

***”KUINKA TÄRKEETÄ ON SE, ETTÄ TULEE
KUULLUKSI JA YMMÄRRETYKSI JA
KOHDATUKSI”***

Osallistavan dokumentoinnin kehittäminen Päijät-Hämeen
hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa

Tiivistelmä

Tekijä(t) Lappi-Heinonen, Maarit Onikki, Piia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 117 sivua, 7 liitesivua	Valmistumisaika Syksy 2020
“Kuinka tärkeitä on se, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi ja kohdatuksi” Osallistavan dokumentoinnin kehittäminen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa		
Tutkinto Sosionomi YAMK, Lapsi- ja perhepalveluiden kehittäminen		
Tiivistelmä Kehittämishankkeen aiheena oli osallistavan dokumentoinnin käytön kehittäminen ja tarkoituksena oli lisätä asiakkaiden osallisuutta lastensuojelussa osallistavan dokumentoinnin avulla. Tavoitteena oli luoda toimenpidesuosituksia osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseksi hankkeen kohdeorganisaatiossa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa. Menetelmänä kehittämishankkeessa käytettiin BIKVA -arviointimallin mukaisia haastatteluita, joissa hyödynnettiin myös luovaa ja toiminnallista menetelmää. Haastatteluiden teemat muodostettiin työpajoista saadun aineiston pohjalta. Työpajat toteutettiin kaikissa organisaation lastensuojelun alueellisissa tiimeissä. Tutkimusaineisto kerättiin BIKVA -mallin mukaisten tasolta toiselle etenevien yksilö- ja ryhmähaastatteluiden kautta. Ensimmäiseksi mallin mukaisesti ääneen pääsi asiakastaso eli nuoret ja vanhemmat. Toisella tasolla äänessä olivat työntekijät ja kolmannella tasolla esimiestaso. BIKVA -mallin neljännen tason mukaisesti tieto siirretään organisaation päättäjille opinnäytetyön valmistuttua. Aineistoa analysoitiin teemoittelemalla. Eri tasojen haastattelut analysoitiin ensin erikseen ja niistä muodostettiin tulokset, jotka siirrettiin BIKVA -mallin mukaisesti seuraavalle tasolle. Kehittämishankkeen tulosten pohjalta muodostetut toimenpidesuosituksset liittyivät pilottiasiakkaiden mukaan ottamiseen osallistavan dokumentoinnin kehittämisessä, työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen panostamiseen, yksilöllisyyden huomioimiseen ja asiakaslähtöisten menetelmien käyttämiseen työskentelyssä, asiakkaiden sekä työntekijöiden käyttökokemusten keräämiseen osallistavan dokumentoinnin käyttämisestä ja kokemusten pohjalta rakennettavan työkalupakin kokamiseen. Näiden pohjalta on luontevaa aloittaa systemaattinen osallistavan dokumentoinnin käyttäminen työskentelyssä ja vahvistaa siten asiakkaiden osallisuutta.		
Asiasanat osallisuus, vuorovaikutus, osallistavat menetelmät, dokumentointi, osallistava dokumentointi, BIKVA		

Abstract

Author(s) Lappi-Heinonen, Maarit Onikki, Piia	Type of publication Master's thesis 117 pages, 7 pages of appendices	Published Autumn 2020
<p>“How important it is to be heard and understood and encountered”</p> Development of participatory documentation in the child protection of the Päijät-Häme Welfare Association		
Name of Degree Master's Degree of Social Sciences in University of Applied Sciences		
Abstract <p>The topic of the development project was to develop the use of participatory documentation in order to increase customer involvement in child protection through participatory documentation. The aim was to create recommendations for action to implement participatory documentation in the project's target organization in the Päijät-Häme Welfare Association's child welfare.</p> <p>The method used in the development project was interviews in accordance with the BIKVA evaluation model, which also utilized a creative and functional method. The themes of the interviews were formed on the basis of the material obtained from the workshops. The workshops were conducted in all of the organization's regional child protection teams. The research material was collected through level-by-level individual and group interviews according to the BIKVA model. According to the model, the customer level, ie young people and parents, was the first to get a voice. At the second level, the employees were in the voice and at the third level, the managerial level. According to the fourth level of the BIKVA model, the information is transferred to the decision-makers of the organization after the completion of the thesis.</p> <p>The material was analyzed through thematic design. The interviews at different levels were first analyzed separately and the results were formed and transferred to the next level according to the BIKVA model. Recommendations for action based on the results of the project included involving pilot customers in the development of participatory documentation, investing in employee-customer interaction, taking individuality and customer-oriented methods into work, collecting user and employee experience and compiling a toolkit based on experience. Based on these, it is natural to start systematically using participatory documentation in the work and thus strengthen customer involvement.</p>		
Keywords involvement, interaction, participatory methods, documentation, participatory documentation, BIKVA		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Kehittämishankkeen ajankohtaisuus	3
2.2	Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio ja tausta	4
2.3	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite	6
3	OSALLISUUS.....	7
3.1	Osallisuuden määrittelyä ja käsitteitä	7
3.2	Osallisuus laeissa, sopimuksissa ja suunnitelmissa	8
3.3	Asiakasosallisuus ja asiakkaan toimijuus	9
3.4	Osallisuus lastensuojelussa.....	13
3.5	Toimintatavat, menetelmät ja välineet osallisuuden tukena	16
3.5.1	Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tärkeys osallisuuden toteutumisessa.....	18
3.5.2	Osallistavat, luovat ja toiminnalliset menetelmät asiakkaan osallisuuden sekä tiedonmuodostuksen mahdollistajina	20
4	DOKUMENTOINTI	23
4.1	Asiakastyön dokumentointi	23
4.2	Dokumentointia ohjaava lainsäädäntö	24
4.3	Laadukas dokumentointi	25
4.4	Dokumentointi tiedonmuodostuksen prosessina.....	27
4.5	Dokumentointi lastensuojelussa	29
4.6	Asiakastietojärjestelmien kehittäminen	31
5	OSALLISTAVA DOKUMENTOINTI	34
5.1	Osallistava dokumentointi asiakkaan osallisuuden mahdollistajana	34
5.2	Erlaiset tavat toteuttaa osallistavaa dokumentointia asiakastyössä	34
5.3	Osallistavan dokumentoinnin hyödyt ja haitat	36
6	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT SEKÄ AINEISTO.....	39
6.1	Kehittäminen	39
6.2	Laadullinen tutkimus ja siihen liittyvät aineiston keruumenetelmät	41
6.2.1	Työpajat	44
6.2.2	BIKVA	44
6.2.3	Haastattelu	46
6.3	Teemoittelu	47
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS.....	49

7.1	Kehittämishankkeen eteneminen	49
7.2	Työpajojen kautta teemoihin	51
7.3	Asiakastason haastattelut	55
7.4	Työntekijätason haastattelu	59
7.5	Esimiestason haastattelu	61
7.6	Aineiston analysointi	63
8	TULOKSET.....	64
8.1	Asiakastason haastatteluiden tulokset	64
8.2	Työntekijätason haastattelun tulokset	73
8.3	Esimiestason haastattelun tulokset	78
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	82
9.1	Tuloksista johtopäätöksiin.....	82
9.2	Kehittämisen kautta toteutukseen	89
10	POHDINTA.....	91
10.1	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus.....	91
10.2	Kehittämishankkeen toteutuksen ja tulosten arviointi	94
10.3	Kehittämishankkeen hyödynnettävyys sekä jatkotutkimusideat	98
10.4	Kehittämishankkeen synnyttämät ajatukset	100
	LÄHTEET.....	102
	LIITTEET.....	118

1 JOHDANTO

Palveluiden keskeisenä ongelmana on lasten sekä heidän lähiverkostonsa osalta se, että he ensisijaisesti toimivat vastaanottajina tuotetuille palveluille. Tämä vaikeuttaa oikean avun saamista (Valtioneuvosto 2019, 58-59.) Olennainen avain vaikuttavien lastensuojelupalveluiden kehittämiseksi löytyy lasten ja vanhempien osallisuuden vahvistamisesta. Osallisena oleminen edellyttää kokemusta ja luottamusta siitä, että on tullut kuulluksi omana itsenään sekä voinut tuoda esille oman näkemyksensä käsiteltävässä olevassa asiassa. (Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius, & Eriksson 2019, 18.) Huuskonen, Korpinen ja Ritala-Koskinen (2010, 327) ovat määritelleet sosiaalityötä ohjaaviksi periaatteiksi vuorovaikutukseen perustuvan asiakassuhteen, asiakasta koskevan tärkeän tiedon dokumentoinnin, asiakkaan osallisuuden ja asiakastyön suunnitelmallisuuden.

Kokemus osallisuudesta on saavutettavissa yksinkertaisimmillaan aidoissa kohtaamisissa, kun taas kokemukset kohtaamattomuudesta saavat aikaan kokemuksia syvästä osattomuudesta (Peltola & Moisio 2017, 21). Edistynyt osallisuuden muoto on kumppanuus asiakkaan ja työntekijän välillä, jolloin työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tukija vuorovaikutussuhteessa. Asiakassuhteen sijasta muodostuukin yhteistyösuhde, jossa *”toiminnan tavoitteet asetetaan ja niiden saavuttamiseen liittyvä työskentelyprosessi toteutetaan aidosti yhdessä”*. (Pohjola 2010, 58.) Myös Suomeen rantautunut systeeminen toimintamalli korostaa suhdeperustaisuutta (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 4, 17).

Konkreettinen keino asiakkaiden osallisuuden vahvistamisessa on osallistavan dokumentoinnin käyttäminen työskentelyssä. Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelussa on ollut tavoitteena, kun osallistavaa dokumentointia on alettu kehittämään (Unkuri 2016, 14). Vierulan (2017, 36) mukaan osallisuuden voidaan lastensuojelun dokumentoinnissa sovellettaessa vahvimmillaan ajatella tarkoittavan asiakkaan päätäntävaltaa siitä mitä ja millä tavoin dokumentoidaan ja heikoimmillaan sitä, että dokumentoinnista ja asiakirjojen käytämisestä päätöksentekoon on vain kerrottu asiakkaalle. Malja ym. (2019, 33) toteavat dokumentointiosallisuudesta, että *”mikäli lastensuojelussa olisi käytössään kannettavat laitteet, joilla asiakaskirjaukset ja suunnitelmat voitaisiin tehdä asiakkaan kanssa yhdessä esimerkiksi kotikäynneillä ja neuvotteluissa, työn avoimuus, dokumentaation ajantasaisuus ja asiakkaan osallisuus olennaisesti lisääntyisivät”*. Tulensalo (2016, 282) kirjoittaa kirjaamisen tapojen ja puitteiden tavoittavan kuitenkin ohuelti lasten moninaiset kohtaamiset sekä lasten tiedon toiminallisen luonteen. Kirjaamisen palvellessa aikuisasiakkaita ja heidän prosessejaan lasten tarinoille ja kuvauksille ei välttämättä löydy asiakirjoissa sijaa.

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen kehittämishanke osallistavan dokumentoinnin kehittämiseen sekä käyttöönottoon liittyen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän

lastensuojelussa. Tarkoituksena on asiakasperheiden osallisuuden lisääminen lastensuojelussa osallistavan dokumentoinnin avulla. Tavoitteena on luoda toimenpidesuosituksia osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseksi. Tähän opinnäytetyöhön liittyy vahvasti osallisuuden näkökulma, joka korostuu niin alueellisesti Päijät-Hämeen hyvinvointisuunnitelmassa (Päijät-Häme Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018-2021), valtakunnallisesti LAPE-muutosohjelmassa (Aula, Juurikkala, Kalmari, Kaukonen, Lavikainen & Pelkonen 2016, 8) kuin kansainvälisestikin Euroopassa (Euroopan komissio 2020).

Kehittämishankkeemme lähtökohtina ovat aiheen ajankohtaisuus: asiakkaan osallisuuden vahvistaminen lastensuojelussa koskien myös dokumentointia, systeeminen ajattelu, tiedon tuottaminen, nykyisten palveluiden korkeat kustannukset ja hajanaisuus sekä Kanta -järjestelmän laajentuminen koskemaan terveydenhuollon lisäksi myös sosiaalipuolta. Teoriaosuus käsittelee osallisuutta yleisesti, osallisuutta lastensuojelussa sekä osallisuutta tukevia toimintatapoja, menetelmiä ja välineitä sekä asiakastyön dokumentointia yleisesti, laadukkaan dokumentoinnin näkökulmasta ja dokumentointia lastensuojelussa. Osallistavassa dokumentoinnissa osallisuus näyttelee vahvaa roolia ja asiakkaan osallistuminen dokumentoinnin toteuttamiseen omassa asiassa on yksi laadukkaan dokumentoinnin edellytys. Osallistavaa dokumentointia voidaan asiakastyössä toteuttaa monin eri tavoin. Osallistavien luovien ja toiminnallisten menetelmien hyödyntäminen sekä vuorovaikutukseen panostaminen edesauttavat tiedon muodostusta ja asiakkaan osallisuutta. Toiminnallisilla ja luovilla menetelmillä voidaan luontevasti tukea asiakkaan osallistumista ja saada tietoa asiakkaalle merkityksellisistä asioista (Airaksinen, Ala-Vannesluoma, Karkkulainen, Kastu ja Pirhonen 2015, 13).

Työntekijät ja johto voivat paremmin ymmärtää lastensuojelun työn todellisuutta asiakkaiden näkökulmasta, kun asiakkaat otetaan mukaan kehittämään palveluita (Malja ym. 2019, 20). Valitsimme laadullisen kehittämishankkeemme menetelmäksi asiakkaiden osallisuuden mahdollistavan BIKVA -mallin. Aineiston kerääminen lähti liikkeelle työntekijöiden kanssa tehdyistä työpajatyöskentelyistä edeten asiakashaastatteluiden kautta työntekijähaastatteluihin ja siitä edelleen esimiestason haastatteluun. BIKVA -menetelmän mukaisesti tietoa siirrettiin edelliseltä tasolta seuraavalle tasolle. Koiviston (2009a, 138) mukaan asiakkaiden esille nostamat kehittämisideat saattavat päätyä sellaisenaan kehittämisedotuksiksi tai ideoiden on mahdollista muokkautua BIKVA -menetelmän mukaisen prosessin vaiheissa omanlaisikseen. Aineistosta nousseiden tulosten pohjalta olemme laatineet toimenpidesuosituksia, jotka esittelemme johtopäätökset ja toimenpidesuosituksia osuudessa. Pohdinta osuudessa arvioimme kehittämishanketta ja sen hyödynnettävyyttä.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen ajankohtaisuus

Osallisuus on suomalaisen yhteiskunnan keskeinen arvo (Nieminen 2019, 4). Niin Suomen hallituksen kuin Euroopan unioninkin tavoitteena on edistää osallisuutta, jonka ajatellaan olevan yksi keskeinen keino köyhyyden torjumisessa sekä syrjäytymisen ehkäisemisessä. Osallisuuden edistämällä voidaan vähentää myös eriarvoisuutta. Monet kansalliset ohjelmat ja toimenpide-ehdotukset ovat huomioineet osallisuuden sekä sen edistämisen merkityksen hyvinvoinnille ja terveydelle. (THL 2019a.) Lasten ja nuorten sekä heidän vanhempiansa osallistumisen sekä kokemusasiantuntemuksen huomioiminen ovat LAPE-muutosohjelmassa kaikkien palveluiden osalta tärkeitä lähtökohtia. (Aula ym. 2016, 8).

Suomeen lastensuojelutyön kehittämiseksi tuodun systeemiteoreettiseen ajatteluun pohjautuvassa Hackneyn mallissa keskeistä on asiakkaan äänen, kokemuksen ja osallisuuden kasvattaminen (Lahtinen ym. 2017, 17-18). Asiakkaan osallisuuden korostaminen ulottuen myös vahvasti dokumentointiin, on yksi tämän hetken sosiaalityön ideologisista painotuksista. Asiakkaiden dokumentointiosallisuuden tärkeyttä korostavia yhteiskuntapolitiittisia linjauksia on tehty ja myös lainsäädännöllä on pyritty säätelemään valtion ja kansaisten välisiä suhteita muuttamalla asiakirjakäytäntöjä. (Vierula 2017, 24). Huuskonen ym. (2010, 336) ovat todenneet lainsäädännön määrittämän ideaalitulanteen asettuvan risiiriitaan arjen käytännön kanssa yhteisten dokumentointihetkien ollessa satunnaisia ja asiakkaan saadessa *“paikkansa lähinnä itseään koskevien dokumenttien lukijana”*. Tällöin aktiivisen kirjoittajan rooli ja siten muodostuva vahva osallisuus jää asiakkaalta saavuttamatta. Helavirta (2011, 17, 26, 80) on pohtinut hyvinvointitiedon tuottamisen osalta sitä, kenen tuottamasta tiedosta on kyse ja millainen asema lapselle tiedon tuottajana annetaan. Roose, Mottart, Dejonckheere, van Nijnatten & De Bie (2009, 322-330) ovat todenneet lapsen olevan ensisijainen asiakas lastensuojelussa, mutta myös hänen vanhemmiltaan on asioidessaan oikeus olla osallisena tiedon tuottamiseen. Dokumentointiosallisuuden toteutumisen yksi edellytys on se, että vallan jakamista opetellaan asiakkaiden kanssa sekä tunnustetaan ja tuodaan esiin heidän näkökulmansa.

Lapsi- ja perhepalvelut on koettu hajanaisiksi Suomessa. Lasten, nuorten ja perheiden palvelutarpeiden ja -kokemusten selvittämisessä ja osallisuudessa olevat puutteet sekä katkokset tiedon välittymisessä ammattilaisten ja viranomaisten välillä ovat heikentäneet avun ja tuen oikea-aikaisuutta. Tilanteissa, joissa on tarvittu useita erilaisia palveluita, on ilmennyt suurimpia puutteita. Erityispalveluiden käyttö on lisääntynyt ja palvelujen oikeudenmukainen kohdentaminen, palvelujen yhteensovittaminen ja vaikuttavuus ovat

heikentyneet palvelujen tuottajien liian vähäisen yhteistoiminnan seurauksena. Kuntien ja kuntien eri toimialojen sekä perus-, erityis- ja erikoispalvelujen yhteistoiminnassa on löytynyt parannettavaa ja haasteellista on ollut myös yhteistoiminta, joka liittyy kuntien sekä järjestöjen, yritysten ja seurakuntien palveluihin. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 9; Joronen, Kanste, Halme, Perälä & Pelkonen 2018, 1.) Alhanen (2014, 32) on tutkimuksensa aineistoanalyysin pohjalta määritellyt lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöiksi palveluiden pirstaleisuuden, työntekijöiden vähyyden, johtamisongelmat, työntekijöiden vaihtumisen, yhteistyön vaikeudet ja arkitiedon ohittamisen.

”Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) 2016-2019 tavoitteina on ollut nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitettut palvelut sekä toimintakulttuurin uudistaminen” (THL 2019b). Ohjelman ajatuksena on ollut koota perustason lähipalvelut sekä lasten tarvitsemat erityispalvelut aikaisempaa laajemmiksi monialaisiksi kokonaisuuksiksi. Muutostyöllä uudistetaan erityispalvelujen rakenteita, ohjausta ja johtamista sote- ja maakuntauudistus huomioiden ja luodaan tutkimustietoon ja hyvin suunniteltuihin integroituihin toimintamalleihin perustuvia työskentelytapoja. (THL 2017, 3, 13.) Palveluiden sekä eri toimijoiden ja tulokulmien moninaisuus edellyttää integraatiota ja monialaista yhteistyötä, jolla mahdollistetaan asiakasprosesseissa lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltainen tunnistaminen, autetuksi tuleminen, hyvinvoinnin kasvu ja osallisuus (Raitakari, Räsänen, Kostianen ja Juhila 2019, 5). STM:n (2017) laatimassa raportissa Yksi lapsi, yhteinen suunnitelma on kuvattu mahdollista eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja yhteisen suunnitelman laatimista yhteiseen tietojärjestelmään. Näemme osallistavan dokumentoinnin olevan hyvä työkäytäntö lastensuojelussa osallisuuden ja yhteistyön lisäämisessä. Sitä voisi hyödyntää vertikaalisessa ja horisontaalisessa työskentelyssä ja yhteinen suunnitelma voisi tukea tätä työskentelyä. Tarkastelemme opinnäytetyössämme lasten, nuorten ja vanhempien kanssa toteutettavaa osallistavaa dokumentointia. Lastensuojelun kirjaukset tulevat pian näkymään asiakkaille Kanta -järjestelmän myötä, mikä voi asettaa omat haasteensa kirjaamiselle, mutta voi tuoda myös hyötyjä asiakkaiden osallisuudelle.

2.2 Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio ja tausta

Kohdeorganisaatiomme on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ja siellä lastensuojelu (kuvio 1). Hyvinvointikuntayhtymä on perustettu 1.1.2017. Se järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Päijät-Hämeen kunnille sekä Iitin, Myrskylän ja Pukkilan kunnille. Asukkaita maakunnassa on noin 212 000 (Päijät-Häme Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018-2021, 6-7). Lastensuojelu kuuluu osaksi Lapsiperhepalveluita, joiden tarkoitus on tukea lapsia ja perheitä monissa eri elämäntilanteissa. Palvelut on tarkoitettu

alueella asuville lapsiperheille. Lapsiperhepalveluihin kuuluu myös lasten ja nuorten hyvinvointipalvelut sekä perhesosiaalityö. (PHHYKY 2020a.) Lastensuojelussa on kolme alueellista tiimiä, joissa kussakin työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja perheohjaajia. Tiimien esimiehenä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät. Yhtymällä on lisäksi kolme omaa lastensuojelun toimintayksikköä. Opinnäytetyömme kohdeorganisaatioksi on valikoitunut lastensuojelun alueelliset tiimit lähinnä oman työmme kautta: toinen työskentelee perheohjaajana ja toinen sosiaaliohjaajana.



KUVIO 1. Kohdeorganisaation sijoittuminen palveluissa (mukaillen PHHYKY 2020b)

Valitsimme opinnäytetyön/kehittämishankkeemme aiheeksi osallistavan dokumentoinnin, koska meille kummallekin on työssämme tärkeää korostaa asiakkaiden osallisuutta. Yhtenä kriteerinä oli aiheen ajankohtaisuus. Aihetta valitessamme ja rajatessamme halusimme myös valita aiheen, joka auttaisi vaativassa työssämme mahdollisesti helpottaen sitä ja vähentäen työtaakkaa. Toivomme sen myös kehittävän ja selkiyttävän dokumentointikäytäntöjä. Seppänen-Järvelän ja Vatajan (2009a, 26) mukaan kehittäminen kohdistuu työyhteisölähtöisessä prosessikehittämisessä pääasiassa työn toimivuutta lisääviin käytäntöihin. Työkokemuksen kautta olemme tulleet siihen tulokseen, että todellisia ja pysyviä muutoksia on mahdollista saada aikaiseksi vain siten, että asiakkaat ovat itse osallisena omassa prosessissaan. Myös opintojen kautta tämä ajatus on vahvistunut. Lastensuojelussa dokumentointi on tärkeää, mutta tällä hetkellä se usein on pitkälti työntekijöiden varassa, eikä dokumentointia ole pystytty välttämättä toteuttamaan ajantasaisesti. Havaintojemme mukaan työpaikallamme osallistavaa dokumentointia ei juurikaan käytetä.

Itsekään työntekijöinä emme ole käyttäneet sitä muutamaa kokeilua enempää. Kokeilut kuitenkin ovat saaneet meidät kiinnostumaan osallistavan dokumentoinnin mahdollisuuksista ja hyödyistä.

Tasapainoista kehittämistä ja sisäistä uudistumista tarvitaan jokaisessa työyhteisössä. Muutostilanteiden käsittelyssä sekä päivittäisessä perustehtävään vastaamisessa työyhteisön hyvä toimintakyky on vahvuus. Monet asiat ovat muuttuneet tai muutoksessa sosiaalialalla. Asiakastyön vaikeutuminen, työmäärän lisääntyminen ja paineet työn vaikuttavuuden lisäämiseksi, mutta myös niin työntekijöiden saatavuuteen ja riittävyteen kuin jakamiseenkin liittyvät kysymykset luovat uudistumisen tarvetta. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009b, 9.) Alhanen (2014, 15) kirjoittaa suomalaisen hyvinvointivaltion ja sen palveluiden kriisiytymisestä. Voimallisimmin hyvinvointivaltion mureneminen tuntuu heikoimmassa asemassa olevien ihmisryhmien elämää turvaavissa palveluissa ja erityisesti lastensuojelussa ongelma näkyy selkeästi valtavana asiakasmäärän kasvuna ja voimakkaiden puuttumistointien, kuten kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen, lisääntymisenä.

2.3 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyömme tarkoituksena on lisätä asiakasperheiden osallisuutta lastensuojelussa osallistavan dokumentoinnin avulla. Lastensuojelu saa usein kritiikkiä siitä, että asiakkaat eivät tule kuulluiksi tai eivät pääse osallisiksi lastensuojelun työskentelyssä, vaan kokevat työntekijöiden tekemien ratkaisut ilman heidän näkemyksiään. Työntekijöillä on huomattavan paljon valtaa ja vastuuta dokumentoidessaan asiakkaan elämää omasta näkemyksestään/tulkinnastaan käsin.

Opinnäytetyömme tavoitteena on luoda toimenpidesuosituksia osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseksi. Kartoitamme asiakkaiden, työntekijöiden sekä esimiesten ideoita ja näkemyksiä osallistavasta dokumentoinnista. Niiden pohjalta rakennamme toimenpidesuosituksia, joita voidaan hyödyntää lastensuojelutyössä ja sitä kautta vaiheittain mahdollistaa asiakkaille osallistuminen heitä koskevaan dokumentointiin. Ensisijaisesti ajatuksena on luoda toimenpidesuosituksia alueellisille tiimeille. Ne ovat hyödynnettävissä myös yhtymän lastensuojeluyksiköissä sekä lapsiperheiden sosiaalityön puolella. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojeluun on yhtymän perustamisen myötä 1.1.2017 sulautunut kolme aiemmin erillään toiminutta aluetta: Lahden kaupunki sekä Aavan ja Oivan alueet. Työskentelykulttuurit ovat olleet alueilla hieman erilaiset, kuten myös työntekijäkohtaiset asiakasmäärät. Ajatuksena on osallistavan dokumentoinnin kehittämisen kautta samalla myös yhdenmukaistaa toimintamalleja eri alueilla. Yhtymässä on aloitettu systeemisen lastensuojelun mallia, mikä osaltaan tuo muutoksia toimintoihin.

3 OSALLISUUS

3.1 Osallisuuden määrittelyä ja käsitteitä

Sosiaali- ja terveysministeriön (2020) mukaan osallisuus on mukanaoloa, vaikuttamista huolenpitoa sekä pääsemistä osalliseksi yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista. Osallisuus on kokemusta johonkin kuulumisesta, tunnetta oman toiminnan ja ajatusten merkityksellisyydestä ja vaikutuksesta sekä mahdollisuutta toimia kiinnostuksensa mukaan (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 8). Myös Oranen (2008a, 9) on tuonut raportissaan esille, että osallisuus on laajasti ymmärrettyä yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallisuus rakentuu siitä, kun on oikeus saada tietoa asioista, jotka koskevat itseä sekä siitä, kun on mahdollisuus vaikuttaa asioihin voidessaan ilmaista mielipiteensä niihin. Perälä, Halme ja Kanste (2013, 127) kertovat osallisuuden viittaavan *”ihmisen arvoon kuuluvaan oikeuteen tulla kuulluksi, ilmaista mielipiteensä ja osallistua itseä ja yhteisöä koskevaan päätöksentekoon tasa-arvoisesti”*. Osallisuus on terveyden ja tasa-arvon edellytys sekä yksi terveyttä edistävästä tekijöistä (THL 2019a).

Orasen (2008a, 9) mukaan osallisuutta on monesti kuvattu porras- tai tikapuumalleilla, joissa alemmilla portailla yksilöllä on vain vähän tai ei lainkaan mahdollisuuksia vaikuttaa ja mitä korkeammalle hän kiipeää, sitä enemmän valtaa hänellä on. Sherry R. Arnsteinin vuonna 1969 luomaa osallisuuden tikapuumallia (8-luokkainen osallistumisasteikko) pidetään osallisuusteorioiden klassikkomallina, sillä pyrittiin määrittelemään kansalaisten ja julkisten organisaatioiden valtasuhdetta (Koivu 2010, 36; Vuolahti 2018, 7). *”Osallisuus on monitasoinen ja monisyinen tuntemisen, kuulumisen ja tekemisen kokonaisuus”*. Osallisuuden saamat merkityssisällöt voivat olla erilaisia riippuen puhujasta, käyttötarkoituksesta ja -paikasta, joten se on käsitteenä moniulotteinen ja vaikeasti rajattavissa. Toisaalta selkeitä sisältöeroja sisältäviä termejä, kuten käsitteitä osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen, käytetään ja rinnastetaan suomalaisessa keskustelussa varsin huolettomalla tavalla. (Särkelä-Kukko 2014, 34, 36.)

Osallisuus on jaettavissa osattomuuteen, osallistumiseen ja osallisuuteen *”Osallisuuden aste nousee osattomuudesta ylöspäin mentäessä”*. Osattomuuteen liittyy yleensä vahvasti syrjäytyminen yhteiskunnasta. (Koivu 2010, 44.) Osallisuus on yksi keskeinen keino syrjäytymisen ehkäisemisessä ja osallistuminen sekä vaikuttaminen ovat väyliä osallisuuteen. (THL 2019a). Osallisuuteen kuuluu tunne osallisuudesta, johon liittyy oman läsnäolon sekä oman toiminnan kokeminen tärkeänä (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 9). Osallistuminen on toiminnassa läsnäolevaa mukanaoloa. Osallistuminen voi olla oman vallinnan mukaan passiivista tai aktiivista. Kokemus aktiivisesta osallisuudesta syntyy, kun

osallisuuden tunne kasvaa aktiivisen jäsenenä toimisen ja toiminnan kehittämisen myötä. (Koivu 2010, 44.) Oranen (2008a, 9) puolestaan tuo esille, että osallisuus on vastavuoroista toimintaa ja se edellyttää yhteisöltä jäsentensä huomioon ottamista ja jäseniltä aktiivista mukaan tulemistä. Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015, 8) taas nostavat esille, että kokemuksena osallisuus on aina tilannesidonnainen. Ulkoisilla tapahtumilla, kuten olosuhteet, sekä yksilön sisäisillä asioilla, kuten mahdollisuudet ja tahto sekä kiinnostus osallistua ja liittyä kyseiseen asiaan, vaikuttavat osallisuuteen. Osallisuus ei ole velvollisuus vaan se on mahdollisuus ja osallisuudesta kieltäytymistäkin voidaan myös ajatella yhtenä osallisuuden muotona (Matikka 2015, 10).

Särkelä-Kukko (2014, 35,) kertoo, että yksilöitä on mahdollista kannustaa ja aktivoida osallistumaan osallistamisen keinoin ja siten saada aikaan heille osallisuuden kokemuksia. Toikon ja Rantasen (2009, 90) mukaan osallistamisen käsitettä voidaan tietyssä mielessä pitää paradoksaalisena. Käsitteessä korostetaan toimijan subjektiivutta, jolloin toimija osallistuu johonkin, kun taas toisaalta käsitteessä on mukana tietynlainen vaikuttaminen ulkoapäin sekä objektivointia, jolloin joku osallistaa toimijaa. *”Toimijoita ohjataan, opastetaan tai jopa ”pakotetaan” osallistumaan”*. Ulkopuolisen aloitteesta lähtevän osallistavan toiminnan etenemisen oletetaan tapahtuvan osallistujan omien ehtojen mukaisesti ja suuntaan, jonka osallistuja on itse asettanut. Näin ajateltuna osallistamisen päämääränä on omaehtoinen osallistuminen. Käsitteet osallistaminen ja osallistuminen liittyvätkin tiiviisti yhteen. Osallistamista on tarjota mahdollisuuksia, kun taas osallistumisessa on kyse mahdollisuuksien hyödyntämisestä. Myös Särkelä-Kukko (2014, 35, 47) toteaa, että halu ja motivaatio osallisuuteen eivät osallistamisessa synny yksilössä itsessään, vaan se tapahtuu toisaalla. Osallistamisessa tarve osallistumiselle on syntynyt muualla kuin osallistujan omassa mielessä. Osallistamisella ja aktivoinnilla on mahdollista tukea yksilöä omaehtoisen osallisuuden ja kuulumisen tunteen rakentumisessa. Yksilölle pitää kuitenkin tällöin antaa valtaa vaikuttaa osallistumisensa muotoihin ja tapoihin, joilla hän voi osallistua.

3.2 Osallisuus laeissa, sopimuksissa ja suunnitelmissa

Eri lait ja asetukset sekä sopimukset pyrkivät takaamaan ja vahvistamaan ihmisten osallisuutta heidän omassa asiassaan ja yhteiskunnassa. Perustuslain (731/1999) toisen luvun kuudenteen pykälään on kirjoitettu yhdenvertaisuudesta. Sen mukaan lain edessä kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia, eikä ilman hyväksyttävää perustetta ketään saa asettaa *”eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”*. Myös lapsia tulee kohdella yksilöinä tasa-arvoisella tavalla ja lasten on heitä itseään koskevissa asioissa

saatava vaikuttaa niihin omaa kehitystään vastaavalla tavalla. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 1§) yhtenä tarkoituksena on eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden edistäminen. Lastensuojelulain (417/2007) neljäs luku koskee lapsen osallisuutta. Lastensuojelulaki (5 § ja 20 §) määrittää, että lapsen toivomukset ja mielipide tulee selvittää iästä riippumatta. 12-vuotiasta tulee kuulla hallintolain (434/2003, 34§) mukaisesti lastensuojeluasiassa, joka koskettaa häntä itseään.

Nivalan (2010, 18) mukaan lapsen oikeuksien voidaan nähdä olevan lasten ja nuorten osallisuuden toteutumisen perusta. Yleisesti lapsen oikeudet tarkoittavat lasten ihmisoikeuksia, joiden perusta on YK:n lapsen oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa. Yleissopimus on hyväksytty YK:ssa 1989 vuonna. Sopimus ratifioitiin Suomessa 1991 vuonna, joten Suomen omassa lainsäädännössä on oltava vähintään samalla tasolla olevat lapsille turvattavat oikeudet kuin lapsen oikeuden sopimus pitää sisällään. Sopimus koskettaa jokaista alle 18-vuotiasta, kyse on siis lasten ja nuorten oikeuksista. Oranen (2008a, 9) kirjoittaa, että tarkasteltaessa osallisuutta lasten oikeuksien sopimuksen kautta, osallisuudella tarkoitetaan lapsikansalaisten ja aikuisten julkisen vallan yhteisöjen välillä olevia suhteita ja erityisesti lapsien vaikuttamismahdollisuutta kyseessä olevien yhteisöjen toiminnassa. Olennaista tässäkin suhteessa on vastavuoroisuus. Kun asioista saa tietoa ja asioiden käsittelyyn pääsee mukaan, vaikuttaminen mahdollistuu.

Lastensuojelulain (417/2007) 12 pykälä määrittelee, että kunnan tai useamman kunnan on yhteisesti laadittava lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi. Päijät-Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma on laadittu vuosille 2018-2021. Hyvinvointisuunnitelma on laadittu Asikkalan, Hartolan, Heinolan, Hollolan, Kärkölan, Lahden, Orimattilan, Padasjoen ja Sysmän kunnille. Sen lisäksi se koskee Uudenmaan maakuntaan kuuluvia Myrskylää ja Pukkilaa sekä Päijät-Hämeen maakuntaan vuonna 2019 liittynyttä litin kuntaa. Hyvinvointisuunnitelmassa kaiken toiminnan kulmakiviksi on kirjattu laadukas kohtaaminen sekä lapsen ja perheen kuunteleminen. (Päijät-Häme Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018, 6.) Osallisuuteen liittyen myös hyvinvointisuunnitelmaan (2018, 3) yhdeksi maakunnalliseksi tavoitteeksi lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi on asetettu lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden lisääminen heidän omassa asiassaan, yhteisöissä ja yhteiskunnassa.

3.3 Asiakasosallisuus ja asiakkaan toimijuus

Asiakkaan käsite, asema ja toimijarooli palveluissa on historiallisella jatkumolla nähty ajan saatossa erilaisia. Avun käytännöissä siirtyminen tapahtui reilussa sadassa vuodessa käsitteissä vaihteittain kerjäläisestä, vaivaisesta ja köyhästä huollettavaan, mutta asiakas

nähtiin edelleen kohteena. Vähitellen asiakkaan asema vahvistui ja alettiin korostaa asiakaskeskeisyyttä ja myöhemmin asiakaslähtöisyyttä. Sittemmin asiakas on nähty oman elämänsä aktiivisena toimijana palveluiden kohteena olemisen sijaan. Tämän myötä alettiin tunnistaa asiakkaan kokemustieto ja ymmärtää sen hyödyntäminen ja alkoi rakentua kokemusasiantuntijan käsite ja toiminta. Alettiin enenevässä määrin puhua asiakkaiden osallisuudesta niin omassa kuin läheistensäkin palveluprosessissa sekä palvelujärjestelmässä laajemminkin. Asiakkaan osallisuuden tunnustamisen myötä mahdollistuu uudenlainen yhteistyösuhde, jossa asiakkaan roolina on palveluiden kehittäjä sekä palveluihin ja palvelujärjestelmään vaikuttaja. (Pohjola 2010, 25; Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7-8.) Lasten ja heidän vanhempien ottaminen mukaan palveluiden kehittämiseen edesauttaa sitä, että työntekijöillä ja palveluista vastaavalla johdolla on parempi mahdollisuus ymmärtää asiakkaiden näkökulmasta nähty lastensuojelutyön todellisuus (Hämäläinen & Isomäki 2016, 94).

Asiakkaan subjektiivisuuden tukeminen on tavoitteena asiakastyössä. Subjektiivisuuden -käsitteessä korostuu ihmisen rooli aktiivisena toimijana, joka on kykeneväinen tekemään päätöksiä ja valintoja. Toimintaan liitetään sosiaali- ja terveystieteiden asiakastyön keskusteluissa läheisesti käsitteet osallisuudesta ja voimaantumisen. Ihmisen elämäntapa, hänen sosiaaliset suhteensa, ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja oma käsitys omista mahdollisuuksista määrittävät ihmisen toimijuutta. Perus- ja ihmisoikeuksien mukaisesti toimijuuteen liittyy myös olennaisesti vapaus valintojen tekemisestä itseä koskevissa asioissa. Asiakastyössä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia pyritään tukemaan, mutta ratkaisujen tekeminen tapahtuu aina institutionaalisten reunaehtojen puitteissa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan tukea vain tiettyyn rajaan asti. (Mönkkönen 2018, 156, 159-160.)

Asiakasosallisuudesta voidaan käyttää kahta eri termiä asiakkaan osallisuus tai asiakasosallisuus sen mukaan, onko kyse enemmän asiakkaan osallistumisesta vai asiakasosallisuudesta, jolloin asiakkaan rooli on ymmärrettävissä eri tavoin (Leemann & Hämäläinen 2015, 2). Sirviön (2006, 112, 135) väitöstutkimuksessaan tuottamat asiakkaiden osallisuuden tasot ilmenevät neljällä tasolla: mukana olo, osatoimijuus, sitoutuminen ja vastuunotto. Mukana olon tasolla asiakas liittyy asiantuntijakäsitteeseen tiedollisuuden asiantuntijan paremmuudesta, jossa työntekijöiden tehtäväkeskeiset ja järjestelmälähtöiset toiminnot korostuvat. Osatoimijuustasolla asiakas on aktiivinen tilanteessa sekä osoittaa kiinnostusta asioihin, jotka tulevat esille. Asiakkaan asiantuntijakeskeisyyteen myöntyminen kuitenkin vahvistuu, kun molemmat osapuolet haluavat ammatillinen kohtaamisen sujuvan niin, ettei tule yhteenottoa. Olennaista tällä tasolla on hyvän asiakassuhteen luominen. Sitoutumisen tasolla asiakkaat tiedostavat oman toiminnan merkitykset. Työntekijän ammattitaito on asiakkaan arvostamaa ja asiakas tarvitsee sitä oman asiantuntijuuden

kehittämiseen. Työntekijän asiantuntijuuteen luotetaan vahvasti. Vastuunoton tasolla asiakas on rohkea asiantuntija, joka kantaa vastuun päätöksistään eikä hän koe varsinaisesti hyötyvänsä työntekijän asiantuntijuudesta. Vastuunoton tasolla asiakkaat pystyvät tunnistamaan voimavarojaan sekä kykenevät selviytymään eteen tulevista vastoinkäymisistä. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuudella tarkoitetaan sitä, että palveluiden käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palveluja. *“Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä”*.

Osallisuus on voimaantumisen ja valtaistumisen tunne, joka kehittyy toiminnassa, tasavertaisen toimijuuden sekä palvelun käyttäjän asiantuntijuuden hyväksymisen ja hyödyntämisen kautta (Talentia 2017, 16). Mahdollisuudet erilaisten osallisuuden ja toimijuuden kokemusten tunnistamisessa saavat aikaan yhteiskunnallistumisessa jäsenyyden yhteiskuntaan. Monenlaiset tarjotut ja itse löydetty yhdistymisen mahdollisuudet sekä toimijuuden kontekstien laaja tunnistaminen yhdessä muodostavat sen. Jokaisen on mahdollista löytää oma tapansa mukanaoloon. *“Keskeistä henkilökohtaisesti koetun ja yhteisöllisesti ehdollistetun toimijuuden tunnistamisessa on se, että kokemuksia osallisuudesta syntyy kaikille ihmisille jossain yhteisössä”* (Stenvall 2018, 16, 144.) Toimijuus rakentuu siis ennen kaikkea vuorovaikutuksellisen toiminnan kautta (Juvonen 2013, 331). Toimijuuteen liittyy kokemus oman elämän hallinnasta eli kokemus siitä, että omalla toiminnalla on mahdollista vaikuttaa asioihin, jotka koskevat itseä (Korkiamäki 2015, 148). Valta kietoutuu väistämättömästi sosiaalialalla asiakkaan toimijuuteen ja osallisuuteen. Valtarakenteet säätelevät mahdollistaen, mutta myös rajoittaen asiakkaiden osallisuutta. Asiakkaat eivät voi tehdä mitä haluavat, vaan heille annetaan valmiiksi toimintavaihtoehtoja, joista sitten kukin voi valita kykyihinsä, tarpeisiinsa ja päämääriinsä nähden tarkoituksenmukaisimman. (Niemi 2013, 31.) Asiakkaiden toimijuus on kytköksissä heille tarjottuihin mahdollisuuksiin osallistumiselle ja vuorovaikutukselle (Muurinen & Lovio 2015, 216).

Olli (2014, 152-160), joka on artikkelissaan käsitellyt vammaisten lasten ja nuorten toimijuutta, kuvaa toimijuuden olevan itsessään arvokas ja jokaiselle ihmiselle kuuluva oikeus. Olli kirjoittaa lapsen kannalta merkittäviä toimijuuden seurauksia olevan heidän elämänsä kannalta mielekkäiden ratkaisujen tekemisen, itseluottamuksen lisääntymisen, elämänhallinnan kasvun ja kokemusten arvostetuksi tulemisesta. Olli käy läpi myös, että *”lapsen toimijuuden edistäminen ja hänen näkemyksensä huomioiminen voivat lisätä yhteisöön kuulumista, monipuolistaa lapsen sosiaalisia suhteita sekä lisätä kokonaisvaltaista integraatiota yhteiskuntaan”*.

Olli (2014, 155-160) on listannut lasten toimijuuden toteutumista edistäviksi tekijöiksi ammattihenkilöiden halukkuuden ja kyvyn uskoa lasta ja toimia lapsen sanoman perusteella, lapselle merkittävää on nähdä omien mielipiteiden vaikutus ammattihenkilöiden toimintaan ja jopa instituution rakenteellisiin muutoksiin. Toimijuuden toteutumista edistävänä Olli nostaa esiin myös lapsen mahdollisuuden valita toimintansa ja seuransa kiinnostustensa mukaan sekä ammattihenkilön suhtautumisen lapseen. Lapsi nähdään yksilönä ja keskitytään lapsen vahvuuksiin ja hänen parhaansa vaalimiseen. Lapsen kompetenssin näkeminen muuttuvana ja tilannesidonnaisena vahvistaa lapsen toimijuutta. Lapsen toimijuutta tukevassa kommunikaatiossa ammattihenkilöllä on halu luoda suhde lapseen ja kykyä olla joustava. Lapsen toimijuuden toteutumista sen sijaan estää ammattihenkilön pitämä etäisyys ja lapsen huomiotta jättäminen. Edellytyksenä lasten toimijuuden edistämiseksi on dialogin käymisen mahdollistuminen perinteisten valtasuhteiden muutoksen ja neuvottelun avulla. Lapsen toiminnan merkityksen selvittämiseksi on ryhdyttävä kommunikaatioprosessiin eli suoraan kommunikointiin lapsen kanssa. Lapselta on kysyttävä ja hänelle on annettava tilaisuus kysyä. Lapselle on annettava mahdollisuus vaikuttaa siihen, mistä aiheista puhutaan, jotta hän voi tuoda itselleen tärkeitä asioita esiin.

Lapsella tulee olla mahdollisuus valita monenlaisista kommunikointikeinoista (esimerkiksi leikki, tunnekortit) ja erilasten menetelmien käyttäminen (esimerkiksi kyselylomakkeet ja ryhmäkeskustelut) edistävät lapsen toimijuutta. Keskeistä on käyttää sellaisia kommunikointivälineitä, joiden avulla on lapsen mielipiteitä helppo kysyä. Kommunikaatiovälineen hyviä ominaisuuksia ovat muun muassa lapsen nauttiminen välineen käytöstä ja se, ettei siinä ole käytössä oikeita ja vääriä vastauksia sekä vastausten muutosmahdollisuus. Mahdollisuus valokuvata keskustelun tulos on yksi hyvä ominaisuus, sillä silloin siihen voi palata myöhemmin. *”Lapsen kuuntelu ja ymmärtäminen näyttäisivät edellyttävän luopumista sellaisesta valtasuhteesta, jossa asetutaan toisen yläpuolelle tietämään asioita hänen puolestaan”*. Yksi lasten toimijuutta estävä tekijä, joka liittyy instituutioiden rakenteisiin, on ammattihenkilöiden ajan puute. (Olli 2014, 155-160.) Myös ETENE:n julkaisun (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE 2013, 16) mukaan vaikeissa olosuhteissa sekä ongelmassa elävien lasten, nuorten ja perheiden parissa tehtävä työ vaatisi niin aikaa, taitoa kuin sitoutumistakin. Julkaisussa myös todetaan lastensuojelun yhteydessä puhuttavankin usein riittämättömästä ajasta ja siitä, etteivät työntekijät ehdi välttämättä edes tavata lasta, eikä heillä ole riittävästi aikaa lasten ja perheiden tilanteisiin paneutumiseen.

3.4 Osallisuus lastensuojelussa

Oranen (2008b, 99) ottaa esille, että lastensuojelu voi puuttua lapsen ja perheen elämään myös vastoin heidän tahtoaan. Lastensuojelun asiakkuuskin on tällöin pakon sanelemaa, eikä lapsi tai vanhemmat voi vaikuttaa sen alkamiseen. Myös Edufinin (2006, 7) Erinomainen lastensuojelu -materiaalissa on todettu lastensuojelun asiakkuuden usein alkavan niin, että asiakkaaksi joudutaan, ei haluta. Kyse on lain velvoitteesta taata lapselle oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Timonen-Kallio (2010, 12) kirjoittaa lapsen olevan asiantuntija hänen omaan elämään sekä arkeen sisältyvissä asioissa, joten hänet on osallistettava oman elämänsä suunnitteluun lastensuojelun asiakassuunnitelmaa tehdessä. Lastensuojelun dokumentit, esimerkiksi yhteenvedot ja asiakassuunnitelmat, on kirjattava myös lapset huomioiden ja heitä varten. Dokumenteista lapset voivat saada sanoja kokemuksilleen ja siten ymmärtää helpommin omaa elämäänsä.

Osallisuuden perusasioita lastensuojelussa on lapsen ja vanhempien osallisuus tietoon. Asiakkuusprosessin aikana on tavoitteena, että asiakaslapsella olisi tietoa olemisestaan osallisena lastensuojelussa ja tietoa siitä mitä se tarkoittaa. Myös tiedon tuottamisen näkökulmasta lasten ja heidän vanhempien osallisuus on tärkeää. Niin lapsi- kuin aikuisasiakkaillakin on oltava mahdollisuus tuottaa tietoa itsestään kahdesta syystä. Ensimmäinen syy on se, että *”kertojalla ja kerrotulla on oikeus tulla kuulluksi (kohtaamisen tason erityisvaikutus)”* ja toinen syy on se, että *”kerrotun tiedon tulee voida vaikuttaa prosessiin ja sen aikana tehtäviin ratkaisuihin tai päätöksiin (prosessitason vaikutus)”*. Tiedontuotannossa lasten osallisuus on merkittävässä roolissa. Jos lapsilta ei kysytä suoraan voi pimementoon jäädä paljon heillä olevaa tietoa ja kokemusta heidän elämästään. Lapsi voi kuvailla tarpeensa ja huolensa ja kertoa hyvin sujuvista asioistaan elämässään monipuolisesti ilmaisten. Kysyttäessä lapselta asioista, hän saa osallisuuden kokemuksen ja se saa hänet tuntemaan itsensä merkittäväksi ja tärkeäksi. Vanhemmilla on mahdollisuus osallisuuteen tiedontuotannossa niin oman kuin lapsensa tilanteen osalta sekä oman vanhemmuutensa arvioinnin osalta. Vanhempi halutaan nähdä lapsensa tuntijana ja vanhemman näkemys lapsesta sekä vanhemmuudesta halutaan kuulla asiakkuuden aikana. (Muukkonen 2013, 169-170.)

Lapsen, vanhemman sekä työntekijän mukana olo, tekeminen ja vaikuttaminen ovat osallisuutta. Lastensuojelulapsen ja vanhemman osallisuus on kohtaamista, kuulemista ja jakamista. (Muukkonen 2013, 175.) Yksittäiset kohtaamiset ja asiakasprosessien osien kokonaisuudet rakentavat lastensuojelussa osallisuuden kahdella tasolla prosessi- ja kohtaamisosallisuutena. Osallisuus muodostuu näiden kahden tason vaikutuksesta jokaisella

omanlaiseksi. Erilaiset tapaamiset, neuvottelut, arvioinnit, ja päätösten jatkumot, joita sosi-aalityöntekijä koordinoi, muodostavat asiakasprosessin. Prosessin eri vaiheissa työnteki-jän tulee huolehtia siitä, että lasten ja aikuisten osallisuus toteutuu, se kuuluu koordinoijan tehtäviin. Pitkä asiakkuus pitää sisällään osaprosesseja, joita rytmittävät tilannearvioiden ja suunnitelmien tekeminen sekä toteutus ja näiden arvioinnit. Osallisuutta voidaan tukea prosessitasolla osaprosessien suunnitelmallisuudella, avoimella tiedonvälityksellä ja -muodostuksella, jolloin asiakkaiden prosessiosallisuuden voidaan puhua tapahtuvan. Lap-sen kohtaamisissa osallisuutta voidaan jaotella myös konkreettisina ja erilaisina tekoina. Kohtaamisosallisuuden on mahdollista toteutua, kun tapaamisissa pyritään dialogisuu-teen. Prosessiosallisuuden keskiössä ovat tiedonvälitys ja -muodostus, kohtaamisosalli-suudessa dialogisuus. (Muukkonen 2013, 167.) Osallisuudella tavoitellaan dialogisuutta sekä yhteistä jaettua ymmärrystä. Lasten, vanhempien ja työntekijöiden yhteistyön aikana lastensuojeluprosessi voi parhaimmillaan muotoutua yhteiseksi dialogiseksi matkaksi, jossa kaikki ovat saaneet olla merkittävästi osallisina. (Muukkonen 2013, 165, 175.)

O'Sullivan (2011, 45) jäsentää asiakkaan osallisuuden lastensuojelun päätöksentekoon liittyen nelitasoisena. Osallisuus on heikointa silloin, kun asiakkaalle ainoastaan kerrotaan päätöksestä (being told). Seuraava taso (being consulted) tarkoittaa sitä, että asiakasta konsultoidaan ja hänen näkemykset huomioidaan, mutta asiakkaan näkemyksen vaikutus päätöksentekoon voi jäädä näennäiseksi. Kumppanuustasolla (being a partner) osallisuus on sitä, että asiakas ja työntekijä neuvottelevat yhteisesti ja jakavat käsityksen siitä, mitä tilanteessa tehdään. Korkein mahdollinen osallisuuden taso on silloin, kun päätöksen te-keminen on asiakkaan hallittavassa (being in control) ja asiakas voi myös arvioida hänelle myönnettyä palvelua sekä päättää jatkossa vastaanottamansa palvelun muodon.

Osallisuus vaatii toimia, joissa mahdollistetaan johonkin osallistuminen tai jostakin osal-liseksi pääseminen. Lapsi- ja aikuisasiakkaiden kutsuminen yhdessä toteutettavaan asiak-kuuteen mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden lastensuojeluprosessiin. Osallisuuden vahvistumiseksi työntekijöiden asenteilla ja oikeanlaisella ilmapiirillä on merkittävät roolit pedagogisten suhteiden ja dialogisten prosessien rakentumisessa. Työntekijät saavat usein asiakkuuksien aikana myös lapsilta ja vanhemmilta mahdollisuuden olla osallisia heidän elämäänsä. Osallisuuteen liittyy hyvin vähän reunaehtoja. Lapsi, nuori tai van-hempi voivat usein ainakin jollakin tapaa osallistua työskentelyyn. Perheen tilanne, ongel-mien ja vaikeuksien laatu sekä luonne, lasten iät tai muunlaiset ominaisuudet eivät yleensä estä osallisuuden mahdollisuutta. Nämä erilaiset muuttuvat tekijät vaikuttavat kui-tenkin siihen minkälaista osallisuutta tavoitellaan ja minkälaisia keinoja kannattaa käyttää osallisuuden edistämiseen. (Muukkonen 2013, 165.) Huomioidakseen osallisuuden eri osat on ammattilaisella oltava sinnikkyyttä ja luovuutta. Osallisuuden huomioiminen vaatii

ammattilaiselta myös monipuolisten menetelmien avulla käytettävien erilaisten yksilöllisten työskentelytapojen käyttämistä käytännön työssä. (Timonen-Kallio 2010, 8.)

Asiakkaiden osallisuus lastensuojelussa on noussut viime vuosina keskeiseksi teemaksi lastensuojelun toteuttamisen ja kehittämisen kysymyksissä niin kansainvälisesti kuin suomalaisessakin keskustelussa. Siihen liittyen viime vuosina on vahvistunut kokemusasiantuntijoiden osallisuus lastensuojelun arviontiin ja kehittämiseen. Suomeen ollaan osana Euroopanneuvoston toimintaa luomassa osallisuuden systemaattista seurantaa. (Kana-noja & Ruuskanen 2018, 71.) Myös Muukkonen (2013, 175) on tuonut esille, että lastensuojelun arkityössä on tullut vastaan kohtia, joissa miettimisen aiheita on siinä ”*voisiko lasta tai vanhempia kohdata ja mahdollistaa heidän osallistumisensa asiakkuuteen vielä paremmin ja millä tavoin*”. Laitisen Ojaniemen ja Tallavaaran (2007, 139) mukaan lasta, vanhempaa ja työntekijääkin koskevaa tiedollista toimijuutta esiin nostamalla on ”*mahdollista päästä yhteiseen tiedon tekemiseen ja käyttämiseen sekä löytää asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta korostavia uusia toiminnan mahdollisuuksia lastensuojelun käytännöissä*”. Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015, 9) nostavat työntekijöiden roolin keskeiselle sijalle osallistumismahdollisuuksien luomisessa. Muukkonen (2013, 166) toteaaakin, että osallisuuden kunnioittaminen ja myös sen näkyminen asiakastyössä vaatii osallisuuden olemista yhtenä työtä ohjaavana periaatteena. Osallisuuden käsitteen rinnalle tarvitaan lisäksi käytännön asioita kuvaamaan sitä, miten osallisuutta voidaan toteuttaa (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 7).

Känkänen (2006, 133) kirjoittaa artikkelissaan lastensuojelun sosiaalityön auttamisvoissa toiminnallisen sosiaalityön tulleen pysyvästi keskustelevan sosiaalityön rinnalle. Erilaiset toiminnalliset ja osallistavat menetelmät ovat 1990-luvulta alkaen löytäneet paikkansa osana suomalaista auttamisjärjestelmää. ”*Sosiaalityön kehittämisen lähtökohtana pidetään muuttuvien toimintaympäristöjen huomioimista ja reflektiivistä ammatillisuutta*.” Tämän vuoksi myös lastensuojelun toimintakäytäntöjen on oltava muutostarpeille herkkiä. Timonen-Kallio (2010, 13-14) kertoo artikkelissaan, että työntekijöille tarvitaan lisää lapsilähtöisempiä tiedonkeruun sekä dokumentoinnin tapoja ja välineitä. ”*Osallistumisen tukeminen tarvitsee konkreettisesti erilaisten osallistumismahdollisuuksien kehittämistä sekä osallistumishalun vahvistamista*.” Työntekijän käyttämissä ammatillisissa menetelmissä ja välineissä konkretisoituu osallisuuden tavoitteen toteutuminen.

Vierula (2017, 36-37) kirjoittaa, että sovellettuna lastensuojelun dokumentointiin osallisuus voisi olla heikoimmillaan sitä, että asiakkaalle vain kerrotaan dokumentoinnista ja asiakirjojen käyttämisestä päätöksenteossa ja osallisuus voisi tarkoittaa vahvimmillaan sitä, että asiakas päättäisi mitä milloinkin dokumentoitaisiin ja miten. Osallistavan dokumentoinnin

ideaalina Vierulan käsityksen mukaan pidetään kumppanuuden tasoa, minkä saavuttaminen edellyttää kuitenkin yhteisen ymmärryksen tavoittamista. Yhteinen ymmärrys työntekijän ja asiakkaan välillä jää ajoittain väistämättä kuitenkin tapahtumatta lastensuojelun tilanteissa. Asiakkaan näkemysten jäädessä helposti näennäiseksi on todellinen osallisuuden taso varsin alhainen.

3.5 Toimintatavat, menetelmät ja välineet osallisuuden tukena

Ihmisten omien tunteiden osallisuudesta, joukkoihin kuulumisesta ja omien mielipiteiden arvokkuudesta helposti ajatellaan olevan edellytyksiä osallistumiselle, sillä jos asia tai yhteisö ei tunnu omalta, eikä omilla mielipiteillä usko olevan merkitystä, niin kukapa silloin haluaisi osallistua. Osallistuminen saa kuitenkin aikaan myös osallisuuden kokemuksia. Osallistuminen ja osallisuus voidaankin ajatella olevan molempia ilmiöitä ruokkiva kehä. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 9.) Osallistuminen edellyttää kuitenkin erilaisia ja eritasoisia voimavaroja (Kiili 2006, 38). Myös Särkelä-Kukon (2014, 39) mukaan tunne kuulumisesta johonkin sekä kokemukset osallisuudesta *”nojaavat yksilön voimavaroihin”*. Voimavarat voivat vaihdella elämäntilanteiden mukana. Yksilöllä ei siten aina ole mahdollisuuksia, kykyjä tai jaksamista voimavarojensa käyttämiseen, jotta kokemus osallisuudesta pystyisi aidosti syntymään. Erilaiset kriisit elämässä tai pitkään jatkunut kuormittava elämäntilanne voivat kuluttaa yksilön voimavaroja ja suunnata ne osallisuuden sijaan selviytymiseen. Aina ei myöskään omiin voimavaroihin uskota, luoteta eikä niitä tunnusteta, jolloin niitä ei kyetä hyödyntämään. Toisaalta yksilöllä saattaa myös olla voimavaroja hyödynnettävissään, mutta yhteiskunnan tasolla niitä ei osatakaan tunnustaa, jolloin osallisuuden kokemuksen syntyminen estyy. *”Voimavarojen huomaaminen antaa tilaa asiakkaan oman toimijuuden kasvulle”* (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 10). Korkiamäen (2013, 131) mukaan osallisuus ja tuki voidaankin nähdä jonkinlaisena *”voimaannuttavana kehänä, jossa osallisuuden kokemus mahdollistaa sosiaalista tukea ja kokemus tuesta vahvistaa emotionaalista kuulumisen kokemusta”*.

Heikoimmissa asemissa olevilla kansalaisilla on vaarana joutua poluille, joissa uhkaa marginalisoituminen, vaikuttamismahdollisuuksien väheneminen ja kansalaisuuden kaventuminen, sillä heikoissa asemissa he ovat heikoimmilla myös vapauksissa ja valintojen tekemisessä. Vähäistenkin osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemusten avulla on mahdollista nostaa heikoimmissa asemissa olevia kansalaisia takaisin elämänhallinnan tielle sekä vahvistaa täysivaltaisen kansalaisen kokemusta. (Niiranen 2002, 63.) Keskeistä osallisuuden tukemisessa on luoda ja tarjota mahdollisuuksia. Toimimiselle ja vaikuttamiselle on oltava tilaa. Jollekin osallisuus merkitsee aktiivista osallistumista kansalaistoiminnassa, kun taas jollekin osallisuus on kokemusta siitä, että on ollut omien asioiden

päätöksenteossa mahdollisuus kuulluksi tulemiseen. Toiselle osallistuminen saattaa olla kuuntelijana olemista tai läsnäoloa, toisille taas osallistuminen voi olla toimintaa. Sama osallisuuden muoto, mikä on jollekin oman selviytymisen kannalta ratkaisevan tärkeää, voi olla jollekin toiselle liian suuri kuormitus. (Niiranen 2002, 63; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 8-9.) Warburtonin (2006, 20-21) ja Koskiahon (2008, 147) mukaan osallistumistutkijat näkevät heikkoresurssisten voimaannuttamisen ja kansalaisten valtaistamisen osallistumaan olevan osallistumiseen sisältyviä toimintatapoja. Osallisuus kokemuksena voi olla terapeutin ja voimaannuttava sekä lisätä hallinnantunnetta ja itsetuntoa (Laitila 2018).

“Menetelmäosaaminen ei ole teknistä ”tempputaituruutta” ja ympäristöstä irrallisten toimintojen toteutusta”. Kyse on ammatin edellyttämästä osaamisesta. Tässä osaamisessa yhdistyvät niin alan yleisen tietoperustan tuntemus, spesifi tieto-osaaminen, vuorovaikutustaidot, asiakastyön työskentelyvaiheiden hallitseminen kuin myös konkreettisten työvälineiden soveltaminen. (Hirvonen, Niiranen-Linkama & Saksio 2015, 6.) Hirvosen (2015, 17) mukaan työmenetelmiä jäsennettäessä on tehtävä ero työvälineen ja työmenetelmän välillä. Työvälineiden Hirvonen katsoo voivan olla teknisiä ja aineellisia. Hän listaa, että esimerkiksi kysymyspatteristot, haastattelurungot, lomakkeet, puheeksi ottoa ja keskustelua aktivoivat kuvat tai ohjaustyössä hyödynnettävät luovan ilmaisun välineet (musiikki, värit, luonnonmateriaalit tai tekstit) voivat olla tällaisia. Ohjaustyön työvälineenä voidaan nähdä myös vuorovaikutuksen väline (asiakkaan sanallinen kertomus ja kuvaus tai työntekijän sanoton viestintä). Työmenetelmällä tarkoitetaan Hirvosen (2015, 18-19) mukaan ammatillisten työkäytäntöjen kokonaisuutta. Niiden pitää olla tavoitteen saavuttamisen kannalta perusteltuja. Kaikon ja Friisin (2013, 108, 111-112) mukaan menetelmä ei voi olla itsetarkoitus eikä suoritus vaan keino parempaan yhteistyösuhteeseen ja asiakastuntemukseen. *”Vuorovaikutus on kaikesta huolimatta se ydin, jonka varassa erilaisia työskentelyn apuvälineitä käytetään”.*

Tiedostamalla ja tunnistamalla asiakkaiden osallisuuden tasot työntekijät voivat valita kulloinkin sopivat asiakkaan osallisuutta vahvistavat työskentelymenetelmät. Työntekijöiden tulee myös arvioida käyttämiään välineitä sekä kehittää valmiuksiaan tukea osallisuutta. Systemaattisesti tapahtuvan toiminnan arvioinnin kautta työntekijöiden on mahdollista löytää erilaisia asiakkaiden osallisuutta eri tasoilla tukevia ja vahvistavia työmenetelmiä. Käyttämällä osallisuuden tasoon sopivia menetelmiä vaikuttavuuden, taloudellisuuden tai asiantuntijuuden kehittymisen näkökulmista hyödyttömät tai asiakkaan osallisuutta estävät rutiininomaisesti toistuvat käyttäytymiskuviot poistuvat. (Sirviö 2006, 114.)

3.5.1 Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tärkeys osallisuuden toteutumisessa

Kaikon ja Friisin (2013, 108, 111-112) mukaan työntekijän kontakti asiakkaaseen on lastensuojelun ydintä. Niin työyhteisön ja työntekijöiden ihmiskäsityksellä kuin heidän käsityksellensä vuorovaikutuksesta sekä lasten ja vanhempien välisestä suhteesta on vaikutusta yhteistyöhön. Laitinen ym. (2007, 127) nostavat esiin tutkimuksessaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen olevan niin lapsi- kuin vanhempiasiakkaidenkin osallisuutta mahdollistavia elementtejä onnistuneessa työskentelyprosessissa. Kysymykseksi muodostui minkälaisia kohtaamisen paikkoja ja toimintamahdollisuuksia asiakassuhteissa on? *”Kohtaaminen, vuorovaikutus, kohtaamisen paikka ja toiminta muodostavat merkittävän ympäristön myös sille, minkälaista tietoa asiakassuhteessa on mahdollista tuottaa ja miten sitä voi käyttää”*. Lahtisen ym. (2017, 1-8) mukaan Hackneyn malliin kuuluvassa asiakkaiden osallisuuden ja kohtaamisen periaatteeseen liittyy kunnioittava suhtautuminen asiakkaisiin ja pyrkimys aitoon dialogiseen kohtaamiseen ja kuunteluun. Hirvonen (2015, 17) toteaa työntekijän itse persoonanaan ja persoonansa kautta olevan välittämiensä viestien muodossa osaltaan väline muutokseen joko edistäen sitä tai tukahduttaen sen.

”Yksinkertaisimmillaan osallisuuden kokemus saavutetaan aitojen kohtaamisten avulla ja kohtaamattomuuden kokemukset tuottavat syvän osattomuuden kokemuksen” (Peltola & Moisio 2017,21). Kokemus osallisuudesta vaatii kohtaamiselta omia edellytyksiä. Tärkeimpiä elementtejä onnistumisen takaamiseksi on se, että tapaaminen mahdollistaa asiakkaalle hänen oman näkökulman ja omien tietojen huomioon ottamisen asiakasprosessissa. Se ei aina onnistu laajoissa neuvotteluissa, vaan sen onnistuminen vaatii enemmän hienovaraisen ja turvallisen kohtaamisen tutun työntekijän kanssa. Erityisesti lapsien kokemukset oman näkökulman ja tiedon tuottamisen paikoista jäävät usein epäselväksi, niitä ei ole tunnistettu. Turvallinen asiakkuus lapsien osalta tarvitsee niin koko prosessin kuin tavoitteiden ja jokaisen toimenpiteen hienosyistä perustelua sekä avaamista. Myös vanhemmille kokemus osallisuudesta edellyttää aktiivisen ja turvallisen asiakkuuden mahdollisuutta. Osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuudet sisältyvät onnistumisen kokemusten kuvailuihin niin asiakkaina olevien lapsien kuin vanhempienkin näkökulmista kerrottuna. (Laitinen ym. 2007, 137.)

Kun lapsi ja nuori on osallinen dialogiseen kohtaamisen ja osallisena oman asioiden hoitamiseen, hän voi saada kokemuksia kuulluksi tulemisesta ja voimaantumisesta. Kun lapsella tai nuorella on mahdollisuus vaikuttaa asioihin omilla arvokkaiksi nähdyllä mielipiteillä ja ajatuksillaan ja niiden pohjalta tehdään suunnitelmia ja päätöksiä, on se jo sinällään lapselle ja nuorelle voimaannuttava kokemus. Päästä itse vaikuttamaan asioihin voi olla erityisen merkittävää lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle ja nuorelle.

Kyseisillä lapsilla voi olla paljon aikaisempia kokemuksia kohtalon ja onnen varassa elämisestä sekä siitä, että asiat vain tapahtuvat. Kokemukset kuulluksi tulemista ja voimaantumisesta saattavat rohkaista lasta tai nuorta puhumaan ja hakemaan apua, joten ne saattavat suojella lasta, kun hän on vaarassa joutua kaltoinkohdeksi. Hän voi saada dialogisesta kohtaamisesta suojan ja turvan kokemuksia tai se voi auttaa häntä myös oman minäkuvan muodostumisessa. (Muukkonen 2013, 169-170; Oranen 2008a, 16.)

Koivun (2010, 15) mukaan hyvää oppimista, ihmiseksi ja vastuulliseksi yhteiskunnan jäseneksi kasvamista tuetaan osallisuutta kehittämällä. Osallisuuden kasvatuksellinen tavoite on lasten ja nuorten kehittäminen niin, että heistä tulee vuorovaikutuksellisia yksilöitä, jotka osaavat ottaa toiset ihmiset huomioon ja silti samalla edesauttaa heitä myös oman itsetunnon ja itseilmaisukyvyn rakentumisessa. *”Osallisuus opettaa vuorovaikutustaitoja parhaalla mahdollisella tavalla”*. Lasten ja nuorten oma ja yhteinen sosiaalinen pääoma kasvaa yhteisöllisesti ja yhdessä toimien (kiinteitä osallisuuden muotoja). Osallisuuden pyrkimyksenä on vastavuoroinen ja positiivinen vuorovaikutus eri ikäryhmien välillä. Tavoitteena on, että vuorovaikutuksen lähtökohtana on toisen ihmisen kunnioitus ja ihmisarvon tunnustaminen. Osallisuuden vuorovaikutukseen kuuluu tärkeänä osana saada lapset ja nuoret ymmärtämään se, että asioista voidaan olla eri mieltä ja keskustelu tulee käydä sivistyneesti toista loukkaamatta, toisen kunnioitus on aina muistettava, vaikka mielipide erot olisivat suuret. Osallisuuteen kuuluu myös avoimen palautteen antamisen harjoittelu.

Eskonen, Korpinen ja Raitakari (2006, 21-22) tuovat artikkelissaan esille, että lastensuojelulapset ovat lapsuutensa ja nuoruutensa aikana usein monien eri lastensuojeluinstituutioiden asiakkaina ja asiakkuudet voivat kestää pitkiäkin aikoja. He nostavat myös esille, että *”lastensuojelullisissa kohtaamisissa ei voi välttyä kysymyksiltä vallasta, kontrollista ja lapsen sekä asiantuntijatiedon suhteesta”*. Mönkkönen (2002, 16) on käsitellyt väitöskirjassaan vastaamista, valtaa ja vastuuta asiakastyön vuorovaikutuksessa. Dialoginen orientaatio mahdollistaa sosiaalialan työssä vallan ja vastuun tekemisen näkyviksi. Toisaalta Mönkkönen (2002, 26) tuo myös esille sosiaalialan asiakastyössä ongelmien luonteen olevan usein sellainen, että se vaatii monenlaisia interventioita ja mahdollisesti jopa avointa vallankäyttöä. Tämä taas saattaa asettaa rajoja luottamukselliselle suhteelle ja asiakaskeskeisyydelle. Mönkkönen (2002, 34) käy läpi, että joskus auttamistyössä toimiva joutuu kohtamaan myös sen tosiasian, ettei kohtaamista asiakkaan kanssa synny.

3.5.2 Osallistavat, luovat ja toiminnalliset menetelmät asiakkaan osallisuuden sekä tiedonmuodostuksen mahdollistajina

Toiminnallisilla ja luovilla menetelmillä voidaan luontevasti tukea asiakkaan osallistumista. Niiden avulla on mahdollista saada tietoa asiakkaalle merkityksellisistä asioista. (Airaksinen ym. 2015, 13.) Osallistavilla menetelmillä tarkoitetaan työkaluja tai harjoituksia, joiden avulla ohjataan keskustelu- tai suunnittelutilannetta. Niillä on tarkoitus nostaa energiataasoa, luoda myönteistä ilmapiiriä ja luottamusta sekä antaa mahdollisuus ilmaista itseään muullakin tavalla kuin puhumalla. (Taipale 2005, 2.) Pesäpuu ry on kehittänyt ja tuottanut lapsilähtöisiä välineitä sekä toimintatapoja. Tavoitteena on ollut, että lapset tulisivat paremmin kuulluiksi ja autetuiksi lastensuojelussa. Toiminnalliset työtavat ovat luonteva keino lapsille ja nuorille ilmaista itseään. Ne myös tukevat vuorovaikutusta ja houkuttelevat vuoropuheluun. Kuvakortit, verkostokartat ja pelit mahdollistavat keinon käsitellä arkojakin asioita turvallisen välimatkan päästä. (Pesäpuu 2020.)

Känkäsen (2006, 129-133) mukaan *”taide- ja kulttuurilähtöiset työmenetelmät voivat olla avuksi tiedon ja ymmärryksen syventämisessä etenkin lastensuojelussa, jossa joudutaan toistuvasti työskentelemään tiedon katvealueilla”*. Taidelähtöiset menetelmät luovat sekä uusia auttamisen tapoja että vapaata tilaa ihmisen monimuotoisuutta kunnioittavalle kohtaamiselle. Taidelähtöiset työmenetelmät voivat olla avuksi sekä lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa että voimavarojen näkyväksi tekemisessä. Omien juurienne ja sosiaalisen identiteettimme ymmärtämisessä auttaa aktiivinen ja tiedostettu suhde kulttuuri- ja luontoperintöön. Elämyksellisten oppimiskokemusten merkityksiä on ryhdytty korostamaan tiedollisen oppimisen rinnalla. Taide- ja kulttuurilähtöisiä menetelmiä voidaan soveltaa sosiaali- ja terveydenhuollossa kaikenikäisten kanssa ja niin avo- kuin laitoshuollossakin. Erityisesti lastensuojelun sijaishuollossa taiteen soveltava käyttö ja taiteen käyttäminen työvälineenä on tuttua. Toiminnallisia menetelmiä on pitkään käytetty lastensuojelulaitoksissa asuvien lasten kanssa tehtävän työn tukena.

Liukkosen (2010, 126-127) mukaan pelit, aikajanaat, roolikartat, kirjoittaminen, maalaaminen tai draama ja monet muut työmenetelmät ovat hyödynnettävissä muun muassa vaikeista asioista kertomiseen. Känkänen (2006, 129; 2013, 112) kirjoittaa, että *”lasten ja nuorten auttamistyössä taide voi saada ”virallista tietoa” täydentävän ja syventävän merkityksen, kun löytyy uusia tulkintoja siellä missä taide kohtaa kokemukset ja tunteet”*. Taiteen käyttämisen tarkoitus ei kuitenkaan ole tuottaa tietoa asiakirjojen täydennystä varten, vaan taiteen käyttämistä lähtökohtaisesti hyödynnetään aina yksilöä itseään varten. Tiedon intressi on keskeinen asia taiteen ollessa tuottamassa tietoa. Tärkeää on pohtia miksi ja mitä tietoa halutaan, ketä varten sitä hankitaan ja miten tietoa tuotetaan. Onko

tarkoituksena täydentävän tiedon avulla opastaa lasta ja nuorta tutkimusmatkalle omaan elämäänsä ja hankkimaan niin itsestään kuin omasta ympäristöstä uusia näkökulmia. Vai onko tarkoituksena lasten ja nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten tiedon karttuminen ja oman elämän äärelle meneminen, että he ymmärtäisivät kokonaisvaltaisemmin ja syvemmin heidän elämänsä kulkua sekä lapsen ja nuorten elämää.

Liukkosen (2010, 126-127) mukaan luovan ilmaisun toteuttamisessa ei tarvita taiteellista osaamista. Lajikohtaisesti saatetaan kuitenkin tarvita materiaaleihin liittyvää tietoa tai teknisiä taitoja esimerkiksi kuvataiteissa ja valokuvauksessa. *”Taideilmaisu on tässä ja nyt tapahtuvaa tekemistä”*. Sosiaalityössä taideilmaisun menetelmien avulla voidaan lasten ja nuorten huomioimista lisätä sekä heidän osallisuuden kokemuksiin kasvattaa. Silloinkin, kun muunlainen kommunikointi on estynyt voi ilmaisullisia työmenetelmiä käyttää vuorovaikutuksen välineenä. Pienten lasten kanssa esimerkiksi nukketeatteri ja leikkiminen ovat hyvin sopivia menetelmiä, sillä toiminnallisuus on lapsen luontainen tapa kokemusten jäsentämiseen ja kielellinen ilmaisu, joka lapsella on vasta kehitymisasteella, saa vahvistusta leikin avulla. Tärkeää on tarjota vaihtoehtoisia osallistumisen ja kommunikoinnin tapoja erityisesti silloin, kun toimitaan pienten lasten kanssa (Peltola & Moisio 2017, 24).

Taidelähtöiset menetelmät ovat tärkeitä vuorovaikutuksen, ilmaisun ja narratiivisuuden välineitä. Taide kuuluu erilaisille arjen näyttämöille, eikä pelkästään teattereihin. Arki on täynnä kohtaamis- ja kokoontumispaikkoja eli arjen näyttämöitä. Niissä ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja ilmaisevat itseään. He myös kertovat tarinoita itsestään, toisista, kokemuksistaan ja tunteistaan. Näitä arjen näyttämöitä ovat kaikki inhimillisen kohtaamisen areenat, kuten esimerkiksi olohuoneet, koulut, ja lastenkodit. Taiteen merkitys arjen näyttämöillä on keskeistä. Ihmisen kehittyminen tapahtuu aina vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja taidetta käytetään yhä useammin apuna vuorovaikutuksen rakentamisen helpottamiseksi. Taide tuottaa myös hyvinvointia ja kaikki ovat tasa-arvoisia, eikä taide tuomitse tai määrittele, vaan se on kaikille oma. Taide on ainutlaatuinen jokaisessa vuorovaikutustilanteessa ja jokaiselle henkilökohtainen, eikä sitä määritellä tai pyritä laittamaan ahtaaseen viitekehukseen. (Kuukasjärvi, Linnossuo & Sutinen 2011, 5-6.)

Narratiiviset menetelmät sijoittuvat sosiaalialan oppimisessa ja työssä luoviin taide- ja kulttuurilähtöisiin menetelmiin. Käyttötarkoitus ja asiakkaiden tarpeet määrittelevät sosiaalialalla käytettävien menetelmien tavoitteet. Tavoitteena voivat olla tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen, itsetuntemuksen ja itsetunnon vahvistaminen, kuten myös syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallistaminen. Narratiivisuus sidotaan sosiaalialan työmenetelmänä elämänkaariteoreettiseen ihmisen elämänkulun ymmärtämiseen. Elämänkaarikirjoittamista käytetään välineenä oman taustan, kokemusten ja elämän tapahtumien

selvittelyyn, mikä taas antaa mahdollisuuden jäsentää ja ymmärtää omaa elämää sekä omaa elämää suhteessa toisiin ihmisiin. (Linnossuo 2011, 9.) Lindqvistin (2005, 9-10) mukaan autenttisin tapa kuvata kokemuksia, merkityksiä ja ajan sekä paikan matriisissa virtaavia prosesseja tapahtuu asioiden ilmaisemisella kertomuksen eli narraation muodossa. Näitä tapoja ovat puhuminen, kirjoittaminen, laulaminen ja draamallinen esittäminen. Narraatioiden avulla päästään kokemukselliseen, vuorovaikutukselliseen ja alitajuiseen maailmaan. Kyse on myös ihmiskeskeisestä lähestymistavasta, sillä ihminen voi oman tarinansa kehyksessä tulla yksilöllisesti näkyväksi omilla ehdoillaan. Toiminnallisuus, ilmaisullisuus, fyysisuus, vuorovaikutuksen ja spontaanisuuden korostaminen ovat yhteisiä piirteitä näille eri sovelluksille. Työskentely voi ulottua portaattomasti yksinkertaisista mielikuvaharjoituksista ja roolileikeistä laajoihin ja pitkäkestoisiin draamallisiin ryhmäprosesseihin.

Luovuus on kaikkien ulottuvilla. Se voi olla joustavuutta selvitä haasteista, kekseliäisyyttä uusien ratkaisujen löytymisessä tai kykyä nähdä asiat uudesta näkökulmasta. Taiteellinen toiminta voi olla suojaava, vapauttava ja välittävä keino tarttua yhteisiin työstämistä tarvitseviin asioihin. Sillat tunteisiimme ja toisiimme rakentuvat luovan toiminnan avulla. Se on kohtaamispaikka, jossa yhdenvertaisina voimme ammentaa toinen toistemme kokemuksista. Luova toiminta tuo mahdollisuuden tekemiseen ja toiminnallisuuteen, leikillisyyteen, iloon, huumoriin sekä mukavaan yhdessä oloon, minkä voi kokea virkistävänä ja palkitsevana. Se tarjoaa arkeen vaihtelua, siitä saa energiaa tai se voi kanavoida energiaa. Luovalla toiminnalla on mahdollista tuoda esiin itsestä ja toisista uusia puolia, kykyjä ja taitoja. (Huhtinen-Hildén ja Karjalainen 2019, 12-13.) Luovuuden tehtävä työpaikoilla on kaiken sellaisen osaamisen tehostaminen ja aktivoiminen, jotka auttavat asioiden tekemisessä uudella ja aikaisempaa paremmalla tavalla (Heikkilä 2010, 23).

4 DOKUMENTOINTI

4.1 Asiakastyön dokumentointi

Asiakastyön dokumentointi on luonnollinen osa asiakastyötä ja asiakastyöstä kirjoittaminen on sosiaalihuollossa välttämätön osa työn tekemistä, eikä irrallinen, ylimääräinen ja aikaa vievä tehtävä. Asiakastyöstä kirjoittamisella tehdään myös näkyväksi asiakasta koskeva tieto ja asiakasprosessi. Asiakastyön kirjaaminen asiakirjoihin vaatii osaamista sekä erityistä huolellisuutta. Asiakirjojen laatijan tulee ymmärtää oma vastuunsa havainnoidessaan ja kuvatessaan sekä omaa työskentelyään että asiakkaan elämäntilannetta. Työntekijä vastaa asiakirjojen laadimisesta. Useimmiten sosiaalihuollon työntekijän velvollisuutena on kirjata tiedot, jotka vaikuttavat palveluiden tai etuuksien järjestämiseen sekä tiedot, jotka ovat tarpeellisia toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta. Tehdyn asiakastyön, tapaamisten, keskusteluiden, suunnitelmien, lausuntojen ja päätösten dokumentointi asiakirjoihin on tärkeää niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta. Työprosessin dokumentointi mahdollistaa palaamisen tehtyyn työhön, menneisiin tapahtumiin ja päätöksiin. Myös toiminnan suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta mahdollistuvat dokumentoidun työn avulla. Työntekijät voivat käyttää asiakirjoja apuvälineinä, joiden avulla tehtyihin ratkaisuihin palaaminen, niiden merkityksen tai tehtyjen suunnitelmien toimivuuden jälkikäteinen arviointi mahdollistuvat. Ajantasaisten asiakirjojen avulla asiakastyön prosessi havainnollistuu asiakkaille, kollegoille ja päätöksentekijöillekin. Niitä on mahdollista hyödyntää myös asiakkaan ja työntekijän keskusteluissa ja yhdessä tavoitteita arvioitaessa. Asiakirjoilla, jotka ovat hyvin laadittuja, voidaan myös edistää asiakkaan etua. Työn laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen yhtenä keskeisenä välineenä on asiakastyön dokumentointi. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 6-7, 10-12.)

Ensisijaisesti asiakassuhteen dokumentoimiseen tarvitaan sosiaalihuollon asiakastietoa. *“Asiakasdokumentti toimii asiakkaan ja työntekijän näkemysten ja toimien tallentajana ja tiivisteenä”*. Asiakasdokumenttiin sisältyy muistiinpanoja, mutta myös hallinnollisia päätösasiakirjoja vahvoine oikeusvaikutuksineen asiakkaan ja hänen perheensä tilannetta ajatellen. (Pohjola, Kempainen, Niskala & Peronius 2019, 39.) Dokumentointi on keskeinen tiedon prosessoinnin alue sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Dokumentointi on myös työn tekemisen sekä tiedonmuodostuksen väline, jonka avulla rakennetaan ymmärrystä sekä kerätään ja tallennetaan tietoa, mutta myös suunnitellaan toimintaa. (Kääriäinen 2003, 171.) Sosiaalihuollossa asiakastietoa syntyy paljon työntekijöiden kuvatessa asiakastyön kulkua niin tapahtumatietoina kuin laatiessa erilaisia asiakirjoja sekä tallentaessa niitä palvelunantajan henkilörekistereihin (Laaksonen ym. 2011, 16). *“Sosiaalityön*

dokumentaatio sisältää runsaasti asiakkaiden arkeen liittyvien tosielämän tapahtumien kuvausta” (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2010, 49). Asiakastyöstä laaditut dokumentit ovat valikoitua kertomusta sosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijä ratkaisee sen, mitä ja miten hän kirjoittaa työstään, kun kaikkea ei voi, eikä ole tarkoituksenmukaistakaan dokumentoida. Sosiaalityön asiakasdokumentit kertovat kohtaamisista, keskusteluista ja päätöksistä. Käytettäessä asiakirjamerkintöjä asiakasta koskevien päätösten perusteluna ja toimenpiteiden suunnittelussa, muuttuvat ne merkittäviksi. (Kääriäinen 2006, 45.)

Institutionaalisessa toiminnassa, kuten sosiaalityössä, keskeisin dokumentointimuoto on viranomaisten ja asiantuntijoiden toteuttama asiakirjojen kirjoittaminen. Asiakirjat voivat kuitenkin sisältää niin tekstiä, piirroksia, valokuvia kuten puhetta ja/tai liikkuvaa kuvaakin ja niitä voi tuottaa kuka tahansa asianosainen. (Vierula 2017, 18.) Uusia mahdollisuuksia tilanteiden ja asioiden dokumentoimiseen luovat nykypäivän monipuoliset tekstin- ja kuvantallentamisen tekniikat muun muassa tietokoneelle täytettävien asiakastietojärjestelmien, video- tai ääninauhalle tallennettavien keskusteluiden sekä tietolähteinä toimivien piirrosten, valokuvien ja esineiden muodossa. (Kääriäinen 2003, 15.) Varhaiskasvatuksessa dokumentoinnilla tarkoitetaan sisältöjen tuottamista (esimerkiksi valokuvia, piirroksia, muistiinkirjoitettuna haastatteluja, videoituja tai nauhoitettuja haastatteluja, lasten töitä). Pedagogisella dokumentoinnilla sen sijaan tarkoitetaan dokumenteista saadun tiedon ja uuden ymmärryksen avulla tapahtuvaa varhaiskasvatustoiminnan suuntaamista ja muokkaamista. (Rintakorpi ja Vihmari-Henttonen 2017, 10.)

4.2 Dokumentointia ohjaava lainsäädäntö

Asiakastiedon käsittelyä, asiakkuuden määräytymistä, tiedon saantia, käyttöä ja luovuttamista ohjaa lainsäädäntö. Sosiaalihuollossa tietojen kirjaamista, hankintaa ja käyttöä säädelään hallintolain, henkilötietolain, julkisuuslain, sosiaalihuollon asiakaslain, asiakastietolain, lastensuojelulain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain avulla. Salassapitoa, vaitioloa ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisessa sovelletaan julkisuuslain säännöksiä, mikäli sosiaalihuollon asiakaslaisissa ei vastaavia säädöksiä ole. (Laaksonen ym. 2011, 6, 16.)

Vuonna 2015 voimaan on tullut laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), jonka tarkoituksena on yhdenmukaisten menettelytapojen toteuttaminen sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja käsiteltäessä sekä sitä kautta sosiaalihuollon tehtävien asianmukaisen hoitamisen edistäminen. Lain neljännessä pykälässä käsitellään asiakastietojen kirjaamista. Pykälässä todetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden sekä muun asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön olevan velvollisia kirjaamaan ne tiedot, jotka ovat sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun ja toteuttamisen sekä seurannan ja valvonnan

kannalta tarpeellisia ja riittäviä. Ne tulee kirjata määrämuotoisina asiakirjoina ja tallentaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen antamien tarkempien määräysten mukaisesti. Asiakastietojen kirjaamisen velvollisuus alkaa palvelunantajan saadessa tiedon henkilön palveluntarpeesta tai palvelunantajan ryhdyttyä toteuttamaan sosiaalipalvelua. Asiakasasiakirjaan on merkittävä myös tieto asiakkuuden päättymisestä. Asiakkaan asian käsittelyn jälkeen on kirjaukset tehtävä viipymättä. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015, 1, 4 ja 5 §.)

4.3 Laadukas dokumentointi

Reamer (2005, 325-334) kirjoittaa sosiaalityön dokumentoinnin palvelevan kuutta ensisijaista tehtävää: arviointia ja suunnittelua, palvelujen toimittamista, palvelujen jatkuvuutta ja koordinoitua (sisältää moniammatillisen yhteistyön), valvontaa, palvelujen arviointia sekä vastuuvollisuutta. Hän nostaa artikkelissaan esille, että kielen ja terminologian tulisi olla selkeää, täsmällistä, yksiselitteistä ja tarkkaa. Kielen tulee olla myös asiakasta kunnioittavaa ja kirjoittaa pitää mahdollisimman ymmärrettävästi siten kuin kirjoittaisi asiaa tunteuttomalle lukijalle. Dokumentoinnin tulisi olla ajantasaista; ihannetapauksessa muistiinpanot tehtäisiin samanaikaisesti tallennettavien tapahtumien kanssa eli asiakkaan kanssa käytävän tapaamisen aikana, välittömästi sen jälkeen tai 24 tunnin sisällä. Virheet tulisi aina korjata läpinäkyvästi. Dokumentoinnin tulisi toteutua lainsäädännön määrittelemällä tavalla. Työntekijöiden tulee ymmärtää niin oikeudelliset kuin eettisetkin normit dokumentointikäytännöissään ja -menettelyssään. Tärkeää on kiinnittää huomiota yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen.

Unkuri (2016, 4-5) kirjoittaa pro gradu tutkielmassaan dokumentoinnin olevan yksi keskeinen sosiaalityön väline. Dokumenttia voidaan käyttää moneen eri tarkoitukseen. Dokumentit kertovat asiakkaana olevien ihmisten ja perheiden asioista ja tilanteista sekä tehdystä työstä. Dokumenteista tulisi välittyä kaikkien osapuolten ääni ja näkemys, jotta ne palvelisivat jokaista osapuolta. Asiakkaiden tyytyväisyys ja siten osallistuminen niiden tekemiseen on tärkeää. Merkittävää on, miten dokumentointia tehdään. Petreliuksen, Tulensalon, Jaakolan ja Hietamäen (2016, 18) mukaan asiakastietojen kirjaamisen sekä dokumentoinnin täytyy olla suunnitelmallista, ajantasaista ja huolellista. Avoimuus ja asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin ovat keskeisimpiä dokumentointia ohjaavia periaatteita. Dokumentteihin on tarkoitus myös kirjata eri osapuolten näkemyksiä käsitelystä asiasta, joten tärkeää on kirjoittaa selkeästi näkyviin, kuka oli mitäkin mieltä.

Vehkalahti (2015, 235, 239-243) käsittelee artikkelissaan kirjallisten arkistoaineistojen käyttöä ja tulkintaa lastensuojelun tutkimuksessa historiallisesta näkökulmasta tuoden esille lastensuojeluarkistoille olevan tyypillistä aineiston fragmentaarisuuden ja

katkoksellisuuden. Hänen mukaansa nämä seikat tulevat esille niin kunnallisessa lastensuojelutyössä, yksityisessä kuin valtion ylläpitämissä organisaatioissa. Säilyneiden asiakirjojen määrä sekä niiden sisältö ja laatu vaihtelevat hänen mukaansa huomattavasti. Asiakirjoja on myös saattanut hävitä kokonaan. Onkin oleellista pohtia, miten säilynyt asiakirja-aineisto on muodostunut ja miksi, sekä miksi tietyt asiat on dokumentoitu, mutta joistain muista merkintöistä ei ole säilynyt lainkaan. Käytännössä siihen, millaista tutkimusta arkistojen pohjalta on mahdollista tehdä vaikuttaa ratkaisevasti menneisyyden viranomaisten dokumentointitavat, mutta myös aineistoon myöhemmin kohdistuneet seulontatoimenpiteet ja arkistointikäytännöt. Systemaattista historiantutkimusta, mutta myös asiakirja-aineistojen hyödyntämistä sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa ja lastensuojelun kehittämisessä vaikeuttaa myös se, että aineisto on sisällöllisesti ja laadullisesti usein epätasaista ja asiakirjat katkonaisia, vaikka arkistot määrällisesti olisivatkin hyvin laajoja. Vehkalahti (2015, 247) toteaa tarkastelunsa pohjalta dokumentoinnin laajuuteen voivan vaikuttaa henkilökohtaisten tavoitteiden lisäksi myös dokumentoinnille ulkopuolelta asetettujen odotusten ja ajan myötä laitoksen sisäisten tarpeiden muuttumisen.

Kääriäinen (2016, 190-193) tarkastelee tekstissään dokumentointivaatimusta lainsäädännön, kohtaamisen sekä kirjoittamisen ja lukemisen näkökulmista. Lainsäädännöllisestä näkökulmasta tarkasteltuna lainsäädännön uudistamistyössä leimaavaa on ollut asiakaslähtöisyyden lisääminen ja asiakkaan aseman parantaminen, yksityiskohtainen ja täsmällisiä soveltamisohjeita sisältävän sääntelyn lisääntyminen, tiedon yksilöllistyminen ja yksilöllistyvän tiedon kasvu. Viimeksi mainittujen seikkojen Kääriäinen toteaa johtavan siihen, että dokumentoidun työn merkitys kasvaa päätöksenteossa. *”Asiakirjoilla on vahva tiedonvälittäjän asema”*. Tiedon yksilöllistyminen ja työntekijäkohtainen vastuu voivat johtaa kollektiivisen ammatillisen tiedon ohenemiseen, erityisesti silloin, jos yhtälössä on mukana myös työn liiallinen kuormitus ja suuret asiakasmäärät. Tällöin ei jää aikaa yhteiseen jakamiseen ja ammatilliseen keskusteluun. Dokumentointikäytäntöjä säätelee laki sosiaalihuollon asiakirjoista, jonka tavoitteena on asiakastietojen kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen ja dokumentoinnin selkiyttäminen. Sosiaalihuollon tehtävien asianmukaista hoitamista edistää lainsäädännön velvoittavuus, mutta paineet työn valvonnasta myös lisääntyvät.

Kääriäinen (2016, 192-193) käy läpi kohtaamisen kirjoittamiseen liittyen, että yksilö saattaa sosiaalityössä syntyvissä tilanteissa joutua näyttämään elämästään puolia, joita ei haluaisi tuoda esiin ja tilanteen olevan epätasa-arvoinen. Kohtaamisen kirjaaminen jää usein ammattilaisen tehtäväksi ja asiakas jää kirjoittamisprosessin ulkopuolelle. Työntekijä tekee valinnat siitä, mitä kirjataan, eikä kaikkea kohtaamistilanteesta elettyä ja sanottua voi asiakirjaan kirjoittaa. Kohtaamistilanteissa ammattilaisen tulisi kertoa avoimesti

asiakirjojen kirjoittamisesta ja osallistaa asiakasta kertomaan näkemyksiään asiakirjan sisällöistä. Työntekijä voi suhtautua sitä luottavammin ulkopuolisen lukijan tekemiin tulkintoihin, mitä huolellisemmin työtä on dokumentoitu asiakkaiden kanssa yhdessä. Kirjoittamisen ja lukemisen näkökulmaan liittyen Kääriäinen (2016, 193-196) käy läpi, että asiakirjan kirjoittamiseen liittyy myös valta sen suhteen, mitä kirjoittaja siihen kirjoittaa ja mitä jättää pois. Kirjoitetusta tekstistä ja siitä tehtävissä tulkinnoissa on myös väärinymmärtämisen mahdollisuus, kuten myös jo itse puhetilanteessa sekä kasvokkaisessa kohtaamisessa asiakkaan ja työntekijän välillä on lukuisia mahdollisuuksia väärinymmärryksille. Kaikissa vuorovaikutustilanteissa on väärinymmärtämisen mahdollisuus. Kirjoittaja voi myös valita kenen toimijuus tekstissä korostuu; asiakkaan vai ammattilaisen ja onko asiakas oman elämänsä asiantuntija vai kuvauksen kohde eli aktiivinen vai passiivinen. Tarkoituksenmukaisia valintoja tehdäkseen *”kirjoittajan on ymmärrettävä asiakastyön dokumentointi laaja-alaisena tiedonmuodostusprosessina ja vastuullisena sekä kauaskantoisena tehtävänä”*. Tekstistä tehtyihin tulkintoihin vaikuttaa aina myös lukijan kokemustodellisuus.

Kääriäinen (2016, 196-197) kirjoittaa asiakirjojen laadun vaatimusten kilpailevan muiden työhön asetettujen vaatimusten kanssa ja ammattilaisen olevan valinnan edessä sen suhteen, mihin keskittyä, kun kaikkea ei ennätä tehdä hyvin. Hän toteaa kuitenkin, ettei siihen ole yksiselitteistä tai yleispätevää vastausta, vaan työyhteisöjen täytyy tehdä tilannekohtaisia ja käytännöllisiä ratkaisuja. Kääriäinen tuo myös esille, että on syytä olla huolissaan dokumentoinnin yltiöpäisen vaatimuksen, yhtenäistämisytkimysten ja lainsäädännön tuen ajamisesta ohi sosiaalityön perustehtävän eli inhimillisen vastavuoroisen kohtaamisen ja siinä syntyvän ihmisyyttä rakentavan kokemuksen. Hänestä dokumentoinnin tulisi säilyä välineellisessä asemassa, joka tukee tiedonmuodostusta.

4.4 Dokumentointi tiedonmuodostuksen prosessina

Sosiaalityö tuottaa neljänlaista tietoa: tietoa, joka koskee kuntalaisia sekä kuntaa ja yhteiskuntaa, tietoa, joka kuvaa palvelujärjestelmän toimintaa, tietoa, joka koskee asiakasta sekä sosiaalityön muuta ammatillista tietoa (Miettinen 2000, Kuusisto-Niemen ja Lehmuskosken 2010, 71 mukaan). Kansallisella tasolla sosiaalihuollon palveluissa on käynnissä asiakastiedon yhtenäistäminen, mikä tarkoittaa samalla tiedon käsittelijöiden käsityksen yhtenäistämistä siitä, mitä tiedolla kuvataan. Todellisuuden kuvaaminen onnistuu niin yksilö- kuin yleiskäsitteillä sekä niiden avulla muodostetuilla käsitejärjestelmillä. Käsitejärjestelmät ovat myös sosiaalityötä koskevan tiedon hallinnassa välttämätön apuväline. Tietotuotannon kriittinen analysointi, johon sosiaalityönkin on siirryttävä teknopessimististen ennusteiden toteutumisen välttämiseksi, edellyttää kielenkäytön yhtenäistämistä eli

sopimista sanojen tarkoituksista ja siitä millä sanoilla tiettyjä asioita kuvataan sekä yhteistä käsitystä asioiden keskinäisestä suhteesta ja yhteisesti sovittua tietosisältöä asiasta vaadittavasta tiedosta ja toiminnan kannalta merkittävistä tiedoista. (Kuusisto-Niemi ja Lehmuskoski 2010, 47, 49, 71-72.)

Kääriäinen (2016, 189-190) kirjoittaa dokumentoinnin tärkeästä tehtävästä. Asiakirjojen on tarkoitus pelkistää ja tallentaa tehty työ tiedoksi, jota voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa ja päätöksenteossa. Sosiaalityön dokumentointi pitäisi ymmärtää kokonaisvaltaisena tiedonmuodostuksen prosessina, johon sisältyy kirjoittaminen, asiakirjatietojen käyttäminen, lukeminen ja analyttinen tarkastelu. Dokumentointi on pelkän tapahtumien kirjaamisen sijaan kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakirjojen merkityksestä työprosesseissa, mutta myös asiakkaiden elämässä. Sosiaalityössä dokumentointi on myös merkittävää vaikuttamistyötä. Asiakirjat vaikuttavat ennen kaikkea asiakkaiden elämään sen lisäksi, että dokumentointi vaikuttaa työhön ja työskentelyyn. Asiakirjoihin tutustumalla on mahdollista tehdä tulkintoja niin työstä kuin asiakkaiden elämästäkin. Asiakirjat kertovan kuitenkin vain sen, mitä niihin on kirjoitettu ja piiloon jää kaikki kiireessä unohdettu tai kirjoittajan turhaksi arvioima tieto. Asiakirjojen laatiminen on jatkuvaa valintojen tekoa siitä, mitä kirjata, koska kaikkea työssä elettyä on mahdoton kirjoittaa näkyviin. *”Sosiaalityön tiedonmuodostus, se, mitä työssä nähdään, koetaan, ajatellaan ja tehdään, on elimellisessä suhteessa työstä laadittuihin asiakirjoihin”*. Usein sosiaalityössä tiedonmuodostus liitetään päätöksentekoon, sillä päätöksiä tehdäkseen työntekijän on kerättävä, tutkittava ja jalostettava saamiaan tietoja (Kääriäinen 2003, 26).

Helavirta (2011, 14, 17, 26-34, 49-55, 80) on väitöskirjassaan tarkastellut hyvinvointitietoa lasten tuottamana, mutta myös lapsia koskevana eli aikuisten tuottamana tai aikuislähtöisenä tietona. Lapsia koskeva hyvinvointitieto on ollut aikuislähtöistä, jolloin lapset on joko ohitettu tiedontuottajina tai lapsilta on kerätty tietoa aikuisten määrittämien näkökulmien kautta. *”Lasten tietoa ja tietämistä on pitkään pidetty toisarvoisena eikä lapsia ole sosiaalistettu aktiiviseen tiedontuottajan rooliin”*. Lasten tuottaman hyvinvointitiedon lähtökohtana on se, että *”lasten asema oman elämänsä informantteina tunnustetaan ja mahdollistetaan”*. Lasten asemaan hyvinvointitiedon tuottajina vaikuttaa käsityksemme lapsista ja lapsuudesta. Helavirta nostaa esille huomioitavia seikkoja liittyen lasten näkökulmien tutkimiseen, kuten esimerkiksi, että lasten tiedon tavoittamiselle ehtoja asettavat lasten aikuisiin nähden marginaalisempi yhteiskunnallinen asema sekä kognitiiviset, psykososiaaliset ja biologiset valmiudet, mutta myös lojaalisuus kysymykset ja osallisuuden näkökulmat sekä eettiset kysymykset.

Hurtig (2006, 167, 192) toteaa artikkelissaan lasten paremman kohtaamisen tavoitteen kietoutuvan oleellisesti lasten tietoon. Lapsien osallisuus ja aktiivinen toimijuus toteutuvat, mikäli lapset saavat itse olla mukana tuottamassa tietoa niin tilanteistaan, kokemuksistaan kuin odotuksistaankin. Lasta osallistavassa työotteessa on kyse asenteesta, jossa lapsilla on erityisasema, eikä osallistava työote rajoitu vain lasten tapaamiseen ja huomioimiseen. Kyse on lisäksi toimintamalleista, joissa lapsi nähdään toimijana, eikä vain arvioinnin ja työskentelyn kohteena. Luottamus kasvaa jaetun tai yhdessä tuotetun tiedon myötä ja yhteinen tieto saa aikaan vahvaa sitoutumista yhteiseen työskentelyyn (Muukkonen 2016, 243). Liukkonen (2010, 123) ja Känkänen (2006, 129,133) kirjoittavat, että taidelähtöisten työmenetelmien ja luovan ilmaisun keinojen käyttäminen saattavat auttaa syventämään lapsen tietoa ja ymmärrystä tilanteissa, joissa lapsille ja heidän perheelleen mahdollistetaan kuulluksi tuleminen ja heidät on otettu aikaisempaa tietoisemmin yhteiseen arviointiin mukaan.

4.5 Dokumentointi lastensuojelussa

Lastensuojelun asiakastyössä tuotetaan asiakirjoja, mutta lastensuojelun sosiaalityö on paljon enemmän kuin se, mitä asiakirjojen muistiinpanot ja päätökset kertovat siitä. Lastensuojelun sosiaalityöhön kuuluu jatkuvat siirtymiset tilanteesta toiseen, odottamattoman kokeminen, vanhan liittäminen olemassa olevaan sekä asiakkaiden kohtaamista ja kuulemista, mutta myös valintojen ja valinnoista aiheutuvien seurausten arviointia, sijaishuolto-paikan etsintää ja muiden viranomaisten kanssa tehtävää yhteistyötä. Asiakirjamerkinnot ovat kuitenkin merkittäviä jälkiä tehdystä työstä ja kuuluvat sosiaalityöhön erottamattomasti. Asiakirjojen kirjoittamisessa kyse on moniulotteisesta prosessista, jonka yhteydessä työntekijä asiakirjoja laatiessaan tekee valintoja, jotka voivat vaikuttaa myös asiakkaan elämään. Myös vallankäytön ulottuvuus liittyy sanojen käyttämiseen. *“Asiakirjojen kirjoittaminen on osa sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja tiedonhallinnan prosessia”*. Sosiaalityöhön kuuluu erottamattomasti asiakirjojen laatiminen eli dokumentointi. *“Sosiaalityön asiakirjat ja dokumentointi liittyvät tavalla tai toisella tiedon prosessointiin ja säilömiseen sekä tiedon uudelleen hyödyntämiseen”*. Työn dokumentointi on pelkän asioiden kirjaamisen ja taltioinnin sijaan myös tiedon käsittelyn prosessi, jolla voi olla vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun. Tämän vuoksi tiedonmuodostuksen tulisi olla avointa ja yhteistyössä asiakkaiden kanssa tapahtuvaa. Sosiaalityön tarpeen hävittyä ja asiakkuudenkin loputtua, jäävät laaditut dokumentit arkistoiduiksi ja säilyvät työnjälkinä. Dokumentoinnin tulisi samanaikaisesti palvella niin asiakkaita, työntekijöitä kuin hallintoakin eli kaikkia osapuolia. Asiakastyötä huolellisesti dokumentoitaessa muodostuu asiakirjoista niin työn

tekemisen kuin tiedonmuodostuksenkin toimiva väline. (Kääriäinen 2003, 3, 5, 13, 23-24, 26.)

Lastensuojelun dokumentti on pysyvä asiakirja (Unkuri 2016, 4). Tekstit, jotka asiakirjoihin on tallennettu, jäsentävät todellisuutta ja kuvaavat tilanteita sekä tallettavat osapuolten käsityksiä. Dokumenttien avulla menneeseen on mahdollista palata ja tehdä tarkistuksia tai muodostaa tarpeellisia käsityksiä lastensuojelutyön suuntaamiseksi. Asiakirjat ja dokumentit eivät paljasta kaikkea tai kokonaisia elämäntarinoita, vaan ne kertovat jotain tehdystä työstä, kohtaamisista ja episodeista sekä toisaalta sen, mitä työntekijät ovat nähneet tärkeänä työnsä tekemisen kannalta ja millaisia kirjoittamisen tapoja ja retorisia ilmauksia he ovat käyttäneet. (Kääriäinen 2006, 47-48.) Lastensuojelutyössä asiakirjojen kirjoittaminen on välttämätöntä ja lakisääteistä. Asiakastyön kirjaaminen näkyviin mahdollistaa tukitoimien toimivuuden seurannan ja arvioinnin. Asiakastyön dokumentointi hyvin tehtynä palvelee tehdyn työn suunnittelua ja arviointia. Dokumentointi onkin keskeinen ja tärkeä osa lastensuojelutyötä. Se on myös tiedonmuodostuksen toimiva väline. (Kääriäinen, Leinonen ja Metsäranta 2007, 8, 11.) Kirjoittaminen toimii lastensuojelun sosiaalityössä myös yhtenä keinona jäsentää epävarmuutta ja jatkuvasti muuttuvia tilanteita (Kääriäinen 2006, 49).

Edellä kuvatun muun dokumentointia ohjaavan lainsäädännön lisäksi lastensuojelulaki (417/2007) asettaa velvoitteita asioiden kirjaamiseen lastensuojelussa. Lastensuojelulain 33 pykälä käsittelee asioiden kirjaamista lastensuojelussa. Pykälän mukaan lastensuojelun työntekijän pitää merkitä lapsen tai nuoren asiakaskirjoihin lastensuojelulain 26 pykälän ensimmäisen momentin mukaisesta vireille tulosta lähtien kaikki ne tiedot, jotka vaikuttavat lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen sekä tiedot, jotka ovat tarpeellisia toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta. (LSL 33 §.) Lainsäädännön lisäksi dokumentointia lastensuojelussa ohjaavat myös sosiaalihuollon asiakasdokumentointia koskevat yleiset periaatteet. Avoimuus ja asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin ovat dokumentointia ohjaavia keskeisempiä periaatteita. (Petrelius ym 2016, 18.) Myös Koposen (2019, 6) mukaan asiakkaan osallisuus on hyvän dokumentoinnin periaatteiden sekä eettisyyden mukaista. Asiakkaan täytyy saada tietää, että hänestä kirjataan asiakastietoja ja että hänellä on oikeus omiin asiakirjoihinsa (Laaksonen ym. 2011, 12). Unkuri (2016, 14) painottaa, että ”*osallistava dokumentointi liittyy vahvasti eettiseen työtapaan, joka tulee aina huomioida lastensuojelun työskentelyssä*”. Kääriäisen ym. (2007,7) mukaan eettisesti kestävä dokumentointi on reaaliaikaista, ei muistikuviiin perustuvaa sekä yhteisesti asiakkaiden kanssa sovittua ja jaettavaa. Kääriäinen (2003, 182) huomauttaa, ettei hyvä lastensuojelun sosiaalityön dokumentointi tarkoita automaattisesti asiakastyön tuleamista hyvin tehdyksi tai toisaalta sitä, että

toiminta asiakkaan kanssa olisi huonoa tai epäammattillista, jos dokumentoinnissa on puutteita.

Petrelius ym. (2016, 18-19) käyvät läpi, että sosiaalihuollon asiakasdokumentointia koskevat yleiset periaatteet ohjaavat lastensuojelun arviointiin liittyvää dokumentointia. Päätöksenteon perusteluina ei ole eettistä käyttää ns. hiljaista tietoa, vaan tämä hiljainen tieto on kyettävä sanallistamaan asiakirjoihin kirjattujen johtopäätösten ja niiden perusteluiden kriittisen tarkastelun mahdollistumisen vuoksi. Asiakastyössä syntyvät dokumentit tulisi mahdollisimman paljon kirjoittaa yhdessä asiakkaiden kanssa, sillä niillä on vaikutusta asiakkaiden kokemuksiin itsestään. Erityisesti lastensuojelussa pyrkimys dokumentoinnin avoimuuteen ja moniäänisyyteen sekä dokumentoinnin tekemiseen yhdessä asiakkaiden kanssa on tärkeää dokumenttien rakentaessa myös eri viranomaisten käsityksiä niin lapsesta kuin vanhemmistakin. Teksteillä on erityisen merkittävä asema lasta ja perhettä koskevien tulkintojen tuottajana ja siirtäjänä työntekijöiden vaihtuessa tai uusien ammattilaisten tullessa mukaan verkostoon. Ne voivat muokata ammattilaisten käsityksiä jo ennen kuin nämä tapaavat lasta ja perhettä. Yhtenä laadun elementtinä voidaan lastensuojelun dokumentoinnissa pitää arvioinnin normatiivisuuden läpinäkyvää käsittelyä. Dokumentoinnin reflektiivisyyttä ja avoimuutta lisää normatiivisuuden tunnistaminen arvioinnin lähtökohdaksi. Laadukkaassa dokumentoinnissa kaikkien arviointiin osallistuneiden (lapsen, läheisten ja ammattilaisten) tiedon tulkinnat ja näkemykset tuodaan yhteen ja asetetaan rinnakkain tarkasteltavaksi. Dokumentoinnin avoimuuteen liittyy myös se, että arviointiprosessin vaiheet ja tiedon rakentumiseen liittyvät vaiheet kirjataan läpinäkyvästi; tieto aiemmista arvioinneista ja suunnitelmista, tieto ja kirjaukset asiakkaiden tapaamisista, muiden ammattilaisten konsultointiin liittyvä tieto, on tärkeää. Arviointiprosessin tieto tulisi koota yhteenvedoksi. Lastensuojelussa myös dokumentointia koskevat lapsikeskeisyyden, lapsiystävällisyyden ja lapsen osallisuuden tavoitteet.

4.6 Asiakastietojärjestelmien kehittäminen

Sosiaalihuollon valtakunnallinen tiedonhallinnan kokonaisvaltainen kehittäminen on käynnistynyt vuonna 2005 alkuun osana Sosiaalihuollon kehittämishanketta ja sittemmin omana erillishankkeenaan Sosiaalialan tietoteknologia hankkeessa eli Tikesos-hankkeessa vuosina 2008-2011. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan valtakunnallisesta kehittämisestä on vuodesta 2011 alkaen vastannut Terveystieteiden tutkimuskeskus eli THL. Kansa-hankkeen (Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke vuosille 2016-2020) tavoitteeksi on kirjattu asiakastiedon saatavuuden mahdollistaminen siellä, missä asiakastieto on tarpeen asiakkaan palvelun suunnittelemiseksi ja järjestämiseksi. Kansa-koulu-I ja Kansa-koulu-II -hankkeet ovat

osa sosiaalihuollon asiakirjalain toimeenpanoa. Sosiaalialan tiedonhallinnan kansallisen kehittämistyön tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiset tietojärjestelmäpalvelut. Muutoksen avulla pyritään myös tukemaan toiminnan tehostamista ja sosiaalipalveluiden kehittämistä sekä luomaan edellytyksiä asiakasprosesseissa sosiaali- ja terveydenhuollon tiiviimmälle yhteistyölle. Hankkeen keskeisimpänä tavoitteena on asiakasprosessien tehostaminen sekä sosiaalihuollon asianhallinnan tehostaminen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL), Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (STM), Kansaneläkelaitos (Kela), sosiaalipalveluja antavat organisaatiot, sosiaalialan osaamiskeskukset sekä sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevien tietojärjestelmien toteuttajat ovat hankkeessa keskeisinä toteuttajina. Myös edellytykset sosiaalihuollossa syntyvän asiakastiedon hyödyntämiselle terveydenhuollossa sekä raportoinnissa, johtamisessa, tilastoinnissa ja tutkimuksen tarpeisiin saadaan samalla luotua. Kansa-hanke kuuluu yhtenä osana Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön laajempaan strategiaan *“Sote-tieto hyötykäyttöön - Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palveluiden tukena”*, jonka tavoitteena on kansalaisten aktiivisuuden tukeminen oman hyvinvoinnin ylläpitämisessä sekä palvelujärjestelmän vaikuttavuuden edistäminen paremman tiedonhallinnan ja sähköisten palveluiden avulla. (Rötsä, Berglind, Huovila, Hyppönen, Peksiö & Mykkänen 2016, 3-5; Socom 2016.)

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan digitalisaation myötä on rakentumassa merkittävä niin asiakkaita kuin sosiaalityöntekijöitäkin koskeva toimintaympäristön muutos. Terveidenhuollon yhtenäistetyille valtakunnallisesti arkistoidulle potilastiedolle on rakentumassa jatkumona sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto. Kansa -hanke on vienyt asiaa eteenpäin samoin kuin sosiaalihuollon kirjaamista ja tietojen käsittelyä koskevan asiakirjalain (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015) voimaan tulo vuonna 2015. Nämä molemmat pyrkivät siihen, että asiakasasiakirjoissa oleva tieto säilyy asiakkaan, palvelujärjestelmän ja tiedontuotannon tarpeita ajatellen tietoturvallisena, ehjänä ja käyttökelpoisena. Edellytyksenä valtakunnallisesti yhtenäisen asiakastiedon toteuttamiselle on asiakastiedon tuottaminen ja tallentaminen yhdenmukaisesti, minkä perustana on sosiaalialan tiedonhallinnan koodisto ja sitä tarkentava sanasto (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 4.0). Muutos vaikuttaa tiedon tekniseen kirjaamiseen uudellaisiin asiakastietojärjestelmiin, mutta sillä on vaikutusta myös asiakastyöhön ja sen prosesseihin sekä kieleen, työkäytäntöihin, arviointiin ja tiedon toissijaiseen käyttöön (tilastoinnissa, suunnittelu- ja selvitystehtävissä, tietojohdattamisessa sekä viranomaisohjauksessa ja -valvonnassa, tieteellisessä tutkimuksessa ja opetuksessa sekä kehittämis- ja innovaatio toiminnassa). Merkittävästi sosiaalihuollon tiedonhallinnon muutoksella on vaikutusta sosiaalityöhön, koska sosiaalihuollon asiakkaan palvelujen kokonaisuudesta vastuu on sosiaalityöntekijällä. (Pohjola ym. 2019, 37-39.) Pikkuhiljaa sähköiset toimintaympäristöt muodostavat jatkumon sosiaalialan perinteisille

toimintaympäristöille ja mahdollistavat asiakkaiden lisääntyvän asioinnin internetin välityksellä. Verkkopalvelut tukevat ammattilaisten työtä sekä muokkaavat työkäytäntöjä ja –kulttuuria. Asiakkaat ja ammattilaiset asioivat jatkossa verkon välityksellä yhä enemmän sekä myös kohtaavat erilaisilla sähköisillä foorumeilla toisiaan. Sosiaalialan työ on perinteisesti nähty kasvokkain tehtävänä vuorovaikutukselle perustuvana asiakastyönä, joka perustuu yleensä henkilökohtaiseen palveluun ja tehtäviin, joiden hoitamista pelkästään tekniikan avulla on vaikea kuvitella. Vaikka sosiaalisia ongelmia, kuten köyhyyttä ja syrjäytymistä, ei ratkaistakaan vain tekniikan avulla, on teknisten ratkaisujen avulla mahdollista helpottaa ja tehostaa useita työtehtäviä ja avun kanavoimisen tarpeita. (Heikkonen ja Ylönen 2010, 113-114, 123-124.)

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto, tiedonhallintapalvelu, Omakanta ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarkoitettu selainpohjainen käyttöliittymä ovat Kanta-palvelujen tekniseen ympäristöön toteutettavia valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita. Sähköinen tiedon luovutus eri toimijoiden välillä mahdollistuu Kanta-palveluiden avulla. Myös tietojen hakeminen toisten rekisterinpitäjien rekistereistä on mahdollista rekisterinpitäjän käyttäjille. (THL 2019c, 10.) Sosiaalihuollossa Kanta-palvelut on otettu käyttöön vuodesta 2018 alkaen. Asiakastiedot ovat tällöin ammattihenkilöiden käytössä ammattihenkilön työskentelypaikasta riippumatta. Vuonna 2020 omakanta-palvelu laajenee sosiaalihuollon tiedoilla ja sosiaalihuollon asiakastiedot ovat tällöin myös asiakkaan käytössä (Socom 2016.)

Omakannassaan asiakas näkee pääsääntöisesti kaikki asiakastiedon arkiston käyttöönoton toisessa vaiheessa ja sen jälkeen hänestä dokumentoidut ja asiakastiedon sähköiseen arkistoon tallennettuna olevat asiakasasiakirjat. *”Hallituksen esityksessä asiakastietolaiksi 23 §:n mukaan asiakkaalle voidaan näyttää hänestä tallennetut tiedot lukuun ottamatta sellaista tietoa, jota laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999 (jatkossa julkisuuslaki) 11 §:n 2 ja 3 momentin tai muun lainsäädännön mukaan asiakkaalla ei ole oikeutta saada”*. Myös alaikäinen asiakas näkee pääsääntöisesti kaikki hänestä tallennetut asiakastiedot. Omakannan käyttö kuitenkin vaatii vahvaa tunnistautumista, mikä rajaa lasten mahdollisuuksia Omakannan käytössä. Huoltajan asioidessa alaikäisen asiakkaan puolesta, on Omakannassa näkyvillä samat kuin alaikäisen asiakkaan itse omassa kannassaan näkemät tiedot, jollei erillisiä näyttämisen rajoituksia ole tehty. Omakannan kautta asiakastiedot ovat pääsääntöisesti asiakkaiden katseltavissa. Asiakkaat eivät voi Omakannassaan vastaanottaa eivätkä lähettää viestejä, asioita ei voi laittaa vireille eikä asiakirjojen lähettäminen sosiaalihuoltoon ole mahdollista, asiakkaat eivät voi myöskään tallentaa tai muuttaa omia tietojaan. (Häkälä 2019, 4.)

5 OSALLISTAVA DOKUMENTOINTI

5.1 Osallistava dokumentointi asiakkaan osallisuuden mahdollistajana

Vierulan (2017, 30) mukaan *“Osallistavalla dokumentoinnilla tarkoitetaan yleensä erias-teista asiakkaan ja työntekijän yhdessä kirjoittamista tai asiakkaalle suotua mahdollisuutta lukea ja kommentoida itseään koskevia asiakirjatekstejä”*. Stellberg (2017) puolestaan käyttää tutkimuksessaan nimitystä osallistava kirjaaminen ja kertoo asiakkaalle tiedottami-sen kirjaamiseen liittyvistä asioista, kuten asiakastietojen käyttämisen ja omien tietojen saamisen, olevan sen peruslähtökohta.

Sosiaalihuollossa asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen tekemiseen on eettisen toi-minnan perusta. Tähän sisältyy, että asiakkaalle kerrotaan asiakirjojen kirjoittamisesta ja että hänelle näytetään häntä itseään koskevia asiakirjoja. Mahdollisuuksien mukaan asia-kirjoja myös tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakirjoihin kirjoitetaan yhdessä kes-kustelluista ja sovituista asioista sekä niistä asioista, joita on asiakkaan palvelusta tärkeää tai välttämätöntä selvittää ja kuvata. (Laaksonen ym. 2011, 12.) Laki sosiaalihuollon asiak-kaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 1§) pyrkii edistämään asiakaslähtöisyyttä, asia-kassuhteen luottamuksellisuutta, asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosi-aalihuollossa. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 13§) todetaan myös, että asiakkaalla on muun muassa oikeus saada tietää, mihin tarkoituk-seen hänen antamia tietoja käytetään sekä mihin niitä luovutetaan.

5.2 Erilaiset tavat toteuttaa osallistavaa dokumentointia asiakastyössä

Osallistavaa kirjaamista on mahdollista toteuttaa monella eri tasolla ja huomioiden asiak-kaiden lähtökohdat. Asiakkaiden kanssa yhdessä kirjaamisen tuntuessa haastavalta, työn-tekijän on mahdollista edistää osallisuutta pienin askelin. (Stellberg 2017.) Erilaiset doku-mentoinnin kehittämiseen liittyvät ideat ovat kannustaneet siihen, että kirjaaminen toteu-tettaisiin asiakkaita tavatessa. Näin toimiessa dokumentointi olisi osa suoraa asiakastyötä. *”Tällä hetkellä dokumentointi on kuitenkin useimmiten asiakastyöstä erillinen tehtäväkoko-naisuus”*. (Wilen 2018, 12.)

Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelussa on ollut tavoitteena, kun osallistavaa do-kumentointia on alettu kehittämään (Unkuri 2016, 14). Asiakkaiden osallisuus dokumen-toinnissa voi vahvistua, kun he voivat nähdä laaditut asiakirjat pian niiden valmistumisen jälkeen. Työntekijöiden laatimien tapahtumatietojen toimittaminen asiakastapaamisista asiakkaille mahdollistaa heille työntekijöiden kirjaamien asioiden kommentoinnin ja ne saattavat samalla auttaa heitä myös orientoitumaan seuraavaan tapaamiseen, kun he

muistelevat edellisellä tapaamiskerralla käsittelyssä olleita asioita. Asiakkaiden osallisuutta dokumentointiin pystyy lisäämään kysymällä asiakkailta heidän mielipidettään siitä, mitkä asiat olisi tärkeää dokumentoida. Asiakkaiden osallisuus lisääntyy myös, kun työntekijä kertoo etukäteen, mistä asioista hän aikoo kirjoittaa. Asiakkaiden osallisuus toteutuu vielä paremmin tilanteissa, joissa asiakirjojen kirjoittaminen tapahtuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä. (Laaksonen ym. 2011, 42.)

Osallistavaa dokumentointia on mahdollista käyttää myös niin, että asiakas saa jälkeensä luettavakseen kaikki työntekijöiden tekemät asiakaskirjaukset (Pyykönen 2012, 6). Makkonen (2013, 28) käyttää pro gradu tutkielmassaan osallistavasta dokumentoinnista termiä avoin dokumentointi. Hän on ollut yhtenä työntekijänä Maunulan lastensuojelun työryhmässä, jossa avoin dokumentointi on tarkoittanut sitä, että asiakas on saanut aina tapaamisesta työntekijän tekemän kirjauksen itselleen. Tällöin asiakas voi tarkistaa asiat jälkikäteen saamastaan kirjauksesta, sillä usein asiakas voi olla tapaamisen aikaan niin jännittynyt, ettei muista tarkalleen mitä tapaamisella on puhuttu. Edellinen kirjaus saateetaan myös lukea ääneen asiakkaan luvalla seuraavan tapaamisen aluksi, mikä mahdollistaa asiakkaalle oman mielipiteen ja mahdollisista virheistä kertomisen kirjauksista. Asiakas voi myös lisätä kirjaukseen jonkin näkökulman, joka on hänelle tärkeä. Korjaukset ja lisäykset tehdään seuraavan kirjaukseen, joten työntekijän havainnot sekä aiemmin saama käsitys jää voimaan. Seuraavaan kirjaukseen kirjataan kuka haluaa ja mitä hän haluaa korjata. Näin toimiessa kirjauksissa näkyvät eri osallistujien näkemykset ottamatta kantaa siihen, mikä on oikea näkemys.

Mäkinen (2016, 4) tutki YAMK opinnäytetyössään läpinäkyvää työtapaa. Läpinäkyvä työtapa kuvaa dokumentointitapaa, ”*jossa asiakas pääsee osalliseksi kirjaamiseen neuvottelussa*”. Tutkimuksessa oli asiakassuunnitelmaneuvoittelussa kokeilussa tämä uudenlainen dokumentointitapa, jossa kirjattu suunnitelma oli saman tien nähtävillä ja asiakkaan oli mahdollista reflektoida neuvottelua ja hän pystyi tarvittaessa heti keskustelemaan kirjallisen suunnitelman sisällöstä työntekijän kanssa. Muukkosen (2013, 170) mukaan dokumentointi tukee osallisuutta kirjattaessa asioita siten, että asiakkaan ääni kuuluu kirjauksissa. Lapsen ääni tulee parhaiten esiin dokumentoinnissa, kun lapsen puheesta käytetään suoria sitaatteja. Dokumentoinnit on hyvä tarkastuttaa ja korjata lapsen toivomalla tavalla, jotta asiat tulevat varmasti kirjattua lapsen tarkoittamalla tavalla.

Toimintakäytänteet voivat olla erilaisia eri asiakirjojen kohdalla. Esimerkiksi, kun laaditaan suunnitelmaa, on asiakirja koko ajan yhteisen työskentelyn kohde. Joskus on tilanteita, joissa voi olla järkevämpää keskittyä dokumentointiin vasta loppuvaiheessa tapaamista. Erilaiset kysymykset voivat olla apuna dokumentointiin orientoitumisessa ja yhteenvetoa

tapaamisesta tehtäessä: ”*Mikä sinusta on ollut tapaamisessa tärkeintä? Mitkä asiat on mielestäsi olennaista kirjata ylös? Onko jotakin, mitä et toivo kirjoitettavan? Kuvaako tämä mielestäsi hyvin käsitellyjä asioita?*” Dokumentoimisesta vastaa työntekijä, mutta olisi hyödyllistä pohtia myös asiakkaiden laatimien tekstien roolia dokumentoinnissa. (Laaksonen ym. 2011, 42.)

5.3 Osallistavan dokumentoinnin hyödyt ja haitat

Makkosen (2013, 28-29) mukaan Maunulan lastensuojelussa on pyritty vaikuttamaan avoimen dokumentoinnin avulla yhteisen ymmärryksen syntymiseen. Avoimen dokumentoinnin keinoin lastensuojelutyössä voidaan pyrkiä avoimempaan, suunnitelmallisempaan ja asiakkaan osallisuutta lisäävään ja tasa-arvoisempaan työskentelyyn. Makkonen (2013, 80) toteaa, että hänen tekemänsä tutkimuksen keskeisiä johtopäätöksiä on, ettei avoin dokumentointi ollut itsessään merkityksellinen asiakkaiden mielestä. Asiakkaille sen merkitys liittyi avoimen dokumentoinnin tuomiin välillisiin hyötyihin. Avoimella dokumentoinnilla oli kuitenkin asiakkaiden kokemaan osallisuuteen selkeä yhteys lastensuojelun työskentelyssä sekä tiedonsaamiseen asioissa, jotka liittyivät heidän asiakkuuksiinsa. Makkosen (2013, 92) mukaan avointa dokumentointia käyttämällä kirjausten ajantasaisuus onnistuu helpommin. Se on myös yksi keino tehdä asiakastyöstä läpinäkyvämpää.

Mäkinen (2016, 56-57) osoittaa tutkimuksellaan, että läpinäkyvällä työtavalla on monia hyviä puolia luottamukseen ja yhteistyöhön liittyen. Vaikutukset näkyvät myös tutkittavien sosiaalityöntekijöiden työssä ja asiakkaiden elämässä työtavan positiivisina henkilökohtaisina kokemuksina. Mahdollisuus saada vaikuttaa oman elämän tärkeisiin asioihin, saa asiakkaan tulemaan osalliseksi, valtaistumaan ja sitoutumaan paremmin lastensuojelutyön prosessiin. Osallisuus ja valtaistuminen saattavat olla tärkeitä korjaavia tekijöitä asiakkaan tilanteessa. Tutkimuksen pohjalta voidaan nähdä asiakkaan osallisuuden dokumentoinnissa ja lastensuojelutyön prosessissa sitouttavan häntä paremmin. Asiakkaan saamat vaikuttamismahdollisuudet ja voimaantumisen kokemukset edesauttavat työskentelyä. Asiakkaan ollessa osallinen dokumentin kirjaamisessa hänen äänensä tulee paremmin kuuluviin ja se on myös nähtävillä konkreettisesti asiakirjassa.

Pyykönen (2012, 6-7) tuo esille, että luottamus rakentuu ja epäluottamus vähenee tiedon avulla. Tieto luo avoimuutta ja osallisuutta. Prosessit lastensuojelussa tulevat läpinäkyvämmiksi, kun yhdessä asiakkaan kanssa tuotetaan tietoa. Asiakkaan on osallistavan dokumentoinnin avulla mahdollista olla aktiivisemmassa roolissa lastensuojelun prosesseissa. Pyykönen (2012, 17) on listannut osallistavalla dokumentoinnilla tavoiteltavia hyötyjä: asiakkaan osallisuuden kokemus lastensuojeluprosessissa lisääntyy, yhteisen ymmärryksen luominen asiakkaan kanssa dialogissa lisääntyy, tulkintavirheet vähenevät,

asiakkaan tieto ja hallinnan tunne lisääntyy lastensuojeluprosessissa, asiakkaan itsearviointin taidot lisääntyvät, asiakkaan oman asiantuntemuksen käyttö lastensuojeluprosessissa on paremmin mahdollinen, asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen oikeusturva lisääntyy väärinymmärrysten ja tulkintojen vähetessä, asiakkaan voimaantumisen kokemukset lisääntyvät ja kontrollin ja tuen elementit tulevat läpinäkyvimmiksi.

Unkuri (2016, 14) toteaa asiakkaan aseman vahvistuvan lastensuojelun prosesseissa käytettäessä osallistavaa dokumentointia yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijän ottaessa asiakkaan mukaan asiakirjojen kirjoittamiseen hänellä on mahdollisuus kuulla mitä asiakirjoihin pitäisi asiakkaan käsityksen mukaan kirjoittaa ja hän voi myös tuoda esiin sen, mitä pitää itse merkittävänä (Laaksonen ym. 2011, 39). Petrelius ym. (2016, 19-20) kirjoittavat, että dokumentoinnin avoimuus, moniäänisyys ja dokumentoinnin tekeminen yhdessä asiakkaiden kanssa on pyrkimyksenä erityisen tärkeä lastensuojelussa, koska lastensuojelun tuottamat dokumentit luovat myös käsityksiä lapsesta ja vanhemmista eri viranomaisille. Lastensuojelun työskentelyn myötä kirjatulla teksteillä on erityisen merkittävä asema lasta ja perhettä koskevien tulkintojen tuottajana ja siirtäjänä työntekijöiden vaihtuessa ja uusien ammattilaisten tullessa mukaan lasten ja perheiden verkostoon, sillä asiakasdokumentit saattavat ohjata ammattilaisten käsityksiä lapsista ja perheistä, lapsiin kohdistuvista riskeistä ja lasten suojelun tarpeista jo ennen kuin työntekijät ovat itse tavanneet asiakkaitaan. Suomalaisissa lastensuojelun työkäytännöissä onkin avoimen ja osallistavan dokumentoinnin keinoin etsitty tapoja purkaa asiakastiedon dokumentointiin liittyviä valtasuhteita. Yhdessä dokumentoiminen on tärkeää myös siksi, että asiakirjoihin asiakkaista kirjatut asiat vaikuttavat myös asiakkaiden kokemuksiin itsestään.

Kirjoittamisen tapahtuessa välittömästi asiakkaan kanssa, mahdollistuvat tekstin läpi käyminen asiakkaan kanssa yhdessä sekä mahdollisten korjausten ja lisäysten tekeminen. Asiakas tulee siten osalliseksi omista asiakirjoistaan, eivätkä kirjaukset jää kuormittamaan työntekijää. Suurin osa asiakastapaamisista on etukäteen sovittuja keskusteluja niin sosiaalitoimistoissa kuin myös asiakasperheiden kodeissa. Näissä tilanteissa reaaliaikaisen kirjoittamisen voidaan katsoa olevan osa lastensuojelun jäsentämistä, mutta myös näkyväksi tekemistä asiakkaalle ja mukana mahdollisesti oleville yhteistyökumppaneille. *“Asiakkaan osallistaminen omien asiakirjojen laadintaan on sekä asiakkaalle että työntekijälle voimaannuttava kokemus”*. Asiakirjakirjoittaminen ja työ tulevat näkyväksi prosessiksi kirjoitettuja tekstejä asiakkaalle luettaessa ja niitä yhdessä muokattaessa. Oman toiminnan näkyväksi tekeminen asiakkaalle avaa myös uusia dialogisia mahdollisuuksia, kun asiakas voi kysyä työntekijältä tämän tekemistä ratkaisuista ja tulkinnoista ja työntekijän varmistuessa, että on ymmärtänyt kuulemansa oikein. Asiakas myös sitoutuu yhteiseen

työskentelyyn paremmin osallistuessaan omien dokumenttiansa laatimiseen. (Kääriäinen ym. 2007, 26-27.)

Makkonen (2013, 61, 88) tutki myös avoimen dokumentoinnin negatiivisia puolia: Avointa dokumentointia kohtaan löytyi kiinnostuksen puutetta, tutkimukseen vastanneiden nuorten kokemukset avoimen dokumentoinnin vähäisemmästä hyödyistä aikuisiin nähden osoittivat, *”että lastensuojelutyötä tehdään kauniista tavoitteista huolimatta, edelleen liian aikuiskeskeisesti”*. Lisäksi avoimen dokumentoinnin ei myöskään aina koettu toimivan asiakkaiden mielestä heitä tukien esimerkiksi, kun eroperheessä on molemmilla huoltajilla oikeus lastaan koskeviin asiakirjoihin. Alhasen (2014, 43) tutkimuksessa tuli taas esille, että asiakkaiden näkökulmasta pahimmillaan kirjaamisen korostuminen johtaa siihen, *”että kohtaamistilanteista tulee byrokraattisia ja kirjaamisesta tulee oleellisempaa kuin asiakkaiden aidosta auttamisesta”*.

Osallistavan dokumentoinnin tuleminen työhön systemaattiseksi, tarkoittaisi koko työyhteisön uudelleen orientoitumista. Osallistava dokumentoinnin toteuttaminen on lisäksi haasteellista toteuttaa ajan ja resurssien puutteen takia. Dokumentoimiselle tulisi varata aikaa sillä asianmukaisten dokumenttien tuottaminen ei onnistu kaikenlaisissa olosuhteissa. Työntekijöillä tulee olla riittävästi aikaa hoitaakseen työnsä hyvin ja työnantajien on mahdollistettava se. *”Dokumentointi tulee nähdä keskeisenä työhön kuuluvana osana, johon on myös varattava aikaa”*. (Huotarinen 2014, 29; Laaksonen ym. 2011, 13.) Asiakirjat saattavat myös sisältää asioita, joiden tietäminen ei ole lasten ja nuorten edun mukaista niiden arkaluontoisuuden vuoksi. Lapsille ja nuorille ei voi antaa tiedoksi kaikkia dokumentteja. (Huorinen 2014, 29; Pyykönen 2012, 18).

6 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT SEKÄ AINEISTO

6.1 Kehittäminen

Kehittämiseen voi sisältyä uusien ideoiden keksimistä, niiden levittämistä ja vakiinnuttamista. Tästä näkökulmasta katsottuna kehittäminen onkin luonteeltaan käytännöllistä asioiden korjaamista ja parantamista sekä edistämistä. Kehittämisessä tavoitteellisuus on keskeinen elementti ja kehittämisellä tähdätäänkin muutokseen ja tavoitellaan jotain parempaa tai tehokkaampaa kuin mitä aikaisemmat toimintatavat tai -rakenteet ovat. Nykyisen tilanteen tai toiminnan ongelmat tai näky jostakin uudesta voivat olla kehittämistoiminnan lähtökohtana. Kehittämistoiminnan kohteena voi olla yksittäiset työntekijät ja heidän ammatillinen osaamisensa. Muutokset työnteon tavassa tai menetelmissä ovat tällöin tavoitteena. Kehittämisen on mahdollista kohdistua myös rakenteisiin ja prosesseihin, jotka usein kohdistuvat laadunvarmennukseen, tietoteknisten järjestelmien uudistamiseen tai organisaatorakenteen muodostamiseen. Kehittämistoiminta voi olla myös tuotekehitystä. *“Kehittämisen kohde voikin vaihdella yksittäisistä ihmisistä toimintaprosesseihin, työyhteisöihin, organisaatioihin ja konkreettisiin tuotteisiin”*. Kaikessa kehittämistoiminnassa korostetaan nykyisin osallisuuden merkitystä ja osallistavasta kehittämisestä on tullut jonkinlainen muoti-ilmiö. (Toikko & Rantanen 2009, 16-17, 89.)

Jokaisen ammattirooliin kuuluu suunnittelu ja kehittäminen, eivätkä ne ole vain johtajien ja esimiesten toimialaa. Työssä ja työyhteisössä tunnistetut tarpeet ja haasteet ovat perustana työyhteisölähtöiselle kehittämiselle, joka pyrkii kehittämään työtoimintaa tavoitteiden sekä visioiden saavuttamiseksi. Yhteisöllinen tavoitteenasettelu ja tiedonmuodostus ovat painotettuina ja koko työyhteisö nähdään kehittämisen subjektina kehittämisen suuntautuessa työn ja työyhteisön toiminnan tutkimiseen. Kehittäminen sulautuu kiinteäksi osaksi päivittäistä ammattityötä. Käytännön työtehtävien ja työmenetelmien kehittämisessä, kuten esimerkiksi asiakaspalvelun laadun lisäämisessä, työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen toimii viitekehyksenä. Välittömien ja kertaluonteisten parannusten lisäksi pyritään myös pitkäjänteisiin parannuksiin työyhteisön tavoissa toimia organisaation ja toimintaympäristön osana. *“Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on ennen kaikkea keino työyhteisön toimintakyvyn ylläpitämiseen ja vahvistamiseen”*. Työyhteisölähtöisen kehittämisen motiivina voi olla toive kehittämisen olemisesta osa ammatillista arkityötä ja toiveena on usein myös pysyvä tapa toimia. Tärkeänä motiivina työyhteisön oman kehittämisprosessin rakentamiselle voi olla myös sen vaikuttaminen jaksamiseen sekä työhyvinvointiin. (Sepänen-Järvelä & Vataja 2009a&b, 9-10, 13, 17.)

Kehittämisen ongelmat konkretisoituvat arkityössä usein aika- ja tilakysymyksinä. Kehittämistoiminnan mahdollistaa kehittämisprosessi menetelmineen ja se antaa sille myös rakenteet. Kehittämisprosessista voi parhaimmillaan tekeytyä yhteisöllistä toimintaa kannatteleva ja yhteistä ymmärrystä ja kieltä eri ammattiryhmien välille tuottava rakenne. Työyhteisöissä kehittämiselle yhdessä sovitut tavoitteet ja niin fyysisen kuin henkisenkin tilan antaminen helpottavat työtä koskevien kehittämisjännitteiden nostamista yhteiseen käsittelyyn. Etenemistä kehittämisehdotuksista käytännön kokeiluihin edistävät kehittämistyön yhteinen oikeutus ja päämäärätietoisuus. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009a, 18.) Ulkopuolisten toimijoiden, esimerkiksi konsulttien, tutkijoiden tai työnohjaajien, rooli on vähäinen työyhteisölähtöisessä prosessikehittämisessä. Työyhteisö ja sen esimies vastaavat kokonaisprosessin toteuttamisesta. Ulkopuolinen toimija voi olla mukana yksittäisissä tilanteissa, kuten työyhteisön itsearviointitilaisuudessa vetäjänä tai BIKVA-menetelmän asiakashaastatteluiden toteuttajana. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009a, 21.)

Satka, Julkunen, Kääriäinen, Poikela, Yliruka ja Muurinen (2016, 8-11) kirjoittavat käytäntötutkimuksen käsitteellä tarkoitettavan *“sosiaalityön kehittämisestä ja tutkimuksesta rakentuvaa, monien toimijoiden yhteistä oppimisen ja tiedonmuodostuksen prosessia”*. Lähtökohtana sosiaalityön käytäntötutkimuksessa ovat asiantuntijoiden tai asiakkaiden toiminnasta nousevat tiedontarpeet tai huolenaiheet. Käytäntötutkimus suuntaa toimijoiden katseet arkipäivän tapahtumiin ja siinä yhdistyvät samanaikaisesti myös monitoimijainen ja moniulotteinen tieto sekä yhteiskunnallinen toiminta. Suomalaisessa käytäntötutkimuksessa keskiössä ovat historiallisista syistä olleet niin sosiaalialan palvelujen ja asiakastyön käytäntöjen kehittäminen kuin myös erilaisten palvelukäytäntöjen tutkimus ja sosiaalityön opiskelijoiden käytännönopetus. Käytäntötutkimuksen avulla tuotetaan uutta tietoa ja osaamista ja tavoitteena on tuottaa käytäntörelevanttia tietoa kompleksisesta yhteiskunnasta sen toimintojen kehittämiseksi. Mahdollisuuksien mukaan käytäntötutkimus pyrkii *“olemaan luovaa toimintaa yksilöiden, ryhmien ja sosiaalisten rakenteiden välisessä vuorovaikutuksessa”*. Avaintoimijoina käytäntötutkimuksessa ovat eri alojen ammattilaiset työyhteisöineen, kokemusasiantuntijat eli palvelujen käyttäjät sekä tutkimuksen asiantuntijat ja ammatteihin opiskelevat noviisit. Kaikilla osapuolilla tulisi olla mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen ja tutkimustehtävän määrittelyyn omien resurssiensa ja intressiensä puitteissa ja jokaisella toimijalla tulee olla tietäjäsubjektin asema. Tietoa tuotetaan yhteistyössä tarjoamalla kaikille toimijoille mahdollisuus osallistua tutkimusongelmien muodostamiseen. Tutkimusmetodologiset valinnat tehdään siten, että ne mahdollistavat asiakkaiden, ammattilaisten ja tutkijoiden työskentelyn yhdessä, useimmiten palvelukäytäntöihin liittyvän, tutkimuskohteen parissa. Tutkimushankkeilla hankittu ja käytännöistä peräisin oleva tieto palautetaan tavallisesti käytäntötutkimuksessa toimintaympäristöön, jossa

tutkimuskysymys, aineistot ja osallistajat ovat. Käytäntötutkimuksesta saadun kokemuksen kautta on tullut näkyväksi, että *“käytännön toimijoiden vahva osallisuus tiedon tuottamisessa siirtää toimiviksi havaitut tulokset nopeasti käytäntöön”*.

Yhteistutkimisen menetelmä on syntynyt lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden yhdessä tekemien kokeilujen kautta, heidän asettuessaan kehittämään ja tutkimaan sosiaalipalveluja. Alkuperäisenä tavoitteena kokeilussa on ollut asiakkaille äänen antaminen sekä mahdollisuus sosiaalityön raportoimiseen osallistumiseen. Asiakkaiden huomattiin voimaantuvan työskentelyn edetessä heidän saadessaan mahdollisuuden tulla kuuluiksi ja päästyään omilla kokemuksillaan vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen. Ajatus perinteisten sosiaalityön tekemisen tapojen uudistamisesta asiakkaita osallistaviksi ja samalla voimauttaviksi, on syntynyt näistä myönteisistä kokemuksista. Palveluiden käyttäjät ja ammattilaiset toimivat kumppaneina tuottaen laadukkaampia ja toimivampia palveluja. Yhteistutkimuksessa pyrkimyksenä on sekä voimauttava sosiaalityö että palveluiden kehittäminen tuottamalla ja kokoamalla kokemustietoa yhdessä. Yhteinen tiedonmuodostus on sosiaalityön tekemisen väline. (Palsanen 2013, 3-4.)

Kehittämistoiminnan katsotaan usein etenevän tiettyjen vaiheiden kautta. Toikko ja Rantanen (2009, 56-58) erottavat kehittämistoiminnassa viisi tehtävää: perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja tulosten levittäminen. Salonen, Eloranta, Hautala ja Kinon (2017, 52) katsovat kehittämistoiminnan koostuvan seitsemästä vaiheesta, joita ovat: nykykäytännön kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, suunnitteluvaihe, toteutusvaihe, tulos ja tuotovaihe, arviointivaihe sekä päätösvaihe eli tulosten implementointi ja levittäminen. Satka ym. (2016, 22) kertovat käytäntötutkimusprosessin olevan nelivaiheinen sisältäen suunnittelu-, pilotointi-, toteutus sekä tiedon kentälle palauttamisen ja reflektoinnin vaiheet. Kehittämisprosessia voidaan tarkastella erilaisten mallien kautta, joita ovat: lineaarinen malli, spiraalimalli, tasomalli ja spagettimainen prosessi (Toikko ja Rantanen 2009, 64).

6.2 Laadullinen tutkimus ja siihen liittyvät aineiston keruumenetelmät

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Arvot muovaavat tutkijan ymmärrystä tutkittavista ilmiöistä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita sen sijaan, että todennettaisiin jo olemassa olevia (totuus)väittämiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä on kokonaisvaltaisen tiedonhankinnan lisäksi se, että aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Mitä välineillä hankittavan tiedon sijaan tutkijan havainnot ja keskustelut tutkittavien kanssa ovat tutkijan luottamuksen kohteena ja ihmistä suositaan tiedonkeruun lähteenä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysiä ja tutkijalla on pyrkimyksenä paljastaa odottamattomia seikkoja, minkä vuoksi aineistoa tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti, eikä lähtökohtana ole teorian tai hypoteesien testaaminen. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja ja suositaan tutkittavien näkökulmien ja ”äänen” esille nostavia metodeja. Näitä ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut sekä erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.) Myös Kiviniemi (2015, 80) toteaa intensiivisen tutkimuskenttään perehtymisen olevan laadulliselle tutkimukselle usein ominaista. Tutkimuksessa esimerkiksi tavoitellaan tutkittavien näkökulmasta kohde-ryhmän ominaista ajattelutapaa ”*sisältä päin*”. Tutkijan kiinnostuksen kohteena ovat tutkittavien henkilöiden eri ilmiöille antamat yksilölliset merkityksenannot eli tutkija usein tavoittelee tuomaan esille tietyn sosiaalisen todellisuuden sisäistä näkemystä.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisenä piirteenä on myös se, että satunnaisotoksen menetelmän sijaan kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Eskolan ja Suorannan (2014, 16) mukaan suurelle osalle kvalitatiivista tutkimusta keskeistä on osallistavuus, mutta laadullisessa tutkimuksessa osallistuminen tutkittavien elämään ei ole kuitenkaan ehdottomana edellytyksenä. Tutkimusta toteutetaan joustavasti, suunnitelmiä voidaan muuttaa olosuhteiden mukaan ja tutkimuksen edetessä myös tutkimussuunnitelma muotoutuu (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Tutkimussuunnitelman eläminen tutkimushankkeen mukana kuuluu parhaimmillaan laadulliseen tutkimukseen (Eskola & Suoranta 2014, 15). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa myös tulkitaan sen mukaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Useimmiten pieniä määriä tapauksia pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti, joten laadullisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisyyden kriteerit ovat määrän sijaan laadussa. (Eskola & Suoranta 2014, 18.).

Kentältä saadun aineiston merkitys laadullisessa tutkimuksessa ”*korostuu teoreettisen tarkastelun jäsentäjänä*”. Laadullisissa tutkimuksissa tulisikin siten olla tilaa ominaispiirteille, jotka nousevat tarkasteltavasta käytännöstä sekä ilmiöiden tarkastelulle, jotka tapahtuvat ominaispiirteiden pohjalta. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole niinkään kyse teorian testauksesta, joka on etukäteen hahmotettua, vaan sen voidaan ajatella olevan vähitellen tapahtuvan tutkittavan ilmiön käsitteellistämistä. Esimerkiksi tutkijan teoreettiset näkökulmat ja pikkuhiljaa käsitteellistyvät näkemykset tarkastelun kohteena olevan ilmiön luonteesta osaltaan suuntaavat tutkimuksen etenemistä. Tutkija ei kuitenkaan ole tutkimusprosessiin alussakaan perspektiivitön tyhjä taulu, eikä käsitteellistäminen ole siten pelkästään aineistolähtöistä vaan kentältä nousevien näkökulmien ja tutkimusta käsitteellistävien teoreettisia näkökulmien suhde voidaan ajatella ennemminkin olevan vuorovaikutteinen. (Kiviniemi

2015, 78.) Eskola ja Suoranta (2014, 20) toteavat, että tutkijan tulisi *“yllättyä tai oppia”* tutkimuksen edetessä. Aineiston myötä tutkijan on mahdollista löytää uusia näkökulmia, eikä pelkästään *“todentaa ennestään epäilemäänsä”*.

Pelkistetyimmillään laadullisella aineistolla tarkoitetaan ilmiänsultaan tekstiä olevaa aineistoa. Tämä teksti on voinut syntyä joko tutkijasta riippuen tai riippumatta, kuten haastatteluiden ja havainnoinnin kautta tai jälkimmäisessä tapauksessa henkilökohtaisten päiväkirjojen, omaelämäkertojen tai kirjeiden kautta sekä muuhun tarkoitukseen tuotetun kirjallisen tai kuvallisen aineiston tai äänimateriaalin kautta. (Eskola & Suoranta 2014, 15.) Tiettyjen asioiden kuvailu on lähes mahdotonta muuten kuin laadullisin keinoin eli tekstinä. Prosessien kokonaisvaltainen ymmärtämisen edellytyksenä on laadullinen kuvaus ilmiöstä. Eri tutkimusmenetelmien käyttäminen rinnakkain tai peräkkäin on mahdollista eli esimerkiksi kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia on mahdollista täydentää kvalitatiivisella tutkimuksella. Kvalitatiivinen tutkimus on joustava antaessaan tutkijalle erilaisia etenemismahdollisuuksia ja polkuja sekä mahdollisuuden toimia ja edetä tilanteen mukaisesti, *“koska mitään ei ole lyöty lukkoon”*. Tutkimushypoteesit voivat tulla ja mennä. (Kananen, 2015, 71.) Tutkimusprosessi laadullisessa tutkimuksessa ei ole suoraviivainen prosessi, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa, vaan siinä aineiston analyysivaihe on syklinen prosessi. Analyysi on koko tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana olevaa tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta ohjaavaa toimintaa. (Kananen 2017, 35.)

Yhtenä tärkeänä tehtävänä laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa on olla emansipatorinen eli tutkimuksen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja tätä kautta vaikuttaa vielä tutkimustilanteen jälkeenkin myönteisesti tutkittavien tutkittavaan asiaan liittyviin ajattelu- ja toimintatapoihin. Tutkimushaastatteluun osallistuvat eivät siis ole vain tiedonsaannin välineitä. Erityisesti tämä on huomioitava tutkimuksissa, joissa informanttina on asiakas, lapsi, nuori tai vajaakykyinen. Emansipatorisuus tavoitteena mahdollistaa sen, että haastateltaville jää tunne, että ymmärrys tutkittavasta asiasta on kasvanut tutkimushaastattelun aikana. *“He ovat oivaltaneet jotakin ja tulleet aidosti, ei vain kuulluiksi, vaan kuunnelluiksi”*. (Vilkkä 2015, 125-126.)

Tutkimuksen lähestymistapa tai strategia vaikuttaa tutkimukseen ja ennen aineiston keruuta on tehtävä erilaisia valintoja ongelmanasettelun, tieteenfilosofisten ja menetelmävalintojen osalta sekä myös teoreettisen ymmärtämisen osalta (Hirsjärvi ym. 2009, 123-124.) Kerätyn aineiston eli tiedon avulla ratkaistaan tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset. Tutkimusote eli lähestymistapa vaikuttaa aineistonkeruumenetelmiin. Tutkimusote tai lähestymistapa voi olla laadullinen tai määrällinen tutkimus riippuen tutkimusongelmasta ja sen luonteesta. Laadullisen tutkimuksen käyttäessä sanoja ja lauseita, perustuu

määrällinen tutkimus lukuihin. Tutkimuspolun valinnan jälkeen valitaan tutkimusotteelle tyypilliset tutkimusmenetelmät. Aineistona ovat laadullisessa tutkimuksessa erilaiset dokumentit, haastattelut ja havainnoinnit sekä määrällisessä tutkimuksessa muun muassa kyselylomakkeet ja tilastot. Analyysimenetelmä valikoituu kerätyn aineiston ja tutkimusotteen mukaan: laadullisessa tutkimuksessa esimerkiksi sisältöanalyysin keinoin, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa tilastotieteen menetelmin. (Kananen 2017, 35, 67-68.)

6.2.1 Työpajat

Ryhmähaastattelun yhteydessä, mikäli ryhmähaastattelun tavoitteena on yhdessä oppiminen, on mahdollista hyödyntää aineiston keruun tapoina muun muassa työpajaa (Vilkkä 2015, 125). Työpajan järjestäminen on syytä tehdä huolellisesti, mutta myös joustavasti sekä miettiä sen onnistumisen lisäksi jo sen kytkemistä järkevällä tavalla tuotteistamisprosessiin. Työpajan fyysiseen tilaan ja tunnelmaan on hyvä kiinnittää huomiota. Toteutuksessa on hyvä pyrkiä yksinkertaisuuteen. Jokaiselle työpajan vaiheelle tulee varata riittävästi aikaa ja tauot tulee huomioida. Työpaja voi olla ajallisesti lyhyt tai pitkä. Neljän tunnin työpaja on tehokkain, koska lyhyemmässä työpajassa ei välttämättä päästä riittävän syvälle asioiden työstämisessä ja pidemmässä taas aikataulutusta tulee vaikeammaksi. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 37-38.)

Työpajan rytmitys on syytä miettiä huolella ja ohjelmaan kannattaa sisällyttää tietyt vaiheet. Ensimmäisenä vaiheena selvä aloitus tervetulleeksi toivottamisineen, motivoimisineen, tavoitteiden käsittelyineen sekä mahdollisine esittäytymiskierroksineen. Seuraavana vaiheena on osallistujien stimulointi ja ajatusten ravistelu, jonka tavoitteena on osallistujien ajatusten saaminen irti totutuista kaavoista ja työpajan teemaan fokusoituminen. Kolmas vaihe on prosessointi vaihe, joka on työpajan varsinainen työstöosuus. Seuraavana vaiheena on yhteenveto -vaihe, jonka yhteydessä kannattaa tehdä myös työstöosuuden tulosten yhteenveto. Tässä yhteydessä on mahdollisuus saada tuloksiin mukaan vielä osallistujien viimeiset ja hyvin kypsyneet ajatukset. Työpajan päättää selkeä päätös osallistujia kiittäen ja jatkotoimenpiteistä sopien. (Tuominen ym. 2015, 38.)

6.2.2 BIKVA

Koiviston (2009a, 126) mukaan keskeiseksi tavoitteeksi 2000 -luvulla on noussut niin asiakkaiden osallistaminen sosiaalipalvelujen ja sosiaalityön arviointiin kuin myös suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden äänen kuuleminen nähdään tärkeänä ja heidät nähdään asiantuntijoina, koska palveluita tuotetaan heitä varten. Suomessa sosiaalialalla on kuitenkin käytössä vain vähän asiakkaita osallistavia arviointi- ja kehittämiskäytäntöjä ja -menetelmiä. Arvioinnit saattavat olla asiakkaita kertaluonteisesti osallistavia ja asiakkaat

toimivat palvelun järjestän etukäteen laatimien arviointikriteerien pohjalta ikään kuin informantteina. Tyypillisimmin tällaisessa arvioinnissa kyse on kunnallisista asiakastyytyväisyyskyselyistä. Asiakkaiden vahvemman ja pysyväisluontoisemman osallistamisen palvelujen kehittämiseen tulisi olla tavoitteena. Tällöin asiakkaat pääsevät itse määrittelemään palvelujen laatu- ja arviointikriteerejä ja asiakkaat voidaan nähdä tasavertaisina kehittäjäkumppaneina palvelujen kehittämisessä sosiaalialalla. Tanskalaisen BIKVA-menetelmän alkuperäisenä tarkoituksena on ollut olla asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Mallin soveltamisen tuloksena organisaatioissa on mahdollista saada aikaan oppimista, kehittymistä ja toimintatapojen muutosta. BIKVA-menetelmä onkin työntekijöiden oppimiseen ja kehittämiseen tähtäävä, mutta sitä kautta saadaan tuotettua myös kehittämissideoita, joiden kautta voidaan tehdä konkreettisia toiminnallisia muutoksia.

Toikko ja Rantanen (2009, 68-69) kirjoittavat tasomallissa kehittämistoiminnan etenevää prosessia kuvattavan vertikaalisessa suunnassa eli prosessi etenee silloin tasolta toiselle. Yksi esimerkki tasomallista on BIKVA-arviointimalli, joka *”kohdistuu erityisesti kehittämisprosessiin sisältyvän arvioinnin tehtävään”*. Tasomallissa prosessin eteneminen tapahtuu alhaalta asiakkailta ylöspäin poliittisille päättäjille. Toimijoilta, jotka ovat eri tasoilla on mahdollista saada tietoa mallin avulla. Eri tasoilta saatu tieto on samanarvoista, kukaan tietolähde ei ole muita arvokkaampi tai objektiivisempi. Asioita ei arvioida BIKVA-arvioinnissa vain yhtä näkökulmaa käyttäen, eikä arviointi kriteerit ole ennalta määriteltäviä. BIKVA-prosessin luonne on responsiivisen arvioinnin kaltainen, jossa jo prosessin aikana otetaan huomioon tulkinnat, jotka sidosryhmistä on tulleet esille. Arvioitavien asioiden tulkinta voi tapahtua eri tavoin riippuen tarkasteltavasta näkökulmasta. Näin kaikkien sidosryhmien tulkinnat ovat yhtä päteviä.

BIKVA muodostuu tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering” eli suomennettuna *”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”*. Mallissa tavoitteena on asiakkaiden mukaan ottaminen arviointiin ja asiakkailta onkin mallissa keskeinen rooli. Näin on tarkoitus luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille. Mallin kehittämisen taustalla onkin 1990 -luvun puoliväliin liittyvä vaade asiakkaiden ottamisesta mukaan aiempaa enemmän arviointeihin pelkkien asiakastyytyväisyystutkimusten sijaan. Tiedonkeruu on mallissa kvalitatiivista ja se tapahtuu useimmiten ryhmähaastattelujen avulla. Myös yksilöhaastattelut ovat mahdollisia, mikäli asiakkaan sosiaaliset kyvyt eivät mahdollista ryhmähaastatteluun osallistumista tai asiakkaan on muuten vaikea osallistua ryhmähaastatteluun, mikäli arvioija esittää henkilökohtaisempia kysymyksiä tai mikäli esimerkiksi pienessä kunnassa on mielekkäämpää ottaa haastatteluun vain yksi johtaja. (Krogstrup 2004, 7-11, 18.)

Asiakkailla ajatellaan olevan oleellista julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa ja kehittämisesä auttavaa tietoa. Prosessi on oppimislähtöinen ja odotuksena on, että se vaikuttaa menetelmien kehittämiseen. Tähän tavoitteeseen päästään siten, että asiakkaat määrittelevät arvioinnin ongelmat arvioidessaan sosiaalityötä omien kokemustensa perusteella. Tämän jälkeen palaute esitellään sidosryhmille eli esimerkiksi kenttätyöntekijöille, johtajille ja poliittisille päättäjille. He arvioivat esille tulleet ongelmat ja käsittelevät asiakkailta tullutta myönteistä ja kielteistä kritiikkiä. Vuoropuhelun on tarkoitus olla jatkuvaa ja arvioinnin kautta on tarkoitus seurata toimintaa. BIKVA-malli koostuu pääpiirteissään neljästä vaiheesta: asiakkaiden ryhmähaastattelusta, kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelusta asiakkailta saadun palautteen pohjalta, johdon haastattelusta niin asiakkaiden kuin kenttätyöntekijöiltä saadun palautteen esittelyn kautta sekä neljäntenä vaiheena asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallintojohdon ryhmähaastatteluiden palautteen esittelystä tai ryhmähaastattelusta poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, 7, 15-16.)

6.2.3 Haastattelu

Tutkimusaineistoa on laadullisella tutkimusmenetelmällä toteuttavassa tutkimuksessa mahdollista kerätä monin tavoin. Tutkimusaineistoa haastatteluina kerättäessä on tutkimusaineistoksi valittu ihmisten kokemukset puheenmuodossa. (Vilka 2015, 122.) Haastattelu onkin yksi tiedonhankinnan perusmuoto ja tiedonkeruumuotona yksi käytetyimpiä. Hyvin joustavana menetelmänä haastattelu sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 11, 34.) Haastattelussa tutkijat ovat suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa, mikä tekee siitä tiedonkeruumenetelmänä ainutlaatuisen. Tutkimuksissa erilaisia haastattelumuotoja, kuten yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluita on mahdollista käyttää erikseen tai toisiaan täydentäen. Useimmiten käytetty muoto on yksilöhaastattelu. (Hirsjärvi ym. 2009, 204, 210.)

Ryhmähaastattelua pidetään yksilöhaastattelun lisäksi mielekkäänä vaihtoehtona, jos se on tutkimustehtävään soveltuva. (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 35). Eskola ja Suoranta (2014, 95) tarkoittavat ryhmähaastattelulla haastattelua, johon saman aikaisesti osallistuu useita haastateltavia ja ehkä myös useampia haastattelijoita, joiden tavoitteena on ryhmäkeskustelu tutkijan haluamista teemoista tai aiheesta. Ryhmähaastattelu on tiedonkeruumuotona tehokas, sillä tietoja saadaan samalla kertaa monelta henkilöltä (Hirsjärvi ym. 2009, 204, 208-210). Tietoa voidaan saada tavallista enemmän ryhmähaastattelun mahdollistaessa muun muassa osallistujien yhteisen muistelun, muistikuvien herättämisen, toistensa tukemisen ja rohkaisemisen sekä toistensa innostamisen puhumaan aiheista, joita on mahdollista laajentaa myöhemmin (Eskola ja Suoranta 2014, 95-96).

Tutkimushaastattelut ovat tutkimusaineiston keräämisen kannalta hyvin tavanomainen ja toimiva tapa. (Vilkkä 2015, 135). Hirsjärven ym. (2009, 208-210) mukaan tutkimushaastatteluja erotellaan tavallisesti haastattelutilanteen strukturoituneisuuden ja muodollisuuden mukaan. He jakavat tutkimushaastattelut kolmeen ryhmään: strukturoituun eli lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. Teemahaastattelussa teema-alueet on määrätty etukäteen, mutta strukturoidusta haastattelusta poiketen siitä puuttuu haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelijan tulee varmistaa, että kaikki teema-alueet tulee käydyiksi läpi haastateltavan kanssa. Niiden järjestys ja laajuus voivat kuitenkin vaihdella haastattelusta toiseen. Teemahaastattelun käyttö suomalaisissa tutkimuksissa on viime vuosina ollut yleistä kahdestakin syystä. Teemahaastattelu on ensinnäkin muodoltaan avoin, minkä vuoksi vastaaja pääsee puhumaan halutessaan varsin vapaamuotoisesti. Tällöin kerätty materiaali edustaa vastaajien puhetta itsessään. Teemahaastattelussa käytettävät teemat takaavat toisaalta myös sen, että kaikkien haastateltavien kanssa on edes jossain määrin puhuttu samoista asioista. Lisäksi teemojen avulla muodostuu konkreettinen kehikko, jonka avulla haastatteluaineistoa voi lähestyä ainakin jossain määrin jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 2014, 87-88.) Hirsjärven ja Hurmeen (2017, 48) mukaan teemahaastattelu ei ole sidottu kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä haastattelukertojen määrään tai aiheenkäsittelyn syvyyteen oteta kantaa. Teemahaastatteluissa tärkeää ja keskeistä on ihmisten tulkinnat sekä merkitykset asioista, kuten myös niiden syntyminen vuorovaikutuksessa.

6.3 Teemoittelu

Jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa suositeltava aineiston analysointitapa on teemoittelu. (Eskola & Suoranta 2014, 179). Teemoittelussa ajatuksena on laadullisen aineiston pilkkominen ja ryhmittely eri aihepiirien mukaisesti. Aineistosta etsitään näkemyksiä, jotka kuvaavat tiettyjä teemoja. Painotus on siinä, *”mitä kustakin teemasta on sanottu”*. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105.) Eskolan (2015, 194, 196-197) mukaan teemahaastatteluaineiston kohdalla on aineisto ensimmäiseksi järjestettävä teemoittain. Käytännössä tämä tarkoittaa, että haastattelujen vastauksista poimitaan teemoihin liittyvät kohdat. Aineistoa ei vielä suurimmin karsita vaan sitä järjestellään uudelleen. Teemoittamisen jälkeen päästään varsinaiseen analyysiin. Aineistoa luetaan riittävän moneen kertaan ja siitä esitetään tulkinta. Muistiinpanoja kannattaa tehdä kaiken aikaa ja lisäksi merkitä kiinnostavalta ja merkittävältä vaikuttavat kohdat haastatteluista. Aineistoon on hyvä tässä vaiheessa liittää ja merkitä muistiin myös muun muassa teoreettiset kytkennät, ihmettelyt sekä pohdinnat. Analyysin tehtävänä on *”tiivistää, järjestää ja jäsentää se sellaisella tavalla, että mitään olennaista ei jää pois, vaan sen informaatioarvo kasvaa”*. Tematisointi ja

tyypittely ovat tyypillisimpiä toimintatapoja tähän tavoitteeseen pääsemiseksi. Tematisointi tai teemoittelu on pyrkimystä ryhmitellä aineisto teemoittain ja pyrkiä tuomaan *”tutkimusongelmaa valaisevista teemoista esiin mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi”*. Eskolan ja Suorannan mukaan (2014, 182) tyypittelyssä aineistoa ryhmitellään tyypeiksi etsimällä siitä samankaltaisuuksia. Tällöin aineisto tavallisesti on esitetty yhdistettyjen tyyppien, eräänlaisten mallien kautta. Jonkinlainen tarinajoukon jäsentäminen eli teemoittelu on kuitenkin tyypittelyn edellytyksenä.

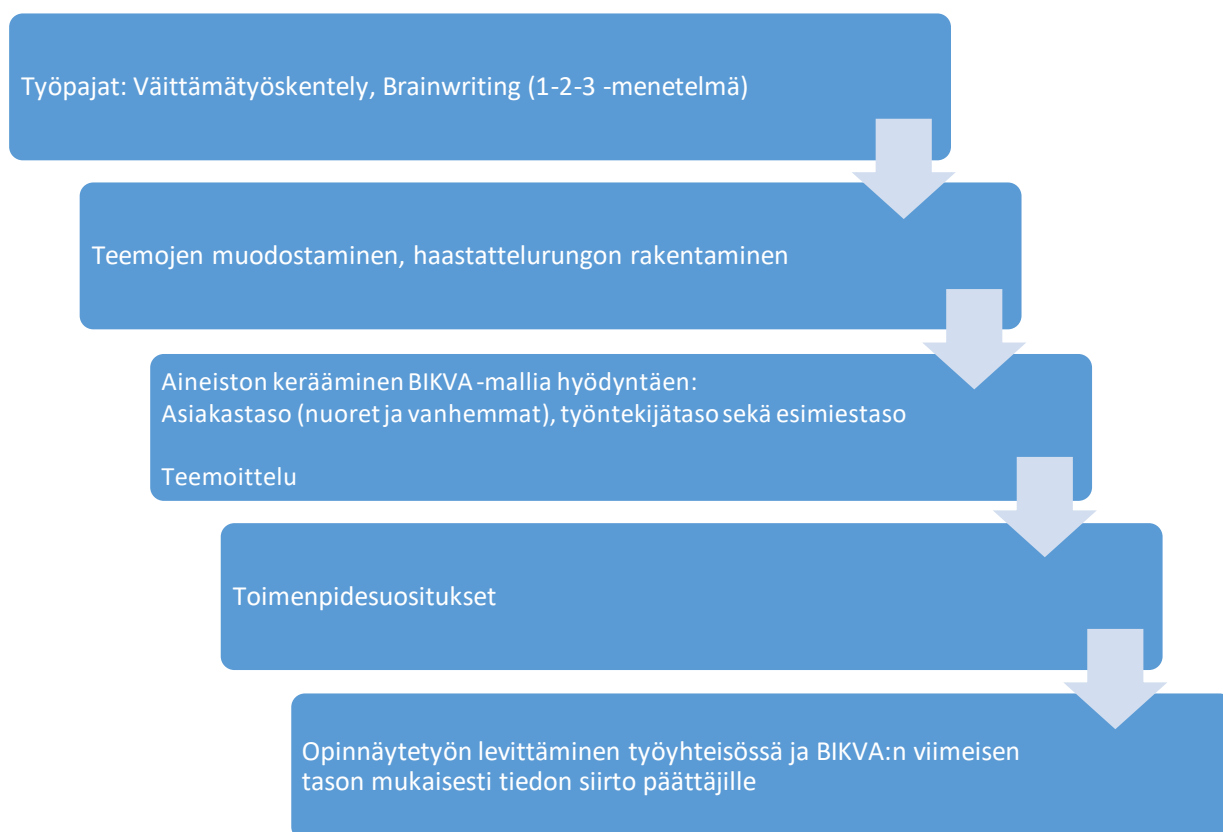
Kananen (2017, 137) kirjoittaa koodauksen avulla pyrittävän saamaan aineisto käsiteltävään muotoon ja tietoja yhdistettävään samalla koodilla, mikäli ne tarkoittavat samaa asiaa tai niillä on yhteinen elementti tai tekijä. Näin aineistoa saadaan tiivistettyä ja yksinkertaistettua. Koodaustapa riippuu jokaisesta tutkijasta, eikä yleistä koodaustapaa ole olemassa. Koodaus on analyysin mahdollistava välivaihe ja sen jälkeisessä analyysivaiheessa aineistosta pyritään koodauskehikon avulla löytämään rakenteita, säännönmukaisuuksia, teemoja ja malleja.

Aineistosta poimitaan tärkeimmät kohdat painottaen tutkimuksen tarkoituksesta riippuen joko aineiston mielenkiintoisimpien kohtien nostamista esiin tai aineiston kuvaamista tasapuolisesti. Mielenkiintoisten kohtien esiin nostamisesta on yleisimmin kyse laadullisen tutkimuksen kohdalla. Analyysit, jotka on tehty edellisessä vaiheessa auttavat poimintojen valinnoissa, sillä valinnat pohjautuvat niihin. Analyysi ja tulkinta on kytkettävä teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin. Tekstiä tulee hioa ja editoida, joka vaatii paljon aikaa. Aineistoa voi työstää loputtomiin vaihtelevan näkökulman, teorian tai analyysimenetelmän mukaan ja työlle on osattava laittaa jossakin vaiheessa piste ja päättää, että työ on valmis. (Eskola 2015, 197-203.) Teemoittelun onnistumisen edellytyksenä on teorian ja empirian vuorovaikutus, joka tulee esiin tutkimustekstissä niiden yhteen lomittumisena. (Eskola & Suoranta 2014, 176). Aineistolähtöisen analyysin avulla tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköt valitaan aineistolähtöisessä tutkimuksessa tutkimuksen tarkoituksen ja tehtäväasettelun mukaan, eivätkä ne ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. Tutkittavasta ilmiöstä olevilla aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei pitäisi olla vaikutusta analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen analyysin aineistolähtöisyyden vuoksi. (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, 108.)

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

7.1 Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishankkeemme voi tietyllä tapaa nähdä sekä työyhteisölähtöisenä kehittämisenä ja yhteistutkimisena että käytäntötutkimuksena. Työyhteisössämme mietitään paljon, miten asiakkaiden osallisuutta olisi mahdollista lisätä. Toisaalta painitaan kiireen kanssa ja dokumentointi nähdään usein aikaa vievänä, kuten myös Stellberg (2017) toteaa. Tämä on selkeästi tunnistettu haasteeksi ja siihen halutaan muutosta. Toikko ja Rantanen (2009, 57) toteavat kehittämisen perustelun liittyvän usein nykytilanteen ongelmaan tai visioon. Seppänen-Järvelästä ja Vatajasta (2009a, 17) motiivi työyhteisön kehittämisprosesille voi olla sen vaikutus jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Ajattelempa, että kehittämisen kautta voisi olla mahdollisuus parantaa myös niitä, kun stressi kirjaamattomista töistä poistuisi. Hankkeessamme hyödynnämme BIKVA -menetelmää, joka jo luontaisesti osaltaan vahvistaa ajatusta käytäntötutkimuksesta eli eri toimijat otetaan mukaan kehittämiseen. Hankkeemme etenee vaiheittain (kuvio 2) ja siinä on nähtävissä sekä Toikon ja Rantasen, Salosen ym. sekä Satkan ym. esille nostamia kehittämishankkeen vaiheita.



KUVIO 2. Kehittämishankkeen eteneminen

Asiakkaiden osallisuuden ja muiden edellä kuvattujen työhön liittyvien hyötyjen lisäksi työmme aihe valikoitui sillä ajatuksella, että toivomme työmme kehittävän ja selkiyttävän dokumentointikäytäntöjä. Työyhteisölähtöisessä kehittämisessä kehittämisen kohde ja tavoitteet on tarkoitus määritellä työyhteisössä ja kehittämiskohde on löydettävä itse, eikä se tule ylhäältä tai ulkoapäin (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009a, 26). Ajattelemme kehittämishankkeemme olevan osaltaan työyhteisölähtöistä kehittämistä, vaikka olemme itse valinneet aiheen ilman, että se olisi yhteisesti työyhteisössä päätetty. Työyhteisössämme, kuten muuallakin lastensuojelussa, painitaan jatkuvasti ajankäytöllisten ja dokumentointiin liittyvien haasteiden kanssa. Osallistava dokumentointi voisi osaltaan helpottaa tilannetta, kun se tehtäisiin mahdollisesti asiakastapaamisen yhteydessä. Seppänen-Järvelän ja Vatajan (2009a, 26) mukaan kehittäminen kohdistuu työelämälähtöisessä prosessikehittämisessä pääasiassa työn toimivuutta lisääviin käytäntöihin. Aiheen ajankohtaisuus liittyy osallisuuden lisäksi muun muassa Kanta -järjestelmään. Hirsjärvi ym. (2009, 74) toteavat tutkimustyön olevan kiinnostavaa sen liittyessä luontevasti tutkijan jokapäiväiseen elämään ja ajatteluun. Kehittämishankkeemme liittyy kiinteästi työhömmä ja sen tarkoituksena on hyödyttää niin omaa kuin kollegojenkin työtä, mutta myös asiakkaita ja mahdollisesti myös laajemmin tehdä lastensuojelutyöstä läpinäkyvämpää. Kananen (2017, 54) painottaa aiheenvalinnassa myös sen toteuttamiskelpoisuutta sekä sitä, että tutkiminen on mahdollista, eikä tiedonsaanti muodostu esteeksi. Tutkimuksen perustuessa aina tietoon. Aihevalintaamme liittyy vahvasti osallisuus, josta löytyy paljon tutkimuksia ja kirjallisuutta. Myös dokumentoinnista löytyy molempia.

Kanasen (2017, 55) mukaan tutkimuksen kohteena laadullisessa tutkimuksessa voivat olla ihmisten muodostamat erilaiset ryhmät tai yksittäinen ihminen, mutta myös ihmisiin kohdistumattomat ilmiöt. Prosessin kehittäminen ja ongelman poistaminen ovat esimerkkejä tällaisesta. Tutkimuskohteen löytäminen ja tutkimusluvan saaminen kohteelta ovat aihevalinnan jälkeen seuraava kriittinen tekijä. Tämän jälkeen tulee löytää kyseiseen ilmiöön liittyvä ihmisten kohderyhmä ja saada heidän suostumuksensa tutkimukseen. Tutkimuslupaa haimme kesäkuussa 2019 ja siihen oli liitetty mukaan kehittämishankesuunnitelmamme, joka Kanasenkin (2017, 68) mukaan toimii työn runkona. Aiheen esittelimme aihe-seminaarissa ja myöhemmin suunnitelmaseminaarissa esittelimme kehittämishankesuunnitelmamme. Tutkimusluvan saimme Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä heinäkuussa 2019. Jokaiselta tutkimukseemme liittyvään haastatteluun osallistavalta on pyydetty erikseen kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta ja alaikäisiltä myös huoltajan suostumus sekä huostassa olevilta lisäksi myös johtavan sosiaalityöntekijän suostumus. Asiakkaille jaetussa kirjeessä on kerrottu tutkimuksesta ja siinä on myös tuotu

esille, että tutkimukseen osallistuvan on mahdollista missä tahansa tutkimuksen vaiheessa kieltäytyä tutkimuksesta.

Eskolan ja Suorannan (2014, 15) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma elää parhaimmillaan tutkimushankkeen mukana. Näin myös meillä on käynyt. Alun perin tarkoitus oli toteuttaa tutkimushankkeemme pelkästään BIKVA -menetelmällä. Totesimme kuitenkin Luovien ja toiminnallisten menetelmien kurssiin liittyvän tehtävän toteutuksen yhteydessä, jolloin järjestimme osallistuvaan dokumentointiin liittyvän työpajan tiimillemme, että se olisi hyvä tapa sitouttaa ihmisiä aiheeseen ja tehdä kehittämisestä ”*yhteinen juttu*”. Tämän jälkeen kysyimme tiimien johtavilta sosiaalityöntekijöiltä luvan toteuttaa työpajat muissakin tiimeissä.

Seppänen-Järvelä (2009, 35) kirjoittaa lähtökohtaisesti työyhteisölähtöiseen prosessikehittämiseen sisältyvän ajatuksen työyhteisön kaikkien jäsenten osallisuudesta, sillä työyhteisötaitojen mukaisesti jokaiselle kuuluu myös vastuu sekä itsensä että yhteisön elämästä ja kehittämisestä. Seppänen-Järvelän ja Vatajan (2009a, 24) mukaan työyhteisölähtöisessä kehittämisessä lähtökohtana on kaikkien yhteisön jäsenten äänen tuleminen kuuluksi ja työn organisoimisen kysymykset tulisi nähdä yhteisöllisinä ja perustehtävään peilattuina, eikä vain ammattiryhmäsidonnaisina asioina. Työn kehittämisestä puhutaan usein lähinnä vain omaan ammattiryhmään kuuluvien kanssa. Ajattelimme, että sitouttamalla ja innostamalla ihmiset aiheen pariin ja pitämällä kaikille tiimeille työpajat saisimme monien työyhteisön jäsenten äänen kuuluviin. Tiimeissämme on eri ammattiryhmät (sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja perheohjaajat sekä jälkihuoltotiimissä lisäksi jälkihuoltotyöntekijät) edustettuina, joten keskustelua eri ammattiryhmien välille syntyisi työpajoissa väkisin. Seppänen-Järvelä ja Vataja (2009a, 28-29) toteavat työyhteisölähtöisen kehittämisteen tuloksena työyhteisöjen keskustelukulttuurin kehittyvän, minkä myötä työntekijöiden välinen tasa-arvo vahvistuu ja rohkeus lisääntyy ja työntekijät kokevat vaikuttamismahdollisuutensa aiempaa paremmiksi. Vaikuttamismahdollisuuksien lisääntyminen ja kehittämisen kokeminen työntekijöiden ”*omaksi jutuksi*” lisäävät ihmisten halua sitoutua. Myös me totesimme ensimmäisen työpajan myötä työntekijöiden kokevan kehittämisen yhteiseksi asiaksi.

7.2 Työpajojen kautta teemoihin

Kehittämishankkeessamme etenimme siten, että pidimme Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueen kaikille lastensuojelutiimeille (6 tiimiä) ensin työpajat. Niihin osallistui yhteensä 49 henkilöä. Työpajoissa keräsimme työntekijöiltä ideoita ja ajatuksia osallistuvaan dokumentointiin liittyen. Työpajojen yhteydessä saimme koottua myös tietoa sen käytöstä ja kokemuksista Päijät-Hämeen kuntayhtymän alueella sekä välitettyä

työntekijöille tietoa kehittämishankkeestamme. Summa ja Tuominen (2009, 6) toteavat, että *"kaikkien osallistaminen ideointiin, suunnitteluun ja tehdyn työn arviointiin sitouttaa ihmiset mukaan toimintaan ja tekee työstä palkitsevaa"*. Työpajoissa hyödynsimme luovaa ja toiminnallista menetelmää. Känkäsen (2013, 115) mukaan työntekijöiltä löytyy paljon luovaa ja hyödyntämätöntä potentiaalia ja onkin lupaavaa hyödyntää lastensuojelun kehittämisessä taidelähtöisiä menetelmiä ja taideperustaisia tutkimusmetodeja. Kopakkala (2005, 37-38) käy läpi, että psykodraamaistunnossa erotetaan yleensä kolme päävaihetta: virittäytyminen, toimintavaihe ja jakaminen. Hyppösen (2019) mukaan sosiodraamaa soveltavan työskentelyn rakenne koostuu lämmittely-, toiminta- ja integrointivaiheista. Mielestämme myös kehittämistilanteen voi ajatella etenevän edellä kuvatuilla tavoilla. Me itse toimimme työpajoissa fasilitaattoreina, emmekä osallistuneet varsinaiseen kehittämistilanteeseen työntekijän roolissa.

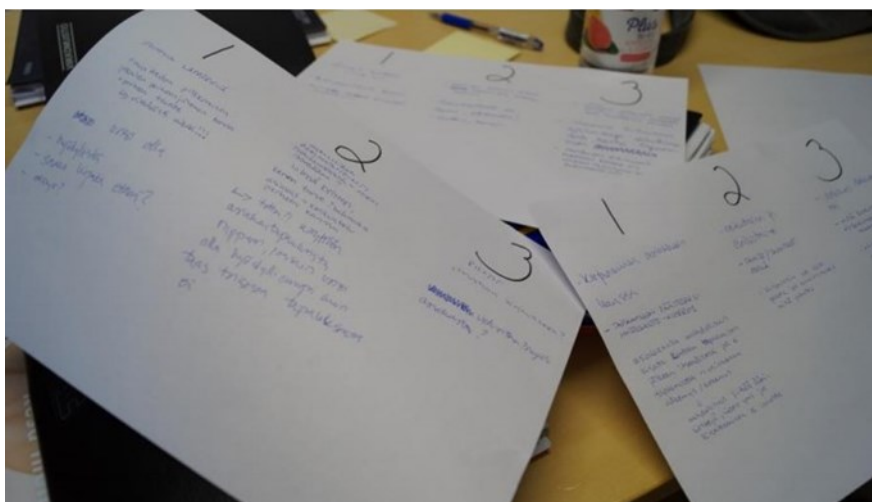
Työpajan alkulämmittelynä työntekijät nauttivat ensin kahvit ja tarjoilut. Tämä aloitti jo virittäytymisen. Kerroimme työntekijöille opinnäytetyöstämme sekä toiveestamme saada hyödyntää työntekijöillä olevaa asiantuntemusta käyttöömmee. Kahvittelun jälkeen toteutimme YAMK opintoihimme valitsemallamme Luovat- ja toiminnalliset menetelmät -kurssilla esitellyn väittämätyöskentelyn, johon laadimme kahdeksan väittämää tai kysymystä. Työntekijät vastasivat väittämiin kahden väristen post-it-lappujen avulla: *"kyllä"* (vihreä) tai *"ei"* (punainen). Kerroimme, että emme tarkoituksella ottaneet keltaista lappua eli neutraalia *"en osaa sanoa"*-vaihtoehtoa, koska se ei olisi antanut meille selkeää kuvaa työntekijöiden mielipiteistä. Pyysimme heitä valitsemaan sen vaihtoehdon, jonka puolelle *"vaaka enemmän kallistuu"*. Lopuksi vastaukset dokumentoitiin kuvaamalla (liite 1).

Kysymysten asettelulla haluttiin herättää keskustelua osallistavan dokumentoinnin esteistä ja olisiko asialle syytä tehdä jotain. Väittämät herättivätkin paljon keskustelua työntekijöiden välillä. Ensimmäisessä pitämässämme työpajassa tiimiläiset toivoivat kahteen kysymykseen laitettavan sanan *"tarpeeksi"* ja näin sitten teimmekin. Kootessamme huomasimme, että kahden väittämän kohdalla oli tullut puolikkaita ei ja kyllä vastauksia ja 14 kertaa oli jätetty johonkin väittämään kokonaan vastaamatta. Arvelemme tähän syyksi *"en osaa sanoa"*-vaihtoehdon puuttumisen. Virittäytymisvaiheen kysymyksien pohjalta on mahdollista tarkastella työntekijöiden mielipiteiden jakautumista (liite 1).

Kopakkalan (2005, 38) mukaan virittäytymisvaiheen on tarkoitus valmistaa ryhmää ja ohjaajaa varsinaista työskentelyä varten. Mielialan, kehon ja koko olemuksen on tarkoitus alkaa suuntautua kohti edessä olevaa työskentelyä. Henkilöiden aiemmillä kokemuksilla on vaikutusta siihen, onko valmistautuminen toimintaa tukevaa vai sitä hankaloittavaa. Turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri mahdollistaa työskentelyn ja tukee spontaania ilmaisua.

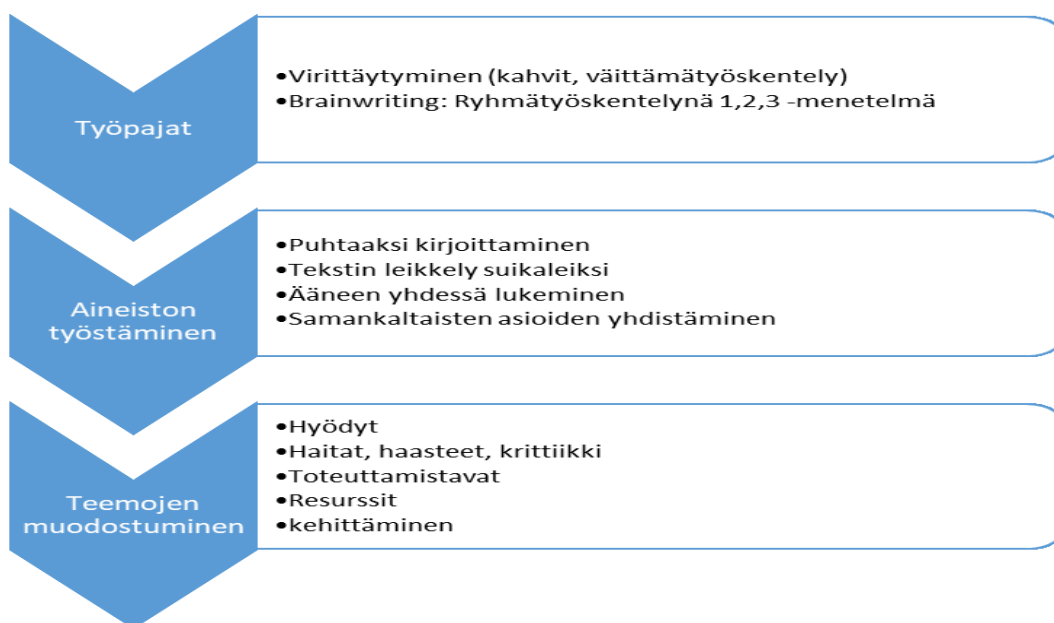
Virittäytymisen avulla pyritään luomaan tällainen ilmapiiri. Airaksisen ym. (2015, 10) mukaan ihminen voi tuntiensa olonsa turvalliseksi toimia vapautuneesti ja luovasti. Summa ja Tuominen (2009, 12) kirjoittavat liikkeen kehossa tuottavan liikettä myös aivoissa ja aivojen aktivoitumisen taas lisäävän mahdollisuuksia luovuuteen sekä asioiden uuteen yhdistämiseen ja organisoimiseen. Hyppösen (2019) mukaan monipuolisen toiminnan, kuten leikillisyyden, mittauksien, liikkumisen ja pohdinnan, sisällyttäminen työskentelyprosessiin voi kohottaa spontaanisuuden astetta. Samalla se lämmittää käsiteltävään aiheeseen ja suuntaa osallistujien huomiota toisiinsa.

Väittämätyöskentelyn jälkeen jaoin tiimin pienempiin ryhmiin, joissa ryhmäläisten tehtävänä oli tuottaa ideoita Brainwriting-ryhmäideointimenetelmän avulla osallistavaan dokumentointiin liittyen. Juustilan (2019, 31) ja Oinosen (2014, 30) mukaan Brainwriting on ryhmäideointikeino, jossa jokaiselle tiimiläiselle on valmis pohja, johon hän kirjaa ideoita x minuutin aikana. Tämän jälkeen paperi siirtyy oikealla puolella olevalle ryhmäläiselle, jonka tulee jatkokehittää syntyneitä ideoita tai synnyttää uusia ideoita aikaisempien pohjalta. Käytimme menetelmää tiimeissä soveltaen sitä Luovat ja toiminnalliset menetelmät kursilla kokeilemamme 1-2-3-menetelmän kanssa. Se tuntui meistä kurssilla hyvältä keinolta saada lyhyessä ajassa spontaania tietoa osallistujilta. Jaoin kullekin ryhmäläiselle paperin, johon oli kirjoitettu valmiiksi 1, 2 ja 3, joiden alle ideat kirjoitettiin. Toteutimme menetelmän niin monta kertaa, että kaikki ryhmäläiset olivat ideoineet jokaiseen ryhmässä kiertävään paperiin (kuva 1). Rajasimme vaihtojen välisen ideointiajan kahteen minuuttiin. Ajan oli hyvä olla lyhyt ja rajattu, jotta esille nousisi asiat mahdollisimman spontaanisti. Lopuksi jokainen ryhmä nosti tuottamistaan ideoista kolme mielestään keskeisintä ideaa. Ryhmien nostamista ideoista kävimme vielä yhteisesti keskustelua.



KUVA 1. 1-2-3 -menetelmän käytöstä

Työpajatyöskentelyn kautta syntyi paljon aineistoa 1-2-3 -menetelmän ja yhteisen keskustelun myötä. Kaikissa kuudessa työpajassa työntekijät nostivat esille hyvin samankaltaisia asioita ja ideoita. Kirjasimme jälkepäin ne tarkasti kaikki yhteen ja teemoittelimme niistä teemat hankkeessa käyttämäämme BIKVA-mallin teemahaastatteluihin (kuvio 3). Teemoittelun toteutimme leikkaamalla kirjaamastamme materiaalista jokaisen idean ja ajatuksen omaksi yksittäiseksi paperiliuskaksi lukien samalla niitä ääneen ja aloimme yhdessä hahmottaa tiettyjä aihealueita. Koodauksen pohjalta muodostimme teemat (liite 2) Saman läkäsitteen alle menevät ideat kokosimme ja liimasimme yhteen samalle kartongille.



KUVIO 3. Teemojen muodostuminen työpajojen aineiston kautta

Työpajatyöskentelystä saadun materiaalin analysoinnin tuloksena rakentuivat selkeästi neljä eri teemaa osallistavaan dokumentointiin liittyen: Hyödyt, Haitat, haasteet ja kritiikki, Toteuttamistavat sekä Resurssit. Näistä teemoista rakensimme teemahaastattelurungon (liite 3) vanhempien ja nuorten BIKVA-haastatteluihin. Jokaisen teeman kohdalla käyimme haastatteluissa esimerkkeinä työpajoissa työntekijöiden ryhmänä tärkeimpinä näkemään nostoja kustakin teemasta. Lisäksi halusimme painottaa teemahaastatteluissa osallistavan dokumentoinnin kehittämisen näkökulmaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa ja siten lisäsimme haastattelurunkoon viidenneksi teemaksi Kehittämisen.

7.3 Asiakastason haastattelut

BIKVA pohjautuu olettamukseen ja lähtökohtaan, että asiakkailla on palvelujen laadun, vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden kehittämiseksi tarvittavaa kokemustietoa. Asiakkaat ovat arvokkaita tiedonantajia sekä kumppaneita kehittämiseksi ja asiakkaat voivat olla käynnistämässä oppimista. Asiakas arvioi palvelua omaan kokemukseensa perusteella ja määrittää siten kriteerit arvioinnille. (Koivisto 2009b, 118.) Myös me näimme erityisen tärkeänä asiakkaiden äänen esille saamisen ja heidän kokemustietonsa hyödyntämisen omassa kehittämishankkeessamme. Teemojen kautta lähdimme hakemaan vastauksia asiakkaiden kokemuksista, ajatuksista ja toiveista osallistavaan dokumentointiin liittyen.

Haastateltaviksi sopivien henkilöiden etsiminen sekä yhteyden ottaminen heihin on monesti työläs vaihe. Luonnollisesti tarkoituksena on tavoitella haastatteluihin sellaisia henkilöitä, joilla ajatellaan olevan aiheen kannalta oleellista tietoa tai kokemusta tai jotka ovat osallistuneet tiettyyn toimintaan tai prosessiin. Asiakkaan ollessa jonkun palvelun piirissä luonteva lähestymistapa saattaa olla lähestyä asiakasta hänen tuntemansa työntekijän kautta. (Eskola ym. 2018, 30, 46). Me lähestyimme Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelun työntekijöitä esimiesten (kolme esimiestä) kautta sähköpostitse lähettetyllä kirjeellä, jossa kerroimme vielä omasta kehittämishankkeestamme ja pyysimme työntekijöitä kertomaan asiakkailleen hankkeestamme ja antamaan asiakkaille heitä varten kirjoittamamme kirjeen. Samassa kirjeessä oli myös kerrottu kehittämishankkeemme etenemisestä BIKVA-haastatteluiden kautta ja että toivomme työntekijöiden myös ilmoittavan omasta halustaan osallistua kehittämishankkeeseemme. Vaihe näyttäytyi haastavana ja jouduimme jatkamaan ilmoittautumisaikaa. Työyhteisön työntekijöinä markkinoimme hankettamme myös sopivaksi katsomissamme tilanteissa. Haastateltavien löytymistä saattoivat vaikeuttaa työntekijöiden suurista asiakasmääristä johtuva kiire ja joulun aika. Mietimme myös toisenlaisia keinoja tavoittaa haastateltavia, esimerkiksi ilmoitus työyksiköiden seinällä, lehti-ilmoitus ja kirjeiden lähettäminen postitse suoraan kaikille alueemme lastensuojelun asiakkaille. Näitä emme kuitenkaan toteuttaneet, sillä haastateltavia löytyi jatkettuamme ilmoittautumisaikaa vuodenvaihteen yli.

Haastateltavaehdokkaiden löytyessä on useimmiten tehokkainta olla heihin suorassa henkilökohtaisessa yhteydessä (Eskola ym. 2018, 31), joten soitimme henkilökohtaisesti kaikille asiakkaalle, jotka olivat ilmoittaneet kiinnostuksestaan hankettamme kohtaan. Hirsijärven ja Hurmeen (2017, 87) mukaan on hyvä varautua siihen, että haastattelun ajankohdan sopiminen ei onnistukaan heti. Vastaajan empiessä kannattaa korostaa, että haastattelu tapahtuu luottamuksellisesti sekä alkaa motivoida vastaajaa. Eskolan ym.(2018, 31-

32) mukaan yhteydenotossa itsensä ja tutkimuksensa esittelemisen lisäksi voi myös kertoa *“miksi haluaisi haastatella juuri häntä”*. Aineiston käsittelystä anonyymisti kannattaa kertoa jo haastattelukutsussa etenkin arkaluontoisten asioiden yhteydessä. Haastatteluun suostumiseen näyttäisi motivoivan haastateltavalle tarjoutuva mahdollisuus omien mielipiteiden ja kokemusten esiintuomiseen sekä oman äänensä kuuluviin saaminen. Myös tunne juuri omien ajatusten ja vastausten arvokkuudesta sekä empaattinen toive omien kokemusten kertomisen hyödyllisyydestä muiden samassa tilanteessa olevien hyväksi voivat motivoida haastateltavaa osallistumaan. Soittaessamme asiakkaille korostimme juuri heidän näkemysten ja kokemusten olevan arvokkaita hankkeessamme, sillä tarkoituksenamme oli lisätä asiakkaiden osallisuutta lastensuojelussa. Toiveenamme oli saada kuulla heidän kokemuksiaan, ideoitaan sekä ajatuksiaan koskien osallistavaa dokumentointia. Korostimme puheluissa myös tutkimukseemme liittyvien haastattelujen luottamuksellisuutta sekä niistä saadun aineiston anonyymiä käsittelyä.

Ajatuksemme oli toteuttaa asiakashaastattelut ryhmähaastatteluina. Olimme valmistautuneet myös tarvittaessa yksilöhaastatteluiden toteuttamiseen, sillä halusimme antaa osallistumisen mahdollisuuden myös asiakkaille, jotka eivät syystä tai toisesta päässeet tai olleet valmiit osallistumaan ryhmämuotoiseen haastatteluun. Kaikille sopivan yhteisen ryhmähaastatteluajankohdan sopiminen on vaikeampaa kuin yksilöhaastatteluissa, kun samaan aikaan ja paikkaan on saatava useampi ihminen kerralla (Eskola & Suoranta 2014, 98). Pohdimme, olisiko lastensuojelutoimiston ulkopuolinen paikka neutraalimpi asiakkaita ajatellen ja liittyisikö lastensuojelutoimistoon mahdollisesti ikäviäkin muistoja neuvotteluista ja tapahtumista. Hirsjärven ja Hurmeen (2017, 73-74) mukaan haastattelupaikan valintaan vaikuttavat muun muassa tutkimuksen ongelmat, tutkittavat ilmiöt, käytettävissä olevat resurssit ja haastateltavat. Haastattelupaikkana voi toimia mikä tahansa paikka, mutta yleisimmin se on haastateltavan koti, jokin laitos tai julkinen tila, haastateltavan työpaikka, koulu tai päiväkotiki tai jokin vapaamuotoisempi paikka, kuten katu. Eskola ja Suoranta (2014, 91-93) toteavat, että ryhmähaastatteluiden osalta paikkavaihtoehtoja ei ole samoin valittavissa kuin yksilöhaastattelun osalta. Ryhmähaastattelutilan tulisi olla riittävän rauhallinen ja suuri sekä neutraali. Kysyimme tarjouksia erilaisista tiloista kaupunkimme keskustasta, jonne asiakkaiden olisi ollut helppo tulla. Päädyimme kuitenkin toteuttamaan haastattelut oman työpaikkamme neuvottelutiloissa osin sen vuoksi, että haastattelupäivien lukkoon lyöminen oli varsin haastavaa ja paikat olisi pitänyt varata huomattavasti varhaisemmassa vaiheessa. Tämä osoittautui hyväksi ratkaisuksi, sillä useasti sopimamme haastattelu peruuntui ja siirtyi toiseen ajankohtaan. Vilkka (2015, 133) ottaa myös esille, että haastatteluun varattuun tilaan olisi hyvä tutustua ennen tutkimushaastattelua, jotta mahdolliset tilaan liittyvät ongelmat, esimerkiksi hälytysäänet ja muut häiriötekijät,

olisi mahdollista ratkaista. Siinäkin mielessä oli hyvä tehdä haastattelut tutuissa tiloissa. Yksilöhaastatteluiden osalta tarjosimme haastattelun toteuttamispaikaksi myös asiakkaan kotia, mutta yksilöhaastatteluihin osallistuvat halusivat tulla toimistolle haastateltaviksi.

Kaikki haastattelut aloitimme kahvittelun merkeissä ja työntekijöiden työpajoista tutulla väittämätöskentelyllä aiheeseen virittäytymiseksi. Työpajatyöskentelyiden kautta koimme virittäytymisvaiheen hyvänä ja hyödyllisenä. Haastatteluissa etenimme työntekijöiden työpajatyöskentelyjen kautta muodostettujen teemojen avulla. Hirsijärven ja Hurmeen (2017, 66) mukaan haastattelurunkoa laadittaessa ei ole tarkoitus tehdä yksityiskohtaista kysymysluetteloa, vaan teema-alueuuttelo, jota voi tarkentaa kysymyksillä. Olimme kirjanneet haastatteluihin teemoista fläppitaululle rungon, joka oli näkyvillä haastatteluiden yhteydessä. Lisäksi olimme laatineet myös teemarungon ympärille lisäkysymyksiä teemoihin liittyen. Haastattelut etenivät vapaamuotoisesti teemojen ympärillä. Kaikki teemat käsiteltiin kaikkien haastateltavien kanssa.

Ensimmäiseksi toteutimme ryhmähaastattelun kolmelle vanhemmalle. Alun perin haastatteluun piti osallistua neljä vanhempaa, mutta yksi haastateltavista ei saapunut paikalle. Ryhmähaastatteluun liittyvänä haittana pidetäänkin muun muassa sitä, että kaikki siihen kutsut eivät ehkä tulekaan haastatteluun (Hirsjärvi & Hurme 2017, 63). Kolmen vanhemman ryhmähaastattelu lähti käyntiin hyvin. Haastattelun aluksi kävimme läpi pelisäännöt ja toimimme myös esille, että vertaisryhmätyyppisesti kyse on suljetusta ryhmästä eli asioista on voitava keskustella luottamuksellisesti. Haastattelussa keskustelu oli vilkasta, mutta ryhmäläiset osasivat varsin hienosti antaa toinen toisilleen tilaa ja puheenvuoroja. Teema-haastattelun luonteelle on ominaista myös tukittavan toimiminen tutkijan ohella tarkentajana (Hirsjärvi & Hurme 2017, 66). Keskustelu pysyi vireänä koko haastattelun ajan sekä pysyi varsin hyvin myös itse aiheessa pieniä asiakaskokemuksiin liittyviä sivujuonteita lukuun ottamatta.

Kaksi vanhempaa olivat pyytäneet mahdollisuutta yksilöhaastatteluihin, ja heidän kanssaan oli niistä sovittukin. Toinen heistä kävi paikan päällä haastateltavana. Toinen haastatteluista päädyttiin tekemään yhteisesti sopien puhelinhaastatteluna koronavirusepidemian ollessa tällöin jo käynnissä. Haastattelun edellytyksenä on vuorovaikutustilanne haastattelijan ja haastateltavan välillä, joka perinteisesti ajatellaan toteutuvan kasvotusten, mutta haastattelu on mahdollista tehdä myös puhelimitse (Kananen 2015, 145). Kummallakin yksilöhaastatteluun osallistuvalla vanhemmalla oli paljon sanottavaa osallistavaan dokumentointiin liittyen, mutta puhe myös lähti herkemmin rönsyilemään lastensuojeluasiakkuuteen muuten liittyviin seikkoihin lähinnä omien kokemusten osalta. Puhelinhaastattelun toteuttaminen oli hivenen haastavaa ja ajoittain tuli myös päällekkäistä puhumista,

kun ei ollut nähtävillä toisen ilmeet ja eleet. Puhelinhaastatteluun osallistunut vanhempi koki kuitenkin puhelun päätteeksi, että puhelinhaastattelu olikin hänelle parempi vaihtoehto kuin kasvokkain kohtaaminen. Hän koki pystyneensä näin tuomaan paremmin esille omia näkökulmiaan ja ajatuksiaan.

Kaikilla haastateltavilla vanhemmilla oli kokemusta lastensa kautta lastensuojelun avo- ja sijaishuollosta. Yhdellä vanhemmista oli myös omakohtaista kokemusta lastensuojelun asiakkuudesta (antanut luvan mainita asiasta). Kaikki haastateltavat vanhemmat olivat äitejä. Emme varsinaisesti kartoittaneet haastateltavien vanhempien lasten iäkiä, mutta haastatteluissa, niin ryhmä kuin yksilökin, tuli esille, että haastateltavien vanhempien lapset olivat hyvin eri ikäisiä. Haastatteluissa tuli myös esille, että vanhempien sosioekonominen asema (kotiäitiys, opiskelu, työssä oleva/ei työssä) oli erilainen. Kaikkien vanhempien kanssa haastatteluiden alussa tehdyn väittämätöskentelyn pohjalta on mahdollista tarkastella heidän mielipiteidensä jakautumista (liite 4).

Kehittämishankkeemme osalta päädyimme siihen, että lasten osalta (alle 18-vuotiaat) kutsumme haastateltaviksi nuorisoiikäisiä lapsia, koska jonkinlaista rajausta oli syytä tehdä. Pohdimme myös, että voisi olla haastavaa saada pienemmät lapset ymmärtämään, mitä osallistavalla dokumentoinnilla tarkoitetaan. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä tehdään jo myös yhteistyötä Pesäpuun kanssa pienempien lasten osallisuuteen liittyen sekä toteutetaan pienempien lasten kanssa tiedonmuodotusta yhdessä esimerkiksi leikin kautta. Ajatuksenamme oli, että ryhmässä voisi olla 4-6 nuorta, mutta varauduimme myös siihen, että tarvittaessa järjestämme yksilöhaastatteluita.

Nuorten ryhmähaastatteluun oli tarkoitus osallistua kolme nuorta. Haastateltavista vain yksi tuli paikalle, mutta hänelle sopi haastattelun toteuttaminen yksilöhaastatteluna. Nuori tutustui aluksi työpajoista koottuun materiaaliin kahvittelun lomassa. Nuorella oli paljon asiaa ja ideoita, joita hän toi rohkeasti esille perustellen niitä. Seuraavaan haastatteluun saapui kolme nuorta. Kävimme aluksi läpi ryhmähaastatteluun pelisäännöt ja painotimme luottamuksellisuutta. Painotimme nuorille myös, että heidän ajatuksensa ja ideansa osallistavasta dokumentoinnista ovat erittäin arvokkaita kehittämisen kannalta. Hirsijärven ja Hurmeen (2017, 132) mukaan nuoret olisi saatava motivoituksi tutkimuksen puolelle ja tärkeää on välittää tunnetta siitä, että haastateltavista nuorista ja heidän mielipiteistään ollaan todella kiinnostuneita. Toimme BIKVA -menetelmän mukaisesti esille, mitä työntekijöiden työpajoissa ja vanhempien haastatteluissa oli noussut esille. Nuoret olivat aika hiljaisia, mikä saattoi osaltaan johtua ryhmätilanteesta, koska kukin heistä oli kuitenkin henkilökohtaisten puheluiden yhteydessä käynyt kanssamme keskustelua aiheesta. Tuntui, että jouduimme johdattelemaan nuoria aiheen pariin. Haastattelun edetessä puhetta alkoi

kuitenkin tulla enemmän ja nuoret uskaltautuivat tuomaan omia eriäviäkin näkemyksiään esille. Nuorten haastatteluihin osallistui neljä 15-18 –vuotiasta nuorta, joilla kaikilla oli kokemusta lastensuojelun avo- ja sijaishuollosta. Nuorten kanssa keskustelu pysyi hyvin aiheessa. Myös nuorten kanssa toteutimme väittämätöskentelyn tunnelman keventämiseksi ja aiheeseen virittäytymiseksi (liite 5).

Nauhoitimme kaikki asiakashaastattelut käyttäen kahta tallennusvälinettä. Hirsjärvi ja Hurme (2017, 75, 92) toteavatkin, että *“haastattelun tallentaminen muodossa tai toisessa on välttämätöntä”*. Haastattelujen tallentaminen kuuluu teemahaastattelun luonteeseen ja se mahdollistaa haastattelun sujumisen nopeasti ja katkoitta. Asiakkaiden haastatteluita oli kaikkiaan viisi; kaksi ryhmämuotoista haastattelua (vanhempien ryhmä ja nuorten ryhmä) ja kolme yksilöhaastattelua. Asiakashaastattelut litteroimme tekstimuotoon mahdollisimman tarkasti sanasta sanaan jättäen kuitenkin pois aihepiirin ulkopuoliset asiat, kuten lastensuojelun asiakkuuteen liittyvät henkilökohtaiset kokemukset. Vilka (2015, 137) toteaaakin, että tutkimusaineiston keräämisen jälkeen se on saatettava tutkittavaan muotoon ja haastatteluaineiston osalta tämä tarkoittaa nauhoitteiden tekstimuotoon muuttamista eli litteroimista. Litteroinnin työläydestä huolimatta, lisää se tutkijan vuoropuhelua tutkimusaineiston kanssa. Tekstimuotoon muutettu haastatteluaineisto helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli tutkimusaineiston läpikäyntiä järjestelmällisesti, sen ryhmittelyä ja luokittelua. Luettuamme litteroidut tekstiaineistot läpi omatoimisesti, työstimme niitä yhdessä koodaten (värikynämerkinnät ja paperisuikaleet) teemojen mukaisesti. Näin saadun aineiston kirjoitimme puhtaaksi tiivistäen. Työntekijähaastatteluihin ilmoittautuneille lähetimme sähköpostitse edellä kuvatusta puhtaaksi kirjoitetusta aineistosta muokatut koosteet teemojen mukaisesti.

7.4 Työntekijätason haastattelu

Työntekijähaastatteluiden ajankohtaa jouduimme toistuvasti muuttamaan asiakashaastatteluiden muutosten takia sekä työntekijähaastateltavien löytymisen haasteiden vuoksi. Työntekijähaastateltavien löydyttyä sovittiin haastattelupäivä maaliskuun lopulle, mutta koronavirusepidemia muutti suunnitelmia. Jouduimme perumaan kyseisen haastattelun ryhmätapaamiskiellon astuessa voimaan. Työntekijä haastattelun siirtyessä myöhempään vaiheeseen ehdimme hyvin työstää asiakashaastatteluista saadun aineiston. Työntekijöiden ryhmähaastattelu toteutettiin syyskuun alussa 2020. Lähetimme viikko ennen haastattelua haastateltaville sähköpostilla koosteet (kuva 2) asiakashaastatteluissa osallistavaan dokumentointiin liittyen esille nousseista asioista ja asiakkaiden tekemästä arvioinnista suhteessa osallistavaan dokumentointiin.



KUVA 2. Asiakashaastatteluiden pohjalta muodostetut koosteet.

Haastatteluun osallistui kuusi työntekijää. Haastatteluun oli varattu aikaa kaksi tuntia ja siihen oli mahdollisuus osallistua kaikista Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelun alueellisista tiimeistä. Haastateltavat edustivat kaikkia lastensuojelutiimeissä mukana olevia ammattiryhmiä eli sosiaalityöntekijöitä (3), sosiaaliohjaajia (1) ja perheohjaajia (2). Haastattelun aluksi haastateltavat pääsivät nautiskelemaan kahvipöydän antimista. Samanaikaisesti laitoimme aiheeseen virittäytymiseksi päälle äänitteen, johon olimme koosteita lukeneet teemoittain asiakashaastatteluissa osallistavaan dokumentointiin liittyen esille nousseita asioita. Työntekijät saivat samalla tutustua myös työntekijöille järjestetyistä työpajoista kootuista teemoista tehtyihin tauluihin.

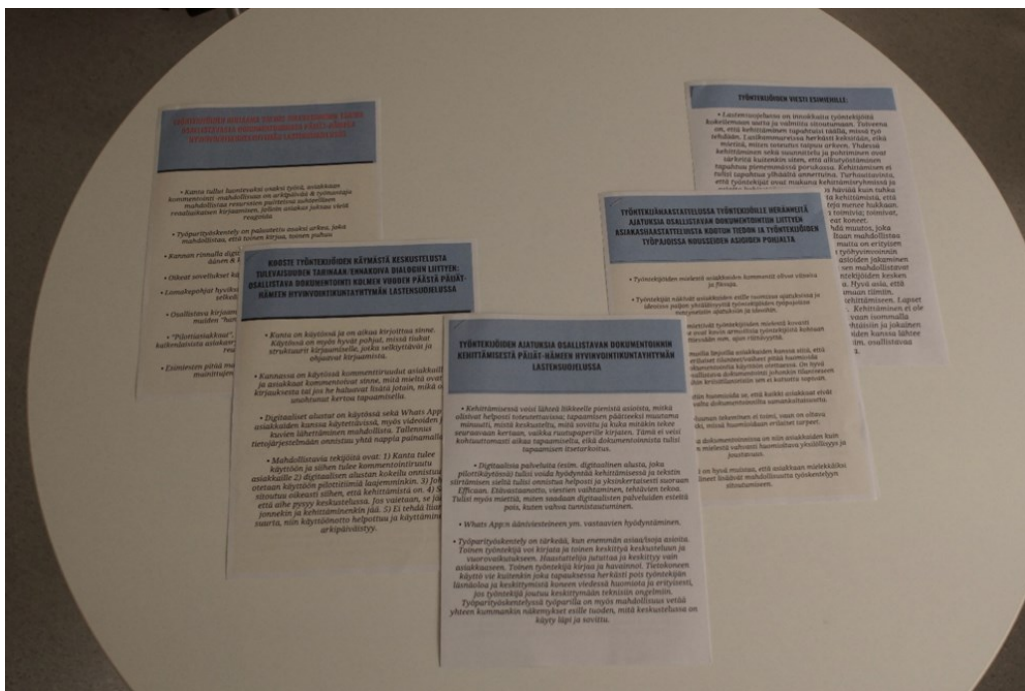
Työntekijöiden ryhmähaastattelussa pyysimme aluksi työntekijöitä tuomaan esille, mitä ajatuksia asiakkaiden esille nostamat asiat heissä herättivät. Tämän jälkeen pyysimme työntekijöitä pohtimaan, miten lähteä kehittämään osallistavaa dokumentointia niin työpajoista kuin asiakkailtakin nousseiden ajatusten ja palautteiden pohjalta. Keskustelu oli vilkasta. Seuraavana vaiheena oli keskustelu siitä, miten osallistava dokumentointi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa toimii kolmen vuoden kuluttua ja mitkä tekijät ovat sen onnistumista edesauttaneet: mitkä ovat olleet mahdollistavia tekijöitä ja miten esteet on ylitetty. Pyysimme työntekijöitä myös keskustelemaan siitä, mikä tukee osallistavan dokumentoinnin käyttöä ja kehittymistä jatkossa. Lopuksi työntekijöitä pyydettiin vielä kirjoittamaan tulevaisuuden tarina Ennakoiva dialogi-menetelmää hyödyntäen

aiemman keskustelun pohjalta. Ennakoiva dialogi on Sosiaalikehitys Oy:n ja Stakesin Kehittämisyhmän luoma menetelmä, jonka tavoite on *”lisätä toimintaympäristön tulkinnan mahdollisuuksia moniäänisyyden ja diversiteetin avulla”* (Taipale 2005, 22). Ennakoivassa dialogissa työskentely aloitetaan sillä, että suunnitellaan ja visioidaan, *”miltä jokin tilanne, pulma tai tulevaisuuden näkymä näyttää ratkettuaan tietyn ajan”* esimerkiksi kolmen vuoden päästä, millainen ihannetilanne tällöin olisi? Seuraavaksi mietitään, mitä on tapahtunut niiden kolmen vuoden aikana, mitkä tapahtumat tai toimet ovat vaikuttaneet asian onnistumiseen. (Taipale 2005, 22; Sirola-Korhonen 2017, 34.) Työntekijät laativat tarinan yhdessä (liite 6). Haastattelun päätteeksi työntekijöiden keskuudessa virisi keskustelua myös yleisellä tasolla lastensuojelun kehittämisestä ja esimiehille haluttiin koota viesti siihen liittyen, minkä myös välitimme.

Nauhoitimme työntekijähaastattelun kahta tallennusvälinettä käyttäen. Työntekijähaastattelun nauhoitus purettiin siten, että kuuntelimme nauhoitetta yhdessä; toinen tauotti nauhoitetta ja toinen oli koneella kirjaamassa. Litteroimme nauhoitteelta kaikki työntekijöiden tuottamat ajatukset ja kehittämisideat osallistavaan dokumentointiin liittyen. Vilka (2015, 137-138) käsittelee tekstissään aineiston kokonaista tai osittaista litterointia tuoden esille litteroinnin tarkkuuden riippuvan siitä mitä tutkimuksella tavoitellaan ja toisaalta myös siitä, mitä muita lähestymistapoja tutkimuksessa käytetään. Hänen mukaansa esimerkiksi kielen rakenteisiin kohdistuvassa merkitysten tutkimuksessa litterointi on tehtävä koko tutkimusaineistosta erityisen huolellisesti ja pikkutarkasti, kun taas fenomenologinen lähestymistapa, joka tarkastelee tutkittavan mielellisiä merkityksiä ei välttämättä vaadi samaa litterointitarkkuutta. Osittainen litterointi on mahdollista tehdä, mikäli aineiston analyysitapa, analyysivälineet ja tutkimuksen tavoite antavat myöden. Osittainen litterointi on mahdollista toteuttaa esimerkiksi tutkimuksen teemojen mukaan. Työntekijähaastatteluiden litteroidusta aineistosta kirjasimme tiivistäen ja koodaten esimiehille lähettävän koosteen. Tämän lisäksi laitoimme esimiehille sähköpostilla työntekijöiden laatiman tarinan osallistavasta dokumentoinnista lastensuojelussa. Tämä oli myös puhtaaksi kirjoitettu.

7.5 Esimiestason haastattelu

Esimiestapaamiseen liittyen lähestyimme sähköpostitse lastensuojelun alueellisten tiimien kolmea johtavaa sosiaalityöntekijää. Sähköpostissa kerroimme heille vielä kehittämissankeestamme ja sen etenemisestä. Liitteeksi sähköpostiin liitettiin asiakas haastatteluista koottu materiaali (kuva 2) sekä työntekijähaastatteluista koottu materiaali (kuva 3).

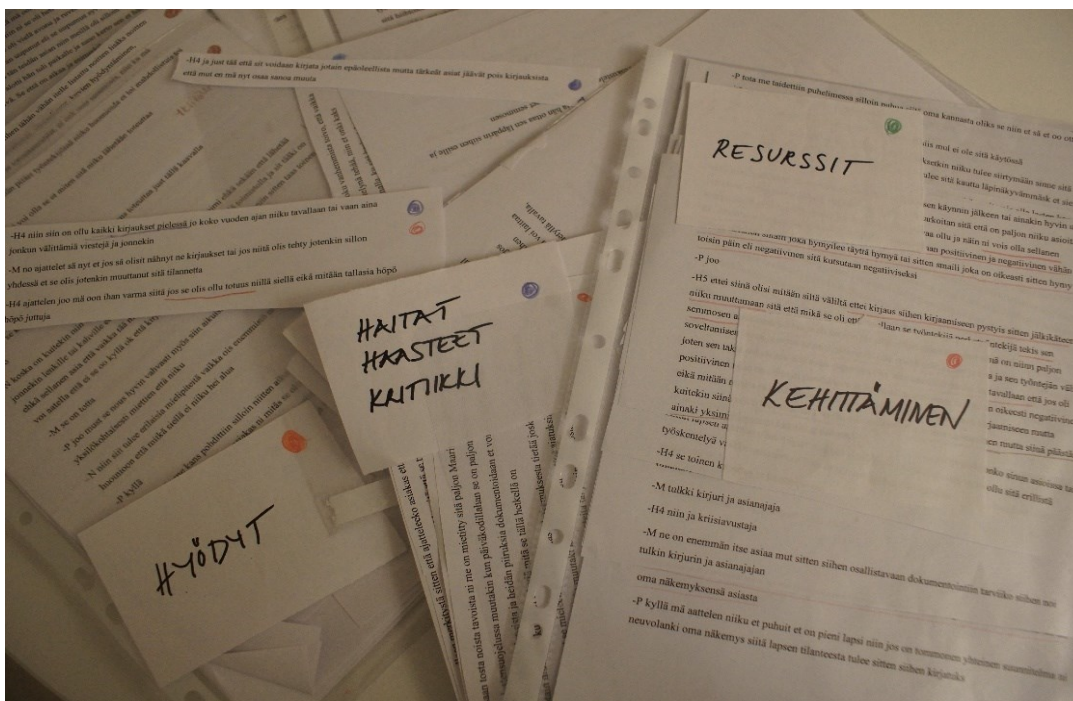


KUVA 3. Työntekijähaastatteluiden pohjalta muodostetut koosteet.

Haastattelupäivänä paikalle saapui yksi esimies, muut olivat valitettavasti estyneet tule-
masta. Tiedon estymisestä saimme vasta paikan päällä haastatteluu osallistujalta. Pää-
dyimme kuitenkin siihen, että haastattelu pidetään suunnitelman mukaisesti. Alun virittäy-
tymisvaiheessa kahvitelimme ja tarkastelimme vielä etukäteen lähetettyä materiaalia.
Haastattelu kesti hieman yli tunnin ja suunnitellut asiat tuli läpikäydä. Pääteemana
haastattelussa oli kehittäminen. Haastattelussa haastattelukysymyksinä olivat: Ajatukset
asiakkaiden ja työntekijöiden nostoista osallistavaan dokumentointiin liittyen? Miten lähteä
näiden ja omien ideoiden/ajatusten pohjalta kehittämään osallistavaa dokumentointia
meillä lastensuojelussa? Miten työnantaja voisi edesauttaa ja tukea osallistavan doku-
mentoinnin käyttöä ja kehittämistä jatkossa? Keskustelu eteni sujuvasti ja eteni kehittä-
misideoiden ja -ajatusten kautta toteutusvaiheen suunnitteluun asti. Paikalla ollut esimies
oli sitä mieltä, että todennäköisesti muutkin esimiehet ovat samoilla linjoilla osallistavan
dokumentoinnin kehittämisen ja käyttöön ottamisen suhteen organisaatiossamme. Nau-
hoitimme, purimme nauhoituksen ja litteroimme sen samoin kuin työntekijähaastattelun-
kin. Esimiestason haastattelun litteroidusta aineistosta kirjassimme tiivistetyn koosteen.
Esimiestason haastattelussa oli puhetta BIKVA- mallin viimeisen eli neljännen tason to-
teuttamistavasta. Haastattelussa ollut esimies oli kanssamme samaa mieltä, että kehittä-
mishankkeemme BIKVA-mallin viimeisenä vaiheena on hyvä olla valmiin opinnäytetyön
lähettäminen sähköpostilla organisaatiomme päättäjille. Alustavasti kävimme myös kes-
kustelua siitä, että voimme tarvittaessa käydä esittelemässä hankettamme päättäjille.

7.6 Aineiston analysointi

“Analyysi ei ole laadullisen tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan koko tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana oleva toiminta, joka ohjaa itsessään tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta” (Kananen 2014, 18). Kehittämishankkeessamme analysoimme aineistoa kuten olemme edellä kuvanneet, sitä mukaan, kun sitä syntyi työpajojen sekä BIKVA-haastatteluiden myötä (kuva 4). Toimenpidesuosituksia syntyivät analysoitaessa eri tasojen tuloksia ja etsien niistä yhteneväisyyksiä.



KUVA 4. Aineiston koodausta ja analysointia

Kehittämishankkeessamme analysoimme haastatteluaineistoa kuljettamalla analysoinnissa mukana työpajojen kautta muodostuneita teemoja: Resurssit, Hyödyt, Haitat, haasteet ja kritiikki, Toteuttamistavat ja Kehittäminen. Työntekijätason ja esimiestason analysointi on tapahtunut pääsääntöisesti teemojen kehittäminen ja toteuttamistavat kautta. Alun perin työntekijähaastatteluun valitsimme keskustelun teemoiksi vain kehittämisen ja toteuttamistavat, mutta aineistoa työstäessämme muutkin teemat tulivat näkyviksi. Esittelemme seuraavassa kappaleessa tulokset syntyneiden teemojen kautta.

8 TULOKSET

8.1 Asiakastason haastatteluiden tulokset

Asiakashaastatteluissa niin vanhempien kuin nuortenkin osalta nousi esiin paljon samankaltaisia asioita sekä toisiinsa nähden että työntekijöiden työpajatyöskentelyissä esiin tulleisiin asioihin nähden. Kaikki asiakkaat olivat selkeästi hyvin innostuneita kehittämään lastensuojelun työskentelytapoja heitä enemmän osallistaviksi. Osallistavan dokumentoinnin katsottiin olevan tukeva uusi työkalu lastensuojelussa.

”Must tää niinku kuulostaa ihan älyttömän hyvälle, ett niinku oikeesti vanhemmat ja nuoret ja lapset pääsee siihen mukaan.” (vanhempi)

Kaikki haastattelemamme asiakkaat nostivat vahvasti esille yksilöllisyyden sekä tilanteen huomioimisen tärkeyden. Haastateltavien asiakkaiden puheissa nousi esiin erilaiset toiveet osallistavan dokumentoinnin toteuttamisen osalta. Ryhmähaastatteluissa asiakkaat niin nuoret kuin vanhemmatkin oivalsivat, miten erilaisia toiveita heillä kullakin on osallistavaan dokumentointiin liittyen. Asiakkaat toivat näkemyksensä esille, ettei osallistavan dokumentoinnin osalta voida luoda yhtä tiettyä mallia, jota toteutettaisiin kaikkien asiakkaiden kanssa, vaan on oltava erilaisia vaihtoehtoja ja huomioitava eri tilanteet missä toimitaan. Haastatteluissa nähtiin inhimillisyyden ja osallisuuden lisääntyvän asiakaslähtöisten menetelmien käyttämisen ja yksilöllisyyden huomioimisen kautta. Asiakkaille on tärkeää tietää, mitä lastensuojelun asiakirjoihin kirjataan ja että hän on tietoinen siitä, mitä on dokumentoitu. Asiakirjojen katsottiin myös jäävän elämään ja niihin palataan elämän aikana.

Hyödyt

Asiakashaastatteluissa asiakkaat nostivat esille hyötynä sen, että osallistava dokumentointi mahdollistaa reaaliaikaisen dokumentoinnin. Se lisää heidän mielestään myös läpinäkyvyyttä ja avoimuutta sekä vahvistaa oikeusturvaa. Asiakkaat kokivat kritiikin ja väärintulkintojen vähenevän, kun kirjaus tehdään yhdessä tai katsotaan läpi yhdessä. Asiakkaista osallistava dokumentointi palvelee asiakasta ja on tärkeää. Asiakkailla oli näkemys, että osallisuuden lisääntyminen osallistuvan dokumentoinnin myötä edesauttaisi heidän vaikutusmahdollisuuksiaan omassa asiassaan ja sitä kautta heidän olisi helpompaa sitoutua työskentelyyn. Tämä johtaisi siihen, että lastensuojelun työskentely olisi asiakkaiden mielestä oikeanlaista. Asiakkaiden mielestä osallistava dokumentointi mahdollistaa myös tiedonsiirron ajantasaisten kirjausten kautta yksiköiden välillä. Yhdessä asiakkaan kanssa dokumentoitu tieto on hyödynnettävissä, eikä asiakkaan tarvitse kertoa sitä aina uudelleen seuraaville työntekijöille. Haastatteluissamme tuli esille, että osallistava dokumentointi on asiakkaista voimaannuttavaa, sillä se lisää oman elämänhallinnan tunnetta ja kokemusta

vaikuttamismahdollisuudesta. Osalliseksi pääseminen ja äänen kuuluville saamisen nähtiin vahvistavan ja tuovan itseluottamusta. Omilla sanomisilla katsottiin olevan merkitystä ja sillä, että ne on kirjoitettu oikein. Asiakkaiden kokemuksen mukaan heidän äänensä kuuluvaksi tuleminen kirjausten kautta on merkityksellistä.

Haastattelija: "Onko merkityksetöntä, mitä kirjataan?"

Nuori: "Ei oo."

Haastattelija: "Aika harvalle se varmaan on merkityksetöntä?"

Nuori: "Mä kattosin, et ehkä kaks prosenttia sadasta vois niin sanoa."

Asiakkaat kokivat osallistavan dokumentoinnin lisäävän työskentelyn suunnitelmallisuutta. Haastattelussa tuli esille, että yhdessä suunnittelemisen, miettimisen ja tekeminen myös sitouttaa ja saa asiakkaat lähtemään erilailla mukaan. Osallistavan dokumentoinnin avulla katsottiin olevan mahdollista päästä työskentelyssä syvemmälle. Haastatteluissa nousi myös esiin, että asiat selkiytyvät ja hahmottuvat paremmin selkeän yhteisen kirjauksen kautta. Asiakkaiden mielestä asiakas tietää tällöin paremmin mitä tapahtuu ja mitä työnteekijä ajattelee tilanteesta sekä mitä häneltä odotetaan. Asiakkaan omien tavoitteiden katsottiin myös tulevan näkyville yhteisen dokumentoinnin kautta. Avoin puhe ja avoin asioiden hoito nopeuttaa asioita ja tiedon kulkua. Haastatteluissa tuli myös esille, että osa asiakkaista koki osallistavan dokumentoinnin olevan yhteistä aikaa, jolloin tehdään yhdessä paikkansa pitävät kirjatukset. Osallistavan dokumentoinnin avulla yhteisen ymmärryksen nähtiin muodostuvan ja lisääntyvän. Esille tuli myös, että yhteinen ymmärrys voi olla myös sitä, että asioista ollaan eri mieltä ja ne saadaan osallistavan dokumentoinnin avulla puhuttua ja perusteltua sekä dokumentoitua yhdessä. Eri näkemysten tarkastelun ja niistä keskustelemisen nähtiin osallistavan dokumentoinnin avulla mahdollistuvan ja kaikkien näkemysten nähtiin tulevan tällöin kirjauksissa esille. Esimerkiksi asiakassuunnitelman tekeminen osallistavaa dokumentointia toteuttamalla mahdollistaa reaaliaikaisen kommentoinnin ja tällöin ei tarvitsisi tehdä jälkikäteen korjauksia, jotka asiakkailta jäävät kiireen tai jonkun muun asian vuoksi tekemättä.

Haastattelija: "Et jos on eriävä näkemys, ni kirjojetaanko sinne toisen vai kummankin?"

Nuori: "Mun mielestä se on ihan hyvä, et siihen sais kummiskin toisenkin näkökulman, koska se ihan koko kuva ei välttämättä näy omasta. Niin ni just niin tämä, et ne on kummiskin koulutettuja tähän hommaan ni kyllä jokseenkin osaavat tätä. Itel on ainaki se, et kyl heidänkin mielipidettä sinne voi laittaa".

Osallistavan dokumentoinnin nähtiin voivan toimia myös välineenä lähestyä asiakasta toisella tavalla. Osallistavan dokumentoinnin nähtiin myös auttavan kohtaamisessa ja luottamuksen rakentamisessa molemmin puolisesti. Tilan antamisella asiakkaan näkemyksille mahdollistetaan luottamuksen rakentuminen kuulluksi tulemisen kokemuksen kautta. Asiakkaan äänen nähtiin vahvistuvan osallistavan dokumentoinnin kautta ja näkyvän dokumenteissa. Nuorten haastatteluryhmässä nähtiin osallistavan dokumentoinnin palvelevan asiakasta ja että siitä on hyötyä, koska nuorelle on tärkeää, ettei tule luottamuspulaa, vaan nuori näkee, mitä kirjoitetaan. Toisaalta nuoret toivat myös esille, että tarvitaan jonkinlaista luottamusta, jotta osallistava dokumentointi on mahdollista.

Haastattelija: "No pystyykö sieltä nostaa jonku, mikä niinku sun mielestä on kaikkein tärkein, jos aattelee sitä osallistavaa dokumentointia?"

Nuori: "No toi hyödyt just."

Haitat, haasteet ja kritiikki

Osa asiakkaista mietitytti, keskitytäänkö tapaamisella liikaa dokumentointiin, jos dokumentoidaan asiakasta osallistavalla tavalla ja focus menee tällöin pois itse asiasta tai asiakkaasta. Erityisesti nuoret pohtivat kohtaamisen kärsivän, jos työntekijä kirjoittaa tapaamisella. Nuoret kokivat tämän vaikuttavan työntekijöiden keskittymiseen ja kertoivat että siinä voi mennä myös luottamus työntekijään. Yleisesti haastateltavat pohtivat, viekö osallistava dokumentointi aikaa kohtaamiselta ja läsnäololta ja vähentääkö se tapaamiskertoja. Haastatteluissamme liian vähäisten ja lyhyiden tapaamisten ei katsottu mahdollistavan osallistavaa dokumentointia. Kiireen nähtiin estävän tehtyjen dokumenttien läpikäymisen yhdessä tapaamisen lopuksi. Asiakkaat olivat huolissaan siitä, työllistääkö osallistavan dokumentoinnin käyttäminen lisää ylityöllistettyjä työntekijöitä ja onko siihen oikeasti aikaa. Haastattelemistamme asiakkaista osan mielestä voisi olla häiritsevää, jos työntekijällä on tietokone mukana tapaamisella ja hän kirjoittaa sillä. Kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että arkoja asioita käsiteltäessä tietokoneen käyttäminen ei ole suotavaa, vaan tärkeämpää on läsnäolo ja luottamus. Asiakkaiden mielestä ei myöskään pitäisi olettaa, että kaikki asiakkaat haluavat osallistua. Myös lapsen osallistumista osallistavaan dokumentointiin on hyvä miettiä tarkoin. Yksi vanhemmista nosti myös esiin sen, että lapsi voi myös kärjistää asioita ollessaan suuttunut tai vihainen vanhemmille, eikä tällöin pysty välttämättä erottomaan oikeaa ja väärää.

Haasteena asiakashaastatteluissa nousi esille myös yhteisen kielen löytämisen vaikeus ja se, että asiakas ei välttämättä ymmärrä ammatillisia termejä. Oman persoonan käytön ja ristiriitaisten henkilökemioiden katsottiin vaikuttavan tulkintaan ja yhteisen näkemyksen syntymiseen. Työntekijä ja asiakas voivat nähdä eri asiat tärkeinä tai tulkita tilanteet eri

tavoin. Asiakkaita mietitytti, korostuuko kirjauksissa tällöin työntekijän näkökulmat asiakkaan näkökulmien sijaan. Positiivisen palautteen puuttumisen ja negatiivisten asioiden korostumisen dokumenteissa koettiin menevän ihon alle. Virheellisten kirjausten nähtiin voivan muodostaa vääränlaisen kuvan tilanteesta tai asiakkaasta. Väärien kirjausten takia koettiin voivan syntyä tosi isoa vahinkoa. Pelkkä dokumenttien lukemismahdollisuus, ilman korjaamis- ja kommentointimahdollisuutta, voi aiheuttaa vääriä syytöksiä ja päätöksiä. Dokumenttien yksin läpi käyminen voi olla liian raskasta asiakkaalle. Asiakassuunnitelmiin ja dokumentteihin voi jäädä vääriä tietoja, kun asiakas ei rankassa elämäntilanteessa jaksaa tai pysty korjauttamaan niitä.

“Se tulkitseminen saattaa sitten muuntua, jos ei henkilökemiat kohtaa”. (vanhempi)

“Asiakkaan voi olla jopa välillä vaikea ymmärtää niinku sitä lastensuojelutyötä ja sitä termistöä”. (vanhempi)

Haastattelussa tuli esille myös, että kirjausta tehtäessä reaaliaikaisesti ja samalla asiakkaalle heijastaen ei siihen välttämättä kerkeä paneutua, kun koko ajan puhutaan ja tilanne on hektinen. Yksi asiakas näki tämän myös monimutkaisena. Toteuttamistapojen osalta asiakkaiden mielipiteet vaihtelivat ja he myös nostivat eri haasteita esiin niiden osalta. Haasteena nähtiin, että dokumentointi ei välttämättä toteudu toivotulla tavalla, esimerkiksi tapaamisen nauhoittaminen tai videokuvaaminen ei ole kaikille luontevaa ja niihin olisi huomioitava luvanvaraisuus. Tietosuojongelmat puhututtivat muutoinkin liittyen varsinkin valokuvuihin ja videoihin lapsista. Asiakkailla oli luottamus pulaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tietojärjestelmiin johtuen aiemmin olleesta kyberhyökkäyksestä ja sen aikaisesta järjestelmien toimimattomuudesta. Valokuvissa voi olla iso kynnys olla itse näkyvissä. Kuvia ei haluttaisi välttämättä tietojärjestelmän dokumentteihin, vaan se olisi riittävä, että ne saisi itselle. Kirjoitetun tekstin tulkinta voi olla vaikeaa. Tekstiviestit katsottiin voivan ymmärtää väärin, kun puhuessa pystytään väärinymmärrykset korjaamaan heti. Nuoret toivat haastatteluissa esille, että he eivät kaipaa työntekijöitä mukaan nuorten so-memaailmaan. Nuoret eivät halua etukäteismateriaalia *“läksyjä”* kotiin, koska heillä on muutenkin kiirettä. Myös yksi vanhemmista sanoi samaa. Yhden haastateltavan vanhemman mielestä selkeän palautteen antamisen mahdollisuuden puuttuminen visuaalisia hy-miöitä käyttämällä, voi estää selkeän hahmottamisen tilanteesta.

Toteuttamistavat ja kehittäminen

Asiakashaastatteluista kerääntynyttä aineistoa työstäessämme totesimme, että asiakkaiden esille nostamat toteuttamistavat ovat osaltaan jo kehittämistä. Teemoja toteuttamistavat ja kehittäminen oli tämän vuoksi vaikea erottaa aineistosta kahdeksi osa-alueeksi.

Asiakashaastatteluihin osallistuneiden asiakkaiden osalta osan kanssa oli toteutettu osallistavaa dokumentointina jonkin verran, mutta osan kanssa sitä ei oltu toteutettu juuri ollenkaan (asiakassuunnitelmaa lukuun ottamatta). Asiakashaastatteluissa nousi useasti esille yksilöllisyyden, tilanteen, hetken ja paikan huomioiminen sekä valinnanmahdollisuus toteuttamistapojen suhteen. Näiden katsottiin edellyttävän joustavuutta. Asiakkaat toivoivat myös asiakaslähtöisyyttä toteuttamistapoja valittaessa. Heidän mielestään vaihtoehtoja ei kuitenkaan saisi olla liikaa. Tulisi myös huomioida, ettei kaikki menetelmät toimi kaikkien kanssa, vaan asiakkaalta on kysyttävä, mikä toimii ja haluaako hän osallistua.

Asiakkaiden mielestä työntekijä voisi tapaamisen aluksi kysyä halukkuutta osallistua dokumentointiin ja tarjota eri keinoja tukeakseen sitä. Asiakkailla oli erilaiset näkemykset myös toiminnallisuuden (muun muassa visuaalisuus, liikunta/liikkuminen) hyödyntämisestä työkentelyssä. Osa koki sen luontevaksi ja osallisuutta lisääväksi sekä tiedon tuottamisen helpommin mahdollistavaksi varsinkin nuorten ja lasten osalta. Tärkeää on kuitenkin huomioida kunkin asiakkaan omat toiveet toiminnallisiin menetelmiin liittyen, sillä osa haastateltavista toivoi vain perusmuotoista keskustelua ilman toiminnallisuutta. Vanhempien asiakashaastatteluissa tuli esille, että lasten ja nuorten erilaisten ilmaisutapojen mahdollistaminen on tärkeää (esimerkiksi videopäiväkirja, valokuvaaminen, piirtäminen), koska tieto siitä, että miten lapsi tai nuori voi, ei tällöin jää aikuisten kertoman varaan. Dokumentointia ei tule toteuttaa ainoastaan asioiden kirjaamisen takia, vaan dokumentointi on toissijaista kohtaamiseen verrattuna. Haastatteluissa tuli esille myös, että jollekin puhelin voi toimia tietynlaisena suojana ja auttaa keskittymisessä eikä sitä saisi vaatia laittamaan pois. Asiakkaiden mielestä osallistavan dokumentoinnin käyttöä edesauttaisi ruoka ja tarjoilut. Myös toiminnallisuuden (jokin tekeminen, esimerkiksi lautapeliä pelaaminen) nähtiin edesauttavan toteuttamista. Tällä vältettäisiin katsekontakti, jonka osa asiakkaista koki haastavana.

“Mul on ainaki vaikee niin, ku istuu paikallaa ja kattoo nii, ku silmii. Ni sit on helpompi tehdä jotain”. (nuori)

Luottamuksellisen suhteen rakentuminen nähtiin tärkeänä myös osallistavan dokumentoinnin toteuttamistapoja mietittäessä ja kehitettäessä. Osallistavan dokumentoinnin tulisi haastateltavien asiakkaiden mielestä olla avointa ja läpinäkyvää, jotta asiakas tietää mitä hänestä ja hänen tilanteestaan kirjoitetaan. Tämä tulisi huomioida myös osallistavaa dokumentointia kehitettäessä. Tutustumiseen nähtiin olevan tarvetta panostaa, jotta luottamuksellisuus rakentuu. Tapaamisia nähtiin olevan tarpeen olla useammin, jotta varsinainen inhimillinen ja henkilökohtainen keskustelu ja osallistava dokumentointi

mahdollistuvat. Luottamus ja hyvä suhde sekä asiakkaan kunnioittaminen mahdollistavat kirjaamisten onnistumisen.

*“Hyvin tärkeätä on se, että ihminen kohdataan ihmisenä, riippumatta vaate-
tuksesta, koulutuksesta tai varallisuudesta.” (vanhempi)*

*“Kuinka tärkeätä on se, että tulee kuulluksi ja ymmärretyksi ja kohdatuksi”.
(vanhempi)*

Tärkeänä nähtiin myös, ettei työntekijät vaihtuisi koko ajan uuteen, koska luottamuksen syntyminen vie aikaa. Osa haastateltavista näki, että kirjausten tulisi olla reaaliaikaisia eli niiden pitäisi tapahtua tässä ja heti, jotta asiat on varmasti kirjattu oikein. Toisaalta esiin nousi myös se, että läppäri tapaamiselle haittaisi ja veisi luottamusta, mutta kuitenkin kirjaamisen tapaamisen lopuksi yhdessä voisi olla ok. Asiakkaat nostivat esille työparityöskentelyn tärkeyden osallistavaa dokumentointia toteuttaessa ja myös henkilökemioihin liittyen. Työparityöskentely mahdollistaisi paremmin osallistavan dokumentoinnin toteuttamisen, kun toinen voisi keskittyä varsinaiseen tapaamiseen ja toinen kirjoittamiseen ja lopuksi kirjaus käytäisiin yhdessä läpi. Kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että mikäli käsiteltävä aihe on kovin arka, ei tietokonetta voi ottaa tapaamisella käyttöön, ei edes silloin, vaikka olisi kaksi työntekijää. Nuorten ryhmähaastattelussa esille nousi, että mikäli aihe on tunteita herättävä, ei tietokonetta tulisi ottaa tapaamiseen mukaan. Nuoret myös painottivat sitä, että heillä on oltava tieto siitä, mistä asioista vanhemmalle puhutaan ja olisikin hyvä käydä nuoren kanssa yhdessä kahdenkeskisellä tapaamisella nämä asiat läpi ennen varsinaista neuvottelua. Nuoret ja vanhemmat painottivat luottamuksen tärkeyttä. Rehellisyyden mahdollistumisen nähtiin syntyvän luottamuksen kautta. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen nähtiin tärkeänä, kuten myös asiakkaiden mielipiteiden arvostaminen ja rohkaiseminen tuomaan niitä esille. Positiivisen palautteen tärkeys on pidettävä mielessä. Asiakkaat nostivat esille myös erilaisten tapaamisympäristöjen (esimerkiksi kahvilla tai lenkillä käynti) mahdollisuutta ja toivetta siitä, että työntekijä ehdottaisi sitä ja kertoisi mahdollisuudesta tavata muualla.

“En mä ite ees alun perin tienny, et on mahollisuus mennä muualle. Se sano, et hei me voitais ens kerralla käyä kahvilla, et oiskos se kiva. Sit mä sanoin, et joo kuulostaa hyvältä.” (nuori)

Asiakkaat kokivat, että osallistava dokumentointi on mahdollista myös toiminnallisten menetelmien aikana tai niihin liittyen. Asiakkaiden mielestä toiminnallisten menetelmien yhteydessä on helpompaa tuottaa tietoa yhteiseen työskentelyyn. Asiakkaiden mielestä toiminnallisia menetelmiä hyödynnettäessä työntekijä voisi kirjata asioita ylös tauolla tai silloin voidaan myös vain keskustella siitä, mitä on hyvä kirjoittaa. Osa oli myös sitä mieltä, että

äänityslaitteita olisi mahdollista käyttää. Asiakkaat toivat myös esille, että mikäli kirjaaminen ei onnistu tapaamisen yhteydessä, voisi työntekijä kirjata tapaamisen seuraavan tapaamiseen mennessä ja näyttää sen silloin asiakkaalle. Ylipäänsä asiakkaista yksi osallistavan dokumentoinnin toteuttamistapa voisi olla se, että seuraavalla tapaamisella käyttäisiin aluksi läpi edellisen tapaamisen kirjaus ja asiakas voisi sitä kommentoida ja kertoa mahdollisen eriävän mielipiteensä ja korjausehdotukset, mitkä kirjattaisiin kuluvaan tapaamisen kirjaukseen. Näin saataisiin kummankin näkemykset esiin ja samalla palautuisi mieleen edellisen kerran keskustelu. Koko kuva ei tule asiakkaiden mielestä esiin pelkästään heidän näkemystensä kautta, vaan myös työntekijöiden näkemysten kirjaaminen on tärkeää. Kaikkien näkemysten tulisi näkyä kirjauksissa. Vanhemmat nostivat haastatteluisaan esille, että vanhemman näkemys tulisi näkyä dokumenteissa tasa-arvoisena sijaisvanhemman tai sijaishuoltoapaikan rinnalla.

“Joskus tuntuu, että enemmän katotaan sen sijoituspaikan näkemystä, kun sen vanhemman.” (vanhempi)

Kirjauksen lähettämistä kotiin luettavaksi ja täydennettäväksi tai korjattavaksi asiakkaat eivät halunneet. Parempana he näkivät sen, että seuraavalla tapaamisella kirjaus käydään läpi ja siinä yhteydessä kuluvaan tapaamisen kirjaukseen voidaan tehdä tarvittavia muutoksia. Vanhempien vahvan mielipide oli, että väärin kirjattujen tekstien oikaisumahdollisuus on oltava. Toisaalta yksi haastateltavista nosti esille, että asiakassuunnitelman lähettäminen kotiin on toimiva systeemi ja että on saanut mielipiteensä esiin ja kirjatuksi suunnitelmaan. Yhtenä vaihtoehtona osallistavalle dokumentoimiselle, asiakkaat näkivät sen, että kirjaus tehtäisiin tapaamisen lopuksi yhdessä. Näin dokumentointi ei veisi erityisemmin aikaa kohtaamiselta ja muulta tapaamiselta/työskentelyltä. Asioista tapaamisella kertominen kirjoittamisen sijaan on helpompaa suurimmalle osalle asiakkaista. On helpompaa kertoa työntekijälle, mitä tapaamisesta on hyvä kirjata kuin että itse kirjoittaisi ne. Työntekijän tulee kysyä asiakkaalta, mitä tämä haluaa kirjattavan tapaamisesta. Asiakkailta oli toiveena, että mikäli osallistavaa dokumentointia ei toteuteta yhdessä kirjoittamalla, niin työntekijä kertoisi tapaamisen lopuksi, mitä hän aikoo siitä kirjoittaa. Yksi asiakas nosti vaihtoehtona esille, että asiakas voisi itse kirjata tiivistelmän tapaamisesta tapaamisen päätteeksi. Asiakasvanhemman toive oli, että kirjaus tehtäisiin pääpiirteissään ja mahdollisimman selkeästi sekä yksinkertaisessa muodossa. Asiakkailta nousi kehittämissuhteuksensa esille, että tapaamiselle olisi luotuna keskustelurunko tai otsikot, joiden mukaan edettäisiin ja hyödynnettäisiin tapaamisella. Pitäisi kuitenkin olla myös mahdollisuus ottaa keskusteluun rungon ulkopuolisiakin asioita. Osasta asiakkaita ennakkomateriaalin (esimerkiksi runko tai otsikot) lähettäminen kotiin ennen tapaamista voisi olla toimivaa.

“Tavallaan mä tykkään, et sen ehkä sen silleen sosiaalityöntekijän sen mielihäpe tulis vähän esille. Mä haluan sinne enemmän mun omia mielipiteitä, koska se on mun.” (nuori)

Asiakkaat näkivät tekstiviestien ja muun viestinnän (Whats App, sähköposti) olevan osallistavaa dokumentointia, mutta niiden käyttämisen voivan aiheuttaa tulkintavirheitä. Puhumalla virheet nähtiin voitavan korjata heti. Nuorten ryhmähaastattelussa tuli selkeästi esille, että perustekstiviestit ja Whats App –viestit ovat sopivia kommunikointikanavia työntekijöiden ja nuorten välillä, mutta muuhun somemaailmaan nuoret eivät kaipaa työntekijöitä. Sähköpostin ja kirjeiden nuoret eivät kokeneet olevan *“heidän juttunsa”*. Osallistavan dokumentoinnin käyttäminen on luontevampaa hyödyntämällä kortteja, kirjallisia tehtäviä/lomakkeita sekä apukysymyksiä. Toiminallisuuden hyödyntäminen on osalle tärkeää.

“Kun täyttää itse lomakkeen, niin tietää, että paperilla on vaan omat kirjoittamat asiat.” (nuori)

Asiakkaat nostivat esille seuraavia osallistavia toteuttamismenetelmiä: sarjakuvat, Elämänjana -työskentely, aikajana asiakkuuden tapahtumista, Aarrekartta, Tunne -kortit sanoittamaan tunteita, ajatuskartan (mind map) käyttäminen keskustelun tukena, kuvakollaasi asiakkaan halutessa, piirroksat suoraan tallennettaviksi tietojärjestelmään, videopäiväkirja tai valokuvat (ei välttämättä tarvitse olla itse näkyvissä), puheen nauhoitus tai musiikin hyödyntäminen. Yhtenä vaihtoehtona osa haastateltavista näki sen, että korttityöskentelyssä valitut kortit kuvattaisiin ja tallennettaisiin suoraan dokumentteihin sellaisenaan. Yksi vanhemmista toi myös esille hymiölomakkeen käyttämisen jokaisen tapaamisen yhteydessä. Hänestä lomakkeen tulisi olla selkeä ja sisältää vain positiivisen ja negatiivisen hymiön mahdollisimman selkeän ilmaisutavan vuoksi. Vanhempien haastatteluissa nousi esille osallistavan dokumentoinnin toteuttamistapoina lasten kanssa piirroksat, valokuvat omista lempiasioista tai kirjoittaen itse, leikki tai mieluisten lelujen yhdessä katsominen. Vanhemmat toivoivat ikätasoista huomioimista lasten kanssa osallistavaa dokumentointia toteutettaessa.

“Mun mielestä ehdottomasti se, että lapset ja nuoret tulis kuulluksi sellasilla tavoilla, että he pystyis itseään ilmaisemaan”. Se olis tosi tärkeitä”. (vanhempi)

Vanhemmat nostivat esille myös tietosuojan ja sen, että järjestelmien on oikeasti oltava luotettavia, mikäli kuvia tai videoita sinne tallennetaan. Yksi nuorista haastatteluista sekä yksi vanhemmista haastateltavista toi esille ideansa, että omia tuntemuksia voisi tapaamisen välissä kirjoittaa, äänittää tai videoida vapaa-ajallaan ja tuoda ne mukana

tapaamiseen ja työntekijä voisi ne sitten liittää dokumentteihin. Vanhempi nosti esille, että lapselle tämä voisi olla luontainen keino tuoda esille omia ajatuksiaan ja kuulumisiaan, kun neuvottelussa asioiden esille nostaminen voi olla vaikeaa. Toteuttamistapoja nähtiin olevan hyvä tarkastella aika ajoin. Toisaalta yksi nuorista haastatelluista totesi, että *“nykyiselläänkin tapaamisten toteuttamistavat ovat ok”*.

Kävimme asiakkaiden kanssa keskustelua myös Kanta -järjestelmästä sekä yhteisestä suunnitelmasta. Osalle Kanta oli tuttu, mutta ei kaikille. Keskustelun myötä haastateltavat ajattelivat Kannan olevan hyvä järjestelmä, koska sieltä pääsee näkemään kirjaukset ja ne pysyvät siellä myös paremmin tallessa kuin paperiversiot kotona. Asiakkaiden toiveena oli, että Kanta -järjestelmään lisättäisiin kommentointiruutu, jossa asiakkaan olisi mahdollisuus ilmaista oma mielipiteensä. Toisaalta esille nousi myös riski siitä, että sinne tulisi äkkipikaistuksissa kirjoitettua jotain sellaista, mitä ei oikeasti tarkoittaisi asiaa ajateltuaan tarkemmin. Asiakkaista Kannassa olisi hyvä olla myös *“hyväksymistäppä”* työntekijän kirjaamisen vahvistamiseksi. Yhteinen suunnitelma kuulosti asiakkaista hyvältä ja toimivalta systeemiltä, sillä se mahdollistaisi kirjausten lukemisen ja tiedon siirtymisen verkostojen välillä ja asiakkaalla olisi oikeus päättää siitä, ketkä pääsevät näkemään kirjaukset.

Resurssit

Osallistavan dokumentoinnin toteutumisen edellytyksenä nähtiin ensisijaisesti yksilöllisyyden huomioiminen ja erilaisuuden hyväksyminen sekä asiakaslähtöisten menetelmien käyttäminen. Osallistavan dokumentoinnin nähtiin asiakkaiden mielestä olevan yhtä tärkeää lastensuojeluprosessin eri vaiheissa, kuten jo myös ennen varsinaista lastensuojelun asiakkuutta peruspalveluiden puolella. Osallistavasta dokumentoinnista kieltäytymisen tulee asiakkaiden mielestä olla kuitenkin vaihtoehtona, myös eri mieltä ja asioiden kyseenalaistaminen on sallittua. Tapaamisen luonne olisi hyvä huomioida mietittäessä osallistavan dokumentoinnin käyttöä ja huomioitavaa olisi myös sävy, jolla kirjoittaa. Asiakkaiden mielestä positiiviseen sävyyn on mahdollista kirjoittaa vaikeista ja haastavistakin asioista, tuoda ne esille tuomitsematta. Tärkeänä nähtiin myös huomioida asiakkaan vireystila, asenne, tunnetilat ja fiilis sekä myös, miten eri tavalla asiat voi ymmärtää. Asiakkaiden puheissa nousi esille myös se, että kriisitilanteissa ei välttämättä pysty keskittymään asiaan ja sosiaalialan termit saattavat olla muutenkin haastavia ymmärtää ja omaksua. Osa koki tarvitsevansa tukihenkilön mukaan tapaamisiin.

“Tämmösessä tilanteessa pitäis olla joku kriisityöntekijä tai tulkki tai joku siinä mukana”. (vanhempi) ”On joku tuki, tulkki, kirjuri, asian ajaja ja kriisiapu mahdollisuus tapaamisissa. Olla ihminen toiselle.” (vanhempi)

Toimivan ja luottamuksellisen asiakassuhteen nähtiin hyödyttävän puolin ja toisin sekä helpottavan työskentelyä ja mahdollistavan rehellisyyden. Kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen katsottiin olevan tärkeää panostaa. Luottamuksellinen suhde mahdollistaa myös ujomman ja hiljaisemman asiakkaan osallistumisen työskentelyyn ja osallistavaan dokumentointiin.

Työparityöskentelyn nähtiin helpottavan osallistavan dokumentoinnin toteuttamista. Sen koettiin myös mahdollistavan paremmin luottamuksellisen suhteen syntyminen tilanteissa, joissa luottamusta ei synny toisen työntekijän kanssa. Tällöin luottamuksellinen suhde voi syntyä työparin kanssa. Tunnelmaan ja rentouteen olisi asiakkaiden mielestä hyvä panostaa. Keskittymistä vaikeuttavien ja helpottavien asioiden huomioimiseen ja käyttämiseen tulisi panostaa (esimerkiksi kahvikuppi rentouttaa ja katsekontaktin välttäminen helpottaa). Myös yllättävät tapahtumat tulee huomioida eli työntekijällä on oltava tilannetajua. Tämän vuoksi tutustuminen ja tunteminen puolin ja toisin on tärkeää. Resurssien osalta asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa tapaamisen toteuttamispaikan, -hetken ja -tavan valintaan. Tapaamisten tulisi olla kiireettömiä, mikä osaltaan mahdollistaisi osallistavan dokumentoinnin. Asiakkaiden mielestä aikaa tarvitaan paljon lisää. Yksi haastateltavista nosti esille, että tapaamisia tulisi olla enemmän kuin kaksi vuodessa.

8.2 Työntekijätason haastattelun tulokset

Työntekijät olivat ennen haastattelua mielenkiinnolla tutustuneet asiakkailta kerättyyn tietoon ja kokivat asiakkaiden kommenttien olevan viisaita ja fiksuja. He olivat osin hämmästyneitäkin siitä, miten samoja asioita asiakkaat olivat nostaneet esille kuin mitä työntekijöiden työpajoissa oli nostettu esiin. Työntekijät olivat myös ihmeissään siitä, miten asiakkaat huomioivat työntekijöitä ja miettivät muun muassa työajan riittävyyttä. Työntekijöistä positiivista on: 1) että asiakkaat näkevät hyötynä sen, että asiakirjat jäävät elämään, 2) että dokumenteilla ja kirjaamisella on vaikutusta ja merkitystä heidän elämäänsä, 3) asiakkaat lähtevät miettimään, miten heidän äänensä saadaan kuuluville. Työntekijöille oli asiakashaastatteluiden materiaalin pohjalta näyttäytynyt, että sillä mitä kirjataan tai dokumentoidaan, on merkitystä kaikille asiakkaille, mutta materiaalin pohjalta vielä enemmän sillä on merkitystä nuorille kuin vanhemmille.

Työntekijähaastattelussa tuli esille, että dokumenteilla on aina hallinnollinen tehtävä. Ne laaditaan tiettyä tarkoitusta varten ja niillä todennetaan työtä tai osoitetaan palveluiden tarvetta. Dokumentteihin tarvitaan kuitenkin kaksi rinnakkaista tarinaa; elämäntarina ja fakta. Pohdintaa herätti myös se, onko jäsenelty kirjaus laadukkaampaa kuin kertomusmuotoinen ja ketä varten asioita kirjataan? Työntekijät olivat sitä mieltä, että osallisuus lähtee siitä, että asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta osallistavaan dokumentointiin ja

tuodaan esille, että hänellä on oikeus vaikuttaa kirjauksiin ja että hänen mielipiteensä halutaan niissä kuuluviin. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta palata asiaan esimerkiksi Whats App -viestillä, jos hän ei tapaamistilanteessa ole vielä valmis ilmaisemaan mielipidettään. Asiakkaalla on siis oltava tieto mahdollisuudesta osallistua ja palata asiaan sekä korjata virheellistä tietoa jälkikäteen.

”Dokumenteilla on aina myös hallinnollinen tehtävä, et ne ei voi olla vaan ajatusjuoksua.”

”Osallistava dokumentointi on tosi tärkeää ja nimenomaan se asiakkaan äänen kuuluminen, mut myös sen muistaminen, et ne dokumentit laaditaan joltain tarkoitusta varten.”

Työntekijät olivat samoilla linjoilla asiakkaiden kanssa siitä, että asiakkaiden erilaiset tilanteet ja tarpeet tulee huomioida osallistavaa dokumentointia käyttöön otettaessa ja hyödynnettäessä. Työntekijät, kuten asiakkaatkin, olivat sitä mieltä, että osallistavassa dokumentoinnissa on vahvasti huomioitava asiakkaiden yksilöllisyys ja työskentelyn joustavuus. Työntekijöistä on myös hyvä miettiä, sopiiko osallistava dokumentointi johonkin tilanteeseen vai ei. Akuutteihin kriisitilanteisiin sen ei katsottu sopivan.

”Miten pitäis sitte huomioida se, että on niin erilaisissa tilanteissa ja on erilaisia asiakkuuksia ja on eri ikäisiä lapsia ja erilaisia kokoonpanoja ja erilaisissa vaiheissa työskentelyä, et sopiiks se vaikka johonki kohtaan ja sit taas johonkin kriisivaiheeseen välttämättä ei”.

Välineiden tulisi olla kunnossa ja kaikkien työntekijöiden saatavilla, esimerkiksi jos kaikilla olisi läppärit, voisi tapaamisella kirjata suoraan itse tai työpari voisi kirjata. Työskentelyvälineiden on myös oltava työtä helpottavia ja järjestelmien on mahdollistettava erilaisten dokumenttien, kuten videoiden, valokuvien, piirrosten ja ääniviestien, tallentaminen. Työparityöskentelyn kautta osallistavan dokumentoinnin nähtiin mahdollistuvan paremmin. Laadukkaaseen dokumentointiin ei nähty päästävän nykyisillä asiakasmäärillä ja työntekijät katsoivat aikaa ja resurssia tarvittavan lisää. Työntekijät näkivät ajantasaisen kirjaamisen olevan myös laatukysymys, koska näkivät olevan merkitystä sillä, onko asiat kirjattu kahden päivän vai kahden kuukauden päästä. Dokumentointi tulisi mahdollistua reaaliajassa, jotta asiakkaiden intressi kommentointiin säilyisi ja dokumentoinnista tulisi vastavuoroista.

Avoimuus ja asiakkaan äänen kuuleminen ja kuulluksi tuleminen mahdollistuvat osallistavan dokumentoinnin kautta niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin mielestä. Muina osallistavan dokumentoinnin hyötyinä työntekijät näkivät haastattelussa läpinäkyvyyden, asiakkaiden sitoutumisen työskentelyyn paremmin sekä luottamuksen lisääntymisen.

Työntekijöiden mielestä osallistava dokumentointi voi osaltaan näkyä myös kirjausten korjaamisen tarpeen vähenemisenä ja mahdollisesti asiakirjapyyntöjen vähenemisenä. Työntekijöistä menetelmiä kehitettäessä tämä olisi hyvä ottaa huomioon. Työntekijähaastattelussa osallistavaan dokumentointiin liittyvät haitat, haasteet ja kritiikki eivät juurikaan nousseet esille, sillä intressinä oli kehittäminen. Toki työntekijät toivat esille haasteina samoja asioita kuin asiakkaatkin, muun muassa tietokoneen käytön asiakastapaamisella mahdollisesti vaikuttavan vuorovaikutukseen, mutta niitä ei lähdetty kehittämisenäkökulman vuoksi enemmän ruotimaan, vaan asioihin etsittiin kehittämisen kautta ratkaisuja ja kehittämisehdotuksia.

Toteuttamistavat

Työntekijöistä osallistavan dokumentoinnin toteuttaminen yhden mallin varassa ei toimi, vaan on oltava *“työkalupakki”*, jota käyttää ja mistä on mahdollista valita eri tarpeisiin sopiva tapa toteuttaa osallistavaa dokumentointia. Työntekijät näkivät tärkeänä huomioida asiakashaastattelussa esille tulleen asian, että asiakkaat eivät toivo osallistavalta dokumentoinnilta samankaltaisuutta, vaan tässäkin yksilöllisyys ja tilanteen huomioiminen korostuu. Työntekijöistä on hyvä muistaa, että asiakkaan mielekkäiksi kokemat välineet lisäävät mahdollisuutta työskentelyyn sitoutumiseen. Työntekijät nostivat esille kokemuksiin osallistavan dokumentoinnin käyttämisestä. Työntekijöistä arvioinnin ja tavoitteiden kirjaaminen yhdessä sekä kirjaukseen palaaminen seuraavalla kerralla on ollut työskentelyyn sitouttavaa. Työntekijän kokemuksen mukaan myös siitä on ollut hyötyä, että seuraavan tapaamisen sisältöä avataan edellisellä tapaamisella. Kokemusta oli myös siitä, ettei kukaan nuorista ole kokenut osallistavan dokumentoinnin käyttöä tyhmäksi. Yhdellä työntekijöistä oli kokemus siitä, että asiakasperhe oli kokenut hyvänä ja epäluottamusta hälvettävänä osallistavan dokumentoinnin käytön tapaamisten yhteydessä sen sijaan, että työntekijä olisi tehnyt kirjaukset ilman heitä, kuten hän alun perin oli tehnyt. Valmiiden kirjauksien lähettämisen työntekijöiden toimesta asiakkaille on ajateltu helpottavan asiakkaiden muistitaakkaa sovittujen asioiden osalta ja tätä on vaihtelevasti toteutettukin.

Kehittäminen

Työntekijöiden mielestä kehittämisessä ei voi mennä kehittäminen edellä, vaan on huomioitava asiakkaan tarpeet ja tilanne eli on käytettävä tilannetajua. Työntekijöiden mielestä osallistavan dokumentoinnin ottaminen puheisiin ja ylläpitäminen puheissa ja arjessa vie asiaa eteenpäin ja tällöin siitä tulisi kaikkien yhteinen juttu. Arjessa vaihdettaisiin kokemuksia ja kuulumisia, kuka sitä on mitenkään käyttänyt. Osallistavasta dokumentoinnista ei tehtäisi mörköä, eikä sitä tarvitsisi tehdä jokaisen asiakkaan kohdalla ja jokaiselle tapaamisella. Näin osallistava dokumentointi valuisi osaksi työskentelyä osan asiakkaiden

kanssa ja arkipäiväistyisi. Kehittämisessä olisi hyvä lähteä liikkeelle siitä, että jokainen työntekijä miettisi 1-3 asiakasta eli *“pilotti-asiakkaat”*, joiden kanssa lähtisi miettimään osallistavaa dokumentointia uudella tavalla. Käyttöönotto voisi tapahtua muutaman asiakkaan kanssa kokeillen, josta se laajentuisi pikkuhiljaa laajemmalle. Tämä mahdollistaisi myös sen, ettei siitä tulisi pakkoa, mutta ajatuksena olisi kuitenkin ottaa osallistavaa dokumentointia käyttöön erilaisten asiakkaiden kanssa sekä innostuneiden että haluttomien kanssa, jotta muodostuisi realistisempi kuva ja kokemus.

Työntekijöiden mielestä kehittämisessä voisi lähteä liikkeelle pienistä asioista, mitkä olisivat helposti toteutettavissa; esimerkiksi tapaamisen päätteeksi käytäisiin muutama minuutti läpi, mistä keskusteltu, mitä sovittu ja kuka mitäkin tekee seuraavaan kertaan ja kirjattaisiin ne yhdessä ruutupaperille. Tämä ei veisi kohtuuttomasti aikaa tapaamiselta, eikä dokumentoinnista tulisi tapaamisen itsetarkoitus. Kirjaamisen tekeminen suoraan tietokoneella asiakastietojärjestelmään säästäisi aikaa, mutta tietokoneen käyttäminen voi vaikeuttaa vuorovaikutusta ja keskittymistä asiakkaaseen ja hänen asiaansa. Työparityöskentely nähtiin tärkeänä varsinkin, jos käsiteltävänä on paljon tai isoja asioita. Tällöin toinen työntekijä voi keskittyä keskusteluun ja vuorovaikutukseen toisen työntekijän pääasiassa kirjatessa ja havainnoidessa tapaamista. Kirjaava työpari voisi tapaamisen päätteeksi vetää yhteen esille tulleet näkemykset ja käydä läpi mitä tapaamisella on sovittu. Samalla varmistuisi onko asiat ymmärretty samoin ja kirjaus vastaa tapaamisessa läpikäytyjä asioita.

”Se vois lähteä aika pienistäkin, mikä olis helposti toteutettavissa... Vaikka kotikäynnin tai sen tapaamisen jälkeen ois muutama minuutti, jolloinka yhdessä asiakasperheen kanssa käydä läpi, mistä me on keskusteltu, mitä me on sovittu. Onks se sitte ruutupaperille ranskalaisilla viivoilla tai jos sull on se läppäri siinä, et ihan lähtis vaikka siitä.”

Työntekijöiden mielestä digitaalisia palveluita (esimerkiksi digitaalinen alusta, joka pilottikäytössä) tulisi voida hyödyntää kehittämisessä ja tekstin siirtämisen sieltä tulisi onnistua helposti ja yksinkertaisesti suoraan Efficaan. Digitaalinen alusta tulisi saada kaikkien käyttöön. Digitaalinen alusta mahdollistaa etävastaanoton, viestien vaihtamisen ja tehtävien teon. Tulisi myös miettiä, miten saadaan digitaalisten palveluiden esteitä pois, kuten vahva tunnistauminen, koska kaikilla ei ole sitä käytössään. Työntekijällä kokemus, ettei yhteinen työskentely digialustalla ole verrattavissa somemaailman, johon nuoret eivät omien haastatteluidensa perusteella työntekijöitä halua. Työntekijöiden mielestä WhatsApp:n ääniviestejä ja muuta viestintää sekä muita vastaavia palveluja tulisi voida hyödyntää lastensuojelun työskentelyssä ja nämä tulisi nähdä osana osallistavaa dokumentointia.

”Meidän järjestelmän pitäisi taipua, just vaikka toi Whats Appi, ku nuoret lähettää nykyään niitä ääniviestejä. On niiku tosi kiva, että mä kuulen myös sen nuoren äänen.”

”Sosiaalitoimi vois tulla 2020 -luvulle.”

Kanta nähtiin työntekijöiden keskuudessa hyvänä mahdollisuutena päästä näkemään kirjauksia, mutta toisaalta myös yksipuolisena, koska asiakkaalla ei ole mahdollisuutta kommentointiin. Työntekijöiden mielestä asiakkaiden kommentointimahdollisuus (oma kommentointiruutu) lisäisi asiakkaan osallisuutta merkittävästi ja mahdollistaisi myös sen, että asiakas voisi kommentointiruutuun lisätä myös tiedon, joka on asiakastapaamisella unohtunut kertoa. Kantaan ei tulisi työntekijöiden mielestä laittaa kirjauksen hyväksyntä täppää, koska työntekijän kirjaus on hänen ammatillinen näkemyksensä asiasta. Työntekijöiden mielestä sähköinen kommentointiruutu lisäisi vastavuoroisuutta asiakkaan ja työntekijän välille. Linkki kommentointiruutuun voisi työntekijöistä tulla asiakkaalle sähköisesti sähköpostiin tai suoraan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaalla tulisi olla kommenttiinsa vahvistusmahdollisuus, jonka jälkeen kirjaus vasta siirtyisi Kantaan, jottei tulisi kirjoitettua sellaista mitä ei oikeasti ja asiaa harkittuaan tarkoita.

Työntekijöiden mielestä osallistavaan dokumentointiin liittyviä vaihtoehtoja tulisi olla sopivasti, ei liikaa. Työntekijöistä asiakkaalla tulee olla myös mahdollisuus olla osallistumatta eli kieltäytyä osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseen osallistumisesta. Työntekijöiden mielestä osallistavan dokumentoinnin hyödyntämisessä voitaisiin käyttää esi merkiksi musiikkia tunnetilojen/fiiliksen esille tuomisessa. Hyödyntää voisi myös lomakkeita ja menetelmäkortteja sekä muuta toiminnallisuutta. Osallistavaa dokumentointia voitiin nähdä toteutettavan esimerkiksi siten, että sijoitettu lapsi äänittäisi kuukausikoosteen kirjallisen raportin sijaan. Toisaalta kokemuksia oli myös siitä, että osasta sijaishuoltopaikkoja lapset kirjoittivat sosiaalityöntekijälle kirjeen kuukausikoosteen mukaan. Tämä nähtiin osallisuutta tukevana hyvänä käytäntönä. Työntekijät ajattelivat, että lähtökohtaisesti osallistava dokumentointi voisi kiinnostaa lapsia, kunhan se vaan mahdollistettaisiin heille heidän omalla tavallaan ja tarttuen hetkeen, kun he osoittavat kiinnostustaan sitä kohtaan.

Valmiiden otsikoiden sekä valmiiden pohjien käyttämisen työntekijät näkivät myös tukevan osallistavaa dokumentointia sekä ohjaavan tiettyjen asioiden esille ottamiseen ja kirjaamiseen (esimerkiksi asiakkaan mielipide, työntekijän mielipide), mutta myös tekevän dokumentoinnista selkeämpää. Työntekijöiden mielestä kokemus osallisuudesta tulee esille, kun oma ääni kuuluu dokumenteissa. Työntekijöillä voi olla eri näkemykset ja niiden molempien tulee olla näkyvissä. Työntekijät ajattelivat, että lasten ja nuorten ääntä pitäisi saada enemmän esiin, koska se jää edelleen vähäiseksi. Työntekijöistä isoin kehittämisen

paikka on siinä, miten lapsi osallistetaan tiedon tuottamiseen, esimerkiksi miten huomioidaan lapsi isossa verkostoneuvottelussa. Työntekijöiden mielestä vanhempien näkemykset korostuvat dokumenteissa tällä hetkellä ja lasten mielipiteitä tulisi nostaa esiin dokumenteissa enemmän. Haastattelussa virisi ajatus toimintamallin kehittamisestä, jossa lapselta kysyttäisiin lapsen ikätason mukaisesti aina palaverissa, mitä hän ajattelee asiasta. Työntekijän täytyisi tavata lasta henkilökohtaisesti, jotta lapsen mielipiteet tulisi selvitettyä, koska lapsi ei välttämättä uskalla tuoda niitä esille palaverissa ja myös lapsen lojaalisuus-kysymykset on hyvä huomioida. Työntekijöillä on oltava käytössään erilaisia lapsilähtöisiä keinoja lapsen äänen esille saamiseksi puheen lisäksi tai sijaan (videopäiväkirja, leikki, lomakkeet, ääniviestit, muut lapsille ja nuorille luonnolliset tavat).

Kehittämisessä on huomioitava, että perheitä voidaan tukea vain vahvuuksien kautta ja on nähtävä hyvä, jota kaikissa perheissä on, vaikka lastensuojeluperheissä toki on myös muutostarvetta. Työntekijähaastattelussa havahduttiin asiakashaastatteluiden myötä siihen, että dokumentteihin kirjataan liian vähän hyvää ja huolenaiheita kirjataan enemmän. Työ pyörii huolen ympärillä. Työntekijät nostivat kuitenkin myös esille sen, että palveluiden tarve on perusteltava huolella. Perheet eivät ole asiakkuudessa, jos huolia ei ole. Tärkeänä nähtiin kuitenkin, että dokumentteihin lisättäisiin positiivisten ja hyvien asioiden kirjausta ja jotain hyvää kirjattavaakin aina löytyisi. Hyvän esiin nostamisen ja esiin kaivamisen nähtiin olevan tärkeää ja vahvistavaa. Systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn nähdään voivan tuova lisää osallistamista ja positiivista puhetta ja työskentelyn yhteydessä käytettyjen fläppien käytön on koettu olevan osallistavaa ja työskentelyä jäsentävää. Fläpit tulisi voida valokuvata ja siirtää kuvana suoraan Effic -järjestelmään yksinkertaisesti napin painalluksella. Systeemisen toimintamallin myötä osallistavan dokumentoinnin nähtiin mahdollisesti tulevan helpommaksi ja automaattisemmaksi. Dokumentointivalmennusta katsottiin kuitenkin tarvittavan lisää. Haastattelussa tuli esille, että johdon ja esimiesten rooli ylipäänsä kehittämisen, mutta myös osallistavan dokumentoinnin, mahdollistajana nähdään tärkeänä työntekijöiden keskuudessa. Työntekijöiden mielestä esimiesten on myös sitouduttava oikeasti siihen, että kehittämistä on ja heidän on annettava välineet edellä mainittujen asioiden toteuttamiseksi.

8.3 Esimiestason haastattelun tulokset

Asiakashaastatteluiden materiaalin pohjalta esimies totesi yhteiselle ajalle olevan ison tarpeen sekä asiakkaiden kaipaavan tietynlaista suunnitelmallisuutta työskentelyyn. Asiakkaat olivat toivoneet ennakkomateriaalien (otsakkeet) lähettämistä kotiin ennen tapaamista, mutta esimies nosti esille, että tätä on aiemmin kokeiltu eikä se toiminut vaan asiakkaat usein totesivat, etteivät muistaneet niitä katsoa ennen tapaamista.

”Se ei kohdennu, kun se tulee niiku erillisenä, ku sitten enemmän merkkää se kuitenkin mitä tälleen sitten tehdään yhtäaikaisesti tai yhdessä.”

Esimies pohti, että kirjattaessa ajatus voi mahdollisesti muuntua asiakkaan näkemyksestä, vaikka työntekijä luulee kirjoittaneensa sen samoin kuin asiakas on sen tarkoittanut. Hän piti surullisena sitä, että asiakkailla on ollut kokemuksia monista työntekijävaihdoksista. Esimies pohti myös osallisuutta ja sitä mitä se milloinkin tarkoittaa. Hänestä on hyvä muistaa, että kaikki eivät halua osallistua ja osallisuus voi olla passiivistakin. Esimies mietti asiakkailta esille nousseen toiveen, että positiivisuutta lisättäisiin kirjauksiin pohjalta, että miten saada negatiivisten asioiden korostuminen käännettyä? Miten käsitellään? Hänen mukaansa tämä on niitä kohtia, joissa ei saisi olla yhtään kiirettä. Jos tulee olo kiireestä, niin tilanne kääntyy itseään vastaan. Esimies yhtyi asiakkaiden ja työntekijöiden ajatukseen, että on oltava rauhaa ja aikaa esittää negatiiviset asiat. Tämä vaatii resursseilta useampia tapaamisia ja luottamusta.

Työntekijähaastatteluiden materiaalin pohjalta esimies totesi Kanta-tietojärjestelmän tulevan käyttöön, halusimme sitä tai emme. Hän pohti, että järjestelmässä on etunsa ja haittansa. Kanta muokkaa ja lukkii kirjaamisen tapaa. Tässä on työstämisen paikka. Esimies otti esille myös mahdollisen kommenttiruudun lisäämisen Kanta-järjestelmään. Esimiehestä on tärkeä muistaa, että viranomainen on se, joka asiakirjoja kirjaa ja viranomaistyö on siinä vahvasti läsnä. Esimies toi esille, että asiavirheet korjataan nykyisinkin, työntekijän näkemystä ei korjata asiakasta miellyttääkseen. Esimiehestä olisi hyvä kirjata molempien näkemykset samaan kirjaukseen ja myös mahdollinen ristiriitojen käsittely näkyisi kirjauksissa.

Esimies totesi asiakas- ja työntekijähaastatteluiden menevän linjassa. Työntekijät ovat osanneet nostaa esimiehen mielestä asiakashaastatteluiden materiaalista esille oikeita asioita. Systeemistä ajattelua ja tapaa kohdata eikä pelkästään viranomaistyötä. Esimies totesi salaa toivoneensakin, että juuri näitä ajatuksia tulisi esille. Esimiehen näkemys on, että työporukassa perusvireenä on jo asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen ja ottaminen mukaan oman asiansa käsittelyyn, asiakkailta tuli kuitenkin paljon lisää hyviä ideoita osallistumisen ja osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseen heidän kanssaan. Haasteena esimies näki osallistavassa dokumentoinnissa olevan työntekijäsidonnaisuuden. Hän koki, että lastensuojelussa on hyviä työntekijöitä, mutta jos työntekijä ei ota osallistavaa dokumentointia omaksensa eikä löydä tapoja sen toteuttamiseksi, voi se jäädä toteuttamatta.

”Se ei voi jäädä ton asiakkaan niiku varaan, vaikka hän olis kovinkin semmoinen, joka tuottais ja antaisi tai suorastaan tarjoilisi niiku ite sen. Ja mä aattelen, et se asettaa

työntekijöille aika isoja vaateita, tai ei silleen isoja vaateita, mutta se asettaa sellaisia vaateita jotenkin muuttaa sitä omaa ajatusta tai lähtee siinä pitäisi tehdä ihan sellaista tietoista työskentelyä sen eteen et mä ikään kuin olen valmis tai valmistautunut johonkin tapaamiseen, nyt mä ihan niin kuin teen tän näin, jotta siitä voisi tulla sellainen toimintatapa.”

Esimies koki osallistavan dokumentointia tukevan sen, että sitä toteutetaan kunkin asiakkaan tavalla. Tämä vaatii asiakkaan tuntemusta, jonka hän koki olevan jo osaltaan lastensuojelun perustyötä. Esimiehen mielestä ei voida vaan toimia vaan pitäisi päästä jyvälle siitä, mistä kaikesta on kyse. Pitäisi löytää oikeat keinot toteuttaa osallistavaa dokumentointia, ehdottaa ja tarjota sitä uudelleen, vaikkei se kerta toisensa jälkeen onnistuisikaan. Näin voisi löytyä joku tapa sen toteuttamiseen asiakkaan kanssa. Riskinä esimies näki osallistavan dokumentoimisen toteuttamisen jäävän kiireen vuoksi toteuttamatta, kun on tunne, että on paljon kaikkea ja se nähdään lisätyönä vaikkei se sitä olekaan. Esimies toi esiin, että työntekijöiden olisi hyvä tarkastella omaa tapaa toimia, vaikka videoimalla omaa työtään. Keskusteluun nousi myös uuden toimintatavan haltuunoton ja omaksumisen haasteet kiireestä aiheutuvan paineen keskellä.

”Mikäänhän ei muutu ikinä, jos ei sitä ota asiakseen.”

Esimiehestä kehittäminen voisi lähteä siitä, että pienissä systeemisen toimintamallin tiimeissä jokainen työntekijä kokeilee jonkun asiakkaan kohdalla tietoisesti osallistavaa dokumentointia ja puretaan kokemukset muiden kanssa. Kokemusten kautta kehittäminen onnistuu paremmin kuin vain että päätetään, että tällainen linja meillä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä on. Erilaisten kokemuksia vertailemalla ja hyödyntämällä pystytään kehittämään erilaisten asiakkaiden kanssa toimivia menetelmiä osallistavaan dokumentointiin. Keskustelimme työntekijöiden ehdotuksesta, että kukin työntekijä ottaisi kolme ”pilottiasiakasta”, joiden kanssa lähteä toteuttamaan osallistavaa dokumentointia. Esimiehen näkökulmasta idea oli hyvä, mutta hänen mielestään kokeilemaan voisi lähteä vaikka yhdenkin asiasta innostuneen asiakkaan kanssa, ettei kynnys muodostu liian suureksi, eikä into loppuisi siihen, että täytyy olla monta asiakasta kokeilussa. Hänestä sen voisi markkinoidakin asiakkaalle niin, että ”haluaisitko osallistua tällaiseen kokeiluun”. Esimiehestä olisi hyvä tutkailla ja kehittää yhdessä siten, että asiakas voisi kertoa, mikä on se pieninkin kokemus, että hän on saanut olla osallinen ja saanut olla jotenkin vaikuttamassa siihen, mitä on kirjoitettu. Työntekijälle syntyneen onnistuneen kokemuksen myötä kehittäminen lähtisi etenemään ja osallistavan dokumentoinnin toteuttaminen lisääntymään. Alun kokeiluvaiheessa voisi halutessaan valita helpon tien eli alkaa toteuttaa osallistavaa dokumentointia asiasta innostuneen asiakkaan kanssa. Työntekijän on kuitenkin

tärkeää pelkän puhumisen sijaan mieltä muitakin menetelmiä, kuten visuaalisuus, jotta asiakkaan osallistuminen mahdollistuu ja asiakkaalle välittyy kuva siitä, että ollaan hänestä ja hänen mielipiteistään kiinnostuneita. Esimiehen mielestä tällainen kehittämistapa olisi osa rakenteellista työtä, jota tulisikin tehdä, mikä tuli näkyväksi myös toiveena työntekijähaastattelun materiaalista.

Esimies nosti esille osallistavaa dokumentointia edesauttavana tekijänä digialustan, jota jo yhdessä tiimissä käytetään ja jonka käytön on tarkoitus laajentua koskemaan koko lastensuojelua. Esimiehestä videopäiväkirjat ja äänitteet voisivat toimia hyvin, mutta niiden siirtäminen tietojärjestelmään ja niiden suojaus pitäisi selvittää asiaa paremmin osaavilta henkilöiltä. Ennen videoiden ynnä muiden sellaisten suoraan siirtomahdollisuutta tietojärjestelmään voi työntekijä kirjata ne tekstinä tietojärjestelmään. Työnantaja mahdollistaa digialustan käytön maksamalla korvausta sen käytöstä. Esimiehestä työnantaja voi edesauttaa sitäkin, että eri mahdollisuuksia lähdetään tutkimaan ja tekemään. Esimies koko väliesimieskohdan olevan tärkeässä asemassa siinä, että työntekijöille annetaan eväitä ja mahdollisuuksia rohkeasti kokeilla tai ideoida yhdessä kokeiluja. Kokeilujen pohjalta tuotetaan tietoa eteenpäin siitä, miten kokeilut vastaisuudessa hyödyttävät. Esimies koki osallistavan dokumentoinnin olevan osa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän strategista tavoitetta tukea asiakkaiden osallisuutta ja toimintakykyä. Esimiehestä tekemämme opinäytetyö/kehittämishanke voisi toimia lähtölaukauksena tiimeille osallistavaa dokumentointia kehitettäessä ja käyttöön otettaessa. Kehittämishankkeen myötä syntyneen tiedon kautta on mahdollista lähteä konkreettisiin tekoihin. Keskustelimme yhdessä siitä, että tietoa käyttökokemuksista tulisi kerätä ja raportoida suunnitelmallisesti. Käyttökokemuksista syntyneestä tiedosta olisi mahdollista rakentaa sähköinen ”*työkalupakki*” osallistavaan dokumentoinnin toteuttamisen tueksi.

Esimiehen mukaan kehittämisessä voisi lähteä liikkeelle asiakassuunnitelmasta tai ihan yksittäisestä tapaamisen kirjauksesta. Kehittämiseen kuuluu hänen mukaansa systemaattinen toteuttaminen, jolloin haasteista huolimatta asiaa toteutetaan näkemysten ja ymmärryksen saamiseksi. Toteuttamistapaa on kuitenkin mahdollista vaihdella asiakas- ja tilannekohtaisesti. Kehittäminen alkaa jostakin, on joku kohta, missä sitä tarkastellaan ja se päättyy johonkin. Osallistavan dokumentoinnin systemaattinen toteuttaminen mahdollistaa arvioinnin siitä, miten se on vaikuttanut asiakassuhteeseen tai työskentelyyn ja tuo näkyväksi onko siitä ollut hyötyä. Arvioinnin raporteilla voidaan välittää tietoa ylemmille tahoille, jotka päättävät asioista esimerkiksi resursseista.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

9.1 Tuloksista johtopäätöksiin

Työpajojen ja haastatteluiden perusteella näyttäytyi, että osallistavaa dokumentointia toteutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa vaihtelevasti. Vain osalla asiakkaista ja työntekijöistä oli kokemusta osallistavan dokumentoinnin käytöstä. Useimmiten käyttökokemukset liittyivät asiakassuunnitelman tekoon ja siihen, että se oli postitettu kotiin luettavaksi ja kommentoitavaksi. Asiakashaastatteluihin osallistui sijaishuollossa olevia nuoria ja vanhempia, joiden lapset olivat sijaishuollossa sijoitettuina. Heillä oli kaikilla siis kokemusta niin avo- kuin sijaishuollostakin. Pääsääntöisesti kokemukset osallistavan dokumentoinnin käytöstä liittyivät sijaishuoltoon. Nuorten kanssa oli sijaishuollossa kirjattu asioita yhdessä tietojärjestelmään tai luettu kirjauksia sieltä, oli tehty myös kuukausiraportteja yhdessä omaohjaajan kanssa sekä siihen liittyviä kirjeitä. Yksittäisesti esille tuli, että avohuollon puolella oli hyödynnetty nuorten kanssa työskentelyssä lomakkeita ja menetelmäkortteja ja muuta toiminnallisuutta tukemaan heidän osallisuuttaan tiedon tuottamiseen sekä asioiden käsittelyyn.

Kääriäinen (2003, 182) on väitöskirjassaan ottanut esille, että dokumentointitapojen muuttaminen tarkoittaa myös sosiaalityön tiedonmuodostusprosessin muuttamista. Tämän vuoksi hän on ehdottanut työn dokumentoinnin kehittämistä rinnakkain yhdessä sosiaalityön menetelmien kanssa. Myös me näemme kehittämishankkeemme tulosten kautta, että tiedonmuodostusprosessin muutos on tarpeen. Tarvitaan enemmän asiakaslähtöisten osallistavien menetelmien käyttöä sekä vuorovaikutukseen panostamista, jotta asiakkaat pääsevät osallisiksi ja saavat äänensä kuuluville myös dokumenteissa. Tulensalon (2016, 265) mukaan lasta osallistavan tiedonkeruun myötä lapsi on osallinen hänen omassa lastensuojeluprosessissaan. Tietoa ei kerätä lapselta vain työskentelyn suunnittelu tai toteutustarkoitusta ajattelen vaan sen ajatellaan olevan myös lapselle itselleen tärkeää. *“Lapsi on kohtaamisen osapuoli ja asianosainen”*. Lapsia osallistava työskentelytapa pohjautuu siihen orientaatioon, että lapsilla on tarvetta ymmärtää heille tapahtuvia asioita. Lapset kaipaavat tukea ja vahvistusta ollessaan lastensuojelussa yhtenä osapuolena monitoimijaisessa yhteistyössä (Muukkonen 2016, 257). Lastensuojelussa on edelleen paljon kehitettävää lasten ja nuorten kuulemisten osalta ja osallisuuden vahvistamiseen tarvittaisiin erityistä huomiota sekä vaihtoehtoisten kommunikointitapojen tarjolla oloa (Peltola & Moisio 2017, 34).

Känkänen (2013, 113-114) näkee tutkimuksessaan taiteen liikkeelle panevan voiman mahdollisuutena lastensuojelun kehittämistyössä. Taiteen avulla on mahdollista nostaa

näkyville usein vallitsevien käytäntöjen epäkohtia ja sen avulla voi ravistella työntekijöillä olevia asenteita. Muutettaessa ajattelua ja toimintatapoja luovuutta ja kiireettömyyttä tukeväksi tarvitaan *”pitkäjänteistä kehittämistyötä ja asenneilmaston muutosta työn uudelleen organisoimiseksi”*. Kokonaisvaltainen ja sensitiivinen lapsen tai nuoren kohtaaminen sekä hänen tarpeitaan kohden virittäytyminen vaatii tilaa ja aikaa. Taidelähtöisten työkäytäntöjen soveltamiseksi lastensuojeluun tarvitaan lisää tutkimusta muuntautumiskykyisten työtapojen löytymiseksi. Tärkeimpiä perusedellytyksiä taidelähtöisten menetelmien yleistymiseksi auttamistyön rakenteisiin on istuttaa toiminta luontevaksi osaksi perustyötä. *”Visuaalisissa menetelmissä korostuvat muut kerronnan muodot kuin pelkkä puhe tai tuotettu teksti”* (Kumpulainen, Mikkola & Salmi 2015, 137). Taideperustaiset osallistaviin menetelmiin pohjautuvat lähestymistavat synnyttävät dialogisia tiloja, jotka tarjoavat osallistumisen mahdollisuuksia tiedon tuottamiseen (Oikarinen-Jabai 2015, 66). Lapsi voi välittää näkökulmaansa eli ääntään visuaalisen dokumentoinnin keinoin ja se voi olla myös väylä oman toimijuuden toteuttamiseen. Lapsi voi esimerkiksi dokumentoida itselleen tärkeitä asioita tai ilmiöitä valokuvaamalla niitä. (Kumpulainen ym. 2015, 136-139, 144.) Kuvallisen työskentelyn avulla voidaan mahdollistaa moniulotteisten, kokemuksellisten, tiedollisten ja tunteisiin kiinnittyvien todellisuuksien rakentuminen, joka ei ole tavoitettavissa sanoin (Lindh, Linnakangas & Laitinen 2017, 126). Lasten erityislaatuisuus on huomioitava. Lasten todelliset vaikuttamismahdollisuudet syntyvät siitä, että heidän toimintatapansa otetaan työn lähtökohdaksi. (Karlsson 2012, 41.)

Työpajoissa, asiakas-, työntekijä- ja esimiestason haastatteluissa nousi esille hyvin samansuuntaisia odotuksia ja toiveita osallistavaa dokumentointia ajatellen. Erityisen selkeästi kaikissa nousi esiin yksilöllisyys. Niin asiakkaat, kuin työntekijät ja esimieskin näkivät tärkeänä, että asiakkaat huomioidaan yksilöinä ja heidän lähtökohdistaan käsin sekä heidän tilanteensa ja tarpeensa huomioiden. Tämä edellyttää työskentelyltä joustavuutta ja ammattitaitoa. Myös Närhen, Kokkosen ja Matthiesin (2013, 137) *Palvelut ja kansalaisosallisuus* -tutkimushankkeeseen liittyen haastatteleminen nuorten miesten mukaan yksilöllisyys ja henkilökohtaisuus ovat palveluissa osallisuutta edistäviä tekijöitä. Haastattelemamme asiakkaat erityisesti nostivat esille osallistavien menetelmien tärkeyden osallisuutta vahvistavana tekijä ja osallistavaa dokumentointia toteutettaessa. Myös esimies painotti asiakaslähtöisten osallistavien menetelmien käyttöä. Tämä asettaakin osallistavalle dokumentoinnille ja sitä asiakkaan kanssa toteuttavalle työntekijälle haasteen. Tästä muodostuu haaste myös organisaatiolle, sillä nykyisellään resurssit eivät ole riittäviä taatakseen kiireettömyyttä osallistavien menetelmien käytölle. Haastatteluissa resursseihin panostamisen nähtiin kuitenkin tuovan työhön lisää vaikuttavuutta. Pekkarinen (2011, 31) tuo esille, että Lastensuojelun tieto ja tutkimus –hankkeen keskusteluissa esteenä työn

uudistumiselle sekä kehittämis- ja tutkimustoiminnalle nostettiin lastensuojelujärjestelmän rakenteiden ja toimintakulttuurin jäykkyys. Myös kiire, paine ja henkilöstöresursseihin liittyvät ongelmat nähtiin lastensuojelutyötä rasittavina tekijöinä. Henkilöstön vaihtuvuus nähtiin suurena ja lastensuojelu sulkeutuneena ja työmenetelmiltään urautuneena. Toisaalta myös suurilla ja nopeilla rakennemuutoksilla nähtiin olevan vaikutusta.

Erityisen tärkeäksi asiaksi kaikissa haastatteluissa nousi luottamus, joka myös Närhen ym. (2013, 137) tutkimuksessa nousi esille yhtenä osallisuutta edistävänä tekijänä. Tutkimuksessamme luottamus nähtiin edellytyksenä osallistavan dokumentoinnin toteuttamiselle, mutta osallistavan dokumentoinnin nähtiin myös lisäävän luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Luottamuksen syntymiseksi asiakkaat näkivät tarpeellisena riittävän usein tapahtuvat tapaamiset sekä sen, että työntekijällä on aikaa asiakkaalle. Tutustuminen nähtiin tärkeänä. Huuskosen ym. (2010, 328) Lastensuojelun tieto -hankkeen yhteydessä haastattelemat sosiaalityöntekijät pitivät riittävän usein toteutettuja tapaamisia ja luottamuksellisuuden ilmapiiriä ideaalitulanteena ja keskeisinä edellytyksinä tutustumiselle, joka taas koettiin olevan asiakkaan ongelmien ymmärtämisen ja sopivien tukitoimien löytämisen edellytys. Närhen ym (2013, 128-129) tutkimuksessa nousi esille, että tärkeä asiakkaan osallisuutta lisäävä tekijä vuorovaikutuksen osalta on, että työntekijän ja asiakkaan väliset *”kemat”* kohtaavat. Tärkeää on myös viranomaissanelun sijaan kunnioitus, välittäminen ja arvostus sekä se, että työntekijöillä olisi enemmän *”sydäntä pelissä”* ovat asioita, joita asiakkaat kaipaavat kohtaamisessa. Kohtaamiseen katsottiin taas aiheutuvan katkoksia työntekijä vaihdosten ja kiireen vuoksi.

Osallistavan dokumentoinnin nähtiin lisäävän lastensuojelun työskentelyn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä, minkä vuoksi sen koettiin myös vahvistavan osaltaan luottamusta ja osallisuutta. Luottamuksen rakentumiseen vaikuttaa asiakkaiden mielestä se, miten tullaan kohdatuksi asiakastilanteissa ja vuorovaikutuksen toimivuus ja vastavuorisuus. Kasvokkain tapahtuvat tapaamiset lisäävät osallisuuden mahdollisuuksia sekä mahdollistavat vuorovaikutuksen. Huuskonen ym. (2010, 327-328) painottavatkin, että sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden mukaisesti toimien asiakas kohdataan kokonaisvaltaisella tavalla hänen omaa aktiivisuuttaan ja tietämystään hyödyntäen. *”Hyvän vuorovaikutussuhteen yhtenä peruspilarina voi pitää vuorovaikutussuhteen dialogisuutta”*. Tällöin lähtökohtana vuorovaikutustilanteessa on lisätä asiakkaan osallisuutta häntä itseään koskevissa asioissa. Muukkonen (2016, 253) toteaa arvostavan ja kunnioittavan sekä vahvuudet ja ongelmat tasapuolisesti tunnistavan dialogin mahdollistavan jokaisen osapuolen sitoutumisen, luottamusta luovan kehän ja saavan aikaan integroitunutta yhteistyötä. *”Monitoimijainen yhteistyö lastensuojelussa on yhteistoimintaa, jos työntekijät arvostavat ja*

kunnioittavat lasta ja vanhempia, vanhemmat ovat avoimia ja luottavat ammattilaiskump-paneihin ja jos tietoa muodostetaan yhdessä”.

Huuskonen ym. (2010, 325-347) ovat määritelleet sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluaineiston pohjalta sosiaalityötä ohjaaviksi periaatteiksi vuorovaikutukseen perustuvan asiakassuhteen, asiakasta koskevan tärkeän tiedon dokumentoinnin, asiakkaan osallisuuden ja asiakastyön suunnitelmallisuuden. Sosiaalityöntekijät kuvasivat vuorovaikutukseen perustuvaa asiakas-työntekijäsuhdetta ammatillisena kohtaamistilanteena. Riittävän usein järjestettyjä tapaamisia ja luottamuksellista ilmapiiriä pidettiin tutustumisen keskeisinä edellytyksinä ja ideaalitalanteina. Tutustumisen nähtiin myös olevan edellytyksenä niin asiakkaan ongelmien ymmärtämiselle kuin sopivien tukitoimien löytymiselle. *”Tutustuminen ja tutuus tarkoittivat asiakkaaseen ja asiakkaan elämäntilanteeseen tutustumista”.* Läpileikkaavana periaatteena ryhmäkeskusteluissa korostui asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutussuhde ja asiakkaan kohtaamisen tärkeys, joiden nähtiin olevan keino oppia tuntemaan asiakasta ja sitä kautta mahdollistui myös tärkeän tiedon saaminen asiakkaan elämäntilanteesta. Vuorovaikutuksen ytimenä sosiaalityöntekijät näkivät yhteisesti sovitut asiat ja tavoitteet sekä molemminpuolisen ymmärtämisen. Tilanteiden ainutkertaisuuteen liittyy myös vuorovaikutuksellisuus, sillä asiakkaan omalla kertomalla on merkitystä asian käsittelylle, eikä sosiaalityöntekijä tämän vuoksi voi etukäteen tietää tapaamisen kulkua. Työskentelyn helppouden -tavoitteen saavuttamiseksi sosiaalityöntekijän tulee olla kuulolla ja huomioida asiakkaan näkemykset asiassa.

Omissa asiakashaastatteluissamme tutustuminen, luottamuksellisuus ja vuorovaikutusellisuus nousivat myös esille tärkeinä elementteinä työskentelylle ylipäänsä, mutta myös osallistavaan dokumentointiin liittyen. Huuskosen ym. (2010, 330) mukaan sosiaalityöntekijöiden selityksissä seuranta tarkoitti käytännössä vuorovaikutusta eli asiakkaan konkreettisia tapaamisia, joiden nähtiin olevan keino asiakassuhteen rakentamiseksi sekä tiedon saamiseksi perheen kuulumisista. Säännöllisten tapaamisten järjestäminen ei ollut kuitenkaan useinkaan mahdollista. Työntekijät toivat esille hyvän ja toimivan vuorovaikutussuhteen luomisen sijaan kiirehtivänsä ajan puutteen vuoksi tilanteesta toiseen. Ilman akuuttia huolta olevista asiakkaista tieto jäi pinnalliseksi ja myös työntekijävaihdokset heikensivät vuorovaikutussuhteen rakentumista. Sovittuihin tapaamisiin oli vaikutusta asiakkaan omalla aktiivisuudella. Kehittämishankkeemme asiakashaastatteluissa nousi esille aivan samoja asioita kuin mitä Huuskonen ym. (2010) kirjoittavat.

Asiakkailla oli jonkun verran kokemuksia siitä, että työntekijät olivat käyttäneet tilanteissa ammattitermistöä, joka oli asiakkaille vierasta. Toisaalta esille tuli myös, että kriisitilanteissa asioiden vastaanottokyky ei vastaa normaalitilannetta. Osalle pelkkä

lastensuojelun yhteydenotto voi olla kriisi. Osa asiakkaista koki, että tarvitsisi neuvotteluihin mukaan tukihenkilön. Pekkarinen (2011, 74) toteaa kielen ja kommunikoinnin olevan ehkä lastensuojelun tärkeimmät työvälineet, joiden avulla asiakkaita tuetaan ja ohjataan sekä kirjataan dokumentteja tehdystä työstä, mutta välitetään myös tietoa toimenpiteistä, kuten myös välitetään tietoa muille toimijoille, esimerkiksi opiskelijoille, vaikuttajille ja yleisölle. Haastatteluissamme tuli esille, että osallistava dokumentointi on asiakkaista voimaannuttavaa, sillä se lisää oman elämänhallinnan tunnetta ja kokemusta vaikuttamis mahdollisuudesta. Osalliseksi pääseminen ja äänen kuuluville saamisen nähtiin vahvistavan ja tuovan itseluottamusta. Omilla sanomisilla katsottiin olevan merkitystä ja sillä, että ne on kirjoitettu oikein.

Kehittämishankkeemme tavoitteeksi ajattelimme alun perin joko mallin tai toimenpidesuositusten tekemisen osallistavaan dokumentointiin Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojeluun. Haastatteluiden kautta ja haasteluaineiston analysoinnin kautta selkeänä johtopäätöksenä voimme todeta, että yhden mallin tekeminen osallistavaan dokumentointiin on mahdotonta. Sekä asiakkaat että työntekijät esimies mukaan lukien näkivät, että malleja olisi hyvä olla useampia, ei kuitenkaan liikaa, tai jonkinlainen *“työkalupakki”*. Asiakkaiden puheissa korostui työntekijän ammattitaidon ja tilannetajun tärkeys ja työntekijän rohkeus kysyä tapaamisen aluksi asiakkaan halukkuutta osallistavan dokumentoinnin toteuttamiseen. Työntekijän ammattitaitoa on osata valita oikeanlaisia menetelmiä asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Näkemyksemme mukaan *“työkalupakin”* rakentaminen ei ole ensisijaista tässä kohtaa kehittämistä, vaan järkevää olisi edetä työntekijöiden ja esimiehen haastatteluissaan ehdottamalla tavalla eli siten, että jokainen työntekijä lähtisi liikkeelle 1-3 asiakkaan kanssa. Varsinaisen sähköisen *“työkalupakin”* rakentaminen tulisi kyseeseen sen jälkeen, kun osallistavasta dokumentoinnista on saatu enemmän kokemusta niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin osalta.

Työparityöskentely nähtiin tärkeänä niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Kohtaamisen katsottiin olevan ensisijaista kirjaamiseen nähden. Työparityöskentelyn katsottiin myös takaavan paremman mahdollisuuden henkilökemioiden toimimiselle. Työparityötyöskentely takaisi asiakkaiden mielestä paremmin myös sen, että asiakas tavoittaa työntekijöitä paremmin. Systeemisessä toimintamallissa lapsen asioista vastaa jatkossakin oma sosiaalityöntekijä, mutta hänellä on *“työparinaan”* koko muu tiimi, mikä asiakkaan kannalta merkitsee työskentelyä ja tukea oman sosiaalityöntekijän poissaoloaikanaakin sekä sitä, että paikalla on yleensä joku heidän asioistaan tietävä työntekijä. (Lahtinen ym. 2017, 18). Työparityöskentely koettiin myös tietynlaisena ratkaisuna vuorovaikutushaasteisiin, jotka johtuvat työntekijän osittaisesta keskittymisestä kirjaamiseen ja koneella olemiseen asiakkaan kohtaamisen sijaan. Huuskosen ym. (2010, 335) mukaan

vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ei koeta ehkä luontevana puhua ja kirjoittaa samanaikaisesti. Samaan aikaan kirjoittaminen voi haitata katsekontaktia ja tehdä keskustelun seuraamisesta hankalaa. Myös Unkuri (2016, 56) tuli pro gradu-tutkimuksessaan siihen tulokseen, että sosiaalityöntekijä *“pystyi keskittymään täysin asiakkaaseen ja hänen kanssaan käymäänsä vuorovaikutukseen”* neuvottelun aikana, kun työpari otti vastuun kirjaamisesta. Tämä oli havaittavissa siitä, kun katsekontakti säilyi ja läsnäolo oli kiireetöntä. Alhanen (2014, 42-43) on tutkimuksessaan todennut valtavien asiakasmäärien johtaneen lastensuojelutyöntekijöiden jäämiseen yksin, eivätkä he läheskään aina pysty hoitamaan tehtäviään pari- tai tiimityönä, vaikka monet lastensuojelun vaativat työtilanteet edellyttäisivätkin vähintään kahden työntekijän työpanosta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ajautuvatkin asiakasmäärien kasvaessa hoitamaan yksin haastavia työtilanteita vailla toisen ammattilaisen tukea ja toiselta ammattilaiselta käsiteltäviin asioihin saatavaa laajempaa näkökulmaa. Myös kirjaamistaan vuoksi asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tapamiseen jää aina vain vähemmän aikaa toteutettaessa sitä niukalla työntekijäjoukolla.

“Verkko on väline, jonka kautta sosiaalialan ammattilainen voi olla yhteydessä asiakas-kuntaansa monin eri tavoin”. Toimivien työkäytäntöjen aikaansaamiseksi yhteistyö asiakkaiden ja työntekijöiden kesken on verkkopalveluiden kehittämisessä tärkeää. (Heikkonen & Ylönen 2010, 126, 129.) Sekä asiakas- että työntekijähaastatteluissa nousi esille digitaalisuuden hyödyntämismahdollisuudet työskentelyssä. Osa asiakkaista oli alkuun epäileväisiä Kanta -järjestelmän suhteen ja olivat kokeneet sen terveydenhuollon puolella toimimattomaksi, sillä siellä on ollut heidän mielestään virheellistä ja puutteellista tietoa heidän tilanteestaan ja korjaamismahdollisuus on olematon tai liian suuritöinen. Keskustelun kautta asiakkaat kuitenkin alkoivat nähdä Kannan hyvänä vaihtoehtona. Asiakkaat toivoivat yhteisen tietojärjestelmän käyttöä ja kokivat Kanta -järjestelmän osaltaan palvelevan tätä ajatusta, mikäli siihen lisättäisiin heidän osallisuuttaan lisääviä elementtejä. Heidän toiveenaan oli, että Kanta -järjestelmään lisättäisiin *“hyväksymistäppä”* ja kommentointiruutu lisäämään vastavuoroisuutta vuorovaikutukseen. Myös työntekijät näkivät kommentointiruudun hyvänä ideana, mutta sen sijaan *“hyväksymistäppä”* ei saanut työntekijöiltä kannatusta.

Granhholm (2010, 158, 178), joka on tutkinut Nyyti ry:n ylläpitämään Virtuaaliolkapää-palveluun asiakkaiden kirjoittamia viestejä, on todennut olevan korkea aika lähteä vakavasti pohtimaan internetin ja virtuaalisten areenoiden hyödyntämistä myös julkisten palveluiden osalta. Erilaisia soveltamismahdollisuuksia on lukuisia, sillä uusi tekniikka on joustavaa. Työntekijät ja esimies nostivatkin haastattelussa esille osan työntekijöistä kokeilussa olleen digitaalisen alustan hyödyt ja mahdollisuudet lastensuojelun työskentelyssä. Se nähtiin merkittävänä myös osallistavan dokumentoinnin kannalta. Erityisesti, jos sieltä

pystyttäisiin siirtämään materiaalia helposti suoraan käytettävään tietojärjestelmään. Myös äänitteet, videot, valokuvat ja piirroukset nähtiin osana osallistavaa dokumentointia. Sekä asiakkaat että työntekijät katsoivat, että ne pitäisi voida dokumentoida sellaisenaan tietojärjestelmään. Esimiehestä työntekijä voisi tehdä kirjauksen näistä asiakastietojärjestelmään, mikäli suoraan tallentaminen ei ole mahdollista. Työntekijöillä oli enemmän toiveita muunkin some -maailman hyödyntämisestä kuin asiakkailla. Asiakkaat toivoivat lähinnä perustekstiviestien ja Whats App -viestien käyttöä, kun työntekijät taas näkivät myös muut some -kanavat mahdollisuutena. Nuoret olivat ehdottomasti sitä mieltä, että työntekijöitä ei kaivata heidän some -maailmaan. Keskeisille sijalla virtuaalisten asiakaspalvelujen kehittämisessä ovat työntekijöiden saatavilla olevat toimivat työvälineet ja tietopalvelut. (Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi 2010, 14). Myös Heikkonen ja Ylönen (2010, 113) kertovat, että työskentelyvälineiden on oltava työtä helpottavia ja järjestelmien on mahdollistettava erilaisten dokumenttien, kuten videoiden, valokuvien, piirrosten ja ääniviestien, tallentaminen. Ammatillisen osaamisen, työn laadun, työssä jaksamisen parantamisen sekä valmiuksien takaamiseksi yhteiskunnallisessa sekä teknisessä muutoksessa, jossa perinteiset toimintaympäristöt saavat jatkokseen sähköisiä toimintaympäristöjä asiakkaiden asioidessa yhä enemmän internetin kautta, on tärkeää tukea ammattilaisia teknisin välinein.

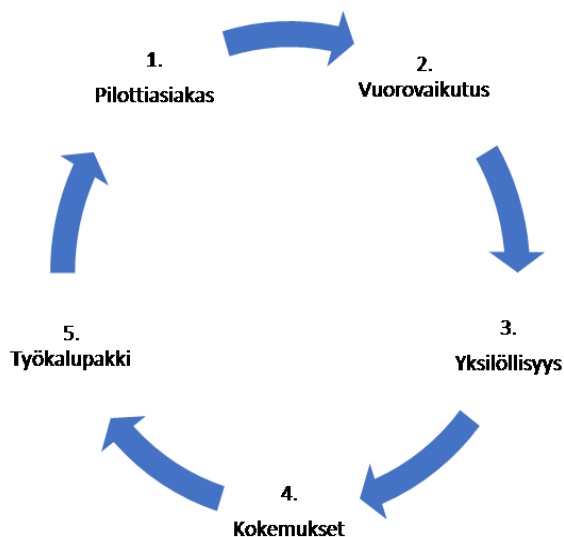
Asiakas-, työntekijä- ja esimiestason haastatteluissa tärkeäksi nousi myös osallistavan dokumentoinnin jatkokehittäminen ja kehittämisen seuranta. Asiakkaista seurantaa olisi hyvä tehdä vähintään kerran vuodessa. Esimiehen mukaan seurannan tulisi olla systemaattista ja aika ajoin tapahtuvaa. Asiakkaat, niin nuoret kuin vanhemmatkin, toivoivat, että asiakkaita otettaisiin mukaan kehittämiseen. Myös työntekijöistä ja esimiehestä olisi tärkeää ottaa asiakkaat mukaan kehittämiseen. Työntekijät kokivat, että kehittämisen kannalta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä on tärkeää alkaa pitää yllä puheissa osallistavaa dokumentointia. Heiltä nousi myös ideana esille *”pilotti-asiakkaiden”* kanssa yhdessä kehittäminen. Näiden kautta osallistavan dokumentoinnin nähtiin voivan valua laajemminkin osaksi arjen työtä. Työntekijät toivoivat, että kehittäminen nähtäisiin osaksi arjen työtä ja siihen olisi varattu tietty määrä työajasta. Myös haastatellun esimiehen mielestä kehittäminen tulisi olla sosiaalityön rakenteissa ja kehittäminen voitaisiin aloittaa mahdollisimman matalalla kynnyksellä, jottei into lopahtaisi kesken. Hän painotti osallistavan dokumentoinnin kokeilujen aloittamista asiakaslähtöisesti hyödyntäen työskentelyssä eri menetelmiä pelkän puheen sijaan. Asiakkaita kutsuttaisiin mukaan yhteiseen kehittämiseen. Myös Kaste-rahoitteisessa Lapsen ääni -kehittämisohjelman osana pääkaupunkiseudun lastensuojelussa vuosina 2009-2011 toteutetussa Kehrä - lastensuojelun kehittämisverkosto pääkaupunkiseudulla -hankkeessa tuli esille samansuuntaisia ajatuksia kuin omassa kehittämishankkeessamme. Myös siellä työryhmän mielestä kehittämisen tulisi sisältyä

perustyöhön, eikä kehittämistä haluttu nähdä projektina alkuineen ja loppuineen. Johdon taholta tulevan aidon kiinnostuksen kehittämistyöhön nähtiin olevan tärkeää. Tämän lisäksi tärkeänä nähtiin myös johdon aito kiinnostus työtä kohtaan, eikä pelkän johdon tuen nähty olevan työntekijöistä riittävää. Työryhmien näkemyksen mukaan kehittäminen vaatii myös johtamista ja tärkeitä, ellei jopa välttämättömiä, työryhmälle ovat esimiehen lupa ja tuki kehittämiselle. Työntekijöiden erilaisten roolien katsottiin rikastuttavan kehittämistyötä eli jarrumiehiäkin katsottiin tarvittavan ja yhteinen dialogi nähtiin tärkeänä. Työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi perehdyttämisen ulottamista myös kehittämiseen pidettiin tärkeänä sekä myös kehittämistyön dokumentointia. Työntekijöiden oikeutena ja velvollisuutena myös asiakkaita kohtaan nähtiin perustyössä tapahtuva kehittäminen. Tärkeänä kehittämistyössä katsottiin olevan myös selkeän ja konkreettisen tavoitteen ja säännöllisen arvioinnin. (Paasivirta 2012, 85, 44.)

9.2 Kehittämisen kautta toteutukseen

Toimenpidesuosituksien laatimista on edeltänyt useita eri vaiheita kehittämishankkeessamme. Työpajojen pohjalta muodostettujen teemojen kautta on edetty BIKVA -mallin mukaisiin haastatteluihin ja siitä edelleen aineiston analysointiin, tuloksiin ja johtopäätösten kautta toimenpidesuosituksiin. Kehittämishankkeemme haastatteluiden, niistä tulleiden tulosten ja johtopäätösten pohjalta laadimme toimenpidesuosituksia osallistavan dokumentoinnin kehittämiseksi sekä käyttöönottamiseksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa. Toimenpidesuosituksiksi (kuviot 4) ovat valikoituneet kaikilla tasoilla esiintulleet yhtenevät asiat ja ideat. Kuvioon esille nostetut toimenpidesuosituksukset ovat toteutavissa työyhteisössämme päivittäisen työskentelyn ohessa. Työnantaja voi edesauttaa asiakkaiden osallisuuden toteutumista varmistamalla työntekijöille toimivat työvälineet, yhteydet ja tilat sekä riittävät henkilöstöressurssit. Tärkeää olisi myös, että kuvien ynnä muiden sellaisten siirto olisi mahdollista tietojärjestelmään sellaisenaan ja että Kanta -järjestelmässä olisi kommentointiruutu myös asiakkaille vastavuoroisuuden toteutumiseksi.

Olemme kuvanneet toimenpidesuosituksia kehämäisesti vaihe vaiheelta edeten, koska haluamme korostaa kehittämisen jatkuvuutta. Kehittämisen voi aloittaa yhden asiakkaan kanssa ja uudelle kierrokselle otetaan aina uusia asiakkaita mukaan. Kokemusten myötä osallistavan dokumentoinnin mallien rakentuminen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa mahdollistuu. Osallistavan dokumentoinnin kehittymistä ja toteutusta olisi seurattava säännöllisesti.



KUVIO 4. Toimenpidesuosituksien osallistavan dokumentoinnin kehittämiseen

<p>1. Pilottiasiakas: Jokainen työntekijä lähtee kokeilemaan osallistavaa dokumentointia 1-3 asiakkaansa kanssa systemaattisesti. Voi valita helpon ja/tai haastavamman tien.</p>
<p>2. Vuorovaikutus: Vuorovaikutukseen, tutustumiseen, suhdeperustaisuuteen ja luottamuksen syntyyn sekä dialogisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota ja näihin panostetaan. Kiireettömyys, työparityöskentely ja voimavarakeskeisyys tukevat vuorovaikutusta ja läsnäoloa. Huomio myös työskentelyn sävyyn.</p>
<p>3. Yksilöllisyys: Valitaan kullekin asiakkaalle ja tilanteeseen soveltuvat menetelmät toteuttaa osallistavaa dokumentointia. Osallistavia menetelmiä käytetään työskentelyn tukena (erityisesti lapset ja nuoret). Huomioidaan digitaaliset mahdollisuudet.</p>
<p>4. Kokemukset: Jokainen työntekijä kertoo kokemuksistaan ja niitä pidetään yllä päivittäisessä keskustelussa sekä erityisesti kokemuksia jaetaan tiimissä. Kokemukset kasvavat uusia asiakkaita osallistavaan dokumentointiin mukaan otettaessa.</p>
<p>5. Työkalupakki: Kokeilujen ja kokemusten pohjalta kerätään tietoa toimivista malleista ja niistä muodostetaan helposti saatavilla ja päivitettävissä oleva sähköinen ”työkalupakki” jokaisen työntekijän käyttöön (liite 7).</p>

10 POHDINTA

10.1 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärvi ym. (2009, 23-27) käyvät läpi tutkimukseen liittyviä eettisiä vaatimuksia, jotka tutkijan on otettava huomioon. Tutkimuksenteossa on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä, jotta edellytykset eettisesti hyvälle tutkimukselle toteutuvat. Suomessa erilliset julkiset elimet, kuten tutkimuseettinen neuvottelukunta ja yliopistojen eettiset toimikunnat, ohjaavat ja valvovat tutkimushankkeiden asianmukaisuutta ja eettisyyttä. Eettisiä ongelmia ihmistieteissä aiheuttavat muun muassa tiedonhankintatavat ja koejärjestelyt. Tutkimuksessa on lähtökohtaisesti kunnioitettava ihmisarvoa. Ihmisten itsemääräämisoikeutta tulee pyrkiä kunnioittamaan. Ihmisille tulee antaa mahdollisuus päättää siitä, osallistuvatko he tutkimukseen vai eivät. Useimmiten tutkimukseen osallistuvilta edellytetään suostumuksen antamista sen jälkeen, kun he ovat saaneet tietoa tutkimuksesta. Keskeisinä periaatteina ovat myös, ettei toisten tekstiä tai omaa tekstiä ja tutkimuksia plagioida, tuloksia ei kritiikittömästi yleistetä tai niitä ei sepitetä. Tutkimuksen raportointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista, eikä toisten tutkijoiden osuutta saa vähätellä. Kuulan (2006, 24-25) mukaan tutkimusetiikka koskee tutkittaviin liittyen aineiston hankintaa ja tutkittavien suojaan liittyviä kysymyksiä, yhteiskunnallisesti tieteellisen tiedon soveltamista sekä käyttöä ja vaikutuksia koskevia kysymyksiä, tiedeyhteisön näkökannalta tieteen sisäisiä asioita. Kananen (2017, 190) nostaa tekstissään esille tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvään tieteelliseen käytäntöön liittyvät kriteerit: Rehellisyys, tarkkuus ja objektiivisuus, Tieteellisten menetelmien käyttö, Tulosten avoimuus ja vastuullisuus, Muiden tutkijoiden tuotosten kunnioittaminen (lähdeviittaukset), Tutkimuksen eettinen suunnittelu, toteuttaminen ja tallentaminen, Tutkimusluvut, Oikeudet, vastuut ja velvollisuudet, Mahdolliset sidonnaisuudet sekä Muut seikat: henkilöstö- ja taloushallinto sekä tietosuojat

Useissa teksteissä tarkastellaan lastensuojelun tutkimukseen liittyviä eettisiä näkökulmia. Vehkalahti (2015, 234-235) käy artikkelissaan läpi, että lastensuojelun tutkimuskentällä tutkija joutuu väistämättä tekemisiin sekä sensitiivisten teemojen että arkaluontoisten aineistojen kanssa. Pekkarinen (2011, 43) toteaa lastensuojelututkimuksessa usein käsiteltävän arkaluontoisia tai yhteiskunnassa jopa tabuiksi luokiteltavia teemoja sekä eettisesti haastavia ja herkkiä aiheita. Pekkarinen (2015, 269) ottaa esille, että tutkijalle erityisiä tutkimuseettisiä pulmia aiheuttaa lastensuojelun tiukka salassapitovelvoite ja että lastensuojelun salassapitovelvoitteet asettavat käytännössä tutkimukselle hidasteita, joiden vuoksi tutkija voi joutua näkemään vaivaa. Jaakkola kirjoittaa tekstissään (2013, 14-15) lastensuojelun salassapitovelvoitteen pitävän sisällään asiakirjasalaisuuden (asiakirjaa, sen kopiota tai tulostetta ei saa näyttää, eikä luovuttaa tai antaa sivullisen nähtäväksi tai

käytettäväksi), vaitiolovelvollisuuden (salassa pidettävän tiedon kertominen sivulliselle on kiellettyä, eikä viranomaisella saa ilmaista tietoja asiakkaasta, ei myöskään asiakkuuden olemassaoloa) ja hyväksikäyttökiellon (salassa pidettävien tietojen käyttäminen omaksi tai toisten hyväksi tai vahingoksi on kiellettyä). Omassa kehittämishankkeessamme aihe ei ole ollut erityisen sensitiivinen tai arkaluontoinen, eettisesti haastava tai herkkä, mutta kohdistui lastensuojelun asiakkaisiin, mikä vuoksi huomioimme eettiset näkökulmat mahdollisimman hyvin. Kehittämishankkeen aikana kerätty aineisto tullaan hävittämään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Pekkarinen (2015, 270-271) toteaaakin useiden lakien ja eettisten ohjeiden säätelevän lasten ja nuorten parissa tehtävää tutkimusta. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja tutkittavien yksityisyyden suojaaminen ovat humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen keskeisimpiä eettisiä periaatteita. Nämä voivat aiheuttaa ristiriitoja suhteessa akateemisen tutkimuksen vapauteen. Tutkimuseettisiä ristiriitoja aiheuttaa myös kysymys lasten ja nuorten vapaudesta osallistua tutkimukseen eli heidän osallistumisoikeutensa suhteessa heidän huoltajiensa antamaan suostumukseen tai kieltämiseen. Suomessa ei ole säädetty ikärajoja lasten tutkimiselle ilman huoltajien suostumusta kuin lääketieteellisten tutkimusten osalta. Tutkijan tulee turvata lapsen oikeus mielipiteiden vapaaseen ilmaisuun sekä tiedon vastaanottamiseen ja levittämiseen. Tutkijan on myös otettava huomioon *”yleiset eettiset periaatteet sekä lapsen erityisasemasta seuraavat itsemääräämisoikeuden rajoitukset ja erityisen suojelun tarve”*. Kuula (2006, 147) on ottanut esille, että marginaaleja ihmisryhmiä ei saisi sulkea systemaattisesti pois tutkimuksen piiristä. Myös lapsille täytyy antaa oikeus tulla kuulluiksi ja nähdyiksi omilla ehdoillaan ja heidän osallistumisensa tutkimuksiin on perusteltua. Heillä ei kuitenkaan lainsäädännöllisesti suojeltaviin erityisryhmiin kuulumisensa vuoksi ole täysivaltaista itsemääräämisoikeutta päättää osallistumisestaan tutkimukseen, vaan siihen tarvitaan huoltajan tai muun laillisen edustajan lupa.

Kehittämishankkeessamme on huomioitu tutkimukseen tarvittavat luvat kuten olemme opinnäytetyössämme jo aiemmin tuoneet esille. Mietimme asiaa myös siltä kannalta, että jos vanhempi kieltää lasta osallistumasta tutkimukseen ja lapsi itse siihen haluaisi osallistua. Suostumusten saaminen lasten vanhemmilta ei kuitenkaan osoittautunut haastavaksi, vaan vanhemmat näkivät hyvänä nuorisoiikäisten lastensa osallistumisen tutkimukseen ja lastensuojelun työkäytäntöjen kehittämiseen. Huostassa olevien lasten osalta lupa pyydettiin johtavalta sosiaalityöntekijältä, koska ajatuksena oli, että välttämättä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ei ollut tarvetta tietää lapsen osallistumisesta tutkimukseen. Asiakkaiden oli mahdollista olla suoraan meihin tutkimuksen toteuttajiin yhteydessä, mikäli he eivät halunneet omien työntekijöidensä tietävän osallistumisestaan

kehittämishankkeeseemme. Haastateltavat pysyvät anonyymeinä koko prosessin ajan. Kuula (2006, 108) käy läpi, että yksityisyyden suojasta huolehditaan tavanomaisesti lupauksella siitä, ettei tutkittavat ole tunnistettavissa tutkimusjulkaisuista. Myös me olemme kirjeessämme, puhelinkeskusteluissa ja haastatteluiden alussa tuoneet tämän esille. Opinnäytetyöhön nostettujen lainausten osalta on myös huomioitu tämä asia. Myös työntekijöiden tulevaisuuden tarina on puhtaaksi kirjoitettu, ettei kukaan pysty käsialasta tunnistamaan haastatteluun osallistujaa.

Asiakkaille kerrottiin kirjeessä ryhmähaastattelujen toteuttamisesta ja tuotiin myös puheulissa esille, että yksilöhaastattelu on myös mahdollinen. Ryhmähaastatteluiden osalta pohditutti lähinnä se, että niiden yhteydessä asiakkuus tulee esille toisille haastatteluun osallistujille. Haastattelutilanteissa kävimme myös läpi, että haastateltavat ovat vertaisryhmäajatuksen mukaisesti salassapitovelvollisia kunkin osallistujan yksityisyyteen liittyen. Kummallakin meistä on myös pitkä työkokemus lastensuojelusta, jonka vuoksi pystyimme myös noudattamaan tietynlaista sensitiivisyyttä haastatteluissa. Työtämme lastensuojelussa ohjaa ammattieettiset ohjeistukset, jotka ovat sisäistyneet omaan työskentelyymme ja sitä kautta myös kehittämishankkeen tekemiseen. Pekkarinen (2015, 299) toteaa, että *”tutkimusluvut ja eettiset ennakoarvioinnit eivät takaa tutkimuksen eettisyyttä, vaan viime kädessä siitä vastaa aina tutkija itse”*. Meille kummallekin on ollut selvää pyrkiä kaikin keinoin toteuttaa tutkimusta mahdollisimman eettisesti. Toisaalta opinnäytetyömme aiheena on osallistava dokumentointi, mikä sinällään ei ole edellyttänyt haastatteluun osallistuvilta asiakkailta oman lastensuojeluasiakkuuden tai lapsen kautta tulleen asiakkuuden avaamista. Pekkarinen (2015, 299-300) ottaa esille, että tutkimusta tehdessään tutkija voi joutua kohtaamaan niin informanttien ja yleisön kuin myös omat tunteensa, eikä tutkijayhteisö anna selviytymisohjeita tunteiden käsittelyyn, vaan tunteiden merkityksistä ja vaikutuksista tutkimuksen toteuttamiseen ollaan tutkijoiden parissa erimielisiä. Pekkarisesta tunnettyöskentelyyn ei ole yksiselitteistä ohjetta, vaan työstäminen on yksilöllinen ja henkilökohtainen prosessi. Pitkän työhistoriamme auttoi haastatteluissa esille tulleiden asioiden ja tunteiden työstämisessä, mutta myös se, että teimme tutkimusta kahdestaan, mikä mahdollisti reflektoinnin jokaisen haastattelukerran jälkeen.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 160-161) mukaan tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään metodikirjallisuudessa validiteetin (*”tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu”*) ja reliabiliteetin (*”tutkimustulosten toistettavuus”*) käsitteiden avulla. Hirsjärven ym. (2009, 231-232) mukaan validius liittyy mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyyn mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta eli esimerkiksi, jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai jos sama henkilö eri tutkimuskerroilla antaa saman tuloksen, ovat tulokset reliaabeleita. Kyseiset käsitteet ovat

saaneet kvalitatiivisessa tutkimuksessa erilaisia tulkintoja, mutta luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi kuitenkin arvioida. Validius merkitsee yhteensopivuutta kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen osalta. Luotettavuuden kohentamiseksi tutkijan tulee selostaa tarkasti tutkimuksen toteuttaminen eli kaikki sen vaiheet. Tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa niin määrällisessä kuin laadullisessakin tutkimuksessa useita menetelmiä tutkimuksessa käyttämällä. ”*Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään termiä triangulaatio*”. Denzini (1978) erottelee triangulaatiosta neljä päätyyppiä. Näitä ovat: tutkimusaineistoon ja tiedon kohteeseen liittyvä (kerätään monelta eri tiedonantajaryhmältä), tutkijaan liittyvä (tutkijoina toimii useampia henkilöitä), teoriaan liittyvä (huomioidaan tutkimuksessa useita teoreettisia näkökulmia) sekä metodinen triangulaatio (joko yhden metodin käyttäminen eri tavoin tai eri metodien hyödyntäminen) (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 168 mukaan). Erottelun pohjalta voimme todeta omassa kehittämishankkeessamme triangulaation toteutuneen edellä mainituin tavoin. BIKVA -mallin mukaisesti tietoa on kerätty monelta eri tiedonantajatyypiltä: asiakkailta (nuoret ja vanhemmat), työntekijöiltä ja esimiestasolta. Olemme hakeneet teoretietoa ja pyrkineet mahdollisimman monipuolisesti liittämään sitä aineistoon. Kehittämishankkeessamme on myös käytetty eri metodeja, kuten haastattelua ja väittämätöskentelyä.

Luotettavuuden näkökulmaa silmällä pitäen olemme kuvanneet tarkasti kehittämishankkeemme etenemistä kirjallisesti raportoiden sekä valokuvilla todentaen yksittäisiä vaiheita. Opinnäytetyössämme on käytetty mahdollisimman uutta lähdemateriaalia. Suurin osa lähteistä ei ole kymmentä vuotta vanhempia tai mikäli käyttämämme lähde on vanhempi, on meillä ollut siihen jokin tietty perusteltu syy (alkuperäisyys, merkittävyys kotimaassa). Useat käyttämistämme lähteistä on myös vertaisarvioituja. Hankkeessamme kerätystä haastatteluaineistosta nousee esiin samoja asioita kuin aiemmin samaan aihepiiriin liittyvissä tutkimuksissa (esimerkiksi Vierula 2017, Kääriäinen 2003, Unkuri 2016). Kehittämishankkeessamme validiuden ja reliabiliteetin voidaan katsoa toteutuneen monin tavoin.

10.2 Kehittämishankkeen toteutuksen ja tulosten arviointi

Kehittämishankkeemme käynnistyi työntekijöille suunnatulla työpajoilla. Joissain työpajoissa kritiikkiä tuli siitä, että emme määritelleet tarkemmin, mitä tarkoitamme osallistavalla dokumentoinnilla. Tämä oli kuitenkin tietoinen valintamme. Emme tarkoituksella juurikaan ohjeistaneet tai määritelleet aiheita etukäteen tai varsinaisen työskentelyn aikana, jotta työntekijät nostaisivat asioita esille mahdollisimman spontaanisti sekä omasta ammatillisuudestaan että kokemuksestaan käsin. Kaikissa työpajoissa työntekijät osallistuivat pääosin innostuneesti menetelmien toteuttamiseen. Keskustelu oli runsasta ja osallistavan dokumentoinnin kehittäminen nähtiin tärkeänä alueellamme. Työpajojen kautta saimme

koottua paljon tietoa ja niiden kautta saimme koostettua teemat jatkon haastatteluihin. Koimme, että työpajat selkeästi sitouttivat työntekijöitä yhteiseen kehittämiseen.

Haastateltavien saaminen tutkimukseen oli haastavaa. Jouduimme useasti siirtämään ilmoittautumis- ja haastatteluiden päivämäärää eteenpäin. Emme voineet olla varmoja ehtivätkö kiireiset työntekijät kertoa tutkimuksestamme asiakkailleen tai olivatko asiakastapaamiset ollenkaan sen tyyppisiä, että niissä kehittämishankkeestamme kertominen ylipäänsä olisi mahdollista. Emme olleet ehkä riittävästi osanneet varautua siihen, että haastateltavien löytäminen oli näin vaikeaa kuten osoittautui olevan. Jälkeenpäin ajateltuna olisi ollut hyvä laittaa kehittämishankkeesta ilmoitus vaikkapa toimiston seinälle, josta asiakkaat olisivat voineet sen nähdä.

Asiakashaastatteluissa kaikki teemat käytiin läpi vaihtelevassa järjestyksessä ja aiempiin teemoihin tarvittaessa palaten. Jäimme miettimään, olisiko avoimen haastattelun avulla ollut mahdollista saada enemmän tietoa ja ohjasivatko teemat liikaa ja estivätkö ne haastateltavia puhumasta vapaasti (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 88-90). Toisaalta kuitenkin keskustelu eteni hyvin vuorovaikutuksellisesti ja aiheessa pysyen ilman meidän haastattelijoiden suurempaa puuttumista. Puheenvuorot jakautuivat tasaisesti ja kaikkien ajatuksille ja ideoille oli tilaa. Ilmapiiri oli rento ja hyväksyvä. Asiakkaat tekivät meidän ohella tarkentavia kysymyksiä teemoihin liittyen niin toisilleen kuin meillekin. Vanhempien ryhmässä päästiin aitoon dialogiin ja synergiaan, kaikkien näkemysten kautta jalostui yhteinen näkemys esimerkiksi sille, että osallistavaa dokumentointia ei voida toteuttaa samoin kaikkien kanssa. Myös yksilöhaastatteluissa päästiin hyvään dialogiin ja asiakkaat toivat esille hyviä ajatuksia ja ideoita. Yksilöhaastateltavien puhe lähti kuitenkin herkästi rönsyilemään omakohtaisiin kokemuksiin lastensuojelun työskentelystä. Kumpikin yksilöhaastateltavista vanhemmista toi esille, että haastattelutilanne oli voimaannuttava kokemus heille itselleen.

Nuorten ryhmähaastattelun osalta pohdimme jälkikäteen, olisiko ollut järkevää sisällyttää haastatteluun enemmän toiminallisia/osallistavia menetelmiä ja olisivatko ne rentouttaneet tunnelmaa ja olisimmeko siten saaneet paremmin nuorten ääntä kuuluviin. Keskustelu oli ajoittain varsinkin aluksi kovin vähäistä ja meille tuli tunne, että ohjasimmeko liikaa keskustelua. Yhden nuoren osalta järjestetty yksilöhaastattelu sen sijaan oli edennyt eri tavalla ja nuori oli puhelias ja toi ajatuksiaan esille ilman ohjailua. Tämä ehkä osaltaan vaikutti siihen, että emme olleet riittävästi osanneet panostaa nuorten ryhmähaastattelussa ilmapiiriin rentouteen ja käyttää tarpeeksi ryhmässä haastatelluille nuorille soveltuvia menetelmiä. Nyyssölä (2015, 25-28) kirjoittaa, kuinka hänkin väitöskirjatutkimustaan suunnitellessaan oli kohdannut haasteita haastatellessaan sosiaali- ja terveysalan ammatillista perustutkintoa suorittavia 16-17-vuotiaita nuoria. Haastattelu ei ollut lähtenyt käyntiin

hänen toivomallaan tavalla nuorten vastausten haastattelukysymyksiin ollessa ”Ihan OK” tyyppisiä vastauksia. Hän koki, että taisi tällöin alkaa johdatella nuoria saadakseen haluamia vastauksia. Haastattelukokemuksensa myötä Nyyssölä alkoi pohtia mahdollisia tapoja muokata haastattelu taktiikoitaan. Hän sai tutustuessaan erilaisiin luovien visuaalisten tutkimusmenetelmien sovelluksiin idean käyttää haastatteluissaan nuorten kanssa yhtenä menetelmänä kuvakollaasia ja hän otti sen käytön myös yhdeksi tutkimustehtäväkseen. Visuaalisten menetelmien käyttämistä ei kuitenkaan voida ajatella olevan yksiselitteisesti oikotie nuoren kokemukseen, vaan ne ovat mahdollisuuksia, joskaan eivät ainoita tai ongelmattomia menetelmiä nuoren kokemuksen tavoittamisessa (Hyvärinen & Särkelä 2015, 168).

Haastattelemamme nuoret olivat puhelinkeskusteluissa tuoneet esille ajatuksiaan rohkeammin kuin paikanpäällä. Pohdimmekin, synnyttikö ryhmähaastattelutilanne jännittämisen tunteita ja olisiko ollut viisaampaa järjestää haastattelut yksilöhaastatteluina. Haastattelutilanteen edetessä nuoret alkoivat kuitenkin rohkeammin tuoda esiin ideoitaan ja ajatuksiaan. Hirsjärvi ym. (2009, 207) ottavat tekstissään esille haastatteluaineiston konteksti- ja tilannesidonnaisuuden, joka heidän mukaansa voi synnyttää pulman, että haastattelutilanteessa tutkittavat saattavat puhua toisin kuin jossain toisessa tilanteessa. Itse myös huomasimme tämän, kun jotkut haastateltavat nostivat esille monia ajatuksia puhelinkeskusteluiden yhteydessä (haastatteluun kutsuttaessa), mutta varsinaisessa haastattelutilanteessa he eivät tuoneetkaan esille kyseisiä asioita. Puhelinkeskusteluja emme olleet tallentaneet, emmekä kirjanneet mitenkään ylös, joten emme niitä voi hyödyntää opinnäytetyössämme. Hirsjärvi ym. (2009, 207) toteavatkin, että konteksti- ja tilannesidonnaisuuden voi ottaa huomioon tuloksia tulkitessaan eli ”*tulosten yleistämisessä ei pitäisi liioitella*”.

Mielestämme kehittämishankkeemme osoittaa, että niin asiakastasolla, työntekijätasolla kuin esimiestasollakin nähdään osallistavan dokumentoinnin hyödyt ja eritoten sen osallisuutta lisäävä vaikutus. Kuten Lastensuojelun laatusuosituksessa (Malja ym. 2019, 18) todetaan, on olennainen avain vaikuttavien lastensuojelupalveluiden kehittämiseen lasten, nuorten ja vanhempien osallisuuden vahvistaminen. Osallistava dokumentointi on yksi konkreettisesti toteutettavissa oleva väline siihen. Tämän opinnäytetyön ajatuksena oli kehittää osallistavaa dokumentointia ja sen käyttöönottoa, minkä vuoksi painotimme työntekijä ja esimiestason haastatteluissa sekä tulosten analysoinnissa teemoja kehittäminen ja toteuttamistavat. Hyödyt, haitat ja resurssit olivat esillä kehittämisenäkökulmasta. Haastatteluiden tulokset olivat eri tasoilla hyvin linjassa keskenään ja niiden pohjalta pystyi hyvin kokoamaan toimenpidesuositukset osallistavaan dokumentoinnin kehittämiseen ja käyttöönottoon.

Mielestämme emansipatorisuus toteutui kehittämishankkeessamme hyvin, mikä oli osin ihan jo käyttämämme BIKVA -menetelmän ansiota. Tietoa siirrettiin menetelmän mukaisesti tasolta toiselle. Toisaalta me myös kehittämishankkeen toteuttajina toimimme osallistavaan dokumentointiin liittyvää tutkimusten ja kirjallisuuden kautta tullutta tietoa haastattelutilanteisiin. Uskomme myös, että haastateltaville on jäänyt haastatteluiden jälkeinen tunne, että ymmärrys tutkittavasta asiasta on kasvanut tutkimushaastattelun aikana, kuten Viikka (2015, 125-126) toteaa emansipatorisuuden tavoitteena olevan. Asiakkaat vaikuttivat ottavan tietoa vastaan mielellään ja olevan hyvillään saadessaan tietoa sekä päästessään kertomaan oman tietonsa. Me itse olimme vaikuttuneita kehittämishankkeemme myötä saamamme tiedosta. Myös haastatteluissa paikalla olleet työntekijät ja esimies kertoivat olevanansa vaikuttuneita asiakkailta saadun tiedon määrästä ja laadusta.

Kehittämishankkeemme on ollut työläs, mutta antoisa prosessi. Päädyimme BIKVA -malliin sen kokonaisvaltaisuuden vuoksi ja koska halusimme ehdottomasti ottaa asiakkaat mukaan kehittämiseen. Työpajat eivät kuuluneet alkuperäiseen suunnitelmaamme, mutta koska totesimme yhden toteuttamamme työpajan jälkeen työpajan sitouttavan työntekijöitä yhteiseen kehittämiseen, muutimme suunnitelmaa ottaen mukaan kaikki tiimit työpajatoimintaan. Tämän jälkeen siirryimme BIKVA -mallin toteuttamiseen ja siihen liittyen asiakashaastatteluihin, joita tulikin lopulta yllättävän monta. Tämän lisäksi BIKVA -mallin mukaisesti haastattelimme työntekijöitä yhden ryhmähaastattelun muodossa sekä esimiehiä ryhmähaastattelun muodossa. Kaikesta työläydestä huolimatta koemme kaikkien vaiheiden olleen tarpeellisia ja tärkeitä. Olemme halunneet toteuttaa kehittämishankkeemme kokonaisvaltaisesti, vaikka se on vienyt aikaa.

Kehittämishankkeessamme tuli työyhteisöön liittyen selkeästi esille, että työntekijät ovat valmiita ja innokkaitakin kehittämään toimintatapoja ja -käytäntöjä, joiden katsovat edesauttavan työn tekemistä ja palvelevan myös asiakkaita. Paasivirta (2012, 27) toteaa lastensuojelun olevan jo pelkästään asiakasmäärien kasvun takia jatkuvasti erilaisten kehittämispaineiden alla, mutta lastensuojelussa olevan työntekijöiltä nousevaa kehittämishalua, kun työtä halutaan tehdä laadukkaammin ja paremmin. Asiakkaiden osallisuus nähtiin haastatteluissamme tärkeänä niin asiakkaiden itsensä parissa kuin myös työntekijöiden keskuudessa. Tutkimukseen liittyen selkeästi tuli myös esille, että kiireen vuoksi työntekijöille näytti olevan tärkeää, että joku muu kokoaa heiltä kerätyn tiedon. Oman työn tekemisen ohessa kehittäminen nähtiin mahdollisena, ellei siihen työnantajan toimesta ole varattu työaikaa. Paasivirran (2012, 41-42) mukaan myös Kehrä -hankkeessa tärkeäksi nähtiin, että kehittämiselle varattiin aikaa ja että sovituista ajoista pidettiin kiinni. Ajan ja suunnitelmallisuuden lisäksi kehittämisen koettiin vaativan työyhteisössä myös paljon puhetta. Haastatteluissamme asiakkaat toivat myös esille, että he ovat innokkaita kehittämään

lastensuojelun toimintakäytäntöjä ja että he haluavat ehdottomasti jatkossakin olla mukana niitä kehittämässä. Tärkeää olisi ottaa jatkossakin asiakkaat mukaan kehittämään palveluita. Kehittämishankkeessamme työntekijähaastattelussa nousi esille, että kehittämiseen pitäisi saada mukaan myös enemmän niitä *“ei niin aktiivisia asiakkaita”*, kun usein lastensuojelua ovat kehittämässä aktiiviset kehittäjäasiakkaat, jolloin näkökulmat voivat jäädä kapeaksi, eikä kokonaiskuva asiakkaiden kokemuksista välity todellisena. Olemme myös samaa mieltä asiasta.

10.3 Kehittämishankkeen hyödynnettävyys sekä jatkotutkimusideat

Toikko ja Rantanen (2009, 57-58) toteavat kehittämistoiminnan perusteluissa usein otettavan kantaa myös kehittämisen yleiseen merkittävyyteen. Heidän mukaansa onnistuneella lopputuloksella voi olla kysyntää laajemminkin. Merkittävyyteen vaikuttaa myös kehittämisteeman ajankohtaisuus. Merkittävyyden ei tarvitse olla yleistä merkittävyyttä, vaan tavoitteena voi olla myös työn kokeminen mielekkäämpänä tai asiakkaiden paremman palvelun saaminen. Ajattelemme, että kehittämishankkeemme on hyödynnettävissä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lastensuojelussa, mutta myös muissa yhteyksissä, joissa dokumentointia tehdään, kuten esimerkiksi myös sosiaalihuoltolain mukaisen yksikön puolella. Päijät-hämeen hyvinvointikuntayhtymän strategiassa todetaan konkreettisilla toimenpiteillä käännettävän väestön terveyskehitystä ja toimintakykyä parempaan suuntaan. (PHHYKY 2017, 3). Osallistavan dokumentoinnin käyttöönotto voisi hyvinkin olla yksi konkreettisista toimenpiteistä. Haastattelemamme esimies oli myös samaa mieltä. Hän toi ideana esille, että lähtisimme saattamaan alkuun kehittämishankkeemme toteuttamisen kautta saadun tiedon pohjalta osallistavan dokumentoinnin käyttöönottoa ja kehittämistä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lapsiperhepalveluissa.

Kallion, Stenvalin, Bäcklundin ja Häklin (2013, 73) mukaan keskeistä varhaisessa puuttumisessa on yksilön paikantaminen huolen kohteeksi ja hänen ongelmiinsa reagointi nopeasti syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Myös Perälä, Halme ja Kanste (2013, 124-125) ottavat esiin, että arjen huoliin pitäisi puuttua ennen tilanteen monimutkaistumista, koska niiden huomiotta jättäminen voi laukaista syrjäytymisen kierteen, johon puuttuminen on vaikeampaa ongelmien vaikeutuessa. Käytettävät toimenpiteet ovat tällöin myös kalliimpia ja vaikuttavuus on huonompi. Osallistavan dokumentoinnin toteuttaminen jo ennaltaehkäisevissä palveluissa tukisi asiakkaiden osallisuutta varhaisemmassa vaiheessa ja jatkuisi luontevan työskentelytapana läpi asiakkuuksien. Osallistavan dokumentoinnin keinoin voi edesauttaa ja kehittää varhaisen tuen elementtejä ja se tukee yhteisen näkemyksen löytymistä. Aiheemme tukee Päijät-Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan (2018, 3, 48-49) kirjattua tavoitetta lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden lisäämistä heidän

omassa asiassaan sekä yhteisöissään ja yhteiskunnassa. ”*Tavoitteella halutaan nostaa esiin lasten, nuorten ja perheiden osallisuuden välttämättömyys*”. Osallisuus nähdään tavoiteltava niin valtakunnallisesti Suomessa kuin kansallisesti Euroopassakin (THL 2019a).

Voisimme myös kuvitella, että osallistavaa dokumentointia olisi mahdollista hyödyntää myös terveydenhuollon puolella ja kehittämishankkeemme kautta saatu tieto olisi myös siellä hyödynnettävissä. Osalla haastateltavistamme asiakkaista oli kokemusta siitä, että terveydenhuollon puolella kirjaukset eivät vastaa heidän vastaanoton aikana esille tuomaansa tietoa Kanta-järjestelmässä. Kokemukset nuorten haastatteluiden osalta antavat viitteitä siitä, että erityisen hyvin osallistavaa dokumentointia voisi ainakin toteuttaa kouluterveydenhuollossa. Niin asiakkailla kuin työntekijöilläkin nousi myös kehittämishankkeemme haastatteluissa idea Kannan vastavuoroiseen käyttömahdollisuuteen liittyen (asiakkaan kommentointimahdollisuuden lisääminen), jolloin asiakkaiden osallisuus merkittävästi vahvistuisi. Mönkkönen (2018, 107-108) toteaa vastavuoroisuuden olevan yksi olennainen dialogisen vuorovaikutuksen elementti. Toivomme, että oma opinnäytetyömme voi toimia tiedon välittäjänä osallistavan dokumentoinnin käyttöön ottamisen osalta sekä tietojärjestelmien kehittämisessä paremmin myös asiakkaita palveleviksi (asiakkaan ”äänen” tallentuminen ilman välikäsiä).

Asiakashaastatteluissa puheissa ollut Yhteinen suunnitelma herätti asiakkaissa mielenkiintoa ja he näkivät heti siinä hyötyjä: tiedon siirron mahdollistuminen eri toimijoiden välillä sekä monitoimijaisen yhteistyön sujuminen jouhevasti. Asiakkaat painottivat tässäkin vastavuoroisuuden tärkeyttä eli heidän mahdollisuuttaan myös päästä dokumentoimaan suunnitelmaan omia näkemyksiään. Olisikin hyvä jatkossa tarkastella Yhteisen suunnitelman käyttöönottomahdollisuuksia ja mahdollistuisiko se esimerkiksi Kanta -järjestelmän puitteissa. Maljan ym. (2019, 25) nostavat esille saman asian, että asiakkaiden ja työyhteisöjen voimavaroja kuluu turhaa erillisten asiakassuunnitelmien tekemiseen ja eri tahojen tavoitteet voivat myös olla keskenään ristiriidassa. ”*Tämän takia asiakassuunnitelmat tulisi lähtökohtaisesti laatia viranomaisten kanssa yhteisinä*”.

Asiakashaastattelujen kautta näyttäytyi vahvasti vertaisryhmien tarve. Haastateltavilla vanhemmilla oli kova tarve puhua lastensuojelun kokemuksiin liittyen, varsinkin huostaanotosta ja kokemuksista tuen tarpeen osalta sen aikana ja toteutumisen jälkeen. Asiakashaastatteluissa vanhemmilta nousi esille myös tukihenkilön tarve lastensuojelun työskentelyn aikana. Yksi kehittämisidea voisikin olla Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä asian selvittäminen ja mahdollisesti kokemusasiantuntijoiden käyttäminen tukihenkilöinä, kuten LAPE –hankkeessakin on osin lähdetty kokeilemaan.

10.4 Kehittämishankkeen synnyttämät ajatukset

Kehittämishankkeemme myötä vahvistui ajatus siitä, että osallistavan dokumentoinnin toteuttamiselle on selkeästi tilausta. Voimme todeta sen olevan merkittävä väline asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa, toteutumisessa sekä hänen äänensä esiin tuomisessa. Haastattelemamme nuori totesi pysähdyttävästi, että vain kahdelle prosentille sadasta on merkityksentöntä se mitä on dokumentoitu.

Saurama (2002, 51-52) kirjoittaa väitöskirjassaan asiakirjojen merkittävimmästä ominaisuudesta eli siitä, kun niille on annettu tosiasialuonne. Asiakirjojen ajatellaan sisältävän *”kovaa faktaa”*. Asiakirjat ovat hallinnon tarpeisiin tuotettua tekstiä, joka on usein myös vain hallinnon sisäisessä käytössä. Niissä tapahtumia kuvataan hallinnon näkökulmasta ja niihin on koottu hallinnon kannalta merkityksellistä tietoa. Viranomaistoiminnan todellisuudesta asiakirjojen kautta rakentuva kuva on aina yksipuolinen. Toisaalta Saurama kirjoittaa lastensuojelun asiakirjoilla olevan poikkeuksellisen aseman, koska niitä käytetään sosiaalityössä aktiivisesti ja niillä on myös toimeenpanevaa voimaa. Päätöksiä tehdään niiden varassa, eivätkä ne ole vain tehtyjen päätösten muistiinmerkitsemistä. Romon (2020, 35, 43, 46) pro gradu tutkimuksessaan haastattelemat nuoret *”tiedostivat dokumenttien olevan työntekijöiden työvälineitä”*, mutta myös *”kokivat vahvaa pettymystä tapaan, jolla asiakirjoja oli kirjattu”*. Nuoret olivat pettyneitä asiakirjojen sisältöihin ja kirjaamisen tapoihin ja kokivat itsensä ulkopuolisiksi omiin elämäntarinoihinsa. Haastatteluissa oli noussut esiin, että vaikka asiakirjat kertoivat *”lapsista ja heidän elämässään tapahtuvista asioista”*, niistä puuttui lapsen, yhden päähenkilön ääni ja näkemykset, eikä niitä ollut suunnattu lapselle itselleen.

Virallinen kertomus, joka on kirjattu viranomaisasiakirjoihin, on vain yksi näkökulma lastensuojelun asiakkaina olleiden ihmisten elämään (Vehkalahti 2015, 247). Asiakirjoilla voi olla monin tavoin myös vaikutusta asiakkaan henkilökohtaisessa elämässä (Vierula 2017, 15). Romo 2019, 57-58) toteaaakin, että lastensuojelun asiakirja voidaan nähdä myös muistelman, kertomuksena, ikkunana menneisyyteen. Laadittaessa asiakirjaa olisi hyvä huomioida myös sen tulevaisuuden käyttötarkoitus ja se, että asiakirja saattaa ehkä olla myöhemmin asiakkuuden päättymisen jälkeen asiakkaalle merkityksellinen, sillä *”toisinaan se voi olla henkilön ainoa väylä omaan historiaansa.”* Oletettavaa on, että tutkittaessa omaa historiaa ihminen on kiinnostunut omista näkemyksistään ja ajatuksistaan. Känkänen (2013, 266) toteaa työn dokumentoinnin ja suunnitelmallisuuden tukevan tiedon siirtämistä sekä paikannettaessa katvealueita. Lasten kokemusten ja tunteiden jäsentymistä, eletyn läpikäymistä sekä suuntaamista tulevaisuuteen voidaan auttaa strukturoidun työskentelyn kautta. Tärkeää on jäsentää tietoa huolellisesti, ei ainoastaan haastavien

asioiden takia, vaan myös siksi, että tunnistetaan lapsen vahvuuksia ja voimavaroja. Jäsennellyn tiedon kautta lapsen on mahdollista hahmottaa käsitys myös oman elämänkulun kokonaisuus. Esimerkiksi sijaishuollossa tapahtuneen tapahtumien dokumentoinnin, kuten piirrosten, valokuvien, videoiden tai päiväkirjojen kautta sijaishuollossa vietetty ajanjakso paikantuu oman elämänhistorian yhdeksi osaksi. Romo (2020, 48, 53) kertoo, että hänen tutkimuksessaan moni hänen haastattelemansa nuori kertoi kokemuksestaan, ”*ettei oma ääni ollut riittävän arvokas kirjattavaksi virallisiin asiakirjoihin*” ja jokainen haastateltu nuori oli tuonut myös ”*esiin sitä, että tulevaisuudessa kirjaamisessa tulisi kyetä keskittymään siihen, että lapsen ääni kuuluu asiakirjoissa selkeänä*”.

Kehittämishankkeemme toi selkeästi esille sen, että osallistavan dokumentoinnin käyttö lisää vahvasti asiakkaan osallisuutta ja myös systemisen toimintamallin korostama suhdeperustaisuus vahvistuu sekä luottamus kasvaa. Valitsimme opinnäytetyömme nimeksi asiakasvanhemman haastattelussa kiteyttämän lauseen siitä, kuinka tärkeää on tulla kuuluksi ja ymmärretyksi ja kohdatuksi. Mielestämme tähän lauseeseen kiteytyy osallisuuden kannalta olennainen. Jotta ne toteutuisivat, on työskentelyssä panostettava vuorovaikutukseen sekä huomioitava asiakkaiden yksilöllisyys ja valittava käytettävät menetelmät asiakkaan ja tilanteen mukaan.

Osallistavasta dokumentoinnista on lastensuojelussa monia hyötyjä, joita olemme työsämme nostaneet esille, kuten esimerkiksi asiakkaan sitoutuminen lastensuojelutyön prosessiin sekä vaikuttamismahdollisuuksien ja voimaantumisen kokemusten saaminen (Mäkinen 2016, 4). Voimme todeta osallistavan dokumentoinnin olevan tavoitteellista, voimavaraistavaa ja osallisuutta tukevaa toimintaa. Tärkeää on huomioida, että työntekijöillä pitää olla tarpeeksi ammattitaitoa lasten näkemysten ilmaisun tukemiseen ja niiden tarkkaan kuuntelemiseen, koska sillä on vaikutusta siihen, miten toteutuu lapsen oikeus mielihiteensä ilmaisuun ja kuulluksi tulemiseen (Hyvärinen ja Pösö 2018, 8-10). Varteenotettavaa olisi miettiä myös, olisiko lastensuojelun hyvä ottaa mallia varhaiskasvatuksen toteuttamasta dokumentoinnista, jossa hyödynnetään lapselle soveltuvia menetelmiä ja dokumentoinnin tavat ovat moninaisia ja arkipäiväisiä, jotta lapset pääsevät enemmän osalliseksi myös lastensuojelun dokumentointiin.

Näemme tärkeänä, että kehittämistyö jatkuu ja osallistava dokumentointi otetaan käyttöön Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä. Tämä on kaikkien yhteinen asia. Itse näemme sen niin tärkeänä, että olemme lupautuneet viemään tietoa tiimeihin. Haastattelemamme esimiehen sanoin on hyvä päättää opinnäytetyömme: ”*Mikäänhän ei muutu ikinä, jos ei sitä ota asiakseen*”.

LÄHTEET

- Airaksinen, R., Ala-Vannesluoma, T., Karkkulainen, M., Kastu, R. & Pirhonen, P. 2015. Toimii! Hoitajan opas luoviin menetelmiin. Keuruu: Edita Publishing Oy.
- Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojeluvalta - Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.
- Aula, M., Juurikkala, V., Kalmari, H., Kaukonen, P., Lavikainen, M. & Pelkonen, M. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Raportteja ja muistioita 2016:29. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 1.11.2020]. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Edufin, 2006. Erinomainen lastensuojelu. Laadunhallinnan välineet. Otamedia.
- Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 74-88.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 27-51.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos (1. painos 1998). Tampere: Vastapaino.
- Eskonen, I., Korpinen, J. & Raitakari, S. 2006. Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhjat: faktaa, selontekoa ja kokemuksia. Teoksessa: Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 21-44.
- Euroopan komissio. 2020. Kauden 2014-2020 painopisteet. [viitattu 9.11.2020]. Saatavissa: https://ec.europa.eu/regional_policy/fi/policy/how/priorities
- Granholm, C. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja Teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 157-181.
- Hallintolaki 434/2003. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

- Heikkilä, J. 2010. Luovasta ideasta innovaatioon. Luovuus ja innovatiivisuus selviytymiskeinona. Turku: Enostone.
- Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 113-130.
- Helavirta, S. 2011. Lapset hyvinvointitiedon tuottajina. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. [viitattu 1.8.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66827/978-951-44-8604-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2017. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Hirvonen, J. 2015. Avauksia sosiaaliohjauksen menetelmällisyyteen. Teoksessa: Hirvonen, J., Niiranen-Linkama, P. & Saksio, M. (toim.) 2015. Sosionomit asiakastyön kentillä. Mikkelin ammattikorkeakoulu Mikkeli 2015 D: Vapaamuotoisia julkaisuja – Free form publications 53. [viitattu 20.5.2020]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97130/URNISBN9789515885111.pdf?sequence=1>
- Hirvonen, J., Niiranen-Linkama, P. & Saksio, M. 2015. Esipuhe. Sosionomit asiakastyön kentillä. Teoksessa: Hirvonen, J., Niiranen-Linkama, P. & Saksio, M. (toim.) Mikkelin ammattikorkeakoulu Mikkeli 2015 D: Vapaamuotoisia julkaisuja – Free form publications 53. [viitattu 20.5.2020]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97130/URNISBN9789515885111.pdf?sequence=1>
- Huhtinen-Hildén, L. & Karjalainen, A. 2019. Luova toiminta siltana itseen, toisiin ja osallisuuteen. Teoksessa: Karjalainen, A. (toim.) Luovan toiminanna työtävät. Käsikirja sosiaali- ja terveysalalle. Keuruu: PS-kustannus. 11-19.
- Huotarinen, S. 2014. "Ne vaan istuu siellä koneella, olisivat enemmän meidän kanssa". Osallistava dokumentointi nuorisokodissa – nuoret mukaan päivittäiseen raportointiin. Opinnäytetyö. HAMK. [viitattu 24.10.2020]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82577/Huotarinen_Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa: Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 167-193.

Huuskonen, S., Korpinen, J. & Ritala-Koskinen, A. 2010. Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus, 319-347.

Hyppönen, T. 2019. Luovia ja toiminnallisia menetelmiä kehittämistyöhön. Luentomateriaali 12.4.2019. Lahden ammattikorkeakoulu.

Hyvärinen, R. & Särkelä, E. 2015. Kuvassa kokemus ja paikka –valokuvaamalla nuorten elämismaailma osaksi opetusta. Teoksessa: Mustola, M., Mykkänen, J., Böök, M-L & Kärjä, A-V. (toim.) Visuaaliset menetelmät lapsuuden- ja nuorisotutkimuksessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisu 170, 159-168.

Hyvärinen, S. & Pösö, T. 2018. Johdanto. Teoksessa: Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.) Lasten haastattelu lastensuojelussa. Jyväskylä: PS-kustannus, 7-27.

Häkälä, N. 2019. Sosiaalihuollon Omakanta. Lähtökohdat tietojen näyttämiseen ja näyttämiseen tehtäviin rajoituksiin. Kansa-hankkeen II vaiheen määrittelyprojekti. [viitattu 12.07.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/documents/920442/3101640/Sosiaalihuollon+Omakanta+201909.pdf/1b3b05de-16c0-49c6-b294-04b4d7e8c12b>

Hämäläinen, S. & Isomäki, T. 2016. Sosiaaliohjaus lastensuojelupalveluissa –Esimerkkinä Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sosiaaliohjaus. Teoksessa: Helminen, J. Sosiaaliohjaus –lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita Publishing Oy, 83-98.

Jaakkola, H. 2013. Lastensuojelu ja julkisuus. Opas lastensuojelun ammattilaisille median kohtaamiseen. 1. painos. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. [viitattu 22.10.2020]. Saatavissa: https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Lastensuojelu_ja_julkisuus_opas_lastensuojelun_ammattilaisille_median_kohtaamiseen.pdf

Joronen, K., Kanste, O., Halme, N., Perälä, M-L, Pelkonen, M. 2018. Lasten ja nuorten terveyttä, hyvinvointia, kasvua ja oppimista edistävien palvelujen integraatiota tukevat toimet eri maissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 35/2018. [viitattu 20.7.2020]. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160731/35-2018-Lasten%20ja%20nuorten%20palveluiden%20integraatio%20eri%20maissa.pdf>

Juustila, L. 2018. Palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi ja metodit. [viitattu 13.6.2020]. Saatavissa: <https://slideplayer.fi/slide/15198739/>

Juvonen, T. 2013. Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 327-356.

- Kaikko, K. & Friis, L. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. painos. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy, 108-120.
- Kallio, K., Stenvall, E., Bäcklund, P. & Häkli, J. 2013. Arjen osallisuuden tukeminen syrjäytymisen ehkäisemisen välineenä. Teoksessa: Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus Oy & HYY Yhtymä, 69-87.
- Kananoja, A. & Ruuskanen K. 2018. Selvityshenkilön ehdotus lastensuojelun laatua parantavaksi tiekartaksi. Väiliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 31/2018. Helsinki 2018. [viitattu 25.5.2020] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3948-6>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jamk.fi. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jamk.fi. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jamk.fi. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Karlsson, L. 2012. lapsinäkökulmaisen tutkimuksen ja toiminnan poluilla. Teoksessa: Karlsson, L & Karimäki, R. (toim.) Sukelluksia lapsinäkökulmaiseen tutkimukseen ja toimintaan. FERA Suomen kasvatustieteellinen seura ry. Kasvatusalan tutkimuksia 57. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 17-63.
- Kiili, J. 2006. Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. [viitattu 25.7.2020]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13311/9513924009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 74-88.

- Koivisto, J. 2009a. Bikva-menetelmä - asiakaslähtöistä arviointia ja kehittämistä? Teoksessa: Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6, 125-141.
- Koivisto, J. 2009b Bikva –asiakkaat mukana kehittämisessä. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Vataja (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 117-139.
- Koivu, M. 2010. Osallisuuden taloa rakentamassa. Opas osallisuuden kehittämiseen kuntaorganisaatiossa. YAMK opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. [viitattu 24.05.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201005057942>
- Kopakkala, A. 2005. Jacob Morenon psykodraama. Teoksessa: Janhunen, T. & Sura, S. (toim.) Miten käytän toiminnallisia menetelmiä? Psykodraaman ohjaajat kertovat. Tampere: Resurssi, 28-42.
- Koponen, S. 2019. Osallisuus dokumentointiprosesseissa avohuollossa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. [viitattu 29.5.2020]. Saatavissa: https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20190642/urn_nbn_fi_uef-20190642.pdf
- Korkiamäki, R. 2013. Kaveria ei jätetä! Sosiaalinen pääoma nuorten vertaissuhteissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. [viitattu 9.11.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/68124/978-951-44-9124-5.pdf?sequence=1>
- Korkiamäki, R. 2015. Kysymykset vuorovaikutuksen laadusta, kohtaamisesta ja kohtamattomuudesta, tunnustuksen tavoittelusta ja tunnistetuksi tulemisesta määrittävät olenaisesti kokemusta toimijuudesta. Teoksessa: Häkli, J.Korkiamäki, R. & Kallio, K. Myönteinen tunnistaminen. Nuorisotutkimusverkoston Kenttä-sarjan julkaisuja. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. [viitattu 28.7.2020]. Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/myonteinen_tunnistaminen.pdf
- Koskiahho, B. 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Krogstrup, HK. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt, Menetelmä käsikirja. Helsinki: Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. [viitattu 24.5.2020]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf;sequence=1>

Kumpulainen, K. Mikkola, A. & Salmi, S. 2015. Osallistava visuaalinen tutkimus ja lapsen äänen tavoittaminen. Teoksessa: Teoksessa: Mustola, M., Mykkänen, J., Böök, M L & Kärjä, A-V. (toim.) Visuaaliset menetelmät lapsuuden- ja nuorisotutkimuksessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 170, 136-144.

Kuukasjärvi, A., Linnossuo, O. & Sutinen, J. 2011. Taidetyöskentely arjen näyttämöillä. Teoriaa, menetelmiä ja sovelluksia. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 53. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Osuus-kunta Vastapaino.

Kuusisto-Niemi, S. & Lehmuskoski, A. 2010. Asiakastiedon kuvausmenetelmät sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus, 47-77.

Känkänen, P. 2006. Taidelähtöiset työmenetelmät lastensuojelussa. Teoksessa Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: PS-kustannus, 129-148.

Känkänen, P. 2013. Taidelähtöiset menetelmät lastensuojelussa –kohti tilaa ja kokemuksia. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimus 109. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Akateeminen väitöskirja, Helsingin yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos. Helsinki: Hakapaino.

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

Kääriäinen, A. 2016. Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 189-197.

Kääriäinen, A., Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2007. lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. 3. uudistettu painos. Helsinki: Yliopistopaino. Palmenia.

Laaksonen, M, Kääriäinen, A. Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: opastusta asiakastiedon

käyttöön ja kirjaamiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2011. [viitattu 24.3.2019].
Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084983>

Lahtinen, P., Männistö, L. & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Työpäpaperi 7/2017. Helsinki: Juvenes Print -Suomen Yliopistopaino Oy. [viitattu 25.11.18].
Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-827-2>

Laitila, M. 2018. Asiakkaan osallisuus palveluissa. Etelä-Pohjanmaan SOTE. [viitattu 5.7.20]. Saatavissa: <http://uusiep.fi/wp-content/uploads/2018/01/tiekartta-integraatioon-25.1.2018-minna-laitila.pdf>

Laitinen, M. Ojaniemi, P. ja. Tallavaara, M-S. 2007. "Nyt kuullaan meitä asiakkaita". Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Rovaniemi. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 417/ 2007. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki%20>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 5.7.20].
Saatavissa: www.thl.fi/sokra

Lindh, J., Linnakangas, R. & Laitinen, M. 2017. Kuvalliset menetelmät nuorten osallisuuden tukemisessa. Teoksessa: Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 110-128.

Lindqvist, M. 2005. Sosiodraama matkana yhteisön kollektiiviseen alitajuntaan. Teoksessa: Janhunen, T. & Sura, S. (toim.) Miten käytän toiminnallisia menetelmiä? Psykodraaman ohjaajat kertovat. Tampere: Resurssi, 9-27.

Linnossuo, O. 2011. Narratiivisuus ja elämänkaarikirjoittaminen. Teoksessa: Kuukasjärvi, A. Linnossuo, O. & Sutinen, J. (toim.) Taidetyöskentely arjen näyttämöillä. Teoriaa, menetelmiä ja sovelluksia. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 53. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 9-20.

Liukkonen, R. 2010. Joskus joutsenet näyttävät kurjilta – luovat ja toiminnalliset työmenetelmät lastensuojelussa. Teoksessa: Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy, 114-127.

Makkonen, M. 2013. Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjausten avulla. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto/Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. [viitattu 22.5.2020]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42302/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201310082435.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P. & Eriksson, P. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. [viitattu 3.10.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>

Matikka, J. 2015. Osallisuudella ei ole ikärajaa. Teoksessa Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.). 2015. Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liitto, 10-11. [viitattu 25.5.2020]. Saatavissa: http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_kasikirja.pdf

Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. 2015. Osallisuus. Teoksessa Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.). Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liitto, 7-16. [viitattu 2.5.2020]. Saatavissa: http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_kasikirja.pdf

Muukkonen, T. 2013. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. painos. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy, 165-175.

Muukkonen, T. 2016. Luottamus lastensuojelussa - monitoimijaisen yhteistyön rakentaminen. Teoksessa: Teoksessa: Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris –instituutti ja Matilda Wrede –institutet, 227-261.

Muurinen, H. & Lovio, I. 2015. Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, [S.I.], kesä. 2015, 205-222. [viitattu 1.8.2020]. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/51253/15705>

- Mäkinen, P. 2016. Läpinäkyvä dokumentointi lastensuojelun sosiaalityössä. YAMK opin-
näytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [viitattu: 22.5.2020]. Saata-
vissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113803/Makinen_Pauliina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja
vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopion yli-
opiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio. Kuopion yliopisto. [viitattu 15.4.2020].
Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja
terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat
toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31-54.
- Nieminen, S. 2019. Asiakkaan monet osallistumisen muodot sosiaalityössä – kirjallisuus-
katsaus sosiaalityön tutkimukseen. Pro gradu -tutkielma Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto/
Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. [viitattu 18.9.2020]. Saata-
vissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/66771/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201912125241.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teok-
sessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roivainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö.
Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, 63-80. [viitattu 26.05.2020]. Saata-
vissa: <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/tutkimus/sophi/51-75/SoPhi65.pdf>
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos.
Teoksessa: Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi
ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tam-
pere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 7-12.
- Nivala, E. 2010. Lapsen oikeudet osallisuuden perustana. Teoksessa: Tanskanen, I. & Ti-
monen-Kallio, E. (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä.
Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Tampere: Tampereen yliopisto-
paino, 18-25.
- Nyysölä, N. 2015. Kuva puhuttaa. Teoksessa: Mustola, M., Mykkänen, J., Böök, M L &
Kärjä, A-V. (toim.) Visuaaliset menetelmät lapsuuden- ja nuorisotutkimuksessa. Helsinki:
Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 170, 25-34.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehtoja sosiaali- ja terveystalvissa. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113-145.

Oikarinen-Jabai, H. 2015. (Audio) visuaaliset menetelmät nuorten näkökulmia avaamassa. Teoksessa: Mustola, M., Mykkänen, J., Böök, M L & Kärjä, A-V. (toim.) Visuaaliset menetelmät lapsuuden- ja nuorisotutkimuksessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 170, 66-76.

Oinonen, S. 2014. Design Thinking – kehityskoulutus, Varia. [viitattu 13.6.20]. Saatavissa: <http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/250914-DesignThinking-koulutuksen-materiaali.pdf>

Olli, J. 2014. Tulla kuulluksi omana itsenään – Vammaisten lasten ja nuorten toimijuuden tukeminen. Teoksessa: Gissler, M., Känkänen, P., Muranen, P. & Wrede-Jäntti, M. (toim.) 2014. Nuoruus toisin sanoen. Nuorten elinolot -vuosikirjat 2014. Tampere: Juvenes Print, 152-160. [viitattu 15.4 2020]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/120384/THL_2014_TEE019_09062015.pdf?sequence=5

Oranen, M. 2008a. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämässä. [viitattu 18.11.2018]. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto. [viitattu 18.11.18] Saatavissa: <https://docplayer.fi/383636-Mita-mielta-mita-mielta-lasten-osallisuuslastensuojelun-kehittamisessa-mikko-oranen.html>

Oranen, M. 2008b. Lapsella on oikeus osallistua. Lapsiasiavaltuutetun vuosikirja 2008. Sosiaali- ja terveystalvministeriön selvityksiä 2008:20. Helsinki: Yliopistopaino. [viitattu 6.1.2019]. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74400/Selv200820.pdf?sequence=1>

O'Sullivan, T. 2011. Decision making in social work. 2. edition. Basings-toke: Palgrave Macmillan

Paasivirta, A. 2012. Yhteisöllisen kehittämisen kulmakivet. Teoksessa: Muukkonen, T. & Paasivirta, A. (toim.) Lupa kehittää. Innostavaa ja yhteisöllistä oppimista lastensuojelussa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 27, 25-97.

Palsanen, K. 2013. Yhteistutkiminen – opas sosiaalityöhön. Versio 2.0. Soccan työpape-reita 2013:3. Helsinki: Socca. [viitattu 29.4.2020]. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf

Pekkarinen, E. 2011. Lastensuojelun tieto ja tutkimus – Asiantuntijoiden näkökulma. Hel-sinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 51. [viitattu

23.10.2020]. Saatavissa: <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>

Pekkarinen, E. 2015. Näkymättömiksi suojellut lapset. Teoksessa Häkkinen, A. & Salasuo, M. (toim.) Salattu, hävetty, vaiettu. Miten tutkia piilossa olevia ilmiöitä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 264-300.

Peltola, M. & Moisio, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 112. [viitattu 21.3.2020]. Saatavissa: https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf

Perustuslaki 731/1999. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

Perälä, M., Halme, N. & Kanste, O. 2013. Johtaminen, palvelut ja lapsiperheiden hyvinvointi. Teoksessa: Reivinen, J. & Vähäkylä, L. Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus Oy & HYY Yhtymä, 121-134.

Perälä, M., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, (2011). Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Raportti 36/2011. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 20.7.2020]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80090/27f8cf8b-8fa8-402a-b3a0-e26dd8a7ba6d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pesäpuu. 2020. Tunne ja vuorovaikutustaitojen tukeminen. [viitattu 20.5.20]. Saatavissa: <https://pesapuu.fi/toiminta/tunnetaidot/>

Petreljus, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M. & Hietämäki, J. 2016 (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 33/2016. [viitattu 19.10.2019]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1

PHHYKY. 2017. Strategia 2022. [viitattu 1.11.2020]. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/tietoja-yhtymasta/strategia/>

PHHYKY. 2020a. Lapsiperhepalvelut. [viitattu 24.10.2020]. Saatavissa: <https://www.phhyky.fi/fi/perhe-ja-sosiaalipalvelut/lapsiperhepalvelut/>

PHHYKY. 2020b. Intra. [viitattu 7.11.2020].

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Oy, 19-74.

Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. 2019. Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa: Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 23-54.

Pohjola, A. Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa: Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja Teknologia. PS-kustannus. Juva: WS BookWell Oy, 9-20.

Pyykönen, R. 2012. Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä. [viitattu 5.3.2019]. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Päijät-Häme Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018-2021. [viitattu 15.6.2019]. Saatavissa: https://www.phhyky.fi/assets/files/2018/12/P%C3%A4ij%C3%A4t-H%C3%A4meen-lasten-ja-nuorten-hyvinvointisuunnitelma-2018-2021-12.10_.pdf

Raitakari, S., Räsänen, J-M., Kostianen, T., & Juhila K. 2019. Integroiva työtapa muutou-
tuvassa perhekeskuskontekstissa Kriittisten tekijöiden tarkastelua. Tampereen yliopisto. [viitattu 20.7.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105437/978-952-03-1020-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reamer, F.G. 2005. Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards. [viitattu 6.6.2020]. Saatavissa: <https://home.apu.edu/~ksetterlund/Reamer%20-%20Documentation%20in%20Social%20Work.pdf>

Rintakorpi, K. & Vihmari-Henttonen, E. 2017. Tää on meidän maailma! Pedagoginen dokumentointi varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Lasten Keskus ja Kirjapaja Oy.

Romo, L. 2020. Minun tarinani(ko)? Lastensuojelun asiakirjat lapsen näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. [viitattu 9.11.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119959/Romo-Laura.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Roose, R., Mottart, A. Dejonckheere, N., van Nijnatten, C. & De Bie, M. 2009. Participatory social work and report writing. Child and Family Social Work 14. The Authors Journal compilation © 2009 Blackwell Publishing Ltd, 322–330.

Rötsä, M., Berglind, H., Huovila, M., Hyppönen, K., Peksiöv, T. & Mykkänen, J. 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestämäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Helsinki:

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [viitattu 28.7.2020]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. [viitattu 14.4.2020]. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. 2016. Johdanto - Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa: Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris –instituutti ja Mathilda Wrede –institutet, 8-30.

Saurama, E. 2002. Vastoin vanhempien tahtoa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Tutkimuksia 2002:7. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Työpaikka - yksilö, yhteisö ja organisaatio kehittämisen ytimessä. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 31-50.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009a. Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on? Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 13-29.

Seppänen- Järvelä, R. & Vataja, K. 2009b. Esipuhe teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 9-10.

Sirola-Korhonen, K. 2017. Osallistavat menetelmät. Vinkkejä ja virikkeitä kouluttajille. Kansan Sivistystyön Liitto KSL ry. [viitattu 11.10.2020]. Saatavissa: <https://www.ksl.fi/wp-content/uploads/2017/10/Osallistavat-menetelm%C3%A4t-KSL-verkko.pdf>

Sirviö, K. 2006. Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämässä - mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja perheiden näkökulmasta. Kuopion yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. [viitattu 28.06.2020]. Saatavissa: https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0502-8/urn_isbn_951-27-0502-8.pdf

Socom. 2016. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus oy. [viitattu 12.7.2020]. Saatavissa: <http://www.socom.fi/kansa-koulu/hanke/>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Osallisuuden edistäminen. [viitattu 24.5.2020]. Saatavissa: <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>

Stellberg, T. 2017. Osallistava kirjaaminen-nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto. [viitattu 12.7.2020.] Saatavissa: www.socca.fi/files/6246/Stellberg_Tuulia.pdf

Stenvall, E. 2018. Yhteiskunnallinen osallisuus ja toimijuus Lasten osallistuminen, kansalaisuus ja poliittisuus arjen käytäntöinä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. [viitattu 25.7.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104221/978-952-03-0820-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM. 2017. Yksi lapsi, yhteinen suunnitelma. LAPE -hankkeeseen liittyvän moniammatillista tiedon hallintaa kehittävän työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. 2017:36. [viitattu 3.5.2019]. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80765/Yksi%20lapsi%20yhteinen%20suunnitelma%20ty%C3%B6ryhm%C3%A4raportti.pdf?sequence=1>

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kehitysyhteistyön Palvelukeskus Keva ry. [viitattu 13.6.2020]. Saatavissa: https://www.globaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa: Osallisuuden jäljillä, Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim) Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys, 34-50. [viitattu 28.5.2020]. Saatavissa: <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-jaljilla-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Taipale, T. 2005. Osallistavat menetelmät. Tuki- ja virikeaineisto Kansan Sivistystyön Liitto KSL ry. [viitattu 11.10.2020]. Saatavissa: <https://www.ksl.fi/images/osallistavatmenetelmät.pdf>

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. [viitattu 30.8.2020]. Saatavissa: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

THL. 2017. Erityis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportit - Osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa. Työpaperi 26/2017. Helsinki. [viitattu 20.7.2020]. Saatavissa: https://reppu.lamk.fi/pluginfile.php/1274565/mod_resource/content/1/Eri-tyis%20ja%20vaativan%20tason%20palvelujen%20työpajaprosessin%20arvioinnit.pdf

THL. 2019a. Osallisuus. [viitattu 24.5.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL. 2019b. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). [viitattu 20.7.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

THL. 2019c. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ratkaisuarkkitehturi. Kanta-palvelujen käyttöönoton I ja II vaiheen määrittelyt. Versio 3.1 (1.7.2019). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [viitattu 28.7.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon+ratkaisuarkkitehtuuri+3-1+2019-07-01.pdf/5b2cef9a-937d-4fd6-85c2-7a6d3aa6ba14>

Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy, 6-17.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tulensalo, H. 2016. Lapsi tiedollisena toimijana lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa: Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris –instituutti ja Mathilda Wrede –instituutti, 262-288.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos, ensipainos ilmestynyt vuonna 2002. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J., & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja - Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Perustieteiden korkeakoulu. Tuotantotalouden laitos. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2015. Helsinki: Unigrafia Oy. [viitattu 24.5.2020]. Saatavissa: <https://aalto-doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>

Unkuri, M. 2016. Asiakkaan eettinen kohtaaminen lastensuojelun osallistavassa dokumentoinnissa. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikkö. Sosiaalityön Pro Gradu -tutkielma. [viitattu 24.3.2019]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51363/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201609144106.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE. Lapsuuden ja nuoruuden etiikka sosiaali- ja terveysalalla. 2013. ETENE-julkaisuja 2013:41. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki. [viitattu 30.5.2020]. Saatavissa: <https://etene.fi/documents/1429646/1555962/ETENE-julkaisuja+41+Lapsuuden+ja+nuoruuden+etiikka+sosiaali+ja+terveysalalla.pdf/3e711c32-e950-4892-bf1b-ee8b9be55769/ETENE-julkaisuja+41+Lapsuuden+ja+nuoruuden+etiikka+sosiaali+ja+terveysalalla.pdf>

Valtioneuvosto. 2019. Lapsen aika. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040. Opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:4. [viitattu 1.11.20]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161441/VN_2019_4_Lapsen_aika.pdf

Vehkalahti, K. 2015. Se virallinen tarina? - Lastensuojeluarkistojen hiljaisuuksia. Teoksessa Häkkinen, A. & Salasuo, M. (toim.) Salattu, hävetty, vaiettu. Miten tutkia piilossa olevia ilmiöitä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino, 234-263.

Vierula, T. 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. [viitattu 28.6.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102260/978-952-03-0565-9.pdf?sequence=1>

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

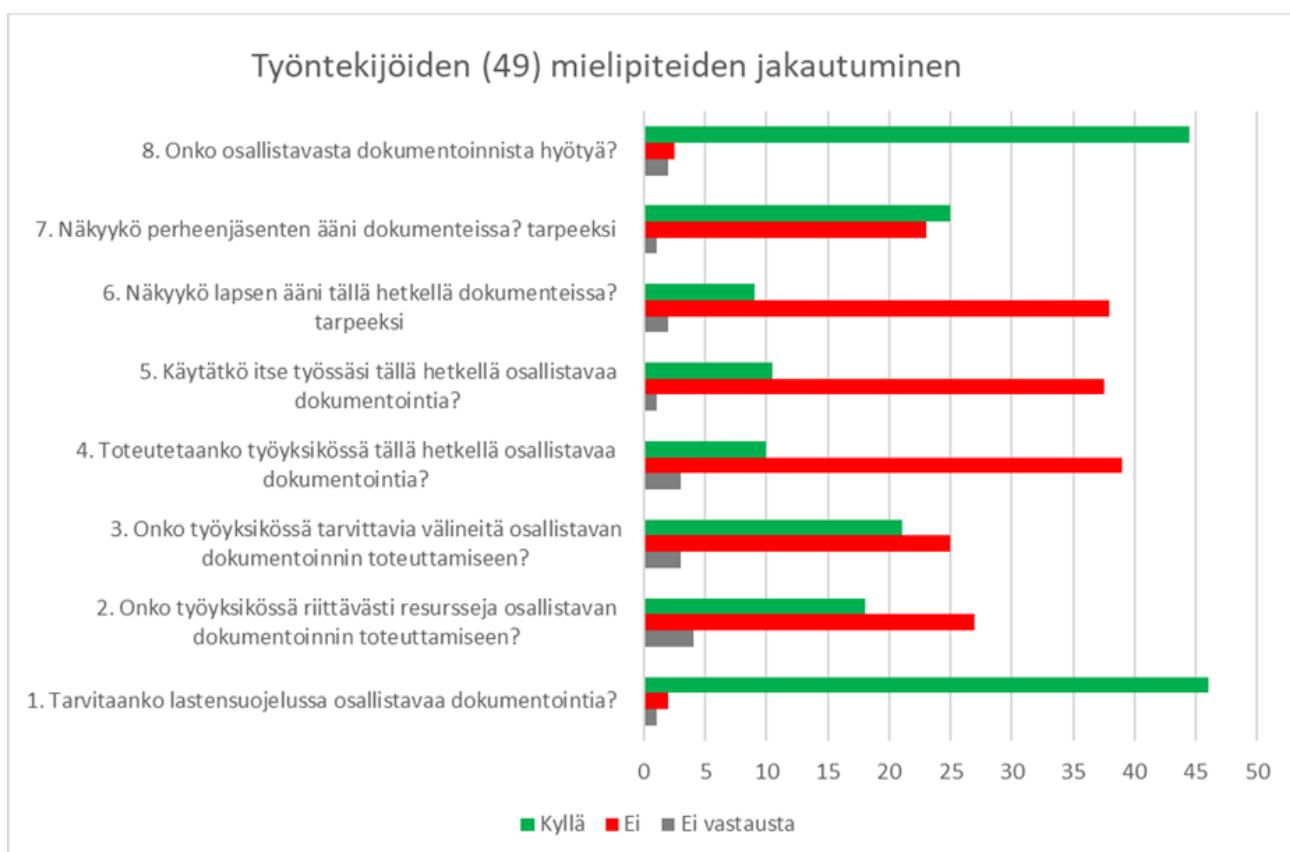
Vuolahti, T. 2018. Ikääntyneen asiakkaan osallisuus ja toimijuus ympärivuorokautisessa hoito- ja hoivapalvelussa. Läheinen kokemusten tulkitsijana. Pro Gradu tutkielma Sosiaalihallintotiede Itä-Suomen yliopisto Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. [viitattu 29.5.2020]. Saatavissa: https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20181011/urn_nbn_fi_uef-20181011.pdf

Warburton, D. 2006. (toim) Making a difference . A guide to evaluating public participation in central government. [viitattu 28.5.2020]. Saatavissa: <https://www.involve.org.uk/sites/default/files/uploads/Making-a-Difference-.pdf>

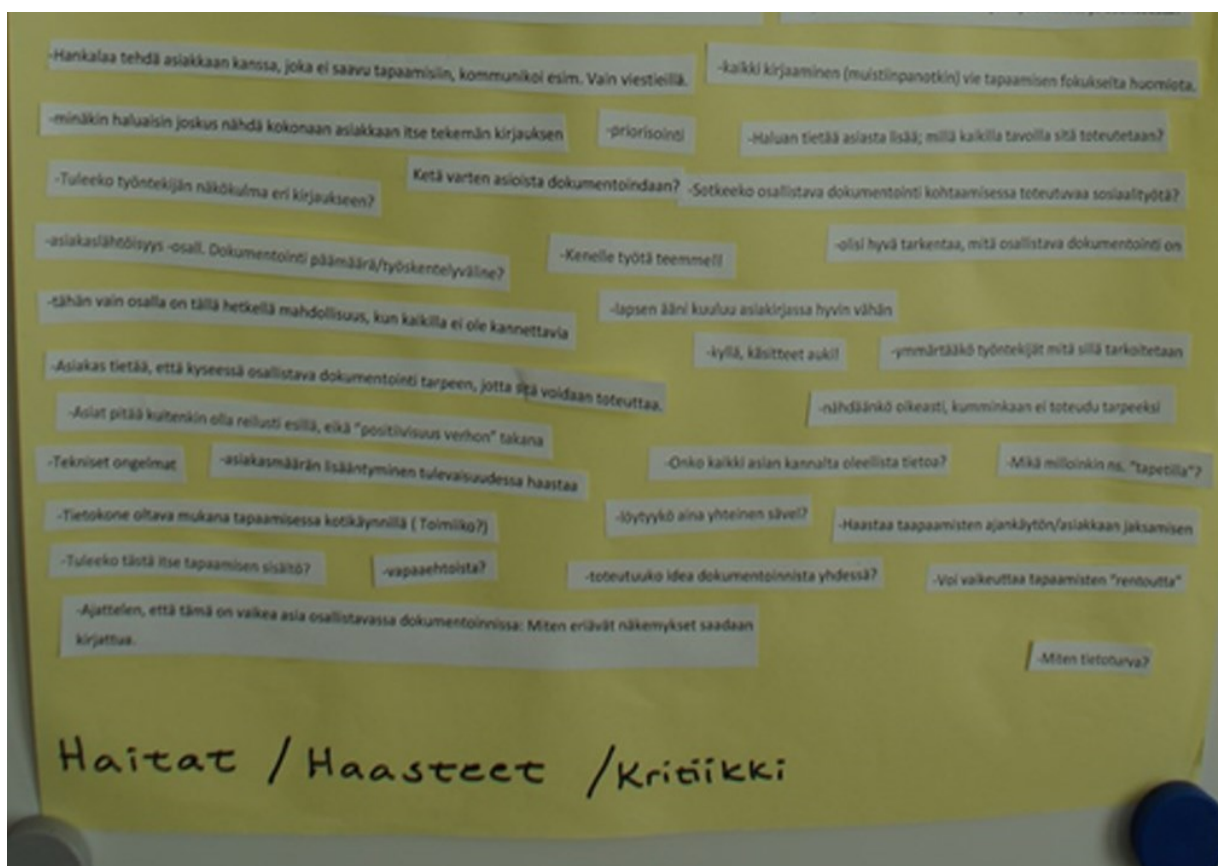
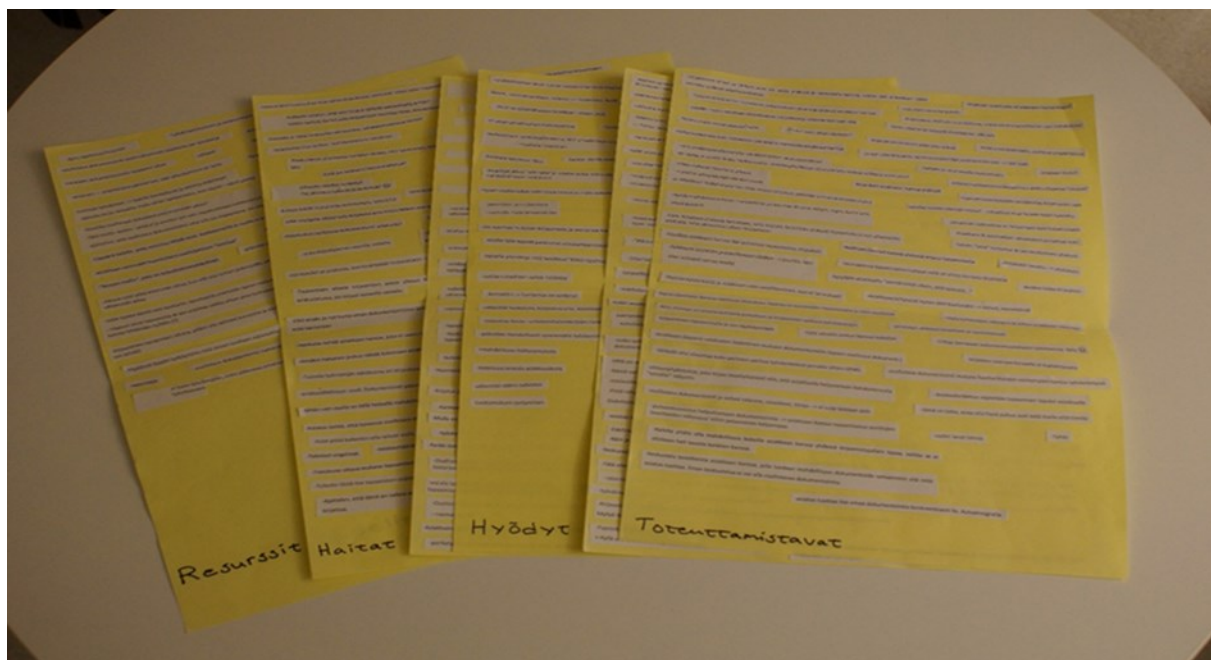
Wilén, L. 2018. Kohtaamisia? – lastensuojelun arki työntekijöiden näkökulmasta. Mitä kuuluu lastensuojelu? -julkaisusarja osa 2. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 4/2018. [viitattu 29.5.2020]. Saatavissa: https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/mitakuuluulastensuojelu2_19.8.pdf

LIITTEET

LIITE 1. Työntekijöiden väittämätöyskentely



Liite 2. Esimerkki teemojen muodostumisesta



Liite 3. Teemahaastattelujen runko

TEEMAT**Toteuttamistavat**

- Miten toteuttaa
- käydään kirjaus yhdessä läpi, yhdessä kirjaaminen, kirjauksen postittaminen
- yhteinen keskustelu siitä mitä kirjataan, esim. eriävät mielipiteet
- toiminnalliset menetelmät, lomakkeet, kortit, leikki, tekstiviestit, digitaalisuus yms.
- dialogisuus
- erilaiset toteuttamistavat: valokuvat, videot
- mahdollisuus kieltäytyä

Resurssit

- Mitä työskentely vaatii työntekijöiltä?
- Mitä työntekijän on otettava huomioon?
- oman työskentelyn kannalta
- asiakkaan kannalta
 - aikaa, työvälineet, visuaalisuus, kuvien hyödyntäminen, luottamuksen syntyminen, yksilöllisyys, toteuttamistilat

Haitat / haasteet / kritiikki

- Mitä haasteita työskentelyyn liittyy?
- Miten huomioidaan haasteet?
- Palveleeko osallistava dokumentointi asiakasta?
- Sotkeeko/jäykistääkö liikaa kasvokkaista kohtaamista?
- Korostuuko dokumentointi liikaa tapaamisella?

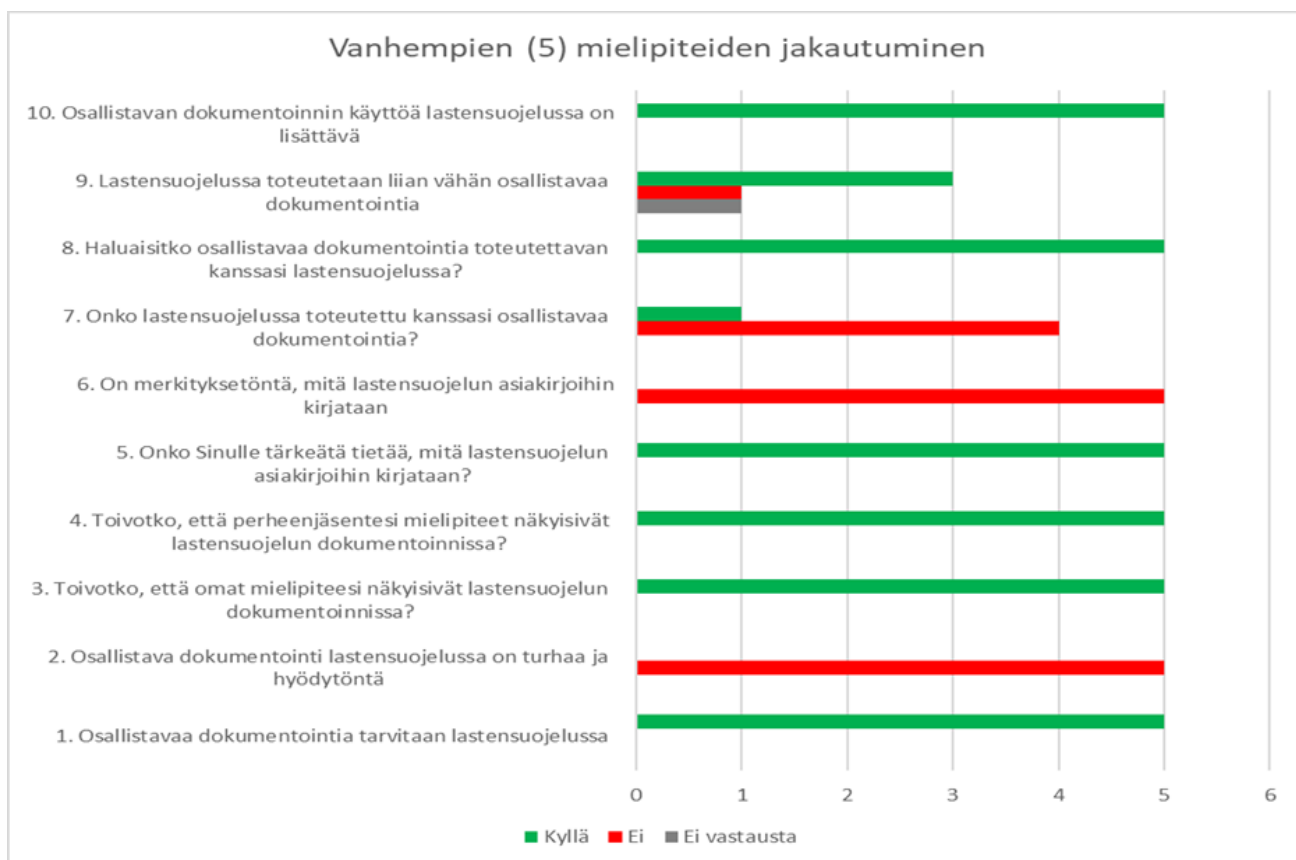
Hyödyt

- Päämääränä asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja asiakkaan äänen kuuluviin saaminen, asiakaslähtöisyys
- Vähentää väärin tulkintaa ja vahvistaa oikeusturvaa
- Läpinäkyvyys, avoimuus, kuulluksi tuleminen, arvostava kohtaaminen, luottamus, omaan asiaan vaikuttamisen mahdollisuus, voimaantuminen, hahmottuminen

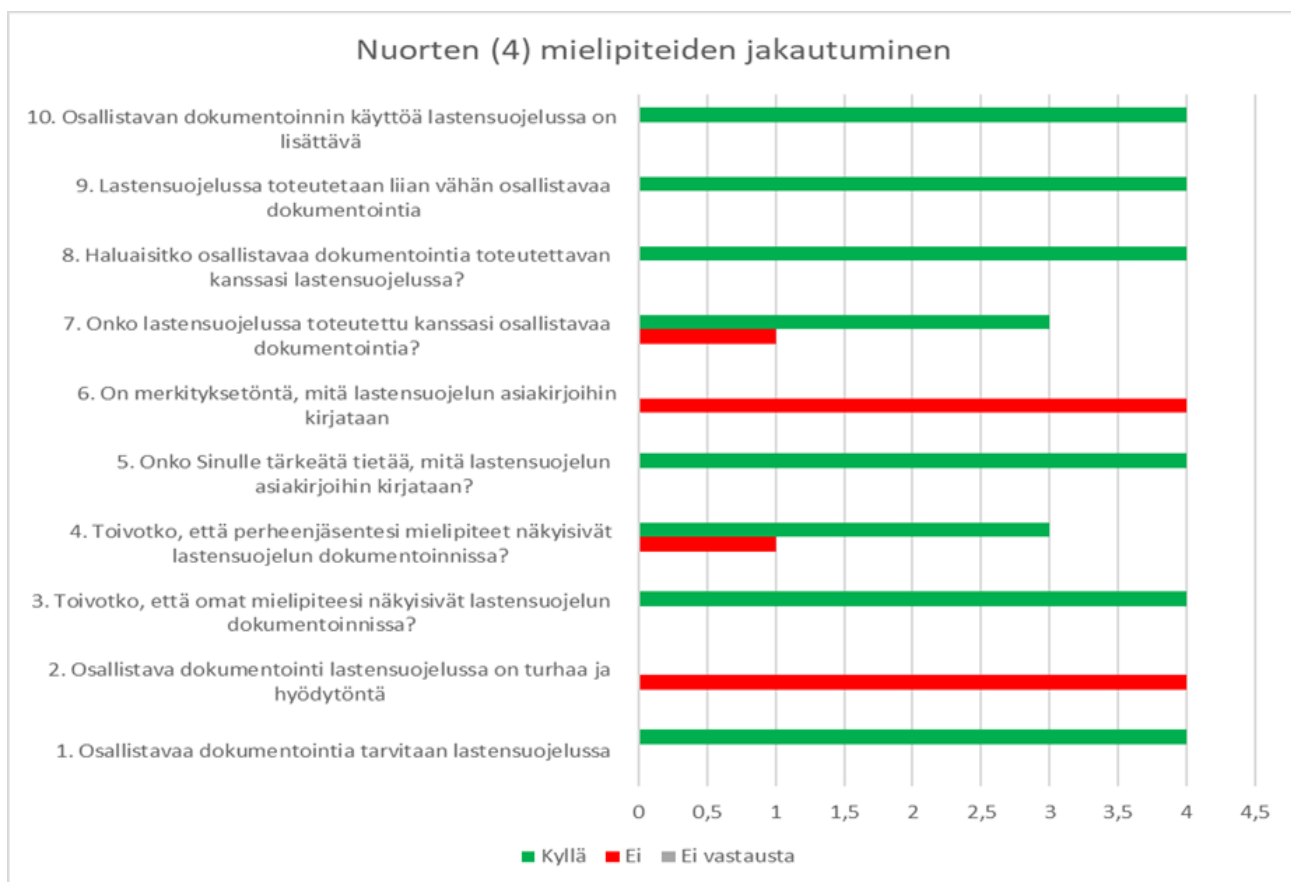
Kehittäminen

- Miten kehittää?
- Mitä muuttaa nykyisessä?
- Miten tukea ja auttaa asiakasta? Lasta?
- Ennakkomateriaali kotiin?
- Hyvät kokemukset, joita hyödyntää
- Oma kanta (lukumahdollisuus)
- Ideat

Liite 4. Vanhempien väittämätöskentely



Liite 5. Nuorten väittämätöskentely



TYÖNTEKIJÖIDEN KIRJAAMA VALMIS TULEVAISUUDEN TARINA OSALLISTAVASTA DOKUMENTOINNISTA PÄIJÄT-HÄMEEN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄN LASTENSUOJELUSSA

- *Kanta tullut luontevaksi osaksi työtä, asiakkaan kommentointi -mahdollisuus on arkipäivää & työnantaja mahdollistaa resurssien puitteissa suhteellisen reaaliaikaisen kirjaamisen, jolloin asiakas jaksaa vielä reagoida*
- *Työparityöskentely on palautettu osaksi arkea, joka mahdollistaa, että toinen kirjaa, toinen puhuu*
- *Kannan rinnalla digitaalinen alusta, jossa mahdollisuus äänen & kuvien tallennukseen*
- *Oikeat sovellukset käytössä, joita myös nuoret käyttää*
- *Lomakepohjat hyväiksi & selkeiksi, lomakkeet ohjaamaan selkeämmin kirjaamista*
- *Osallistava kirjaaminen pysyy puheissa, ei haudaudu muiden ”hankkeiden” hautausmaalle*
- *”Pilottiasiakkaat”, joka työntekijällä. Pilottiasiakas kaikenlaisista asiakasryhmistä, myös niistä haluttomista à realistisempi kuva*
- *Esimiesten pitää mahdollistaa & antaa välineet edellä mainittujen asioiden toteutumiseksi*

Liite 7. Työkalupakissa hyödynnettäviä menetelmiä ja välineitä

Kehittämishankkeen haastatteluaineistosta nousi esille useita osallistavaan dokumentointiin liittyviä menetelmiä ja välineitä, joita on mahdollista hyödyntää lähdetessä kehittämään osallistavaa dokumentointia ja rakennettaessa työkalupakkia. Alla luettelo esille nousseista menetelmistä ja välineistä:

- elämänjanatyöskentely (elämän historia)
- aikajanatyöskentely (työskentelyn historia)
- aarrekartta
- ajatuskartta
- tunnekortit
- lomakkeet
- sarjakuvat
- musiikki
- valokuvat
- piirtäminen
- leikki
- videopäiväkirja
- puheen nauhoitus
- kirje
- tekstiviesti
- sähköposti
- WhatsApp -viestit (ääni ja teksti)
- kirjausten läpikäynti tapaamisen lopuksi ja/tai seuraavan tapaamisen aluksi
- yhdessä kirjoittaminen tapaamisen aikana
- työntekijä kirjaa ja kertoo tapaamisen lopuksi mitä kirjasi ja kysyy onko oikein
- työntekijä kysyy asiakkaalta mitä tapaamisesta olisi hyvä kirjata ja kirjaa sen jälkikäteen
- ennakkomateriaalin lähettäminen (otsikot)
- keskustelurunko
- hymiöt
- fläppitaulu
- projektorilla seinälle heijastaminen
- digialusta