” (nuori)

”Kiitos, että jaksatte kuunnella ja auttaa. Teillä on sydän paikallaan.” (äiti)

Asiakkaat kokivat työntekijän luottamuksellisuuden, empatiakyvyn ja yhteisymmärryksen tärkeiksi tekijöiksi hyvästä työskentelystä. Särkelän (2001, 32–36, 41) mukaan empatia, aitous, asiakkaan kunnioittaminen ja konkreettisuus ovat hyvän auttajan ominaisuuksia. Särkelä korostaa, että asiakkaan kohtaamisessa on tärkeätä erottaa asiakas ja hänen tekonsa. Asiakkaan kanssa tulee liittoutua hänen ongelmiaan vastaan ja pyrkiä luottamuksen saavuttamiseen. Lastensuojelun asiakkaat ovat saattaneet kokea rikkinäisiä ihmissuhteita ja voineet menettää luottamuksen viranomaisiin aiemmissa työskentelysuhteissa. Luottamuksen rakentaminen vaatii aikaa, mutta Särkelä pitää sitä tärkeänä, jotta asiakkaan kanssa voidaan työskennellä vaikeissakin elämäntilanteissa. Luottamuksen saavuttaminen sinänsä voi jo olla asiakkaalle korjaava kokemus.

Psyykkisen tuen lisäksi vastauksista nousi esille sosiaalisen ja fyysisen tuen merkitys. Kannustaminen sekä konkreettinen apu ja tuki olivat asiakkaille tärkeitä asioita. Apu ja tuki mainittiin useaan otteeseen ja ne olivat kaikki vanhempien kirjoittamia.

”Lastensuojelun työntekijät ovat tukeneet meitä lapsemme hoito- ja kasvatustehtävässä ja pitäneet puoliamme sekä antaneet kannustavaa palautetta.” (äiti)

”Suurkiitokset - (työntekijöiden nimet) - tähän astisesta työstä kanssamme. Teistä on ollut paljon apua ja tukea.” (äiti)

Toisinaan asiakas mieltää konkreettisen toiminnan selkeämmin apuna hänen tilanteeseensa, kuin keskustelut työntekijän kanssa. Aina tuen tarjoamisessa ei onnistuta, kuten eräs äiti totesi:

”Lapseni ei ole saanut tarvitsemaansa apua. Vaihtoehdot olivat huostaanotto tai ei mitään. Lainmukainen avohuollon tuki ei ole ollenkaan toteutunut.” (äiti)

Lastensuojelulaissa (417/2007, 35–37§) on tarkkaan määritelty avohuollon tukitoimet, joita lastensuojelun asiakkaille voidaan tarjota. Tukitoimet ovat laajat, sisältäen muun muassa toimeentuloon ja asumiseen liittyviä asioita, perheen kanssa tehtävää työtä, lapsen kuntoutumiseen liittyvien palveluiden saamista sekä avohuollon sijoituksen mahdollisuuden. Näitä tarjotaan perhekohtaisesti yksilöllisen tarpeen sekä kunnan resurssien mukaisesti. Lastensuojelun työntekijä voi myös varmistaa perheen saavan peruspalveluista heille kuuluvat tukitoimet. Monessa kunnassa lapsiperheiden kotipalvelua on vähennetty. Helsingissä tätä on päinvastoin viime vuosina vahvistettu. Tästä hyvänä esimerkkinä on Helsingissä vuonna 2007 hankkeena alkanut ja nyt peruspalveluna saatava asukkaille ilmainen kotipalvelun varhainen tuki, joka tarjoaa pienten lasten perheille sosiaaliohjaajan tukea kotiin vanhemmuuden ja arjen ongelmiin (Lehtonen 2008, 5).

Yhteenvetona asiakasosallisuuden kokemisesta, voidaan todeta, että kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat olleensa osallisina työskentelyssä pääosin hyvin. Aineistona olevan kyselylomakkeen strukturoitujen kysymysten mukaan, asiakkaat kokivat osallisuutta työskentelyyn ollessaan asettamassa tavoitteita yhdessä työntekijän kanssa sekä silloin, kun he kokivat tullessa kuulluiksi. Avointen vastausten perusteella, asiakkaiden mielestä yksi tärkeimmistä tekijöistä lastensuojelun työskentelyssä oli asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen tärkeys. Toimiva vuorovaikutus sisälsi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen tukemisen osa-alueita. Vuorovaikutuksen toimimattomuuteen liitettiin työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen ongelmat, kuten työntekijän etäisyys ja ymmärtämättömyys. Suurin ero nuorten ja vanhempien osallisuuden kokemuksissa koski tavoitteiden asettamista, jossa nuoret kokivat peräti 26 % aikuisia harvemmin onnistutun erittäin hyvin. Päinvastainen osallisuuteen sisältyvä ero nuorten ja vanhempien välillä koski mielipiteen kuulemista tapaamisella, jossa nuoret kokivat tullessa 23 % aikuisia useammin erittäin hyvin kuulluiksi.

6.3 Dokumenttien saamisen ja asiakasosallisuuden yhteys

Viimeisin tutkimuskysymykseni koski avoimen dokumentoinnin ja asiakasosallisuuden mahdollista yhteyttä, joita tutkiakseni käytin kysymysten analysointiin korrelaatiokerrointa ja t-testiä. Yhteyden tutkimisen lisäksi olin kiinnostunut vanhempien ja nuorten kokemusten eroavuuksista. Avointen vastausten, teorian tiedon ja aiemmin tekemiäni analyysien johdattamina tarkastelen tässä luvussa lähemmin lasten ja nuorten osallisuutta tiedonsaantiin lastensuojelun työskentelyssä. Asiakaspalautekyselyyn vastanneet nuoret olivat iältään 15–21-vuotiaita, mutta heidän kokemustensa kautta voidaan pohtia myös tätä nuorempien lasten osallisuutta työskentelyyn ja tietouteen asiakkuuteensa liittyvistä asioista.

Ensimmäiseksi lähdin tutkimaan korrelaatiokertoimen avulla, onko avoimella dokumentoinnilla yhteyttä osallisuutta mittaavien muuttujien kanssa. Korrelaatiokertoimella voidaan mitata kahden muuttujan välistä yhteyttä toisiinsa (Tähtinen 2011, 140). Analysoin Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla korreloivatko tavoitteiden asettaminen (k4, k5, k6) ja kuulluksi tuleminen (k7, k8), avoimen dokumentoinnin positiivisesti kokemisen kanssa (k13b, k13e, k13f ja k13i).

Tavoitteiden asettamisen ja kuulluksi tuleminen summamuuttujan olin aiemmin muodostanut mean -menetelmällä faktorianalyysin perusteella (taulukko 10, luku 6.2). Tavoitteiden asettamisen summamuuttujaan sisältyivät kysymykset: asetettiinko tavoitteet työskentelylle yhdessä kanssasi, oliko asetetut tavoitteet ymmärrettäviä ja oletko tyytyväinen asetettuihin tavoitteisiin. Kuulluksi tuleminen summamuuttujaan sisältyivät kysymykset: kuinka hyvin mielipidettäsi kuultiin tapaamisilla ja onko sinulla ollut mahdollisuus esittää ratkaisuehdotus. Nämä kaksi summamuuttujaa kuvasivat yhdessä osallisuuden kokemuksia. Avoimen dokumentoinnin summamuuttujan olin muodostanut aiemmin sum -menetelmällä myönteisiä kokemuksia kuvaavista monivalintakysymyksen väittämistä (taulukko 5, luku 6.1). Tähän summamuuttujaan sisältyivät seuraavat neljä väittämää: minun mielipiteeni on näkynyt muistiinpanoissa, muistiinpanot ovat selkiyttäneet minua ymmärtämään perhettäni koskevia asioita, muistiinpanojen saaminen

on lisännyt luottamustani lastensuojelun työntekijöihin sekä perheeni voimavarat ja vahvuudet ovat tulleet esille muistiinpanoissa.

Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen mukaan tavoitteiden asettaminen ja dokumentoinnin positiiviset kokemukset saivat arvon $r_s=0,597$ ($p<0,001$). Kuulluksi tuleminen ja dokumentoinnin positiiviset kokemukset saivat arvon $r_s=0,504$ ($p=0,004$). Korrelaatiokertoimen ollessa 0,60–0,80, voidaan riippuvuuden tulkita olevan korkea ja välillä 0,40–0,60 se on melko korkea (Metsämuuronen 2009, 371). Tämän mukaan tulkittuna avoimen dokumentoinnin ja tavoitteiden asettamisen välillä oli huomattava yhteys. Asiakkaat, jotka saivat asiakaskirjaukset itselleen, kokivat olleensa vahvasti osallisina tavoitteiden asettamisessa. Avoimen dokumentoinnin ja kuulluksi tulemisen välillä oli myös melko korkea yhteys eli asiakaskirjaukset saaneet kokivat tulleen melko hyvin kuulluiksi.

Korrelaatiokertoimen suuntaa antavan tuloksen kannustamana halusin tutkia tarkemmin avoimen dokumentoinnin ja asiakasosallisuuden kokemusten yhteyttä. Käytettävissäni olleiden taustamuuttujien vähäisyyden vuoksi, tutkin vain vanhempien ja nuorten, sekä kirjaukset saaneiden ja ei-saaneiden välisiä eroja. Tässä yhteydessä esimerkiksi vastaajan ikä, asiakkuuden kesto, työntekijän pysyvyys ja muut mahdolliset seikat olisivat tuoneet lisäulottuvuuksia tutkimukseen. Nämä kysymykset eivät kuitenkaan sisältyneet aineistonani oleviin kyselylomakkeiden kysymyksiin. Tein seuraavaksi t- ja u-testit tavoitteiden asettamisen ja kuulluksi tulemisen summamuuttujista, joiden keskiarvojen eroja vertasin kirjaukset saaneiden ja ei-saaneiden kesken (taulukko 14).

TAULUKKO 14. Kirjausten saamisen ja osallisuuden kokemusten vertailu

Osallisuuden kokemus	Kirjausten saaminen (N=50)		Keskiarvo*	Keskihajonta	T-testin p-arvo	U-testin p-arvo
	Kyllä**	Ei***				
Tavoitteiden asettaminen	Kyllä**	41	3,92	1,169	0,042	0,024
	Ei***	9	2,81	1,405		
Kuulluksi tuleminen	Kyllä**	41	4,18	1,011	0,017	0,062
	Ei***	9	3,33	1,479		

*Vaihteluväli 1–5

**Koostuu kysymyksen 12 vastausvaihtoehdoista: joskus, olen saanut

***Koostuu kysymyksen 12 vastausvaihtoehdoista: en ole saanut, olisin saanut, mutta en halunnut

T-testi osoitti, että kirjaukset saaneet asiakkaat kokivat tavoitteiden asettamisen sujuneen selkeästi paremmin ($n=41$, keskiarvo=3,92), kuin ne asiakkaat, jotka eivät olleet saaneet tai halunneet kirjauksia ($n=9$, keskiarvo=2,81). Samoin kirjaukset saaneet asiakkaat kokivat tulleensa kuulluksi paremmin (keskiarvo=4,18), kuin asiakkaat, jotka eivät saaneet kirjauksia (keskiarvo=3,33). U-testin mukaan tavoitteiden asettamiseen liittyvä tilastollinen merkitsevyysarvo oli $p=0,024$ ja kuulluksi tulemisen arvo oli $p=0,062$. Merkitsevyysarvot olivat raja-arvona pidetyn 0,05 molemmin puolin, vaikka aineisto oli pieni, joten tuloksia voidaan pitää tässä tutkielmassa tärkeinä. Korrelaatiokertoimen ja t-testien tulosten perusteella voidaan todeta, että kirjausten saamisella oli selkeä yhteys asiakkaan kokemuksiin osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä.

Strukturoitujen kysymysten lisäksi tutkin avointen kysymysten kautta lapsen osallisuutta ja dokumentointia. Avoimella dokumentoinnilla pyritään siihen, että asiakkaalla olisi enemmän tietoa ja mahdollisuuksia vaikuttaa lastensuojelun työskentelyyn. Lasten ja nuorten kohdalla asia ei aina ole näin yksiselitteinen. Eräs äiti toi esille tärkeän näkökulman liittyen lapsen tiedonsaantiin:

”Mielestäni ensi tapaaminen asioiden selvittämiseksi pitäisi tehdä ilman lasta. Sitten vasta seuraavassa vaiheessa lapsi mukaan. Lapsen kuullen ei myöskään mielestäni pitäisi lähetteitä ihan suodattamattomana lukea.” (äiti)

Tämä äidin esittämä mielipide kertoo äidin halusta suojella lastaan perheen ikäviltä asioilta sekä samalla se tuo esille lastensuojelutyön moninaisuuden. Usein lastensuojelussa työskennellään enemmän vanhempien, kuin lasten kanssa. Monet lait kuitenkin velvoittavat huomioimaan lapset työskentelyssä. Muun muassa perustuslaki (731/1999, 6§) velvoittaa kohtelemaan lapsia tasa-arvoisesti ja antamaan heille mahdollisuuden vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Uudistettu lastensuojelulaki (417/2007, 5§, 20§, 21§, 24§) korostaa myös vahvasti lasten ja nuorten mielipiteen kuulemista sekä osallisuutta omassa lastensuojelun asiakkuudessaan. Näiden lasta osallistamaan velvoittavien lakien lisäksi, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 10§) kehottaa suojelemaan lasta siten, ettei tämän mielipiteen selvittämisen yhteydessä saa lapselle antaa sellaisia tietoja, jotka voisivat vaarantaa lapsen kehitystä.

Lapsen kuulemiseen, tiedonsaantiin ja osallisuuteen liittyviä mutkikkaita kysymyksiä pohtivat teoksissaan myös Hotari (2009), Eronen (2012) ja Muukkonen (2009). Lapsen mielipiteen selvittäminen siten, ettei siitä aiheudu lapselle tarpeetonta haittaa, tuo oman jännitteensä lapsen osallisuuden toteutumiseksi. Työntekijöitä veloitetaan kuulemaan lasta, jolloin lapselle tulisi kertoa syyt tapaamiseen, mutta samaan aikaan lasta halutaan suojella pahuudelta ja liialta tiedolta. (Hotari ym. 2009, 126.) Eronen (2012, 118) pohtii väitöskirjassaan tätä samaa asiaa. Hän päätyy siihen, että asiakaskirjaukset ovat liaksi instituutiolle tehtyjä kirjauksia, jotka eivät sen vuoksi ole lapselle hyödyllisiä, eivätkä tue lapsen minäkuvan rakentumista. Muukkonen (2009, 135–137) puolestaan pitää hyvin tärkeänä lapsen osallistamisessa tämän osallisuutta tietoon perheen tilanteesta ja lastensuojelun asiakkuudesta. Kohtaamisissa tulee olla lapsisensitiivinen eli huomioida lapsen yksilölliset erot ja kehitystasot. Muukkonen mukaan lapsen osallisuus tietoon on koko lapsen kohtaamisen ydinasia. Lapsen ollessa pieni, voidaan vanhempia kannustaa kertomaan yhdessä työntekijän kanssa lapselle syyt lastensuojelun asiakkuuteen. Vanhemmat tuntevat lapsensa parhaiten ja he voivat siten säädellä tapaa, jolla asiat lapselle esitetään. Muukkonen (2009, 140) puhuu myös lapsen osallisuuden yhteydessä tietohyödyistä, jonka tavoitteena on, että lapsen saadessa tietoa itsestään ja perheestään, jäsentyy samalla hänen kuvansa omasta elämästään.

Tekemäni analyysit osoittivat, että kyselyyn vastanneille asiakkaille dokumenttien saamisella ja asiakasosallisuuden kokemisella oli selkeä yhteys. Ne asiakkaat, jotka saivat asiakaskirjaukset itselleen, kokivat olleensa paremmin osallisina tavoitteiden asettamisessa sekä tulleen paremmin kuulluksi, kuin ne, jotka eivät saaneet tai halunneet kirjauksia itselleen. Nuorten osallisuuden ja avoimen dokumentoinnin yhteyttä tutkin avointen vastausten, aiemmissa luvuissa tekemieni analyysien ja teoriatiedon avulla. Aiemmin tekemäni analyysin mukaan (taulukko 6, luku 6.1) nuorten tietous asiakkuutensa syistä oli aikuisia heikompi. Tiedonsaanti on eräs olennainen osa osallisuuden kokemista. Aikuisten eriävät näkemykset lasten ja nuorten tiedonsaannin tarpeellisuudesta, voivat vähentää nuorten mahdollisuuksia olla osallisina omassa lastensuojelun asiakkuudessaan. Nuoret saivat aikuisia harvemmin dokumentit itselleen ja nekin, jotka saivat dokumentit, eivät kokeneet niitä yhtä hyödyllisinä, kuin aikuiset. Tästä huolimatta tekemäni osallisuuden ja avoimen dokumentoinnin yhteyden osoittavat analyysit antavat viitettä, että myös nuoret hyötyisivät saadessaan omien tapaamistensa kirjaukset säännöllisesti luettavakseen.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmani tavoitteena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia osallisuudestaan lastensuojelun työskentelyssä ja avoimen dokumentoinnin merkitystä asiakkaalle sekä niiden välistä mahdollista yhteyttä. Lisäksi halusin vertailla vanhempien ja nuorten kokemusten mahdollisia eroavaisuuksia. Etsin näihin tutkimuskysymyksiin vastauksia aiempien tutkimusten ja teorian lisäksi analysoimalla asiakaspalautekyselyyn vastanneiden lastensuojelun asiakkaiden vastauksia (N=54). Kyselylomakkeet kerättiin postitse syksyllä 2011 helsinkiläisiltä, Maunulan alueen lastensuojelun asiakkaina olevilta vanhemmilta (n=41) ja 15–21-vuotiailta nuorilta (n=13). Tässä luvussa esittelen alkuun tutkimuskysymys kerrallaan tutkimukseni johtopäätökset. Tämän jälkeen arvioin tutkimusprosessia kokonaisuudessaan ja sen tekemiseen liittyviä eettisiä näkökulmia. Lopuksi pohdin omakohtaisia kokemuksia tutkielmasta, aihepiiristä, mahdollisista jatkotutkimuksen aiheista ja miten saamiani tuloksia voisi hyödyntää lastensuojelutyössä.

7.1 Lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia

Esittelen tässä yhteenvedon keskeisimmistä johtopäätöksistä:

- Asiakkaat kokivat olevansa pääosin hyvin osallisina lastensuojelun työskentelyssä, mikäli tavoitteiden asettaminen yhdessä työntekijän kanssa ja kuulluksi tuleminen toteutuivat.
- Avoin dokumentointi itsessään ei ollut asiakkaiden mielestä merkityksellinen, mutta sen merkitys asiakkaalle liittyi sen tuomiin välillisiin hyötyihin.
- Avoimella dokumentoinnilla oli selkeä yhteys asiakkaan kokemaan osallisuuteen lastensuojelun työskentelyssä sekä tiedonsaantiin asiakkuuteensa liittyvissä asioissa.

Edellä luettelemieni johtopäätösten lisäksi, kiinnitin tutkimusta tehdessäni huomiota kyselyyn vastanneiden nuorten selkeästi aikuisia huonommin toteutuvaan tiedonsaantiin.

Seuraavaksi esittelen tarkemmin näitä teoriasta ja tuloksista nousseita johtopäätöksiä tutkimuskysymyksittäin.

7.1.1 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Ensimmäisenä kysymyksenä esitin tutkimukselle: Kokeeko asiakas olevansa osallisena lastensuojelun työskentelyssä?

Asiakkaat kokivat olevansa pääosin hyvin osallisina lastensuojelun työskentelyssä. Strukturoitujen kysymysten vastausten mukaan asiakkaat kokivat osallisuutta työskentelyyn eniten, ollessaan asettamassa tavoitteita yhdessä työntekijän kanssa sekä tullessaan mielestään hyvin kuulluiksi.

Tavoitteiden asettaminen yhdessä on tärkeä osa-alue lastensuojelun työskentelyä, jossa asiakkaan osallisuudella on suuri merkitys sekä hänelle itselleen että työntekijälle. Tavoitteiden asettamiseen velvoitetaan lastensuojelulaille (417/2007, 30§), jossa kehoitetaan tekemään asiakkaan ja perheen kanssa yhdessä asiakassuunnitelma, johon laaditaan tavoitteet työskentelylle. Ilman asiakkaan osallisuutta, jäävät tavoitteet lähinnä työntekijän omiksi tavoitteiksi ja työskentely jää hyvin pinnalliseksi. Samoin Särkelä (2001, 87) näkee erityisen tärkeäksi tavoitteiden asettamisen yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteiden laatimisessa tulisi Särkelän mukaan asettaa asiakkaan omat tavoitteet työntekijän tavoitteiden edelle, jolloin asiakas on niihin valmiimpi sitoutumaan. Osallisuuden kokemusten mittaamisessa toinen tärkeä osa-alue oli kuulluksi tuleminen. Asiakkaan kokiessa, ettei häntä kuulla, eikä mielipidettä huomioida, ei osallisuuden kokemiselle jää sijaa. Tällöin työskentely etenee pääasiallisesti työntekijän ja organisaation sanelemin ehdoin.

Nuorten ja vanhempien kokemuksissa oli eroja. Nuoret kokivat tavoitteiden asettamisessa yhdessä työntekijän kanssa onnistutun aikuisia harvemmin erittäin hyvin. Yllättävää oli, että tästä huolimatta nuoret kokivat tullessaan aikuisia useammin erittäin hyvin kuulluiksi. Tähän nuorten ristiriitaiseen kokemukseen voi olla osasyynä aikuisten viimesijainen päätösvalta nuoren asioissa. Lastensuojelutyössä nuoren mielipidettä usein kuullaan, mutta

varsinkin jos huoli koskee nuorta itseään, saattavat aikuiset tehdä päätöksiä toimenpiteistä, jotka eivät aina ole nuoren mieleen.

Kyselylomakkeeseen vastanneista 54 asiakkaasta, 38 vastasi myös avoimiin kysymyksiin. Asiakasosallisuuden teemassa kohtaaminen ja vuorovaikutus nousivat selkeästi yhdeksi tärkeimmistä asiakkaiden arvostamista tekijöistä lastensuojelun työskentelyssä. Asiakkaan arvokkaaseen kohtamiseen sisältyy luottamuksellisuus ja tasa-arvoinen dialogisuus. Laitinen ja Kempainen (2010, 170, 174) toteavat, että asiakkaalle tulisi välittyä työntekijän aito halu auttaa sekä tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta. Lisäksi sosiaalityössä tulisi toteuttaa eroja kunnioittavaa sensitiivistä etiikkaa asiakkaan kohtamisessa, jolloin asiakas tulee kohdatuksi arvostavasti sekä yksilöllisesti. Laitinen ja Väyrynen (2011, 183) näkevät eroja kunnioittavan sensitiivisen etiikan tarkoittavan työntekijän tapaa kohdata asiakas kunnioittavasti, antaen tilaa vaikeiden ja arkojen asioiden käsittelylle. Samoin Granfelt (2011, 225–227) painottaa arvostavan vuorovaikutuksen, kuulluksi tulemisen ja luottamuksellisuuden tärkeydestä asiakkaille, jotka usein elävät vaikeissa olosuhteissa tai ovat kriisitilanteessa. Hyvä kohtaaminen voi olla se ratkaisevin tuki asiakkaan elämässä.

Johtopäätökseni on, että Maunulan lastensuojelun asiakkaat, jotka vastasivat kyselylomakkeeseen, kokivat olleensa pääosin hyvin osallisina lastensuojelun työskentelyssä. Osallisuuden kokemiseen vaikuttivat tavoitteiden asettaminen yhdessä, kuulluksi tuleminen ja aito kohtaaminen sekä vuorovaikutus työntekijän kanssa.

7.1.2 Tiedonsaanti ja sen merkitys

Toinen tutkimuskysymykseni oli: Millainen merkitys lastensuojelun dokumenttien saamisella on asiakkaalle?

Asiakaskirjaukset saaneista asiakkaista 90 % koki niiden saamisen positiivisena asiana. Vain yhdeksän asiakasta ilmoitti, ettei ollut saanut tai halunnut kirjauksia itselleen, näistä nuoria oli peräti kolme, mikä on iso määrä, koska nuoria vastaajia oli kaikkiaan vain 13. Tutkimukseni mukaan dokumenttien saamisella oli yhteyttä asiakkaiden tiedonsaantiin. Kirjaukset saaneet tiesivät selkeästi paremmin asiakkuutensa syyt kuin ne, jotka eivät

olleet saaneet tai halunneet kirjauksia itselleen. Asiakkuuden syiden tietäminen on tärkeätä, koska lastensuojelun asiakkailla ei aina ole selkeää tietoa edes asiakkuudestaan. Joskus tämä sama epäselvyys on myös työntekijöillä, jollei asiakassuunnitelmaa ole päivitetty. Aiempien tutkimusten (esim. Freed 1978; Gelman 1987) mukaan avoin dokumentointi selkeyttää ja kohentaa dokumentoinnin tasoa, jolloin asiakkaan ja työntekijän on helpompi saada käsitys työskentelyn kulusta.

Lastensuojelun asiakkuuden syiden tietämisessä oli eroja kyselyyn vastanneiden 15–21-vuotiaiden nuorten ja vanhempien kesken. Vanhemmat tiesivät nuoria paremmin asiakkuuden syyt. Osaltaan tähän saattoi vaikuttaa nuorten vähäisempi kirjausten saaminen. Voidaan myös pohtia lukevatko vanhemmat nuoria tarkemmin muistiinpanot? Kirjausten saamisen ja niiden lukemisen yhteyttä en voinut kyselylomakkeiden avulla selvittää, koska muistiinpanojen lukemista ei erikseen kysytty. Toisaalta aineiston perusteella ei myöskään voida tietää, mitä asiakkaiden saamiin muistiinpanoihin oli kirjoitettu. Oliko esimerkiksi asiakkuuden syyt kerrottu riittävän selkeästi? Voidaan myös pohtia kirjallisen ja suullisen tiedon esittämisen ja vastaanottamisen eroja. Asiakas saattaa olla niin jännittynyt tapaamisella, ettei muista mitä tapaamisella puhuttiin tai hänellä voi olla luki- tai hahmotushäiriö, jolloin edes kirjausten saaminen ei asiassa auta. Lisäksi työntekijöiden tavat ilmaista itseään vaihtelevat, eikä tiukan aikataulun tuoma lisäjännite edistä asioiden selkeää esittämistä. Lastensuojelun työskentelyssä tulisi kiinnittää enemmän huomiota selkeään ja eri tavoin tapahtuvaan ilmaisuun, jotta tiedonsaanti varmistettaisiin sekä nuorille että aikuisille. Asiakkaan kanssa yhdessä kirjoitettu muistiinpano voisi toimia tässä tukena, jolloin asiakkaan kertoma näkemys ja mielipiteet tulisivat varmemmin kirjattua dokumenttiin. Nuorten vähäisempi tietous asiakkuuden syistä ja mahdollisesti muistiinpanojen lukemattomuudesta ovat samassa linjassa Englannissa 1980-luvulla tehdyn tutkimuksen (Gelman 1987) tulosten kanssa, joiden mukaan nuorten kiinnostus omiin kirjauksiin lopahti nopeasti, jolleivät he olleet mukana niitä kirjoittamassa (Gelman 1987; Gelman 1992, 73–79).

Nuorten kokemus dokumenttien hyödyllisyydestä erosi myös vanhempien kokemuksista. Nuoret kokivat aikuisia useammin, ettei heidän mielipiteensä näkynyt muistiinpanoissa. Tähän voi olla osasyynä se, että nuorten mielipiteet saatetaan sivuuttaa aikuisia helpommin, tai niitä voidaan pitää vähäpätöisempinä, kuin aikuisten näkemyksiä. Teorian ja tutkimukseni perusteella näyttäisi siltä, että ylipäätään lastensuojelun asiakkuus

koskettaa lähemmin aikuisia, kuin lapsia. Tutkimieni nuorten kokemuksiin on voinut vaikuttaa myös se, että lapsilla ja nuorilla saattaa olla aiempia huonoja kokemuksia huomioiduksi tulemisessa. Lapsen kertoessa sellaista, mikä on aikuisen mielestä ristiriidassa aikuisen tietojen kanssa, tai ei ole merkittävää, ei lapsi aina tule huomioiduksi. Hotarin (2009, 124) mukaan tällainen tilanne voi tulla eteen esimerkiksi jos lapsi kertoo häntä kiusattavan koulussa ja aikuiset eivät näe asiaa samoin. Tultuaan muutaman kerran ohitetuksi, ei nuori jaksa välttämättä enää ajaa omaa näkemystään ja asiaansa aikuisten maailmassa.

Eräs äiti nosti esille kysymyksen lapsen suojelemisesta aikuisten asioilta. Tämä ”pahalta maailmalta” suojaaminen ja toisaalta lain peräänkuuluttama lapsen osallisuuden lisäämisen tarve, herättävät monia ristiriitaisia mielipiteitä ja näkemyksiä lasten vanhemmissa, lastensuojelun työntekijöissä sekä tutkijoissa. Aikuisilla on halu suojella lapsia ikäviltä asioilta. Samaan aikaan lastensuojelun asiakkaina olevien, kyselylomakkeeseen vastanneiden yli 15-vuotiaiden nuorten kokemus oli, etteivät he tienneet asiakkuutensa syitä yhtä hyvin, kuin vanhemmat. Mikäli nuorten tiedonsaantia vielä nykyisestä käytännöstä rajoitettaisiin, jäisi heidän osallisuutensa omaan asiakkuuteensa entistä puutteellisemmaksi. Sinko (2005, 17) toteaa, että osaltaan tähän lasten ja nuorten ”syrjäyttämiseen” omassa asiassaan ja asiakkuudessaan, vaikuttaa aikuisten halu suojata lapsia liialta tiedolta. Sinko sanoo tämän olevan vääränlaista suojelemista, koska perheen lapset ovat eläneet koko elämänsä perheen vaikeiden asioiden keskellä, jolloin heillä on yleensä enemmän tietoa asioista, kuin mitä aikuiset olettavatkaan. Sinko korostaa lapsen tiedonsaannin olevan jo sinällään ihmisarvoon liittyvä inhimillinen ja eettinen oikeus, jonka tulisi toteutua. Osallisuus tietoon ei lisää lapsen vastuuta asioista, vaan asiallisen tiedon saaminen voi jopa vähentää lapsen mahdollista syyllisyyden tai häpeän tunnetta.

Avoimen dokumentoinnin alkuaikoina 1970–1980-luvuilla esitettiin monia pelkoja ja uhkakuvia sen negatiivisista vaikutuksista. Ainoita epäkohtia, jotka tutkimani aineiston pohjalta löysin, olivat erään asiakkaan negatiivinen kokemus asiakaskirjausten luovuttamisesta entiselle puolisolle sekä kirjauksissa olleet asiavirheet. Kirjausten luovuttaminen perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, § 11), jonka mukaan molemmilla huoltajilla on oikeus lapsen tietoihin. Tämä kirjausten luovuttamisen kysymys tulee lastensuojelun työssä usein näkyville erimielisten erovanhempien kohdalla. Avoimen dokumentoinnin kielteisiin kokemuksiin

liittyen muutama vastaaja kertoi kirjausten olleen virheellisiä ja että he ovat joutuneet niitä oikaisemaan. Pidän tällaisia kommentteja positiivisina, koska ne osoittavat asiakkaiden lukeneen dokumentit ja pyytämällä niiden oikaisemista, ovat asiakkaat osallistuneet aktiivisesti yhteiseen työskentelyyn. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua dokumentoinnin selkeyden puute. Usein viranomaiset puhuvat ja kirjoittavat ”virkakieltä”. Vuonna 2009 Suomessa tehty hallinnon eettisyyttä koskeva kyselytutkimus (Salminen & Ikola-Norrbacka 2009; Tiililä 2010, 165–166) osoitti virkakielen selkeyden ja ymmärrettävyyden olevan huonolla tasolla. Yli puolet 2000 vastaajasta koki virkakielen olevan huonosti ymmärrettävää. Kääriäinen ym. (2006, 22) eivät täten turhaan kehota sosiaalialan työntekijöitä kirjoittamaan asiakkaille, ei instituutioille, lakimiehille tai oikeudelle. Tämä auttaa kirjoituksen pysymisessä selkeänä ja ymmärrettävänä.

Lähdin tutkimuksessani etsimään vastausta kysymykseen: Millainen merkitys lastensuojelun dokumenttien saamisella on asiakkaille? Asiakkaan itsensä antama merkitys kiinnosti minua, olinhan asettanut tutkimukseni lähtökohdaksi asiakkaan äänen esille nostamisen työntekijöiden ja tutkijoiden äänen keskeltä. Edellä olen kuvannut millaisia vaikutuksia dokumenttien saamilla oli asiakkaan kokemuksiin ja millaisia eroavaisuuksia vanhempien ja nuorten kokemuksissa oli. Merkitystä tutkin pääasiassa avointen kysymysten avulla, joiden vastauksista ei noussut esille juuri lainkaan avoimen dokumentoinnin tai työskentelyprosessin tärkeys. Asiakkaalle on työmenetelmiä ja työprosessin etenemistä tärkeämpää kokemus vuorovaikutuksesta ja kohtaamisesta lastensuojelun työskentelyssä. Heille on merkityksellisempää arvostava ja ymmärtävä kohtaaminen työntekijän kanssa, suhde työntekijään.

Johtopäätökseni avointa dokumentointia koskevaan kysymykseen on, ettei dokumenttien saaminen sinällään ollut asiakkaalle merkityksellistä, mutta välillisesti sillä oli merkitystä asiakkaan tiedonsaannin toteutumisen sekä osallisuuden kokemisen kanssa, jota esittelen tarkemmin luvussa 7.1.3.

7.1.3 Asiakasosallisuuden lisääminen

Kolmantena tutkimuskysymyksenä esitin tutkimukselle: Onko dokumenttien saamisella ja asiakasosallisuudella yhteyksiä, jos on, millaisia?

Sosiaalityössä asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat tietotekniikan kehittymisestä ja dokumentoinnin lisääntymisestä huolimatta, edelleen pääosassa työskentelyä. Kohtaamisia on jouduttu kuitenkin karsimaan, koska dokumentointi vie yhä enemmän aikaa. Haasteena onkin saada kohtaamisiin ja dokumentointiin käytetty työaika nivottua yhteen siten, että se samalla edistäisi asiakkaan osallisuutta työskentelyyn. Avoimen dokumentoinnin avulla tähän on pyritty, mutta onko tämä ollut asiakkaiden mielestä toimiva työtapana ja mitä mahdollisia ongelmia tähän liittyy? Tutkimukseni osoitti, että avoimella dokumentoinnilla oli tiedonsaannin lisäksi selkeästi merkitystä osallisuuden kokemuksiin. Tämä tulos tuli esille johdonmukaisesti kvantitatiivisten t- ja u-testien kautta. Ne asiakkaat, jotka olivat saaneet dokumentit itselleen, kokivat selkeästi enemmän osallisuutta lastensuojelun työskentelyssä, kuin ne, jotka eivät olleet saaneet tai halunneet kirjauksia itselleen. Tämä ei kuitenkaan ilmennyt lainkaan avoimista vastauksista, ennemminkin näytti siltä, ettei dokumentointi kiinnostanut asiakkaita.

Tutkimukseni osoitti, että avoin dokumentointi teki vahvasti työtään taustalla siten, ettei asiakas välttämättä edes havainnut sen vaikutusta. Itselleni oli hämmäntävää huomata, että avoin dokumentointi ei herättänyt asiakkaissa sen suurempia mielipiteitä tai tunteita. Aloittaessani tämän tutkimuksen tekemisen, oletin ainakin osan asiakkaista olevan uudesta työtavasta yhtä innostuneita, kuin työntekijät olivat olleet. Tähän työmenetelmän epäkiinnostavuuteen saattoi vaikuttaa se, että asiakkaalle lastensuojelun asiakkuus on ainutkertaista ja asiakkaalla on yleensä monia elämäntilanteeseensa liittyviä huolia, jotka vievät hänen huomionsa ja voimavarat. Tällöin vuorovaikutuksen kokemukset työntekijöiden kanssa nousevat tärkeämmäksi, kuin työprosessin eteneminen. Työntekijöille taas kaikki tuki epävarmuutta ja keskeneräisyyttä sisältävään asiakastyöhön ovat hyvinkin tärkeitä.

Kyselyyn vastanneiden 15–21-vuotiaiden nuorten kohdalla avoin dokumentointi ei lisännyt niin selkeästi osallisuutta ja kuulluksi tuleamista, kuin aikuisten kohdalla kävi. Nuorten kanssa työskentelyyn tulisi kiinnittää enemmän huomiota lastensuojelutyössä. Työntekijöiden tulisi huomioida paremmin nuorten omia näkemyksiä, vaikka ne eivät olisi aikuisen mielestä niin tärkeitä tai tosia. Nuorta ei voi vaatia osallistumaan työskentelyyn, ellei häntä itseään oteta todesta. Avoimen dokumentoinnin avulla osallisuutta on mahdollista lisätä. Tämän vuoksi lapsille ja nuorille olisi annettava mahdollisuus käydä

heidän ikä- ja kehitystasonsa huomioiden, omista asiakaskirjauksistaan keskustelua vanhempiensa sekä kirjaukset tehneiden työntekijöiden kanssa. Tällöin nuori voi samalla käsitellä kirjauksista nousseita ajatuksia ja tunteita aikuisen kanssa, eikä tiedonsaanti ahdistaisi häntä.

Johtopäätöksenä viimeiseen tutkimuskysymykseen on, että dokumenttien saamisella ja asiakasosallisuudella oli selkeää yhteyttä. Tavoitteiden asettaminen, kuulluksi tuleminen ja tiedonsaanti olivat ne seikat, jotka toteutuivat selkeästi paremmin dokumenttien saaneiden asiakkaiden mielestä.

7.2 Tutkimusprosessin arviointia ja eettistä tarkastelua

Asiakkaan osallisuudesta puhutaan ja sitä pidetään tavoiteltavana asiana sosiaalialalla. Asiakkaan osallisuus työn kehittämiseen ei ole kuitenkaan saavuttanut vakiintunutta jalansijaa Suomessa. Asiakkailta kysytään ovatko he tyytyväisiä palveluun, mutta tuloksia ei useinkaan käytetä suoraan työn kehittämiseen. Toikko (2006, 20) haastaa ylittämään julkishallinnon virallisen rajalinjan ja ottamaan asiakkaat, palveluiden käyttäjät, mukaan suunnittelemaan, toteuttamaan, arvioimaan ja kehittämään palveluita. Kaikissa tutkimuksissa tulisi eettisesti pohtia tutkimuskohteena olevien kohtelusta ja tiedottamisesta sekä miten ja mihin tutkimustuloksia käytetään. Rauhala ja Virokannas (2011, 241) huomauttavat tämän olevan edelleen yleinen puute, koska useimmiten tutkittavat eivät kuule tutkimuksesta kenttäkontaktin jälkeen enää mitään. Tutkittavien sanomisia tai tekemisiä analysoidaan, mutta harvoin tutkittavat pääsevät itse osallistumaan tähän analyysivaiheeseen. Itse olen pohtinut tätä samaa asiaa, miten saada asiakkaiden kokemuksia vietyä työkentälle tiedoksi ja käytettäväksi työn kehittämiseen. Tämän tutkielman tuloksista voisi kirjoittaa lyhyen tiivistelmän, joka lähetettäisiin seuraaville asiakkaille uuden asiakaspalautekyselyn mukana. Siten tieto välittyisi sekä asiakkaille, että työntekijöille. Tutkielmani tulokset välitän joka tapauksessa kirjallisesti eteenpäin tiedoksi Maunulan lastensuojelun työryhmälle, jotta tieto asiakkaiden kokemuksista ei jäisi vain itseni ja tämän tutkielman ohjaajien sekä tarkastajien tietouteen.

Tutkimuksessa käyttämäni triangulaatio menetelmä ei ollut itselleni helpoin valinta, mutta se osoittautui hyväksi ratkaisuksi käyttämäni aineiston tutkimiseen. Laajempi kvantitatiivinen analysointi ei alun perin kuulunut suunnitelmiini, mutta ilman sitä en olisi pystynyt näkemään ja vertailemaan niin tarkasti vastauksia. Toisaalta ilman kvalitatiivista sisällönanalyysia en olisi havainnut asiakkaille tärkeitä kokemuksia vuorovaikutuksen tärkeydestä, vaan olisin katsonut tuloksia enemmän työntekijän ja työprosessin näkökulmasta. Analyysiosiossa painottuivat määrälliset analyysit, mutta sisällönanalyysilla saamani tulokset tuottivat laajemman näkökulman. Triangulaatio menetelmän käyttämisen vuoksi käyttämäni kvalitatiivisen ja kvantitatiivisten menetelmien syvällisempi osaaminen jäi tässä tutkielmassa vähäisemmäksi, kuin jos olisin keskittynyt vain yhden menetelmän käyttämiseen. Tämä olisi kuitenkin saattanut tehdä tutkielmasta yksipuolisemman, joten koen sen ennemminkin rikastuttaneen, kuin köyhdyttäneen tutkielmaani.

Tutkielmani lähtökohta oli asiakkaan äänen esille nostaminen. Tätä olisin mahdollisesti saanut lisättyä haastatteleamalla asiakkaita, mutta aikapulan vuoksi tyydyin tutkimaan kyselylomakkeen avulla asiakkaiden kokemuksia. Lisähaasteena tutkimuksen teossa oli etäisyyden ottaminen aiheeseen, joka on itselleni hyvin läheinen työskennellessäni lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Oma työntekijä-roolini sekä ennakoasenteeni avoimen dokumentoinnin positiivisuudesta, eivät helpottaneet etäisyyden hakemistani. Tämän vuoksi pyrin tutkielmaa tehdessäni olemaan avoin sekä itselleni että lukijoille, kertomalla heti tutkielman alussa omista sidonnaisuuksistani tutkimaani aiheeseen. Toisaalta läheinen suhteeni lastensuojelutyöhön ja avoimeen dokumentointiin antoivat arvokasta, niin sanottua ”hiljaista” lisätietoa aiheesta ja toivat mahdollisesti lisäsyvyyttä tutkielmaani.

Etsin myös tarkoituksella avoimen dokumentoinnin negatiivisia puolia, koska niiden avulla tätä työtapaa voidaan edelleen kehittää. Erityinen havaintoni oli asiakkaiden kiinnostuksen puute itse avoimen dokumentoinnin työtapaan, joka oli alkuun itselleni hämmentävää, mutta osoittautui tärkeäksi löydökseksi. Se toi erittäin hyvin asiakkaan näkökulmaa esille ja palautti minut pohtimaan asiakkaan tilannetta laajemmin. Nuorten kokema vähäisempi hyöty avoimesta dokumentoinnista toi myös arvokasta lisätietoa siitä, että lastensuojelutyötä tehdään kauniista tavoitteista huolimatta, edelleen liian aikuiskeskisesti.

7.3 Pohdinta

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä joka puolella Suomea ovat puhuttaneet viime vuosina useat organisaatiomuutokset, pula muodollisesti pätevistä työntekijöistä, avohuollon tukitoimien alasajo vähentämällä lastensuojelun määrärahoja, laitoshoidon väheneminen niin lasten kuin aikuisten palveluista ja monet muut muutokset ja säästötoimet, jotka lisäävät työn vaatavuutta. Työntekijät eivät kykene näihin asioihin suuresti vaikuttamaan, mutta asiakkaan kohtaamiseen ja omaan tapaansa tehdä työtä he voivat vaikuttaa. Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutuksen tärkeys nousivatkin asiakaspalautteista päällimmäiseksi toiveeksi työntekijöitä kohtaan. Olivatpa työn tekemisen puitteet millaisia tahansa ja vaikka asiakas ei saisi mitään konkreettista tukea, toivoo hän silti itselleen arvostavaa kohtelua.

Uusliberalistinen hallinnointi edellyttää työntekijöiltä ja työltä tuloksellisuutta, samalla se on lisännyt työssä byrokratiaa ja hallinnollisia tehtäviä. Asiakastyössä kohtaamisia on jouduttu karsimaan, koska dokumentointi vie yhä enemmän aikaa. Haasteena onkin saada kohtaamisiin ja dokumentointiin käytetty työaika nivottua yhteen siten, että se samalla edistäisi asiakkaan osallisuutta työskentelyyn. Avoimen dokumentoinnin avulla tähän on pyritty. Tutkimukseni mukaan avoin dokumentointi lisäsi asiakkaiden osallisuuden kokemuksia, mutta tästä huolimatta heille tärkeämmäksi tekijäksi nousivat vuorovaikutus ja yhteys työntekijään. Mielestäni näiden molempien toteutuminen tulisi olla mahdollista lastensuojelutyössä. Työmäärä suhteessa työntekijöiden määrään pitää saada tasapainoon, jotta työ on eettisesti laadukasta ja samanaikaisesti vaikuttavaa ja tuloksellista.

Sosiaalityössä ja erityisesti lastensuojelutyössä voisi ottaa säännönmukaiseksi työtavaksi asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisen, jolloin tapaamiseen käytetty aika ei vie kirjaamiselta aikaa ja päinvastoin. Tällaista työtapaa voisi käyttää erityisesti asiakassuunnitelmia tehtäessä sekä nuorten tapaamisten yhteydessä, jolloin nuori pääsisi paremmin osalliseksi häntä koskeviin asioihin. Tutkimuksessani nousi esille nuorten aikuisia heikompi tiedonsaanti asioistaan, joka on osittain esteenä osallisuuden toteutumiselle. Lapsi on kuitenkin lastensuojelun ensisijainen asiakas, jonka vuoksi erityisesti tulisi kehittää monipuolisia keinoja eri-ikäisten lasten tiedonsaannin

varmistamiseksi. Lapsille ja nuorille olisi annettava mahdollisuus käydä heidän ikä- ja kehitystasonsa huomioiden keskustelua kirjauksista vanhempiensa sekä kirjaukset tehneiden työntekijöiden kanssa. Tällöin kirjauksista nousseita ajatuksia ja tuntemuksia voitaisiin käsitellä tuoreeltaan yhdessä aikuisen kanssa.

Sosiaalityössä asiakaskirjausten käyttö ja tarve ovat nykyaikana monipuolistuneet ja se on johtanut kirjausten yhä tarkempaan ylläpitämiseen, mikä saattaa herättää työntekijöissä epävarmuutta, mitä kirjata. Joskus epäolennaiselta näyttävä tieto voi osoittautua myöhemmin tärkeäksi tiedoksi. Samaan aikaan työntekijä joutuu tekemään ratkaisuja ajanpuutteen vuoksi dokumentoinnin ja asiakastapaamisten välillä. Työntekijöiltä odotetaan korkeata työn laatua ja tavoitteiden saavuttamista samalla, kun yhä moniongelmaisempien asiakkaiden määrä kasvaa ja käytettävissä olevia resursseja karsitaan. Tämän vuoksi kirjausten tekeminen voi näyttäytyä monelle sosiaalityöntekijälle entistä enemmän taakalta. Kirjaukset tehdään usein pitkän ajan päästä tapaamisesta, jolloin niiden laatu ei ole verrattavissa asiakastyön laatuun. (Kagle & Kopels, 2008, 1–2.) Avoimen dokumentoinnin myötä kirjausten ajan tasalla pitäminen onnistuu helpommin, koska ne on tarkoitus antaa asiakkaalle viimeistään hänen seuraavalla tapaamisellaan. Laatu saattaa vaihdella, mutta ainakin kirjaukset tulee tehtyä. Kääriäinen (2003, 182) näkee dokumentoinnin kuuluvan kiinteästi sosiaalityöhön, jolloin sille tulisi varata riittävästi tilaa ja aikaa. Se on osa sosiaalityöntekijän tiedonmuodostusprosessia, joka auttaa jäsentämään asiakkaan tilannetta ja on siten erittäin tärkeä osa lastensuojelun työnkuvaa.

Dokumentoinnin tutkiminen aiheena on hyvin ajankohtaista, koska elämme tietoyhteiskunnassa, jossa tietotekniikka on työvälineenä korvaamaton. Työntekijöiden vaihtuvuus ja liikkuvuus, on osaltaan lisännyt tarvetta dokumentoida asiat seuraavia työntekijöitä varten. Lisäksi lastensuojelun oikeudellistumisen myötä dokumentoinnin avulla perustellaan erilaisia viranomaisten toimenpiteitä ja päätöksiä. Sosiaalialalla dokumentoinnin tarve on lisääntynyt räjähdysmäisesti viimeisten vuosikymmenien aikana ja sen vuoksi jokainen siihen liittyvä tutkimus on ensiarvoisen tärkeitä. Sosiaalityön tutkimus on laadukasta, mutta joissakin kohdin niukkaa. Asiakasnäkökulmasta puhutaan kovasti ja sen tutkimiseen kannustetaan, mutta laajamittainen tutkimus tältä saralta sosiaalityössä on puutteellista. Mallia voisi ottaa esimerkiksi kuluttajatutkimuksista, joita mukailen sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia voisi tutkia hyvinkin laajamittaisesti. Pekkarinen (2011, 72) peräänkuuluttaa pitkäkestoista lastensuojelutyön tutkimista, joka on

edelleen alituttu osa-alue Suomessa. Pekkarinen sisällyttäisi tutkimusalueiksi erityisesti teoreettisen ja käsitteellisen tutkimuksen, vaikuttavuustutkimuksen sekä eri osapuolten kokemusten tutkimuksen.

Avoimen dokumentoinnin tutkiminen on viime vuosina ollut vähäistä, joten pidän omaa tutkielmaani tämän vuoksi tarpeellisena lisänä sosiaalityön erilaisten käytäntöjen esille tuomiseksi. Vaikka tutkielmani on pieni ja paikallinen, tuo se näkyväksi asiakkaiden kokemuksia sekä tarpeen tutkia ja kehittää lisää avointa dokumentointia ja asiakasosallisuutta. Noudatin tutkimuksessani osittain näyttöön perustuvan käytännön ja osittain tutkimukseen perustuvan sosiaalityön periaatteita. Keskityin tutkimuksessani aluksi yhteyksien löytämiseen osallisuuden ja dokumentoinnin välillä. Tutkimukseni edetessä yhteyden ja vaikuttavuuden raja alkoi muuttua yhä häilyvämmäksi. Saatua selkeätä näyttöä avoimen dokumentoinnin yhteydestä asiakkaan osallisuuden kokemiseen, voin todeta tehneeni pienimuotoisen vaikuttavuustutkimuksen.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla laajempi ja pitkäkestoisempi tutkimus avoimen dokumentoinnin vaikutuksista. Mahdollisia aihepiirejä voisi olla nuorten mukaan ottamisesta kirjaamiseen tai seurantatutkimus, toteutuvatko yhdessä asiakkaan kanssa kirjoitetut asiakassuunnitelmat paremmin, kuin työntekijän valmiiksi laatimat. Jatkotutkimuksessa ottaisin huomioon sekä työntekijöiden, että asiakkaiden näkökulmat ja lomakekyselyn lisäksi haastattelisin osaa vastaajista, jolloin saisin monipuolisemman aineiston. Avoimen dokumentoinnin psyykkisiä vaikutuksia asiakkaalle olisi myös mielenkiintoista tutkia. Tämä aihepiiri jäi omassa tutkielmassani vähäiseksi. Kirjausten avulla esimerkiksi lapsen vanhempi on saattanut kokea vahvistusta kasvatustyössään tai hän on voinut kokea huonommuutta ja syyllisyyttä lukiessaan perheensä toimimattomista asioista. Ylipäätään asiakkaiden kokemusten ja dokumentoinnin lisätutkiminen ovat mielestäni hyvin tärkeitä, koska dokumentointi edelleen lisääntyy sosiaalialan joka sektorilla. Asiakasosallisuudesta puhutaan hienosti ja asiakasta ”osallistetaan” työskentelyyn usein näennäisesti. Toisin sanoen asiakkaalle kerrotaan, miten työprosessi etenee ja ellei asiakas sitä kritisoi tai kiellä, koetaan hänen olleen osallisena työskentelyssä. Jotta näin ei pääsisi tulevaisuudessa tapahtumaan, tarvitaan asiakkaita mukaan sosiaalityön tutkimiseen ja kehittämiseen tuottamaan laadukkaampaa sosiaalityötä.

Avoin dokumentointi on eräs tapa tehdä asiakastyöstä läpinäkyvämpää ja sen erilaiset soveltamismuodot antavat mahdollisuuden monipuoliseen asiakastyöhön, jossa asiakas on todellisesti osallisena työskentelyssä. Tutkielmani kannustavien tulosten myötä koen entistä tärkeämmäksi lastensuojelutyön avoimuuden ylläpitämisen ja lisäämisen. Avoin dokumentointi on helposti toteutettavissa kaikissa sosiaali- ja terveystalouden toimipaikoissa, joissa tehdään asiakaskirjauksia. Tämä ei vaadi muutoksia työyhteisöissä tai rakenteissa. Ainoita esteitä työtavan käyttöönotolle ovat työntekijöiden, mahdollisesti myös esimiesten, ennakkoluulot työmäärän lisääntymisestä ja asiakkaiden reaktioista. Työntekijät saattavat kokea, että kirjauksiin menee enemmän aikaa, kun sanamuodot pitää miettiä tarkemmin. Nämä samat ennakkoluulot ja pelot olivat näkyvissä jo 1970–1980-luvuilla Englannissa ja Yhdysvalloissa, joissa työtapaa kehitettiin ja siitä myöhemmin tehtyjen tutkimusten mukaan huolet osoittautuivat turhiksi (Wilson 1978; Gelman 1992, 73–79). Ennakkoluuloista on mahdollista päästä irti vain kokeilemalla työmuotoa. Dokumenttien systemaattinen luovuttaminen asiakkaille lisää jaettua ymmärrystä asiakkaan tilanteesta sekä avoimuutta työskentelystä. Rohkaisen tämän tutkimukseni tulosten sekä omakohtaisten työssä saatujen kokemusteni perusteella, kaikkia asiakaskirjauksia kirjoittavia työntekijöitä vähintään kokeilemaan avointa dokumentointia työssään.

Lähteet

- Ahola, Anja (2007) Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 47–72.
- Alasuutari, Pertti (1993) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus. 4. painos. Tampere: Vastapaino
- Bardy, Marjatta (2004) Lasten auttaminen lastensuojelussa. Teoksessa Puonti, Annamaija & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi. 192–201.
- Bardy, Marjatta (2009) Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. (Thl.) Helsinki: Yliopistopaino Oy. 17–46.
- Cohen, Louis & Manion, Lawrence & Morrison, Keith (2000) Research Methods in Education. 5. painos. Lontoo: Routledge Falmer.
- Eronen, Tuija (2012) Lastenkoti osana elämäntarinaa. Narratiivinen tutkimus lastenkodissa asuneiden kertomuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2001) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Eskola, Jari (2007) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 159–183.
- Gelman, Sheldon (1992) Risk Management through Client access to Case Records. Social Work vol. 37 (1), 73–79.

Granfelt, Riitta (2005) Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus. 240–258.

Granfelt, Riitta (2011) Vankila auttamistyön ympäristönä? Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy. 215–234.

Hakala, Juha (2001) Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 10–23.

Heino, Tarja & Säkkinen, Salla (2011) ”Sukupuoli lastensuojelussa”. Teoksessa: Pietiläinen, Marjut (toim.) Nuori tasa-arvo. Helsinki: Tilastokeskus, Edita. 135–148.

Helsinki alueittain 2009. Helsingin kaupungin tietokeskus (2010). http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/10_01_25_Hki_alueittain.pdf
Viitattu 24.1.2013.

Hietämäki, Johanna & Karttunen, Teija (2010) Sosiaalityön tieteellisyyden vähättely huolestuttaa. Ammattietiikan näkökulmasta sosiaalityöllä ei ole varaa olla huomioimatta oman toimintansa seurauksia. Sosiaalitieto 10/2010. 15–16.

Hirsjärvi, Sirkka (2000) Aineiston hankinnan suunnittelu & Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Teoksessa Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy. 164–177, 178–215.

Hokkanen, Liisa (2012) Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print, 116–161.

Holmberg, Miia (2012) Asiakastyön muistiinpanot työvälineenä lastensuojelun avohuollossa. Toimintatutkimus Maunulan lastensuojelutiimin dokumentointihankkeessa. Opinnäytetyö, Sosionomi ylempi AMK.

Holopainen, Martti & Tenhunen, Lauri & Vuorinen, Pertti (2004) Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Yrityssanoma Oy.

Hotari, Kaisa-Elina & Oranen, Mikko & Pösö, Tarja (2009) Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. (Thl.) Helsinki: Yliopistopaino Oy. 117–132.

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana. Menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 4/2005. Helsinki: Digipaino.

Jokivuori, Pertti & Hietala, Risto (2007) Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kagle, Jill & Kopels, Sandra (2008) Social Work Records. Third Edition. Illinois: Waveland Press.

Kaikko, Kirsi & Friis, Leila (2009) Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. (Thl.) Helsinki: Yliopistopaino Oy. 76–88.

Keskinen, Vesa (2013) Tasaista menoa. Helsinkiläisten tyytyväisyys kuntapalveluihin 2012 ja 2008. Tutkimuskatsauksia 2013:1. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. Saatavissa sähköisesti:

http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13_02_21_Tutkimuskatsauksia_1_Keskinen.pdf

Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu & Nivala, Elina (2012) Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*.

Korteniemi, Heikki & Kotiranta, Tuija & Kivipelto, Minna (2012) Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print, 89–115.

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan -puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* vol. 13 (4), 452–460.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

Kääriäinen, Aino (2004) Asiakirjat lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Janus* vol. 12 (1), 97–104.

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

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Kopijyvä Oy.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 138–177.

Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna Kyösti (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy. 163–188.

Lankila, Tanja (2010) Vanhemmuuden näyttäytyminen huostaanotto-prosessissa dokumentoitujen asiakirjojen valossa. Pro gradu-tutkielma. Helsingin valtiotieteellinen tiedekunta.

Lehtosaari, Jonna (2008) Varhaisen tuen sosiaaliohjauksen konsultti. Varhaisen tuen hanke 2008. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2008:14. Saatavissa sähköisesti: http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/eaf357804a1563cc96aff6b546fc4d01/selvitys_0814_sosiaaliohjaus.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=eaf357804a1563cc96aff6b546fc4d01

Lätti, Maarit & Tiiri, Marjo (2012) Dokumentointi kuntouttavassa sosiaalityössä. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto.

Metsämuuronen, Jari (2000) Mittarin rakentaminen ja testiteorian perusteet. Metodologia-sarja 6. Viro:Jaabes Oy.

Metsämuuronen, Jari (2009) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 4. laitos, 1 painos. Jyväskylä: International Methelp.

Muukkonen, Tiina (2009) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. (Thl.) Helsinki: Yliopistopaino Oy. 133–1143.

Mänttari-van der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):1. 5–19.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niemeläinen, Jussi (2012) Venäjän lapsiasiamies: Suomi voidaan julistaa lapsiperheille vaaralliseksi. Helsingin Sanomat, kotimaa 30.9.2012.

<http://www.hs.fi/kotimaa/Ven%C3%A4j%C3%A4n+lapsiasiamies+Suomi+voidaan+julistaa+lapsiperheille+vaaralliseksi/a1305602627012> Viitattu 3.3.2013.

Nummenmaa, Lauri (2009) Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. 1.–5. painos. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.

Parton, Nigel & Kirk, Stuart (2010) The Nature and Purposes of Social Work. Teoksessa Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharina & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy. The Sage Handbook of Social Work Research. Cornwall: MPG Books Group. 23–36.

Payne, Malcolm (1989) Open records and shared decisions with clients. Teoksessa Shardlow, Steven. The Values of Change in Social Work. London: Routledge. 108–120.

Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus. Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 51, 2011. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.

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

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010b). Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 309–320.

Pohjola, Anneli (2012) Moniulotteinen vaikuttavuus. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print, 9–43.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (2012) Vaikuttavuus on monta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print, 347–352.

Prince, Katie (1996) Boring Records? Communication, Speech and Writing in Social Work. London: Jessica Kingsley Publishers.

Pyökönen, Riikka (2012) Dokumentit töissä –osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2012:2. Saatavissa sähköisesti:

http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/44f41d004a1563cd96bdf6b546fc4d01/selvityksia_12_2_dokumentit_toissa.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=44f41d004a1563cd96bdf6b546fc4d01

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia / 84. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Toinen, uudistettu laitos. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy. 117–138.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy. 235–256.

Reamer, Frederic (2005) Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards. Faculty Publications. Paper 163. 325–334. <http://digitalcommons.ric.edu/facultypublications/163> Viitattu 9.2.2013.

Sahala, Heli & Lehmuskoski, Antero & Laaksonen, Maarit & Kärki, Jarmo & Ailio, Erja & Mykkänen, Juha (2011) Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Hankesuunnitelman 2008–2011 toteutuminen. Sosiaali- ja terveysministeriön hankeraportti 7.12.2011. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/tikesoshanke/suunnitelmat-ja-raportit/> Viitattu 8.3.2013.

Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharina & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) 2010. The Sage Handbook of Social Work Research. SAGE Publications Ltd.

Sinko, Päivi (2005) Sosiaalityön näkökulma lastensuojelulain uudistamiseen. Substanssiryhmän raportti 31.3.2005. Helsingin yliopisto.

Sinko, Päivi & Muuronen, Kaisu (2013) Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry (2005) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki. Ammattieettinen lautakunta. http://www.talentia.fi/tyoelamassa/ammattietiikka/ammattieettiset_ohjeet Viitattu 7.4.2013.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) & Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus & Suomen kuntaliitto (1999) Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/laadunhallinta2000.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö (2010) Sosiaali- ja terveystietokertomus 2010. Julkaisuja 2010:1. Helsinki: Yliopistopaino.

Stakes.fi Yhteiskuntapolitiikka 69 (2004): 3. <http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/2E0ED2BD-3CD5-4144-AD39-4214739CE01E/0/304niemela.pdf> Viitattu 31.3.2012.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tapola, Maria (2002) Prosessi, strukturoitu, avoin. Asiakastyön dokumentaatio angloamerikkalaisessa sosiaalityökeskustelussa. Pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos.

Tapola, Maria (2005a) Dokumentointia ja sosiaalityökeskustelua. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Tapola, Maria (toim.) Tieto nousee kentältä. Sosiaalityötä käsitteellistämässä. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 2/2005. Helsinki: Digipaino. 81–90.

Tapola, Maria (2005b) Sosiaalityön asiakastyön dokumentointi.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/mtapola/dokumentointi/index.htm> Viitattu 4.4.2012.

Tebb, Susan (1991) Client-Focused Recording: Linking Theory and Practice. *Families in Society* vol. 72 (7), 425–432.

Tiililä, Ulla (2010) Kielipolitiikka – Tietoisten ja tahattomien toimien summa. Teoksessa Lappalainen, Hanna & Sorjonen, Marja-Leena & Vilkuna, Maria (toim.) *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: Hakapaino. 158–175.

Toikko, Timo (2006) Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. *Työpoliittinen aikakauskirja* 3/2006. 13–22.

Tulensalo, Hanna & Muukkonen, Tiina (2005) Lapsikeskeinen tilannearvio ja työprosessi lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus. 304–321.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tähtinen, Juhani & Laakkonen, Eero & Broberg, Mari (2011) Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteta. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C:20. Turku: Painosalama Oy.

Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (2010) Hyvinvointipolitiikka 2010-luvulla. Teoksessa Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Helsinki: Yliopistopaino. 278–286.

Valli, Raine (2001) Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. 100–112.

Vierula, Tarja (2010) Dokumentointi asiakasnäkökulmasta: esimerkkinä lastensuojelu. <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/3605/3357> Viitattu 17.12.2011.

Viinamäki, Leena (2007) Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 173–192.

Vähäsarja, Irina. (2012) Tutkintaryhmä setvii helsinkiläistytön kuoleman taustat. Helsingin Sanomat, kaupunki 26.10.2012.

<http://www.hs.fi/paivanlehti/#kaupunki/Tutkintaryhm%C3%A4+setvii+helsinkil%C3%A4istyt%C3%B6n+kuoleman+taustat/a1351137788754> Viitattu 3.3.2013.

Väinälä, Anna (2008) Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä. Tietokuvaukset ja suositukset. Versio 1.0 18.2.2008. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Wilczynski, Brahma (1981) New life for recording: involving the client. Social Work vol. 26 (4), 313–317.

Lait ja asetukset

www.Finlex.fi

Henkilötietolaki 22.4.199/523

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Perustuslaki 11.6.1999/731

Liitteet**Liite 1. Kyselylomake****ASIAKASPALAUTE**

Vastaajan tiedot (laita rasti oikean vaihtoehdon kohdalle)

Äiti _____ Nuori 15 – 17v _____

Isä _____ Nuori 18 – 21v _____

Joku muu, kuka _____

Ympyröi kokemustasi lähinnä oleva vaihtoehto.

1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi/lapset on/ovat lastensuojelun asiakkaana?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

2. Oletko huolissasi lapsesta/ nuoresta?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin huolissani

3. Onko Sinulla ja sosiaalityöntekijällä/sosiaalihojajalla yhteneväinen huoli lapsesta/nuoresta?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 täysin yhteneväinen

4. Asetettiin tavoitteet lastensuojelun työskentelylle yhdessä kanssasi?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

5. Oliko asetetut tavoitteet ymmärrettäviä?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin ymmärrettäviä

6. Oletko tyytyväinen asetettuihin tavoitteisiin?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin tyytyväinen

7. Kuinka hyvin mielipiteitäsi kuultiin tapaamisilla?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

8. Onko Sinulla ollut mahdollisuus esittää ratkaisuehdotuksia?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

9. Miten työntekijät ovat olleet tavoitettavissa?

ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

10. Suhtautuiko sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja arvostavasti sinuun/lapseesi/perheeseesi? suhtautuvan sinuun/lapseesi/perheeseesi

huonosti 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

11. Onko Sinulle kerrottu, että Sinulla on mahdollisuus saada/nähdä tapaamisia koskevat asiakirjat?

ei ole kerrottu ____
on kerrottu ____

12. Oletko saanut luettavaksi työntekijän tapaamisista kirjoittamat asiakirjat ?

en ole saanut ____
joskus ____
olen saanut ____
olisoin saanut, mutta en halunnut ____

13. Jos olet saanut perhettäsi koskevat asiakirjat luettavaksi/nähtäväksi, niin vastaa vielä seuraavaan kysymykseen:

Laita rasti itsellesi sopiviin vaihtoehtoihin.

Mitä kokemuksia sinulla on ollut siitä, että olet saanut lukea sosiaalityöntekijän / sosiaaliohjaajan kirjaamat muistiinpanot?

- olen ymmärtänyt lastensuojelun työntekijän näkemyksen tilanteesta
- minun mielipiteeni on näkynyt muistiinpanoissa
- olen saanut oikaista asioita
- olen kokenut olevani osallisena työskentelyssä
- muistiinpanot ovat selkiyttäneet minua ymmärtämään perhettäni koskevia asioita
- muistiinpanojen saaminen on lisännyt luottamustani lastensuojelun työntekijöihin
- olen kokenut työskentelyn avoimeksi
- muistiinpanojen saaminen on aiheuttanut epäluottamusta työntekijöitä kohtaan
- perheeni voimavarat ja vahvuudet ovat tulleet esille
- siitä ei ole ollut minulle mitään hyötyä
- jotain muuta,
mitä? _____
-

14. Oletko tyytyväinen saamaasi palveluun perhekeskuksessa?

en ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin tyytyväinen

15. Muuta palautetta työntekijöille _____

Kiitos vastauksestasi!!

Liite 2. Saatekirje

Hyvä Maunulan lastensuojelutiimin asiakas, 7.10.2011

Haluamme tarjota asiakkaillemme laadukasta lastensuojelua. Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun työskentelystä Maunulan lastensuojelutiimissä. Vastaamalla voit vaikuttaa saamiesi lastensuojelupalveluiden laatuun jatkossa, ja autat meitä kehittämään palvelujamme.

Kyselyt on lähetetty niille vanhemmille, joiden lapsi/lapset ovat olleet Maunulan lastensuojelutiimin avohuollon asiakkuudessa 1.5.2010 ja 30.9.2011 välisenä aikana. Kysely on jaettu myös tänä aikana jälkihuollon asiakkaana olleille nuorille sekä 15 -vuotta täyttäneille avohuollon asiakasnuorille, joita on tavattu ilman vanhempia. Voit täyttää lomakkeen nimettömänä, henkilöllisyytesi ei tule missään vaiheessa esille. Kyselylomakkeita saatetaan käyttää myöhemmin opinnäytetyön tutkimusaineistona.

Ole ystävällinen ja vastaa kysymyksiin ohjeiden mukaan. Täytetyn kyselylomakkeen voit palauttaa postitse viimeistään 11.11.2011 kyselylomakkeen ohessa olevassa palautekuoressa.

Kiitos avustasi!

Mukavaa Syksyä Sinulle ja perheellesi!

Maunulan lastensuojelutiimi



Liite 3. Ristiintaulukointi

Muistiinpanojen saaminen ja tieto asiakkuuden syistä (N=50)

	Vastaus asteikko 1–5	Kirjaukset ei- saaneet % (n)	Kirjaukset saaneet % (n)
	1	22 (2)	0 (0)
1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi on lastensuojelun asiakkaana?	2	11 (1)	10 (4)
	3	11 (1)	15 (6)
	4	34 (3)	17 (7)
	5	22 (2)	58 (24)
Yhteensä		100 (9)	100 (41)

$\chi^2=12,037$, $df=4$, $p=0,017$. Tilastollisen merkitsevyyden tulkinnassa on huomioitava, että 7 solussa on alle 5 havaintoa.

Liite 4. Ristiintaulukointi

Vanhempien ja nuorten kokemus tavoitteiden asettamisesta yhdessä (N=54)

	Vastaus asteikko 1–5	Vanhemmat % (n)	Nuoret % (n)
	1	15 (6)	15 (2)
4. Asetettiin tavoitteet lastensuojelun työskentelylle yhdessä kanssasi?	2	7 (3)	8 (1)
	3	15 (6)	8 (1)
	4	22 (9)	54 (7)
	5	41 (17)	15 (2)
Yhteensä		100 (41)	100 (13)

$\chi^2=5,669$, $df=4$, $p=0,225$. Tilastollisen merkitsevyyden tulkinnassa on huomioitava, että 6 solussa on alle 5 havaintoa.

Liite 5

Vanhempien ja nuorten kokemus kuulluksi tulemisesta (N=51)

	Vastaus asteikko 1–5	Vanhemmat % (n)	Nuoret % (n)
	1	10 (4)	8 (1)
7. Kuinka hyvin mielipiteitäsi kuultiin tapaamisilla?	2	3 (1)	8 (1)
	3	5 (2)	17 (2)
	4	38 (15)	0 (0)
	5	44 (17)	67 (8)
	Yhteensä		100 (39)

$\chi^2=7,983$, $df=4$, $p=0,092$. Tilastollisen merkitsevyyden tulkinnessa on huomioitava, että 7 solussa on alle 5 havaintoa.