

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Eija Juusti

**Lastensuojelun perhetyön dokumentointi  
- kirjaaminen asiakastyössä**

Opinnäytetyö 2012

## Tiivistelmä

Eija Juusti

Lastensuojelun perhetyön dokumentointi, 34 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2012

Ohjaajat: koulutuspäällikkö Helena Wright, Saimaan ammattikorkeakoulu, vastaava ohjaaja Leena Lehtimäki, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus

Tämä opinnäytetyö on selvitys Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen lastensuojelun perhetyön dokumentoinnista. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus on kuntayhtymä ja lastensuojelun perhetyö on osa keskuksen perhepalveluita. Dokumentoinnilla tarkoitetaan asiakirjojen kirjoittamista ja asiakassuhteissa saatujen tietojen tallentamista. Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa asioiden ja toimien kirjaamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö ohjaa tietojen käsittelyä.

Teoriaosassa käsitellään lastensuojelun perhetyötä, dokumentointia ja lapsen osallisuutta. Selvitysosassa on tutkittu Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen lastensuojelun perhetyötä tekevien työntekijöiden kirjaamiskokemuksia. Selvityksen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mikä on lastensuojelun perhetyön dokumentoinnin nykytila ja kehittämistarve.

Tutkimusaineisto hankittiin lomakekyselyllä. Kysely lähetettiin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskuksen lastensuojelun perhetyön työntekijöille. Tutkimushetkellä työssä oli yksitoista työntekijää, joista kahdeksan vastasi kyselyyn. Tutkimus on kvalitatiivinen, ja siinä selvitettiin työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä dokumentoinnista.

Selvityksen mukaan lastensuojelun perhetyön dokumentoinnissa noudatetaan valtakunnallisia ohjeita. Dokumentoinnilla kerätään tietoa lapsesta. Dokumentoinnin haasteita ovat kirjattavan tiedon valikointi ja ajan riittävyys. Dokumentointiin toivotaan selkeää mallia ja ohjeistusta. Jatkotutkimuksena voisi selvittää sosiaalityöntekijöiden näkemystä perhetyön dokumentoinnin antamasta tiedosta ja asiakkaan kokemuksesta kirjaamisesta.

Asiasanat: lastensuojelu, perhetyö, dokumentointi

## **Abstract**

Eija Juusti

Documentation in Family Work Regarding Child Protection, 34 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis 2012

Instructor: Helena Wright, Head of Degree Programme, Leena Lehtimäki, superior

This thesis is a study about documentation of family work in child protection. The thesis was carried out in the South Karelia District of Social and Health Services, which is a federation of municipalities. Child protection is a part of the district's family services. Documentation means writing of documents and recording information received in the family work. The legislation on social and health care guides the documentation process.

The theoretical part of the study discusses family work, child protection, documentation and participation of the child. The empirical part deals with the documentation experiences of family workers in the South Karelia District of Social and Health Services. The aim of the study was to collect information about the current state of documentation and its development needs.

The data was collected with a questionnaire, which was sent out to family workers in the South Karelia District of Social and Health Services. At the time of the research there were eleven employees, and eight of them answered the questionnaire. In this qualitative study the employees' subjective experiences of and views on documentation were found explored.

According to the results, documentation of family work in child protection is in line with the national guidelines. Documentation is used to collect information about the child's welfare. The challenges of documentation are the selection of the information recorded and the sufficiency of time. There is a need for a clear model and guidelines for documentation.

Keywords: child protection, family work, documentation

## Sisältö

1 Johdanto .....	4
2 Lastensuojelu ja perhetyö .....	6
2.1 Lastensuojelun asiakkuus .....	7
2.2 Lastensuojelun perhetyön määritelmä.....	8
2.3 Työntekijänä perheessä .....	10
2.4 Asiakkaana lapsi .....	12
2.5 Lapsen osallisuus.....	13
3 Dokumentointi .....	14
3.1 Dokumentointia ohjaava lainsäädäntö.....	15
3.2 Tutkimustieto dokumentoinnista .....	16
3.2.1 Nykyiset kirjaamisohjeet.....	17
3.2.2 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen .....	20
3.2.3 Lastensuojelun perhetyön dokumentointi tiedon tuottajana.....	20
4 Eksoten lastensuojelun perhetyön dokumentointi .....	21
5 Opinnäytetyön tavoitteet .....	23
6 Opinnäytetyön toteutus .....	24
6.1 Tutkimustyyppi .....	24
6.2 Käytännön toteutus .....	24
6.3 Analysointi .....	25
6.4 Kyselyn tulokset .....	25
6.4.1 Kirjattavat asiat.....	26
6.4.2 Asiakkaan osallisuus .....	27
6.4.2.1 Lapsi.....	27
6.4.2.2. Väli- ja loppuarvioinnin merkitys .....	28
6.4.3 Työntekijöiden kokemukset dokumentoinnista .....	29
6.4.4 Kehittämistarve.....	30
7 Opinnäytetyön eettiset näkökohdat ja luotettavuuden arviointi .....	31
8 Yhteenveto ja pohdinta .....	32
Lähteet.....	35

## Liitteet

### Liite 1 Kysymyslomake

# 1 Johdanto

Dokumentointi on tietojen tallentamista säilyvään muotoon. Tässä opinnäytetyössä dokumentoinnilla tarkoitetaan asiakirjojen kirjoittamista ja asiakassuhteessa saatujen tietojen tallentamista. Asiakirjat havainnollistavat työprosessia asiakkaille, työntekijöille ja päätöksentekijöille. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011.)

Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa asioiden ja toimien kirjaamiseen. Myös muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö ohjaa tietojen kirjaamista, hankintaa, käyttöä ja luovuttamista. Dokumentointi on välttämätön osa lastensuojelutyötä ja auttaa tehdyn työn suunnittelussa ja arvioinnissa. Asiakirjaan tallennetut tiedot ovat tärkeitä sekä asiakkaan itsensä että työskentelyn ja päätöksenteon kannalta. Asiakastyön dokumentointi turvaa sekä asiakkaan että työntekijän asemaa ja oikeuksia. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 9; Rätty 2007, 194–195; Laaksonen ym. 2011, 53.)

Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos kehitti vuosina 2005–2011 sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyssä tarvittavaa teknologiaa ja asiakastiedon sisältöjä. Tikesos-hankkeessa toteutettiin vuonna 2010 osahanke Kirjaamisen kehittäminen, jonka tehtävä oli laatia sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin periaatteet toiminnallisista, eettisistä ja juridisista lähtökohdista. Pyrkimyksenä on yhtenäistää käytäntöjä eri alueilla ja erilaisissa toimipaikoissa. (Laaksonen ym. 2011.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee lastensuojelun perhetyön dokumentointia. Perhetyön käsitteen alla on monenlaista toimintaa eri nimikkeillä. Lastensuojelun perhetyö on lastensuojelulain tarkoittamaa avohuollon tukitoimintaa ja lastensuojelun sosiaalityön menetelmä. (Hurtig 2003, 26–29; Reijonen 2005, 10.) Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään lastensuojelun perhetyötä ja asiakkaan osallisuutta lastensuojelussa. Osallisuudeksi katsotaan ihmisen oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista ja mahdollisuus ilmaista mielipiteensä. Lastensuojelulaki korostaa lapsen ja nuoren osallisuutta lastensuojelutyössä.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri (Eksote) on kuntayhtymä, joka aloitti toimintansa vuonna 2010. Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiirin lastensuojelun perhetyön dokumentoinnin nykytilan ja kehittämistarpeen. Dokumentoinnin kehittäminen tasalaatuiseksi sosiaali- ja terveystyöpiirin eri alueilla koetaan tärkeäksi. Rajaankin selvityksen koskemaan vain lapsen asiakaskertomukseen tehtäviä kirjauksia. Työskentelen lastensuojelun perhetyössä, joten aihe on ajankohtainen ja tärkeä ammatilliselle kehittymiselleni.

## **2 Lastensuojelu ja perhetyö**

Suomen perustuslain (731/1999) mukaan julkisen vallan on tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu (19§). Kansainvälinen YK:n lapsenoikeuksien sopimus määrittelee, että perheellä on oikeus saada tarvittavaa suojelua ja apua, jotta se voi hoitaa velvollisuutensa yhteiskunnassa. Sopimus määrittelee yhteiskunnan ja perheen vastuut sekä oikeudet. (Bardy 2009, 32.)

Nykyisin käytössä oleva lastensuojelulaki (417/2007) tuli voimaan vuonna 2008 ja sitä täsmennettiin vuonna 2010. Lastensuojelulain (1§) tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain (2§) mukaan lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Heidä on tuettava heidän kasvatustehtävässään ja tarvittaessa ohjattava lapsi ja perhe lastensuojelun piiriin. Lastensuojelulain (11§) mukaan lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

Lastensuojelutarpeen taustalla on harvoin vain yhtä syytä tai aiheuttajaa. Vanhemmilla voi olla riittämättömyyttä vanhemmuudessa, jaksamattomuutta tai osaamattomuutta. Taustalla voi olla perheristiriitoja ja väkivaltaa. Lisäksi vanhempien päihteiden ongelmakäyttö ja psyykinen sairaus aiheuttavat lastensuojelun tarvetta. Lapsilla ja nuorilla puolestaan voi olla ristiriitoja vanhempien kanssa, rajattomuutta tai koulunkäyntivaikeuksia. Lasten ja nuorten psyykkisen

terveyden horjuminen on yhä lisääntyvässä määrin syy avun tarpeeseen. (Heino 2009, 62–66.)

Heinon (2009) mukaan lastensuojelun asiakkaaksi tulleiden lasten arkea kuormittavat monenlaiset muutokset kasvuympäristössä. Muutoksia on tapahtunut perherakenteissa ja asuinpaikassa. Päivähoitoryhmän tai koulun vaihtuminen on merkinnyt lapselle ystävyysuhteiden katkeamista.

Lastensuojelulliset perheinterventiot vastaavat ihmisten yleistä oikeustajua. Hyväksytään, että julkinen valta kontrolloi lasten kasvuoloja perheessä sekä ennaltaehkäisevästi että korjaavasti. Puuttumista perheiden yksityisyyteen voi perustella lapsen oikeudella ja ihmisarvolla. (Beckett 2010; Hämäläinen 2011.)

Lastensuojelu ei ole vain yksilön ja perheen asia, koska yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat osaltaan lastensuojelun tarpeeseen ja lastensuojelun toimenpiteillä voidaan saavuttaa yhteiskunnallista hyötyä. Tavoitteena on syrjäytymisen ehkäisy. Hämäläinen (2010, 307) toteaa, että lastensuojeluun liittyy pyrkimys ehkäistä yhteiskunnallisia ongelmia, joita lasten huonosta hoidosta aiheutuu. Siten hyvin toteutetusta lastensuojelusta koituu yhteiskunnalle myös taloudellista hyötyä.

Rädyn (2012) mukaan velvoite ehkäisevän lastensuojelun järjestämiseen koskee kaikkia kunnan viranomaisia. *Käytännössä ehkäisevää ja korjaavaa lastensuojelua on mahdotonta kategorisesti erottaa toisistaan, koska jokainen toimenpide sisältää periaatteessa mahdollisuuden sekä estää uusien ongelmien syntymistä että ehkäistä jo syntyneiden ongelmien pahenemista* (Hämäläinen 2010, 310).

## **2.1 Lastensuojelun asiakkuus**

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on vastaanottanut pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksen taikka saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta (26§). Lastensuojelulaissa lapsena pidetään alle 18-vuotiasta ja nuorena 18–20 -vuotiasta (6§).

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto (3§). Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun lastensuojelun sosiaalityöntekijä käynnistää lastensuojelutarpeen selvityksen tai ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin (LsL 26§; Heino 2008, 15). Mikäli selvitys ei anna aihetta jatkotoimenpiteisiin, asiakkuus päättyy (LsL 27§).

Avohuollon tukitoimina (LsL 36§) voidaan järjestää: 1) tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen 2) lapsen taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä 3) tukihenkilö tai -perhe 4) lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja 5) perhetyötä 6) koko perheen 37§:ssä tarkoitettu sijoitus perhe- tai laitoshuoltoon 7) vertaisryhmätoimintaa 8) loma- ja virkistystoimintaa 9) muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia. Avohuollon tukitoimet täydentävät muita sosiaalipalveluja, kuten päivähoitoa, kotipalvelua ja toimeentulotukea.

Lastensuojelulaissa (3a§) mainitaan erikseen ehkäisevä lastensuojelu silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan tukea ja erityistä tukea, jota annetaan äitiys- ja lastenneuvolassa, päivähoitossa, opetuksessa, nuorisotyössä sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tämä tuki koskee myös lastensuojelun asiakkaana olevaa lasta. Ehkäiseväksi lastensuojeluksi määrittänyt mm. neuvolan tai psykiatrian piirissä järjestetty perhetyö silloin, kun lapsen lastensuojelun asiakkuudesta ei ole päätöstä (Räty 2007, 20; Heino 2008, 15;).

## **2.2 Lastensuojelun perhetyön määritelmä**

Lastensuojelun perhetyö on lastensuojelulaissa määritelty lastensuojelun avohuollon tukitoimi (36§). Hämäläisen (2011, 54) mukaan lastensuojelu ja perhetyö sen osana ovat hyvinvointiyhteiskunnan lakisääteinen toimintajärjestelmä, jolla on yleinen oikeutus yhteiskunnassa. Vuonna 2007 hyväksytyssä lastensuo-

jelulaissa perhetyö paikannettiin perheen kotona annettavaksi palveluksi (Räty 2007; Heino 2008).

Lastensuojelun perhetyön asiakkaaksi tullaan lastensuojelun asiakkuuden kautta, kun lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään (Räty 2007, 203). Tehdyn lastensuojelutarpeen selvityksen ja ammatillisen arvion perusteella sosiaalityöntekijä tekee päätöksen perhetyön aloittamisesta. Päätös tehdään jokaiselle lapselle, jota lastensuojelun perhetyö koskee. Sosiaalityöntekijä tekee myös päätöksen perhetyön lopettamisesta.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään yhdessä lapsen vanhemman/vanhempien kanssa asiakassuunnitelma (LsL 30§). Asiakassuunnitelmaan on kirjattu syy lastensuojelun tarpeelle ja tavoitteet perhetyön työskentelylle. Tavoitteiden tulee olla selkeästi määriteltyjä ja konkreettisia (Väinälä 2008, 13).

Perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä ja yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin pyrkimistä. Perhetyössä työskennellään lapsilähtöisesti ja perhekeskeisesti. Työskentely on muutokseen tähtäävää ja työote on ratkaisu- ja voimavarakeskeinen. (Lastensuojelun käsikirja 2012.)

Heinon (2008, 52) mukaan suuri osa lastensuojelun perhetyöstä on lasten tilanteen ja vanhemmuuden arviointia, mikä perustuu työntekijän tekemiin havaintoihin arjen sujumisesta ja perheen sisäisestä vuorovaikutuksesta. Perhetyö tukee ja opastaa erilaisissa arjen toiminnoissa sekä ohjaa vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Perhetyöllä pyritään lapsen ja perheen toimintakyvyn ja sosiaalisten verkostojen vahvistamiseen. (Räty 2007, 207–208; Vilén ym. 2010, 20.)

Perhetyössä yhteistyö eri tahojen kanssa on tärkeä osa työskentelyä. Ainoastaan sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä voivat vaihtaa keskenään tietoja perheestä. Muu tietojen vaihto yhteistyökumppaneiden kanssa tapahtuu ainoastaan asiakkaan suostumuksella tai yhteisissä neuvotteluissa, joissa asiakas on läsnä. Yhteistyötä tehdään mm. terveydenhuollon, päivähoidon ja koulun kanssa. Yhteistyön tarkoitus on selkeyttää kokonaiskuvaa perheen tilanteesta ja mahdollistaa suunnitelmallinen jatkotyöskentely. (Väinälä 2008, 10.)

Perhetyötä tehdään sekä parityönä että yksin. Työtä voidaan arvioida ja asioita reflektoida (pohtia, peilata) työparin kanssa. Kahden työntekijän läsnäoloa voidaan perustella sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta. Heinon (2008, 52–53) mukaan kotona tehtävää työtä ei voi koskaan täysin suunnitella ja ennakoida, sillä perheen tilanteet ja kriisit vaihtelevat. Työntekijä voi joutua kohtaamaan sekä arvaamattomia tilanteita että arvaamattomasti käyttäytyviä asiakkaita. Työparin mukanaolo lisää myös kotikäyntien turvallisuutta ja mahdollistaa työssä syntyvän tunnekuormituksen jakamisen (Hyytinen 2007; Heino 2008).

### **2.3 Työntekijänä perheessä**

Perhetyön vahvuutena on koko perheen kohtaaminen arjessa. Työskentelyssä pyritään saamaan kokonaiskuva perheestä, vaikka asiakkuus on vain lapsella. (Vilén 2010,32.) Lastensuojelun perhetyössä asiakassuunnitelma asettaa toiminnalle reunaehdot, mutta työn toteutuksen tavat voi suunnitella perhekohtaisesti.

Työntekijän ja asiakkaan yhteistyö perustuu vuorovaikutukseen, ja työntekijä käyttää työvälineenä omaa persoonansa (Kaikko & Friis 2009, 77). Onnistuakseen yhteistyö tarvitsee avoimuutta ja rehellisyyttä. Kun perhetyössä puhutaan asiakkaan ja työntekijän luottamussuhteesta, kyseessä on suhde sekä lapseen että tämän vanhempaan. Luottamus on tärkeää, jotta asiakas uskaltaa näyttää omat puutteensa ja tulee autetuksi. (Hyytinen 2007, 229; Peltonen 2009, 213).

Työmenetelminä käytetään keskustelua asiakkaan kanssa ja havainnointia sekä erilaisia menetelmällisiä apuvälineitä kuten tunnekortteja, vanhemmuuden ja parisuhteen roolikarttaa, pelejä ja erilaisia lomakkeita. Lisäksi työssä on vahvasti läsnä toiminnallisuus ja yhdessä tekeminen sekä asiakkaana olevan lapsen että perheen kanssa.

Perheillä on erilaisia valmiuksia kohdata haasteita ja vaikeuksia. Perhetyöllä pyritään löytämään ja vahvistamaan sekä lapsen että vanhemman voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Vanhemman ja lapsen tarpeet voivat olla hyvin ristiriidassa keskenään, ja työntekijä joutuu toimimaan lapsen tarpeiden sanoittajana. (Heino 2008, 19–20.) Suojeluoikeuden toteutuminen edellyttää, että aikuisen ja

lapsen välinen sukupolviero säilyy. Lapsella on oikeus olla lapsi ja aikuisella on vastuu hänen hyvinvoinnistaan. (Hurtig 2003, 194–195; Sinkkonen 2008, 60.)

Perhetyö sisältää työskentelyä lapsen, vanhemman ja vanhemmuuden kanssa. Vanhemman kanssa työskenneltäessä käydään läpi hänen asioitaan. Se voi olla sekä nykyisen elämäntilanteen kartoitusta että menneisyyden läpikäymistä. Tammisen (2004, 70–71) mukaan vanhemmuus edellyttää omien lapsuusmuistojen aktivoitumista. Vanhempana voi toimia samoin kuin omat vanhemmat ovat tehneet tai pyrkiä tekemään toisin. Omien muistojen ymmärtäminen antaa mahdollisuuden hallita elämäänsä paremmin. Perhetyössä pyritään katkaisemaan sukupolvinen ketju, jotta sukupolvelta toiselle ei siirtyisi kaltoinkohtelun mallia (Sinkkonen 2008, 37–39; Bardy 2009, 185).

Vanhemmuustyöskentelyssä keskeistä on vanhemman ja lapsen vuorovaikutus, jota pyritään vahvistamaan. Työssä käsitellään sitä, miten vanhemman toiminta, esim. päihteiden käyttö, vaikuttaa lapsen hyvinvointiin. Lapsen tarpeita ja kokemuksia tehdään näkyväksi vanhemmalle (Hyytinen 2009, 216–217; Rönkkö & Rytönen 2010, 40). Lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutustilanteen näkeminen voi kertoa paljon lapsen tilanteesta (Hurtig 2003, 105; Muukkonen 2009, 136–137).

Perhetyössä työntekijän on sekä otettava vastaan asiakkaan tunteet että autettava häntä käsittelemään niitä. On tärkeää, että myös työntekijä tiedostaa omat tunteensa, jotka asiakastyössä nousevat esiin. (Nummenmaa 2010, 200–205.) Hyytinen (2007) toteaa, että sosiaalialan työssä vaaditaan vahvaa eettisyyttä, jotta työntekijä motivoituisi näkemään onnistumisen mahdollisuuksia ja toivoa myös sellaisissa perheissä, joiden tilanne on vaikea.

Lastensuojelun perhetyö on tasapainoilua tuen ja kontrollin välillä. Perheen kottona tehtävä työ vaatii määrätietoisuutta ja oman tehtävän selkiyttämistä, jotta työntekijä ei työskentele vain perheen aikuisten ja heidän elämäntilanteidensa parissa. Lastensuojelutyön tulisi olla lapsen suojelemista, eikä työntekijän ja vanhemman työskentelysuhteen turvaamista. (Sorvari 2001; Hurtig 2003; Reijonen 2005.)

## 2.4 Asiakkaana lapsi

Perhetyössä seurataan, saako lapsi tarvitsemansa huolenpidon vanhemmiltaan. Lapsen perustarpeita ovat ruoka, puhtaus, vaatetus, turvallisuus, valvonta ja virikkeet sekä terveydenhoito ja koulutus. Lisäksi lapsen tärkeimpiä perustarpeita ovat rakkaus, nähdä ja kuulla tuleminen sekä hyväksynnän ja arvostuksen saaminen. (Söderholm 2004, Lintuahan 2012, 75 mukaan.)

Tieto varhaisen vuorovaikutuksen merkityksestä on lisääntynyt. Onnistunut kiintymissuhde lapsen ja häntä hoitavan aikuisen välillä luo pohjan yksilön perustuottamukselle ja perusturvallisuudelle. (Niemelä 2010, 27.) Merkittäväksi lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen arviointi ja hyvinvoinnin toteutuminen nousee silloin, kun kootaan tietoa vauvoista ja pienistä lapsista (Hurtig 2006, 182).

Perhetyön työskentelyssä lapsen kanssa pyritään keräämään tietoa siitä, miten lapsi voi, mitä hän on kokenut ja miten kokemansa kanssa selviytyy. Tämä edellyttää aikuiselta kykyä tukea lapsen tiedon tuottamista. Lapsi ei viesti pelkästään puhumalla, vaan myös olemuksellaan ja käytöksellään. Paha olo purkautuu usein toimintana. (Hurtig 2006, 172–174.) Työskentelyssä käytetään lapselle luontaista tapaa olla vuorovaikutuksessa ja toiminnallisia työtapoja. Työvälineinä lasten kanssa ovat esim. nallekortit, tunnekortit, askartelutehtävät ja pelit. Tietoa lapsesta saadaan myös perheen muilta jäseniltä.

Johanna Hurtig (2003) on tutkinut väitöskirjassaan, miten lapsen paikka lastensuojelun perhetyössä rakentuu. Tutkimuksen mukaan lapselle muotoutuu suojelun edellyttämä paikka, mikäli perhetyön tapaamisessa on:

- 1) fyysinen läsnäolo/ lapsi on tapaamisessa paikalla
- 2) faktinen läsnäolo/ lapsesta kootaan tietoa
- 3) kommunikatiivinen läsnäolo/ lapsen kohtaamista ja kuulemista, lapsen kanssa puhutaan huolta synnyttävistä asioista
- 4) diskursiivinen läsnäolo/ keskustelu lapsen vanhemman kanssa lapsen kokemista pulmakohdista ja muutoksista, joita lapsen hyvinvointi edellyttää.

Parhaimmillaan tämä toteutuu silloin, kun työntekijä onnistuu sisällyttämään kaikki eri ulottuvuudet työhönsä. Vaikeiden asioiden sanoittaminen ja jakaminen, kokemus turvallisen aikuisen läsnäolosta, välittämisestä ja turvasta voivat kantaa lasta merkityksellisellä tavalla vuosien ajan. (Tamminen 2004, 147–148; Hurtig 2006, 193.)

## **2.5 Lapsen osallisuus**

Lastensuojelulaki (417/2007) korostaa lapsen ja nuoren osallisuutta tukiprosessissa (4 luku). Lain mukaan lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten suhteille (20§). Myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on säädetty, että alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla (10§). Vastaavat velvoitteet ovat myös perustuslaissa ja lapsen oikeuksien yleissopimuksessa.

Työntekijän tulisi kertoa lapselle, mikä on perhetyön käyntien tarkoitus ja miksi myös hänen kanssaan halutaan työskennellä. Hurtigin (2006, 184–193) mukaan lapsen näkemys saamastaan avusta on selvästi positiivisempi, kun lapsi on tietoinen ongelmasta, johon perhe on hakenut apua.

Samanlainen näkemys on myös Mikko Orasella (2007), joka on tutkinut lasten ja nuorten osallisuutta lastensuojelussa. Luottamuksellista suhdetta työntekijään pidettiin tärkeänä. Se mahdollisti asioista puhumisen samoin kuin toiminnallisuus ja kasvokkain istumisen vaihtoehdot. Nuoret kokivat, että joskus asioista on helpompi puhua puhelimessa. Tutkimuksen mukaan lapset ja nuoret toivoivat saavansa rohkaisua ja apua omien ajatustensa ilmaisemiseen. Vaihtoehtona lapsen tai nuoren omalle osallistumiselle nähtiin se, että joku aikuinen välittää lapsen mielipiteen muille; varsinkin silloin, jos ilmaistavat asiat ovat vaikeita tai negatiivisia.

Tutkimuksessa haastatellut lapset ja nuoret pitivät henkilökohtaisia tapaamisia työntekijän kanssa parempina ja toivottavampina kuin kokouksia, joissa on pal-

jon työntekijöitä. Kokemus kuulluksi tulemisesta on tärkeää lapselle. Rädyn (2007, 29–30) mukaan lapselle on annettava mahdollisuus esittää mielipiteensä, vaikka päätös ei välttämättä vastaisikaan hänen käsitystään.

### **3 Dokumentointi**

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3§:n mukaan sosiaalihuollon asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen tai yksityisen järjestämäänsä sosiaalihuoltoon liittyvää, viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 5§:n 1 ja 2 momentissa mainittua asiakirjaa, joka sisältää asiakasta tai muuta yksityistä henkilöä koskevia tietoja.

Dokumentoinnilla tarkoitetaan asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista. Asiakirjoilla voidaan kuvata ja todentaa asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua asiakkaalle. Dokumentoinnin avulla voidaan lisätä asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseissa. (Kääriäinen ym. 2006, 9; Laaksonen ym. 2011, 14.)

Dokumentoinnilla työ tehdään näkyväksi. Dokumentoitu työ mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Kun toiminta on dokumentoitu, sitä voidaan myös arvioida. (Kääriäinen ym. 2006, 9, Laaksonen ym. 2011, 10–11.) Asiakastyön dokumentoinnilla turvataan sekä asiakkaan että työntekijän asemaa ja oikeuksia (Kääriäinen ym. 2006, 9).

Eettisesti kestävässä dokumentoinnissa asiakas on tietoinen niistä asioista, joita hänen tilanteestaan on dokumentoitu asiakirjoihin. Dokumentointi on osa laadukasta lastensuojelutyötä. Sillä turvataan työn jatkuvuus ja suunnitelmallisuus, kun asiakasperhe muuttaa tai sen kanssa työskentelevä työntekijä muusta syystä vaihtuu. (Kääriäinen ym. 2006, 42; Heinonen & Sinko 2009, 94; Laaksonen ym. 2011, 12–13.)

Asiakkaan osallisuus työskentelyn dokumentointiin lisää luottamusta ja turvaa työntekijän ammatillista työtä. Asiakkaan osallisuutta voi vahvistaa se, että hän saa tutustua asiakirjoihin ja hänellä on mahdollisuus kommentoida työntekijän kirjaamia asioita. Osallisuus toteutuu vielä paremmin silloin, kun asiakas ja

työntekijä kirjoittavat asiakirjoja yhdessä esimerkiksi suunnitelmaa laadittaessa. Mikäli asiakkaan ja työntekijän näkemys tilanteesta on erilainen, on tärkeää kirjata asiakirjaan erilaiset näkemykset ja työntekijän on perusteltava oma näkemyksensä. (Laaksonen ym. 2011, 42–43.)

### **3.1 Dokumentointia ohjaava lainsäädäntö**

Asiakkaalle on kerrottava asiakastietojen dokumentoinnista ja hänellä on oikeus tarkastaa itseään koskevia tietoja ja vaatia niiden korjaamista. Lainsäädäntö ohjaa tietojen kirjaamista, hankintaa, käyttöä ja luovuttamista. (Laaksonen ym. 2011.)

Lastensuojelulaki (417/2007) ja hallintolaki (434/2003) velvoittavat asioiden ja toimien kirjaamiseen. Asiakastiedon käyttöä säätelevät mm. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), henkilötietolaki (523/1999), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tuloa lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot (33§). Lastensuojelulaki velvoittaa myös lapsen mielipiteen selvittämiseen. Lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin on kirjattava lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö (20§).

Myös hallintolaissa (434/2003) on maininta tietojen kirjaamisesta (42§). Sen mukaan tiedot suullisesti esitetyistä vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun, on kirjattava tai muulla tavoin rekisteröitävä. Hallintolaissa on säädetty, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (9§).

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on säädetty asiakirjasalaisuudesta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Henkilötietolain (523/1999) tarkoituksena on toteuttaa yksityisyyden suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilö-

tietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista (1§). Henkilötietolaissa on säädetty asiakkaan oikeudesta tarkastaa häntä itseään koskevat sosiaalihuollon henkilökisteriin talletetut tiedot.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) määritellään viranomaisen asiakirjaksi viranomaisen hallussa oleva asiakirja, jonka viranomainen tai sen palveluksessa oleva on laatinut (5§). Kyseisessä laissa on säädetty, milloin asianosaisella on oikeus tiedonsaantiin (11§). Lastensuojelussa asianosaisia ovat lapsi ja huoltaja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä (1§).

### **3.2 Tutkimustieto dokumentoinnista**

Aino Kääriäinen on tutkinut lastensuojelutyön dokumentointia ja julkaissut aiheesta väitöskirjan vuonna 2003. Hän on myös kirjoittanut aiheesta oppaan yhdessä Ansa Leinosen ja Hannele Metsärannan kanssa. Se on julkaistu vuonna 2006. Sosiaalityön asiakasdokumentaation käyttö tutkimuksissa on ollut vähäistä (Kuusisto-Niemi, Rissanen & Saranto 2011, 258).

Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) on vuosina 2005–2011 kehitetty sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyssä tarvittavaa teknologiaa ja asiakastiedon sisältöjä. Tikesos-hankkeessa toteutettiin vuonna 2010 osahanke Kirjaamisen kehittäminen, jonka tehtävä oli laatia sosiaalihuollon asiakastyön dokumentointiin periaatteet toiminnallisista, eettisistä ja juridisista lähtökohdista. Asiantuntijatyöryhmässä koottu raportti, *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa – Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen*, julkaistiin vuonna 2011. Oppaan tavoitteena on auttaa työntekijöitä kehittämään kirjaamiskäytäntöjään asiakastyön laadun parantamiseksi. Pyrkimyksenä on myös yhtenäistää käytäntöjä eri alueilla ja erilaisissa toimipaikoissa. (Laaksonen ym. 2011, 6.)

Tutkimuksia lastensuojelun perhetyön dokumentoinnista on vähän. Tikesos-hankkeessa lastensuojelun avohuollon työryhmän yhteyteen perustettiin perhetyön ryhmä, jonka jäsenet olivat kuntien, järjestöjen ja hankkeiden sekä perhe-

työn ammattilaisia. Anna Väinälä (2008) kokosi työskentelystä raportin *Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä*. Raportissa todetaan, että perhetyöntekijöiden peruskoulutuksessa tulisi huomioida dokumentoinnin tärkeä osuus perhetyössä ja kirjaamisen sisällön opetus tulisi olla osa koulutusta. Lisäksi toivottiin kansallisia dokumentoinnin ohjeita. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa on potilasasiakirjojen laatimista koskeva asetus ja siihen liittyvä opas. Sen sijaan sosiaalihuollosta nämä yksityiskohtaiset ohjeet vielä puuttavat. (Laaksonen ym. 2011, 52.)

Tikesos-hankkeessa tehtyjen selvitysten perusteella työntekijät tarvitsevat ohjeistusta ja tukea työnsä dokumentointiin. Asiakastietoihin tallennetut tiedot ovat merkittäviä asiakkaalle sekä työskentelyn ja päätöksenteon kannalta. (Laaksonen ym. 2011, 53.) Dokumentoinnin kehittämiseen tulee kiinnittää huomioita koko organisaation tasolla. Asianmukaisia dokumentteja ei pystytä tuottamaan, jos työntekijöillä ei ole riittävästi aikaa työn dokumentoimiselle. (Laaksonen ym. 2011, 13.)

Tällä hetkellä lastensuojelun dokumentointiin löytyy ohjeita Kääriäisen ym. (2006) teoksesta *Lastensuojelutyön dokumentointi* ja Laaksonen ym. (2011) teoksesta *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa*. Lisäksi Sosiaaliportissa on verkkomuotoinen *Lastensuojelun käsikirja*, joka tarjoaa lastensuojelun ammattilaisille ajankohtaista tietoa valtakunnallisesti (Väinälä 2010, 120). Lastensuojelun käsikirjassa on tietoa perhetyön dokumentoinnista.

### **3.2.1 Nykyiset kirjaamisohjeet**

Lastensuojelulain periaatteen mukaan jokainen lapsi on erikseen lastensuojelun asiakas. Siten jokaisella perheen lapsella, jota työskentely koskee, on oltava omat asiakastiedot ja dokumentit (Lastensuojelun käsikirja 2012). Lapsi voi aikuisena lukea asiakirjoista omasta lapsuudestaan. Siksi Kääriäisen (2003, 265) mukaan olisi toivottavaa, että tekstit näyttäisivät lukijalle työssä tehtyjä valintoja ja käytyjä keskusteluja eri osallisten näkökulmista tasapuolisesti.

Perhetyön asiakaskertomus sisältää tapahtumatietoja. Asiakastapaamiset ja työskentelyyn vaikuttavat puhelut, tekstiviestit ja sähköpostiviestit kirjataan asiakaskertomukseen. Asiakaskertomuksen kirjaus antaa vastauksen kysymyk-

siin: ketkä, milloin, missä, mitä tapahtui, mitä sovittiin. Lastensuojelun perhetyössä käytetään myös erilaisia työmuotoja, joista tulee konkreettisia aineistoja. Tapahtumatietoihin kirjataan työmuotojen käytöstä ja tuloksista. (Kääriäinen ym. 2006; Väinälä 2008.)

Perhetyön dokumentoinnilla kuvataan tehtyä työtä. Viitekehyksenä dokumentoinnille toimii asiakassuunnitelma ja siihen kirjatut tavoitteet työskentelylle. Perhetyön asiakaskertomuksessa tuodaan esiin konkreettisia havaintoja lapsesta ja perheen arjesta. Asiakkuuden aikana kertyy paljon tietoa lapsesta ja perheestä ja työntekijä joutuu arvioimaan, mitkä tiedot ovat työn ja asiakkaan kannalta olennaisimpia kirjata. Työntekijän havainnot ja tulkinnat on erotettava selkeästi toisistaan. On yhtä tärkeää dokumentoida perheessä tapahtuneet positiiviset muutokset ja työssä onnistuminen kuin huolenaiheetkin ja työskentelyn esteet. (Lastensuojelun käsikirja 2012.)

Perhetyön asiakaskertomukseen kirjoitetaan asiakaskäynnillä käytyä keskustelua ja sovittuja asioita. Ristiriitoja saa kirjoittaa näkyviin. Dokumentointi ei saa sisältää olettamuksia ja arvailuja, mutta työntekijä voi kysymysten kautta kirjata näkyviin asioita, jotka herättävät ihmetystä. Asiakkaan oma käsitys ja luonnehdinta tilanteestaan kirjataan. Mikäli läsnä on useita henkilöitä, eri osapuolten mielipide kirjoitetaan näkyviin. Tekstin voi myös kirjoittaa hallitusti moniääniseksi siten, että jokaiselle läsnäolijalle on eroteltu oma tekstikappale. (Kääriäinen ym. 2006, 35–37.)

Kodin ja ympäristön kuvaaminen antaa tiedon perheen olosuhteista. Työntekijä kirjaa ylös havaintoja ihmisistä ja käyntiin liittyvistä tunnelmista (Hurtig 2003, 120–121). Kirjattavat asiat eivät ole pelkästään myönteisiä tapahtumia, kun dokumentoidaan perheessä tapahtuvaa väkivaltaa tai päihteiden käyttöä (Hyytiäinen, 2007; Laaksonen ym. 2011).

Asiakaskertomukseen kuvataan lapsen ja vanhemman välistä suhdetta. Kääriäinen (2006, 51- 59) toteaa, että mitä pienemmistä lapsista on kysymys, sen keskeisempää vanhemmuus ja siinä selviytyminen ovat ja sitä tärkeämpiä lasten kuvaukset arjestaan ja vanhemmistaan ovat.

Perhetyön asiakaskertomus on lapsen asiakkuuden asiakirja. Siihen kuvataan lapsen kanssa tehtyä työtä, kohtaamisia, tilanteita ja keskusteluja. Dokumentoinnilla tallennetaan tietoa lapsen vahvuuksista ja voimavaroista (Kääriäinen ym. 2006, 23; Känkänen 2009, 234).

Lapsen toiveet ja tarpeet pitäisi dokumentoida siten, että ne ovat eroteltavissa muiden perheenjäsenten tuottamasta tiedosta (Lastensuojelun käsikirja 2012). Rädyn (2007, 119) mukaan lapsen mielipide on perusteltua kirjata autenttisesti, juuri siten ja sellaisia ilmaisumuotoja käyttäen, kuin lapsi itse on asian ilmaissut.

### **Kirjoittajan valinnat**

Dokumentoinnin pitäisi tapahtua mahdollisimman pian asiakastapahtuman jälkeen. Työntekijä voi kirjoittaa väliaikaisia muistiinpanoja, jotka hävitetään sen jälkeen, kun ne on kirjoitettu puhtaaksi asiakaskertomukseen. (Räty 2007; Laaksonen ym. 2011.)

Asiakaskertomuksen kirjoittamisessa ei ole kyse henkilökohtaisista kirjoittamisen taidoista, vaan työntekijän on ymmärrettävä dokumentoinnin merkitys työskentelyn ja päätöksenteon kannalta. Kääriäisen (2006, 48–49) mukaan se, kelle teksti kirjoitetaan, ohjaa kirjoittajan tekemiä valintoja. Niinpä teksti kannattaa kirjoittaa niin, että ajattelee lukijaksi asiakkaan. Hallintolain (434/2003) mukaan teksteissä käytettävän kielen pitää olla selkeää ja ymmärrettävää (9§).

Asiakaskertomusta kirjoittaessaan työntekijä tekee jatkuvasti valintoja oman sisäisen maailmansa ja ajattelunsa kautta, koska kaikkea ei ole mahdollista sanoa ja kirjoittaa. Tämä valintojen tekeminen dokumentoidessa sisältää valtaa ja vastuuta. Siksi kirjoittajana on hyvä tiedostaa oma elämänsä ja tapansa tehdä havaintoja ja tulkintoja (Kääriäinen ym. 2006, 10 & Laaksonen ym. 2011, 11–12).

Työkokemus tuo varmuutta, ja kirjaamisen rajausta helpottaa, kun on työpari, jonka kanssa voi pohtia, mikä on oleellista kirjata. Omaa dokumentointiosaamistaan voi silti lisätä. Siihen tarvitaan koulutusta, lainsäädännön seuraamista ja työyhteisön aktiivista kiinnostusta kehittää osaamistaan. (Laaksonen ym. 2011, 53.)

### **3.2.2 Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen**

Osallisuudeksi katsotaan ihmisen oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista ja mahdollisuus ilmaista mielipiteensä. Osallisuus on vastavuoroista, koska vaikuttaminen ei ole mahdollista, jos ei pääse mukaan asioiden käsittelyyn eikä saa niistä tietoa. (Hotari, Oranen & Pösö 2009, 117–119; Rönkkö & Rytönen 2010, 51.)

Lasten ja vanhempien osallisuus on tärkeää tiedontuotannon näkökulmasta. Tiedolla on voitava vaikuttaa prosessiin ja sen aikana tehtäviin ratkaisuihin ja päätöksiin. Jos kirjatussa tiedossa kuuluu asiakkaiden ääni, dokumentointi voi tukea osallisuutta. Tieto lapsesta muodostuu vuorovaikutuksesta ja havainnoinnista. Kun asiakirjoihin kuvataan lapsen kanssa tehtyä työtä, nostetaan lapsen tilanne arvioinnin ja työn tekemisen kohteeksi. (Kääriäinen ym. 2006, 23; Muukkonen 2009, 136–138.)

Käytännössä asiakaskirjoja ei pystytä kirjoittamaan yhdessä asiakkaan kanssa, joten tieto siitä, mitä kirjataan, on tärkeää asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Lastensuojelun perhetyössä asiakassuunnitelman toteutumista arvioidaan yhdessä perheen, sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän kanssa säännöllisesti. Perhetyön asiakaskertomuksesta koottu yhteenveto avaa asiakkuuden prosessia sekä asiakkaalle että työntekijälle. Mikäli asiakkaalla on erilainen näkemys asiasta, se kirjataan näkyviin. (Kääriäinen ym. 2006; Laaksonen ym. 2011.)

### **3.2.3 Lastensuojelun perhetyön dokumentointi tiedon tuottajana**

Lastensuojelun työntekijöiden tehtävä on sekä tukea että arvioida vanhemmuutta (Pösö 2007, 65). Lastensuojelun avohuollon työssä dokumentointi tukee suunnitelmallista työtettä ja asiakasprosessia. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimetty hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (Räty 2007, 53). Tämä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ohjaa perhetyön työprosessia (Heino 2008, 19–20; Heinonen & Sinko 2009, 89–90).

Lastensuojelun perhetyössä lapsi on asiakkaana ja dokumentointi tehdään hänen asiakaskertomukseensa. Lastensuojelun perhetyön asiakaskertomuksiin

kirjatuilla tiedoilla lapsen tilanteesta on merkitystä, koska lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän pitää tietää, mitä lapsi ajattelee itsestään ja suhteistaan muihin (Kaikko & Friis 2009, 78). Rädyn (2007,119) mukaan lapsen mielihiteen selvittämiseksi voidaan joutua kokoamaan hyvin laajakin asiakirja-aineisto. Kun on kyse pienestä lapsesta, joka ei osaa vielä ilmaista tarpeitaan sanallisesti, aikuiset joutuvat tekemään sen hänen puolestaan (Beckett 2010, 95).

Lastensuojelussa tehtävillä toimenpiteillä ja päätöksillä on seurauksia ihmisen elämään vuosien päähän (Beckett 2010, 31). Lapsen etua ei voida yleisesti määritellä, vaan kysymys on aina yksilökohtaisesta harkinnasta (Räty 2012, 14). Asiakasasiakirjojen kirjauksia hyödynnetään päätöksenteon taustaineistona. Mikäli huostaanotto ajankohtaistuu, hallinto-oikeudelle tehtävä hakemus rakentuu suurelta osin asiakasasiakirjoihin.

## **4 Eksoten lastensuojelun perhetyön dokumentointi**

### **Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta**

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta (Eksote) on kuntayhtymä. Sen jäsenkuntia ovat Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari sekä osittain Imatra. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta aloitti toimintansa 1.1.2010.

Kuntayhtymän palvelutuotannon organisaatioon kuuluvat:

- 1) perhe- ja sosiaalipalvelut
- 2) terveystoiminta
- 3) vanhustenpalvelut
- 4) hallinto-, toimitila- ja tukipalvelut.

Lastensuojelun perhetyö on osa perhepalveluita, joiden toteuttamisessa on alueellisia eroja. Maantieteellisesti piiri on jaettu lastensuojelun perhetyön osalta kolmeen alueeseen: Lappeenranta, Taipalsaari (1-alue), Luumäki, Lemi, Savi-

taipale (2-alue) ja Ruokolahti, Rautjärvi ja Parikkala (3-alue). Osan perhepalveluista Eksote ostaa Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistykseltä.

Eksoten 1-alueella Lappeenrannassa perhetyön ohjaajat tekevät lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua perhetyön osuudelta. Taipalsaaren perhetyö on ostettu Etelä-Karjalan perhetyön kehittämissyhdistykseltä. Eksoten 2- ja 3-alueilla lastensuojelun perhetyön ohjaajilla on laajennettu tehtäväkuva. Työtehtäviin on kuulunut mm. lastensuojelutarpeen selvityksiä ja ehkäisevää lastensuojelua. Lastensuojelun perhetyössä työparityöskentely ei ole käytössä 3-alueella.

### **Eksoten lastensuojelun perhetyön dokumentointi**

Eksoten lastensuojelun perhetyössä osalla työntekijöistä on vuosien kokemus kirjaamisesta ja koulutusta siihen. Osa on uusia työntekijöitä. Suunnittelupäivässä 14.5.2012 työntekijät keskustelivat kuntien välisistä eroista dokumentoinnissa ennen Eksoteen siirtymistä. Lisäksi todettiin, että yksin työskentely tuo lisähaasteita dokumentointiin.

Eksoten lastensuojelun perhetyössä lapsen huoltajalle kerrotaan, että perhetyön työskentely kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Käytössä on Effica-ohjelma, johon on avattu perhetyön asiakaskertomus. Lastensuojelussa asiakkuus on lapsella ja dokumentointi tehdään hänen nimellään perhetyön asiakaskertomukseen. Asiakaskertomukseen kirjataan asiakastapaamiset, neuvottelut, puhelinkeskustelut, tekstiviestit ja sähköpostiviestit (Laaksonen ym. 2011, 46–47).

Asiakaskertomuksessa on valmiina fraasit, joihin kirjataan aika, paikka, läsnäolijat, suunnitelma ja sen toteutuminen sekä työntekijät. Mikäli perheessä on useita lapsia asiakkaina, kirjaus tehdään jokaiselle lapselle. Koska osa tapahtumista on lapsille yhteisiä, tiedot kopioidaan sisarusten asiakirjoihin siten, että yksilölliset tiedot ovat henkilökohtaisia (Kääriäinen ym. 2006, 24).

Perhetyön työskentelyssä käytetään erilaisia menetelmiä, joista tulee myös konkreettista aineistoa. Nämä epäviralliset dokumentit, kuten verkostokartta tai

sukupuuta, annetaan asiakkaalle. Työmuotojen käyttö ja tulokset dokumentoidaan asiakaskertomukseen (Väinälä 2008, 29).

Lastensuojelun perhetyössä kirjoitetaan sekä väli- että loppuarvio, joiden sisältöä jäsentää otsikointi. Työskentelyn aikana laaditaan väliarvio, joka on yhteenveto työskentelystä. Sitä käytetään yhteisessä neuvottelussa perheen kanssa, kun arvioidaan asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden täyttymistä ja tarvittaessa asetetaan työlle uusia tavoitteita. Työskentelyn päätyttyä kirjoitetaan loppuarvio, jossa asiakassuunnitelman tavoitteiden saavuttamista arvioidaan. Mikäli asiakas on eri mieltä kirjatuista asioista, hänen mielipiteensä kirjataan loppuarvioon. (Laaksonen ym. 2011.) Arviot eivät ole vielä käytössä kaikissa Eksoten jäsenkunnissa.

## **5 Opinnäytetyön tavoitteet**

Vilkan (2005, 13) mukaan työelämän tutkimuksen tavoite on teorian ja kokemuksen yhdistäminen. Tutkimuskohteina ovat työelämän käytännöt, jotka kaipaavat kehittämistä, muuttamista, ylläpitämistä tai uusien käytäntöjen luomista. Opinnäytetyöni on selvitys, jonka tavoitteena on kuvata tutkimusaineistoon perustuen, mitä ja miten lastensuojelun perhetyössä dokumentoidaan. Tavoitteena on saada lastensuojelun perhetyön ohjaajilta tietoa nykyisistä dokumentointitavoista ja mahdollisista kehittämistarpeista. Yhtenäiset tavat ja käytännöt dokumentoinnissa järkevöittävät työskentelyä ja helpottavat myös yli kuntarajojen tehtävää työtä (Kääriäinen ym. 2006, 42).

Selvityskysymykset:

1. Mikä on Eksoten lastensuojelun perhetyön dokumentoinnin nykytila?
2. Miten dokumentointia voisi kehittää?

## **6 Opinnäytetyön toteutus**

### **6.1 Tutkimustyyppi**

Tutkimuksessa voidaan hyödyntää sekä kvantitatiivista (määrällistä) että kvalitaatiivista (laadullista) tutkimusstrategiaa (Pihlaja 2006, 50). Vilkan mukaan tutkimusaikataulu vaikuttaa siihen, miten syvälle tutkittavassa asiassa on mahdollista päästä (2005, 99). Opinnäytetyöni on selvitys, johon keräsin tietoa ja mielipiteitä lastensuojelun perhetyön dokumentoinnista. Teoriatiedon lähteinä käytin aiheeseen liittyviä asiantuntijakirjoituksia. Tutkimusosan tiedon keräsin lastensuojelun perhetyön ohjaajilta, joilla on käytännön kokemus kirjaamisesta. Kvalitatiivisella tutkimuksella on mahdollisuus lisätä ymmärtämystä tutkimusilmiöstä (Kankkunen & Vehviläinen 2009). Aineiston keruussa käytin lomakekyselyä, joka on yksinkertainen toteuttaa lyhyessäkin ajassa.

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on ajatus, että tutkimus on subjektiivista. Tutkimuksessa tehtyihin valintoihin, tulkintaan ja johtopäätöksiin vaikuttavat tutkijan halut, ihanteet, uskomukset, arvot ja käsitykset. (Sajama 1993; Laine 2001; Varto 1992, Vilkan 2005, 51 mukaan.) Vilkan (2005,103) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus on emansipatorinen eli tutkimuksen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja olla vaikuttamassa myönteisesti tutkittavien tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin.

### **6.2 Käytännön toteutus**

Vilkan (2005, 33) mukaan hyvänä tapana voidaan pitää sitä, että tutkimustekstissä kerrotaan, mikä suhde on tutkittavaan asiaan ja toimeksiantajiin. Opinnäytetyön tein omassa työyhteisössäni lastensuojelun perhetyössä. Keskustelin opinnäytetyöni aiheesta lastensuojelun perhetyön vastaavan ohjaajan kanssa 20.2.2012. Häneltä sain tiedon, että dokumentoinnin kehittäminen tasalaatuiseksi Eksoten lastensuojelun perhetyössä on ajankohtaista. Keskustelun jälkeen lähetin asiasta 27.2.2012 sähköpostin lastensuojelutyön päällikölle ja sain häneltä lisätietoa asian tarkasteluun. Myös perhe- ja sosiaalipalvelujen johtajan kanssa kävin 1.3.2012 keskustelun opinnäytetyöni aiheesta.

Opinnäytetyöni työelämäohjaajana on lastensuojelun perhetyön vastaava ohjaaja. Osallistuin lastensuojelun perhetyön suunnittelupäivään 14.5.2012. Suunnittelupäivän aiheena oli dokumentointi. Kerroin suunnittelupäivässä työntekijöille, joiden ammattinimike on lastensuojelun perhetyön ohjaaja, opinnäytetyöni aiheesta ja eettisistä näkökohdista. Hain tutkimusluvan opinnäytetyölleni Eksoten koulutuspalveluista 30.5.2012 ja lupa myönnettiin 27.6.2012.

Keräsin selvityksen aineiston kyselylomakkeella, jossa oli avoimet kysymykset (liite 1). Lastensuojelun perhetyön ohjaajia oli suunnittelupäivässä läsnä 11. Lomake lähetettiin heille Eksoten sähköpostin välityksellä kesäkuun lopussa. Työntekijät työskentelevät seitsemässä eri kunnassa, joten lomakekyselyllä pyrin varmistamaan mahdollisuuden vastata rauhassa oman aikataulun puitteissa. Vastausaikaan 12.8.2012 mennessä olin saanut 7 vastausta. Ilmoitin 6.8. sähköpostiviestillä, että vastata voi vielä elokuun loppuun. Tällä halusin varmistaa, että myös heinäkuussa vuosilomaansa viettäneillä oli riittävästi vastausaikaa. Työntekijät vastasivat kysymyksiin anonyymisti. Lopullinen vastausprosentti oli 72,7. Tutkimusaineiston käsittelin yksin ja hävitin heti opinnäytetyön valmistuttua.

### **6.3 Analysointi**

Olennainen osa analyysia on aineiston luokittelu. Aineisto voidaan luokitella tutkimuksen teemojen ja esitettyjen kysymysten mukaan, kun kysymykset ovat kaikille samat (Metsämuuronen 2006, 440–441). Kyselylomakkeen osat ovat jo karkeita alustavia luokkia. Luokkia joudutaan sekä pilkkomaan että yhdistelemään uusiksi luokiksi. Käytin tätä luokittelua omassa työssäni, koska kysymykset oli tehty teemoittain. Vastausten analysoinnissa käytin teemoittelua. Luetteloin jokaisen kysymyksen vastauksissa esiintyneet teemat ja laskin, montako kertaa kukin aihe esiintyi. Siten sain selville yhtäläisyydet ja erot vastauksissa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 149, 172–173.)

### **6.4 Kyselyn tulokset**

Tutkimukseni aineisto koostui kahdeksan työntekijän kirjallisista vastauksista. Seuraavaan osaan olen koonnut kyselyssä saamiani tuloksia. Olen käyttänyt suorien lainausten perässä numeroita, jotka kuvaavat eri vastaajia.

#### 6.4.1 Kirjattavat asiat

Vastaukset olivat yhtenäiset, kun kysyttiin, mitä asiakastapahtumista dokumentoidaan. Kirjaamisen pohjaksi on mainittu asiakassuunnitelman tavoitteet. Työntekijät kirjaavat asiakaskertomukseen, mitä asiakaskäynnillä on tehty ja miten tapaamissuunnitelma on toteutunut.

*Miten meni perhetyön suunnitelman mukainen kotikäynti. (7)*

Työntekijät kirjoittavat havaintojaan perheen arjesta. Asiakaskertomukseen kirjataan kuvauksia perheenjäsenistä ja heidän välisestä vuorovaikutuksesta.

*\_ \_kirjataan kuvausta perheen arjesta, kuvausta perheen lapsista ja vanhemmista, vuorovaikutuksesta, päivärytmistä...(5)*

Vastauksissa todettiin, että asiakaskertomukseen kirjataan kodin ilmapiiristä, siisteydestä ja päivärytmistä. Työntekijät pyrkivät kirjaamisessa kuvaamaan sekä hyviä ja toimivia asioita että huolen aiheita.

*positiivisia ja negatiivisia havaintoja (1)*

Vastauksissa oli mainittu lapsi. Lapsen vointia, elinolosuhteita ja toimintaa seurataan ja siitä kirjoitetaan asiakaskertomukseen. Lähes kaikissa vastauksissa mainittiin havaintojen tekeminen lapsen ja vanhemman välisestä vuorovaikutuksesta. Myös muista perheenjäsenistä tehdään havaintoja.

*millainen lapsi ja muut perheenjäsenet olivat käynnin aikana (4)*

Työntekijät kirjaavat asiakaskertomukseen perheessä käydyt keskustelut. Myös lapsen kanssa keskustellaan ja hänestä puhutaan vanhempien kanssa. Eräässä vastauksessa oli myös maininta pyrkimyksestä moniäänisyyteen ja suorien lainauksien käytöstä, kun asiakkaan puhetta kirjataan. Myös työntekijän puhe oli yhdessä vastauksessa nostettu esiin.

*Kirjauksissa tulee näkyä ohjaajan ohjeistus perheelle ja kuinka se näkyy arjessa ja käytännössä. (6)*

Edellä mainittujen yhtenevien asioiden lisäksi yksittäisissä vastauksissa oli mainittu muitakin kirjattavia asioita. Asiakaskertomukseen kirjataan puhelut, tekstiviestit, sähköpostit ja peruuntuneet käynnit. Perheen kanssa sovitut asiat ja käyntiajat kirjataan. Työmenetelmien käytöstä ja työskentelyssä käytettyjen keinojen soveltuvuudesta oli maininta.

*Työmenetelmiä kuvataan lyhyesti esim. vanhemmuuden roolikartasta tärkeimmät asiat. (5)*

Myös asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista työskentelyyn kirjataan. Yhteistyötahot oli mainittu kirjattaviin asioihin sekä perheen jäsenten hoitosuhteen että yhteistyön merkeissä.

*Kirjaan yhteydenpidot yhteistyötahoihin. (7)*

#### **6.4.2 Asiakkaan osallisuus**

Teoriaosuudessa olen käsitellyt asiakkaan osallisuutta lastensuojelun perhetyössä sekä lapsen että vanhemman kannalta. Siksi kysyin, miten lapsen kanssa työskennellään ja mikä on väli- ja loppuarvion tehtävä perhetyön dokumentoinnissa.

##### **6.4.2.1 Lapsi**

Kyselyssä saatujen vastausten mukaan lapsi näkyy ja kuuluu työntekijöiden kirjaamisessa. Yhtäläistä vastauksissa olivat puhe, toiminta ja havainnot. Työntekijät havainnoivat lapsen mielialaa, olemusta ja käytöstä.

*Lapsi on keskipisteenä, kaiken kirjaamisen merkitys peilautuu sen kautta onko se olennaista lapsen näkökulmasta. (1)*

Lapsen kanssa keskustellaan, hänen puhettaan kuunnellaan ja häneltä kysytään.

*Lapsen sanomisia kirjataan mitä lapsen kanssa on keskusteltu, lapsen mielipiteitä ja ajatuksia niin kuin lapsi niitä on kuvannut. (2)*

Lapsen kanssa käytetään toiminnallisia menetelmiä. Mainintoja oli leikeistä, nal-lekorteista, piirtämisestä ja liikunnasta.

*Luonnossa lapsi avautuu usein puhumaan vaikeistakin asioista. (5)*

Vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen seuraamisesta vastaajat kertoivat jo kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä. Joissakin vastauksissa tähän kysymykseen oli mainittu, että lapsen vanhemmaltaan saamaa huolenpitoa kirjataan ja lapsen käytöksestä keskustellaan vanhemman kanssa. Eräässä vastauksessa todettiin, että käyntiaikoja vaihtamalla pystyy seuraamaan arjen kulua ja lapsen saamaa huolenpitoa.

*Kehityksen seuranta ja ruokailujen ja perushoidon tilaa. (3)*

Yksittäisissä vastauksissa nousivat esiin luottamus ja yksilöllisyys lapsen kanssa työskenneltäessä. Vastaajat kertoivat, että ensin pitää saada luottamuksellinen suhde luotua ja sen jälkeen voi miettiä, miten lapsen/nuoren ajatuksia saa selville.

*Työntekijän tulee olla herkkä valitessaan työmenetelmää lapsen tai nuoren kanssa työskentelyyn. Kaikille lapsille ja nuorille ei sovi samanlaiset menetelmät. (6)*

#### **6.4.2.2. Väli- ja loppuarvioinnin merkitys**

Enemmistö vastaajista kertoi väliarvioinnin tukevan työskentelyn seuranta ja tavoitteellisuutta. Sen avulla sekä perhe että työntekijät saavat kokonaiskuvan tilanteesta. Väliarvioinnin mainittiin selkeyttävän asioita sekä perheelle että työntekijöille.

*Näin on helppo havainnoida sekä perheelle että työntekijöille toteutuvatko sovitut tavoitteet... (8)*

Loppuarviointia pidettiin yhteenvedona koko perhetyön työskentelystä. Vastauksen mukaan loppuarvioinnista näkyy, ovatko työlle asetetut tavoitteet toteutuneet ja jääkö huolta.

*Loppuarviointi päättää työskentelyn selkeästi ja siinä nähdään konkreettisesti saavutetut tulokset. (6)*

Toiseksi merkitykseksi loppuarvioinnille mainittiin tiedon siirto tilanteessa, jossa perhe tulee uudelleen lastensuojelun asiakkaaksi.

*Siirtää tietoa sosiaalityöntekijöille. (2)*

### **6.4.3 Työntekijöiden kokemukset dokumentoinnista**

Kyselyyn saamieni vastausten perusteella työntekijät mieltävät dokumentoinnin tärkeänä osana työtä. Perhetyössä tietoa kertyy sekä lapsesta että perheen aikuisista. Dokumentoinnin suurimpana haasteena pidettiin sitä, mitä asioita lapsen vanhemmasta voi kirjoittaa lapsen teksteihin.

*Haasteellista kirjaamisessa on, miten ja mitä asioita voi kirjata lapsen asiakas-teksteihin. (7)*

*\_ \_kuinka tarkasti sinun pitää dokumentoida vanhempiin liittyviä asioita, kuinka paljon dokumentoit etävanhempaan liittyviä asioita... (4)*

Toinen haaste liittyi ajankäyttöön. Vastajaat kertoivat dokumentoinnin vievän aikaa ja aina sitä ei voi varata riittävästi.

*Kirjaamisen latu on suorassa yhteydessä käytettyyn aikaan. (1)*

Mikäli perheessä on useampi lapsi, kirjaaminen vie enemmän aikaa. Myös väli- ja loppuarvion kirjaamiset ovat lisänneet dokumentointiin tarvittavaa aikaa. Ajantasaista kirjaamista estivät kiire tai se, ettei tietokonetta ollut vapaana.

*\_ \_käynnit haasteellisia ja paljon asiaa sisältäviä, arviointienkin kirjaamiset vievät paljon aikaa (4)*

Vastauksissa oli myös mainittu haasteellisena olennaisen poimiminen ja kodin tunnelman kuvaaminen.

*Kun on paljon tapahtumia käynnin aikana on haasteellista poimia se olennainen jottei tee romaania. (3)*

*\_ \_jotakin sellaista jota ei sanota ääneen, mutta sellainen joka näkyy arjessa selkeästi. (2)*

Dokumentointia helpottaviksi tekijöiksi oli mainittu selkeä ohjelma, johon kirjaataan. Myös parityöskentelyn koettiin helpottavan kirjaamista.

*Samalla käydään yhdessä läpi vielä perhetyön käyntiä ja mietitään mikä on oleellista kirjata. (5)*

Lisäksi oli todettu, että selkeät tavoitteet asiakassuunnitelmassa helpottavat dokumentointia. Samoin muistiinpanojen tekemisen kotikäynniltä ja kirjaamisaikojen suunnittelun työsuunnitelmaan kerrottiin helpottavan dokumentointia.

*Suunnittelee kirjaamiset työsuunnitelmiin samalla tapaa kuin käynnit. (3)*

#### **6.4.4 Kehittämistarve**

Vastauksista tuli esiin, että työntekijät olivat pohtineet nykyistä kirjaamiskäytäntöä ja siihen käytettyä työaika. Yhteistä vastauksissa oli, että toivottiin selkeää mallia ja ohjeistusta dokumentointiin.

*Varmaan entistä selkeämmät ohjeet siitä mitä kirjataan ja millä tavalla ja kuinka paljon (2)*

*selkeät ja yksityiskohtaiset ohjeet/ väliotsakkeet, kuten arvioissa (4)*

Myös dokumentointiin varattu aika ja kirjausten ajantasaisuus tuli esiin useassa vastauksessa, kun kysyttiin kehittämistarvetta.

*Ajantasaiseen kirjaamiseen olisi hyvä päästä koska helpommin tulee tulkintoja kun on välipäiviä ennen kirjaamisia tai jotain oleellista unohtuu. (3)*

Osa vastaajista toivoi oppivansa taidon kirjata asioita lyhyesti ja ytimekkäästi. Yksittäisissä vastauksissa tuli ilmi erilaisia kehittämis ehdotuksia. Muutama vastaaja toivoi koulutusta dokumentointiin. Ehdotettiin myös, että työntekijät yhdessä miettivät, mikä on oleellista kirjata.

*Mielestäni kirjaamista voisi miettiä vielä yhdessä ja tehdä siihen toimivan mallin. (8)*

Eräissä vastauksessa todettiin, että tukena voisi toimia se, että tekstejä luettaisiin ja niiden sisältöä arvioitaisiin.

*Myös positiivinen palaute voisi auttaa oikeaan suuntaan menemisessä. (1)*

Lisäksi jotkut vastaajat olivat miettineet, että vaikka dokumentointiin tarvitaankin selkeä malli, tietty yksilöllinen käsiala saa näkyä.

## **7 Opinnäytetyön eettiset näkökohdat ja luotettavuuden arviointi**

Tutkimuksen eettiset valinnat ja ratkaisut liittyvät aiheen valintaan, huolellisuuteen, rehellisyyteen ja tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kohteluun.

Raportoinnissa on selostettava huolellisesti käytetyt menetelmät, se ei saa olla harhaanjohtavaa ja tutkimuksen puutteet on tuotava myös julki. (Hirsjärvi ym. 2010, 24–26.) Olen kiinnostunut oman työni kehittämisestä, joten aiheen valinta täyttää eettiset kriteerit. Tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 177). Lastensuojelun perhetyön yhteisessä suunnittelupäivässä toukokuussa kerroin osallistujille tutkimuksen eettisistä näkökohdista ja heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä aiheesta.

Tutkimuksesta voi olla vaikea kieltäytyä, kun tutkittavat ovat ihmisiä, jotka tunnetaan (Mäkinen 2006, 87). Olin virkavapaalla omasta työstäni vuoden 2012 alusta ja kyselyn aikana olin opintovapaalla, joten läsnäolon ei vaikuttanut vastaamisessa. Mäkisen (2006, 114) mukaan tutkimuksessa on helpompi käsitellä arkojakin asioita, jos tutkittavia henkilöitä suojaa anonymiteetti eikä tarvitse pelätä aiheuttavansa haittaa heille. Se edistää myös tutkimuksen objektiivisuutta. Tässä työssä anonymiteetti toteutui osittain. Kyselyyn vastaaminen tehtiin nimettömänä, mutta selvitys koskee nimettyä työyhteisöä.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään käsitteitä reliabiliteetti (luotettavuus) ja validiteetti (pätevyys). Reliabiliteetilla tarkoitetaan toistettavuutta ja tulosten pysyvyyttä. Sitä ei tässä työssä tavoiteltu. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän pätevyyttä eli mittaako se tarkoitettua asiaa. (Mäkinen 2006, 87; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 152.) Validiteetti tulee esille kyselylomaketta laatiessa esimerkiksi silloin, kun mietitään ovatko kysymykset ym-

märrettäviä (Mäkinen 2006, 87). Sain kyselyyn riittävän määrän vastauksia, joten validiteetti kysymyslomakkeen osalta toteutui.

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit poikkeavat toisistaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kriteereitä ovat uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus. Kriteereiden täyttymiseksi tutkimuksessa on kerrottava, miten osallistujat on valittu ja aineisto kerätty. Tulokset on kuvattava selkeästi, jotta lukija ymmärtää, miten analyysi on tehty ja mitkä ovat tutkimuksen rajoitukset. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidessa näkökulma on tutkimuksen tarkoituksessa ja merkityksellisyydessä. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 160–166.) Tarkka selostus tutkimuksen eri vaiheista kohentaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 232). Olen pyrkinyt selostamaan opinnäytetyön tarkoituksen ja työskentelyn eri vaiheet yksityiskohtaisesti. Tulosten kuvauksiin on liitetty suoria lainauksia kyselyn vastauksista. Kyselylomakkeessa ei tiedusteltu vastaajan kuntaa, joten vastausten perusteella ei saada tietoa yksittäisen kunnan tilanteesta. Lisäksi on mahdollista, että vastauksia ei saatu koko Eksoten alueelta.

## **8 Yhteenveto ja pohdinta**

Kyselyyn saamieni vastausten perusteella perhetyön ohjaajien kirjaukset ovat valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisia Eksoten lastensuojelun perhetyössä. Asiakaskertomuksessa kuvataan työskentelyn sisältöä ja havaintoja sekä keskusteluja, joita perheessä käydään.

Dokumentoinnin suurimpana haasteena pidettiin sitä, mitä asioita lapsen vanhemmasta voi kirjoittaa lapsen teksteihin. Toinen haaste liittyi ajan riittävyyteen. Työntekijät tiedostavat, että asiakkaan tietojen dokumentointi vaatii aikaa. Ajantasainen ja yksityiskohtainen kirjaaminen ei kuitenkaan saisi viedä liikaa aikaa itse asiakastyöltä. Kirjaamisen tulisi palvella perhetyön prosessia ja tuottaa tietoa lapsen tilanteesta. Perhetyön asiakaskäynnit sisältävät paljon tapahtumia ja keskusteluja. Vastaajat olivat miettineet olennaisen tiedon dokumentointia ker-tyneestä tiedosta.

Teoriaosuudessa käsiteltiin asiakkaan osallisuutta. Perhetyön asiakaskertomukseen tallentuu tietoa lapsesta. Löysin työntekijöiden vastauksista Johanna Hurtigin (2003) mainitsevat läsnäolon muodot. Lapsi on tapaamisessa paikalla, lapsen tilanteesta kerätään tietoa ja lapsen kanssa työskennellään ja keskustellaan. Sen sijaan diskursiivinen läsnäolo eli lapsen kokemuksista puhuminen vanhemman kanssa ei tullut niin selvästi esiin vastauksissa. Osaltaan tämä selittynee kyselyn puutteista, sillä vastaajilta ei kysytty, mistä he keskustelevat vanhempien kanssa.

Enemmistö vastaajista kertoi väliarvioinnin tukevan työskentelyn seuranta ja tavoitteellisuutta. Väliarvioinnin mainittiin selkeyttävän asioita sekä perheelle että työntekijöille. Työn tuloksellisuuden kannalta väliarvio ja sen sisällön käyminen yhdessä perheen kanssa on mielestäni tärkeää. Koska asiakirjoja ei kirjoiteta yhdessä asiakkaan kanssa, tieto siitä, mitä kirjataan, on tärkeää asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Väliarvioinnin pitäisi selkiyttää työtä ja auttaa tehdyn työn arvioinnissa. Sen tulisi toimia pohjana, jotta asioita voidaan ottaa puheeksi asiakasperheen kanssa. Huolen pitää näkyä perhetyön dokumentoinnissa, jotta asioista voidaan yhdessä keskustella. Samoin myönteisen palautteen antaminen työskentelyn tavoitteiden saavuttamisesta on tärkeää asiakkaalle.

Kun puhutaan dokumentoinnin vaatimasta ajasta, on hyvä muistaa, että myös kirjausten lukeminen vie aikaa. Siksi mielestäni loppuarvion pitäisi olla tiivis yhteenveto lapsen tilanteesta ja tehdystä työstä, jotta siitä löytyisi oleellinen informaatio sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle.

Kyselyyn vastanneet antoivat ehdotuksia siitä, miten dokumentointia voisi jatkossa kehittää. Yhteistä kyselyyn saamissani vastauksissa oli, että toivottiin selkeää mallia ja ohjeistusta dokumentointiin. Kaksi vastaajaa toivoi koulutusta dokumentointiin. Vastauksissa annettiin myös konkreettisia ehdotuksia dokumentoinnin kehittämiseen. Valmiiksi tehdyt otsikot ovat jo käytössä väli- ja loppuarvioissa. Niitä ehdotettiin myös asiakaskäyntien kirjaamiseen. Otsikointi helpottaa kirjaamista ja ohjaa dokumentin sisältöä. Ehdotettiin myös, että työntekijät yhdessä miettivät, mikä on oleellista kirjata ja tekisivät siihen toimivan mallin.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut hyödyllinen prosessi arvioida omaa työskentelyä ja miettiä lastensuojelulle annettua tehtävää. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on työn tuloksellisuuden kannalta tärkeää. Lapsen vanhemman kanssa olisi keskusteltava lapsen kokemista pulmakohdista ja muutoksista, joita lapsen hyvinvointi edellyttää. Usein on kuitenkin helpompi puhua lapsen ongelmakäyttäytymisestä kuin vanhemman toiminnan aiheuttamista ongelmista lapsen elämään. Perhetyön kirjausten pitäisi lisätä asiakkaan ymmärrystä perhetyöstä ja sen tavoitteista omalla kohdalla. Mikäli lapsen vanhemmat eivät lähde työskentelyyn mukaan tai perhe ei hyödy työskentelystä, voidaan miettiä muita auttamismuotoja.

Eksotessa lastensuojelun perhetyön dokumentointia kehitetään koko ajan. Esitelen tämän selvityksen tulokset työntekijöille lastensuojelun perhetyön suunnittelupäivässä 12.12.2012. Silloin keskustellaan, miten kehittämistä jatkossa toteutetaan. Oman haasteensa yhteisen dokumentointikäytännön luomiseen tuo kuntien erilaisuus. Osa työntekijöistä työskentelee ilman työparia ja vastaa yksin dokumentoinnista perhetyön asiakaskertomukseen.

Sosiaalityöntekijällä on tärkeä rooli perhetyön prosessin suunnittelussa, konsultoinnissa ja arvioinnissa. Siksi on tärkeää, että jokaisessa kunnassa on riittävästi päteviä sosiaalityöntekijöitä, joilla on tarpeita vastaavat toimintaedellytykset tehdä työtään. (Hurtig 2003, 194.)

Toivon, että opinnäytetyöni lisää ymmärrystä dokumentoinnin merkityksestä ja vaikuttaa myönteisesti dokumentointia koskeviin toimintatapoihin. Jatkotutkimuksena voisi selvittää, mikä on eri kuntien sosiaalityöntekijöiden näkemys perhetyön dokumentoinnin antamasta tiedosta. Kiinnostavaa olisi myös tutkia asiakkaan kokemusta kirjaamisesta ja sitä, onko arviointien kirjoittamisella pysytty lisäämään asiakkaan osallisuutta perhetyön prosessissa.

## LÄHTEET

Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 17–46.

Beckett, C. 2010. Assessment & Intervention in social work. London: SAGE.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Stakes.

Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 52–75.

Heinonen, H. & Sinko, P. 2009. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 89–100.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15–16. painos. Helsinki: Tammi.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 117–132.

Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa –etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.

Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 167–193.

Hyytinen, R. 2007. Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Hyytinen, R. 2009. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutuksessa. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 214–231.

Hämäläinen, J. 2010. Kasvatuspolitiikka. Teoksessa Niemelä, P. (toim.) Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOYpro Oy, 289–315.

Hämäläinen, J. 2011. Perheintervention oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 47–65.

Kaikko, K. & Friis, L. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 76–88.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro.

Kuusisto-Niemi, S., Rissanen, S. & Saranto, K. 2011. Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 257–273.

Känkänen, P. 2009. Siirtymät sijaishuollossa – hetkiä ja ikuisuuksia. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 232–240.

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Akateeminen väitöskirja. <http://doria17-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/42567/lastensu.pdf?sequence=2> Luettu 8.4.2012

Kääriäinen A. 2006. Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa Teoksessa Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 45–67.

Kääriäinen, A., Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2006. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.5.2007/159.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lapsen oikeuksien yleissopimus 21.8.1991/60.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 (täydennetty 12.2.2010/88).

Lastensuojelun käsikirja 2012. Verkkomuotoinen käsikirja. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkäsikirja/tyoprosessi/> dokumentointi/ avohuolto/ Luettu 26.7.2012

Lintuaho, K. 2012. Lisää laatua lastensuojeluun – lapsen oma ääni kuuluvaksi. Teoksessa Aalto, E., Alasuutari, M., Heino, T., Lamponen, T. & Rutanen, N. Suojeltu lapsuus? Raportti lapsuustutkimuksen päiviltä 2011. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Muukkonen, T, 2009. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 133–143.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Niemelä, P (toim.). 2010. Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOYpro Oy.

Nummenmaa, L. 2010. Tunteiden psykologia. Helsinki: Tammi.

Oranen, M. 2007. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto ry.

Peltonen, I. 2009. Uusi työntekijä pöytänsä ääressä. Teoksessa Bardy, M. (toim.). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 47-51.

Pihlaja, J. 2006. Tutkielmalle vauhtia. Lahti: Soceda.

Pösö, T. 2007. Teoksessa Vuori, J & Nätkin, R (toim.). Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65–82.

Reijonen, M (toim.). 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: PS-kustannus.

Rönkkö, L & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki- käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sinkkonen, J. 2008. Mitä lapsi tarvitsee hyvään kasvuun. Helsinki: Wsoy.

Sorvari, H. 2001. Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa. Helsinki: Tammi.

Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/tikesoshanke> Luettu 3.4.2012

Sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädäntö 2012. Kokkonen, T. (toim.) Helsinki: Talentum Media Oy.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

- Tamminen, T.2004. Olipa kerran lapsuus. Helsinki:Wsoy.
- Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N.&Toivanen, R. (toim.) 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä - menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Väinälä, A.2008. Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä. <http://www.sosiaaliportti.fi> Luettu 15.10.2012
- Väinälä, A.2010. Sosiaalipalvelujen luokittelu – case Helsingin sosiaalivirasto. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 79–130.

## Kysymyslomake

1. Mitä asioita dokumentoit (=kirjaat) asiakastapahtumista?
2. Miten lapsi näkyy/kuuluu kirjaamisessasi?  
(kerro esimerkkejä, miten selvität lapsen ajatuksia ja mielipiteitä)
3. Mikä on väli- ja loppuarvioinnin tehtävä perhetyön dokumentoinnissa?
4. Millaisena koet dokumentoinnin tällä hetkellä?  
– mikä helppoa/haasteellista, ajankäyttö
5. Onko nykyisessä dokumentoinnissa kehittämisen tarvetta? Perustelu.
6. Minkälainen tuki/ohjeistus/malli helpottaisi dokumentointia omassa työssäsi?