

# **Läpinäkyvä dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä**

Pauliina Mäkinen

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2016

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma,  
ylempi AMK

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
| Tekijä(t)<br>Mäkinen, Pauliina   | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö, ylempi AMK | Päivämäärä<br>Kesäkuu 2016        |
|  | Sivumäärä<br>74                            | Julkaisun kieli<br>Suomi          |
|  |  | Verkojulkaisulupa<br>myönnetty: x |
| Työn nimi<br><b>Läpinäkyvä dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä</b>   |  |                                   |
| Tutkinto-ohjelma<br>Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK  |  |                                   |
| Työn ohjaaja(t)<br>Asta Suomi, Tapio Mäkelä  |  |                                   |
| Toimeksiantaja(t)<br>Tampereen kaupunki, Itäinen lastensuojelun sosiaalityö  |  |                                   |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Yhteiskunnan alati muuttuessa myös kansalaisten ongelmat muuttuvat ja moninaistuvat. Lastensuojelun sosiaalityössä kohdataan uusia haasteita sekä työelämän asettamien vaatimusten että haastavampien asiakkuuksien vuoksi. Lastensuojelutyön tulee vastata haasteisiin pääosin samoilla resursseilla kuin aiemmin. Muutosta ja tehokkuutta haetaan uudenorganisoitien ja uusien työmenetelmien kautta.</p> <p>Tutkimuksessa kokeiltiin asiakassuunnitelmaneuvottelussa uudenlaista läpinäkyvää dokumentointitapaa, jossa asiakas pääsee osalliseksi asiakirjan kirjaamisessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvaila sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia läpinäkyvästä työtavasta. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena ja aineistolähtöisenä tutkimuksena. Tutkimuksen aineistonkeruu ajoittui keväälle 2013. Tutkimuksen aineisto koostui läpinäkyvää työtapaa kokeilleiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden ryhmämuotoisista teemahaastatteluista. Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla.</p> <p>Läpinäkyvän työtavan koettiin vahvistavan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä yhteistyötä ja luottamusta. Työtapa mahdollisti yhteisen näkemyksen ja yhteisesti hyväksytyn asiakirjan synnyn. Asiakkaalle läpinäkyvä työtapa antoi vaikuttamismahdollisuuksia ja lisäsi osallisuutta lastensuojelutyön prosessissa. Työtavan koettiin myös tehostavan sosiaalityöntekijän työtä. Yhteistyökumppaneiden esilletulo ja osuus läpinäkyvää työtapaa käyttäessä, nousi tutkimuksessa esiin merkittävänä huomiona.</p> <p>Asiakkaan osallisuudella nähtiin merkityksellinen osuus lastensuojelutyön prosessissa. Läpinäkyvä dokumentointi koettiin hyvänä työmenetelmänä, jota oltiin valmiita myös kehittämään. Työtavan vaatima tekninen osaaminen nähtiin tärkeänä kehittämiskohteena.</p> |  |                                   |
| Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> )<br>lastensuojelu, lastensuojelulaki, dokumentointi, asiakassuunnitelma, asiakaslähtöisyys, osallisuus   |  |                                   |
| Muut tiedot  |  |                                   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Author(s)<br>Mäkinen, Pauliina   | Type of publication<br>Master's thesis | Date<br>June 2016<br>Language of publication:<br>Finnish |
|  | Number of pages<br>74                  | Permission for web publication: x                        |
| Title of publication<br><b>Transparent documentation in child welfare social work</b>  |  |  |
| Degree programme<br>Master's Degree in Health Care and Social Services Development and Management  |  |  |
| Supervisor(s)<br>Suomi, Asta; Mäkelä, Tapio  |  |  |
| Assigned by<br>City of Tampere, Eastern child welfare social work  |  |  |
| <p>Abstract</p> <p>With the constant change of society, the citizens' problems become more challenging. The social work focusing on child welfare is facing new challenges both because of the requirements set by working life and because the clients are becoming more problematic. However, child welfare work must meet these challenges with the same resources as before. Social work must, therefore, be newly organized and adopt new procedures so as to be more efficient.</p> <p>The purpose of this study was to test a new transparent way of documentation in the client plan negotiations where the client is able to participate in the entries made to the document. The aim of the study was to describe social workers' and clients' opinions and knowledge concerning transparent documentation. The study applied the qualitative and grounded theory methodology. The data was collected by using thematic group interviews. The interviews took place in the spring of 2013. They were conducted with social workers and clients who tried transparent documentation in client plan negotiations. The data was analysed by thematising.</p> <p>The study showed that transparent documentation strengthened the co-operation and trust between a social worker and client. Transparent documentation also enabled shared opinions and a mutually accepted client plan. The client became more active and participant in the child welfare process. Transparent documentation seemed to be an efficient method in the work of a social worker. A significant point of note in the study was that the co-operators became more active when using transparent documentation in a negotiation.</p> <p>The client's participation was seen to have a meaningful part in the process of child welfare. Transparent documentation seemed to be a practical method and also worth developing. The technical skills needed for the method were seen as an important development area.</p> |  |  |
| Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> )<br>child welfare, Child Welfare Act, documentation, client plan, client orientation, participation  |  |  |
| Miscellaneous  |  |  |

# SISÄLTÖ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Johdanto .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. Lähtökohtia tutkimukselle .....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1 Haastava ja vastuullinen lastensuojelu .....   | 5         |
| 2.2 Tampere Praksis-hanke .....  | 9         |
| 2.3 Tutkimuksen avainkäsitteet .....   | 10        |
| <b>3. Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimustehtävät .....</b>                                       | <b>16</b> |
| <b>4. Läpinäkyvä dokumentointi työmenetelmänä .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>5. Menetelmä, kohderyhmä ja aineisto .....</b>  | <b>18</b> |
| 5.1 Laadullinen tutkimus .....   | 18        |
| 5.2 Aineistonkeruu .....   | 20        |
| 5.3 Kohderyhmä .....   | 21        |
| 5.4 Haastattelun aika, paikka ja järjestelyt .....   | 23        |
| 5.5 Haastattelijan rooli .....   | 25        |
| 5.6 Tutkimuksen aineiston käsittely ja analysointi .....   | 25        |
| <b>6. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia läpinäkyvästä työtavasta .....</b>          | <b>29</b> |
| 6.1 Haastateltavien lähtötilanne .....   | 29        |
| 6.2 Yleinen työtapa – tuttu ja haastava .....  | 30        |
| 6.3 Läpinäkyvän työtavan etuja.....  | 33        |
| 6.3.1 Asiakkaan ja yhteistyötahojen mahdollisuus vaikuttaa .....                                   | 33        |
| 6.3.2 Tiedot oikeanlaisesti kirjattuna .....   | 36        |
| 6.3.3 Tehokkuus.....   | 39        |
| 6.3.4 Yhteistyökumppaneiden esiintulo .....  | 41        |
| 6.4 Läpinäkyvän työtavan haasteita ja kehittämismahdollisuuksia haastateltavien esiintuomina ..... | 42        |
| 6.4.1 Ajankäyttö.....  | 42        |
| 6.4.2 Kirjaajan rooli.....   | 43        |
| 6.4.3 Tekniikka .....  | 44        |
| 6.4.4 Ei sovi kaikille asiakkaille.....  | 45        |
| 6.5 Läpinäkyvä työtapa asiakkaan osallisuutta lisäämässä .....                                     | 47        |
| 6.5.1 Asiakassuunnitelman merkitys .....   | 47        |
| 6.5.2 Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa.....  | 48        |
| 6.5.3 Yhteinen näkemys.....  | 49        |
| 6.5.4 Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus .....   | 50        |

|   |           |
|---|-----------|
| 6.5.5 Asiakkaan kuulluksi tuleminen .....   | 52        |
| <b>7. Pohdinta .....</b>  | <b>54</b> |
| 7.1 Johtopäätökset .....  | 54        |
| 7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....                                      | 59        |
| <b>LÄHTEET .....</b>  | <b>63</b> |
| <b>LIITTEET .....</b>   | <b>68</b> |
| Liite 1. Haastattelurunko sosiaalityöntekijät.....                                  | 68        |
| Liite 2. Haastattelurunko asiakkaat .....   | 70        |
| Liite 3. Saatekirje tutkimushaastatteluun .....                                     | 72        |
| Liite 4. Suostumus tutkimushaastatteluun .....                                      | 73        |
| Liite 5. Tiedote tutkimushaastattelusta sosiaalityöntekijöille .....                | 74        |
| <b>KUVIOT.....</b>  |           |
| Kuva 1. Osallisuuden portaat .....  | 15        |
| Kuva 2. Esimerkki tutkimuksen analyysissä käytetystä taulukosta.....                | 28        |
| Kuva 3. Yleisen työtavan haasteita lastensuojelutyön prosessissa.....               | 56        |
| Kuva 4. Läpinäkyvän työtavan positiivisia vaikutuksia lastensuojelutyön prosessissa | 57        |

## 1. Johdanto

Tutkimuksen lähtökohtana on oma kiinnostukseni dokumentoinnin kehittamisestä, joka on ollut olennainen osa työtäni koko työurani ajan. Olen pohtinut työurallani ja osallisena dokumentoinnin kehittämishankkeessa paljon myös dokumentoinnin tuomia haasteita. Nyt opinnäytetyössäni pohdin dokumentointia lastensuojelun sosiaalityön asiakastyössä. Dokumentointi on erityisen tärkeää lastensuojelutyössä ja siitä säädetäänkin useassa eri laissa (esimerkiksi lastensuojelulaki, henkilötietolaki, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta). Sosiaalityön dokumentoinnissa haasteena näyttäytyy dokumentin ajantasainen kirjaaminen ja asiakkaan erillisyys kirjauksista.

Lastensuojelussa korostuu haasteena ajan puute, mihin vaikuttavat suuret asiakasmäärät suhteessa työntekijöihin. Sinko ja Muuronen (2013) kirjoittavat Lastensuojelun Keskusliiton ja Talentian tekemän selvityksen pohjalta, ettei lastensuojelun työntekijöillä ole riittäviä mahdollisuuksia tavata asiakkaana olevaa lasta. Selvityksen mukaan työntekijät kokevat neuvotteluiden, tapaamisten ja tehtävien kirjaamisen vievän paljon työaika. Työtä tehdään paljon myös ylityönä, mikä on kuormittavaa. Työn kuormittavuus suhteessa palkkaan ja työstä saatuun tunnustukseen lisää työpaikan vaihtohalukkuutta. Selvityksen mukaan työntekijät ovat ratkaisuna kuormittavuuteen pohtineet esimerkiksi vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamista sekä uusien työmenetelmien kehittämistä ja käyttöä. (Sinko & Muuronen 2013. 15–18, 22, 36, 38.)

Opinnäytetyötä on toteutettu osana Tampereen kaupungin Praksis hanketta (2011–2013). Opinnäytetyön tutkimus tuki Tampereen kaupungin itäisen lapsiperheiden sosiaalisen praksiin tavoitetta, joka oli dokumentoinnin kehittäminen. Praksis pyrki osaltaan kehittämään sosiaalialan työtä luomalla ja kehittämällä yhteistyökenteitä työelämän, sosiaalialan koulutuksen ja sosiaalialan osaamiskeskus Pikasoksen välille (Aalto-Siiri & Janhunen 2011, 3).

Tutkimuksessa kokeiltiin uudenlaista dokumentointitapaa, jossa sosiaalityöntekijät kirjasiivat asiakassuunnitelman neuvottelussa asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan

kanssa. Neuvottelussa asiakas näki heti kirjatun suunnitelman ja pystyi näin reflektimaan neuvottelua ja tarpeen vaatiessa heti keskustelemaan sosiaalityöntekijöiden kanssa kirjallisen suunnitelman sisällöstä. Opinnäytetyössä käytetään termejä 'tavanomainen työtapa' ja 'läpinäkyvä työtapa'. Tavanomainen työtapa kuvaa yleisesti käytettyä dokumentointitapaa, jossa sosiaalityöntekijä kirjaa neuvottelussa käsitellyt ja puhutut asiat itselleen muistiin ja kirjaa virallisen asiakassuunnitelman myöhemmin, ilman asiakkaan läsnäoloa. Läpinäkyvä työtapa on tutkimuksessa käytetty nimitys kokeillulle dokumentointitavalle, jossa asiakas pääsee osalliseksi kirjaamiseen neuvottelussa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia ja kuvata lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia, ajatuksia ja mielipiteitä läpinäkyvästä työtavasta. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kysymyksiin voisiko läpinäkyvä dokumentointi olla toimiva työväline sosiaalityöntekijälle ja mahdollistaako työtapa asiakkaan osallisuuden lastensuojelutyön prosessissa. Työn teoreettinen osuus muodostuu lastensuojelun ja dokumentoinnin ympärille. Tutkimuksen tulosten raportoinnissa kuvataan kokemuksia yleisestä työtavasta, kokeillusta läpinäkyvästä työtavasta sekä tuodaan esiin haastateltujen kehittämisehdotuksia. Haastateltujen kokemuksia kuvataan myös suorilla lainauksilla.

Tiedonhankintamenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua. Aiempia aiheeseen liittyviä tutkimuksia sekä kirjallisuutta on käytetty tukemaan tutkimuksen suunnittelua, toteutusta ja tuloksia. Teemahaastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina sekä tarvittaessa yksilöhaastatteluina. Tutkimus on aineistolähtöinen, jossa keskiössä ovat asiakassuunnitelman neuvotteluiden pohjalta tehdyt työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelut ja niistä esille nousseet asiat. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus.

## 2. Lähtökohtia tutkimukselle

### 2.1 Haastava ja vastuullinen lastensuojelu

Lastensuojelu terminä saa aikaan ihmisille erilaisia ajatuksia ja tuntemuksia. Usein lastensuojelu nähdään jopa pelottavana asiana ja ajatellaan välittömästi, että lapsi viedään kotoa pois. Lastensuojelu kuitenkin pyrkii ensisijaisesti mahdollisimman kevyin keinoin ja avohuollon tukitoimin auttamaan asiakkaana oleva lasta ja hänen perhettään omassa kodissaan ja elämäntilanteessaan. Asiakkaan tilanteen mukaisesti tukitoimia tarvittaessa vankennetaan, esimerkiksi sijoittamalla lapsi kodin ulkopuolelle. (Lastensuojelu.info n.d.)

Lastensuojelutyössä koetaan paljon onnistumisia ja ilonhetkiä, kun lapsen ja perheen tilanne kohenee ja korjaantuu. Mediassa ja yleisesti puheenaiheena korostuu kuitenkin usein epäonnistumiset. Keskustelua on käyty erityisen paljon vuonna 2012 tapahtuneen 8-vuotiaan tytön surman jälkeen. Mediassa ja ihmisten puheissa vastuu ja syy epäonnistumisista lankeaa usein lastensuojelutyötä tekeväälle sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä ei voi kuitenkaan puolustautua näihin syytöksiin, koska ei voi antaa tietoja lastensuojeluprosessista. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään, että sosiaalityöntekijällä on salassapitovelvoite, mihin kuuluu asiakirjasalaisuus, vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto. Asiakasta koskeva tieto on kokonaisuudessaan salassa pidettävää. Asiakasta koskevia asiakirjoja ei saa näyttää tai luovuttaa sivulliselle. Vaitiolovelvollisuus ei pääty, vaikka työsuhde tai tehtävän hoitaminen päättyisi. Salassa pidettävää tietoa ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi, eikä toisen vahingoksi. (L 22.9.2000/812.)

Lastensuojelutyössä korostuu vastuu ja luottamus sosiaalityöntekijän hoitaessa asiakkaan elämään vaikuttavia asioita. Sosiaalityöntekijän työ on moninaista ja siihen kuuluu useita eri osa-alueita. Lastensuojelulaki määrittää, että sosiaalityöntekijän tulee tavata ja kuulla asiakkaana olevaa lasta sekä perehtyä hänen elämäntilanteeseensa. Sosiaalityöntekijä valvoo lapsen etua ja arvioi lapsen kasvatuserityyhteistyön ja hoitoa



ja huolenpitoa. Sosiaalityöntekijä arvioi myös lastensuojelun tukitoimien ja palveluiden tarvetta lapselle. Sosiaalityöntekijän tulee laatia lapselle asiakassuunnitelma (ks. luku 2.3) sekä arvioida sen toteutumista. Työhön kuuluu myös muiden tarvittavien tietojen kirjaaminen lapsen asiakirjoihin, päätösten valmistelu ja tekeminen. Sosiaalityöntekijän tulee kartoittaa lapsen lähiverkostoa ja toteuttaa verkostollista yhteistyötä lapsen asioissa, esimerkiksi järjestämällä neuvotteluja. Sosiaalityöntekijä auttaa lasta ja hänen lähiverkostoaan, tarvittaessa myös eri tukitoimilla ja sijoituksella. (L 13.4.2007/417, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Lastensuojelussa työskentelevät sosiaalityöntekijät, yhdessä muiden lastensuojelua toteuttavat tahojen, esimerkiksi sosiaaliohjaajien kanssa. Sosiaalityöntekijä on kuitenkin päävastuullinen lastensuojeluprosessissa. ”Kelpoisuusvaatimuksena sosiaalityöntekijän tehtäviin on ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä” (L 272/2005). Lastensuojelun sosiaalityössä on nähty pitkään haasteena pätevien sosiaalityöntekijöiden puute. Lastensuojelussa olevien asiakkaiden suureen määrään suhteutettuna sosiaalityöntekijöitä ei kouluteta tarpeeksi. (Aalto 2016.) Vuonna 2016 tuli voimaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Lain mukaan sosiaalityöntekijän työtä voi harjoittaa vain Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) rekisterissä olevat kelpoisuusvaatimuksen täyttävät ammattihenkilöt. Tästä rekisteristä voivat työnantajat ja asiakkaat tarkistaa ammattihenkilön koulutuksen ja pätevyyden. (L 817/2015, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Lastensuojelun julkinen näkyvyys ja uusi lastensuojelulaki ovat madaltaneet kynnystä lastensuojeluilmoitusten tekoon, lastensuojelulaki myös velvoittaa viranomaisia tekemään ilmoituksen. Lastensuojeluilmoitusten lisääntynyt määrä tuo työntekijöille lisää työtä ja myös määräajat luovat paineita. Sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki määrittävät, että seitsemän arkipäivän kuluessa lastensuojeluasian tiedoksisaannista sosiaalityöntekijän on aloitettava asiassa palvelutarpeen arviointi, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Sosiaalityöntekijän on selvitettävä ja arvioitava lapsen kasvuolosuhteita, hoitoa ja huolenpitoa. Sosiaalityöntekijä arvioi lapsen ja perheen lastensuojelun tukitoimien ja palveluiden tarpeen. (L 1301/2014, 13.4.2007/417.)

Sosiaalihuollon toimintaa valvoo valtakunnallisesti Valvira ja alueellisesti aluehallintovirastot (Valvira 2015). Lastensuojeluilmoitusta seuraavien palvelutarpeen arviointien määräaikoja valvotaan. Valvontaviranomaiset ovat asettaneet kunnille sakkoja, mikäli määräaikoja ei noudateta (Bardy & Heino 2013, 24). Kuntien ja kuntayhtymien tulee luovuttaa terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle tiedot määräaikojen toteutumisesta kaksi kertaa kalenterivuodessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on selvittänyt Manner-Suomen kunnissa lastensuojelun palvelutarpeen arviointien valmistumista määräaikana, selvitys tehtiin ajalla 1.4.-30.9.2015. Selvityksen ajanjaksolla palvelutarpeen arviointit tehtiin määräajassa koko maassa 94 prosenttisesti. Tampereella selviytysajankohtana oli yhteensä 1294 lastensuojelun palvelutarpeen arviointia, joista määräaikana valmistui 1039, valmistumisprosentti oli siis 99,8. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a, 1-3, liitetaulukko.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos kerää kunnilta tiedot lastensuojelun asiakkaista vuosittain. Avohuollon tukitoimien piirissä olevista asiakkaista kerätään lukumäärätiedot. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b). Koko Suomen mittakaavassa on avohuollon asiakkaiden määrä ollut kasvava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015b, 12) tilastoinnin mukaan vuodesta 2004 vuoteen 2014, on 0-20-vuotiaiden lasten ja nuorten avohuollon asiakkaiden määrä on noussut yhteensä 30357 henkilöllä. Tampereen kaupungilla avohuollon asiakkaana oli tilaston mukaan vuonna 2014 yhteensä 3945 0-20-vuotista lasta ja nuorta. Vuonna 2015 tämä vastaava luku oli ennakkotietojen mukaan 4412. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016c.) Tampereen kaupungin sosiaalityössä tapahtui organisaatiomuutos vuonna 2015. Tällöin lastensuojelun asiakkuudet arvioitiin ja jaettiin lastensuojelun sosiaalityön asiakkuuksiin ja sosiaalihuoltolain mukaisiin asiakkuuksiin, joita hoitaa lapsiperheiden sosiaalityö. Lapsiperheiden sosiaalityö on luonteeltaan ennaltaehkäisevää, lastensuojelun sosiaalityön ollessa korjaavaa. Organisaatiomuutoksen myötä avohuollon asiakkuuksien luvut vuosilta 2014 ja 2015 eivät ole täysin verrannollisia aiemmin mainitun Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilaston avohuollon asiakkaiden osalta. Maaliskuussa 2016 Tampereella lastensuojelun sosiaalityön avohuollon asiakkaita oli 1196 ja sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa oli 1454 asiakasta, minkä lisäksi työn alla olevat palvelutarpeen arviointit. (Mäntylä 2016.)

Bardy ja Heino (2013, 13) tuovat esiin lastensuojelun haasteena asiakasmäärien kasvun ja sen, ettei työntekijöiden määrä kasva samassa suhteessa. Yhdelle lastensuojelun sosiaalityöntekijälle ei ole mitoitettu asiakasmäärää. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian suosituksen mukaisesti lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä voi olla 40 asiakkuudessa olevaa lasta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a; Talentia 2016.) Tampereen kaupungin lastensuojelun sosiaalityön itäisellä alueella työskentelee 12 lastensuojelun sosiaalityöntekijää. Itäisellä alueella 26.4.2016 päivätyn tiedon mukaan, lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on keskimäärin 35 asiakkuudessa olevaa lasta. Lisäksi sosiaalityöntekijät toimivat toisen sosiaalityöntekijän työparina 30-40 asiakkaalle. (Mäntylä 2016.)

Avohuollon asiakasmäärien kasvu ja palvelutarpeen arviointien määrän kasvu kertovat selkeästi siitä, että lapset ja perheet tarvitsevat apua aiempaa enemmän. Maailman ja yhteiskunnan muuttuessa on ihmisten sopeuduttava muutokseen ja muututtava sen mukana. Yhteiskunnan muutokset ja niiden mukana tulevat riskit heijastuvat suoraan sosiaalityön asiakkaisiin (Karjalainen 2010, 139). Asiakkaiden ongelmat muuttuvat ja moninaistuvat, lastensuojelulla onkin haasteena vastata näihin uudellaisiin ongelmiin. Mäntylän (2016) mukaan Tampereen kaupungin sosiaalityön organisaatiomuutoksen jälkeen on nähtävissä lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiden suuri haasteellisuus ja moniongelmaisuus. Organisaatiomuutoksen myötä kevyempiä tukitoimia tarvitsevat asiakkaat tuetaan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden keinoin. Vastaavasti lastensuojeluasiakkaiden tuen tarpeet ovat vaativat. Lähes puolella lastensuojelun asiakkailla työskentelee tehostettu perhetyö. Asiakkaille ohjatuilta palveluilta ja tukitoimilta vaaditaan vankkaa ammattitaitoa, esimerkiksi päihde- ja mielen-terveysosaamista. (Mäntylä 2016.)

Kunnilta vaaditaan yhä enemmän säästöjä, mikä vaikuttaa myös lastensuojeluun. Lastensuojelutyön lisääntyvä haasteellisuus ja vaativuus tiedostetaan, mutta resurssit eivät välttämättä lisäänty. Kuntien on tämän vuoksi haettava ratkaisuja esimerkiksi uudelleenorganisointien myötä ja tehostettava toimintoja, jotta haasteisiin voidaan vastata. Tampereen kaupungilla vuonna 2015 tapahtunut organisaatiomuutos pyrki

vastaamaan taloustilanteen luomiin haasteisiin ja samalla lastensuojelutyön haasteisiin. Uudelleenorganisointien tuomat säästöt ja muutosten toimivuus käytännössä näyttäytyy vasta pidemmän ajan kuluttua, mikä on kehityksen vuoksi tärkeä tilastoinnin ja tutkimuksen kohde. Työyksikkökohtaisesti myös pienillä muutoksilla ja parannuksilla voidaan saada lisää tehokkuutta työhön. Tämä tutkimus pyrkii osaltaan selvittämään, voisiko läpinäkyvä dokumentointi olla osana tehostamassa ja helpottamassa lastensuojelun sosiaalityötä dokumentoinnin osalta.

## **2.2 Tampere Praksis-hanke**

Tampereen kaupungin sosiaalityössä on haasteena ollut sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja pätevien työntekijöiden puute. Praksis-hankkeen (2011-2013) avulla pyrittiin vastaamaan osaltaan tähän haasteeseen. Praksis-hankkeen tavoitteena oli kehittää ja vahvistaa työelämän ja oppilaitosten välistä yhteistyötä ja luoda pysyvä yhteistyörakenne. Toimijoina hankkeessa olivat Tampereen kaupungin sosiaalipalvelut, Tampereen yliopiston yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelma sekä sosiaalialan osaamiskeskus Pikasos. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 3.)

Hankkeen toiminta rakentui neljän praksistiimin pohjalle, joilla jokaisella oli oma käytännön kehittämisen kohde. Kolme praksistiimiä toimi lapsiperheiden sosiaaliasemilla (eteläisellä-, läntisellä- ja itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemilla) ja yksi praksistiimi toimi aikuissosiaalityön palveluissa. (Tampere Praksis 2013.) Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu osana Tampere Praksis-hanketta. Tämä tutkimus toteutettiin Tampereen kaupungin itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla, jossa praksistiimin tavoitteena oli dokumentoinnin kehittäminen.

Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu itsenäisenä, mutta se tuki hanketta. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tukea praksistiimin kehittämiskohdetta osana hanketta ja tätä kautta edelleen kehittää lastensuojelun sosiaalityön asiakastyön dokumentointia. Itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman praksistiimissä todettiin, että tämä tutki-

mus toimii praksistiimin toimintatutkimuksena, jossa tutkija yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa tutkii dokumentointia (Praxis-tiimi/Itäinen lapsiperheiden sosiaaliasema 2013).

## 2.3 Tutkimuksen avainkäsitteet

Opinnäytetyössä ja tutkimuksessa käsitellään lastensuojelua, asiakkuutta ja dokumentointia. Tutkimuksen avainkäsitteet ovat lastensuojelu, lastensuojelulaki, dokumentointi, asiakassuunnitelma, asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Seuraavassa on selkeytetty käsitteitä työn luettavuuden kannalta.

### Lastensuojelu ja laki

Lastensuojelu auttaa ja tukee vanhempia kasvatustehtävässä. Lastensuojelun tehtävänä on turvata ja suojella lasta, mikäli vanhemmat eivät pysty huolehtimaan lapsistaan tai jos lapsi tai nuori tekee itselleen haitallisia asioita. (Ensi- ja turvakotien liitto 2007.) Lastensuojelua ei juurikaan voida nähdä irrallisena terminä, vaan se on tiiviisti sidoksissa lastensuojelulakiin. Lastensuojelulaki määrittääkin koko lastensuojelun.

”Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun” (L 13.4.2007/417).

Lastensuojelulain mukaan ensisijainen vastuu lapsen huollosta on vanhemmilla ja muilla huoltajilla. Lasten ja nuorten hyvinvointia tulee edistää ja samalla ehkäistä varsinaisen lastensuojelun tarvetta. Neuvolalla, päivähoidolla ja koululla on tärkeä rooli ehkäisevän työn toteuttajana. Kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina, toteutetaan varsinaista lastensuojelua. Lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluu asiakassuunnitelman laatiminen, erilaiset avohuollon tukitoimet, tarvittaessa myös lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuollon järjestäminen sekä jälkihuolto. Lastensuojelulain ohella lasten oikeuksien turvaamisesta säädetään Suomen perustuslaissa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa. (L 13.4.2007/417; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016d.)

## Lainsäädäntö ja hankkeet

Sosiaalityöntekijän työstä, dokumentoinnista sekä asiakkaan asemasta säädetään useassa eri laissa. Lait ovat kerättyinä tässä luetteloksi lyhenteineen:

- Henkilötietolaki (L 22.4.1999/523)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (L 21.5.1999/621)
- Suomen perustuslaki (L 11.6.1999/731)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812)
- Hallintolaki (L 6.6.2003/434)
- Kielilaki (L 6.6.2003/423)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (L 272/2005)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (L 9.2.2007/159)
- Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417)
- Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (L 254/2015)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (L 817/2015).

Tikesos-hankkeen tavoitteena on ollut kehittää sosiaalialan asiakastietojärjestelmiä. Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa kehitetään asiakastietojärjestelmiä siten, että asiakasta koskevat tiedot voisivat olla toimivasti käytössä asiakastyössä. Tavoitteeseen tähdätään yhtenäistämällä asiakastyön dokumentoinnin toimintatapoja, asiakirjojen sisältöjä ja rakenteita. Sosiaalihuollon asiakirjahallinnon ja tietohallinnon kehittäminen tukee tavoitetta. Tavoitteeseen pyritään myös kehittämällä valtakunnallisia ja ammattilaisille suunnattuja tietojärjestelmäratkaisuja, jotta tiedon saatavuus olisi parempaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016e.)

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020-raportissa (2011) korostetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaskeskeisyyttä ja tasavertaista kohtelua. Raportissa on nostettu esiin, että sosiaali- ja terveystietojärjestelmien uudistamisessa niiden käyttäjät ovat kehityksessä aktiivisesti mukana. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 2011, 4, 11.) Terveydenhuollon Kanta-palveluiden (Kansallinen Terveysarkisto) vaiheittainen käyttöönotto on aloitettu vuonna 2010. Tämä mahdollistaa asiakasta koskevan tiedonkulun terveydenhuollon toimijoiden välillä ja asiakkaalla on myös itse mahdollista katsella tietojaan. (Kanta 2015.) Sosiaalisesti kestävä Suomi-raportissa (2011) on nostettu esiin, että

myös sosiaalihuollon kansallisia tietojärjestelmäpalveluja kehitetään terveydenhuollon Kansa-tietojärjestelmän ohella. Tämä mahdollistaisi tiedonkulun eri organisaatioiden kesken ja tehostaisi toimintaprosesseja. (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 2011, 12.) Tämä Kanta-järjestelmä mahdollistaisi viranomaisten ajantasaisen tiedon hakemisen ja käyttämisen työssä. Järjestelmässä myös asiakkaalla olisi mahdollista katella ja seurata omia tietojaan ja asioiden käsittelyä, asiakkaalla olisi myös mahdollisuus tuottaa sähköisesti itseään koskevaa tietoa ja tarvittaessa toimittaa viranomaiselle tietoa. (Tesso 2015.)

### **Dokumentointi**

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työhön kuuluu merkittävänä osana erilaisten dokumenttien ja asiakirjojen laatiminen sekä asiakastietojen ylläpito. Dokumentointi ei ole lastensuojelutyön yksittäinen osa, vaan osa työprosessin kokonaisuutta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015c). Nykyään erilaiset tekniikan mukanaan tuomat mahdollisuudet antavat dokumentoinnille paljon erilaisia muotoja. Dokumentit voivat kirjallisten asiakirjojen lisäksi olla esimerkiksi äänitteitä tai kuvia. (Kääriäinen 2003, 15.) Tässä tutkimuksessa tutkittiin kirjallisen dokumentin kirjoittamista ja muodostusta.

Lastensuojelun asiakirjat ja dokumentit koskevat lastensuojelun asiakkaana olevaa lasta ja perhettä. Näitä dokumentteja ovat esimerkiksi ajantasainen dokumentointi Effica asiakastietojärjestelmään. Effica Yksilö- ja perhehuoltojärjestelmä mahdollistaa asiakaskohtaisesti dokumenttien tekstinkäsittelyn, tietojen tallennuksen ja haun. Effica tukee asiakastyön suunnittelua, toteutusta, seuranta ja arviointia. (Tieto 2012.) Asiakastietojärjestelmään on asiakirjojen lisäksi kirjattuna esimerkiksi puhelut tai muu yhteydenpito asiakkaan kanssa. Jos perheen kanssa työskentelee esimerkiksi lastensuojelun perhetyö, kirjaavat he asiakastietojärjestelmään myös tapaamiset ja yhteydenpidon perheen kanssa. ”Dokumentoinnin tarkoitus on ohjata työntekijää lastensuojelulain mukaisissa työprosesseissa, siihen liittyvässä päätöksenteossa sekä päätösten valmistelussa” (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015c). Kirjaukset ovat lastensuojelun työntekijöille myös tärkeä työväline sekä tapa viestittää työntekijöi-

den kesken, kuinka asiakkaan kohdalla on toimittu. Asiakastietojärjestelmä on eräänlainen narratiivinen ja ajassa etenevä päiväkirja, josta näkee asiakkaan tilanteen ja kehityksen, kuinka työskentelyssä ja asiakkaan tilanteessa on edetty.

Dokumentointia säätelevien lakien ja ohjeiden lisäksi sitä ohjaa myös sosiaalityön eettiset periaatteet sekä yksilöiden ja yhteisöjen eri näkemykset ja kirjaamiskäytännöt (Vierula 2012, 151). Asiakkaan osuus dokumentoinnissa on vähäinen ja yleensä tämä kirjattu tieto jääkin vain työntekijöiden tiedoksi, lukuun ottamatta esimerkiksi asiakassuunnitelmaneuvoittelussa kirjattuja asiakassuunnitelmia. Dokumentoinnilla on tärkeä osuus lastensuojelun asiakastyössä. Asiakkaan osallisuus voidaan nähdä tärkeänä sosiaalityön dokumentoinnin kehittämisessä.

### **Asiakassuunnitelma**

Tärkeä lastensuojelun sosiaalityön asiakirja on asiakassuunnitelma. Tässä tutkimuksessa keskityttiin asiakassuunnitelman laatimiseen ja kirjaamiseen läpinäkyvällä tavalla. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakkaalle on laadittava asiakassuunnitelma, jota tulee päivittää vähintään vuoden välein. Asiakassuunnitelmaan kirjataan:

- lapsen ja hänen perheensä tuen tarpeet
  - olosuhteet ja asiat, joihin lastensuojelulla pyritään vaikuttamaan
  - asiakkaan tuen tarpeeseen suunnatut palvelut ja tukitoimet
  - aika-arvio, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan
  - eriävät näkemykset, joita asianosaisilla on tuen tarpeesta ja tukitoimien järjestämisestä
  - sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän henkilökohtaiset tapaukset.
- (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015d; L 13.4.2007/417.)

Asiakassuunnitelma laaditaan yleensä asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, jossa läsnä on asiakas (lapsi/perhe), asiakkaalle nimetty sosiaalityöntekijä ja mahdollinen yhteistyöverkosto, esimerkiksi koulun tai terveydenhuollon edustaja. Asiakassuunnitelma määrittelee sosiaalityöntekijän työskentelyä perheen kanssa ja sen tulisi olla suunnitelma, kuinka asiakkaan kanssa työskentelyssä edetään ja mitä asiakas voi työskentelyltä odottaa.



### **Asiakslähtöisyys**

Asiakkaalla nähdään tärkeä rooli palvelutyössä ja erityisesti sosiaalialalla. Asiakslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys termeinä kuvaavat tätä asiakkaan merkittävää asemaa. Vaikka termit voidaan ajatella synonyymeinä, on niiden painotuksessa kuitenkin eroja. Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas (2011) kuvaavat termien eroja seuraavasti: ”asiakaskeinen toiminta on asiakslähtöistä vasta silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten.” Asiakaskeisyudessa asiakas on keskiössä, kenelle palvelut järjestetään. Asiakslähtöisyydessä asiakas osallistuu itse palveluiden kehittämiseen jo suunnitteluvaiheessa. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

Asiakslähtöinen ajattelu nousee aina ensisijaisesti asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa tarpeista. Asiakas ei ole työn kohde työ, vaan asiakslähtöinen työ on yhdessä tekemistä ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. Sosiaalihuollossa päätökset ja toteutus lähtevät asiakkaan tarpeista, asiakkaan mielipiteitä ja toiveita kuullaan. Asiakslähtöisyydessä ovat keskiössä asiakkaan voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämiskeuden arvostaminen. (Keronen 2013.) Asiakslähtöisyys edellyttää dialogia ja yhteistä ymmärrystä asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Asiakslähtöisyydessä korostuvat yhdenvertaisuus, kumppanuus ja luottamus asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Asiakslähtöisyys voi lisätä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä, tämän ohella sillä on vaikutusta myös työn tehokkuuteen. (Virtanen ym. 2011, 12, 18–19.)

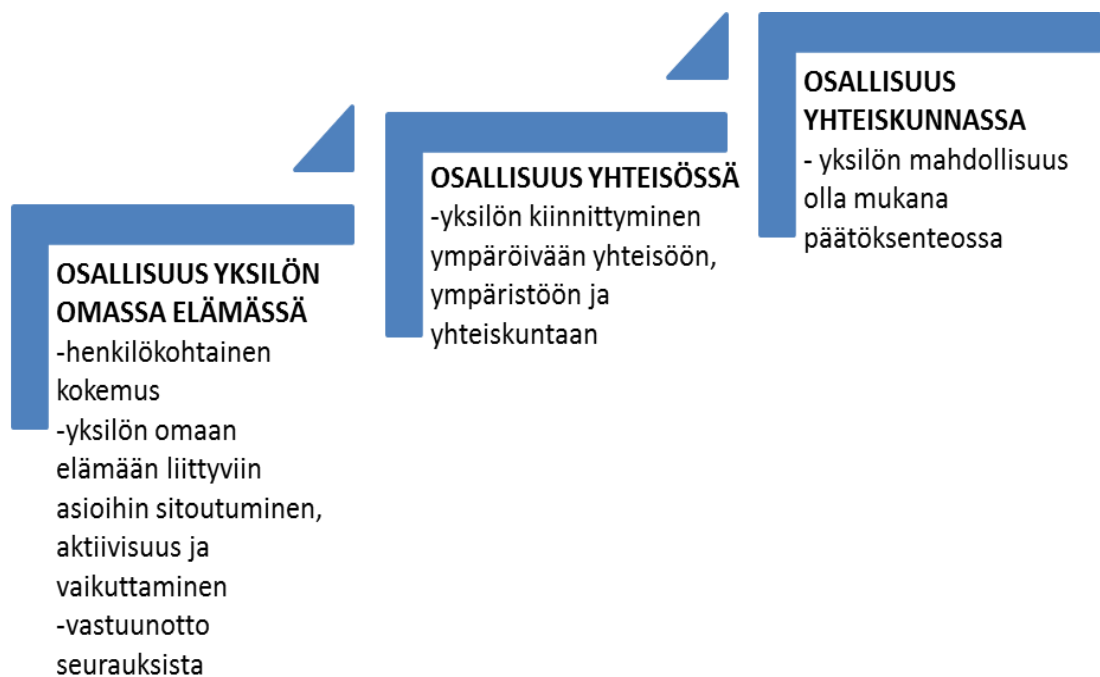
### **Osallisuus**

Osallisuus käsitteenä ymmärretään laajasti yhteisöön liittymisenä ja siihen kuulumisena sekä yhteisöön vaikuttamisena. Vastavuoroisuus yhteisössä rakentaa osallisuutta. Osallisuus edellyttää yhteisön jäsenten huomioon ottamista ja yksilöltä sitoutumista. (Oranen 2008, 9.) ”Mahdollisuus olla osallisena ja mukana asioiden käsittelyssä itselle merkittävissä yhteisöissä on ratkaisevaa ihmisen identiteetin kehittymisen kannalta” (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 149).

Osallisuus näyttäytyy yhteisössä jäsenten arvostuksena, tasavertaisena kohteluna, luottamuksena ja vaikuttamismahdollisuutena (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

2015e). Osallisuus voidaan käsittää vastakohtana syrjäytymiselle. Osallisuutta määrittellään useilla eri käsitteillä, kuten osallistuminen, osallistaminen, vaikuttaminen ja valtaistaminen. *Osallistuminen* sisältää kolme ulottuvuutta. Osallistuminen voidaan nähdä vuorovaikutteisena (sosiaalinen), aktiivisena toimintana (toiminnallinen) sekä yhteisten asioiden hoitamisena (kansalaisosallistuminen). *Osallistaminen* terminä pitää sisällään käsityksen yksilöstä passiivisena toimijana, jota tulee ohjata ja pakottaa osallistumaan toimintoihin. *Vaikuttaminen* tarkoittaa muutoksen tai vaikutuksen tekemistä. *Valtaistaminen* toimintana tähtää täysivaltaistamaan kansalaisia. Valtaistamisen avulla pyritään kohentamaan kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja asemaa. (Jelli n.d.)

Särkelä-Kukko (2014, 41) kuvaa, että yksilölle osallisuuden ja kuulumisen tunteen mahdollistaa yksilön aktiivinen rooli omassa elämässä, sosiaalisissa suhteissa, yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Osallisuus on henkilökohtainen kokemus sekä yhteisöön ja yhteiskuntaan kiinnittymisen ja vaikuttamisen kokemus. Osallisuutta ja sen ilmenemistä yksilön elämän eri osa-alueilla kuvataan usein osallisuuden portaatt -mallilla (ks. kuva 1.).



Kuva 1. Osallisuuden portaatt (mukaillen Mitä on osallisuus? 2014, 9.)

### 3. Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimustehtävät

Opinnäytetyön tavoitteena ja tehtävänä on kehittää lastensuojelutyötä, jotta lastensuojelutyöllä pystyttäisiin paremmin vastaamaan nykyisiin haasteisiin. Tutkimuksessa kokeiltiin läpinäkyvää kirjaustapaa asiakassuunnitelmanneuvotteluissa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ja tuoda esiin työntekijöiden ja asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia läpinäkyvästä työtavasta.

Opinnäytetyössä kuvataan ja tuodaan esiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja avohuollon asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia sekä tavanomaisesta- että erityisesti läpinäkyvästä työtavasta. Haastatteluiden pohjalta tarkastellaan, millaisia eroja työtavoilla on. Haastatteluiden vastaukset kuvaavat millaista hyötyä läpinäkyvällä työtavalla on asiakastyössä. Tutkimuksessa pohditaan myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä dokumentoinnin (läpinäkyvä työtapa) haasteita ja kehittämismahdollisuuksia.

Tutkimuskysymykset:

Mitä asiakkaan kanssa yhdessä dokumentointi tuo lisää lastensuojelun sosiaalityöhön.

Millä tavoin läpinäkyvä dokumentointi lisää asiakkaan osallisuutta.

Asiakkaan asema lastensuojelu- ja yleensäkin palvelutyössä on paljon esillä. Termit asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys esiintyvät eri yhteyksissä ja niillä molemmilla korostetaan asiakkaan tärkeää asemaa työn aktiivisena osapuolena, ei vain työn passiivisena kohteena. Tämä tutkimus korostaa asiakkaan keskeistä asemaa lastensuojelutyössä, oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Tutkimuskysymysten avulla halutaan vastata siihen, miten asiakkaan mukanaolo dokumentoinnissa parantaa lastensuojelun asiakastyötä asiakkaan ja työntekijän kannalta.

Dokumentointi on yksi keskeinen osa lastensuojelun sosiaalityötä ja siihen kohdistuu yhä enemmän vaatimuksia. Lastensuojelun asiakirjat ovat lastensuojelutyön tärkeä

osa ja ne ohjaavat työskentelyä läpi koko prosessin. Asiakirjojen avulla myös seurataan ja tarkastellaan tehtyä työtä. Useat lastensuojelun asiakirjat ovat myös asiakkaalle tarkoitettuja dokumentteja, mikä puoltaa asiakkaan aktiivista mukanaoloa myös dokumentointivaiheessa. Tämä tutkimus kehittää lastensuojelun dokumentointia vastaamaan lastensuojelutyön vaatimuksiin ja haasteisiin. Tutkimuksessa korostetaan asiakkaan osuutta dokumentoinnissa. Opinnäytetyön tutkimuskysymysten avulla tuodaan esiin, miten asiakkaan kanssa yhdessä dokumentointi lisää asiakkaan osallisuutta ja sitoutumista lastensuojeluprosessissa.

#### **4. Läpinäkyvä dokumentointi työmenetelmänä**

Tutkimuksessa haluttiin kokeilla erilaista työmenetelmää. Erilaisten työmenetelmien kokeileminen ja ottaminen käytäntöön on tarpeellista, jotta työtä voidaan kehittää vastaamaan nykyisiin vaatimuksiin ja haasteisiin. Asiakasnäkökulma koettiin myös tärkeäksi erilaisen työmenetelmän kokeilemisessa. Toikko ja Rantanen (2009) kuvaavat, että kehittämisen yksi muoto on toimintavan kehittäminen. Kehittämällä pyritään muutokseen, jolla saavutetaan parempaa kuin aiemmalla toimintatavalla. Kehittämistoimintaa perustellaan usein talouden vaatimuksilla, tarpeen on kuitenkin nähdä myös laatu-näkökulma. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15, 18.)

Ajatus läpinäkyvästä dokumentoinnista työmenetelmänä lastensuojelun sosiaalityössä syntyi Tarvaisen (2011) artikkelin pohjalta. Helsingin Maunulassa käytössä oleva avoin kirjaustapa on koettu hyväksi, asiakasta osallistavaksi. (Tarvainen 2011, 18–19.) Lisää tietoa aiheesta saatiin Holmbergin (2012) tutkimuksesta. Myös Kääriäisen (2006) teos toimi suunnittelun taustalla. Näiden pohjalta kehitettiin läpinäkyvä dokumentointi -työmenetelmä. Läpinäkyvä dokumentointi tarkoittaa työmenetelmänä sitä, että asiakas näkee neuvottelun yhteydessä sosiaalityöntekijän asiakirjaan kirjaaman tekstin. Asiakkaan kanssa keskustellaan kirjatusta tekstistä ja käydään asiakirja yhdessä läpi. Asiakas saa kertoa mielipiteensä, tehdä tarvittaessa korjauksia tai lisäyksiä tekstiin. Sosiaalityöntekijöille annettiin suullista ja kirjallista perehdytystä työmenetelmän käyttöön (ks. liite 5.).

Tutkimukseen liittyvissä, läpinäkyvän työtavan mukaisissa asiakassuunnitelmaneuvoitteluissa ajateltiin ennakkoon työmenetelmän toimivan siten, että asiakas näkee kirjauksen koko ajan. Käytännössä kuitenkin huomattiin heti, ettei Effican asiakastietojärjestelmä sovellu työmenetelmään sellaisenaan. Asiakirjat päädyttiin kirjoittamaan Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Asiakkaille tekniikan läsnäolo neuvottelussa oli vieras ja työmenetelmä oli uusi työntekijöille. Näistä syistä päädyttiin kokeiluvaiheessa siihen, että kirjattu asiakassuunnitelma näytettiin asiakkaalle vasta neuvottelun lopuksi. Asiakkaan kanssa käytiin asiakassuunnitelma yhdessä läpi ja asiakas sai siihen tehdä muutoksia, korjauksia ja lisäyksiä. Myös yhteistyötahoilla oli mahdollisuus vaikuttaa kirjaukseen. Kirjauksessa näkyvää sosiaalityöntekijän omaa näkemystä, mielipidettä tai tulkintaa ei asiakkaan toiveesta muutettu tai korjattu, mutta asiakirjassa piti näkyä, että se on työntekijän näkemys, mielipide tai tulkinta. Neuvottelun lopuksi asiakas sai asiakirjan mukaansa allekirjoituksineen.

## **5. Menetelmä, kohderyhmä ja aineisto**

### **5.1 Laadullinen tutkimus**

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tutkimustyyppi on empiirinen eli kokemusperäinen (Tuomi & Sarajärvi 2011, 22). Eskola ja Suoranta (1999, 19) kuvaavat, että laadullinen tutkimus voi rakentua kokemusperäisesti kerätyn aineiston pohjalta. Laadullisen tutkimuksen perustana on kuvailla todellista elämää ja pyrkimyksenä on kohteen kokonaisvaltainen tutkiminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161). Tässä tutkimuksessa on kerätty tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja uudeltaisesta toiminnasta haastattelemalla toimintaa kokeneita henkilöitä. Tutkimuksessa pyritään haastatteluiden pohjalta kuvailemaan kokonaisvaltaisesti kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä eli uudeltaisesta, läpinäkyvästä työtavasta ja

niistä asioista mitkä tähän ilmiöön vaikuttavat. Laadullisessa tutkimuksessa on tyyppilistä kerätä aineistoa, joka mahdollistaa monenlaiset tarkastelut (Alasuutari 2011, 84).

Opinnäytetyö on aineistolähtöinen tutkimus ja aineisto on kerätty haastatteluin. Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on ollut teemahaastatteluilla kerätty haastatteluaineisto. Tämän aineiston ympärille on nivoutunut myös tutkimuksen teoriatieto. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa pääpaino on aineistossa ja tutkimuksen teoria rakentuu aineistosta lähtien (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineistolähtöinen tutkimus etenee induktiivisesti, eli yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. Laadullinen tutkimus ja aineistolähtöinen lähestymistapa mahdollistavat, että tutkimus voi lähteä liikkeelle ilman ennakko-oletuksia kohdejoukosta tai tutkimustuloksista. (Eskola ja Suoranta 1999, 19, 83, 86.) Laadullisessa tutkimuksessa ei tutkijan tarvitse omata tietoa tutkittavasta ilmiöstä, vaan hän olettaa saavansa tiedon tutkitavilta (Kananen 2008, 28).

Haastattelu on yleinen tapa kerätä laadullista aineistoa. Haastattelu on keskustelua, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. (Eskola & Suoranta 1999, 86.) Haastattelu menetelmänä mahdollistaa suoran vuorovaikutuksen tutkija ja tutkittavan välillä (Hirsjärvi ym. 2013, 204). Tutkimuksen haastatteluista on kerrottu enemmän seuraavissa alaluvuissa.

Otanta tässä tutkimuksessa on tarkoituksenmukaisesti harkittu ja perusteltu, tutkimukseen haastatellut omaavat kokemusta tutkittavasta läpinäkyvästä työtavasta sekä yleisestä työtavasta, joka on ollut tavallisesti käytössä. Tuomen ja Sarajärven (2011) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarpeen löytää tilastollisia yleistyksiä, vaan olennaista on pyrkiä kuvaamaan ja ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohdejoukko voi olla pieni, tutkimuksessa on tärkeää, että tutkittavat omaavat runsaasti tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 85.) Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista, että tutkimus on kuvailevaa, deskriptiivistä (Kananen 2008, 25). Tässä tutkimuksessa halutaan kuvailla ja tuoda esiin haastatteluiden pohjalta sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia

ja ajatuksia erilaisesta asiakassuunnitelmaneuvoittelun dokumentointitavasta, jossa asiakas pääsee osalliseksi asiakassuunnitelman kirjaamisessa.

## 5.2 Aineistonkeruu

Tutkimuksen ollessa aineistolähtöinen, on tutkimuksen luotettavuuden kannalta tarpeen kuvata aineiston keruuta kattavasti. Tutkimuksen suunnittelussa tuli pohtia, millaisista sosiaalityön asiakastilanteista tietoa tarvitaan ja keneltä kerätään havain- toja ja kokemuksia läpinäkyvästä työtavasta. Keskustelua aiheesta käytiin myös itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman praxis-tiimin kanssa. Pohdinnan ja keskustelujen pohjalta muodostui suunnitelma, että tietoa kerätään asiakassuunnitelmaneuvoitte- luista, joissa kokeiltiin läpinäkyvää työtapaa, jossa asiakas näki avoimesti kirjatun do- kumentin ja pääsi osallistumaan kirjaukseen.

Tutkimusaineiston keruussa päädyttiin haastatteluun, joka oli soveltuvin keino saada tietoa näihin asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin osallistuneiden ihmisten mielipi- teistä, kokemuksista ja havainnoista. Hirsjärvi ja muut (2013) kuvaavat, että mikäli halutaan saada selville haastateltavien ajatuksia, tuntemuksia ja kokemuksia, on haastattelu hyvä tutkimusmenetelmä. Haastattelussa haastateltava on aktiivinen subjekti, jolla on mahdollista tuoda vapaasti esiin itseään koskevia asioita. (Hirsjärvi ym. 2013, 185, 205.) Haastattelun avulla tutkija pyrkii saamaan kokoon aineiston, joka mahdollistaa luotettavat päätelmät tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 66).

Tutkimuksessa kerättiin tutkittavilta tietoa aiheesta teemahaastattelun avulla. Haas- tattelurunko muodostui teemoista ”**vertailu**” (miten on aiemmin kirjoitettu, miltä tuntui läpinäkyvä työtapa), ”**vaikuttavuus**” (läpinäkyvän työtavan hyöty tai haaste osapuolille), ”**asiakkaan kuulluksi tuleminen**” (asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa kir- jauksiin). Teemat muodostuivat sen ympärille, mitä haluttiin tutkia. Teemahaastat- telu, jota Hirsjärvi ja Hurme (2009) nimittävät myös puolistrukturoiduksi haastatte- luksi, mahdollistaa haastattelun vapaamman etenemisen. Haastattelun muodon tar-

vitsee olla jossain määrin lukkoon lyöty, kuten tässä tutkimuksessa teemat ja haastattelurunko olivat ennalta suunniteltuja ja kaikille haastateltaville yhteneväiset. Puolistrukturoitu haastattelu menetelmänä mahdollistaa kuitenkin haastattelun vapaamman etenemisen, esimerkiksi kysymysten paikkojen vaihtamisen. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47–48.) Teemahaastattelussa teemat ovat ennalta määritellyjä, mutta kysymyksille ei ole määritelty tarkkaa järjestystä ja muotoa. Kysymyksissä ei ole myöskään valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava voi vastata vapaasti omin sanoin. (Eskola & Vastamäki 2015, 29.) Tutkimuksen haastatteluissa vaihdettiin välillä kysymysten paikkaa, jotta keskustelu eteni sujuvasti aiheen sisällä tai aiheesta toiseen. Toisinaan jätettiin jokin tarkentava kysymys pois, koska haastateltava oli siihen jo aiemmassa vaiheessa vastannut. Joissain kohdin kysyttiin kysymykset uudestaan, jotta se mahdollisti lisäinformaation saannin aiheesta. Hirsjärven ja Hurmeen (2009) mukaan haastattelijan tulee olla joustava teemahaastattelun etenemisessä, kysymysten ja teema-alueiden järjestys voi vaihdella. Tärkeää on haastattelutilanteen luonteva eteneminen ja toisinaan on hyvä edetä myös haastateltavan ehdoilla. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 104.) Tutkimuksen kannalta koettiin tärkeäksi, että asiakkaat ja sosiaalityöntekijät pohtivat uudenlaista työtapaa ja vertaavat sitä myös siihen, miten tavallisesti neuvottelut toteutetaan. Tutkimuksessa haluttiin tuoda esille asiakasnäkökulma, miten ja mihin asiakas voi vaikuttaa läpinäkyvällä työtavalla toteutetussa neuvottelussa. Haastattelurunko luotiin mahdollisimman avoimeksi, joka mahdollisti vapaan keskustelun ja antoi tilaa myös mielipiteille ja ajatuksille kyseessä olevasta työtavasta. Teemahaastattelut olivat samansisältöiset sekä sosiaalityöntekijöille että asiakkaille, kysymykset muotoiltiin erikseen molemmilta ryhmiltä kysyttäväksi (ks. liite 1. ja liite 2.)

### **5.3 Kohderyhmä**

Tutkimuksen haastatteluaineisto kerättiin keväällä 2013, jolloin Tampereen kaupungin itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla tutkimuksen aikana oli kaksi alueellisesti jaettua sosiaalityön tiimiä, Linnainmaa-tiimi ja Kaukajärvi-Tammela-tiimi, joissa molem-



missa työskenteli 8 sosiaalityöntekijää (yhteensä 16 työntekijää). Työtavan mahdollisen jatkon, jalkautumisen laajemmin ja tiedotuksen eli koko työyhteisön työn kehittämisen vuoksi, koettiin tärkeäksi, että tutkimukseen osallistuu työntekijöitä molemmista tiimeistä. Näin tieto ja kokemukset oli mahdollista myös jakaa tiimien sisällä paremmin ja laajemmin.

Tampereen kaupungin itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman johtava sosiaalityöntekijä kysyi sosiaalityöntekijöiden halukkuutta osallistua tutkimukseen. Tutkimukseen valikoitui kolme työparia (kuusi sosiaalityöntekijää). Tutkimukseen osallistui sosiaalityöntekijöitä molemmista sosiaalityön tiimeistä. Tutkimukseen osallistuvat sosiaalityöntekijätyöparit pohtivat asiakkaistaan tutkimukseen soveltuvat asiakkaat, joilla oli kokemusta myös aiemmista yleisellä työtavalla toteutetuista asiakassuunnitelmaneuvoitteluista. Sosiaalityöntekijät kysivät asiakkaiden suostumusta osallistua läpinäkyvän työtavan mukaiseen asiakassuunnitelmaneuvoitteluun ja sen jälkeiseen tutkimushaastatteluun.

Teemahaastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, jotka tehtiin kokeillun työtavan mukaiseen asiakassuunnitelmaneuvoitteluun osallistuneille työntekijöille sekä asiakkaille erikseen. Tarvittaessa haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Yksittäiseen haastatteluun osallistui ne henkilöt, jotka osallistuivat kyseiseen asiakassuunnitelmaneuvoitteluun. Toikko ja Rantanen (2009) kuvaavat kohdennettua ryhmähaastattelun muotoa nimellä fokusryhmä. Fokusryhmällä saadaan tietoa osallistujilta kehitettävästä asiasta. Fokusryhmän tuottama aineisto, on kehittämistöintään osallistuneilta kerätty haastattelumateriaali. (Toikko & Rantanen 2009, 145–146.)

Sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluita oli kolme, joihin kaikkiin osallistui kaksi työntekijää. Neuvottelussa toinen työntekijä oli päävastuullinen kirjaamisessa ja toinen neuvottelun vetämisessä. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin osallistui se työpari, joka oli mukana neuvottelussa. Asiakkaiden haastatteluihin osallistuivat asiakkaat perhekoonpanon mukaisesti, sen mukaan ketkä osallistuivat neuvotteluun. Asiakassuunnitelmaneuvoitteluihin osallistuneille asiakkaille haastatteluita oli kaksi; yksi ryhmähaastattelu, johon osallistui kaksi asiakasta ja yksi yksilöhaastattelu (yh-

teensä kolme asiakasta). Yksi suunniteltu asiakkaiden ryhmähaastattelu ei toteutunut. Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 61) mukaan ryhmähaastattelun alalaji on parihaastattelu, joka kuvaa paremmin tämän tutkimuksen työtapaa. Parihaastattelu teki haastattelusta keskustelunomaisen ja välittömän, koska asiakassuunnitelmaneuvoitteluun osallistuneet työntekijät ja asiakkaat pystyivät myös yhdessä pohtimaan asiakassuunnitelmaneuvoittelun läpinäkyvää työtapaa, pohtiminen herätti runsaasti keskustelua.

Otanta tutkimuksessa on 6 sosiaalityöntekijää ja 3 asiakasta. Otanta tutkimuksessa koettiin riittäväksi, koska haastatteluiden tuottama aineisto oli runsas. Aineisto vastasi kattavasti esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja tuotti myös lisäinformaatiota. Hirsjärvi ja Hurme (2009) kirjoittavat, että vaikka haastateltavien määrä ei olisi suuri, voi aineistoa olla silti runsaasti. Teemahaastattelu tuottaa usein paljon aineistoa ja haastateltavan ja haastattelijan välinen dialogi mahdollistaa rikkaan aineiston. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135.)

#### **5.4 Haastattelun aika, paikka ja järjestelyt**

Haastatteluiden käytännön järjestelyjä on hyvä pohtia jo ennen varsinaisia haastatteluita. Ennalta on hyvä suunnitella milloin ja missä haastatellaan, kauanko haastattelu arviolta kestää ja kuinka se tallennetaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 73.) Asiakkaat haastateltiin välittömästi läpinäkyvällä työtavalla toteutetun asiakassuunnitelmaneuvoittelun jälkeen. Myöhemmin asiakkaita olisi ollut mahdollisesti vaikea tavoittaa. Välitön haastatteluiden toteutus mahdollisti sen, että asiat olivat tuoreessa muistissa, joskin pidemmän ajan päästä pohdintoja olisi voinut herätä lisää. Yksi asiakkaiden haastattelu peruuntui, eikä sitä enää myöhemmin pystytty järjestämään. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut toteutettiin neljän päivän kuluessa asiakassuunnitelmaneuvoittelusta. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää, ettei sosiaalityöntekijöiden haastatteluun kulu kovin pitkää väliaikaa, jotta asiat ovat hyvin muistissa.

Haastatteluiden paikan valinnassa päädyttiin järjestämään asiakkaille haastattelutila läheltä sitä tilaa, jossa heillä oli aikaisemmin ollut asiakassuunnitelmanneuvottelu. Asiakkailta oli tällöin helppo tulla haastattelutilaan ja tutkija oli heitä vastassa. Sosiaalityöntekijöille tilan oli hyvä sijaita samassa rakennuksessa, missä he työskentelevät, jotta haastatteluun oli helppo osallistua työpäivän aikana. Haastatteluille varattu tila oli vapaamuotoisempi ”harrastetila” itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla. Haastatteluiden kannalta koettiin, että tämä valoisa, avoin ja vapaamuotoinen tila mahdollistaisi mukavamman ilmapiirin ja avoimen keskustelun. Haastattelulle varattu tila tulisi ajatella haastateltavan näkökulmasta käsin, liian virallinen tila saattaa hämmentää haastateltavaa. Haastattelutilan tulee olla rauhallinen, jotta osapuolet voivat keskittyä haastatteluun. (Eskola & Vastamäki 2015, 30.) Haastattelulle paras paikka on keskustelun kannalta häiriötön, lämpötilan ja valoisuuden tulee olla sopivia (Hirsjärvi & Hurme 2009, 74). Tutkimuksen haastatteluille varattu tila oli rauhallinen, joka myös mahdollisti haastatteluiden äänittämisen.

Haastatteluiden ilmapiiri pyrittiin luomaan mukavaksi tarjoamalla haastateltaville ennen haastattelua kahvit. Tämä oli hyvä keino orientoitua haastatteluun, erityisesti asiakkaiden kohdalla, jotka siirtyivät suoraan asiakassuunnitelmanneuvottelusta haastatteluun. Haastateltaville esiteltiin tutkimusta ja kerrottiin tärkeitä luotettavuuteen ja salassapitoon liittyviä asioita. Haastateltavat saivat saatekirjeen tutkimushaastatteluun, joka oli puhutun ohella myös kirjallisen tiedonanto tutkimuksesta (ks. liite 3.). Haastateltavat allekirjoittivat tiedonannon jälkeen suostumuksen tutkimushaastatteluun (ks. liite 4.). Kun haastattelun yhteydessä tarjotaan kahvia, tulee tämä ottaa huomioon myös haastattelun kokonaiskesto suunnitellessa, samoin haastattelun kesto pidentää vapaa keskustelu haastattelun päätyttyä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 74–75). Haastatteluille varattiin aikaa kaksi tuntia, johon sisältyi kaikki järjestelyt. Varsinaisten haastatteluiden kesto vaihteli 15-90 minuutin välillä. Haastattelut tallennettiin äänittämällä. Yksi haastattelu tallennettiin c-kasetille, neljä haastattelua tallennettiin digitaaliseen muotoon.

## 5.5 Haastattelijan rooli

Haastatteluiden aluksi haastateltaville kerrottiin, että haastattelussa on tarpeen välttää päällekkäin puhumista, jotta aineistoa on tutkijan helpompi kuunnella ja käsitellä. Haastateltaville esitettiin myös toive, että molemmat haastateltavat pyrkivät vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Haastattelija pyrki rohkaisemaan ja saamaan kaikki haastateltavat mukaan keskusteluun ja tuomaan esiin ajatuksia. Mikäli toinen haastateltava oli hiljaisempi, häneltä kysyttiin vielä mielipidettä toisen vastaajan jälkeen, ”Haluatko ’Liisa’ vielä sanoa tähän jotain?” (H). Tutkijan roolia oli tärkeää pohtia ennakolta tarkasti, koska tutkija oli aiemmin kollegana haastatelluille sosiaalityöntekijöille. Tutkijan rooli vaikuttaa siihen, mitä haastateltavat tuovat esiin haastattelussa, siksi roolin on hyvä olla objektiivinen ja neutraali. Työntekijältä odotetaan oman ammattiroolinsa mukaista toimintaa, ja siksi on hyvä tarkentaa haastattelun esittelyssä, missä roolissa haastattelija toimii. (Moilanen 1995, 61.) Tutkijan rooli onnistui hyvin, koska keskustelu pysyi haastatelluissa aiheissa ja haastateltavat pystyivät tuomaan mielipiteensä esiin avoimesti.

Haastattelija pyrki välttämään liiallista puhumista haastateltavien vastausvuorojen aikana, esimerkiksi myöntelemistä ”niin”, ”kyllä” tai esimerkiksi kiinnostuksen osoittamista ”ihanko totta”. Haastattelutekniikkaa harjoiteltiin siten, että nämä pystyttiin osoittamaan elein. Haastateltaville annettiin aikaa vastata kysymyksiin. Haastattelutilanteessa jouduttiin toisinaan palauttamaan haastateltavia keskustelun jälkeen takaisin aiheeseen, esimerkiksi ”Eli siitä työtavasta, että mitä te koitte hyväksi?” (H)

## 5.6 Tutkimuksen aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimuksen haastattelut äänitettiin, jotta haastatteluissa saadut tiedot tulivat oikeanlaisesti tutkijan jälkikäteen käsiteltäväksi. Tutkimuksen kannalta koettiin tärkeäksi, ettei haastatteluista saatu materiaali ollut esimerkiksi tutkijan muistiinpanoja haastatteluista. Laadullisen tutkimuksen aineisto voidaan kerätä äänittämällä, mikä lisää

varmuutta ja tulosten luotettavuutta. Äänittäminen mahdollistaa palaamisen haastattelutilanteeseen ja vastausten myöhemmän tarkastamisen. Tutkijan tekemät paperimuistiinpanot ovat tutkijan omia tulkintoja tilanteesta, eivätkä anna välttämättä aitoa kuvaa haastattelusta. (Kananen 2008, 79.)

Aineiston analysointi pohjautuu tutkimuskysymyksiin ja haastatteluiden kolmeen teemaan (vertailu, vaikuttavuus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen). Teemahaastattelun yksi analysointitapa on teemoittelu, jossa aineisto jäsennellään teemojen mukaisesti ja sen jälkeen aineisto pelkistetään (Eskola & Vastamäki 2015, 42). Teemahaastattelun aineistosta voi löytyä uusia teemoja (Kananen 2008, 91). Tämän tutkimuksen aineiston vastausten sisältä löytyy yhtäläisyyksiä ja niitä löytyy myös työntekijöiden ja asiakkaiden väliltä. Analysoinnissa erotellaan kuitenkin sekä työntekijöiden että asiakkaiden vastaukset. Tutkimuksen teemojen ja haastatteluvastausten sisältä löydettiin selkeästi yksi ennakkoon tiedostamaton yhtäläisyys, yhteistyökumppaneiden läsnäolo ja osuus läpinäkyvässä työtavassa. Tämä nousi esiin sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluissa.

### **Käsittelyvaihe 1.**

Ensimmäisessä aineiston käsittelyvaiheessa haastattelurungon kysymykset numeroitiin, jotta eri haastattelukysymykset ja -vastaukset olivat myöhemmin helpompi merkitä litterointeihin ja digitaalisiin nauhoituksiin. Haastattelukysymykset numeroitiin siten, että ylätasoin kysymykset olivat 1. 2. 3... ja niiden lisäkysymykset numeroitiin 1.1, 1.2, 2.1... Haastateltaville annettiin lyhenteet, jotta eri sosiaalityöntekijät ja eri asiakkaat pystyttiin helposti erottamaan toisistaan, näin haastatteluista selvisi kunkin haastateltavan vastaukset. Haastateltaville sosiaalityöntekijöille annettiin lyhenteet SOSTT. 1, SOSTT. 2... ja vastaavasti asiakkaille annettiin lyhenteet AS. 1, AS. 2... Haastattelijan lyhenne merkittiin H. Tutkimuksen kannalta ei ollut olennaista erotella haastateltavia sukupuolen mukaan. Otannan ollessa suhteellisen pieni, ei tämä olisi myöskään ollut tutkimuksen luotettavuuden kannalta hyväksi.

### **Käsittelyvaihe 2.**

Aineiston toisessa käsittelyvaiheessa C-kasetille äänitetty aineisto litteroitiin sanatarkasti. Sanatarkka litterointi on tarkin tapa litteroinnissa (Kananen 2008, 80). Tutkimuksen digitaalisesti äänitetty aineisto kuunneltiin ja samalla digitaalinen aineisto koodattiin merkitsemällä kysymyksen numero oikeaan kohtaan. Tämä mahdollisti, että digitaalisesta aineistosta oli haastattelurungon eri kysymykset helposti löydettävissä myöhempää käsittelyä varten.

### **Käsittelyvaihe 3.**

Kolmannessa käsittelyvaiheessa tutkimuksen litteroinnit ja äänitteet käytiin läpi uudelleen ja merkittiin eri kysymyskohtiin lisäksi se, mihin muihin haastattelurungon kysymyksiin vastauksissa löytyi tietoa. Keskustelunomaisen haastattelun myötä vastauksia löytyi suurimmassa osassa kysymyksiä myös muihin kysymyksiin. Yksittäisestä teema-alueesta saattaa tulla tietoa haastattelun eri vaiheissa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 142). Teemahaastattelun vahvuuksia on, että aineiston voi purkamisen jälkeen järjestää uudelleen teemojen alle (Eskola & Vastamäki 2015, 43).

### **Käsittelyvaihe 4.**

Aineiston käsittelyn neljännessä vaiheessa kirjattiin ylös kunkin kysymyksen ydinvastaukset jokaiselta haastateltavalta. Kananen (2008, 81) kutsuu tällaista tapaa litteroida propositiotason litteroinniksi. Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 138) mukaan tallennettujen haastatteluiden purkamisessa voidaan käyttää joko sanatarkkaa tai valikoivaa litterointia tai vastaavasti tallennettua aineistoa voidaan koodata ilman sen muuttamista kirjalliseen muotoon. Tämän tutkimuksen aineiston purkamisessa käytettiin molempia muotoja. Tässä aineiston käsittelyvaiheessa kirjoitettiin ylös digitaalisesta aineistosta myös sanatarkasti suoria lainauksia tukemaan aineiston analysointia ja tutkimustuloksia. Kirjatut ydinvastaukset ja suorat lainaukset kuvastavat sitä miten yleinen mielipide vastauksissa ilmenee, samoin ne kuvastavat eriäviä mielipiteitä.

### **Analysointivaihe 1**

Aineiston ensimmäisessä analysointivaiheessa haastattelurungon kysymysten mukaisesti osa kysymyksistä taulukoitiin. Taulukoiden avulla pystyttiin havainnollistamaan

kysymyksiä, joissa vastauksen pystyi selkeästi erottamaan ”kyllä” tai ”ei” (ks. kuva 2.). Taulukoissa eroteltiin lisäksi se, olivatko vastaukset työntekijöiden vai asiakkaiden. Taulukoita ei ole liitetty tutkimustuloksiin vaan tulokset esitetään kirjallisessa muodossa. Laadullista tutkimusaineistoa voidaan käsitellä myös määrällisen tutkimusaineiston tavoin. Laadullista aineistoa voidaan koodata numeraalisesti, jolloin voidaan tehdä aineistosta laskutoimituksia. (Kananen 2008, 29.)

19. Tuliko asiakas kuulluksi asiakassuunnitelman kirjoittamisessa, vastasiko kirjoitettu mitä asiakas on tarkoittanut?

| Kyllä    | Ei |
|----------|----|
| SOSTT. 1 |    |
| SOSTT. 2 |    |
| SOSTT. 3 |    |
| SOSTT. 4 |    |
| SOSTT. 5 |    |
| SOSTT. 6 |    |
| AS. 1    |    |
| AS. 2    |    |
| AS. 3    |    |

Kuva 2. Esimerkki tutkimuksen analyysissä käytetystä taulukosta

### **Analysointivaihe 2.**

Taulukoista kerätty informaatio kirjoitettiin sanalliseen muotoon. Haastatteluiden vastaukset kirjoitettiin raportiksi erottaen sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden vastaukset. Raportilla pyritään esittämään kokonaiskuva haastateltavien mielipiteistä, ajatuksista ja kokemuksista liittyen tutkimuksessa kokeiltuun läpinäkyvään työtapaan. Suorat lainaukset liitettiin kuvaamaan haastateltavien ajatuksia, mielipiteitä ja kokemuksia haastatelluista teemoista. Muita tutkimuksia ja kirjallisuutta liitettiin ja lainattiin tukemaan tämän tutkimuksen tuloksia.

## 6. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia läpinäkyvästä työtavasta

Tutkimuksessa käytetään eri työtavoista nimityksiä 'yleinen työtapa' ja 'läpinäkyvä työtapa'. Yleinen työtapa tarkoittaa tutkimuksessa työtappaa, jossa sosiaalityöntekijä kirjoittaa neuvottelun aikana muistiinpanot käsin, kirjaa ne myöhemmin Efficia-asiakastietojärjestelmään ja lähettää tulostetun virallisen asiakassuunnitelman asiakkaalle. Läpinäkyvällä työtavalla tarkoitetaan tutkimuksessa kokeiltua työtappaa, jossa asiakassuunnitelma kirjoitettiin heti neuvottelun yhteydessä siten, että myös asiakas näki neuvottelussa kirjoitetun asiakassuunnitelman ja pääsi siihen halutessaan myös vaikuttamaan.

### 6.1 Haastateltavien lähtötilanne

Kaikilla läpinäkyvän työtavan mukaiseen neuvotteluun ja tutkimukseen osallistuvilla asiakkailla oli ollut asiakassuunnitelman neuvotteluita jo ennen tätä neuvottelua. Haastatellut sosiaalityöntekijät ja asiakkaat eivät olleet aiemmin osallistuneet asiakassuunnitelman neuvotteluun, jossa asiakassuunnitelma kirjataan neuvottelun aikana siten, että asiakas näkee sen ja pystyy kirjaukseen vaikuttamaan. Tämä oli ennakkoon tutkijan toiveena, koska tällöin asiakkailla ja sosiaalityöntekijöillä oli kokemuksia muista työtavoista, mikä oli otollinen tilanne vertailla työtappoja.

Asiakkaat kertoivat olevansa tietoisia, että neuvottelusta tehdään kirjallinen asiakassuunnitelma. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kaikille asiakkaille kerrotaan, että neuvottelusta tehdään kirjallinen asiakassuunnitelma. Vaikkei haastatellut olleet aiemmin osallistuneet läpinäkyvän työtavan mukaiseen neuvotteluun, nousi esiin, että asiakassuunnitelma käydään usein neuvottelussa läpi keskustellen yleistäkin työtappaa käytettäessä. Asiakkaat olivat aiemmin saaneet luettavakseen asiakassuunnitelman siten, että kirjattu asiakassuunnitelma oli lähetetty asiakkaalle postitse myöhemmin kotiin.



Asiakkaat kokivat pääasiassa, että yleisellä työtavalla kirjatussa asiakassuunnitelmassa ei ole ollut korjattavia asioita. Asiakkaiden vastauksissa kuvastui myös tyytymättömyyttä asiakassuunnitelman sisältöön. Asiakkaat eivät olleet palanneet asiakassuunnitelmiin ja pyytäneet korjausta, vaikka eivät olleet täysin tyytyväisiä sisältöön.

*Joo et siinähan kyllähän siellä on ollut, vähän jotain sellasia lauseita tai jotain sellasia sananvalintoja mitkä ehkä silleen yllättäin. Tai silleen että, et tietenkään kun sä et sitä ite näe siinä kirjoitushetkessä, nii siinä välillä vähän yllättää silleen että aijaa niinku että tällanekin oli niinku tarttunu tähän näin. (AS. 2)*

Asiakkaiden keskuudessa ajateltiin, että asiakassuunnitelma menee usealle taholle luettavaksi. Sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden haastatteluissa tuotiin esiin, että asiakkaat eivät kysy, mitä asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan tai kuka niitä lukee. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että kaikki asiakkaat eivät luultavasti lue asiakassuunnitelmia. Syynä asiakassuunnitelman lukemattomuuteen, pohdittiin että dokumentti on usean sivun mittainen, eikä sitä jaksaa lukea. Sosiaalityöntekijät ajattelivat, että asiakkaat lähinnä tyytyvät asiakassuunnitelmaan eivätkä kysy sen sisällöstä.

*Ei ylipäättänsäkään (kysy mitä kirjataan), jos puhutaan. Yleensä ihmiset ottaa sen niinku annettuna tosiasiana, asiakassuunnitelman. Mä en muista et koskaan kukaan ois sanonut et mitä tollai kirjoitit, ei se näin mee. Ei varmaan koskaan, et ihmiset tyytyy sitte, jos ne sen ees lukee. (SOSTT. 4)*

## 6.2 Yleinen työtapa – tuttu ja haastava

Työntekijät ja asiakkaat kuvasivat, että yleensä asiakassuunnitelman neuvottelussa tehdään muistiinpanot käsin kirjoittamalla ja kirjallinen asiakassuunnitelma lähetetään myöhemmin asiakkaalle kotiin. ”Nii paperille laittanu vaan muistiinpanot, ja sitten tullu jälkikäteen postissa se (asiakassuunnitelma).” (AS. 2) Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakassuunnitelma kirjoitetaan neuvottelun jälkeen myöhemmin käsimu-

tiinpanojen pohjalta Effica-asiakastietojärjestelmään. Tämän jälkeen tulostettu asiakassuunnitelma lähetetään asiakkaalle kotiin. ”Kirjotetaan ruutuvihkoon, mitä siinä (neuvottelussa) puhutaan ja sit myöhemmin se viedään koneelle.” (SOSTT. 3)

Sosiaalityöntekijät kokivat yleisen työtavan kirjata asiakassuunnitelma tuttu. Työtavan ollessa tuttu, tuo se myös varmuutta työskentelyyn ja se saa pitäytymään käsimuistiinpanoissa. Haastatteluissa nousi esiin myös, että yleisessä työtavassa ilmenee eroja eri työntekijöiden kanssa työskennellessä. Joidenkin työparien kirjaamiseen on helpompi luottaa, mutta toisinaan on parempi kirjata itse, koska työpari kirjaa hyvin eri tavalla. Luottamus työparin kirjauksiin nähtiin tärkeäksi ja se mahdollistaa keskitymisen neuvottelussa, minkä jälkeen on helppoa kirjata asiakassuunnitelma käsimuistiinpanoista Effica-asiakastietojärjestelmään.

Yleisen työtavan haasteena sosiaalityöntekijät näkivät käsimuistiinpanojen kirjaamisen myöhemmin Effica:n. Sosiaalityöntekijät kokivat, että on vaikea muistaa mitä neuvottelussa on puhuttu, kun käsimuistiinpanot kirjataan myöhemmin.

*Olihan tää paljon mielekkäämpää, et se tykin kautta tehtiin se asiakassuunnitelma siinä kun kaikki oli paikalla, kun se et sä kirjatot sitä yksistäs, juttelet kollegan kanssa sit niinku viikon päästä... kuka sano mitäkin... ja kuinka se lause nyt sit meni, et oliko tässä ”on” vai” olisi”, koska niillä kirjoittamisen nyansseilla on aika paljon niinku merkitystä siinä, et mitä se sitten ihan oikeesti tarkoittaa. (SOSTT. 1)*

Haasteeksi koettiin myös neuvottelussa samaan aikaan kirjaaminen, kuuntelu ja keskustelu. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että joskus neuvottelussa on mukana vain yksi sosiaalityöntekijä, jolloin neuvottelun päävastuu ja kirjaaminen on hoidettava yksin. Haastatteluissa tuotiin esiin myös se, että usein molemmat sosiaalityöntekijät tekevät käsimuistiinpanoja neuvottelussa.

*En mä tiedä onko se hyvä tai huono, se on ihan hyvä varsinkin siinä tapauksessa jos kumpikin, kun on työparityöskentelynä kaks sosiaalityöntekijää neuvottelussa, jos se edetään niin, et toinen vaan kirjaa siihen vihkoon ja toinen puhuu. Mut valitettasti meillä usein on tilanne se, että kumpikin kirjaa. Eli tavallaan keskittyy siihen et kirjaa ja yrittää samalla kuunnella ja myös puhuu. (SOSTT. 3)*

Käsimuistiinpanojen vaikeaselkoisuus näyttäytyi haasteena sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. Oma käsiala saatettiin kokea huonoksi ja siksi muistiinpanojen kirjoittaminen myöhemmin Effic-asiakastietojärjestelmään saattoi olla haastavaa. Myös toisen työntekijän kirjoittamat muistiinpanot nähtiin toisinaan vaikealukuisiksi. Haasteelliseksi koettiin neuvottelun sisällön tulkinta, mikäli neuvottelussa molemmat työntekijät ovat kirjoittaneet muistiinpanot eri tavoin, eikä tällöin ole varmuutta kumman muistiinpanot ovat oikein. Haastatteluissa kuvailtiin, että joskus neuvottelun jälkeen jää epävarmuus siitä, mitä sovittiin. Näihin haasteisiin läpinäkyvä kirjaustapa nähtiin hyvänä varmistuksena siitä, mitä neuvottelussa puhuttiin ja sovittiin.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa näyttäytyi haasteena, että sosiaalityöntekijä on lopulta yksin kirjausten kanssa. Kirjauksen haasteina nähtiin muistamisen ja tulkinnan lisäksi myös vastuu kirjoitetusta tekstistä. Dokumentin oikeellisuus ja dokumentoijan vastuu voivatkin aiheuttaa työntekijälle paineita, asiakassuunnitelman ollessa tärkeä ja painoarvoinen asiakirja.

*No, se on vähän hassu, ku just se on sopimus ja sen pitäis vastata sitä yhdessä löydettyä näkemystä mitä siinä neuvottelussa on päädytty. Ite kuitenkin sitte siinä loppujen lopuks kirjoittelet sen ja. Et se aina tulee mieleen, että ylittääköhän tässä joku kohta semmosen kynnyksen, et sieltä tulee palautetta että tää ei ihan näin mennykkään. Mut koskaan ei ole vielä tämmöstä tapahtunut, mut aina sitä käy mielessä että tuleekohan sieltä joltain signaalia. Joskus joku yhteistyökumppani on huomauttanut, että olik siellä tommostakin. (SOSTT. 5)*

Kysyttäessä asiakkaiden mielipiteitä yleisestä työtavasta esiintyi myös mielipiteitä puolesta ja vastaan. Yleinen työtapa koettiin jokseenkin toimivaksi ja asiakassuunnitelmaan oli kirjattu myös se mitä yleisen työtavan mukaisessa neuvottelussa oli puhuttu. Haastatteluiden pohjalta näyttäytyy, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän luottamuksellinen suhde on tärkeää myös asiakassuunnitelman kannalta.

*Kyllä se on minun mielestä ollu ihan, ihan totanoin toimiva. Niin kuin sanoin ettei siinä oo kyllä tavallaan korjattavaa ollu. Että tavallaan, minusta asiakkaan, jos nyt mua nyt asiakkaaks voi kutsua, niin ei tarvii olla läsnä siinä kun he sitä kirjaa koneelle. Että kun riittävän hyvin käydään keskustelua ja he kirjaa mitä on keskusteltu, joka näkyy kuitenkin lopullisessa siinä kirjeessä. Niin niin, en mä nää siinä mitään ongelmaa, minusta se on ihan toimiva tapa. (AS. 3)*

Asiakkaiden keskuudessa myös pohdittiin, että onko yleisellä työtavalla kirjatun asiakassuunnitelman lukenut jo muutkin tahot, ennen kuin asiakas saa kirjallisen asiakassuunnitelman postitse kotiin. Nämä ajatukset aiheuttivat voimattomuutta ja tässä mielessä yleinen työtapa koettiin haastavaksi. Yleisellä työtavalla kirjatussa asiakassuunnitelmassa koettiin toisinaan olleen väärinkäsityksiä ja vääriä tulkintoja.

*Ei sillä nyt silleen oo mitään merkitystä, mutta että se oli hauska lukee sieltä virallisista papereista, että aha noniin et me ollaan sitten nyt niinku kaupunginkin mielestä persauksia, että niinku silleen ku sä et näe yhtään sitä että mitä sinne loppuviimein sitten päätyy ja hyvin harvoin niitä käydään silleen niinkun kohta kohdalta läpi, et sit sä vähän niinkun jälkikäteen saat lukee vasta sen silleen, että aijaa he onkin niinku tätä mieltä. (AS. 2)*

Kun asiakas saa neuvottelussa muistiinpanojen pohjalta kirjatun asiakassuunnitelman luettavakseen vasta myöhemmin, voi kirjattuun tietoon olla vaikea enää puuttua. Asiakas ei välttämättä muista ovatko asiat juuri kirjatun tavoin neuvottelussa keskusteltu. Vierula (2012) kuvaa, että asiakkaan tieto suodattuu eri tavoin siirtyessään asiakirjoihin. Myös asiakkaan kieli muuttuu asiakirjoissa arkipuheesta sosiaalityöntekijän kirjaamaksi ammattikieleksi. Sosiaalityöntekijän dokumentoidessa asiakirjoja, tekee hän myös tulkintoja ja valikointia, osa tiedoista jää mahdollisesti kirjaamatta, ja sosiaalityöntekijä valikoi ja painottaa niitä tietoja joita nostaa esiin. Dokumentointi voidaankin täten nähdä vallankäyttönä. (Vierula 2012, 151–152.) Yhteistyön ja dialogisen työotteen avulla vähennetään valta-asetelmaa, jossa sosiaalialan edustajat määrittelevät ongelmat ja ratkaisut (Niemi 2013, 53).

## 6.3 Läpinäkyvän työtavan etuja

### 6.3.1 Asiakkaan ja yhteistyötahojen mahdollisuus vaikuttaa

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuotiin läpinäkyvän työtavan hyvänä puolena esiin, että asiakassuunnitelman neuvotteluun osallistuvat tahot pystyvät tällöin parem-

min osallistumaan ja vaikuttamaan neuvottelussa ja asiakassuunnitelman kirjauksessa. Työtavan eduksi ajateltiin, että yhdessä kirjattu suunnitelma on yhdessä hyväksytty eikä jää arveluita, valituksia tai sanottavaa jälkikäteen. Haastatteluissa esiin nousi merkittävänä asiana myös yhteistyökumppaneiden osuus (ks. luku 6.3.4).

*Sit mä aattelen, et erittäin hyvää tässä on juuri se että kaikki ketkä osallistuu neuvotteluun, ni kokee jotenkin voivansa niinku vaikuttaa ja olla niinku just semmosena aktiivisena osallistujana siin neuvottelussa. (SOSTT. 3)*

*Se tuli niinku näkyväksi, että tääl ihan oikeesti tehdään tämmönen suunnitelma ja. Et siinä mielessä se oli varmaan ihan hyvä kokemus kaikille. Asiakaskin se on niinku osallinen kun siinä itte se on mukana sen kirjoittamisessa, se niinku luo semmosta skarppiutta siihen. (SOSTT. 4)*

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kuvattiin, että osallistujan rooli konkretisoituu läpinäkyvässä työtavassa, kun asiakas näkee neuvottelussa mitä asiakassuunnitelmaan on kirjoitettu ja saa vaikuttaa siihen. Tärkeäksi koettiin edellisen asiakassuunnitelman läpikäyminen neuvottelun alussa. Edellisen tapaamisen muistiinpanojen läpikäyminen koettiin hyväksi tavaksi myös Holmbergin (2011, 31–32) tutkimuksessa, tällä tavalla nähtiin asiakkaan osallisuutta lisäävä vaikutus. Edellisen neuvottelun muistion kertaaminen on hyvä tapa reflektoida asiakkaan kanssa elämäntilannetta, työskentelyä ja lastensuojeluprosessia. Asiakkaalle konkretisoituu, miten tilanne on edellisen neuvottelun jälkeen edennyt ja mitä on hyvä tehdä jatkossa.

Läpinäkyvä työtapa nähtiin sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa myös asiakasta voimaannuttavana tekijänä. Myös Kääriäisen, Leinosen ja Metsärannan (2006) mukaan asiakkaan mukaan ottaminen asiakirjojen kirjoittamiseen, on asiakkaalle voimaannuttavaa, samoin kuin työntekijälle. Asiakkaan ollessa osallinen häntä koskevien asiakirjojen laadinnassa, se myös sitouttaa yhteistyöhön paremmin. (Kääriäinen ym. 2006, 23.)

*Must tuntuu, et asiakas niinkun, saman tien kun hän saa sen (asiakassuunnitelman), sen totanoin luettavakseen, niin hän voimaantuu siinä omassa elämäntilanteessansa. Ja, öö voimautuu siitä, että ei nää asiat nyt ollukkaan ihan niin huonosti mitä hän kuvitteli, eikä nää ollut niin huonosti, mitä sosiaalityöntekijä kuvitteli. Et must tuntuu, et se on aika*

*voimaannuttava niinkun asia käydä sen asiakkaan kans läpitte sieltä tykiltä sitä asiakassuunnitelmaa, et nyt ollaan tässä pisteessä ja katotaan sit toukokuussa-kesäkuussa uudestaan. (SOSTT. 1)*

Myös asiakkaat kokivat läpinäkyvässä työtavassa tärkeäksi, että asiakas sai vaikuttaa kirjaukseen. ”Että itse pystyy vaikuttamaan niinku oikean kuvan saamisesta sinne paperille.” (AS. 1) Erityisesti asiakkaat korostivat vaikuttamismahdollisuuttaan sillä, että heiltä oli kysytty neuvottelussa haluavatko he muuttaa tai lisätä asiakassuunnitelmaan asioita.

*Nii että siihen sai ite vaikuttaa mikä on sun tuomios, että tota sehän siinä tietysti niinku. Se on niin se yleinen tyyli on just se, että sulle vaan tulee se lappu silleen kotiin ja sit sää luet että aha, no meidän perheellä nyt menee sit näköjään tälleen näin. Niin se, että siihen saa vähän ite vähän jotain vaikuttaakin, niin se tietysti silleen niinku positiivisessa mielessä. (AS. 2)*

Asiakkaiden haastatteluissa läpinäkyvä työtapa nähtiin avoimempänä ja sen koettiin vähentävän työntekijä-asiakas-asetelmaa. Lastensuojelu perustuu suurelta osin yhteistyölle asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma tulisi tehdä huolellisesti, yhdessä asiakkaan kanssa kiireettömästi ja suunnitellusti. Hyvin tehty asiakassuunnitelma mahdollistaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tuen, sen sijaan että vain kontrolloitaisiin. (Laiho 2007, 151.)

*Joo siis niinku avoimuus on hyvästä, ja myös tässäkin asiassa --- siis ja se että asiakas pääsee tosiaan vaikuttamaan itse siihen paremmin --- onhan se kyse niinku perheestä ja niinku niin isoista asioista kun nyt voi olla, ainakin mitä mä keksin niin sitten onhan se ihan kiva et siihen pääsee niinku (vaikuttamaan) --- niin ja ehkä sitä et kun ehkä se just se me-he te-asettelu, niin se niinku se kuilu vähenee niinku kapenee siinä, että sitten enemmän kunnioitetaan asiakasta, että siis semmonen kunnioitus tulee siinä, että ongelmia on ollu mutta niistä niinku elämä jatkuu ja niistä kriiseistä niinku selvittää” (AS. 1)*

Asiakkaiden vastauksista kuvastui, että asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa asiakassuunnitelmaan lisää asiakkaan osallisuutta ja asiakas on enemmän läsnä neuvottelussa. ”Nii siis edelleen mun mielestä niinku tällanen avoimuus ja läpinäkyvyys ja semmonen niinku on aina hyvästä, et silleen. Et mun mielestä tää on vaan ihan mu-

kavaa.” (AS. 2) Asiakkaiden haastatteluissa nousi myös esiin, että asiakas pystyy paremmin tuomaan esiin asioita läpinäkyvällä työtavalla toteutetussa asiakassuunnitelmaneuvoittelussa.

### 6.3.2 Tiedot oikeanlaisesti kirjattuna

Sosiaalityöntekijät nostivat läpinäkyvän työtavan tärkeänä puolena esiin, että tiedot kirjataan tällöin oikeanlaisesti asiakassuunnitelmaan ja siinä näkyy yhdessä sovitut asiat. Sosiaalityöntekijä varmistuu siitä, että asiat ovat oikein, eikä tarvitse jälkikäteen miettiä, miten asiat sovittiin. Läpinäkyvä työtapaa mahdollistaa haastattelujen mukaan sen, että mielipiteet, tärkeät lauseet ja asiat saadaan samanaikaisesti kirjoitettua oikein ja edelleen varmistettua yhteistyötahoilta ja asiakkailta. Tärkeäksi nähtiin myös, että läpinäkyvää työtapaa käytettäessä asiakas tietää ja varmistuu siitä mitä on sovittu ja mihin on sitoutumassa. Tasala (2016) kirjoittaa Aino Kääriäisen haastattelun ja artikkelien pohjalta. Asiakassuhteessa vastavuoroinen kohtaaminen, avoin dokumentointi sekä asiakkaan mahdollisuus osallistua dokumentointiin, lisää dokumentin varmuutta ja vähentää myöhempiä epäluuloja dokumentteja kohtaan. (Tasala 2016, 16.)

*Se oli tässä erinomaisen hyvää, että tää mahdollistaa sen mitä mä oon jo odottanut pitkään, että siinä se voidaan tehdä tää asiakassuunnitelma silleen, että siihen saadaan kaikkien nimet alle. Ja nytten teknisten syiden takia tässä sitä ei tehty, mutta että tää mahdollistaa sen että siihen fileihin, asiakkaan papereihin jäävään versioon tulee kaikkien nimet alle. Sillä on mun mielestä myös semmosta symbolista voimaa aika paljon, se tuo siihen sitä semmosta jotain semmosta henkistä sitovuutta siihen paperiin, ku se on kuitenkin tärkeä paperi. (SOSTT. 5)*

*Yhteinen ymmärrys siit asiasta, et ei tartte sit siellä omassa huoneessa yksin sit miettiä, et olikohan se ny näin, meniköhän se näin. Eli tulee se niinku se oikee, se on varmaan oikeempaa sillon ku se tehdään yhdessä, sit jää niit semmosii tulkintavirheitä ehkä vähemmän ja väärinymmärrystä. Jotenki se on niinku oikeempi, mä uskosin niin, ku se tehdään yhdessä, rehellisempi, parempi, siinä on monia hyviä laatusanoja tuli. (SOSTT. 4)*

*Osallistujan rooli tulee selkeeks siinä. Et se ei oo niinku meidän kirjotus, et kotiin tulee joku lappu ja ny ne on kirjottanu, se sosiaalityöntekijä on kirjottanu tällästä. Ni tuuntuuks se kovin omalta. Mut ku ne tietää, et ne*

*on ite ollu siinä mukana kirjoittaa. Ni se voi tuntuu niinku omimmalta ja omammalta, se asia. Et mä oon nyt ruvennu miettiin, että niin sen pitäis tietysti olla. (SOSTT. 4)*

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluiden mukaan läpinäkyvällä työtavalla asiakas tietää ja saa vaikuttaa mitä hänen puheistaan kirjoitetaan asiakassuunnitelmaan. Normaalisti työntekijä kirjoittaa asiat itsenäisesti, ja asiakas saattaa kokea, ettei joku asia ole hänen mielestään niin oleellinen. Haastatteluissa nousi esiin myös se, että läpinäkyvä työtapa hyödyttää yhteistyötä neuvottelussa ja jatkossa, koska asiakas tulee asioista tietoiseksi neuvottelun yhteydessä. Asiakkaan osallisuus häneen liittyvissä asiakirjoissa on edelleen vähäinen, asiakas on lähinnä itseään koskevien dokumenttien luoja (Vierula 2012, 152). Asiakkaan asema korostuu, kun asiakas ja työntekijä kirjaavat asiakirjoja yhdessä. Asiakkaan käsityksiä ja mielipiteitä on tällöin mahdollista kuulla ja asiakas voi itse osoittaa mitä pitää merkittävänä kirjata (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki, & Jäppinen 2011, 39). Vierula (2012, 152) kutsuu artikkelissaan tällaista kirjaustapaa osallistavaksi dokumentoinniksi.

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluissa nostettiin esiin, että asiakkaalla saattaa olla ongelmia luetun ymmärtämisessä. Neuvottelussa läpikäytyt asiat saattavat mennä ohi, myös yksi asiakas toi tämän asian esille. Läpinäkyvän työtavan nähtiin varmistavan asiakkaille, että sekä puhuttu että kirjattu on ymmärretty oikein. Asiakastyön kannalta on tärkeää varata aikaa asiakkaalle ja hänen asioilleen. Vuorovaikutuksen tulisi olla rauhallista ja selkokieleistä. (Filppa & Hietanen (toim.), Hedemäki, Kokkonen, Malinen, Niskala, Näkkäläjärvi & Ruotsala 2013, 477.)

*Asiakas tietää mistä on sovittu. Et tota osalla meidän asiakkaita on niinku kirjallisen tekstin ymmärtämisessä ongelmia. Ja aika moni toteaa, sit ku he ei oikein ymmärrä mitä näissä papereissa sanotaan. Niin siinä se tulee myös niinku suusanallisesti kerrottua, et mitä tähän asiakassuunnitelmaan laitetaan. Et se hyöty siinä on, et saadaan siinä käytyä läpitte se et mitä tota, mitä odotetaan puolin ja toisin. (SOSTT. 1)*

Sosiaalialan ja lastensuojelun sanasto voi olla asiakkaan vaikea ymmärtää. Kun kirjattu asiakassuunnitelma käydään kattavasti ja ymmärrettävästi neuvottelussa yh-



dessä asiakkaan kanssa, on asiakkaan helpompi hyväksyä asiakassuunnitelma. Asiakkaan on mahdollista sitoutua yhdessä sovittuun paremmin, kun hän on konkreettisesti mukana kirjaamassa asiakassuunnitelmaa.

Sosiaalityöntekijät näkivät läpinäkyvän työtavan etuna, ettei siinä ole ongelmia oman tai toisen työntekijän käsialan tulkitsemisessa, kuten on yleisessä työtavassa. Hyvänä koettiin myös, että ei tarvitse miettiä omien muistiinpanojensa pohjalta, tuleeko asiat kirjattua oikein Effica-tietojärjestelmään. Toisen työntekijän rooli ulkopuolisena kirjaajana koettiin sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa lähinnä haasteena (ks. luku 6.4.2), mutta työntekijöiden selkeät roolit koettiin myös positiivisena asiana

*Ajatellaan, et täs on kaks työntekijää ni roolittamalla tällä tavalla saadaan siihen vähän niinku särmää. Toinen keskittyy kuuntelemaan ja kirjaamaan ja toinen sitte pitämään sitä puhelankoja käsissään ikäänkuin. Ni sitten niitten työntekijöiden yhteinen näkemys tulee vähän niinku laiveammaksi, kun roolittuu tää ja tehtävät on vähän erilaiset. (SOSTT. 5)*

Yleisessä työtavassa voidaan myös toimia siten, että toinen työntekijä on päävastuussa keskustelun vetämisestä ja toinen kirjaamisesta. Työntekijät kokivat läpinäkyvässä työtavassa tämän roolien jaon kuitenkin selkeämmäksi. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa pohdittiin myös, voisiko läpinäkyvä työtapa olla korvaava vaihtoehto neuvotteluiden äänittämiselle. Äänittäminen ei ole sallittua, mutta läpinäkyvällä työtavalla voidaan varmistua neuvottelussa keskustelluista ja yhdessä sovituista asioista. Läpinäkyvällä työtavalla toteutetun neuvottelun tärkeänä tavoitteena nähtiin, että kaikki hyväksyvät kirjatun asiakassuunnitelman neuvottelun yhteydessä.

Asiakkaat kokivat läpinäkyvän työtavan hyvänä. Tärkeänä pidettiin, että asiakassuunnitelman näki heti neuvottelun yhteydessä. Läpinäkyvän työtavan eduksi asiakkaat ajattelivat, että tiedot ovat oikein kirjattuna asiakassuunnitelmassa, eikä siinä ole väärinkäsityksiä tai vääriä tulkintoja. Hyväksi koettiin myös, että asiakas voi tuoda itselleen tärkeät asiat asiakassuunnitelmaan.

*No se on ehkä hyvää, et kun ja jos se (työtapa) joskus saadaan toimivaksi, niin pystyy siinä ennenkö se (asiakassuunnitelma) tulostetaan ja*

*lähetetään kotiin, niin todella varmентаan, et siellä on kaikki asiat, mitä niinkö asiakaskin haluaa. (AS. 3)*

Asiakkaat ajattelivat läpinäkyvän työtavan konkretisoivan neuvottelussa käsitellyt asiat. Asiakkaan kokivat, että työtapa luo luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. Vastauksista kuvastui, että asiakkaat ovat miettineet mitä yleisellä työtavalla neuvottelun aikana kirjoitetaan, läpinäkyvässä työtavassa koettiin hyvänä, että asiakas näki mitä keskustelusta kirjataan. ”Että on se niinku no ylipäättään niinku miellyttävämpi tapa on olis silleen nähdä se (asiakassuunnitelma), siinä kun istutaan palaverin aikana.” (AS. 1)

*Jotenkin se tuntuu että se tulee se ajatus silleen suuremmin, koska se ei mee vähän niinkun sen ruutupaperivihko-filtterin läpi siitä, että siinä on laitettu että tota, et se koko ajatus ikään kuin siirtyy suoraan sinne lopulliseen tuotteeseen sen sijaan et se niinku typistettäis siihen ranskalaisiin viivoihin siihen lapulle ja sit sieltä siirrettäis sinne, niin. (AS. 2)*

### **6.3.3 Tehokkuus**

Asiakkaat pohtivat, että läpinäkyvä työtapa helpottaisi ja nopeuttaisi sosiaalityöntekijän työtä. ”Varmaan se saattas nopeuttaa, jos päästäs siihen tilaan että siinä samassa tunnissa pystyttäs kirjaan tää sinne lopullisena raporttina. Niin niin kyllähän siitä semmonen hyöty sit olis, et kyl se nopeuttas heidän asioitaan.” (AS. 3) ” Tai niinku silleen mä kokisin et se niinku, et se niinku vähentäis sitten sitä arvelua ja semmosta ylimääräistä hommaa jotenkin.” (AS. 2)

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa läpinäkyvän työtavan eduksi ajateltiin, että kirjaaminen tapahtuu samaan aikaan eikä jää jälkikäteen kirjoitettavaa. Jälkikäteen kirjaaminen näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden vastauksissa paineena. Haastattelussa painetta kuvattiin tilanteella, jolloin asiakassuunnitelma on kirjaamatta ja asiakkaan elämässä tilanne muuttuukin haastavammaksi. Tällöin on vaikea kirjoittaa asiakassuunnitelma siltä ajalta, kun tilanne oli toisin. Kun asiakassuunnitelma ei ole ajan tasalla, on työ haasteellista myös toiselle työntekijälle, joka vanhojen kirjausten perusteella työskentelee asiakkaan kanssa. Paine ja asioiden tekemättömyys, saavat läpinäkyvän

työtavan näyttäytymään positiivisessa valossa. ”Se ei ressaiss sitten seuraavana päivänä ketään, jos siihen satsais sen ajan.” (SOSTT. 4)

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuotiin esiin, että kun asiakassuunnitelma kirjaataan muistiinpanoista tietokoneelle myöhemmin, niin on haastavaa kirjata neuvotteluun osallistuneiden tahojen sanomisia ja mielipiteitä. Sosiaalityöntekijöiden mielestä samanaikainen kirjaaminen on tehokasta ja säästää aikaa. ”Nii ja et sen saa siinä niinku heti, omasta puolesta se että se ei jää sinne laatikkoon ne muistiinpanot odotetaan että millon mää ehin kirjottaa ne koneelle. Ni sehän nopeuttaa.” (SOSTT. 2)

Sosiaalityöntekijät kokivat, että läpinäkyvä työtapa on tehokas ja säästää aikaa, koska kirjauksen saa tehtyä neuvottelussa samanaikaisesti.

*Tää tapa kyllä todennäköisesti säästää sen päävastuutyöntekijän työaika, koska nyt oli äärettömän helppo ku se asiakassuunnitelma oli jo laadittu, ni sitä ei tarvinnu enää sen neuvottelun jälkeen alkaa kirjottaa niinku alusta sinne koneelle. Eli tavallaan se oli valmis, se vaan tulostettiin ja lähetettiin asiakkaalle postissa et. Että joo työaika säästää, toki siinä on sit kaks työntekijää siinä neuvottelussa, niin on muutenkin.*  
(SOSTT. 3)

Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa mietittiin, että läpinäkyvällä työtavalla toteutetun asiakassuunnitelman neuvottelun valmistelu vie enemmän aikaa. Sosiaalityöntekijät näkivät myös, että läpinäkyvä työtapa säästää aikaa myöhemmin, kun ei tarvitse kirjata erikseen muistiinpanoista Effic-asiakastietojärjestelmään. Läpinäkyvän työtavan ollessa vasta kokeiluvaiheessa on kuitenkin pohdittava, miten asiakassuunnitelma saataisiin sujuvasti kirjattua tai siirrettyä Effic-asiakastietojärjestelmään. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa koettiin, että on hyvä, kun asiakas saa asiakassuunnitelman heti mukaansa ja tietää mitä on sovittu. ”Onhan siinä tietysti, että saa ajantasaisesti siitä mukaansa sitten sen päivitetyn tilannemäärittelyn ja tavoitteet ja keinot kirjattuna siihen. Ei tartte päiväkausia odotella postin mukana sitä.” (SOSTT. 5)

### 6.3.4 Yhteistyökumppaneiden esiintulo

Sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden haastatteluissa nostettiin esiin mielenkiintoisena asiana yhteistyökumppaneiden osuus läpinäkyvällä työtavalla toteutetussa neuvottelussa. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa nähtiin, että läpinäkyvässä työtavassa yhteistyökumppanit tulivat enemmän esiin ja toivat mielipiteitään julki.

*Se oli oikeestaan uutta, että nää meidän yhteistyökumppanit niin vahvasti sit totanii siinä kohtaa sai tuotua sen oman mielipiteensä siihen asiakassuunnitelmaan. Siis sekä positiiviset asiat että negatiiviset asiat ja ne tuli saman tien niinku kirjattua. Et jos mä oisin tehny ton asiakassuunnitelman viikkoo myöhemmin, niin mä en ehkä niitten meidän yhteistyökumppaneitten öö mielipidettä olisi niin vahvasti tuonut sinne niinkun esiin. (SOSTT. 1)*

*Mä en tiedä nyt oikein sinänsä, mut mikä oli mun mielestä mielenkiintoista ku se heijastettiin sinne ja tehtiin asiakassuunnitelmaa yhdessä. Ni jotenkin tuntu, että yhteistyötahotkin tuli niinku enemmän siihen mukaan. Et ne oli niinku kauheen kiinnostuneit' siitä myös mitä heidän osuudestaan. He myös halus hirveen voimallisesti tuoda esiin, mitä he haluavat sinne kirjata. Eli halusivat myös päästä kertoon niistä, et se oli aika mielenkiintonen huomio, mitä kyl ei aiemmin oo tullu vastaan. (SOSTT. 3)*

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa pohdittiin, että asiakassuunnitelman kirjaaminen tuli läpinäkyvällä työtavalla näkyväksi ja tällä tavoin ymmärretään, että neuvottelussa tehdään virallinen asiakassuunnitelma. Tämän vuoksi myös yhteistyökumppanit haluavat tuoda itselleen tärkeäksi kokemat asiat asiakassuunnitelmaan. Yhteistyökumppanit ymmärtävät myös asioiden erityisen tärkeyden, kun näkevät konkreettisesti tehdyn asiakassuunnitelman ja tätä kautta ymmärtävät sen merkityksen asiakkaan elämässä ja sosiaalityöntekijän työssä. Palvelujärjestelmä voi olla pirstaleinen ja kukin yhteistyötaho hoitaa omaa osaansa, ilman että varsinaista yhteistä suunnitelmaa ja yhteistyötä on. Läpinäkyvällä työtavalla tämän tutkimuksen mukaan on vaikutusta eri tahojen nivomiseen yhteen ja jokaisen tahon tärkeys painottuu. Arnkil ja Seikkula (2014) pohtivat tätä pirstaleisuutta myös ja kuvaavat, että ammattilaiset katsovat asiakkaan tilannetta omalta kannaltaan eivätkä tiedä keitä muita tahoja asiassa on mukana tai mitä he tekevät. Yhteistyötahojen merkitys kokonaisuudessaan

voi olla asiakkaalle vaikeaa ymmärtää eikä kokonaisuus ole hallinnassa. (Arnkil & Seikkula 2014, 57.)

## 6.4 Läpinäkyvän työtavan haasteita ja kehittämismahdollisuuksia haastateltavien esiintuomina

### 6.4.1 Ajankäyttö

Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että uusi ja erilainen työtapa jännitti. Haastatellut kertoivat, että kaikki läpinäkyvällä työtavalla toteutetut asiakassuunnitelmaneuvoittelut olivat kuitenkin onnistuneet. Sosiaalityöntekijät kokivat, että läpinäkyvällä työtavalla toteutetut neuvottelut olivat vaatineet enemmän aikaa ja erilaista keskittymistä.

*No tota, tietysti siinä tulee heti semmonen paine, että miten mä nyt kirjotan nää silleen niinkun ymmärrettävästi, sujuvasti, kuitenkin ytimekkäästi. Ööö, silleen et se on niinku hyvin muotoiltu, et se ei oo semmosta tönkköä. Ja se että kerkeekö sitte kuuntelemaan sitä keskustelua sataprosenttisesti ja samalla niinku prosessoimaan sen kirjoitusprosessin ja sen muotoilun ja kaiken että. Just se et meneekö siinä jotain olennaista ohi. (SOSTT. 6)*

Haasteena sosiaalityöntekijöiden haastattelussa nähtiin, että läpinäkyvällä työtavalla toteutettu asiakassuunnitelmaneuvoittelu on hidaskäyttöinen ja vie enemmän aikaa. Myös neuvottelun valmistelu vie enemmän aikaa. Sosiaalityöntekijät pohtivat asiaan liittyen myös sitä, että aikaa säästyy kirjaamiselta myöhemmin. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa nähtiin, että laajemmassa käytössä työtapa olisi luonteva omassa normaalityössä ja työympäristössä, toteutus ei tarvitsisi paljoa etukäteissuunnittelua työntekijä voisi omassa työhuoneessaan kirjata yhdessä asiakkaan kanssa.

*Mut se et se vaatii aikaa enemmän, elikkä siinä tapauksessa meidän pitää varata neuvotteluille selkeesti pidempi aika, koska mä aattelen et normaalistihan voidaan sopii asiakkaiden kans et nyt on 45 minuuttia aikaa ja nopeesti käydään asiat läpi, ja sit työntekijä kirjaa myöhemmin sen jonnekin koneelle. Mut tää vaatii aikaa, et se on ehkä semmonen, et sit pitäis oppii hallitseen kalenterii ja järjestää sitä aikaa näil neuvotteluille enemmän. Et se on ehkä semmonen pieni haaste, mutta toisaalta niinku sanottu se helpottaa sit kuitenkin et ei tarvii kirjata sen*

*neuvottelun ulkopuolella enää. Et voittaa tavallaan aikaa sit kuitenkin, vaikka se siinä kohtaa tuntuu et aikaa kuluu enemmän. (SOSTT. 3)*

Myös asiakkaiden keskuudessa pohdittiin, että läpinäkyvä työtapa voi viedä enemmän työntekijän aikaa. ”Onhan tää nyt varmaan työläämpi tietysti varmasti tää niinkun työntekijöille tämmönen tyyli (läpinäkyvä työtapa), mutta niinku.” (AS. 2)

#### **6.4.2 Kirjaajan rooli**

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa nähtiin haasteelliseksi kirjaajan rooli läpinäkyvässä työtavassa. Työntekijät pohtivat, miten kirjaava sosiaalityöntekijä pääsisi osallistumaan neuvottelussa enemmän keskusteluun. Haasteena koettiin, että toinen sosiaalityöntekijä kirjaajan roolissa on ikään kuin pois neuvottelusta ja vuorovaikutus kärsii, kun toinen työntekijä on tietokoneen takana. Toisinaan kirjaajan oli vaikea kuulla, mitä neuvottelussa puhuttiin. ”Ku määhän nyt kirjasin siellä vähän sivummassa, niin se että vähän jotenkin niinku jää sen keskustelun ulkopuolelle tietysti luonnollisestikin, kun ei istunu siinä ihan saman pöydän ääressä. Sit oli välillä vaikeeta kuulla, että siis mitä puhuttiin.” (SOSTT. 6)

Kirjauksia tehneet sosiaalityöntekijät kokivat haasteellisena, saako kaiken tarpeellisen kirjattua neuvottelun aikana ja onko teksti ymmärrettävää ja sujuvaa. Haasteellisena ja yllättävänä koettiin, kun samaan aikaan keskittymisen piti olla sekä kirjaamisessa että kuuntelussa.

*Keskittyminen pitää olla niin monessa paikassa tietyllä tapaa. Et sit jos kirjais ihan paperille, niin sittenhän se on semmosta että laitetaan ran-kalaisin viivoin niinku. Se ei oo niin semmosta johdonmukaista kirjoittamista, siis silleen niinku just et se on, tulee olemaan just näin siinä asiakassuunnitelmassa. (SOSTT. 6)*

Tämä samaan aikaan kirjaaminen näyttäytyy haasteellisena myös yleisessä työtavassa (ks. luku 6.2).

Sosiaalityöntekijät kokivat, että neuvottelun ollessa vapaan keskustelun tyylistä, on kirjaajan vaikea poimia oleelliset asiat kirjalliseen asiakassuunnitelmaan. Läpinäkyvän

työtavan mukainen neuvottelu tarvitsisi sosiaalityöntekijöiden mielestä selkeän rakenteen, joka mukaan neuvottelu etenee. Tällöin neuvottelu etenisi sekä keskustelun vetäjän että kirjaajan kannalta järjestelmällisesti.

*No varmaan, sanotaan näin, et tää oli varmaan se mikä yllätti tällai ku oli ensimmäist kertaa, et se olikin vaikeeta. Vaikka on kokenut työntekijä, nii et miten tosta, ku siinä on sellasta yleistä puhumista sit asiakkaila ja työntekijöillä. Ni kuinka vaikee sieltä on poimia ne oleelliset asiat ja kirjottaa sinne, et se ehkä yllätti, sitä ei ehkä osannu ajatella alkuun. Ei tullu mieleen juuri tää, et se pitäskin mennä jotenkin niin strukturoidusti. (SOSTT. 3)*

Myös asiakkaiden haastatteluissa nousi esiin, että läpinäkyvän neuvottelun toteutus sujuvasti vaatisi keskustelun vetäjältä järjestelmällistä etenemistä. Tällöin myös kirjaavan sosiaalityöntekijän olisi helpompi työskennellä. Asiakkaiden haastatteluissa pohdittiin, että työtapaan tulisi kouluttaa henkilöstöä, jolloin työtavasta saataisiin toimiva ja vapaasta keskustelusta pystyttäisiin poimimaan asiat kirjattuun asiakassuunnitelmaan.

*Mut niinku sanoin, et jos siihen ois semmonen koulutettu henkilö joka osaa poimia oikeet asiat oikeessa järjestyksessä, niin varmasti hyvä ja toimiva juttu. Koska siinä sä pääset heti niinkun reaaliajassa sitten korjaamaan jos siel on joku, mikä tän tavote on, nii jos siellä on joku, että ei tää näin tai lisäksiin tämän. Niin tietysti ne on helpompi tehdä sillon kun on tämmönen mahollisuus. (AS. 3)*

### 6.4.3 Tekniikka

Tekniset asiat koettiin sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa haasteellisina. Tiedoston tallentaminen, erilaisten tietokoneiden ja videotykin käyttö aiheuttivat haasteita. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa pohdittiin, että läpinäkyvää työtapaa käyttäessä, erilaisten laitteiden käyttöä tulisi harjoitella. Sosiaalityöntekijät myös pohtivat, että kannettava tietokone olisi huomaamattomampi kuin pöytätietokone. Efficia-asiakastietojärjestelmän käyttö läpinäkyvässä työtavassa koettiin haasteelliseksi, koska eri välilehdille ja eri kohtiin siirtyminen vie aikaa ja neuvottelun eteneminen sujuvasti ei tällöin onnistu. Työntekijöiden keskuudessa nousi kehittämisajatuksena esiin, ettei tekniikka saa olla esteenä, koska työntekijän tulee mukautua ja oppia käyttämään myös teknisiä apuvälineitä työssään. Enemmänkin haasteellisena nähtiin, miten kukin

saa sisällytettyä työtavan omiin työrutiineihinsa. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluissa myös pohdittiin, että työyhteisössä toimii eri ikäisiä työntekijöitä, jotka ovat tottuneet käyttämään eri tasoisesti teknisiä apuvälineitä. Lähteinen (2010) kuvaa, että sosiaalihuollossa esiintyy puutteita tietoteknisessä osaamisessa ja laitteistossa. Tietotekniikan käyttäminen on vähäistä, vaikka sen tuomat mahdollisuudet ovat laajat. (Lähteinen 2010, 150.)

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa pohdittiin myös asiakasnäkökulmasta samaan aikaan kirjaamista ja tekniikan läsnäoloa neuvottelussa. Asiakkaat eivät välttämättä ole tottuneet tekniikan läsnäoloon ja kirjaamiseen neuvottelussa, mikä saattaa hämmentää neuvottelun aikana (videotykki, tietokoneelle kirjoittaminen). Ihmissuhteutyössä tietokone nähtiin myös kylmänä ja etäännyttävänä tekijänä neuvottelussa, jolloin asiakas saattaa kokea, että hänen asiansa jää tekniikan varjoon.

*Onhan siinä se riski, että se menee sitten näpräämiseks ja tekniseksi toteutukseks ja se vie sen huomion ja asiakas voi kokea, että tässä keskitytään nyt sitte siihen kirjaamiseen ja paperiversioon eikä häntä kuunnella sitte yhtä tarkalla korvalla. Mutta se on hypoteetti, en mä tiedä, riski se on, en mä nyt tiedä tän kokemuksen perusteella onks se todellinen. (Sostt. 5)*

Haastatteluissa tuli esille myös, että tietokoneen ja tekniikan läsnäolo saattaa kiinnostaa lapsia, mikä voi vaikeuttaa neuvottelun kulkua.

#### **6.4.4 Ei sovi kaikille asiakkaille**

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuotiin esiin, että läpinäkyvä työtapa ei sovi välttämättä kaikille asiakkaille. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan eriävät mielipiteet sekä neuvottelut, joissa ei synny yhteisymmärrystä asioista, voivat olla haastavia kirjata ja läpinäkyvän työtavan toteutus voi tällöin olla vaikeaa.

*Tietenki joskus voi olla asiakastilanteita, mitkä on haastavia ja ollaan hyvinkin eri mieltä asiakkaiden kans. Ni ne voi tietenkin olla sit sellasii, että se ei oo kovin hedelmällistä tehdä näin sitä asiakassuunnitelmaa, et jos se menee semmoseks taisteluks, et mitä kirjoitetaan ja mitä tänne ylipäänsä voi kirjottaakkaan. Et jos on vaikee, tavallaan ollaan valmiiks*



*jo semmosella sotajalalla asiakas työntekijöitä vastaan. Mut en mä nyt tiedä onks siit sinänsä siis haittaa, ei siitä varmaan kuitenkaan haittaa, mut ois se kyl aika haastava. (SOSTT. 3)*

Läpinäkyvällä työtavalla toteuttaen nähtiin haasteellisiksi neuvottelut, joissa on asiakkaalle erityisen vaikeita asioita. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa pohdittiin, että joskus voi olla parempi, että kirjaukset tehdään yleisellä tavalla ja asiakas saa asiakassuunnitelman vasta myöhemmin luettavakseen. Ajateltiin, että vaikeita asioita sisältävän neuvottelun sisältö voi olla asiakkaalle helpompaa käsitellä myöhemmin, kun saa kirjallisen asiakassuunnitelman postitse kotiin.

*Jos ihan itte kirjaa silleen, ettei asiakas osallistu siihen ja jos on joku tunteita herättävä neuvottelu asiakkaan osalta, vaikka joku vaikee aihe, niin tota sit voisin ajatella et ehkä se on ihan hyvä toisaalta ettei siinä vaiheessa vielä nää sitä suunnitelmaa. Neuvottelun jälkeen antaa vähän ajatusten muhia ja ehkä tyyntyäkin. Et siinä mielessä sit se voi ollakin niinkun helpompi hyväksyä se viranomaisen kirjottama asiakassuunnitelma kun saa vähän etäisyyttä siihen tilanteeseen. (SOSTT. 6)*

Myös Holmbergin (2012) tutkimuksessa tuli esiin, ettei sosiaalityöntekijän muistiinpanojen antaminen asiakkaalle luettavaksi vaikean neuvottelun jälkeen, ole välttämättä asiakkaalle hyväksi. Toisinaan tutkimukseen osallistuneet työntekijät kokivat, että on parempi, kun asiakas saa lukea työntekijän muistiinpanot myöhemmin rauhassa kotona. Työntekijät eivät välttämättä lähettäneet muistiinpanoja asiakkaalle, mikäli kokivat, ettei asiakkaan ole hyvä palata muistiinpanoissa käsiteltyihin vaikeisiin asioihin yksin, ilman että hänen olisi mahdollista keskustella niistä työntekijän kanssa. (Holmberg 2012, 31.)

Sosiaalityöntekijöiden pohdinnoissa tuli esiin, että asiakas voi kokea läpinäkyvän työtavan epäluottamuksena häntä kohtaan.

*Jos asiakas luottaa siihen että se mitä on puhuttu ja sanottu, ni on ymmärretty samalla tavalla ja se pitää. Ni sitte hän saattaa kokee tommosen ajantasasen paperille laittamisen jotenkin epäluottamuksen osoituksenakin. Mutta ei ainakaan tän kokemuksen perusteella nyt ainakaan. (Sostt. 6)*

Myös asiakkaiden haastatteluissa pohdittiin, ettei työtapa sovi välttämättä kaikille asiakkaille, esimerkiksi jos asiakas yrittää muuttaa ja kieltää kaiken kirjatun tekstin. Laaksonen ja muut (2011) toteavat, että asiakkaan mukaan ottaminen kirjaukseen ei tarkoita, että kirjataan tai jätetään pois kaikki mitä asiakas haluaa. Asiakastyössä kohdataan erimielisyyksiä, jotka dokumentoidaan ja työntekijän tulee perustella näkemysensä. (Laaksonen ym. 2011, 42–43.)

## 6.5 Läpinäkyvä työtapa asiakkaan osallisuutta lisäämässä

### 6.5.1 Asiakassuunnitelman merkitys

Sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden haastattelujen pohjalta näkyy, että asiakassuunnitelmalla on tärkeä merkitys. Asiakassuunnitelman painoarvo ja tärkeys ei muutu, vaikka sen kirjaamiseen käytetty työtapa olisi erilainen. Kääriäinen (2003, 4) kuvaa lastensuojelun sosiaalityön asiakirjojen tärkeää merkitystä seuraavasti: ”Asiakirjamerkinnot jäävät kuitenkin jäljiksi tehdystä työstä. Nämä jäljet ovat merkittäviä ja kuuluvat erottamattomasti sosiaalityöhön.”

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kuvastui asiakassuunnitelman tärkeä merkitys oman työn ja asiakkaan kannalta. Kaikki sosiaalityöntekijät kuvasivat, että asiakassuunnitelma toimii suunnitelmallisen sosiaalityön pohjana ja se ohjaa työskentelyä. Myös asiakkaiden haastatteluissa nähtiin asiakassuunnitelman ohjaavan työskentelyä. ”Nii ja varmaan tuo sitten niinku seuraavaa palaveria varten, sitten taas sen mihiinkä niinku peilataan, et miten asiat on niinku edenny ja onko menty suunnitelmien mukaan ja niin pois päin.” (AS. 1)

*No sehän (asiakassuunnitelma) tietysti paljon määrittää meidän työskentelyä kyseisen asiakasperheen kans, mitä niinku jatkossa tehdään. Et se mitä siitä saa irti, et mikä on perheen tilanne ja miten me voimme työskennellä, tai miten vai voidaanko jopa työskentely kokonaan lopettaa. Et se määrittää paljon mitä tietoo tulee ja mitä toiveita asiakkailta ja. Sinänsä määrittää sitä miten me jatkossa toimitaan. (SOSTT. 3)*

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa nostettiin esiin, että asiakassuunnitelma on asiakkaalle merkityksellinen asiakirja, joka on mukana asiakkaan arjessa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakas pystyy käyttämään asiakassuunnitelmaa esimerkiksi asioissaan muissa palveluissa. Asiakassuunnitelma on asiakkaalle selkeä kirjattu asiakirja, mihin tarvittaessa vedota. Laihon (2007) mukaan asiakassuunnitelma on tärkeä asiakkaan oikeusturvan kannalta. Asiakassuunnitelma perustelee asianomaisille lastensuojelun tarpeen. Asiakkaalle asiakassuunnitelma osoittaa missä asioissa ja miten lastensuojelun avulla tähdätään muutokseen, myös mitä asiakkaalta odotetaan. (Laiho 2007, 151.)

*Kai se, et siinähan on suunnitelma kuitenkin. Se on tärkeä asiakkaan kannalta. Hän tietää nyt mitä hänelle on luvattu tai mitä voi odottaa tai toivoa meiltä. Jotenki et se on niinku silmissä, kirjoitettuna, tosiasiana. Antaako sit uskoo ja luottamusta, et asiat niinku hoituu, se mitä me on luvattu ni voitais myös pitää. Näin mä ainakin aattelin, et se tähtäis johonki muutokseen sitte sen perheen kohdalla. (SOSTT. 3)*

Asiakkaat pitivät hyvänä, että läpinäkyvällä työtavalla toteutetussa neuvottelussa asiakas tietää mitä on kirjattu.

*En mä usko, et se oikeesti loppuviimein muuttaa nyt ainakaan itelläni siis tässä hetkessä silleen mitään, mutta siis se just että eipä nyt ainakaan sitten tuu postissa semmonen että kato nyt tätäkin, kato mitä ne kirjottaa meistä tuolla. Mutta siis niinku, että ehkä silleen levollisemmin mielin on, koska sä tiedät mitä siellä lukee... (AS. 2)*

### **6.5.2 Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa**

Haastatellut sosiaalityöntekijät ja asiakkaat kokivat, että asiakkaalla oli neuvottelussa mahdollisuus vaikuttaa asiakassuunnitelman kirjaukseen ja sen sisältöön. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että asiakkaat näkivät neuvottelun lopuksi kirjauksen ja asiakailta kysyttiin haluavatko he tehdä muutoksia tai lisätä asioita asiakassuunnitelmaan. Asiakas myös pystyi halutessaan kertomaan mielipiteensä ja se kirjattiin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaat olivat pääosin olleet tyytyväisiä kirjattuun asiakassuunnitelmaan.

*Eli tavallaan ihan konkreetisti, ku hän näki sen kirjauksen ni hän pääsi niinku lukeen ja vaikuttaa. Häneltä kysyttiin että onko niinku nää oikein, et pitääkö hänen mielestää jotain täältä niinku muuttaa ja mitä hän haluaa tänne niinku, onko jotain lisättävää, tavallaan sillä tavoin. Et tämän asiakkaan kans se toimi hyvin, mut ei hän sit loppujen lopuks kauheesti mitään lähteny muuttan, mut siis hänellä oli mahdollisuus, koska hän tuntee kuitenkin heidän perheen tilanteen parhaiten. (SOSTT. 3)*

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuotiin esiin, ettei asiakkaalla ole mahdollisuutta vaikuttaa kaikkeen kirjattuun sisältöön. Sosiaalityöntekijän oma mielipide tai muiden tahojen mielipiteet kirjoitetaan sellaisenaan, ja näihin ei voi asiakas vaikuttaa. Myöskään taustatietoihin ei voi asiakas paljoa vaikuttaa.

Asiakkaat kuvasivat vaikuttamismahdollisuutta siten, että he saivat halutessaan korjata tai lisätä asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita. Asiakkaat kertoivat olleensa kirjatun tekstin kanssa pääosin samaa mieltä.

*Öm, se luettiin yhdessä läpi kohta kohdalta, lause lauseelta ja jos siellä ois jotain ollu, mitä ei vaikka oltas samaa mieltä, ni sitte ois voinu sanoo, että hetkinen mikä tässä on tai sitte niinku sanoin, niin mä pyysin et sinne lisää se. He huomioi sen ja kirjas sen siinä meidän silmien alla siihen. (AS. 1)*

### 6.5.3 Yhteinen näkemys

Kaikkien haastateltujen mukaan asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle syntyi yhteinen näkemys neuvottelussa käydyistä asioista. Asiakkaiden haastatteluissa pohdittiin, että yhteisen näkemyksen syntymiseen on vaikuttanut myös pitkä yhteistyö saman sosiaalityöntekijän kanssa. Kanaoja (2010) kuvaa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteinen ymmärrys työskentelyn tavasta ja päämäärästä on välttämätön osa lastensuojelutyön prosessia. Avoin keskustelu työskentelyn tavoitteista ja asianosaisten osuudesta on tärkeää, odotukset ja velvollisuudet tulee olla selkeästi esitetty. (Kanaoja 2010, 106–137.)

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa koettiin, että yhteisen näkemyksen synnyn osoittaa, että kaikki sitoutuvat yhdessä sovittuihin asioihin, tavoitteet ja päämäärä

ovat yhteiset. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa ajateltiin, että yhteisen näkemys synnyn huomaa myös siitä millainen tunnelma on neuvottelun lopussa ja millä mielin asiakkaat lähtevät pois neuvottelusta.

*Tässä kohtaa nyt syntyy (yhteisymmärrys). Asiakas sai sanoa omia mielipiteitensä ja me sanottiin omia mielipiteitämme, ja kaikki oli niinku tyytyväisiä lopputulokseen. Taikka ainakin se mitä siinä asiakassuunnitelmassa sovittiin, ni kaikki sitoutu niihin asioihin. (SOSTT. 1)*

#### 6.5.4 Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus ja yhteistyö ovat keskeisiä työskentelyssä (Kanaoja 2010, 129). Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat kokivat, että läpinäkyvä työtapa on hyvä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen luottamuksen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa pohdittiin, että läpinäkyvä työtapa vahvistaa yhteistyötä ja lisää luottamusta työntekijöihin. Koettiin, että on reilua, kun asiakas saa tiedoksi mitä neuvottelussa puhutaan. ”Et mitään salaisuuksiahan ei sais olla, kaiken pitäis olla sille asiakkaalle julkista.” (SOSTT. 4) Luottamusta lisää sosiaalityöntekijöiden mukaan, kun työ tulee näkyväksi ja osapuolet tietävät mitä odottavat toisiltaan. Työtapa myös auttaa ja tukee työn jatkuvuutta ja aiempiin sopimuksiin on helpompi palata.

*Ehdottomasti, kyllä (lisää luottamusta). Et se tulee niin läpinäkyväks se työ siinä, kun kaikki yhdessä ja näkyvästi. Ja se konkretisoituu, sil on suuri merkitys ku se kaikki niinku näkyy siinä heti, et se on näkyvillä kaikki mitä niinku oikeesti on suunniteltu. Ku monella asiakkaalla puheet menee jotenkin ohi, et ne ei muista enää hetken päästä et nii mitäs me puhuttiin ja mitä me sovittiin, mutta ku on mustaa valkoisella ja näkyy koko ajan siinä, ni se jotenkin konkretisoituu ja asiakas itsekin on ajan tasalla paremmin. Ja aattelen kyllä, että se luo semmosta luottamusta todennäköisesti asiakkaalle niinku työntekijöitä kohtaan. (SOSTT. 3)*

Sosiaalityöntekijät pohtivat, ettei läpinäkyvä työtapa sovi välttämättä kaikille asiakkaalle (ks. luku 6.4.4). Läpinäkyvyys nähtiin kuitenkin luottamusta ja yhteistyötä rakentavana. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa koettiin, että läpinäkyvä työtapa

voisi olla haastavien asiakkaiden kanssa toimiva. Työtapa voisi lisätä luottamusta ja parantaa yhteistyötä haastavissa tilanteissa.

*Juuri nämä meidän haastavat asiakkaat, kenen kanssa on niinku koko ajan ollaan suurinpiirtein sotajalalla ja ollaan vähän niinku ettei tiedä miten täs toimii. Nii tää vois olla erittäin hyvä tapa niiden kanssa. Että varsinkin ne ketkä kokee koko ajan tulleensa väärinkohdelluiks, väärinymmäretyiks ja niin edelleen. Ni tää toimis juuri niille, et sillä tavoin ehkä saatais parannettua sitä yhteistyötä, mahdollisesti. (SOSTT. 3)*

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset näkemuserot eivät työntekijöiden mielestä ole esteenä läpinäkyvän työtavan käytössä. Eriävät mielipiteet tulee kirjata ja neuvottelussa asiakas näkee konkreettisesti, että häntä on kuultu. Laiho (2007) toteaa, että eriävät näkemykset on tärkeä kirjata selvästi. Työntekijä voi joutua myöhemmin perustelemaan esimerkiksi huostaanoton tarvetta, jolloin asiakassuunnitelma liitetään osaksi tahdonvastaisen huostaanoton hakemusta. (Laiho 2007, 151.)

*Eiks ne erimielisyydetkin voi tulla näkyviin sitte, ja sekin on hyvä, sekin on sitä läpinäkyvyyttä, vaikkei kaikkien aina tarviikaan mennä niin, yhäköyttä. Sit tavallaan ne eriävät mielipiteet voi kirjata. Asiakas ajattelee näin ja onks meil yhteistä tavotetta. (SOSTT. 4)*

Asiakkaiden haastatteluissa tuli esiin luottamusta ja yhteistyötä lisäävänä asiana, että läpinäkyvällä työtavalla toteutetussa neuvottelussa voi paremmin kysyä asioita. Asiakkaat kokivat, että neuvottelussa oli enemmän tilaa keskustelulle. Asiakkaat pitivät luottamusta lisäävänä myös, että kirjattu teksti ei tule nyt asiakkaalle yllätyksenä. Holmbergin (2012) tutkimuksessa nähtiin, että avoin ja läpinäkyvä työtapa lisää asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta. Lastensuojelutyö konkretisoituu asiakkaalle paremmin ja arvailut vähenevät. Lisääntynyt luottamus vähensi myös pelkoa lastensuojelua kohtaan. (Holmberg 2012, 39.) Pohjola (2010) luonnehtii, että osallisuuden edistyneempi muoto on asiakkaan ja työntekijän välinen kumppanuussuhde, jossa työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla tukien. Asiakassuhde kehittyy yhteistyösuhdeksi, jossa työskentelyprosessi kuljetaan läpi yhdessä. (Pohjola 2010, 58.)

### 6.5.5 Asiakkaan kuulluksi tuleminen

Kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät ja asiakkaat olivat sitä mieltä, että asiakkaalla oli mahdollisuus halutessaan korjata tai muuttaa tekstiä. ”Sai (mahdollisuuden) ja hän myös niinku muutteli sitä, ja totaniin lisäili sitä tota oman näköstä tekstiänsä.” (SOSTT. 1)

*”Kysyttiin aika silleen suoraan että onko mitään lisättävää. Et kyl siinä tulee sellanen että ollaan vähän niinku läsnä siinä tilanteessa, et se ei oo niin kasvoton se homma tai siitä tulee just nimenomaan helpommin se sellanen fiilis siitä kun sä et näe sitä valmista tuotosta, niin sä oot sillä sosiaalituen armoilla, että virasto laittaa papereihin niinkun sen mitä sun asias on.” (AS. 2)*

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuotiin esiin, että myös yleisellä tavalla kirjoitetun asiakassuunnitelman yhteydessä asiakkaalle kerrotaan, että asiakas voi ottaa yhteyttä ja asiakirjaa voidaan muuttaa. ”Niin kyllähän sitä yleensä muutenkin niin sanoo, että kun laittaa sen postissa, tai sanoo että että tota se tulee postissa ja sit jos siinä on jotain korjattavaa niin ilmota.” (SOSTT. 2) Läpinäkyvän työtavan mukaisissa neuvotteluissa osa asiakkaista oli halunnut muuttaa, korjata tai lisätä tekstiä. Asiakkaiden keskuudessa pohdittiin, että sosiaalityöntekijä olisi voinut enemmän rohkaista ja tuoda esiin, että asiakkaalla on mahdollisuus lisätä tai muuttaa tekstiä.

Sosiaalityöntekijät ja asiakkaat olivat sitä mieltä, että asiakas tuli kuulluksi ja ymmärretyksi neuvottelussa. Asiakkaan koettiin tuleen kuulluksi myös asiakassuunnitelman kirjoittamisessa. Kuulluksi tulemisen osoitti sosiaalityöntekijöiden mielestä se, että asiakkaalla oli mahdollisuus vaikuttaa ja asiakkaan toiveet otettiin huomioon. Kirjattussa suunnitelmassa näkyy myös asiakkaan ”ääni”, toiveet ja yhdessä tehdyt päätökset. Haastatellut kokivat, että kirjattu vastasi, mitä asiakas oli tarkoittanut. ”No kysyttiin kaikkien mielipidettä ja annettiin mahdollisuus osallistua tän asiakassuunnitelman muokkaamiseen tai tekemiseen.” (SOSTT. 6) Asiakkaiden mukaan kuulluksi tulemisen osoitti, että sosiaalityöntekijä kuunteli asiakasta ja vie asiakkaan etua eteenpäin.

*Mulle ainakin päällimmäinen tunne neuvottelun jälkeen, että niinkun hyvin kuuntelivat meitä ja meidän toiveita ja meidän tilannetta. Että semmosessa hyvässä niinkun yhteistyöhengessä. Et mikä on parasta perheelle, välillä tuntuu että ehkä he tarjoavat liikaakin apujaan mutta tota. (AS. 1)*

Asiakkaat kokivat, että kirjallisen asiakassuunnitelman teksti oli ymmärrettävää, mikä osoitti myös asiakkaan kuulluksi tulemisen. ”Selkokieltä, ei mitään liikaa ammattisanastoa”. (AS. 3) Asiakkaalle sosiaalityöntekijän kirjoittama asiakassuunnitelma ammattisanastoineen voi olla hämmentävä eikä asiakas välttämättä ymmärrä lukeensa. Siksi läpinäkyvä työtapa voikin helpottaa asiakassuunnitelman ymmärtämistä ja se voi vaikuttaa myös sosiaalityöntekijän kirjoitustapaan, jos työntekijä miettii kirjoittavansa asiakassuunnitelmaa asiakkaalle. Laaksosen ym. (2011) mukaan asiakirjan sisältö on selkeämpää ja asiakkaalle ymmärrettävämpää, jos työntekijä kirjaessaan ajattelee lukijaksi asiakkaan. Myös asiakirjojen näyttäminen asiakkaalle on tällöin helpompaa. Mikäli asiakas on mukana asiakirjojen kirjaamisessa, voidaan käydä keskustelua siitä mitä kukin taho kokee merkitykselliseksi asiakirjoissa ja työskentelyssä. (Laaksonen ym. 2011, 39.) Holmbergin (2011) tutkimuksessa huomattiin, että muistiinpanojen antaminen asiakkaalle luettavaksi, vaikutti myös työntekijän kirjoitustyyliin. Työntekijät kokivat, että asiakkaan lukiessa muistiinpanot, he alkoivat kiinnittää enemmän huomiota kirjoittamaansa tekstiin, tekstistä tuli asiakkaalle ymmärrettävämpää, ei ammattisanastoa. (Holmberg 2011, 32.)

Sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat kertoivat, että asiakkaan kuulluksi tuleminen näkyi kirjallisessa asiakassuunnitelmassa siten, että asiakas sai lisätä sinne tärkeäksi kokemiaan asioita. Kirjallisessa asiakassuunnitelmassa näkyy myös asiakkaan ”ääni”, mikä myös osoittaa asiakkaalle, että hän on tullut kuulluksi. Kaikki tutkimukseen osallistuneet asiakkaat eivät halunneet lisätä tai muuttaa tekstiä, mutta heille oli annettu siihen mahdollisuus. Osallinen ihminen on aidosti läsnä ja hänen mielipiteillään on vaikutusta työskentelyprosessissa. (Pohjola 2010, 58).

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden vastauksista kuvastuu, että asiakkaan kuulluksi tuleminen neuvottelussa, koskien hänen oman elämänsä asioita, sitouttaa asiakasta



prosessiin. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa nousi esiin, että nyt kaikki ymmärsivät mikä on asiakassuunnitelman perusta ja neuvottelun lopuksi kaikki olivat asioista samaa mieltä. Kuulluksi tulemista osoittaa sosiaalityöntekijöiden mukaan myös se, että, asiakkaat saivat tuoda asioita esille niin paljon kuin halusivat.

*Tavallaan ku asiakkaalle tulee semmonen kokemus, et häntä on kuultu ja hän on tyytyväinen siihen että nyt tää asia etenee niinku hän toivoo, ni mun mielestä se on niinku merkki siitä et häntä on oikeesti kuultu. (SOSTT. 3)*

## 7. Pohdinta

### 7.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen kehittämistoiminta onnistui hyvin. Läpinäkyvä dokumentointi otettiin mielenkiinnolla vastaan työyhteisössä ja sitä kokeiltiin tutkimukseen liittyen kolmessa asiakassuunnitelman neuvottelussa. Vaikka uutta työmenetelmää kokeiltiin vain pienessä mittakaavassa, saatiin sen pohjalta tutkimukseen runsas aineisto. Haastateltavien sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden omatessa kokemusta sekä yleisestä että läpinäkyvästä työtavasta, mahdollistui otollinen tilanne vertailla työtapoja sekä nähdä niiden haasteet ja vahvuudet. Tutkimuksen haastatteluiden vastauksista saatiin runsaasti tietoa läpinäkyvästä työtavasta. Työtapaa kokeiltiin tutkimuksessa kolmessa asiakassuunnitelman neuvottelussa. Jatkossa on mielenkiintoista nähdä, millaisia vaikutuksia työtavalla on, mikäli työtapaa jalkautuu laajemmin käytäntöön. Vastavia kokeiluja, avoimempien työmenetelmien käyttöönottoja ja suosituksia kyllä on, mutta yleistä työtapaa ei dokumentoinnissa ole. Kuitenkin on nähtävissä, että pyrkimys dokumentoinnissa ja asiakastyössä on kohti avoimempaa ja entistäkin asiakaslähtoisempää suuntaa.

Kaikki haastatellut kuvasivat, että tavallisesti asiakassuunnitelman neuvottelussa kirjataan muistiinpanot käsin. Virallinen asiakassuunnitelma kirjoitetaan myöhemmin Ef-

fica-asiakastietojärjestelmään muistiinpanojen pohjalta ja edelleen postitetaan asiakkaalle kotiin. Asiakkaalla on oikeus nähdä ja saada tietoon kaikki viranomaisen hallussa olevat asiakasta itseään koskevat tiedot ja asiakirjat. Tämä tiedonsaantioikeus koskee myös työntekijän erilaisia muistiinpanoja, joita ei ole hävitetty puhtaaksikirjoittamisen jälkeen. Muistiinpanot voi hävittää sen jälkeen, kun niiden kaikki sisältö on siirretty osaksi asiakirjaa. (Kääriäinen ym. 2006, 14.) Työntekijän on hyvä muistaa kirjatessaan, että asiakirjat eivät ole vain työntekijöiden välistä tiedonsiirtoa tai työntekijän muistiinpanoja. Helsingin Maunulan lastensuojelutiimissä on vakiintunut tapa, että kaikki asiakastapaamisissa kirjatut dokumentit luovutetaan asiakkaalle ja tämä tapa on koettu hyväksi (Tarvainen 2011, 18–19).

Dokumentoinnissa on tärkeää ottaa huomioon, että dokumentit koskevat asiakasta ja hänellä on oikeus nähdä mitä hänestä on kirjattu. Tässä tutkimuksessa tuli esille, että asiakkaat pyytävät harvoin sosiaalityöntekijöiden kirjauksia ja dokumentteja nähtäväkseen, osa dokumenteista lähetetään asiakkaalle. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta määrittävät, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada tieto häntä koskevista dokumenteista, ollessaan dokumenteissa asianosainen (Kääriäinen ym. 2006, 15). Asiakas voi pyytää asiakirjoja nähtäväkseen ja hänellä on tiedonsaantioikeus liittyen häntä koskeviin asiakirjoihin, jolloin työntekijän on ne hänelle luovutettava (L 21.5.1999/621).

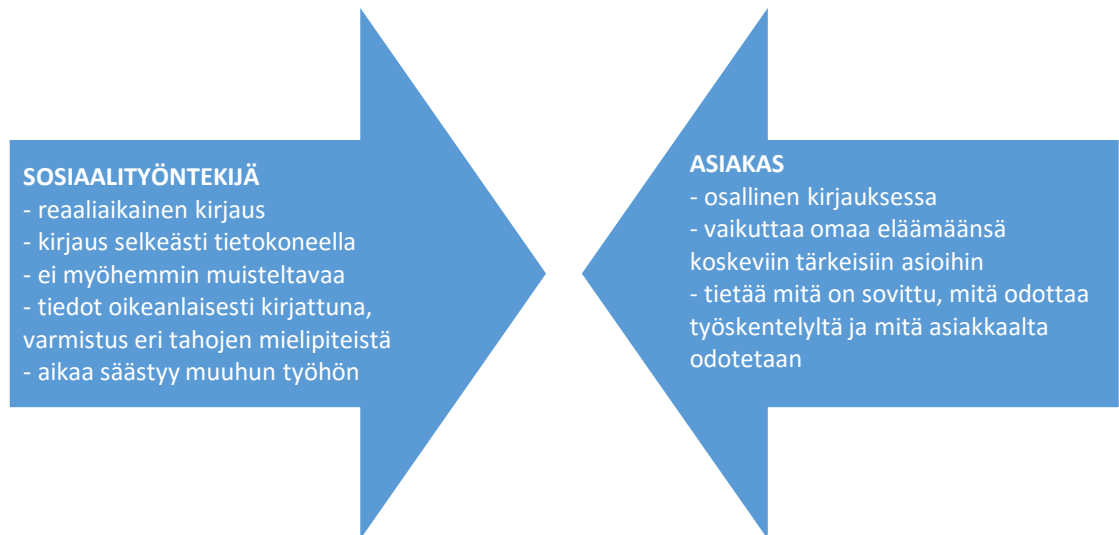
Tutkimuksessa tuli esille, etteivät asiakkaat kysy neuvottelussa mitä sosiaalityöntekijä kirjaa yleisellä työtavalla ja lähinnä tyytyvät kirjauksiin. Tutkimus kuitenkin osoitti, että asiakkaat olivat kiinnostuneita kirjauksesta ja he halusivat siihen myös vaikuttaa. Helsingin Maunulan lastensuojelutiimissä kohdattiin aiemmalla kirjaustavalla (vertaa yleinen työtapa) epäluottamusta asiakkaiden taholta ja asiakirjoja vaadittiin nähtäväksi. Työntekijän koettiin salaavan tietoa. Asiakirjojen kirjoittamisessa päädyttiin reaaliaikaiseen ja avoimeen kirjaustapaan. Työtapa on vahvistanut asiakkaan mielipiteen näkymistä kirjauksissa ja asiakkaan tunne hallinnasta on kasvanut, hänen ollessa tietoinen asioiden käsittelystä. Yhteistyötä kuvataan sosiaalityöntekijän liittoutumisena asiakkaan kanssa. (Tarvainen 2011, 18.)

Luottamuksellinen asiakas-työntekijä -suhde korostuu koko lastensuojelutyön prosessin ytimenä. Luottamussuhde rakentuu vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä. Tutkimuksessa nähtiin, että asiakassuunnitelmalla on asianosaisille merkityksellinen osuus prosessissa. Asiakassuunnitelman dokumentoinnissa asiakaslähtöisyys näyttäytyi tärkeäksi luottamuksellisen yhteistyösuhteen ja erityisesti asiakkaan osallisuuden kannalta. Tutkimuksen pohjalta voidaankin todeta, että yleisessä työtavassa on useita yhteistyön kannalta haasteellisia puolia. Voidaan nähdä, että useita prosessin ja yhteistyön kannalta heikentäviä asioita tapahtuu neuvottelun ja kirjaamisen välissä sekä ennen kuin asiakas saa virallisen dokumentin luettavakseen. Kuva 3. osoittaa kärjistetysti yleisen työtavan heikkouksia, jotka voivat myös etäännyttää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyötä ja luottamusta.



Kuva 3. Yleisen työtavan haasteita lastensuojelutyön prosessissa

Tutkimus osoitti, että vastaavasti läpinäkyvällä työtavalla on useita hyviä puolia luottamuksen ja yhteistyön kannalta. Työtavan positiiviset vaikutukset näkyvät myös tutkittavien henkilökohtaisena kokemuksena, sosiaalityöntekijän työssä ja asiakkaan elämässä. Kuva 4. kuvaa läpinäkyvän työtavan myönteisiä vaikutuksia.



Kuva 4. Läpinäkyvän työtavan positiivisia vaikutuksia lastensuojelutyön prosessissa

Kun asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä tärkeisiin asioihin, tulee hän osalliseksi, sitoutuu paremmin lastensuojelutyön prosessiin ja valtaistuu. Osallisuus ja valtaistuminen voivat toimia asiakkaan tilannetta korjaavina tärkeinä tekijöinä. Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa ja laajemmin lastensuojelutyön prosessissa, voidaan tutkimuksen pohjalta nähdä myös sitouttavan asiakasta paremmin. Asiakas saa vaikuttamismahdollisuuksia ja voimaantuu, mikä edesauttaa työskentelyä. Tutkimuksessa todettiin, että asiakkaan ääni tulee paremmin kuuluviin ja konkreettisesti myös asiakirjaan, asiakkaan ollessa osallinen jo dokumentin kirjaamisessa. Työntekijät ja asiakkaat kuvasivat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa asiakirjan dokumentoimiseen voimaannuttavaksi ja osallistavaksi.

Haastatteluissa nousi esille tekniikan tuomat haasteet. Työtapa oli työntekijöille uusi, eikä neuvotteluissa oltu totuttu esimerkiksi videotykin käyttöön. Mäntylän (2016) mukaan sosiaaliaseman uusissa tiloissa on tekniikan ja tilojen puolesta paremmat mahdollisuudet läpinäkyvän työtavan käyttöön neuvotteluissa. Työtapa ei ole jalkautunut kokoaikaiseen käyttöön, mutta jonkin verran työtapaa käytetään mukaillen. Esimerkiksi fläppitaulu toimii neuvotteluissa havainnollistava välineenä, johon voidaan kirjoittaa asiakkaalle ja yhteistyötahoille nähtäväksi neuvottelun päätökset ja yhteisesti sovitut asiat. Efficia-asiakastietojärjestelmä ei anna mahdollisuuksia kirjata

suoraan asiakkaan tietoihin, siten että kirjauksen voisi näyttää samanaikaisesti asiakkaalle ja muutoinkin Effica on kankea eri osioiden välillä vaihdellessa. (Mäntylä 2016.) Tutkimuksessa ja sen jälkeen näyttäytyy, että työntekijöillä on halu ja pyrkimys kohti läpinäkyvämpää työtapaa. Mahdollinen koulutus tekniikan ja erilaisten työskentelyä helpottavien tietokoneohjelmien käytössä voi olla tarpeen, jotta työntekijät voivat ottaa uusia työmenetelmiä käyttöön lastensuojelun asiakastyössä ja dokumentoinnissa. Myös Laaksonen ja muut (2011, 53) näkevät tietoteknologisen koulutuksen tarpeen sosiaalihuollossa.

Tutkimuksen haastatteluissa nousi merkittävänä huomiona esiin yhteistyökumppaneiden osuus läpinäkyvää työtapaa käytettäessä (ks. luku 6.3.4). Läpinäkyvän työtapaa koettiin rohkaisevan myös yhteistyökumppaneita tuomaan ajatuksiaan esille neuvottelussa. Lastensuojelun asiakkaan ympärillä saattaa toimia laaja verkosto eri toimijoita, esimerkiksi koulu ja terveydenhuolto. Usein eri toimijat työskentelevät ja tukevat asiakasta omalla osaamisalueellaan, toisistaan irrallaan. Verkosto olisi hyvä nähdä toisiaan täydentävinä yhteistyökumppaneina, kuten tässä tutkimuksessa on nimitetty. Läpinäkyvällä työtavalla konkretisoituu neuvotteluun osallistuville tahoille kunkin toimijan työskentelyn painopisteet, tavoitteet ja mahdollinen yhteistoiminta. Verkosto eri toimijoinen selkiytyy asiakkaalle paremmin, kun neuvottelussa osallistujien nimet ja tehtävänimikkeet kirjataan näkyville, sen sijaan että käytäisiin pelkkä sanallinen esittelykierros.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa neuvottelussa kirjaaminen nähtiin haasteellisenä molempia työtapoja käyttäen. Työntekijän kirjatessa, on hän ulkopuolinen keskustelusta ja kirjaus vaatii paljon ajatustyötä. Läpinäkyvää työtapaa käyttäessä olisi hyvä kokeilla, että neuvottelussa olisi mukana prosessin ulkopuolinen kirjaaja. Sosiaalityöntekijät pystyisivät tällöin neuvottelussa keskittymään pelkästään asioiden käsittelyyn yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle olisi tärkeää myös nähdä, että neuvottelussa keskitytään pelkästään hänen asioidensa käsittelyyn ja yhteistyöhön. Lastensuojelun sosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöiden ohella myös muita lastensuojelua toteuttavia tahoja, esimerkiksi ohjaajia. Työtavan kehityksen kannalta olisi hyvä pohtia lastensuojelun sosiaalityössä, minkä ammattiryhmän tehtävänkuvan kirjaamisen voisi sisällyttää.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi edelleen olla, miten tässä tutkimuksessa kokeiltu läpinäkyvä työtapa on jalkautunut käytäntöön ja millaisia muotoja asiakkaan kanssa yhdessä dokumentoinnilla voi olla. Kuten jo aiemmin on mainittu, on työntekijöillä jo nyt näyttäytynyt pyrkimys läpinäkyvämpää työtapaan. Pidemmän ajan päästä voidaan tutkailla kuinka työtapa vaikuttaa työskentelyyn ja millaisia vaikutuksia sillä on asiakkaiden ja työntekijöiden kannalta. Työtapa soveltaen voisi sopia myös muiden lastensuojelua toteuttavien tahojen työskentelyyn. Esimerkiksi perhetyöntekijät voisivat asiakkaan arjessa, kotikäynnillä kirjata asiakkaan kanssa yhdessä. Tällöin läpinäkyvä kirjaaminen voisi toimia reflektiivisenä työtapana. Mikäli kirjauksia tehdään tietokoneella muualla kuin työpisteellä, on huomioitava tarkasti, ettei ulkopuoliset näe tietoja. Myös langattomat yhteydet aktivoituessaan voivat olla turvallisuusriski. (Laaksonen ym. 2011, 37.)

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että asiakkaan osallisuus, vaikuttaminen ja asiakaslähtöisyys koetaan tärkeinä asioina lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijät ovat valmiita kehittämään työtä asiakaslähtöisempään suuntaan. Ajan puute ja asiakkaiden suuri määrä tuovat haasteita työhön, myös yhteiskunnan vaatimukset luovat paineita. Sosiaalityöntekijöiden työ onkin haastavaa yhteiskunnan, median, lakien ja ennen kaikkea erilaisten asiakkaiden viidakossa. Tutkimuksella pyritään tuomaan lastensuojelun sosiaalityön asiakastyöhön syvyyttä ja helpotusta dokumentointiin. Tämä yksittäinen tutkimus ei kuitenkaan pysty tuomaan lisää aikaa ja käsiä lisääntyvään ja haasteellisempaan lastensuojelutyöhön. Vaatii laajempaa yhteiskunnallista keskustelua ja rakenteiden muuttamista, jotta saadaan lisää resursseja lastensuojelun sosiaalityöhön, ongelmat kuitenkin tiedostetaan.

## **7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Lastensuojelun sosiaalityössä kohdataan ja käsitellään asiakkaalle henkilökohtaisia, vaikeita ja arkoja asioita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä sitoo salassapitovelvoite, mikä osaltaan vaikutti myös tutkimuksen kohteen rajaamiseen. Lastensuojelun

asiakastyö on laaja konteksti ja siihen liittyvät asiakirjat ovat vain osa tätä kokonaisuutta. Lastensuojelun asiakirjat ja neuvottelut joiden pohjalta kirjataan esimerkiksi asiakassuunnitelma, ovat kuitenkin olennainen ja tärkeä osa työtä. Tutkimuksen alusta asti oli selkeää, etten tutki lastensuojelun asiakirjoja tai niihin kirjoitettua tekstiä, arkaluonteisuuden vuoksi. Tärkeäksi koin dokumenttien muodostuksen tutkimisen ja uuden työtavan kokeilun. Tutkimuksella halusin tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden mielipiteitä, kokemuksia ja näkemyksiä läpinäkyvästä työtavasta.

Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta oli tärkeää koko opinnäytetyöprosessin ajan, erityisesti kun tutkimuksen kohteena oli lastensuojelu. Eettisyyden ja luotettavuuden pohdinnat ja niiden mukainen tutkimuksen toteutus lisäävät tutkimuksen uskottavuutta. ”Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat täysin yhdessä” (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132). Hirsjärvi ja Hurme (2009) kuvaavat, että tutkimuksen kaikissa vaiheissa nähdään eettisiä kysymyksiä. Tutkimusprosessin tarkoitus ja suunnitelma, haastattelutilanne, aineiston purkaminen ja analyysi, todentaminen sekä raportointi vaativat eettistä pohdintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 20.)

Tutkimuksen ollessa aineistolähtöinen, tuli koko aineistonkeruun prosessia suunnitella tarkasti jo etukäteen, jotta aineisto mahdollistaisi tutkimuksen luotettavuuden. Opinnäytetyön haastatteluiden suunnittelua, toteutusta ja käsittelyä on kuvattu ja perusteltu luvussa 5. Haastattelun ajan, paikan, ilmapiirin ja käytössä olevan tekniikan pohtiminen ja suunnittelu koettiin tärkeäksi luottamuksellisen ja avoimen keskustelun aikaansaamiseksi. Tärkeää oli myös selvittää haastateltaville, että haastateluissa keskitytään haastateltavien mielipiteisiin, kokemuksiin ja havaintoihin työtavasta. Haastateltaville painotettiin, että tutkija ei tutki haastateltavan elämäntilannetta tai yksittäisen haastateltavan asiakastyön kirjauksia, eikä tutkija näe kirjauksia.

Tutkittaville tulee kertoa tutkimuksesta ja tutkimusaineiston käytöstä, tutkimuksen tekijän yhteystiedot tulee antaa tutkittaville kirjallisesti. On tärkeää kertoa myös, milaista uutta tietoa tutkimuksella haetaan, tämä on pohjana myös sille, haluaako tutkittava osallistua tutkimukseen. Osallistumispäätökseen vaikuttaa myös aineistonke-

ruun tapa. Tutkittaville on tärkeää kertoa tunnistetietojen käytöstä ja aineiston säilytyksestä. (Kuula 2006, 99–100, 104–106, 108.) Tässä tutkimuksessa haastateltaville kerrottiin ennen haastatteluita kattavasti tutkimuksesta ja siihen liittyvistä vaitiolo- ja käytännön asioista. Haastateltaville annettiin myös saatekirje, jossa kerrottiin kirjallisesti tutkimuksesta ja siihen liittyvistä käytännön asioista, esimerkiksi haastattelun tallentamisesta (ks. liite 3.). Haastateltavilta pyydettiin myös allekirjoitettu suostumus tutkimushaastatteluun, kun ensin heille kerrottiin enemmän tutkimuksesta ja haastattelusta (ks. liite 4.). Sosiaalityöntekijöille annettiin ohjeistusta uuden työmenetelmän kokeiluun sekä suullisesti että kirjallisesti. Ohjeistus oli tärkeää erilaisen työtavan kokeilussa, myös siksi, että tutkimukseen liittyvät asiakassuunnitelmaneuvoittelut pystyttiin toteuttamaan mahdollisimman samalla tavalla, jotta ne olisivat vertailukelpoisia tutkimuksessa (ks. liite 5.).

Tutkimushaastattelut käsiteltiin luottamuksellisesti ja siten, ettei tutkimusaineistosta voida tunnistaa yksittäisen haastatellun henkilötietoja. Kirjallisessa opinnäytetyössä käytetään suoria lainauksia, mutta näistä ei ole tunnistettavissa haastateltavaa. Haastateltavat merkittiin tunnuksilla, esimerkiksi SOSTT. 1, AS 1. Haastateltujen tunnuksista ei ole pääteltävissä, kenestä haastatellusta on kysymys. Tutkittavien tunnistetiedot tulee poistaa varhaisessa vaiheessa. Haastateltavien nimet on hyvä muuttaa jo litterointivaiheessa, mikä mahdollistaa hyvän prosessin hallinnan. (Kuula 2006, 214–215.) Nauhoitetut haastattelut ja litteroinnit eivät olleet muiden henkilöiden kuin tutkijan käytettävissä. Tutkimuksen jälkeen nauhoitteet ja litteroinnit hävitetään. Tutkijaa sitoo vaitiolovelvollisuus, koko tutkimusprosessin ajan ja sen jälkeen.

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään termiä vakuuttavuus, sen sijaan että puhuttaiisiin reliabiliteetista ja validiteetista. Tutkimuksen valintojen, tulkintojen ja aineiston avoimuus vakuuttaa lukijan tutkimuksen pätevydestä. Vakuuttavuus pohjautuu tutkimuksen uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 122–123.) Tässä tutkimuksessa koko tutkimusprosessi on haluttu kuvata mahdollisimman kattavasti ja läpinäkyvästi, jotta työn luotettavuus vakuuttavuus näyttäytyy myös lukijalle.



Haastatteluaineistosta saatiin kattava näkemys siitä, miten työtapa voi toimia asiakkaiden osallisuutta lisäävänä tekijänä. Tutkimuksen haastattelut myös kuvasivat yleisen ja läpinäkyvän työtapojen eroja ja sitä millaista hyötyä läpinäkyvällä työtavalla voisi olla sosiaalityöntekijän työssä. Opinnäytetyössä haastateltujen näkemykset, mielipiteet ja ajatukset haluttiin tuoda esiin kattavasti ja tarkasti dokumentoiden. Kananen (2008, 125) korostaa tarkkaa dokumentaatiota tutkimuksen luotettavuutta lisäävänä tekijänä. Kirjallisessa opinnäytetyössä haluttiin tuoda haastateltavien näkemyksiä esiin myös useilla suorilla lainauksilla, mitkä kuvastavat yksittäistä tai yleistä mielipidettä aiheesta.

## LÄHTEET

Aalto, M. 2016. Asiantuntija: Huoli lastensuojelusta ei ole ohi, vaikka onnistumisia on jo nähty. Vantaalla joukko työntekijöistä kanteli juuri omasta työpaikastaan. Helsingin Sanomat 11.4.2016. Viitattu 3.5.2016. [Http://www.hs.fi/kaupunki/a1460340768266](http://www.hs.fi/kaupunki/a1460340768266).

Aalto-Siiro, M. & Janhunen, M. 2011. Tampereen kaupungin sosiaalityön käytännön opetuksen nykytila ja Tampere Praksiksen esiselvitys. Viitattu 18.4.2016. [Http://www.pikassos.fi/aineistot/finish/8-kaytannon-opetus-harjoittelu-ammattillinen-kehitt/35-tampere-praksis-esiselvitys-2011](http://www.pikassos.fi/aineistot/finish/8-kaytannon-opetus-harjoittelu-ammattillinen-kehitt/35-tampere-praksis-esiselvitys-2011).

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, T. E. & Seikkula J. 2014. ”Nehän kuunteli meitä!” Dialogeja monissa suhteissa. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.

Bardy, M. & Heino T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Toim. M. Bardy. 4. uud. p. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 13 – 42.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ensi- ja turvakotien liitto 2007. Mitä lastensuojelu on? Viitattu 20.4.2016. [Http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/asiaa\\_lastensuojelusta/mita\\_lastensuojelu\\_on/](http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/asiaa_lastensuojelusta/mita_lastensuojelu_on/).

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Ikku-noita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. R. Valli ja J. Aaltola. 4. uud. ja täyd. p. Juva: Bookwell Oy, 27 – 44.

Filppa, V. & Hietanen, S. (toim.), Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen, J., Niskala, A., Näkkäläjärvä, A. & Ruotsala, P. 2013 Sosiaali- ja terveyspalveluiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämisen. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Niskala. Vantaa: Hansaprint Oy, 459 – 478.

Hirsjärvi S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15. – 17. p. Porvoo: Bookwell Oy.

Holmberg, M. 2012. Asiakastyön muistiinpanot työväliseen lastensuojelun avohuollossa. Toimintatutkimus Maunulan lastensuojelutiimin dokumentointihankkeessa. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu Diak Etelä, Helsingin yksikkö, terveyden edistämisen koulutus ohjelma. Viitattu 3.4.2015.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/50382/Holmberg%20Miia.pdf?sequence=1>.

Hotari, K.-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2013 Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Toim. M. Bardy. 4. uud. p. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 149 – 164.

Jelli. N.d. Osallisuus. Viitattu 12.5.2016. <http://www.jelli.fi/osallisuus/osallisuusaineistoa/osallisuus-sanasto/>.

Kanta. Kansallinen Terveysarkisto. 2015. Viitattu 10.6.2015. <http://www.kanta.fi/kanta-palvelut>.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kanaoja, A. 2010. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kanaoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Tallinna: Tallinna Raamattutrukikoda, 119 – 139.

Karjalainen, P. 2010. Sosiaalialan osaamisen työorientaatiot. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kanaoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Tallinna: Tallinna Raamattutrukikoda, 139 – 145.

Keronen, M. 2013, Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. Viitattu 4.5.2016. <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos. Viitattu 3.4.2015. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2>.

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

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 19.4.2016. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Viitattu 19.4.2016. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P30>.

L 21.5.1999/621. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Viitattu 21.4.2016. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>.

L 22.9.200/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 30.4.2016. Finlex. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L1P2](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L1P2).

L 272/2005. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Viitattu 26.4.2016. Finlex. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272#Pidp2477152](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272#Pidp2477152).

L 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Viitattu 26.4.2016. Finlex. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817).

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: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.

Laiho, K. 2007. Lastensuojelu. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. A. Kanaoja, M. Lähteinen, P. Marjamäki, K. Laiho, P. Sarvimäki, P. Karjalainen & M. Seppänen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 132 – 161.

Lastensuojelu.info. N.d. Lastensuojelupalvelut. Viitattu 3.5.2016. [Http://www.lastensuojelu.info/fi/palvelut.html](http://www.lastensuojelu.info/fi/palvelut.html).

Lähteinen, M. 2010. Tietotekniikka sosiaalityön tukena. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kanaoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda, 149 – 160.

Mitä on osallisuus? 2014. Teoksessa oSallisuuden jäljillä. Toim. A. Jämsén & A. Pyykönen. Saarijärvi: Saarijärven offset, 9 – 10. Viitattu 12.5.2016. [Http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf](http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf).

Moilanen, L. 1995. Ryhmähaastattelu työyhteisössä – tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Helsinki: Painotalo MIKTOR.

Mäntylä, E. 2016. Johtava sosiaalityöntekijä. Tampereen kaupunki. Keskustelu 27.4.2016.

Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Niskala. Vantaa: Hansaprint Oy, 31 – 54.

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Multiprint.

Praksis-tiimi/Itäinen lapsiperheiden sosiaaliasema 2013. Muistio 25.1.2013. Tampere Praksis.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Pohjola. Tallinna: Raamatutrükikoda, 19 – 74.

- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 21.5.2015. [Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html).
- Sinko, P. & Muuronen, K. 2013. Olisiko tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Lastensuojelun Keskusliitto. Viitattu 7.5.2016. [Http://www.talentia.fi/fi-les/2355/LSKL\\_Talentia\\_Olisiko\\_jo\\_tekojen\\_aika\\_Isselvitys\\_2013.pdf](http://www.talentia.fi/fi-les/2355/LSKL_Talentia_Olisiko_jo_tekojen_aika_Isselvitys_2013.pdf).
- Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. Viitattu 10.6.2015. [Http://www.tyosuojelu.fi/upload/STM\\_strategia\\_2020.pdf](http://www.tyosuojelu.fi/upload/STM_strategia_2020.pdf).
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Osallisuuden jäljillä. Toim. A. Jämsén & A. Pyykkönen. Saarijärvi: Saarijärven offset, 34 – 50. Viitattu 12.5.2016. [Http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf](http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf).
- Talentia 2016. Mitoitus. Viitattu 26.4.2016. [Http://www.talentia.fi/tyoelama/hyva\\_tyopaikka/mitoitus](http://www.talentia.fi/tyoelama/hyva_tyopaikka/mitoitus).
- Tampere Praksis 2013. Viitattu 18.4.2016. [Http://www.uta.fi/yky/sty/praksis/tampere.html](http://www.uta.fi/yky/sty/praksis/tampere.html).
- Tarvainen, M. 2011. Avoin kirjaustapa parantaa asiakassuhdetta. Sosiaalitieto 2, 18 – 19.
- Tasala, M. 2016. Hiljainen tieto ei kuulu sosiaalityöhön. 30 päivää. Talentia-lehden erikoisnumero lastensuojelun ammattilaisille 16.5.2016, 14 – 17.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a. Tilastokatsaus 11/2015. Lastensuojelun käsittelyajat 1.4.-30.9.2015. Viitattu 21.4.2015. [Https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129599/Tilastokatsaus\\_11\\_2015.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129599/Tilastokatsaus_11_2015.pdf?sequence=1).
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b. Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti. Viitattu 22.4.2016. [Http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25\\_15.pdf?sequence=4](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=4).
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015c. Lastensuojelun käsikirja. Dokumentointi lastensuojelussa. Viitattu 21.4.2016. [Https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa](https://www.thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa).
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015d. Lastensuojelun käsikirja. Avohuollon asiakassuunnitelma. Viitattu 27.4.2016. [Https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015e. Tiedä ja toimi. Osallisuutta edistämällä vähennetään eriarvoisuutta. Viitattu 12.5.2016. [Http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/128983/Osallisuus final 17.11.2015.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/128983/Osallisuus_final_17.11.2015.pdf?sequence=1).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, tehtävä rakenne, mitoitus ja täydennyskoulutus. Viitattu 26.4.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyontuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat#Sosiaalityontekij%C3%B6ntekij%C3%A4n%20teht%C3%A4v%C3%A4t%20lastensuojelussa>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun tilastoa. Viitattu 22.4.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajan-kohtaista/lastensuojelu-thl-/lastensuojelun-tilastoa>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016c. Ennakkotieto: Lastensuojelu 2015. Viitattu 22.4.2016. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016d. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu. Viitattu 4.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016e. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Sosiaalihuollon tiedonhallinta. Viitattu 4.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta>.

Tesso 2015. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. Tavoitteena yhteinen tietopohja. 22.4.2015. Viitattu 10.6.2015. <http://tesso.fi/artikkeli/tavoitteena-yhteinen-tietopohja>.

Tieto 2012. Asiakslähtöistä Yksilö- ja perhehuoltoa. Esite.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu p. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 8. uud. p. Vantaa: Hansaprint Oy.

Valvira 2015. Sosiaalihuolto. Viitattu 21.4.2016. <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto>.

Vierula, T. 2012. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 1, 149 – 167.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. ja Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 5.5.2016. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelurunko sosiaalityöntekijät

#### ASIAKASSUUNNITELMANEUVOTTELU Ryhmähaastattelu sosiaalityöntekijät

#### LÄMMITTELYKYSYMYKSET

- Kertokaa päälimmät tunnelmat tästä neuvottelusta?
- Mitä muistatte neuvottelusta?

#### VERTAILU

- Onko teillä ja perheellä ollut aiemmin asiakassuunnitelmaneuvotteluita?
- Kerrotteko perheelle, että neuvottelusta tehdään kirjallinen asiakassuunnitelma?
  - Onko perhe aiemmin nähnyt, mitä asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan?
  - Onko perhe kysynyt teiltä mitä asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan tai kuka niitä lukee?
  - Onko perhe saanut luettavakseen asiakassuunnitelman?
- Miten asiakassuunnitelma yleensä kirjoitetaan?
  - Miten koette tämän tavan?
- Oletteko aiemmin kirjanneet asiakassuunnitelman neuvottelun aikana, yhdessä asiakkaan kanssa?
- Nyt kun neuvottelun sisältö kirjoitettiin heti neuvottelun yhteydessä, yhdessä asiakkaan kanssa,
  - Miltä tämä tapa tuntui, miten koitte tämän tavan?
  - Mikä yllätti?
  - Mikä oli uutta?
  - Mikä oli mielenkiintoista?
  - Mitä koitte haastavaksi tässä tavassa?
  - Mitä koitte hyväksi tässä tavassa?

#### VAIKUTTAVUUS

- Oliko mielestänne asiakkaalla mahdollisuutta vaikuttaa asiakassuunnitelman kirjaukseen ja sen sisältöön?
  - Millä tavoin?
  - Millaisissa asioissa?
    - ➔ Jos ei mahdollisuutta vaikuttaa, Miten asiakas olisi voinut vaikuttaa?
- Mitä asiakas tekee saamallaan tiedolla?
- Mitä sosiaalityöntekijä tekee tällä tiedolla?
- Syntyikö mielestänne asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle yhteinen näkemys käsitellyistä asioista?
  - Mistä sen huomaa?
- Lisääkö tällainen työtapo mielestänne asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä luottamusta?
  - Mistä sen huomaa?
- Millaista haittaa asiakassuunnitelman kirjoittamisesta neuvottelun yhteydessä, yhdessä asiakkaan kanssa, voi mielestänne olla asiakkaalle?

- Millaista hyötyä asiakassuunnitelman kirjoittamisesta neuvottelun yhteydessä, yhdessä asiakkaan kanssa, voi mielestänne olla asiakkaalle?
- Millaista haittaa tästä työtavasta voi mielestänne olla työntekijälle?
- Millaista hyötyä tästä työtavasta voi mielestänne olla työntekijälle?

#### **ASIAKKAAN KUULLUKSI TULEMINEN**

- Saiko asiakas mahdollisuuden korjata tai muuttaa tekstiä halutessaan?
  - Millä tavoin?
- Tuliko mielestänne asiakas kuulluksi neuvottelussa?
  - Mitkä asiat osoittavat tämän?
  - Miten tämä näkyi kirjallisessa asiakassuunnitelmassa?
- Tuliko mielestänne asiakas kuulluksi asiakassuunnitelman kirjoittamisessa?
  - Mitkä asiat osoittavat tämän?
- Tuliko asiakas mielestänne ymmärretyksi?
  - Mitkä asiat osoittavat tämän?

#### **LOPETUS**

- Miten tätä tapaa olisi hyvä kehittää?
- Mitä muuta haluaisitte sanoa?



## Liite 2. Haastattelurunko asiakkaat

### ASIAKASSUUNNITELMANEUVOTTELU

#### Ryhmähaastattelu asiakkaat

#### LÄMMITTELYKYSYMYKSET

- Kertokaa päällimmäiset tunnelmat tästä neuvottelusta?
- Mitä muistatte neuvottelusta?

#### VERTAILU

- Onko teillä ja sosiaalityöntekijöillä ollut aiemmin asiakassuunnitelmaneuvotteluita?
- Oletteko tietoisia, että neuvottelusta tehdään kirjallinen asiakassuunnitelma?
  - Oletteko aiemmin nähneet, mitä asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan?
  - Oletteko kysyneet, mitä asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan tai kuka sen lukee?
  - Oletteko saaneet luettavaksi asiakassuunnitelman?
- Miten asiakassuunnitelma yleensä kirjoitetaan?
  - Miten koette tämän tavan?
- Oletteko aiemmin olleet neuvottelussa, jossa asiakassuunnitelma on kirjoitettu neuvottelun aikana, yhdessä teidän kanssanne?
- Nyt kun asiakassuunnitelma kirjoitettiin heti neuvottelun yhteydessä, yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa,
  - Miltä tämä tapa tuntui, miten koitte tämän tavan?
  - Mikä yllätti?
  - Mikä oli uutta?
  - Mikä oli mielenkiintoista?
  - Mitä koitte haastavaksi tässä tavassa?
  - Mitä koitte hyväksi tässä tavassa?

#### VAIKUTTAVUUS

- Oliko mielestänne teillä mahdollisuutta vaikuttaa asiakassuunnitelman kirjaukseen ja sen sisältöön?
  - Millä tavoin?
  - Millaisissa asioissa?
    - ➔ Jos ei mahdollisuutta vaikuttaa: Miten olisitte voineet vaikuttaa? Miten olisitte toivoneet voivanne vaikuttaa?
- Mitä teet saamallasi tiedolla?
- Mitä sosiaalityöntekijä tekee saamallaan tiedolla?
- Syntyikö mielestänne teille ja sosiaalityöntekijälle yhteinen näkemys käsitellyistä asioista?
  - Mistä sen huomaa?
- Lisääkö tällainen työtapa mielestänne teidän ja sosiaalityöntekijän välistä luottamusta?
  - Mistä sen huomaa?
- Millaista haittaa asiakassuunnitelman kirjoittamisesta neuvottelun yhteydessä, yhdessä asiakkaan kanssa, voi mielestänne olla teille?
- Millaista hyötyä asiakassuunnitelman kirjoittamisesta neuvottelun yhteydessä, yhdessä asiakkaan kanssa, voi mielestänne olla teille?
- Millaista haittaa tästä työtavasta voi mielestänne olla työntekijälle?
- Millaista hyötyä tästä työtavasta voi mielestänne olla työntekijälle?

**ASIAKKAAN KUULLUKSI TULEMINEN**

- Saitteko mahdollisuuden korjata tai muuttaa tekstiä halutessanne?
  - Millä tavoin?
- Koitteko tulleenne kuulluksi neuvottelussa?
  - Mitkä asiat osoittavat tämän?
  - Miten tämä näkyi kirjallisessa asiakassuunnitelmassa?
- Vastasiko kirjoitettu mielestänne sitä mitä olitte tarkoittaneet?
  - Mitkä asiat osoittavat tämän?
- Koitko tullesi ymmärretyksi?
  - Mitkä asiat osoittavat tämän?

**LOPETUS**

- Miten tätä tapaa olisi hyvä kehittää?
- Mitä muuta haluaisitte sanoa?

### Liite 3. Saatekirje tutkimushaastatteluun

Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Tampereen kaupunki  
Tampere Praksis -hanke

#### SAATEKIRJE TUTKIMUSHAASTATTELUUN

Olen Pauliina Mäkinen, opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen -koulutusohjelmassa.

Teen opinnäytetyötä aiheesta ”Reflektiivinen dokumentointi lastensuojelun asiakastyössä” (työn alustava nimi). Opinnäytetyön tavoitteena on löytää ja luoda suuntaviivoja asiakastyön kirjauksiin. Tutkimuksessa haastatellaan asiakkaita ja työntekijöitä. Tutkimuksen haastatteluilla halutaan tuoda näkyväksi, millaisia havaintoja ja kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on reflektiivisestä työtavasta ja yhdessä kirjoittamisesta.

Tutkimuksen haastattelut tehdään teemahaastatteluina, jotka toteutetaan ryhmähaastatteluina (tarvittaessa yksilöhaastatteluina). Haastatteluissa keskitytään haastateltavien mielipiteisiin, kokemuksiin ja havaintoihin työtavasta. Tutkija ei tutki haastateltavan elämäntilannetta tai yksittäisen haastateltavan asiakastyön kirjauksia. Tutkimushaastattelut käsitellään luottamuksellisesti ja siten, ettei tutkimusaineistosta voida tunnistaa yksittäisen haastatellun henkilötietoja. Kirjallisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää suoria lainauksia, mutta näistä ei ole tunnistettavissa haastateltavaa. Haastattelut nauhoitetaan, nauhoitteet eivät ole muiden henkilöiden kuin tutkijan käytettävissä. Tutkimuksen jälkeen nauhoitteet hävitetään. Tutkijaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kirjallinen opinnäytetyö luovutetaan Tampereen kaupungille ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjastoon julkaistavaksi. Opinnäytetyö julkaistaan myös sähköisenä versiona, joka on luettavissa Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston sivuilta.

Kiitos osallistumisesta lastensuojelun tutkimukseen ja kehittämiseen!

Terveisin Pauliina Mäkinen

## Liite 4. Suostumus tutkimushaastatteluun

### SUOSTUMUS TUTKIMUSHAASTATTELUUN

Osallistun haastateltavana Pauliina Mäkisen opinnäytetyöhön, jonka aiheena on ”Reflektiivinen dokumentointi lastensuojelun asiakastyössä” (työn alustava nimi).

Annan suostumukseni haastattelun nauhoittamiseen ja haastatteluaineiston käyttöön tässä tutkimuksessa. Tutkimushaastattelut käsitellään luottamuksellisesti ja siten, ettei tutkimusaineistosta tai lopullisesta opinnäytetyöstä voida tunnistaa yksittäistä haastateltavaa. Tutkimuksen jälkeen nauhoitteet hävitetään. Tutkijaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Kirjallinen opinnäytetyö luovutetaan Tampereen kaupungille ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjastoon julkaistavaksi. Opinnäytetyö julkaistaan myös sähköisenä versiona, joka on luettavissa Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston sivuilta.

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja suostun haastateltavaksi tutkimukseen.

Suostumusta tutkimushaastatteluun on allekirjoitettu kaksi samansisältöistä kappaletta (yksi haastateltavalle, yksi tutkijalle).

Tampereella \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ 2013

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Lisätietoja:

Pauliina Mäkinen  
[pauliina.makinen@email.fi](mailto:pauliina.makinen@email.fi)

## Liite 5. Tiedote tutkimushaastattelusta sosiaalityöntekijöille

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma (YAMK)

### TIEDOTE TUTKIMUSHAASTATTELUSTA SOSIAALITYÖNTEKIJÖILLE

Reflektiivinen dokumentointi lastensuojelun asiakastyössä –tutkimus (työn alustava nimi)

Tutkimuksen tavoitteena on löytää ja luoda suuntaviivoja asiakastyön kirjauksiin. On tärkeää tiedostaa kirjatessaan, että asiakirjat ovat asiakkaalle tarkoitettuja asiakirjoja, ei työntekijän muistiinpanoja. Opinnäytetyöllä tutkaillaan sitä, miten asiakirjoja voidaan kirjoittaa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakaskertomuksia voidaan käyttää työvälineenä asiakkaan arjessa. Asiakaskertomusten kautta voidaan yhdessä asiakkaan kanssa reflektoida tilannetta ja tällä tavalla tuoda työskentelyyn läpinäkyvyyttä ja uutta sisältöä. Tutkimuksen haastatteluilla halutaan tuoda näkyväksi millaisia kokemuksia työntekijöillä on tällaisesta reflektiivisestä työtavasta ja onko se hyödyllinen asiakastyössä.

Tutkimuksessa haastatellaan asiakkaita, sosiaalityöntekijöitä, perhetyöntekijöitä ja ohjaajia. Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina, jotka äänitetään.

Opinnäytetyöstä laaditaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeen mukainen kirjallinen esitys, joka luovutetaan toimeksiantajalla (Tampereen kaupunki) ja ammattikorkeakoulun kirjastoon julkaistavaksi. Työ on osa Tampere Praksis-hanketta.

Tutkimuksen kohteena on työtapa ja siitä saadut havainnot. Tutkimuksessa ei tutkita asiakkaan asiakirjoja tai asiakkaan elämäntilannetta. Tutkijaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Tutkimushaastattelut käsitellään luottamuksellisesti ja niin, ettei tutkimusaineistosta voida tunnistaa yksittäisen haastateltavan henkilötietoja (esim. ikä, sukupuoli). Kirjallisessa tutkimuksessa voidaan käyttää suoria lainauksia haastatteluista, muuttaen tunnistetiedot.

#### Ohjeistusta asiakassuunnitelman neuvotteluun:

- Neuvottelu tapahtuu tilassa, jossa on videotykki, tietokone ja tulostin
- Neuvottelu pidetään normaalisti; läsnä perhe, sosiaalityöntekijä-työpari, mahdolliset yhteistyötahot ja verkosto
- Neuvottelun aikana toinen sosiaalityöntekijä kirjaa neuvottelusta asiakassuunnitelmaa, effi-  
cassa sille tarkoitettuun pohjaan (kirjaus heijastetaan videotykillä vasta lopuksi!)
- Kun asiat on keskusteltu, käydään kirjattu asiakassuunnitelma asiakkaan kanssa läpi, siten  
että videotykki laitetaan päälle ja neuvottelun aikana kirjoitettu asiakassuunnitelma heijaste-  
taan kankaalle
- Asiakkaan kanssa käydään keskustelua, että onko asiakassuunnitelmassa asioita, joita hän  
haluaa muuttaa, lisätä, korjata tai on tarkoittanut
  - ➔ Tarvittaessa käydään lisäkeskustelua näiden pohjalta
  - ➔ Asiakassuunnitelmaa korjataan tarpeen vaatiessa heti neuvottelun yhteydessä
  - ➔ Kirjauksessa näkyvää sosiaalityöntekijän omaa näkemystä, mielipidettä tai tulkintaa ei  
tarvitse asiakkaan toiveesta muuttaa tai korjata, mutta pitää näkyä, että se on työntekijän  
näkemys, mielipide tai tulkinta
- Myös mahdolliset yhteistyötahot ja verkosto voivat tehdä korjauksia kirjaukseen
- Neuvottelun lopuksi asiakassuunnitelma tulostetaan ja allekirjoitetaan – asiakas saa neuvot-  
telussa kirjoitetun asiakassuunnitelman mukaansa.