



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN PERHEKUNTOUTUKSEN MENETELMÄKSI

TEKIJÄ: Anne Pulkkinen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä Anne Pulkkinen			
Työn nimi Osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksen menetelmäksi			
Päiväys	01.05.2019	Sivumäärä/Liitteet	72/8
Ohjaaja(t) Anne Waldén			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion kaupunki, Perusturvan palvelualue, Mäntyrinteen perhetukikeskus, Perhekuntoutus -yksikkö			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueen lapsiperhepalveluihin kuuluva Mäntyrinteen perhetukikeskuksen perhekuntoutus -yksikkö, jossa myös itse työskentelen. Yksikössä tehdään laitosperhekuntoutusta ja avoperhekuntoutusta perheiden kodeissa. Asiakkaan osallisuuden ollessa paljon esillä, näimme tärkeänä vahvistaa sen toteutumista asiakastyössä myös meidän yksikössämme.</p> <p>Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että osallistava kirjaaminen -menetelmä mahdollistaa asiakkaan osallisuuden vahvistamisen omassa asiassa. Opinnäytetyöni antoi mahdollisuuden tämän menetelmän siirtämiseen käytäntöön tavoitteellisesti ja suunnitellusti, käytännön työelämää tukien. Kokosimme työyhteisömme jäsenistä vapaaehtoisista koostuvan kehittämistiimin, joka vastasi menetelmän käytön suunnittelusta, kokeilusta ja arvioinnista. Menetelmän kokeilujakso oli 1.11.2018-28.2.2019, minkä aikana kertyneiden kokemusten perusteella päätimme ottaa menetelmän käyttöön yksikössämme. Erityisesti kuukausikoostetta ja väliarviointia tehdessä menetelmän käyttöä suositellaan.</p> <p>Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapana on tapaustutkimus. Tutkimusaineisto koostuu kehittämissuunnitelman muistiinpanoista, väliarviointiin ja loppuarviointiin liittyvien ryhmähaastatteluiden sekä työntekijöiden lomakehaastattelujen ja asiakkaiden kyselylomakevastauksista. Analysoin aineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan osallistava kirjaaminen -menetelmä hyödyttää sekä asiakasta, että työntekijää asiakastyössä. Asiakkaat kokivat, että asiakirjojen näkemisestä oli selvästi hyötyä erityisesti aiempien läpikäytyjen asioiden muistamisessa. Yhdessä kirjaaminen oli auttanut ymmärtämään oman perheen tilannetta ja asiakas oli tiennyt missä mennään sekä mitä mieltä työntekijä on hänen tilanteestaan. Kaikki vastaajat toivoivat osallistavan kirjaamisen menetelmää käytettävän. Menetelmä antaa hyvän mahdollisuuden vahvistaa asiakkaan osallisuutta.</p> <p>Kehittämistyötä edesauttoivat aiemmin todetut hyvät kokemukset menetelmästä muualla ja aiemmat tutkimustulokset menetelmän puolesta, aiheen ajankohtaisuus, merkittävyys työntekijän ja asiakkaan kannalta, konkreettisen tekemisen suunnitelmallinen ja tavoitteellinen seuranta sekä työyhteisön sitouttaminen menetelmän käyttöön kirjaamalla menetelmän käyttö yksiköstä tehtyihin palvelukuvauksiin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on yksi esimerkki, miten kehittämistyötä voi tehdä käytännössä. Se auttaa työelämän kehittäjiä suunnittelemaan käytännöllisiä kehittämissuunnitelmia. Tulevaisuudessa olisi tärkeää tutkia yhdessä kirjaamisen vaikuttavuutta asiakasnäkökulmasta sekä toteuttaa jonkin ajan kuluttua työyhteisössä menetelmän käyttöön liittyvä kysely sen juurruttamisen vahvistamiseksi.</p>			
Avainsanat lastensuojelu, perhekuntoutus, osallisuus, osallistava kirjaaminen, työn kehittäminen			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master's Degree Programme in Social Services			
Author Anne Pulkkinen			
Title of Thesis Involving documentation in the methods of family rehabilitation			
Date	01.05.2019	Pages/Appendices	72/8
Supervisor Anne Waldén			
Client Organisation /Partners City of Kuopio, Service Area for Social Services, Mäntyrinne Family Support Centre, Family Rehabilitation			
<p>Abstract</p> <p>The client organisation of the thesis is the family rehabilitation of the Mäntyrinne Family Support Centre, operating within the Service Area for Social Services. The author of the thesis is currently working there. Family rehabilitation is implemented in an institution and at a client's home. Since client participation is a current topic, it's very important to reinforce it in this unit of work.</p> <p>Researches show that the involving documentation method enables the participation of the client in confirming in his or her own thing. This thesis enabled introducing this method target-orientedly and systematically in practice. A team of volunteers was put together from members of the work community. The team planned, tested and estimated the involving documentation method in their unit of work. The test period of the method was 1.11.2018-28.2.2019. Based on the experiences gained during that time, the work community decided to start using this method in family rehabilitation, especially when doing a monthly summary and a mid-term review.</p> <p>This thesis was a development work and an action research method was applied in the study. The research material consists of the development team's notes of the design stage, a focus group interview during a mid-term review and a final review and an interview form for employees and a questionnaire for clients. The material was analysed by using material-based content analysis.</p> <p>The research results revealed that the involving documentation method benefits both the client and employee in clientwork. Clients experienced that seeing the documents was clearly helpful, especially in remembering the things that were discussed earlier. When the client and the employee were writing together, it helped to understand the situation of the client's own family and the client knew where he or she was going and what an employee thought of his or her situation. This method gives a good possibility to enhance the participation of the clients.</p> <p>This development work was promoted by the research results and earlier good experiences elsewhere, the topicality of the subject, its importance for the employee and client, the systematic and goal-oriented monitoring of concrete action and engaging the work community in the use of the method by recording a method for service descriptions made of the unit.</p> <p>This development work was promoted by the research results and earlier good experiences elsewhere, the topicality of the subject, its importance for the employee and client, the systematic and goal-oriented monitoring of concrete action and engaging the work community in the use of the method by recording a method for service descriptions made of the unit.</p>			
Keywords child welfare, family rehabilitation, participation, involving documentation, work development			

ESIPUHE

Tämä opinnäytetyö on ollut minulle merkittävä uurastus ajankäytöllisesti, mutta myös niiden ajatusten, ihmetysten ja oivallusten osalta, joita olen tämän prosessin aikana kokenut. Kaikkea tätä on vaikea edes pukea sanoiksi, eikä liene tarpeenkaan. Opinnäytetyö on mahdollistanut hetkellisen pysähtymisen yhden aihealueen ympärillä, mikä on todistanut vielä olevan paljon opittavaa omasta itsestä ja toimimisesta, toisen ihmisen kohtaamisesta ja yhdessä olemisesta. Minulla on ollut mahdollisuus saada vastauksia, kohdata uusia kysymyksiä ja ihmetellä toimiessani tuen ja kontrollin välimaastossa ja aina vain miettiä uudelleen ja uudelleen, miten asiakas itse lähtisi mukaan muutosprosessiinsa, aidosti. Tai sitä, miten minä työntekijänä ylipäättään voin osallistaa asiakasta, mikäli hän ei itse koe sitä tärkeäksi. Mitä ja miten minä voin tehdä sen eteen? Paljon on vielä kysymyksiä ratkaisematta, mutta ilo on ollut huomata se, miten työyhteisöni on lähtenyt mukaani näitä asioita pohtimaan. Tämä "rutistus" on itselleni kuin kooste näiden vuosien ajalta, jotka olen saanut tässä talossa viettää. Oppien, erehtyen, ihmetellen ja innostaen.

Kiitos Jukka ja Maija-Liisa, kun aikoinaan minut työssä oppimaan ja töihin otitte. Kiitos Anne ja Päivi tuolloisesta harjoittelun ohjauksesta. Kiitos Jari, kun vuodesta toiseen kuuntelit kehitysehdotuksiani ja rohkaisit eteenpäin epäröinnin hetkinä. Kiitos Anna, Annette, Anu, Helenat, Juhani, Kati, Kepa, Minna, Sanna, Sinikat ja Sirkku yhteisistä, muistorikkaista työvuosista. Olette aina olleet minulle tukena ja turvana! Kiitos Raija, kun kannustit opiskelemaan lisää. Kiitos Markku, kun annoit mahdollisuuksia osallistua uusiin oppimistilanteisiin. Kiitos Hanna ymmärtäväisyydestäsi, mitä on merkinnyt olla töissä juuri tällä mäellä. Tämä paikka ei ole ollut vain työpaikka, vaan paljon paljon enemmän. Kiitos Soile ajastasi ja sysäyksestä opinnäytetyöni etenemiseksi. Kiitos Sari tämän prosessin loppuun tukemisesta ja ottautumisestasi yhteiseen asiaan. Kiitos tutkimukseeni osallistuneille: asiakkaille, kehittämistiimille ja koko työyhteisölle mukana olosta tässä prosessissa. Kiitos Annelle, joka ohjasi opinnäytetyötäni aina vain uudelleen ja uudelleen, kannustaen ja uskoa itseen puskien.

Ja iso kiitos tietysti perheelleni ajan käytön mahdollistamisesta tähän prosessiin; nyt se on vihdoin valmis!

Kuopiossa 01.05.2019

Anne Pulkkinen

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	7
2	TYÖN KEHITTÄMINEN.....	8
2.1	Kehittämisen vaiheet käytännössä	9
2.2	Työyhteisölähtöisesti, kehittäjiä osallistaen	11
2.3	Kehittämistä edistävät tekijät	13
3	LASTENSUOJELU PERHEEN TUKENA	14
3.1	Lastensuojelun tilanne Suomessa	15
3.2	Perhekuntoutuksesta apua perheen tilanteeseen.....	16
4	OSALLISUUS ASIAKASTYÖN KESKIÖSSÄ	19
4.1	Osallisuuden määritelmä	19
4.2	Osallisuuden huomioiminen sosiaalipalveluissa ja lastensuojeluasiakkuudessa	21
4.3	Osallisuutta yhteisen kirjaamisen kautta	22
4.3.1	Dokumentointi lastensuojelutyössä.....	22
4.3.2	Kansa-Koulu -hankkeen vaikutukset dokumentointiin.....	24
4.3.3	Osallistava kirjaaminen.....	25
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	28
5.1	Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	29
5.2	Tutkimusmenetelmänä toimintatutkimus	29
5.3	Kehittämistyön prosessi	31
5.4	Aineiston keruu	33
5.5	Aineiston analysointi	34
5.6	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	35
6	TUTKIMUSTULOKSET	39
6.1	Osallistava kirjaaminen -menetelmän käyttö kokeilujakson aikana.....	39
6.2	Asiakkaiden kokemukset menetelmän käytöstä	41
6.3	Työntekijöiden kokemukset kehittämistyöstä	45
6.4	Kehittämiskokeilun arviointi ja jatkosuunnitelma	48
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	49
8	POHDINTA	52
	LIITE 1: OPINNÄYTETYÖPROSESSI	62
	LIITE 2: TIEDOTE ASIAKKAILLE.....	63

LIITE 3: VÄLIARVIOINTI TYÖNTEKIJÖILLE.....	64
LIITE 4: LOPPUARVIOINTI TYÖNTEKIJÖILLE.....	65
LIITE 5: LOMAKEHAASTATELU ASIAKKAILLE	66
LIITE 6: TUTKIMUSLUPA.....	70
LIITE 7: ESIMERKKI ABSTRAHOINNISTA.....	71
LIITE 8: OSALLISTAVA KIRJAAMINEN -TOIMINTAMALLI.....	72

1 JOHDANTO

Jatkuvien muutosten haaste on tullut osaksi työyhteisön kehittämistä nykyään. Niiden kanssa toimiminen edellyttää sekä kehittäjältä että työyhteisöltä uudenlaisia ajattelun ja toiminnan välineitä (Aaltio 2011, 84). Usein käy niin, ettei entinen muutos ennätä valmistua jo uuden muutoksen tullessa. Aaltion (2011, 85) mukaan työyhteisön jäsenen kannalta tällainen tilanne saattaa näyttää näennäiseltä ja hän voi kokea muutosten jäävän vain puheiksi. Nykypäivän työelämässä tarvitaan joustavaa, asiakaskeskeistä, laadukasta ja innovatiivista työskentelyä. Uudenlainen organisoituminen vaatii uudenlaisia taitoja ja uudenlaista suhtautumista työhön. Osaamisen, luovuuden, yrittäjyyden ja innovatiivisuuden merkitys korostuu. (Juuti 2011a, 13.) Tulevaisuudessa organisaatioiden haasteet ovat entistä suurempia. Pärjätäkseen kilpailussa vaaditaan jokaiselta aktiivista ja myönteistä panosta organisaatioiden uudistamiseen. (Juuti 2011b, 81.) Asiantuntija-ammatteihin sisältyykin jo lähtökohtaisesti ajatus osaamisen jatkuvasta kehittämisestä (Toikko & Rantanen 2009, 16). Kehittämisestä on tullut arkipäivää myös meidän yksikössämme, ja toisin tekemisen mahdollisuuksia vaaditaan; tiedostetusti ja tiedostamatta.

Osallisuudesta on tullut yksi tärkeä tavoite, jonka avulla pyritään löytämään ratkaisuja moniin yhteiskunnallisiin haasteisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Sosiaali- ja terveydenhuollossa osallisuudesta on tullut myös yksi keskeisimmistä tavoitteista (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 228) ja arvoista (Närhi 2017). Valkama (2012) toteaa väitöskirjassaan, että osallisuus jää kuitenkin näennäiseksi. Asiakastyön dokumentointia koskevissa tutkimuksissa ja julkaisuissa (esimerkiksi Kääriäinen 2003, Vierula 2017 & Laaksonen ym. 2012) korostuu asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi osallistavan kirjaamisen menetelmä. Vaikka sosiaalityössä on pitkään keskusteltu dokumentoinnin roolista osana asiakastyötä ja nähty tärkeänä asiakkaiden osallistuminen dokumentointiin (Kääriäinen 2003; Pyykönen 2012; Stellberg 2017), Vierulan (2012, 152) mukaan käytännön sosiaalityössä se ei näytä olennaisesti vahvistuneen.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana olevan Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueen lapsiperhepalveluihin kuuluvan Mäntyrinteen perhetukikeskuksen perhekuntoutus -yksikön työntekijät ovat osallistuneet Kansa -koulu kirjaamiskoulutukseen vuoden 2018 aikana. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena oli kehittää käytännössä työntekijöiden kirjaamisosaamista asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda osallistava kirjaaminen menetelmästä työskikköömme sopiva toimintamalli ja saada perusteluja sen käyttöön mahdollisesti muissakin sosiaalialan yksiköissä. Opinnäytetyö koostui osallistavan kirjaamisen työmenetelmän suunnittelusta, kokeilusta käytännössä ja sen arvioinnista. Tässä opinnäytetyössä tutkin tämän kokeilun myötä syntyneitä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia menetelmään ja työn kehittämiseen liittyen.

Keskeiset käsitteet tässä opinnäytetyössä ovat lastensuojelu, perhekuntoutus, osallisuus, osallistava kirjaaminen ja työn kehittäminen.

2 TYÖN KEHITTÄMINEN

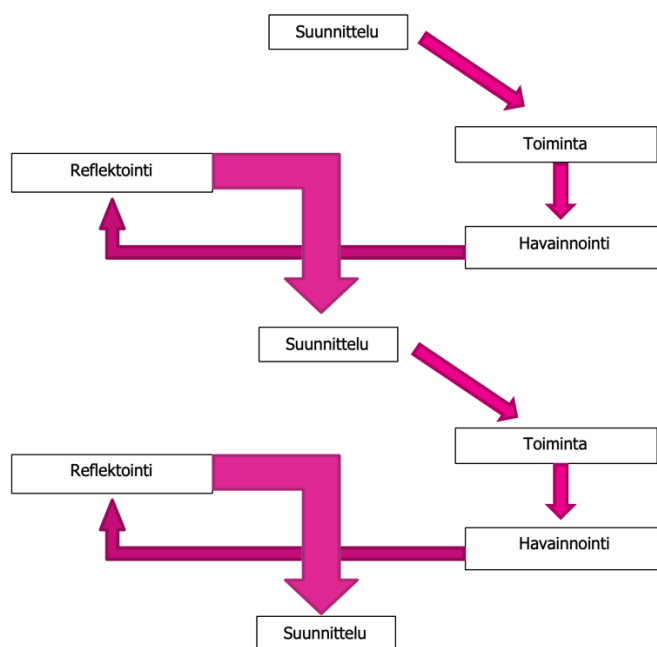
Vatajan (2012, 104) tutkimuksen mukaan kehittäminen osana arjen työtä ei tapahdu itsestään, vaan edellyttää tavoitteellista toimintaa, kehittämisen ehtojen tunnistamista ja sen hyödyntämistä. Organisaatioissa tehdään jatkuvasti ilman tutkimusta olevaa kehittämistä, jolloin puhutaan kehittämistyöstä (Kananen 2017, 17). Heikkilän, Jokisen ja Nurmelan (2008, 21) mukaan tutkimus ja kehittäminen toimivat parhaimmillaan yhdessä, sillä tutkimus voi tarjota perusteita toiminnalle, jolloin onnistumisen mahdollisuudet paranevat. Tutkimuksellisuus ilmenee kehittämistyössä erityisesti kehittämisen etenemisenä järjestelmällisesti, analyttisesti ja kriittisesti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 21).

Yksilöiden, asioiden, ilmiöiden ja toimintojen muutoksista puhutaan kehittymisenä ja kehityksenä. Niiden voidaan ajatella olevan myös seurausta sattumasta. Kehittyminen on sekä prosessi, että tulos, ja yleensä sillä tarkoitetaan muutosta parempaan. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 21; Toikko & Rantanen 2009, 16.) Kehittämistoiminnan kohdistuessa yksittäisiin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa tavoitellaan muutosta työnteon tavassa tai menetelmissä (Toikko & Rantanen 2009, 16). Myös työyhteisöjen kehittämisen tavoitteena on yleensä jonkinasteinen muutos työn tekemisen tavoissa, mikä voi näkyä esimerkiksi toimivampina työkäytäntöinä ja työn organisoinnin selkiytymisenä. Kehittämisen tavoitteena voi olla olemassa olevan tilanteen säilyttäminen tai sopeutuminen ulkopuolelta asetettuun muutokseen. Näin ollen kehittäminen ei aina tavoittele muutosta tai varsinaista uudistamista. (Vataja 2012, 39.) Yksinkertaisuudessaan kehittämisellä tarkoitetaan asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Siihen voi kuulua uusien ideoiden keksimistä, niiden levittämistä ja vakiinnuttamista. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Voidaan ajatella myös niin, että kehittämisellä tavoitellaan jonkin ominaisuuden lisäämistä tai lisääntymistä, kasvua tai kasvattamista, samoin kuin kykyjen tai mahdollisuuksien esiin saattamista (Luoma 2011, 27).

Työyhteisöissä, joissa kehittämis toiminnasta on tullut osa arkipäivää ja toimintaa, jaketaan ja voidaan paremmin kuin työyhteisöissä, jossa esimerkiksi kiireeseen ja resurssipulaan vedoten ei kehitetä lainkaan. Kysymys ei usein ole resursseista, vaan kulttuuriset tavasta selittää ilmiöitä ja asioita. Kehittämisen tullessa oman näköiseksi ja kokoiseksi toiminnaksi, ihmiset kokevat jaksavansa sen avulla paremmin. Kehittäminen on tällöin yhdessä oppimista, yksin työskentelyn mallista luopumista, asioiden jakamista ja yhteisöllisyyden kehittämistä. Kehittämishankkeiden tulee olla työyhteisön näköisiä ja voimavarojen kokoisia. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 83.) Tässä opinnäytetyössä kehittäminen on rajattu yksittäisten työntekijöiden työnteon tavan muutokseen ja sitä kautta syntyväksi työyhteisön käytännöksi.

2.1 Kehittämisen vaiheet käytännössä

Yksinkertaisimmillaan työn kehittämiseen kuuluu suunnittelu, toteutus ja arviointi -vaiheet. Koivisto, Pohjola ja Blomqvist (2017, 8) painottavat oppaassaan, että jokainen kehittämisprosessi on omanlaisensa eikä sille ole oikea kaavaa tai järjestystä. Kehittämistä voi tapahtua esimerkiksi prosessorientoituneesti, kuten tämän opinnäytetyön kehittämisprosessi on käytännössä edennyt. Prosessorientoituneessa kehittämisessä uutta, kehittämistä koskevaa tietoa syntyy jatkuvasti, esimerkiksi spiraalimallin mukaisesti (kuvio 1). Kehittäminen vaatii erilaisia kokeiluja, minkä kautta päästään toimintojen kehittämiseen. Tieto ja kokemukset ohjaavat tätä. Tyypillistä prosessimaiselle kehittämiselle on luopuminen tavoitteiden tarkasta määrittelystä sekä suunnitteluorientoituneesta ja projektimaisesta kehittämisestä. Sen sijaan tavoitteita ja suunnitelmia arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa niitä muokataan. Prosessorientoituneessa kehittämisessä korostuu siis toiminnan reflektiivisyys läpi kehittämistyön, sekä kyky kuunnella ja yhdessä pohtiminen. (Toikko & Rantanen 2009, 50-51.)

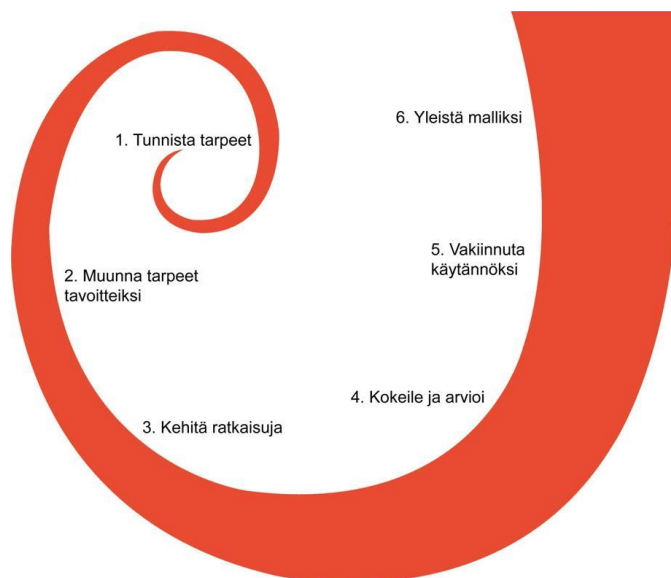


KUVIO 1. Toimintatutkimus spiraalimallin mukaisesti (Toikko & Rantanen 2009, 67).

Koivisto ym. (2017, 8) esittelevät oppaassaan systemisen innovaatiomallin, jonka tarkoituksena on varmistaa kehittämisen olevan tarvelähtöistä ja avointa yhteiskehittämistä soveltuen kaikenlaisen, niin ison kuin pienen, kehittämistoiminnan perustaksi. Kehittämistä voi kuvailla myös kokeilevaksi tai suunnitelmalliseksi ja se voidaan sisällyttää perustoimintaan tai toteuttaa hankemuotoisena. Kehitettävän asian kannalta merkitykselliset toimijat ja niiden näkökulmat sekä tarpeet, aiemmin kehitettyjen mallien hyödyntäminen ja kehittämis- ja arviointitiedon jakaminen on syytä huomioida kehittämisessä. (Koivisto ym., 8.) Se edellyttää siis perusteluja siihen, mitä ja miksi kehitetään. Varsinainen kehittäminen vaatii toiminnan organisointia, kehittävää toimintaa ja toiminnan arviointia. (Toikko & Rantanen 2009, 56.) Koivisto ym. (2017, 8) painottavat, että kehittämistoiminnassa syntyvät ideat, keksinnöt tai mallit on vakiinnutettava toimintaympäristöön, ennen kuin voidaan puhua käytän-

nöistä. Vakiinnuttamiselle on suunniteltava aikataulu sekä organisoitava tarvittavat resurssit, perehdytykset ja koulutukset. Käytännöstä puhutaan siis vasta sitten, kun siitä on tullut pysyvä tapa toimia tai tehdä tietty asia tietyllä tavalla. (Koivisto ym. 2017, 8-13.)

Systeeminen innovaatiomalli (kuvio 2) koostuu kuudesta keskeisestä kehittämisen ja arvioinnin tehtävästä: tarpeiden tunnistamisesta, tarpeiden muuttamisesta tavoitteiksi, ratkaisujen kehittämisestä, kokeilemisesta ja arvioimisesta, käytännöksi vakiinnuttamisesta, malliksi yleistämisestä.



KUVIO 2. Systeeminen innovaatiomalli (Koivisto, Pohjola ja Blomqvist 2017, 8).

Kehittäminen perustuu tarpeisiin, jotka on voitu havaita esimerkiksi puutteena työkäytännöissä tai tutkimustuloksena. Tarpeiden tunnistamisen jälkeen ne on muutettava kehittämisen tavoitteiksi. Tämä edellyttää yhteisiä neuvotteluja ja sopimista toimijoiden kesken. (Koivisto ym. 2017, 9.) Tavoitteellisuus onkin keskeinen kehittämisen elementti (Toikko & Rantanen 2009, 16). Tavoitteiden selkiytymisen jälkeen ratkaisujen löytämiseksi on suositeltavaa hyödyntää jo olemassa olevia malleja ja ratkaisuja omaan toimintaympäristöön sopivalla tavalla. Mikäli sopivaa ratkaisua ei ole, on kehitettävä ja ideoitava jotakin täysin uutta. Ratkaisua ei ole tarpeen suunnitella täysin valmiiksi ennen kokeilua, vaan hyvin alustavaakin ideaa on lupa kokeilla. Kokeilu on paras tapa suunnata ratkaisua parempaan suuntaan. Kokeilu tai pilotointi on tällaisen mallin tai teorian koettelua, jonka pohjalta sitä voidaan edelleen parannella. Koko kehittämisprosessin tavoitteena on tietyssä toteuttamisympäristössä käytäntöön vakiinnutettu ratkaisu. (Koivisto ym. 2017, 9-11.) Tätä myös minun opinnäytetyöni tavoittelee.

Arviointi on tärkeää suunnitella aina olennaiseksi osaksi kokeilua: ennen ratkaisun toteutusta, toteutuksen aikana ja toteutuksen jälkeen muistaen seurata myös syntyviä tarkoittamattomia muutoksia useasta näkökulmasta. Arvioinnista ei kannata ottaa liian suuria paineita, vaan siihen liittyvä tiedonkeruu kannattaa sisällyttää käytännön toteutukseen. (Koivisto ym. 2017, 11-12). Lähtötilanteen arvioinnin tarkoituksena on hahmottaa muutosta tavoiteltavan asian tilanne ennen kehittämistyön käynnistämistä. Toteutuksen aikaisen arvioinnin tehtävänä on seurata ja arvioida asiointilan muuttumista toteutuksen aikana sekä arvioida toteutusta käytännössä. Vertaamalla viimeisintä arviointia ennen toteutusta ja sen aikana tehtyihin arviointeihin, selviää kehittämistyön aikana tapahtunut muutos. Kaikki kerätty arviointiaineisto auttaa hahmottamaan miten muutokset syntyivät, mikä merkitys toteutetulla käytännöllä oli, sekä mikä merkitys oli mahdollisesti muilla ulkopuolisilla asioilla. (Koivisto ym. 2017, 12-13). Yksinkertaisimmillaan arviointia tehdessä analysoidaan, onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa vai ei, eli miltä osin on onnistuttu ja miltä osin ei (Toikkonen & Rantanen 2009, 61). Arvioiva työote tarkoittaa työhön kohdistuvaa analyttistä ajattelua, tietoista tutkimista ja kehittämistä. Arvioiva ajattelu on toiminnan teorian ja siihen liittyvien vaikutusoletusten näkyväksi tekemistä, selkeyttämistä sekä niiden toimivuuden ja vaikuttavuuden testaamista käytännössä. Kehittävä arviointi ei ole tietty malli arvioinnin toteuttamiseksi, vaan enemmänkin suhde, joka perustuu kehittämisen päämäärään. Kehittävä arviointi tarjoaa välineitä mahdollisten muutoksien tuottamiseksi organisaatiokulttuurissa ja työyhteisön tavoissa toimia. Käytännöllisyys ja kehittämisen päämäärä ovat laatuksiteeteitä merkityksellisempiä. (Vataja 2009, 53-54.)

Arvioiva ajattelu on työyhteisö- ja työntekijälähtöisen kehittämistyön lähtökohta, mikä tapahtuu perustehtävän ehdoilla toimintaa tukien ja kehittäen. Työn jatkuva kehittäminen muutosten keskellä vaatii työntekijältä arvioivaa työotetta, mitä pidetäänkin ammatillisen kehittymisen edellytyksenä. Arviointia pidetään myös palvelun laadun ja vaikuttavuuden kehittämisen kannalta oleellisena osana työskentelyä. Arviointiprosessiin osallistuminen on merkityksellinen oppimisen ja kehittymisen kannalta. Arviointi voi tarjota vuorovaikutuksellisen mahdollisuuden näkemysten vaihtoon. Arvioinnin tiedetään myös edistävän osallistujien keskinäistä ymmärrystä ja verkostoitumista, vahvistavan toimintaa sekä lisäävän osallistujien sitoutumista ja omistajuutta kehittämiseen nähden. (Vataja 2009, 52.)

2.2 Työyhteisölähtöisesti, kehittäjiä osallistaen

Vakiinnuttamiseen vaikuttaa olennaisesti ratkaisun kannalta keskeisten toimijoiden (esim. kansalaiset, ammattilaiset, johto, päätöksenteko ja muut kumppanit) sitoutuminen ja osallistuminen yhteiseen kehittämistoimintaan (Koivisto ym. 2017, 13). Luoma (2011, 33) toteaa Beckhardin (1969) mukaisesti ihmisten tukevan sitä, mitä ovat itse kehittäneet. Ihmisten, joihin muutos vaikuttaa, on päästävä mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan muutosta (Luoma 2011, 33). Henkilöstön yhdessä osallistuminen oman työnsä kehittämiseen edistää myös myönteistä sitoutumista työhön. Kehittämistoimintaan tulisi saada mukaan myös asiakkaita, sillä kaiken kehittämisen tarkoituksena on perustehtävän laadukas toteutuminen. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 83.) Työorganisaatioissa työntekijät kehittävät omaa osamistaan voimavaraksi urallaan ja inhimilliseksi pääomaksi vastaten sen kehittymisestä ja ylläpidosta itse. Työyhteisöjen jäsenistä on tullut yhä enemmän osa kehittämistilanteita,

ja heidän kykynsä ja taitonsa olisi saatava mukaan kehittämisprosesseihin. (Aaltio 2011, 84-85.) Kurt Lewin oli jo 1940-luvulla esittänyt ajatuksen siitä, että työntekijöiden motivaatiota voitaisiin nostaa mahdollistamalla heidän osallistumisensa heitä koskeviin päätöksiin. Hänen mukaansa yhdessä ja ryhmässä toimien saavutettaisiin parempia tuloksia kuin ylhäältä käskien. (Kananen 2017, 11-12.)

Toikko & Rantanen (2009, 89) toteavat, että nykyään kaikessa kehittämistoiminnassa korostetaan osallisuuden merkitystä. Puumalainen (2017, 19) tiivistää kattavasti opinnäytetyössään, että *osallistaminen on yksi tapa hyödyntää työyhteisön ideoita, osaamista, valmiuksia ja taitoja tehokkaasti yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Lähtökohtana on, että yhdessä tiedetään ja osataan enemmän.* Osallistavassa kehittämistoiminnassa pyritään laajenevaan dialogiin toisilta oppien ja olemalla heistä kiinnostuneita (Toikko & Rantanen 2009, 93).

Katri Vatajan (2012, 9-10) tutkimus tuo esiin työyhteisölähtöisen kehittämisen mahdollisuudet ja edellytykset muutosten tuottamisessa ja hallinnassa. Hän toteaa näin: *”Työyhteisölähtöinen kehittäminen edellyttää pitkäjänteistä, systemaattista toimintaa. Se voi vahvistaa työyhteisön tietoisuutta ja itseymmärrystä, työyhteisöllisyyttä, keskinäistä ymmärrystä ja arvostusta, sekä arvioinnin ja kehittämisen osaamista ja niiden systemaattisuutta. Nämä ovat ominaisuuksia, joita tarvitaan muuttuvassa työelämässä, jossa työyhteisöiltä edellytetään oppimista, innovatiivisuutta ja kykyä sekä uudistua että sopeutua muutoksiin.”* Seppänen-Järvelä (2009, 48) näkee työyhteisölähtöisen kehittämisen olevan kehittämiskulttuuria, joka ei ole niinkään kertasuorituksia, vaan pientä jatkuvaa itsearvioivaa ja uudistavaa otetta. Halutessa saada aikaan todellista muutosta, on työyhteisössä mietittävä mitä asian korjaamiseksi voi tehdä yhdessä. Tervettä kriittisyyttä pidetään hyvänä asiana työyhteisössä ja siihen kuuluukin vaihtoehtoisten toimintamallien esille tuominen ja kyky perustella omia näkökulmiaan. Vain valittamiseen keskittyminen ei ole oikeaa kriittisyyttä. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 84.) Yhteisöllinen kehittäminen onnistuu parhaiten työyhteisössä, jossa on sisäistetty kollektiivinen vastuu toiminnasta ja työyhteisön ilmapaperista. Työyhteisön jäsenet itse päättävät, millainen ilmapiiri työyhteisössä on ja miten siellä suhtaudutaan muutoksiin ja uusiin asioihin. Ajatellaanko, ettei jokin asia onnistu eikä siitä tule mitään, vai niin, että se on mahdollista oppia ja se onnistuu. Tietynlaiset ajattelu- ja toimintamallit ovat usein yhteisöllisesti opittuja. Kun tämä tiedostetaan, siitä on mahdollista oppia pois. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 83-84.) Kehittäminen edellyttää, että työyhteisö arvostaa ”leikkiviä ja hulluttelevia”, kokeileviakin työntekijöitä. Näitä nimittäin pidetään uuden tuottamisen edellytyksinä. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 84.)

Kehittämistoiminta jää työyhteisöissä valitettavan usein käytännössä tietyn ryhmän tehtäväksi, jolloin toiset osallistuvat siihen passiivisesti kuuntelemalla ja olemalla läsnä erilaisissa tiedotustilanteissa. Monissa työyhteisöissä työntekijät ajattelevat, että kehittäminen kuuluu pääsääntöisesti johtajille, eivätkä näe henkilökohtaista tai työyhteisön vastuuta tässä asiassa. Eniten perustoimintaa muuttavia ja kehittäviä ovat sellaiset hankkeet, joissa koko henkilöstö on lähtenyt yhdessä kehittämään laatua tunnistuen omat voimavarat, vahvuudet ja kehittämistarpeet. Yhteisöllisessä kehittämis- ja laatutyöskentelyssä korostetaan yhteyttä perustehtävään ja sen on oltava riittävän pieni ja hallittava, jotta kaikki työyhteisön jäsenet pysyvät siinä alusta loppuun saakka mukana. Kun on

opittu tekemään yhdessä, sen jälkeen on helpompi toteuttaa suurempiakin hankkeita. Hyvä toiminnan laatu vaatii jatkuvaa panostusta ja sitoutumista toiminnan kaikilta osapuolilta eli johdolta, työntekijöiltä ja päättäjiltä. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 90.) Vataja (2012, 366) nostaa tutkimuksessaan esille, että työyhteisössä on oltava työyhteisöön ja työn organisointiin liittyvät perusasiat kunnossa kehittämistyön mahdollistamiseksi.

2.3 Kehittämistä edistävät tekijät

Palvelua kehittävien projektien kautta tuotetaan hyviä käytäntöjä ja aktivoitutaan asiakaspinnassa, mutta näiden hyvien käytäntöjen levittäminen ja juurruttaminen ontuu (Arnkil R. 2006, 56). Juuti (2011a, 16) puhuu siirtovaikutus -käsitteestä, kun on vaikeus siirtää saatuja oppeja omaan työhön ja organisaatioon. Arnkil, T. (2006, 87) puolestaan pohtii, että inhimillisenä toimintona toteutuva hyvä käytäntö ei ole poimittavissa sellaisenaan toimintaympäristöstään. Toimijoiden on luotava käytäntö aina omassa kontekstissaan, omassa kehittämisprosessissaan. Tämä on aina prosessi, vaikka toimijat käyttäisivätkin ulkoisia inspiroivia lähteitä hyväkseen. Toimijoilla tulee olla mahdollisuus toteuttaa käytäntö käytännössä omassa ympäristössä asiakastyön parissa. Toimijoiden tulee olla aktiivisia käytännön omaksumiseksi ja oppia ainutkertaisista kokemuksista, tutkimuspalautetta hyödyntäen. Mäkisalo-Ropponen (2016, 90) toteaa, että todellinen toiminta ei välttämättä muutu, vaikka työyhteisö saisikin työstään laatusertifikaatin. Vataja (2012, 20) on samoilla linjoilla todetessaan, että kehittämisen kestävyys haasteet liittyvät muutosten tuottamisen, juurruttamisen ja levittämisen tapoihin, mutta myös toimijoiden kehittämisosaamiseen ja kyvykkyyteen.

Organisaatiot ovat muutoskykyisiä ja oppivia, jos niissä painotetaan inhimillisiä voimavaroja ja jatkuvaa oppimista sekä jos niissä vallitsee turvallinen ilmapiiri ja ihmiset ovat sitoutuneita organisaation päämääriin. Lisäksi edellytetään, että organisaatiossa tarkastellaan avoimesti organisaation tapahtumia, ollaan uteliaita erilaisista ilmiöistä ja niitä selvitetään. Mikäli ihmiset ovat ottaneet arjessa käyttöön sen, mitä ovat oppineet, tukee se myös muutoskykyisyyttä ja oppimista. (Juuti 2011b, 74.) Työyhteisön kehittämistilanteessa tulisi kiinnittää huomiota ihmisten kokemuksiin, koska vain sitä kautta todelliset muutokset tapahtuvat (Aaltio 2011, 87). Seppänen-Järvelä (2009, 47) toteaa, että kehittäminen tarvitsee jatkuakseen tiettyjä rituaaleja, tapoja ja traditioita sekä yhteisen kokemuksen siitä, että kehittämisestä on hyötyä päivittäiseen työhön.

Työyhteisöjen toiminnan tai kehittämishankkeiden toiminnan ymmärtämiseksi olennaista on kiinnittää huomiota myös toimijoiden tapaan hahmottaa työtä, sen tavoitteita ja sitä ohjaavia periaatteita. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ei useinkaan voi tukeutua pelkästään luotettavaan tieteelliseen tietoon, sen tavoitteluun ja soveltamiseen, vaan tiedon ajatellaan syntyvän käytäntöyhteyksissään. Uuden tiedon keskeisenä kriteerinä pidetään sen käyttökelpoisuutta. Yhteiskunnallinen todellisuus ja toimintaympäristöt nähdään kompleksisina, jolloin kehittäminen etenee prosessimaisesti, matkan varrella täydentyen. Kehittäjältä vaaditaan reflektiivistä asiantuntijuutta, jolloin olennaista on kyetä toimimaan ja tekemään ratkaisuja jatkuvasti muuttuvassa ja vaikeasti hahmotuvassa sosiaalisessa todellisuudessa. (Toikko & Rantanen 2009, 54-55.)

3 LASTENSUOJELU PERHEEN TUKENA

”Sosiaalityön kansainvälinen järjestö International Federation of Social Workers on määritellyt sosiaalialan työn tavoitteena olevan ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Keinoina ovat tätä tukevan sosiaalisen muutoksen, ihmissuhdeongelmien ratkaisujen ja itsenäisen elämänhallinnan edistäminen. Työn kohteena on vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Välineenä käytetään sosiiali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa ja sen soveltamisessa tarvittavaa taitoa. Sosiaalialan työ perustuu ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin, jotka on kirjattu kansainvälisiin yleissopimuksiin.” (Kananaja 2017, 29-30.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:ssä määritellään, että sosiaalihuolto edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Sosiaalihuollon tarkoituksena on myös turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Sosiaalihuolto edistää asiakaskeskeyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa ja parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä.

Sosiaalityössä, ja varsinkin lastensuojelussa, on aina vallankäyttöä suhteessa asiakkaaseen. Positiivinen valta voi parhaimmillaan voimaannuttaa asiakasta, mutta toisaalta päätökset voivat rajoittaa tai kontrolloida asiakkaan toimijuutta. (Niemi 2013, 31-34.) Lastensuojelussa ovat mukana suojelun ja tuen lisäksi valta ja sen eri ulottuvuudet. Välillä lastensuojelu joutuu määrittämään hyvin tiukasti yksityisyyden ja integriteetin eli perheen koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen kuuluvia asioita, kuten riittävää vanhemmuutta tai lapsen edun mukaista toimintaa. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 226.) Niemi (2013, 31) toteaa valtarakenteiden joko mahdollistavan tai rajoittavan sosiaalialan asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta. Suomen perustuslain (731/1999, § 19) mukaisesti julkisella vallalla on velvollisuus tukea perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuutta turvata lapsen hyvinvointia ja yksilöllistä kasvua. Näin ollen lastensuojelu toteuttaa yhteiskunnallista kasvatustehtävää vanhempien ja huoltajien rinnalla (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 225-226). Lastensuojelussa sosiaalihuollon osuus on kaksijakoinen: toisaalta yritetään tukea perhettä ja toisaalta suojellaan huonosti kohdeltuja lapsia (Munro 2011, 729).

Kunnallisen lastensuojelun asiakas on lapsi. Lapsen asiakkuus lastensuojelussa toteutuu kuitenkin harvoin ilman perhettä. Perhe on se, johon lapsen ongelmien nähdään tavalla tai toisella kietoutuvan ja jonka kanssa myös ratkaisuja lapsen ongelmiin etsitään. (Ritala-Koskinen 2010.) Lastensuojelun asiakkuus on aina ainutkertainen ja elämänhistorialliseen, kulttuuriseen ja tilanteiseen kontekstiin sidoksissa. Pulmallisuus, monimutkaisuus ja ristiriitaisuus ovat lastensuojelun arkea. Useimmiten tuen ja kontrollin samanaikainen läsnäolo ja tilanteiden emotionaalinen kuormittavuus vaikuttavat myös tiedon tuottamiseen ja käyttämiseen lastensuojelussa. (Vierula 2012, 153.)

3.1 Lastensuojelun tilanne Suomessa

Lapsiperhepalvelujen laaja-alaista tukea tarvitsevat asiakasperheet ovat sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta yksi keskeisimpiä asiakasryhmiä, sillä pieni osa asukkaista kerryttää suuren osan kokonaiskustannuksista. Vastaaminen tehokkaasti heidän palvelutarpeeseensa on tärkeää sekä inhimillisesti, että taloudellisesti. Lastensuojelun asiakkaana olevat lapset ja nuoret perheineen ovat keskeinen, paljon lapsiperhepalveluita käyttävä asiakasryhmä. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 9.) Suomessa lastensuojelun avohuollon asiakkaana oli vuoden 2016 aikana noin 57 000 lasta ja nuorta. Lisäksi lapsista ja nuorista oli vuoden 2016 aikana sijoitettuna reilut 17 000 lasta, joista huostassa oli noin 10 000 lasta. Kaikkiaan lastensuojelun asiakkaana on siis noin 100 000 lasta ja nuorta. (THL 2017.) Lastensuojelun asiakkaiden elämäntilanteet ja tuen tarpeet ovat erilaisia, mutta enemmistö heistä tarvitsee laaja-alaista, monen palvelun ja ammattiryhmän tukea (Alatalo ym. 2017, 9).

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella 1) lapsen kasvuolosuhteiden vaarantavan tai ne eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään ja 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. (Lastensuojelulaki 27§ (30.12.2014/1302)). Lastensuojelulain (1302/2014, 36§) mukaisia avohuollon tukitoimia voivat olla lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittäminen; taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä, sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä; lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja; tehostettua perhetyötä; perhekuntoutusta sekä muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia. Mikäli muiden avohuollon tukitoimien tarjoama palvelu todetaan riittämättömäksi, voidaan lapsen tai perheen sijoitusta kodin ulkopuolelle harkita. Jos lasta ei voida sijoittaa lapsen edun mukaisesti yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. (Lastensuojelulaki 37 § (12.2.2010/88)). Mikäli lapsi on välittömässä vaarassa, lapselle voidaan järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. (Lastensuojelulaki 38§ 30.12.2014/1302)). Arvioitaessa sijaishuollon olevan lapsen edun mukaista ja todettaessa muiden tukitoimien olevan riittämättömiä, lapsi voidaan sijoittaa sijaishuoltopaikkaan huostaanotettuna (Lastensuojelulaki 40§).

Koko 2000-luvun ajan lastensuojelussa ja laajemminkin lapsiperheiden palvelujärjestelmässä on pyritty huostaanottojen tarpeen vähentämiseen. Selkeää ja palvelukäytäntöihin konkreettisesti vaikuttavaa ratkaisua huostaanottojen tarpeen vähentämiseksi ei ole vielä keksitty. (Alatalo ym. 2017, 9.) Alatalo ym. (2017, 9) nostavat esiin, että sosiaalihuoltolaissa korostetaan voimakkaasti perheille suunnattua tukea keinona vähentää huostaanottojen tarvetta ja sijoituksia. Hallituksen esityksessäkin (164/2014) mainitaan, että Yhdistyneiden kansakuntien (YK) komitea suosittelee Suomelle lisäämään resursseja ja tehostamaan sosiaalihuollon palveluja sekä varhaista tukea ja puuttumista erityisesti päihdeongelmaisten perheiden osalta. Niin lastensuojelussa, kuin kaikkialla muuallakin lasta koskevien päätösten takana on YK:n laatima lapsen oikeuksien sopimus, mikä on kaikkia alle 18-vuotiaita koskeva ihmisoikeussopimus. Sen neljä yleistä periaatetta ovat syrjimättömyys, lapsen

edun huomioiminen, oikeus elämään ja kehittymiseen sekä lapsen näkemysten kunnioittaminen. (Lapsen oikeuksien sopimus.) Lastensuojeluasiakkuudessa onkin ensi arvoisen tärkeää pohtia lapsen etua ja sitä, millainen perheelle annettava tuki edistää nimenomaan juuri lapsen etua.

Alatalo ym. (2017, 9) mainitsevat, että erityisesti tehostettua perhetyötä ja perhekuntoutusta on pidetty vaihtoehtoisina toimenpiteinä lasten sijoituksille. Bardyn & Heimon (2013, 34) huomion mukaan olisi tarpeen lisäksi organisoida tuettua vertaistukea ja matalankynnyksen palveluita. Heidän mukaansa ne voisivat tarjota mahdollisuuksia sosiaalisten muutosten prosessoinnille, muutoksia helpottavien tarpeiden käsittelemiselle sekä kokemusten vaihtamiselle erilaisista selviytymisstrategioista. Sosiaalihuoltolaissa (1310/2014, 13§) sanotaan yksinkertaisesti, että palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Alatalo ym. (2017, 9) toteavat, että perhetyön ja perhekuntoutuksen palvelumuotoja käytetään usein tilanteissa, joissa lapsen ja perheen hyvinvointia kuormittavat jo melko vaikeat tai laaja-alaiset ongelmat. Huostaanoton uhka on usein jo todellinen. Heimon (2007) sekä Hiitola & Heinosen (2009) tutkimusten mukaan lastensuojeluasiakkuuden taustalla olevia ongelmia voivat olla riittämätön vanhemmuus, päihteiden väärinkäyttö, mielenterveysongelmat, perheristiriidat, perheväkivalta tai sen uhka, vanhempien jaksamattomuus ja avuttomuus, lapsen/nuoren rajattomuus sekä hallitsevuus ja väsyneisyys. Lapsi/nuori voi olla myös pelokas ja syrjäänvetäytyvä. Alatalo ym. (2017, 9) tuovat lisäksi esiin, että vanhemmilla voi olla toiminnanohjaukseen liittyviä vaikeuksia, jotka heikentävät vanhempien kykyä vastata hoito- ja kasvatustehtävästään. He myös muistuttavat, että lastensuojelun tukitoimina tarjottavan tehostetun perhetyön ja perhekuntoutuksen ytimessä on pyrkimys lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseen.

3.2 Perhekuntoutuksesta apua perheen tilanteeseen

Perhekuntoutusta voidaan tarkastella monesta näkökulmasta käsin: sosiaalityön, lastenpsykiatrian, lastenneurologian, psykologian ja sosiologian näkökulmasta (Pärnä 2010, 45–47). Tässä opinnäytetyössä perhekuntoutus ymmärretään lastensuojelullisena perhekuntoutuksena. Lastensuojelun perhetyö ja erityisesti perhekuntoutus ovat lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja heidän perheilleen suunnattuja lastensuojelun avohuollon palveluja vastaten asiakasperheiden laaja-alaisiin tuen tarpeisiin (Alatalo ym. 2017, 9). Perhekuntoutuksessa korostuvat lapsen ja perheen näkökulma, osallisuus, jaettu asiantuntijuus ja vuorovaikutuksellisuus. Kuntoutus perustuu aina asiakkaan lähtökohtaan. (Remsu 2012, 8.) Perhekuntoutus lastensuojelullisena kuntoutuksena on lähes aina yhteiskunnan puuttumista perheen tilanteeseen lasten hädän ja turvattomuuden vuoksi. Lastensuojelullisessa kuntoutuksessa yhdistyy sosiaalityön kaksi keskeistä elementtiä: tuki ja kontrolli. Kuntoutustyössä työntekijöiden on kohdattava lapsi ja hänen perheensä ainutkertaisena, voimavaroineen ja ongelmineen. Lapsen etu on huomioitava myös perhekuntoutuksessa juridisena, psykologisena että yhteiskunnallisena käsitteenä. Lapsen etu on joskus eri kuin vanhempien tai perheen etu. (Melamies, Pärnä, Heino & Miller 2012, 104-105.) Lastensuojelullisen perhekuntoutuksen lähtökohtana on edistää lapsen turvallisuutta ja hyvinvointia sekä tukea arjessa selviytymistä. Perhekuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa vanhemman voimavaroja ja jaksamista, jotta hän kykenisi kantamaan vastuutaan perheen turvallisesta arjesta. (Pärnä 2010, 48.)

Lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen tuen ensisijainen tavoite on mahdollistaa lapsen tarpeeksi turvallinen arki omassa kodissaan. Lapsikeskeisellä suojelulla tarkoitetaan tasapainoista lapsen ja vanhemman ja koko perheen kanssa työskentelyä. Lapsikeskeinen työote tukee sekä lapsen, että vanhemman toimijuuden vahvistumista ja lapsen turvallisuuden tunnetta. Lapsen yksilölliset kokemukset huomioidaan silloin, kun tarkastellaan perheessä muutosta edellyttäviä asioita. Lapsen kokemusten pohjalta tuetaan vanhempaa, eikä tyydytä vahvistamaan vanhempaa vain yleisen tiedolla hyvästä vanhemmuudesta. (Alatalo ym. 2017, 10.)

Nykyään lastensuojeluun ollaan juurruttamassa systeemistä toimintamallia, jonka uskotaan tuovan helpotusta muun muassa suuriin asiakasmääriin, kustannusten kasvuun sekä lastensuojelun ja lasta ja perhettä auttavien toimijoiden yhteistyön vaikeuksiin. Suomalainen lastensuojelun systeeminen toimintamalli perustuu Lontoossa kehitettyyn ns. Hackneyn malliin. Malli perustuu systeemiseen toimintakulttuuriin, joka mahdollistaa arvostavan, lapsia ja perheitä kuulevan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen. Olennaista on siirtyminen ongelmakeskeisyydestä lapsen, perheen ja lähiympäristön vahvuuksien ja voimavarojen etsintään. Lasta tai perhettä ei nähdä ongelmana, vaan osana systeemiä. Tärkeää on ymmärtää lapsen arkea ja etsiä vastauksia lapsen lähiympäristöstä. Tavoitteena on vanhemmuuden ja lähiympäristön tukeminen siten, että lapsi voi elää omassa perheessään. Tärkeintä toimintamallissa on työntekijöiden kyky ja taito luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakasperheisiin. Hyvät vuorovaikutus- ja dokumentointitaidot ovat työntekijöiden perusvalmiuksia. (Lahtinen, Männistö & Ravio 2017, 4.)

Tärkeintä on, että eri-ikäiset lapset saavat perhetyön ja perhekuntoutuksen palveluista itselleen omaa toimijuuttaan ja turvallisuuden tunnetta vahvistavaa apua riippumatta vanhempien mahdollisuudesta ottaa tarjottua tukea vastaan. Työskentelyssä huomio on koko ajan siinä, onko vanhemmuutta vahvistavalle työskentelylle riittäviä edellytyksiä lapsen edun näkökulmasta. Näin ollen perhetyön ja perhekuntoutuksen hyvä tulos voi olla joskus myös se, että lasta vahvistavan työskentelyn tuloksena lapsen sijoitus voidaan toteuttaa turvallisesti lapsen näkökulmasta (Alatalo ym. 2017, 10-11.) Lastensuojelun rooli julkisen vallan käyttäjänä ja perheiden yksityisyyteen puuttavana päätöksentekijänä säilyy siis ennallaan (Lahtinen ym. 2017, 4).

Tarja Heinon (2008, 43) selvityksessä lastensuojelun perhekuntoutus kattaa toiminnan, joka on lastensuojelulaitosten yhteydessä tapahtuvaa tai intensiivistä kotikuntoutusta. Selvitys osoittaa, että perhekuntoutukseen tullaan pääasiassa erittäin vaikeissa tilanteissa: perheen vuorovaikutuksessa ja toimintatavassa on vakavia ongelmia, huolen pitäminen lapsesta ja lapsen tarpeisiin vastaaminen on hyvin puutteellista, eivätkä avohuollon muut keinot turvaa lapsen terveyttä. Seuraava tukitoimi olisi huostaanotto. Ennen perhekuntoutukseen tuloa, perheen kanssa on saattanut työskennellä esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityö, perhetyö, päihdetyö tai päihdehoito, psykiatrinen hoito tai perheneuvolan työ. (Heino 2008, 43.) Monet perheet ovat useimmiten siis olleet jo monien sosiaalihuollon palveluiden asiakkaina ennen kuin tulevat perhekuntoutukseen. Kuntoutustyötä tehdessä työntekijät kohtaavat eettisen, moraalisen ja lainsäädäntöön perustuvan kysymyksen: mikä on lapsen etu, minkälaisissa olosuhteissa se parhaiten toteutuu, minkälainen vanhemmuus tukee lapsen hyvinvointia ja

millaista on riittävän hyvä arki. On kyettävä kriittisesti pohtimaan, tukeeko arki lasta ja kuntoutus lapsen arkea. Lapsen kehityksen kannalta oleellista on juuri se päivittäinen toiminta, jossa lapsi on mukana. Erilaiset vuorovaikutus- ja toimintatilanteet luovat lapselle kasvualustan. Päivittäisten rutiinien muutoksia ohjaa perheen oma perhekulttuuri. Perhekulttuurin tunteminen auttaa ammattilaisia ymmärtämään vanhempien tapaa toimia ja kommunikoida. (Melamies ym. 2012, 108.)

Heino (2008, 31-32) tuo selvityksessään esille erään työryhmän näkemyksen perhekuntoutukseen kuuluvasta kuntoutuskäsitteestä. Siinä korostetaan tavoitteellista ammatillista työtä, joka perustuu asiakaskohtaiseen suunnitelmaan kuntoutumisen toteutumiseksi lastensuojelun viitekehtyksessä. Koko perhe on kuntoutuksessa samanaikaisesti. Mikäli perheenjäsenten hoito ja/tai kuntoutus tapahtuu eri paikoissa ja/tai eri aikaan, oleellista on suunniteltu kokonaisuus. Perheiden kuntoutumiseen tarjottavat palvelut muodostavat kokonaisuuden, jossa on monensisältöistä ja tasoista perhekuntoutusta. Perhekuntoutusta voi tapahtua asiakkaan kotona, ammattilaisen luona, ryhmämuotoisena toimintana yksilöllisten ja koko ryhmää koskevien tavoitteiden mukaisesti, välimaaston toimintana, ympärivuorokautisena kuntoutuksena pidempänä jaksena tai intervallijaksoina. Perhekuntoutusta edeltää aina ammattilaisen tekemä arvio perhekuntoutuksen tarpeesta. Näin ollen Heino (2008, 32) muistuttaakin, että perhekuntoutuksessa ei siten enää arvioida kuntoutuksen tarvetta, vaan sen tehtävä on kuntouttaa.

Osallisuus tarkoittaa perhekuntoutuksessa sitä, että perheillä on aina mahdollisuus osallistua kuntoutuksensa suunnitteluun, toteuttamiseen ja sen hyödyllisyyden arviointiin. Osallisuutta vahvistamalla kuntoutuksessa harjoitellut asiat siirtyvät vähitellen arjen taidoiksi ja voimavaroiksi. (Pärnä 2010, 50.) Näin ollen onkin tärkeää vahvistaa asiakkaan osallisuutta perhekuntoutusprosessissa. Perhekuntoutuksen laatu on kykyä vastata perheen ja lapsen tarpeisiin ja tavoitteisiin. Perhekuntoutuksessa voidaan asiakkaiden osallisuutta lisäämällä etsiä uusia näkökulmia vanhemmuuteen elämänläheisesti ja käytännöllisesti. (Laine ym. 2010, 138.) Osallisuuden kokemuksen syntymiseksi onkin mielestäni erittäin tärkeää kiinnittää huomiota niihin konkreettisiin keinoihin, joilla tätä voidaan tukea. Yhdessä kirjaaminen on yksi selkeä keino, jolla tämän kokemuksen syntymistä voidaan herätellä. Kun asiakkaalla on tunne aidosta mukana olemisesta, sitoutuu hän varmasti paljon paremmin omaan prosessiinsa, kuin kokiessaan olonsa ulkopuoliseksi tilanteeseen.

4 OSALLISUUS ASIAKASTYÖN KESKIÖSSÄ

Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteena on edistää osallisuutta, jonka keskeisenä keinona on torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta (THL 2018). Osallisuutta pidetään demokraattisen yhteiskunnan perustana ja sen vuoksi käsitteet osallisuus, osallistuminen, vaikuttaminen ja asiakaslähtöisyys on kirjattu näkyväksi 17 eri lakiin (Pajula 2017). Asiakkaiden asemasta ja oikeudesta osallisuuteen on säädetty muun muassa kuntalaissa (365/1995), lastensuojelulaissa (417/2007) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sosiaalihuoltolaki (1302/2014) myös korostaa entistä enemmän juuri palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportissa (2012, 97-97) mainitaan, että asiakkaan osallistumista omassa asiassa vahvistetaan. Myös valmistelussa olleet maakuntalaki ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki olivat tuomassa uusia mahdollisuuksia osallisuudesta ja vaikuttamisesta kansalaisille (Leemann & Hämäläinen 2016, 587). Valmisteilla ollut, mutta hetki sitten keskeytetty sote- uudistus, korosti asiakasosallisuuden vahvistamista.

SOTE-uudistukseen liittyneen palvelujärjestelmän uudistamistyön yhtenä tavoitteena oli lisätä asiakaslähtöisyyttä. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi nähtiin tärkeänä asiakasosallisuuden vahvistamisen toteutuminen. Asiakasosallisuuden toteutuminen auttaa kehittämään vaikuttavia palveluita. Asiakasosallisuuden ajatellaan tuovan kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle. (THL 2019.) SOTE -uudistuksen kaatumisesta huolimatta tämän eteen tullaan varmasti tekemään työtä tulevaisuudessakin palveluiden vaikuttavuuden turvaamiseksi.

Osallisuuden tärkeyttä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Laitilan (2018) mukaan osallisuuden kokemuksella voi olla terapeuttinen ja voimaannuttava merkitys, mikä voi vaikuttaa positiivisesti hallinnantunteeseen ja itsetuntoon. Yhteiskunnallisesti tarkasteltuna osallisuuskokemus voi tukea yhteiskuntaan integroitumista ja näin ollen voidaan vähentää ongelmiin liittyvää leimaamista ja syrjintää. Palvelujärjestelmän näkökulmasta osallisuutta edistämällä tuotetaan laadukkaita sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja. Aila-Leena Matthies (2017, 154) korostaa, että palvelujen tarvitsijat ja käyttäjät voivat tuoda palvelujen järjestämiseen sellaista erityistä osaamista, jota asiantuntijoilta ja poliittisilta vaikuttajilta puuttuu.

4.1 Osallisuuden määritelmä

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, 2018) mukaan osallisuus ymmärretään yleensä tunteena, joka syntyy, kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta. Osallisuus ilmenee yhteisöissä jäsenten arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena, sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus vaikuttaa demokratian perusrakenteena, jolloin kansalaisella on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelevat elämänsä elämänkulun ja -tilanteiden mukaisesti. Osallisuuden kokeminen ja sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina

tekijöinä syrjäytymistä vastaan. Asiakkaan osallisuuteen liittyy läheisesti käsite asiakaslähtöisyys (Laitila 2010). Osallisuuden vastakohta on osattomuus. Osallisuuden kokemus on hyvin henkilökohtainen asia ja jokainen kokee osallisuuden omalla tavallaan. Osallisuudella ja osattomuudella viitataan henkilön subjektiivisiin kokemuksiin ja tuntemuksiin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakkaan osallisuuden kokemuksesta on vaikea mitata ja arvioida. Asiakkaan kokemus osallisuudesta syntyy palvelusta saadun tuen seurauksena edistämällä osallistumista ja asiakkaan osallistamista. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

Isolan ym. (2017) tutkielman mukaan osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Tässä tutkielmassa osallisuus ilmenee: 1) päätösvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä olemisiansä ja tekemisiään sekä ymmärrettävänä, hallittavana ja ennakoitavana toimintaympäristönä; 2) vaikuttamisen prosesseissa, joissa pystyy vaikuttamaan itsen ulkopuolelle esimerkiksi ryhmissä, palveluissa, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa; 3) paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyuden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5.)

Leemann & Hämäläinen (2016, 587) jakavat artikkelissaan asiakasosallisuuden sen mukaan, onko kyseessä enemmän asiakkaan osallistuminen (participation) vai osallisuus (involvement). Heidän mukaansa asiakkaan osallistumiseen tai osallisuuteen liittyy myös voimaantuminen (empowerment), sitoutuminen tai velvoite (engagement), yhteistoiminta (collaboration), kumppanuus (partnership) ja vaikuttaminen (influence). Osallisuus on erilaista teoreettisesta lähestymistavasta ja viitekehyksestä riippuen. Leemann & Hämäläinen (2016, 587) nostavat esiin Julkusen & Heikkilän (2007) erottaneen viisi erilaista lähestymistapaa palvelujärjestelmään. Näistä lähestystavoista sosiaalipoliittisen mallin keskiössä on osallistuminen, jossa tavoitellaan paikallisuutta ja osallistavia menetelmiä. Artikkelin mukaan tällä tarkoitetaan käyttäjälähtöisiä palveluita ja käyttäjien voimaantumista sekä vapaaehtoisuuden korostamista. Laitilan (2010) tutkimuksen ”Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihde-työssä” mukaan osallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Tutkimuksessa todetaan, että asiakkaan osallisuutta voidaan tukea asiakaslähtöisellä rakenteilla ja toiminnalla.

Tässä opinnäytetyössä asiakkaan osallisuus on rajattu osallistavaan kirjaamiseen, koska työyksikössämme lähdettiin kehittämään asiakkaan osallisuutta konkreettisesti. Tässä opinnäytetyössä osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan vaikuttamista oman elämänsä kulkuun ja huomaamaan yhteisen dokumentoinnin kautta muutostarpeet ja -mahdollisuudet haastavassa ja vaikeassa elämäntilanteessaan.

4.2 Osallisuuden huomioiminen sosiaalipalveluissa ja lastensuojeluasiakkuudessa

Asiakkaan kokemuksen, tilanteen ja palvelutarpeen kokonaiskuvan hahmottamiseksi hänen tulisi olla mukana jo oman lähtötilanteensa sekä palvelutarpeidensa määrittämisvaiheessa. Mikäli sosiaalityön asiakas ei ole aktiivisesti mukana palveluprosessissaan, hänellä on heikko asema. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä ei voi ylhäältäpäin sanella asiakkaan tilanteen näyttävän hänestä nyt tietynlaiselta ja asiakas tarvitsee sen vuoksi juuri tietynlaisia palveluja. Asiakkaan ollessa mukana oman tilanteensa prosessoimisessa, hänet nähdään aktiivisena toimijana, ei ainoastaan toimenpiteitä vastaanottavana passiivisena objektina. (sos-hanke.fi 2019.) Kun asiakkaallekin annetaan vastuuta/mahdollisuus olla mukana kirjaamassa häntä koskevia asiakirjoja, on hän aktiivinen toimija omassa prosessissaan.

Osallisuuden vahvistamiseksi tärkeää on yhteistyösuhde, jossa hyödynnetään työntekijän tietoa, ammatillisuutta ja erilaisia menetelmällisiä keinoja sekä asiakkaan tietoa omasta elämästään. Asiakkaan osallistuminen oman tilanteensa ratkaisemiseen sitouttaa häntä prosessiin selkeämmin kuin hänen ollessa vain toimenpiteitä vastaanottavana. Aito vaikutusmahdollisuus omaan tilanteeseensa ja tarvittaviin ratkaisukeinoihin edesauttavat ottamaan vastuuta tilanteensa ratkaisemiseksi. Asiakkaan osallistuminen prosessiinsa vaatii luottamuksellisen ja tiiviin suhteen luomista sekä avointa ilmapiiriä. Asiakkaan tulee saada näyttöä kuulluksi tulemisesta prosessin aikana sekä hänen näkemystensä huomioimisesta prosessin aikaisessa päätöksenteossa. (sos-hanke.fi 2019.)

Keskeistä on asiakkaan aseman vahvistaminen. Tulevaisuudessa asiakkaidenkin ääni kuullaan tiedon kokoamisesta tiedon analysointiin, tulkintaan ja johtopäätöksiin asti (Bardy & Heino, 2013, 34.)

Osallisuutta korostavien hankkeiden ja ohjelmien pitäisi siis alusta alkaen sitoutua vastaamaan siihen odotukseen, että tarkoitus on todella muuttaa jotakin olennaista rakenteissa ja toiminnassa. Ja nimenomaan niiden toiveiden ja ideoiden pohjalta, joita osallistujat tuovat kehittämis- tai tutkimushankkeeseen. (Matthies 2017, 154.) Lastensuojelun toimiessa tuen ja kontrollin välimaastossa, osallisuuden kokemukset voivat olla hyvin ristiriitaisiakin. Asiakas harvoin hakeutuu omasta aloitteestaan lastensuojelun asiakkaaksi. Kerppolan ym. (2014, 83-84) tutkimuksestaan tehtyjen päätelmien mukaan vanhemman osallisuuden tukemisen toivotaan olevan konkreettista vanhemmuuden taitojen vahvistamista, riittävän ja ymmärrettävän tiedon ja tuen antamista, lapsen kasvuolojen turvaamista ja vanhemman omien voimavarojen lisäämistä. Lisäksi sen toivotaan olevan vanhemman vaikuttamisen mahdollisuuksien lisäämistä asiakaspalvelutilanteessa sekä laajemmin palvelujärjestelmässä. Tutkimustulosten mukaan vanhemman osallisuuden tukemisen keskeisimmät kehittämisalueet liittyivät vanhemman itsenäisen päätöksenteon tukemiseen, tietotaidon ja mielipiteiden hyödyntämiseen, palveluiden kehittämiseen ja palautteenantomahdollisuuksiin.

4.3 Osallisuutta yhteisen kirjaamisen kautta

Nykyään osallisuus on oleellinen osa asiakastyön kehittämistä ja sen vahvistamiseksi otetaan erilaisia tapoja käytäntöön työyksiköissä. Yksi tällainen on osallistava dokumentointi, jonka puolesta eri tutkimuksetkin (mm. Kääriäinen 2003 ja Vierula 2017) puhuvat. Eri tutkimusten lisäksi Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijä Riikka Pyykönen (2012) on dokumentoinut osallistavaan dokumentointiin liittyvän kehityshankkeensa julkisesti. Pyykönen (2012, 9) toteaa, että asiakkaan valtaistumisen ja osallisuuden kokemisen mahdollistamiseksi on tärkeää asiakkaalla olla mahdollisimman paljon tietoa, jonka avulla hän voi parantaa ja muuttaa omaa tai lapsensa elämän suuntaa. Vierulan (2017, 76-77) väitöskirjan mukaan vanhemman on vaikea muuttaa toimintaansa toivottuun suuntaan, mikäli kirjatujen asioiden merkitys asiakasprosessin kannalta ei aukene vanhemmalle tai hän ei ymmärrä, mikä hänen toiminnassaan on väärää tai puutteellista. Avoimuus asiakassuhteessa ei toteudu ja tahattomana seurauksena on asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisen luottamuksen mureneminen. Kun asiakkaalla on mahdollisimman paljon tietoa siitä, miten sosiaalialan työntekijä näkee hänen tai hänen lapsensa tilanteen, ei hänen tarvitse kuluttaa voimiaan miettimiseen ja arvailmiseen mitä sosiaalialan työntekijä mahdollisesti ajattelee tai suunnittelee hänen tai heidän lapsensa asioissa. (Pyykönen 2012, 9.) Pyykösen (2012, 10) mukaan lastensuojelutyössä asiakkaan osallisuuden kannalta on tärkeää, että hän kokee voivansa vaikuttaa lastensuojeluprosessin kulkuun ja luoda tätä prosessia yhdessä sosiaalialan työntekijän kanssa. Tämä työtapo mahdollistaa asiakkaan kokevan prosessin enemmän omakseen, koska hän on mukana tuottamassa yhdessä sosiaalialan työntekijän kanssa tietoa.

Pyykönen (2012, 10) pohtii dokumentin toimivan vakuutuksena siitä, mihin suuntaan työskentelyssä ollaan menossa. Kun dokumenttiin on kirjattu asiakkaan ajatukset, kokemukset ja toivomukset, hän kokee prosessin enemmän omakseen. Tällä tavoin pyritään kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen, eri näkökulmista nouseviin tulkintoihin ja tarkoituksien avoimuuteen sekä eettisesti kestäviin toimintamalleihin, mikä edellyttää dialogia ja kriittistä reflektiivisyyttä. Mikäli yhdessä kirjoittamista toteutetaan ilman dialogia, se voi olla pahimmillaan samanlaista kuin suostumusta painottava lastensuojelu: konfliktia yritetään välttää tilanteessa, jossa se kuitenkin on. (Vierula 2017, 101.)

4.3.1 Dokumentointi lastensuojelutyössä

Työskennellessäni lastensuojelulaitoksessa olen huomannut, että dokumentointi on merkittävä osa työajast. Dokumentoinnilla (myöhemmin käytän myös käsitettä kirjaaminen) tarkoitetaan tekstin kirjoittamista asiakirjoihin. Se on merkittävä työväline lastensuojelutyössä, niin kuin yleensäkin sosiaalityössä. Dokumentoinnin keskeisimpinä tavoitteina pidetään lapsen ja perheen osallisuuden parantamista, mielipiteiden näkyväksi tekemistä sekä lapsen äänen kuuluviin saamista, työskentelyn tavoitteiden esille tuomista unohtamatta. Työntekijän ymmärrys lisääntyy kuvatessa asiakkaan elämänsis-toriaa ja -tilannetta. (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Työntekijän tuleekin tiedostaa millainen merkitys asiakirjoihin tehdyillä ilmaisuilla saattaa olla tulevaisuudessa asiakkaan tilanteeseen liittyviä ratkaisuja tehtäessä. Ei ole yhdentekevää, millaiseen tietoon asiakirjat perustuvat: kuka niissä saa äänensä kuuluville ja kenen havaintoihin ja näkemyksiin ne pohjautuvat. (Laaksonen, Kääriäinen,

Penttilä, Tapola- Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 41-42.) Pyykösen (2012) raportin mukaan lastensuojelun asiakkaan tietoisuus häntä koskevien dokumenttien sisällöstä on lisännyt hänen tunnetta osallisuudestaan asiakasprosessin aikana ja voimaannuttanut häntä etsimään ratkaisua elämäntilanteeseensa yhdessä työntekijän kanssa. Raportissa todetaan, että mitä enemmän asiakas on mukana dokumentointiprosessissa, sitä paremmin hän hahmottaa tilannettaan ja aktivoituu ottamaan enemmän vastuuta elämästään.

Dokumentoinnin tarkoituksena voidaan pitää tietojen säilyttämistä, tiedottamista kollegoille ja työn ja ajattelun näkyväksi tekemistä (Lastensuojelun käsikirja 2017). Dokumentoinnin tärkeyttä tuodessa julki korostuu usein työntekijälle koitua etu. Työn näkyväksi tekeminen dokumentoinnin myötä antaa myös päätöksentekijälle ja työnjohdolle tärkeää tietoa resursoinnista ja työn tuloksellisuudesta ja laadusta. Näin ollen dokumentointi on myös ohjauksen, työn suunnittelun ja kehittämisen väline. Näiden tietojen lisäksi tulisi dokumenteista myös selvittää, miten työn lapsilähtöisyys on työssä ja työyhteisössä toteutunut, miten palveluprosessit toimivat sekä mistä asiakkaat kertovat hyötyneensä. (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Asiakirjalla ei ole kuitenkaan suurta merkitystä vanhempien arjessa eikä henkilökohtaisessa elämässä, sillä hekin mieltävät dokumentoinnin palvelevan ensisijaisesti lastensuojelun institutionaalista toimintaa työntekijöiden muistin ja asiakassuhteen jatkuvuuden tukena (Vierula 2017, 87). Lastensuojelun dokumentointi elää omaa elämäänsä vanhemmista riippumatta (Vierula 2017, 91). Tutkimustulosten perusteella dokumentointiosallisuuden toteutumattomuuden syyt juontuvat sosiaalityöntekijöistä, rakenteista ja vanhemmista itsestään. (Vierula 2017, 92.)

Tarja Vierulan (2017, 99) väitöskirja osoittaa, että asiakirjat voivat toimia lastensuojelun asiakkaina oleville vanhemmille hyvin eri tavoin kuin niiden odotetaan institutionaalisesta ja juridishallinnollisesta näkökulmasta toimivan. Asiakirjat luovat vanhemmille mahdollisuuksia ja esteitä. Yhtäältä ne tukevat vanhempien muistia ja toisaalta pakottavat muistamaan asioita, jotka he haluaisivat unohtaa. Samalla kun asiakirjat tuovat eri osapuolten näkemyksiä ja asiakasprosessia näkyviksi, vanhempien henkilökohtaista elämää institutionaalisesta näkökulmasta yksityiskohtaisesti kuvaavina epätarkkuuksia sisältävinä ne haavoittavat ja syrjäyttävät. Sen sijaan, että asiakirjat lisäisivät vanhempien elämänhallintaa ja luottamusta vanhempien ja työntekijöiden välillä, ne toimivat pahimmillaan päinvastaisesti. Lisäksi lastensuojelun asiakirjat mahdollistavat, mutta myös korostuneesti estävät vanhempien oikeuksien toteutumista. Vierula ehdottaa tutkimuksensa tulosten pohjalta asiakirjojen kerronnallisuuden minimoimista, sillä asiakkaiden väliset erot sekä luku- ja tulkintatapojen vaihtelevuus lisäävät kielteisen kokemusten määrää. Hänen mukaansa kovin henkilökohtaisia asioita kuvaavaa sanastoa kaventamalla olisi mahdollista vähentää asiakirjojen valtaa asiakkaisiin. Nykyistä suppeampi kirjoittamisen tapa voisi vähentää asiakirjojen haavoittavuutta, monitulkintaisuutta ja kohteena olemisen kokemuksia. (Vierula 2017, 99-100.) Asiakirjojen kuvaukset saattavat palvella viranomaisia, mutta eivät välttämättä muita asianosaisia.

Samalla kun lastensuojelun asiakirjoissa rakennetaan institutionaalista tarinaa lasten suojelun asiakkaana olevasta perheestä ja vanhemmista, rakennetaan tarinaa heidän henkilökohtaisesta elämästään (Vierula 2014; 345, 347). Asiakirjoissa korostuvat asiakkaiden henkilökohtaisen elämän

negatiiviset asiat positiiviset asioiden puuttuessa. Myönteiset, vanhempien asiakkuutta ja henkilökohtaista elämää tukevat seuraukset jäävät usein vähäisiksi verrattuna asiakkuutta ja henkilökohtaista elämää rikkoviin seurauksiin. Myös asiantuntijoiden lausumille annetaan suuri painoarvo samalla, kun vanhemmilla ei ole mahdollisuutta kertoa ja saada kirjatuksi omaa näkemystään asioista. (Vierula 2017; 81, 92.) Asiakirjojen tulisi sisältää myös positiivisia asioita lapsista ja vanhemmista, heidän suhteistaan ja tapahtuneista muutoksista. Tilanne ja tapahtumakuvaukset tulisi kirjata lastensuojelun asiakirjoissa taustoineen ja perusteluineen myös vanhempien näkökulmasta eikä pelkästään tai korostuneesti asiantuntijoiden tulkitsemina ja välittäminä. Vanhemmat odottavat asiakirjoilta perustellusti virheettömyyttä. (Vierula 2014, 356-357.)

4.3.2 Kansa-Koulu -hankkeen vaikutukset dokumentointiin

Viime vuosina kirjaamiseen on tullut uusi ulottuvuus, kun asiakkaille on tullut mahdollisuus nähdä omat asiakastietonsa, esimerkiksi kotoaan käsin, Kanta-järjestelmän kautta. Kanta-palveluilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita (Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto, Potilastiedon arkisto, Lääketietokanta, Resepti-palvelu, Oma-kanta, Arkistonhoitajan käyttöliittymä). Osa näistä palveluista on tarkoitettu sosiaalihuollon, osa terveydenhuollon ja osa yhteiseen käyttöön. Kanta-palvelut ovat laajentuneet vähitellen, käyttöönnotot sosiaalihuollossakin ovat jo alkaneet valtakunnallisen strategian mukaisesti. Sosiaalihuollon liittyminen tähän palveluun on alkanut vuonna 2018 ja se tapahtuu neljässä vaiheessa. Omakanta laajenee sosiaalihuoltoon vuonna 2020. (Socomin oppimisympäristö.) Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on valtakunnallinen tietovaranto, jonka julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelunantajat ottavat käyttöön. Arkistoon voidaan tallentaa kaikki asiakasasiakirjat ja sitä on tarkoitus käyttää asiakastietojärjestelmien kautta. (Socomin oppimisympäristö.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toimeenpanema ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom:n hallinnoima (Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) Kansa-Koulu -hanke edistää tämän palvelun käyttöön ottoa. Hankkeen tarkoituksena on tukea kansallisten luokitusten ja asiakirjarakenteiden toimeenpanoa sosiaali- ja terveydenhuollon tuotanto-organisaatioiden asiakastietojärjestelmiin noudattaen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia. Hankkeen tarkoituksena on myös kehittää sosiaalialan henkilöstön osaamista ja valmiuksia tuottaa sosiaalihuollon asiakastietomallin mukaisia asiakastyön dokumentteja. Kansa-koulu -hanke tukee myös sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. (Kansa-koulu-hanke: Hankeinfo 2016.) Hankkeeseen kuuluuvia kirjaamisvalmennuksia pidetään ympäri Suomea, työyksikkömme jäsenet ovat käyneet koulutuksen talven 2018 aikana. Kansa-koulu -hankkeen erityisenä tavoitteena on määrämuotoinen kirjaaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että myös sosiaalihuollon asiakaskirjaukset tallentuvat valtakunnalliseen Kanta-arkistoon ja tiedot ovat sieltä saatavilla riippumatta siitä, missä asiakas asioi. (Socomin oppimisympäristö.)

Palvelun käyttöön oton jälkeen asiakastietoja kirjataan määrämuotoisesti ja valtakunnallisesti sisältönsä yhtenäisiin asiakasasiakirjoihin. Ammattihenkilö hallinnoi järjestelmässä asiakkaan asioita,

avaa ja päättää asioita sekä liittää niitä toisiinsa. Ammatillaiset saavat tarvittaessa asiakastaan koskevat tiedot käyttöönsä yli rekisteri- ja järjestelmärajojen. Määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa kirjaamista yhtenäisesti sovitulla tavalla. Määrämuotoisuus näkyy sekä asiakirjan rakenteessa että tallennusmuodossa. Kirjaaminen on vapaata kirjaamista annettujen otsikoiden alle, valikkoja ja valintaruutuja sekä numeromuotoisia kenttiä. Vain osa asiakasasiakirjarakenteiden tietosisällöstä on määriteltä valtakunnallisesti pakolliseksi. Organisaatiot voivat siis edelleen määrittellä lisäksi muita pakollisia kirjattavia tietoja. Työntekijä tekee lopullisen vallinan kirjattavista asioista jatkossakin. Määrämuotoinen kirjaaminen lisää kirjaamisen asiakaslähtöisyyttä ja jäsentää asiakkuusprosessia. Määrämuotoon kirjattujen asiakastietojen avulla voidaan tuottaa tietoa asiakaslähtöisen ja vaikuttavien sosiaalipalveluiden suunnittelun tueksi. Vähimmillään määrämuotoinen kirjaaminen tarkoittaa siis asiakasasiakirjojen käsitteistön yhdenmukaistamista ja valtakunnallisesti määriteltujen otsikoiden käyttöön ottoa. Määrämuotoisella kirjaamisella tavoitellaan tasalaatuisuutta asiakkaan asuinpaikasta/palveluntarjoajasta riippumatta. (Socomin oppimisympäristö.)

Tulevaisuudessa asiakkaalla on mahdollisuus nähdä myös omat lastensuojelun kirjauksensa reaaliajassa, on perusteltua kiinnittää huomiota kirjaamiseen työyhteisössämme. Havahduimme tähän kehittämistarpeeseen yksikössämme ja aloitimme valmistautumisen dokumentointimuutokseen kehittämällä osallistavan kirjaamisen toimintatapoja yksikköömme sopiviksi. Lastensuojelun laatusuosituksen (2014) painottaa, että dokumentointiin tulisi kiinnittää huomiota vahvistamalla työntekijöiden dokumentointiosaamista.

4.3.3 Osallistava kirjaaminen

Aino Kääriäinen (2003, 180) nostaa tutkimuksessaan esille asiakkaan kanssa kirjoittamisen. Hänen mukaansa jokainen kirjoittaja tekee valintoja oman sisäisen maailmansa ja ajattelunsa kautta, johon taas vaikuttavat ympäröivä kulttuuri, aikakausi ja kuulijakunta, jolle viesti on tarkoitettu. Valintojen tekeminen sisältää myös vallan ja vastuun. Kääriäinen muistuttaa, että asiakkaalla on oikeus olla mukana tässä prosessissa. Asiakkaiden mukaan ottaminen dokumentointiin voi edesauttaa asiakassuhteen myönteistä kehitystä. Asiakkaiden tietäessä, että työskentelystä kirjoitetaan ja he pääsevät lukemaan itseään koskevia asiakirjoja, työskentelyn edellytykset paranevat. Asiakkaiden osallisuus dokumentoinnissa lisää heidän luottamustaan ja vähentää yllättyneisyyttä asiakirjoihin talletetuista asioista ja käsityksistä. Tämä tuo myös turvaa työntekijän työhön, kun asiakkaat ovat tietoisia yhdessä sovitusta asioista ja tilanteen arvioista. Asiakaskirjauksia ja suunnitelmia asiakkaan kanssa yhdessä tehden esimerkiksi kotikäynneillä ja neuvotteluissa, työn avoimuus, dokumentaation ajantasaisuus sekä asiakkaan osallisuus olennaisesti lisääntyisivät. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 3.) Vierula (2012, 164; 2014, 357) esittää perustellusti dokumentoinnin kehittämiseksi rinnakkaisen dokumentaation mahdollisuutta. Hänen mukaansa rinnakkainen dokumentaatio takaisi asiakkaille tilaisuuden lisätä kirjauksiin esimerkiksi henkilökohtaiseen elämään liittyviä positiivisia asioita tai kommentoida virheellisiä tulkintoja. He voisivat myös kirjoittaa esiin tilanteen taustaa ja oikaista pieniä yksityiskohtia omasta näkökulmastaan. Osallistavan kirjaamisen merkitys asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi siis tiedetään, mutta selvityksiä siitä, kuinka se toteutuu käytännössä,

on vähemmän. Ahjoniemi & Rajaharju (2017) ovat selvittäneet opinnäytetyössään asiakkaiden osallisuutta päivittäiseen hoitotyön kirjaamiseen.

Tuulia Stellberg (2017) ja Laaksonen ym. (2011, 42) painottavat Princen (1996) mukaisesti, että dokumentoinnista tiedottaminen asiakkaalle on perusasia asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Työntekijän on kerrottava asiakkaalle dokumentointikäytännöistä eli mitä asiakirjoja laaditaan, milloin niitä laaditaan, millaista tietoa niihin kirjataan, mitkä ovat asiakkaan oikeudet suhteessa hänestä laadittuihin asiakirjoihin ja kuinka hän pääsee oikeuksiaan toteuttamaan. Asiakas voi kokea dokumentointiin liittyvää epäluuloa ja pelkoa, mutta työntekijän on pystyttävä tuomaan esille dokumentoinnin olevan sekä asiakkaalle että työntekijälle oikeusturvan kannalta olennainen asia ja näin välttämätön osa työskentelyä. (Laaksonen ym. 2011, 41-42.) Lakiin liittyvät dokumentoinnin velvoitteet ovat ehdottomia, sillä lastensuojelun työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus (Lastensuojelun laatukäsikirja 2017).

Osallistaessa asiakasta kirjaamiseen, olennaista on tuoda lasten ja vanhempien näkökulmia esiin (Roose ym. 2008). Laaksonen ym. (2011) mukaan asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voi vahvistaa siten, että asiakas saa tutustua laadittuihin asiakirjoihin pian niiden valmistumisen jälkeen. Asiakkaan saadessa asiakirjat nähtäväkseen, se antaa hänelle mahdollisuuden kommentoida työntekijän kirjaamia asioita, mutta voi myös auttaa häntä valmistautumaan seuraavaan tapaamiseen edellisellä kerralla käsitellyjä asioita muistellen. Osallisuutta voi lisätä myös kertomalla etukäteen, mistä asioista aikoo kirjoittaa tiedustelemalla asiakkaalta, mitkä asiat olisivat hänen mielestään tärkeitä dokumentoida. (Laaksonen ym. 2011, 42.) Asiakkaan osallisuus toteutuu vielä paremmin asiakkaan ja työntekijän kirjoittaessa yhdessä. Tämä voi tarkoittaa erilaisia toimintakäytäntöjä eri asiakirjojen kohdalla. Esimerkiksi suunnitelmaa laadittaessa asiakirja on koko ajan nähtävillä ja yhteisen työskentelyn kohteena. Joskus taas on tarkoituksenmukaisempaa keskittyä dokumentointiin vasta tapaamisen lopulla. Dokumentointiin valmistautumista ja tapaamisen yhteenvedoa voivat auttaa seuraavat kysymykset: Mikä sinusta on ollut tapaamisessa tärkeintä? Mitkä asiat ovat mielestäsi olennaista kirjata ylös? Onko jotain mitä et toivo kirjoitettavan? Kuvaako tämä mielestäsi hyvin käsitellyjä asioita? Vastuu kirjaamisesta on työntekijällä, mutta on hyödyllistä miettiä mikä asiakkaan itsensä laatimien tekstien rooli voisi olla työskentelyn dokumentoinnissa. (Laaksonen ym. 2011, 42.)

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ei tarkoita, että asiakirjoihin kirjattaisiin vain asiakkaan näkemyksen mukaisia asioita, eikä sitä, että asiakirjoista tulee jättää pois asiat, joita asiakas ei halua niihin kirjattavan. Asiakastyössä tulee vastaan tilanteita, jolloin syntyy erimielisyyttä siitä, mistä tilanteessa on kyse tai mikä tilanteessa on olennaista. Työntekijän ja asiakkaan näkemyksen ollessa erilainen, on tärkeää kirjata näkemykset ylös. Työntekijän on pystyttävä perustelemaan omat näkemyksensä. Henkilötietolain mukaan kaikki oleelliset tiedot pitää kirjata, mutta tarpeettomia tietoja ei saa kirjata. Kaikista asiakastapaamisista ja yhteydenotoista pitää tehdä merkintä. Tilanteessa ja/tai asiassa ollessa useita osapuolia, on kirjauksessa tultava ilmi selvästi jokaisen käsitys asiasta, myös työntekijän oma näkemys. Kirjauksista tulee ilmetä selkeästi, kenen kertomasta asiasta tai mielipiteestä on kyse. Yhdessä dokumentoiminen edellyttää ja edistää asiakassuhteen avoimuutta: vaikeatkin asiat on käsitteellistettävä ja niistä on pystyttävä keskustelemaan. Asiakkaalla on oikeus tietää

mitä mieltä työntekijä hänen tilanteestaan todella on. Näin on mahdollista synnyttää tilannetta koskeva aito dialogi. (Laaksonen ym. 2011, 42-43.) Vain dialogisuuden kautta on löydettävissä yhteinen tarina. Lastensuojelussa on kuitenkin myös tilanteita, joissa yhteisen tarinan löytäminen ei aina ole mahdollista. Dialogin avulla voidaan varmistaa osapuolten ymmärtävän ne ehdot, joista käsin asiakas ja työntekijä ovat käsityksensä henkilökohtaisesti muodostaneet. (Vierula 2014, 358.)

Tiedon ja asiakastapaamisten tallentamisen lisäksi on tärkeää tuoda esiin eri osallistujien näkökulmat ja dokumentoida tilanteen moniulotteisuus (Socomin oppimisympäristö). Eri näkökulmista huolimatta lastensuojelu ja lastensuojelutyön dokumentointi sisältää monien muiden auttamisinstituutioiden tapaan oletuksen asiakkaan alisteisuudesta viranomais- ja asiantuntijatoiminnalle. Vanhemmat eivät voi valita, kirjoitetaanko heidän asiakkuudestaan ja vanhemmuudestaan asiakirjoja, eivätkä juuri millaisia henkilökohtaisen elämän asioita tekstit sisältävät tai miten ne on laadittu. He eivät voi päättää myöskään siitä, ketkä asiakirjoja myöhemmin lukevat ja millaisiin tarkoituksiin. (Vierula 2017, 98-99.) Koska pienet havainnot ja niistä laaditut kirjaukset voivat vaikuttaa kyseisiin tulkintoihin ja päätöksentekoon, vanhempien kuvaukset pienistä asioista on syytä ottaa lastensuojelun dokumentoinnissa vakavasti (Vierula 2012, 164).

Tuulia Stellbergin (2017) tekemä käytäntötutkimus osoittaa myös osallistavan kirjaamisen suuren merkityksen nykyisessä sosiaalialan asiakastyössä. Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaan osallisuus korostuu erityisesti ristiriitatilanteissa: yhdessä kirjatuihin asiakirjoihin ei ole tulkintaeroja ja osapuolia velvoittavat yhdessä sovitut ja kirjatut asiat. Asiakkaan kanssa palataan edellisiin kirjauksiin ja muokataan asiakirjoja yhdessä. Stellberg painottaa, että asiakasasiakirja laaditaan asiakasta varten, joten nimenomaan hänen tulisi tunnistaa asiakirjasta oma tarinansa. Vierulan (2017, 80) tutkimuskin vahvistaa, että kun kirjaus mahdollistaa tarinan omistamisen, suhde asiakirjaan on luottamuksen säilyttämä. Stellberg (2017) muistuttaa, että osallistavaa kirjaamista voidaan toteuttaa monella tasolla ja asiakkaan lähtökohdat huomioiden. Mikäli asiakkaan kanssa yhdessä kirjaaminen tuntuu haastavalta voi työntekijä edistää osallisuutta pienin askelin. Jo asiakirjan näyttäminen asiakkaalle voi olla asiakassuhteen kehittymiselle myönteinen vaikutus. Stellberg (2017) ehdottaakin aloittamiskynnyksen pienentämiseksi erilaisia ratkaisuja, kuten asiakkaan äänen esiintuomisen mahdollistaminen asiakirjapohjissa sekä yhteistä kirjaamisalustaa. Kirjaamiseen pitää olla myös riittävästi aikaa. Menetelmän käyttöönotto vaatii Stellbergin (2017) mukaan työntekijöiltä uudenlaisten tapojen, työskentelyn ja oman osaamisen kehittämisen omaksumista. Se vaatii myös asiakkaan asiantuntijuuden tunnistamista ja asiakkaiden kokemustiedon hyödyntämistä. (Stellberg 2017.) Uusia työmenetelmiä tai -tapoja kohtaan esiintyy yleensä ainakin aluksi monenlaisia asenteita ja ennakkoluuloja. Näitä on sosiaalityössä niin työntekijöillä kuin asiakkailakin. (Nousiainen, Paasivirta, Pitkänen, Turunen & Vehviläinen 2011, 22.) Osallistavan kirjaamisen menetelmää käytetään myös tiedostamatta (Stellberg 2017.), joten sen nostaminen tietoisuuteen lisää palvelun laadukkuutta ja asiakkaan osallisuuden esille nostamista.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa yhdistyy käytännön kehittämistyö ja tutkimuksellisuus. Tällöin tietoa tuotetaan aidoissa käytännön toimintaympäristöissä ja tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat apuna tässä. Tällöin voidaan korostaa kehittämistoiminnan tutkimuksellista luonnetta. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan konkreettista muutosta, mutta samalla siinä pyritään perusteltuun tiedon tuottamiseen. (Tuokko & Rantanen 2009, 22.) Tämä opinnäytetyö koostui osallistava kirjaaminen -menetelmän suunnittelusta ja kokeilusta käytännössä sekä työntekijöiden kokemusten selvittämisestä siihen liittyen. Selvitin myös asiakkaiden kokemuksia menetelmän käytöstä, pääpainon ollessa tässä tutkimuksessa kuitenkin työntekijöiden kokemuksissa. Tutkin erityisesti työntekijöiden kokemuksia, koska opintoni tähtäävät asiantuntija- ja esimiestyöhön, jossa työyhteisön ja työtapojen kehittäminen luonnollisesti korostuvat. Tutkimus vahvistaa siltä osin tulevaisuudessa mahdollisesti tarvittavaa osaamistani.

Havahduin asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen jo edellisenä talvena opiskeluihin liittyvän tehtäväni kautta. Tuolloin koin hyvin vahvana tarpeen huomioida asiakkaan osallisuus työskenneltäessä meidän kanssaan. Alun perin ajatukseni oli ottaa mukaan asiakkaat osalliseksi palvelun suunnitteluprosessiin, mutta aikataulu ja rakenteelliset seikat aiheuttivat tähän liian suuret haasteet siinä vaiheessa. Päätin opinnäytetyöni aiheen liittyvän joka tapauksessa jollain tavalla asiakkaan osallisuuteen ja työstin aihetta mielessäni toukokuu-heinäkuun 2018 aikana. Alkusyksystä keskusteltua opinnäytetyöstä työyhteisössäni, aiheeksi muodostui osallistava kirjaaminen -menetelmän vahvistaminen yksikössämme. Olin pohtinut dokumentoinnin haasteita aiemminkin; erityisesti sitä, miten vähän tulee otettua puheeksi kirjaamista asiakkaan kanssa ja sitä, että asiakas ja dokumentit ovat hyvin erillään toisistaan. Osuipa käteeni Aino Kääriäisen koulutusmateriaali vuodelta 2012, jossa jo mainitaan asiakkaan kanssa kirjaamisesta. Havahduin pohtimaan sitä, miten hitaasti koulutusten anti ja oppi siirtyy käytäntöön. Erityisesti sitä, miten hitaasti toimintatavat muuttuvat siitäkin huolimatta, että muutostarve tiedostetaan ja se koettaisiin positiivisena ja tarpeellisena. Eritoten asiakkaan kannalta. Näiden kehittämiseen liittyvien havaintojen pohjalta muotoutui opinnäytetyökseni kehittää työntekijöiden kirjaamisosaamista asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi.

Tutkimus toteutettiin Mäntyrinteen perhetukikeskuksen perhekuntoutus -yksikössä. Kehittämistiimiin kuului lisäksi kuusi vapaaehtoisesti mukaan ilmoittautunutta työntekijää. Lisäksi tiimin tapaamisiin osallistui vaihtelevasti vastaava ohjaaja, johtaja ja aloitusvaiheessa muutosjohtaja. Kehittämistiimin ulkopuolisilla työntekijöillä oli myös mahdollisuus käyttää menetelmää asiakastyössään kokeilujakson aikana. Heistä kaksi kokeili menetelmää, ja myös he osallistuivat tutkimukseeni. Esittelen seuraavaksi tarkemmin tutkimuksen tavoitteen, tarkoituksen ja toteutuksen käytännössä.

5.1 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää työntekijöiden kirjaamisosaamista asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda osallistava kirjaaminen -menetelmästä työyksikköömme sopiva toimintamalli ja saada perusteluja menetelmän käyttämiseen mahdollisesti muissakin sosiaalialan yksiköissä.

Tutkimuskysymykset:

- Miten osallistava kirjaaminen -menetelmää käytetään?
- Miten uusi menetelmä saadaan juurrutettua työyhteisön tavaksi toimia?
- Mitä mieltä asiakkaat ovat osallistava kirjaaminen -menetelmästä?

Tutkimuskysymykset elivät prosessin aikana, pysyen kuitenkin tutkittavan aiheen ympärillä koko opinnäytetyöprosessini ajan. Eskolan ja Suorannan (2000, 15) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma voi elää tutkimuksen teon aikana, sillä sitä ei aina ole helppoa pilkkoa toisiaan seuraaviin vaiheisiin. Tutkimusongelman asettelua voikin joutua tarkistamaan aineistonkeruun kuluessa ja tutkielman kirjoittaminen voi vaatia palaamista alkuperäiseen aineistoon. Tutkimukseni aikana tein sekä kenttätöitä, että teoriapohdintoja vuorotellen, mikä oli omiaan vaikuttamaan tutkimuksen elämiseen. Kananen (2012, 30) vahvistaa, että tutkija voi joutua tekemään näin useitakin kertoja tutkimuksen kuluessa. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) vahvistavat myös laadullisessa tutkimuksessa ongelmanasettelun olevan melko joustavaa. Haastattelulomaketta ja loppuarviointia valmistellessani tutkimusongelma ja -kysymykset hioutuivat lopulliseen muotoonsa.

5.2 Tutkimusmenetelmänä toimintatutkimus

Opinnäytetyöni luonnetta miettiessäni, moni määritelmä olisi mielestäni käynyt sitä kuvaamaan; tutkimuksellinen kehittämistyö, kehittävä työntutkimus, kehittämistyö. Kaikissa niissä on kuvattu kirjallisuudessa niitä piirteitä, joita työssäni esiintyi. Sopivimmaksi vaihtoehdoksi lopulta valikoitui tutkimuksellinen kehittämistyö, koska siinä halutaan saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu tehdyn työn dokumentointi ja julkisuus ja sitä kautta on mahdollista luoda uudenlaista ammatillista tietoa. Kehittämistyössä korostuu suunnittelu ja suunnitelman mukaisen etenemisen hallinta, mutta toisaalta se on usein myös hyvin prosessimaista ja ennakoimatonta. Tutkimuksellinen kehittämistyö alkaa ideoinnista ja päättyy monien ideoiden kehittelyvaiheiden kautta ratkaisuun, sen toteutukseen ja arviointiin. Siinä korostuukin toiminnallisuus, parannusten hakeminen ja ideoiden ja ratkaisujen toteutettavuuden varmistaminen tutkimuksen keinoin. Tulosten hyödyllisyys kytkeytyy vahvasti niiden siirtämiseen käytäntöön ja kehitettyjen ideoiden toteutukseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 19-20.)

Opinnäytetyöni on siis tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähestymistapana on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksessa on paljon kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisia piirteitä, joten selkeää eroa näille lähestymistavoille on välillä vaikea tehdä. Toimintatutkimus luetaan usein kuuluvaksi laadulliseen tutkimukseen. (Kananen 2012, 39.) Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkoituksena on

pyrkii tuottamaan työelämästä ja sen kehittämisestä sellaista tietoa, joka kehittää ja uudistaa työelämän osaamis- ja tietopohjaa. Työelämässä piilee paljon kokemukseen perustuvaa hiljaista tietoa ja työyhteisöjen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kehittyneitä tilannesidonnaista tietoa ja osaamista. Ilman tutkimista ja dokumentointia kaikki tämä jäisi yksittäisten henkilöiden hiljaiseksi tiedoksi tai vain tietyillä työpaikoilla olevaksi tiedoksi. Kokemukseen perustuva tieto on hyödyllistä saada kaikkien käyttöön ja jalostettavaksi. Työelämässä oleva tieto kehittyy, mallintuu ja leviää sitä enemmän, mitä enemmän työelämän hiljaista tietoa tuodaan julki ja jalostetaan. (Ojasalo ym. 2009, 27-28.)

Tutkimukseni pyrkii muutokseen, joten sitä voidaan pitää Kanasen (2017, 11) mukaan interventiotutkimuksena. Muutokseen pyrkiviä tutkimuksia ovat toimintatutkimus, kehittämistutkimus ja konstruktivinen tutkimus. Tutkimusmetodeihin tutustuessani päädyin valitsemaan tähän tutkimukseen sopivimmaksi lähestymistavaksi toimintatutkimuksen, sillä siinä tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi ja tutkitaan ihmisen toimintaa. Toimintatutkimus tavoittelee käytännön hyötyä eli käytökelpoista tietoa. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Pienimuotoisimmillaan toimintatutkimus voi olla oman työn kehittämistä. (Heikkinen 2008, 16-18.) Ja sitä tutkimukseni nimenomaan on. Tutkimukseni on koostunut erilaisista, toisiaan seuraavista vaiheista. Heikkisen (2008, 16-18, 19) mukaan toimintatutkimukseen kuuluu olennaisesti myös syklisyys. Tutkimuksessani on ollut suunnitelmaan perustuvaa kokeilua, jota on paranneltu saatujen kokemusten ja tietojen pohjalta. Toimintaa on hiottu useiden suunnittelu- ja kokeilukertojen avulla. Tällaisesta toiminnasta muodostuu kokeilujen ja tutkimuksen vuorovaikutuksena etenevä spiraali.

Toimintatutkimuksessa toimenpidesuositus testataan myös käytännössä eli toimintatutkimuksessa tapahtuu ns. interventio. Toimintatutkimuksessa on aina käytännön osa eli muutoksen aikaansaaminen ja tutkimusosuus. (Kananen 2012, 38.) Toimintatutkimuksessa on vaikutteita pragmatismista ja sosiaalitieteistä (Heikkinen 2008, 19). Toimintatutkimus nähdään nykyään keinona parantaa yhteisöjen, työpaikkojen ja sosiaalisen elämän laatua (Kananen 2017, 12). Toimintatutkimus voidaan rinnastaa kehittävään työntutkimukseen, jota Suomessa on edustanut Yrjö Engeström. Toimintatutkimus eroaa kehittämistutkimuksesta lähinnä vain siinä, että toimintatutkimus kohdistuu lähinnä ihmisiin. Toimintatutkimukseen kuuluu toiminnan kehittäminen, yhteistoiminta, tutkimus ja toimijan eli tutkijan mukanaolo. Näin ollen tällaisessa interventionistisessä tutkimuksessa rikotaan tieteen ehdottomuutta sääntöä siinä, että tutkija saakin vaikuttaa tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2017; 12, 17, 36.) Toimintatutkija osallistuu tutkimaansa toimintaan tehden tutkimuskohteeseensa tarkoitukselliseen muutokseen tähtäävän väliintulon, intervention. Toimintatutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija, eikä hän edes oleta olevansa ulkopuolinen tai neutraali. Toimintatutkimuksessa pyritään valamaan uskoa ihmisten omiin kykyihin ja toimintamahdollisuuksiin, toisin sanoen voimaannuttamaan tai valtauttamaan heitä. Tutkija käynnistää muutoksen ja rohkaisee ihmisiä tarttumaan asioihin, jotta niitä voidaan kehittää heidän omalta kannaltaan paremmiksi. (Heikkinen 2008, 19-20.) Tutkimuskohteen tarkasteleminen sisältä päin vaikuttaa tutkijan suhtautumiseen aineistoonsa ja sen analysointiin. Toimintatutkijalle oma välitön kokemus on osa aineistoa. Hän käyttää omia havaintojaan tutkimusmateriaalina muun tutkimusaineiston sijasta tai lisäksi, jolloin tutkijan ymmärrys kehkeytyy hiljalleen.

Vähittäistä ymmärtämisen ja tulkinnan prosessia nimitetään hermeneuttiseksi kehäksi ja toimintatutkimusta on pidetty siten hermeneuttisena prosessina. (Heikkinen 2008, 20.)

Toimintatutkimuksessa pyritään osallistujien ja tutkijan emansipatioon ja voimaannuttamiseen. Se auttaa osallistujia uskomaan omiin kykyihinsä ja toimintamahdollisuuksiinsa sekä puhuman asioista omalla tavallaan ja tyylillään. Tutkimus voi olla tutkijalle voimaannuttava, itsensä löytämisen prosessi, jolloin tutkimusraportin välityksellä itseymmärrys rakentuu tutkijana, asiantuntijana ja ihmisenä. (Heikkinen ja Rovio 2008, 114.) Edellä kuvatut toimintatutkimuksen ominaisuudet puoltavat menetelmävalintaani ja tuovat esiin kattavasti opinnäytetyöni oleelliset tutkimukselliset periaatteet.

5.3 Kehittämistyön prosessi

Kehittämistyö koostui suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheista, jotka etenivät välillä limittäin (liite 1). Tutkimuksellinen kehittämistyö käynnistyi syyskuussa 2018 perhekuntoutuksen työntekijöiden suunnittelu- ja kehittämispäivässä. Esittelin heille tuolloin ideani opinnäytetyöni aiheesta. Osallistava kirjaaminen -menetelmä herätti kiinnostusta ja sovimme, että aloitamme menetelmän kokeilun syksyn aikana. Tarkemmaksi kokeiluajaksi määrittelimme marraskuun 2018-helmikuun 2019 välisen ajan. Tuolloin päätimme, että tuona aikana suunnittelemme tarkemmin, miten menetelmää kokeillaan ja toteutetaan käytännössä. Kokeiluun haluavat työntekijät saivat ilmoittautua minulle kahden seuraavan viikon aikana. Vapaaehtoisesti mukaan ilmoittautui kuusi työntekijää minun lisäksi. Kehittämistiimiin kuului myös vastaava ohjaaja, muutosjohtaja ja johtaja. Minun tehtävänäni oli olla kehittämistyön ja -tiimin vetäjä. Suunnittelin kehittämistyön toteutuksen ja kulun pääasiassa itse, muokaten sitä tarvittaessa kehittämistiimiltä tulleiden toiveiden ja ehdotusten mukaan.

Pidimme kehittämistiimin kanssa yhteensä neljä suunnittelutapaamista (12.10., 23.10., 29.10. & 15.11.2018). Ensimmäisellä tapaamisellamme (seitsemän osallistujaa) teimme lähtötilanteen kuvaukset sen hetkisistä dokumentoinnin käytänteistä ja asiakkaan osallisuudesta perhekuntoutus -yksikössämme. Tarkensimme tuolloin myös kehittämistyön (eli opinnäytetyöni) tavoitteet ja aikataulun sekä miksi kukin on lähtenyt tähän kehittämistyöhön mukaan. Annoin jokaiselle viikon, johon he voivat halutessaan laittaa muistiin kokeilun aikana tulevia ajatuksiaan vapaasti. Ajattelin, että omia ajatuksia voisi olla näin helpompi tuoda yhteiseen keskusteluun tapaamisillamme, kun ne olisi kirjattu ylös pian niiden tultua mieleen. Kerroin mahdollisuudesta liittää nämä aineistooni, mutta niitä ei kuitenkaan kokeilujakson päätteeksi minulle palautunut. Toisella tapaamisellamme (paikalla viisi osallistujaa) kävimme läpi edellisellä kerralla tehdyt lähtötilanteen kuvaukset ja keskustelimme yleisesti kirjaamiseen liittyen sekä perehdyimme tarkemmin osallistava kirjaaminen -menetelmään. Aloitimme myös suunnittelemaan, miten käytännössä etenemme menetelmän kokeilussa (kuviot 3). Kolmannella tapaamisellamme (kolme osallistujaa) jatkoimme pohdintoja käytäntöihin liittyen sekä teimme SWOT-analyysin osallistava kirjaaminen -menetelmään liittyen. Neljännellä tapaamisellamme (neljä osallistujaa) kertasimme aiemmilla kerroilla tehtyjä suunnitelmia menetelmän käytöstä ja jaoin toisillemme karttuneita kokemuksia. Tein myös käyttööme Padlet-alustan ja blogi -sivuston tukemaan kehittämistyötämme. Kerroin tekeväni osallistava kirjaaminen -kansion yksikön käyttöön

kokeilujakson aikana, mutta se ei ennättänyt valmistua aikataulussa. Kansiota on tarkoitus täydentää tämän vuoden aikana. Suunnittelukerroilla osallistujamäärä oli hyvin vaihteleva, johtuen vuoro-työstä ja äkkiä muuttuneista työtilanteista. Ajankohtia jouduimme välillä vaihtamaan tai perumaan. Kirjoitin jokaisesta tapaamisestamme muistion, minkä lähetin kehittämistiimin jäsenille sähköpostitse. Useimmiten lähetin heille myös ennakkoon tiedoksi, mikä seuraavan tapaamisen aiheemme on.



KUVIO 3. Kokeilu käytännössä.

Kerroin perhekuntoutuksen työntekijöille kehittämiskokeilustamme 28.11.2018 osastokokouksen yhteydessä. Jaoin kirjallisen tiivistelmän työntekijöille ja rohkaisin myös muita, kehittämissyöryhmän ulkopuolisia työntekijöitä kokeilemaan menetelmää. Työntekijät kertoivat asiakkaille, joiden kanssa aikoiivat käyttää menetelmää, kokeilusta ja sen tarkoituksesta sekä antoivat siitä tiedotteen (liite 2). Kokeilujakson aikana työntekijät olivat kokeilleet menetelmän käyttöä sopivan tilanteen tullen, joko laitoksessa tai asiakkaan kotona.

Pidimme kehittämistiimin väliarviointi -keskustelun 3.1.2019 (kesto 1h). Osallistujia oli yhteensä kuusi. Kävimme läpi osallistujien kokemuksia menetelmän käytöstä tai sen käyttämättömyydestä. Nauhoitin keskustelun ja litteroin sen puhtaaksi haastattelun jälkeen. Pohdimme kehittämiskokeilua soveltaen Edward de Bonon kuusi ajatteluhattua -mallia (Hämäläinen 2019) pohjalta eri näkökulmista tarkastellen. Kahdelle kehittämistiimin jäsenelle, jotka eivät päässeet paikalle, lähetin väliarvioinnin (liite 3) Webropol -kyselyllä, mukailen kysymyksiä edellä kuvatun mallin mukaisesti. Yksi kehittämistiimin ulkopuolinen työntekijä oli saanut onnistuneen kokemuksen asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamisesta, joten pyysin myös häntä vastaamaan samoihin kysymyksiin. Alun perin oli tarkoitus pyytää myös asiakkailta väliarviointi Webropol -kyselyllä, mutta vähäisten kokeilukokemusten vuoksi

päädyimme pyytämään heiltä arvioinnin vain kokeilujakson loppupuolella. Tavoitteena oli ”tehostaa” menetelmän käyttöä kokeilujakson loppupuolella ja näin ollen tarjota asiakkaille kokemusmahdollisuuksia menetelmästä enemmän. Keskustelu kesti yhden tunnin. Litteroin haastattelun seuraavana päivänä.

Kehittämistyön loppuarviointi pidettiin 27.2.2019. Siihen osallistui yhteensä seitsemän työntekijää. Työntekijät vastasivat ensin henkilökohtaisesti Webropol -kyselyyn (liite 4), minkä jälkeen kokoonnuimme yhdessä keskustelemaan kokeilujaksosta ja arvioimaan sitä (ryhmähaastattelu). Työntekijöiltä meni lomakehaastatteluun vastaamiseen noin 20-30 minuuttia. Ryhmähaastattelu kesti puoli-toista tuntia. Arvioimme ryhmänä kehittämistyötämme ja hyödynsimme siinä Koiviston ym. (2017, 15) esittelemää Kehittäjän arviointityökalu -menetelmää. Nauhoitin keskustelun ja litteroin sen seuraavalla viikolla. Asiakkailta pyysin arviointia menetelmän käytöstä viikoilla 8-10 Webropol -kyselyn (liite 5) kautta. Työntekijät avasivat asiakkaille linkin tietokoneella ja asiakas vastasi kyselyyn itseksseen.

5.4 Aineiston keruu

Opinnäytetyössäni käytin laadulliselle tutkimukselle tyypillistä aineistonkeruumenetelmää, haastattelua (Eskola & Suoranta 2000, 15), tutkittavien näkemysten ja kokemusten selville saamiseksi. Tämän lisäksi aineistona oli kaikki kirjallinen materiaali (muistiot, ideapaperit, blogi), mitä työstimme kehittämistyömme aikana. Osallistava kirjaaminen -menetelmän kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia selvitin Webropol-ohjelmalla tehtyä haastattelulomaketta käyttäen. Parhaimmillaan tutkijan kertomuksessa kaikki asianosaiset saavat äänensä kuuluviin, niin tutkijat kuin tutkittavat (Heikkinen 2018, 225). Näin ollen myös omia havaintojani on mukana aineistossa osallistuttuani ryhmähaastatteluihin.

Vilka (2015, 123) mainitsee, että tutkimushaastatteluja tehdään yleensä yksilöhaastatteluna, mutta niitä voi toteuttaa myös pari- tai ryhmähaastatteluina. Kehittämisryhmän työskentelyn väli- ja loppuarvioinnissa keräsin aineiston ryhmähaastatteluna kokeiluun osallistuvilta työntekijöiltä. Koska opinnäytetyöni oli konkreettista kehittämistä todellisessa työelämässä, Vilkan (2015, 125) ehdotus ryhmähaastattelusta tutkimusaineiston keräämisessä oli varteenotettava vaihtoehto. Hänen mukaansa tämä menetelmä sopii työelämän kehittämishankkeisiin, joiden tavoitteena on muun muassa yhteisten toimintatapojen sekä keskustelun luominen ja ymmärtäminen. Tietoa saadaan samanaikaisesti useilta vastaajilta ja ryhmä auttaa muistamaan ja korjaamaan väärinymmärryksissä (Huovinen & Rovio 2008, 111). Toimintatutkimuksessa käytetään yleisesti menetelmänä keskustelua, joka jatkuu kehittämisprosessin aikana vaiheesta toiseen edellisen luodessa pohjan aina seuraavalle. Tutkija dokumentoi keskustelun aikana syntyneitä tavoitteita, näkemyksiä ja toimintaa. (Ojasalo ym. 2015, 62.) Huovinen & Rovio (2008, 111) muistuttavat, että ryhmä saattaa kuitenkin dynamiikkansa vuoksi valvoa kuka saa puhua, mistä asioista ja miten. Vilka (2015, 123) pitääkin lomakehaastattelua puolestaan toimivana silloin, kun tutkimusongelma ei ole kovin laaja. Koska halusin varmistua, että kaikkien kehittämistyöhön osallistuneiden ajatukset tulevat tietoon/näkyviin, ryhmähaastattelun lisäksi pyysin jokaiselta myös henkilökohtaisesti kirjallisen loppuarvioinnin Webropol -kyselyä käyttäen.

5.5 Aineiston analysointi

Analysoin aineiston käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tuomen & Sarajärven (2011, 95) mukaan siinä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Siinä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Tuomi & Sarajärvi (2011, 95) painottavat, että aikaisemmillä havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa aineiston ollessa aineistolähtöistä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin avulla sain näin ollen esille juuri tutkittavan kohteen näkemyksen tutkittavasta ilmiöstä ja tutkimus tuli lähemmäksi työyhteisöämme tällä tavoin.

Luin aineiston useita kertoja läpi, tutustuakseni siihen kunnolla. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2009, 74) painottavatkin, että aineistoon pitää tutustua perusteellisesti päästäkseen selville mitä se sisältää ja millaisia näkökulmia sen kautta voidaan tutkimusongelmaan ottaa. Aloitin aineiston pelkistämisen kirjaamalla eri värein ensin oleellimmat kysymykset ylös, tutkimuskysymyksiä mukailen. Alleviivasin sitten aineistosta vastaukset kysymystä vastaavalla värillä. Listasin nämä asiat sitten kysymysten alle sekä tein lisäkysymyksiä aineistoista nousseille, tutkimuksen kannalta merkityksellisille asioille ja ryhmittelin myös ne oikeiden kysymysten alle. Poimin tässä vaiheessa ilmaisut suoraan siinä muodossa, kuin ne litteroidussa tekstissä ja kirjatuissa muistioissa olivat. Sen jälkeen pelkistin ilmaisut sanoiksi.

Etenin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä Tuomi & Sarajärven (2011, 109) ehdottaman järjestyksen mukaisesti: 1) aineiston lukeminen ja sisältöihin perehtyminen, 2) pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen, 3) pelkistettyjen ilmausten listaaminen, 4) samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista, 5) pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen, 6) alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä sekä 7) yläluokkien yhdistäminen ja 8) kokoavan käsitteen muodostaminen. Tällä tavoin aineiston läpikäyminen tuotti lopulta vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Sisällön analyysin ongelmana on pidetty sitä, että tulos perustuu tutkijan subjektiiviseen näkemykseen asiasta (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10). Kyngäs & Vanhanen (1999, 10) muistuttavat olevan tärkeää, että tutkija osoittaa yhteyden tulosten ja aineiston välillä. Aineistosta muodostetuilla kategorioilla pitää olla yhteys aineistoon ja niiden pitää liittyä järkevästi luotuun käsitejärjestelmään. Jos yhteyttä ei voida osoittaa, tulosta ei voida pitää luotettavana. Analyysin luotettavuudeksi se onkin hyvä esittää niille, jotka ovat tuttuja ilmiön kanssa ja pyytää heitä arvioimaan, vastaako tulos todellisuutta. Näin ollen pyysin kehittämistiimin jäseniä lukemaan kirjaamani tulokset ja johtopäätökset ja kommentoimaan niitä.

5.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Sain opinnäytetyölleni perusturvajohtaja Mari Antikaisen myöntämän tutkimusluvan (liite 6) 25.10.2019. Täytin ohjaus- ja hankkeistamissopimuksen Savonia-ammattikorkeakoulun www-sivuilla ohjeiden mukaisesti heti alkuvaiheessa ja allekirjoitukset pyysin siihen työelämän ja oppilaitoksen edustajilta prosessin edetessä. Kehittämistyössä mukana olevia työntekijöitä informoin opinnäytetyöstäni tapaamisillamme sekä sähköpostitse. Kehittämistyötä varten tehty blogi ja Padlet -alusta toimivat myös kehittämistyöhön liittyvinä tiedonlähteinä. Opinnäytetyön prosessin aikana olen käynyt keskusteluja ohjaavan opettajan ja työelämän edustajien kanssa säännöllisesti.

Opinnäytetyöprosessini aikana perehdyin opinnäytetöiden eettisiin suosituksiin (Kettunen, Kärki, Näreaho ja Päälyssaho 2017) ja pidin niitä mielessäni kirjoittaessani raporttia ja tehdessäni tutkimusta. Tuomi & Sarajärvi (2011, 127) painottavatkin, että tutkijan on oltava eettisesti sitoutunut työhönsä. Sitouduin työhöni ja halusin aidosti kehittää työtäni yhdessä työyhteisön kanssa. Koin tutkittavan aiheen tärkeäksi ja merkitykselliseksi sekä itselle, että työyhteisölle, asiakasta unohtamatta. Kiinnitin huomiota ajankohtaisen tutkimustiedon hyödyntämiseen tutkimuksessani ja valikoin kriittisesti tutkimukseeni sopivimmat tietolähteet. Tiedonhaun aiheeseen liittyen aloitin jo kevään 2018 aikana ja se jatkui läpi koko opinnäytetyöprosessin. Tiedonhaun kohdentaminen juuri omaan kehittämistyöhön liittyen oli haastavaa, sillä lopulliset tutkimuskysymykset hahmottuivat vasta prosessin loppupuolella. Tiedonhaku oli vaarassa laajentua liiaksi, saatavilla olevan tiedon määrä lopulta yllätti. Tiedonhaussa käytin pääasiassa Savonia-ammattikorkeakoulun kirjaston tiedonhakua. Pidin tärkeänä aiheeseen liittyvän tutkimustiedon hyödyntämistä ja muuta tieteellisen tiedon käyttämistä. Sen vuoksi olin hyvin kriittinen hakiessani tietoperustaa Internetin hakusivustoilla ja otin selvää tiedon alkuperästä, ennen kuin hyväksyin tiedon opinnäytetyöhöni. Kehityin tiedonhaussa matkan varrella ja prosessin loppupuolella löysin tutkimustietoa, mikä oli oleellista juuri kehittämistyöni kannalta. Informaatikon opastusta tiedonhakuun hyödynsin alkuvaiheessa. Kansainvälisten lähteiden merkitystä kehittämistyössäni en nähnyt tässä vaiheessa erityisen tärkeänä, joten niiden hyödyntäminen jäi valitettavan vähäiseksi. Kieliasultaan pidin raporttini selkeänä ja helposti luettavana myös heille, jotka eivät ole perehtyneet aiheeseen aiemmin. Niin kuin Mäkinenkin (2006, 102) muistuttaa, tärkeää on kommunikoida kielellä, jota yleisö ymmärtää.

Tutkimusetiikan perusteisiin luonnollisesti kuuluu, että tutkittavilla tulee olla mahdollisuus säilyä anonyymeinä valmiissa tutkimuksessa sekä luottamuksellisuus on taattava kaikissa sen vaiheissa (Mäkinen 2006; 114, 116). Aineistoa käsitellessäni kiinnitinkin erityistä huomiota siihen, ettei osallistujien henkilöllisyys tule ilmi raportissani. Yksittäisen vastaajan kokemus tuntui tärkeältä nostaa esiin, mutta vaati minulta pohdintaa, miten sen voi tuloksissa ilmaista, ettei sen perusteella vastaaja ole tunnistettavissa. Mäkinen (2006, 115) muistuttaakin, että se, missä määrin tutkija voi suorittaa valikointia keräämänsä tutkimusaineiston suhteen, on tutkimuseettiseltä kannalta monimutkainen kysymys. Ratkaisu on tehtävä tapauskohtaisesti, perusteellisen pohdinnan jälkeen. Näin jouduinkin tekemään, sillä osa aineistosta nousseista asioista eivät olleet oleellisia tämän tutkimuksen kannalta. Litteroidessani ryhmähaastatteluaineiston en käyttänyt nimiä puheenvuorojen edessä, vaan numeroin

työntekijät. Kokeilujakson aikana osalle asiakkaille annettiin tiedote yksikössämme meneillään olevasta osallistava kirjaaminen -menetelmän kokeilusta. Kerroin tiedotteessa, että hävitän asiakkailta kerättävän palauteaineiston luottamuksellisesti. Painotin myös, ettei kokeiluun osallistuvien asiakkaiden tai työntekijöiden henkilöllisyys tule esille opinnäytetyössäni. Pyytäessäni asiakkailta palautetta Webropol -kyselyllä, oli siinä maininta tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Asiakkaat vastasivat kyselyyn niin, etten itse ollut mukana tilanteessa. Näin ollen en tiedä ketkä siihen ovat vastanneet. Opinnäytetyön valmistuttua tuhoan tutkimusmateriaalin silppuroimalla sen, koska aineistolla ei ole myöhempää käyttöä (Mäkinen 2006, 120).

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluen noudatin rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Toteutin tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Viitattessani aikaisempiin tutkimustuloksiin ja muihin lähteisiin, tein viittausmerkinnät ohjeiden mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 132-133.) Luotettavuuden lähtökohtana pidetään, että tutkimus on tieteellinen (Kananen 2014, 153). Kananen (2014, 126-127) mukaan toimintatutkimus on joukko erilaisia tutkimusotteita ja -menetelmiä, jolloin kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuusmittarit eivät sellaisenaan sovellu siihen, vaikka toimintatutkimus luetaankin siihen kuuluvaksi. Kriitikistään huolimatta toimintatutkimuksen paikkaa tutkimusmaailmassa on perusteltu sillä, että perinteisellä tutkimuksella ei välttämättä saada aikaiseksi muutosta, koska tavoitteena siinä on enemmänkin ymmärtäminen kuin muutos. Puolestaan jos työelämässä tavoitellaan parannuksia ja muutoksia, jotka johtavat parempiin tuloksiin myös taloudellisesti, toimintatutkimusta pidetään perusteltuna valintana. Toimintatutkimus ei pyri yleistämään, vaan ymmärtämään ja selittämään ilmiöitä (Kananen 2014; 137, 139). Tutkimusmenetelmää valitessani mietin eri vaihtoehtoja ja perustelin raporttiin näkyväksi valintani osoittaakseni vaihtoehtojen harkinnan ja ratkaisuun päättymisen perustellusti (Kananen 2017, 70).

Tieteelliseltä työltä vaaditaan tutkimustulosten oikeellisuutta. Tutkimustulosten paikkansa pitävyyden tarkistaminen on yksi tutkimuksen tärkeimmistä periaatteista. (Mäkinen 2006, 102.) Luin tutkimustulokset läpi useaan kertaan kriittisesti kysyen koko ajan itseltäni mielessäni onko tulos varmasti nousut aineistosta. Lisäksi lähetin sähköpostitse kehittämissyryhmän jäsenille tutkimustulokset nähtäväksi ennen raportin julkaisua, koska vain informantti voi sanoa jotakin tulosten luotettavuudesta ja paikkansapitävyydestä (Kananen 2014, 135). Kirjoittamistani tuloksista ei tullut korjausehdotuksia tutkimuksessani mukana olleilta työntekijöiltä. Tulosten luotettavuuden varmistamiseksi kerroin tarkasti, kuinka luokittelin aineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin perusteiden mukaisesti (liite 7). Yksiselitteisten ohjeiden puuttumisen ja menetelmän mahdollistaman vapauden vuoksi tuloksiin on varauduttava pienin varauksin. Vaikka luetutin tulokset kehittämistiimin jäsenillä, vastasin tulosten analysoinnista yksin. Tämä asettaa mahdollisuuden aineiston yksipuoliselle tarkastelulle ja omien, yksipuolisten johtopäätösten tekemiselle. Kiinnitin tähän erityistä huomiota ja pidin koko ajan mielessäni sen, että omat ajatukseni eivät vaikuttaisi tulosten kirjaamiseen. Kävin aineiston läpi useaan kertaan ja vertasin kirjoitettuja tuloksia aineistoista tekemiini abstrahointeihin. Tästä huolimatta suhtaudun tuloksiin kriittisesti ja tein tutkimuksestani hyvin varovaisia johtopäätöksiä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta sen kaikissa vaiheissa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 227; Kananen 2014, 134). Muuten ulkopuolisen arvioijan on mahdotonta päätellä tutkimuksen luotettavuudesta mitään (Kananen 2014, 134). Opinnäytetyöni prosessimaisuus haastoi välillä kokonaisuuden kasassa pitämistä. Näin ollen olikin erittäin tärkeää raportoida hyvin tarkkaan mitä ja milloin olen tehnyt. Näin ollen olen voinut todistaa tutkimuksen luotettavuuden. Raportissani olen perustellut tekemiäni valintoja ja vahvistanut tällä tavoin tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuudeksi on lukijalle kerrottava mitä on tehty ja miten. Erityisesti on tärkeää tuoda selkeästi esiin, miten tutkimusaineisto on koottu ja analysoitu. Dokumentointi on tehtävä niin, että lukija voi seurata työn etenemistä. Tärkeää on myös arvioida, miksi tutkimus on eettisesti korkeatasoinen ja miksi se on luotettava. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 141.) Olen kuvannut opinnäytetyöni prosessin huolellisesti raportissani ja tehnyt joitakin kuvioita helpottamaan ymmärtämään kehittämistyön kulkua käytännössä. Kiinnitin huomiota kehittämistiimin tapaamisten dokumentointiin ja tiedon välittämiseen heille, jotka eivät päässeet tapaamisiin paikalle.

Tämän laajuiseen kehittämistyön tutkittavia oli riittävä määrä. Kananen (2014, 153) toteaaakin, ettei ratkaisevaa ole aineiston määrä, vaan laatu. Hän muistuttaakin, että yhden aineiston varaan rakennettava näyttö voi olla riittämätön. Tutkimuksessani aineisto koostuu niin haastatteluista, muistiinpanoista kuin lomakehaastatteluista, joten sitä on kerätty kattavasti. Kehittämistiimin suunnittelu- ja arviointikerrat tuottivat osittain toistuvaa informaatiota, joten tuloksia siltä osin voidaan pitää luotettavina. Ennen työni julkaisua luetutin tutkimuksen tulokset kehittämistiimin jäsenillä. Heillä oli mahdollisuus kommentoida ja pyytää tekemään korjauksia huomaamiensa havaintojen perusteella. Tutkimuskysymysten asettuminen kohdilleen oli haasteellista ja muokkasin niitä aineiston analyysin tekemiseen asti. Tutkimuskysymysten syvällisempi tarkastelu tutkimuksen alkuvaiheessa olisi voinut helpottaa aineiston käsittelyä ja koko tutkimuksen vakuuttavampaa esille tuontia näin prosessin loppuvaiheessa. Asettamani aikataulu opinnäytetyön valmistumiseksi pakotti menemään prosessin eri vaiheissa eteenpäin ja tämän tutkimuskysymysten asettelun ohitin, näin jälkeenpäin ajateltuna, ehkä liian kevyesti ajatellen, että ehtihän niihin palata vielä tutkimuksen teon aikana.

Tuloksia ja johtopäätöksiä tehdessäni huomasin välillä olevan haasteita puolueettomassa aineiston käsittelyssä. Toki toimintatutkimus sallii tutkijan mukanaolon, joten omien näkemysten mukana olo ei olisi niin haitallista, kuin perineteisesti tutkimuksellisesti ajatellaan. Kiinnitin tähän kuitenkin erityistä huomiota ja pidin tärkeänä tuoda erityisesti tutkittavien näkemyksiä esiin työntäessäni omia havaintoja sivummalle. Objektiviisuuteen vaikuttavat valinnat, joita tutkija tekee tutkimusprosessin aikana. Ratkaisut vaikuttavat aina lopputulokseen. Hyvät perustelut pienentävät valintojen subjektiivisuutta. Tutkimusprosessiin kun vaikuttavat menetelmävalintojen lisäksi tutkijat tiedot, koulutus, kokemus ja osaaminen. (Kananen 2014, 136.) Kriittisyys omia valintoja ja perusteluja kohtaan asetinkin välillä tutkimuksen edistymiselle hidasteita, mutta Kananenkin (2014,16) toteaa, että tutkimuksessa puhuu ja näkyy tutkittava tutkijan välityksellä. Tutkimus on siis tutkijan näkemys ilmiöstä, kunnioittaen perusperiaatetta: tulosten on noustava aineistosta, ei mistään muusta (Kananen 2014, 154).

Toiminnan kehittämishanketta ei voi arvioida toteavan tutkimuksen kriteerein, vaan vertaamalla tuloksia hankkeen omiin tavoitteisiin. Onnistuessa poistamaan ongelma tai pienentämään vaikutuksia, toimintatutkimuksen sykli on onnistunut. Toimintatutkimukseen periaatteisiin kuuluu, että arvioinnin suorittavat ne, jotka olivat mukana prosessissa. Tulosten arviointi edellyttää usein ennen-jälkeen -mittausta. (Kananen 2014, 137.) Loppuarvioinnin yhteydessä kehittämistiimi totesi muutoksen kirjaamistavassa olevan seurausta käytetystä interventtiosta, joten se vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta (Kananen 2017, 70). Lisäksi Vilka (2015, 125) muistuttaa laadullisen tutkimuksen emansipatorisuudesta ja tarkoittaa, että tutkimushaastatteluun osallistuvat eivät ole vain välineitä saada tietoa, vaan tutkimuksen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä asiasta. Tutkimuksen tulisi vaikuttaa myönteisesti tutkittavien tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin myös tutkimustilanteen jälkeen. Ryhmähaastattelutilanteet toimivat nimenomaan juuri tällaisina mahdollistajina ja ne vahvistivat uuden toimintavan ottamista käyttöön. Tutkimustuloksieni luotettavuutta vahvistaa edellä mainittujen tekijöiden lisäksi kriteerivaliditeetti, eli aiheeni sivuaa aikaisempien, aihettani käsittelevien, tutkimusten tuloksia. (Kananen 2017, 77).

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseen, sen eri vaiheissa, osallistui yhteensä yhdeksän työntekijää, joista kaksi oli kehittämissiimin ulkopuolista työntekijää sekä 11 laitosperehekuntoutuksen ja avoperhekuntoutuksen asiakasta. Osalle kyselyyn vastanneista asiakkaista oli annettu kokeilun alkuvaiheessa tiedote (liite 2) osallistava kirjaaminen -menetelmän kokeilusta. Osan kanssa oli kokeiltu menetelmää luontevasti osana muuta työskentelyä, eikä tiedottamista erikseen kokeilusta nähty tarpeellisena kyseisissä tilanteissa. Työntekijän tunnistaessa käyttäneensä menetelmää työssään, otettiin kohteena olleet asiakkaat myös mukaan tähän kyselyyn.

Kyselyyn osallistuneet asiakkaat olivat olleet kuntoutuksessa eri pituisen ajan, kuntoutuksen kestoja ei kysytty erikseen. Osallistava kirjaaminen -menetelmää oli käytetty jokaisen asiakkaan kohdalla eri tavoin, työntekijästä riippuen. Yhdessä kirjaaminen oli toteutunut yhdestä kerrasta muutamaan kertaan. Tarkempia toteutumiskertoja ei selvitetty tässä tutkimuksessa.

6.1 Osallistava kirjaaminen -menetelmän käyttö kokeilujakson aikana

Kokeilujakson aikana osallistava kirjaaminen -menetelmää oli käytetty kolmella tasolla, niin kuin sitä ajatellaan yleisestikin käytettävän: asiakkaille oli kerrottu Effica-asiakastietojärjestelmään kirjaamisesta, heille oli näytetty heitä koskevia kirjauksia ja työntekijä oli kirjannut heidän kanssaan yhdessä päivittäisraporttia, kuukausikoostetta ja väliarviointia. Kuvio 4 kertoo tarkemmin, miten menetelmää oli käytännössä käytetty asiakkaan kanssa yhdessä kirjattaessa. Näissä tilanteissa työntekijä oli joko ensin kirjannut asioita ylös käsin kirjoittaen paperille ja siirtänyt ne myöhemmin Efficaan tai kirjoittanut suoraan Efficaan. Työntekijä oli lukenut asiakkaalle suoraan Efficasta tekstin tai tulostanut sen asiakkaan nähtäväksi. Työntekijä oli puhunut ääneen, mitä olivat asiakkaan kanssa yhdessä päättäneet tapaamisen aikana.

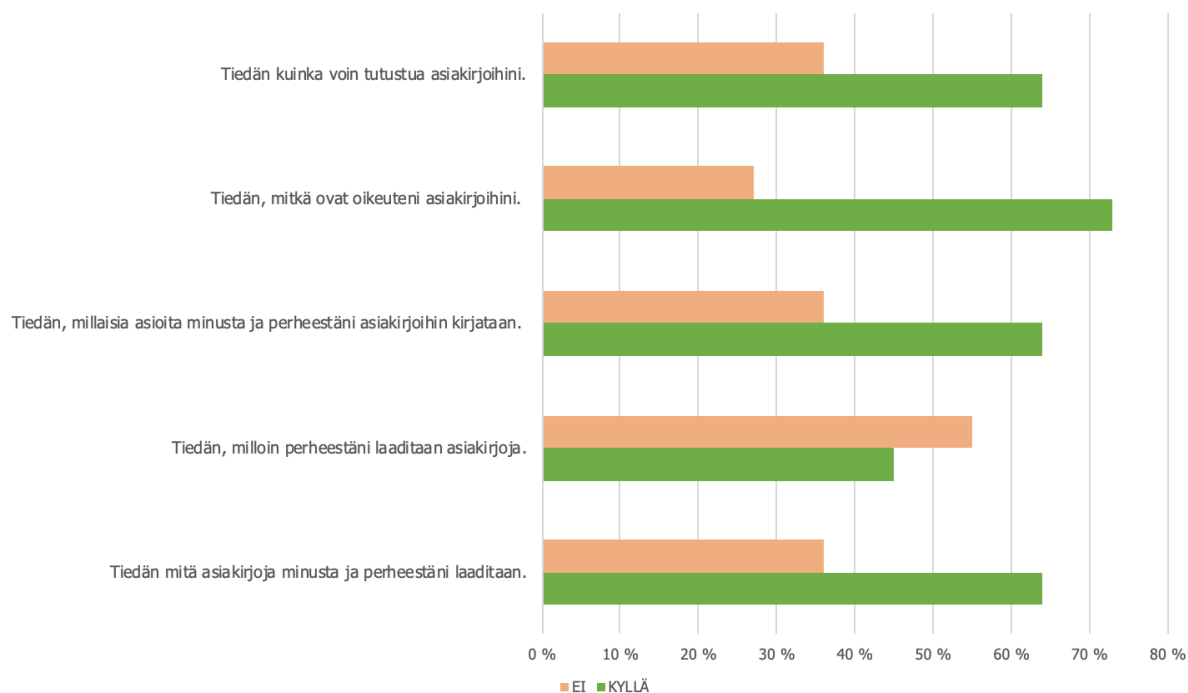
Keskeiseksi toimintatavaksi menetelmää käyttäessä muodostui työntekijän toiminnan ja havaintojen kuvaaminen ääneen asiakkaalle. Työntekijät olivat esimerkiksi kuvailleet ääneen mitä aikovat kirjata; erikseen mainittiin havainnot vanhemman suhteesta lapseen ja kotiympäristöstä. Toiseksi keskeiseksi tavaksi menetelmän käytössä nousi selkeästi esiin asiakkaan mielipiteen kysyminen ja asiakkaan kokemuksen esiinnostaminen. Työntekijät olivat kiinnittäneet tähän erityistä huomiota, ja osa kuvasikin tehneensä näin nyt aiempaa useammin. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseksi tehtyyn kirjaukseen liittyen työntekijä kuvasi kysyneensä asiakkaalta ”kuulostaako tämä sinusta oikealta” tai ”oletko samaa mieltä”. Työntekijä oli kirjannut myös sellaisia asioita, joita asiakas oli kokenut tärkeänä kirjattavan, vaikkei työntekijä välttämättä itse ajatellut asian olleen olennainen kirjaamisen kannalta. Työntekijän kysyessä asiakkaalta mitä hän haluaisi käynnistää/tapaamisesta kirjattavan, oli työntekijä havainnoinut asiakkaan olleen vaikea vastata siihen kysymykseen. Työntekijän kertoessa omista havainnoistaan ja tapaamisen aikana käsitellyistä asioista, oli asiakas osallistunut työntekijän puheeseen ja siitä oli syntynyt keskustelua.

PÄIVITTÄISRAPORTTI	KUUKAUSIKOOSTE	VÄLIARVIOINTI
Kotikäynti kirjattu vihkoon ja käyty läpi yhdessä tapaamisen lopuksi.		Asiakas täytti itse väliarvioinnin. Sen jälkeen työntekijä kävi sen läpi asiakkaan kanssa ja teki omat lisäyksensä siihen samalla. Väliarvioinnin valmistuttua työntekijä näytti sen asiakkaalle.
Työntekijä teki kirjauksen Efficaan ja näytti sen asiakkaalle, sekä <u>kysyi</u> onko hän siitä samaa mieltä. Kerrottu mahdollisuudesta laittaa eriävät näkemykset näkyviin.	Työntekijä teki etukäteen ja asiakas oli lukenut sen jälkeen tulostetun koosteen. Sen jälkeen asiakas tehnyt siihen lisäyksiä mielipiteiden erotessa. Työntekijä muokannut koosteen ja sitten näyttänyt sen asiakkaalle uudelleen.	
Työntekijä kysyi asiakkaalta, mitä hän toivoisi käynnistä kirjattavan. Työntekijä kertoi sen jälkeen pääasioita mitä aikoo käynnistä kirjata.	Aluksi näkyvillä vain toteutuneet kotikäynnit ja asiakassuunnitelmassa sovitut työkentelyn tavoitteet. Asiakas kertoi fraasien mukaisesti ajatuksiaan ensin, sitten työntekijä toi näkemyksiään ja huomioita keskustellen kirjaten nekin näkyviin. Tämän jälkeen työntekijä oli kirjannut kuukausikoosteen puhtaaksi ja näyttänyt sen myöhemmin asiakkaalle.	
Työntekijä kirjasi tapaamisen aikana nousseita asioita vihkoon ja luki ne asiakkaalle. Yhdessä mietti asiakkaan kanssa joitakin kirjattavia kohtia.	Kuukausikoosteesta oli tehty yhtenäinen kirjaus, jossa asiakkaan ja työntekijän näkemykset yhdistyivät yhtenäiseksi tekstiksi	
Työntekijä keskusteli tilanteen läpi asiakkaan kanssa. Sen jälkeen hän teki siitä kirjauksen Efficaan ja luetutti sen asiakkaalla sekä pyysi korjausehdotuksia.	TAI asiakkaan kommentit oli kirjattu hänen omina kirjauksinaan työntekijöiden kirjauksien alle.	

KUVIO 4. Osallistava kirjaaminen -menetelmän käyttö kokeilujakson aikana.

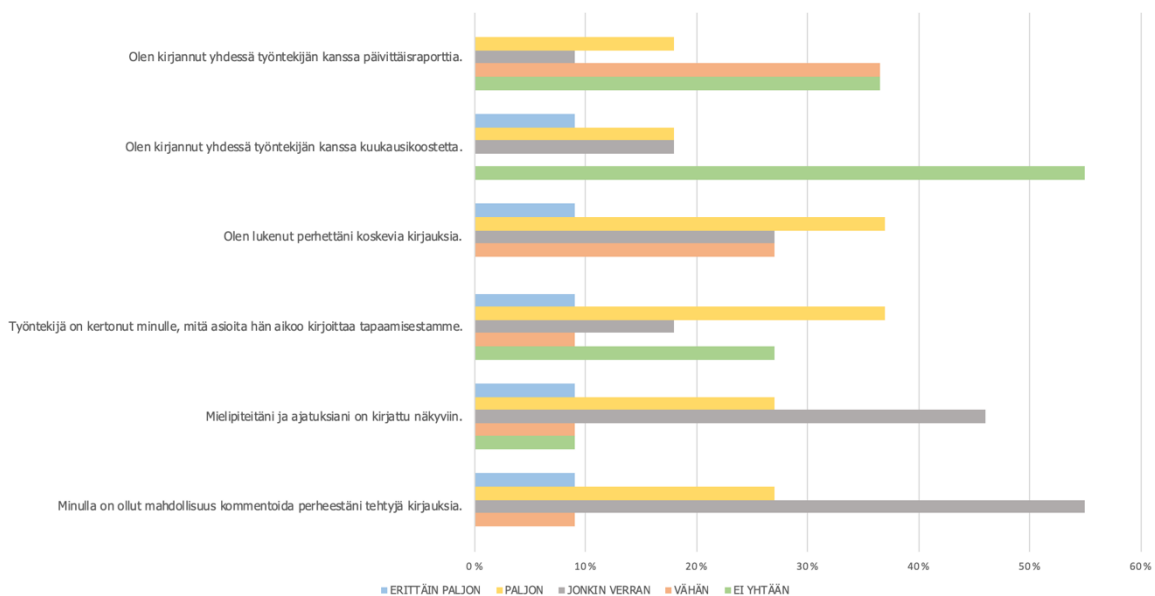
6.2 Asiakkaiden kokemukset menetelmän käytöstä

Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden tietämystä yksikköme kirjaamiskäytännöistä sekä heidän kokemuksiinsa osallistava kirjaaminen -menetelmän käytöstä.



KUVIO 5. Asiakkaiden tietämys kirjaamiseen liittyvistä käytänteistä.

Asiakkaat (n=11) olivat tietoisia kirjaamiseen liittyvistä käytänteistä hyvin (kuvio 5). Toisaalta vastauksista tuli esille, että osa on tietoinen ja osa ei, joten tiedon välittyminen tasaisesti vastaajien välillä ei ollut kuitenkaan toteutunut. 64 % (n=7) asiakkaista tiesivät mitä asiakirjoja hänestä ja perheestä laaditaan ja loput asiakkaista puolestaan koki, ettei tiedä. Alle puolet (45%, n=5) asiakkaista tiesi, milloin perheestä laaditaan asiakirjoja, kun taas 55 % (n=6) asiakkaista ei tiennyt. Suurin osa asiakkaista (64 %, n=7) oli sitä mieltä, että he tietävät millaisia asioita heistä kirjataan asiakirjoihin. Muut asiakkaat puolestaan kokivat, etteivät tiedä. Selvästi suurin osa asiakkaista (73 %, n=8) tiesi, mitkä heidän oikeutensa ovat omiin asiakirjoihin, kun taas 27 % (n=3) ei tiennyt.

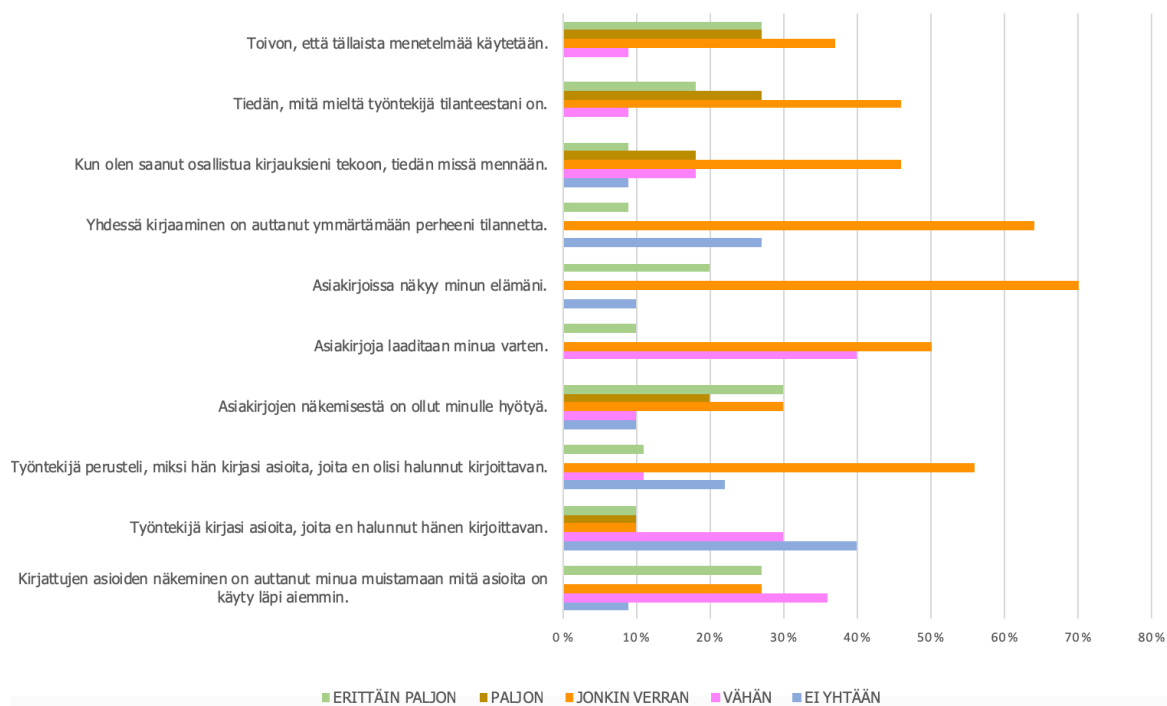


KUVIO 6. Miten osallistava kirjaaminen on toteutunut kohdallasi? Vastausvaihtoehdot olivat 1=ei yhtään, 2= vähän, 3= jonkin verran, 4= paljon, 5= erittäin paljon.

Osallistava kirjaaminen oli toteutunut asiakkaiden kohdalla eri tavoin (kuvio 6). Kaikilla asiakkailla oli ollut mahdollisuus kommentoida perheestä tehtyjä kirjauksia ainakin jonkin verran. Yli puolet (55 %, n=6) asiakkaista oli kokenut, että heillä oli ollut mahdollisuus kommentoida perheestä tehtyjä kirjauksia jonkin verran. Vain yksi asiakas koki, että tähän oli vain vähän mahdollisuutta. Loput olivat kokeneet kommentointimahdollisuuksia olleen paljon tai erittäin paljon.

Enemmistö (91 %, n=10) asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän mielipiteitään ja ajatuksiaan oli kirjattu näkyviin. Vain yksi asiakkaista oli kokenut, että hänen mielipiteitään ja ajatuksiaan ei kirjattu näkyviin. Suurin osa (73 %, n=8) asiakkaista koki, että he tietävät mitä työntekijä aikoo kirjata ylös tapaamisesta. Loput 27 % (n=3) olivat kokeneet, ettei työntekijä ollut kertonut mitä hän aikoo kirjata ylös tapaamisesta. Kaikki vastaajat olivat lukeneet heidän perhettään koskevia kirjauksia. Vastausten keskiarvo (3,27) oli kuvion 6 kysymyksistä suurin. Vajaa kolmannes (27 %, n=3) vastaajista oli sitä mieltä, että he olivat lukeneet kirjauksia vähän tai jonkin verran. Loput vastaajista olivat lukeneet kirjauksia paljon (36 %, n=4) tai erittäin paljon (9 %, n=1).

Kuukausikoosteen kirjaaminen yhdessä työntekijän kanssa jakoi vastaajien mielipiteet lähes kahtia. Niukasti yli puolet (55 %, n=6) asiakkaista ei osallistunut kuukausikoosteen tekemiseen lainkaan. Loput 45 % (n=5) osallistui kuukausikoosteen tekemiseen yhdessä työntekijän kanssa vähintään jonkin verran. Ainoastaan yksi vastaaja osallistui erittäin paljon kuukausikoosteen tekemiseen. Asiakkaat osallistuivat päivittäisraporttien tekemiseen työntekijän kanssa useammin kuin kuukausikoosteen, vaikka vastausten keskiarvo (2,09) olikin pienempi. Keskiarvo laskee, koska suurin osa päivittäisraporttien tekemiseen osallistuneista vastaajista on osallistunut siihen vain vähän (36 %, n=4). Vastaajista 27 % (n=3) osallistui päivittäisraportin tekemiseen jonkin verran tai paljon. Loput asiakkaista (36 %, n=4) eivät osallistuneet päivittäisraportin tekemiseen lainkaan.



KUVIO 7. Millaisia kokemuksia sinulle jäi osallistavasta kirjaamisesta? Vastausvaihtoehdot olivat 1=ei yhtään, 2= vähän, 3= jonkin verran, 4= paljon, 5= erittäin paljon.

Kyselyssä selvitettiin, millaisia kokemuksia asiakkaille jäi osallistavasta kirjaamisesta (kuviokuva 7). Lähes kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että kirjattujen asioiden näkeminen oli auttanut muistamaan, mitä asioita oli käyty läpi aiemmin. Vain yksi vastaaja ei ollut kokenut näin yhtään. Pääosin työntekijä oli kirjannut asioita, joita asiakkaat halusivatkin hänen kirjoittavan. 70 % (n=7) asiakkaista oli kokenut, että työntekijät kirjasivat ei toivottuja - asioita ylös vähän tai ei ollenkaan. Mikäli työntekijän oli pitänyt tällaisia asioita kirjata, enemmistö asiakkaista (78 %, n=7) oli kokenut työntekijän perustelleen sen hänelle.

Asiakirjojen näkemisestä koettiin olevan selvästi hyötyä. Joka toisen asiakkaan (n=5) mielestä asiakirjojen näkemisestä oli hyötyä paljon tai erittäin paljon. Vastaajista 30 %:n (n=3) mielestä hyötyä oli jonkin verran ja vain kahden asiakkaan (20 %, n=2) mielestä hyötyä oli vähän tai ei yhtään. Kaikki asiakkaat kokivat asiakirjoja laadittavan häntä varten ja lähes kaikkien asiakkaiden mielestä asiakirjoista näkyi heidän elämänsä. 70% (n=7) asiakkaista oli sitä mieltä, että heidän elämänsä näkyi asiakirjoissa jonkin verran. Vain yksi asiakas koki, ettei asiakirjoissa näy hänen oma elämänsä lainkaan.

Yli kahden kolmasosan (73 %, n=8) mukaan yhdessä kirjaaminen on auttanut ymmärtämään oman perheen tilannetta. Yhtä asiakasta se oli auttanut erittäin paljon ja seitsemää asiakasta jonkin verran. Kolme asiakasta (27 %) sitä vastoin arvioi, ettei yhdessä kirjaaminen auttanut ymmärtämään oman perheen tilannetta. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista asiakkaista (63 %, n=8) tiesi päällisin puolin missä mennään osallistuessaan kirjauksien tekoon. Viisi asiakasta koki kirjausten tekemiseen osallistumisen auttavan tietämään omista asioista enemmän, kaksi koki auttavan sen paljon ja yksi erittäin paljon. Kahden asiakkaan mukaan osallistava kirjaaminen auttaa vain vähän tietämään

missä mennään ja yksi asiakas koki, että yhdessä kirjaamisella ei ole merkitystä tietoon omista asioista. Lähes kaikki (73 %, n=8) asiakkaat tiesivät vähintään jonkin verran, mitä työntekijä perheen tilanteesta ajattelee. Ainoastaan yksi oli sitä mieltä, että ei tiedä mitä mieltä työntekijä hänen tilanteestaan on.

Yli puolet (n=6) asiakkaista toivoi osallistavan kirjaamisen käyttöä lisäävän paljon tai erittäin paljon. Asiakkaat toivoivat osallistavan kirjaamisen menetelmää käytettävän sekä päivittäisraporttia, että kuukauskoostetta tehdessä. Kolme asiakasta oli vastannut avoimeen kysymykseen ”mitä muita asiakirjoja haluaisit kirjoitettavan yhdessä”. Vastauksissa toivottiin kirjoitettavan näin kaikki lasten ja perheen asioihin liittyvät asiakirjat. Vastauksissa ehdotettiin, että viikoittain kirjattaisiin yhteistä arviointia tavoitteisiin nähden. Myös loppuyhteenvedossa toivottiin mahdollisuutta sanoa oma mielipide. Viisi asiakasta oli vastannut avoimeen kysymykseen ”miten mielestäsi asiakkaan osallisuutta voi kehittää perhekuntoutuksessa”. Vastauksissa toivottiin kirjauksien merkityksen ja niiden käyttötarkoituksen avaamista asiakkaalle. Asiakkaan osallisuuden kehittämiseksi toivottiin asiakkaan osallistamista kirjauksiin, avointa vuorovaikutusta ja keskustelua asiakkaan kanssa ennen kirjaamista. Varsinkin niistä asioista, joista hänellä saattaisi olla eri mielipide. Vastaaaja peräänkuulutti mahdollisuutta katsoa, muuttuuko näkemys johonkin suuntaan myös toiminnan kehittämisen kannalta. Osallisuuden kehittämiseksi nähtiin merkityksellisenä myös kuukausiraportin läpikäynti kuukausittain sekä tehdyt tehtävät (esimerkiksi tulohaastattelu).

Kohdassa ”mitä muuta haluaisit sanoa” todettiin, että avoimuus ja keskustelu ennen kirjauksia kehittää toimintaa käytännössä välittömästi ja varmistaa kirjausten olevan mahdollisimman oikean suuntaisia jatkosuunnitelmia varten. Yksi vastaaja totesi, että kirjaaminen voi vaikuttaa asioiden kertomiseen. Kokemus siitä, että useat ihmiset tietävät omia asioita kirjausten perusteella ja asioinosaisen on pyydettävä kirjauksia erikseen itselleen, ei tuntunut oikeudenmukaiselta. Asiakirjojen läpikäymistä ennen julkaisua toivottiin.

”Avoimuus ja keskustelu ennen kirjauksia kehittää toimintaa käytännössä välittömästi.”

”Ehkä kaikkea ei olisi tullut kerrottua, jos olisi tiennyt miten tarkasti asiat kirjataan.”

”Tulee välillä olo, että on tarkkailun alla.”

6.3 Työntekijöiden kokemukset kehittämistyöstä

Ryhmähaastattelujen ja henkilökohtaisen kyselyn tavoitteena oli saada selville työntekijöiden kokemuksia niin osallistava kirjaaminen -menetelmän käytöstä, kuin työn kehittämisestäkin tämän kehittämistyön aikana. Näiden kokemusten selvittämisellä oli tarkoitus löytää niitä seikkoja, jotka mahdollisesti edistävät työmenetelmän juurruttamista käytäntöön. Omaan intoon lähteä mukaan tähän kehittämistyöhön vaikutti erityisesti aiheen ajankohtaisuus. Ajankohtaisuutta perusteltiin Kanta -palveluun siirtymisellä lähitulevaisuudessa. Se motivoi lähtemään tässä vaiheessa mukaan tutustumaan osallistava kirjaaminen -menetelmään ja sen kokeiluun käytännössä. Osa kokeiluun osallistuneista oli jo aiemmin pohtinut kirjaamiseen liittyviä haasteita ja koki, että nyt oli mahdollisuus pureutua asiaan syvällisemmin. Kaikki työyhteisöön kuuluneet työntekijät eivät olleet aktiivisesti mukana menetelmän kokeilussa, mutta työkavereiden innostus oli saanut lähtemään mukaan kaksi kehittämistiimin ulkopuolista työntekijää.

”Minä ajauduin tähän. Vaivihkaa.”

Kehittämistyö osallistavan kirjaamisen eteen oli koettu hyödyttävän konkreettisesti arjen työssä, jopa helpottaenkin sitä. Osallistavasta kirjaamisesta oli hyötyä sekä asiakkaan, että työntekijän itsensä ja työyhteisön kannalta. Kokemus menetelmän käytön tärkeydestä oli vahvistanut menetelmän käyttämistä ja sen näkemistä tarpeellisena. Tarvittavien resurssien määrää perään kuulutettiin kokeilujakson aikana. Jotkut työntekijät kokivat haasteellisena ajan löytymisen menetelmän käyttöön. Suuren asiakasmäärän nähtiin vaikuttavan negatiivisesti mahdollisuuteen käyttää menetelmää. Menetelmän käyttö vaatii suunnitelmallisuutta ja ennakkointia. Perinteisen paperin ja kynän lisäksi kaivattiin käyttöön lisää kannettavia tietokoneita, jolloin menetelmää olisi helpompaa käyttää tilasta riippumatta.

”Minä oikeesti uskon, että se on ajan säästöä. Ihan todella.”

”Pitäis vaan se aika saaha. Tai silleen.”

Myös yleisesti tilanteen sopivuutta pidettiin tekijänä, mikä vaikuttaa menetelmän käyttöön. Joissakin tilanteissa työntekijä oli huomannut, että tilanteen luonnollisuus oli kärsinyt tietokoneen ollessa ikään kuin työntekijän ja asiakkaan välissä. Erityisesti työntekijä - asiakas -asetelman oli koettu korostuvan tällöin. Työntekijä oli pohtinut, kokeeko asiakas arvioivansa häntä kirjottaessaan asiakastapaamisen aikana sekä sitä, arasteleeko asiakas puhua kirjaamistilanteessa. Työntekijät toivat esiin, että kokemuksensa mukaan kaikille asiakkaille tämä menetelmä ei välttämättä sovi; perheet ovat erilaisia ja kokevat menetelmän eri tavalla.

Kehittämistyö oli vahvistanut erityisesti dialogisuutta työntekijän ja asiakkaan välillä sekä asiakkaan osallisuutta oman elämäntilanteensa tarkastelussa. Tärkeänä pidettiin, että asiakkaan epätietoisuus kirjaamista kohtaan vähenee ja hän tietää mitä perheen tilanteesta kirjataan. Tämän menetelmän avulla mahdollisuutena nähtiin asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen. Menetelmän käyttö oli

myös antanut kokemuksen siitä, että asiakas tietää mitä työntekijät hänen tilanteestaan ajattelevat. Dialogisuuden vahvistuminen oli mahdollistanut keskustelun vaikeista asioista. Yhteisymmärrys asioista oli kasvanut ja yhteistyö lisääntynyt.

”Menetelmä mahdollisti syvemmän analyysin asiakkaan kanssa.”

”Keskustelu liittyy kirjaamiseen samalla.”

Menetelmä oli antanut mahdollisuuden asiakkaan ajatusten kuulumiselle ja asiakkaan kuulluksi tulemiselle. Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan oli saatu näkyville.

”Asiakkaan ajatuksia on saatu kuulumaan aivan eri tavalla kuin aikaisemmin.”

”Tuli hyviä huomioita asiakkailta iteltään, mitä he ei ois välttämättä muuten ehkä sanoneet.”

Menetelmää käyttäessä työntekijällä oli mahdollisuus kysyä asiakkaan kokemus työntekijän havainnosta ja tehdä näin ollen asiakas osalliseksi haivaitusta. Yhdessä asiakkaan kanssa kirjaaminen oli lisännyt luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakas oli kokenut työntekijän luotettavana ja luontevana.

”Poistaa väärin tulkintojen tekemistä asiakkaiden puheista.”

Tilanteen näkeminen kirjoitettuna mahdollistaa sen, että se avaa tilanteen paremmin asiakkaalle. Käyttäessään menetelmää vastaajien toive olikin ollut, että nähty kirjaus herättää asiakasta ajattelemaan uutta näkökulmaa perheensä tilanteeseen.

”Onnistuin herättelemään asiakasta ja näkemään tilanteen dokumentoituna.”

Osallistava kirjaaminen edistää asiantuntijuuden jakamista. Tällä tarkoitettiin sitä, että myös asiakas ottaa vastuuta mieltä omaa edistymistään ja haasteitaan esimerkiksi kuukausikoostetta työntekijän kanssa yhdessä tehden. Tärkeänä pidettiin sitä, että yhteisissä kirjaamistilanteissa lähdetäisiin liikkeelle asiakkaan ajatuksista ja annettaisiin hänelle ensin mahdollisuus tuoda ajatuksensa ääneen. Työntekijä voisi sitten yhtyä näihin ajatuksiin ja tuoda esiin omat havaintonsa.

Yksi työntekijä näki kehittämistyön tuoman kokemuksen hyödyntämisen myös laajemmin. Hänen mielestään menetelmä olisi käyttökelpoinen myös muissa organisaatiomme yksiköissä.

Työntekijät olivat kokeneet monenlaisia tunteita kehittämistyön aikana. Positiiviset tunteet olivat vie-neet kokeilussa eteenpäin, negatiiviset tunteet jarruttaneet joko kokonaan tai hetkittäin. Eteenpäin vieviä tekijöitä olivat olleet innostus ja positiivisuus kokeilua kohtaan sekä mielenkiintoinen, antoisa ja opettavainen kokemus. Työntekijöillä oli ollut oma innostuneisuus kehitettävää asiaa kohtaan, ja

se auttoi heti alussa kiinnostumaan tehtävästä kehittämistyöstä. Negatiivisina tunteina oli ollut oma epävarmuus menetelmän käytössä, jännitys, turhautuminen, epäonnistuminen, riittämättömyys, huonouden tunne, alemmuus ja kokemus menetelmän hankaluudesta.

"Se into on silti..se ei oo niin ku laantunu. Ja halu. Niin ku lähtee kokeilemaan."

Työyhteisön tuki oli innostanut kokeilemaan menetelmää ja epäröinnin hetkinä se oli koettu merkittävänä eteenpäin vievänä tekijänä.

"Työtovereilta tuli kannustavaa palautetta."

Menetelmän käyttö oli vaatinut työntekijältä reflektointia. He olivat pohtineet mikä on osallistavaa kirjaamista ja miten sitä voi toteuttaa, miten asiakas sen kokee eri tilanteissa ja omaa suhtautumistaan menetelmän käyttöön. Menetelmän käyttöä välteltiin tietyissä tilanteissa. Osallistavaa kirjaamista oli suunniteltu käytettävän tietyssä tilanteessa, mutta työntekijä olikin sitten tilanteen kohdassa siirtänyt menetelmän käyttöä toiseen hetkeen. Yksi vastaaja toi esiin, että oli vältellyt haastavan tilanteen kirjaamista. Vastaajat olivat valikoineet sopivia kirjaamistilanteita: aineistossa korostui, että menetelmää oli lähdetty herkemmin kokeilemaan ns. mukavassa tilanteessa, kuin kirjatessa haastavia tilanteita. Toisaalta vastauksista kävi myös ilmi, että ns. ikävän asian käsittelyssä tämä menetelmä oli ollut avuksi. Menetelmän käyttöön otossa vastaajat pitivät haasteellisena sen pitämistä mielessä ja "hoksaamista" viedä menetelmä käytäntöön arjen keskellä. Menetelmän käyttö oli välillä unohtunut. Mikäli työntekijä ei ollut päässyt mukaan yhteisille suunnittelutapaamisille, oli hän kokenut jäävänsä hieman etäiseksi asiasta.

"Se ei oo vielä automaatio kuitenkaan lähtee sitä tekemään."

Työntekijällä oli valta, milloin hän käyttää menetelmää, ja joissakin tilanteissa (esimerkiksi haastava tapaaminen) jaksamattomuus käyttää menetelmää oli jättänyt sen toiseen kertaan. Kehittämiskokeilu oli vaikuttanut työn kehittämiseen myös muulla osa-alueella. Muihin, olemassa oleviin haasteisiin työntekoon liittyen, osa osallistujista oli kiinnittänyt huomiota aiempaa enemmän. Yksi vastaaja oli pohtinut, että työn määrä ei ole resurssihin nähden tasapainossa ja oli huomannut heränneensä ajattelemaan mitä sille olisi tehtävissä. Asenteen merkitys korostui menetelmän käyttöön otossa ja uuden opettelussa. Tämä vaatii kokeilua, harjoittelua, tekemistä ja yrittämistä. Ylipäättänsä vaaditaan ottautumista asiaan ja päätöstä uuden tekemisestä. Keskeneräisyyttä ja epävarmuutta on siedettävä ja uuden kokeilu vaatii uskallusta haastaa itsensä. Uuden menetelmän käyttö vaatii myös ajattelutavan muutosta, niin työntekijässä kuin työyhteisössä. Uudella tavalla tekeminen on vaatinut opitun toimintatavan muutosta ja tietoista huomion kiinnittämistä siihen. Entisen tavan helppous on ollut houkuttelevaa ja uuden tavan ottaminen tavaksi on vienyt ja vie edelleen aikaa.

"Eihän se oo ku itestä kiinni."

6.4 Kehittämiskokeilun arviointi ja jatkosuunnitelma

Kehittämistiimi päätti loppuarvioinnin yhteydessä, että otamme osallistava kirjaaminen -menetelmän käyttöömmä työyksikössämme. Kehittämistiimi kokosi kokemuksen perusteella toimintamallin (liite 8) menetelmän käytöstä ja kävimme sen läpi työyksikön yhteisessä tiimissä. Vahvistamme tulevaisuudessa erityisesti asiakkaan kanssa yhdessä kirjaamista.

Kehittämistiimi arvioi tehtyä kehittämistyötä Koivisto, Pohjola ja Blomqvistin (2017, 15) esittelemän Kehittäjän arviointityökalu -menetelmää apuna käyttäen loppuarvioinnin yhteydessä. Kehittämistiimi totesi yhteisesti, että tämän kehittämistyön lähtökohtana oli todellinen tarve: asiakkaan osallisuuden vahvistaminen. Ryhmä arvioi, että kehittämisen tarpeet olivat määritelty selkeästi, riittävän moninäkökulmaisesti ja niistä ilmeni, miksi kehittämistä tehtiin. Tavoitteet olivat yhdistettävissä tarpeisiin ja niitä pidettiin saavutettavissa olevina jo alusta lähtien. Arviointia tehdessämme olimme päässeet tavoitteeseemme, eli suunnittelemaan ja kokeilemaan menetelmää. Asiakkaiden todettiin olleen mukana kehittämistoiminnassa jossain määrin, lähinnä kyselylomakkeen kautta tuli heidän äänensä kuuluviin menetelmän käytöstä. Muuten ryhmä totesi, että keskeiset toimijat olivat osallistuneet riittävästi kehittämistoimintaan sen eri vaiheissa (työntekijät, johtaja). Kehittämisryhmä muotoili arvioinnin yhteydessä menetelmästä toimintamallin, josta menetelmän käyttö hahmottuu työyksikössämme. Toimintamallia pidettiin alustavana mallina, jota on mahdollista tarkentaa kokemusten karttuessa ja menetelmän käytön laajentuessa yksikköömme. Kehittämisryhmä totesi kehitettävän ratkaisun ja tavoitteiden liittyvän selkeästi toisiinsa.

Osallistava kirjaaminen -menetelmä oli jo valmis menetelmä, jota tavoiteltiin otettavaksi käyttöön vahvemmin yksikössämme tämän kokeilun myötä. Kehittämisryhmä totesikin, että ratkaisua on kehitetty käytännössä ja kokeilu on nyt päättynyt. Tavoitteiden saavuttamista arvioitiin väliarvioinnissa ja loppuarvioinnissa ja ne todettiin saavutetun kokonaan. Menetelmän vakiinnuttamisen resurssit todettiin olevan riittävästi olemassa. Tosin kehittämisryhmä tiedosti, että menetelmän omaksuminen vie vielä aikaa ja vaatii lisää tietokoneita helpottamaan menetelmän käyttöä. Kehittämisryhmän arvioon mukaan menetelmän toteuttaminen osana arkipäivän toimintaa on käynnissä tällä hetkellä. Yhteinen tavoite on, että menetelmä vakiinnutetaan osaksi arkipäivän toimintaa kuluvan vuoden aikana. Vakiinnuttamisen varmistamiseksi ehdotettiin menetelmän läpikäymistä yhteisessä tiimissä ja mahdollisesti suunnitelu- ja kehittämispäivässä. Menetelmän vakiinnuttaminen edellyttää suunnitelmallista seuranta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämiskokeilun aikana päästiin tavoitteeseen, eli kehittämistiimi loi kertyneen kokemuksen pohjalta toimintamallin (liite 3) osallistava kirjaaminen -menetelmän käytöstä juuri meidän työyksikösämme. Menetelmän käyttöä suunniteltiin, kokeiltiin ja arvioitiin suunnitelman mukaisesti. Kehittämiskokeilun aikana siihen osallistuneilla työntekijöillä oli mahdollisuus tehdä konkreettista työn kehittämistä ja oppia jotakin uutta itsestään ja työskentelystään. Kehittäminen vaati reflektiivistä työtettä, Seppänen-Järvelän (2009, 49) sanoin uudenlaista tutkivaa ja kehittävää ammattilaisuutta, niin yksilöllisesti kuin yhdessä keskustellenkin. Hänen mukaansa ääneen lausuminen tekee arkipäiväisistäkin kokemuksista merkityksellisiä. Niin kuin Stellbergikin (2017) toteaa, osallistavan kirjaamisen menetelmää käytetään myös tiedostamatta. Tämä tuli ilmi myös tässä kehittämistyössä ja yhdessä pohdiskelu sai työntekijöitä oivaltamaan ja näkemään tekemänsä työn sisältöä ja huomaamaan onnistumisia, joita eivät välttämättä edes ajatelleet olevan. Yhdessä tekemisen merkitys korostui tavoiteltaessa muutosta totuttuun käytäntöön.

Tulosten perusteella voidaan yksiselitteisesti todeta, että osallistava kirjaaminen -menetelmä hyödyttää sekä asiakasta, että työntekijää. Tätä menetelmää käyttäessä edellytykset asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi ovat siis olemassa. Aivan kuten aiemminkin on todettu (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 33-34), niin myös tämän kehittämistyön tulosten perusteella asiakaskirjauksia asiakkaan kanssa yhdessä tehden, työn avoimuus, dokumentaation ajantasaisuus sekä asiakkaan osallisuus olennaisesti lisääntyisivät. Tulokset osoittavat, että asiakkaat ovat nykyään hyvin tietoisia kirjaamiskäytännöistä ja heidän oikeuksistaan niitä kohtaan. Työntekijöiden tulee kiinnittää jatkossa vieläkin enemmän huomiota asiakkaiden tiedottamiseen kirjaamiseen liittyen. Menetelmän sopiessa toisille paremmin kuin toisille, on harkittava tarkkaan sen toteutusta käytännössä. Vierulakin (2017, 102) on todennut tutkimustulostensa perusteella, ettei ole olemassa sellaista asiakkaita osallistavaa dokumentointikäytäntöä, joka sopisi kaikille. Menetelmän käytön tarkoitus ei ole saada asiakasta varuilleen siitä, mitä hän voi kertoa, vaan päinvastoin asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen tavoitellaan avoimuutta. Vaikka tällainen kokemus oli tässä tutkimuksessa yksittäinen, on hyvä tiedostaa myös tällaisen asiakaskokemuksen mahdollisuus kirjaamiseen liittyen.

Kehittämistyömme tuloksena syntyi yksikköömme osallistavan kirjaamisen toimintamalli, jota aiomme toteuttaa jokaisen asiakkaan kohdalla. Toki menetelmä antaa joustamisen varaa asiakkaan tilanteen huomioiden; toisen kohdalla on perusteltua toteuttaa osallistavaa kirjaamista asiakirjoja näyttämällä, toisen kanssa on mahdollista kirjata yhdessä. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että menetelmän käyttöön vaikuttaa myös, missä vaiheessa asiakas on kuntoutumisprosessissaan. Vierula (2017, 101) korostaakin, että asiakkaiden dokumentointiosallisuuden toteutuminen edellyttää aktiivista kansalaista ja asiakasta. Hän muistuttaa, että työntekijän päättäessä kenen sallitaan osallistua tai kenen on osallistuttava, yhdessä kirjoittamisen ihanne voi kääntyä tavoitellun osallisuuden kokemuksen sijaan ulossulkeväksi ja epäeettiseksi käytännöksi.

Yhdessä kirjaaminen asettaa työntekijälle haasteita kirjaamisvelvoitteiden tuomien vaatimusten myötä. Tuloksista selvisi, että haastavien tilanteiden kirjaaminen ja läpikäyminen asiakkaiden kanssa vaatii vielä siihen paneutumista, tosin myönteisiäkin kokemuksia niistä oli tätä menetelmää käyttäen. Yhteisesti sovitut, osallistava kirjaaminen -menetelmän käyttöön sopivat tilanteet asiakasprosessin aikana tuovat tasalaatuisuutta menetelmän käyttöön, eikä tilanteen soveltuvuus siihen jää työntekijän päätettäväksi. Tässäkin kehittämistyössä korostui, että työntekijöiden välillä oli eroja menetelmän käytössä tai käyttämättömyydessä. Vierulan (2017, 92) tutkimustulokset vahvistavat, että dokumentointisallisuuden toteutumattomuuden syyt juontuvat työntekijöistä, rakenteista ja vanhemmista itseltään.

Kehittämistyön merkittävimmät vaikutukset olivat asiakastyössä, jolloin työntekijät työskentelivät asiakasta osallistaen aiempaa enemmän. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että osallistava kirjaaminen -menetelmä tarjoaa välineen sekä työntekijälle, että asiakkaalle tehdä syvällisempää, asiakasta osallistavaa työskentelyä. Niin tämän kehittämistyön, kuin Vierulankin (2014, 358) tutkimuksen mukaan voidaan todeta, että vain dialogisuuden kautta on löydettävissä yhteinen tarina. Kun yhteinen tarina ei ole mahdollinen, on tärkeää dialogin avulla pyrkiä varmistamaan, että osapuolet ymmärtävät ne ehdot, joista käsin asiakas ja työntekijä ovat käsityksensä henkilökohtaisesti muodostaneet (Vierula 2014, 358).

Kehittämistyön aikana nousi usean kerran keskustelun ja tarkastelun kohteeksi yksikkömme dokumentointikäytänteet. Erityisesti keskustelua heräsi siitä, minkälainen kirjaus on riittävä pituudeltaan ja sisällöltään. Työntekijät olivat huomanneet, että kirjaukset sisältävät paljon epäolennaista tietoa asiakkaan kokonaistilanteen kannalta ja sen kirjaamiseen kuluu paljon työaika. Huomion kiinnittämistä kirjausten sisältöön puoltaa myös Vierulan tutkimustulos: suppeampi kirjoittamisen tapa voisi vähentää asiakirjojen haavoittavuutta, monitulkintaisuutta ja kohteena olemisen kokemuksia. Hänen mukaansa kovin henkilökohtaisia asioita kuvaavaa sanastoa kaventamalla olisi mahdollista vähentää asiakirjojen valtaa asiakkaisiin. (Vierula 2017, 100.)

Kehittämistyö oli pitkälti työyhteisölähtöinen ja sillä oli merkitystä menetelmän kokeilun onnistumiselle. Työntekijöiden aito kiinnostus kokeilua kohtaan ja tutkimuksellisuus veivät kokeilua luontevasti eteenpäin. Kehittämistyön kautta nousi esiin tekijöitä, jotka vahvistivat tämän kokeilun onnistumista ja joiden voidaan ajatella olevan niitä tekijöitä, jotka edesauttavat menetelmän juurruttamista käytännöksi. Työmenetelmän juurruttamiseen vaikuttavat monet tekijät: niin yksilöstä kuin kontekstista johtuen. Menetelmän juurruttaminen vaatii ajattelutavan muutosta, niin yksilö- kuin yhteisötasollakin sekä yhteistä tahtotilaa. Tämän kehittämistyön perusteella menetelmän juurruttamistyötä edesauttavat aiemmin todetut hyvät kokemukset menetelmästä muualla ja aiemmat tutkimustulokset menetelmän puolesta, aiheen ajankohtaisuus, merkittävyys työntekijän ja asiakkaan kannalta, konkreettisen tekemisen suunnitelmallinen ja tavoitteellinen seuranta sekä työyhteisön sitouttaminen menetelmän käyttöön kirjaamalla menetelmän käyttö yksiköstä tehtyihin palvelukuvauksiin. Tutkimuksen tulokset myötäilevät siis Toikko & Rantasen (2009, 57-58, 60) huomioita siitä, että kehittämistoiminnan merkittävyys vaikuttaa olennaisesti kehittämisteeman ajankohtaisuus, työntekijöiden koke-

mus mielekkäämästä työstä ja asiakkaiden paremman palvelun saaminen sekä konkreettisen tekemisen seuraaminen työryhmissä. Menetelmän kokeilun onnistumiseen vaikutti merkittävästi juuri mukana olleiden työntekijöiden sitoutuminen, mitä Kananenkin (2017, 37) muutoksen onnistumiseksi painottaa.

Perhekuntoutuksen vaikuttavuutta vahvistavia tekijöitä miettiessä tämä menetelmä ei varmasti jää vähäarvoiseksi tavaksi toimia tukiessa asiakasta elämässään eteenpäin. Tutkimuksen tulosten perusteella menetelmä on laajennettavissa myös muihin organisaatiomme toimintayksiköihin ja puolta aiempien tutkimuksien (Kääriäinen 2003, Vataja 2017) tuloksia menetelmän sopivuudesta ja merkityksellisyydestä vahvistaessa asiakkaan osallisuutta. Tutkimus osoittaa myös, että työyhteisön toimintatavan muuttumiseksi tarvitaan suunnitelmallista kehittämistyötä, suhteutettuna kehittämiskohteen laajuteen. Kehittämistyöllä on oltava selkeät suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheet ja toteutuakseen se vaatii vastuuhenkilöt.

8 POHDINTA

Olen ollut tekemisissä hyvin ajankohtaisen aiheen kanssa, sillä asiakkaan osallisuudesta ja dokumentointikäytännöistä puhutaan nykyään niin paljon eri yhteyksissä. Sosiaalihuollon asiakkaan elämäntilanteen koheneminen nähdään paitsi yksilön kannalta toivottavana, myös julkistaloudellisin perustein kannattavana. Lastensuojelun perhekuntoutukseen panostetaan nykyään paljon ja sillä haetaan vaikuttavuutta haasteellisissa elämäntilanteissa kamppailevien lapsiperheiden arkeen. Osallisuuden vahvistaminen kuntoutusprosessin aikana nähdään voimauttavana ja tehokkaana keinona tehdä toivottua muutosta elämässä. Lastensuojelun asiakkaan ollessa tuen ja kontrollin välimaastossa puitteet osallisuudelle ovat tosiasiallisesti rajalliset. On hyvä, että osallisuudesta nykyään puhutaan paljon ja se on näkyvästi esillä myös lastensuojeluun liittyen. Toki tutkimuksia siitä näyttäisi olevan niukalti. Joka tapauksessa meidän ammattilaisten on tärkeää käydä pohdintaa itsemme ja toistemme kanssa siitä, kuinka voimme pienilläkin teoilla ja sanoilla, vahvistaa asiakkaan osallisuutta omassa kuntoutumisprosessissaan.

Opinnäytetyöprosessini aikana olen oivaltanut, ettei asiakkaan osallisuus ole vain eri lakeihin kirjoitettu työntekijöille osoitettu velvollisuus, vaan ikään kuin laajempi ajattelutapa kohdata toinen ihminen. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ei kuulu vain johonkin tiettyyn tilanteeseen, vaan se on mukana aina asiakastyötä tehdessä. Itselleni vaikuttavinta oli, kun sain kehittämistyöhön mukaan innostuneita ja menetelmän merkityksen ymmärtäviä työntekijöitä. Aikana, jolloin kaikkien voimat olivat koetuksella haastellisen organisaatiotilanteen keskellä. Konkreettinen yhdessä tekeminen vahvisti yhteenkuuluvuutta ja herätteli meitä ajattelemaan työtämme uusista näkökulmista käsin. Kehittäminen toisaalla, vaikuttaa myös toisaalla. Itselleni opettavaisinta oli viedä tällainen kehittämistyö läpi ja olla siinä vetovastuussa. Työelämä tuntuu olevan nykyään prosessiajattelua vaativaa kehittämistyötä, joten uskon tämän kokemuksen tukevan minua tulevissa työelämän haasteissa. Kehittämistyö kehitti ehdottomasti vuorovaikutustaitojani ja vahvisti osaamistani toimia vastuuhenkilönä tämänkaltaisessa prosessissa. Suurimmat onnistumisen tunteet välittyivät minulle kohdatessani ympärillä aitoja oivalluksia siitä, että asioitahan sittenkin tehdään jo näin. Olemme tehneet ennenkin oikein. Oivaltaen ja onnistuen, siten voisi tätä kehittämistyötä lyhyesti kuvailla. Muutoksessa tai toisin tekemisen tavoissa ei ole läheskään aina kyse uudesta ja tuntemattomasta, vaan jo olemassa olevan huomaamisesta ja sen höydyntämisestä nyt ja tulevaisuudessa. Tämän ymmärtämistä haluan tulevaisuudessakin korostaa.

Opinnäytetyön aiheen selkiytyttyä lähdin varsin nopeasti suunnittelemaan kehittämistyön toteutusta käytännössä: sen sisältöä ja aikataulua. Kokonaisuutena kehittämistyön tavoite ja sisältö oli selkeä, joten tiesin miten sen eri vaiheet toteutuvat. Vaikka prosessi oli pääpiirteissään selkeä, asetti se omat haasteensa aikataulujen ja tarkemman toteutuksen suunnittelussa. Lopputuloksena pääsin siihen, mikä tavoitteeni oli. Niin kuin eri tutkimuksen tekemiseen liittyvissä menetelmäoppaissa todetaan, voi tutkimuksen tuloksena olla oivallus siitä, miten lähtisi tutkimusta tekemään. Tähän tulokseen on helppo yhtyä ja todeta sen olevan juuri näin. Asiakkaille tehty kyselylomake, näin jälkeen päin tarkasteltuna, olisi vaatinut enemmän suunnittelua. Osaltaan tuntuu, että aineiston anti jäi

ehkä hieman pintapuoliseksi. Toisaalta se oli tavoitteen mukainen, koska se oli tärkeydestään huolimatta toissijainen asia kokonaisuuden kannalta. Tutkimuksen teon aikana selvisi, että asiakkaan kokemuksiin paneutuminen esimerkiksi haastatteluin olisi varmasti tuonut enemmän syvyyttä tutkimukseen. Toisaalta, pääpaino oli työn kehittäminen työntekijän näkökulmasta, joten aiheen käsittelyä oli luonnostaan rajattava näin. Opin prosessin aikana siihen, että koko ajan kovenevat vaatimukset työn kehittämiseksi vaativat työntekijältä sopeutumista, voimavaroja ja keskittymistä olennaiseen. Yksinkertaisuudessaan valintojen tekemistä. Opinnäytetyötä olisin voinut hioa loppuun, mutta kaikki loppuu aikanaan ja asioita on saatava päätökseen. Näin ollen, tämä oli tällainen oppimisprosessi ja nyt on aika mennä eteenpäin. Tämän prosessin aikana opin erityisesti kohtaamaan oman keskeneräisyyteni ja hyväksymään sen. Ja jatkamaan matkaani tyytyväisenä ajatellen ja luottaen, että kohtaamani haasteet mahdollistivat oppimisen.

Kehittämistyöni vahvisti aiempien tutkimustulosten paikkaanpitävyyttä edelleen käytännössä työn kehittämiseen ja osallistavaan kirjaamiseen liittyen. Tavoittelin tällä kehittämistyöllä ennen kaikkea konkreettista kehittämistyötä työyksikössäni, millä olisi vaikutusta asiakastyöhön. Työn kehittämisessä on tärkeintä sen voivan olla työyhteisön näköistä. Mielestäni tämä toteutui tässä kehittämistyössä ja se olikin lähtöoletus kehittämistyötä suunniteltaessa. Kehittämistyön tuoma kokemus auttaa meitä varmasti tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa toimimaan vieläkin yhteisöllisemmin ja osallistavammin.

Kehittämistyöni toi konkreettisesti näkyväksi työyksikössä tehtävää kehittämistyötä. Vaikka kehittämistyötä tehdään arjessa jatkuvasti, se ei aina välttämättä välity ulkopuolisille. Tällainen tutkimuksellinen kehittämistyö mahdollistaa tiedon jakamisen ja olemassa olevan osaamisen esiin tuomisen. Kehittämistyö paransi perhekuntoutuksen laatua ja tämän myötä osallistava kirjaaminen kirjattiin yhdeksi käytössämme olevaksi menetelmäksi yksiköstä tehtyihin palvelukuvauksiin. Kehittämistyömme nosti asiakkaan äänen kuulemisen ja asiakkaan asiantuntijuuden huomioimisen entistä tärkeämmäksi, sekä mahdollisti asiakkaan ja työntekijän tulemisen lähemmäksi toisiaan. Se antoi mahdollisuuden työntekijälle osallistua työn kehittämiseen suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Työntekijät kehittivät omaa osaamistaan ja refleктоivat kokemuksiaan yhdessä.

Kehittämistyöstämme on hyötyä sosiaalialalla mietittäessä keinoja vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Kehittämistyön konkreettinen käytännön kuvaus auttaa muita sosiaalialan toimijoita ottamaan käyttöön osallistava kirjaaminen -menetelmän ja muokkaamaan sitä omaan yksikköön sopivaksi. Menetelmä sopii käytettäväksi laajasti sosiaalialalla, esimerkiksi lastensuojelun sekä mielenterveys- ja päihdetyön eri yksiköissä. Suosittelen menetelmää käytettävän erityisesti kuntoutukseen tähtäävissä yksiköissä asiakkaan tietoisuuden lisäämiseksi omasta tilanteestaan. Lastensuojelutyössä asiakkaan ja työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta voi olla usein erilainen ja sen vuoksi näiden näkemysten tekeminen näkyväksi on tärkeää. Tästä kehittämistyöstä on hyötyä myös heille, jotka miettivät kuinka työtä kehitetään käytännössä. Opinnäytetyöni antaa yhden esimerkin kehittämistyön toteuttamiseen.

Tulevaisuudessa olisi tärkeää tutkia tarkemmin asiakasnäkökulmasta yhdessä kirjaamisen vaikuttavuutta. Aiemmatkin tutkimukset toteavat menetelmän käytön olevan merkittävä, mutta menetelmän käytännössä toteutumisen tutkiminen on vielä vähäistä. Näen tärkeänä, että tällaisia työyhteisön kehittämistöitä raportoitaisiin enemmän ja olemassa olevaa hiljaista tietoa saataisiin oikeasti käyttöön hyödyntämään työelämää. Kiireen tuntu ja lisääntyvä työn määrä vaikuttavat siihen, että lukuisien kehittämistyöryhmien työ menee hukkaan dokumentaation puuttuessa. Näkisin tärkeänä, että tulevaisuudessa kiinnitettäisiin huomiota siihen, miten tällainen tiedon jako olisi mahdollista vaivattomimmin ja tehokkaimmin. Tulevaisuudessa kokisin antoisana, että voisimme mennä yksikössämme eteenpäin ja ottaa asiakkaita enemmän mukaan suunnittelutyöskentelyyn. Keskustelu asiakkaan osallisuuden vahvistamisesta jatkukoon tulevaisuudessakin niin meillä, kuin muuallakin.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AALTIO, Iris 2011. Kehittynyt sosiaalinen rakenne työyhteisön kehittämisen edellytyksenä: arviointia kulttuuritutkimuksen ja kriittisen tutkimuksen näkökulmasta. Julkaisussa: JUUTI, Pauli (toim.) Työyhteisöjen kehittäminen ja johtaminen. Johtamistaidon opisto. Vantaa: Hansaprint.

AHJONIEMI, Heli ja RAJAHARJU, Marjo 2017. Asiakkaiden osallisuus päivittäiseen kirjaamiseen. Laurea-ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu [2019-02-20.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/131222>

ALATALO, Marjo; LAPPI, Kari ja PETRELIUS, Päivi 2017. Lapsikeskeinen suojeleminen ja perheen toimijuiden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 21/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. [Viitattu 2018-09-03]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ARNKIL, Robert 2006. Hyvien käytäntöjen levittäminen EU:n kehittämisstrategiana. Julkaisussa: SEPPÄNEN-JÄRVELÄ Riitta ja KARJALAINEN, Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyskohtia. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino, 55-74.

ARNKIL, Tom Erik 2006. Okavango-kehittäminen – Välittääkö kukaan jatkuvuudesta? Julkaisussa: SEPPÄNEN-JÄRVELÄ Riitta ja KARJALAINEN, Vappu (toim.) Kehittämistyön risteyskohtia. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino, 75-88.

BARDY, Marjatta ja HEINO, Tarja 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin. Julkaisussa: BARDY, Marjatta ja HEINO, Tarja (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 13-42. Viitattu [2018-09-04]. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ESKOLA, Jari ja SUORANTA, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

HALLITUKSEN ESITYS EDUSKUNNALLE SOSIAALIHUOLTOLAIKSI JA ERÄIKSI SIIHEN LIITTYVIKSI LAEIKSI. HE 2014/64. Finlex. Lainäädäntö. [Viitattu 2018-09-04]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>

HEIKKILÄ, Asta; JOKINEN, Pirkko ja NURMELA, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. 1. painos. WSOY Oppimateriaalit Oy.

HEIKKINEN, Hannu L. T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Julkaisussa: HEIKKINEN, Hannu L.T.; ROVIO, Esa ja SYRJÄLÄ, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korjattu painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 16-38.

HEIKKINEN, Hannu L. T. ja ROVIO, Esa 2008. Toimintatutkimuksen raportointi. Julkaisussa: HEIKKINEN, Hannu L.T.; ROVIO, Esa ja SYRJÄLÄ, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korjattu painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 114-130.

HEIKKINEN, Hannu L. T. 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Julkaisussa: VALLI, Raine. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelijalle tutkijalle. PS-kustannus. 5. uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino, 215-230.

HEINO, Tarja 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastotietojen takana. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakesin työpapereita 30/2007. Helsinki: Valopaino Oy. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkokjulkaisut/tyopaperit/T30-2007-VERKKO.pdf>

HEINO, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: Kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Valopaino Oy. Viitattu [2018-09-04.] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

HIITOLA, Johanna ja HEINONEN, Hanna 2009. Huostaanotto ja oikeudellinen päätöksenteko. Hallinto-oikeuksien ratkaisut huostaanottoasioissa 2008. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 46/2009. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu [2018-09-07] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79959/f84ee235-d74a-4898-af24-deb260f3a806.pdf?sequence=1>

HIRSJÄRVI, Sirkka; REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

HUOVINEN, Terhi ja ROVIO, Esa 2008. Toimintatutkija kentällä. Julkaisussa: HEIKKINEN, Hannu L.T.; ROVIO, Esa ja SYRJÄLÄ, Leena (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korjattu painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy, 94-113.

HÄMÄLÄINEN, Wilhelmiina 2019. Kuuden hatun menetelmä ryhmitöissä. Joensuun yliopisto. Tietojenkäsittelytieteen laitos. Viitattu [2019-01-15.] Saatavissa: <http://www.cs.joensuu.fi/pages/whamalai/yoped/hatut.pdf>

ISOLA, Anna-Maria; KAARTINEN, Heidi; LEEMANN, Lars; LÄÄPERI, Raija; SCHNEIDER, Taina; VALTARI, Salla ja KETO-TOKOI, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpapereita 33/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu [2018-06-15.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

JULKUNEN, Ilse ja HEIKKILÄ, Matti 2007. User involvement in personal social services. Julkaisussa: VAN BERKEL, Rik & VALKENBURG, Ben (toim.) Making it personal. Individualising activation services in the EU. Bristol: Policy Press, 87–103.

JUUTI, Pauli 2011a. Työt ja organisaatiot ovat muuttuneet – nyt tarvitaan uudenlaisia työyhteisöjen kehittämisen muotoja. Julkaisussa: JUUTI, Pauli (toim.) Työyhteisöjen kehittäminen ja johtaminen. Johtamistaidon opisto. Vantaa: Hansaprint, 13-25.

JUUTI, Pauli 2011b. Työyhteisön kehittyminen on organisaation oppimista. Julkaisussa: JUUTI, Pauli (toim.) Työyhteisöjen kehittäminen ja johtaminen. Johtamistaidon opisto. Vantaa: Hansaprint.

KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Tampereen yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

KANANEN, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Suomen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

KANANEN, Jorma 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 232. Suomen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

KANANOJA, Aulikki 2017. Sosiaalityö ammattina. Julkaisussa: KANANOJA, Aulikki; LÄHTEINEN, Martti ja MARJAMÄKI, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. 4., uudistettu laitos. Tallinna: Printon, 27-29.

KANSA-KOULU-HANKE. HANKEINFO 2016. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu [2018-09-03.] Saatavissa: <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/kansa-koulu/hankeinfo>

- KERPPOLA, Jenni; HALME, Nina; PIETILÄ, Anna-Maija ja PERÄLÄ, Marja-Leena 2014. Päihdepalvelujen piirissä olevien vanhempien osallisuuden tukeminen. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti*. 51 (2). Viitattu [2019-02-19.] Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/47238>
- KETTUNEN, Jyrki; KÄRKI, Anne; NÄREAHO, Susanna ja PÄÄLLYSAHO, Seliina 2017. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu [2019-04-18.] Saatavissa: http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222
- KIVISTÖ-PYHTILÄ, Tuula; HOPPANIA, Eeva-Leena; KALLIO, Mari; KIVIOJA, Annukka; KORKALA, Mirja; KORPELA, Marlene; KUUSELA, Tanja; NIEMI-WECKSTRÖM, Anu; LEHTO, Maija-Leena & SAVOLAINEN, Noora 2017. Julkaisussa: POHJOLA, Anneli; KAIRALA, Maarit; LYLY, Hannu ja NISKALA, Asta (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalouksissa*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy. Tallinna Raamatutrükikoja Oü: Tallinna, 222-244.
- KOIVISTO, Juha; POHJOLA Pasi ja BLOMQVIST Pia 2017. Ennen – Aikana – Jälkeen. Arviointiopas kehittäjille. Työpäpaperi 44/2017. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Viitattu [2019-02-07.] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135538>
- KUNTALAKI. L 1995/365. Finlex. Lainsäädäntö. Viitattu [2018-03-23.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1995/19950365>
- KYNGÄS, Helvi ja VANHANEN, Liisa 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede*. Vol 11. 1/1999.
- KÄÄRIÄINEN, Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Väitöskirja. Hakapaino: Helsinki. Akateeminen väitöskirja. Viitattu [2019-01-05]. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2>
- LAAKSONEN, Maarit; KÄÄRIÄINEN, Aino; PENTTILÄ, Marja; TAPOLA-HAAPALA, Maria; SAHALA, Heli; KÄRKI, Jarmo ja JÄPPINEN, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 54/2011. Tampere: Juvenes Print- Tampereen Yliopistopaino Oy. Viitattu [2018-09-11.] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- LAHTINEN, Pia; MÄNNISTÖ, Leena ja RAVIO, Marketta 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 7/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu [2018-09-04.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TYÖ2017_7_Kohti%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- LAINEN, Seppo; HEINO, Liisa ja PÄRNÄ, Katariina 2010. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Julkaisussa: TÖRRÖNEN, Maritta & PÄRNÄ, Katariina (toim.) *Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutusääitiä*. 1.painos. Porvoo: Bookwell Oy, 137-166.
- LAITILA, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Viitattu [2018-09-07]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- LAITILA, Minna 2018. Asiakkaan osallisuus palveluissa. Etelä-Pohjanmaan sote. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: <http://uusiep.fi/wp-content/uploads/2018/01/tiekartta-integraatioon-25.1.2018-minna-laitila.pdf>

- LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA. L 2000/812. Finlex. Lainsäädäntö. Viitattu [2018-03-23.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- LAPSEN OIKEUKSIEN SOPIMUS. YK:n yleissopimus. Unicef. Viitattu [2018-09-04.] Saatavissa: https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf
- LAVIKAINEN, Marjo; PUUSTINEN-KORHONEN, Aila ja RUUSKANEN, Kristiina 2014 (toim.) Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu [2018-09-02.] Saatavissa: https://thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7
- LASTENSUOJELULAKI. L 2007/417. Finlex. Lainsäädäntö. Viitattu [2018-09-04.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- LASTENSUOJELUN KÄSIKIRJA 2017. Dokumentointi lastensuojelussa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu [2019-01-05]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>
- LEEMANN, Lars ja HÄMÄLÄINEN, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut: pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka. 2016:5, 586-594. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- LUOMA, Mikko 2011. Organisaation toiminnan kehittäminen – monta tietä, yksi päämäärä. Julkaisussa JUUTI, Pauli (toim.) Työyhteisöjen kehittäminen ja johtaminen. Johtamistaidon opisto. Vantaa: Hansaprint, 26-45.
- MATTHIES, Aila-Leena 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 2/2017. [Viitattu 2018-03-04.] Saatavissa: <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.savonia.fi/se/s/0038-1640/54/2/osallist.pdf>
- MUNRO, Eileen ja HUBBARD, Alison 2011. A Systems Approach to Evaluating Organisational Change in Children's Social Care. British Journal of Social Work 41/2011. 726-743. Saatavissa: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=19c83daf-85a9-4dc9-bcf4-82a7a69e6b30%40pdc-v-sessmgr05>
- MELAMIES, Nina; PÄRNÄ, Katariina; HEINO, Liisa ja MILLER, Helen 2012. Lapsi kuntoutujana – haaste aikuisille. Julkaisussa: KARJALAINEN, Vappu & VILKKUMAA, Ilpo (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES. Sosiaali ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 7. lisäpainos. Tampere: Juvenes print – Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu [2018-09-15.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102986/URN_ISBN_978-952-245-782-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MÄKINEN, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- MÄKISALO-ROPPONEN, Merja 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- NIEMI, Petteri 2013. Hyvä, paha valta. Julkaisussa: LAITINEN, Merja & NISKALA, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy, 31-54.
- NOUSIAINEN, Kirsi; PAASIVIRTA, Annukka; PITKÄNEN, Sari; TURUNEN, Saija ja VEHVILÄINEN, Jukka 2011. Monialainen yhteistyö ja verkostomaiset työtavat lasten ja nuorten palveluissa. Sektoritutkimuksen neuvottelukunnan julkaisuja 9/2011. Viitattu [2018-09-04.] Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2342/Monialainen_yhteistyö_ja_verkostomaiset_työtavat_lasten_ja_nuorten_palveluissa_.pdf
- NÄRHI, Kati 2018. Osallisuus ja sosiaalihuoltolaki. Sosiaalityö murroksessa. Uutta ajattelua asiakastyöhön. Jyväskylän yliopisto. 68-82. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Osallisuus-ja-sosiaalihuoltolaki_Narhi_220217.pdf

- NÄRHI, Kati; KOKKONEN, Tuomo ja MATTHIES, Aila-Leena 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. 22. 227-244. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/51212/15670>
- OJASALO, Katri; MOILANEN, Teemu ja RITALAHTI, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4.painos. Sanoma Pro Oy.
- PAJULA, Elina 2017. Asukkaiden osallisuus keskiöön – kohti ihmislähtöisiä kuntia ja maakuntia. Kuntaliitto. Rajapinnoilta yhdyspinnoille. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu [2018-09-11.] Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/pajula.pdf>
- PRINCE, K. 1996. Boring records? Communication, speech and writing in social work. Jessica Kingsley Publishers, Lontoo.
- PUUMALAINEN, Satu 2017. Yhdessä tekemällä hyvinvointia työyhteisöön. Yhteisöllinen työvuoro-suunnittelu sosiaalialalla. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu [2018-09-17.] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122540/Puumalainen_Satu.pdf?sequence=1
- PYYKÖNEN, Riikka 2012. Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä. 2012:2. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf
- PÄRNÄ, Katariina 2010. Perhekuntoutus lasten ja perheiden palveluna. Julkaisussa: TÖRRÖNEN, Maritta & PÄRNÄ, Katariina (toim.) Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö. Porvoo: Bookwell Oy, 41-54.
- REMSU, Niina 2012. (toim.) Ennakointidialogit perhekuntoutuksessa. I osa. Asiakkaiden kokemuksia tulevaisuuden muistelu- ja seurantapalavereista. Mannerheimin lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten Kuntoutussäätiö. Viitattu [2018-09-10.] Saatavissa: <https://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=62e6ad9f-9709-43c2-a76b-ecd635113edd>
- RITALA-KOSKINEN, Aino 2010. Perhe dokumentoinnin haasteena lastensuojelussa. Abstrakti. Informaatiotutkimuksen päivät 2010. Tampere. Viitattu [2019-01-05.] Saatavissa: <https://journal.fi/inf/article/download/3602/3354/>
- ROOSE, Rudi; MOTTART, Andre; DEJONCKHEERE, Nele; VAN NIJNATTEN, Carol ja DE BIE, Maria 2009. Participatory social work and report writing. *Child and Family Social Work* 14 (3), 322–330. Viitattu [2019-04-14.] Saatavissa: https://www.academia.edu/26892066/Participatory_social_work_and_report_writing
- SAARANEN-KAUPPINEN, Anita & PUUSNIEKKA, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu [2018-10-01.] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- SEPPÄNEN-JÄRVELÄ, Riitta 2009. Työpaikka – yksilö, yhteisö ja organisaatio kehittämisen ytimessä. Julkaisussa: SEPPÄNEN-JÄRVELÄ, Riitta ja VATAJA, Katja 2009. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. PS-kustannus. Juva: WS Bookwell Oy, 31-50.
- SOCOMIN OPPIMISYMPÄRISTÖ. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy. Viitattu [2018-11-15.] Saatavissa: <http://www.socom.fi/moodle/>
- SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. Viitattu [2018-09-03]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. 2012:21. Helsinki. Viitattu [2019-02-19.] Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73403/URN%3aNBN%3afi-fe201504223388.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sos-hanke.fi 2019. Viitattu [2019-03-29.] Saatavissa: <http://sos-hanke.fi>

SUOMEN PERUSTUSLAKI. L 1999/731. Finlex. Lainsäädäntö. Viitattu [2018-09-03.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

STELLBERG, Tuulia 2017. Osallistava kirjaaminen -nykytila ja kehittämistarpeet. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Viitattu [2018-09-02.] Saatavissa: www.socca.fi/files/6246/Stellberg_Tuulia.pdf

THL 2017. Lastensuojelu 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 43/2017. Viitattu [2018-09-03.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2016>

THL 2018. Osallisuus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2019-03-29.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL 2019. Asiakkaat ja osallisuus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2019-03-29.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

TOIKKO, Timo ja RANTANEN, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3.korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Viitattu [2019-01-22.] Saatavissa: http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8., uudistettu laitos. Tammi. Vantaa: Hansaprint Oy.

VALKAMA, Katja 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan yliopisto. Acta Wasaensia no 267. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Väitöskirja. Viitattu [2018-09-07.] Saatavissa: https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

VATAJA, Katri 2009. Arvioiva työote – kehittämisen peruslähtökohta. Julkaisussa: SEPPÄNEN-JÄRVELÄ, Riitta & VATAJA, Katri. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. PS-kustannus. Juva: WS Bookwell Oy, 51-68.

VATAJA, Katri 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Strategia- ja kehittämissyksikkö. Tutkimus 86/2012. Vaasan yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Väitöskirja. Tampere: Juvenes Print – Tampere University Print. Viitattu [2019-01-14.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90859/URN_ISBN_978-952-245-699-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIERULA, Tarja 2012. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 20 (2). 149-167. Viitattu [2019-01-05.] Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50654>

VIERULA, Tarja 2014. Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. 22(4). 343-360. Viitattu [2019-01-05.] Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/343-360>

VIERULA, Tarja 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Viitattu [2019-02-04.] Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/handle/10024/102260>

VILKKA, Hanna. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 4. uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.

LIITE 1: OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Toukokuu 2018	Aihekuvaus
Kesäkuu 2018	Teoriaan ja tutkimuksiin tutustumista
Heinäkuu 2018	Teoriaan ja tutkimuksiin tutustumista
Elokuu 2018	Keskustelua työyhteisössä
Syyskuu 2018	Tutkimussuunnitelman tekoa Aiheen esittely työyhteisölle
Lokakuu 2018	Tutkimussuunnitelma valmiiksi Tutkimusluvan hakeminen ja saaminen Kehittämisryhmä aloitti työskentelyn
Marraskuu 2018	Kehittämisryhmän työskentelyä Kokeilujakso alkoi Teoriatiedon syventämistä
Joulukuun 2018	Kehittämisryhmän työskentelyä Kokeilujakso jatkui Teoriatiedon syventämistä
Tammikuu 2019	Väliarviointi työntekijöillä Kokeilujakso jatkui Raportin kirjoittamista
Helmikuu 2019	Kokeilujakso päättyi Loppuarviointi työntekijöillä Palautekysely asiakkailta Raportoinnin kirjoittamista
Maaliskuu 2019	Tutkimustulosten analysointia
Huhtikuu 2019	Tulosten ja johtopäätösten hiomista Raportin valmistelua
Toukokuu 2019	Opinnäytetyö valmis

LIITE 2: TIEDOTE ASIAKKAILLE

Arvoisa perhekuntoutuksen asiakas,

opiskelen Savonia-ammattikorkeakoulussa sosionomi (YAMK) -tutkintoa ja teen siihen liittyvää opinnäytetyötäni aiheesta osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksessa.

Kokeilemme Mäntyrinteen perhetukikeskuksen perhekuntoutus -yksikössä osallistavan kirjaamisen menetelmää 1.11.2018-28.2.2019 välisenä aikana. Tämä tarkoittaa sitä, että välillä asiakas ja työntekijä kirjaavat yhdessä Effica -asiakastietojärjestelmään esimerkiksi päivittäisraportteja ja kuukausikoosteita. Opinnäytetyöni tavoitteena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada perusteluja miksi osallistava kirjaaminen tulisi ottaa käyttöön perhekuntoutuksessa ja mahdollisesti laajemminkin Kuopion kaupungissa.

Perhekuntoutuksen työntekijöistä koostuva kehittämisryhmä suunnittelee osallistavan kirjaamisen käytäntöjä ja arvioi sen toimivuutta suunnitelmallisesti kokeilun aikana. Myös asiakkailta pyydetään palautetta säännöllisesti menetelmän käytöstä. Näiden palautteiden ja arvioiden perusteella voimme kehittää uutta työmenetelmää yksikköömme sekä työskentelyämme asiakkaan osallisuuden parantamiseksi. Käsiteltyäni palauteaineiston hävitän sen luottamuksellisesti, eikä kokeiluun osallistuvien asiakkaiden tai työntekijöiden henkilöllisyys tule esille opinnäytetyössäni.

Annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstäni.

Yhteistyöterveisin,

Anne Pulkkinen

anne.pulkkinen@kuopio.fi

044 718 3966

Opinnäytetyötä ohjaa

Sosiaalialan yliopettaja

Anne Waldén

anne.walden@savonia.fi

LIITE 3: VÄLIARVIOINTI TYÖNTEKIJÖILLE

1. Mitä ja miten olet tehnyt (osallistava kirjaaminen -kokeiluun liittyen)?

2. Mitä tietoa ja/tai minkälaista tukea/neuvoa vielä kaipaat?

3. Miltä kokeilu on tuntunut?

4. Mitä ongelmia ja riskejä on ollut?

5. Minkälaisia mahdollisuuksia on ollut?

6. Mitä uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja keksit (itseä ja toisia ajatellen)?

7. Mikä on sinun tavoitteesi kehittämiskokeilun loppuajalle?

LIITE 4: LOPPUARVIOINTI TYÖNTEKIJÖILLE

1. Miten olet toteuttanut osallistavaa kirjaamista?

2. Missä onnistuit tämän kokeilun aikana?

3. Mitä haasteita koit tässä kokeilussa (osallistava kirjaaminen -menetelmä sekä työn kehittämisen näkökulmasta tarkasteltuna?)

4. Mikä mahdollisesti "jarrutti" kokeilua? Miten? Miksi?

5. Millaisia tunteita koit kehittämisprosessin aikana? Miten ne mahdollisesti vaikuttivat toimintaasi?

6. Millainen kokemus tämä oli sinulle?

7. Mitä opit itsestäsi ja työyhteisöstäsi työn kehittämiseen liittyen?

8. Mitä muuta vielä haluaisit sanoa?

LIITE 5: LOMAKEHAASTATTELU ASIAKKAILLE

Palaute osallistava kirjaaminen -menetelmästä

Arvoisa perhekuntoutuksen asiakas,

opiskelen Savonia-ammattikorkeakoulussa sosionomi (YAMK) -tutkintoa ja teen siihen liittyvää opinnäytetyötäni aiheesta osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksessa.

Olemme kokeilleet Mäntyrinteen perhetukikeskuksen perhekuntoutus -yksikössä (laitoskuntoutus ja avoperhekuntoutus) osallistavan kirjaamisen menetelmää 1.11.2018-28.2.2019 välisenä aikana. Tämä on tarkoittanut sitä, että välillä asiakas ja työntekijä ovat yhdessä kirjanneet Effic -asiakastietojärjestelmään esimerkiksi päivittäisraportteja ja/tai kuukausikoosteita.

Opinnäytetyöni tavoitteena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta kirjaamisessa ja työntekijän osaamista menetelmän käytössä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää miten tätä menetelmää käytännössä toteutetaan sekä saada perusteluja miksi osallistava kirjaaminen tulisi ottaa käyttöön perhekuntoutuksessa ja mahdollisesti laajemmin muissakin yksiköissä.

Opinnäytetyöhöni liittyen pyydän palautetta osallistava kirjaaminen -menetelmän käytöstä asiakailta ja työntekijöiltä.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Toivon Sinun osallistuvan tutkimukseeni, sillä tällä tavoin saamme tärkeää tietoa työmme kehittämiseksi ja asiakkaan osallisuuden parantamiseksi. Osallistamalla kyselyyn Sinulla on mahdollisuus saada äänesi kuuluviin tutkimukseni kautta.

Kyselyyn osallistuvien henkilöllisyys ei tule esille missään vaiheessa. Annan mielelläni lisätietoja opinnäytetyöstäni.

Yhteistyöterveisin,

Anne Pulkkinen anne.pulkkinen@kuopio.fi 044 718 3966

Palaute osallistava kirjaaminen -menetelmästä

1. Tiedän, mitä asiakirjoja minusta ja perheestäni laaditaan.

Kyllä.

Ei.

2. Tiedän, milloin minusta ja perheestäni laaditaan asiakirjoja.

Kyllä.

Ei.

3. Tiedän, millaisia asioita minusta ja perheestäni asiakirjoihin kirjataan.

Kyllä.

Ei.

4. Tiedän, mitkä ovat oikeuteni laadittuihin asiakirjoihin.

Kyllä.

Ei.

5. Tiedän, kuinka voin tutustua asiakirjoihini.

Kyllä.

Ei.

6. Olen lukenut perheestäni koskevia kirjauksia.

Kyllä.

Ei.

7. Miten osallistava kirjaaminen on toteutunut kohdallasi?

	1	2	3	4	5
Minulla on ollut mahdollisuus kommentoida perheestäni tehtyjä kirjauksia.					
Mielipiteitäni ja ajatuksiani on kirjattu näkyviin.					
Työntekijä on kertonut minulle, mitä asioita hän aikoo kirjoittaa tapaamisestamme.					
Olen lukenut perhettäni koskevia kirjauksia.					
Olen kirjannut yhdessä työntekijän kanssa kuukausikoostetta.					
Olen kirjannut yhdessä työntekijän kanssa päivittäisraporttia.					

8. Mikäli yhdessä kirjaaminen toteutui kanssasi jotenkin muuten, miten?

9. Millaisia kokemuksia sinulle jäi osallistavasta kirjaamisesta?

	1	2	3	4	5
Kirjattujen asioiden näkeminen on auttanut minua muistamaan mitä asioita on käyty läpi aiemmin.					
Työntekijä kirjasi asioita, joita en olisi halunnut hänen kirjoittavan.					
Työntekijä perusteli, miksi hän kirjasi asioita, joita en olisi halunnut kirjattavan.					
Asiakirjojen näkemisestä on ollut minulle hyötyä.					
Asiakirjoja laaditaan minua varten.					
Asiakirjoissa näkyy minun elämäni.					
Yhdessä kirjaaminen on auttanut ymmärtämään perheeni tilannetta.					
Kun olen saanut osallistua kirjauksien tekoon, tiedän missä mennään.					
Tiedän, mitä mieltä työntekijä tilanteestani on.					
Toivon, että tällaista menetelmää käytetään.					

10. Haluaisin kirjata työntekijän kanssa

kuukausikoostetta

päivittäisraporttia

11. Mitä muita asiakirjoja haluaisit kirjoittaa yhdessä?

12. Miten mielestäsi asiakkaan osallisuutta voi kehittää perhekuntoutuksessa?

13. Mitä muuta haluaisit sanoa?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

LIITE 6: TUTKIMUSLUPA



Kuopion kaupunki

Sosiaalipalvelujen tukipalvelut
Perusturvajohtaja

Päätöspöytäkirja

25.10.2018

1 (1)

Tehtävä 13.00.00
~~Asiain~~ 8344/2018

Lupa- ja ilmoitusasiat 16 § / 2018

Tutkimuslupa / Osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksessa

Selostus ja perustelu	Savonia ammattikorkeakoulun opiskelija Anne Pulkkinen hakee tutkimuslupaa opinnäytetyöhönsä, jonka nimi on ”Osallistava kirjaaminen perhekuntoutuksessa”. Opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa osallistavan kirjaamisen käytäntöjä Mäntyrinteen perhetukikeskuksessa sekä asiakkaiden kotona. Tutkimuksella pyritään selvittämään, miten osallistavaa kirjaamista toteutetaan asiakkaan osallisuutta vahvistaen. Tavoitteena on uusien työmenetelmien kehittäminen ja asiakkaan osallisuuden parantaminen osallistava kirjaaminen –menetelmää käyttäen. Tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa osallistavan kirjaamisen käytäntöjä työyksikössä sekä saada perusteluja tämän työmenetelmän käyttämiseen mahdollisesti laajemminkin Kuopion kaupungin palveluissa.
Päätös	Myönnän haetun tutkimusluvan. Tutkimuslupa myönnetään ehdolla, että tutkimuksessa noudatetaan salassapitosäännöksiä ja että yksi kappale valmistuvaa tutkimusta luovutetaan maksutta Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueelle.
Toimivallan peruste	Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden toimintasääntö 9 § Mari Annika Antikainen perusturvajohtaja Asiakirja on allekirjoitettu koneellisesti Kuopion kaupungin asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta. Valmistelija Ritva Helena Vepsäläinen, puh. +358 44 718 6402 etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi
Liitteet	Tutkimuslupahakemus Tutkimussuunnitelma
Tiedoksianto	Päätös on lähetetty tiedoksi Anne Pulkkiselle sähköpostitse 25.10.2018.
Muutoksenhakukielto	Kuntalain 136 §:n mukaan tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Postiosoite PL 227 | 70101 KUOPIO
Käyntiosoite Viestikatu 1 - 3 A 3. krs
Laskutusosoite PL 3017 | 70000 KUHILAS

Puhelin +358 17 18 2111 www.kuopio.fi
Faksi etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi
Laskutustunnus

LIITE 7: ESIMERKKI ABSTRAHOINNISTA

Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Menetelmän näkeminen tärkeänä	Tärkeys	Hyödyllisyys	Työn kehittämiseen vaikuttavat tekijät	Uuden menetelmän juurruttaminen työyhteisön tavaksi toimia
Itselle merkittävä kokemus	Hyöty työntekijälle			
Asiakkaan kokemukset vahvistivat	Hyöty asiakkaalle			
Tärkeyden huomaaminen	Tärkeys			
Oman ajattelutavan muutos myönteiseksi	Mahdollisuus oppia	Omaksuminen	Työn kehittämiseen vaikuttavat tekijät	
Oppiminen omasta itsestä				
Halu kokeilla uutta				
Mahdollisuus oppimiselle				
Yhdessä miettiminen asiakkaan kanssa	Yhdessä tekeminen	Dialogisuus	Vaikutus asiakastyöhön	
Puheeksi ottaminen vahvistuu				
Keskustelun kehittyminen				
Yhteisymmärryksen kasvaminen				
Epätietoisuuden väheneminen	Tietoisuuden lisääntyminen	Ymmärrys	Vaikutus asiakastyöhön	
Asiakkaan osallisuuden lisääminen omiin asioihin				
Asiakas tietää mitä perheestä ajatellaan				

LIITE 8: OSALLISTAVA KIRJAAMINEN -TOIMINTAMALLI

