

**LASTENSUOJELUN ASIAKIRJOJEN DOKUMENTOINTI**  
**-Asiakkaiden näkökulmat ja osallisuutta haastavat tekijät do-**  
**kumentoinnissa**

Piia Huttunen  
Kandidaatintutkielma  
Sosiaalityö  
Avoin yliopisto  
Jyväskylän yliopisto  
Syksy 2024

# JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta	Laitos Jyväskylän yliopisto, avoin yliopisto
Tekijä Piia Huttunen	
Työn nimi LASTENSUOJELUN ASIAKIRJOJEN DOKUMENTOINTI - Asiakkaiden näkökulmat ja osallisuutta haastavat tekijät dokumentoinnissa	
Oppiaine sosiaalityö	Työn laji kandidaatintutkielma
Aika 10/2024	Sivumäärä 29
<p>Tiivistelmä</p> <p>Asiakirjoilla on keskeinen asema sosiaalityössä, sillä niiden avulla luodaan näkyväksi asiakkaan elämää ja perusteita esimerkiksi päätöksentekoon. Asiakirjat mielletäänkin usein viranomaisten käyttöön. Asiakirjat eivät kuitenkaan ole olemassa vain viranomaisia varten, vaan niitä myös luetaan asiakkaiden toimesta. Asiakkaille asiakirjoilla on toisenlainen merkitys kuin viranomaisilla. Tutkielman tavoitteena on tuoda esille asiakirjojen merkitystä asiakkaille sen kautta, minkälaisista näkökulmista he tarkastelevat heistä kirjoitettuja asiakirjoja. Lisäksi tavoitteena on tuoda esille niitä tekijöitä, jotka haastavat asiakasosallisuuden toteutumisen dokumentoinnissa.</p> <p>Tutkielman teoreettinen viitekehys käsittelee dokumentoinnin historiaa ja dokumentointia osana sosiaalityön käytännöntyötä. Dokumentointia käsitellään lisäksi osana sosiaalityön asiakastyötä myös lastensuojelun ja asiakasosallisuuden näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkielma on toteutettu narratiivisen kirjallisuuskatsauksen menetelmin. Tutkielman aineisto koostuu seitsemästä vertaisarvioidusta artikkelista, yhdestä tieteellisestä artikkelista ja yhdestä akateemisesta väitöskirjasta. Aineisto analysoitiin käyttämällä sisältöanalyysin keinoja.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista on nähtävissä, että asiakkaat tarkastelevat asiakirjojaan yleisimmin negatiivisesta näkökulmasta. Asiakirjat palauttavat asiakkaiden mieliin koetun elämän, joka lastensuojelun asiakkuudessa on usein ollut jopa traumaattinen. Siihen, minkälaisesta näkökulmasta asiakkaat tarkastelevat asiakirjojaan on vaikuttanut se, millainen kokemus asiakkaalla on vuorovaikutussuhteesta sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa asiakkaan lukemisen näkökulmaan dokumentoinnin asiakasosallisuuden kautta. Asiakasosallisuuden merkitys dokumentoinnissa tunnistetaan, mutta sitä haastaa erilaiset tekijät, kuten sosiaalityöntekijän valta-asema ja puutteellinen kirjaamiskoulutus.</p>	
Asiasanat dokumentointi, kirjaaminen, lastensuojelu, osallisuus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

## TAULUKOT

TAULUKKO 1	Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit.....	12
TAULUKKO 2	Tutkielman aineisto.....	13

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	DOKUMENTOINTI SOSIAALIHUOLLOSSA.....	3
2.1	Dokumentoinnin kehitys historiasta nykyhetkeen.....	3
2.2	Dokumentointi osana sosiaalityön asiakastyötä .....	5
2.3	Dokumentointi lastensuojelun näkökulmasta tarkasteltuna.....	6
2.4	Asiakasosallisuus dokumentoinnissa .....	8
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	11
3.1	Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja -metodi.....	11
3.2	Aineistohaku ja rajauskriteerit.....	12
3.3	Aineiston kuvaus ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	13
4	ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMIA ASIAKIRJOIHIN.....	18
4.1	Neutraali näkökulma asiakirjoihin.....	19
4.2	Negatiivinen näkökulma asiakirjoihin.....	20
4.3	Positiivinen näkökulma asiakirjoihin.....	21
5	OSALLISUUTTA HAASTAVAT TEKIJÄT DOKUMENTOINNISSA .....	23
5.1	Sosiaalityöntekijän valta-asema osallisuuden haasteena.....	24
5.2	Käytännön työssä olevat haasteet osallisuuden toteutumiselle.....	25
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	27
	LÄHTEET .....	30

# 1 JOHDANTO

Sosiaalityön kirjaamisessa eletään muutoksen aikaa, kun sosiaalityössä tehtävät kirjaukset siirtyvät kansalliseen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon, joka on osa valtakunnallisia Kanta-palveluja. Sosiaalihuollossa kirjattavien asiakirjojen tallentaminen Kanta-palveluun tulee aloittaa kaikissa sosiaalihuollon tehtävissä viimeistään vuonna 2026. Muutoksen myötä sosiaalihuollossa tehdyt kirjaukset ovat helpommin asiakkaiden saatavilla ja sitä kautta luettavissa.

Yhteiskunnallisissa keskusteluissa on korostettu asiakkaiden sananvallan ja asiakasosallisuuden lisäämisen tärkeyttä. Dokumentoinnin tulisi olla avointa ja sitä tulisi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalityön ja lastensuojelun kansallisessa dokumentointiohjeistuksessa asiakkaiden osallisuuden lisääminen nähdään tärkeänä, mutta asiaa on tarkasteltu tässä yhteydessä asiakirjojen laatimisen kautta. (Vierula, 2015, 134.)

Asiakirjoja ei pelkästään laadita, vaan niitä myös luetaan. Asiakirjoihin suhtaudutaan erilaisilla näkökulmilla ja niitä luetaan eri tavoin. Lastensuojelun asiakirjat sisältävät usein elämäkertatyypisiä kuvauksia elämästä, ja niiden lukemisella voi olla jopa traumatisoivia vaikutuksia asiakkaalle. Ei ole siis yhdentekevää mitä asiakirjoihin kirjataan.

Asiakasosallisuuden toteutumisella dokumentoinnissa voidaan vaikuttaa siihen, kuinka hyvin asiakkaat voivat hyväksyä asiakirjoihin kirjatun tiedon osaksi henkilökohtaista elämäänsä. Asiakasosallisuuden toteutuminen dokumentoinnissa ei ole kuitenkaan itsestään selvää. Todellisen osallisuuden toteutumista estävät esimerkiksi sosiaalityöntekijän valta-asema suhteessa asiakkaaseen, lastensuojelussa vallitseva kiire ja kirjaamisen koulutuksen puute.

Tutkielma selvittää aikaisempien tutkimusten perusteella sitä, millaisista näkökulmia sosiaalityön asiakkaat tarkastelevat asiakirjoja. Käsittelen tutkielmassa myös osallisuuden toteutumista haastavia tekijöitä. Tunnistamalla asiakasosallisuutta haastavia tekijöitä mahdollistuu sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden kehittyminen dokumentoinnissa. Haasteiden tunnistaminen on myös edellytys kirjaamiskäytäntöjen muuttamiselle ja uuden opettelemiselle.

Tutkielman alussa taustoitan sosiaalityön dokumentointia historian kautta ja tuon näkyväksi millaisia muutoksia dokumentointi on kokenut sen alkamisesta nykypäivään. Lisäksi käyn läpi dokumentointia osana sosiaalityön asiakastyötä niin lastensuojelun kuin asiakasosallisuuden näkökulmasta. Teoriaosuuden jälkeen syvennytään tutkielman toteutukseen ja esittelen tutkielmaan valitun aineiston. Tämän jälkeen nostan esiin tutkielman tulokset, joita käsittelen myös yhteenvedossa ja pohdinnassa.

## **2 DOKUMENTOINTI SOSIAALIHUOLLOSSA**

TEPA-termipankki (erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma – Sanastokeskus) määrittää kirjaamisen sosiaalihuollossa tarkoittavan sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö laatii sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja. Sosiaalihuollossa kirjaamisesta käytetään myös termiä dokumentointi, joten myös tässä tutkielmassa käytän näitä kahta termiä rinnakkain. (termipankki.fi.)

### **2.1 Dokumentoinnin kehitys historiasta nykyhetkeen**

Hyvän dokumentoinnin periaatteet ovat heijastaneet yleisempiä ajatuksia aina kunkin ajan tavoiteltavasta sosiaalityöstä. Yhdysvalloissa 1800-luvun loppupuolelta alkaen sosiaalityöhön vaikutti kansainvälisesti voimakkaasti case work – menetelmä. Case work-menetelmässä dokumentointi nähtiin tärkeänä tekijänä kehittämässä työntekijän asiakastilannetta koskevaa ymmärrystä. Suomessa dokumentointia on alettu ensimmäisen kerran tarkastelemaan 1930-luvulla. Tuolloin dokumenttien tärkeys nähtiin välineenä tarkastella toimenpiteiden laillisuutta ja oikeaoppisuutta. Vasta 1970- ja 1980-luvuilla dokumentoinnissa alettiin huomioimaan ja korostamaan asiakasta. Lainsäädännön tasolla dokumentoinnissa alettiin huomioimaan esimerkiksi palveluhenkisyttä, valinnanvapautta ja luottamuksellisuutta. Lainsäädäntö korosti myös asiakkaan oikeutta saada tietoa omista asiakirjoistaan. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki ja Jäppinen 2011, 8-9.)

Asiakkaan asema ja asiakaslähtöisyys on leimannut suomalaista lainsäädännön uudistamistyötä koko 1990-luvun. Käytännön tasolla tämä tarkoitti lakipykäliden lisäämistä ja yksilöllisen palvelun painottamista. Esimerkkinä tästä toimii Lastensuojelulain (417/2007) uudistus, jossa lukujen ja pykäliden määrä melkein kaksikertaistui verraten vuoden 1983 säädettyyn Lastensuojelulakiin. Lakiuudistuksessa on nähtävissä tiedon yksilöllistymien ja yksilöllistyvän tiedon kasvu. Sosiaalityöntekijöitä veloitetaan kirjaamaan asiakirjoihin yksilötasoisesti asiakkaan kanssa tehty työ. Näitä merkintöjä tehdystä työstä, kuten myös merkintöjä asiakkaan kohtaamisesta tai asiakassuunnitelmia käytetään arvioinnin välineenä oikeusistuimessa asti esimerkiksi huostaanottoprosesseissa. Todellisuus asiakirjoista näkyvästä työskentelystä on kuitenkin pienempi kuin mitä se todellisuudessa arjessa on. (Kääriäinen 2016, 190–191.)

Nykypäivän sosiaalityössä dokumentointi ja kirjaaminen on pakollinen ja välttämätön osa käytännön työtä. Vuonna 2015 dokumentointikäytäntöjä säätelemään asetettiin Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015/254). Lain tarkoituksena oli saada sosiaalihuollon asiakirjojen laatimiseen vastaava ohjeistus kuin terveydenhuollon puolella oli ollut jo pitkään. Asiakirjoihin tulee kirjata sosiaalihuollon toteuttamisen kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot viipymättä. Velvollisuus asiakirjojen laatimiseen alkaa heti, kun tieto palveluntarpeesta on saatu. Myös tieto asiakkuuden päätymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. (Laaksonen ym. 2011, 10–11; Kääriäinen 2016, 191.) Vuonna 2023 säädettiin Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (2023/703), jonka tarkoitus on yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalouksia järjestettäessä ja toteutettaessa. Lain tarkoituksena on suojata asiakastietojen käsittelyä koskien esimerkiksi tietosuojaa, salassapitoa, tiedonsaantioikeuksia ja asiakastietojen luovutusta. Laissa säädettyjen säädösten tarkoituksena on tukea sosiaalihuollon palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)



## 2.2 Dokumentointi osana sosiaalityön asiakastyötä

Asiakirjat ovat viranomaisten asiakirjoja, ja niiden avulla voidaan palata tehtyyn työhön sekä menneisiin tapahtumiin ja päätöksiin. Asiakirjojen avulla voidaan myös arvioida työn vaikuttavuutta. Dokumentointi on iso ja merkittävä osa nykypäivän sosiaalityötä, mutta siihen liittyy myös paljon kritiikkiä. Dokumentoinnin ympärillä liikkuu keskustelua vallankäytöstä, itsemääräämisoikeudesta sekä ammattilaisen harkittavallan käyttämisen oikeudesta. (Laaksonen ym. 2011, 11; Karvinen-Niinikoski & Tappola 2002, 9–10.)

Sosiaalityössä dokumentoinnilla on useita erilaisia käyttötarkoituksia. Asiakirjat liittyvät aina tavalla tai toisella tiedon käyttämiseen, ja niillä on tärkeä tehtävä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä työskentelyssä. Dokumentointi ja kirjaaminen nähdään tarkeydestään huolimatta kuitenkin liian usein irrallisena osana käytännön sosiaalityöstä ja sen koetaan vievän liikaa aikaa käytännön työstä. (Kääriäinen 2005, 159.) Asiakirjoihin ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaista kirjoittaa kaikkea vaan se on aina valintojen tekemistä; kirjoittaja päättää milloin teksti on valmis ja milloin se sisältää riittävästi esimerkkejä. Kirjoittajan valinnat liittyvät myös näkökulman valintaan; kun kirjoittaja tuo esille jonkun näkökulman, samalla todennäköisesti rajataan jotain pois. Kirjoittajan tekemät valinnat näkyvät asiakirjojen laadussa; liian niukoissa asiakirjoissa työtä ei välttämättä ole kuvattu riittävän tarkasti, kun taas liian runsaat ja yksityiskohtaiset asiakirjat voivat olla lukijalla haasteellisia. (Laaksonen ym. 2011, 39; Kääriäinen 2005, 160.)

Tehdyillä kirjauksilla rakennetaan todellisuutta, joten kirjaamiseen liittyy aina ammattilaisen vallankäytön mahdollisuus. Asiakirjojen lukija voi myöhemmin olla moni eri henkilö erilaisessa roolissa, eikä asiakirjan kirjoittaja voi tietää mitä hänen laatimansa asiakirja saa myöhemmin aikaan tai millaista keskustelua se mahdollisesti myöhemmin herättää. Lukija tulkitsee tekstiä omien kokemusten ja käsitysten kautta, jolloin lukija ei välttämättä tulkitse tekstiä niin kuin kirjoittaja on ajatellut sitä tulkit-tavan. (Laaksonen ym. 2011 38–39; Kääriäinen 2005, 161.) Asiakirjoja kirjoittaessa kirjoittajan olisikin syytä asettaa itsensä lukijan asemaan. Näin asiakirjoissa käytetystä

kielestä muodostuu selkeää ja ymmärrettävää. Asiakirjojen lukeminen saattaa olla lukijalle raskasta jo pelkän käytetyn kielen perusteella, mutta usein siihen liittyy myös niissä käsiteltävien asioiden raskaus. Kuten jo aiemmin on todettu, asiakirjojen avulla voidaan palata tehtyyn työhön, mutta samalla asiakirjojen avulla voidaan ”herättää henkiin” menneitä tapahtumia jopa vuosikymmenien takaa. (Laaksonen ym. 2011, 39; Kääriäinen 2005, 162.)

Asiakirjoja kirjoittaessa sosiaalityöntekijä tekee asiakkaan näkyväksi lainsäädännön, tilastoinnin ja suunnittelun näkökulmasta. Asiakirjoissa asiakkaan tilanne konkretisoituu sanoiksi ja kuvauksiksi. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus korostuu etenkin asiakkaasta kerätyn tiedon kautta. Parhaimmillaan sosiaalityöntekijä kykenee keräämään kokonaisvaltaisesti tietoa asiakkaan elämästä ja samalla arvioimaan sekä analysoimaan saamaansa tietoa osana omaa työntekeään. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja, sillä asiakastilanteet ovat usein hyvin vaativia. (Laaksonen ym. 2011 38–39; Kääriäinen 2005, 161. Pehkonen, Lähteinen & Tuokko 2021, 48.)

### **2.3 Dokumentointi lastensuojelun näkökulmasta tarkasteltuna**

Lainsäädäntö tuo oman virallisen leimansa lastensuojelun dokumentointiin, etenkin virallisten dokumenttien vaatimusten kautta. Lastensuojelun työtä ohjaa erilaiset lait, kuten Lastensuojelulaki (417/2007), Lapsenhuoltolaki (361/1983) ja Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Näiden lisäksi lastensuojelun työtä ohjaa Ihmisoikeussopimus (1999/63) ja Lasten oikeuksien sopimus (1991/60). Lastensuojelussa asiakkaana on lapsi, joten asioiden arviointi, suunnittelu ja ratkaiseminen on lapsen edun näkökulmasta aina ensisijainen. (Heinonen 2016, 243–244; Kananoja & Ruuskanen 2019, 23.)

Lastensuojelulaissa ja sen soveltamisohjeissa kiinnitetään huomiota dokumentointiin nykyisin aikaisempaa enemmän. Asiakkaan osallisuudesta on puhuttu paljon ja erilaisissa kehittämissuunnitelmissa on huomioitu asiakkaan oikeuksia ja osallisuutta jo 1990-luvulta alkaen. 2000-luvulla työn vaikuttavuus, arviointi ja suunnitelmallisuus on noussut yhä enemmän esille. Tämä on vaikuttanut siihen, että tiedon hankintaan

ja arviointiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Vaikuttavuuden arviointi vaatii tuekseen uutta tiedon tuottamisen tapaa, jonka vuoksi asiakastietojärjestelmät ovat nousseet keskeisiksi työvälineiksi. (Huuskonen, Korpinen & Ritala-Koskinen 2010, 319.)

Lastensuojelun asiakirjoja kirjoittaessa on huomioitava, että asiakkaina saattaa olla useampi saman perheen lapsi. Tällaisessa tapauksessa jokaiselle lapselle tulee laatia omat asiakirjat, jolla kunnioitetaan jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä. Asiakirjojen laatiminen vaatii huomiota myös eettisyyden tarkasteluun. Sen kautta korostuu luottamuksen suhde kirjaamiseen ja läpinäkyvällä dokumentoinnilla voidaan lisätä asiakkaan luottamusta. Kirjauksissa tulee ottaa huomioon myös moniäänisyys. Asiakirjoissa ei tule kuvata vain muiden puhetta, vaan kirjauksista tulee ilmetä tapaamisen tarkoitus, keskustelujen merkitys sekä johtopäätökset käsiteltävästä asiasta. (Laaksonen ym. 2011, 14 & 38.)

Huuskonen (2014) on väitöskirjassaan tutkinut dokumentointia ja tiedon käyttöä asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä. Erityisesti Huuskonen oli kiinnostunut siitä, kuinka lastensuojelun sosiaalityöntekijät dokumentoivat ja käyttivät tietoa työtehtävissään päivittäisen arkeen kuuluvan kiireen ja runsaiden asiakasmäärien keskellä. Huuskonen (2014) havaitsi tutkimuksessaan oleellisen tiedon määrittämisen olevan haasteellista sosiaalityöntekijöille. Erityisesti sosiaalityöntekijät kaipasivat asiakirjoissa kokonaisvaltaista kuvaa siitä mikä tilanne on ollut, mikä se on tällä hetkellä ja mitkä olivat tulevaisuuden odotukset asiakkuudessa. Kirjatun tiedon nähtiin olevan merkityksellistä lastensuojelun kiireisessä arjessa, sillä resurssipulan vuoksi asiakkaita ei ole aina mahdollista siirtää saattaen työntekijältä toiselle, vaan asiakkaan tilanne selvitettiin kirjausten perusteella. (Huuskonen 2014, 4)

Kääriäisen (2003) väitöskirja tarkastelee lastensuojelun dokumentoinnin merkitystä tiedonmuodostuksessa ja ammattikäytännöissä. Kääriäinen tarkastelee asiakirjoja kolmesta eri suunnasta; miten, mitä ja miksi asiakirjoja kirjoitetaan ja kirjataan. Kääriäisen tutkimuksen mukaan dokumentoinnin yleisimmät haasteet liittyvät tekstin kirjoittamiseen, niiden lukemiseen, tiedon siirtämiseen, asiakkaan kuulemiseen, samoin kuin kuulemisen kirjaamiseen. Lastensuojelun asiakirjoissa tulisi näkyä

enemmän sosiaalityöntekijän asiantuntevaa ammatillista puhetta, sillä sosiaalityöntekijällä on kokonaisvaltainen kuva ja käsitys perheen tilanteesta. Sosiaalityöntekijän ammatillinen ymmärrys tulisi siis näkyä dokumentoinnissa. Tietoon ja käsityksiin perustuvan mielipiteen kirjoittaminen asiakirjoihin on asiakkaan etu. (Kääriäinen 2003, 6, 166–167.)

Lastensuojelun asiakirjat ovat salassa pidettäviä, joihin oikeus on vain asianomaisilla. Siten ne eivät asetu keskusteluun muiden tekstien kanssa. Lastensuojelun asiakkuusprosessi on usein hauras, joka asettaa asiakirjojen kirjaamisen yhä tärkeämpään rooliin. Ilman työn näkyväksi kirjaamista, on vaarana työskentelyn päämäärän hämärtyminen ja toiminta saattaa muuttua epäloogiseksi. Lastensuojelun asiakirjojen analyttinen lukeminen on yhtä merkityksellistä kuin niiden kirjoittaminen. Ne tulevat kuitenkin yleensä luetuiksi vain sosiaalityön sisällä tai aivan lähellä työtä. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta, 2006, 7–9.)

## **2.4 Asiakasosallisuus dokumentoinnissa**

Sosiaalityössä asiakassuhde rakentuu vuorovaikutuksessa. Sitä voidaankin tarkastella kumppanuussuhteena, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Tällöin sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdista esiin nostama tieto, joka on työntekijän ja asiakkaan välisen dialogin keskeinen elementti. Lastensuojelun dokumentointia kehittävä ohjeistuksen mukaan asiakkaan osallistuminen dokumentointiin voi olla kummallekin osapuolelle voimaannuttava kokemus. (Huuskonen ym. 2010, 319.)

Asiakasosallisuudesta puhuttaessa rinnakkaisena terminä käytetään usein osallistumista. Osallisuus ja osallistuminen eivät kuitenkaan tarkoita samaa asiaa. Asiakasosallisuus edellyttää asiakkaan mukaan ottamista palveluiden suunnitteluun ja se on osa sosiaalista osallisuutta, jolla lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. Osallisuuden voidaan siis ajatella edellyttävän sitä, että asiakkaan mukana olo vaikuttaa palveluprosessiin. Osallistuminen viittaa

enemmän asiakkaan aktiiviseen osallistumiseen päätöksenteossa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2.)

Asiakasosallisuudelle ei kuitenkaan ole yleispätevää määritelmää tällä hetkellä. Sosiaalialan ammattieettisissä periaatteissa korostetaan asiakkaan mielipiteen huomiointia ja kumppanuutta ja sitä kautta asiakkaan osallisuutta. Asiakkaan oikeudesta osallisuuteen säädetään useissa laeissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) nostaa esille osallisuuden tärkeyden ja Lastensuojelulaissa (417/2007) määritellään lapsen mielipiteen selvittämisestä ja kuulemisesta. (Leemann ym. 2015, 2; Huuskonen ym. 2010, 319.)

Huuskonen ym. (2010) nostavat artikkelissaan esille asiakkaan oikeuden omaan asiakasprosessiinsa, myös oikeuden asiakastietojärjestelmissä olevaan tietoon. Huuskosen ja kumppaneiden seuraamien sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluiden mukaan osallisuus asiakasprosessiin nähdään lähinnä asiakkaan oikeutena lukea itseään koskevia asiakirjamerkintöjä. Lastensuojelussa asiakkaiden osallistuminen dokumentointiin ja kirjaamiseen vaikuttaisi ryhmäkeskusteluiden perusteella olevan rajallista. Lainsäädännön määrittämän ideaalitulanteen mukaan asiakas olisi osallinen, mutta arjen käytäntö on ristiriidassa tämän kanssa, sillä yhteinen dokumentointi näyttäytyy satunnaisina hetkinä. Asiakkaan osallisuus toteutuu lähinnä lukijana eikä asiakas saavuta aktiivisen kirjottajan roolia ja sitä kautta saavuta vahvaa osallisuutta. (Huuskonen ym. 2010, 335–336.)

Laajimmillaan asiakkaan osallisuus kirjaamiseen toteutuu silloin, kun asiakas on läsnä ja pääsee vaikuttamaan suoraan tekstin sisältöön. Asiakkaat osaavat parhaiten muotoilla kirjauksiin itseään koskevat asiat, sillä onhan kyse heidän elämästään ja tilanteestaan. Asiakkaan kanssa yhteinen kirjaaminen voi olla haaste lastensuojelussa, sillä asiakkaan kanssa työskentely lastensuojelussa perustuu vuorovaikutukselle, joten samanaikainen kirjaaminen voidaan kokea esteenä todellisen vuorovaikutuksen syntymiselle. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja keskustelun eteenpäin kuljettaminen on yhteisen dokumentoinnin reunaehtoja. (Huuskonen ym. 2010, 337; Kääriäinen 2024, 72.)

Asiakkaan kanssa läpikäytyt asiat tulisi kirjata asiakirjoihin niin, että asiakas voi hyväksyä sen muotoiluksi hänen elämäntilanteestaan. Kirjoitettu teksti ymmärretään kuitenkin usein eri tavoin, sillä jokainen tekstin lukija tulkitsee tekstiä omasta koke-mustodellisuudesta käsin. Asiakirjoja kirjoittaessa sosiaalityöntekijän tulisikin pitää mielessä, että asiakirjoilla voi juuri tulkinnan näkökulmasta olla erilaisia seurauksia niin ammatilliselle työskentelylle kuin asiakkaallekin. On mahdollista, että asiakirjoja tulkitaan myöhemmin tavalla, jota niitä kirjoittaessa ei ole osattu ottaa huomioon. (Kääriäinen 2024, 73, 124.)

Asiakasosallisuus ja asiakirjojen kirjoittaminen yhdessä asiakkaan kanssa on myös eettisen toiminnan perusta. Asiakkaan kanssa yhdessä tuotetusta ja tiedetystä tiedosta on helppo kirjoittaa eettisesti kestäviä asiakirjoja. Asiakastyön dokumentoinnin tulee olla eettistä ja eettisyyden ytimessä on tiedonmuodostuksen prosessin eetti-syys. Asiakkaan mukaan ottaminen tietäjinä dokumentointiin on olennainen osa tie-donmuodostusta. Eettisyyden tiedostaminen on tärkeää, sillä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on aina epäsymmetrinen valta-asema. Valta-aseman nähdään yleisesti olevan sosiaalityöntekijällä, mutta myös asiakas voi käyttää valtaa valitsemalla millaisia asioita hän kertoo omasta elämästään. (Kääriäinen 2024, 125. 127.)

### **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

Halusin valita tutkielmaani aiheen, joka olisi itselleni ammatillisesti mielenkiintoinen ja itselläni olisi prosessin aikana mahdollisuus oppia jotakin uutta käsiteltävästä aihe-alueesta. Samalla halusin tutkimusaiheen olevan sosiaalityön kannalta tärkeä ja merkityksellinen.

Dokumentointi ja kirjaaminen on kiinnostanut minua sisällöllisesti pidemmän aikaa. Kirjaukset tuottavat ammattilaiselle paljon tietoa siitä, mitä asiakkaan tilanteessa on tehty. Kirjauksia tehdään usein riskitekijät edellä, ja positiiviset asiat saattavat jäädä taka-alalle. Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna ei ole kuitenkaan yhden-tekevää, kuinka asiat dokumentoidaan. Tästä syystä halusin tutkielmassani tarkastella, minkälaisista näkökulmista asiakirjoja tarkastellaan. Asiakasosallisuus dokumentoinnissa on sosiaalityön eettisen toiminnan perusta, joten halusin tuoda näkyviin myös millaiset tekijät haastavat osallisuuden toteutumista dokumentoinnissa.

#### **3.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja -metodi**

Tutkielman tavoitteena on selvittää, minkälaisista näkökulmista asiakkaat tarkastelevat heistä kirjoitettuja asiakirjoja ja minkälaiset tekijät haastavat osallisuuden toteutumista dokumentoinnissa. Asiakasosallisuus ja asiakirjojen yhdessä kirjoittaminen on sosiaalityön eettisiä perusteita, joten siksi asiakastyön dokumentointia on tärkeä

tarkastella niiden lukijoiden ja kirjoittajien näkökulmista. Käsittelen aihetta tutkielmassani kahden tutkimuskysymyksen kautta:

- 1) Minkälaisista näkökulmista asiakkaat tarkastelevat asiakirjoja?
- 2) Millaiset tekijät haastavat osallisuuden toteutumista dokumentoinnissa sosiaalityöntekijän näkökulmasta?

Tutkielma on toteutettu narratiivisena kirjallisuuskatsauksena, joka luetaan traditionaalisiin katsaustyyppeihin. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen synonyymina käytetään kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, ja se on yksi yleisimmistä kirjallisuuskatsauksen perustyypeistä. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen lähtökohtana ei ole selvittää ilmiön yleisyyttä, vaan selvittää aineistojen avulla sitä, mitä tutkittavasta ilmiöstä tiedetään. Tavoitteena on siis ilmiön ymmärtäminen ja ymmärryksen kuvaileminen johdonmukaisesti. Tutkimuskysymykset voivat tämän tyyppin kirjallisuuskatsauksessa olla väljiä, eikä se sisällä tarkkoja metodisia sääntöjä. (Salminen 2011, 6; Vilka 2023, 21–22.)

Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen periaatteisiin kuuluu tutkijan tietämyksen kasvaminen kehämäisesti. Se on muita kirjallisuuskatsauksen tyyppisiä vapaampi tiedonhaussa eikä sisällä tarkkoja määritelmiä aineiston valintakriteereistä. Se kuitenkin pyrkii arvioimaan aineistojen oleelliset asiat järjestelmällisesti ja tiivistetysti. (Salminen 2011, 7; Vilka 2023, 22.)

### **3.2 Aineistonhaku ja rajauskriteerit**

Tein aineistohaun kesällä 2024 seuraavista tietokannoista: Finna, Google Scholar, Journal, FinJeHew, JykDok ja Janus. Aineistohaussa käytin seuraavia avainsanoja eri muodoissa: sosiaalityö, lastensuojelu, asiakirjat, dokumentointi, kirjaaminen ja osallisuus. Tein aineistohakua myös englanniksi käyttämällä termejä "social work", "child protection", "document", "documentation" ja "participation". Yhdistin hakusanoja erilaisiksi hakulausekkeiksi AND ja OR sanojen avulla, esimerkiksi "lastensuoj\* AND dokumen\* OR kirjaam\*" tai "sosiaalit\* AND kirjaam\* AND osallisuus\*".



Tietokantahaun lisäksi tein manuaalista tiedonhakuja vähintään pro gradu tasoisten tutkielmien lähdeluettelojen kautta.

Rajasin aineistohakua vuosiluvun perusteella siten, että mukaan valikoitui aineistoja viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajalta (2004–2024). Alkuperäisenä tarkoituksena oli rajata aineistohaku 2020-luvulla oleviin julkaisuihin, koska kirjaaminen ja dokumentointi ovat lähivuosina kokeneet suuria muutoksia. Kuitenkaan näin lyhyellä aikavälirajauksella ei tutkielmaan löytynyt riittävästi validia aineistoa. Myös aineistohaussa käytetyt avainsanat toimivat rajauskriteereinä, joiden perusteella pyrin valitsemaan sopivimmat aineistot. Avainsanojen tuli esiintyä otsikossa tai aineiston sisällössä.

Tutkielmaan valikoitui mukaan artikkeleita, jotka eivät suoranaisesti koskeneet lastensuojelun dokumentointia, mutta niissä käsiteltiin sosiaalityön kirjaamista. Ilman näiden mukaanottoa olisi tutkielman aineisto jäänyt liian kapeaksi. Jouduin jättämään tutkielman aineistosta pois muutaman artikkelin, jotka tiivistelmän perusteella olisivat voineet soveltua tutkielman aineistoksi, koska koko aineistoa ei ollut saatavilla veloitusetta tai koko aineistoa ei löytynyt. Aineiston määrä tarkentui sen jälkeen, kun olin lukenut koko saatavilla olevan tekstin.

SISÄÄNOTTOKRITEERIT	POISSULKUKRITEERIT
Täyttää tieteellisen tutkimuksen kriteerit	Ei täytä tieteellisen tutkimuksen kriteereitä
Aineisto sisälsi haluttuja asiasanoja	Aineisto ei sisältänyt haluttuja hakusanoja
Julkaistu vuosina 2004–2024	Julkaistu ennen vuotta 2004
Koko teksti oli saatavilla veloitusetta	Koko teksti ei ollut saatavilla veloitusetta

Taulukko 1. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit

### 3.3 Aineiston kuvaus ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkielman aineistoksi valikoitui seitsemän kahdeksan vertaisarvioitua artikkelia, yksi tieteellinen artikkeli ja yksi akateeminen väitöskirja. Tutkielmaan valittu aineisto

on julkaistu vuosien 2008–2021 välillä. Aineistossa on tutkittu lastensuojelun asiakkaiden suhdetta asiakirjoihin ja asiakirjojen lukutapoja. Lisäksi aineistossa on tutkittu sosiaalityön dokumentointia ja kirjaamista sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

<b>TEKIJÄ JA VUOSI</b>	<b>TUTKIMUKSEN TYYPPI</b>
<b>OTSIKKO</b>	<b>AIHE</b>
<b>AINEISTO</b>	<b>KESKEISIMMÄT TULOKSET</b>
Eronen, Kirsi. 2008	vertaisarvioitu artikkeli
Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna.	Artikkeli käsittelee sitä mitä dokumenttien ja muistelun avulla lastenkodista voidaan tuoda näkyväksi jälkikäteen.
Aineisto on kerätty lukemalla ja katselemalla lastenkotiaikaisia dokumentteja kahden lastenkodissa olleen naisen kanssa. Lisäksi dokumenttien merkityksestä on keskusteltu yhdessä.	Yhdessä muistelun kautta syntyy moniääninen tarina ja yhdessä muistelun kautta dokumentit saavat uusia merkityksiä. Institutionaalinen dokumentointi on kuitenkin liian kapeaa, jotta se mahdollistaisi voimaannuttavan yhdessä muistelun, ja sitä kautta kirjatut tarinat voitaisiin hyväksyä osaksi omaa tarinaa,
Vierula, Tarja. 2012	vertaisarvioitu artikkeli
Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma.	Artikkelissa tarkastelee henkilökohtaisen tiedon muuttumista institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi asiakasnäkökulmasta. Tarkoituksena on tulosten hyödynnettävyys sosiaalityön dokumentoinnissa.
Aineistona on 12 lapsen vanhempien teemahaastattelua.	Asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita voidaan jakaa viiteen eri tyyppiin; käytännöllinen, traumaattinen, toiminnallinen, alistava ja toissijainen. Asiakkaat kokevat heistä kirjoitetut asiakirjat eri tavoin. Asiakasosallisuuden toteutuminen dokumentoinnissa voisi vaikuttaa myönteisesti asiakas-asiakirjasuhteeseen.
Vierula, Tarja. 2014	vertaisarvioitu artikkeli
Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina.	Artikkelissa tarkastellaan lastensuojelun asiakkuuden ja asiakirjoihin kirjattujen tarinoiden suhteita vanhempien kertomana. Tarkoituksena on ollut tuottaa tietoa, jota voi hyödyntää

	sosiaalityön dokumentoinnissa ja dokumentointikäytäntöjen kehittämisessä.
Aineistona on seitsemän huostaanotetun lapsen äidin kerronnalliset haastattelut.	Asiakkuuden ja asiakirjojen tarinoiden suhteita on kolmea erilaista, jotka nimetty yhteneväksi, korjaavaksi ja kiistäväksi. Lastensuojelussa tehdyillä kirjauksilla voi olla merkittäviä seurauksia asiakkaan henkilökohtaiseen elämään, etenkin jos dokumentointi on toteutettu instituution tarpeita varten.
Vierula, Tarja. 2015	vertaisarvioitu artikkeli
Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvauksina.	Artikkelissa tarkastellaan vanhempien tapoja tulkita ja käyttää itseään koskevaa tietoa. Artikkelijäsentää myös erilaisia lukutapoja ja sitä, millaisia merkityksiä asiakirjojen pysyvyydelle ja luettavuudelle annetaan.
Aineistona on lastensuojelun asiakkaina olevien tai olleiden lasten vanhempien 19 kerronnallista teemahaastattelua. Kaikkiaan haastateltavia oli 22 henkilöä.	Asiakirjoja luetaan viidellä eri tapaa, joita ovat lukemisesta vetäytyminen, silmäilevä, ihmettelevä, analyttisesti erittelevä ja vastakarvainen lukutapa. Lastensuojelun asiakirjojen lukutapoja olisi tarpeellista tarkastella yhteiskuntapoliittisena kysymyksenä sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa. Lukutapojen tunnistamisen kautta saatavaa tietoa voi hyödyntää asiakassuhteissa ja asiakasosallisuuden toteuttamisessa.
Günther, Kirsi. 2015.	akateeminen väitöskirja
Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta.	Väitöskirja tarkastellaan ammatillista kirjaamista institutionaalista vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, millaisia asiakirjoja kirjoitetaan sekä miksi ja miten niitä kirjoitetaan.
Aineisto koostuu asiakirjoista sekä asiakastapaamisten tallenteista.	Asiakirjoilla on useita eri käyttötarkoituksia. Ne toimivat arvioinnin välineinä ja niihin on vakiintunut tietynlaiset kielenkäytön ja tekstintuottamisen tavat. Tutkimus tuo esiin myös kirjaamisen jännitteisyyden, jonka nähdään olevan sidoksissa asiakirjojen käyttöön ja tehtävään.

Hujanen, Kaisa, Ulla-Mari Kinnunen, Erja Ailio & Leena Koivumäki. 2021.	vertaisarvioitu artikkeli
Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana.	Tavoitteena on kuvata, millaisia käsityksiä sosiaalityöntekijöillä on laadukkaasti kirjattavista rakenteisista asiakirjoista sekä niiden edellytyksistä.
Aineisto kerätty haastattelulla kuutta aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaalityöntekijää.	Laadukas rakenteinen kirjaaminen edellyttää rakenteisten asiakirjojen käyttämistä. Kirjaamiseen tulee perehdyttää ja työyhteisöissä sopia toimintakäytännöt kirjaamiseen. Rakenteisen kirjaamisen avulla asiakirjat ovat lukijalleen ymmärrettäviä ja asiakkaan ääni tulee niissä kuuluviin.
Kivistö, Mari & Sanna Hautala. 2020.	vertaisarvioitu artikkeli
Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana.	Artikkelissa tarkastellaan prosessien asiakaslähtöisyyttä asiakasdokumentteja tutkimalla.
Aineisto koostuu asiakasdokumenteista.	Prosessien ja niihin sisältyvän dokumentoinnin asiakaslähtöisyydessä on kehitettävää, sillä sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä arvioidaan asiakasdokumenttien kautta. Asiakaslähtöisyyden todentuminen vaatii asiakkaan ja työntekijän yhteisen työskentelyn dokumentointia.
Kääriäinen, Aino. 2019.	vertaisarvioitu artikkeli
Lapsen kuulemisesta kirjoittaminen olosuhdeselvityksissä.	Artikkelissa analysoidaan sosiaalitoimen laatimia lapsen olosuhdeselvityksiä vanhempien huoltoriidan ratkaisemiseksi. Kiinnostus suuntautuu erityisesti siihen, kuinka asiakirjoissa lapsen ääni tuodaan esille.
Aineisto koostuu 56 sosiaalitoimen laatimasta olosuhdeselvityksestä 45 tapauksesta vuodelta 2011.	Asiakirjoissa lapsen mielipiteen esiin tuomisessa käytettiin erilaisia tapoja, kuten tekstiin rakennettuja dialogeja. Lapsen äänen esiin kirjaaminen on vastuullinen tehtävä, ja lapsen kuulemisesta oli kirjattu yksityiskohtaisia kuvauksia. Yksityiskohtaisen kirjaamisen avulla on mahdollista saada todentunutta kuvaa tilanteista.

Martinell Barfoed, Elizabeth. 2019.	tieteellinen artikkeli
Digital Clients: An Example of People Production in Social Work.	Artikkeli kuvaa tarinan tuottamista digitaalisuuden kontekstista ja sen mukanaan tuomaan tietyn tyyppisen ”digitaalisen asiakkaan” analysointia.
	Sähköisillä asiakastietojärjestelmillä on merkitytä eikä niihin tule suhtautua neutraaleina tiedonvälittäjinä. Asiakastietojärjestelmiä on tarkasteltava siinä suhteessa, kuinka tuovat asiakkaan näkyviin ja kuinka sosiaalityötä tulisi rakentaa.

Taulukko 2. Tutkielman aineisto

Analysoin tutkielmaan valitun aineiston sisältöanalyysin keinoin, jonka avulla teemoitin aineistojen tuloksia. Sisältöanalyysi muodostuu kolmesta vaiheesta, jotka etenevät loogisessa järjestyksessä. Ensimmäinen vaihe on analyysin valmisteluvaihe, jossa tieto järjestetään sellaiseen muotoon, jossa sitä on mahdollista tutkia. Toinen vaihe on organisointivaihe, jossa aineistosta tehdään analyysi eli havainnoista muodostetaan tuloksia ja päätelmiä. Aineiston analyysi tässä vaiheessa käsittää samankaltaisuuksien etsimisen eri ilmiöistä ja pyritään tunnistamaan samanlaisia merkityksiä eri asioista. Viimeisessä vaiheessa eli raportointivaiheessa analyysi ja tulokset tulisi kuvata niin, että kirjallisuuskatsaus olisi toistettavissa. (Vilka 2023., 86-67.)

Tutkielman analyysivaiheessa luin valitut aineistot läpi useampaan kertaan kirjaten niistä itselleni ylös tutkimuskysymysten kannalta tärkeimmät kohdat. Jaottelin aineistosta nousseet ilmiöt samankaltaisuuksien mukaan teemoihin niin, että kumpikin tutkimuskysymys muodosti lopulta omat teemansa. Raportointivaiheessa esittelen tutkimustulokset sisältöanalyysistä nousseiden teemojen kautta.

## 4 ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMIA ASIAKIRJOIHIN

Asiakirjat mielletään usein institutionaaliseen käyttöön, mutta ne eivät ole olemassa pelkästään sitä varten, vaan ne ovat samalla myös tärkeitä dokumentteja asiakkaille. Asiakirjojen merkitysten tutkiminen asiakkaille on kuitenkin jäänyt vähiin suomalaisessa dokumentointitutkimuksessa. (Vierula 2014, 343.)

Asiakirjat tallentavat henkilökohtaiseen elämään liittyvää tietoa. Dokumentointi on aina kuulijan tekemää tulkintaa, ja tulkinnat muokkaavat asiakkaan henkilökohtaista elämää kirjauksissa. Asiakirjoilla ja niihin tallennetuilla asioilla on seurauksia niille ihmisille, joiden elämästä ne kertovat. (Vierula 2014, 344.) Sen lisäksi, että asiakirjoilla on vaikutusta kohteena olevaan henkilöön, vaikuttavat ne myös asiakkaan lähimmäisiin. Lastensuojelun sosiaalityössä asiakkaana on lapsi, mutta sen vaikuttavuus yltää aina myös hyvin olennaisesti myös vanhempiin, sillä lapsen asiakirjat sisältävät henkilökohtaista tietoa myös heistä.

Lastensuojelun asiakasdokumentteihin suhtaudutaan eri tavoin. Tutkielmaan valikoidun aineiston perusteella voidaan erottaa kolme erilaista näkökulmaa suhtautua asiakasdokumentteihin. Asiakasdokumentteihin voidaan suhtautua neutraalisti, jolloin ne nähdään osana käytännön työtä eivätkä ne silloin herätä lukijassa varsinaisesti minkäänlaisia tunteita. Asiakasdokumentteihin suhtaudutaan suurimmaksi osin kuitenkin negatiivisesti, mutta tunnistettavissa oli myös positiivista suhtautumista.

## 4.1 Neutraali näkökulma asiakirjoihin

Jokaisella tulisi olla oikeus omaan tarinaansa niin, että jokaisella olisi viimesijainen esittämisen- ja tulkintavalta henkilökohtaista elämää koskeviin episodeihin. Lastensuojelun asiakkuus kuitenkin muuttaa tätä, sillä lastensuojelun asiakkuuden myötä osa henkilökohtaisesta elämästä muuttuu dokumentoinnin myötä institutionaaliseksi tiedoksi. Tällöin asiakas ei enää omista omaa tarinaansa ja hänestä tulee tiedon haltijan sijaan tietämisen kohde. (Vierula 2014, 346.)

Henkilökohtaisen tiedon muuttuminen institutionaaliseksi tiedoksi nähdään etenkin lastensuojelussa kuuluvan institutionaaliseen toimintaan, jolloin asiakirjojen nähdään toimivan nimenomaan käytännön tuen tukena. Asiakirjojen muuttuminen institutionaaliseksi tiedoksi vaikuttaa siihen, että niillä ei koeta olevan vaikutusta asiakkaiden arkeen tai henkilökohtaiseen elämään. Mikäli asiakirjoissa olevalla tiedolla ei nähdä olevan vaikutusta sen hetkiseen elämään tai tiedolla on vain hyvin vähäinen vaikutus, jää asiakkaan ja asiakirjojen välinen suhde toissijaiseksi. Asiakirjat toistavat jo kertaalleen asiakastapaamisissa läpikäytyjä asioita, jonka vuoksi niiden lukemista ei myöskään pidetä tarpeellisena. Toisaalta on myös niin, että asiakirjojen dokumentointi nähdään kuuluvan asiakkuuteen niin itsestään selvänä, ettei asiaa ole pohdittu tarkemmin. (Vierula 2015, 139; Vierula 2012, 162.)

Asiakirjojen toissijaisuuteen kytkeytyy sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde, joka usein lastensuojelussa muodostuu pitkäaikaiseksi. Lastensuojelussa vuorovaikutussuhde sosiaalityöntekijän kanssa nähdään asiakirjoja tärkeämpänä. Kohtaamisilla sosiaalityöntekijän kanssa nähdään olevan enemmän merkitystä avun saamisen kanssa ja asioiden hoitamisessa, kuin asiakirjoihin kirjatulla tiedolla. (Vierula 2012, 162.) Asiakirjoihin kirjattu tieto saattaa tuottaa enemmän tietoa lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhempien elämästä kuin itse lapsen elämästä. Tällöin asiakirjojen merkitys ja niiden tuottaminen jää itse asiakkaalle näkyvämmäksi ja marginaaliseksi. (Eronen 2008, 23–24.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä suhteella on vaikutusta myös siihen, kuinka tiedon kirjaaminen koetaan. Asiakkaan luottamus työntekijän ammattitaitoon

ja asiantuntijuuteen vaikuttaa siihen, että asiakas voi luottaa sosiaalityöntekijällä olevan kyky kirjoittaa tieto asiakirjoihin todenmukaisesti. Asiakirjoihin neutraalisti suhtautuessa asiakas voi luottaa siihen, ettei asiakirjoissa tule yllätyksiä tai virheellisyyksiä. Mikäli asiakirjoissa olisi virheellisyyksiä, asiakkailta on kuitenkin luottamus siihen, että jo kirjoitettua tietoa voi tarvittaessa kommentoida ja muuttaa. Todenmukaisina asiakirjoina asiakirjat toimivat tiedon säilyttäjinä ja välittäjinä. Kirjattuun tietoon on aina mahdollista palata ja sitä kautta tarkistaa esimerkiksi yhdessä sovitut asiat sekä tiedon oikeellisuus. (Vierula 2015, 139; Vierula 2012, 156–162.)

## **4.2 Negatiivinen näkökulma asiakirjoihin**

Asiakirjat voivat aiheuttaa voimakkaita tunnereaktioita. Voimakkaan tunnereaktion myötä asiakirjoja voi olla haastavaa lukea tai pahimmassa tapauksessa asiakirjoja ei kyetä lukemaan ollenkaan. Asiakirjat voivat tuottaa emotionaalista kipua, sillä ne voivat palauttaa niiden lukijalle mieleen kipeitä muistoja eikä niihin haluttu siitä syystä palata. Asiakirjoihin on voitu kirjata myös sellaisia tietoja, joita asiakas itse ei ole ollut kykeneväinen nostamaan esille vaan tieto asiasta on päätynyt asiakirjoihin sosiaalityöntekijän tai verkostossa toimivan ammattilaisen toimesta. Henkilökohtaisesta tiedosta tulee instituution hallitsemaa, jolloin asiakirjat voivat toimia yksityisyyden menettämisen välineinä. Tiedon rajaaminen on vaikeaa, sillä kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ja asiakirjoista on luettavissa koko elämä. (Vierula 2012, 157–158.)

Lastensuojelun asiakirjoissa korostuu usein henkilökohtaisen elämän negatiiviset asiat positiivisten asioiden jäädessä vähemmälle huomiolle. Tiedon kulkiessa instituution tehtävän läpi mikä tahansa asia on voitu tulkita kirjauksissa negatiiviseksi. Asiakirjojen sisältämää tietoa ei aina haluta hyväksyä osaksi omaa henkilöhistoriaa, etenkin jos luettu tieto ja eletty elämä koetaan olevan voimakkaassa ristiriidassa keskenään. Asiakirjoihin kirjattu tieto voidaan kokea vääränä ja virheellisenä. Tietoa on voitu kirjata myös vähäinen määrä, mikä on aiheuttanut hämmennystä. (Vierula 2014, 353–354; Eronen 2008, 25.)



Negatiivinen suhtautuminen asiakirjoihin sisältää usein myös kokemuksen epäonnistuneesta vuorovaikutussuhteesta sosiaalityöntekijän kanssa. Tällöin sosiaalityöntekijä ei kykene kohtamaan asiakkaiden vaikeita tunteita, jolloin esimerkiksi itkeminen on kielletty. Kirjatun tiedon koetaan usein myös satuttavan pelkällä olemassaolollaan. Asiakirjojen lukeminen saattaa aiheuttaa niin valtavan tunnereaktion, että niiden lukeminen on ylivoimaista. Asiakirjat saatetaan siksi hävittää niitä lukematta. Lukeminen voi aiheuttaa asiakkaille negatiivisia tunteita, kuten syyllisyyttä, häpeää ja vihaa, itseään kohtaan. (Vierula 2012, 157–160.)

Asiakirjat koetaan osin myös traumaattisina päiväkirjoina, joiden sisältö on kirjattu institutionaaliseen näkökulmasta. Asiakirjoissa konkretisoituu myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen valta-asetelma. Asiakkaiden kokemusten mukaan heitä ei uskottu tai kuunneltu, jolloin asiakirjoihin on päätyneet virheellisiä tietoja, eikä asiakkailla ole ollut mahdollisuuksia saada tietoja kirjatuksi haluamallaan tavallaan. (Vierula 2012, 159, 161.)

Epäselvyyttä dokumentointiin aiheuttaa epätietoisuus siitä, mihin kirjaamisella pyritään (Vierula 2012, 161). Kirjaukset on toteutettu viranomaiskielellä, mikä muuntaa asiakkaan kertomat asiat hänelle itselleen tunnistamattomiksi. Tähän liittyy edeltä mainittu institutionaalinen näkökulma, sillä asiakkaiden kokemusten mukaan kirjauksia tulkitaan ja kirjataan instituution näkökulmasta. Tästä syystä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteinen tarttumapinta jää puuttumaan kirjauksista ja kirjaukset eivät avaudu asiakkaille. Asiakkaille ei välttämättä ole voimavaroja lähteä kyseenalaistamaan tehtyjä kirjauksia, jolloin hän jää helposti omassa prosessissaan osattomaksi ja sivuutetuksi. (Vierula 2014, 354–355; Vierula 2015, 140.)

### **4.3 Positiivinen näkökulma asiakirjoihin**

Asiakirjat voidaan kokea myös positiivisena, jolloin asiakirjoihin kirjattu tieto voidaan hyväksyä osaksi omaa henkilökohtaista elämää. Asiakkaiden kokemusten mukaan asiakirjat vastaavat tällöin todellisuutta ja ne on kirjoitettu positiivisessa valossa tai

asiallisesti. Myönteinen ja positiivinen suhtautuminen asiakirjoihin mahdollistuu siinä vaiheessa, kun tekstiä tuotettaessa on huomioitu asiakkaan rooli tekstin lukijana. Asiakkaiden mukaan asiakirjojen kerronnan tyyli on tuolloin asiakasta kunnioittavaa. (Vierula 2014, 350–351.)

Asiakirjat voivat toimia korjaavina, jos kirjauksen kohteena oleva voi kokea omistavansa kirjatun tarinan. Kirjattu tieto voi tällöin kannatella henkilökohtaista elämää ja myös korjata asiakkaan käsityksiä itsestään ja omista mahdollisuuksistaan. (Vierula 2014, 356.) Asiakirjoihin kirjattua tietoa on mahdollista tarkastella ainakin osin positiivisessa merkityksessä, kun kirjauksien ymmärretään suhteuttaa nykyhetkeen ja niiden kautta nähdään muutos omasta menneisyydestä. (Vierula 2015, 141.)

Yhtenä tekijänä asiakirjojen lukemiseen myönteiseen sävyyn vaikuttaa niiden läpikäyminen yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Asioiden yhdessä muisteleminen ja läpikäyminen voi palauttaa mieleen muistoja ihmisistä tekstien takana, jolloin tekstit saavat erilaisen merkityksen. Kirjausten yhdessä läpikäyminen lisää ymmärrystä ja saattaa johtaa voimaantumiseen. (Eronen 2008, 32.) Tekstien läpikäyminen uudelleen mahdollistaa uusien näkökulmien löytämisen ja niitä tulkitaan eri tavoin. Ensimmäinen reagointi kirjaukseen on saattanut olla negatiivinen, mutta uudelleen lukemisen myötä asiakirjaa pystytään lukemaan positiivisessa valossa itseymmärryksen lisääntymisen myötä. (Vierula 2015, 143.)

## 5 OSALLISUUTTA HAASTAVAT TEKIJÄT DOKUMENTOINNISSA

Lastensuojelun asiakirjoihin kirjetetaan tietoa asiakkaan henkilökohtaisesta eletystä ja koetusta elämästä. Asiakkaat kertovat tarinaa omasta näkökulmastaan ja asiakirjojen kirjoittajat tulkitsevat ja kirjoittavat samoja tapahtumia institutionaalisesta näkökulmasta. Tämä aiheuttaa usein jännitettä henkilökohtaisen kerrotun ja institutionaalisesta näkökulmasta kirjatun tiedän välille. (Vierula 2014, 345.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kirjoittamien asiakirjojen on tarkoitus helpottaa lastensuojelun työtä ja turvata työskentelyn jatkuvuus. Lainsäädäntö jättää kuitenkin harkintavaltaa sisällön suhteen, ei kirjattu tieto ole siitä huolimatta sattumanvaraista. Dokumentointi on työntekijälle ammatillinen haaste, ja kirjatessa tulee olla tietoinen niitä lukevien henkilöiden eri asemista. Lastensuojelun asiakirjoja lukevat asiakkaat itse, mutta myös esimerkiksi hallinto-oikeus. (Vierula 2014, 346–347.)

Asiakirjojen muodostamiseen vaikuttaa monet tekijät. Jännitteisyys henkilökohtaisen kerrotun ja institutionaalisesta näkökulmasta kirjatun tiedon välillä muodostaa valta-asetelman, joka vaikuttaa asiakkaan kokemukseen osallisuudesta. Myös arjen käytännön sosiaalityössä on tekijöitä, jotka vaikuttavat osallisuuden toteutumiseen. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi tietojärjestelmät, työn hektisyys ja kirjaamisen kouluksien sattumanvaraisuus.

## 5.1 Sosiaalityöntekijän valta-asema osallisuuden haasteena

Parhaimmillaan asiakaslähtöisyys ja sitä kautta asiakasosallisuus toteutuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä silloin, kun se perustuu yhteiseen työskentelyyn ja yhteiseen ymmärrykseen. Tärkeää yhteistyön olemassaolon tunnustamiselle on sen dokumentointi, mutta sen on kuitenkin todettu olevan asiakaskirjauksissa vähäistä. Asiakkaiden ääntä ei juurikaan näy heistä tehdyissä asiakirjoissa ja vain harvassa asiakirjasta käy ilmi, onko niihin kirjattuja asioita tehty yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteisen työskentelyn dokumentoinnin tärkeyttä on nostettu yhä enemmän näkyviin osallistavan kirjaamisen näkökulmasta. (Kivistö & Hautala 2020, 264, 266.)

Sosiaalityöntekijän valta-asemasta asiakirjoissa kertoo myös se, että etenkin asiakkasunnitelmat ja loppulausunnot ovat kirjoitettu institutionaalisesta näkökulmasta. Tällöin niihin on kirjattu sosiaalityöntekijän valitsevat asiat, eivätkä ne ole kuvailevia kirjauksia ja siten neutraaleja asiakirjoja. Sosiaalityöntekijällä on valta valita, kenen ääni asiakirjoissa pääsee kuuluviin ja miten asiakirjoissa kuvataan esimerkiksi asiakkaan tarvitsemia palveluita. Usein tällaisissa asiakirjoissa asiakkaan ääni jää kuulumattomiin sosiaalityöntekijän äänen noustessa esille. (Günther 2015, 65.) Sosiaalityöntekijällä on kuitenkin halutessaan mahdollisuus nostaa asiakkaan ääntä kuuluviin asiakirjojen kirjoitustyyliä. Etenkin lasten äänen kuuleminen tulee asiakirjoissa esille auki kirjoitetun vuoropuhelun kautta, jolloin auki kirjoitettu dialogisuus jakaa vastuuta työntekijän ja asiakkaan välillä. (Kääriäinen 2019, 387.)

Asiakirjat itsessään voivat toimia myös sosiaalityöntekijän valta-aseman korostajina. Virallisina asiakirjoina ne pahimmillaan alistavat asiakkaan asemaa, sillä asiakirjoihin kirjattu tieto on pysyvää. Asiakirjoihin huolimattomasti kirjattu tieto voi johtaa virheelliseen tilannearvioon ja sitä kautta virheelliseen päätöksentekoon, millä voi asiakkaan kannalta olla merkittäviä vaikutuksia asiakkaan elämään. Lisäksi jos asiakkaalla on kokemus siitä, että hän ei voi vaikuttaa asiakirjojen sisältöön, jää kirjattuun tietoon sosiaalityöntekijän näkökulma vallitsevana. Asiakirjat voivat olla myös useiden viranomaisten luettavissa, mikä korostaa entisestään asiakkaan asemaa

vallitsevassa valtasuhteessa ammattilaiseen. (Vierula 2012, 162; Hujanen, Kinnunen, Ailio & Koivumäki 2021, 361.)

## 5.2 Käytännön työssä olevat haasteet osallisuuden toteutumiseksi

Asiakastietojärjestelmät ovat isossa roolissa nykypäivän sosiaalityötä. Tietojärjestelmissä on sisäänrakennettuja asiakirjarakenteita, jotka ohjaavat käytännön sosiaalityötä tiettyyn suuntaan. Sähköisillä asiakastietojärjestelmillä vaikuttaa olevan kaksi eri tulkintatapaa asiakasosallisuuden näkökulmasta. Järjestelmiin luodut rakenteet ohjaavat työntekijää osin voimakkaasti institutionaalisen kirjaamisen osin myös järjestelmissä käytetyn kielen suhteen. Kaavamainen kirjaaminen voi jättää asiakkaan oman äänen kuulumattomiin. Asiakirjapohjat on usein suunnattu palveluntuottajia ajatellen, jolloin asiakasnäkökulman huomioiminen on jäänyt niissä toissijaiseksi. Toisaalta yhtenäisiä asiakirjarakenteita pidetään kirjaamisen laadun kannalta tärkeinä, koska niiden avulla tieto rakentuu kokonaisuuksiksi ja ne muistuttavat ottamaan myös asiakkaan näkemyksen huomioon. (Martinell Barfoed 2019, 198–199; Günther 2015, 56; Hujanen ym. 2021, 366.)

Perinteinen kirjaamistapa sosiaalityössä on ollut kirjata merkinnät asiakaskertomuksiin vasta tapaamisten jälkeen. Osallistavan kirjaamisen koetaan vievän huomattavasti enemmän aikaa kuin perinteisen kirjaamisen. Ajallisen resurssoinnin kirjaamiseen nähdään olevan yksi ehdoton edellytys sille, että asiakasosallisuutta voidaan toteuttaa dokumentoinnissa. Sosiaalityössä kiire on kuitenkin usein läsnä ja asiakastyön tekeminen hektistä. Työn hektisyyden vuoksi asioita kirjataan usein vasta jälkikäteen, jolloin asiakkaan kanssa käytävä vuoropuhelu asiakirjojen sisällöstä jää puuttumaan ja siten asiakasosallisuus jää toteutumatta. (Hujanen ym. 2021, 365.)

Asiakasosallisuus dokumentoinnissa nähdään kuitenkin keskeisenä laatutekijänä asiakirjoissa. Asiakasosallisuuden myötä asiakkaan äänen kuuluminen tulee esille hänen omassa asiassaan asiakirjoissa. Kirjaamiseen laatuun vaikuttaa myös se, kuinka asiakirjaa lukeva henkilö omaksuu niissä olevan tiedon. Laadukas kirjaaminen asiakasosallisuus huomioiden vaatii jatkuvaa koulutusta ja kirjaamisesta tulisi

keskustella aktiivisesti myös työyhteisöjen sisällä. Kirjaamisen koulutus ja siihen perehdyttäminen on usein liian sattumanvaraista ja ympärilyöreätä. Kirjaamisen koulutus ja asiakirjojen laadun arvioinnin tulisi olla jatkuvaa, jotta työyhteisöissä kirjaamisosaamisen perehdyttäminen ei olisi vain tietyn henkilön varassa. Uusien kirjaimiskäytäntöjen koulutuksesta nähdään olevan hyötyä myös kokeneille työntekijöille, jotta vanhentuneista kirjaamistavoista olisi mahdollista päästä eroon. (Hujanen ym. 2021, 367–368.)

## 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Lastensuojelussa, kuten kaikessa muussakin sosiaalityössä, tieto rakentuu näkyväksi asiakirjamerkintöjen kautta. Dokumenteilla luodaan todellisuutta ja tehdään asiakkaan tilanne näkyväksi. Asiakirjoihin kirjattu tieto on pysyvää ja kirjatulla tiedolla voi olla kauaskantoisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Asiakirjoihin on mahdollista palata aina yhä uudelleen, ja ne herättävät henkiin siinä hetkessä koetut tunteet ja palauttavat koetun elämän taas mieliin.

Lastensuojelussa asiakirjoihin asioita dokumentoidaan usein ongelmat edellä positiivisten asioiden jäädessä vähemmälle huomiolle. Lastensuojelun asiakirjoissa negatiivisten asioiden kirjaamisella sosiaalityöntekijä tuo näkyviin perusteet esimerkiksi lapsen huostaanotolle. Asiakkaan näkökulmasta tällaiset asiakirjat tuottavat emotionaalista kipua ja pahimmassa tapauksessa asiakirjoja ei kyetä lukemaan ollenkaan juuri siitä syystä. Asiakkaiden yleisin näkökulma asiakirjoihin on negatiivinen. Negatiiviseen näkökulmaan vaikuttaa osin kipeiden asioiden palautuminen mieliin, mutta sitä useammin näkökulmaan vaikuttaa kokemus siitä, että asiakirjoihin kirjatua tietoa ei voida hyväksyä osaksi omaa henkilöhistoriaa.

Henkilökohtainen tieto muuttaa muotoaan kulkiessaan läpi institutionaalisen tehtävän. Sosiaalityöntekijällä on asiakirjoissa valtasuhde suhteessa asiakkaaseen, sillä sosiaalityöntekijä päättää viime kädessä asiakirjoihin päätyvästä tiedosta. Asiakirjoihin kirjattu tieto on aina myös tulkintaa kuullusta, jolloin virhemarginaali dokumentoidussa tiedossa on mahdollista. Asiakkaan negatiiviseen näkökulmaan vaikuttaa myös kokemus sosiaalityöntekijän valta-asemasta, joka korostuu asiakirjoissa

käytetyn viranomaiskielen kautta. Viranomaiskieli etäännyttää asiakasta omista asiakirjoistaan ja niihin kirjattu tieto saattaa jäädä asiakkaalle tunnistamattomaksi.

Artikkelien perusteella asiakirjoja nähdään myös neutraalista ja positiivisesta näkökulmasta. Nämä kaksi näkökulmaa voisi myös yhdistää yhdeksi näkökulmaksi, sillä näillä kahdella näkökulmalla on yhdistäviä tekijöitä. Asiakirjoihin neutraali tai positiivinen näkökulma muodostuu yhteisen ymmärryksen kautta. Tieto voidaan siten hyväksyä osaksi henkilökohtaista tarinaa, sillä se on koettu kirjattavan mahdollisimman todenmukaisesti niin, että asiakkaalla on tarvittaessa ollut mahdollisuus vaikuttaa kirjauksen sisältöön.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutussuhteella on artikkelien perusteella vaikutusta siihen, minkälaisesta näkökulmista asiakkaat tarkastelevat asiakirjoja. Toimivalla vuorovaikutuksella on myönteinen vaikutus asiakirjojen tarkasteluun ja vastaavasti kokemus vuorovaikutuksen epäonnistumisesta heijastui asiakirjojen lukutapaan negatiivisesti. Tämä havainto korostaa vuorovaikutussuhteen merkitystä sosiaalityön asiakastyössä. Kun asiakassuhde rakentuu vuorovaikutuksessa, voidaan asiakkaan esiin nostamaan tietoa pitää työn keskiössä. Asiakkaan tiedon nostaminen keskiöön on yksi edellytys asiakkaan osallisuuteen kirjaamisessa.

Sosiaalityössä tunnustetaan osallisuuden merkitys kirjaamisessa, mutta myös tunnustetaan niitä haasteita, jotka estävät sen toteutumisen. Asiakasosallisuuden toteutumista estää osin kiire, johon työntekijällä ei ole mahdollista vaikuttaa lastensuojelussa vallitsevan resurssipulan vuoksi. Kiireessä asiat kirjataan muistiin usein jälkikäteen, sillä asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisen koetaan vievän liikaa aikaa. Kirjaaminen asiakastilanteissa saatetaan toisaalta kokea myös esteenä todellisen vuorovaikutuksen syntymiselle asiakastilanteissa.

Kirjaamisen koulutuksen merkitystä osallisuuden toteutumisen kannalta ei voi väheksyä. Sosiaalityöntekijät arvioivat asiakirjojen laatua asiakasosallisuuden näkökulmasta ja pitävät asiakasosallisuutta yhtenä tärkeimmistä laadun mittareista. Koulutuksen puute kirjaamiseen on kuitenkin vähäistä ja se jää usein perehdytyksen tasolle. Kirjaamista ohjataan voimakkaasti myös asiakastietojärjestelmien kautta, jotka osin ohjaavat asiakkaan näkökulman huomioimiseen. Toisaalta



asiakastietojärjestelmien valmiit asiakirjapohjat on rakennettu institutionaalista näkökulmaa korostaen, jolloin sosiaalityöntekijältä vaaditaan erityistä huomion kiinnittämistä asiakkaan äänen esiin nostamisessa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että asiakirjoihin kirjoitetulla tiedolla on valtaa ja vaikutusta enemmän, kuin kirjoittamisen hetkellä aina tiedostetaan. Asiakirjoja kirjoittaessa tulisi jatkuvasti tiedostaa asiakirjojen lukijoiden eri positiot. Asiakirjoihin tallennetaan institutionaalisesta näkökulmasta tärkeää tietoa, mutta samalla on tärkeää tiedostaa kirjottavansa toisen ihmisen henkilökohtaisesta elämästä. Pahimmillaan asiakirja traumatisoi lukijaansa. Tämä on tärkeää huomioida juuri tässä hetkessä, kun lainsäädäntö mahdollistaa sosiaalihuollon kirjausten helpomman luettavuuden Kanta-palveluihin liittymisen vuoksi. Kun tieto tulee yhä helpommin saataville, kuinka voimme suojata asiakasta mahdollisilta traumaattisilta kokemuksilta, jotka kirjausten lukeminen pahimmillaan aiheuttaa?

## LÄHTEET

- Eronen, Tuija. 2008. Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus* vol. 16 (1), s. 19-34. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/50451/15248>, luettu 17.8.2024
- Günther, Kirsi. 2015. Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98096/978-951-44-9950-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 10.9.2024
- Heinonen, Hanna. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Teoksessa Törrönen, Maritta, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 243-260). 2016. Helsinki: Gaudeamus.
- Hujanen, Kaisa, Ulla-Mari Kinnunen, Erja Ailio & Leena Koivumäki. 2021. Sosiaalityön laadukas rakenteinen kirjaaminen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. *FinJeHeW* 13 (4), s. 360-371. Saatavilla <https://journal.fi/finjehew/article/view/109933>, luettu 1.10.2024
- Huuskonen, Saira. 2014. Dokumentointi ja tiedon käyttö asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä. Väitösluento. *Informaatiotutkimus* 33 (2). Saatavilla <https://journal.fi/inf/article/view/46315/12394>, luettu 1.8.2024
- Huuskonen, Saira, Johanna Korpinen & Aino Ritala-Koskinen. 2010. Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Pohjola, Anneli, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia* (319-347). Juva: PS-kustannus.
- Kananoja, Aulikki & Kristiina Ruuskanen. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Saatavilla [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y), luettu 1.8.2024
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Maria Tapola. 2002. Dokumentointi sosiaalityössä – perinteitä ja haasteita. Teoksessa Ryyänen, Ulla. & Riitta Vornanen. (toim.) *Tutkiva sosiaalityö 2002* (s. 9–12). Sosiaalityön tutkimuksen seura. Saatavilla <http://www.sosiaalityontutkimusselitys.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202002.pdf>, luettu 19.8.2024
- Kivistö, Mari & Sanna Hautala. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Janus* vol. 28 (3), s. 254-272. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/77648/56227>, luettu 9.10.2024
- Kääriäinen, Aino. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsinki:

- Helsingin Yliopisto. Saatavilla  
<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/fd6d01da-4d13-41e3-b3a4-23927dd8cbef/content>, luettu 1.10.2024
- Kääriäinen, Aino. 2004. Asiakirjat lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Janus* vol. 12 (1), s. 97-104. Saatavilla  
<https://journal.fi/janus/article/view/50254/15156>, luettu 7.9.2024
- Kääriäinen, Aino. 2005. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus* (s. 159-171). Helsinki : Gaudeamus.
- Kääriäinen, Aino. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehtolundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö* (s. 190-197). 2016. Helsinki: Gaudeamus.
- Kääriäinen, Aino. 2019. Lapsen kuulemisesta kirjoittaminen olosuhdeselvityksissä. *Janus* vol.27 (4), s. 379-394. Saatavilla  
<https://journal.fi/janus/article/view/87983/47182>, luettu 12.10.2024
- Kääriäinen, Aino. 2024. Tekstit sosiaalityössä. Asiakirjat, kirjoittaminen ja tiedonmuodostus. Tallinna: Gaudeamus.
- Kääriäinen, Aino, Ansa Leinonen & Hannele Metsäranta. 2006. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laaksonen, Maarit, Aino Kääriäinen, Marja Penttilä, Maria Tapola-Haapala, Heli Sahala, Jarmo Kärki & Anu Jäppinen. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos raportti*. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>, luettu 7.9.2024
- Leemann, Lars & Riitta-Maija Hämäläinen. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Saatavilla  
[https://thl.fi/documents/155392151/190140732/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf?t=1516029084395](https://thl.fi/documents/155392151/190140732/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf?t=1516029084395), luettu 8.9.2024
- Martinell Barfoed, Elizabeth. 2019. Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion: volume 7, issue 1*, s. 196-206. Saatavilla  
<https://www.cogitatiopress.com/socialinclusion/article/view/1814>, luettu 10.10.2024
- Pehkonen, Aini, Sanna Lähteinen & Timo Toikko. 2021. Asiakasturvallisuus sosiaalityössä. Teoksessa Kurki, Taina, Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. (s.43-50). Helsinki: Gaudeamus
- Salminen, Ari. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. *Opetusjulkaisuja* 62. *Julkisjohtaminen* 4. Saatavilla  
[https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf), luettu 17.8.2024

- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2023. Uusi laki sääntelemään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä. Saatavilla <https://stm.fi/-/uusi-laki-saantelemaan-sosiaali-ja-terveydenhuollon-asiakastietojen-kasittelya-1>, luettu 24.8.2024
- Termipankki.fi <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/kirjaaminen>
- Tietoarkisto. Laadullinen sisällönanalyysi. Saatavilla <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>, luettu 24.8.2024
- Vierula, Tarja. 2012. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. *Janus* vol. 20 (2), s. 149-167. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/50654/15370>, luettu 30.8.2024
- Vierula, Tarja. 2014. Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. *Janus* vol. 22 (4), s. 343-360. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/51230/15682>, luettu 30.8.2024
- Vierula, Tarja. 2015. Lastensuojelun asiakirjojen lukutavat vanhempien kuvaamina. *Yhteiskuntapolitiikka* (80) 2015:2. Saatavilla <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126831/vierula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, luettu 31.8.2024
- Vilka, Hanna. 2023. Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Tallinna: Printo.

