

ASIAKASTYÖN MUISTIINPANOT TYÖVÄLINEENÄ LASTENSUOJELUN AVOHUOLLOSSA

Toimintatutkimus Maunulan lastensuojelutiimin dokumentointihankkeessa

Miia Holmberg
Opinnäytetyö, syksy 2012
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä, Helsingin yksikkö
Terveiden edistämisen koulutus
ohjelma
Perhehoitotyö
Sosionomi (ylempi AMK)

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
JOHDANTO	5
1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	7
2 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	8
3 LASTENSUOJELU	11
3.1 Lastensuojelulaki	11
3.2 Lastensuojelun avohuolto	12
4 DOKUMENTOINTI	14
4.1 Lastensuojelun dokumentointi	14
4.2 Dokumentointi työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen välineenä	16
5 DIALOGISUUS ASIAKASTYÖSSÄ	18
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
6.1 Tutkimusmetodina toimintatutkimus	21
6.2 Aineiston keruu	22
6.2.1 Asiakkaiden kokemusten kerääminen	22
6.2.2 Hanke aktivoituu 2009 vuoden alussa ja asiakaskysely toteutuu	24
6.2.3 Työntekijöiden kokemusten kerääminen	25
6.3 Aineiston analysointi	26
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
7.1 Dokumentointikäytännöistä kertominen asiakkaille	29
7.2 Muistiinpanojen antamisen monet tavat	30
7.3 Dokumentoinnin laadun kehittyminen	32
7.3.1 Virkakielestä kohti selkeää ja konkreettista kieltä	32
7.3.2 Muistiinpanojen moniäänisyys	33
7.3.3 Perheiden voimavarat ja vahvuudet paremmin esille	36
7.3.4 Tavoitteiden laadintaa yhdessä ja muutoksen esille tuomista	37
7.4 Muistiinpanot dialogia avaamassa	39
7.4.1 Työskentelyn avoimuus luottamuksen pohjana	39
7.4.2 Dialogin avaaminen lukemalla muistiinpanoja yhdessä	40
7.5 Muistiinpanot apuna työn suunnittelussa, organisoinnissa ja arvioinnissa	42
7.6 Oikeusturvan parantuminen	43

7.7 Muistiinpanojen antamisen haasteet ja niiden kehittäminen edelleen.....	44
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	48
8.1 Tulosten tarkastelu.....	48
8.2 Tutkimuksen luotettavuus	50
8.3 Tutkimuksen eettisyys	52
8.4 Pohdinta.....	54
Liite 1	60
Liite 2	63
Liite 3	64
Liite 4	65

TIIVISTELMÄ

Holmberg, Miia. Asiakastyön muistiinpanot työvälineenä lastensuojelun avohuollossa. Toimintatutkimus Maunulan lastensuojelutiimin dokumentointihankkeessa. Helsinki, syksy 2012, 63 sivua, 4 liitettä.

Diakonia - ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Helsinki. Terveysten edistämisen koulutusohjelma. Perhehoitotyö, Sosionomi (ylempi AMK).

Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Maunulan toimipisteen Maunulan lastensuojelutiimissä. Työryhmässä on lähdetty kehittämään asiakastyön dokumentointikäytäntöjä vuodesta 2005 alkaen niin, että ne palvelisivat aikaisempaa paremmin sekä työntekijöitä että asiakkaita. Toimintatutkimus jatkoi kehittämistyötä vuoden 2008 alusta.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöiden kokemuksia työryhmässä vuonna 2006 aloitetusta työtavasta, jossa asiakastyön muistiinpanot annetaan asiakkaille itselleen luettaviksi. Tavoitteena oli kokemusten avulla selvittää voisivatko muistiinpanot toimia työntekijöille työvälineenä ja muuttiko uusi työtapahoidan tapansa tehdä työtä tai kohdata asiakas.

Toimintatutkimus toteutettiin vuosina 2008 - 2009. Tutkimuksen aineisto koostui Maunulan lastensuojelutiimin kehittämispäivä muistiosta, asiakaspalautekyselyistä ja työntekijöiden kirjaamista kokemuksista muistiinpanojen antamisesta asiakkaille. Aineiston analyysissä keskeisiksi teemoiksi nousivat työntekijöiden työn sisällön kehittyminen uuden työtavan kautta ja uuden työtavan vaikutukset asiakkaiden kohtaamiseen.

Johtopäätöksenä voitiin todeta, että muistiinpanojen antamisesta tuli yksi työväline Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöille. Uuden työtavan myötä työntekijät pysähtyivät pohtimaan miksi, miten ja kenelle dokumentteja kirjaavat. Muistiinpanoihin kirjattu kieli ja niiden sisältö kehittyivät. Työtapalisi lastensuojelutyön läpinäkyvyyttä ja teki työtä avoimemmaksi. Muistiinpano toimi apuna asiakkaan kohtaamisessa ja dialogisen keskustelun syntymisessä. Muistiinpanot toimivat myös apuna työntekijöiden oman työn suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

Opinnäytetyö koostuu toimintatutkimuksen eri vaiheiden kuvauksesta, teoreettisesta viitekehyksestä sekä kokemuksista, jotka työryhmälle uudesta työtavasta oli syntynyt.

Asiasanat: toimintatutkimus, lastensuojelu, dokumentointi, dialogisuus

ABSTRACT

Holmberg, Miia.

Meeting memos as a tool in non-institutional child welfare.

63 p., 4 appendices. Language : Finnish. Helsinki, Autumn 2012.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Family Nursing. Degree: Master of Social Services.

The thesis was carried out as an action research in the Helsinki Social Services Department's child welfare team in Maunula. The thesis is a part of the documentation project that was carried out in the Maunula's child welfare team.

The purpose of the project was to investigate the experiences Maunula's child welfare team members had of the new working method where meeting memos are given to the customer for review. The project aimed to find out how the new working method is carried out in practice and whether it has affected the way employees are working.

The action research was conducted between years 2008 - 2009. The thesis consists of the description of phases in the documentation project, frame of reference and the experiences team had with the new working method.

As a conclusion, giving memos to the customer for a review became a tool for Maunula's child welfare team. Along with the new working method employees started thinking why and how they are documenting. The language used in memos evolved as well as the content. The working method increased transparency in child welfare and made the work more open. Memos helped the employees when meeting the customer and creating a working dialogue. Furthermore memos support employees when they plan, evaluate or develop their work.

Keywords: action research, child welfare, documentation, dialogue

JOHDANTO

Opinnäytetyö toteutettiin Helsingin kaupungin Maunulan lastensuojelutiimissä toimintatutkimuksena. Työryhmässä on lähdetty kehittämään asiakastyön dokumentointikäytäntöjä vuodesta 2005 alkaen niin, että ne palvelisivat aikaisempaa paremmin sekä työntekijöitä että asiakkaita. Toimintatutkimus jatkoi kehittämistyötä vuoden 2008 alusta. Dokumentointi on keskeinen ja tärkeä osa lastensuojelutyötä. Se toimii tiedonmuodotuksen välineenä ja tekee työtä näkyväksi. Asiakasdokumentit muodostavat työntekijöille ajattelua ja toimintaa ohjailevan pinnan. Asiakkaiden kannalta ne ovat erityisen merkittäviä tekstejä, koska niiden perusteella tehdään heitä koskevia tulkintoja ja päätöksiä. (Kääriäinen, Leinonen ja Metsäranta. 2007, 7-8.)

Toimintatutkimus toteutettiin vuonna 2008-2009 Maunulan lastensuojelutiimissä.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöiden kokemuksia työryhmässä vuonna 2006 aloitetusta työtavasta, jossa asiakastyön muistiinpanot annetaan asiakkaille itselleen luettaviksi. Tavoitteena siinä on ollut asiakkaiden osallisuuden lisääminen lastensuojelutyöskentelyssä ja työn tekeminen entistä läpinäkyvämmäksi ja avoimemmaksi. Aino Kääriäinen (2003, 180-182) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityön päätöstekstejä ja muistiinpanoja. Hän tuo esille omia kehittämiskehityksiä lastensuojelun sosiaalityön dokumentointiin. Yksi näistä ehdotuksista on kirjoitettujen tekstien lukeminen asiakkaille ja niiden muokkaus yhdessä asiakkaan kanssa. Kääriäinen toteaa, että todellisuutta tuotetaan tekstein ja asiakkaalla on oikeus olla mukana tässä prosessissa.

Tutkimuksen aineisto koostui Maunulan lastensuojelutiimin kehittämispäivä muistiosta, asiakaspalautekyselyistä ja työntekijöiden kirjaamista kokemuksista muistiinpanojen antamisesta asiakkaille. Aineiston analyysissä keskeisiksi teemoiksi nousivat työntekijöiden työn sisällön kehittyminen uuden työtavan kautta ja uuden työtavan vaikutukset asiakkaiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kokemukset jäivät analyysissä vähäisiksi ja työntekijöiden kokemukset nousivat selkeästi vahvemmin ja monipuolisemmin esille. Opinnäytetyöni näkökulmaksi muodostui näin työntekijöiden kokemukset muistiinpanojen antamisesta asiakkaille luettavaksi.

Tutkimuksen tuloksissa näkyi kuinka työntekijät pysähtyivät uuden työtavan myötä pohtimaan miten, miksi ja kenelle dokumentteja kirjaavat. Muistiinpanoihin kirjattu kieli ja niiden sisältö kehittyivät. Työtapa lisäsi lastensuojelutyön läpinäkyvyyttä ja teki työtä avoimemmaksi. Muistiinpano toimi apuna asiakkaan kohtaamisessa ja dialogisen keskustelun syntymisessä. Muistiinpanot toimivat myös apuna työntekijöiden oman työn suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että muistiinpanojen antaminen asiakkaille voi toimia työvälineenä asiakkaiden kohtaamisessa sekä työntekijöiden oman työn ja dokumentoinnin laadun kehittämisessä. Jatkohaasteena näen asiakkaiden kokemusten keräämisen kattavammin. Tärkeää olisi kuulla asiakkaiden kokemuksia siitä, miten he ovat kokeneet muistiinpanojen saamisen ja niiden lukemisen.

Opinnäytetyö koostuu keskeisten käsitteiden esittelystä, toimintatutkimuksen eri vaiheiden kuvauksesta sekä kokemuksista, jotka Maunulan lastensuojelu työryhmälle oli uudesta työtavasta syntynyt. Tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat lastensuojelu, dokumentointi sekä asiakastyön dialogisuus.

1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöiden kokemuksia työtavasta, jossa asiakastyön muistiinpanot annetaan asiakkaille itselleen luettaviksi. Tavoitteena oli kokemusten avulla selvittää voivatko muistiinpanot toimia työntekijöille työvälineenä ja muuttiko uusi työtapa heidän tapaansa tehdä työtä tai kohdata asiakas.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia muistiinpanojen antamisesta/saamisesta on asiakkailta ja työntekijöillä?

- Millaisia positiivisia vaikutuksia työtavalla on ollut asiakkaiden tai työntekijöiden kannalta?
- Miten työtapa on vaikuttanut työntekijöiden dokumentointikäytäntöihin?
- Voiko muistiinpanot antamalla osallistaa asiakkaita lastensuojelun työskentelyyn?
- Mitä muita vaikutuksia työtavalla on ollut asiakastyöhön?

2. Mitä työtavassa on sellaista, jota kannattaa jatkaa, onko jotain mikä on koettu huonoksi tai toimimattomaksi ja miten sitä voisi kehittää edelleen?

2 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Toimintatutkimus toteutettiin vuosina 2008-2009 Maunulan lastensuojelutiimissä. Työryhmässä on vuodesta 2005 alkaen lähdetty kehittämään asiakastyön dokumentointikäytäntöjä niin, että ne palvelisivat aikaisempaa paremmin sekä työntekijöitä että asiakkaita. Maunulan lastensuojelutiimi käyttää kehittämistyöstään nimeä dokumentointihanke. Dokumentointihanke on lähtöisin työryhmän halusta kehittää omaa työtään ja se on toteutettu työryhmän muun työn ohessa ilman erillistä ohjausta tai rahoitusta. Toimintatutkimus jatkoi kehittämistyötä vuoden 2008 alusta. Tässä luvussa esittelen Maunulan lastensuojelutiimin ja sen dokumentointihankkeen.

Maunulan lastensuojelutiimi kuuluu Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Pohjoisen perhekeskuksen Maunulan toimipisteeseen. Maunulan lastensuojelutiimin lisäksi siihen kuuluu Oulunkylän lastensuojelutiimi. Maunulan toimipisteessä tehtävä lastensuojelutyö on lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Maunulan lastensuojelutiimiin kuuluu viisi sosiaalityöntekijää, johtava sosiaalityöntekijä ja kolme sosiaaliohjaaja. Maunulan lastensuojelutiimin asiakkaat tulevat Maunulan, Paloheinän, Länsi-Pakilan, Torpparimäen ja Metsälän alueelta.

Maunulan lastensuojelutiimin työhön kuuluu alueen lastensuojelun avotyö sekä sijoitettujen lasten sosiaalityö ja jälkihuolto. Maunulan lastensuojelutiimissä työskennellään moniammatillisena tiiminä. Työ pyritään tekemään parityönä erilaisin työpariyhdistelmin. Työparina toimivat joko sosiaaliohjaaja ja sosiaaliohjaaja työpari, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä työpari tai sosiaalityöntekijä ja sosiaalityöntekijä työpari. Itse toimin toimintatutkimuksen aikana sosiaaliohjaajana ja vuoden ajan sosiaalityöntekijänä. Helsingin kaupungin lastensuojelutyöpisteissä työkäytännöt eroavat jonkin verran toisistaan esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjaon osalta. Maunulan lastensuojelutiimissä lastensuojelun asiakasprosesseista ja työkäytännöistä on sovittu yhteisissä kehittämisspäivissä ja tiimikokouksissa.

Dokumentointihanke aloitettiin Maunulan lastensuojelutiimissä vuonna 2005. Työryhmän halusi kehittää dokumentointikäytäntöjä niin, että niiden avulla voitaisiin lisätä asiakkaan osallisuuden kokemista ja hallinnan tunnetta oman lapsensa ja perheensä lastensuojeluprosessissa. Vuoden 2006 alusta työryhmässä otettiin uudeksi työtavaksi antaa asiakkaille itselleen luettavaksi asiakastapaamisissa laaditut muistiinpanot. Tavoitteena siinä oli asiakkaiden osallisuuden lisääminen lastensuojelutyöskentelyssä ja työn tekeminen entistä läpinäkyvämmäksi ja avoimemmaksi.

Lastensuojelu on muutokseen tähtäävää suunnitelmallista työtä yhdessä vanhempien kanssa lapsen hyvän kasvun edellytysten toteuttamiseksi. Lastensuojelussa on kuitenkin asiakkaita, joiden kanssa yhteistyö on vaikeaa, jos he eivät sitoudu työskentelyyn tai eivät ole samaa mieltä siitä mihin työskentelyssä tulisi pyrkiä. Tällöin työskentelylle on vaikea löytää yhteisiä tavoitteita ja työntekijät kokevat työskentelyn raskaaksi. Työryhmässä nähtiin työn mielekkyyden lisääntyvän jos asiakkaat motivoituisivat yhteistyöhön paremmin osallistavan työtavan myötä. Uuden työtavan tarkoituksena oli lisätä työskentelyyn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä ja sitä kautta parantaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden oikeusturvaa.

Muistiinpanojen avulla asiakkaat voisivat mahdollisesti paremmin ymmärtää ja jäsentää omaa elämäntilannettaan sekä ymmärtää lastensuojelun työskentelyprosessia ja työntekijöiden näkemyksiä ja ratkaisuja. Lastensuojelussa aina läsnä olevat kaksi tahoa, tuki ja kontrolli tulisivat selkeämmin esille. Usein lastensuojeluasioissa keskustelun aiheena on miten tuki ja kontrolli järjestetään perheen arjessa yhteistyössä perheen ja lastensuojelun kanssa. Pyrkimyksenä oli, että puhuttu ja kirjoitettu todellisuus menevät yhtäaikaaisesti samaan suuntaan kohti yhteisesti asetettuja tavoitteita, yhdessä sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Muistiinpanot antamalla haluttiin varmistaa, että asiakkaat voivat palata keskusteltuihin aiheisiin ja tarkentaa halutessaan epäselväksi jääneitä asioita. Muistiinpanot saadessaan asiakkailla on mahdollisuus vielä kotona lukea ja tutkia neuvottelussa puhutut asiat ja korjata ne asiat, missä kokevat tulleen väärinymmärretyksi. Tulkintavirheet päästään korjaamaan prosessin varhaisessa vaiheessa ja avoimella ja läpinäkyvällä työskentelyllä voidaan vähentää asiakkaiden kokemaan epäluuloa ja turhia pelkoa sekä lisätä luottamuksen kasvamisen edellytyksiä.

Lastensuojelutyö saattaa olla perhettä monin tavoin kuormittavaa ja he voivat kokea epäluuloa lastensuojelua ja lastensuojelun työntekijöitä kohtaan etenkin työskentelyn alussa. Asiakas ei aina kykene lastensuojeluasiassa järjestetyssä neuvottelussa ottamaan vastaan, kuin murto-osan käsitellyistä asioista. Tapaamiseen tullessaan saattavat asiakkaat olla hyvin vaikeassa elämäntilanteessa tai kriisissä, jonka vuoksi neuvottelutilanteet ovat usein emotionaalisesti hyvin latautuneita. Asiakkailla saattaa olla mielessä paljon asioita ja neuvotteluissa voi tulla paljon tietoa käsiteltäväksi. Tämä oli työntekijöiden kokemuksen mukaan tuottanut asiakkaille kokemusta siitä, että lastensuojelussa toimitaan mielivaltaisesti tai, ettei heitä ole lainkaan kuultu palveluprosessin aikana. Työryhmä koki arvostelun haastavana, koska halusi tuottaa korkealaatuisia lastensuojelun palveluita ja kunnioittaa asiakkaan osallisuutta. Työryhmä oli kuitenkin vakuuttunut, että asiakkaan ainutlaatuinen kokemus viranomaisen mielivaltaisesta toiminnasta on totta, eikä sitä haluttu mitenkään kiistää. Uudella työtavalla toivottiin voivan vaikuttaa siihen, että asiakkaan ei tarvitsisi kokea itseään alistetuksi tai väheksytyksi tai mielivaltaisen kohteeksi.

Työryhmän ajatuksena oli, että kirjoitettuja dokumentteja voi käyttää myös asiakkaan itsearvioinnin ja hänen elämäntilanteensa jäsenyyksen välineeksi. Työntekijöiden yhteinä tehtävä on tukea asiakkaan voimaantumista ja antaa vuorovaikutuksessa asiakkaille kokemuksia siitä, että hän on tärkeä ja kompetenssi ihminen kantamaan vastuuta omasta ja lastensa elämästä.

3 LASTENSUOJELU

Keskeisinä käsitteinä avaan lastensuojelua ja lastensuojelutyön dokumentointia. Avaan myös dialogisuuden käsitettä ja mitä se merkitsee asiakastyössä. Dialogisuus nousee esille vahvasti tutkimuksen tuloksissa. Lastensuojelu työ on pitkälti vuorovaikutustyötä ja dialogi on yksi vuorovaikutuksen muoto.

3.1 Lastensuojelulaki

Lastensuojelu perustuu lastensuojelulakiin. Se ohjaa työn tarkoitusta ja tavoitteita. Uusi lastensuojelulaki tuli voimaan 1.1.2008 ja siihen tehtiin muutoksia, jotka astuivat voimaan 1.3.2010. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 1§.) Lastensuojelun tehtävänä on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lisäksi lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelutyössä lapsen etu on aina otettava huomioon ensisijaisesti ja toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Sijaishuolto on järjestettävä viivytyksettä, kun se on lapsen edun kannalta tarpeen. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 4§.)

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja kokonaisuus, johon kuuluvat ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelutyö. Ehkäisevää lastensuojelutyötä toteutetaan monessa tahossa kuten äitiys- ja lastenneuvoloissa, päivähoitossa, perusopetuksessa ja harrastustoiminnan piirissä. Ehkäisevässä lastensuojelutyössä lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana, vaan tavoitteena on edistää ja turvata lasten ja nuorten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämistä sekä lasten, nuorten ja heidän perheidensä ongelmien ennaltaehkäisyä ja niiden syvenemistä. Tätä

toteutetaan mm. varhaisella puuttumisella sekä tukemalla vanhempia ja huoltajia lasten hoidossa ja kasvatuksessa. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos i.a.)

Perhekohtaisella lastensuojelulla on viimesijainen vastuu lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluu lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijaishuolto ja jälkihuolto. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos i.a.)

Lastensuojelussa asiakkaana on aina lapsi. Laissa lapsena pidetään alle 18-vuotiaista ja 18-20 -vuotiaista nuorena (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 6§). Tässä tutkimuksessa asiakkaasta puhuttaessa tarkoitetaan lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhempia, yli 15-vuotiaita ja jälkihuoltonuoria. Dokumentointihankkeessa oli tarkoituksena hakea uutta toimintatapaa lähinnä vanhempien kohtaamiseen, mutta työtapaa on käytetty myös nuorten kanssa.

3.2 Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojeluasiakkuus alkaa vireille tulosta. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka on huolissaan lapsesta. Tämän lisäksi ilmoitusvelvollisuus on määrätty lastensuojelulaissa monille viranomaisahoille lastensuojelulain pykälässä 25§. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 25§) Maunulan lastensuojelutiimissä uudet lastensuojeluilmoitukset arvioidaan yksi – kaksi kertaa viikossa, jolloin päätetään millaisella työparilla aloitetaan lastensuojelutarpeen selvitys.

Kun lastensuojeluasia on tullut vireille, on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla on aloittaa selvityksen tekeminen lapsen tilanteesta. Maunulan lastensuojelutiimissä lastensuojelutarpeen selvityksen tekevät pääsääntöisesti sosiaaliohjaaja- sosiaalityöntekijä työpari. Lastensuojelutarpeen selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvityksen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa

lastensuojeluasiain vireille tulosta. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 27§.) Selvitys laaditaan kirjallisesti ja annetaan tiedoksi lapsen huoltajalle sekä tilanteesta ja lapsen iästä riippuen lapselle itselleen.

Lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen lastensuojeluasiakkuus päätetään jatkaa tai se päätetään. Jos asiakkuus jatkuu, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on laadittava lapselle asiakassuunnitelma (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 20§.) Kun sosiaalityöntekijä tekee arvionsa mukaisen päätöksen asiakkuuden jatkumisesta, niin samalla alkaa lastensuojelun avohuollon työskentely. Lastensuojelutarpeen selvitys voi myös päättyä lapsen kiireelliseen sijoitukseen tai siinä arvioidaan, että on aloitettava huostaanoton valmistelu. Asiakkuuden alkaessa sosiaalityöntekijä laatii lapselle sosiaalityön suunnitelman, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet ja avohuollon tukimuodot, joilla lapsen ja perheen tilannetta pyritään parantamaan ja korjaamaan. Tukitoimet suunnitellaan yksilöllisesti kunkin perheen kohdalla ja niistä keskustellaan yhdessä perheen kanssa. Avohuollon tukitoimia ovat keskustelujen lisäksi mm. perhetyö, taloudellinen tukeminen, verkostotyö, läheisneuvonpito ja lapsen lyhytaikainen sijoitus. Maunulan lastensuojelutiimissä Sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuuluvat lastensuojelutarpeen selvitysten lisäksi suunnitelmallinen kuntouttava sosiaalityö, verkostoyhteistyö avo- ja sijaishuollossa. Sosiaaliohjaajien työnkuvaa kuuluvat lastensuojelutarpeen selvityksien lisäksi kuntouttava perhetyö, lisäksi leirit ja retket ja verkostoyhteistyö.

4 DOKUMENTOINTI

4.1 Lastensuojelun dokumentointi

Sosiaalihuollossa asiakastyön dokumentointi tarkoittaa asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista. Asiakirjat tukevat työntekijää lainmukaisissa työprosesseissa ja niihin liittyvien päätösten valmistelussa sekä toteuttamisessa. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola - Haapala, Sahala, Kärki ja Jäppinen 2011, 14.) Dokumentointi kuuluu olennaisesti lastensuojelutyöhön ja sen kaikkiin työprosesseihin. Lastensuojelun työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus, jota ohjaa lastensuojelulaki. Lastensuojelun asiakirjoihin on merkittävä vireille tulosta alkaen kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 33§.)

Lastensuojelussa asiakastyön muistiinpanot kirjataan asiakkaan asiakaskertomukseen. Asiakaskertomukseen palveluntarjoaja tekee merkintöjä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan tilanteeseen liittyvistä sosiaalihuollon palvelutapahtumista. Asiakaskertomus on kronologisesti kumuloituvaja siten sisältää historiatietoa asiakkaan asiakkuudesta. Siinä kuvataan asioiden hoitamista asiakkaan kanssa ja asiakkaan asian hoitamista. Asiakaskertomus on usein yksi asiakasprosessia eniten kuvaavista asiakirjoista ja sitä hyödynnetään muita asiakirjoja laadittaessa. (Laaksonen yms. 2011, 47.)

Helsingin kaupungilla lastensuojelun asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmä YPH Efficiaan. Pääsääntöisesti tiedot kirjataan aina lapsen nimellä. Jos perheessä on useampi lapsi, niin muistiinpanot kirjataan jokaisen lapsen nimen kohdalle, ellei asiakkuus koske vain perheen yhtä lasta. Sähköisen asiakaskertomuksen lisäksi asiakkaan tietoja voi olla manuaalisessa muodossa asiakastietokansiossa. Maunulan toimipisteessä käytäntönä on ollut kirjata merkintä manuaalisesta tiedosta tai asiakirjasta sähköiseen

asiakastietojärjestelmään muistiinpano lehdelle. Manuaalisia asiakirjoja voivat olla esimerkiksi sosiaalityöntekijän kirjoittamat lausunnot tai terveydenhuollon asiakirjat.

Lastensuojelun avohuollossa useita asiakirjoja voivat kirjata sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät. Näitä asiakirjoja ovat lastensuojeluilmoitukset, asiakastapaamisten muistiinpanot ja lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenveto. Osa asiakirjoista kuuluu vain toisen ammattiryhmän työnkuvaan. Sosiaaliohjaajat kirjaavat perhetyön muistiinpanoja ja sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakassuunnitelmat ja tekevät päätökset. Asiakastapaamisten muistiinpanot voi kirjoittaa kumpi tahansa työparista työnkuvasta tai koulutuksesta riippumatta, kunhan työpari sopii siitä keskenään. Maunulan lastensuojelutiimissä myös molemmat ammattiryhmät ottavat vastaan ja kirjaavat lastensuojeluilmoituksia.

Kaikista tapaamista kirjataan muistiinpanot, mutta kirjaamisen sisältöön ei ole yhteisiä ohjeita tai valmista lomakepohjaa, vaan jokainen työntekijä kirjaa tapaamisista oman ammatillisen näkemyksen pohjalta oleelliset asiat. Kirjaamista koskevaa ohjeistusta on laadittu vuodesta 2007, jotka löytyvät lastensuojelun käsikirjasta terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen ylläpitämästä sosiaaliportti.fi sivustolla. Käsikirja on laadittu sosiaalialan ammattilaisille työn tueksi. Siinä löytyy mm. ohjeita lastensuojelun eri työprosesseihin kuten myös dokumentointiin. Käsikirjassa on kuvattu dokumentoinnin eri haasteita. Dokumentointia kuvataan vaativaksi, koska siihen liittyy valtaa ja vastuuta. Dokumentointia lisäksi ohjaavat monet ulottuvuudet, kuten lainsäädäntö, tunteet, työntekijän oikeudet ja byrokratia. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos i.a.)

Henkilötietolaissa ja laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksissa kerrotaan asiakkaan oikeudesta tarkistaa ja saada itseään koskevat asiakirjat. Käytännön työssä tämä kerrotaan perheille asiakkuuden aikana, mutta kovin moni ei varmasti muista tätä mahdollisuutta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 11§ ja Henkilötietolaki 22.4.1999/523, 26§.)

Asiakkaan mukaan ottaminen sosiaalityön dokumentoinnin prosessiin on tärkeää ja se on eettisen tiedonmuodostuksen kivijalka. Toiminta muuttuu näkyväksi, kun työntekijä kertoo asiakkaalle mitä asioita hänestä kirjoitetaan ja parhaassa tapauksessa laatii asiakaskertomuksia yhdessä asiakkaan kanssa. (Kääriäinen 2006, 42.) Maunulan lastensuojelutiimissä on annettu vuoden 2006 alusta asiakkaana olevien lasten vanhemmille ja asiakasnuorille tapaamisissa kirjatut muistiinpanot. Aikaisemmin muistiinpanot annettiin asiakkaille vain heidän erikseen niitä pyytäessä, sillä muistiinpanojen ajateltiin palvelevan pääasiassa lastensuojelun työntekijöitä. Muistiinpanot toimivat työntekijöiden ”muistilappuina” tehdyn työn osoittamiseksi, jatkuvuuden turvaamiseksi työntekijöiden vaihtuessa sekä asiakasprosessin arvioimiseksi. Tutkimuksessani olen perehtynyt lastensuojelun dokumentointiin asiakastapaamisten muistiinpanojen ja suunnitelmien osalta.

4.2 Dokumentointi työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen välineenä

Jos asiakastyö dokumentoidaan huolellisesti, muodostuu asiakirjoista työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen väline. Muistiinpanotekstien merkinnät toimivat työskentelyn tukena ja niissä kuvastuvat työntekijän havainnot ja kokemukset asiakkaan tilanteesta. Muistiinpanojen on tarkoitus toimia muistina tehdystä työstä ja samanaikaisesti niihin tallentuu tapahtumia ja ne todistavat asiakkuuden muutoksia. (Kääriäinen 2003, 26-30.) Dokumenttien kirjoittamisen lisäksi yhtä tärkeää on niiden aktiivinen ja analyttinen lukeminen. Sosiaalityötä tekeville asiakasdokumentit muodostavat ajattelua ja toimintaa ohjailevan pinnan. (Kääriäinen yms. 2007, 7-8.)

Dokumentointi palvelee myös työn suunnittelua ja arviointia. Kirjoittaessaan työntekijä joutuu tekemään valintoja ja painotuksia, jolloin hän myös jäsentää työtään. Asiakirjat ovat valikoituja kertomuksia tehdystä työstä. Niissä on tietoja jotka ovat arvioitu tärkeiksi joko asiakassuhteen, asiakkaan elämän tai työn tekemisen kannalta. Tiedot ovat työntekijän joko tietoisesti tai tiedostamatta valitsemia huomioita tilanteista, tapahtumista, päätöksistä ja seurauksista. Dokumenttien kirjoittajan onkin tärkeää ymmärtää tekevänsä valikointia, joka sisältää valtaa ja vastuuta. (Kääriäinen yms. 2007, 11-12).

Muistiinpanojen tulisi palvella myös asiakkaita. Ne ovat asiakkaan kannalta merkityksellisiä tekstejä, koska ne muokkaavat ja rakentavat käsitystä asiakkaan tilanteesta. (Kääriäinen 2003, 26-30.) Asiakkaiden kannalta ne ovat erityisen merkittäviä tekstejä, koska niiden perusteella tehdään heitä koskevia tulkintoja ja päätöksiä (Kääriäinen yms. 2007, 7-8). Todellisuutta tuotetaan tekstein ja asiakkaalla on oikeus olla mukana tässä prosessissa. Työn dokumentointia tulisi kehittää yhdessä sosiaalityön menetelmien kanssa rinnakkain. Kirjoitettujen tekstien lukemien asiakkaalle ja niiden muokkaaminen yhdessä tekevät kirjaamisesta näkyvän prosessin. Oman toiminnan näyttäminen avaa uusia mahdollisuuksia dialogiin asiakkaan kanssa. Työntekijä voi varmistua ymmärtäneensä asiakkaan sanoman oikein ja myös asiakas voi tarkentaa työntekijän näkemyksistä ja ratkaisuista. Asiakas myös sitoutuu paremmin yhteistyöhön, kun osallistuu oman dokumenttinsa laatimiseen. (Kääriäinen 2003, 180-182 ja 2006, 23.)

Asiakirjatekstien kirjoittaminen moniääniseksi on keino saada erilaiset mielipiteet ja käsitykset näkyviin. Moniäänisyyttä on se, että kirjoittaja kirjaa tarkoituksellisesti eri osapuolten näkemykset näkyviin, omaa ääntä unohtamatta. Erityisesti pitää kiinnittää huomiota lapsen mielipiteen, kokemusten ja toiminnan kirjaamiseen. Moniäänisyydessä vaarana on mahdollisen vastakkain asettelun rakentumisen, jos asiakkaan ja viranomaisen totuus asetetaan vastakkain ilman työntekijän ammatillista pohdintaa. Oman ammatillisen äänen kirjoittaminen näkyviin asiakkaan asiakirjaan on tärkeää myös siksi, ettei teksti jää ulkopuolisen tarkkailijan raportiksi. (Kääriäinen 2007, 25.)

5 DIALOGISUUS ASIAKASTYÖSSÄ

Dialogi käsite tulee kreikan kielen sanoista dia ja logos tarkoittaen välissä olevaa. Dialogi on ihmisten keskeisen kanssakäymisen menetelmä, joka perustuu käsitykseen jossa ihmisten välisen vuorovaikutuksen laadulla on suuri merkitys muutoksissa, joita ihmisissä tapahtuu yhteistyön tuloksena. Lähtökohtana on, että ihmisen mielen sisältö on syntynyt sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta ja uudistuu ja kehittyy ihmisten kohtaamisissa. (Puro & Matikainen 2000, 5-8.) Dialogissa oleminen on vähintään kahden ihmisen vuorovaikutusta, jossa molemmat huomioivat toisensa, vastaavat toisilleen ja sovitautuvat toistensa toimintoihin. Dialogi on välitöntä ja se tapahtuu tässä ja nyt. Dialogi on vastavuoroista eli edellyttää yhteistoiminnallista suhdetta osapuolten välillä. (Haarakangas 2008, 25.)

Dialogi on yhdessä ajattelemisen taitoa jossa ihmiset kehittävät keskustelun aikana näkemyksiään ennestään tutuista asioista. Dialogi perustuu käsitykseen että ihmisillä on paljon sanottavaa asioihin ja monet haluaisivat tulla kuulluksi. Tavoitteena dialogissa on synnyttää uutta, aikaisempaa syvempää ymmärrystä kaikkien keskusteluun osallistujien ajatteluun. Dialogin aikana ihmiset ajattelevat yhdessä ääneen ja pyrkivät saamaan aikaan uusia ajatuksia, näkökulmia, toisen ajattelumaailman ymmärtämistä ja myös ratkaisuja ongelmiin ja uusia vastauksia kysymyksiinsä. (Puro & Matikainen 2000, 8-9.)

Asiakastyön dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edes auttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Vastavuoroisuus on dialogisuuden yksi tärkeä elementti, jossa jokainen osapuoli pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan yhteisiin askeliin. Dialogisessa asiakassuhteessa suhde nähdään molemminpuolisen ymmärtämisen rakentamisena, jossa mennään sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla. Dialogisuus ei ole pelkkää puhetta, toisen kuuntelua tai keskustelua, vaan parhaillaan siinä molemmat voivat oppia ja muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan. Dialogisuutta tulisi ajatellakin sekä kommunikaationa että suhteena. (Mönkkönen 2007, 86 - 89.)

Mönkkösen mukaan ilman luottamuksellista suhdetta ei yleensä synny oikeutusta dialogiselle vuorovaikutukselle. Ilman luottamusta työntekijän esittämä erilainen ajatus saatetaan kokea uhkana. (Mönkkönen 2007, 89.) Myös Pyhäjoki toteaa, ettei dialogisuutta voi syntyä ilman luottamusta. Luottamus syntyy, kun ihmiset tuovat aidosti esille omat näkökulmansa ja kertovat aidosti ja rehellisesti pyrkimyksistään. Myös toivo on dialogisessa kohtaamisessa tärkeää. Kohtaaminen on tyhjää ja merkityksetöntä, jos osapuolet eivät usko saavuttavansa mitään. (Pyhäjoki 2005. 78-79.) Mönkkösen mukaan dialogisen suhteen kannalta keskeistä on se, syntyykö suhteessa yhteisen hämmästyksen hetkiä, jossa työntekijä rohkenee astua alueella, jossa hänelläkään ei ole riittävää tietoa ja jossa tieto voidaan yhdessä rakentaa. Tällaisessa tietämättömyyden dialogissa on asiakastyön yksi keskeinen mahdollisuus kohdata toinen avoimesti erilaisine näkemyksineen ja kaikkine tulevaisuuden mahdollisuuksineen. (Mönkkönen 2007, 95.) Arnkil ja Seikkulan mukaan dialogisessa kohtaamisessa kukin voi monipuolistaa kokemuksiaan ja oppia toisen toisenlaisista lähestymiskulmista ja näkemyksistä. Omasta näkökulmaisuudestaan voi oppia lisää juuri toisten erilaisten näkökulmien tarjoaman kontrastin avulla. Toisten näkökulmista ja omastaan voi näin muodostaa rikkaamman käsityksen. (Seikkula ja Arnkil 2009, 36-38.)

Avoin dialogi on yksi dialogisuuden toteutustapa. Avoimessa dialogissa keskustelulla ei ole etukäteen rakennettua muotoa, vaan rakenne syntyy kussakin keskustelutilanteessa sen tilanteen ehtojen mukaisesti. Avoimet dialogit eivät tarvitse ulkopuolista vetäjää, vaan keskeinen lähtökohta on se, että kaikille keskustelijoille syntyy henkilökohtainen kokemus kyseisestä vuorovaikutuskentästä. Avoimessa dialogissa tavoitteena ei ole asiakkaan tai hänen perheensä muuttaminen, vaan dialogin synnyttäminen eri äänten välillä. Uuden ymmärryksen syntymisen elinehto on dialogisen keskustelun kehittäminen monologisen kielen sijasta. Ammattiauttajalta tämä edellyttää taitoa dialogisen keskustelun synnyttämiseksi. Kaikki muu asiantuntijuus tulee parhaiten esille ja koko prosessin käyttövoimaksi dialogisessa prosessia. (Seikkula ja Arnkil 2009, 56-57 ja 82-86.)

Lastensuojelun sosiaalityö perustuu lapsen ja vanhemman kohtaamiseen ja keskustelussa syntyvään vuorovaikutukseen. Hyvän vuorovaikutuksen luominen edellyttää työntekijältä läsnäoloa ja neutraalisuutta. Läsnäololla ja kuuntelemalla kunnioittavasti asiak-

kaan puhetta on mahdollisuus alkaa rakentaa suhdetta asiakkaaseen. Dialogisuuteen perustuvassa lastensuojelutyössä työntekijän on luotettava asiakkaan kyvykkyyteen ja haluun pohtia vanhemmuuttaan ja suhdetta lapseensa. Avoimeen dialogiin pyrkivässä työtavassa tärkeimmäksi asiaksi nousee päätösten ja toimenpiteiden sijaan keskustelua asiakkaan kanssa. Työntekijän tehtävänä on luoda keskustelua, jossa on tilaa yhteiselle pohdinnalle. (Tuulensalo ja Ylä-Herranen 2009, 25-28).

Kuuntelemalla asiakasta keskusteluun tulee enemmän asiakasta koskevia teemoja kuin niitä, joita työntekijän on tuotava esille työn puolesta. Tilanteen tasapuolisuus helpottaa asiakkaan olemista ja sitoutumista silloin, kun puhutaan vaikeista asioista tai asioista, joihin tarvitsee apua. Vanhemmat voidaan saada arvioimaan omaa toimintaansa helpommin, jos he kokevat tulevansa kuulluksi itselleen tärkeissä asioissa. Työntekijän näkökulmasta tärkeintä on kuunnella asiakasta ja kysyä sitä, mitä hän kertomallaan on vaikuttanut omaan elämäänsä ja mihin hän toivoisi sanomansa keskustelussa johtavan. (Tuulensalo ja Ylä - Herranen 2009, 25-32.)

Onnistunut dialogi usein mahdollistaa toimenpiteet ja päätökset yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lastensuojelun kontrollitehtävä ja työntekijän päätösvalta asiakasta koskeviin asioihin aiheuttavat epätasa-arvoisen aselman asiakaskohtaamisiin. Dialogi voi parhailleen vapauttaa valtasuhteista ja luoda siten tilaa asiakkaan subjektiivisuudelle, aidolle osallisuudelle. Avoin dialogi mahdollistaa asiakkaalle kuulluksi tulemisen kokemuksen niissäkin tilanteissa, joissa viranomainen ja asiakas ajattelevat eri tavalla. Lastensuojelutyö on tuen ja kontrollin yhdistämistä, tavoitteena, että asiakkaiden teot muuttuisivat suunnitelmien ja toiveiden suuntaisiksi. Hyvä dialogi avaa ja luo tilaa vaihtoeidoille, jolloin muutos on todennäköisempää. Avoimen dialogin periaate on hyödynnettävissä kaikissa lastensuojelun asiakastilanteissa. Se ei pakota samanmielisyyteen tai omista ajatuksista luopumiseen. Avoin dialogi mahdollistaa asiakkaalle kuulluksi tulemisen kokemuksen niissäkin tilanteissa, joissa työntekijä ja asiakas ajattelevat asioista eri tavalla. (Tuulensalo ja Ylä - Herranen 2009, 25-32.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusmetodina toimintatutkimus

Seuraavaksi esittelen toimintatutkimukseni eri vaiheet, jotka kuvaan tekemäni tutkimuspäiväkirjan pohjalta. Valitsin toimintatutkimuksen tutkimuksen menetelmäksi, koska sille on tyypillistä on tutkimuksen tekeminen mahdollisimman lähellä käytäntöä (Heikkinen ja Jyrkämä 1999, 40). Olin päättänyt, että teen opinnäytetyöni työyhteisössäni aloitetusta ja meneillään olevasta dokumentointihankkeesta. Dokumentointihanke oli käynnistynyt vuonna 2005 jatkuen edelleen. Työryhmässä toivottiin, että joku tekisi hankkeesta opinnäytetyön. Kun oman opinnäytetyön tekeminen tuli ajankohtaiseksi, ehdotin työryhmälle tekeväni sen dokumentointihankkeesta ja työryhmässä ajatus hyväksyttiin. Dokumentointihanke jatkui siis toimintatutkimuksen muodossa.

Toimintatutkimuksen ajan työskentelin Maunulan lastensuojelutiimissä sekä sosiaaliohjaajana että sosiaalityöntekijänä. Tutkijana minun tehtäväni oli tiedon kerääminen, tutkimusprosessin eteenpäin vieminen ja johtopäätösten tekeminen. Toimintatutkimus on luonteeltaan yhteisöllinen prosessi, jossa tutkija osallistuu tutkittavan yhteisön toimintaan. Se edellyttää yhteisöltä valmiutta muutoksiin, itsensä kehittämiseen ja panostusta oman toiminnan arvioivaan tarkasteluun. Se voidaankin nähdä tutkittavan yhteisön yhteisenä oppimistapahtumana, jossa keskeistä on tukea toisia yhteisessä ammatillisessa oppimisprosessissa ja toisaalta osallistua asioiden yhteiseen käsittelyyn ja syventämiseen osana yhteisön yhteistä uudistamispyrkimystä. (Kiviniemi 1999, 64-66.)

Toimintatutkimus käynnistyi vuoden 2008 alussa. Aloitin toimintatutkimukseni perehtymällä siihen, mitä dokumentointihankkeessa oli tehty vuosien 2005-2007 aikana. Hankkeen eri vaiheita oli kirjattu Maunulan lastensuojelutiimin viikoittaisten tiimipalaverien pöytäkirjoihin sekä kehittämispäivillä tehtyihin muistioihin. Tuona aikana näkyvimpiä muutoksia olivat asiakaskyselyn toteuttaminen asiakkaille vuosina 2006 ja 2007 sekä dokumentoinnin kehittäminen työvälineeksi antamalla asiakastapaamisten muis-

tiinpanot asiakkaille itselleen luettaviksi. Työryhmässä hanke oli jäänyt vähäiselle huomiolle vuoden 2007 aikana muiden työkiireiden vuoksi. Tästä johtuen dokumentointihanke aktivoitiin toimintatutkimuksen käynnistyessä käymällä läpi työryhmän kanssa mennyttä projektia. Heikkisen, Rovion ja Kiilakosken (2006, 78) mukaan toimintatutkimus hahmotetaan usein syklinä, johon kuuluu sekä konstruoivia että rekonstruoivia vaiheita. Sykli voi alkaa mistä vaiheesta tahansa. Rekonstruoivissa vaiheissa painopiste on toteutuneen toiminnan havainnoinnissa ja arvioinnissa. Konstruoiva toiminta on uutta rakentavaa ja tulevaisuuteen suuntaavaa.

Työryhmä kävi tiimikokouksessa läpi mennyttä hanketta ja siinä aloitettua uutta työtapaa. Työryhmän kokemus oli, että uusi työtapa on hyvä ja sitä halutaan jatkaa. Yhteinen ajatus oli, että uudesta työtavasta haluttaisiin koota kokemuksia sekä asiakkailta että työntekijöiltä, mutta viikoittaisessa tiimikokouksessa kokemusten läpikäymiseen ei olisi riittävästi aikaa.

6.2 Aineiston keruu

6.2.1 Asiakkaiden kokemusten kerääminen

Työryhmässä pohdittiin, miten asiakkailta saataisiin palautetta muistiinpanojen antamisesta heille luettavaksi. Vaihtoehtoina oli asiakkaiden haastatteleminen heidän kokemuksistaan ja asiakaskysely. Haastatteluiden toteuttamisen todettiin vievän liikaa aikaa kiireisen työn keskellä. Dokumentointihankkeeseen oli aikaisempina vuosina kuulunut oleellisena osana asiakaspalautekyselyt. Niiden pohjalta työryhmässä oli pyritty arvioimaan toimintakäytäntöjä ja kehittämään niitä edelleen, joten päätettiin jälleen toteuttaa asiakaskysely. Tavoitteeksi asetettiin selvittää edelleen vanhempien kokemuksia lastensuojelun työskentelystä, mutta erityisesti haluttiin saada heidän kokemuksiaan muistiinpanojen saamisesta ja lukemisesta. Kyselyn avulla toivottiin saatavan tietoa siitä, onko työtavalla ollut sellaisia vaikutuksia kuin toivottiin?

Päätimme, että käyn aikaisempaa kyselyä läpi ja pohdin miten sitä voisi kehittää edelleen. Totesin, että aikaisemmasta kyselylomakkeesta emme saisi vastausta siihen millaisia kokemuksia asiakkaille oli muistiinpanojen saamisesta syntynyt. Käytyäni läpi projektin aikaisempia vaiheita ja sen tavoitteita, lähdin muokkaamaan aikaisemmin työryhmässä laadittua asiakaskyselyä. Laadin työryhmän aikaisemmin käyttämään asiakaskyselyyn oman kysymyksen (kysymys nro 10), jolla oli tarkoitus pyrkiä kartoittamaan asiakkaiden kokemuksia muistiinpanojen saamisesta. Esitin työryhmälle uudistetun kyselylomakkeen ja teimme siihen vielä muutoksia yhteisen pohdinnan jälkeen. Valmiissa kyselylomakkeessa (liite 1) on vastausvaihtoehtoja, jotka laadittiin projektin tavoitteista ja työryhmän toiveista siitä, millaisia mahdollisia asioita muistiinpanojen antaminen voisi tuoda asiakastyöhön. Kyselylomakkeessa on myös tilaa asiakkaiden itsensä antamille vastausvaihtoehdoille.

Kysely päätettiin lähettää asiakasperheille, jotka ovat olleet asiakkaana 3/07- 3/08 välisenä aikana ja joita on tavattu vähintään kerran tänä aikana. Tapaamiset tarkistetaan kalentereista ja asiakaslistoista. Sovimme, että kysely lähetetään vanhemmille ja erikseen kaikille yli 15-vuotiaille nuorille, joita on tavattu. Sovimme, että kysely postitetaan 11.4.08 ja palautus olisi 30.4.08 mennessä. Kiireisen työtilanteen vuoksi niitä ei kuitenkaan tuolloin lähetetty.

Vuoden 2008 aikana useat työryhmämme jäsenet vaihtuivat ja toukokuussa 2008 dokumentointihanketta käynnistänyt ja ylläpitänyt esimiehemme jäi opintovapaalle loppuvuodeksi. Tutkimus oli ”jäähyllä” toukokuusta 2008 vuoden 2008 loppuun, jolloin hanketta ei käsitelty työryhmässä, mutta työntekijöiden arkityöhön se kuului edelleen muistiinpanojen kirjaamisen ja asiakkaille antamisen muodossa. Omalta osaltani toimintatutkimus eteni vain tutkimuspäiväkirjan muodossa, sillä olin sosiaalityöntekijän tehtävissä ja voimia kehittämishankkeen eteenpäin viemiselle ei jäänyt.

6.2.2 Hanke aktivoituu 2009 vuoden alussa ja asiakaskysely toteutuu

Helmikuussa 2009 hanke aktivoitui jälleen palatessani omaan työhöni sosiaalihojaajaksi. Sovimme, että otan vastuun uuden asiakaskyselyn lähettämisestä. Tiimikokouksessa sovittiin, että hylkäämme aikaisemman suunnitelman, jossa oli tarkoitus lähettää asiakaskysely 3/2007-3/2008 avohuollon asiakkaina olleille perheille. Työntekijät eivät halunneet lähettää kyselyä asiakkaille, jotka ovat olleet vuosi sitten asiakkaina. Se olisi saattanut aiheuttaa ihmetystä asiakkaissa, jos asiakkuus olisikin loppunut jo vuosikin sitten. Sovimme, että lähetämme kyselyt niiden lasten vanhemmille, joiden lapsella/lapsilla oli avohuollon asiakkuus Maunulan lastensuojelutiimissä ajalla 3/2008-2/2009. Päätimme jakaa kyselyn lisäksi kyseisenä aikana jälkihuollon asiakkaana olleille nuorille sekä 15 -vuotta täyttäneille avohuollon asiakasnuorille, joita on tavattu ilman vanhempia.

Kaikki työntekijät kävivät vielä läpi uudistetun asiakaskyselyn ja tarkastuksen jälkeen totesimme, ettei muutoksia tarvitse tehdä. Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 131 kpl ja niitä palautui 28 kappaletta. Kyselyt postitettiin 18.3.09 ja niiden palautusaika oli 3.4.09. Kyselyt lähetettiin asiakkaille kotiin ja mukaan laitettiin palautuskuori postimerkillä. Kyselyn mukaan laadittiin saatekirje (liite 2). Asiakaskysely toteutettiin Maunulan tiimissä nyt kolmannen kerran. Vastausprosentti oli 21%. Kahtena aikaisempana vuonna vastausprosentti oli 22% ja 21%. Päätettiin jatkaa asiakaskyselyn keräämistä ja asiakkaille kerrottiin heidän mahdollisuudestaan vastata kyselyyn huhti-, toukokuun ajan toimistolla tapahtuvien neuvottelujen päätteeksi. Kyselyn saatteeksi laadittiin uusi saatekirje (liite 3). Vastauksia tuli lisää kuusi kappaletta. Yhteensä palautuneita kyselyjä oli 34 kappaletta.

Kävin läpi palautetut kyselylomakkeet ja niiden vastaukset sekä kokosin vastauksista yhteenvedon. Tiimikokouksessa 16.4.2009 kävimme läpi asiakaspalautteista tekemäni koonnin, josta näkyi asiakkaiden antamat vastaukset ja niiden määrät. Kyselylomakkeen kysymys numero 10. avulla työryhmä sai palautetta asiakkaiden kokemuksista, kun he olivat lukeneet itseään koskevia muistiinpanoja. Arvioimme, että jatkossa olisi tärkeää saada lisää asiakkaiden kokemuksia haastatteleamalla heitä, jotta he saisivat vielä omin

sanoin antaa palautetta ja esittää kehittämisideoita työhömmme. Työryhmässä sovittiin, että kokemuksia keräämistä uudesta työtavasta jatketaan ja seuraavaksi niitä haluttiin työntekijöiltä. Aineiston mukaan aineiston hankinta ja kokeilu tuottavat uutta informaatiota, joka muokkaa tutkijan ajatuksia siitä, miten ja mihin suuntaan työtä jatketaan (Heikkinen, Rovio ja Kiilakoski 2006, 86).

6.2.3 Työntekijöiden kokemusten kerääminen

Elokuussa 2009 sovimme, että käytämme yhden tiimikokouksen työntekijöiden kokemusten kirjaamiseen. Tähän ei kuitenkaan jäänyt aikaa, joten sovimme, että työntekijöiden kokemuksia kerätään kahdessa eri osassa. Lokakuussa 2009 työryhmässämme järjestettiin kehittämispäivä, jossa oli aikaa keskustella yhdessä kokemuksista, joita muistiinpanojen antamisesta asiakkaille oli syntynyt. Sovimme, että laadin työntekijöille apukysymyksiä (liite 4), joiden avulla he voisivat pohtia millaisia kokemuksia heille on tullut muistiinpanojen antamisesta asiakkaille. Itse en kehittämispäivään osallistunut ollessani sairaana.

Kehittämispäivässä työryhmän esimies toimi puheenjohtajana ja muu työryhmä keskusteli dokumentoinnista kahdessa eri ryhmässä. Työryhmässä on ollut käytössä kahden keskustelupiirin tapa, jossa työryhmä jaetaan kahteen osaan, jonka jälkeen keskustellaan valitusta aiheesta. Ensin ensimmäinen ryhmä keskustelee ja toinen kuuntelee ensimmäisen ryhmän keskustelua tehden huomioita ja muistiinpanoja. Tämän jälkeen kuunteleva ryhmä pääsee ääneen ja ensimmäinen ryhmä siirtyy kuuntelemaan ja kirjaamaan. Lopuksi koko työryhmä tekee keskustelusta yhteenvedon keskustellen. Näiden keskustelupiirien muistiinpanot toimivat tutkimuksen yhtenä aineistona.

Kehittämispäivän jälkeen jokainen työntekijä kirjoitti omista kokemuksistaan aikaisemmin laatimieni apukysymysten pohjalta. Jokainen sai vastata vapaasti ja kertoa itse tärkeiksi pitämistään kokemuksista. Myös minä kirjoitin kokemuksistani ja kirjasin ne ylös, ennen kuin luin muiden työntekijöiden vastaukset. Toimin näin, jottei muiden aja-

tukset vaikuttaisi omiin vastauksiini. Tämän jälkeen kirjoitin työntekijöidenkin vastaukset puhtaaksi. Työntekijöiden kokemusten kerääminen toteutui samantapaisesti, kuin teemahaastattelussa. Siinä tutkija tekee haastattelurungon kenttätöössä keskeisiksi havaitsemistaan teemoista. Haastattelu tukee muutosten havainnointia. Haastattelu voi kohdistua yksilöön tai ryhmään, jossa vastauksia saadaan samanaikaisesti usealta vastaajilta. (Huovio ja Rovio 2006, 110-111.)

6.3 Aineiston analysointi

Tässä toimintatutkimuksessa aineisto koostui Maunulan lastensuojelutiimin kehittämispäivä muistiosta, asiakaspalautekyselyistä ja työntekijöiden kirjaamista kokemuksista muistiinpanojen antamisesta asiakkaille. Muistina tukena koko opinnäytetyö prosessin ajan toimivat tutkijapäiväkirja ja Maunulan lastensuojelutyöryhmän tiimikokous pöytäkirjat. Olen käyttänyt tutkimuksessani aineistolähtöistä sisällön analyysia. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti ja dokumentin sisältöä pyritään kuvaamaan sanallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93 ja 107). Aineistolähtöisessä analyysissä erilaiset teorit, käsitteet ym. toimivat tulkintakehyksinä, joiden avulla tutkijan on mahdollista tulkita aineistoaan ja sitä kautta tutkimaansa ilmiötä. (Eskola 2001, 138.)

Asiakaskyselyjen analyysin aloitin lukemalla palautetut kyselylomakkeet läpi huolellisesti läpi saadakseni yleiskuvan aineistosta. Yhteensä palautuneita kyselyjä oli 34 kappaletta. Kaikista vastaajista yhteensä 22 oli saanut (10) tai saanut joskus (12) muistiinpanot itselleen luettavaksi asiakasta kertoi saaneensa muistiinpanot itselleen. Heistä 21 vastaajaa oli vastannut kyselyn kohtaan kymmenen (kts. liite 1) jossa kysyttiin heidän kokemuksiaan muistiinpanojen saamisesta itselleen luettavaksi. Näiden vastaajien kokemuksistaan nousi kokemukset, joita esittelen tutkimuksen tuloksissa. Seuraavaksi purin kyselylomakkeet kysymys kerrallaan excel -taulukkoon. Annoin jokaiselle vastaajalle numeerisen merkin, josta tunnistin vastaajat toisistaan. Taulukosta sain määrälliset vastaukset niihin kyselyn kohtiin, joissa olivat valmiiksi asetetut vastaukset. Lisäksi kokosin yhteen avoimet vastaukset, joita oli kaksi kappaletta kysymys nro 10 kohdalla.

Asiakaskyselyn lopussa asiakkailla oli mahdollisuus antaa palautetta työntekijöille. Näistä vastauksista yksi liittyi dokumentointihankkeen teemoihin.

Työntekijöiden kokemusten analysoinnin aloitin lukemalla puhtaaksi kirjoitetun aineiston läpi, johon kuuluivat työntekijöiden ryhmäkeskustelujen muistiinpanot kehittämispäivältä ja jokaisen työntekijän antamat kirjalliset kokemukset dokumentointihankkeesta. Tämän jälkeen alleviivasin tekstistä nousevia teemoja erivärisillä kynillä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia etsien. Tämän jälkeen aloin purkaa aineistoa tietokoneella liimaten ja leikaten teksti osioita sen mukaan yläteemojen alle, miten niistä löytyi vastauksia tutkimuskysymyksiin. Ensimmäiset yläteemat joiden alle aloin aineistoa purkaa olivat; työtavan toteuttamistavat, positiiviset vaikutukset työntekijöille ja asiakkaille, vaikutukset dokumentointikäytäntöihin, vaikutukset asiakkaiden osallisuuteen ja muut. Kun aineisto oli näin purettu aloin käydä tekstejä uudestaan läpi ja aloin muodostaa alateemoja yläteemojen alle. Alateemoiksi muodostuivat moniäänisyys, asiakkaiden voimavarojen ja vahvuuksien esille nostaminen, työn läpinäkyvyys ja -avoimuus, ammatillinen kehittyminen, puheeksi ottaminen, osallisuus, dialogisuus ja oikeusturva. Tuomen ja Sarajärven (2002, 114-115) mukaan aineiston ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäiset ilmaukset käydään tarkasti läpi ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia. Siten käsitteet ryhmitellään tai yhdistetään luokiksi samaa asiaa tarkoittavien käsitteiden mukaan ja luokat nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä.

Aineiston ryhmittely seuraa abstrahointi, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Ryhmittely voi olla osa tätä prosessia. Vastaus tutkimustehtävään saadaan näin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114-115.) Käydessäni aineistoa läpi yhä uudestaan muokkautuivat teemat pohdintani mukana ja lopullisiksi yläteemoiksi muodostuivat, dokumentointikäytännöistä kertominen asiakkaille, muistiinpanojen antamisen monet tavat, uuden työtavan vaikutukset dokumentoinnin laadun kehittyminen, muistiinpanot dialogia avaamassa, muistiinpanot apuna työn suunnittelussa, organisoinnissa ja arvioinnissa, oikeusturvan parantuminen ja muis-

tiinpanojen antamisen haasteet ja niiden kehittäminen edelleen. Näiden yläteemojen pohjalta olen esitellyt tutkimuksen tulokset kappaleessa 5.

Aineiston analyysissä keskeisiksi ydinkategorioiksi nousivat työntekijöiden työn sisällön kehittyminen uuden työtavan kautta ja uuden työtavan vaikutukset asiakkaiden kohtaamiseen. Asiakkaiden kokemukset jäivät analyysissä vähäisiksi ja työntekijöiden kokemukset nousivat selkeästi vahvemmin ja monipuolisemmin esille. Opinnäytetyöni näkökulmaksi muodostui näin työntekijöiden kokemukset muistiinpanojen antamisesta asiakkaille luettavaksi.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä kappaleessa esittelen työntekijöiden kokemuksia muistiinpanojen antamisesta asiakkaille luettavaksi. Tuon myös esille jonkin verran asiakkailta saatua palautetta muistiinpanojen saamisesta, koska se vahvistaa työntekijöiden kokemuksia. Työntekijöiden kokemukset muistiinpanojen antamisesta asiakkaille luettavaksi olivat pääsääntöisesti positiivisia, mutta myös kriittistä pohdintaa nousi esille. Heidän kokemuksensa olivat hyvin yhteneväisiä keskenään eikä ristiriitaisia kokemuksia eri työntekijöiden välillä noussut. Vaikka työtavassa nousi esille haasteitakin, ei siitä silti koettu olevan haittaa työlle. Työntekijät olivat saaneet myös asiakkailta myönteistä palautetta ja kertoivat, että korjaamispyyntöjä muistiinpanoihin tulee vain vähän.

Työntekijöiden kertomissa kokemuksissa näkyi kuinka he pysähtyivät uuden työtavan myötä pohtimaan miten, miksi ja kenelle dokumentteja kirjaavat. Muistiinpanoihin kirjattu kieli ja niiden sisältö kehittyivät. Työtapa lisäsi lastensuojelutyön läpinäkyvyyttä ja teki työtä avoimemmaksi. Muistiinpano toimi apuna asiakkaan kohtaamisessa ja dialogisen keskustelun syntymisessä. Muistiinpanot toimivat myös apuna työntekijöiden oman työn suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

7.1 Dokumentointikäytännöistä kertominen asiakkaille

Dokumentointihankkeen myötä työtavaksi oli jäänyt, että asiakkaille pyritään kertomaan, että muistiinpanoja tehdään ja miksi ja että heillä on oikeus nähdä itseään koskevat muistiinpanot. Muistiinpanojen antaminen ei ollut kuitenkaan vielä täysin juurtunut työtapa ja sitä ei toteutettu säännöllisesti kaikkien asiakkaiden kanssa ja joka kerta. Laaksosen yms. (2011, 42) mukaan ensimmäinen askel asiakkaan osallisuuden lisäämiseen dokumentoinnissa on tiedottaminen siitä asiakkaalle.

Asiakaskyselyyn vastanneille asiakkaille lähes puolelle (16) oli kerrottu heidän mahdollisuudestaan saada tai nähdä tapaamisia koskevat muistiinpanot. Yksi vastaajista vastasi, ettei muista onko asiasta hänelle kerrottu. On mahdollista, etteivät asiakkaat muista, että heille on kerrottu mahdollisuudesta lukea omat muistiinpanonsa. Usein työtavasta pyrittiin kertomaan heti ensimmäisessä tapaamisessa uuden asiakkaan kanssa. Tuohon tapaamiseen saattaa liittyä paljon tunteita, kuten asiakkaan jännitys, jonka vuoksi osa kerrotuista asioista saattaa jäädä asiakkaalta huomiotta.

Työntekijöiden pohdinnoissa nousi esiin, että heidän mielestään työtavasta pitäisi pyrkiä kertomaan systemaattisesti kaikille asiakkaille. Osa työntekijöistä näki, että muistiinpanojen antaminen oli dokumentointihankkeen tuoma uusi työtap, kun toisille työntekijöille se oli jo pitkään jatkunut tapa toimia. Työntekijöiden mukaan osa asiakkaista oli tottunut työskentelytapaan jo niin, että he pyysivät muistiinpanoja itsekkin, jos työntekijä ei niitä muista antaa.

Asiakkailta kysyttiin vielä erikseen, kuinka moni oli saanut muistiinpanoja itselleen luettavaksi. Kyselyyn vastanneista yli puolet oli saanut (12) tai saanut joskus (10) muistiinpanot. Kukaan ei vastannut että, olisi saanut, mutta ei halunnut. Vaikka vain 12:sta asiakkaalle oli kerrottu mahdollisuudesta saada muistiinpanot niin kuitenkin useampi oli saanut ne ainakin joskus. Muutama asiakas oli lisännyt oman kommentin, jossa hän kertoi kokemuksensa muistiinpanojen saamisesta. Yksi asiakas totesi, että muutama käynti on jäänyt saamatta, mutta saisi muistiinpanot varmasti, kun pyytäisi. Toinen kertoi, että joskus asiat ovat olleet vääristyneitä, mutta ne oli korjattu jälkikäteen. Kolmas vastaaja kertoi, että sai muistiinpanot vasta, kun oli osannut niitä pyytää. Hän koki, etteivät työntekijät antaneet muistiinpanoja mielellään.

7.2 Muistiinpanojen antamisen monet tavat

Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöille oli syntynyt erilaisia tapoja toimia muistiinpanojen antamisen suhteen. Yksi tapa oli lähettää muistiinpano asiakkaalle tapaamisen jälkeen postitse ja toinen oli antaa ne asiakkaalle luettavaksi seuraavassa tapaamisessa. Tapaamisissa työntekijät joko lukevat muistiinpanot itse ääneen tai antoivat ne

asiakkaille luettavaksi tapaamisen alussa. Työntekijöiden toimintatavat vaihtelivat ja he käyttivät muistiinpanojen antamisen suhteen tilannekohtaista harkintaa. Työntekijät kertoivat, etteivät välttämättä lähetä muistiinpanoa vaikeaksi kokemansa neuvottelun jälkeen tai, kun haluavat olla jonkin asian vuoksi hienotunteisia. Näissä tilanteissa työntekijät eivät halunneet, että asiakas palaa yksin tapaamisessa jääneisiin asioihin ilman, että keskustelua on mahdollista pian jatkaa. Työntekijät kertoivat, että on myös tilanteita, joissa he kokivat hyväksi, että asiakas saa lukea muistiinpanon kotona rauhassa yksin tai oman perheen kesken. Näissä tilanteissa työntekijät halusivat antaa asiakkaan paneutua muistiinpanoon omassa rauhassa yksin tai yhdessä perheen kanssa.

Työntekijät kertoivat luovuttamatta jättämisen syistä. Jos muistiinpanoa ei oltu ehditty kirjata seuraavan tapaamiseen mennessä, niin jälkikäteen niiden antaminen saattoi unohtua. Myös tapaamisten aikaväli vaikutti työntekijöiden tapaan toimia. Jos asiakasperhetä oli tavattu tiiviisti, oli koettu hyväksi antaa muistiinpano tapaamisen yhteydessä. Jos tapaamiset olivat harvakseltaan, oli muistiinpanot lähetetty ja etenkin tuolloin työntekijät olivat kirjanneet muistiinpanon loppuun seuraavan tapaamisen ajankohdan. Työntekijät kertoivat myös laittavansa muistiinpanon mukaan tarvittaessa pienen saatekirjeen/lapun, kuten " Tässä tapaamisemme muistiinpano, soita, jos sinulla on tästä kysyttävää tai kommentoitavaa ”.

Työntekijät kokivat hyvänä tapana sen, että asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan käytännöt siitä miten muistiinpano heille annetaan luettavaksi. Osa asiakkaista ei halua muistiinpanoja olleenkaan nähdä ja tätä toivetta kunnioitetaan. Työntekijät sopivat yhdessä perheen kanssa siitä, kenelle muistiinpanot kulloinkin annetaan. Perheen kanssa voitiin sopia, että nuoren tapaamisen muistiinpanot annettiin vain nuorelle itselleen tai, että eronneille vanhemmille lähetettiin vain kyseistä vanhempaa koskevien tapaamisten muistiinpanot.

Työntekijät kokivat edellisen tapaamisen muistiinpanojen läpikäymisen uuden tapaamisen aluksi monella tapaa hyväksi käytännöksi. Moni työntekijä kertoi lukevansa muistiinpanon ääneen tapaamisen aluksi. Tapaamisessa kirjoittamiseen ei tarvitse käyttää aikaa ja huomiota, vaan työntekijä voi muokata muistiinpanotekstin tapaamisen jälkeen

ja aina seuraavassa tapaamisessa asiakas voi lukea muokatun muistiinpanon. Työntekijät kokivat muistiinpanojen antaminen asiakkaalle heti tapaamisen aluksi keinona osallistaa asiakas mukaan alkavaan tapaamiseen. Myös Laaksosen yms. (2011, 42) mukaan asiakkaan osallisuutta voi vahvistaa siten, että hän saa tutustua asiakirjoihin pian niiden valmistumisen jälkeen. Asiakas tapaamisessa laaditun asiakirjan toimittaminen asiakkaalle antaa hänelle mahdollisuuden kommentoida hänestä kirjattua asioita ja voi myös auttaa häntä orientoitumaan seuraavaan tapaamiseen.

7.3 Dokumentoinnin laadun kehittyminen

Uusi työskentelytapa oli vaikuttanut monella tapaa työntekijöiden tapaan dokumentoida ja sitä kautta asiakkaiden kohtaamiseen. Työntekijät halusivat panostaa muistiinpanojen sisältöön eri tavalla nyt kun tiesivät asiakkaiden lukevan niitä. Työntekijät pyrkivät kirjaamaan selkeää ymmärrettävää kieltä ilman virkakielen ilmauksia, tekemään muistiinpanoista moniäänisiä, kiinnittivät huomiota perheiden voimavaroihin ja vahvuuksiin sekä tavoitteiden kirjaamiseen. Näitä tuloksia olen avannut tarkemmin seuraavissa luvuissa.

7.3.1 Virkakielestä kohti selkeää ja konkreettista kieltä

Muistiinpanojen antaminen asiakkaille vaikutti työntekijöiden muistiinpanoihin kirjoittamaan kieleen. Työntekijät kokivat kehittyneensä kirjoittajina ja he olivat alkaneet enemmän panostaa tekstien laatuun. Työntekijät pohtivat entistä tarkemmin muistiinpanojen kokonaisuutta ja sanavalintoja, kun tietävät myös asiakkaan lukevan tekstin. Työntekijöiden mukaan kirjaaminen on muuttunut enemmän asiakkaiden kielelle. He pyrkivät kirjoittamaan selkeää ja ymmärrettävää tekstiä, ilman virkakielen ilmauksia. Myös Laaksonen yms. (2011, 39) kehottavat kirjoittamaan niin, että ajattelee lukijaksi aina asiakkaan. Tällöin työntekijä kirjoittaa automaattisesti selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjoittaa niistä asioista joista on asiakkaan kanssa puhuttu. Asiakastyöstä kir-

joitettujen tekstien lukijoina voivat olla monet eri henkilöt eri rooleissa sekä omassa että toisen organisaatiossa. Kaikkien mahdollisten lukijoiden huomioiden asiakirjoja laadittaessa on raskasta ja saattaa hävittää tekstistä palvelun tarjoamiseen tai palvelutilanteeseen liittyviä tietoja.

Yhdessä asiakaspalautteessa oli asiakkaan antama palaute koskien virkakieltä. Siinä näkyy kuinka asiakas on kokenut, että tapaamisella puhutut asiat olivat hänen mukaansa kirjattu eri tavalla kun niistä oli kasvokkain keskusteltu.

”Työntekijöiden kommentteja tapaamisella ei ole kirjattu oikein vaan ne on laitettu virkakielelle.”

Sosiaalialalla työntekijöille muodostuu oma virkakieli, jolle he saattavat itse sokaistua. Konkreettinen esimerkki tästä on se, että työntekijät näkevät perheen sisäistä vuorovaikutusta tapaamisilla ja saattavat kirjata näkemänsä/kokemansa myös muistiinpanoon. Jos muistiinpanossa kuitenkin lukee, että perheen äidin ja lapsen vuorovaikutus oli huolestuttavaa, on asiakkaan vaikea ymmärtää mitä sillä konkreettisesti tarkoitetaan. On tärkeää pyrkiä mahdollisimman konkreettiseen asioiden kuvaamiseen, jotta tulkinnanvaraisille ilmaisuille jää vähemmän tilaa (Laaksonen yms. 2011, 41). Epämääräinen huolenilmaisu voi lisätä asiakkaan pelkoa lastensuojelua kohtaan ja estää näin luottamuksellinen ja turvallisen asiakassuhteen syntymisen. Jos asiakas kokee jo muutenkin olevansa altavastajana tilanteessaan ja lastensuojelua vastaan, ei ole helppoa ottaa puheeksi, ettei ymmärrä muistiinpanossa käytettävää virkakieltä.

7.3.2 Muistiinpanojen moniäänisyys

Maunulan lastensuojelutiimintyöntekijät kuvasivat kokemuksissaan kuinka muistiinpanojen antaminen asiakkaille luettavaksi kiinnitti työntekijöiden huomion muistiinpanojen moniäänisyyteen. Työntekijät pyrkivät, että muistiinpanoissa näkyisi sekä perheenjäsenten mielipiteet että työntekijän näkemys. Tuulensalon ja Ylä - Herrasen (2009,

32) mukaan kuulluksi tuleminen sekä asiakkaana että työntekijänä lisää sitoutumista yhteisten päämäärien saavuttamiseksi.

Työntekijät kokivat asiakkaiden äänen tulevan paremmin kuulluksi, kun se myös kirjataan ylös. Työntekijät kuvasivat asiakkaan ääneen kuuluviksi hänen kokemuksensa, mielipiteensä ja tunteensa. Asiakkaan äänen näkyminen muistiinpanoissa koettiin tukevan asiakkaan itsearvioinnin mahdollisuutta. Asiakaspalautekyselyssä noin puolet (12/21) muistiinpanot saaneista asiakkaista oli kokenut, että heidän mielipiteensä näkyi muistiinpanoissa. Jatkossa muistiinpanojen kirjaamisessa tulisi siis vielä enemmän kiinnittää huomiota asiakkaiden mielipiteisiin ja näkemyksiin.

Lastensuojelutyössä omaan perheeseen ja vanhemmuuteen liittyvät asiat ovat hyvin herkkiä aiheita. Pelko lastensuojelun työskentelyä ja mahdollisia toimenpiteitä kohtaa on monilla suuri ja usein myös aiheeton. Apua saattaa olla vaikea pyytää ja asioistaan avoimesti kertomista pelätään toimenpiteiden pelossa. Kaikki miten voidaan lisätä asiakkaan kuulluksi tulemistä työskentelyssä on siksi mielestäni tärkeää. Särkelän (2001, 72) mukaan asiakkaan tilannetta helpottaa ja hänen itsetuntoaan vahvistaa jo se, että työntekijä todella ymmärtää hänen tilanteensa ja empaattisesti hyväksyy hänet. Jakamisesta syntyvä helpottuneisuuden ja omanarvontunnon kasvu ovat tärkeitä voimavaroja ponnisteltaessa ongelmien ratkonnassa. Kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta on asiakkaalle erittäin auttavaa.

Omaa näkemystään työntekijät olivat ryhtyneet kirjoittamaan rohkeammin ja näkyvämmiin esille, vaikka näkemys olisikin vielä keskeneräinen. Työntekijät käyttivät paljon aikaa perheen tilanteen pohtimiseen ja nyt tieto ja pohdinta tulivat paremmin myös perheen käyttöön. Työntekijät halusivat tuoda muistiinpanoihin esille oman ammatillisen näkemyksen juuri siitä hetkestä ja mistä he olivat huolissaan. Tämä ei palvele pelkästään asiakkaita, vaan se on myös tärkeää työntekijän vaihtuessa. Aikaisemmin muistiinpanojen lukijalle oli saattanut jäädä edellisen työntekijän näkemys puuttumaan ja hän joutui itse tulkitsemaan sen muusta kirjoitetusta tekstistä. Tämä on näkemykseni mukaan merkittävä asia, jotta työntekijän vaihtuessa, uusi työntekijä ja perhe voivat mahdollisimman pian päästä yhteiseen ymmärrykseen tilanteesta. Asiakaspalau-

kyselyssä yli puolet (15/21) muistiinpanot saaneista asiakkaista oli kokenut, että oli ymmärtänyt lastensuojelun työntekijän näkemyksen tilanteesta. Yli puolet (14/21) vastanneista oli kokenut, että lasta tai nuorta koskevat huolet ovat tulleet selkeästi esille.

Lastensuojelutyössä tapaamiset ovat usein hyvin intensiivisiä ja tällöin tapaamisen lopuksi työntekijä jää pohtimaan asiakkaan ja perheen tilannetta joko yksin tai yhdessä työparinsa kanssa reflektoiden. Usein tässä pohdinnassa herää uusia kysymyksiä asiakkaan tilanteesta ja ajatuksia, siitä miten perheen tilannetta voisi auttaa. Kun nämä ajatukset kirjataan mukaan tapaamisen muistiinpanoon, tulevat ne seuraavassa tapaamisessa nähtäväksi myös asiakkaalle. Aikaisemmin tämä pohdinta saattoi jäädä vain työntekijöiden väliseksi keskusteluksi, mutta nyt työntekijät pyrkivät kirjaamaan sen muistiinpanoon ja siten myös asiakkaan tietoisuuteen. Ilman tätä seuraava neuvottelu saattaisi alkaa tilanteesta, jossa asiakkaalle on jäänyt erilainen kuva työntekijän ajatuksista, koska työntekijä onkin jatkanut asian pohdintaa eteenpäin. Kääriäisen (2003, 165- 166) mukaan sosiaalityöntekijän kannattaisi käyttää ja näyttää omaa ammatillista näkemystään myös dokumentoinnissa, koska hän on yleensä perheen viranomaisverkostossa, jolla on paras kokonaiskuva ja käsitys perheen tilanteesta.

Asiakastyössä tapahtuvan vuorovaikutuksen sanoittaminen ja siirtäminen asiakirjoihin on tärkeä prosessi sekä työntekijän että asiakkaan kannalta. Molemmille osapuolille on tärkeää, että asiakkaan saama palvelu ja tapahtumat kuvataan todenmukaisesti. (Laaksonen yms. 2011, 12.) Maunulan lastensuojelutiimin työntekijät kertoivat, että myös toisistaan poikkeavat ajatukset tulevat nyt paremmin kirjattua. Työntekijät kertoivat korjaavansa tarvittaessa asiavirheet, mutta erilaiset näkemykset saavat jäädä näkyviin teksteihin. Asiakkaat saattavat sanoa ”en oo tarkoittanut näin – vaan..”, jolloin asiakkaan näkemys muotoillaan uudestaan yhdessä. Näin tulee kirjattua oikea tieto, eikä vain työntekijän tulkinta asiakkaan näkemyksestä. Samalla työntekijä voi saada uutta näkemystä tilanteesta ja yhteinen todellisuus kasvaa ja lisääntyy. Särkelän (2001, 41) mukaan hyvä auttaja kykenee asettumaan asiakkaan asemaan, tutkimaan tilannetta hänen näkökulmastaan ja syventämään sitä tarjoamalla omasta näkökulmasta asiakasta auttavaa jäsenystä ja syvempää ymmärrystä.

Työntekijät kokivat, että kirjaamisen moniäänisyyteen ja tätä kautta myös tasapuolisuuteen on kiinnitettävä jatkossakin huomiota. Työntekijät kertoivat huomaavansa, että välillä muistiinpanoissa on kirjattuna vain yksipuolisesti, mitä joku läsnä oleva on sanonut, eikä muiden paikalla olijoiden ääni kuulu. Lapsen ääni näkyi työntekijöiden kokemusten mukaan muistiinpanoissa usein liian vähän, mutta muistiinpanojen sisältöön panostaminen oli auttanut työntekijöitä lapsen äänen mielessä pitämiseen. Vaikka lapsi ei olisi mukana neuvottelussa, tulisi keskustelussa nostaa esiin lapsi ja lapsen näkökulma käsiteltyihin asioihin.

Muistiinpanojen moniäänisyyteen oli uuden työtavan myötä panostettu. Aineistosta ei kuitenkaan välity tieto siitä, kysytäänkö asiakkailta mitä he toivoisivat muistiinpanoihin kirjattavan. Laaksosen yms. (2011, 42) mukaan asiakkaan osallisuutta dokumentointiin voi lisätä kertomalla etukäteen mistä aikoo kirjoittaa ja kysymällä asiakkaalta mitä hän toivoisi kirjattavan.

7.3.3 Perheiden voimavarat ja vahvuudet paremmin esille

Asiakkaiden ja työntekijöiden vastauksissa näkyi, että uusi työtapa oli tuonut esille perheen vahvuuksia ja voimavaroja. Työntekijät kertoivat kiinnittäneensä enemmän huomiota perheen voimavaroihin ja vahvuuksiin sekä niiden kirjaamiseen nyt kun asiakkaan lukevat muistiinpanot. Muistiinpanoja saaneista asiakkaista noin puolet (10) oli kokenut perheen voimavarojen ja vahvuuksien tulleen esille niissä. Näkemykseni mukaan tämä on tärkeä asia asiakkaiden kannalta. Kun asiakas saa myös myönteistä palautetta lastensuojelun työntekijältä, voi se lisätä hänen luottamustaan työntekijöitä kohtaan ja lisätä motivaatiota työskennellä huolien eteen.

Työntekijät käyttivät muistiinpanoja apuvälineenä positiivisen palautteen ja voimavarojen esille tuomisessa perheelle. Työntekijät kertoivat saaneensa asiakkailta palautetta siitä, kuinka mukava on lukea jotain myönteistä heidän perheestään. Työntekijät pohtivat, että positiiviset asiat saattaisivat jäädä helpommin sanomatta, jos niitä ei olisi kirjat-

tu. Tapaamisissa pääpaino on kuitenkin usein huolissa ja siinä miten niihin voitaisiin tarttua. He toivoivat, että positiiviset asiat voisivat lisätä mm. asiakkaan itsekunnioitusta ja toivoa tulevaisuuden suhteen ja näin toimia asiakkaita voimaannuttavasti.

Työntekijät halusivat kirjoittaa vanhemmista hyviä ja rakentavia asioita myös sen vuoksi, että ehkä joskus myöhemmin lapsi lukee muistiinpanoja. He kertoivat joskus ennakoiden sitä, mikä saattaa olla kipeä kohta lapselle ja ottaa sen huomioon kirjatessaan. Nuoren kanssa työntekijät usein keskustelivat yhdessä siitä miten jokin hänen kertomansa asia kirjataan ennen, kuin se luetaan vanhemmille. Työntekijät kokivat, että hyvin tehtynä muistiinpanot voivat olla arvokas elämäkerrallinen kertomus lapsille ja nuorille myöhemmin.

7.3.4 Tavoitteiden laadintaa yhdessä ja muutoksen esille tuomista

Lastensuojelutyö on muutokseen tähtäävää työtä ja jotta muutosta voi tapahtua, tulee asiakkaan tietää mitkä ovat lastensuojelun huolet perheen tilanteesta ja mihin työskentelyllä pyritään. Dokumentointihankkeen myötä tavoitteiden selkeään ja konkreettiseen kirjaamiseen oli työryhmässä alettu kiinnittää enemmän huomiota. Asiakaspalautekyselyssä noin puolet (12) muistiinpanot saaneista asiakkaista oli kokenut, että työskentelyn tavoitteet olivat nähtävillä. Tavoitteiden asetteluun ja työskentelyn selkeyteen tulee kiinnittää huomiota myös jatkossa.

Muistiinpanojen yhdessä läpikäyminen voi olla puheeksi ottamisen väline niin ongelmien, muutoksen, onnistumisien kuin tavoitteiden laadinnan kohdalla. Muistiinpanon avulla työntekijät nostivat esille sellaisia asioita, joita toivoivat asiakkaan erityisesti huomioivan. Muistiinpanoihin voitiin kirjoittaa sellaisia asioita, jotka koettiin vaikeaksi ottaa muuten puheeksi. Tällöin on tärkeää, että muistiinpano käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, sillä ilman yhteistä läpikäymistä saattaisi tulos olla päinvastainen eli asiakkaalle voisi syntyä kuva, ettei hänelle ole puhuttu avoimesti, vaan on kirjattu jotain mitä ei olla sanottu ääneen.

Työntekijät halusivat, että muistiinpanoissa näkyi työn tavoitteet ja työtavat, joihin niillä pyritään. Muistiinpanoihin kirjattiin mistä on sovittu, mikä on ollut työntekijän näkemys tilanteesta, miten on tilanteessa edetty ja mihin ollaan päästy. Muistiinpanojen antaminen oli tuonut lisää yhdessä perheen kanssa sovittuja tavoitteita. Työntekijät kiinnittivät huomiota siihen, että tavoitteista keskusteltiin yhdessä asiakkaan kanssa. Näkemykseni mukaan asiakkaan oman osallisuuden tunteen ja sitä kautta myös työskentelyyn sitoutumisen kannalta on tärkeä, että on mukana itse tavoitteiden asettelussa ja ymmärtää mihin työskentelyllä pyritään. Särkelän (2001, 87) mukaan tavoitteen, jonka eteen lähdetään tekemään työtä, on oltava asiakkaalle tärkeä, jotta hän panostaa sen saavuttamiseen ja yhteistyö on sujuvaa.

Ajan tasalla olevat asiakirjat voivat havainnoillistaa asiakastyötä prosessina asiakkaille, työntekijöille sekä päättäjille. Dokumentoitua asiakastietoa voidaan myös hyödyntää työntekijän ja asiakkaan keskusteluissa esimerkiksi arvioimalla yhdessä tavoiteltujen muutosten toteutumista. (Laaksonen yms. 2011, 11.) Lastensuojelutyössä aikaan saadut muutokset tapahtuvat usein pikku hiljaa ja ajallisesti asiakkuudet saattavat kestää vuosia. Positiivisia muutoksia voi asiakkaan itsensä olla vaikea huomata. Joskus asiakkaat kokevat, ettei heidän tilanteessaan ole tapahtunut mitään positiivista muutosta pitkään aikaan ja siten motivaatio muutokseen pyrkimiseen voi olla työlästä. Muistiinpanot ovat yksi työväline, kun palataan ajassa taaksepäin ja arvioidaan tapahtuneita muutoksia. Työntekijät kokivat vanhoihin muistiinpanoihin palaamisen apuvälineeksi muutokseen ja sen näkemiseen sekä työntekijälle itselleen, että perheelle.

7.4 Muistiinpanot dialogia avaamassa

7.4.1 Työskentelyn avoimuus luottamuksen pohjana

Ilman luottamusta ja tasa-vertaista kohtaamista dialogi ei pääse syntymään. Muistiinpanojen antaminen asiakkaille avaa lastensuojelutyötä ja sen prosesseja asiakkaan tietoisuuteen ja tekee työtä siten avoimemmaksi. Työntekijät kertoivat kirjaavansa lastensuojeluprosessin eri vaiheita muistiinpanoihin selkiyttääkseen sitä asiakkaalle. He myös pyrkivät tuomaan avoimesti esille työntekijän kaksinaista roolia, jossa tukijan roolin lisäksi työntekijällä on kontrolli- ja päätösvalta. Lastensuojelussa tuki ja kontrolli ovat aina läsnä. Kirjoittamalla tuen ja kontrollin muodot näkyväksi työntekijä antaa asiakkaalle paremman mahdollisuuden hallita omia valintojaan, eikä asiakkaiden tarvitse arvailla tai pelätä työntekijöiden ajatuksia. Näin voidaan tasoittaa valtapositiota, jossa asiakas kokee olevansa lastensuojelussa altavastaajan asemassa. Osallistuessaan ja päästessään vaikuttamaan omiin asioihinsa asiakas voi saada tunteen siitä, että on valintoja tekevä täysivaltainen subjekti, eikä lastensuojelun työntekijöiden mielivallan kohde.

Työntekijät toivoivat, että asiakkaiden pelot lastensuojelua kohtaan pienenisivät työskentelyn avoimuuden myötä ja sitä kautta yhteistyö helpottuisi. Myös Laaksosen yms. (2011, 41) mukaan asiakkaan mukaan ottaminen asiakastyöstä kirjoittamiseen voi edesauttaa myönteisen asiakassuhteen kehitystä. Asiakkaiden osallisuus dokumentointiin lisää heidän luottamustaan ja vähentää yllätyneisyyttään asiakirjoihin tallennetuista asioista ja käsityksistä.

Luottamuksellinen työskentelysuhde on yksi hyvän työskentelyn tulos, joka mahdollistaa muiden tulosten saavuttamisen. Lisäksi luottamuksellinen työskentelysuhde sellaisenaankin saattaa olla asiakkaalle emotionaalisesti korjaava kokemus. (Särkelä 2001, 36.) Maunulan lastensuojelutiimissä työntekijät kokivat, että muistiinpanojen antaminen asiakkaille lisää asiakkaiden luottamusta heihin ja he kokivat olevansa enemmän tasa-arvoisessa asemassa asiakkaan kanssa. Luottamuksen lisääntyessä ja työn läpinäkyvyys vähentävät asiakkaan pelkoa lastensuojelua kohtaan ja asiakas voi rohkeammin tuoda

esille omia näkemyksiään. Tämä on mielestäni hyvä lähtökohta dialogisen kohtaamisen syntymiselle. Myös Mönkkönen (2007, 123) toteaa, että dialoginen vuorovaikutus onnistuu parhaiten suhteessa, jossa asiakkaan ja työntekijän välille on syntynyt luottamus.

Yli puolet (13) muistiinpanot saaneista asiakkaista koki työskentelyn avoimeksi ja koki olevansa osallisena työskentelyssä. Lähes puolet (10) muistiinpanot saaneista asiakkaista koki muistiinpanojen saamisen lisänneen heidän luottamusta työntekijöihin ja kolme (3) vastaaja koki sen lisänneen epäluottamusta. Myös Laaksosen yms. (2011, 14) mukaan dokumentoinnilla lisätään asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työprosesseissa.

7.4.2 Dialogin avaaminen lukemalla muistiinpanoja yhdessä

Muistiinpanot ja niiden läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa voivat toimia apuna dialogisen keskustelun synnyttämisessä ja sen ohjaamisessa. Muistiinpanojen yhdessä läpikäyminen voi lisätä tilanteeseen turvallisuuden tunnetta ja luoda siten hyvää pohjaa dialogisen kohtaamisen syntymiselle. Laadukkaasti dokumentoidut muistiinpanot luovat pohjan yhteiselle keskustelulle toimien ikään kuin keskustelun runkona. Asiakastapaamisissa työntekijä toimii puheenjohtajana. Myös dialoginen vuoropuhe tarvitsee keskustelulle puheenjohtajaa joka avustaa ja innoittaa dialogin onnistumista ja pitää dialogia liikkeessä (Puro & Matikainen 2000, 34).

Maunulan lastensuojelutiimin työntekijät kokivat muistiinpanon läpikäymisen yhdessä hyväksi keinoksi palata siihen mitä viimeksi oli puhuttu, sovittu ja aloittaa kuulumisten kysely. Työntekijät kokivat, että muistiinpano ja sen yhteinen läpikäyminen helpotti keskustelun virittämistä ja oli hyvä, nopea keino lähteä luomaan keskustellen yhteistä todellisuutta perheen tilanteesta. Muistiinpanojen läpikäyminen oli yksi keino pysähtyä asiakkaan kuulemiseen ja kohtaamiseen. Palaamalla aikaisemmin käytyyn keskusteluun muistiinpanon avulla, voitiin varmistaa, että työntekijä oli kuullut asiakkaan näkemyksen oikein ja vastavuoroisesti työntekijän näkemys tuli oikein ymmärretyksi asiakkaalle. Tapaamisten jälkeen työntekijät reflektoivat omaa työtään ja pohtivat ovatko he oikeasti

kuulleet asiakasta ja ovatko ymmärtäneet tämän kertoman oikein. Työntekijät arvioivat, että muistiinpanojen yhdessä läpikäyminen toi paremmin esille eri osapuolten näkemykset. Kauko Haarakangas (2008, 27-30) kuvaa dialogisuutta keskusteluna, jossa osapuolten on oltava halukkaita ja valmiita kuuntelemaan, mitä toisilla on sanottavaa. Dialoginen puhe on kuultuun vastaamista ja merkitysten jakamista yhdessä.

Kun asiakkaalla on mahdollisuus lukea itseään tai perhettään koskevia muistiinpanoja, antaa se hänelle mahdollisuuden tarkastella omaa elämäntilannettaan ja huomata tunteita ja perheessä tapahtuneita muutoksia. Muistiinpanojen avulla asiakkaat ja työntekijät voivat palata ajassa taaksepäin, muistella mistä ollaan lähdetty ja mihin on tultu. Työntekijät kertoivat saaneensa asiakkaalta palautetta siitä, että muistiinpanojen lukeminen oli auttanut heitä näkemään oman perheensä tilanteen. Eräät asiakkaat olivat kertoneet, kuinka tärkeää oli saada lukea oman lapsen/perheen tarinaa toisen ihmisen kirjoittamana. Toiset asiakkaat saattavat kokea asian aivan päinvastaisesti ja eräs olikin kertonut työntekijälle, että oman tarinan lukeminen toisen kertomana tai tulkitsemana oli järkyttävää. Näiden kokemusten purkaminen on kuitenkin mielestäni omiaan avaamaan dialogia asiakkaan ja työntekijän välille.

Kirjoitettujen tekstien lukemien asiakkaalle ja niiden muokkaaminen yhdessä asiakkaan kanssa tekevät kirjaamisesta näkyvän prosessin. Oman toiminnan näkyväksi tekeminen avaa uusia mahdollisuuksia dialogiin asiakkaan kanssa. Työntekijä voi varmistaa ymmärtäneensä asiakkaan sanoman oikein ja myös asiakas voi tarkentaa työntekijän näkemyksistä ja ratkaisuista. Asiakas sitoutuu näin paremmin yhteistyöhön, kun osallistuu omien dokumenttiansa laatimiseen. (Kääriäinen 2006, 23.)

7.5 Muistiinpanot apuna työn suunnittelussa, organisoinnissa ja arvioinnissa

Muistiinpanojen antaminen asiakkaille voi toimia työntekijöiden apuna oman työn suunnittelussa, organisoinnissa ja arvioinnissa. Työntekijät refleктоivat omaa ammatillista toimintaa muistiinpanojen avulla joko yksin, yhdessä työparin tai asiakkaan kanssa. Muistiinpanoja lukemalla työntekijät saivat itselleen tärkeää palautetta omasta toiminnasta ja sen vaikutuksista. Muistiinpanot toimivat näin työntekijän ammatillisen toiminnan arvioinnin ja oppimisen välineenä.

Dokumentoidessaan työntekijä joutuu tekemään valintoja ja painotuksia, jolloin hän myös jäsentää työtään. Asiakirjat ovat valikoituja kertomuksia tehdystä työstä. Niissä on tietoja, jotka ovat arvioitu tärkeiksi joko asiakassuhteen, asiakkaan elämän tai työn tekemisen kannalta. Tiedot ovat työntekijän joko tietoisesti tai tiedostamatta valitsemia huomioita tilanteista, tapahtumista, päätöksistä ja seurauksista. Dokumenttien kirjoittajan onkin tärkeää ymmärtää tekevänsä valikointia, joka sisältää valtaa ja vastuuta. (Kääriäinen yms. 2007, 11-12.)

Uusi työtapaa haastoi Maunulan lastensuojelun työntekijät pitämään muistiinpanot ajan tasalla paremmin. Työntekijät kokivat, että muistiinpanot olivat laadultaan parempia, kun ne eivät jääneet roikkumaan pitkäksi aikaa. Jos dokumentointi viivästyi, oli vaikeampi muistella tapaamisen sisältöä ja näin ollen myös muistiinpanon sisältö saattoi kärsiä. Muistiinpanot ovat myös tärkeä muistin tuki kiireessä. Lastensuojelutyön arjessa tapaamisten suunnitteluun on usein niukasti aikaa, jolloin edellisen tapaamisen muistiinpano voi toimia runkona seuraavassa tapaamisessa.

Työntekijät kokivat, että uuden työtavan myötä muistiinpanojen kirjoittamiseen menee enemmän aikaa, koska niiden sisältöön panostetaan aikaisempaa enemmän. Kuitenkin se voi helpottaa työn kuormitusta. Muistiinpanojen ollessa ajan tasalla aikaisempaa paremmin ne eivät kuormita tekemättömien töiden joukossa. Ajantasainen kirjaaminen vaikeissa asiakastilanteissa vähentää työntekijän tunnekuormitusta ja antaa energiaa uuden suunnitteluun (Kääriäinen yms. 2007, 11). Myös Laaksosen yms. (2011, 12) mu-

kaan ajan tasalla olevaan dokumentaatioon perustuva työskentely vapauttaa työntekijän jatkuvasta muistelemisen ja mielessä pitämisen taakasta.

Muistiinpanot voivat toimia työn " punaisena lankana " työn suunnittelussa ja arvioinnissa. Niiden avulla työntekijä pystyvät seuraamaan meneekö työskentely asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Kirjoittaessaan muistiinpanoa asiakastapaamisen jälkeen työntekijät reflektoivat usein myös koko asiakasprosessia eikä vain kyseistä tapaamista. Muistiinpanoihin panostamalla työntekijät saivat lisää hallinnan tunnetta omaan työhönsä. He kokivat muistiinpanojen selkiyttävän työtä ja lisäävän sen laadukkuutta. Kääriäisen (2006, 42) mukaan hyvin dokumentoitu asiakastyö luo mahdollisuuden itsearviointiin ja työskentelyn vaikuttavuuden pohdintoihin.

7.6 Oikeusturvan parantuminen

Hyvä asiakirjojen ylläpito turvaa sekä asiakkaan että työntekijän asemaa ja oikeuksia, kun laadittuihin sopimuksiin ja suunnitelmiin voidaan palata. Hyvin jäsennehtynä ja toteutettuna se tukee asiakastyön laadunhallintaa sekä asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa. (Rousu ja Holma 1999, 76. Leinonen ja Metsäranta 2007, 12.) Maunulan lastensuojelutiimissä muistiinpanojen ajan tasalla oleminen ja niiden sisällön jakaminen asiakkaan kanssa lisäsivät turvallisuuden ja hallinnan tunnetta työntekijöiden työssä.

Asiakas voi heti korjata, mikäli kokee, että työntekijä on kirjannut virheellisesti hänen ajatuksiaan. Työntekijät kokivat olonsa turvallisemmaksi, kun he tietävät asiakkaiden lukeneen heidän kirjoittamansa muistiinpanot. Asiakkaiden pitäisi tietää ja muistaa mistä asioista on heidän kanssaan puhuttu ja sen pitäisi auttaa välttämään kiistelyä juristien välityksellä vanhoista asioista. Väärinkäsitykset voidaan oikaista reaaliajassa ja niistä voidaan keskustella. Näin toimimalla työntekijät pyrkivät välttämään sen, etteivät asiakkaat jälkikäteen voisi sanoa, ettei jostain asiasta ole aikaisemmin puhuttu heidän kanssaan tai ettei jotain asiaa ole heille kerrottu. He kokivat uuden työtavan lisänneen puhutun ja dokumentoidun todellisuuden kohtaamista ja turhien väärin tulkintojen vä-

henemistä. Mahdollisissa oikeudenkäyntiprosesseissa on työntekijän kannalta erittäin tärkeää, että muistiinpanot ovat olemassa.

Asiakkailla on parempi mahdollisuus oikaista itseään koskevia asioita, kun saavat muistiinpanot luettavikseen reaaliajassa. Työntekijät kokivat asiakkaiden oikeusturvan parantuneen uuden työtavan myötä. Asiakkailla on parempi mahdollisuus oikaista itseään koskevia asioita, kun he saavat muistiinpanot luettavikseen. Työntekijät kokivat, että dokumentointihankkeen myötä on kiinnitetty enemmän huomiota myös siihen, että asiakkaat tietävät milloin asiakkuus alkaa ja loppuu. Etenkin haastavissa asiakassuhteissa tämä nähtiin tärkeäksi. Asiakirjojen huolellinen laatiminen palvelee asiaan osallisten oikeusturvaa. Riittävät, asianmukaiset ja virheettömät merkinnät vahvistavat lapsen oikeusturvaa sekä edistävät luottamuksellisen suhteen syntymistä viranomaisen ja perheen välillä. (Räty 2010, 249.)

7.7 Muistiinpanojen antamisen haasteet ja niiden kehittäminen edelleen

Tässä kappaleessa tuon esille työntekijöiden kokemia haasteita muistiinpanojen antamisessa asiakkaille. En ole tutkijana pyrkinyt etsimään niihin vastauksia, vaan toivon, että ne voivat edelleen herättää keskustelua työryhmässä ja mahdollisesti auttaa työryhmää kehittämään dokumentointikäytäntöjä ja muistiinpanojen sisältöä jatkossakin.

Työntekijät arvioivat, ettei uusi työtapo vaikuttanut työaikaan tai muihin työjärjestelyihin. Työtapo oli kuitenkin lisännyt kirjaamisen vaativuutta ja sitä kautta siihen käytettyä aikaa. Aikaa kirjaamiseen meni enemmän, kun työntekijät halusivat miettiä tarkemmin mitä ja miten kirjoittavat. Työajan käytössä oli myös huomioitava, että muistiinpanon kirjoittamiseen on löydettävä aika ennen seuraavaa tapaamista. Työntekijöiden mukaan kirjaamiseen ei aina jää riittävästi aikaa ja kiire saattaa vaikuttaa muistiinpanojen laatuun. Kiireessä tehdyt muistiinpanot eivät ole aina niin työstettyjä, kuin työntekijät toivoisivat. Kiireessä virheitä ja virhetulkintoja saattaa syntyä helpommin jolloin muistiinpanojen antaminen asiakkaille luettavaksi on entistäkin tärkeämpää väärinkäsitysten välttämiseksi.

Kirjaamisesta kertominen ei aina helpottanut työtä, etenkin jos asiakas koki sen uhkaavaksi. Varsinkin työskentelyn alkuvaiheessa saattoi olla näin. Yksi työntekijä oli saanut asiakkaalta palautetta, ettei hän olisi kertonut niin paljon, jos olisi tiennyt kirjaamisesta. Epäluulojen vähentämiseksi työntekijöiden tulisikin muistaa aina perustella dokumentoinnin merkitystä asiakkaan kannalta. Myös Laaksonen yms. (2011, 42) toteavat, että työntekijän täytyy olla valmis kohtaamaan asiakkaan mahdollisesti dokumentointiin liittyviä epäluuloja ja pelkoja. Työntekijän tulee kertoa dokumentointikäytännöistä konkreettisesti; mitä asiakirjoja laaditaan, millaista tietoa niihin kirjataan, mitkä ovat asiakkaan oikeuden suhteessa hänestä laadittuihin asiakirjoihin ja kuinka hän pääsee oikeuksiinsa toteuttamaan.

Työntekijöiden mukaan muistiinpanojen läpikäyminen asiakkaan kanssa oli joskus erittäin haastavaa. Työntekijät kertoivat asiakkaista, jotka haluavat korjata muistiinpanoista joka lausetta, eivätkä hyväksy työntekijän näkemystä tilanteesta. Asiakkaat saattavat myös valittaa siitä, mitä heistä on kirjattu. Työntekijän työmäärä kasvoi silloin, kun he joutuivat selvittämään valituksia. Lastensuojelutyötä vastustavat asiakkaat saattoivat ottaa dokumentoinnin kiistakapulaksi. Työntekijät kokivat, ettei työskentelyn vaikeus kuitenkaan johtunut muistiinpanoista, vaan työskentely näiden asiakkaiden kanssa olisi ollut joka tapauksessa haasteellista ja kiistakapula löytyisi ilman dokumentointiakin. Työntekijöiden pohdinnoissa nousi esille, että ristiriitatilanteissa työntekijöillä oli suurempi riski ajautua kirjoittamaan virkakieltä perustellessaan omaa toimintaansa.

Haasteena nähtiin myös yhteisen todellisuuden luominen muistiinpanoihin. Kun muistiinpano lähetetään asiakkaalle, hän lukee ja reflektoi lukemaansa yksin. Joskus asiakas haluaa tuoda lisäyksiä tai korjauksia, jolloin työntekijä saa uutta näkemystä tilanteesta ja yhteinen todellisuus kasvaa. Jos asiakas ei tuo esille näitä ajatuksiaan, saattaa muistiinpanoihin jäädä näkyviin vain työntekijän näkemys. Työntekijät kertoivat myös tilanteista, jolloin yhteisen näkemyksen muodostaminen saattoi olla mahdotonta. Esimerkiksi, jos kyseessä on vastentahtoinen huostaanotto, eivät työntekijän ja asiakkaan näkemykset kohtaa.

Työntekijät halusivat panostaa hienotunteisuuteen muistiinpanoissa ja vaikeista asioista pyrittiin kirjoittamaan rakentavasti. Työntekijät joutuivat myös tekemään paljon valintoja sen suhteen, mitä asioita päättävät muistiinpanoihin sisällyttää ja pohtivat mihin tulisi vetää raja muistiinpanojen sisällöissä. Millä perusteella kukin työntekijä valitsee oleelliset dokumentoitavat asiat ja mikä on kenenkin näkökulmasta oleellista? Mihin tulisi vetää raja siinä kuinka yksityiskohtaisesti dokumentoidaan? Työntekijät miettivät esimerkiksi sitä, kuinka paljon ja yksityiskohtaisesti on tarpeen esimerkiksi kuvata lapsen vanhempien elämää. Ohjeistusta asiakastyön dokumentointiin on ollut vähän, jonka vuoksi työntekijät ovat laatineen asiakirjoja jokseenkin omin neuvoin ja kollegan opastuksella (Kääriäinen 2007, 23).

Työntekijät pohtivat, mitä tapahtuu, jos parityö ei toimi kunnolla. Mikäli työparin yhteinen aika ja siten reflektointi puuttuvat, jäävät myös muistiinpanot vain toisen työntekijän näkemyksiksi. Vaarana on myös vastuutyöntekijän näkemyksen puuttuminen jos työpari vain kirjaa tapaamisen muistiinpanon ilman yhteistä reflektointia tapaamisen päätteeksi. Vaihtuuko näkemys muistiinpanoissa esim. työntekijän loman aikana? Tärkeää on, että parityössä myös työpari ainakin lukisi ja kommentoisi toisen kirjoittaman tekstin läpi, vaikkei hän ei itse kirjoittamiseen osallistuisikaan. Toisaalta työntekijät miettivät, voisiko kaksi työntekijää kirjoittaa dokumentteja yhdessä ja millaisia mahdollisuuksia se toisi.

Työntekijät puntaroivat muistetaanko asiakkaille kertoa myös puhelujen kirjaaminen. Lastensuojelutyössä puhutaan puheluita, joissa käydään sisällöltään hyvinkin oleellisia asioita ja tehdään asiakasperheitä koskevia sopimuksia. Työntekijät kertoivat asiakkaita, jotka eivät halua muistiinpanoja itselleen tai eivät halua lukea niitä. Asiakkaat ovat kertoneet luottavansa siihen mitä työntekijät kirjoittavat ja näitä toivomuksia on kunnioitettu. Moni asiakas haluaa lukea muistiinpanot läpi, mutta jättää ne työntekijöille ja kertovat, etteivät halua niitä kotiin kuljeksimaan kaikkien nähtäville. Olisiko tällöin hyvä kirjata muistiinpanoihin, että asiakkaalle on kerrottu mahdollisuudesta lukea itseään koskevat muistiinpanot, mutta hän ei ole halunnut?

Jatkohaasteena näen asiakkaiden kokemusten keräämisen kattavammin. Tutkimuksessani asiakkaiden kokemukset jäivät suppeaksi. Ketkä asiakkaat ovat vastanneet asiakaskyselyihin? Ovatko pääsääntöisesti ne jotka ovat tyytyväisiä. Tärkeää olisi kuulla asiakkaiden kokemuksia siitä, miten he ovat kokeneet muistiinpanojen saamisen ja niiden lukemisen. Kokevatko he olevansa osallisina lastensuojelun työskentelyssä ja sen dokumentoinnissa? Tärkeää olisi myös saada tietoa siitä, auttaako osallisuuden kokeminen heidän omaa hallinnan tunnetta ja kokemusta siitä, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin.

Tässä tutkimuksessa nousi selvästi esille, että muistiinpanojen avulla voidaan nostaa esille monia asioita. Voisiko jatkossa yksi tutkimuskohteista olla se, miten lapsi ja lapsen tarpeet tulevat niissä esille? Tutkimuksen tuloksissa nousi esille, että työntekijän ja asiakkaiden yhteiseen tavoitteiden laadintaan ja niiden esiin kirjaamiseen oli kiinnitetty aikaisempaa enemmän huomiota. Millaiset nämä tavoitteet ovat sisällöltään ja keitä ne koskevat? Erottuuko asetetuissa tavoitteissa erikseen vanhempi ja lasten tarpeet? Niitä voi olla vaikea jopa erotella, mutta mielestäni olisi ainakin tärkeää pohtia onko työskentelyn tavoitteet selkeät vanhempien lisäksi myös lapsille. Samalla tulisi pohtia tietävätkö lapset olevansa lastensuojelun asiakkaina ja minkä vuoksi?

Työntekijät olivat myös alkaneet kiinnittämään asiakkaiden voimavaroihin ja niiden kirjaamiseen aikaisempaa enemmän huomiota. Jäin pohtimaan onko voimavarojen kirjaamisessa huomioitu sekä perheen vanhempia että lapsia? Voisiko muistiinpanoja kirjatessa työntekijä tarkastella kirjaako hän vahvuuksia sekä vanhemmista, lapsista sekä heidän välisestä suhteestaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Tulosten tarkastelu

Muistiinpanojen antamisesta tuli yksi työväline Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöille. Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöillä oli muodostunut monta tapaa antaa muistiinpanot asiakkaille luettavaksi. Työntekijöiden toimintatavat olivat tilannekohtaisia ja he käyttivät muistiinpanojen antamisen suhteen paljon tilannekohtaista harkintaa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että lastensuojelutyössä kirjattuja muistiinpanojen voi käyttää työvälineenä sekä asiakkaiden kohtaamisessa että työntekijöiden oman työn kehittämisessä.

Muistiinpanojen antaminen asiakkaille pysäytti työntekijät pohtimaan miten, miksi ja kenelle dokumentteja kirjataan. Muistiinpanojen sisältö ja laatu kehittyivät ja ne kirjattiin aikaisempaa ajantasaisemmin. Työntekijät kiinnittivät huomiota muistiinpanojen moniäänisyyteen, kirjoitettuun kieleen ja perheen vahvuuksiin ja voimavaroihin. Muistiinpanot toimivat myös apuna työntekijöiden työn suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

Muistiinpanojen antaminen asiakkaille toi lastensuojelun dokumentointia asiakkaiden tietoisuuteen ja muutti työskentelyä entistä läpinäkyvämmäksi. Muistiinpanojen antaminen asiakkaille mahdollistaa asiakkaan ottamisen aikaisempaa paremmin osalliseksi omaan lastensuojeluprosessiinsa ja sen dokumentointiin. Muistiinpanojen läpikäyminen yhdessä asiakkaan kanssa luo paremman mahdollisuuden varmistua siitä, että asiakas on tullut kohtaamisessa oikein kuulluksi ja mahdollisuuden muokata muistiinpanoja yhdessä työntekijän kanssa.

Muistiinpanon läpikäyminen yhdessä voi olla apuna dialogin avaamisessa asiakkaan ja työntekijän välille. Muistiinpanojen yhdessä läpikäyminen asiakkaan kanssa voi olla puheeksi ottamisen väline niin ongelmien, muutoksen kuin tavoitteiden laadinnan kohdalla.

Ajantasaiset muistiinpanojen ja niiden sisällön jakaminen asiakkaan kanssa parantavat sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa. Se lisää turvallisuuden ja hallinnan tunnetta työntekijöiden työssä ja asiakkailla on aikaisempaa parempi mahdollisuus oikaista itseään koskevia asioita.

Aino Kääriäinen (2003, 165-166) tutki väitöskirjassaan lastensuojelun sosiaalityön asiakirjoja. Siinä hän kuvaa kuinka sosiaalityöntekijät kirjoittivat tekstejä "vieraan puheen" varjossa. Hänen tutkimuksensa mukaan kirjoittaja asettuu ulkopuolisen tarkkailijan asemaan ja antaa muille toimijoille äänen. Subjektiivinen kirjoittaja katoaa, vaikka onkin kirjoittamassa tekstiä. Tällaiselle toiminnalle hänen mukaansa yksi selvitys voi olla se, että muistiinpanoja kirjoitetaan muistivarastoksi asiakkaan kanssa käydyistä keskusteluista, neuvotteluista ja vastaanotetuista lastensuojeluilmoituksista. Työntekijä ei tällöin kirjaa välttämättä omaa näkemystään esille, koska se on jo hänellä tiedossa. Kääriäinen oli tutkimuksessaan jäänyt kaipaamaan sosiaalityöntekijän omaa ammatillista puhetta. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijän kannattaisi käyttää ja näyttää omaa ammatillista näkemystään myös dokumentoinnissa, koska hän on yleensä perheen viranomaisverkostossa, jolla on paras kokonaiskuva ja käsitys perheen tilanteesta. Maunulan lastensuojelutiimissä työntekijät olivat alkaneet kirjoittaa omaa näkemystään aikaisempaa enemmän esiin muistiinpanoihin nyt kun muistiinpanot annetaan asiakkaille luettavaksi.

Tarja Vierula (2012, 149 ja 164) on tutkinut asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteista lastensuojelussa. Hän tarkastelee asiakasnäkökulmasta, miten ja millaisin seurauksin lastensuojelun asiakkaaksi tulevan henkilökohtainen tieto muuttuu henkilöä koskevaksi institutionaaliseksi asiakirjatiedoksi. Aineistona hänellä oli 12 lasten vanhempien teemahaastattelua. Johtopäätöksissä hän ehdottaa rinnakkaisen kirjaamistilan antamisen asiakkaille asiakastietojärjestelmässä institutionaalisen dokumentaation ohella. Hänen

mukaansa tämä mahdollistaisi sen, että asiakkaat pääsisivät itse kirjoittamaan asiakasprosessiin liittyviä merkintöjä ilman sosiaalityöntekijän tulkintaa ja valikointia siitä mikä on tärkeää kirjata ja miten. Asiakkaat pääsisivät näin nykyistä omaehtoisemmin osallisiksi omassa asiassaan, joka voisi osaltaan purkaa asiakkaan ja asiakirjan välistä jännitteistä suhdetta sekä parantaa asiakkaiden ja työntekijöiden välistä luottamusta. Rinnakkainen kirjaamismahdollisuus toisi lisäksi mahdollisuuksia vallan jaksamiseen. Se voi myös auttaa asiakasta tilanteensa kuvaamisessa, ymmärtämisessä ja muuttamisessa ja toimia sitä kautta myös voimaantumisen välineenä. Edellytyksenä hänen mukaansa on rinnakkaisen dokumentaation käyttöönotolle on halu antaa asiakkaille oikeus ja valta omien sanojen säilyttämisiin.

Maunulan lastensuojelutiimin kokemusten perusteella samankaltaisiin positiivisiin muutoksiin voidaan lastensuojelussa päästä myös ottamalla asiakas aikaisempaa enemmän mukaan lastensuojelutyöntekijän tekemiin kirjauksiin. Tällä hetkellä asiakkaan tekemään kirjaamiseen ei ole tietoteknisesti mahdollisuutta ainakaan Helsingin kaupungin lastensuojelutyössä. Muutos joka Maunulan lastensuojelutyöryhmässä on tehty, on mahdollista toteuttaa missä tahansa lastensuojelun työyhteisössä ilman erityistä resurssointia. Tämän tutkimukset positiiviset kokemukset on siis mahdollista laajentaa myös muuhun lastensuojelutyöhön tai muihin työryhmiin.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Heikkinen ja Syrjälä (2006, 149) ehdottavat toimintatutkimuksen arvioimiseksi validointia johon kuuluvat viisi periaatetta; historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisyys, toimivuus ja havahduttavuus.

Olen pyrkinyt ottamaan tutkimuksessani huomioon dokumentointihankkeen historian perehtyen sen aikaisempiin vaiheisiin ennen oman osuuteni aloittamista. Koin haastavaksi sen, että jatkoin hanketta, joka oli jo aloitettu aikaisemmin. Tämä toi haasteensa etenkin opinnäytetyöni sisältöä koskeviin valintoihin. Pohdin kuinka paljon tuon opinnäytetyöhöni tietoa siitä mitä dokumentointihankkeessa oli jo aiemmin tehty. Pyrin

tuomaan tutkimuksen aikaisemmista vaiheista oleellisimman ja jouduin rajaamaan sitä moneen otteeseen ja paljon. Dokumentointihankkeen aikaisempiin vaiheisiin perehtyminen oli kuitenkin välttämätöntä ja erittäin paljon aikaa vievää, koska jouduin kokoaamaan hankkeen eri vaiheita työryhmän viikkopalaverien pöytäkirjoista ja kehittämispäivien muistioista. Oleellisen tiedon löytäminen niistä oli haastavaa, sillä pöytäkirjoja oli kirjattu hyvin molemmat eri tapaa ja monen eri henkilön toimesta.

Arvioin, että toimintatutkimukseni aikana Maunulan lastensuojelutiimin dokumentointihanke ei kehittynyt kovinkaan paljon, vaan se pysähtyi nähdäkseen minne on tultu. Toimintatutkimukseni avulla tuli näkyväksi sitä hiljaista tietoa, joka työntekijöille on työn tekemisen kautta syntynyt. Työryhmän dokumentointitaidot ja sitä kautta dokumenttien laatu ovat saaneet aimo harppauksen eteenpäin. Maunulan lastensuojelun työryhmässä on tehty valtava panostus työn ohessa dokumentoinnin kehittämiseen ja toivon, että sen tulokset tulevat näkyviksi tässä tutkimuksessa.

Laadullinen tutkimus perustuu tutkijan ymmärrykseen ja vähittäin kehittyvään tulkintaan. Reflektiivinen tutkija pyrkii tiedostamaan oman tietämisensä mahdollisuuksia, ehtoja ja rajoituksia. (Heikkinen ja Syrjälä 2006, 152 .) Tutkimusraportissani olen pyrkinyt erottelemaan omat näkemykseni tutkijana. Toimintatutkimuksessa se on ollut haasteellista, koska oma ääneni näkyy samanaikaisesti ulkopuolisena tutkijana sekä yhtenä työryhmän jäsenenä. Opinnäytetyötäni kirjoittaessa olen saattanut sokaistua sille, näkyykö tutkija roolini ääni tarpeeksi.

Heikkisen ja Syrjälän (2006, 155-157) mukaan toimivuusperiaatteen näkökulmasta toimintatutkimusta arvioidaan sen käytännön vaikutusten kannalta. Onnistunut toimintatutkimus saa osallistujat uskomaan omiin kykyihinsä ja taitoihinsa. Tutkimuksessani saadut kokemukset saivat ainakin minut vakuuttuneeksi siitä, että muistiinpanojen antamisesta asiakkaille on paljon hyötyä sekä työntekijöille että asiakkaille. Toivon, että dokumentointihanke Maunulan työryhmässä jatkuu tämän tutkimuksen jälkeenkin ja työntekijät innostuisivat kehittämään sitä edelleen.

Heikkisen ja Syrjälän (2006, 160) mukaan havahduttavuudessa kirjoittajan on kyettävä tekemään tutkimus eläväksi ja todentuntuiseksi. En voi muuta kuin toivoa, että tästä raportista syntyy kuva siitä, millaisen matkan Maunulan lastensuojelutiimi on dokumentointihankkeen aikana kulkenut. Jos edes hitunenkin siitä välittyy lukijalle, niin toivon että se innostaa muitakin työyhteisöjä kehittämään ja panostaan lastensuojelun dokumentointiin liittyviä työkäytäntöjä. Maunulan lastensuojelutiimin työntekijöiden kokemukset ovat mielestäni vahva osoitus siitä miten lastensuojelun asiakirjat voivat toimia työn tekemistä tukevana välineenä eikä vain "lain sanelemana välttämättömänä pahana" ja tiedon varastointipaikkana kiireisen työn lomassa.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Tässä kappaleessa tuon esille pohdintaa tämän opinnäytetyön eettisyydestä. Pohdin ensin toimintatutkimukseni aihetta ja sen eettisyyttä ja toiseksi tutkimuksen toteutuksen eettisyyttä. Tutkimuksen aihe nousi oman työryhmäni tarpeesta. Työryhmässä oli jo pidempään toivottu, että joku tekisi opinnäytetyön liittyen dokumentointihankkeeseen. Koin tärkeäksi valita tutkimusaiheen, joka palvelisi omaa työyhteisöäni. Itselläni oli hyvä kokemus dokumentointihankkeen aikana aloitetusta työtavasta ja siksi koin kiinnostavaksi tutkia aihetta lisää. Uskoin tutkimuksen palvelen myös lastensuojelun asiakkaita, koska tutkimukseni avulla työntekijät voisivat pohtia uutta työtapaansa ja sen vaikutuksia asiakastyöhön. Tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. Eettisessä pohdinnassa kuuluu selkeyttää kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 128.)

Asiakkaan mukaan ottaminen entistä enemmän lastensuojelutyön antamalla muistiinpanot heille itselleen luettavaksi on eettinen tapaa toimia. Asiakas tietää dokumenttien olemassa olostsa, oikeudesta nähdä ne ja niiden kautta lastensuojelutyöntekijän työ tulee entistä läpinäkyvämmäksi. Laaksosen yms. (2011, 12) mukaan asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen tekemiseen on eettisen toiminnan perusta. Yksi lastensuojelun työntekijöiden työtä ohjaavista asioista on ammattietiikka. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentia (2005, 8) on laatinut ammattieettiset ohjeet työntekijän am-

mattieettisen pohdinnan tueksi. Ammatti eettisten ohjeiden mukaan ihmiselämän arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittaminen ilmenevät sosiaalialan ammattilaisen työssä neljän periaatteen noudattamisena, joita ovat itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Tämän tutkimuksen valossa, osallistumisoikeus korostuu erityisesti Maunulan lastensuojelutiimin dokumentointihankkeessa. Näen asiakkaiden osallisuuden tärkeäksi yhteistyön ja luottamuksen rakentuminen kannalta. Mitä enemmän asiakkaat tuntevat olevansa itse vaikuttamassa työskentelyyn ja sen tavoitteisiin, sitä paremmin he motivoituvat muutokseen.

Olen pyrkinyt toteuttamaan tutkimuksen hyvän tieteellisen käytännön mukaan johon kuuluvat mm. rehellisyys ja huolellisuus. Olen pyrkinyt selkeästi erottelemaan omat mielipiteeni sekä lähdeviittein käyttämäni lähdemateriaalin. Tutkimukseen osallistuminen oli Maunulan lastensuojelutiimin jäsenille vapaaehtoista. Myöskin aineiston keruuvaiheessa vastaaminen oli vapaaehtoista niin asiakkailla kuin työntekijöillä. Pyrin tutkimuksen eri vaiheissa tiedottamaan työryhmääni siitä ottamalla dokumentointihankkeen esille tiimipalavereissa ja niissä työntekijöillä oli mahdollisuus kysyä tai kommentoida tutkimuksen liittyviä asioita. Olin kertonut työryhmässäni työntekijöille, että heidän kokemuksiaan käytetään aineistona tutkimuksessani. Myös asiakkaille oli tiedotettu, että heiltä kerättyä palautetta asiakaskyselyin, voidaan käyttää aineistona opinnäyte-työssä. Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemukset kerättiin nimettömästi. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa tutkimuksen eettisen perustan muodostavat ihmisoikeudet. Tutkittavien suojaan kuulu, että tutkimukseen osallistuvilla selvitetään tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Siihen kuuluu lisäksi tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisuus, osallistujien oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen, luottamuksellisuus ja nimettömyys. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 131-133.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 131) mukaan osallistujien hyvinvointi on laitettava kaiken edelle ja tuolloin tutkimuksen valmistuminen ei ole tärkein asia. Itse huomion sekä oman että työyhteisöni jaksamisen rajallisuuden, kun työryhmän tilanne sitä vaati. Tutkimukseni ei edennyt toukokuusta 2008 vuoden 2009 loppuun, koska työryhmän kiireinen työtilanne sitä vaati.

8.4 Pohdinta

Aloitin toimintatutkimuksen vuonna 2008 ja tätä opinnäytetyötä aloin kokoamaan vuonna 2009. Opinnäytetyön kirjoittamisen aloitin kokoamalla tutkimukseni teoriaosuutta ja avaamalla tutkimuksen taustaa. Opinnäytetyön eteneminen oli tauolla syksystä 2009 vuoden 2010 loppuun äitiyslomani vuoksi. Jatkoin opinnäytetyöni kirjaamista vuoden 2011 alussa, jolloin ryhdyin kirjoittamaan tutkimukseni vaiheita ja aloitin tutkimusaineiston analyysin. Työni eteni päätittäin vuoden 2011 ja vuoden 2012 aikana ollessani kotona lasten kanssa hoitovapaalla. Opinnäytetyön jakautuminen näin pitkälle aikavälille vaikeutti työn tekemistä, koska aiheeseen palaaminen pitkän ajan jälkeen oli aina vaikeaa. Olen kuitenkin tyytyväinen, että opinnäytetyö vihdoin valmistui koska tutkimus vahvisti omia ja työryhmän kokemuksia siitä, että antamalla muistiinpanot asiakkaille luettavaksi on positiivisia vaikutuksia lastensuojelu työhön.

Toimintatutkimuksen toteuttaminen oman työn ohessa hyvin hektisessä työympäristössä osoittautui haastavaksi. Jälkikäteen pohdin olisiko ollut selkeämpi toteuttaa laadullinen tutkimus työntekijöiden kokemuksista, mutta tutkimusta aloittaessani en kuitenkaan voinut nähdä tilannetta samalla tavalla kuin nyt sen päätyttyä. Toimintatutkimukselle tyypilliset syklit jäivät tässä tutkimuksessa vähäisiksi. Työryhmässä dokumentointihanketta oli viety eteenpäin arjen työssä, mutta sen äärelle ei ollut ehditty kunnolla pysähtyä ennen toimintatutkimukseni aloittamista. Toimintatutkimus antoi mielestäni hyvän mahdollisuuden pysähtymiseen ja se toi esille hyvin dokumentointihankkeen tuomat positiiviset vaikutukset työhön.

Tutkimukseni näkökulma tarkentui työn edetessä. Asiakkaiden kokemukset jäivät aineistossa vähäisiksi. Kyselylomaketta on kiireisen työn keskellä helppo käyttää asiakaspalautteen saamiseksi, mutta vastausprosentti jäi alhaiseksi. Työntekijöiden kokemukset nousivat aineistosta esille vahvasti ja monipuolisesti ja siksi ne muodostuivat opinnäytetyöni näkökulmaksi. Työntekijöiden kokemuksissa painottuu kohtaaminen asiakasperheiden vanhempien kanssa ja työntekijöiden kehittyminen omassa työssään ja kirjaamiskäytännöissä.

Tutkimuksen keskeisiksi käsitteiksi valitsin lastensuojelun, sen dokumentoinnin ja dialogisuuden. Aineistosta nousi monta teemaa jotka olisivat yhtä hyvin voineet olla tutkimukseni keskeisiä käsitteitä kuten voimavaraistaminen ja osallisuus. Rajausta oli kuitenkin tehtävä ja jouduin tekemään valintaa teemojen välillä. Aineiston raportoinnissa tulee pyrkiä tarkasteltavien teemojen kokonaisvaltaiseen käsittelyyn. Tästä näkökulmasta aineiston analysoinnin yhtenä tärkeänä tavoitteena on löytää keskeiset ydinteemat, jotka kuvaavat tutkittavaa kohdetta ja joiden varaan tutkimustulosten analysointi voidaan rakentaa. (Kiviniemi 2001, 78.)

Lastensuojelutyö on ollut kuluneen vuoden aikana paljon julkisuudessa. Lastensuojelutyö on aiheena sellainen, että siitä keskustellaan julkisuudessa vain kun jotain hyvin ikävää on tapahtunut. Kuluneen vuoden aikana keskusteluun on noussut lastensuojelutyön kuormittavuus, pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä ja liian suuret asiakasmäärät. Paljon on ollut myös negatiivista keskustelua lastensuojelutyön laadusta ja viranomaisen toiminnasta. Tämän keskustelun rinnalle näen tärkeäksi nostaa esille sitä hyvää mitä lastensuojelussa on. Tämä tutkimus osoittaa, että kiireestä ja suuresta työpaineesta huolimatta lastensuojelutyö voi olla laadukasta, asiakasta kunnioittavaa ja osallistavaa toimintaa. Työntekijät haluavat panostaa tekemänsä työnsä laatuun ja kehittää sitä edelleen asiakkaita paremmin palvelevaksi.

Katri Vataja on tehnyt väitöskirjan kehittyvästä työyhteisöstä. Tutkimuksen kohteena hänellä oli kehittämistyö kunnallisen sosiaalitoimen työyhteisöissä. Vatajan mukaan työyhteisölähtöinen kehittäminen on pienimuotoisten ja vähittäisten muutosten tuottamista. Vataja toteaa työyhteisölähtöisen kehittämisen edellyttävän pitkäjänteistä ja systemaattista toimintaa. Se voi vahvistaa työyhteisön tietoisuutta ja itseymmärrystä, työyhteisöllisyyttä, keskinäistä ymmärrystä ja arvostusta. Lisäksi se vahvistaa arvioinnin ja kehittämisen osaamista ja niiden systemaattisuutta. (Vataja 2012, 9-10.)

Toivon Maunulan lastensuojelutyöryhmän saavan kannustavaa palautetta tutkimukseni tuloksista ja että se motivoi heitä jatkossakin kehittämään omaa työtään, sillä työryhmässä on panostettu paljon asiakastyön dokumentointiin.

Kuten Laaksonen yms. (2011, 53) toteavat dokumentoinnissa kehittyminen on pitkäjänteinen prosessi. Kyky asiakirjojen kirjoittamiseen ja siinä olennaisen tavoittamiseen lisääntyy työkokemuksen karttuessa. Kukaan ei kuitenkaan voi sanoa olevansa valmis dokumentoinnin oppimisessa, mutta jo työyhteisön aktiivinen kiinnostus työssä syntyviä tekstejä kohtaan auttavat osaamisen kehittämisessä.

LÄHTEET

- Eskola, Jari 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola, Raine Valli (toimi.) Ikkunoi-ta tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS - Kustannus, 133-157
- Haarakangas, Kauko 2008. Parantava puhe: dialogisuus ihmissuhteissa, mielenterveys-työssä ja psykiatrisessa hoidossa. Nastola: Magentum.
- Heikkinen, Hannu L. T; Rovio, Esa & Kiilakoski, Tomi 2006. Toimintatutkimus pro-cessina. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio ja Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähesty-mistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 79-93.
- Heikkinen, Hannu L.T & Jyrkämä, J. Mitä on toimintatutkimus 1999. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Rauno Huttunen, Pentti Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus, 25-56.
- Heikkinen, Hannu L.T & Syrjälä, Leena. Tutkimuksen arviointi 2006. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio ja Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanva-listusseura, 114-162.
- Henkilötietolaki 1999/523, 22.4.1999. 1§ ja 26§. www.finlex.fi. Viitattu 14.7.2012
- Huovinen, Terhi & Rovio, Esa 2006. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio ja Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toi-mintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalis-tusseura, 94-113.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kiviniemi, Kari 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Rauno Huttunen ja Pentti Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus, 63-81.
- Kääriäinen, Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tie-donmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kääriäinen, Aino. Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele 2006. Lastensuojelutyön do-kumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

- Kääriäinen, Aino. Leinonen, Ansa. Metsäranta, Hannele 2007. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Palmenia University Press.
- Laaksonen, Maarit. Kääriäinen, Aino. Penttilä, Marja. Tapola-Haapala Maria. Sahala Heli. Kärki Jarmo. Jäppinen Anu. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Sosiaalilan tietoteknologiahanke. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a> viitattu 1.9.2012
- Lastensuojelulaki 2007/417. 13.4.2007. 1§, 3§, 4§, 6§, 13§, 20§, 27§, 30§ ja 33§. www.finlex.fi viitattu 14.7.2012
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Pohjola, Anneli 2003. Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Anneli Pohjola (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47, 53-68.
- Puro, Ulla & Matikainen, Janne 2000. Dialogi - yhdessä ajatteleva taito. Helsinki: Työväen sivistysliitto.
- Pyhäjoki, Jukka 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä : PS- kustannus, 71- 89.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki : Suomen kuntaliitto.
- Räty, Tapio 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki : Edita.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki. Ammattieettiset ohjeet. <http://www.talentia.fi/tyoelama/ammattietiikka/ohjeet/> viitattu 14.7.2012
- Särkelä Antti. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Sosiaaliportti. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Dokumentoinnin haasteet. www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/haasteita/ viitattu 14.7.2012
- Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Sosiaaliportti. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu. Lastensuojelun palvelujärjestelmä.

http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/lastensuojelun_palvelujarjestelma/ viitattu 1.8.2012

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki : Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki : Tammi.
- Tuulensalo, Laura & Ylä-Herranen, Tiina 2009. Teoksessa Ilona Tanskanen ja Eeva Timonen-Kallio (toim.) Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 22-35.
- Vataja, Katja. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Vierula Tarja 2012. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus 2012/2. Turku: Sosiaalipoliittinen yhdistys, 149-176.

Liite 1

ASIAKASPALAUTE

Vastaajan tiedot (*laita rasti oikean vaihtoehdon kohdalle*)

Äiti	_____	Nuori 15 – 17.v	_____
Isä	_____	Nuori 18 - 21-v	_____
Joku muu, kuka	_____		

Kysymyksissä 1. – 7. ympyröi kokemustasi lähinnä oleva vaihtoehto alla olevan asteikon mukaan

1 ei ollenkaan, 2 huonosti, 3 en osaa sano, 4 hyvin, 5 erittäin hyvin

1. Oletko saanut mielestäsi tietoa miksi lapsi/lapset on/ovat lastensuojelun asiakkaana?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

2. Asetettiin tavoitteet lastensuojelun työskentelylle yhdessä kanssasi?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

3. Oliko asetetut tavoitteet ymmärrettäviä?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

4. Kuinka hyvin mielipiteitäsi kuultiin tapaamisilla?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

5. Onko sinulla ollut mahdollisuus esittää ratkaisuehdotuksia?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

6. Oliko sinulla mahdollisuus kertoa tuen tarpeistasi?

Ei ollenkaan 1 2 3 4 5 erittäin hyvin

Muuta palautetta työntekijöil-
le _____

Kiitos vastauksestasi!!

Liite 2

Hyvä Maunulan lastensuojelutiimin asiakas,

1.3.2009

Haluamme tarjota asiakkaillemme laadukasta lastensuojelua. Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun työskentelystä Maunulan lastensuojelutiimissä. Vastaamalla voit vaikuttaa saamiesi lastensuojelupalveluiden laatuun jatkossa, ja autat meitä kehittämään palvelujamme.

Kyselylomakkeita on jaettu postitse yhteensä 131 kpl maaliskuussa 2009. Kyselyt ovat jaettu niille vanhemmille, joiden lapsi/lapset ovat olleet Maunulan lastensuojelutiimin avohuollon asiakkuudessa maaliskuun 2008 ja maaliskuun 2009 välisenä aikana. Kysely on jaettu myös tänä aikana jälkihuollon asiakkaana olleille nuorille sekä 15 -vuotta täyttäneille avohuollon asiakasnuorille, joita on tavattu ilman vanhempia. Nyt kyselyyn on mahdollista vastata vielä Maunulan toimipisteessä toukokuun 2009 loppuun saakka.

Voit täyttää lomakkeen nimettömänä, henkilöllisyytesi ei tule missään vaiheessa esille. Kyselylomakkeita saatetaan käyttää myöhemmin opinnäytetyön tutkimusaineistona.

Ole ystävällinen ja vastaa kysymyksiin ohjeiden mukaan. Täytetyn kyselylomakkeen voit palauttaa aulassa olevaan palautelaatikkoon. Laatikko tyhjennetään 29.5.09 .

Kiitos avustasi!

Maunulan lastensuojelutiimi



Liite 3

Hyvä Maunulan lastensuojelutiimin asiakas,

1.3.2009

Haluamme tarjota asiakkaillemme laadukasta lastensuojelua. Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun työskentelystä Maunulan lastensuojelutiimissä. Vastaamalla voit vaikuttaa saamiesi lastensuojelupalveluiden laatuun jatkossa, ja autat meitä kehittämään palvelujamme.

Kyselylomakkeita on jaettu yhteensä 131 kpl. Kyselyt ovat jaettu niille vanhemmille, joiden lapsi/lapset ovat olleet Maunulan lastensuojelutiimin avohuollon asiakkuudessa maaliskuun 2008 ja maaliskuun 2009 välisenä aikana. Kysely on jaettu myös tänä aikana jälkihuollon asiakkaana olleille nuorille sekä 15 -vuotta täyttäneille avohuollon asiakasnuorille, joita on tavattu ilman vanhempia. Voit täyttää lomakkeen nimettömänä, henkilöllisyytesi ei tule missään vaiheessa esille. Kyselylomakkeita saatetaan käyttää myöhemmin opinnäytetyön tutkimusaineistona.

Ole ystävällinen ja vastaa kysymyksiin ohjeiden mukaan. Täytetyn kyselylomakkeen voit palauttaa postitse viimeistään pe 3.4.2009 kyselylomakkeen ohessa olevassa palauttekuoressa.

Kiitos avustasi!

Maunulan lastensuojelutiimi



Liite 4

Apukysymykset jotka työntekijät saivat pohdintansa tueksi sekä kehittämispäivään että yksilö vastauksiin olivat:

- Oletko kertonut omille asiakkaille, että heillä on mahdollisuus saada tapaamisia koskevat muistiinpanot itselleen? Jos et, niin miksi?
- Kun olet antanut, niin miten olet muistiinpanojen antamisen kanssa toiminut? Lähetätkö ne tapaamisen päätteeksi? Annatko seuraavassa tapaamisessa? Annatko vain asiakkaan pyytäessä? Millaisia muita tapoja sinulla on ollut? Mitkä tavat olet kokenut hyviksi, mitkä huonoiksi, millaisissa tilanteissa?
- Millaista hyötyä tai haittaa muistiinpanojen antamisesta on mielestäsi ollut (itsellesi, työtovereillesi taikka asiakkaalle)?
- Oletko saanut asiakkailta palautetta tästä työtavastamme? Jos olet, niin millaista?
- Onko muistiinpanojen antaminen asiakkaille muuttanut tapaasi kirjata? Miten?
- Oletko kokenut, että muistiinpanojen antamisella olisi ollut vaikutusta työskentelyn avoimuuteen?
- Oletko kokenut, että muistiinpanojen antamisella olisi ollut vaikutusta asiakkaan taikka työntekijän oikeusturvaan?
- Onko muistiinpanojen antaminen vaatinut muutoksia työajassasi tai työjärjestyksessä? Millaisia?
- Onko muistiinpanojen antaminen vastannut mielestäsi dokumentointihankkeen tavoitteisiin?